

OULU

Oulu Capital
of Northern
Scandinavia



**OULUN KAUPUNGIN
TOIMINNALLISEN TASA-ARVON SUUNNITELMA 2015-16**

Toiminnallisen tasa-arvon
työryhmä
Oulun kaupunki
16.02.2015

Sisällysluettelo

1. TOIMINNALLINEN TASA-ARVO ELI PALVELUJEN TASA-ARVO SUKUPUOLESTA JA ASUINALUEESTA RIIPPUMATTA 3

 1.1. Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 4

 1.2. Käsitteitä..... 4

 1.3. Toiminnallisen tasa-arvotyöryhmän kokoonpano 5

2. TASA-ARVON TOTEUTUMINEN JA KEHITTÄMISEN KOHTEET OULUN KAUPUNGIN PALVELUISSA 6

 2.1. Hyvinvointipalvelut 6

 2.2. Sivistys- ja kulttuuripalvelut 9

 2.3. Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut..... 11

 2.4. Konsernipalvelut 13

 2.5. Liikelaitokset ja osakeyhtiöt..... 16

 2.5.1 BusinessOulu 16

 2.5.2 Liikelaitos Oulun Serviisi..... 16

 2.5.3 Monetra Oy 17

 2.5.4 Nallikari Seaside Oy 18

 2.5.5 Oulun Aikuiskoulutuskeskus Oy 19

 2.5.6 Oulun Energia Oy..... 20

 2.5.7 Oulun Jätehuolto liikelaitos 21

 2.5.8 Oulun kaupunginteatteri 22

 2.5.9 Oulu-Koillismaan pelastuslaitos..... 22

 2.5.10 Oulun Konttori –Oulu10 23

 2.5.11 Oulun Satama Oy..... 24

 2.5.12 Oulun Tekninen Liikelaitos 24

 2.5.13 Oulun Tietotekniikka..... 25

 2.5.14 Oulun Tilakeskus..... 25

 2.5.15 Oulun Työterveys liikelaitos 26

 2.5.16 Oulun Vesi liikelaitos 26

 2.5.17 Sivakka-konserni..... 27

3. TAVOITTEET JA TOIMENPITEET VUOSILLE 2015-2016 28

4. TOIMINNALLISEN TASA-ARVOSUUNNITELMAN SEURANTA JA TIEDOTTAMINEN 33

LÄHTEET 35

Tasa-arvo on arkinen asia, josta pitää taistella

Miehestä ihminen oppii. Hyvä veli -verkosto ja lasikatto. Naisen euro on kahdeksankymmentä senttiä. Kielessä on paljon sanaleikkejä, jotka kuvastavat sitä, että sukupuolten välillä on valtapeliä ja että keksimme huumorinkin avulla tapoja tulla toimeen ilmeisten epätasa-arvoisten asetelmien kanssa. Tasa-arvon puutteet paljolti tunnetaan, ja ne on jo kauan osattu tiivistää naseviin kielikuviin. Naisten ja miesten tasa-arvo on näkökulma, jonka avulla voidaan löytää uusia reilun pelin ulottuvuuksia myös julkisten palvelujen tuotannossa.

Oulun kaupunki on allekirjoittanut Eurooppalaisen tasa-arvon peruskirjan 28.9.2009. Tässä on nyt käsillä ensimmäinen kokonaisvaltainen suunnitelma siitä, kuinka palveluiden tasa-arvoa aiotaan kaupungin palvelualueilla, liikelaitoksissa ja osakeyhtiöissä edistää – tämä suunnitelma osoittaa, että vielä meillä on varaa. Tasa-arvo tässä suunnitelmassa on erityisesti tasa-arvoisia palveluja naisille ja miehille, tytöille ja pojille, kaikille kaupunkilaisille sukupuoleen katsomatta. Lisäksi toiminnallisen tasa-arvon suunnitelmassa nostetaan alueellisen tasa-arvon näkökulmaa. Muihin syrjinnän muotojen torjuntaan Oulussa on paneuduttu samaan aikaan työstetyssä yhdenvertaisuussuunnitelmassa.

Palveluiden tasa-arvo on jokaisen asia, ja kaikilla on mahdollisuus siihen vaikuttaa. Tässä esityksessä on näkökulmana se, että tasa-arvo on asiakaslähtöisyyden ja palveluiden laadun tae ja se antaa hyvää pohjaa jatkokehitystyölle. Suunnitelmaa on laadittu ison joukon voimin, ja siinä katsotaankin kattavasti organisaation eri toimintoja ja toimijoita. Siitä iso kiitos työryhmälle!

Kaupunkistrategiassa Oulu 2020 linjataan meille arvoiksi rohkeus, reiluus ja vastuullisuus. Nämä soveltuvat myös tasa-arvon edistämiseen niin, että Oulussa uskalletaan

- a) rohkeasti selvittää epäkohtia ja tarttua niiden ratkaisemiseen*
- b) reilusti myöntää, että palvelujen tasa-arvo on jokaisen yksilön oikeus sekä*
- c) ottaa vastuu siitä, että kaupungin palvelut taataan tasa-arvoisina eri sukupuolille ja eri puolille laajaa kaupunkia.*

Palvelualue-, liikelaitos- ja osakeyhtiökohtaiset tavoitteet ja toimenpiteet tarkistetaan vuosittain osana talouden ja toiminnan suunnittelua. Tavoitteiden arvioinnista ja seurannasta vastaa tasa-arvotoimikunta, joka raportoi niiden toteutumisesta kaupunginhallitukselle. Vastuu tasa-arvon toteutumisesta on kuitenkin meillä jokaisella, ennen kaikkea asenteena jokapäiväisissä kohtaamisissa.

Ari Heikkinen
Konsernipalvelujen hallintojohtaja
Oulun kaupunki

1. TOIMINNALLINEN TASA-ARVO ELI PALVELUJEN TASA-ARVO SUKUPUOLESTA JA ASUINALUEESTA RIIPPUMATTA

Miehet ja naiset, tytöt ja pojat eivät muodosta yhtä tasaista asiakasryhmää, eivätkä kaikki Oulun rajojen sisällä asuvat kohtaa palveluja samalla tavoin. Palveluiden suunnittelussa voidaan ajatella keskivertokuntalaista tai tyypillistä asiakasta, jolle palveluja kohdennetaan. Tämä ajattelu ei kuitenkaan edistä tehokkuutta eikä asiakaslähtöisyyttä. Kuntien tehtävänä on arvioida palveluiden sukupuolisia ja alueellisia vaikutuksia ja taata kaikille yhtäläiset mahdollisuudet asiakkaiden erityispiirteet huomioiden. Tämä edistää oikeiden palveluiden kohdentamista oikeille ihmisille. Asiakkaana kunnan palveluissa voi olla asukas, kuntalainen, yritys tai yhteisö, joka käyttää, vastaanottaa tai hyödyntää kaupungin palveluja.

Kuntien työssä toiminnallisen tasa-arvon edistämiseksi lähtökohtana suunnittelulle ja tavoitteille on kaupungin eri tahojen yhteistyö ja yhteisvastuu tasa-arvon edistämisestä suunnittelussa, päätöksenteossa, toiminnassa ja kehittämisessä. Palveluista ja asiakkaiden kokemuksellisesta asiantuntijuudesta saavutettua asiakastietoa hyödyntämällä voi toteuttaa kaupunkistrategian linjausta asiakaslähtöisyyden toteutumisesta palveluissa.

Toiminnallisen tasa-arvon suunnitelma kuuluu laajempaan tasa-arvosuunnittelun kokonaisuuteen. Vuoden 2014 aikana eri työryhmissä on laadittu yhdenvertaisuuden ja henkilöstöpoliittisen tasa-arvon suunnitelmat. Kaikki kolme suunnitelmaa on laadittu erillisinä mutta toisiaan täydentävinä.

Palveluiden toiminnallisen tasa-arvon suunnittelulla saavutetaan selkeitä hyötyjä:

- opitaan, miten tasa-arvo toteutuu eri palveluissa
- suunnitelmasta tiedottaminen lisää työntekijöiden tasa-arvotietoisuutta ja ammattitaitoa toiminnan suunnittelussa
- edistää sukupuolisen tiedon hankkimista eri palveluista
- edistää asiakaslähtöisyyttä, toiminnan kohdistamista ja tehokkuutta

Suomi on edelläkävijä sukupuolten tasa-arvossa, mutta piileviä asenteita aihetta kohtaan on vielä paljon. Esimerkiksi vanhoja käsityksiä miesten ja naisten erilaisista kyvyistä tai osaamisista voi ilmetä, ja palvelussa asiakkaan sukupuoli voi määritellä palvelun laatua. Kuntaliitoksen myötä myös alueellisen tasa-arvon kysymykset ovat korostuneet, ja kuntalaisia huolestuttaa palveluiden saavutettavuus. Tasa-arvon edistäminen tulee olla kaupungin palveluissa jokaisen työntekijän päivittäinen asia ja arvo laadukkaan toiminnan pohjalla.

1.1. Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta

Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta uudistui 1.1.2015. Naisten ja miesten tasa-arvosta annetun lain (1329/2014) 1 §:ssä määritellään lain tarkoitus seuraavasti:

”Lain tarkoituksena on estää sukupuoleen perustuva syrjintä ja edistää naisten ja miesten välistä tasa-arvoa sekä tässä tarkoituksessa parantaa naisten asemaa erityisesti työelämässä. Lain tarkoituksena on myös estää sukupuoli-identiteettiin tai sukupuolen ilmaisuun perustuva syrjintä.” Muutoksella turvataan sukupuolivähemmistöihin kuuluvien osalta perustuslaissa tarkoitettua syrjinnän kiellon toteutumista. Oppilaitosten tasa-arvosuunnittelu laajennetaan koskemaan perusopetusta antavia oppilaitoksia. Tasa-arvolaki edellyttää kunnilta aktiivisia toimia tasa-arvon toteuttamiseksi laaja-alaisesti osana kunnan kaikkia tehtäviä. Laki velvoittaa kuntia edistämään tasa-arvoa suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti kaikessa toiminnassa muun muassa palvelujen tarjonnassa, työnantajina ja koulutuksen järjestäjinä.

Oulun kaupunki on allekirjoittanut Eurooppalaisen tasa-arvon peruskirjan (Kaupunginhallitus 28.9.2009 § 479). Käytännössä tämä on poliittinen sitoumus siitä, että Oulun kaupunki edistää tasa-arvoa lainsäädännön mukaisesti. Peruskirjan periaatteita ovat naisten ja miesten perusoikeus tasa-arvoon, syrjinnän aktiivinen käsitteleminen, tasapuolinen osallisuus päätöksentekoon osana demokratiaa, sukupuolisten stereotyypioiden poistaminen, tasa-arvon edistäminen hallinnossa ja riittävien resurssien varaaminen tasa-arvotyöhön. Peruskirjassa on määritelty artiklat erikseen muun muassa palveluntarjoajaroolista ja kaavoituksesta. Peruskirjan artikloista voidaan johtaa kaupunkia koskevia tasa-arvotavoitteita, sillä kaikki artiklojen kohdat eivät nykyisessä toiminnassa täyty. Yhtenä tavoitteena on selkeästi myös peruskirjan tuntemuksen lisääminen.

Kaupungin rooli on ehdottoman tärkeä naisten ja miesten tasa-arvoisten mahdollisuuksien takaamisessa, yhtäläisten palvelujen ja koulutusmahdollisuuksien turvaamisessa. Julkiset palvelut mahdollistavat työn ja perheen yhteensovittamisen, sekä tukevat molempien sukupuolien osallistumista taloudelliseen ja poliittiseen päätöksentekoon. Palvelujen tarjonnassa voidaan lisätä palvelujen yksilöllisyyttä ja laatua ottamalla sukupuoli yhtenä tekijänä huomioon.

Miesten ja naisten tasavertainen edustus ja osallistuminen kunnalliseen päätöksentekoon vahvistavat demokratian toteutumista. Sukupuolikiintiöt takaavat tasapuolisen edustuksen kunnanhallituksissa, lautakunnissa ja muissa kunnallisissa toimielimissä. Päätöksenteon rakenteissa on kuitenkin edelleen parantamisen varaa: esimerkiksi kunnanhallitusten ja -valtuustojen ensimmäisistä puheenjohtajista noin 80 prosenttia on miehiä.

1.2. Käsitteitä

- Tasa-arvoa on naisten ja miesten yhtäläiset oikeudet työelämässä ja yhteiskunnassa

- Muodollinen tasa-arvo tarkoittaa, että naisia ja miehiä koskevat samat ohjeet ja säädökset. Se ei kuitenkaan riitä, vaan käytännössä eriarvoisuutta on arvioitava ja heikommissa asemassa olevaa sukupuolta tuettava. Tätä kutsutaan mahdollisuuksien tasa-arvoksi, eli sukupuolille taataan todelliset yhtäläiset mahdollisuudet.
- Sukupuolivaikutusten arviointi (*suvaus*) on päätösten ja toimenpiteiden vaikutusten arviointia ennakkoon siltä kannalta, millaisia vaikutuksia niillä voi olla eri sukupuolten kannalta. Sukupuolivaikutusten arviointi on yksi valtavirtaistamisen menetelmistä.
- Valtavirtaistaminen on sukupuolten välisen tasa-arvon näkökulman sisällyttämistä päätöksentekoon, palveluihin ja toimintaan.
- Välitön syrjintä on henkilön epäsuotuisampaa kohtelua muihin samassa tilanteessa oleviin verrattuna. Välillinen syrjintä tarkoittaa näennäisesti puolueettomia säädöksiä ja määräyksiä, jotka asettavat henkilön erityisen epäedulliseen asemaan muihin verrattuna.
- Toiminnallinen tasa-arvosuunnitelma on kaupungin suunnitelma siitä, kuinka palveluiden tuottamisessa ja tarjoamisessa huolehditaan tasa-arvosta ja sen edistämisestä asuinalueesta, sukupuolesta, etnisestä syntyperästä, iästä tai vammasta riippumatta.

