



Oulun kaupungin toiminnallinen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2022-2026, seuranta vuosilta 2024-25

Liite 1: Toimialojen ohjeistukset ja toimialakohtaiset taulukot



OULU

Sisällysluettelo

1 Ohjeita toimialakohtaiseen suunnittelutyöhön	3
1.1 Suunnitteluprosessin eteneminen	3
1.2 Taulukkopohja	12
2 Sivistys- ja kulttuuripalvelut	13
3 Kaupunkiympäristöpalvelut (pois lukien Infra ja Oulun Vesi)	68
4 Konsernihallinto	76
Oulun Digi -liikelaitos on yhdistynyt konsernihallintoon 1.1.2023 alkaen.	86
5 Liikelaitokset ja osakeyhtiöt	88
5.1 BusinessOulu	88
5.2 Kiertokaari Oy	96
5.3 Nallikari Seaside Oy	98
5.4 Oulun Energia Oy	99
5.5 Oulun Tilapalvelut -liikelaitos	104
5.6 Oulun Satama Oy	107
5.7 Oulun Kaupunginteatteri	108
5.8 Oulun Tuotantokeittiö	111
5.9 Oulun Vesi -liikelaitos	113
5.10 Sivakka-konserni	114
5.11 Oulun Infra -liikelaitos, osa Kaupunkiympäristöpalveluja 2024-25	115



1 Ohjeita toimialakohtaiseen suunnittelutyöhön

Tämä liitedokumentti sisältää sekä ohjeita Oulun kaupungin toimialoille toiminnallisen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman laatimiseen että toimialakohtaisesti laaditut suunnitelmataulukot. Suunnittelun tukena hyödynnetään toiminnallista tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmaa 2022–2026, jossa on määritelty tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustyöhön liittyviä keskeisiä termejä, lain-säädäntöä ja Oulun kaupungin toimintatapoja. Oulun kaupunki on sitoutunut myös Lapsiystävällinen kunta -toimintamalliin sekä Eurooppalaisen tasa-arvon peruskirjan sitoumuksiin.

1.1 Suunnitteluprosessin eteneminen

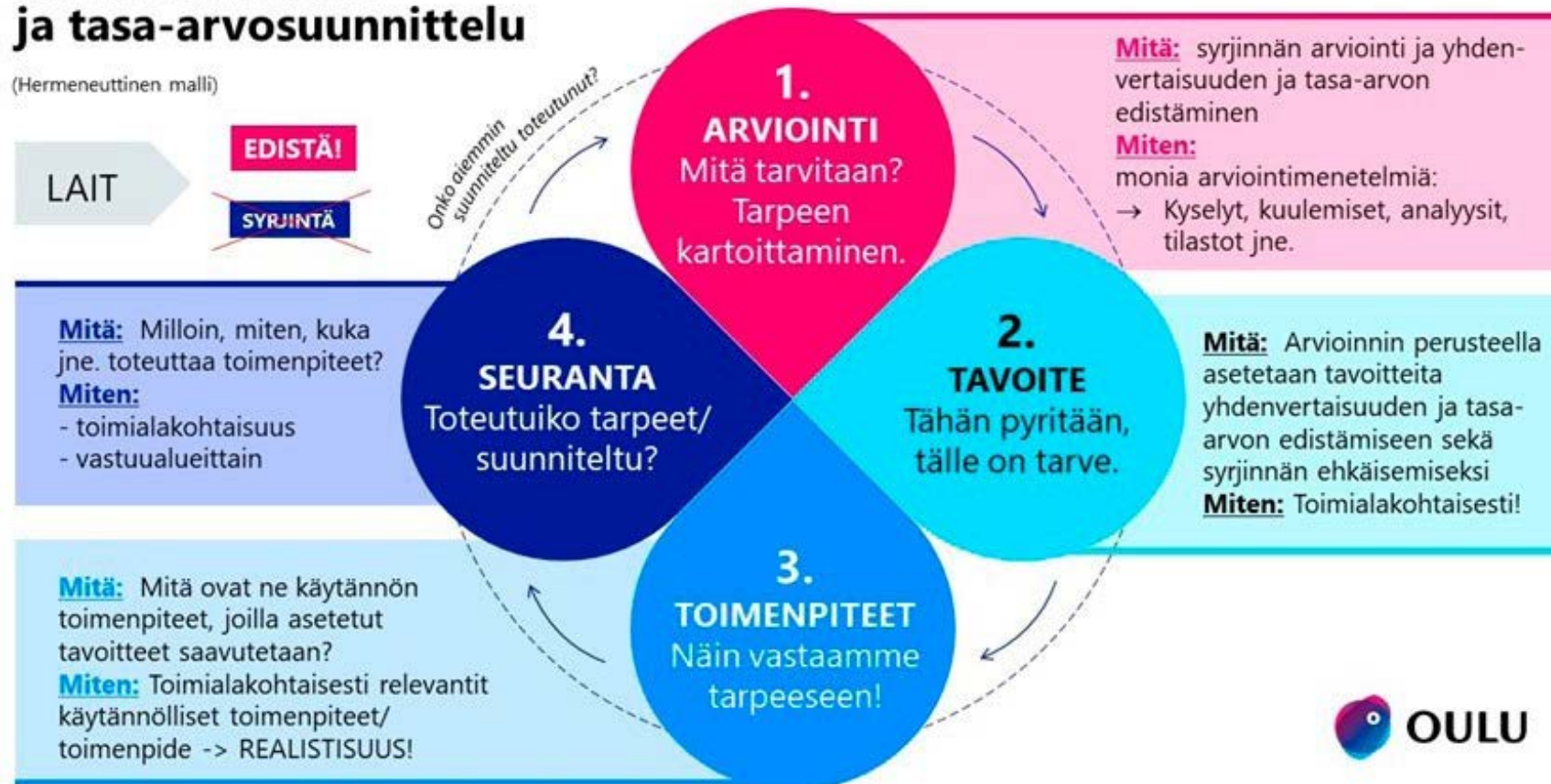
Suomessa yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämisen sekä syrjinnän ehkäisemisen tulee lakeihin perustuen olla suunnitelmallista. Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman laatiminen on prosessi, jossa edetään vaihe kerrallaan. Oulun kaupungilla suunnitelman osaksi kuuluvat toimialoittain koostettavat taulukkomuotoiset suunnitelmat, jotka laaditaan nelivaiheisen kehämallin avulla. Koko prosessi käydään läpi sekä yhdenvertaisuuden että tasa-arvon näkökulmasta, jotta molemmat näkökulmat tulevat huomioituiksi. Lisäksi suunnitelmissa voi huomioida moniperusteisen syrjinnän ulottuvuus.

Toimialakohtaiset tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmat työstetään neljän vaiheen kautta: 1) arviointi, 2) tavoitteet, 3) toimenpiteet ja 4) seuranta. Seuraavilla sivuilla esitellään sekä kuvion muodossa että sanallisesti toimialojen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitteluprosessin vaiheet.



Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnittelu

(Hermeneuttinen malli)



Kuvio: Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnittelun nelivaiheinen kehämalli.



1. Vaihe: Arviointi

Arviointivaihe aloittaa yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnittelun. Arvioinnilla pyritään kartoittamaan toimialoittain, miten yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistäminen sekä syrjinnän ehkäiseminen toteutuvat palveluissa ja toiminnassa. Arviointimenetelmän valitseminen on toimialakohtaista ja arviointivelvollisella taholla onkin mahdollisuus soveltaa parhaaksi katsomaansa menetelmää valitsemallaan tavalla. Paljon käytettyjä menetelmiä ovat asiakaspalautteet, henkilöstö- ja sidosryhmäkyselyt, arviointikokoukset- ja työpajat, kuulemiset, ydintoimintojen analysointi, asiakirja-analyysi, esteettömyyskartoitukset, työsuojelun aineistojen hyödyntäminen, kehityskeskustelut, ulkoiset arvoinnit sekä tieteelliset tutkimuskatsaukset. Nykytilan arviointi on tärkeää, jotta onnistumiset ja aidot kehityskohteet saadaan esiin.

Pohdittavaksi!

Mitkä eri ihmisryhmät käyttävät palvelujamme? Mihin eri ihmisryhmiin toimintamme vaikuttaa?

- Käyttävätkö naiset ja miehet eri palveluja? Entä tytöt ja pojat?
- Käyttävätkö sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöihin kuuluvat palvelujamme?
- Käyttävätkö eri ikäiset eri palveluja?
- Käyttävätkö vammaiset henkilöt palvelujamme?
- Käyttävätkö juuri maahan muuttaneet samoja palveluja kuin koko ikänsä Oulussa asuneet?
- Mitä eri kulttuureja asiakaskuntamme edustaa?



Onko jonkun ihmisryhmän vaikeaa käyttää palvelujamme tällä hetkellä?

- Onko pienituloisen mahdollista käyttää palvelujamme?
- Onko jokaisella yhtäläinen mahdollisuus saada tietoa ajankohtaisista asioista kielellä, jota ymmärtää?
- Onko palveluissa mahdollisuus käyttää tulkkia tarvittaessa?
- Löytävätkö eri kulttuuritaustoista tulevat ihmiset palvelumme?
- Onko jokaisen helppo tulla tiloihimme esimerkiksi rollaattorilla tai pyörätuolilla?
- Onko sukupuolivähemmistöön kuuluvan luontevaa asioida kanssamme?
- Onko asiointi mahdollista kasvokkain? Entä netissä?
- Onko joku ihmisryhmä, jota emme näe käyttämässä palvelujamme?

Mitä nostoja voimme tehdä vuosien 2019–2021 suunnitelmasta ja sen seurannasta?

- Mikä on nykytilassa **onnistunutta**? Mitä tulee ylläpitää?
- Mikä nykytilassa on **kehitettävää**? Mihin tulee kiinnittää erityistä huomiota?
- Onko joku ihmisryhmä, jota ei aikaisemmin ole osattu huomioida?



2. Vaihe: Tavoitteet

Suunnittelun toinen vaihe on tavoitteiden asettaminen. Valitulla arviointimenetelmällä saatujen tulosten perusteella asetetaan tavoitteet yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämiseksi sekä syrjinnän ehkäisemiseksi. Tavoitteet ovat suurempia linjoja ja yleisempiä pyrkimyksiä. Osa tavoitteista voidaan asettaa nykytilan hyvien käytänteiden ylläpitämiseksi, mutta tavoitteissa on hyvä näkyä myös tahto kehittää toimintaa aikaisempaa paremmaksi. Tavoitteiden asettamisessa tulee huomioida myös muut toimintaa ohjaavat asiakirjat ja sitoumukset. Esimerkiksi yhteys talousarvioon on hyvä tuoda esiin.

Pohdittavaksi!

- Millainen toimija haluamme olla tulevaisuudessa?
- Millaisia sitoumuksia meillä jo on muiden ohjelmien ja suunnitelmien myötä?
- **Miten edistämme sukupuolten välistä tasa-arvoa?**
 - Miten huomioimme sukupuolen moninaisuuden?
 - Miten huomioimme seksuaalivähemmistöt?
- **Miten edistämme yhdenvertaisuutta?**
 - Miten takaamme erilaisista taustoista tulevien mahdollisuudet hyödyntää palvelujamme?
- **Miten ehkäisemme syrjintää?**
- Asetammeko eri tavoitteet eri tarkastelujaksoille? Asetammeko pitkän ja lyhyemmän aikavälin tavoitteita?



3. Vaihe: Toimenpiteet

Toimenpiteiden määrittäminen on suunnittelun kolmas vaihe. Toimenpiteet ovat käytännön tekoja ja toimintaa, joilla pyritään saavuttamaan asetetut yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämisen ja syrjinnän ehkäisemisen tavoitteet. Tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistäminen vaatii konkreettisia tekoja, joita toteutetaan arjessa. Esimerkiksi toimintatapoja, kielenkäyttöä, huomioimista, erityiskohtelua, kohdennettua apua ja syrjintään puuttumista. Toimenpiteitä voi asettaa joko yhteiset koko suunnitelmakaudelle tai asettaa eri tavoitteet ensimmäiselle (vuodet 2022–2023) ja toiselle (vuodet 2024–2025) seurantajaksolle.

Pohdittavaksi!

Millaisin konkreettisin teoin voimme huomioida eri ihmisryhmät. Esimerkiksi:

- **Miten** eri sukupuolet huomioidaan?
- **Miten** eri kielivähemmistöt huomioidaan?
- **Miten** kuulovammaiset huomioidaan?
- **Miten** liikuntarajoitteiset huomioidaan?
- **Miten** romanit huomioidaan?
- **Miten** maahanmuuttaneet huomioidaan?
- **Miten** yksin asuvat huomioidaan?
- **Miten** sateenkaariperheet huomioidaan?
- **Miten** eri uskonnon ja vakaumuksen omaavat huomioidaan?
- **Miten** huomioimme ihmiset, jotka kuuluvat useampaan vähemmistöön samaan aikaan?
- **Miten** huomioimme eri sukupuolten edustajat vähemmistöryhmien sisällä?
- **Miten** seksuaalisuuden moninaisuus huomioidaan?
- **Miten** eri ikäiset huomioidaan?
- **Miten** näkövammaiset huomioidaan?
- **Miten** kulttuurierot huomioidaan?
- **Miten** saamelaiset huomioidaan?
- **Miten** yksinhuoltajat huomioidaan?
- **Miten** pienituloiset huomioidaan?



→ **Mitä ryhmiä juuri meidän toimialallamme on hyvä huomioida?**

Millaisissa konteksteissa voimme tehdä toimenpiteitä?

- **Olemmeko miettineet esimerkiksi näitä:**

- Fyysisiä tiloja
- Digitaalisia ympäristöjä
- Viestintää
- Yhteisiä puhetapoja ja sanavalintoja
- Vakiintuneita toimintamalleja
- Yleistyneitä asenteita
- Yhteisiä sääntöjä
- Mitä muuta?

Miten asiakkaat ja palvelujen käyttäjät kertovat meille syrjinnästä?

- **Miten toimimme, kun tietoomme tulee syrjintätapauksia?**



4. Vaihe: Seuranta

Seuranta on suunnitelman laatimisen viimeinen vaihe. Seuranta tarkoittaa niiden toimenpiteiden vaikuttavuuden arvioimista, joilla yhdenvertaisuuden- ja tasa-arvon edistämiseen sekä syrjinnän ehkäisemiseen on pyritty. Seurannan suunnittelemisessa tulee huomioida muun muassa aikataulu, vastuualueet ja yhteys muihin toiminnalle asetettuihin toimialakohtaisiin tavoitteisiin. Toiminnan seuraaminen on erityisen tärkeää, jotta toimialakohtaiset onnistumiset ja kehityskohteet huomataan. Seurantaa tehdään kahdessa vaiheessa vuosina 2023 ja 2025.

Pohdittavaksi!

- Millaista seurantaa olemme tehneet aikaisemmin?
- Miten hyödyimme seurannasta parhaiten?
- Minkä tahon vastuulla on toteuttaa seuranta?
- Minkä tahon kannattaisi osallistua seurantaan?
- Miten pidämme kirjaa toiminnastamme seurantojen välillä?
- Tarkastelemmeko eri toimenpiteitä eri seurantakerroilla?
- Seurannassa on tärkeä nostaa esiin, mitä tavoitteita saavutettiin ja mitä toimenpiteitä tehtiin. Lisäksi on hyvä kirjata, mitkä tavoitteet vaativat vielä toimintaa ja mitkä toimenpiteet eivät ole toteutuneet. Seurannassa kiinnitetään huomiota tavoitteiden toteutumiseen saavutettavuus-, esteettömyys-, kieli- ja moninaisuusnäkökulmista.
- Halutessaan suunnitelman tavoitteiden seurannasta voi koostaa laajemman toimialan asiakirjan, johon kootaan onnistuneet käytänteet ja nykytila yksityiskohtaisemmin. Seurantalomakkeelle voi tällöin tehdä nostoja tiivistetympin.



Mitä seurantavaiheen jälkeen?

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



1.2 Taulukkopohja

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
Arviointimenetelmä: Millaisin työkaluin tasa-arvon toteutumista arvioidaan? Arvioinnin tulos: Miten tasa-arvo on toteutunut?	Mitä tavoitteita nykytilan arvioinnin pohjalta asetetaan tasa-arvoon liittyen?	Konkreettisia toimenpiteitä tasa-arvon edistämiseksi ja syrijännän ehkäisemiseksi. Konkreettisia toimenpiteitä moniperusteisen syrjinnän ehkäisemiseksi.	Kuka seuraa? (vastuu) Millä aikavälillä? (aikataulu) Miten seurataan? (menetelmä) Miten toimenpiteiden vaikutavuutta arvioidaan? (menetelmä)	Mitä tavoitteita saavutettiin? Mitä jäi saavuttamatta? Millaisia toimenpiteitä tehtiin? Mihin osallistuttiin?
Arviointimenetelmä: Millaisin työkaluin yhdenvertaisuuden toteutumista arvioidaan? Arvioinnin tulos: Miten yhdenvertaisuus on toteutunut?	Mitä tavoitteita nykytilan arvioinnin pohjalta asetetaan yhdenvertaisuuteen liittyen?	Konkreettisia toimenpiteitä yhdenvertaisuuden edistämiseksi ja syrijännän ehkäisemiseksi. Konkreettisia toimenpiteitä moniperusteisen syrjinnän ehkäisemiseksi.	Kuka seuraa? (vastuu) Millä aikavälillä? (aikataulu) Miten seurataan? (menetelmä) Miten toimenpiteiden vaikutavuutta arvioidaan? (menetelmä)	Mitä tavoitteita saavutettiin? Mitä jäi saavuttamatta? Millaisia toimenpiteitä tehtiin? Mihin osallistuttiin?

Täyttöohje: Täytä suunnitteluvaiheessa taulukon kaikki sarakkeet lukuun ottamatta **Seurannan tulokset vuosina 2023 ja 2025**-saraketta. Arvioinnissa, tavoitteissa, toimenpiteissä ja seurannassa on kaikissa olemassa tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden näkökulma. Lisäksi moniperusteisen syrjinnän näkökulma on hyvä huomioida.



2 Sivistys- ja kulttuuripalvelut

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
<p>Kouluterveyskysely Laaja asiakaskysely (vaka) Katsomuskasvatuksen kirjaukset, perusasteen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmat, kokemusääni mm. sateenkaarinuoret, maahanmuuttajatytöt, romaninaiset</p>	<p>Palveluita kehitetään entistä saavuttavammiksi</p>	<p>Palveluiden järjestämisessä huomioidaan kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisyys.</p> <ul style="list-style-type: none">- Vastuualueilla kirjataan turvallisempi tila -periaatteet ja otetaan ne käyttöön.- Osataan huomioida kulttuurien vaihtokutukset miesten ja naisten mahdollisuuksissa käyttää palveluita.- Tilojen remontointien ja rakentamisen yhteydessä rakennetaan UNISEX -pukutilat ja WC	<p>Turvallisempi tila -periaatteet on otettu käyttöön vastuualueilla/ vastuu kulttuurijohtaja, kirjastonjohtaja, nuorisajohtaja, tilapalvelut, yksiköiden esihenkilöt, työsuojelu</p>	<p>Palveluita on kehitetty entistä saavuttavammiksi</p> <p>Kouluterveyskyselyn tulosten käsittely lukuvuoden 2023–2024 osalta yksiköissä ja alueilla toteutui keväällä (Vakaponu24.4.) 2024.</p> <p>Syksyllä 25 aloitettu uusien kouluterveyskyselyn tulosten analysointi. Prosessi on käynnissä ja sillä pyritään kyselyn tulosten hyödyntämisen osalta tasa-arvoisuuteen sekä yhdenvertaisuuteen eri alueilla ja yksiköissä</p> <p>Laajat asiakaskyselyt toteutettu varhaiskasvatuksessa ja perusopetuksessa. Kehittämiskohteet on tunnistettu. Tuloksien käsittely oli keväällä 2025. Varhaiskasvatuksen asiakaskysely tehtiin kuudella eri kielellä.</p> <p>Turvallisemman tilan periaatteet on tehty nuorisopalveluissa, perusopetuksessa, liikuntapalveluissa, varhaiskasvatuksessa, yhteisötoiminnassa, kulttuuripalveluissa ja aikuislukiossa.</p> <p>Verkkopalveluiden saavutettavuutta on parannettu. Oulun kaupungin verkkosivuu-uudistuksessa, jossa tehdään sivut entistä saavuttavammiksi.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				Liikuntapalveluissa on lisätty sähköistä asiointipalvelua, jolloin kynnystä ryhmiin ilmoittautumisiin on madallettu.



