



Oulun kaupungin toiminnallinen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2022-2026, seuranta vuosilta 2022-23

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).....	31
4	Konsernihallinto.....	36
	Oulun Digi -liikelaitos on yhdistynyt konsernihallintoon 1.1.2023 alkaen.	42
5	Liikelaitokset ja osakeyhtiöt.....	44
5.1	BusinessOulu.....	44
5.2	Kiertokaari Oy	51
5.3	Nallikari Seaside Oy.....	53
5.4	Oulun Energia Oy	54
5.5	Oulun Tilapalvelut –liikelaitos	57
5.6	Oulun Satama Oy	60
5.7	Oulun Kaupunginteatteri	61
5.8	Oulun Tuotantokeittiö	62
5.9	Oulun Vesi -liikelaitos	64
5.10	Sivakka-konserni	65
5.11	Oulun Infra -liikelaitos	66



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, lainsäädäntöä ja Oulun kaupungin toimintatapoja. Oulun kaupunki on sitoutunut myös [Lapsiystävällinen kunta -toimintamalliin](#) sekä [Eurooppalaisen tasa-arvon peruskirjan](#) sitoumuksiin.

1.1 Suunnitteluprosessin eteneminen

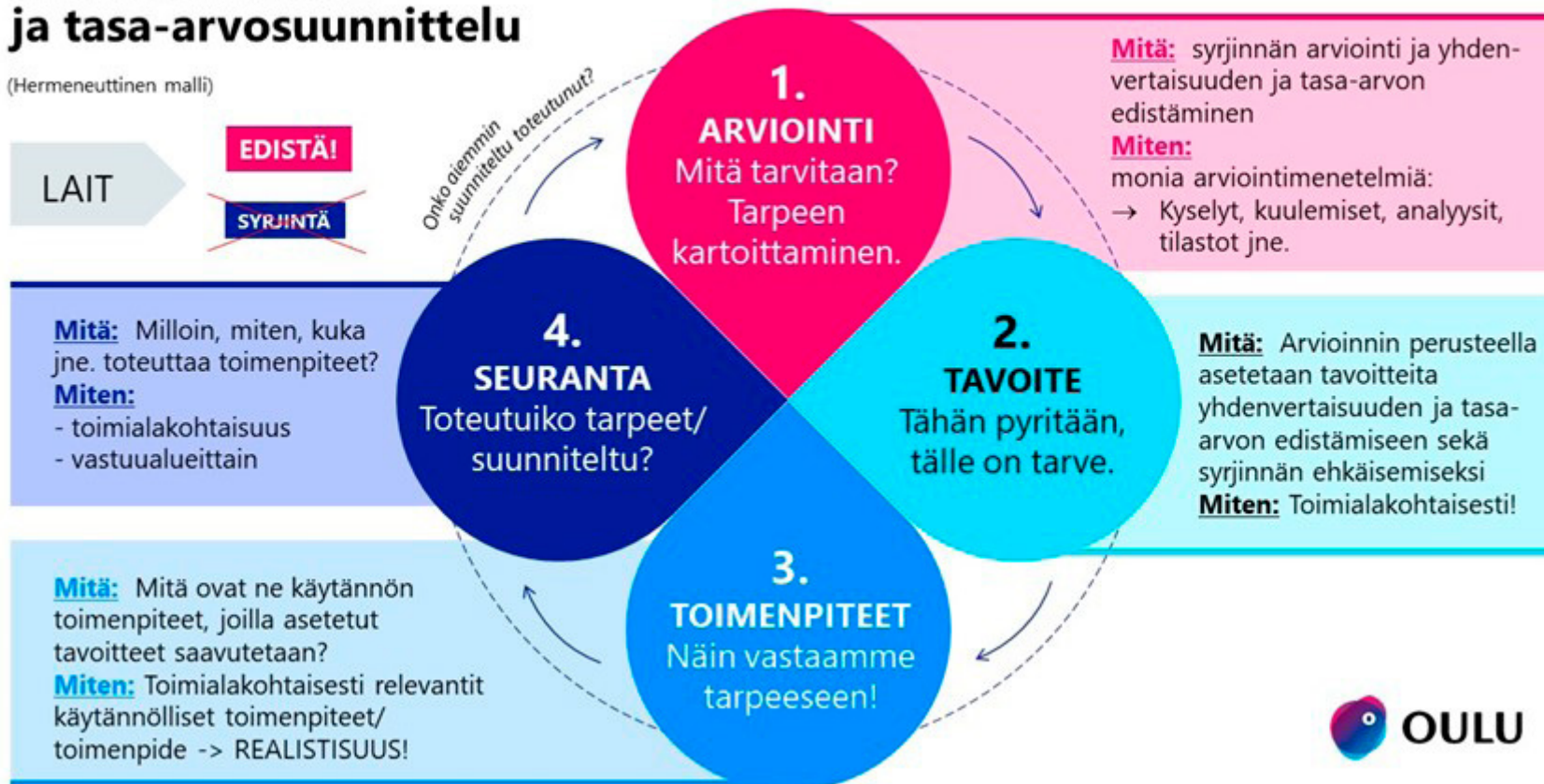
Suomessa yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämisen sekä syrjinnän ehkäisemisen tulee lakeihin perustuen olla suunnitelmallista. Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman laatiminen on prosessi, jossa edetään vaihe kerrallaan. Oulun kaupungilla suunnitelman osaksi kuuluvat toimialoittain koostettavat taulukkomuotoiset suunnitelmat, jotka laaditaan nelivaiheisen kehämallin avulla. Koko prosessi käydään läpi sekä yhdenvertaisuuden että tasa-arvon näkökulmasta, jotta molemmat näkökulmat tulevat huomioiduiksi. 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 arvioinnit 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, vastualueet 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-arvos- 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 2022–23
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 syrijinnän ehkäisemiseksi. Konkreettisia toimenpiteitä moniperusteisen syrjinnän ehkäisemiseksi.	Kuka seuraa? (vastuu) Millä aikavälillä? (aikataulu) Miten seurataan? (menetelmä) Miten toimenpiteiden vaikuttavuutta 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 syrjinnän ehkäisemiseksi. Konkreettisia toimenpiteitä moniperusteisen syrjinnän ehkäisemiseksi.	Kuka seuraa? (vastuu) Millä aikavälillä? (aikataulu) Miten seurataan? (menetelmä) Miten toimenpiteiden vaikuttavuutta 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 2022–23