1.3. Toiminnallisen tasa-arvotyöryhmän kokoonpano

Leena Ahonen	Liikelaitos Oulun Serviisi
Johan Alatalo	Oulun Tekninen Liikelaitos
Tuija Hannula	Monetra Oy
Minna Hellsten	Sivistys- ja kulttuuripalvelut
Ari Heikkinen	Konsernipalvelut
Hilkka Huusko(vara)	Hyvinvointipalvelut
Tuija Hyppönen	Oulun Kaupunginteatteri
Maarit Kangas	Oulun Työterveys liikelaitos
Sirkka Kangasharju	BusinessOulu
Jutta Karhu	Kuntalaisvaikuttaminen ja yhteisötoiminta
Anna Karjala	Konsernipalvelut
Ville Kauppi	Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut
Katri Korpela	Liikelaitos Oulun Tilakeskus
Tuomas Kopperoinen	Oulun Työterveys liikelaitos
Jenni-Maria Kuvaja	Oulun Tietotekniikka
Antti Kärppä	Oulu-Koillismaan pelastuslaitos
Päivi Lamminaho	Oulun Energia
Juha Lampi	Oulun Tietotekniikka
Pasi Laukka	Kuntalaisvaikuttaminen ja yhteisötoiminta, työryhmän puheenjohtaja
Saila Lehto	Työllisyyden edistäminen
Kristiina Lehtosaari	Oulun Jätehuolto
Susanna Maunu	Oulun Aikuiskoulutuskeskus

Seija Mustonen	Työllisyyden edistäminen
Marko Mykkänen	Oulun Satama Liikelaitos
Merja Niemelä	Kuntalaisvaikuttaminen ja yhteisötoiminta
Mika Nieminen	Sivistys- ja kulttuuripalvelut
Maarit Niva	Hyvinvointipalvelut
Pentti Nokela	Oulun Tekninen Liikelaitos
Sari Nyberg	Sivistys- ja kulttuuripalvelut
Hannele Ollinen	kuntalaisvaikuttaminen ja yhteisötoiminta
Jari Partanen	Oulun Konttori
Minna Pohjola	Sivistys- ja kulttuuripalvelut
Leena Pälli	Oulun Sinfonia
Minna Rekilä-Similä	Oulun Konttori
Sointu Sandgren	Oulun Satama
Maritta Schavikin	Sivakka-konserni
Sanja Starck	Monetra Oy
Jussi Tervonen	Sivistys- ja kulttuuripalvelut
Ulla Tuomela	Oulun Vesi
Veikko Valli	Oulu-Koillismaan pelastuslaitos
Eila Vähäkuopus	Konsernipalvelut
Sirpa Walter	Nallikari Liikelaitos
Sirkka Ylittervo	Konsernipalvelut

2. TASA-ARVON TOTEUTUMINEN JA KEHITTÄMISEN KOHTEET OULUN KAUPUNGIN PALVELUISSA

Toiminnallisen tasa-arvon suunnitelmaa varten koottiin selvitys kaupungin palveluja tuottavilta palvelualueilta, liikelaitoksilta ja osakeyhtiöiltä. Kaupungin palvelualueet jakautuvat hyvinvointipalveluihin, sivistys- ja kulttuuripalveluihin, yhdyskunta- ja ympäristöpalveluihin ja konsernipalveluihin. Liikelaitosten ja osakeyhtiöiden kannalta antoi lausunnot Oulun Vesi, Oulun Satama Oy, Oulun Jätehuolto, BusinessOulu, Oulun Energia Oy, Oulu-Koillismaan pelastuslaitos, Oulun Serviisi, Oulun Tietotekniikka, Oulun Konttori, Oulun Tekninen liikelaitos, Oulun Tilakeskus, Oulun Työterveys, Nallikari Seaside Oy, Sivakka-konserni, Oulun Aikuiskoulutuskeskus, Monetra Oy ja Oulun kaupunginteatteri Oy. Lausunnot vastaavat kysymyksiin

1. miten toiminnallinen tasa-arvo mielestänne toteutuu palveluissanne?
2. miten toiminnallista tasa-arvoa tulisi kehittää palveluissanne?
3. mitä palveluja tulisi kehittää?
4. Keiden palveluja tulisi kehittää (sukupuolen, iän, alueellisen tms. näkökulmasta)?

2.1. Hyvinvointipalvelut

Pohjois-Pohjanmaalla ja Oulussa sairastavuus on korkealla tasolla ja se ylittää koko maan keskiarvon. Muissa Suomen suurissa kaupungeissa sairastavuus jää alle maan keskiarvon. Korkea sairastavuus näkyy muun muassa työkyvyttömyyseläkettä saavien suurena osuutena ja kutsunnoissa karsiutuneiden suurena määränä. (Oulun kaupungin Hyvinvointikatsaus 2011; Oulun kaupungin hyvinvointikertomus 2014)

Sosiaali- ja terveysministeriön vuoden 2014 tulevaisuuskatsauksen mukaan sosioekonomiset, alueelliset ja **sukupuolen** mukaiset terveys- ja hyvinvointierot ovat edelleen suuria. Väestön elintapojen kohentaminen ja kansansairauksien ehkäisy on edelleen tarpeellista. Väestön polarisaatiokehitys uhkaa yhteiskunnan perusteita ja siksi eriarvoistumiskehitystä vastaan tarvitaan vaikuttavia toimia hallinnon eri tasoilla. (STM tulevaisuuskatsaus 2014. *Hyvinvointi on toimintakykyä ja osallisuutta.*)

Hyvinvointipalvelut järjestävät kaupunkilaisille lakien ja asetusten mukaiset sosiaali- ja terveyspalvelut, ja osaltaan vastaa hyvinvointia koskevien ongelmien ja niiden haittavaikutusten ehkäisemisestä Oulussa. Palveluverkko muodostuu tulevaisuudessa hyvinvointikeskuksista, joissa tarjotaan terveys- ja sosiaalipalveluja ja lisäksi myös muita kunnan palveluja. Näitä keskuksia täydentävät hyvinvointipisteet.

Yhdenvertaisuus ja tasa-arvo toimintatapana ovat kestävän kehityksen perusta, johon rakentuu sosiaalisesti hyvinvoiva Oulu. Nyt laaditun hyvinvointipalveluiden tasa-arvosuunnitelman 2015-2016 tarkoituksena on tasa-arvonäkökulman järjestelmällinen sisällyttäminen palvelujen laadun ja saavutettavuuden arvioimiseen.

Talouden taantuma heikentää ja estää tasa-arvokehitystä. Euroopan talouskriisi on myös demokratian, tasa-arvon ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden kriisi, jonka vaikutukset tuntuvat myös Oulussa. Tasa-arvo kuitenkin lisää tutkitusti hyvinvointia ja myönteisen tasa-arvokehityksen turvaaminen on yhteinen etu. Koska vakaassakin taloudellisessa tilanteessa tasa-arvon edistäminen vaatii aktiivista ja systemaattista työtä, kestävää hyvinvointia rakennetaan vastuullisesti kun otetaan huomioon ennakoitavaa tulevaisuutta varjostavat riskitekijät.

Koko Euroopan unionia ravistelee tällä hetkellä vakavin talous- ja rahoituskriisi sitten 1930-luvun suuren laman. Kriisin vaikutuksia ovat lisänneet talouden hallintaan tähtäävät säästötoimet ja työttömyysaste on kriisin seurauksena kohonnut merkittävästi. Kriisin vaikutukset kohdistuvat erityisen voimakkaasti haavoittuvassa asemassa oleviin henkilöihin ja varsinkin naisiin. Euroopan parlamentin Naisten oikeuksien ja sukupuolten tasa-arvon valiokunta on linjannut, että kriisin ratkaisemisessa ja selviytymiskeinojen kehittämisessä on muun muassa kiinnitettävä hyvin vakavaa huomiota sukupuolten tasa-arvoon. (Euroopan parlamentin Naisten oikeuksien ja sukupuolten tasa-arvon valiokunnan mietintö talouskriisin vaikutuksista sukupuolten tasa-arvoon ja naisten oikeuksiin (2012/2301).)

Oulun kaupungin huonon taloustilanteen vaikutukset tasa-arvokehitykseen tulee ennakoida. Talouskriisin vaikutukset eivät yleensä kohdistu samalla tavalla naisiin ja miehiin. On huomioitava myös, että talouskriisi koskettaa naisia ja miehiä eriaikaisesti, ja siten hyvinvointipalveluiden tarvetta tulee ennakoida. Hyvinvointipalvelujen ohjaavissa asiakirjoissa on yhdenmukaiset linjatukset ja toimenpiteet tavoitteena siirtää palveluiden painopistettä ennaltaehkäiseviin ja kevyem-

piin palveluihin, asiakaslähtöisyyteen sekä vaikuttavuuden parantamiseen ja tuottavuuden kasvattamiseen poikkitoiminnallista yhteistyötä hyödyntäen.

Hyvinvointipalveluiden toiminnallisen tasa-arvosuunnitelman 2015-2016 **tavoitteena on suun-
nata huomio koko organisaation valmiuksiin kehittää suunnitelmallisesti toiminnallista
tasa-arvoa ja valmiuksia arvioida sukupuolivaikutuksia Oulun kaupungin hyvinvointipal-
veluissa.** Kun sukupuoli tehdään näkyväksi, saadaan selville miesten ja naisten elämäntilan-
teet, toimintatavat ja tarpeet. Näin saadaan tarkempaa tietoa kohderyhmistä ja siten toimenpi-
teet ja resurssit voidaan kohdentaa paremmin. Tämä parantaa merkittävästi valmistelutyön ja
päättöksenteon laatua sekä lisää toimenpiteiden ja palvelujen tehokkuutta. Palvelujen järjestä-
misohjelman mukaan tavoitteena on parantaa asiakasymmärrystä. Kun Oulun kaupungilla pal-
velujen järjestäjänä on oikeanlaista asiakastietoa ja siitä jalostettua asiakasymmärrystä, on sen
mahdollista tarjota ennakoivasti ratkaisuja asiakkaiden palvelutarpeisiin. Tasa-arvon systemaat-
tinen edistäminen alueellisesta, taloudellisesta ja sosiaalisen aseman näkökulmasta voi tuottaa
myös rohkeita, reiluja ja vastuullisia uusia innovaatioita.

Toiminnallisen tasa-arvosuunnitelman tarkoituksena on käydä läpi Oulun kaupungin hyvinvointi-
palveluiden toiminta sukupuolinäkökulmasta. Tasa-arvon edistäminen on kaikkien vastuulla.
Ilman systemaattista otetta on kuitenkin vaarana, että sukupuolinäkökulma jää irralliseksi tai
tippuu pois, ja silloin tasa-arvotyön tulokset jäävät heikoiksi. Sukupuolivaikutusten arviointia ol-
laan pilotoimassa vanhusten päivätoiminnoissa ja hoivahoidossa.

Kun palvelujen käyttäjiä tarkastellaan myös sukupuolen perusteella, parannetaan samalla pää-
ttöksenteon tietopohjaa. Esimerkiksi terveystaloudessa huomiota tulee kiinnittää palvelujen saa-
tavuuteen ja sisältöön eri sukupuolten ja yhteiskuntaluokkien kannalta. Elinajanennusteen ero
miesten ja naisten välillä on keskimäärin kuusi vuotta, mutta miesten ylimmän ja alimman tulo-
viidenneksen välinen ero on kasvanut jopa 12,5 vuoteen. Palveluiden tavoitteena on tavoittaa
myös ne miehet, jotka ovat yhteiskunnan marginaalissa.

Tasa-arvotavoitteiden arviointijaksolle 2015-2016 hyvinvointipalveluiden palvelualuekohtaisiin
suunnitelmiin on koottu palvelualueilta nousseita huomioita sekä tutkimustiedon perustalta
koottuja tavoitteita. Arviointijakson loppuun mennessä palvelualueita pyydetään kokoamaan
systemaattisesti havaintoja ja tilastoja palveluiden tilanteesta tasa-arvonäkökulmasta. Tavoit-
teena on myös olemassa olevien hyvien käytäntöjen jakaminen.

Kehittämisen kohteet:

- systemaattinen tiedon kerääminen toiminnallisen tasa-arvon toteutumisen arvioimi-
seksi hyvinvointipalveluissa
- palveluissa työskentelevien tasa-arvokoulutus: lisätä sukupuoleen liitettyjen merki-
tysten ja vaikutusten tuntemusta, ymmärtämistä ja hyödyntämistä palvelujen pa-
rantamiseksi kaikessa toiminnassa suunnittelusta asiakaspalveluun, talousarvio-
suunnittelusta esimiestyöhön

2.2. *Sivistys- ja kulttuuripalvelut*

Sivistys- ja kulttuuripalvelut vastaa varhaiskasvatuksen, perusopetus- ja nuorisopalvelujen, luokikoulutuksen ja vapaan sivistystyön, kulttuuri- ja liikuntapalvelujen kokonaisuudesta. Toiminnallisen tasa-arvon ajatusta on sovellettu kaikkien osa-alueiden toiminnan järjestämisessä. Sivistys- ja kulttuuripalvelut ovat valmistelleet omaa tasa-arvon suunnitelmaa, jossa linjauksista on kerrottu yksityiskohtaisesti.

Varhaiskasvatusta ja päivähoitoa määrittävissä asiakirjoissa on lapsen ihmisarvon ja tasa-arvon kysymykset keskeisimpiä arvoperustaan vaikuttavia asioita. Päivähoitolaki takaa subjektiivisen päivähoito-oikeuden kaikille lapsille. Varhaiskasvatussuunnitelmassa on kirjattu toimintaperiaatteet niin, että lapsen yksilöllistä kehitystä tuetaan parhaalla mahdollisella tavalla. Tasa-arvon varmistamiseksi, henkilöstö on koulutettua ja osaamista ylläpidetään. Tasavertaisuuden, yhteistoiminnallisuuden ja osallisuuden periaatteet ovat tärkeitä kaikissa lapsiryhmien toiminnassa, kuin myös hallinnon toiminnassa yhteisten kriteerien ja sääntöjen muodossa. Lapsen kasvun ja oppimisen tuki ja sen toteuttaminen päivittäisessä varhaiskasvatustoiminnassa otetaan huomioon yhdessä huoltajien kanssa laadittavassa lapsen varhaiskasvatussuunnitelmassa. Varhaiskasvatussuunnitelmassa on kirjattu toimintaperiaatteet niin, että lapsen yksilöllistä kehitystä tuetaan parhaalla mahdollisella tavalla. Kehittämisen kohteiksi on huomattu tiedonkulun ja viestinnän kehittäminen kodin ja päiväkodin välillä. Lisäksi lähipäiväkotiperiaatteen toteutumista pitää edelleen tukea. Toiminnallisten tasa-arvokysymysten huomioiminen kasvattajien työmenetelmien kehittämisessä, varhaiskasvatusympäristön suunnittelussa ja toimintavälineistön hankinnassa on tärkeää.