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Kulttuuritalo Valveen ja Nuorten Oulu verkkosivujen saavutettavuutta on parannettu.</p> <p>Kaupungin lomakkeisto on muutettu saavutettavaksi.</p> <p>Tasa-arvoon liittyvät teemat ovat keskeisinä sisältöinä tuva-koulutuksessa, aikuisten perusopetuksessa, joissa opiskelee eri kieli- ja kulttuuritaustaisia mm. yhteiskuntaopin ja terveystiedon opetuksessa sekä suomen kielen opetuksen yhteydessä aikuislukiolla.</p> <p>Teemapäivä tasa-arvoon ja hyvinvointiin liittyen järjestetään.</p> <p>Selkeän kielen ohjeistus tehty tasa-arvoisempaan ja yhdenvertaisempaan viestintään. Syrjimätön kieli, Opas inklusiiviseen kielenkäyttöön ja viestintään ovat käytössä.</p> <p>Viestinnän kaksikielisyyteen on panostettu kulttuuripalveluissa, liikuntapalveluissa, perusopetuksessa ja varhaiskasvatuksessa.</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Viestinnän saavutettavuutta erityisesti lasten osalta on kehitetty mm. Oulun Lasten Uutisten kautta. Lapsia ovat osallistuneet tämän kautta viestinnän suunnitteluun ja toteutukseen. Lasten ja nuorten ääntä kaupungin viestinnässä on tuotu esiin ja toteutettu esimerkiksi Lapsen oikeuksien viikolla –25 Oulu kasvaa lasten ja nuorten kanssa erikoislähetys sekä kaupunginjohtajan haastattelu.</p> <p>Oulun kaupunkistrategian, hyvinvointisuunnitelman sekä sivistysohjelman valmistelussa kuultiin lapsia, nuoria ja perheitä Oulun Ilon päivässä 11/2025.</p> <p>Lapsilta ja nuorilta kysyttiin heidän näkemyksiään Lapsiystävällisestä Oulusta LYK –nykytilan kartoituksen yhteydessä 04-05. LYK -nykytilan kartoituksen sekä lasten ja nuorten näkemysten perusteella valittiin LYK –tavoitteet kaudelle 25-28. Tavoitteet hyväksyttiin 06/25 ja ne luovat pohjan valmistelussa olevalle lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmalle.</p> <p>Lapsiystävällinen kunta –uuden kauden 24–28 tavoitteet hyväksyttiin 06/25. Toimenpiteiden keruu ja työstäminen aloitettu toimi- ja vastualueilla 08/25, valmistuvat –25 vuoden loppuun mennessä. LYK-tavoitteet edistävät Palveluiden saavutettavuutta: mielenhyvinvoinnin ja mielenterveyden</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>tuki ja ennaltaehkäisy, haavoittuvassa asemassa olevien lasten ja perheiden huomioimista kaupungin palveluiden suunnittelussa (LYK-Tavoitteet 4, 5). Kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisyyden osalta LYK –tavoitteet edistävät lasten ja nuorten oikeutta omaan kieleen ja kulttuuriin (Tavoitteet 5, 6).</p> <p>Oulun kaupunki on pilotoinut yhteistyössä Pohteen, Itlan ja Oulun Yliopiston kanssa digitaalista tilannekuvatyökalua Näkymää Oulun Pohjoisella ja Eteläisellä alueella vuoden -25 ajan. Näkymän käyttö laajenee koko Ouluun vuonna 2026. Näkymän kautta saadaan alueilta tietoa lasten ja nuorten parissa toimivien ammattilaisten sekä paikallisten toimijoiden kuten kauppiaiden kautta lasten ja nuorten hyvinvointiin liittyvistä ilmiöistä. Ilmiöihin vastataan yhteisövaikuttavuustyön avulla.</p> <p>Liikuntapalveluissa on lisätty sähköistä asiointipalvelua, jolloin kynnystä ryhmiin ilmoittautumisiin on madallettu. Keskustakirjasto Saareen on peruskorjauksen yhteydessä rakennettu unisex-wc -tilat asiakkaille. Kyltit ja opasteet on tehty sekä suomeksi että englanniksi. Kylttien ja opasteiden kokoa ja tekstin fonttikokoa on suurennettu</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Kirjaston viestinnässä on kehitetty saavutettavuutta entisestään. Uusien verkkosivujen selkeään kieleen on kiinnitetty huomiota. Kirjaston Jäljillä-hankkeessa on kehitetty Oulun kaupunginkirjaston sivuille esimerkiksi saavutettava virtuaalinen kirjastokierros sekä kirjaston henkilökunnalle laadittu apumateriaaleja helpottamaan selkeää kieltä tarvitsevien asiakkaiden opastusta.</p> <p>Kirjaston monikielisen kirjaston palvelut tuovat maahanmuuttaneille aineistoa omalla kielellä kaikkiin lähikirjastoihin. Yhteistyötä tehdään varhaiskasvatuksen ja koulujen kanssa siitä, millä kielellä kirjastoon tilataan kirjoja.</p> <p>Kirjaston verkkosivuilta löytyy myös Tukea lukemiseen kirjastosta -materiaalit: julisteet, esitteet ja infonäyttökuvat</p> <p>AHAA - Kirjasto aikuisten lukutaidon tukena – hankkeen toiminnoissa painotettiin erityisesti monilukutaito, saavutettavuus, osallisuus sekä sosiaalinen hyvinvointi.</p> <p>Keskustakirjasto Saaren aukioloaikoja laajennettiin verrattuna pääkirjaston aukioloaikoihin.</p> <p>Keskustakirjasto Saaren suunnittelussa huomioitiin sisäänkäynnin esteettömyys, selkeät opasteet, induktiosilmukat. Myös aistiympäristöön, valaistukseen ja äänimaailmaan on kiinnitetty huomiota.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Kirjastojen omatoimikäyttöä pidetään yllä, jotta asiakkailla on laajemmat mahdollisuudet käyttää kirjastoja heille sopivina ajankohtina.</p> <p>Lukioiden omat yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmat on päivitetty osana lukioiden opetussuunnitelmatyötä.</p> <p>Tutkintokoulutukseen valmentavassa koulutuksessa, osana nivelvaiheen ja toisen asteen koulutuksen opintoja, tarjotaan laajasti vieraskielisille suunnattua suomen kielen opetusta.</p> <p>Oulun kaupungissa on valmisteltu englanninkielisen lukiokoulutuksen järjestämisluvan hakemista ja aloittamista syksyllä 2026. Tämän valmistelutyön pohjalta Oulun kaupunki sai järjestämisluvan marraskuussa 2025.</p> <p>Kotoutumispalveluissa pyritään vahvistamaan ja varmistamaan, että jokainen tietää ja tuntee omat oikeutensa. Valta-suhteiden huomaaminen asiakastyössä, esim. tuet ja erilaiset etuudet jakautuvat tasa-arvoisesti. Tulkkia varatessa varmistetaan tulkkauksilanteen kulttuurisensitiivisyys.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Täydennyskoulutuksella on lisätty henkilöstön osaamista (tasa-arvo)</p> <p>Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmat on tehty perusopetuksessa 5/2025 vuosille 2025–2027. Koulutusta ja opastusta on ollut henkilökunnalle 2024–2025.</p> <p>Saavutettavuuskoulutukset: Digitaalisen saavutettavuuden koulutuksia on järjestetty useita ja koulutuksia voi käydä myös itsenäisesti.</p> <p>Sukupuolen moninaisuus: Setan verkkokoulutus sukupuolen moninaisuudesta on ostettu nuorisopalveluille ja se on mahdollista opiskella itsenäisesti.</p> <p>Sukupuolisensitiivisyys</p> <p>Nuorisopalveluissa toimintaa on tarkasteltu sukupuolten ja sukupuolen moninaisuuden näkökulmasta. Nuorisopalveluiden aikaisätoiminnassa tavoitetaan tietyn ikäryhmän (kutsuntaikäiset) miehet, kun taas vastaavaa ei ole saman ikäryhmän naisille.</p> <p>Nuorisopalvelujen ryhmätoiminnoissa ja tapahtumissa on huomioitu sukupuolen moninaisuus, ja nuoria kohdataan yksilöllisesti ilman oletuksia. Sateenkaarevaa nuorisotyötä tehdään 11-17-vuotiaiden ryhmässä ja nuorten aikuisten ryhmässä.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
	<p>Täydennyskoulutuksella lisätään henkilöstön osaamista tasa- arvoasioiden edistämiseksi sekä syrjinnän ja häirinnän ehkäisemiseksi</p>	<p>Henkilöstölle järjestetään täydennyskoulutusta tai he voivat osallistua muiden toimijoiden järjestämiin koulutuksiin. Koulutuksia järjestettäessä huomioidaan koulutustarpeet, kuullaan yhdenvertaisuus- ja tasa-arvo-toimijoita toimijoita ja henkilökuntaa. Koulutukset järjestetään yhteistyössä eri toimijoiden kanssa ja vastuualuekohtaisesti huolehditaan, että koulutusta on riittävästi.</p> <p>Koulutusehdotuksia:</p> <ul style="list-style-type: none">- Järjestetään täydennyskoulutusta sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöihin kuuluvien lasten ja nuorten kiusaamisen ja yksinäisyyden kokemusten, koulu-uupumuksen ja väkivallan ehkäisemiseksi.- Koulutusta kulttuuri- ja sukupuolisensitiiviseen työhön palveluiden järjestämisessä- Turvallisemman tilan periaatteiden laatu- ja prosessiin liittyvät koulutukset	<p>Vuosittain järjestetään vähintään yksi tasa-arvoon liittyvä koulutus henkilöstölle/vastuu täydennyskoulutus-koordinaatioryhmä</p>	<p>Yhdenvertaisuus- ja suunnitelmien laadintaan liittyviä koulutuksia on järjestetty ja osallistuttu muiden järjestämiin koulutuksiin perusopetuksessa 2024–2025.</p> <p>Lapsen oikeudet: Johdatus lapsen oikeuksiin –verkkokoulutus on sisällytetty henkilöstöön perehdytysmateriaaleihin ja jokainen kaupungin työntekijä käy koulutuksen. Koulutus on koulutuskalenteri OSSissa, jonka kautta sen suorittamista seurataan. Lisäksi viranhaltijajohto kaikilta toimialoilta koulutautuu lapsivaikutusten arviointiin ja lapsibudjettiin. Kaupunki on tiedottanut aktiivisesti koulutuksista myös 3. sektorin ja seurakuntien toimijoita Lapset ja perheet, sekä Nuorten elämänkaariverkostoissa.</p> <p>Henkilöstölle on tarjottu myös mahdollisuutta osallistua Lapsivaikutusten arvioinninsekä Lapsibudjetoinnin perusteet koulutuksiin, jotka Suomen UNICEF on järjestänyt yhteistyössä Oulun kaupungin kanssa syksyllä 2025.</p> <p>Varhaiskasvatuksessa on toteutettu Taitteen taimet ja kulttuuri tuutorit -hankkeessa henkilöstön taidekasvatusta täydennyskoulutusta.</p> <p>Syrjintä ja häirintä: Henkilöstölle on</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>tarjottu Rauhankasvatusinstituutin koulutuksia: Kohti syrjimätöntä koulua ja AVI:n koulutuksiin, jotka käsittelivät häirintään puuttumista varhaiskasvatuksessa ja perusopetuksessa. Henkilöstölle on järjestetty varhaiskasvatuksessa ja perusopetuksessa antirasismikoulutusta ja on käyty toimipaikkakohtaiset keskustelut aiheeseen liittyen. Sivistys- ja kulttuuripalvelujen, Kaikkien Oulu projektissa 2025–2027, ehkäistään rasismia koulutuksin koko henkilökunnalle. Lisäksi on ollut kuutoskaupunkien ”Ollaan yhdessä ihmisiksi” rasismin vastainen koulutusarja.</p> <p>Keväällä 2025 järjestettiin varhaiskasvatuksen, perusopetuksen ja alueellisen nuorisotyön esihenkilöille kokemusasiantuntijaluento /Dakota Robin, aiheena yhdenvertaisuus: Johtajan rooli inklusiivisen kulttuurin rakentajana ja siihen liittyvä erätaukokeskustelu</p> <p>Diakonissalaitoksen Radikaalisti soviussa nuorille – hankkeessa on mukana mm. Kaukovainion ja Pitkäkankaan koulu. Hankkeen kautta kouluilla on järjestetty mm. henkilöstön koulutusta ja työpaikkoja, myös oppilaita on osallistunut työskentelyyn.</p> <p>Kaupungin hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen (HYTE) määräraha on</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>alueellisen toiminnan kautta järjestetty keväällä ja syksyllä yläkouluilla oppilaille kokemusasiantuntija/Henri Ylikuljun luentoja yhdenvertaisuudesta.</p> <p>Saavutettavuuskoulutukset: Saavutettavuuskoulutukset: Digitaalisen saavutettavuuden koulutuksia on järjestetty useita ja koulutuksia voi käydä myös itsenäisesti.</p> <p>Sukupuolen moninaisuus: Setan verkko-koulutus sukupuolen moninaisuudesta on ostettu nuorisopalveluille ja se on mahdollista opiskella itsenäisesti.</p> <p>Liikuntapalveluissa sukupuolten moninaisuus on huomioitu uudiskohteiden tilaratkaisuisissa.</p> <p>Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskoulutuksista (mm. Johdatus lapsen oikeuksiin, UNICEFin koulutukset) on viestitty järjestöille elämänkaariverkostojen kautta</p> <p>Turvallisemman tilan periaatteet ja niiden laadinta: Rauhankasvatusinstituutin koulutusta on järjestetty turvallisemman tilan periaatteiden tekemiseen, Kulttuurialia kaikille järjesti koulutusta Kulttuuripalveluiden henkilöstölle ja turvallisemman tilan koulutusta kaikille kaupungin työntekijöille on järjestetty konsernipalveluiden kautta.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen turvallisemman tilan periaatteet on otettu käyttöön (2025)</p> <p>Syksyllä 2025 järjestetty Arvostava kohtaaminen –pilottikoulutus Oulu10:n henkilöstölle Villa Victorin ja Mobile Futures –hankkeen yhteistyössä. Lisäksi Villa Victorin henkilöstö on osallistunut täydennyskoulutuksiin.</p> <p>Kirjaston koulutuksia aiheeseen liittyen:</p> <p>Monikulttuuriset asiakkaat kirjastossa</p> <p>Päihkeitä käyttävän asiakkaan kohtaaminen</p> <p>Puhe-Judo</p> <p>Monikulttuuriset kohtaamiset mahdollistavat lukutaitotyön</p> <p>Monikielinen kirjasto + monikielistä lukemisen edistämistä</p> <p>Kuulovammaisena kirjastossa ja digituessa. Mukana lida Heinämäki, Kuuloliitto ry, Digitaidot-projekti</p> <p>Kirjaston palvelujen käyttö näkövammaisena. Mukana Leena Vallo, Pohjois-Pohjanmaan Näkövammaiset ry</p> <p>Tulossa vielä 2025:</p> <p>Kuuloliiton Digitoiminta</p> <p>Lisäksi koko henkilökunta on suorittanut antirasismikoulutuksen sekä Lapsen</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>oikeudet koulutuksen.</p> <p>Nuorisopalveluissa on järjestetty koulutuksia sukupuolen ja seksuaalisuuden moninaisuudesta, häirinnän ehkäisystä ja antirasismista. Työyhteisöjä on koulutettu kohti positiivista ja syrjimätöntä toimintakulttuuria.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
	Vahvistetaan yhteistyötä tasa-arvo toimijoiden kanssa palveluiden tasa-arvoisuuden kehittämiseksi	<p>Yhteistyötä kehitetään yhdenvertaisuus- ja tasa-arvotoimijoiden kanssa (yhdessä kehittäminen). Järjestöt, neuvostot ja seurakunnat ovat arvokkaita yhteistyökumppaneita.</p> <ul style="list-style-type: none">- Sateenkaaritoimijoiden kanssa tehdään yhteistyötä sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöihin kuuluvien lasten ja nuorten kiusaamisen, yksinäisyyden kokemusten, koulu-uupumuksen ja väkivallan ehkäisemiseksi.- Tasa-arvotoimijoiden kanssa tehdään yhteistyötä koulutuksen ja opintopolkujen sukupuolittuneisuuden vähentämiseksi- Tilojen remontoineissa ja uusien suunnittelussa huomioidaan yhdenvertaisuus ja tasa-arvonäkökulmat yhteistyössä.	<p>Yhteistyötä järjestöjen kanssa tehty koulutuksissa, tapahtumissa, tapaamisissa ja hankeyhteistyönä/ vastuu täydennyskoulutus- koordinaatio -työryhmä, tapahtumien ja tapaamisten järjestäjät</p>	<p>Yhteisövaikuttavuusmallin käyttöönotto koko kaupungin alueella, jatkuva koulutus ja palautteenkeruu kehittämistyön edistämiseksi, yhteistyössä järjestöjen, seurakuntien, varhaiskasvatuksen, perusopetuksen ja nuorisopalvelujen sekä Pohteen toimijoiden kanssa. Tavoitteena lasten, nuorten ja perheiden tukeminen varhaisessa vaiheessa.</p> <p>Yhteisövaikuttavuustyön tiedolla johtamisen tueksi on 2024-2025 toimikaudella pilotoitu Näkymä -tilannekuvatyökalua Oulun eteläisellä ja pohjoisella alueella. Näkymän käyttö laajenee koko Ouluun vuonna 2026. Näkymä on digitaalinen työkalu, jonka avulla eri toimijoiden on mahdollista muodostaa yhteinen tilannekuva oman alueensa lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnista. Näkymään kerätty kenttätoimijoiden lähettämiä havainnot lasten ja perheiden hyvinvoinnista.</p> <p>Näkymä -digitaalisesta työkalusta on viestitty laajasti Eteläisen ja Pohjoisen Oulun alueella toimiville järjestöille sekä muille toimijoille.</p> <p>Varhaiskasvatuksessa Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmat laaditaan myös jatkossa yksikkökohtaisesti. Perhepäivähoidossa on kaupunkitasoinen suunnitelma, jota päivitetään parhaillaan.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Kokemusasiantuntijoita on käytetty henkilöstön koulutuksissa perusopetuksessa sekä nuorille järjestetyissä tapahtumissa.</p> <p>Lapsivaikutusten jälkiarviointia on tehty varhaiskasvatuksessa esiopetuksen oppilaaksioton periaatteista. Erillisselvietyksessä 5-8 -vuotiaiden opetuksen järjestämisen vaihtoehdoista tehtiin myös lapsivaikutusten arviointi.</p> <p>Lapsivaikutusten arvioinnin työkaluja on kehitetty yhdessä Mannerheimin lastensuojeluliiton kanssa. Mannerheimin lastensuojeluliitto oli lisäksi kumppanina lapsivaikutusten arvioinnin valtuustoseminaarin ja henkilöstön koulutuksen suunnittelussa ja järjestämisessä.</p> <p>Lavan ja Labun osalta koulutusten osalta tehty yhteistyötä UNICEFin kanssa</p> <p>Syksyllä -25 järjestettiin työpaja järjestöille, jossa työstettiin toimenpiteitä Lapsiystävällinen kunta –kauden tavoitteille sekä valmisteluvaiheessa olevaan hyvinvointisuunnitelmaan. Uuden LYK -kauden tavoitteina on mm. --Lasten kasvuympäristö tukee lapsen oikeutta omaan kieleensä ja kulttuuriinsa: Kaupunkiympäristön suunnittelussa selvitetään ja otetaan huomioon lasten kokemuksia ja näkemyksiä.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Näin toimitaan prosessin eri vaiheissa ja eri suunnittelutehtävissä, kuten maankäytön suunnittelussa ja kaavoituksessa sekä muuten julkisia tiloja suunniteltaessa.</p> <p>-Kunta varmistaa, että jokainen lapsi ja nuori saa tietoa omista oikeuksistaan (ihmisoikeuskasvatus).</p> <p>Liikuntapalveluissa jaetaan vuosittain Tasa-arvoista liikuntakulttuuria edistävä tunnustuspalkinto Tunnustuspalkinnon arvo on 5000 euroa.</p> <p>Tunnustuspalkinto myönnetään Oulun kaupungissa toimivalle urheiluseuralle, yhdistykselle tai muulle sellaiselle yhteisölle, taholle tai toimijalle, joka edistää ja toteuttaa liikuntastrategian mukaista ja tasa-arvoiseen liikuntakulttuuriin tähtäävää toimintaa. Palkinto voidaan myös jakaa usean toimijan kesken.</p> <p>Liikuntapalvelut käyvät esittelemässä laajasti liikuntamahdollisuuksia useissa eri tilaisuuksissa. Tavoitteena mahdollistaa liikunnan harrastamisen ikään, sukupuoleen, varallisuuteen tai liikunta-aktiivisuuteen katsomatta. Myös ikäihmisten määrän kasvu huomioidaan palveluissa.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Nuorisopalvelut:</p> <p>Oppilaitosvierailuja ja tapahtumia järjestetään tarpeiden mukaan. Nuorisopalveluissa on tehty yhteistyötä mm. Tyttöjen ja Poikien talojen, SETA:n ja muiden toimijoiden kanssa. Näissä on käsitelty sukupuolisensitiivisyyttä ja tasa-arvoa nuorisotyössä.</p> <p>Kokemusasiantuntijoita on hyödynnetty. Järjestettyjä tapahtumia mm. Meet&Greet (tapaa vartijat ja Ankkuritii-mi), Voiko luontokatoon muka vaikuttaa-tapahtuma, Äänestä yhteisöllisesti-tapahtuma, Erilaisia pelitapahtumia (pelikortit ym löytyy tilalta), Keskustelutilaisuus ammattilaisten ja nuorten kanssa Valkean puukotuksiin liittyen, Ohjaamon pop up, Nuorten foorumi</p> <p>Yhteistyötahoja mm. Seta ry, Kaikukortti, Katuklinikka, Solidaarisuusjoukot, Vuolle Settlementti (Tyttöjen ja Poikien talot, Ystävyystalo), Vanhempien Akatemia, Nuorten Ystävät ry, ONMKY, Oulun evlut. Seurakunnat, koulut- ja II asteen oppilaitokset, Auta lasta ry, Puolustusvoimat</p> <p>Nuorisopalveluiden tiloja käyttävät useat eri ulkopuolisten toimijoiden nuorten ryhmät ja eri yhdistykset: romanit, jyräjät, pahki ry, MLL, therianit, 4H, provesta studiokäyttäjät, Srk, MLL, Diabetes yhdistys, Monikkoperheet, Martat, Partiolaiset, 4H, Oulun seudun hengitysyhdistys, NMKY, MLL, perhepäivähoitajat, vakan perhekerhot, Haukiputaan reumayhdistys, urheiluseurat, senioriyhdistykset</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Lapsiystävällinen kunta –koordinaatio-ryhmän järjestöedustajien läsnäolosta ja tiedotuksesta kokouksiin sekä LYK-työhön liittyen on huolehdittu.</p> <p>Oulu on pilotoinut UNICEFin kanssa ensimmäisenä Suomessa Lapsiystävällinen kunta –alumnipolkua. UNICEFin seuranta-tapaaminen toteutui 09/25.</p> <p>Tapahtumia: Varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen kieli- ja kulttuurikoordinaattorit pitivät yhdessä Villa Victorin kanssa vuosittaisen infotilaisuuden maahan muuttaneille huoltajille 3/2025. Perusopetus teki yhteistyötä Oulun so-roptimisti klubin kanssa, Tyttöjen päivän -tapahtumaan osallistumisessa, Oulun yliopistolla 2024: Valtakunnallisen Tyttöjen päivän -tilaisuudessa nuoret ammatillaiset ja naisjohtajat kertoivat urapoluistaan ja työpajoissa esiteltiin nuorille tekniikan ja luonnontieteellisten alojen ammatteja ja sisältöjä innostaen hakeutumaan ko. aloille.</p> <p>OuluPride –tapahtumayhteistyössä nuorisopalvelut ovat järjestämässä nuorten tapahtumien kokonaisuutta ja kehittävät tapahtumaa yhteistyössä OuluPride ry:n ja Kummaconin kanssa.</p> <p>Oulu Suomen ja maailman 1. Lapsiystävällinen alumnikunta.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Pitkäjänteistä työtä lapsen oikeuksien edistämiseksi Oulussa juhlittiin lasten, nuorten, perheiden ja 3. sektorin toimijoiden kanssa Oulun Ilon päivässä 11/25. Mukana juhlimassa oli myös kaupungin johtoa, viranhaltijoita ja päättäjiä. Oulun Ilon päivä järjestettiin yhteistyössä yli 50 toimijan kanssa. Järjestäjät olivat 3. sektorin toimijoita, julkisia toimijoita kuten Pohde ja Oikeusaputoimisto, kaupungin toimijat sekä paikallisia yrityksiä. Suomen UNICEF onnitteli juhlassa Oulu pitkäjänteisestä työstä Lapsiystävällisen kunnan kehittämisessä. Päivän teemana oli "Lapsella on oikeus kuulua".</p> <p>Kirjasto on tehnyt yhteistyötä esimerkiksi Sateenkaariperheet ry:n kanssa: olemme järjestäneet yhdessä sateenkaarevia satutuokioita kirjastoihin, Pride-kirjanäyttelyitä ja sateenkaarevan lukupiirin kirjanäyttelyitä. AHAA - Kirjasto aikuisten lukutaidon tukena - hankkeessa tehtiin paljon yhteistyötä järjestöjen ja erityisryhmien kanssa. Näissä toiminnoissa painottuivat erityisesti monilukutaito, saavutettavuus, osallisuus sekä sosiaalinen hyvinvointi. Osa yhteistyöstä oli kirjaston palvelujen ja hankkeen esittelyjä, osa säännöllistä, kuukausittain tapahtuvaa toimintaa.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Keskeisiä järjestökumppaneita olivat Eri-laisten oppijoiden liitto, Pohjoisen moninaiset oppijat ja Raahen Psygyke. Myös Suomen CP-liiton, Kehitysvammaisten Tukiliiton, Klubitalo Pönkän ja Hyvän mielen talon kanssa tehtiin säännöllistä yhteistyötä.</p> <p>Pysyväksi näistä on jäänyt Hyvän mielen talolla pidettävä Väsyneiden lukupiiri ja yhteistyötä jatketaan myös mm. kirjailijavierailujen muodossa.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
<p>YHDENVERTAISUUS</p> <p>Katsomuskasvatuk- sen kirjaukset, asia- kaskyselyt, Kokemus- tietokartoitukset, hankkeiden loppura- portit, Lapsiystävälli- nen kunta –kartoituk- set, tutkimukset, THL kohorttitutkimukset</p>	<p>Palveluita kehitetään entistä saavutettavammiksi. Kehittämisessä huomioidaan fyysinen, sosiaalinen, kulttuurinen, taloudellinen ja digitaalinen esteettömyys</p>	<p>Fyysinen saavutettavuus</p> <ul style="list-style-type: none">- toimintojen järjestämisessä huomioidaan esteettömyys- huomioidaan erityisryhmät tapahtumien järjestämisessä <p>Digitaalinen saavutettavuus</p> <ul style="list-style-type: none">- internetistä etsittävä tieto löydetään helposti ja se on ajantasaista- palveluiden esteettömyystiedot löytyvät sivustoilta- tarjotaan digitaalisia palveluita ymmärrettävästi äidinkielellä mm. viittomakielellä, selkokielellä- Kiinnitetään tarpeen mukaan huomiota eri kieliversioiden tekemiseen palveluista tiedottamiseksi ja niiden tunnetuksi tekemiseksi- Tuetaan asiakkaita digitaalisten palveluiden käyttöön	<p>Jokaisella vastuualueella tarkasteltu saavutettavuutta ja sitä on parannettu/ vastuu päälliköt, (vastuualuejohtajat, aluepäälliköt) suunnittelijat, saavutettavuus/viestinnän vastuuhenkilöt</p>	<p>Palveluverkkoselvitys on käynnissä</p> <p>Oulussa toimivat aktiivisesti vanhus-, vammais- ja maahanmuuttajaneuvosto sekä Oulun nuorisovaltuusto ONE. Neuvostot osallistuvat uuden hyvinvointisuunnitelman valmisteluun.</p> <p>Digitaalinen saavutettavuus:</p> <p>Annie Advisor –tukibottia on käytetty Oulun aikuislukiossa usean vuoden ajan ja sen on todettu lisäävän saavutettavuutta. Näiden kokemusten myötä Annie Advisorin pilotointi on aloitettu 2025 kolmessa nuorten lukiossa. Sen tarkoitus on madaltaa kynnystä yhteyden ottamiseen avun saamiseksi.</p> <p>Liikuntapalveluissa on lisätty sähköistä asiointipalvelua, jolloin kynnystä ryhmiin ilmoittautumisiin on madallettu.</p> <p>Nuorisopalveluiden digitaalinen saavutettavuus on parantunut merkittävästi. Turvallisemman tilan periaatteet on laadittu ja niitä päivitetään vuosittain yhdessä nuorten kanssa, ja ne otetaan huomioon kaikissa ryhmätoiminnoissa ja tiloissa.</p> <p>Viestinnässä on huomioitu saavutettavuus: käytetty selkeäkielisiä tekstejä, vaihtoehtoisia kuvatekstejä ja värikkö-rasteja. Digipalveluissa on tehty saavutettavuusarvioiteja ja korjauksia,</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>jotta ne tukevat apuvälineitä ja ruudunlukijoita. Palveluiden käyttäjiltä kysytään kokemuksia palveluista ja toimintaa tarkastellaan saadun palautteen pohjalta. Palvelut ovat pääsääntöisesti maksuttomia.</p> <p>Tilojen esteettömyyteen on kiinnitetty huomiota. Koppanan leirikeskukseen on myös tehty esteettömyyskartoitus ja sen pohjalta on tehty parannuksia sisä- ja ulkotiloihin.</p> <p>Pienryhmätoimintoja järjestetään nuorilta nousevien tarpeiden pohjalta. TUVA-yhteistyötä tehdään nuorten koulututtamisen saavutettavuuden ja tasavertaisuuden kehittämiseksi.</p> <p>Verkkopalvelut ja digitaalinen saavutettavuus painottuu kirjastossa. Verkkosivuis- sa noudatetaan selkeää kieltä ja saavutettavuutta. Digiopastus-palvelua neljän eri alueen kirjastoissa mm. ikäihmisille.</p> <p>Nuorisopalveluiden pelitilojen toiminnallisuutta on parannettu siten, että entistä useampi voi osallistua pelitoimintaan.</p> <p>Tuetaan asiakkaita digitaalisten palveluiden käyttöön eVakan käyttönotossa (päiväkodit, Teams-info). Tulka-palveluita yksiköille lisätään tulkkauspalveluiden lisäksi.</p> <p>Kaupunki on ollut mukana 2024 alkaen syrjinnästä vapaassa alue kampanjassa.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Perusopetuksessa on tiedotettu Kohti syrjimätöntä koulua- Rauhankasvatusinstituutin aineistosta.</p> <p>Villa Victorin verkkosivut laaditaan kaupungin yleisten ohjeiden mukaisesti, joissa huomioidaan myös näkövammaisten tarpeet.</p> <p>Verkko-opetus mahdollistaa opetuksen osallistumisen asiakkaan olinpaikasta riippumatta.</p> <p>Keväällä 2025 päätettiin, että syksystä 2025 alkaen koulujen järjestämät kerhot oppilaille ovat yhdenvertaisesti saavutettavissa Hellewi-harrastuskalenterissa Harrastamisen Aarrearkun kerhojen lisäksi. Harrastekerhot ovat osallistujille maksuttomia</p> <p>Kirjastolla toimivat Digikeski- viikot tarjosivat helposti saavutettavaa digitukea lähikirjastoissa kevääseen -25 asti. Digitukea tarjotaan toki säännöllisesti kirjaston asiakaspalvelussa aina asiakkaan sitä tarvitessa. Kirjaston verkkosivut on kirjoitettu selkeällä kielellä ja myös some-mainonnassa ja julisteissa ja infokuvissa keskitytään saavutettavuuteen ja selkeyteen. Kirjastojen esteettömyystiedot löytyvät helposti. Asiakkaita tuetaan digitaalisten laitteiden käyttöön myös kirjastossa</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Pohjoisen eKirjaston palveluja markkinoi- dessa sekä Kuntien yhteisen eKirjaston käyttöönnoton ohjeistamisessa. Erilaiset selkeät digitietoiskut somekanavissa toi- vat asiakkaille tärkeää infoa.</p> <p>Keskustakirjasto Saareen avautuva Digi- verstaas tarjoaa tiloja, laitteita ja välinei- tä omatoimiseen oppimiseen ja taitojen harjaannuttamiseen.</p> <p>International Housessa kaikki palvelut on koottu samaan paikkaan. Ajanvaraukse- tonta ohjausta ja neuvontaa saa joka ar- kipäivä.</p> <p>Nuorisopalvelut Monikielinen viestintä ja materiaalit (verkkosivut, esitteet useilla kielillä, vide- ot).</p> <p>Digipalveluissa toteutettu saavutetta- vuusarviointeja ja parannuksia. Monikie- linen verkkopalvelu: Nuortenoulu.fi-si- vustolle on toteutettu englanninkielinen versio, mikä parantaa palvelun saavutet- tavuutta.</p> <p>Virtuaaliavustaja Oulubot: Sivustolle on lisätty Oulubot-virtuaaliavustaja, joka oh- jaa käyttäjän oikean tiedon äärelle. Avus- tajaa kehitetään jatkuvasti sen kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta, jotta tie- to olisi mahdollisimman relevanttia ja helposti löydettävissä.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Oulubot osaa vastata myös ruotsiksi ja englanniksi, mikä tukee kielellistä yhdenvertaisuutta.</p> <p>Nuorisopalveluiden kolme esittelyvideota valmistui ja ne on käännetty englanniksi, arabiaksi ja venäjäksi, Somalia ja farsi 2025 loppupuolella.</p> <p>Oulun kaupungin lukioiden verkkosivut on siirretty Ouka.fi-sivustolle. Verkkosivujen sisällön saavutettavuuteen on kiinnitetty erityistä huomiota.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