<p>TASA-ARVO</p> <p>Kouluterveyskysely Laaja asiakaskysely (vaka) Katsomuskasvatuksen kirjaukset, perusasteen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmat, kokemusääni mm. sateenkaarinuoret, maahanmuuttajatyöt, romaninaiset</p>	<p>Palveluita kehitetään entistä saavutettavammiksi</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 vaikutukset miesten ja naisten mahdollisuuksissa käyttää palveluita.- Tilojen remontointien ja rakentamisten yhteydessä rakennetaan UNISEX –pukutilat ja WC	<p>Turvallisempi tila –periaatteet on otettu käyttöön vastuualueilla/ vastuu kulttuurijohtaja, kirjastonjohtaja, nuorisojohdaja, tilapalvelut, yksiköiden esihenkilöt, työsuojelu</p>	<p>Palveluita kehitetään entistä saavutettavammiksi Kouluterveyskyselyn tulosten käsittely lukuvuoden 2023–2024 aikana yksiköissä ja alueilla.</p> <p>Laajat asiakaskyselyt toteutettu (vaka ja po) ja kehittämiskohteet tunnistettu.</p> <p>Turvallisemman tilan periaatteet tehty nuorisopalveluissa, yhteisötoiminnassa, kulttuuripalveluissa ja aikuislukiolla. Niiden tekeminen on aloitettu varhaiskasvatuksessa ja opetuspalveluissa on infottu asiasta.</p> <p>Verkkopalveluiden saavutettavuutta on parannettu. Oulun kaupungin verkkosivu-uudistus on menossa, jossa tehdään sivut entistä saavutettavammiksi. Liikuntapalveluissa on lisätty sähköistä asiointipalvelua, jolloin kynnystä ryhmiin ilmoittautumisiin on madallettu.</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
				<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.</p> <p>Viestinnän kaksikielisyyteen on panostettu kulttuuripalveluissa.</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
				<p>Kysely nuorille Oulun kaupungin viestinnästä lasten ja nuorten kaupunkikokouksessa sekä Nuorten Foorumissa vuosina 2022 ja 2023. Viestinnän saavutettavuutta erityisesti lasten osalta on kehitetty mm. Oulun Lasten uutisten kautta. Lapsia on osallistettu tämän kautta viestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa.</p> <p>Täydenniskoulutuksella lisätään henkilöstön osaamista (tasa-arvo)</p> <p>Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmat:</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>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
	<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-arvotoimijoita 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 laatimisprossiin liittyvät koulutukset 	<p>Vuosittain järjestetään vähintään yksi tasa-arvoon liittyvä koulutus henkilöstölle/ vastuu täydennyskoulutuskoordinaatioryhmä</p>	<p>Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmien laadintaan liittyviä koulutuksia on järjestetty tai osallistuttu muiden järjestämiin koulutuksiin.</p> <p>Lapsen oikeudet: Johdatus lapsen oikeuksiin –verkkokoulutus koko henkilöstölle syksyn 2023 ja kevään 2024 aikana. Lisäksi viranhaltijajohto kaikilta toimialoilta koulutautuu lapsivaikutusten arviointiin ja lapsibudjetointiin.