Perusopetus ja nuorisopalvelut. Perusopetus on osa koulutuksellista perusturvaa ja sillä on vahva yhteiskunnallinen tehtävä. Sen tehtävänä on tarjota yksilölle mahdollisuus hankkia yleisivistystä ja suorittaa oppivelvollisuus. Opetus on poliittisesti sitoutumatonta ja uskonnollisesti tunnustuksetonta. Toimintaa ohjaa perusopetuslain lisäksi valtioneuvoston antama tuntijako sekä opetussuunnitelman perusteet. Sivistys- ja kulttuuripalveluiden aluemallia hyödyntäen ohjataan resurssien tasapuolista jakautumista, sekä huomioidaan koulujen ja alueiden erityispiirteet. Monipuolisella kehittämistoiminnalla ja erillisrahoituksella edistetään koulutuksellisen tasa-arvon toteutumista sekä kasvua suvaitsevaisuuteen ja kansainvälisyyteen. Koulujen vuosisuunnitelmiin kirjataan konkreettiset toimet tavoitteisiin pääsemiseksi. Perusopetusta pyritään kehittämään niin, että opetusteknologiaa hyödynnettäisiin entistä tavoitteellisemmin. Osallisuutta pyritään lisäämään niin oppilaiden, perheiden ja alueellisten toimijoiden näkökulmasta. Oppilaita halutaan tukea ehjään ja joustavaan koulupolkuun.

Nuorisopalveluissa lainsäädäntö asettaa, että nuorisotyön tarkoituksena on tukea nuorten kasvua ja itsenäistymistä, edistää aktiivista kansallisuutta ja nuorten sosiaalista vahvistamista, sekä parantaa nuorten kasvu- ja elinoloja. Tavoitteen toteuttamisessa keskeisinä lähtökohtina ovat yhdenvertaisuus ja tasa-arvo. Toiminnassa otetaan siis huomioon tasapuolisesti sekä tyttöjen ja poikien tarpeet, ja he osallistuvat toimintaan tasavertaisina toimijoina. Lapsille ja nuorille opetetaan demokraattisen toiminnan periaatteita, ja he vaikuttavat toiminnan suunnitteluun. Tavoitteena on tarjota palveluja kattavasti myös taajaman ulkopuolella. Tulevaisuudessa huomiota aiotaan kiinnittää entistä enemmän erityisryhmien palveluihin, sekä nuorten osallistamiseen. Toiminta koetaan osin vielä liian aikuisjohtoiseksi.

Lukiokoulutus ja vapaa sivistystyö. Nuorten lukiokoulutuksessa opiskelijoilla on subjektiivinen oikeus tasa-arvoiseen kohteluun. Tämä määritellään lukiolaissa - ja asetuksessa ja tasa-arvoa koskevassa lainsäädännössä. Voimassa oleva lukion opetussuunnitelma sisältää kirjauksia tasa-arvosta ja kansalaisen oikeuksista sekä ns. yleisessä osassa että oppiainekohtaisissa osuuksissa. Nuorten osallisuuden vahvistaminen on toimenpiteenä tasa-arvoa ja kansalaisaktiivisuutta lisäävää. Viime vuosien toimenpiteenä on osallistettu opiskelijoita koulun päätöksentekoon osallistumis- ja puheoikeudella opettajainkokouksissa. Kansainväliset projektit, jotka ovat arkipäiväistyneet lukioissa, lisäävät tasa-arvo- ja kulttuurikasvatusta. Tasa-arvo on myös kulttuurien ja elämäntapojen laajempaa tuntemusta sekä ymmärtämistä. Keskeistä on rasisminvastaisuus ja erilaisuuden hyväksyminen. Lukiot ovat järjestäneet tasa-arvoon liittyviä teemakokonaisuuksia tai teemapäiviä. Lukioden kehittämiseen liittyy myös Nuorisotakuun toteuttamisen haasteet.

Vapaan sivistystyön ja taiteen perusopetuksen palvelut tuotetaan monipuolisesti alueellisen kysynnän ja tarjonnan mukaan. Uusi laajentunut Oulu-opisto vastaa kansalaisopistopalveluista koko kaupungissa. Taiteen perusopetuksen palveluja pyritään lisäämään alueellisesti kaupungin omia toimitiloja hyödyntäen. Oulun konservatorio vastaa muun toimintansa ohessa musiikin ammatillisesta peruskoulutuksesta. Vapaan sivistystyön opiskelijoista noin 80 % on naisia. Toimenpiteitä tarvitaan miesten aktivoimiseksi mukaan, mikä tarkoittaa esimerkiksi kurssien sisältöjen tai toiminnallisuuden lisäsuunnittelua. Myös taiteen perusopetukseen osallistuvista lapsista ja nuorista selvä enemmistö on tyttöjä. Yhteistyössä kulttuuripalveluiden kanssa voidaan laatia suunnitelma poikien aktivoimiseksi taiteiden ja kulttuurin pariin. Uusien palvelukonseptien kehittämisellä ja toimijoita aktivoimalla luodaan uudenlaisia toimintaedellytyksiä ja parannetaan palveluiden kohdentumista työikäisille.

Kulttuuri- ja liikuntapalvelut. Kirjastolain mukaan kunnan tehtävänä on järjestää kirjasto- ja tietopalvelut ja laki kuntien kulttuuritoiminnasta määrää kuntien tehtäväksi edistää, tukea ja järjestää kulttuuritoimintaa kunnassa. Museoiden toiminta perustuu museolakiin, teatterin ja orkesterin toiminta teatteri- ja orkesterilakiin. Tiedekeskus-toimintaan saadaan harkinnanvaraista valtion avustusta. Näistä lähtökohdista kaupungin kulttuuripalvelut järjestetään pääosin omana tuotantona ja pieneltä osin avustusten/kumppanuuksien myötä. Kulttuuripalveluiden toiminnallinen tasa-arvo toteutuu muun muassa siten, että kulttuuripalveluita tarjotaan eri puolilla kaupunkia. Toiminnallinen tasa-arvo huomioidaan myös kulttuuripalveluiden hinnoittelussa. Kaikki toimijat kuitenkin tiedostavat alueelliset ja sosioekonomiset haasteet ja pystyvät suunnittelulla kohtaamaan ne. Pitäisi kehittää sellaisia palveluja, joissa kulttuuri viedään kuluttajan luo. Välimatkat ovat pitkät, ja esteellisyys osallistua keskustan palveluihin voi tulla jo siitä ettei halua ajaa autoa (esim. ikä). Joukkoliikennettä tulisi siis kehittää. Kulttuuripalveluiden kehittämisen kohderyhmiä ovat erityisesti lapset ja nuoret, erityisryhmät ja ikäihmiset sekä uudet käyttäjät.

Liikuntapalveluissa tasa-arvonäkökulma pyritään asiakasnäkökulmasta nivomaan osaksi arki-työtä ja toiminnallisuutta, tarkasteltiinpa sitten uusia investointeja tai vaikka nykyisten liikuntapaikkojen peruskorjauksia. Tahtotila on, että liikuntapalvelut ovat kuntalaisten käytettävissä iästä, sukupuolesta, varallisuudesta, taidoista tai liikunta-aktiivisuudesta riippumatta. Toimintaa ohjaa vahva toiminnallisen ja laaja-alaisen tasa-arvon periaatteiden toteutumisen mahdollistaminen liikuntapalveluissa. Tasa-arvoa on edistetty tietoisilla toimenpiteillä usean vuoden ajan,

Oulun kaupungin liikuntapalvelut onkin saanut tunnustusta tästä johdonmukaisesta strategisesta työstä. Liikuntapalvelut ovat tukeneet toiminnallista tasa-arvoa laajasti mm. alaikäisten maksuttomilla liikuntavuoroilla, kuntouttavalla työtoiminnalla, liikuntaneuvonnalla, kampanjoilla ja ikääntyneiden liikkujien Seniorikortilla. Liikuntapalveluissa tulee kehittää edelleen matalan kynnyksen toimintoja erityisesti terveystiikunnan edistämiseksi. Myös lähiliikuntapaikkojen olosuhteita tulee kehittää. Arkiliikuntaa edistetään parhaiten tuomalla liikkumisen mahdollisuuksia osaksi arkielämää ja lähiympäristöä, jossa yhdyskuntasuunnittelulla ja liikuntapaikkarakentamisella on keskeinen merkitys.

Keskeiset kehittämisen kohteet:

- Varhaiskasvatuksessa kodin ja päiväkodin välisten monikanavaisten vuorovaikutusmahdollisuuksien kehittäminen. Tuetaan lähipäiväkotiperiaatteen toteutumista.
- Lasten ja nuorten osallisuuden vahvistaminen, jotta lasten ja nuorten tarpeet tulevat kuulluksi.
- Alueellinen tasa-arvoisuus: vahvistetaan alueellista toimintamallia, kehitetään matalan kynnyksen perhetukitoimintaa, ja tehostetaan toimintaa esimerkiksi tilankäytön suunnittelulla.
- Kulttuuripalveluiden palveluohjausta kehitetään niin, että alueelliset asiakastarpeet tulisi paremmin huomioida, ja uusia toimintamalleja lanseerattua.
- Vapaassa sivistystyössä toiminnan suunnittelua niin, että miesten osallistuminen kasvaisi.
- Tilojen hinnoittelumallia yhtenäistetään niin, että kaikkien kuntalaisten tasa-arvo mahdollistuu.

2.3. Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut

Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut: palvelualue koostuu yhdyskunta- ympäristöpalveluista, rakennusvalvonnasta, Oulun seudun ympäristötoimi liikelaitoksesta, Oulun Tilakeskus liikelaitoksesta ja Oulun Teknisestä liikelaitoksesta.

Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut on asiantuntija- ja tilaajaorganisaatio, joka vastaa mm. liikenteen ja ympäristön suunnittelusta ja toteuttamisesta, kaupungin maa- ja asuntopolitiikan käytännön toteuttamisesta, kaavoituksesta sekä näihin liittyvistä viranomaistehtävistä.

Rakennusvalvonta edistää, opastaa ja valvoo laadukkaana rakennuskannan ja viihtyisän ympäristön syntymistä ja säilymistä. Rakennusvalvonta palvelee kaupunkilaisia ja huolehtii rakentamisen luvista ja laillisuudesta sekä yleisen edun huomioon ottamisesta.

Oulun seudun ympäristötoimi liikelaitoksen johtokunta toimii kunnallisena ympäristönsuojelu-, ympäristöterveydenhuolto- ja eläinlääkintäviranomaisena. Toiminnasta määrätään johtosäännöllä ja jatkodelegoinnilla. Ympäristötoimen tavoitteena on turvata Oulun seudun asukkaille viihtyisä ja terveellinen elinympäristö sekä säilyttää alueen luonnon toimintakyky ja monimuotoisuus.

Oulun Tekninen liikelaitos tuottaa tilaajien määrittelemät tuotteet ja palvelut. Liikelaitos tuottaa infra-, kiinteistö- ja logistiikkapalveluja kaupungin sisäisille asiakkaille. Liikelaitokseen kuuluu kuusi tulosityksikköä maanrakennus- ja mittausyksikkö, ympäristö- ja ylläpitoyksikkö, kiinteistönhoitoyksikkö, korjaus- ja kunnossapitoyksikkö, koneyksikkö ja logistiikkayksikkö. Suurimmat asiakkaat ovat yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut, tilakeskus ja liikuntavirasto. Palvelualueeseen kuuluu myös Oulun Tilakeskus liikelaitos, jota käsitellään tässä suunnitelmassa erikseen.

Toiminnallisen tasa-arvon perusta. Maankäyttö- ja rakennuslaki (MRL) ohjaa vahvasti yhdyskunta- ja ympäristöpalveluiden toimintaa. Se korostaa maankäytön suunnittelun vuorovaikutteisuuden ja avoimuuden vaatimusta sekä kuntalaisen osallistumismahdollisuuksia suunnitteluun. MRL korostaa jokaisen osallistumismahdollisuutta asioiden valmisteluun, suunnittelun laatua ja vuorovaikutteisuutta, asiantuntemuksen monipuolisuutta sekä avointa tiedottamista käsiteltävissä asioissa. Esimerkiksi kaavaa valmisteltaessa vuorovaikutteisuuden on ulotuttava niihin henkilöihin ja yhteisöihin, joiden oloihin tai etuihin kaava saattaa huomattavasti vaikuttaa. Kaavoituksesta on tiedotettava sillä tavoin, että niillä, joita asia koskee, on mahdollisuus seurata kaavoitusta ja vaikuttaa siihen. Kaavoitusmenettely tulee järjestää ja suunnittelun lähtökohdista, tavoitteista ja mahdollisista vaihtoehdoista kaavaa valmisteltaessa tiedottaa niin, että alueen maanomistajilla ja niillä, joiden asumiseen, työntekoon tai muihin oloihin kaava saattaa huomattavasti vaikuttaa, sekä viranomaisilla ja yhteisöillä, joiden toimialaa suunnittelussa käsitellään (osallinen), on mahdollisuus osallistua kaavan valmisteluun, arvioida kaavoituksen vaikutuksia ja lausua kirjallisesti tai suullisesti mielipiteensä asiasta.

Yhdyskunta- ja ympäristöpalveluiden tavoitteena on kohdentaa palvelut määrällisesti ja laadullisesti tasapuolisesti. Hallinto- ja toimintatavoilla varmistetaan tasa-arvon toteutuminen asioiden valmistelussa, palveluiden toteuttamisessa ja päätöksenteossa. Suunnitteluprosessissa vuorovaikutteisuudella on tärkeä merkitys, joten asioiden yhteiskäsittely toteutetaan usealla tasolla lopulta aina johtoryhmää myöten. Henkilöstöllä on mahdollisuus vaikuttaa vuorovaikutteisen suunnittelun ja toteutuksen kautta maankäytön, asumisympäristön ja kulkumuotojen toiminnallisen tasa-arvon toteutumiseen.

Kuntalainen toiminnallisen tasa-arvon päähenkilönä on olennainen vaikuttaja palveluiden toteuttamisessa. Palvelualueella käytetään perinteisiä lakisääteisiä vuorovaikutusvälineitä sekä erilaisia sähköisiä keskustelufoorumeita tavoitteena varmistaa eri kansalaisryhmien mahdollisuus osallistua suunnitelmien valmisteluun. Eri tiedotusmenetelmin varmistetaan, että kuntalaiset saavat tiedon hankkeiden eri vaiheista ja osallistumismahdollisuuksista. Vuorovaikutusta edesauttavia asioita ovat mm. tiedottaminen, tiedonhankinta, kaavan tai suunnitelman esittely ja keskustelutilaisuudet, nähtäville asettamiset, mielipiteiden ja muistutusten jättäminen tai vastaanottaminen ja vastaaminen osallisten kysymyksiin. Kaavasunnitelmien esittelyssä uutena vuorovaikutteisuuden kanavana on käytetty mm. 3D-virtuaalilaboratoriota. Kuntalainen voi vaikuttaa yhdyskunta- ja ympäristöasioiden käsittelyyn myös palautteiden ja aloitteiden kautta.