		<p>Sosiaalinen ja kulttuurinen saavutettavuus</p> <ul style="list-style-type: none">- Vastuualueilla kirjataan turvallisempi tila periaatteet ja otetaan ne käyttöön- Tunne- ja turvataitokasvatus on vahvana osana varhaiskasvatuksessa, esiopetuksen ja perusopetuksen opetussuunnitelmia ja opetusmateriaalia.- Käännetään tarpeen mukaan tietoa palveluista englannin kielelle sekä suurimmille kieliryhmille Oulussa <p>Taloudellinen saavutettavuus</p> <ul style="list-style-type: none">- Hintaa ei saa olla esteenä palvelujen käytölle: edistetään toimenpiteitä, jotka mahdollistavat mahdollisimman monen oululaisen harrastamisen, opiskelun ja osallistumisen palveluun		<p>Sosiaalinen saavutettavuus</p> <p>Tunne- ja turvataitokasvatus on ollut vahvana osana varhaiskasvatuksen, esiopetuksen ja perusopetuksen opetussuunnitelmia ja opetusmateriaalia.</p> <p>Varhaiskasvatuksessa on toteutettu säännöllisesti lasten kokemuksellisen hyvinvointitiedon kartoituksia. Turvaa tenaville tapahtuma (liikennekasvatus) ja uimakouluviikko koko esiopetuksen ikäluokalle.</p> <p>Marraskuun 2025 alusta päiväkotien ja koulujen sekä monitoimitilojen tiloja avataan kuntalaisten käyttöön maksuttomasti.</p> <p>Kirjaston uudet käytösäännöt ovat selkokieliset.</p> <p>Kirjastolla on käytössä turvallisemman tilan periaatteet.</p> <p>Liikuntapalveluissa liikuntakaveritoiminnan kehittämistä jatketaan. Liikuntavastustajakortteja myönnetään erityistä tukea tarvitseville.</p> <p>Liikuntapalveluista on mahdollista lainata soveltavan liikunnan välineistöä.</p> <p>Turvallisemman tilan periaatteet tehty tai tekeillä eri vastuualueilla.</p> <p>Vertaistoiminnan tukemista mm. romani- ja nuorten ryhmän toiminta aloitettu uudelleen.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Villa Victorin palveluista viestitään aina vähintään helpolla suomella ja englanniksi. Kaikille avoin kerhotoiminta edistää sosiaalista vuorovaikutusta eri väestöryhmien välillä.</p> <p>Nuorten työpajojen kerhotoimintaa kehitetty, yhteistyössä Byströmin ohjaamon kanssa. Kerhoihin on mahdollisuus osallistua matalalla kynnyksellä, vaikka ei olisikaan vielä pajatoiminnassa muuten mukana. Kerhotoiminta maksutonta.</p> <p>Sateenkaarinuorten illat ja kesätoiminta aloitettiin helmikuussa 2022, syksyllä 2023 laajennettiin toimintaa myös nuorille aikuisille.</p> <p>Taideklubien toteuttamista ikäihmisille ympäri Oulun on jatkettu hyte-rahalla. Sairaalakoulussa on toteutettu mediataide ryhmiä, Tukea tarvitseville nuorille aikuisille on toteutettu omaa taideryhmää, Erityistä tukea tarvitseville nuorille on toteutettu mediataide ryhmiä. Nurkan Galleria, nuorten taideklubi ja avoin taidetila toimintaa toteutettu yhdessä Byströmin Ohjaamon kanssa. Turvallisemman tilan periaatteet kirjattu kulttuuritalo Valveella</p> <p>Kirjaston Väsyneiden lukupiiri Hyvän mielen talolla tukee heikosti lukevien ja erilaisten oppijoiden lukutaitoa ja yhteisöllisyyttä.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Nuorisopalvelut</p> <p>Asiakkaat kohdataan sensitiivisesti huomioiden yksilöllisyyden ja kokonaisvaltaisuuden sekä ryhmätilanteissa huomioiden ryhmän moninaisuuden (esim. tiedon jakaminen moninaisesti eri tavoilla jne.).</p> <p>Huomioidaan asiakaskunnan moninaisuus ja yksilölliset tarpeet tarjoamalla erilaisia asiointitapoja ja -välineitä.</p> <p>Tiloissa sateenkaarilippuja ja "Meille ovat tervetulleita kaikki" -kylttejä</p> <p>Seksuaalineuvonta</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Fyysinen saavutettavuus</p> <p>Kaikkien kesäfestari-tapahtumaa kehitetään koko ajan esteettömämmäksi. Tapahtuma järjestetään vuosittain. Festari on maksuton, päihteetön ja esteetön. Kaikilla on mahdollisuus päästä ainakin yksille festareille kesällä.</p> <p>Lukiokoulutusta on mahdollista opiskella etänä ja opintojen itsenäinen suunnittelu on mahdollista. Etänä opiskelulle on kasvava tarve, jolloin opintoja saadaan yksilöllistettyä ja keskeinen menetelmä siihen, että opiskelija pysyy opinnoissa matkassa.</p> <p>Ukrainian Book Clubille on järjestetty tila kokoontua Karjasillan kirjaston omatoimiaikana perjantaisin. Omatoimikirjastot mahdollistavat laajennetut ajat kirjaston käyttöön, aukioloajoissa mietitty myös saavutettavuutta. Remonttien yhteydessä tehty esteettömyyskartoitukset, joihin pyydetään vammais- ja vanhusneuvoston kommentit.</p> <p>Valveella on tehty laaja esteettömyyskartoitus ja sen mukaisia parannusehdotuksia toteutetaan parhaillaan.</p> <p>Villa Victorin tilat Oulu10:ssä ovat esteettömät.</p> <p>Kotoutumispalveluissa tulkkia käytetään aina, kun ei ole yhteistä kieltä ja työntekijöillä käytössä Tulka sovellukset.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Kotoutumisen alkuvaiheessa oma työntekijä ohjaa aktiivisesti kotoutumista ja varmistaa verkostojen tuen, millä vahvistetaan kotoutujan omaehtoista kykyä hoitaa asioitaan.</p> <p>Nuorisopalvelut:</p> <p>Esteettömät tilat ja palveluiden jalkautuminen eri ympäristöihin. Esteettömyyskartoitus Koppanan leirikeskukseen. Valkean Nurkassa tehty esteettömyystoimenpiteitä.</p> <p>Tuiran alueelta on puuttunut vuosia nuorisotila. Uusi nuorisotila on avattu ja se on esteetön.</p> <p>Oppilaitosnuorisotyö saatu jalkautettua OSAO:n keskusta-alueen yksiköihin alkuvuodesta 2025.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Kielellinen ja kulttuurinen saavutettavuus</p> <p>Käännätetään tarpeen mukaan tietoa palveluista englannin kielelle sekä suurimmille kieliryhmille Oulussa .</p> <p>Varhaiskasvatuksessa kiinnitetty huomiota eri teksteissä käytettyyn kieleen ja kuvien moninaisuuteen. Kieliversioita tiedotteista hyödynnetään.</p> <p>Järjestetty tutustumispäiviä nuorisotilaan ja kerrottu nuorisopalveluiden toiminnasta maahanmuuttajavanhemmille ja S2 luokaille. Huomioitu eri kieliversioita toiminnan mainoksissa mahdollisuuksien mukaan (mm. arabia, somalia, englantia). Nuorisopalveluissa on palkattu työntekijöitä tavoittamaan nuoria eri kieli- ja kulttuuriryhmistä. Nuoria, joita ei muuten tavoiteta.</p> <p>Saamelaisten yhteistyöryhmä on toiminut aiempaa laajemmalla kokoonpanolla. Villa Victor koordinoi toimintaa 2024–2025 mm. saamelaisten päivän tapahtumia.</p> <p>Romanipoliittinen ohjelma 3 tavoitteet määritelty Oulun romanityöryhmälle, jonka tarkoitus on edistää romanien yhdenvertaisuutta ja poistaa syrjintää. Romani-lasten kielikerhotoiminta aloitettu.</p> <p>ArtBeig family club maahanmuuttaja perheille kokoontuu Valveella ja alueella.</p> <p>Kielellinen ja kulttuurinen saavutettavuus</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Käännätetään tarpeen mukaan tietoa palveluista englannin kielelle sekä suurimmille kieliryhmille Oulussa. Varhaiskasvatuksessa kiinnitetty huomiota eri teksteissä käytettyyn kieleen ja kuvien moninaisuuteen. Kieliversioita tiedotteista hyödynnetään. Järjestetty tutustumispäiviä nuorisotilaan ja kerrottu nuorisopalveluiden toiminnasta maahanmuuttajavanhemmille ja S2 luokalle. Huomioitu eri kieliversioita toiminnan mainoksissa mahdollisuuksien mukaan (mm. arabia, somalia, englantia). Nuorisopalveluissa on palkattu työntekijöitä tavoittamaan nuoria eri kieli- ja kulttuuriryhmistä. Nuoria, joita ei muuten tavoiteta. Saamelaisten yhteistyöryhmä on toiminut aiempaa laajemmalla kokoonpanolla. Villa Victor koordinoi toimintaa 2024–2025 mm saamelaisen päivän tapahtumia. Romanipoliittinen ohjelma 3 tavoitteet määritelty Oulun romanityöryhmälle, jonka tarkoitus on edistää romanien yhdenvertaisuutta ja poistaa syrjintää. Romanilasten kielikerhotoiminta aloitettu. Romanikahvilatoiminta parantaa romanikulttuurin näkyvyyttä valtaväestön keskuudessa. Romanikahvila on avoinna joka toinen viikko Villa Victorissa, Oulu10:ssä. ArtBeig family club maahanmuuttaja perheille kokoontuu Valveella ja alueella.</p> <p>Kotoutumispalveluissa huomioidaan kulttuuriset erityspiirteet osana</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>kotoutumistyötä. Omankieliset työntekijät parantavat kulttuurista ymmärrystä ja lisäävät keskinäistä luottamusta asiakastyössä. Tulkkipalvelujen käyttö parantaa kulttuurien välistä vuorovaikutusta. Asiakasviestintä on monikielistä ja monikanaavaista sekä yksilölähtöistä</p> <p>Nuorisopalvelut:</p> <p>Monikielinen viestintä ja materiaalit (verkkosivut, esitteet useilla kielillä, videot). Monikielinen verkkopalvelu: Nuortenoulu.fi-sivustolle on toteutettu englanninkielinen versio, mikä parantaa palvelun saavutettavuutta. Nuorisopalveluiden kolme esittelyvideota valmistui ja ne on käännetty englanniksi, arabiaksi ja venäjäksi, Somalia ja farsi 2025 loppupuolella.</p> <p>Tervetuloa nuorisotilalle –esitteet uusille nuorisotilan kävijöille ja heidän perheille jaettavaksi. Niissä kerrotaan, mikä nuorisotila on ja miten se toimii. Kieliversioita on tilattu 19 eri kielellä.</p> <p>Monikielinen tutustumisilta huoltajille Kaijonharjun nuorisotilalla marraskuussa 2025. Tulkkipalveluita käytetään tarpeen mukaan, viittomakielen tulkki Kaikkien kesäfestareilla 24-25.</p> <p>Romanipoliittisen ohjelman uudet tavoitteet asetettu.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Kirjaston kokoelmiin kuuluu aineistoa useilla eri kielillä. Monikielisestä kirjastosta Helsingistä tilataan aineistoa eri kielillä asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan. Keskustakirjasto Saaren opasteet ja kyltit on suomen lisäksi myös englannin kielellä.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Taloudellinen saavutettavuus</p> <p>Eri vastuualueet tarjoavat maksutonta ja edullista toimintaa.</p> <p>Valtakunnallisten asiakasmaksulain muutosten jälkeen varhaiskasvatuspalvelu on yhä useammalle perheelle maksutonta. Kaksivuotisen esiopetuksen kokeilu jatkui Oulussa 31.5.2024 saakka.</p> <p>Liikuntapalveluissa alle 18-vuotiaiden ja yli 65-vuotiaiden liikuntaryhmien vuorojen maksuttomuus.</p> <p>Prikka-keskus</p> <p>Syksyllä 2022 nuorilta kysyttiin taloudellisesta eriarvoisuudesta Nuorten PopUpissa Valkeassa sekä Nuorten Foorumissa.</p> <p>Vastauksia tuli noin 150kpl. Tuloksia on hyödynnetty toiminnan kehittämisessä.</p> <p>Päiväliikkujan kuntokortti sekä kuntouttavan työtoiminnan liikuntakortti on otettu käyttöön.</p> <p>Liikuntapalveluiden taloudellinen saavutettavuus on huomioitu mm. päiväliikkujan kuntokortti, seniorikortti, aleryhmienkortti, maksuttomat alle 18 ja li 65-vuotiaiden vuorot. Maksuton junior- ja nuorten action toiminta.</p> <p>Kotoutumisen peruspalvelut maksuttomia ja ohjataan aktiivisesti maksuttomien palvelujen sekä toimintojen pariin.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Huomioidaan asiakkaan taloudellinen tilanne asiakastyössä, hoidetaan asioita tarvittaessa etänä.</p> <p>Kirjaston palvelut ovat pääosin maksuttomia. Maksuttomuus ja myös maksuttomat eKirjastopalvelut tuovat aineistoa kaikkien ulottuville. Maksuttomat tapahtumat, kuten kirjailijavierailut, lukupiirit ja lastenkonsertit tuovat kulttuuria ja yhteenkuuluvuutta oululaisille. Kirjasto tarjoaa maksuttomia tiloja kirjanjulkareihin, kerhoihin, lukupiireihin ym. Esimerkiksi Anarkistimarttojen kirjaklubi, Sokrateskeskustelukerho ja Pelitupa kokoontuvat Karjasillan kirjastossa, osa omatoimiaikana. Ikäihmisten kerho kokoontuu Kaijonharjun kirjaston ja nuorisotilan yhteisessä Kaijon kammarissa myös säännöllisesti, ja siellä järjestetään myös Art-Being family club -nimistä taidekerhoa.</p> <p>Villa Victorin kaikki palvelut ovat maksuttomia.</p> <p>Nuorisopalvelut:</p> <p>Taloudellinen saavutettavuus varmistettu maksuttomilla palveluilla ja tukimuodoilla (esim. bussiliput, ruokakassit).</p> <p>Byströmin Ohjaamosta jaetaan vähävaraisille Byströmin asiakkuudessa oleville nuorille ruokakasseja.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Byströmin Ohjaamosta ja nuorten työpajoilta voidaan antaa nuorelle bussilippuja tarpeen mukaan.</p> <p>Nuorisotaloilla huolimatta siitä onko nuorisotalon kävijä, alueella tarjotaan tasavertaisesti lajikokeiluja, kyytimahdollisuuksia, välipaloja (joissa huomioidaan eri kulttuuritaustoista tulevat)</p> <p>Puistoruokailu kesät 24-25 Valtakunnallisten asiakasmaksulain muutosten jälkeen varhaiskasvatuspalvelu on yhä useammalle perheelle maksutonta. Kaksivuotisen esiopetuksen kokeilu jatkui Oulussa 31.5.2024 saakka.</p> <p>Kulttuuriklubi-toiminta aloitettu Byströmin ja nuorten työpajojen nuorille, myös Kaikukortteja jaetaan vähävaraisuuden perusteella. Byströmin vähävaraisille asiakkaille voidaan jakaa ruokakasseja ja bussilippuja tärkeiden asioiden hoitamiseen. Coffee & Talk toiminta 18 -29 –vuotiaille nuorille. Tuetaan nuorten yhteisöllisyyttä ja mielekästä vapaa-ajan tekemistä matalalla kynnyksellä huomioiden nuorten taloudellinen tilanne.</p> <p>Liikuntapalveluissa alle 18-vuotiaiden ja yli 65-vuotiaiden liikuntaryhmien vuorojen maksuttomuus.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>LYK –nykytilan kartoituksessa lapsilta ja nuorilta kerättiin näkemyksiä siitä, miten Oulu olisi lapsiystävällisempi (04/2405/25). Lapset ja nuoret nostivat esiin, että harrastusten taloudellinen tuki sekä maksuttomat harrastusmahdollisuudet eri puolilla Oulua ovat tärkeitä. Harrastamisen Aarrearkun kerhot vastaavat tähän tarpeeseen.</p> <p>Oulussa on käynnistynyt harrastamisen taloudellisen tuen verkosto 11/26 jatkona Itlan Samalta Viivalta Oulu – hankkeen työlle. Verkostoa koordinoi hyvinvoinnin edistämisen palvelut.</p> <p>Alueellisessa työssä on pilotoitu loma-ajan ruokailua lapsille ja nuorille syyslomalla –25. Tätä toimintaa laajennetaan koko Ouluun vuoden –26 aikana.</p> <p>Oulun Ilon päivä on maksuton tapahtuma lapsiperheille. Vuonna 2024 Ilon päivässä SPR jakoi 400 annosta ilmaista jauheliikettä sekä Putaan Pulla leipää ja pullaa. Kaikki jaettava ruoka meni.</p> <p>Hyvinvoinnin edistämisen ja yhteisötoiminnan avustuksilla maksutonta toimintaa ja tapahtumia sekä ruokakassiapua kaiken ikäisille</p> <p>Yhteisötiloilla jaetaan hävikkiruokaa sekä ruoka-apua.</p> <p>Päiväliikkujan kuntokortti sekä kuntouttavan työtoiminnan liikuntakortti on otettu käyttöön.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
	Haavoittuvassa asemassa olevien osallisuus	<p>Erityinen huomio kiinnitetään haavoittuvassa asemassa olevien ja erityis- ja vähemmistöryhmien osallisuuden edistämiseen ja siihen, että heidän äänensä saadaan kuuluviin. Palveluita suunniteltaessa huomioidaan kaikki ryhmät, joita palvelu koskee ja ehkäistään syrjintää. Tarkoituksena on mahdollistaa kaikkien osallistuminen ja poistaa osallistumisen esteitä.</p> <ul style="list-style-type: none">- Edistetään näkyvästi ihmisoikeuksia mm. järjestämällä ihmisoikeuksiin liittyviä tapahtumia ja huomioimalla ne viestinnässä- Huomioidaan palautteen- ja käyttäjäkokemusten keruussa monikanavaisuus, saavutettavuus ja esteettömyys- Hyödynnetään palveluiden käyttäjien kokemuksia palveluiden kehittämisessä, kuten asiakaspalautteet, asiakkaiden, järjestöjen ja neuvostojen kokemusäänet, kyselyt, karitukset, tutkimukset	Palveluiden kehittämisessä on huomioitu asiakaskokemukset/ vastuu aluetoiminnan osalta monialaiset työryhmät, lapsiperheiden kokemustietokarttoitukset	<p>Palveluverkkoselvitysten yhteydessä on toteutettu lapsivaikutusten arvioinnit osana ennakkovaikutusten arviointia https://hyvinvointikertomus.fi/</p> <p>Lapsivaikutusten arvioinnissa lasten kuuleminen ja erityisesti myös haavoittuvassa asemassa olevien osallistumisen varmistaminen ovat keskiössä Lapsivaikutusten arvioinnin osalta on kehitetty käytänteitä niin sikussa kuin kyp:ssä. Ressursia ja tukea lapsivaikutusten arvioinnin toteuttamiseen on saatavilla entistä enemmän prosessin eri vaiheissa. Prosessissa varmistetaan, että lapset voivat osallistua ja saavat tietoa asian etenemisestä sen eri vaiheissa.</p> <p>Prosessia on kehitetty ja kohteet pyritään tunnistamaan entistä aikaisemmin. Talousarviovalmistelussa huomioidaan kohteet, joissa lapsivaikutusten arviointi tulee tehdä.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
		<ul style="list-style-type: none">- Huomioidaan positiivisen erityiskohtelun mahdollisuus erityis- ja vähemmistöryhmien osallistumisessa, vaikuttamisessa ja opiskelussa esimerkiksi suomen kielen opetus, toimintojen mukautukset erityisen tuen tarpeessa oleville- Yksinäisyyden ehkäisemiseksi järjestetään uusia kohtaamispaikkoja tai yhteisöllisiä toimintoja, myös digitaalisesti		<p>Maksuton harrastustoiminta lapsille ja nuorille Harrastamisen Aarrearkun ja koulujen kerhotoiminnan (OPH valtionavustus) avulla.</p> <p>Perusopetuksen Kota rahoitus 2024–2027, joka on koulutuksen tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen tarkoitettu, on kohdennettu indikaattorialuille. Rahoituksella on palkattu lisäresursseja 2024–2025 kouluille yhtenäisen kasvun ja opinpolun varmistamiseksi ja eriarvoistumisen ehkäisemiseksi.</p> <p>Keväällä 2025 käytiin erätaukokeskustelu perusopetuksen ja varhaiskasvatuksen sekä alueellisen nuorisotyön esihenkilöiden kanssa teemalla ”Johtajan rooli inklusiivisen kulttuurin rakentajana. ”Aiheena oli yhdenvertaisuus ja moninaisuus”, tilaisuudessa kuultiin myös oppilaspuheenvuoro. Alueiden koulujen oppilaille järjestettiin myös yhdenvertaisuuteen liittyviä kokemusasiantuntijapuheenvuoroja.</p> <p>Hyvinvoinnin edistämisen palveluissa on jatkettu vuonna 2025 pilotoidun alueellisen idearahan myöntämistä 10 000 e/alue (4 aluetta). Idearahalla alueilla toimivat 3. sektorin toimijat ovat järjestäneet eri-ikäisille oululaisille mm. yksinäisyyttä vähentäviä sekä mielen hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä edistäviä tapahtumia ja toimintoja. Mm. ikäihmisten tuolijumpaa, jumppaa, sinkuille +65 v tapahtumia sekä muita tapahtumia.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Oululaisille nuorille järjestettiin erätaukokeskustelujen sarja syksyllä -25 aiheista: Maksako hyvä elämä?, Kuulunko yhteisöön ja yhteiskuntaan omana itsenäni? Sekä Uskallanko Unelmoida.</p> <p>Yhteisötiloilla toimii monenlaista toimintaa, jota kaupunki tukee. Yhteisötilat ovat kaupungin olohuoneita kuntalaisille. Yhteisötilat mahdollistavat yhteisöllisyyttä, yhteisöllistä toimintaa ja kuntalaisten kohtaamisia eri puolilla Oulua.</p> <p>Kaupunki tukee järjestölähtoisellä hyvinvoinnin edistämisen avustuksella monenlaista toimintaa lapsille. Esimerkiksi järjestö toteuttaa Pohjoisen Oulun alueella nuokkari -toimintaa alakouluikäisille yhteisötilalla tämän avustuksen avulla.</p> <p>Hyvinvoinnin edistämisen sekä yhteisötoiminnan avustuksilla rahoitetaan monenlaista yhteisöllisyyttä edistävää toimintaa, jota 3. sektorin toimijat toteuttavat.</p> <p>Liikunnan avustuksilla tuetaan urheiluseurojen toimintaa. Urheiluseurojen toiminta ehkäisee yksinäisyyttä ja lisää yhteisöllisyyttä sekä osallisuuden kokemuksia.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Moninainen koululuokka oppimateriaalipaketti välitettiin kouluille keväällä 2025. Oppimateriaalipaketti sisältää tietoa ja työkaluja sukupuolen ja seksuaalisuuden moninaisuuden kohtaamiseen sekä ihmissuhteisiin ja seksiin liittyvien ilmiöiden käsittelyyn koulun työarjessa esimerkiksi seksuaalikasvatuksen tunneilla.</p> <p>HOP- ja Kota valtionavustusten lisäresursseja on kohdennettu indikaattorialueille ja lisäresursseilla vahvistetaan pedagogista toimintaa.</p> <p>Nuorisopalveluissa on kehitetty uusia dialogin, kuulemisen ja vaikuttamisen tapoja. Trust-hankeyhteistyö dialogityön kehittämiseksi ja vähemmistöäänien kuulemiseksi, Mikä vituttaa (mm. työttömyydessä, tukiviidakossa, yksinäisyydessä) -konseptin käyttöönotto Ohjaamossa nuorten äänen kuulemiseksi. Taiteen avulla vaikuttaminen syrjintään.</p> <p>Etsivää nuorisotyötä on tehty tasa-arvo ja yhdenvertaisuus (KOTA 2024-2027) rahoituksella 2024–2025 koskien alle 29-vuotiaita.</p> <p>Ankkuritapaamisessa nuorella on mahdollisuus tulla kuulluksi ja hän saa kertoa oman tarinan tapahtuneesta. Poliisi huomioi nuoren kuulemisen täydentämällä rikosilmoitusta. Ankkuritoiminnan suostumuslomake on kehitetty ja käännetty eri kielille (arabia ja englanti).</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Maksuton junior- ja nuorten action toiminta, lasten maksuttomat luistelu- ja hiihtokoulut madaltavat osallistumiskynystä.</p> <p>Sivistys- ja kulttuuripalveluissa on tehty maahanmuuton ja kotoutumisen palveluverkkoselvitystä keväällä 2025.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Hyviä käytänteitä haavoittuvassa asemassa olevien lasten ja nuorten osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien lisäämiseksi on kerätty toimialoilta ja vastuualueilta.</p> <p>Puistoruokailu on järjestetty 2024–2025 lapsille ja nuorille (alle 25 v.) kesäisin eri puolilla Oulua. Syyslomaruokailu ja toiminta nuorisotiloissa (7–17 v.) oli suosittu pohjoisella alueella 2025.</p> <p>Vanhemmuuden tukea on tarjottu varhaiskasvatukseen ja perusopetukseen sekä Ehyt Ry:n yhteistyönä lasten ja nuorten (6–12 v.) positiiviseen kasvatukseen 2024–2025 englanniksi tulkattuna.</p> <p>Koulut ovat järjestäneet hyvinvointi- ja harrastemessuja 2024–2025.</p> <p>Villa Victor järjestää tarvittaessa erityiskursseja pakolaisille (esim. eritrealaiset ja ukrainalaiset)</p> <p>Oulu mukana SOS-lapsikylän unelmista totta –toimintamallissa.</p> <p>Osana uuden lastenkulttuurikeskuksen toiminallista suunnitelmaa on kuultu laajasti lapsia ja perheitä ja yhdenvertaisuus on huomioitu laajasti suunnitelmassa.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
	Vahvistetaan yhdenvertaisuustoimijoiden kanssa palveluiden kehittämiseksi	<p>Yhteistyössä yhdenvertaisuustoimijoiden kanssa järjestetään koulutuksia ja tapaamisia muun muassa yhteiskehittämispajoja. Yhteistyössä järjestetään myös tapahtumia. Hyödynnetään kokemusasiantuntijuutta, neuvostoja ja järjestöjä palveluiden kehittämisessä.</p> <p>- Kouluttamalla ohjaajia ja opiskelijoita kuulemalla edistetään vieras-kielisten opiskelu- ja ammatinvalintatilanteita.</p>	<p>Yhteistyötä järjestöjen kanssa tehty koulutuksissa, tapahtumissa, tapaamisissa ja hankeyhteistyönä/ vastuu täydennyskoulutuskoordinaatio -ryhmä, tapahtumien ja tapaamisten järjestäjät</p>	<p>Villa Victor edistää hyviä väestösuhteita tuomalla yhteen ihmisiä eri kieli- ja kulttuuritaustoista tapahtumien, opetuksen, infojen ja kerhotoiminnan kautta. Yhteistyötä eri toimijoiden kanssa on vahvistettu eri keinoin mm. jakamalla ja vaihtamalla tietoa, tapahtumilla, koulutuksilla, hankeyhteistyöllä, verkostoyhteistyöllä.</p> <p>Oulun alueen romaneille tehtiin kysely ja siitä seurasi infot 3 kpl ja toimenpiteitä ROMPO 3 laadinnan yhteydessä. Yhteistyö AVI, Oulun romanityöryhmä. Romani- en kansallispäivän järjestäminen yhdessä Oulun romanityöryhmän, Villa Victorin ja Naisten kulman ja Aluehallintoviraston kanssa.</p> <p>Villa Victor koordinoi rasisminvastaista viikkoa. Vuonna 2025 teemaviikon aikana järjestettiin Oulussa 20 rasisminvastaista tapahtumaa yhteistyössä verkoston kanssa sekä koottiin materiaaleja varhaiskasvatukselle, perusopetukselle ja toisen asteen oppilaitoksille.</p> <p>Rasisminvastaiselle viikolle tehtiin kirjastolla lukuvinkkilistoja ja osallistuttiin tapahtumiin. LUNA-työryhmä osallistui OSAO:n Hyvispysäkin Tasa-arvo ja yhdenvertaisuusteemaiselle pysäkillä omalla toiminnallaan.</p> <p>Hyviä käytänteitä haavoittuvassa asemassa olevien lasten ja nuorten osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien lisäämiseksi on kerätty toimialoilta ja vas- tuualueilta.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Puistoruokailu on järjestetty 2024–2025 lapsille ja nuorille (alle 25v.) kesäisin eri puolilla Oulua. Syyslomarukailu ja toiminta nuorisotiloissa (7–17 v.) oli suosittu pohjoisella alueella 2025.</p> <p>Vanhemmuuden tukea on tarjottu varhaiskasvatukseen ja perusopetuksen sekä Ehyt Ry:n yhteistyönä lasten ja nuorten (6–12 v.) positiiviseen kasvatukseen 2024–2025 englanniksi tulkattuna.</p> <p>Koulut ovat järjestäneet hyvinvointi- ja harrastemessuja 2024–2025.</p> <p>Villa Victor järjestää tarvittaessa erityiskursseja pakolaisille (esim. eritrealaiset ja ukrainalaiset)</p> <p>Oulu mukana SOS-lapsikylän unelmistotta –toimintamallissa.</p> <p>Osana uuden lastenkulttuurikeskuksen toiminallista suunnitelmaa on kuultu laajasti lapsia ja perheitä ja yhdenvertaisuus on huomioitu laajasti suunnitelmassa.</p> <p>Kirjasto on mukana LUNA-työryhmän kanssa (=Lukutaitoa nuorille aikuisille) etsivän nuorisotyön ryhmissä, joissa tuodaan työelämän ja koulutuksen ulkopuolelle oleville nuorille aikuisille kirjaston palveluja tutuksi mielenkiintolähtöisesti ja pienellä kynnyksellä. Osallistumme myös Kaikkien kesäfestareille ja OSAO hyvispysäkeille.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Lähtökohtaisesti kotoutumispalvelujen tarjoamat palvelut ovat haavoittuvassa asemassa oleville tarkoitettuja. Yleisneuvontaa tarjolla kaikille vieraskielisille. Kun palvelut samassa paikassa (IH), niin muihin palveluihin helpompaa ja avun saaminen nopeampaa.</p> <p>Positiivisen erityiskohtelun määräraha. Eri toimijat ja nuorten ryhmät ovat voineet kehittää toimintaa nuorille yhdenvertaisuusnäkökulmasta, toiminnalle on määritelty kriteerit. Toteutuneita ostopalveluita, Nuorten yhdenvertaisen vapaa-ajantoiminnan projekteja vuosina 2024 ja 2025, olivat: Romaninuorten kerho, Romano Missio ry 2024, Romaninuorten kerho, Oulun seurakuntayhtymä / Karjasillan seurakunta 2025, Luonto hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäjänä, Vamos, Nuranin iltapäivä, Puolivälinkankaan asukasyhdistys, nuoriso- ja perhetoiminta, Punaisen ristin kahvila, ryhmä Helping hands, SPR Oulun osasto, Sateenkaarinuorten luovuusryhmät, OuluPride ry, Viljelykesä 2025, Dodo ry Kehitetty matolan kynnyksen vapaa-ajan toimintaa ja ryhmiä hyvinvoinnin tukemiseksi (esim. voimauttavat ryhmät, luontolähtöiset valmennukset).Kehitetty ja käynnistetty nuorten aikuisten osallisuusryhmä, joka tarjoaa vaikuttamismahdollisuuksia nuorille aikuisille.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Hyte-raham käyttö Nuorten aikuisten matalan kynnyksen vapaa-ajan toiminnan toteuttamiseksi: Olkkaritoiminta, Tiistain aamukahvit, Avoin pelitila, Avoin taidetila, retket ja tapahtumat) Oulun aikuislukio järjestää vieraskielisille maksuttomia suomen kielen opintokokonaisuuksia ja kursseja päivä- ja iltaopetuksena.</p> <p>Oulun vankilan kautta etäopetuksena järjestettävällä aikuisten perusopetuksella ja lukiokoulutuksella mahdollistetaan parempi kiinnittyminen arkeen rangaistusajan jälkeen ja luodaan edellytyksiä menestyä jatko-opintoissa sekä työelämässä.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p><u>Yhdenvertaisen nuorisotyön koulutus</u> lyhyiden videoiden muodossa yhteistyössä Unicef, Rauhankasvatusinstituutti, Exit, Focus ry, Nuorisoyhteistyö Seitti</p> <p>Kaikkien Kesäfestari yhteistyö vammais-toimijoiden kanssa, uutena Suomen kuurosokeat ry, kuurojen liitto, kuuloliitto ja viittomakielialan osuuskunta Via.</p> <p>Tapahtumia:</p> <p>Tutustumispäivät OKETUEN nuorille Verkko haltuun -hankeyhteistyön kautta aloitettu ja ne jatkuvat.</p> <p>Vapaa-ajantoimintojen esittelyä vastaanottokeskuksen nuorille ja perheille sekä perhemajoituksissa oleville. Kaksi iltaa, joissa oli paikalla olevan osallistujajoukon mukaisesti tulkkeja paikalla. Yhteistyö SPR, ONMKY, Yökoris, Villa Victor</p> <p>Suvaitsevaisuuden päivän tapahtuma yhteistyössä siku, Vamos, Vuolle, SPR, Elävät kirjastot yhteistyössä Kumppanuuskeskuksen kanssa., Ilon päivän tapahtuma lapsen oikeuksien viikolla. Toiminta kehittynyt ja toimijoita mukana 40.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Nuorisopalvelut: Verkostotyötä ja tapahtumia järjestöjen, oppilaitosten ja muiden toimijoiden kanssa (esim. rasisminvastainen viikko, Erätauko-keskustelut, harrastemessut, ERTU-verkosto, MaNuTo-verkosto, nuorten aikuisten verkosto, romaniasiat, saamelaisyhteistyö).</p> <p>Järjestöjen taloudelliset resurssit ovat vähentyneet ja se näkyy mm. järjestöjen nuorille suunnatuissa palveluissa tai riittävän tuen tarjoamisessa. Järjestötoimijoiden kanssa on keskusteltu nuorten tilanteista ja lähdetty pohtimaan, mitä voisimme tehdä, jotta nuoret saisivat riittävästi tukea ja heidän ääni tulisi kuuluksi.</p> <p>Oulun nuorisopalvelut ovat hankeyhteistyössä Rauhankasvatusinstituutin Myötätuuli-hankkeen kanssa. Sen kautta koko nuorisopalveluiden henkilöstö on käynyt vuonna 2025 Antirasismi nuorisotyössä -koulutuksen ja sieltä nousseiden kehittämisajatus myötä kehitetään nuorisopalveluiden toimintaa. Oppilaitoksissa järjestetty toimintaa yhteistyössä mm. opiskeluhuollon toimijoiden, seurakunnan ja oppilaitoksen muun henkilöstön kanssa Rasisminvastaisella viikolla. Osallistuttu RKI:n järjestämiin Erätauko-keskusteluihin Nuorisopalvelut yhteistyössä Asunnottomien yö – tapahtumassa.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Yhteistyötä on tehty koulutusten ja tapahtumien puitteissa sekä verkostotyössä (esim. asuminen ja yksinäisyyden vähentäminen) Yökoris Vastaanottokeskuksen kanssa on pidetty palaveriä säännöllisesti Lasten ja nuorten syyslomaruokailussa mukana paikallisia järjestöjä (MLL, Martat) Yhteiset tapahtumat (Harrasta-messut), EHYT ry:n koulutukset (kaikki aluetiimit)</p>
	<p>Täydenniskoulutuksella lisätään henkilöstön osaamista ja tietoisuutta yhdenvertaisuusasioiden edistämiseksi sekä syrjinnän ja häirinnän ehkäisemiseksi</p>	<p>Henkilöstölle järjestetään täydenniskoulutusta tai he voivat osallistua muiden toimijoiden järjestämiin koulutuksiin. Koulutuksia järjestetään yhteistyössä eri toimijoiden kanssa ja vastuualuekohtaisesti huolehditaan, että koulutusta on riittävästi. Koulutuksia järjestettäessä huomioidaan koulutustarpeet, kuullaan yhdenvertaisuustoimijoita ja henkilökuntaa.</p>	<p>Koulutustarpeisiin on vastattu. Vastuutaho täydenniskoulutuskoordinaattori-ryhmä/</p>	<p>Suomen UNICEF on tarjonnut Lapsiystävällinen kunta –mallissa mukana oleville kunnille vuosittain koulutuksia. Vuonna 2025 koulutuksia on ollut lapsivaikutusten arvioinnista sekä lapsibudjetoinnista. Hyvinvoinnin edistämisen palvelut järjestivät henkilöstölle 11/25 koulutuksen lähisuuhdeväkivallasta. Yhteistyötä naiseen kohdistuvan väkivallan ehkäisemiseksi tehdään Pohteen kanssa (NAKOVA-hanke).</p> <p>Kirjastolla on vastattu koulutustarpeisiin, mm. Kirjavaa kulttuuria –koulutus ollut</p> <p>Villa Victorin henkilöstö osallistunut erilaisiin soveltuviin koulutuksiin mm. Hyvien väestösuhteiden seminaari, antirasismiseminaari ja Ihmiskauppaa PohjoisPohjanmaalla –koulutus.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Yhdenvertaisen nuorisotyön kehittämistyöpajat, Yhdenvertaisuusavain, 4 koulutusta</p> <p>Yhdenvertaisen nuorisotyön koulutuskonaisuus</p> <p>Saavutettavuuskoulutukset</p> <p>Liikuntapalveluiden henkilöstökoulutusta asiakkaiden kohtaamisiin muuttuvassa maailmassa ja tilanteissa.</p> <p>Kulttuuripalveluiden henkilökunnalle on järjestetty yhdenvertaisuus- ja moninaisuuskoulutusta.</p> <p>Sivistys- ja kulttuuripalveluissa on ollut koulutusta: Syrjimättömään kieleen 2024, häirintäyhdyshenkilökoulutuksia, Antirastiseen ja yhdenvertaiseen johtamiseen 2025.</p> <p>Antirasismi nuorisotyössä -koulutus koko henkilöstölle.</p> <p>Nuorisopalvelut:</p> <p>Täydennyskoulutuksia yhdenvertaisuuden ja kulttuurisensitiivisyyden teemoista (esim. romaninuorten tavoittaminen, sukupuolisensitiivinen kouluarki).</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Kotoutuminen, kohtaaminen ja yhdenvertaisuus -koulutus</p> <p>lasten ja nuorten radikalisoituminen-koulutus, moninaisuus (Seta), TRT, Teaching Recovery Techniques -menetelmäkoulutus (Punainen Risti Nuorten turvatalot), katusovittelukoulutus, webinaareja: nuoret ja nettikiusaaminen, itsetuhoisen asiakkaan kohtaaminen, nuorten seksuaaliväkivalta, rasismi ja turvallisuus (KNY)</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
		<p>Koulutusehdotuksia:</p> <ul style="list-style-type: none">- Järjestetään täydennyskoulutusta sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöihin kuuluvien lasten ja nuorten kiusaamisen ja yksinäisyyden kokemusten, koulu-uupumuksen ja väkivallan ehkäisemiseksi.- Syyt yksinäisyyden kokemukseen ja syntymekanismeihin –koulutus- Lapsivaikutusten arviointiin liittyvät koulutukset- Koulujen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmatyössä lisätään tasa-arvokoulutusta. Jatkossa myös varhaiskasvatus saa tukea yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmatyöhön.- Koulutusta järjestetään katsomus-sensitiivisyydestä, jonka toteuttamiseen liittyy epätietoisuutta ja käytännön toteutuksessa on haasteita.- Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvo koulutus- ja ammatinvalintatilanteissa. Huomioidaan koulutus- ja ammatinvalintapolkujen sukupuolittuneisuus ja maahanmuuttajien ohjaus koulutus- ja ammatinvalintatilanteissa.		<p>Villa Victorin henkilöstö osallistunut erilaisiin soveltuviin koulutuksiin mm. Hyvien väestösuhteiden seminaari, antirasismiseminaari ja Ihmiskauppaa Pohjois-Pohjanmaalla –koulutus.</p> <p>Yhdenvertaisen nuorisotyön kehittämistyöpajat, Yhdenvertaisuusavain, 4 koulutusta</p> <p>Yhdenvertaisen nuorisotyön koulutuskonaisuus</p> <p>Saavutettavuuskoulutukset</p> <p>Liikuntapalveluiden henkilöstökoulutusta asiakkaiden kohtaamisiin muuttuvassa maailmassa ja tilanteissa.</p> <p>Kulttuuripalveluiden henkilökunnalle on järjestetty yhdenvertaisuus- ja moninaisuuskoulutusta.</p> <p>Sivistys- ja kulttuuripalveluissa on ollut koulutusta: Syrjimättömään kieleen 2024, häirintäyhdyshenkilökoulutuksia, Antirastiseen ja yhdenvertaiseen johtamiseen 2025.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
		<ul style="list-style-type: none">- Tietoisuuden ja oikean tiedon lisääminen maahanmuuttajista.- Moninaisuus -kohtaamiskoulutusta asiakaspalvelijoille ja palvelujen suunnittelijoille- Erilaisuus/ moninaisuus puheeksi – menetelmän kehittäminen erityisryhmien vetäjille- Tunne- ja turvataitokasvatus on vahvana osana varhaiskasvatuksesta, esiopetuksen ja perusopetuksen opetussuunnitelmia ja opetusmateriaalia.		



