



Avoim hallinto

OULU

Sisällysluettelo

1. Mitä tarkoittaa avoin ja kaikkien yhteinen Oulu?	3
1.1. Avoimen hallinnon edistäminen Suomessa	4
1.2. Avoimen hallinnon yhteiset periaatteet	5
1.3 Avoimen hallinnon edistäminen Oulussa	6
2. Avoimen hallinnon osa-alueet.....	7
2.1 Ymmärrettävyys	8
2.2 Tiedon ja päätöksenteon avoimuus	10
2.3 Palvelujen saavutettavuus ja esteettömyys.....	13
2.4 Kokemusasiantuntijuus	16
3. Arviointi ja seuranta.....	18
LÄHTEET	19

1. Mitä tarkoittaa avoin ja kaikkien yhteinen Oulu?

Oulussa avoin hallinto tarkoittaa kaikkea sitä, mikä tuo kaupunkia ja sen toimintaa lähemmäs asukkaita. Se kertoo asukkaille tärkeistä asioista ymmärrettävästi ja vuorovaikutteisesti, sekä luo yhdenvertaisia mahdollisuuksia vaikuttaa yhteisiin asioihin. Keskeisenä teemana on kehittäminen yhdessä. Kaupungin palveluista ja toiminnoista saadaan palvelujen käyttäjien kokemuksellisen tiedon tuella saavutettavampia ja esteettömiä.

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

Avoimen hallinnon toimintasuunnitelman liitteestä löytyvät keskeisimmät toimenpiteet avoimen hallinnon edistämiseksi Oulussa. Toimenpiteet koostuvat hyvistä käytännöistä ja kehittämistyöstä, jotka edistävät avointa hallintoa Oulussa. Avoimen hallinnon toimintasuunnitelman osa-alueet Oulussa ovat: ymmärrettävä vuorovaikutus, tiedon ja päätöksenteon avoimuus, palveluiden saavutettavuus ja

esteettömyys sekä kokemusasiantuntijuus. Jo aiempina vuosina Oulussa on tehty monipuolisesti työtä kaikkien näiden osa-alueiden edistämiseksi. Esimerkkeinä näistä Oulun kaupungin avoimen datan hanke, saavutettavuuden edistäminen digitaalisissa palveluissa ja esteettömyyden asiantuntemus sekä kokemusasiantuntemus palvelujen suunnittelussa. Lisäksi tähän toimintasuunnitelmaan on nostettu liitteenä olevasta toimenpidetaulukosta Oulun kaupungin keskeisimmät toimenpiteet vuosille 2020–23. Toimintasuunnitelman laatimisessa olemme hyödynneet aikaisempien vuosien kokemuksia avoimen hallinnon edistämistyöstä. Olemme järjestäneet useita koulutuksia henkilöstölle ja luottamushenkilöille opiaksemme palvelemaan asukkaitamme avoimemmin tavoilla, jotka ovat heille tarkoituksenmukaisia. Avoimuuden edistäminen 2020-luvulla on jatkuvaa työtä. Tässä ajassa koemme sen ensiarvoisen tärkeäksi.

1.1. Avoimen hallinnon edistäminen Suomessa

Avointa hallintoa ja siihen kuuluvia osa-alueita on edistetty viime vuosikymmeninä Suomessa voimakkaasti. Suomessa avoimen hallinnon toimintasuunnitelmia on laadittu Valtiovarainministeriön koordinoimana keväästä 2013 asti. Työhön julkisen hallinnon toiminnan ja tietojen avaamiseksi on osallistunut ministeriöitä, virastoja ja kuntia. Avoimen hallinnon neljännen toimintaohjelman toimeenpano alkoi 24.9.2019. Oulun kaupungin edustaja on nimetty mukaan hanketyöryhmään, jossa edistetään Suomen avoimen hallinnon kolmannen toimintaohjelman toimeenpanoa.

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

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

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

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

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

1.2. Avoimen hallinnon yhteiset periaatteet

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

Näihin periaatteisiin myös me Oulun kaupungilla sitoudumme.