Toimivaltaisten viranomaisten tulee suunnitella joukkoliikenteen palvelut ensisijaisesti seudullisina tai alueellisina kokonaisuuksina toimivan joukkoliikenneverkon aikaansaamiseksi. Suunnittelussa liikennetarpeet ja -palvelut on pyrittävä sovittamaan yhteen. Eri väestöryhmien kuten lasten, nuorten, naisten, miesten, vanhusten ja vammaisten tarpeet on otettava huomioon. Vi-

ranomaiset toimivat joukkoliikennettä suunnitellessaan yhteistyössä toistensa ja muiden kuntien kanssa. Joukkoliikenne siirtyi heinäkuussa 2014 Oulun kaupungin järjestämisvastuulle. Palveluiden järjestämisestä vastaa yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut, jossa joukkoliikenne sijoittuu katu- ja viherpalveluiden vastuualueelle. Joukkoliikenteen palvelukokonaisuus kattaa toimivalta-alueen seutu- ja kaupunkiliikenteen sekä osan palveluliikenteen rahoituksesta.

Joukkoliikenteellä tarjotaan tasa-arvoisia liikkumisedellytyksiä, mutta yhteyksien määrä vaihtelee eri alueilla. Järjestämisen edellytyksiin ja tarjonnan määrään vaikuttaa kysyntä ja järjestämiseen varatut resurssit. Palvelutasomäärittely antaa pohjaa tarjonnan suunnitteluun erityyppisiin olosuhteisiin ja eri yhteysväleille. Kaikki ikään tai sukupuoleen katsomatta voivat hypätä bussiin. Kaupunkiliikenneautot ovat esteettömiä ja lippujen hinnat kohtuullisia. Lapsille ja nuorille joukkoliikenne mahdollistaa itsenäistä liikkumista.

Suunnittelun lähtötietoina on käytetty liikkumistietoa ja mielipiteitä joukkoliikenteestä. Tietoja on saatu joukkoliikenteen matkustustiedoista, liikennetutkimuksesta, matkustajakyselyistä, asukaskyselyistä ja päättäjäkyselyistä sekä asiakaspalautteista.

Kehittämisen kohteet:

- Liikunnallista ja tervettä elämäntapaa tuetaan ylläpitämällä riittävää määrää eri-ikäisille ryhmille suunnattuja liikuntapaikkoja, puistoja ja viheralueita.
- Kaupunkisuunnittelussa huomioidaan, että vaikuttavat ja tehokkaat palvelut järjestetään tasapuolisesti kaikille kuntalaisille eri väestöryhmien tarpeiden mukaan esim. helpottaen yli 75-vuotiaiden kotona asumista.
- Ikäihmisten ja liikuntarajoitteisten kotona asumista helpotetaan kunnossapidolla ja esteettömyyttä korostamalla (hissiavustukset) sekä kaavoittamalla senioriasuntoja lähelle palveluita.
- Palvelurakentamisessa huomioidaan muunneltavuus ja joustavuus.
- Esteettömän rakentamisen suunnitteluun kiinnitetään entistä tarkemmin huomiota
- Paikkariippumattomia palveluita kehitetään. Tarjotaan sähköisiä palveluita ja etäpalveluita, jotka ovat saavutettavissa mistä tahansa paikkariippumattomasti.
- Peruspalvelut ovat joukkoliikenteen avulla saavutettavissa.

2.4. Konsernipalvelut

Asioiden valmistelu ja päätöksenteko. Oulun kaupungissa asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa noudatetaan tasa-arvolakia, jonka mukaan kunnallisissa toimielimissä, lukuun ottamatta kunnanvaltuustoa, tulee olla sekä naisia että miehiä kumpiakin vähintään 40 %, jollei erityisistä syistä muuta johdu. Lain edellyttämää sukupuolen mukaista jakaumaa toteutetaan valitessa luottamushenkilöitä. Joidenkin valintojen kohdalla on ollut haastetta löytää toimielimiin puolueiden sopiman paikkajaon mukaisella tavalla sopivat jäsenet.

Oulun kaupunki pyrkii luomaan sellaisen elinympäristön että kaikki kaupungissa asuvat ihmiset sukupuolesta, iästä, vammaisuudesta tai erilaisesta kulttuurista riippumatta tuntevat olonsa turvalliseksi, viihtyvät Oulussa ja saavat tarvitsemansa palvelut joustavasti ja mahdollisimman lähellä asuinalueitaan tai työpaikkaansa.

Kuntalaisvaikuttamista ja yhteisötoimintaa ohjaa kuntalaisten osallisuuden ja vaikuttamisen ohjelma, jonka toteuttaminen tarkoittaa kuntalaisten vaikuttamismahdollisuuksien edistämistä ja sitä kautta parempaa tasa-arvoa palveluihin. Toimenpideohjelmassa on esimerkiksi vapaaehtoistoiminnan tukemista, alueellisen ja vuorovaikutteisen viestinnän kehittämistä, asuinalueiden yhteisöjen tukemista sekä päätöksentekoon osallistamista. Osallisuuden ja vaikuttamisen ohjelmaan sisältyy myös kirjaus, että kaupungin talous- ja toimintasuunnitelman osaksi tulee tehdä osallisuuden ja vaikuttamisen tilinpäätös valtuustokausittain. Se on hyvä väline tasa-arvoisen ja yhdenvertaisen valmistelun ja päätöksenteon mittaamiseen. Kuntalaisvaikuttamista mahdollistetaan Oulussa myös alueellisten yhteistyöryhmien, sekä esimerkiksi Oulun raatien kautta.

Työllisyyspalvelujen hallinnon toimintaan sisältyy erilaisten tukien (mm. yhdistysten ja yritysten kuntalisät, kaupunkityöllistämisen palkkatuki, projektien kuntarahoitusasiat) hallinnointi-, maksatus- ja valvontatehtävät. Keskeisiä sidosryhmiä ovat työllisyyden hoitoon osallistuvat kumppanit ja oululaisia työttömiä työllistävät tahot. Työllistämiseen myönnettävien tukien määräytymiseen eivät vaikuta sukupuoli, ikä, etninen tausta tai mikään muu yksittäisen henkilön taustatekijä, vaan henkilöasiakkaita koskevat päätökset ja myönnettävät rahalliset tukisummat määräytyvät työttömyyden keston perusteella. Taustatekijöistä ainoastaan vajaakuntoisuus voi vaikuttaa positiiviseen erityiskohteluun ja korotettuihin tukiin.

Kuntalaisten tasa-arvoiseen osallisuuteen liittyvät seikat vaikuttamisen näkökulmasta huomioidaan ottamalla päätöksentekoon mukaan erilaisia kuntalaisia edustavia yhdistyksiä, yhteisöjä ja yrityksiä. Oulun kaupungin työllisyysohjelmaa valmisteltiin laajalla kokoonpanolla elinkeinoelämän, yhdistysten, järjestöjen, valtionhallinnon sekä oppilaitosten kanssa. Näitä tahoja pyydetään mukaan erilaisiin kumppanuuksiin uusia palveluja, toimintoja ja projekteja suunniteltaessa ja näin ollen pyritään huomioimaan kuntalaisten näkökulma erilaisissa muutostilanteissa sekä uusia palveluja ja tukimuotoja suunniteltaessa.

Oulun kaupungin työllisyyspalveluiden asiakkaana on oululaisia pitkään työtä hakeneita henkilöitä sekä työnantaja-asiakkaita. Työllisyyspalvelut haluaa näyttäytyä työnhakija-asiakkaille helposti lähestyttävänä, matalan kynnyksen palveluna, josta työnhakija saa yksilöllistä tukea työelämäosallisuutta ja työllistymistä tavoitellessaan. Työnhakija-asiakkaan palvelu rakentuu yksilöllisen tilanteen ja tarpeiden mukaan. Työnantaja-asiakkaille työllisyyspalvelut tarjoaa räätälöityä, toimialakohtaista asiantuntijuutta henkilöstön rekrytointiin ja työllistämisen tukitoimenpiteiden hyödyntämiseen. Kaupungissa toteutetaan tällä hetkellä työllistymisen kuntakokeiluhanketta.

Työvoiman palvelukeskuksen palveluihin tullaan läheteellä, ja asiakkaiden ohjautumista määräävät tekijät ovat työttömyyden kesto sekä työ- ja toimintakykyyn liittyvät ongelmat. Palvelukeskuksen asiakkuuden määrittää asiakkaan palvelutarve, joka arvioidaan yhdessä asiakkaan sekä TE-palvelujen ja sosiaalitoimen virkailijan kanssa. Palvelukeskuksen avulla edistetään pitkään työttömänä olleiden oululaisten työllistymistä, elämänhallintaa, työkyvyn ylläpitoa ja kuntoutumista. Työvoiman palvelukeskus tarjoaa asiakkailleen syvennettyä, monialaista ja monikanavaista, erityispalvelua sektorirajat ylittävässä työryhmässä. Maahanmuuttajataustaisille asiakkaille on suunnattu erityispalveluita mm. hanketoiminnan kautta. Näillä erityispalveluilla (mm. Naisten koulu ja Miesten koulu) on voitu vastata tämän kohderyhmän erityistarpeisiin työllistymisasioissa.

Viestinnän periaatteena Oulun kaupungissa on viestiä kuntalaisille mahdollisimman hyvin kohdentaen, jotta jokaisella olisi tarvitsemansa tieto. Oulun kaupungin intranet Akkuna on kaupungin työntekijöiden käytössä oleva väline. Oulun kaupungin intranettiin on koottu tietoa tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen liittyviä asioita. Tasa-arvoisuuteen ja yhdenvertaisuuteen liittyviä uutisia ja artikkeleita voidaan tarpeen mukaan julkaista Akkunan etusivulla uutisvirrassa ja laajempia juttuja voidaan toimittaa osana kaupungin henkilöstölehteä.

Oulun kaupungin internet-sivut on tehty kaikille oululaisille. Pääasiallinen sisältö on suunnattu aikuiselle työikäiselle väestölle. Internet-sivun aloitussivulta www.ouka.fi pääsee suoraan ikäihmisille, lapsille ja lapsiperheille, matkailijoille, nuorille, tapahtumajärjestäjille ja maahanmuuttajille tarkoitetuille sivustoille. [Www.ouka.fi](http://www.ouka.fi) -sivuston Asioi verkossa -välilehdeltä pääsee Oulun kaupungin sähköisiin palveluihin, jotka ovat ajasta ja paikasta riippumattomia palveluja.

Oulun kaupungin uusi kaupunkilehti jaetaan joka kotiin. Se on pääosin suomenkielinen julkaisu, mutta tärkeimmät asiat julkaistaan lyhyesti myös englanninkielisinä versioina. Oulun kaupungin sosiaalinen media toimii myös pääosin suomen kielellä, mutta joitain tärkeimpiä asioita nostetaan tarpeen mukaan myös muille kielille. Esimerkiksi facebook -sivuilla käsitellään Oulun kaupungin asioita kevennetysti.

Kehittämisen kohteet:

- Kuntalaisten monikanavaisen osallistumisen ja vaikuttamisen kehittäminen sekä vaikuttavuuden lisääminen.
- Kuntalaisten aktivointi monikanavaiseen vaikuttamiseen.
- Tasa-arvoisen jaon toteuttaminen vaatii poliittisilta ryhmiltä entistä avoimempaa luottamushenkilöiden valintaprosessia.
- Kaupungin päätöksenteossa ja valmistelussa tulee ottaa käyttöön päätösten vaikuttavuuden arviointia myös tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden näkökulmasta katsottuna.
- Hyvin suuri osa oululaisista käyttää internetiä ja pääsee hyvin kaupungin tuottaman tiedon äärelle. Joissain tapauksissa (esimerkiksi vanhusten neuvonnassa) on painetuille esitteille edelleen tarvetta ja tätä tarvetta pitää haarukoida ja selkiyttää.
- Kaupunkilehden ensimmäisessä kokouksessa kävi ilmi, että lehteen halutaan lapsille suunnattu osio, sillä Oulu on lasten ja nuorten kaupunki. Tämä on kehityslistalla ja lehden ensimmäisen vuoden aikana sisältöä pyritään kehittämään muutoinkin palautteen mukaisesti
- Sosiaalisen median kehittämisessä halutaan ottaa kuntalaiset vahvemmin mukaan vuorovaikutukseen. Sosiaalisen median avulla voitaisiin järjestää online-kyselytunteja tai liittää chat -toiminnot vahvemmin mukaan esimerkiksi yleisötilaisuuksiin.
- Henkilöstöä pyritään kouluttamaan jatkuvasti toiminnallisen tasa-arvon toteuttamiseen.

2.5. Liikelaitokset ja osakeyhtiöt

2.5.1 BusinessOulu

BusinessOulu on Oulun kaupungin liikelaitos, joka vastaa kaupungin koko elinkeinopolitiikan toteutuksesta ja yritysten tarvitsemista kehityspalveluista kaupunginvaltuuston ja kaupunginhalituksen päättämien periaatteiden mukaisesti. Tarkoituksena on luoda yrityksille ja yrittäjyydelle toimintaympäristö, joka edistää yritysten syntymistä, toimintaa, kasvua sekä kilpailukykyä ja työllisyyttä. Paikallisten yritysten kansainvälistymisen edistämisen ohella BusinessOulu vastaa kaupungin kansainvälisestä elinkeinomarkkinoinnista.

BusinessOulussa toiminnallinen tasa-arvo toteutuu hyvin. Missiossa ja asiakaslupauksessa todetaan, että BusinessOulu on yritysten kumppani ja kasvun mahdollistaja. Päätehtävänä on varmistaa Oulussa toimiville kasvuyrityksille tunnistettuihin asiakastarpeisiin vastaavat kasvuratkaisut sekä kilpailukykyinen liiketoimintaympäristö verkostoineen.

Liikelaitos tarjoaa keskitetysti kaikki yritystoiminnan kehittämiseen ja kasvuun liittyvät palvelut Oulun seudulla toimiville yrityksille. Käytännön neuvonnan lisäksi yritykset saavat tietoa eri kehityshankkeista. Asiantuntijat auttavat yrityksiä löytämään uusia asiakkuuksia ja parhaimmat kasvukumppanit myös kansainvälisille markkinoille. Yhteistyötä tehdään aktiivisesti eri sidosryhmien kanssa, myös naisyrittäjäjärjestöjen kanssa.