3 Kaupunkiympäristöpalvelut (pois lukien Infra ja Oulun Vesi)

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–25
<p>Kaupunkistrategian 2030 tavoitteet</p> <p>Toiminnallinen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden suunnitelma</p>	<p>Turvallinen kaupunkitila ja asuin ympäristö</p> <p>”Tarjoamme turvallisen elinympäristön kaikille oululaisille.”</p>	<p>Huomioidaan kaupunkitilan turvallisuus suunnittelussa ja kunnossapidossa. Kiinnitetään huomiota mm. riittävään valaistukseen.</p>	<p>Seuranta vuosittain, YYP:n asiantuntijat</p> <p>Koettu turvallisuus, asiakaspalautteet</p>	<p>Tasa-arvo:</p> <p>Liikenneturvallisuus on keskeinen osa kadut ja liikenne -yksikön toimintaa. Kaikilla hankkeilla pyritään parantamaan liikenneturvallisuutta eli toteutetaan valtakunnallisen liikenneturvallisuusstrategian nollavisiota.</p> <p>Valaistus on osa myös sosiaalista turvallisuutta erityisesti pimeinä vuodenaikoina. Kadut ja liikenne -yksikkö on vastannut kuntalaisten palautteisiin, kuntalaisaloitteisiin sekä valtuustoaloitteisiin.</p> <p>Kadut ja liikenne yksikkö on toteuttanut vuonna 2017 hyväksyty Oulun liikenneturvallisuussuunnitelmaa mm. laskemalla asuinalueiden nopeusrajoituksia siten, että asuinalueilla katujen suurin sallittu nopeus on 30 km/h ja risteykset ovat isia.</p> <p>Joukkoliikenteen käyttämillä kaduilla nopeusrajoitus on asuinalueilla 40km/h ja joukkoliikenteen käyttämällä kadulla on etuajo-oikeus. Tämä työ jatkuu tulevina vuosina.</p> <p>Vuosina 2022 ja 2023 on toteutettu baanaverkkosuunnitelmaa 2030 rakentamalla Kembaanaa ja Ritabaanaa sekä suunnittelemalla Haabaanaa, Hiukkaanaa ja Nallibaanaa. Kadut ja liikenne - yksikkö on toteuttanut uutta tieliikennelakia asettamalla kaksisuuntainen pyörätie liikennemerkkin sekä pyörätien kaksisuuntaisuutta osoittavia lisäkilpiä väyläverkolle. Tämä työ jatkuu tulevina vuosina.</p> <p>Oulussa otettiin käyttöön myös B7 eli pyöräilijän tienylityspaikka- liikennemerkki. Pyöräteiden pintaukseen budjetoidaan rahaa vuosittain.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–25
				Rakennusvalvonta huolehtii rakennetun ympäristön turvallisuudesta ja terveellisyydestä rakentamisen luvittamisen yhteydessä ja jatkuvan valvonnan keinoin. Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus luvitusprosessissa on lakisääteistä.