KANSALAISEN OIKEUDET

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

YHTEENSOVITTAMINEN

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

KATTAVUUS

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

AVOIMUUS

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

VASTUULLISUUS

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

VOIMAVARAT

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

ARVIOINTI JA JATKUVA KEHITTÄMINEN

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

1.3 Avoimen hallinnon edistäminen Oulussa

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

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

2. Avoimen hallinnon osa-alueet

Avoim hallinto on jaoteltu Oulussa neljään osa-alueeseen. Niiden lähtökohtana ovat Suomen avoimen hallinnon toimintasuunnitelman teemat ja sitoumukset. Neljä osa-alueetta Oulun kaupungin avoimen hallinnon edistämässä ovat: ymmärrettävyys, tiedon ja päätöksenteon avoimuus, palveluiden saavutettavuus ja esteettömyys sekä kokemusasiantuntijuus. Kaikki osa-alueet kuvataan omissa kohdissaan tarkemmin. Lisäksi jokaiseen on kirjattu niitä koskevat keskeiset toimenpiteet liitteenä olevaan toimenpidetaulukkaan.



2.1 Ymmärrettävyys

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

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

Hyvässä hallinnossa on hyvin pitkälle kysymys selkeästä kielestä. Se on keskeinen osa hallintoa ja ehdoton edellytys toimivalle demokratialle. Hyvän hallintotavan mukaisesti kaupunki tarjoaa osallisille heidän tarvitsemaansa tietoa ymmärrettävässä ja helposti saavutettavissa olevassa muodossa. Tieteellinen tutkimus tai satasivuinen raportti eivät välttämättä ole tietoa kaikille ymmärrettävässä muodossa. Selkokieli, visuaalisuus, selitysvideot, kuvat ja kuviot sekä tiivistelmät tekevät tiedosta helpommin omaksuttavaa.

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

Keskeisimmät toimenpiteet

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

2.2 Tiedon ja päätöksenteon avoimuus

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

Tietoa avaamalla edistetään asukkaiden, järjestöjen ja yritysten mahdollisuutta hyödyntää tietoa kaupungin toiminnasta ja päätöksenteosta. Oulu osallistuu My Data -hankkeeseen, jonka tavoitteena on luoda kansalaisille mahdollisuus katsoa heistä kerättyä tietoa. Tietoa päätöksistä ja valmistelussa olevista asioista löytyy Oulun kaupungin internet-sivuilta: <http://asiakirjat.ouka.fi>. Sivustolle julkaistaan toimielinten esityslistat ja pöytäkirjat, osa viranhaltijapäätöksistä sekä kunnan viralliset ilmoitukset eli kuulutukset.

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

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

Oulu on kansainvälisesti tunnustettu digitaalisen kehityksen keskus ja haluttu kehittäjäkumppani, joka tuottaa ratkaisuja globaaleihin ongelmiin. Avoin data tukee sähköisten palvelujen kehittämistä yli toimialarajojen. Oulun kaupunki avaa tietoaaineistojaan maksutta julkiseen käyttöön internetsivulla: <https://data.ouka.fi/fi/>. Avoimen datan julkaisemisen tavoitteena on lisätä avoimen julkisen tiedon määrää ja sen hyödyntämistä mahdollisimman laajasti kansalaisten, yritysten, yhteisöjen, koulutuksen ja tutkimuksen toimesta. Myös avoimen datan näkyvyyttä pyritään lisäämään ja aloittamaan yhteistyötä yliopiston kanssa.

Kaupunginhallitus on tehnyt päätöksen 29.3.2016 § 106 tietoaaineistojen avaamisesta avoimena datana. Päätöksessä on hyväksytty avoimen datan toiminta-periaatteet ja veloitettu kaupungin toimialat huomioimaan ne omassa toiminnassaan seuraavasti:

1. Kaupunki avaa hallinnoimansa julkiset tiedot mahdollisimman laajasti avoimena datana koneluettavassa muodossa. Avatut datat julkaistaan data.ouka.fi -

portaalissa, josta ne kootaan automaattisesti valtakunnalliseen avoindata.fi -portaaliin.

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

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

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

5. Oulun Digi vastaa avoimen datan julkaisualustasta ja datan ja rajapintojen avaamiseen liittyvästä teknisestä tuesta. Konsernipalveluiden tietojohdaminen vastaa avoimen datan sisällöstä ja ylläpidosta.