Toiminnan lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet. Lisäksi yhdessä paikallisten, kansallisten ja kansainvälisten kumppaneiden kanssa luodaan asiakasarvoa tuottavaa palvelutarjontaa. Tällä hetkellä kehitetään edelleen kumppaniverkostoyhteistyötä. Toimintasuunnitelmaa on uudistettu siten, että strategiset tavoitteet toteutetaan toimenpidekokonaisuuksien (kasvuyrityspalvelut, vienti ja myynti, investoinnit, start up 2.0, innovaatioympäristöt, aluemarkkinointi) kautta.

Kehittämisen kohteet: Kumppaniverkostoyhteistyön jatkuva kehittäminen, ja omaan toimintasuunnitelmaan asetettujen tasa-arvotavoitteiden toteuttaminen.

2.5.2 Liikelaitos Oulun Serviisi

Liikelaitos Oulun Serviisi tuottaa ateria- ja puhtauspalveluja kaupungin sisäisille asiakkaille ja kaupunkikonsernin asiakkaille. Oulun Serviisin toimintaa ohjaa kaupunginvaltuuston valitsema Liikelaitos Oulun Serviisin johtokunta. Liikelaitoksen yleisenä tavoitteena on varmistaa, että tuotteiden, palvelun ja toiminnan laatu pysyy vuosittain asiakkaan kanssa yhdessä palvelusopimuksissa sovitulla hyväksytyllä tasolla.

Serviisin palveluiden hinnoittelu perustuu kustannusvastaavuuteen. Kaupungin strategian asiakaskeksisyyden periaate huomioiden, hinnoittelussa pyritään kohti kohdekohtaista hinnoittelua. Serviisi tuottaa yhteiskuntavastuuperiaatteella ateria- ja puhtauspalvelut sellaisiinkin palveluver-

kon kohteisiin, jotka eivät ole liiketoiminnallisesti kannattavia, mikäli kohteeseen ei muutoin saada tarvittavaa palvelua.

Köökit2020 – suunnitelman perusteella keittiöverkkoa kehitetään siten, että vuoden 2020 lopussa kaupungissa on 9 monitoimikeittiötä, jotka voivat valmistaa ruokaa eri ruoanvalmistusmenetelmillä. Kaupungin tavoitteena ovat kahden uuden monitoimikeittiön uusinvestoinnit, joista toinen toteutetaan yhteistyönä Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kanssa. Suuret tuotantoyksiköt mahdollistavat keittiötyön tehokkuuden lisäämisen ja taloudelliset tulokset. Nykyiset valmistuskeittiöt muuttuvat palvelukeittiöiksi. Toiminnan tehostamisella halutaan edistää myös asiakkaiden tasavertaisen tehokasta palvelua.

Oulun Serviisin puhtauspalveluiden tavoitteena on tuottaa kiinteistön arvon säilyttävää tarkoituksenmukaista siivouspalvelua taloudellisesti ja asiakaslähtöisesti. Puhtauspalvelujen tavoitteena on ylläpitää tilojen viihtyisyyttä, turvallisuutta, hygienisyyttä ja edustavuutta. Palveluja tuotetaan palveluverkon alueella kouluilla, päiväkodeilla, terveysasemilla, kirjastoissa ja paloasemilla sekä hoivahoidon laitoksissa. Näiden lisäksi palvelupiiriin kuuluu myös uimahalli ja muutama liikuntahalli.

Monipalvelumalli on hyvinvointipalveluiden ja ikäihmisten palvelualueen kanssa yhdessä kehitetty toimintamalli ateria- ja puhtauspalvelujen tuottamisesta niin, että hoitohenkilöstölle jää enemmän aikaa hoidollisten tehtävien suorittamiseen.

Asiakkuudenhallinnan kehittäminen on keskittynyt viime vuosina asiakaspalautekanavien sähköistämiseen, palautekäsittelyn uudistamiseen, sekä reagoinnin nopeutumiseen. Myös asiakkuuden hoitamiseen ja palveluasenteeseen pyritään kiinnittämään huomioita, sillä näistä on saatu palautetta. Asiakasviestinnän tasoa on pystytty nostamaan eriyttämällä viestintä sopimusasiakkaan sekä kohdeasiakkaan tasoille.

Tällä hetkellä asiakkaan kohtaamiseen liittyvien työpajojen kautta pyritään nostamaan asiakaspalvelun tasoa kysyntää kohtaavaksi. Jokaisessa työpajassa kuullaan eri asiakkuuksien ajatuksia. Yhdessä asiakkaan kanssa mietitään, missä toimitaan oikein ja mihin osa-alueeseen asiakaspalvelussa tulee kiinnittää vielä huomioita. Lisäksi työpajoissa selvitetään asiakkaiden tahtotilaa Oulun Serviisin palvelukokonaisuuksia kohtaan.

Kehittämisen kohteet: Asiakkuuksia ja viestintää pyritään hoitamaan paremmin. Käytetään hyväksi työpajatietoa siitä, kuinka asiakkaiden mielestä Oulun Serviisin toiminnan tulisi kehittyä.

2.5.3 Monetra Oy

Monetra Oy on Oulun kaupungin ja Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin (PPSHP) perustama talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus, jonka palveluihin kuuluvat muun muassa palkanlaskenta ja maksatus; sopimusneuvonta, henkilöstöjärjestelmien pääkäyttäjäyys, viranomaisstilitykset sidosryhmille (verohallinto, eläkevakuutusyhtiöt, ammattijärjestöt, puolueet, kihlakuntien ulosottoviranomaiset), luottamushenkilöpalkkiot, lomakkeet; kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelut,

ostoreskontra- ja ostolaskujen käsittelypalvelut, myyntireskontrapalvelut, maksuliikennepalvelut, perintäpalvelut, taloushallinnon tietojärjestelmien pääkäyttäjäyys sekä matkan- ja kulunhallintapalvelut. Monetran asiakkaita ovat Oulun kaupunki ja sen tytäryhtiöt, PPSHP ja sen tytäryhtiöt, OAMK, OSEKK, Nordlab, Hailuoto ja Liminka.

Monetran palveluajatukseen kuuluu sähköisyys, jolloin tarve asioida fyysisesti konttorirakennuksessa vähenee. Sähköisyys takaa, että palvelut on saatavilla jouhevasti ajasta ja paikasta riippumattomasti. Monetra Oy:n toimistorakennus on avoinna arkipäivisin klo 8 – 16 siten, että asiakkaat pääsevät asioimaan Aulapalvelupisteessä, josta soitetään tarvittaessa Monetran palveluasiantuntijalle. Kirjepostia, kuten verokortin, voi jättää Monetran postilaatikkoon mihin tahansa aikaan. Postilaatikko tyhjenetään vähintään kerran päivässä. Viestintä asiakkaiden kanssa tapahtuu kuitenkin pääosin puhelimitse ja sähköpostitse. Käytössä ovat ryhmäsähköpostilaatikon ja puhelinvaihde, joka vastaa puheluihin arkisin klo 8 – 16. Monetran www-sivut ovat suomenkieliset, mutta pääasiat on kerrottu myös ruotsiksi ja englanniksi. Tiimeistä löytyy kielitaitoisia palveluasiantuntijoita. Monetran asiakkaita ovat organisaatiot ja näiden palveluksessa olevat palkansaajat. Palvelukeskusmaiseen toimintatapaan kuuluu, että kaikkia asiakkaita palvellaan tasapuolisesti, kiireellisyys- ja asioiden saapumisjärjestyksessä. Kaikilla asiakkailla on omassa organisaatiossaan yhteyshenkilöt, joiden kautta loppuasiakas voi asioitaa hoitaa. Yhteyshenkilöt tietävät, missä asioissa kehenkin palveluasiantuntijaan otetaan yhteyttä. Myös tarvittava materiaali, kuten verokortit, saavuttavat Monetran tätä kautta.

Palveluntuottamisen kannalta on olennaista, että jokainen Monetran uusi työntekijä perehdytetään tehtäväänsä huolellisesti. Työntekijöiden kehityksestä ja omista tavoitteista huolehditaan. Vaikka toimiala on naisvaltainen ja Monetran työntekijöistä 93 % on naisia, avoimiin työpaikkoihin pyritään valitsemaan sekä naisia että miehiä. Sukupuolesta riippumatta työntekijöillä on mahdollisuus ammatilliseen täydennyskoulutukseen.

Kehittämisen kohde: Asiakasviestinnän kampanja ”Yhteistuumin”. Kehitetään asiakaspalvelua yhä tehokkaampaan suuntaan ja lisätään tietoisuutta mm. mahdollisuudesta toimittaa aineistoa sähköisessä muodossa, tiedotetaan palkanmaksuaikatauluista. Tiimeissä kiinnitetään huomiota ryhmäsähköpostilaatikoiden toimivuuteen ja vastausnopeuteen. Kampanjassa huomioidaan etenkin loppuasiakkaan näkökulma.

2.5.4 Nallikari Seaside Oy

Nallikari Seaside Oy:n myymiä tuotteita ovat lomamökkimajoitus, leirintämökkimajoitus kesäkaudella, matkailuajoneuvo- ja telttapaiikat huoltotiloineen, sauna- ja kokoustilavuokraukset sekä kahvila-myymäla palvelut.

Toiminnalle olennaista on eri kansallisuuksien huomioiminen muun muassa kielitaitoisen henkilökunnalla, sekä asiakkaille tehtävän materiaalin, ilmoitusten ja ohjeiden tekeminen usealla eri kielellä. Tyypillisimpiä kieliä edellä mainituissa ovat ruotsi, englanti, norja, venäjä ja saksa. Liikuntaesteiset on huomioitu jo tilojen suunnitteluvaiheessa rakentamalla esteettämiä ja tilavia majoitus- ja huoltotiloja. Ikäihmisiä ei varsinaisesti ole erikseen huomioitu.

Kehittämisen kohteet: Pyritään edelleen huomioimaan eri kansallisuuksia viestinnässä, rakennetaan aluetta esteettömäksi, huomioidaan mahdollisesti ikäihmiset asiakkaina.

2.5.5 Oulun Aikuiskoulutuskeskus Oy

Oulun Aikuiskoulutuskeskus (OAKK) tarjoaa ammatillista aikuiskoulutusta ja aikuisten näyttötutkintoja, valmentavaa koulutusta (kuten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutusta ja uraohjausta) sekä henkilöstökoulutusta Oulun ja sen lähiseudun aikuisille. Vuonna 2013 OAKK:ssa oli opiskelijoita yhteensä 6 164, joista naisia 39 % ja miehiä 61 %. Em. opiskelijamäärästä n. 2600 henkilöä oli lyhytkestoisessa henkilöstökoulutuksessa, joka koostuu pääosin tekniikan aloille suunnatuista korttikoulutuksista, kuten tulityökortti. Näissä pääosa osallistujista on miehiä. 5.9.2014 tilanteessa OAKK:n tutkintotavoitteisessa koulutuksessa oli yhteensä 1107 aikuista, joista naisia 44 % ja miehiä 56 %. Maahanmuuttajille tarkoitettussa kotoutumiskoulutuksessa tai vastaavassa oli samana päivänä 312 opiskelijaa, joista naisia 50.5 % ja miehiä 49.5 %. OAKK:n opetuskieli on suomi, myös maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksessa.

Tasa-arvon edistäminen on kirjattu OAKK:n perusarvoihin ja oppilaitoksessa toimii tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustyöryhmä. Miesten suurempi osuus opiskelijoista johtuu OAKK:n koulutusalarajonnasta, jossa on mukana paljon tekniikan aloja. Sukupuoli ei ole valintaperuste, vaan henkilön osaaminen ja soveltuvuus alalle.

Vuonna 2014 toteutettiin tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskyselyn pitkäkestoisessa ammatillisessa koulutuksessa oleville opiskelijoillemme. Kysely lähetettiin 724 opiskelijalle, joista vastasi 153. Vastaaajista 52 % oli naisia ja 48 % miehiä. Vastausprosentiksi muodostui 21 %. Vastaaajista naisten ja miesten tasa-arvo toteutuu:

	Erittäin tai melko hyvin:
Opetuksessa	97 %
Ohjauksessa	94 %
Henkilökohtaistamisessa	90 %
Työssä oppimisessa	93 %
Nais- ja miesopiskelijoiden keskinäisessä yhteistyössä	96 %

Lisäksi kysyttiin opiskelijoilta, asettavatko kouluttajat naiset ja miehet samaan asemaan seuraavissa asioissa:

	Täysin tai jokseenkin samaa mieltä
Naiset ja miehet ovat samassa asemassa opiskelijavalinnoissa	95 %
Kouluttajat eivät aseta erilaisia vaatimuksia naisille ja miehille	95 %
Kouluttajat kannustavat naisia ja miehiä yhtä paljon	95 %
Kouluttajat arvioivat samoilla perusteilla	91 %

sekä naisia että miehiä	
Oppilaitoksen toimintatavat ovat samanlaisia naisille ja miehille	97 %

Lisäksi vastaajia pyydettiin arvioimaan yleisesti naisten ja miesten asemaa oppilaitoksessa. Vastaajista 87 % koki, että naiset ja miehet ovat tasa-arvoisia, 6 % koki, että naisten asema on jonkin verran parempi kuin miesten ja 5 %, että miesten asema on jonkin verran parempi kuin naisten. Kaiken kaikkiaan opiskelijat näyttävät kokevan, että tasa-arvo toteutuu oppilaitoksessa erinomaisesti.

Kehittämisen kohteet: Tavoitteena on edelleen lisätä sekä henkilökunnan että opiskelijoitten tietoisuutta tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusasioista. Oppilaitoksen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustyöryhmä miettii käytännön kehittämistoimenpiteitä sekä henkilökunnalle että opiskelijoille suunnattujen kyselyjen ja tehtyjen kartoitusten perusteella. OAKK:ssa on tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusperiaatteet, jotka on hyväksytty OAKK:n hallituksessa.

2.5.6 Oulun Energia Oy

Oulun Energia Oy palvelee kaikkia asiakkaita tasapuolisesti, turvaten edulliset ja varmat energiapalvelut alueensa ihmisille sekä yrityksille. Oulun Energia -konserni palvelee asiakkaitaan tasapuolisesti yleisten toimitusehtojen (sähkönmyyntiehdot sekä verkkopalveluehdot) mukaisesti. Konserniin kuuluu Oulun Energia Oy, Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy, Oulun Sähkönmyynti Oy, Oulun Energia Urakointi Oy, Haukiputaan Energia Oy, Yli-lin sähkö Oy sekä Turveruukki Oy.