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–25
<p>YHDENVERTAISUUS</p> <p>Kaupunkistrategian 2030 tavoitteet</p> <p>Toiminnallinen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden suunnitelma</p> <p>Ikävoimainen Oulu – ikääntymispoliittisen ohjelman 2021–30 tavoitteet</p> <p>Unicefin Lapsiystävällinen kunta -toimintamallin mukaiset tavoitteet</p>	<p>Tasapainoiset, hyvinvoivat, turvalliset ja viihtyisät asuinalueet</p> <p>“Parannamme kaupungin vetovoimaa viihtyisällä, toiminnallisella, terveellisellä ja turvallisella kaupunkiympäristöllä.”</p> <p>“Huomioimme rakennetun ympäristön suunnittelussa ja toteuttamisessa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen näkökulman.”</p> <p>“Mahdollistamme ihmisten kohtaamisen ja yhteisöllisen toiminnan sekä turvallisen elinympäristön.”</p>	<p>Tarjoamme monipuolisia ja kohtuuhintaisia asuminen mahdollisuuksia eri puolilla Oulua.</p> <p>Edistetään eri lähtökohdista tulevien ihmisten kohtaamisia huolehtimalla asumismuotojen ja omistumuotojen monipuolisuudesta ja sekoittumisesta.</p> <p>Edistämme sukupolvi- ja lähimmäiskortteleiden syntymistä kaavoituksen, maankäytön sopimusten ja tontinluovutuksen keinoin.</p> <p>Vähennetään asunnottomuutta ja parannetaan erityisryhmien asunnon saantia poikkihallinnollisella sekä eri toimijoiden välisellä yhteistyöllä.</p>	<p>Seuranta vuosittain, YYP:n asiantuntijat</p> <p>Väestön ja hyvinvoinnin aluetarkastelut</p> <p>Sukupolvi- ja lähimmäiskorttelihankkeet</p> <p>Asuntotuotanto ja tontinluovutus</p> <p>Asunnottomien määrä</p>	<p>Yhdenvertaisuus:</p> <ul style="list-style-type: none">- Mahdollistettu hankkeita kaupungin aktiivisella maankäytön sopimusohjauksella (tontinluovutus ja muu sopimusohjaus)- Kaupungin MAL -sopimus tavoitteistoon sisällytetty hanke seudullisen hyvinvointiindeksin luomiseksi.- Rakennusvalvonta edistää mm. ikäihmisten kotona-asumisen mahdollisuuksia varmistamalla laakisääteisten esteettömyyden, turvallisuuden ja terveellisuuden vaatimusten täyttymisen luvituksen yhteydessä. Lupaprosessiin kuuluvat mm. kaupunkikuvatyöryhmän ja teknisen tarkastustyöryhmän käsittely, kun on tarpeen varmistaa viihtyisän, terveellisen ja turvallisen rakennetun ympäristön muodostuminen



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–25
	<p>Esteettömyys ja saavutettavuus</p> <p>Liikkumis- ja aistirajoitteisten sujuva liikkuminen ja palveluiden käyttäminen</p> <p>”Edistämme toiminnassamme taloudellista, sosiaalista, ja ympäristöllistä kestävyttä.”</p> <p>”Tuemme oululaisien hyvinvointia ja toimintakykyä kehittämällä ennaltaehkäiseviä toimia.”</p>	<p>Edistetään esteettömyyttä suunnittelussa, rakentamisessa ja kunnossapidossa.</p> <p>Huomioidaan esteettömyys toimitilojen ja ympäristön suunnittelussa ja toteutuksessa.</p> <p>Kaavamääräyksissä käytetään esteettömyysmerkkintöjä.</p> <p>Hyödynnetään kokemus-asiiantuntijuutta esteettömyyden ympäristön toteuttamisessa.</p>	<p>Esteettömyyden parantamistoimenpiteet</p> <p>Esteettömyyskartoitukset ja -katselmukset</p> <p>Esteettömyysmerkinnät kaavoissa</p>	<p>Liikenne- ja viestintäministeriön laatima esteettömyysvisio määrittelee, millaista kehitystä liikennejärjestelmän esteettömyydessä ja saavutettavuudessa tavoitellaan koko Suomessa. Visio pyrkii takaamaan jokaiselle sujuvan, turvallisen ja itsenäisen matkan, henkilökohtaisista rajoitteista riippumatta. Vision arvot ovat esteetön matkaketju, moniaistisuus, käyttäjäkokemus ja yhteistyö.</p> <p>Joukkoliikenteen päivitetystä strategiasta on huomioitu uudet esteettömyysvaatimukset.</p> <p>Liikenneinfrastruktuurin suunnittelussa esteettömyyteen vastataan uusien alueiden ja saneerauskohteiden osalta rakentamalla esteetön fyysinen ympäristö, kuten pysäkkialueet, esteettömät reitit ja riittävä valaistus. Lisäksi kunnossapidossa pyritään varmistamaan esteettömyys ja turvallisuus vuodenaajoista riippumatta.</p> <p>Lapsiystävällinen kunta –kauden 25-28 tavoitteiden mukaisia toimenpiteitä kehitettiin työpajassa kaupunkiympäristöpalveluiden johdon kanssa 10/25.</p> <p>Matkustamiseen tarvittavat fyysiset ja digitaaliset liikkumispalvelut suunnitellaan esteettömiksi. Esteettömiksi suunnitellut joukkoliikenteen palvelut tukevat itsenäistä liikkumista.</p> <p>Joukkoliikenteen kalusto kilpailutetaan siten, että ne ovat esteettömiä ja turvallisia kaikille käyttäjille. Kaikissa joukkoliikennevälineissä tarjotaan matkatietoa saavutettavassa muodossa ja moniaistisesti. Lisäksi matkustuksen esteettömyydestä tarjotaan ajantasaista ja luotettavaa esteettömyystietoa liikenteen palveluista ja infrastruktuurista mm. joukkoliikenteen nettisivuilla. Palvelun esteettömyyttä koskeva tieto on helposti löydettävää ja saavutettavaa.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–25
				<p>Oulun kaupunki on vastannut esteettömyyden parantamistoimenpiteisiin palkkaamalla esteettömyysasiantuntijan vuonna 2023. Esteettömyyttä tarkastellaan ja kehitetään kokemusasiantuntijoiden kanssa mm. tekemällä maastokäyntejä sekä käynnistämällä esteettömyysalueiden määrittäminen.</p> <p>Lisäksi tunnistetaan esteettömyysasiantuntijoiden ja palvelumuotoilijoiden kanssa kehittämistä vaativat kohteet asiakasinformaation kanavissa eri asiakasryhmien näkökulmista.</p> <p>Rakennusvalvonta valvoo esteettömyyden toteuttamista lain mukaisesti rakentamisen luvitusprosessissa.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–25
	<p>Eri ikäryhmien huomioiminen suunnittelussa ja rakentamisessa.</p> <p>”Toimimme Unicefin lapsiystävällinen kunta toimintasuunnitelman mukaisesti.”</p> <p>”Lasten kasvuympäristöissä sekä kaavoituksen keinoin ehkäistään aktiivisesti lasten eriarvoistumista.”</p> <p>”Edistetään haavoittuvassa asemassa olevien lasten osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia.”</p>	<p>Osallistetaan eri ikäryhmät suunnitteluun ja heitä koskevaan päätöksentekoon.</p> <p>Huomioidaan lapsiystävällisyys ja osallistetaan lapset ja nuoret suunnitteluun ja päätöksentekoon.</p> <p>Huomioidaan ikäystävällisyys alueiden suunnittelussa ja rakentamisessa. Varaudutaan väestön ikääntymiseen ympäristön suunnittelussa ja asuntorakentamisessa.</p>	<p>Tilaisuudet, työpajat, kyselyt, muu osallistaminen</p> <p>Lapsiystävällisen kunnan mittarit</p> <p>Ikääntymispoliittisen ohjelman mittarit</p>	<p>KAAVOITUS: Kaikilla kuntalaisilla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa hyvän elinympäristön suunnitteluun.</p> <p>Osallisille, kuntalaisille ja muille varataan mahdollisuus osallistua kaavan valmisteluun, arvioida kaavan vaikutuksia sekä lausua kirjallisesti tai suullisesti mielipiteensä asiasta.</p> <p>Tilaisuuksista tiedotetaan perustiedottamisen lisäksi esim. sosiaalisessa mediassa, Facebook, Instagram. Tilaisuuksista tiedotetaan hankekohtaisesti myös suoraan alueen kouluihin ja päiväkoteihin. Näiden kautta pyydetään viemään alueen kehittämiseen, kaavasunnitteluun ja tilaisuuksiin liittyvää tietoa myös koteihin.</p> <p>Osallistuttiin 2024 Nuorten Foorumiin, jossa tuotettiin nuorille suunnattu kysely (Forms 365). Kyselyssä pyydettiin nuoria antamaan ideoita, millainen Oulun keskusta olisi heidän mielestään mahtava, jos yön aikana tapahtuisi ihme ja unelmista tulisi totta. 60 vastasi kyselyyn.</p> <p>Kaavoituksen kaikille asukkaille ikään katsomatta pidettiin tiedotus- ja keskustelutilaisuuksia, seminaareja ja esittelyitä, työpajoja ja kyselyitä: 2024 58kpl, osallistujia yhteensä 1327 2025 65kpl, osallistujia yhteensä 2726 2024 – 2025 vuosien aikana siis yhteensä 122kpl kyseisiä tilaisuuksia ja osallistujia näissä yhteensä 4053.</p> <p>Näistä mainittakoon sähköiset kyselyt, joita on tehty esim. koskien Oulujokivarren asemakaavaa/Ubigo (vastaajia 70). Ja Kaupunkisuunnitteluseminaariin/Mentimeter koskien luontoarvoja (vastaajia 140)</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–25
				<p>Keskustavision 2026–2040 hankkeessa eri kansalaisryhmät huomioitiin erityisesti. Hankkeessa järjestetyt työpajat oli räätälöity seuraaville ryhmille: Nuoret ja nuoret aikuiset (13–25-vuotiaat), arkkitehtuurin/maantieteen / rakentamisen alan opiskelijat sekä kulttuurialan opiskelijat ja toimijat, keskusta-alueen ja ydinkeskustan asukkaat, seniorit (yli 65-vuotiaat), immigrants and international residents and students in Oulu, keskusta-alueen yrittäjät ja työssä käyvät sekä kiinteistöjen haltijat ja omistajat. Myös työpa- ja seuraaville: Muunkieliset oululaiset, päättäjät ja hankkeen ohjausryhmä. Yhteensä näissä oli osallistujia 161.</p> <p>Kaavoitukseen on tuotettu lapsivaikutusten arvioinnin malli, joka on otettu käyttöön osana kaavasuunnittelua, ts. asemakaavahankkeen aikana arvioidaan kaavan olennaisia vaikutuksia lapsiin ja perheisiin. Laaja lapsivaikutusten arviointi tehdään aina hankkeissa, joilla on suoria, merkittäviä vaikutuksia lapsiin ryhmänä. Mikäli vaikutukset ovat vähäisiä tai välillisiä, voidaan valita tilanteen mukaan laaja tai suppea lapsivaikutusten arviointi.</p> <p>Rakennusvalvonta varmistaa kaikkien ikäryhmien huomioimisen mm. varmistamalla leikkipaikkojen ja esteettömyyden toteutumisen rakennushankkeissa.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–25
	<p>Monipuolinen, selkeä ja ymmärrettävä viestintä</p> <p>”Tuemme kansainvälisen työvoiman pääsyä Oulun työmarkkinoille. Tuemme kansainvälisten osajien asettautumista ja jäämistä Ouluun.”</p> <p>”Parannamme kykyä palvella asiakkaita monikielisesti.”</p>	<p>Viestitään selkeästi ja ymmärrettävästi. Huomioidaan viestinnän saavutettavuus ja kohderyhmä. Huomioidaan myös vieraskielinen väestö viestinnässä.</p>	<p>Saavutettavuuden mittarit</p> <p>Englanninkielinen viestintä</p>	<p>VIESTINTÄ: Selkeän kielen koulutuksia henkilöstölle on jatkettu. Koulutuksia on ollut paitsi asiakaskirjeissä käytettävään kieleen myös lautakuntiin ja muihin päättäviin elimiin kirjoitettavien tekstien selkeyttämiseksi. Henkilökunta on myös osallistunut selkeän kielen koulutussarjaan, joka on monivuotinen ja kaupungin itsensä lanseeraama.</p> <p>Paljon nettisivuja päivittäville on annettu oikeuksia Siteimprove-ohjelmaan, jonka avulla voi tarkistaa ja parantaa nettisivujen saavutettavuutta.</p> <p>KYP:n hallintoimien sähköisten asiointipalvelujen kieltä on selkeytetty. Englanninkielistä sisältöä on pystytty lisäämään erityisesti nettisivuille käännöstyöhön varatun resurssin myötä. Osa kaupunkiympäristön henkilökunnasta on saanut englannin kielen koulutusta. Kansainvälisesti tärkeitä tiedotteita on käännetty myös useille muille kielille, kuten saksi.</p>



4 Konsernihallinto

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–25
<p>TASA-ARVO</p> <p>Kaupunkistrategia2030 ja kaupungin ohjelma- ja suunnitelmatyö ja palvelujen kehittäminen.</p>	<p>Kaupunkistrategian ja kaupungin ohjelma- sekä suunnitelmatyössä ja palvelujen kehittämisessä toimialoilla huomioidaan tasa- arvon ja osallisuuden edistäminen.</p>	<p>Asetetaan kaupungin ohjelmissa ja suunnitelmissa konkreettisia tavoitteita tasa- arvon edistämiseksi palveluissa ja hyödynnetään kokemuksellista hyvinvointitietoa sekä tutkimustietoa. Huomioidaan osallisuus valmisteluvaiheessa.</p>	<p>Kaupungin asiantuntijat, valmistelijat ja työryhmät</p>	<p>Suunnitelman tavoitteissa ja työskentelyssä mukana: Hyvinvointisuunnitelma: (Uuden hyvinvointisuunnitelman valmistelussa huomioidaan tasa- arvo- ja yhdenvertaisuus ja osallisuus ja vuorovaikutus sekä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmaan sisältyvät Lapsiystävällinen kunta kauden 25-28 tavoitteet) Toiminnallisen tasa- arvon ja yhdenvertaisuuden suunnitelma v. 2022-26: Arviointi v. 2024-25 kaupunginhallituksen hyväksyttäväksi alkuvuodesta 2026.</p>
<p>Toiminnallisen ja yhdenvertaisuuden suunnitelmaan 2022–2026 kirjattujen lakisäätelien tarkastelu. Henkilöstöohjelmassa ja henkilöstöä koskevassa tasa- arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmassa on asetettu kaupungin henkilöstöä koskevat tavoitteet.</p>	<p>Jatketaan tasa- arvon tietoisuuden ja osaamisen lisäämistä kaupungin palveluissa ja toiminnassa. Työryhmätyöskentelyn koordinointi.</p>	<p>Henkilöstön ja luottamus- henkilöiden koulutukset tasa- arvoon ja tasa- arvolakiin liittyvästä palvelujen suunnittelusta, kehittämisestä ja arvioinnista. Työryhmä kokoontuu suunnitelman valmistelun aikana ja seurannan yhteydessä sekä osallistuu koulutuksiin.</p>	<p>Toimiala, liikelaitos- ja osakeyhtiökohtainen seuranta tasa- arvo- ja yhdenvertaisuustoimikunnalle ja kaupunginhallituksen hyväksyttäväksi vuosina 2023 ja 2025.</p>	<p>Kaupunginvaltuuston - ja yhdenvertaisuuskoulutus syksyllä 2025 osana uuden valtuuston seminaarikokonaisuutta.</p> <p>Kuntaliiton puheenvuoro työryhmän tapauksissa eurooppalaisen tasa- arvon peruskirjan uusista artikloista.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–25
				<p>Ylen Hyvin sanottu –hankkeen yhteistyö keskustelukulttuurin kehittämiseksi Suomessa: osana Hyvin sanottu keskustelufestivaaleja Oulussa ja Yle Areenassa nuorten keskustelutilaisuus syksyllä 2024 sekä Nuoret ja pohjoisen tulevaisuus –keskustelutilaisuus marraskuussa 2025. Osallistuttu myös Erätaukokoulutuksiin.</p> <p>Työryhmän jäseniä osallistunut koulutuksiin mm. (koulutus syrjimättömän kielen ohjeistuksesta ja naisiin kohdistuvasta väkivallasta).</p> <p>Henkilöstön tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma päivitetään. Kaupungilla on hyvän käytöksen opas ja eettinen ohjeistus.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
Tasa-arvotoimijoiden kanssa toteutuneen yhteistyön ja verkostoissa toimimisen tarkastelu.	Jatketaan edistävää hanke- ja kampanjatyötä sekä tapahtumiin osallistumista ja niistä viestintää. Ylläpidetään luotuja verkostosuhteita.	Oulun kaupungin edustajat ovat mukana tasa-arvotoimijoiden verkostossa, kampanjoissa, hankkeissa ja tapahtumissa sekä viestivät niistä aktiivisesti.	Seurataan vuosina 2023 ja 2025 hankeyhteistyön, verkostoyhteistyön ja tapahtumien toteutumista.	THL:n Segregaation purku –hankkeen alueellisessa verkostossa ja THL:n koordinoimassa YHTA-verkostossa mukana.
YHDENVERTAISUUS Kaupunkistrategia2030 ja kaupungin ohjelma- ja suunnitelmatyö.	Kaupunkistrategian ja kaupungin ohjelma- sekä suunnitelmatyössä ja palvelujen kehittämisessä toimialoilla huomioidaan yhdenvertaisuuden edistäminen ja vähemmistöryhmien osallisuus.	Asetetaan kaupungin ohjelmissa ja suunnitelmissa konkreettisia tavoitteita yhdenvertaisuuden edistämiseksi palveluissa ja hyödynnetään kokemuksellista hyvinvointitietoa sekä tutkimustietoa. Huomioidaan osallisuus valmisteluvaiheessa.	Kaupungin asiantuntijat, valmistelijat ja työryhmät	Suunnitelman tavoitteissa ja työskentelyssä mukana: Hyvinvointisuunnitelman valmistelussa huomioidaan tasa-arvo- ja yhdenvertaisuus ja osallisuus ja vuorovaikutus. Toiminnallisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden suunnitelma v. 2022-26: Arviointi v. 2024-25 kaupunginhallituksen hyväksyttäväksi alkuvuodesta 2026.
Toiminnallisen ja yhdenvertaisuuden suunnitelman laatiminen työryhmätyöskentelynä, toimialakohtaiset tavoitteet vuosille 2022–26. Henkilöstöohjelmassa ja henkilöstöä koskevassa tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmassa on asetettu kaupungin henkilöstöä koskevat tavoitteet.	Yhdenvertaisuuden jatkuva edistäminen kaupungin palveluissa ja toiminnassa. Työryhmätyöskentelyn koordinointi.	Henkilöstön ja luottamushenkilöiden kouluttaminen yhdenvertaisuuden ja yhdenvertaisuuslakiin liittyvästä palvelujen suunnittelusta, kehittämisestä ja arvioinnista. Työryhmä kokoontuu suunnitelman valmistelun aikana ja seurannan yhteydessä sekä osallistuu koulutuksiin.	Toimiala, liikelaitos- ja osakeyhtiökohtainen seuranta tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustoimikunnalle ja kaupunginhallituksen hyväksyttäväksi vuosina 2023 ja 2025.	Työryhmän jäsenille ja kaupungin henkilöstölle järjestetty koulutuksia antirasismita: Kaikkien Oulu –hankkeen koulutukset, Valtioneuvoston rasisminvastaisessa kampanjassa ja Kuntaliiton hankkeessa sekä kuutoskaupunkien yhteistyössä järjestämiä yhteisiä koulutuksia kuutoskaupunkien henkilöstölle. Kaupunginvaltuuston koulutus alkuvuodesta 2024 korruptiontorjunnasta ja yhdenvertaisuudesta sekä antirasismita.



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Oulun kaupungin turvallisemman tilan periaatteiden laatimisen koulutukset ja työpajat sekä häirintäyhdyshenkilökoulutus (tallenne Akkunassa) henkilöstölle: <u>Turvallisemman ja rohkeamman tilan periaatteet ja yhdenvertaisuus Oulun kaupunki</u></p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
<p>Yhdenvertaisuutta edistävien toimijoiden kanssa toteutuneen yhteistyön ja verkostoissa toimimisen tarkastelu.</p>	<p>Jatketaan yhdenvertaisuutta edistävää hanke- ja kampanjatyötä sekä tapahtumiin osallistumista ja niistä viestintää. Ylläpidetään luotuja verkostosuhteita.</p>	<p>Oulun kaupungin edustajat toimivat mukana yhdenvertaisuutta edistävissä verkostoissa, kampanjoissa, hankkeista ja tapahtumissa sekä viestivät niistä aktiivisesti.</p>	<p>Seurataan vuosina 2023 ja 2025 hankeyhteistyön, verkostoyhteistyön ja tapahtumien toteutumista.</p>	<p>Kuutoskaupunkien koulutusyhteistyö antirasismiin liittyen osana Valtioneuvoston rasisminvastaista kampanjaa vuosina 2025-26.</p> <p>THL:n antirasistisen työotteen kehittämisen Kiihdyttämö -verkostohankkeessa mukana vuosina 2024-25.</p> <p>Kuntaliiton verkostohankkeeseen osallistuttu yhdenvertaisuuden edistämiseksi kuutoskaupungeille. Kuntaliiton Hyvin suunniteltu -hankkeessa mukana vuonna 2024.</p> <p>Yhteistyössä järjestöjen, neuvostojen ja useiden eri organisaatioiden kanssa järjestetty alueellinen kansalaisjärjestöakatemia -tilaisuus Oulussa vuosina 2024-25.</p> <p>Osallistuttu useisiin tapahtumiin, esimerkiksi järjestömarkkinat, Nuorten Foorumi, Oulu Pride.</p>
	<p>Selkeän kielen ja selkokielen lisääminen</p>	<p>Kouluttaminen</p>	<p>Konsernihallinto, viestintä</p>	<p>Henkilökunta on saanut selkeän asiakasviestinnän koulutusta. Kaupungissa on alkanut selkeän päätöstekstin projekti. Kaupungille on luotu selkeän kielen linjaukset sekä syrjimättömän kielen ohjeet. Kouluihin on lähetetty ohjevideo selkeän Wilma-viestin käyttöön. Viestintäryhmässä yksi viestintän asiantuntija työskentelee selkeän kielen edistämiseksi päivän viikossa. Kotouttamisen verkkosivut on selkeytetty yhdessä viestinnän kanssa.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>Toiminnallisen ja yhdenvertaisuuden suunnitelman johdanto on käännetty selkokielelle. Osaamista selkeän kielen ja selkokielen käyttämiseen ja viestimiseen on lisätty. Selkeää kieltä tekevä viestinnän asiantuntija osallistui syksyllä 2025 selkokielen jatkokoulutukseen. Viestinnässä on ollut palkattuna selkeän kielen asiantuntija puolen vuoden ajan Oulun kaupungin verkkosivu-uudistukseen liittyen.</p>
	Viittomakielisten huomioiminen	Viittomakielen tulkki esim. valtuuston kokousten infoihin.	Konsernihallinto, viestintä	<p>Itsenäisyyspäivän kansanjuhlassa on viittomakielen tulkkaus. Alueellisen kansalaisjärjestöakatemian tilaisuudessa on ilmoittautumisvaiheessa selvitetty erityistarpeet, koskien myös viittomakielen tulkkausta.</p> <p>Nykyiset tekoälysovellukset lähes simultaanisti tuottavat tekstiä, jolloin viittomakielen tarve kaupungin tilaisuuksissa on arvioitava lähitulevaisuudessa.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
Osallistuvan budjetoinnin äänestykseen osallistuvat lapset ja nuoret.	Lapset ja nuoret huomioidaan paremmin osallistuvassa budjetoinnissa.	Eduoukatunnuksilla äänestäneiden nuorten määrä nousee.	Koordinaatio: konsernihallinto, yhteistyössä sivistys- ja kulttuuripalvelut	<p>Lapset ja nuoret voivat jättää ideoita osallistuvaan budjetointiin. Ikäraja äänestämiseen on tietosuojalain puitteissa kuitenkin 13 vuotta. Lasten- ja nuorten osallistumista prosessiin on vahvistettu kohdentamalla viestintää ja markkinointia kouluille ja nuorisotaloille.</p> <p>Vuonna 2024 osallistuvassa budjetoinnin äänestyksessä koulujen tunnuksilla äänesti 460 oppilasta, joka oli 8,4 % kaikista äänestäjistä. Vuonna 2025 äänesti 1423 oppilasta, joka oli 22,2 % kaikista äänestäjistä. Osallistuvassa budjetoinnissa äänestäneiden oppilaiden määrä kasvoi edellisvuodesta lähes 210 % ja määrä yli kolminkertaistui.</p>
Osallistuvan budjetoinnin ideointiin osallistutaan myös englannin kielellä.	Osallistuminen mahdollistetaan englannin kielellä.	Ideoiden jättäminen on mahdollista myös englanniksi ja viestintää lisätään englannin kielellä.	Koordinaatio: konsernihallinto	Osallistu Oulu sivusto on käännetty myös englannin kielelle, joka mahdollistaa ideoiden jättämisen myös englanniksi. Osallistuvan budjetoinnin tiedotteet tehdään myös englanninkielisinä ja niitä on toimitettu monikulttuurikeskus Villa Victoriin, sekä oppilaitoksiin. Vuonna 2024 saatiin 5 ja vuonna 2025 15 englannin kielellä jätettyä ideaa. Vuoden 2025 äänestyksessä eniten ääniä saanut ehdotus oli jätetty englanniksi.



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
<p>Unicefin lapsiystävällinen kunta -mallin mukaiset tavoitteet</p> <p>Tarkastellaan Lapsiystävällinen kunta -toiminnan kautta lasten ja nuorten osallistumista viestintään.</p>	<p>Kasvatetaan lasten ja nuorten mahdollisuuksia osallistua viestintään ja nähdä, millaista ja miten viestintää tehdään.</p>	<p>Otetaan konserniviestintään tiimiin yläkoululaisia TET-jaksolle. Osallistutaan Lapsi mukaan töihin -päivään. Palkataan nuori kesätöihin so-meviestintään.</p>	<p>Konsernihallinto viestintä</p>	<p>Osallistuimme Lapsi mukaan töihin päivään marraskuussa 2024. Konsernihallinnon viestinnässä oli kesäkuun 2025 nuori opiskelija kesätöissä.</p> <p>Lasten uutisia toteutettiin kesään 2025 saakka. Lapset saivat itse olla mukana Uutisten suunnittelussa ja toteutuksessa. Lasten kulttuurikeskuksen kulttuuriagentit (8-11-vuotiaita lapsia) toteuttavat vuoden 2026 aikana videoita kaupungin viestintään, joissa kuuluu lasten ääni kulttuuripalveluista- ja tapahtumista kulttuuripääkaupunkivuoden aikana.</p> <p>Kaupunginjohtajan haastattelu kulttuuriagenttien toimesta. Julkaistiin Lapset mukaan töihin päivänä Akkunassa ja kaupungin ulkoisessa viestinnässä.</p> <p>ONEn edustaja keskustelemassa Oulun kaupungin lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman sekä LYK -kauden tavoitteiden teemoista valtuuston puheenjohtajan ja asiantuntijoiden kanssa Oulu kasvaa lasten ja nuorten kanssa – Lapsen oikeuksien viikon erikoislähetyksessä. Lähetyksestä viestitettiin kaupungin viestintäkanavissa sekä se oli katsottavissa Oulun Ilon päivässä kaupunkistrategian Unelmien Oulu 2035 pisteellä.</p> <p>Oululaiset lapset sekä ONEn edustus pääsivät kertomaan näkemyksiään lapsiystävällisestä Oulusta sekä siitä, miten ja miksi on tärkeää, kun Oulu kuulee lapsia ja</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
				<p>nuoria saksalaisen tv&radiokanava ARDin ohjelmasarjaan, joka julkaistaan loppuvuodesta 2025. Sarjan valmistumisen jälkeen asiasta tullaan viestimään myös Oulussa.</p> <p>Lasten ja nuorten edustus oli vastaanottamassa Suomen UNICEFin onnittelet Lapsiystävällinen alumnikunta Oululle Oulun Ilon päivässä 2025. Juhlassa ONEn edustaja sekä Tempo-orkesterissa soittava oululainen lapsi.</p>
Tarkastellaan Lapsiystävällinen kunta -toiminnan kautta viestinnän saavutettavuutta.	Jatketaan viestinnän saavutettavuuden edistämistä.	Huolehditaan, että kaikilla kaupungin työntekijöille on riittävä osaaminen saavutettavien dokumenttien tekemiseksi. Järjestetään selkeän kielen koulutusta henkilöstölle.		<p>Intranetissä on kattavasti tietoa saavutettavuudesta, ja lisäksi kaikilla on mahdollisuus hyödyntää maksutta Eduhousen verkkokouluksia. Henkilökunnalle on tarjottu selkeän asiakasviestinnän koulutusta. Kaupungissa on alkanut selkeän päätöstekstin projekti. Kaupungille on luotu selkeän kielen linjaukset. Viestintäryhmässä yksi viestinnän asiantuntija työskentelee selkeän kielen edistämiseksi päivän viikossa.</p> <p>Viestintää on toteutettu esimerkiksi Lapsiystävällistä Oulua sekä lapsen oikeuksia juhlitussa Oulun Ilon päivässä 2025 suomen lisäksi englannin kielellä. Oulun Ilon päivän juonto tapahtui myös osin englanniksi ja suomeksi.</p>
Tarkastellaan Lapsiystävällinen kunta -toiminnan kautta viestinnässä käytettyjen kuvien moninaisuutta.	Käytetään viestinnässä kuvia moninaisista lapsista ja perheistä.	Jatketaan kaupungin oman kuvapankin (Mediapankki) täydentämistä erilaisiin ihmisryhmiin kuuluvien ihmisten kuvilla.		Mediapankissa on kuvia, joissa näkyy moninaisuus. Pyrimme ottaman kaikessa viestinnässä moninaisuuden huomioon, kun valitsemme kuvattavia ihmisiä. Työ on jatkuva.