6. Konsernihallinto/Oulun Digi ja tietojohdaminen vastaavat avoimeen dataan liittyvien toimintamallien järjestämisestä (datan tarkastaminen, julkaisu, ylläpito) sekä huolehtivat yhdessä datan avaamisen ohjeistuksesta.

7. Kaupunki toimii aktiivisesti avoimen datan kansallisessa ja kansainvälisessä kehittämistyössä sekä nojautuu toiminnassaan kansallisiin ohjeistuksiin. Kaupunginhallitus valtuuttaa tietohallinnon ylläpitämään yllä kuvattuja periaatteita ja ohjeistuksia.

Keskeisimmät toimenpiteet

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

2.3 Palvelujen saavutettavuus ja esteettömyys

Esteettömyys on osa sosiaalista kestävästä kehitystä. Se on laaja kokonaisuus, joka mahdollistaa kaikkien kansalaisten sujuvan osallistumisen työntekoon, harrastuksiin, kulttuuriin ja opiskeluun. Näin ollen esteettömyys tarkoittaa muun muassa palvelujen ja välineiden käytettävyyttä sekä mahdollisuutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Esteettömyys ei tarkoita pelkästään liikkumisen esteettömyyttä, vaan myös näkemisen, kuulemisen, vuorovaikutuksen ja viestinnän esteettömyyttä ja saavutettavuutta.

Palvelujen esteettömyyttä voidaan edistää esimerkiksi kehittämällä fyysistä ympäristöä, kuten rakennuksia, ulkoalueita ja julkisia liikennevälineitä. Palvelujen saavutettavuutta voidaan kehittää myös parantamalla sähköistä asiointia ja palveluja, sekä yleisiä asenteita. Saavutettava palvelu on sellainen, jota kaikkien on mahdollista käyttää yhdenvertaisesti toimintarajoitteista huolimatta. Sähköisiä palveluja kehitettäessä on tärkeää huomioida, että palvelut ovat yhdenvertaisesti kaikkien asukkaiden saavutettavissa. Selkeä ja ymmärrettävä kieli sekä kaupungin sähköisten palvelujen helppokäyttöisyys tukevat tätä tavoitetta. Palvelujen kehittämisessä keskeistä on asiakaslähtöisyys: tavoitteena on, että palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä hyödynnettäisiin entistä tasa-arvoisemmin ja yhdenvertaisemmin kuntalaisten kokemuksellista tietoa.

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

Informaation saavutettavuuden lisääminen ja sähköisten palvelujen kehittäminen tapahtuu 1.4.2019 voimaan tulleen lain digitaalisten palvelujen tarjoamisesta mukaisesti. Laki velvoittaa julkista sektoria ja osaa yksityisen sektorin organisaatioista noudattamaan saavutettavuusvaatimuksia. Käytännössä laki velvoittaa noudattamaan kansainvälisiä esteettömyyskriteereitä. Tavoitteena on edistää kaikkien mahdollisuutta toimia täysivertaisesti digitaalisessa yhteiskunnassa ja parantaa digitaalisten palvelujen laatua. Vaikka useat palvelut tulevaisuudessa jatkavat digitalisoitumista, panostaa Oulun kaupunki silti myös palvelujen perinteisiin muotoihin.

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

Suomi.fi-verkkopalvelulla edistetään palveluiden saavutettavuutta, esteettömyyttä ja selkeäkielisyyttä. Verkkopalvelusta löytyvät kootusti kaikki julkisen hallinnon palvelut ja asiointikanavat. Palvelu on tarkoitettu kansalaisille, yrityksille ja viranomaisille. Verkkopalvelussa esitetään tietoja julkisista palveluista, joita tuottavat muun muassa valtion virastot ja kunnat. Verkkopalvelun tavoitteena on yhdistää tietoa ja palveluja eri näkökulmista niin, että tietosisältöön on liitetty tilanteeseen sopivia palveluja, ja palvelujen yhteydessä tuodaan tarjolle myös niihin liittyvää tietoa. Tietosisällöt antavat selkeitä toimintaohjeita ja valmiuksia omatoimiseen etenemiseen palvelupolulla ja nostavat esille käytettävissä olevia palveluja ja verkkoasioinnin mahdollisuuksia silloin, kun niitä on tarjolla. Tietosisällöt auttavat käyttäjää löytämään palvelut ja hahmottamaan tilanteessa suositellun asiointijärjestyksen ja -tavat.