Sähkö ja lämpö ovat osa arkipäiväämme, jokapäiväisiä ja välttämättömiä hyödykkeitä ja peruspalveluja, joita ilman on vaikea tulla toimeen. Suurena pohjoissuomalaisena energiantuottajana Oulun Energia Oy vaikuttaa päivittäin asiakkaidensa arkeen, hyvinvointiin ja kilpailukykyyn. Se kantaa yhteiskuntavastuutaan tuottamalla alueellista energiaa edullisesti, varmasti ja ympäristöystävällisesti asiakkaidensa ja yritysalamme tarpeisiin.

Sähkömarkkinalaki avasi Suomen sähkömarkkinat kilpailulle vuonna 1995. Siitä lähtien kaikki sähkökäyttäjät ovat voineet vapaasti valita sähkönmyyjänsä ja kilpailuttaa sähkön myyntihinnan. Sähkön siirtopalvelu on puolestaan luonteeltaan luonnollinen monopoli, jota ei voi kilpailuttaa. Sähkömyyjän kilpailuttaminen ei aiheuta asiakkaalle lisäkustannuksia.

Jakeluverkonhaltijan verkkolupa on liittyy maantieteellinen vastuualue, jolla verkonhaltijalla on yksinoikeus rakentaa jakeluverkkoa. Asiakkaiden tasa-arvo on huomioitu niin, että asiakkaan sijainti verkonhaltijan vastuualueella, tai asiakkaan valitsema sähkönmyyjä eivät vaikuta siirtohintojen suuruuteen. Eri sähköverkonhaltijoiden välillä sähkön siirtopalveluiden hinnat poikkeavat toisistaan, mutta asiakkaat eivät voi kilpailuttaa eri verkonhaltijoita.

Kaikkien asiakkaiden suhteen toimitaan täysin tasa-arvoisesti. Palvelemme suomeksi sekä englanniksi (osalta asiakaspalvelijalta sujuu myös ruotsi), ja pyörätuoli-asiakkaat pääsevät kul-

kemaan estoitta asiakaspalveluun. Asiakaspalvelun puhelinpalvelu aukioloaikaa on muutettu asiakasystävällisemmäksi (08:00 – 18:00).

Kehittämisen kohteita: Pyrimme huomioimaan kaikenikäisiä, ja pitämään palvelut hyvin saatavilla. Palvelut ja tiedot löytyvät internetistä, mutta Kasarmintiellä palvellaan myös kasvotusten.

2.5.7 Oulun Jätehuolto liikelaitos

Oulun Jätehuolto liikelaitos on Oulun kaupungin liikelaitosten johtokunnan alaisuudessa toimiva liikelaitos, jonka tehtävänä on huolehtia jätelaissa kunnalle kuuluvien jätehuoltopalvelujen ja jäteneuvonnan tuottamisesta. Tärkeä osa tehtävää on myös edistää jätteen synnyn ehkäisyä, kierrätystä ja hyötykäyttöä. Toiminnan rahoittamiseen ei käytetä verovaroja. Vuoden 2015 alusta lähtien liikelaitos yhtiöitetään Oulun Jätehuolto osakeyhtiöksi.

Oulun Jätehuolto liikelaitos palvelee kaikkia kuntalaisia sukupuolesta, asuinalueesta, ikä- tai vamma ryhmästä tai etnisestä ryhmästä riippumatta. Ketään ei aseteta eriarvoiseen asemaan palvelujen saatavuuden tai sisällön osalta. Ruskon jätekeskus ei ole helposti kaikkien asukkaiden saavutettavissa julkisten liikenneyhteyksien puuttuessa alueelta. Niitä asukkaita varten, jotka eivät voi asioida jätekeskuksessa, on perustettu kauppojen yhteyteen Ekopisteitä, yhteistyökuntiin jäteasemia ja lanseeraamalla vaarallisten jätteiden mobiilikeräyksen. Nämä palvelut palvelevat erityisesti autottomia henkilöitä, joista valtaosa on naisia.

Opasteet ja liikennemerkkit jätekeskuksen eri laitoksille ja alueille on uusittu vuonna 2013, mutta ne ovat pelkästään suomenkielisiä. Jätekeskuksessa saa palvelua suomeksi, englanniksi ja ruotsiksi. Nettisivuilla tietoa on suomeksi ja englanniksi, mutta englanninkieliset tiedot ovat osin vanhentuneita. Aluevalaistusta uusitaan parhaillaan, ja tiestön, alueiden ja rakennusten kuntoa tarkkaillaan ja ylläpidetään säännöllisesti.

Tiedotus- ja neuvontatyö on aktiivista, ja jätehuollon henkilökunnan tavoittaa puhelimitse, sähköpostilla, tekstiviesteillä, palautekanavan ja Oiva Roinan Facebook -sivujen kautta. Tärkeitä tiedotus- ja neuvontakanavia ovat eri myös paikallislehdet ja laitoksen omat julkaisut. Neuvojat tekevät neuvontakäyntejä päiväkoteihin ja eri oppilaitoksiin, ja itse jätekeskuksessa vierailee vuosittain monenlaisia eri vierailijaryhmiä.

Liikuntavammaisia varten on vaakatoimiston ovelle tehty kulkuluiska, mutta esimerkiksi Oivapisteellä jätteet joutuu joskus nostamaan pyörätuoliasiakkaan näkökulmasta liian korkealle. Lajitteluareena Larella jätteet heitetään pääsääntöisesti areenan lattialle. Alueilla toimiva henkilökunta on kaikkien jätteentuojiin apuna tarvittaessa.

Laitoksella on käytössään toimintajärjestelmä, joka auttaa ja ohjaa toimintojen kehittämistä kaikkia kuntalaisia varten, pitkäjänteisesti ja yksiselitteisesti lakien ja asetusten sekä kaupunginvaltuuston asettamien tavoitteiden mukaisesti. Asiakaspalautteet, eri sisäiset toiminnot ja niiden lakisääteiset mittaustulokset, säännöllisten asiakastytyväisyystutkimusten tulokset, onnistumiset ja kehittämiskohteet käsitellään johtoryhmän kokouksissa sekä henkilöstön kokouksissa säännöllisesti.

Kehittämisen kohteet: Ruskon jätekeskukseen pitäisi päästä julkisilla liikenneyhteyksillä. Panostetaan jatkossa enemmän englanninkielisten palveluiden tuottamiseen, mm. opasteet voitaneen päivittää. Toiminnallisen tasa-arvon näkökulmat tulisi ottaa näkyvästi osaksi päätöksentekoa.

2.5.8 Oulun kaupunginteatteri

Oulun kaupunginteatteri on Pohjois-Suomen suurin ammattiteatteri. Taiteellisesti ja toiminnallisesti korkeatasoisen ammattiyhteisön tuottama monipuolinen ohjelmisto tarjoaa yleisölle tasokkaita ja kunnianhimoisia esityksiä. Teatterin vuosittaiseen toimintaan kuuluu teatteriesityksiä, ensi-iltoja, oopperaa ja lasten teatteria, joissa katsojia käy vuosittain yhteensä noin 70 000 - 80 000. Täyskunnallinen teatteri muuttui Oulun kaupungin omistamaksi osakeyhtiöksi 1.1.2012 alkaen.

Toiminnallinen tasa-arvo toteutuu Oulun kaupunginteatterin palveluissa hyvin. Oulun kaupunginteatteri pyrkii ohjelmistovalinnoissa huomioimaan asiakaskunnan mahdollisimman laajasti ja tarjoamaan kaikille jotain myös toiminnallisen tasa-arvon näkökulmasta. Oulun kaupunginteatterin lippujen saavutettavuus on hyvä. Lipunmyyntipisteitä on useita ympäri Oulua ja lippuja on mahdollista ostaa myös internetistä. Teatterin esitteitä pyritään myös jakamaan alueellisesti laajasti. Esitysaikojä päätettäessä huomioidaan myös joukkoliikenteen aikataulut.

Kehittämisen kohteita palveluissa alueellisen tasa-arvon kannalta ovat esimerkiksi ryhmäkyädytykset kauempaa Oulusta. Teatteri pyrkii myös tulevaisuudessa jalkautumaan enemmän ulos itse teatteritalosta ja saavuttamaan kuntalaisia tällä keinoin enemmän.

2.5.9 Oulu-Koillismaan pelastuslaitos

Oulu-Koillismaan pelastuslaitoksen riskienhallinnan palvelut pyritään tarjoamaan aina kaikille henkilöille, yrityksille tai yhteisöille tasa-arvoisesti, paikasta ja kohteesta riippumatta. Pelastuslaitoksen toiminta ei ulotu vain Oulun seudulle, vaan yhteensä 12 kuntaan Hailuodosta Kuusamoon saakka. Palveluiden kohdentamiseen ja maksullisuuteen vaikuttavat pelastuslaitoksen palvelutasopäätökseen, valvontasuunnitelmaan ja talousarvioon kirjatut tavoitteet.

Pelastustoiminnan avunsaantiajoissa on alueellisia eroja. Kiireellisten ensihoitotehtävien osalta asiaan on pystytty vaikuttamaan ensivastetoimintaa kehittämällä, ja ambulanssiyksikköjä saadaan vuoden 2015 alusta kymmenen lisää. Tällä pystytään vastaamaan koko toiminta-alueen tarpeisiin. Paloaseman toiminta-alueen sisällä kaikki saavat iästä, sukupuolesta tai muusta syystä riippumatta palvelun samalla tavalla pienissä tilanteissa. Tasapuoliseen palveluun pyritään myös isoissa operatiivisissa tilanteissa kokoamalla pelastusjoukkoja usealta paloasemalta.

Riskienhallinnassa eri lakisäädöksiä on paljon. Säädösten tulkinnassa tai soveltamisessa on toisinaan pieniä alueellisia eroja, jotka saatetaan kokea poikkeamana tasa-arvosta. Säädöstul-

kintojen yhtenäistäminen on ollut ja on yksi keskeisistä teemoista toiminnan kehittämässä. Pelastuspalvelussa tulisi varmistaa lisäresurssien saaminen ruuhkatilanteissa, jotta silloinkin voidaan taata mahdollisimman tasapuolisen palvelun.

Palvelujen sisältöjä muokataan siten, että ne palvelevat mahdollisimman hyvin eri kohderyhmien tarpeita, mutta ovat silti kaikille tasa-arvoisia ja edistävät turvallisuutta. Pelastustoiminnassa valmiuden kehittäminen esimerkiksi niin, että jokaiselta paloasemalta kyettäisiin suoriutumaan hyvin pelastussukellustehtävistä. Tämä on vaikea toteuttaa ja edellyttää valmiuksien kehittämistä.

Kehittämisen kohteet: Pelastustoiminnan osalta avunsaantiajassa on eroja kaupungin keskustan ja haja-asutusalueiden välillä. Lakisäädösten tulkintoja yhtenäistetään. Pelastustoiminnan valmiutta kehitetään, esim. pelastussukelluksen osalta.

2.5.10 Oulun Konttori –Oulu10

Oulu10 palvelee kuntalaisia kuudessa palvelupisteessä: Oulun keskustassa, Kiimingissä, Haukiputaalla, Ylikiimingissä, Yli-lissä, sekä Oulunsalossa. Oulu10 palvelut tarjoavat kuntalaisille neuvontaa ja ohjausta Oulun kaupungin palveluista, sekä kassa-, myynti- ja vuokrauspalveluja. Palveluasiantuntijat neuvovat, opastavat ja tukevat kuntalaisia sähköisten palvelujen käytössä. Oulu10:n palveluita on saatavilla käyntiasioinnin, puhelimen, sähköpostin, chatin, sekä verkkoasioinnin kautta.

Kaupungin palvelujen lisäksi yhteispalvelupisteissä tarjotaan myös valtiohallinnon palveluita. Verohallinnon palvelut ovat saatavilla kaikista Oulu10 yhteispalvelupisteistä, Te -toimiston palveluja saa Kiimingistä, Haukiputaalta ja Ylikiimingistä. Poliisin, Maistraatin ja Kelan palvelut löytyvät Kiimingin yhteispalvelupisteestä. Neuvonnan lisäksi palveluvalikoimassa on asiakirjojen vastaanottoon sekä lupa-asioiden vireillepanoon liittyvät palvelut. Monialaiset palvelut edistävät saatavuuden paranemisen kautta kuntalaisten tasa-arvoa.

Oulu10 tekee jatkuvaa yhteistyötä Oulun kaupungin eri palvelualueiden kanssa. Oulu10 on mukana muun muassa hyvinvointikeskustoimintamallin suunnittelussa, jonka myötä yhteistyötä tullaan tiivistämään entisestään esimerkiksi palveluohjauksen kehittämisen osalta. Tilaratkaisuissa on huomioitu moniosaamisen tukeminen yli palvelualueiden, järjestämällä esimerkiksi yhteispalvelupisteen kirjaston yhteyteen.

Yhteistyötä tehdään myös järjestöjen ja yhdistysten kanssa. Tästä konkreettinen esimerkki on sosiaali- ja terveysjärjestöjen Sonja-neuvontapalvelu, jossa kuntalaiset voivat asioida etäyhteydellä yhteispalvelupisteissä. Oulu10 on myös mukana sosiaali- ja terveysjärjestöjen tupailloissa, joita järjestetään yhteispalvelupisteissä. Haukiputaan yhteispalvelupisteessä toimii esimerkiksi kerran viikossa kumppanuuskeskuksen järjestämä hakemusten täyttöapu, jossa kokenut, salassapitovelvollinen vapaaehtoinen avustaa kuntalaisia hakemusten täyttämässä, sekä niihin liittyvien liitteiden miettimisessä.

Oulu on mukana Valtiovarainministeriön Asiakaspalvelu 2014 hankkeessa, jonka tavoitteena on, että asiakkaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä kohtuuetäisyydellä asuinpaikastaan, ja että palvelut voidaan näin tuottaa tehokkaasti ja taloudellisesti. Oulu10 Kiimingin yhteispalvelupiste osallistuu pilotointiin, jossa tavoitteena on saada esimerkki toimivasta asiakaspalvelupisteestä muille käynnistämiprojekteille, sekä saada käytännön kokemustietoa asiakaspalvelupisteen käynnistämisestä ja sen projektoinnista.

Toiminnallinen tasa-arvo toteutuu Oulu10:n palveluissa ainakin palveluiden saavutettavuudessa, yhteispalvelupisteiden monialaisuudessa, sekä siinä, että kunnan omien asumisyksiköiden ja päiväkotien asiakkailta mahdollisuus käyttää hoitohenkilökuntaa apuna kaupungin palveluiden käytössä.