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25
<p>Asiakasohjaus ja neuvonta Tarkastellaan palveluiden tavoitettavuutta ja saavutettavuutta sekä digitaalisten asiakaspalvelujen vaikuttavuutta</p>	<p>Edistetään eri väestöryhmien valmiuksia digitaalisten asiakaspalvelukanavien käytössä</p> <p>Kiinnitetään huomiota asiakaspalvelutiilojen ja asiointipisteiden esteettömyyteen.</p> <p>Mahdollistamalla mm. erityisryhmien osallistumisen kehittämiseen</p> <p>24/7-palveluiden lisääminen</p>	<p>Varmistetaan palvelujen monikanavaisuus, monikielisyys, helppokäyttöisyys, selkeäkielisyys</p> <p>Otetaan käyttöön selkeät opastusnäytöt</p> <p>OuluBotin palveluiden laajentaminen kaikkiin palveluihin</p> <p>Kehitetään Oulu10:n digituen toimintamalli: digitukiverkoston koordinointi sekä kuntalaisen ohjaus ja neuvonta digituen piiriin.</p> <p>Suomi.fi-palvelutietovarantoon kuvattujen Oulu10-asiointipisteiden esteettömyystietojen hyödyntäminen eri järjestelmissä (OuluBot, ouka.fi, ...)</p>	<p>Asiakastytyväisyys, NPS</p> <p>OuluBotin uudet palvelut</p> <p>OuluBot-keskustelujen määrän kasvu</p> <p>Saavutettavuusarvioinnit uusiin/ päivitettyihin digitaalisiin palveluihin</p> <p>Digitaalisten asiointipalvelujen suhteellisen käytön kasvu</p> <p>Esteettömyystietojen hyödyntäminen</p>	<p>Asiakastytyväisyys on pysynyt entisellä tasolla. NPS-arviointia ei ole enää käytössä. Arviointiasteikolla 1-5 Oulu10-palveluiden asiakastytyväisyys on ollut 4.</p> <p>Asiakaspalvelun asiakasnäytöt on otettu käyttöön keskustan asiointipisteessä.</p> <p>OuluBot vastaa nykyisin kaikkiin kaupungin palveluihin generatiivista tekoälyä hyödyntäen. Esteettömyys ja saavutettavuus -aiheita on lisätty. Saavutettavuusarviointeja on tehty</p> <p>Keskusteluiden määrä on kaksinkertaistunut vuonna 2025 verrattuna aiempiin vuosiin.</p> <p>Saavutettavuusarviointeja on tehty suurimman osaan uusista digitaalisista palveluista. Lisäksi on käytetty Suomi.fi:n itsearviointityökalua OuluBotin ja varauspalveluun arviointiin. OuluBot-PTV – integraatiota työstetään.</p> <p>Kaupungin avustusten haku siirtyi sähköiseksi, ja Oulu10-palvelut järjestivät kuntalaisille digitukea lomakkeen täyttämiseen.</p> <p>Uusille Ouka.fi-sivuille on tuotu ptv:stä asiointipaikkojen, kuten esimerkiksi kirjastojen, uimahallien, koulujen ja Oulu10asiointipisteiden esteettömyystiedot. OuluBot hyödyntää vastauksissaan Ouka.fi-sivuilla olevia esteettömyystietoja.</p>



Oulun Digi -liikelaitos on yhdistynyt konsernihallintoon 1.1.2023 alkaen.

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
TASA-ARVO	<p>Oulun Digi järjestää kaupungin henkilökunnalle digitaalisen työskentelyn työvälineet kumppaniverkostonsa kautta. Myös erityistarpeiden mukaisia työvälineitä hankitaan, jos perusvälineistö ei riitä.</p> <p>Työntekijöillä on saatavilla ja käytössään erityistarpeen mukaisia työvälineitä.</p>	<p>Toimialojen esimiehet yhdessä Oulun Digin kanssa huolehtivat työntekijöiden digitaalisten työvälineiden valikoiman tai erillishankinnat erityistarpeet huomioidaksiksi.</p> <p>Usein puhelinten ja tietokoneiden näyttöjen ominaisuuksia säätämällä saadaan täytettyä erityistarpeita (resoluutio, suurentaminen, äänensäädöt, kuulokkeet).</p>	<p>Yksilöpalautteen ja toimialakohtaisen palautteen seuraminen.</p>	<p>Ergonomisia työvälineitä on tilattavissa ICT-palveluntuottajalta vakiotuotteina ja tuotevalikoimaan kuulumattomia hankintoja voidaan tehdä perustellusta syystä.</p> <p>Työasemaan on saatavilla ruudunlukuohjelma.</p> <p>Palveluntuottajan työvälinetarjonnassa asiakkaan on mahdollista tilata erilaisia ergonomiaa ja terveyttä tukevia työvälineitä ja/ tai tehdä ehdotuksia niin saamiseksi käyttöön.</p> <p>Digi ja ICT kysyy vuosittain hallintokuntien tyytyväisyyttä digitaalisten työvälineiden valikoimaan.</p>
YHDENVERTAISUUS	<p>Selkeät, saavutettavat dokumentit ja verkkopalvelut.</p>	<p>Verkkopalveluiden hankinnossa ja kehittämisessä huomioidaan saavutettavuusvaatimukset (prosessin tai verkkopalvelun omistaja yhdessä Oulun Digin asiantuntijan kanssa).</p> <p>Verkkopalveluille tehdään saavutettavuusarvioita. Merkittävimmät verkkopalvelut arvioidaan tai auditoidaan ulkopuolisen toimijan toimesta.</p>	<p>Saavutettavuusvaatimusten veloitteiden toteutumista seurataan.</p> <p>Saavutettavuusselosteet päivitetään kerran vuodessa.</p>	<p>Saavutettavuuslainsäädännön kehitystä ja muutoksia seurataan.</p> <p>Kaupunkitasolla seuranta ohjeistusta ja kouluttamista tehdään konsernihallinnon Digi ja ICT-ryhmän saavutettavuusvastavan toimesta. Kansallisella tasolla AVIn ja Traficomien toimesta on tehty digitaalisten palvelujen saavutettavuuden valvontaa.</p> <p>Kaikille uusille verkkopalveluille on tehty saavutettavuusarvioinnit. Tarjouspyyntöpohjissa on huomioitu vaatimus saavutettavuusvaatimusten täyttymisestä.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
		<p>Verkkopalveluihin lisätään saavutettavuusseloste, joka kertoo käyttäjälle, miltä osin saavutettavuuskriteerit vaativat kehitystä ja kuinka käyttäjä voi antaa palautetta.</p> <p>Ohjeet laaditaan teknisesti saavutettaviksi sekä sisällöltään helpolukuisiksi ja ymmärrettäviksi.</p> <p>Palvelujen käytettävyydessä huomioidaan eri asiakasryhmien tarpeet mahdollisuuksien mukaan.</p> <p>Henkilöstö huolehtii perehtymisestä saavutettavuusvaatimuksiin.</p>		<p>Saavutettavuusselosteet on ohjeistettu päivittämään vuosittain.</p> <p>Uudistuneella Ouka.fi-verkkosivustolla oli kuntalaisilla mahdollisuus antaa sivukohdaista palautetta. Oulun kaupunki on käyttänyt myös verkkopalvelukohtaista Digi- ja väestötietoviraston palautetyökalua. Kuntalaisten kokemuksia otetaan vastaan myös yleisen palauteprosessin kautta. Palveluiden käytettävyyttä parannetaan yhteistyössä järjestelmätoimittajien kanssa.</p> <p>Saavutettavuuden ohjeistusta, verkoston tukea ja koulutusta on saatavilla. Esihenkilöt vastaavat henkilöstönsä työajan käytöstä ja osaamisen kehittämisestä.</p>



5 Liikelaitokset ja osakeyhtiöt

5.1 BusinessOulu

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
TASA-ARVO	Tasa-arvoisten ja yhdenvertaisten palveluiden ylläpito ja kehittäminen	Henkilöstön koulutus - ja yhdenvertaisuusasioihin.		Työllisyyspalveluiden henkilöstö voi käydä koulutukset "Viranomaisen, julkinen valta ja hallintotoiminnan perusteet" sekä "Viranomaisena työvoimapalveluissa". Lisäksi suoritettavissa on koko BusinessOululle eOppivassa Yhdenvertainen ja tasa-arvoa edistävä koulutus. Koulutuksista on tiedotettu henkilöstöä sekä ohjattu tutustumaan Oulun kaupungin toiminnalliseen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmaan.



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
<p>YHDENVERTAISUUS</p> <p>Arvioinnin perusteena Oulun kaupunkistrategia 2026</p> <p>Edistämme yritysten menestymistä ja tarjoamme kasvua tukevan työympäristön. Työ löytää tekijänsä.</p> <p>Digitalisaatio tukee yrityksiä ja elämistä joka puolella Oulua.</p> <p>Kehitämme vaikuttavia palveluita ja toimintaamme asiakaslähtöisesti tietoon perustuen. Hyödynnämme digitalisaation mahdollisuudet kaikessa toiminnassa. Kehitämme kykyämme palvella asiakkaita monikielisesti.</p>	<p>Tasa-arvoisten ja yhdenvertaisten palveluiden ylläpito ja kehittäminen</p> <p>Asiakkaat pystyvät hyödyntämään sekä paikan päällä tarjottavia, että digitaalisia palveluja täysipainoisesti ja tasa-arvoisesti</p> <p>Palveluja saa monikielisesti</p> <p>Mahdollistetaan tapahtumiin ja tilaisuuksiin osallistuminen siirtymällä hybriditoteutuksiin silloin kun se on mahdollista ja mielekästä</p> <p>Asioiden hoitaminen mahdollistetaan myös virka-aikojen ulkopuolella</p>	<p>Toimenpideohjelman mukaisten palveluiden tuottaminen työllisyyden henkilöasiakkaille sekä yritysten edustajille monikanavaisesti, mitään erityisryhmää syrjimättä</p> <p>Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden palvelemiseen on omaa henkilöstöresurssia</p> <p>Digitaalisten palvelujen kehittäminen ja käyttöönotto</p> <p>Digitaalisten palvelujen käyttöön ohjaavaa valmennusta</p> <p>Digitaalisten palvelujen käyttämisen mahdollistaminen myös niille, joilla ei ole kotona pääsyä palveluihin</p> <p>Oulubot ja puhelinpalvelu (8-18) avoinna myös virka-aikojen ulkopuolella</p> <p>Asiantuntijoita voi tavata myös verkossa ajanvarauksella</p> <p>Maksuttomat palvelut</p> <p>Maksuttomat tapahtumat ja tilaisuudet</p> <p>Tilaisuuksien ja tapahtumien hybridimalli</p> <p>Toimitilojen asiakaspalvelupisteiden esteettömyys</p> <p>Selkeä viestintä</p>	<p>Asiakastytyväisyyskyselyt 2022 / 2023</p> <ul style="list-style-type: none">- Elinkeinopalvelut- Työllisyyspalvelut <p>Maahanmuuttajataustaisten työnhakijoiden asiakaspalvelun henkilöstöresurssin määrä (Koto-tiimi), eri palvelut.</p>	<p>Työllisyyspalveluiden osalta asiakastytyväisyystietoa saadaan KEHAN tuottamasta asiakastytyväisyyskyselystä. Kysely lähetetään asiakkaille eri mittauspisteissä ja vastausten yhteenveto päivittyy viikoittain.</p> <p>BusinessOulun Työllisyyspalveluiden NPS-luku on vuoden 2025 syyskuussa -5,92, mikä on ollut 21,68 yksikköä korkeampi verrattuna työllisyyden kuntakokeilun aikaisen, vuoden 2024 neljännen kvartaalin NPS-lukuun (-27,6). Palveluiden suosittelemuus on siis noussut reilusti.</p> <p>Oulun kaupungin yrityskysely on toteutettu helmikuussa 2025. Tulokset ovat kokonaisuutena myönteiset; palvelujen tyytyväisyyskeskiarvot ovat pysyneet viime vuoden tasolla tai hieman nousseet. Suosittelemukseksi nousut kaikkien palveluiden osalta vuodesta 2024.</p> <p>BusinessAseman palveluneuvonta ja International House Oulu toimivat samoissa tiloissa, mikä edesauttaa erikielisten asiakkaiden palvelua.</p> <p>Palvelua saa vähintään kymmenellä eri kielellä ja suomea puhumattomilla asiakkaila on lakisääteinen oikeus tulkkipalveluiden käyttämiseen.</p> <p>Kotoutumisen virtuaalitiimin henkilöstöresurssi 19,5 htv, mikä on 7,5htv enemmän kuin kuntakokeilun aikaan vuonna 2024.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
<p>YHDENVERTAISUUS</p> <p>Arvioinnin perusteena Oulun kaupunkistrategia 2026</p> <p>Edistämme yritysten menestymistä ja tarjoamme kasvua tukevan työympäristön. Työ löytää tekijänsä.</p> <p>Digitalisaatio tukee yrityksiä ja elämistä joka puolella Oulua.</p> <p>Kehitämme vaikuttavia palveluita ja toimintaamme asiakaslähtöisesti tietoon perustuen. Hyödynnämme digitalisaation mahdollisuudet kaikessa toiminnassa. Kehitämme kykyämme palvelulla asiakkaita monikieliseksi</p>	<p>Tasa-arvoisten ja yhdenvertaisten palveluiden ylläpito ja kehittäminen</p> <p>Asiakkaat pystyvät hyödyntämään sekä paikan päällä tarjottavia, että digitaalisia palveluja täysipainoisesti ja tasa-arvoisesti</p> <p>Palveluja saa monikielisesti</p> <p>Mahdollistetaan tapahtumiin ja tilaisuuksiin osallistuminen siirtymällä hybriditoteutuksiin silloin kun se on mahdollista ja mielekästä</p> <p>Asioiden hoitaminen mahdollistetaan myös virka-aikojen ulkopuolella</p>	<p>Toimenpideohjelman mukaisten palveluiden tuottaminen työllisyyden henkilöasiakkaille sekä yritysten edustajille monikanavaisesti, mitään erityisryhmää syrjimättä</p> <p>Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden palvelemiseen on omaa henkilöstöresurssia</p> <p>Digitaalisten palvelujen kehittäminen ja käyttöönotto</p> <p>Digitaalisten palvelujen käyttöön ohjaavaa valmennusta</p> <p>Digitaalisten palvelujen käyttämisen mahdollistaminen myös niille, joilla ei ole kotona pääsyä palveluihin</p> <p>Oulubot ja puhelinpalvelu (8-18) avoinna myös virka-aikojen ulkopuolella</p> <p>Asiantuntijoita voi tavata myös verkossa ajanvarauksella</p> <p>Maksuttomat palvelut</p> <p>Maksuttomat tapahtumat ja tilaisuudet</p> <p>Tilaisuuksien ja tapahtumien hybridimalli</p> <p>Toimitilojen asiakaspalvelupisteiden esteettömyys</p> <p>Selkeä viestintä</p>	<p>eAsiointin kehittäminen, käyttöasteet/ määrät</p> <ul style="list-style-type: none">• Kesäsetelituki• Kuntalisä	<p>Kesätyösetelit 2024–2025</p> <p>Kesätyöseteleitä maksettiin eAsiointissa:</p> <p>vuonna 2024 3203kpl</p> <p>vuonna 2025 3176 kpl</p> <p>(kesätyöseteli maksetaan avustusta hakeelle työnantajalle, joka voi olla yhdistys, yritys, muu yhteisö tai yksityinen elinkeinonharjoittaja. Työnantajalla on oltava y-tunnus.)</p> <p>Hakijoita yhteensä v. 2024: 842kpl</p> <p>Hakijoita yhteensä v. 2025: 838 kpl</p> <p>(Hakijoiden eli eri työnantajien lukumäärä.)</p> <p>Kuntalisä: eAsiointi on otettu käyttöön 1.11.2024. Rinnalla toimii edelleen myös ns. vanha malli.</p> <p>Vuonna 2025 on eAsiointin kautta kuntalisää hakenut 26 eri yhdistystä, päätöksiä eAsiointin kautta tullessiin kuntalisähakemuksiin on tehty 160 kpl, palkattu 145 henkilöä.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
<p>YHDENVERTAISUUS</p> <p>Arvioinnin perusteena Oulun kaupunkistrategia 2026</p> <p>Edistämme yritysten menestymistä ja tarjoamme kasvua tukevan työympäristön. Työ löytää tekijänsä.</p> <p>Digitalisaatio tukee yrityksiä ja elämistä joka puolella Oulua.</p> <p>Kehitämme vaikuttavia palveluita ja toimintaamme asiakaslähtöisesti tietoon perustuen. Hyödynnämme digitalisaation mahdollisuudet kaikessa toiminnassa. Kehitämme kykyämme palvelulla asiakkaita monikielisesti.</p>	<p>Tasa-arvoisten ja yhdenvertaisten palveluiden ylläpito ja kehittäminen</p> <p>Asiakkaat pystyvät hyödyntämään sekä paikan päällä tarjottavia, että digitaalisia palveluja täysipainoisesti ja tasa-arvoisesti</p> <p>Palveluja saa monikielisesti</p> <p>Mahdollistetaan tapahtumiin ja tilaisuuksiin osallistuminen siirtymällä hybriditoteutuksiin silloin kun se on mahdollista ja mielekästä</p> <p>Asioiden hoitaminen mahdollistetaan myös virka-aikojen ulkopuolella</p>	<p>Toimenpideohjelman mukaisten palveluiden tuottaminen työllisyyden henkilöasiakkaille sekä yritysten edustajille monikanavaisesti, mitään erityisryhmää syrjimättä</p> <p>Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden palvelemiseen on omaa henkilöstöresurssia</p> <p>Digitaalisten palvelujen kehittäminen ja käyttöönotto</p> <p>Digitaalisten palvelujen käyttöön ohjaavaa valmennusta</p> <p>Digitaalisten palvelujen käyttämisen mahdollistaminen myös niille, joilla ei ole kotona pääsyä palveluihin</p> <p>Oulubot ja puhelinpalvelu (8-18) avoinna myös virka-aikojen ulkopuolella</p> <p>Asiantuntijoita voi tavata myös verkossa ajanvarauksella</p> <p>Maksuttomat palvelut</p> <p>Maksuttomat tapahtumat ja tilaisuudet</p> <p>Tilaisuuksien ja tapahtumien hybridimalli</p> <p>Toimitilojen asiakaspalvelupisteiden esteettömyys</p> <p>Selkeä viestintä</p>	<p>Oulubotin käyttö</p> <p>Digitaalisten palvelujen käyttöön ohjaus, asiakastyö BusinessAsemalla.</p> <p>Viestintä (mm. erikielet ja kanavat)</p>	<p>Verkkopalveluiden Businessoulu.com ja Businessasema.com kautta käydyistä Oulubot keskusteluista 28,7 prosenttia (834 keskustelua) on tapahtunut virka-aikojen ulkopuolella vuosien 2024–2025 seurantajaksona. Olennaisiksi luokitelluista keskusteluista 67,2 prosenttia (1088 keskustelua) on ratkaistu onnistuneesti pelkän tekoälyn avulla vuonna 2025.</p> <p>BusinessAsemalla saa neuvontaa työllisyysasioissa ja ohjausta palveluihin arkipäivisin klo 9–16. Yleisneuvonnan lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus tavata asiantuntijoi- ta ilman ajanvarausta. Jokaisena arkipäivänä (vaihdellen aikavälillä 9-11.30) on tarjolla yleisneuvontaa vieraskielisille. Asiakkaille on lisäksi tarjolla yli 20 pop-up-palvelua BusinessOulun, International Housen tai ulkopuolisten yhteistyökumppaneiden toteuttamana.</p> <p>Asiakkaat voivat varata ajan etäneuvontaan koskien erilaisia työnhakuun ja yrittäjyyteen liittyviä palveluita. BusinessAsemalla on asiakkaiden käytettävissä asiakaspäätteitä sekä työskentelytila, jota voi käyttää omatoimisesti työnhakuun liittyvissä asioissa. Tila mahdollistaa esimerkiksi videohaastattelun osallistumisen tai työnhakuasiakirjojen työstämisen.</p> <p>BusinessAsemalla on uusi tekoälypohjainen itsepalvelukioski, joka tarjoaa puheohjattua asiakaspalvelua kaupungin asioista kiinnostuneille useilla eri kielillä. Itsepalvelukioski on kaikkien asiakkaiden käytettävissä BusinessAseman aukioloaikoina arkisin kello 9–16.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
				<p>Oulun Osaamiskeskus (OSKE) tarjoaa maahanmuuttajille neuvontaa ilman ajanvaraus- ta työllisyyteen ja opiskeluun liittyen. Neuvonta on avoinna maanantaista perjantaihin klo 12–15.</p> <p>Työllisyyspalveluiden esitteitä on asiakkaille noin 10 eri kielellä. Viestinnän eri kanavista säännöllisesti ovat käytössä mm. nettisivut, sähköpostit ja uutiskirjeet, tekstiviestit, sähköiset näytöt, lehti-ilmoitukset, radio sekä sosiaalinen media.</p> <p>Lapsiystävällinen kunta -koordinaatioryhmä täydentyi Business Oulun edustajalla 10/25. Lapsiystävällinen kunta & hyvinvointisuunnitelman tavoitteista toimenpiteiksi työpaja järjestettiin työllisyyspalveluissa 22/25. Yhdenvertaisuus on yksi tärkeä teema LYK – kauden 25-28 tavoitteissa.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
<p>YHDENVERTAISUUS</p> <p>Arvioinnin perusteena Oulun kaupunkistrategia 2026</p> <p>Edistämme yritysten menestymistä ja tarjoamme kasvua tukevan työympäristön. Työ löytää tekijänsä.</p> <p>Digitalisaatio tukee yrityksiä ja elämistä joka puolella Oulua.</p> <p>Kehitämme vaikuttavia palveluita ja toimintaamme asiakaslähtöisesti tietoon perustuen. Hyödynnämme digitalisaation mahdollisuudet kaikessa toiminnassa. Kehitämme kykyämme palvelulla asiakkaita monikielisesti.</p>	<p>Tasa-arvoisten ja yhdenvertaisten palveluiden ylläpito ja kehittäminen</p> <p>Asiakkaat pystyvät hyödyntämään sekä paikan päällä tarjottavia, että digitaalisia palveluja täysipainoisesti ja tasa-arvoisesti</p> <p>Palveluja saa monikielisesti</p> <p>Mahdollistetaan tapahtumiin ja tilaisuuksiin osallistuminen siirtymällä hybriditoteutuksiin silloin kun se on mahdollista ja mielekästä</p> <p>Asioiden hoitaminen mahdollistetaan myös virka-aikojen ulkopuolella</p>	<p>Toimenpideohjelman mukaisten palveluiden tuottaminen työllisyyden henkilöasiakkaille sekä yritysten edustajille monikanavaisesti, mitään erityisryhmää syrjimättä</p> <p>Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden palvelemiseen on omaa henkilöstöresurssia</p> <p>Digitaalisten palvelujen kehittäminen ja käyttöönotto</p> <p>Digitaalisten palvelujen käyttöön ohjaavaa valmennusta</p> <p>Digitaalisten palvelujen käyttämisen mahdollistaminen myös niille, joilla ei ole kotona pääsyä palveluihin</p> <p>Oulubot ja puhelinpalvelu (8-18) avoinna myös virka-aikojen ulkopuolella</p> <p>Asiantuntijoita voi tavata myös verkossa ajanvarauksella</p> <p>Maksuttomat palvelut</p> <p>Maksuttomat tapahtumat ja tilaisuudet</p> <p>Tilaisuuksien ja tapahtumien hybridimalli</p> <p>Toimitilojen asiakaspalvelupisteiden esteettömyys</p> <p>Selkeä viestintä</p>	<p>Toimitilojen käyttö ja esteettömyys</p>	<p>BusinessAseman Uudenkadun ovelle johtaa esteettömään kulkemiseen soveltuva ramppi. Ovi avautuu sähköisesti. BusinessAsemalla asiakkaat vastaanottaa aulapalvelutyöntekijä, joka ohjaa ja tarvittaessa avustaa palveluun pääsemisessä. Asiakaspalvelutilat ovat esteettömät. Asiakkaiden käytössä on esteetön wc ja yhdessä asiakashuoneessa on induktiosilmukka. Työnhakutila ei ole esteetön. Palveluihin voi tutustua etukäteen verkkosivuilla (Saavutettavuusseloste BusinessAsema).</p> <p>Startup Stationille (sisäänkäynti Sepänkatu 20) saavuttaessa voi käyttää esteettömään kulkemiseen soveltuvaa ramppia, jonka sijainti on osoitettu opastekyllillä. Yleisissä tiloissa on esteettömät kulkureitit ja hissit. Hisseille ohjaus tapahtuu opastekylltien avulla ja pääaulassa lattiaan on asennettu lattialista, joka ohjaa hissien luokse. Neljännessä kerroksessa sijaitsevan Startup Stationin tapaamisiin ja tapahtumiin tulevat vastaanottaa BusinessOulun työntekijä, joka voi auttaa tiloissa kulkemisessa. Asiakkaiden käytössä on esteetön wc.</p> <p>BusinessAsema FabLab (Kotkantie 1) on digitaalisen valmistuksen työskentelytila ja prototyypilaboratorio, jossa kuka tahansa voi suunnitella, kehittää prototyyppijä ja valmistaa omia tuotteitaan ja laitteistojaan.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
				<p>OSAOn kampuksen yhteydessä sijaitsevaan FabLabiin on esteetön kulku pääovelta, jossa virastomestareilta saa pääsyn hissiin.</p> <p>BusinessOululla on uusille yrittäjille suunnattu Startup Station, joka on yhteisöllinen, kaikille startup -yrittäjyydestä kiinnostuneille asiakkaille avoin ympäristö, joka tarjoaa aiheeseen liittyviä tilaisuuksia ja tapahtumia, asiantuntija-apua sekä valmennuksia ja ohjelmia.</p> <p>BusinessAseman FabLab on maksutta kaikkien käytössä. FabLabissa voi opetella, käyttämään ja hyödyntämään moderneja digitaalisia valmistusmenetelmiä. FabLabin ohjaajalta saa henkilökohtaista apua tarvittaessa ja FabLabiin voi tutustua virtuaalisella FabLab-kierroksella.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
<p>YHDENVERTAISUUS</p> <p>Arvioinnin perusteena Oulun kaupunkistrategia 2026</p> <p>Edistämme yritysten menestymistä ja tarjoamme kasvua tukevan työympäristön. Työ löytää tekijänsä.</p> <p>Digitalisaatio tukee yrityksiä ja elämistä joka puolella Oulua.</p> <p>Kehitämme vaikuttavia palveluita ja toimintaamme asiakaslähtöisesti tietoon perustuen. Hyödynnämme digitalisaation mahdollisuudet kaikessa toiminnassa. Kehitämme kykyämme palvella asiakkaita monikielisesti.</p>	<p>Tasa-arvoisten ja yhdenvertaisten palveluiden ylläpito ja kehittäminen</p> <p>Asiakkaat pystyvät hyödyntämään sekä paikan päällä tarjottavia (mm. puhelinpalvelu ja BusinessAseman asiakaspalvelu), että digitaalisia palveluja täysipainoisesti ja tasa-arvoisesti</p> <p>Palveluja saa monikielisesti</p> <p>Mahdollistetaan tapahtumiin ja tilaisuuksiin osallistuminen siirtymällä hybriditoteutuksiin silloin kun se on mahdollista ja mielekästä</p> <p>Asioiden hoitaminen mahdollistetaan myös virka-aikojen ulkopuolella</p>	<p>Toimenpideohjelman mukaisten palveluiden tuottaminen työllisyyden henkilöasiakkaille sekä yritysten edustajille monikanavaisesti, mitään erityisryhmää syrjimättä</p> <p>Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden palvelemiseen on omaa henkilöstöresurssia</p> <p>Digitaalisten palvelujen kehittäminen ja käyttöönotto</p> <p>Digitaalisten palvelujen käyttöön ohjaavaa valmennusta</p> <p>Digitaalisten palvelujen käyttämisen mahdollistaminen myös niille, joilla ei ole kotona pääsyä palveluihin</p> <p>Oulubot ja puhelinpalvelu (8-18) avoinna myös virka-aikojen ulkopuolella</p> <p>Asiantuntijoita voi tavata myös verkossa ajanvarauksella</p> <p>Maksuttomat palvelut</p> <p>Maksuttomat tapahtumat ja tilaisuudet</p> <p>Tilaisuuksien ja tapahtumien hybridimalli</p> <p>Toimitilojen asiakaspalvelupisteiden esteettömyys</p> <p>Selkeä viestintä</p>		<p>Romanipoliittinen ohjelma 3 tavoitteet on määritelty Oulun romanityöryhmälle, jonka tarkoitus on edistää romanien yhdenvertaisuutta ja poistaa syrjintää. BusinessOulusta edustus ryhmässä.</p> <p>Oulun romanityöryhmän toiminnasta raportoidaan vuosittain osallisuuden, yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon ohjausryhmälle. Työryhmä tekee yhteistyötä muun muassa alueen romanien, alueellisen romaniasiainneuvottelukunnan ja hyvinvointialueen kanssa romaniasioden kehittämiseksi alueellisesti.</p> <p>Yhteistyötä on tehty mm. Kansainvälisen romanipäivän tapahtuman toteutuksessa Oulun yliopistolla sekä Romano Mission Naisten Kulman, Diakonia-ammattikorkeakoulun Romako- hankkeen sekä Oulun ammattikorkeakoulun ja Nuorten ystävien Romano- hankkeen kanssa.</p> <p>Työttömien liikuntakampanja toteutettu v. 2024 ja v. 2025.</p>