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

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

Keskeisimmät toimenpiteet

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

2.4 Kokemusasiantuntijuus

Oulun kaupunki sitoutuu hyödyntämään kokemusasiantuntijoiden tietoa ja heidän osallistumistaan palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Kokemusasiantuntijat ovat usein tavallisia kaupunkilaisia, joilla on erityistä kokemusta tietyistä asiasta. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi pyörätuolia käyttävän henkilön asiantuntemusta suunniteltaessa esteettömiä tiloja. Kokemusasiantuntijat ovat yhdenvertainen osa suunnitteluryhmää, heidän asiantuntemuksensa tunnustetaan ja saadun tiedon perusteella halutaan kehittää kaikille soveltuvia, esteettömiä ja saavutettavia palveluja.

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

Oulun kaupungissa on neljä neuvostoa, jotka antavat panoksensa kokemusasiantuntijoina muiden tehtäviensä ohella: vanhusneuvosto, vammaisneuvosto,

maahanmuuttajaneuvosto sekä mielenterveys- ja päihdeneuvosto. Niiden lisäksi kaupungissa toimii Oulun nuorten edustajisto (ONE). Neuvostot ja nuorten edustajisto edistävät omien ryhmiensä yhdenvertaista osallistumista kaupungin kehittämiseen. Kokemusasiantuntijoita myös tilataan esimerkiksi Koulutetut Kokemusasiantuntijat ry:n (<https://www.kokemusasiantuntijat.fi/>) kautta yhdessä suunnittelijoiden kanssa kehittämään kaupungin palveluita ja toimintaa.

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

Keskeisimmät toimenpiteet

- Kokemusasiantuntijat suunnittelevat palveluita yhteistyössä Oulun kaupungin eri toimialojen kanssa esteettömämmiksi ja saavutettavammiksi kaikille kaupunkilaisille.
- Hyödynnetään kokemusasiantuntijoiden osaamista Oulun kaupungin neuvostoista. Näitä ovat maahanmuuttajaneuvosto, mielenterveys- ja päihdeneuvosto, vammaisneuvosto, vanhusneuvosto ja Oulun nuorten edustajisto (ONE).
- Hyödynnetään kokemusasiantuntijoita tiedustelemalla heitä eri järjestöiltä osallistumaan suunnittelutyöhön ja koulutukseen.

3. Arviointi ja seuranta

Oulun kaupungin avoimen hallinnon toimintasuunnitelmasta ja toimenpiteistä vuosille 2020-23 päättää kaupunginhallitus. Toimenpiteiden toteutumisesta raportoidaan kaupunginhallitukselle vuosittain. Osa-alueittain asetettuja toimenpiteitä päivitetään, arvioidaan ja seurataan toimialoittain. Vastuuhenkilöinä toimenpiteitä koskevassa raportoinnissa ovat avoimen hallinnon asiantuntijatyöryhmän jäsenet, jotka vastaavat toteutumisesta myös toimialakohtaisille johtoryhmille.

LÄHTEET

- [Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi \(2016/2102\)](#) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta
- Kaupunginhallituksen päätös avoimen hallinnon toimintasuunnitelman laatimisesta Oulun kaupungille 9.4.2016 § 159.
- [Kaupunginhallituksen päätös 29.3.2016](#) § 106 Oulun kaupungin tietoaisteistojen avaamisesta avoimena datana
- Kaupunginhallituksen päätös 14.11.2017 § 338 Ohjeistus englanninkieliseen viestintään.
- [Oulun kaupungin toiminnallisen tasa-arvon suunnitelma ja yhdenvertaisuussuunnitelma](#)
- [Oulun kaupungin vammaispoliittinen ohjelma](#)
- [Suomen avoimen hallinnon IV toimintaohjelma, Valtiovarainministeriö](#)
- [www.suomi.fi](#)
- [Oulun kaupungin vuorovaikutussuunnitelma vuosille 2019-21](#)
- Oulun kaupungin esteettömyys- ja saavutettavuusasiantuntijat
- [Digitaalinen Oulu](#)
- [Oulun Kaupungin eettiset ohjeet](#)