Kehittämisen kohteet: Sähköisten palveluiden jatkuva edistäminen, palveluiden lisääminen yhteispalvelupisteisiin, sekä eri sukupuolten ja ihmisryhmien tietoinen huomiointi kaikissa palveluissa.

2.5.11 Oulun Satama Oy

Oulun Satama Oy on huomioinut toiminnallisen tasa-arvon tekijät niin henkilöstönsä palveluntuottamisen sekä asiakkaan näkökulmasta. Palveluntuottamisen kannalta, tärkeää on että jokainen uusi työntekijä perehdytetään tehtäväänsä, ja nykyisten työntekijöiden kehityksestä ja omista tavoitteista huolehditaan. Avoimiin työpaikkoihin ja eri toimikuntiin pyritään valitsemaan sekä naisia että miehiä. Molemmille sukupuolille taataan yhtäläiset mahdollisuudet ammatilliseen täydennyskoulutukseen. Sisäisessä tiedottamisessa käytetään sähköpostia ja kaupungin intranetiä. Sataman johdossa ymmärretään tasa-arvon periaatteet, ja tasa-arvolakia noudatetaan niin lakisääteisten vapaiden kuin häirintätilanteidenkin kohdalla. Henkilöstön työilmapiiriin kehittämiseen satsataan.

Asiakkaiden tasa-arvo on huomioitu muun muassa sillä, että Satamatalo on rakennettu esteetömäksi ja satama-alue on suunniteltu turvalliseksi kaikille siellä toimiville henkilöille. Kaikille toimijoille annetaan turvallisuuskoulutusta. Palveluita kehitetään yhteistyössä asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa avoimen vuorovaikutuksen periaatteita noudattaen, ja sataman toimintaan vaikuttavista ympäristö- ja turvallisuusasioista tiedotetaan.

2.5.12 Oulun Tekninen Liikelaitos

Oulun tekninen liikelaitos tuottaa katu- ja viheralueiden rakentamis- ja ylläpitopalveluja sekä kiinteistö- ja logistiikkapalveluja. Tekninen liikelaitos palvelee kaupunkilaisia tilaajaorganisaation kanssa yhdessä sopiman palvelutason mukaisesti. Teknisen liikelaitoksen palvelutarjonta kohdistuu lähtökohtaisesti tasapuolisesti kaikille kaupunkilaisille.

Suurimmat sisäiset palveluja tilaavat asiakkaat ovat yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut, tilakeskus ja liikuntavirasto. Tilaajaorganisaatiot järjestävät asiakastyytyväisyyskyselyjä kuntalaisille ja toimintaa kehitetään yhteistyössä tilaajien kanssa palautteiden pohjalta.

2.5.13 Oulun Tietotekniikka

Oulun Tietotekniikka tuottaa Oulun kaupungin konserniin kuuluvana kunnallisena liikelaitoksena laadukkaita tietoteknisiä palveluja. Liikelaitos toimii kaupungin ja sen organisaatioiden strategiisiin ydinprosesseihin liittyvien tietojärjestelmien keskitettynä palveluintegraattorina ja kumppanina mahdollistaen asiakkaiden oman toiminnan kehittämisen ja tehostamisen tietotekniikan avulla. Edellisen lisäksi, Oulun Tietotekniikka vastaa kaupungin kriittisen tietojärjestelmäinfrastruktuurin tuotannosta, asiakastuesta, tietoteknisten päätelaitteiden, järjestelmien ja sovellusten elinkaaren mukaisista hankinnoista ja palveluista.

Heikkonäköiset huomioidaan toimittamalla isompia näyttöjä tai kiinnittämällä huomiota näytön resoluutioon, tekstin sekä kuvakkeiden kokoon. Päätelaitteen käyttöjärjestelmän voi saada asiakkaan toivomalla kielellä, esimerkiksi englanniksi, ruotsiksi tai muulla kielellä.

Päätelaitteita toimittaessamme pyritään siihen, että asiakas pystyisi työskentelemään heti hänelle mieluisalla tavalla. Paikanpäällä neuvotaan, mistä asiakas voi tarvittaessa hankkia erikois-
hiiriä tai suurentavia näyttökalvoja. OTT neuvoo ja ohjeistaa kaikkia asiakkaitamme tietoteknillisissä asioissa, ikään, sukupuoleen, erikoistarpeisiin katsomatta.

Jatkuva kehittämisen kohde: Huomioidaan jatkossakin asiakkaiden erityistarpeet toimittamalla tarvittaessa räätälöityjä ratkaisuja tietotekniikkaan.

2.5.14 Oulun Tilakeskus

Oulun Tilakeskuksessa toiminnallinen tasa-arvo nähdään toteutuvan hyvin, sillä Tilakeskus tarjoaa palvelutilat koko Oulun kaupungille erittelemättä asiakkaita väestöryhmän tai sukupuolten tms. perusteella. Tilakeskuksen asiakkaina ovat hallintokunnat, yksiköt ja liikelaitokset, eivät suoraan yksittäiset kuntalaiset.

Kehittämisen kohteet: Huomioidaan tilojen tarjonnassa paremmin vanhukset, vammaiset ja pitkäaikaissairaat, sillä heillä on erityistarpeita tilojen suhteen ja muuta väestöä haastavampaa käyttää toimitiloja. Tilojen saatavuus on eräs tasa-arvotekijä, minkä vuoksi tavoitteena on tarjota oikea toimitila oikeille henkilöille, oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Saatavuudessa pyritään huomioimaan myös alueelliset erot, erityisesti Oulun keskustaa ja siitä kaukana olevia kyliä verraten.

2.5.15 Oulun Työterveys liikelaitos

Oulun Työterveys liikelaitos on Oulun kaupungin sisäinen liikelaitos. Asiakkaina ovat Oulun kaupunki ja sen omistavat yhteisöt, ja noin 220 yksityistä yritystä ja yrittäjää. Oulun kaupungille ja sen omistamille yhteisöille tarjotaan kokonaisvaltaiset työterveyspalvelut. Yksityisille yrityksille ja yrittäjille tarjotaan ennaltaehkäisevät (KL1) kunnan järjestämisvastuulla olevat työterveyspalvelut. Henkilöstömäärä on 95. Toimipisteitä on Oulun keskustassa, Haukiputaalla ja Kiimingissä.

Oulun Työterveyden asiakkuudet ovat työnantajan kanssa tehtyihin sopimukseen perustuvia. Sopimus määrittelee palveluiden laajuuden ja sisällön ja yhdelle työpaikalle sopimuksen sisältö on sama. Oulun Kaupungin työpaikoille ja työntekijöille tarjotaan laaja-alaiset työterveyspalvelut ja ne ovat yhtäläiset kaikille työntekijöille, myös määrä-aikaisissa työsuhteissa. Lisäksi alle vuoden mittaisissa virkavapaiden aikana (esim. vanhempainvapaa) on oikeus käyttää työterveyspalveluita.

Oulun kaupungin pinta-ala on kuntaliitoksessa kasvanut, joten eri puolilla Oulua on vaihteleva matka toimipisteisiin. Eri ikäryhmiin kuuluvilla ja miehillä ja naisilla on yhtäläinen oikeus saada palveluita. Vastaanottopalveluiden saatavuuden osuvuutta parannetaan käynnistetyllä pilottihankkeella ”Hoidon tarpeen arviointi”. Yritys- ja yrittäjäasiakkailla ei ole mahdollisuutta hankkia laaja-alaisia palveluita, vaikka haluaisivat. Tämä johtuu lainsäädännöllistä syitä ja aiheuttaa epätasa-arvoa.

Laadun kehittämisen hankkeessa on kuvattu ja määritetty keskeisten prosessit erityisesti asiakkaan kokeman lisäarvon ja hyödyn näkökulmasta. Kerran vuodessa on asiakastyytyväisyyskysely, jonka kohderyhmää vaihdellaan esimiehistä henkilöasiakkaisiin. Lisäksi on kuvattu palautteiden käsittelyn prosessia, ja se ollaan nyt ottamassa systemaattisesti käyttöön uudessa muodossa.

Kehittämisen kohteet: Työterveyspalveluiden laadun kehittämisen projektissa huomioidaan eri asiakkaiden ja tasa-arvon näkökulmat. Lisäksi seurataan projektin toimeenpanon onnistumista. Mikäli terveydenhuoltolakiin tulee peruspalveluministerin ehdottama muutos sairaanhoidon liittämisestä osaksi kunnan järjestämisvelvollisuutta työterveyspalveluissa, tarkistetaan toimintaa muuttuneen lainsäädännön edellyttämäksi. Tällä hetkellä, etäisyyksien aiheuttamaan haasteeseen vastataan mahdollisuuksien mukaan tuomalla palveluita työpaikoille ja sähköisillä välineillä.

2.5.16 Oulun Vesi liikelaitos

Oulun Veden palvelujen tarjonnassa ja saatavuudessa otetaan huomioon tasapuolisesti kaikkien kuntalaisten, naisten, miesten sekä erilaisten perhekuntien, yhteisöjen, teollisuuden ja palveluiden tarpeet. Vesilaitos palvelee asiakkaitaan mahdollisimman tasapuolisesti yleisten toimintusehtojen ja yhtenäisten suunnitteluohjeiden mukaan. Vesihuollon suunnittelun tavoitteena on vuorovaikutteisesti ja riittävään vaikutusten arviointiin perustuen edistää kuntalaisten tasarvoisia mahdollisuuksia näiden palvelujen käyttöön.

Asiakaspalveluun, neuvontaan, ohjeistukseen ja tarvittaessa opastukseen kiinnitetään huomiota. Tasa-arvonäkökulma ja erilaisten käyttäjäryhmien tarpeet huomioidaan tasapuolisesti kaikissa vesihuoltopalveluissa. Vesilaitoksen palvelupisteitä on keskitetty, mikä voi osittain heikentää etäämmällä kaupungista asuvien asiakaspalveluja. Toisaalta kuitenkin asiakaspalvelussa tarjotaan verkostoon liittyjille aiempaa monipuolisempia palveluja sekä sähköisiä palveluja. Asiakaspalvelupisteessä voi asioida englanninkielellä ja tämä mahdollisuus tulisi säilyttää myös tulevaisuuden rekrytoinneissa.

Vesijohtoverkostoon on liittynyt lähes kaikki kiinteistöt Oulussa, mutta jätevesiviemäroinnin ulkopuolella on n. 4 % kuntalaisista. Laaditun haja-asutuksen viemärintiohjelman pohjalta pyritään vuosittain toteuttamaan haja-asutuksen viemärintiokohteita, jotta kiinteistöjä saadaan keskitetyn viemäroinnin piiriin.

Asiakkaiden sukupuolen tai iän suhteen toimitaan täysin tasa-arvoisesti. Alueellinen näkökulma korostuu niissä tapauksissa, kun kiinteistöt sijaitsevat verkostojen toiminta-alueen ulkopuolella (mm. haja-asutuksen viemärintitarpeet). Näissä tapauksissa arvioidaan teknistaloudellisten vertailujen pohjalta mahdollisuudet hankkeen toteutukseen.

Vedenhankinta perustuu kanta-Oulussa Oulujoen pintavedestä valmistettuun talousveteen ja muilla alueilla (Haukipudas, Oulunsalo, Kiiminki, Ylikiiminki ja Yli-Ii) on käytössä paikalliset pohjavesivarat. Asiakkaat arvostavat pohjaveden selvästi pintavettä paremmaksi. Tähän voidaan vaikuttaa lisäämällä pohjaveden käyttöä vedenhankinnassa.

Turvallisuus- ja ympäristönäkökohdat, taloudellisuus sekä kustannusten aiheuttamisperiaatteen noudattaminen on keskeistä kaikessa suunnittelussa. Jätevesienpuhdistus on merkittävää ympäristönsuojelua, jonka tuloksista kaikki asukkaat voivat nauttia, kun vesistöt pysyvät puhtaana ja ympäristö viihtyisänä.

Kehittämisen kohde: Alueelliset vedenlaadun erot huomioidaan tulevaisuuden vedenhankinnan kehittämisessä.

2.5.17 Sivakka-konserni

Sivakka-konserni on vuokratyöyhtiö, joka hallinnoi yhteensä yli 8000 vuokra-asuntoa. Sivakka on asettanut tehtäväkseen tarjota asiakkaille teknisesti ja taloudellisesti hyvin hoidettuja vuokra-asuntoja. Tärkeimmät arvot ovat turvallisuus, hyvä palvelu ja nykyaikaisuus.

Asuntojen asukasvalinta perustuu arava- ja korkotukirahoitusta saaneiden vuokra-asuntokohteiden osalta Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA:n asukasvalintaoppaaseen. Asukasvalinnan tavoitteena on, että arava- ja korkotukivuokra-asunnot osoitetaan vuokra-asuntoa eniten tarvitseville ruokakunnille. Sen lisäksi tavoitteena on, että samalla pyritään vuokratalon monipuoliseen asukasrakenteeseen ja sosiaalisesti tasapainoiseen asuinalueeseen. Sukupuolitasa-arvoon oppaassa ei kiinnitetä huomiota.

Hakijoista tilastoidaan ruokakuntien ikäjakaumaa, kokoa, asunnon tarpeen kiireellisyyttä (ARA:n luokitusten mukaan) ja tulojakaumaa. Samoja asioita tilastoidaan hakijoiksi valittujen osalta. Asumisen osalta raportoidaan sukupuolijakaumaa, perhekokoa, ikäjakaumaa ja keskimääräistä asumisaikaa yksittäisen kiinteistön osalta tai laajemmin.

Asukkaiden sukupuolijakaumaan kiinnitetään huomiota käytännön syistä, ettei esimerkiksi asuminen aikaisia ongelmia synny vääristyneen sukupuolijakauman takia. Sähköiset palvelut lisääntyvät koko ajan, ja ne ovat kaikille asiakkaille samanlaisia. Henkilökohtaisessa palvelussa huomioidaan asiakasneuvonnassa yleisiksi havaitut sukupuolikohtaiset ongelmat, kuten esimerkiksi keski-ikäisten miesten avuttomuus eron jälkeen tai monien nuorten yksinhuoltajanaisten heikon sosiaalisen turvaverkon aikaansaama huono valmius hoitaa asioita. Henkilökunnan tunnistamassa tällaisen tilanteen, asiakkaalle pyritään antamaan lisätukea ja ohjeistusta asioidensa hoitoon.