5.2 Kiertokaari Oy

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–25
TASA-ARVO Asiakastyytyväisyyskysely asiakkaille vuosina 2020, 2022, 2024 ja 2026	Alueellisen asioinnin kehittäminen	<p>Oulun eteläisen Oivapisteen eli maksuttomien jätteiden lajittelupisteen rakentamisen valmistelua jatketaan sitten, kun perusmaksu saadaan käyttöön.</p> <p>Kunnissa olevien jäteasemien siirtäminen sisätiloihin.</p> <p>Jätekeskuksessa sijaitsevan Oivapisteen eli maksuttomien jätteiden lajittelupisteen toimintojen kehittäminen.</p>	Investointibudjetti ja toimintakertomus	<p>KESKEN: Perusmaksua ei ole vielä otettu käyttöön koko toimialueellamme. Toimenpide on edelleen jäissä.</p> <p>Hailuodon jäteasema toimii vielä kontissa, muut ovat sisällä rakennuksissa. Toimenpide ei ole vielä siis kokonaisuudessaan valmis.</p> <p>OSIN VALMIS: Oivapisteellä on laajennettu useiden eri jätteiden maksutonta keräystä (mm. arvometallit). Käyttökelpoisten jätteiden talteenottopiste Mini-Likke siirrettiin jätekeskuksen tien varresta Oivapisteen keskelle v. 2025. Oiva-pisteestä tehdään itsepalveluasema (IPA) eli 24/7 auki oleva piste.</p>
	Alueellisesti tasapuoliset jätteiden käsittely- ja kuljetusmaksut etäisyyksistä riippumatta koko toimialueella.	<p>Sähköisen asioinnin palveluiden suunnittelu ympärivuorokautiseksi toimialueen vastaanottopisteillä.</p> <p>Asiakkaan oman jäteastian tyhjentämisen tekeminen ja sen muutokset sähköistä palvelua käyttäen.</p>		<p>OSIN VALMIS: Ympärivuorokautinen itsepalvelupiste (IPA) otettiin käyttöön Pudasjärvellä kesällä 2024. Asuntomessualueella Hartaanselän rannalla IPA otettiin käyttöön rakentamisvaiheessa 2024, mutta enää sille ei ole tarvetta asuntomessualueella. Oivapisteen IPA-rakentaminen on jo aloitettu. Valmis 12/25 tai 1/2026.</p> <p>VALMIS: sähköinen asiakaspalvelu on käytössä kaikille halukkaille.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–25
		<p>Selvitetään suurikokoisten jätteiden ja isojen erien kuljetuspalvelun järjestämistä eri ikäisiä, liikuntarajoitteisia ja autottomia varten.</p> <p>Toteutamme bio- ja hyötyjätteiden kuljetuksen kilpailuttamisen asukkaille kustannustehokkaasti ja ympäristöasiat huomioiden (jätelain muutos).</p>		<p>VALMIS: Limingantullin kierrätyskeskus Li-keltä/Mika Inkalalta voi tilata noutopalvelun (maksullinen palvelu).</p> <p>VALMIS. Kilpailutus toteutetaan uudestaan, mutta siinä on huomioitu useita ympäristöasioita, mm. vaatimus uusiutuvan polttoaineen käytöstä.</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
<p>YHDENVERTAISUUS</p> <p>Tasa-arvo ja yhdenvertaisuuskysely henkilöstölle vuodenvaihteessa 2021–2022 (sis. myös toiminnallisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden osion)</p>	<p>Asiainnin helpottaminen vaakarakenuksessa</p> <p>Yhdenvertaisen palvelun parantaminen</p>	<p>Vaakarakenuksen asiakastilan ovi muutetaan sähköisesti avautuvaksi.</p> <p>Vaakarakenuksen parkkipaikan ja jalkakäytävän välisen reunakiven viistäminen tai rampin rakentaminen pyörätuolia käyttäviä varten.</p> <p>Pyydetään eri etnisten ja vammaisryhmien kokemusasiantuntijoita kertoamaan arjestaan ja asiointikokemuksistaan kaupungin palveluissa.</p>	<p>Budjetti ja toimintakertomus</p> <p>Toimintakertomus</p>	<p>VALMIS.</p> <p>KESKEN: Reunakiven viistäminen tai rampin rakentaminen toteutetaan Valokaaren autokatosten pihatöiden yhteydessä.</p> <p>KESKEN.</p>

Johtoryhmä käynyt läpi ja hyväksynyt seurannan 1.9.2025.



5.3 Nallikari Seaside Oy

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
<p>TASA-ARVO</p> <p>Jatkuva asiakaspalautteen seuraaminen sekä asiakastyytyväisyyskyselyt.</p> <p>Säännölliset työpaikkaselvitykset yhteistyössä työterveys toimijan kanssa. Kehityskeskustelut. Ulkopuolinen asiantuntija esteettömyysasioissa.</p>	<p>Nuorten työllistäminen</p> <p>Asiakaspalautteen ja henkilökunnan omien kehittämisedotusten antamisen mahdollisuus mahdollisimman monessa kanavassa, myös nimettömänä.</p> <p>Mahdollisuus esteettömään liikkumiseen lomakylän alueella ja majoittumiseen osassa majoitustiloja.</p>	<p>Tarjotaan nuorille sesonkityö- ja työssäoppimispaikkoja.</p> <p>Palautteista ja kehittämisedotuksista palkitaan ja otetaan käytäntöön.</p> <p>Asiantuntija suunnittelee uusissa kohteissa esteettömyysasiat.</p> <p>Esteettömyysnäkökulmat otetaan huomioon myös korjausinvestoinneissa ja toteutetaan mahdollisuuksien mukaan.</p>	<p>Työssäoppimispaikkojen määrän kehitys.</p> <p>Palautteiden ja kehittämisedotusten määrän seuranta.</p> <p>Asiakaspalautte.</p> <p>Esteettömien tilojen ja palveluiden määrä.</p>	<p>Harjoittelijoiden, työkokeilijoiden, TET:läisten jne. määrä lisääntynyt, osallistuttu mm. BO:n ”maailman suurin yritysvierailu”-tapahtumaan sekä Työntaitajiin.</p> <p>Kaikki palautteet ja kehittämisedotukset käsitellään ja niihin vastataan sekä reagoidaan toimenpiteillä. Kehittämisedotuksista palkitaan kampanjaluontoisesti ja niille on oma kanava intrassa sekä kaikkien nähtävillä prosessi, jolla palautteet käsitellään.</p> <p>Kehitetty asiakaspalautteen keräämistä mm. jälkimarkkinoinnin yhteyteen. Kaikkiin palautteisiin eri kanavissa vastataan.</p> <p>Esteettömien tilojen lisääminen otettu huomioon uudessa Nallikarin majoitus- ja liiketila -rakennushankkeessa (majoitustilat sekä liiketilat ja yleiset huoltotilat).</p>
YHDENVERTAISUUS				



5.4 Oulun Energia Oy

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
<p>TASA-ARVO</p> <p>Asiakaskokemus kktason Kplt, asiakaskokemuskyselyt, asiakaspalautteet</p> <p>Syrjimättömyyden varmentamisen raportti Vastuullisuusraportointi</p>	<p>Päivittäisen asiakaskokemuksen osalta NPS, CSAT, CER, FCR%.</p> <p>Lisäksi teemme vuosittaisen kilpalukykyanalyysin, jossa mitataan liiketoiminnan muutoskykyä, kilpailuetua sekä suositelua.</p> <p>Sähköverkkopalveluiden syrjimättömyyden varmentamisen toimenpideohjelman toteuttaminen</p>	<p>Palveluiden ja toiminnan kehittäminen monikanavaisesti ja asiakaslähteisesti</p> <ul style="list-style-type: none">- Asiakaspalautteisiin reagointi ja kehittämistoimenpiteiden tunnistaminen ja toteuttaminen- Läpinäkyvyyden ja avoimuuden lisääminen- Digitalisaation mahdollisuuksien hyödyntäminen- Henkilöstön ja kumppaneiden osaamisen ylläpitäminen ja vahvistaminen tasa-arvo-, yhdenvertaisuus- ja syrjimättömyysasioissa- Koulutusten järjestäminen säännöllisesti	<p>Asiakaskokemus Kplt kktasolla, asiakaskokemuskyselyt ja -palautteet</p> <p>Viestintäsuunnitelmien toteutuminen</p> <p>Syrjimättömyyden varmentamisen raportti</p> <p>Vastuullisuusraportointi</p>	<p>Mittaamme asiakaspalvelumme tasoa päivittäin ja tarkastelemme muun muassa sitä, saiko asiakas asiansa kerralla kuntoon, kuinka helppoa asiointi oli ja kuinka tyytyväinen asiakas oli palvelun laatuun. Tehokkuus ja tulokset päivittäisellä tasolla olivat hyviä ja keskiarvona aikavälillä 1-11/2025 lämpöpalveluiden NPS oli 68,1, sähköverkkojen NPS 56,3.</p> <p>Lisäksi mittasimme asiakastyytyväisyyttä laajalla vuosikyselyllä. Kyselyssä tarkasteltiin sekä yritys- että kuluttaja-asiakkaidemme kilpailu- ja muutoskykyä sekä asiakkaiden halukkuutta suositella Oulun Energiaa.</p> <p>Lämpöliiketoiminnan asiakkaiden tyytyväisyyttä mittaava NPS-lukumme on yritysasiakkailta 32 ja kotitalousasiakkailta 15 (asteikolla -100:sta +100:n). Yritysasiakkailta se on noussut neljä pistettä viime vuodesta.</p> <p>Asiakkaidemme käsitys kaukolämmöstä ympäristöystävällisenä lämmitysmuotona on vahvistunut. Erityisesti yritysasiakkaidemme keskuudessa panoksemme ympäristötoimenpiteiden ja niihin liittyvän viestinnän osalta tunnistetaan aiempaa paremmin.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
				<p>Paikallisuus, toimintavarmuus ja luotettavuus koetaan tärkeimmiksi kilpailueduiksi. Kaukolämmön mielikuvassa korostuvat erityisesti helppokäyttöisyys ja luotettavuus.</p> <p>OE Digipalvelusta on kuullut jo yli 50 % asiakkaistamme ja käyttäjiäkin on jo runsaasti. Edelleen toivotaan kuitenkin lisää viestintää digipalvelun käyttöönoton hyödyistä. Saimme tutkimuksesta myös hyvää palautetta digipalvelun kehityskohteista, erityisesti toivottiin selkeyttä, helppoa tunnistautumista ja rajapintoja. Käymme kaikki palautteet huolella läpi ja hyödynnämme kehitystyössä.</p> <p>Nopeus nousee tulosten pohjalta kehityskohteeksemme: meillä on vielä kehitettävää esimerkiksi asiakkaidemme viesteihin reagoinnin sekä päätöksenteon nopeudessa.</p> <p>Sähköverkkoliiketoiminnan asiakkaiden tyytyväisyyttä mittaava NPS-lukumme on yritysasiakkailla 31 ja kotitalousasiakkailla 17 (asteikolla -100:sta +100:n). Yritysasiakkailla se on noussut kaksi pistettä viime vuodesta.</p> <p>Asiakkaidemme mukaan vahvuuksiamme ovat paikallisuus, toimintavarmuus ja luotettavuus.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
				<p>Yhdeksi tärkeimmistä kehityskohteistamme taas tunnistettiin asiakaspalvelu. Myös asiakkaiden usko sähköverkkoyhtiön kykyyn kehittyä ja innovoida uutta oli yritysasiakkaidemme kohdalla hieman laskenut edellisestä kyselystä. Asiakkaat kaipaavat selkeämpää tietoa erityisesti energia- ja akuteknologioista (akustot, kotiakut, aurinkopaneelit, aurinkosähköpalvelut), sähköverkkoyhtiön hinnoittelusta sekä vireillä olevien asiakastapausten etenemisestä ja vaiheista. OE Digipalvelusta on kuullut hieman alle puolet asiakkaistamme. Edelleen toivotaan lisää viestintää, ennen kaikkea digipalvelun käyttöönoton hyödyistä. Saimme tutkimuksesta myös hyvää palautetta digipalvelun kehityskohteista, erityisesti toivottiin helppokäyttöisyyttä, helppoa tunnistautumista ja rajapintoja. Käymme kaikki palautteet huolella läpi ja hyödynnämme kehitystyössä.</p> <p>Kiertotalousliiketoiminnan siakkaiden tyytyväisyyttä mittaava NPS-lukumme on 17 (asteikolla -100:sta +100:n). Saadun palautteen mukaan meillä on vielä kehitettävää asiakaslähtöisyydessä sekä tarjonnassa. Vuonna 2026 muovinkierrätys- ja biokomposiittilaitosten valmistuttua uudet ratkaisumme ovat käytettävissä ja olemme tuotannossa lunastamassa lupauksiamme.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
				<p>Syklon operatiivinen teho ja muutoskyky (CCI, Change Capability Index) on kehittynyt positiiviseen suuntaan: +28 pisteestä +44 pisteeseen.</p> <p>Syklo Community -sovellus on tuttu vasta Oulun lajittelulaitoksella asioiville asiakkaillemme. Saimme sovellusta käyttäneiltä arvokasta palautetta ja otamme sen huomioon kehitystyössämme.</p> <p>Asiakasviestintä toteutunut suunnitelman mukaisesti, lisäksi toteutettu säännöllistä ja tarpeenmukaista sisäistä ja ulkoista viestintää.</p> <p>Syrjimättömyyden toimintasuunnitelman toteutus ja raportti tehty.</p> <p>Vastuullisuusraportointi toteutettu ja vastuullisuusraportti yhdistetty osaksi vuosikerromusta.</p> <p>Whistle blowing kanava käyttöön otettu (Kiwa) ja käyttöönotto aloitettu.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
YHDENVERTAISUUS Asiakaskokemus kk-tason Kplt, asiakaskokemuskyselyt, asiakaspalautteet Syrjimättömyyden varmentamisen raportti Vastuullisuusraportointi	Oulun Energian palvelut yhdenvertaisesti saavutettavia kaikille asiakkaille Palveluiden esteettömyys	Palveluiden ja toiminnan kehittämisen monikanavaisesti ja asiakaslähtöisesti	Asiakaskokemus Kplt kk-tasolla, asiakaskokemuskyselyt ja -palautteet Esteettömyyden edistäminen huomioidaan uusien toimitilojen rakentamisessa Vastuullisuusraportointi	Saavutettavuuden optimointia seurataan ja toteutetaan jatkuvana prosessina mm. Verkkosivujen osalta. Esteettömyyden toteutumista on huomioitu mm. Laanilaan rakennetussa toimitiloissa ja Solistinkadun tiloissa Muut, katso tulokset tasa-arvo kohta.



5.5 Oulun Tilapalvelut –liikelaitos

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
TASA-ARVO				
YHDENVERTAISUUS Ylläpidetään esteettömän kuuntelun mahdollistavat välineet	Esteettömän kuuntelun mahdollistaminen merkittävässä kokoontumistiloissa sekä asiakkaan erikseen osoittamissa tiloissa	- Laadukkaat äänensiirtojärjestelmät ovat käytössä (esim. induktiosilmukka ja vahvistin). Järjestelmien uushankinnasta sovitaan vuokralaisen kanssa tapauskohtaisesti	Tarkastelu hankkeittain. Parantamistoimenpiteet. Vastuuhenkilö: projektipäällikkö, hankepäällikkö, talotekniikan päällikkö Raportointi vuosittain hankinnoista	Induktiosilmukoita sisältävistä tiloista on luettelo ja se on päivitetty muutoksista. Ouka.fi -sivustolla kiinteistöjen yhteystietojen esteettömyystiedoissa on tieto induktiosilmukasta.
Edistetään esteetöntä ympäristöä	Esteettömän ympäristön toteuttamisen edistäminen julkisissa palvelukiinteistöissä	- Ylläpidetään ajantasaista esteettömyyden kohteiden luetteloa ja tiedotetaan asiasta www-sivulla	Tarkastelu hankkeittain. Vastuuhenkilö: talotekniikan päällikkö	Ouka.fi sivustolla kiinteistöjen yhteystietojen esteettömyystiedoissa on selostettu kohteen tilanne.
Selkeät, ymmärrettävät ja saavutettavat opastekyltit Oulun kaupungin palvelukiinteistöissä	Helpon liikkumisen edistäminen palvelukiinteistöissä	- Huomioidaan tilahankkeissa (uudisrakennushankkeet ja peruskorjaukset sekä ulkoa vuokratut tilat) esteettömän ympäristön vaatimukset - Uudet opasteet asennetaan tiloihin peruseräparannusremonttien yhteydessä sekä uudisrakennuksiin ja ulkoa vuokrattuihin tiloihin	Vastuuhenkilö: rakennuttamispäällikkö, asiakkuuspäällikkö Tarkastelu hankkeittain. Vastuuhenkilö: hankepäällikkö, projektipäällikkö	Huomioitu hankkeittain osana rakennuslupamenettelyä. Opasteet asennettu peruseräparannusten yhteydessä Oulun Tilapalveluiden opasteohjetta noudattaen.
Viestinnän saavutettavuus	Tilapalveluiden viestintä on selväkielistä ja ymmärrettävää	- Tiedotteet ja verkkosivut kirjoitetaan selkeällä kielellä, jota yhteistyökumppanit ja kuntalaiset ymmärtävät	Vastuuhenkilö: viestinnän asiantuntija	Selkeä kieli ja saavutettavuus on huomioitu viestinnässä tiedotteissa, verkkosivuilla sekä sosiaalisessa mediassa.



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
Parannamme kuntalaisten palvelutytyväisyyttä	Kuntalaisella on matalan kynnyksen mahdollisuus antaa palautetta kiinteistöjen ylläpito- ja käyttäjäpalveluista	- Asiakaspalautteisiin reagoidaan viipymättä	Asiakaspalautteisiin vastataan kolmen (3) arkipäivän kuluessa. Informoidaan asiakasta, mikäli palautteen antaminen vaatii pidempää selvittelyä Vastuuhenkilöt: palveluista vastaava henkilö kiinteistökohtaisesti (kiinteistömanageri, palveluvastaava) Palveluiden kehittämisessä on huomioitu asiakaspalaute Raportointi neljännesvuosittain muun raportoinnin yhteydessä vastuualueittain	Asiakaspalautteisiin on pyritty vastaamaan kolmen arkipäivän kuluessa. Tavoiteajassa käsitelty 85 % palautteista aikavälillä 1-6/ 2025. Asiakaspalautteet käydään säännöllisesti läpi vastuualueittain ja palautteet huomioidaan kehittämisessä.
Kannamme vastuun yhdenvertaisuuden edistämisestä	Kuntalaiset saavat saman tasoista palvelua kaupunginosittain	- Yhteistyö palvelukumppaneiden yhdenvertaisuuden toteuttamisessa	Vastuuhenkilöt: Ylläpito-palvelut/ kiinteistöpäällikkö Käyttäjäpalvelut/ käyttäjä-palvelupäällikkö	Käyttäjäpalveluissa palvelutasovaatimukset ovat saman tasoiset kaikissa kaupunginosissa. Ylläpito-palveluissa palvelukumppaneilla on samat sopimussäännöt ja ohjeet palvelun tuottamiseen.



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
	Ruokalistasuunnittelussa huomioidaan erikoisruokavaliot Tarjoilulinjastojen ruokalistat ja erikoisruokavaliomerkinnot ovat selkeät	<ul style="list-style-type: none">- Yhdenvertaisuus huomioidaan hankinta-asiakirjoissa.- Yhteistyö palvelukumppaneiden kanssa yhdenvertaisuuden toteuttamisessa	Vastuhenkilö: käyttäjäpalvelupäällikkö Vastuhenkilö: käyttäjäpalvelupäällikkö	Erytisruokavalioiden kriteerit ovat yhteneväiset kaikissa asiakaskohteissa eikä ole eroavaisuuksia palveluntuottajittain. Vegaaniruoka on tuotu saataville syksyn 2023 aikana. Erytisruokavaliomerkinnot ovat nähtävillä sekä tarjoilulinjastoissa että internet-sivuilla olevissa ruokalistoissa.
Kuntalaisten palvelut ovat ihmislähtöisiä ja ne järjestetään taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristöllisesti kestävästi	Kiinteistöjen ylläpito-, rakentamis- ja käyttäjäpalveluissa järjestetään palvelut kaupunkistrategian mukaisesti	<ul style="list-style-type: none">- Liikelaitoksen palvelut tuotetaan ympäristöohjelman ja omistajapoliittisen ohjelman tavoitteiden mukaisesti	Vastuhenkilöt: johtaja, palvelualueiden päälliköt Raportoidaan tilinpäätöksen yhteydessä	Ympäristöohjelmassa ja kiertotalouden tiekartassa on määritelty mitattavat tavoitteet tuottamillemme palveluille. Palvelut tuotetaan omistajapoliittisen ohjelman tavoitteiden mukaisesti.