Kehittämisen kohteet: Tyypillisten sukupuolikohtaisten ongelmien riittävän nopea tunnistaminen asiointin yhteydessä, ja asiakaspalvelijoiden kouluttaminen näiden asioiden huomioimiseen. Varhainen tunnistaminen ja auttamiskeinot edesauttavat yleistä asumisviihtyvyyttä ja ehkäisevät yksittäisten asiakkaiden henkilökohtaisia ongelmia.

3. TAVOITTEET JA TOIMENPITEET VUOSILLE 2015-2016

Palveluiden toiminnallisen tasa-arvon, eli sukupuolten, alueellisen ja muun tasa-arvon kehittäminen vaatii selkeästi määritellyt tavoitteet. Kaupungin palveluista vastaavat yksiköt ovat asettaneet taulukossa esitetyllä tavalla itselleen tavoitteet ja toimenpiteet seuraaville kahdelle vuodelle.

Toiminnallisen tasa-arvon edistämiseksi voi yksikötason toimien lisäksi järjestää koko kaupunkia koskevia tilaisuuksia. Esimerkiksi Naisten päivä ja Miesten viikko tarjoavat tilaisuuden kampanjoida toiminnallisen tasa-arvon edistämiseksi palveluissa.

HYVINVOINTIPALVELUT

Tavoitteet	Toimenpiteet
Systemaattinen tiedon kerääminen toiminnallisen tasa-arvon toteutumisen arvioimiseksi Hyvinvointipalveluissa.	Raporttien ja kyselyiden kehittäminen. Sukupuolivaikutusten arvioiminen palveluissa.
Lisätä sukupuoleen liitettyjen merkitysten tuntemusta, ymmärtämistä ja hyödyntämistä kaikessa toiminnassa suunnittelusta asiakaspalveluun ja talousarviosuunnittelusta esimiestyöhön.	Hyvinvointipalveluissa työskentelevien tasa-arvokoulutus

SIVISTYS- JA KULTTUURIPALVELUT

Tavoitteet	Toimenpiteet
Lasten ja nuorten kasvattaminen osallisuuteen	Osallisuuskasvatuksen kriittinen arviointi kaikilla tasoilla. Aikuisten eettinen vastuu arjen osallisuudesta.
Alueellisen toimintamallin vakiinnuttaminen ja sen tuomien hyötyjen realisoituminen	Alueellisen osallisuuden vahvistaminen, kehitetään järjestölähtöistä matalan kynnyksen toimintaa perheiden tueksi, alueen erityispiirteiden huomioiminen palveluntarpeen tarjonnassa, tilankäytön tehostaminen, monimuotoisen kaupunkikulttuurin kehittäminen alueellisesti.
Palveluohjauksen kehittäminen	Palveluiden kartoitus, päällekkäisten palvelujen karsiminen ja toimintojen yhdistäminen, päätös mitä palveluja keskitetään ja mitä alueellistetaan, prosessien tarkentaminen, henkilöstöressurssien tarkentaminen, kohdentaminen ja siirtäminen.
Yhteisen tiloja koskevan hinnoittelumallin kehittäminen	Kaupungin päätöksenteon strategiset linjat hinnoittelun periaatteista, kulurakenteen tarkastelu, esitys hinnoittelumallista.

YHDYSKUNTA- JA YMPÄRISTÖPALVELUT

Tavoitteet	Toimenpiteet
Terveen elämän tukeminen	Ylläpidetään riittävää määrää eri-ikäisille suunnattuja liikuntapaikkoja, puistoja ja viheralueita.
Esteettömyyden edistäminen	Ikäihmisten ja liikuntarajoitteisten kotona asumista helpotetaan kunnossapidolla ja esteettömyyttä korostamalla (hissiavustukset) Kaavoitetaan senioriasuntoja lähelle palveluita. Huomioidaan palvelurakentamisessa muunneltavuus ja joustavuus.
Saavutettavuuden edistäminen	Paikkariippumattomien palveluiden kehittäminen: tarjotaan sähköisiä palveluita ja etäpalveluita. Peruspalvelut joukkoliikenteen avulla saavutettavaksi. Kaupunkisuunnittelussa huomioidaan, että vaikuttavat ja tehokkaat palvelut järjestetään tasapuolisesti kaikille kuntalaisille eri väestöryhmien tarpeiden mukaan, esim. helpottaen yli 75-vuotiaiden kotona asumista.

KONSERNIPALVELUT

Tavoitteet	Toimenpiteet
Kuntalaisten osallisuuden ja vaikuttavuuden kehittäminen	Kehitetään kuntalaisten osallistumisen tapoja. Aktivoidaan kuntalaisia vaikuttamiseen. Kuntalaisten osallisuuden ja vaikuttamisen vaikuttavuuden lisääminen.
Tasa-arvoisten toimintatapojen edistäminen	Poliittisten ryhmien entistä avoimempi luottamushenkilöiden valintaprosessi. Päätösten vaikuttavuuden arviointi sukupuolten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden näkökulmista. Henkilöstön koulutus toiminnallisesta tasa-arvosta.
Tasa-arvoinen viestintä	Eri viestinnän välineiden (internet, painetut esitteet ym.) tarvetta tulee selvittää. Lapsille suunnattu osio Oulun kaupunkilehteen. Kuntalaisten osallistaminen sosiaalisessa mediassa.

BusinessOulu

Tavoitteet	Toimenpiteet
Tasa-arvoisten palveluiden ylläpito	Kumppaniverkoston kehittäminen Omaan toimintasuunnitelmaan asetettujen tasa-arvotavoitteiden toteuttaminen

Liikelaitos Oulun Serviisi

Tavoitteet	Toimenpiteet
Palveluiden laadun kehittäminen	Asiakkuuksien hoitoa ja viestintää kehitetään. Käytetään hyväksi työpajatietoa ja asiakkaiden mielipiteitä palvelujen kehittämisessä.

Monetra Oy

Tavoitteet	Toimenpiteet
Viestinnän kehittäminen	Asiakasviestinnän kampanja "Yhteistuumin" Kiinnitetään tiimeissä huomiota ryhmäsähköpostien käyttöön.
Asiakaspalvelun kehitys	Tehostetaan muun muassa palveluiden nopeutta, ja aineiston toimittamista sähköisesti. Tiedotetaan yleisesti palkanmaksun

	aikatauluista.
--	----------------

Nallikari Seaside Oy

Tavoitteet	Toimenpiteet
Asiakaspalvelun laadun ylläpitäminen	Huomioidaan viestinnässä eri kansallisuudet Rakennetaan alueita esteettömäksi Huomioidaan ikäihmisten tarpeet asiakkaina.

Oulun Aikuiskoulutuskeskus Oy

Tavoitteet	Toimenpiteet
Lisätään henkilökunnan ja opiskelijoiden tietoisuutta tasa-arvosta ja yhdenvertaisuudesta.	Oppilaitoksen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustyöryhmän tehtäväksi asetetaan tietoisuuden edistäminen käytännössä.

Oulun Energia Oy

Tavoitteet	Toimenpiteet
Tasa-arvoisen asiakastyön ylläpitäminen	Kaiken ikäisten huomioiminen sekä palveluiden saatavuuden takaaminen. Palveluaan edelleen sekä internetissä sekä kasvotusten.

Oulun Jätehuolto liikelaitos

Tavoitteet	Toimenpiteet
Englanninkielisten nettisivujen päivitys	Tiedottaja päivittää nettisivut vuoden 2014 loppuun mennessä.
Toiminnallisen tasa-arvon näkökulma näkyviin päätöksenteossa	Kirjoitetaan esim. johtoryhmämuistioihin arvio tehdyn päätöksen tavoitteesta ja/tai vaikutuksesta toiminnallisen tasa-arvon näkökulmasta. Merkitään mahdollisuuksien mukaan myös johtajan päätösasiakirjoihin päätöksen toiminnallinen tasa-arvonäkökulma.

Oulun Kaupunginteatteri Oy

Tavoitteet	Toimenpiteet
Alueellisen tasa-arvon kehittäminen	Kehitetään ryhmäydytyksiä Oulun ääri-alueilta. Pyritään jalkautumaan ulos teatteritalosta ja saavuttamaan kuntalaisia tällä tavoin.

Oulu-Koillismaan pelastusliikelaitos

Tavoitteet	Toimenpiteet

Alueellisen pelastusvalmiuden kehittämisen	Etsitään ratkaisuja avunsaantiaikojen eroihin eri alueiden välillä. Yhtenäistetään lakisäädösten tulkintoja. Valmiutta kehitetään muun muassa pelastussukelluksen osalta.
--	---

Oulun Konttori liikelaitos – Oulu10

Tavoitteet	Toimenpiteet
Palveluiden saatavuuden kehittäminen	Kehitetään sähköisiä palveluita ja lisätään yhteispalvelupisteisiin palveluita.
Toiminnallisen tasa-arvon edistäminen	Huomioidaan tietoisesti eri sukupuolet palveluissa.

Oulun Satama Oy

Tavoitteet	Toimenpiteet
Tasa-arvoisen toiminnan kehittäminen	Käytetään asiakastytyväisyyskyselyiden tuloksia ja palautteista saatuja tietoja palveluiden kehittämisessä.

Oulun Tekninen liikelaitos

Tavoitteet	Toimenpiteet
Tasa-arvoisen toiminnan kehittäminen	Käytetään asiakastytyväisyyskyselyiden ja palautteista saatua tietoja palveluiden kehittämisessä.

Oulun Tietotekniikka liikelaitos

Tavoitteet	Toimenpiteet
Asiakaspalvelun tasa-arvon ylläpitäminen	Huomioidaan erityistarpeet toimittamalla räätälöityjä ratkaisuja tietotekniikkaan.

Oulun Tilakeskus

Tavoitteet	Toimenpiteet
Asiakkaiden tasa-arvon kehittäminen tilojen saatavuudessa ja tavoitettavuudessa	Huomioidaan vanhusten, vammaisten ja pitkäaikaissairaiden erityistarpeet. Parannetaan asiakkaille kohdentamista tilantarjonnassa. Saatavuudessa ja tavoitettavuudessa huomioidaan alueelliset erot.

Oulun Työterveys liikelaitos

Tavoitteet	Toimenpiteet
Työterveyspalveluiden laadunkehitys	Otetaan huomioon eri asiakkaiden ja heidän tasa-arvon näkökulmat. Seurataan laadunkehitysprojektin toteutumista.
Alueellisen tasa-arvon edistäminen	Tuodaan palveluita työpaikalle ja kehite-

	tään sähköisiä palveluita.
--	----------------------------

Oulun Vesi liikelaitos

Tavoitteet	Toimenpiteet
Alueellisen tasa-arvon kehittäminen vedenhankinnassa	Huomioidaan alueelliset vedenlaadun erot kehitystyössä.

Sivakka-konserni

Tavoitteet	Toimenpiteet
Sukupuolten erityispiirteiden huomioiminen	<p>Pyritään tunnistamaan sukupuolikohtaisia tyypillisiä ongelmia asumiseen liittyen, ja vastaamaan niihin ongelmiin ajoissa.</p> <p>Koulutetaan asiakaspalvelijoita sukupuolikohtaisten erityispiirteiden huomioimiseen.</p>

4. TOIMINNALLISEN TASA-ARVOSUUNNITELMAN SEURANTA JA TIEDOTTAMINEN

Oulun kaupungissa toiminnallista tasa-arvoa lähdetään edistämään tällä valtuustokaudella tavoitteiden ja toimenpiteiden asettamisella ja tietoa välittäen. Kaupungin sisällä joissakin yksiköissä on toteutettu jo erinomaisesti muun muassa sukupuolivaikutusten arviointia, mistä esimerkkinä Liikuntapalveluiden talousarvion sukupuolivaikutusten arviointi. Liikuntatoimessa arviointiin sekä henkilöstöä että asiakkaita koskevan tasa-arvon toteutumista ja asetettiin tavoitteita seurantaan. Näitä Oulussa jo toteutettuja hyviä käytäntöjä halutaan nostaa esiin ja käyttää esimerkkinä arvioinnista.

Toiminnallisen tasa-arvon suunnitelman toteutumista seuraa Oulun kaupungin tasa-arvotoimikunta ja toimenpiteistä vastuussa olevat palvelualueet. Tasa-arvotoimikunta raportoi tavoitteissa etenemisestä kaupunginhallitukselle. Tavoitteiden toteutumista mitataan myös palvelualueiden talouden ja toiminnan seurannan yhteydessä. Suunnitelma tarkistetaan kerran valtuustokaudessa.

Tasa-arvotoimikunnan tehtäviin kuuluu (Kaupunginhallitus 28.10.2014 § 24)

1. toimia tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen liittyvien asioiden valmistelevana toimielimenä
2. seurata ja arvioida tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmiin kirjattujen tavoitteiden ja toimenpiteiden toteutumista ja tehdä yhteistyötä kaupungin eri hallintokuntien kanssa, jotta tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmiin kirjatut tavoitteet ja toimenpiteet toteutuvat mahdollisimman hyvin

3. raportoida kaupunginhallitukselle vuosittain ja valtuustolle valtuustokausittain tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmien tavoitteiden ja toimenpiteiden toteutumisen tilinpäätöksen yhteydessä
4. tehdä esityksiä ja aloitteita kaupunginhallitukselle tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta koskevista asioista

Toiminnallisen tasa-arvon suunnitelmasta tiedotetaan Oulun kaupungin henkilökunnalle intranet Akkunan kautta. Suunnitelma julkaistaan kuntalaisille nähtäväksi Oulun kaupungin web-sivustolla (www.ouka.fi). Toiminnallisen tasa-arvon suunnitelma suositellaan läpikäytäväksi yksiköiden henkilöstökokouksissa ja kehittämispalavereissa.

LÄHTEET

Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta. 1.1.2015 (1329/2014)

<http://www.finlex.fi/fi/laki/smur/1986/19860609>

Mikola, S. (toim.) Sandt, M. (2013) Käytännön keinoja kuntien tasa-arvotyöhön. Tasa-arvolla laatua ja asiakaslähtöisyyttä palveluihin. Kuntaliitto – Kommunförbundet. Helsinki.

Epäily, N. (2009) Laatua ja tehokkuutta palveluihin – tasa-arvo Oulun kaupungin liikuntapalveluissa. Kuntaliiton tasa-arvoseminaari. <http://slideplayer.fi/slide/2008869/>

Eurooppalaisen tasa-arvon peruskirja. Sitoumus naisten ja miesten tasa-arvon toteuttamiseksi paikallishallinnossa. (2011) Kuntaliiton verkkojulkaisu. Kuntaliitto – Kommunförbundet. Helsinki.

<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tuke/tasa-arvo/tasa-arvo-projekti/Documents/Eurooppalainen%20tasa-arvon%20peruskirja.pdf>