5.6 Oulun Satama Oy

Tavoitteet hyväksytyt sataman jorjssä 28.1.22

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–25
TASA-ARVO Asiakaspalautteen seuraaminen ja vuosittaiset asiakastytyväisyyssmittaukset	Asiakaspalautekanavien kehittäminen Nopea reagointi asiakaspalautteisiin	Digitaalisuuden hyödyntäminen laajemmin asiakaspalautteen annossa Tiedottaminen eri palautekanavista. Tiedottaminen toimista, joita palautteen vastaanottamisen jälkeen on tehty. Palveluiden kehittäminen yhdessä asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa.	Asiakaspalautteet (määrä, palautteisiin reagointi ja toimenpiteet) Vastuullisuusraportointi	NPSasiakastytyväisyyssmittaus toteutettu: kevät -25: 54, kevät -24: 61, Asiakaspalautteiden, toimintajärjestelmän havaintojen ja poikkeaminen käsittely viikoittain. Toimenpiteistä ja korjauksista (väliaika)tieto palautteen antajalle heti käsittelyn jälkeen. Säännölliset sidosryhmätapaamiset teemoittain.
YHDENVERTAISUUS Asiakaspalautteen seuraaminen ja vuosittaiset asiakastytyväisyyssmittaukset Turvakoulutuksen saavutettavuuden arviointi (etäkoulutus - paikan päällä - koulutusvideo) - Kulkulupakäytännön arviointi (lupa-prosessi ja -kriteerit, porttitoiminnot yleensä esim. esteettömyys, info- taulut, muu opastus)	Palautekanavien kehittäminen Turvakoulutus saavutettavissa aika- ja paikkariippumattomasti Nopea ja sujuva kulkulupaprosessi ja ohjaus satamaalueella	Kieliversiot turvakoulutustekstityksiin ja –selostuksiin, palautekanaviin Etäturvakoulutuksen laajentaminen uusille kohderyhmille Palveluiden kehittäminen yhdessä asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa Digitaalisuuden hyödyntäminen laajemmin, mutta mahdollisuus myös kasvokkain asiointiin, laiteriippumaton asiointi	Sovelluksen uusien käyttäjäryhmien ja käyttäjien määrä. Tilastoseuranta: sataman sovelluksen aktiiviset käyttäjät per sovelluksen lataukset. Turvakoulutuksen suorituspäättämismäärä (etäkoulutuspaikan päällä-koulutusvideo) Vastuullisuusraportointi	PORT OULU –sovelluksen kulkulupakäytännöä on laajennettu uusille käyttäjäryhmille ja käyttäjille. Sovelluksen käyttäjämäärä on kasvanut vuosittain noin viidellä sadalla. Kaikki kulkulupahakijat ovat käyneet turvakoulutuksen. Satama on ollut mukana rakentamassa Suomen Satamat ry:n yhdenvertaisuuspolitiikkaa.



5.7 Oulun Kaupunginteatteri

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
TASA-ARVO - Asiakastutkimukset - Omat tilastot katsojista, ohjelmistosta (omat, vierailut, festivaalit) ja tekijöistä	- Miesoletettujen katsojien määrän kasvattaminen - Sukupuolivähemmistöjen huomioon ottaminen	- Teatterin yhdenvertaisuusstrategian laatiminen ja jalkauttaminen 2022-> - Teatterin ohjelmiston ja tekijöiden monimuotoisuuden kehittäminen - Yleisötyön kehittäminen	- Tilastojen seuranta - Asiakastutkimukset - Asiakaspalautteet - Teatterin sisäinen keskustelu ja kehittäminen - Yhteistyökumppaneiden palautteet	• Teatterin oman tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman 2023-2026 tavoitteiden jalkauttaminen ja seuranta: 2) Syrjinnän ehkäisy 2) Häirinnän ehkäisy: Suunnitelman mukaiset toimenpiteet ja koulutukset pidetty. - Sukupuolivähemmistöt huomioitu ohjelmistosuunnittelussa, mm. Kinky Boots -musikaali 2025 Teatterin sisäiset tilastot laadittu



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
YHDENVERTAISUUS <ul style="list-style-type: none">- Asiakastutkimukset- Omat tilastot katsojista, ohjelmistosta (omat, vierailut, festivaalit) ja tekijöistä- Tilattu opinnäyte niistä, jotka eivät käytä teatterin palveluja- Kartoitus esteettömyystoimista- Saavutettavuusselvitykset- Toteutunut yleisötyö- Yhteistyöverkoston palaute	<ul style="list-style-type: none">- Ohjelmiston monimuotoisuutta kehitetään- Yleisötyötä parannetaan	<ul style="list-style-type: none">- Teatterin yhdenvertaisuusstrategian laatiminen ja jalkauttaminen 2022->- Teatterin ohjelmiston ja tekijöiden monimuotoisuuden kehittäminen- Saavutettavuustutkimusten teettäminen	<ul style="list-style-type: none">- Tilastojen seuranta- Asiakastutkimukset- Asiakaspalaute- Teatterin sisäinen keskustelu ja kehittäminen- Yhteistyökumppaneiden palaute- Yleisötyön resurssien parantaminen- Henkilökunnan koulutukset, mm. monimuotoisuus, kuvailutulkkaus- Yhteistyö erilaisten toimijoiden kanssa, mm. näkö- ja kuulorajoitteiset- Maahanmuuttajat erityiskohderyhmänä, yhteisöteatterin projekti- Erilaisia ratkaisuja kielikysymyksen: tulkkaus, tekstitys, sanattomuus	<ul style="list-style-type: none">- Teatterin oman - ja yhdenvertaisuussuunnitelman 2023-2026 tavoitteiden jalkauttaminen ja seuranta:<ul style="list-style-type: none">2) Syrjinnän ehkäisy2) Häirinnän ehkäisy: <p>Suunnitelman mukaiset toimenpiteet ja koulutukset pidetty, mm. kulttuurinen omiminen, monikielisyys teatterityössä</p> <ul style="list-style-type: none">- Suuren näyttämön monimuotoisuus ja kansainvälisyys tulevaisuustekijöinä -hankkeen aloitus 01/2025 (Jane ja Aatos Erkon säätiön rahoitus)- Uusi yleisötyövastaava aloittanut 01/2024: yleisötyön osallisuuden ja monimuotoisuuden kehitystyö- Monikulttuurista Suomea kuvaavan Perillä – Destination -produktion suunnittelu, valmistus ja toteuttaminen, ensi-ilta 7.4.2025- Perillä-produktion maahanmuuttajataustaisille kohdistettu yleisötyö- Asiakastutkimus tehty: Yleisön moninaistaminen, kohderyhmänä ei-suomenkieliset, valmis 11/2025- Englanninkieliset materiaalit: nettisivut 2024, Suuren näyttämön esitysten tekstitykset 2025, sisäiset materiaalit 2025, esite 2025



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
				Monikielisyyden tukeminen: Perillä-produktion esityskieli suomi, englantia, arabia; kielikoulutukset henkilökunnalle; kyltitys teatterin sisällä.



5.8 Oulun Tuotantokeittiö

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–25
TASA-ARVO				
YHDENVERTAISUUS <p>Eri asiakasryhmi- le suunnitellaan erilai- sia ruokalistoja heidän tarpeensa ja erityisruo- kavaliot huomioiden (esim. toimintakeskuk- set, päiväkodit, koulut, ikäihmiset, henkilöstöja potilasruokailu).</p> <p>Asiakkaiden toiveita to- teutetaan ravitsemus- suositusten ja palve- lusopimusten sisällön puitteissa.</p>	<p>Eri asiakasryhmi- le olemassa toimi- vat ruokalistat ravit- semussuositusten ja palvelusopimusten sisällön puitteissa.</p> <p>Toteutetaan samalla tavalla jatkossakin.</p>	<p>Ruokalistasuunnittelua toteute- taan asiakasryhmittäin huomioi- den uusiutuvat ravitsemussuo- situkset sekä asiakaskohtaiset palvelusopimukset.</p>	<p>Ruokalista- ja tuotesuunnittelija, ruokalista- ja tuoteasiantuntija, ra- vitsemusasiantuntija:</p> <p>Ravitsemussuositukset ja palvelus- opimukset</p>	<p>Toteutuu suunnitelman mukaan, teemme paljon yhteistyötä asi- kaidemme kanssa ja kuuntelemme toiveita ruokalistan suhteen. Osal- listumme myös esim. ruokaforu- miin, jossa osallistetaan lapsia ja nuoria eri kouluista.</p>
<p>Toteutetaan teema- ja toiveruokapäiviä mm. eri maiden ruokakult- tuureihin tutustumiseksi (juhlapyhät, toimittajien kanssa yhteistyössä to- teutetut – tällä hetkellä noin 10–15 vuodessa). Myös suomalaisen ruo- kakulttuurin huomioi- minen suunnittelussa.</p>	<p>Tehdään tunnetuk- si myös suomalaista ruokakulttuuria ja lä- hiruokaa panostaen kotimaisiin ja erityi- sesti lähellä tuotet- tuihin raaka- ainei- siin.</p>	<p>Teema- ja toiveruokapäivien suunnittelu ja toteutus ruokalis- tasuunnittelulla ja asiakasyhteis- työllä.</p> <p>Ruokeva-hankkeessa mukana olo (mm. Lähiruokapäivä, kala- paja), teemapäivien ja suomalai- sen ruokakulttuurin näkyminen ruokalistoilta ja yhtiön sosiaalisen median kanavissa.</p>	<p>Ruokalista- ja tuotesuunnittelija, ruokalista- ja tuoteasiantuntija, ra- vitsemusasiantuntija ja johdon as- sistentti: kalenterin juhlapyhien mukaan sekä toiveiden ja toimitta- jien tuotannon mukaan, nostot so- siaaliseen mediaan tapahtumien mukaan.</p>	<p>Toteutettu suunnitelman mukaises- ti. Kouluissa, päiväkodeissa, henki- löstöravintoloissa ja ikääntyneiden palveluissa vietetään toiveruoka- päiviä, ruokalistalla huomioidaan myös erilaisia teemapäiviä esim. Maateema, suomalaisen ruoan päi- vä, sadonkorjuuviikko, Itämeripäivä, korvapuustipäivä, kalenteriin mer- kityt juhlapäivät. Näistä tiedotetaan asiakkaita ja tuodaan somessa laa- jemmin esille. Päivityksissä avattu päivien tarkoitusta ja historiaa sekä niiden vaikutusta ruokalistoihin. Toiveruokaäänestyks järjestetty kou- lulaisille ja tuotevalikoima laadittu äänestyksen perusteella.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
Jokainen palaute kirjataan ja käsitellään tapauskohtaisesti sekä kaikkiin palautteisiin vastataan. Palautteita myös seurataan säännöllisesti.	Ylläpidetään nykyistä toimintatapaa.	Jokainen palaute kirjataan poikkeamienhallintaan, palautteen antajalle vastataan ja mahdollisen reklamaation juurisyy selvitetään. Palautteita seurataan säännöllisesti.	Palautteen vastaanottaja kirjaa, asiasta vastaava vastaa palautteen antajalle.	Palautteiden käsittely toteutuu suunnitelman mukaisesti.
Vuosittain tehdään asiakastytyväisyystutkimus.		Asiakastytyväisyystutkimukset toteutetaan vuosittain ja tulokset käydään asiakkaiden kanssa läpi, kehityskohteita nostetaan esiin ja pyritään kehittämään toimintaa niiden pohjalta.	Asiakastutkimuksesta nouseiden kehityskohteiden käsittely.	Asiakastutkimus toteutettu suunnitellusti tilaaja-asiakkaille. Toimintaa kehitetty tulosten pohjalta ja seuranta tehty säännöllisesti sisäisesti ja omistaja-asiakkaiden kanssa. Asiakkaille viestitään tehdyistä toimenpiteistä. Loppukäyttäjät (kouluista) saavat antaa palautetta asiakaskyselyissä tapahtumissa (esim. Nuori-soFoorumi) sekä erilaisissa kohtaamisissa, kuten ruokaraadit sekä maistelutilaisuudet. Asiakasta osallistetaan tuotekehitykseen mm. Euroopan paras kasvisruoka.



5.9 Oulun Vesi -liikelaitos

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
Toiminnallista yhdenvertaisuutta arvioidaan palautteiden avulla	Asiakkaita palvellaan samojen yhdenvertaisten periaatteiden mukaisesti	Tiedotetaan palveluiden saatavuudesta ja tasoista avoimesti	Asiakaspalautteet	Asiakasprosessin tehtävissä panostettu laadukkaaseen sopimusprosessiin ja asiakkaiden tasapuoliseen ja yhdenvertaiseen palveluun.
Palvelua tarjotaan puhelimitse, sähköisesti ja asiointipisteellä Esteettömyys on selvitetty (esteettömyyskartoitus) mm. kotisivujen ja asiointipisteen osalta	Edistetään esteettömyyttä ja saavutettavuutta	Säilytetään palvelujen monikanavaisuus Englanninkielisen informaation lisääminen nettisivuille. Otetaan käyttöön OuluBot, sähköinen allekirjoitus ja häiriötiedotusjärjestelmä	Asiakaspalautteet Palautteet suoraan verkkosivuilta Askem-palvelun avulla. Saavutettavuuden toteumista seurataan Siteimprove-työkalun avulla. Digikehityssuunnitelman seurannan yhteydessä.	Verkkosivut ovat saavutettavat ja niiden tekstit ovat ymmärrettäviä. Verkkosivujen tekstejä on parannettu asiakaspalvelun ja viestinnän yhteistyöllä. Asiakaspalveluun annetaan selkeän kielien koulutusta koko henkilöstölle marraskuussa 2025. Verkkosivuilla on kattava englanninkielinen sisältö. Useita uusia sähköisiä palveluita otettu käyttöön (esim. OuluBot, sähköinen allekirjoitus, häiriötiedotusjärjestelmä, uudet sähköiset tilauslomakkeet ja työnkulku).



5.10 Sivakka-konserni

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024–2025
TASA-ARVO - Kysely henkilökunnalle. - Kysely asiakkaille. - Kehityskeskustelut - Säännölliset kiinteistö-kierrokset	Kyselyjen tulokset pysyvät nykyisellä hyvällä tasolla.	<ul style="list-style-type: none">- Jatkuvalla koulutuksella- Avoimella vuoropuhelulla- Aktiivisella palautteen keräämisellä- Asukastilaisuudet ja kokoukset	Esihenkilöt ja työturvallisuusorganisaatio tekevät seurantaa. Kiinteistöissä isännöitsijät huolehtivat seurannasta. Menetelminä toimivat kvantitatiiviset tutkimukset ja keskustelut. Vaikuttavuutta arvioidaan tutkimustuloksia ja palautetta analysoimalla.	Sivakan tavoitteena oli n suhteen pysyä aikaisemmalla hyvällä tasolla. Seurantajaksolla henkilöstöstä puolet on ollut naisia ja puolet miehiä Seurantajaksolla toistettiin henkilökunnan kysely. Asiakkaille ei ole tehty kyselyä tällä aikavälillä. Seurantaan liittyvien kyselyjen ja keskustelujen perusteella tämä tavoite saavutettiin henkilöstön osalta. Sivakka päivittää parhaillaan lakisääteisiä suunnitelmia tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen liittyen. Asukasiltoja on pidetty jokaisessa kiinteistössä vähintään kerran vuodessa.
YHDENVERTAISUUS Kyselyiden ja palautteen perusteella tehdään arviointia yhdenvertaisuuden toteutumisesta.	Sekä Sivakan palvelut ja asunnot ovat saavutettavia yhdenvertaisesti kaikille. Yhdenvertaisuus toteutuu myös työyhteisössä.	<ul style="list-style-type: none">- Jatkuva koulutus- Avoin vuoropuhelu- Palveluiden jatkuva kehittäminen- Hyvä verkostotyö- Työyhteisössä yhdessä sovitut pelisäännöt	Työyhteisössä esihenkilöt ja työturvallisuusorganisaatio sekä luottamushenkilö. Aktiivinen palautteen kerääminen	Asukasvalinnoilla pyritään vuokratalon monipuoliseen asukasrakenteeseen ja sosiaalisesti tasapainoiseen asuinalueeseen. Sivakalla tehdyn seurannan ja kyselyjen perusteella palvelut ja asunnot ovat saavutettavissa yhdenvertaisesti kaikille. Sähköisten palvelujen lisäksi mahdollistetaan myös ns. perinteiset asiointitavat. 2025 on laadittu turvallisemman tilan periaatteet yhteistyössä asukkaiden kanssa.



5.11 Oulun Infra -liikelaitos, osa Kaupunkiympäristöpalveluja 2024-25

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25 (Infra lakkautettu 1.10.24 alkaen)
TASA-ARVO	Turvallinen kaupunkitila ja asuinympäristö "Tarjoamme turvallisen elinympäristön kaikille oululaisille.	Huomioidaan kaupunkitilan turvallisuus suunnittelussa ja kunnossapidossa. Kiinnitetään huomiota mm. riittävään valaistukseen.	Palautteet, seuranta vuosittain Koettu turvallisuus, asiakaspalautteet. Turvallisuuskävelyt.	Tavoitteena vastata palautteeseen 3 vrk aikana. 2025 keskimääräinen vastausaika on 4 päivää. Palvelualuekohtaiset palautekoosteet käsitellään kunnossapidon työmaakokouksissa kuukausittain. Uusissa palvelusopimuksissa palveluntuottajilla on mahdollisuus antaa laatulupauksia; uusimmissa sopimuksissa palveluntuottaja tilastoi ja analysoi tulleet palautteet 4 kertaa vuodessa. Tuloksena saadaan tietoa palautteiden jakaumasta (puutteet/ toimenpiteet) ja puutteiden määrällinen lajittelu. TOP 10 tulleiden palautteiden syyt analysoidaan ja hyödynnetään esim. työtapojen kehittämisessä. Henkilöstö ja palveluntuottajat saavat jatkuvasti koulutusta palautepalvelun käyttöön ja selkeään virkakieleen. Palveluntuottajia koulutetaan myös haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin puhelimesta.



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25 (Infra lakkautettu 1.10.24 alkaen)
<p>YHDENVERTAISUUS</p> <p>Kaupunkistrategian 2030 tavoitteet</p> <p>Toiminnallinen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden suunnitelma</p> <p>Ikävoimainen Oulu – ikääntymispoliittisen ohjelman 2021–30 tavoitteet</p> <p>Unicefin Lapsiystävällinen kunta -toimintamallin mukaiset tavoitteet</p>	<p>Tasapainoiset, hyvinvoivat, turvalliset ja viihtyisät asuinalueet</p> <p>”Parannamme kaupungin vetovoimaa viihtyisällä, toiminnallisella, terveellisellä ja turvallisella kaupunkiympäristöllä.”</p> <p>”Huomioimme rakennetun ympäristön suunnittelussa ja toteuttamisessa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen näkökulman.”</p> <p>”Mahdollistamme ihmisten kohtaamisen ja yhteisöllisen toiminnan sekä turvallisen elinympäristön.”</p>	<p>Suunnittelun, rakentamisen ja kunnossapidon palautteisiin vastataan tavoiteajassa. Palautteiden seuranta ja analysointi säännöllisesti.</p> <p>Kunnossapitoluokituksen ja alueurakoiden urakkasäilytöjen jatkuva kehittäminen ja alueellinen yhdenvertaisuus koko kaupungissa, erityisten turvallisuustarpeiden huomioiminen.</p> <p>Järjestämme avoimia asukastalkoita ja koululaistapahtumia; esimerkiksi vieraslajitalkoot, istutustalkoot, kevätsiivoustalkoot. Alueurakoitsija järjestää hoitoalueellaan vuosittain asukastapahtuman. Osallistumme asukastupatoimintaan/ asukasyhdistystoimintaan; esimerkiksi turvallisuuskävelyt, asukaskokoukset.</p>	<p>Kooste käsitellään kunnossapitokauden jälkeen 2 kertaa vuodessa kunnossapidon henkilöstön kanssa. Palautemäärät, palautteen tyyppi, vastausajat.</p> <p>Yhdyskuntatekniset palvelut-kysely tehdään vuosittain. Käsitellään vuosittain johtoryhmässä ja henkilöstön kehittämispäivässä.</p> <p>Seurataan vuosittain tapahtumien määrää/ osallistujien määrää, käsitellään johtoryhmässä ja kehittämispäivässä</p> <p>Palautteen jatkuva seuranta, kooste 2 kertaa vuodessa</p>	<p>Katu ja viheralueita koskevaa palautetta tuli 2024 7276 kpl ja 2025 7348kpl. Keskimääräinen käsittelyaika oli molempina vuosina hiukan päälle 3 päivää. Osaan vastaaminen vaatii selvittelyä ja tämä näkyy käsittelyajoissa.</p> <p>Suuri osa palautteesta liittyy katujen kunnossapitoon: 2025 n. 4500kpl ja 2024 vajaa 5000 kpl. Näihin vastaamisessa on molempina vuosina pysytty 3 päivän määräajassa.</p> <p>Yhdyskuntatekniset palvelut-kyselyn tulokset käsitellään vuosittain johtoryhmässä ja yksikköpalaverissa. Aluekohtaiset tulokset käydään läpi palvelualueitten työmaakokouksissa.</p> <p>Palveluntuottajat järjestävät asukastapahtuman vuosittain palvelualueellaan. Parhaimmillaan yksittäisessä tapahtumassa on käynyt yli sata lasta läheisistä päiväkodeista ja kouluista.</p> <p>Palautepalvelussa on 2024 vastattu 37 talkooilmoitukseen sekä 2025 tammi-marraskuulla 39 talkooilmoitukseen. Tapahtumiin on lainattu työkaluja sekä haettu pois jäte. Oulu oli mukana Ylen Miljoona roskapussia kampanjassa 2024.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25 (Infra lakkautettu 1.10.24 alkaen)
	<p>Esteettömyys ja saavutettavuus</p> <p>Liikkumis- ja aistirajoitteisten sujuva liikkuminen ja palveluiden käyttäminen</p> <p>”Edistämme toiminnassamme taloudellista, sosiaalista, ja ympäristöllistä kestävyyttä.”</p> <p>”Tuemme oululaisten hyvinvointia ja toimintakykyä kehittämällä ennaltaehkäiseviä toimia.”</p>	<p>Kaikessa suunnittelussa on lähtökohtana esteettömyys ja saavutettavuus. Ympäristösuunnittelukohteissa pyydetään lausunnot</p> <p>Vastataan asukkaiden toiveisiin matalalla kynnyksellä, esim. penkkitoiveet.</p>	<p>Vuosittainen seuranta</p>	<p>Perustason esteettömyys otetaan huomioon kaikessa suunnittelussa. Leikkipuisto- ja koirakoirapalvelujen saavutettavuutta tarkastellaan verkostosuunnittelulla.</p> <p>2024 valmistui Nallikarin uusi keskusleikkipuisto ja syksyllä 2025 Kajonharjun leikkipuisto, joissa on erityisesti painostettu esteettömiin leikkivälineisiin.</p> <p>Palautteeseen vastataan ja sitä seurataan jatkuvasti.</p> <p>2025 lopussa alkaa yli 75-vuotiaiden kaupunkilaisten tonttiliittymien auraspalvelu. Toteutuksesta tehtiin viestintäsuunnitelma, palveluun oikeutetut saivat kirjeen kotiin.</p>
	<p>Eri ikäryhmien huomioiminen suunnittelussa ja rakentamisessa.</p>	<p>Osallisuuden vahvistaminen puistosuunnittelussa, kehittämisprojekti käynnissä. Olemme mukana osallistavassa budjetoinnissa kehittämällä ja toteuttamalla tulleita ideoita.</p>		<p>Uusien ja peruskorjattavien leikkipuistojen suunnittelussa osallistetaan alueen päiväkodit, koulut ja nuorisotilat Zeff-kyselytyökalua käyttäen. Myös partiolaiset ja MML:n kerhot saavat tiedon kyselystä. Kadut, puistot ja liikenne on mukana osallistavassa budjetoinnissa.</p>



Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2024-25 (Infra lakkautettu 1.10.24 alkaen)
	<p>”Toimimme Unicefin lapsiystävällinen kunta toimintasuunnitelman mukaisesti.”</p> <p>Monipuolinen, selkeä ja ymmärrettävä viestintä</p> <p>”Tuemme kansainvälisen työvoiman pääsyä Oulun työmarkkinoille. Tuemme kansainvälisten osaajien asettautumista ja jäämistä Ouluun.”</p> <p>”Parannamme kykyä palvella asiakkaita monikielisesti.”</p>	<p>Leikkipuistoverkoston parannetaan kehittämissuunnitelman mukaisesti budjetin antamien mahdollisuuksien mukaisesti.</p> <p>Viestitään selkeästi ja ymmärrettävästi. Huomioidaan viestinnän saavutettavuus ja kohderyhmä. Huomioidaan keskeisissä palveluissa myös vieraskielinen väestö viestinnässä.</p> <p>Tiedotamme suunnittelun, rakentamisen ja kunnossapidon ajankohtaisista asioista nettisivuilla, mediatiedoitein, sosiaalisessa median kanavilla sekä MunOulussa. Digitaalisten palvelujen lisäksi tärkeistä asioista tiedottaminen kirjeitse.</p>	<p>Vuosittainen seuranta (Infran viestintätiimi ja joutoryhmä)</p>	<p>Leikkipuistojen kehittämissuunnitelman päivittäminen alkamassa, taustatietojen kerääminen on käynnissä.</p> <p>Ympäristörakentamisen kohteiden valmistumisista sekä ajankohtaisista kunnossapitoasioista on kerrottu aktiivisesti Oukan sivuilla, Oulun kaupungin some-kanavilla sekä mediatiedoitein. MunOulussa ollut juttuja saneerattavista ja valmistuvista ympäristörakentamisen kohteista.</p> <p>Kunnossapidon palveluntuottajan vaihtuessa tiedotetaan alueen talouksia kirjeitse.</p> <p>Asukastiedoiteita, puistojen infotauluja sekä muuta materiaalia on selkeytetty ja parannettu kuvallista viestintää. Keskusleikkipuistoissa on myös englanninkieliset infotaulut.</p> <p>Ouka.fi-sivuille on tuotettu jatkuvasti selkeää sisältöä.</p> <p>Uusilla Ouka.fi-sivuilla on helposti ymmärrettävää tietoa yleisistä alueista ja niiden palveluista sekä kunnossapidosta myös englanniksi.</p>