</p> <p>Syrjintä ja häirintä: Henkilöstölle on tarjottu Rauhankasvatusinstituutin koulutuksia: Kohti syrjimätöntä koulua ja AVI:n koulutuksiin, jotka käsittelevät häirintään puuttumista varhaiskasvatuksessa ja perusopetuksessa.</p> <p>Turvallisemman tilan periaatteet ja niiden laadinta: Rauhankasvatusinstituutin koulutusta on järjestetty turvallisemman tilan periaatteiden tekemiseen, Kulttuurialueiden 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 2022–23
	<p>Vahvistetaan yhteistyötä tasa-arvotoimijoiden kanssa palveluiden tasa-arvoisuuden kehittämiseksi</p>	<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, kouluuupumuksen ja väkivallan ehkäisemiseksi. - Tasa-arvotoimijoiden kanssa tehdään yhteistyötä koulutuksen ja opintopolkujen sukupuolittuneisuuden vähentämiseksi - Tilojen remontoinneissa ja uusien suunnittelussa huomioidaan yhdenvertaisuus ja tasa-arvonäkökulmat yhteistyössä. 	<p>Yhteistyötä järjestöjen kanssa tehty koulutuksissa, tapahtumissa, tapaamisissa ja hankeyhteistyönä/vastuu täydennyskoulutuskoordinaatio -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>Varhaiskasvatuksessa Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmat laaditaan 1-5 v., Esiopetukseen ne on laadittu keväällä 2022.</p> <p>Kokemusasiantuntijoiden käyttö henkilöstön koulutuksissa sekä nuorille järjestetyissä tapahtumissa.</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>Lasten ja nuorten elämänkaariverkostossa käsiteltiin syksyllä 2023 yhdessä järjestöjen kanssa Lapsiystävällinen kunta –kehittämistavoitteita, joissa yhtenä teemana on tasa-arvo ja yhdenvertaisuus.</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
				<p>Lapsiystävällinen kunta –koordinaatio-ryhmään nimettiin syksystä 2023 lähtien myös järjestöedustajat.</p> <p>Tapahtumia: Perusopetus teki yhteistyötä Oulun soroptimisti klubin kanssa Tyttöjen päivän tapahtumaan osallistumisessa Oulun yliopistolla: Valtakunnallisen Tyttöjen päivän 11.10.2023 tilaisuudessa nuoret ammattilaiset ja naisjohtajat kertoivat urapoluistaan ja työpajoissa esiteltiin nuorille tekniikan ja luonnon-tieteellisten 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. Oulun Ilon päivä –tapahtuman järjestäminen yhteistyössä kaupungin, järjestöjen ja seurakunnan kanssa. Tapahtuman koordinaatiovastuu ollut Oulun kaupungilla vuosina 2022 ja 2023. Teemana lapsen oikeudet. Mukana yli 40 toimijaa.</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
<p>YHDENVERTAISUUS</p> <p>Katsomuskasvatuksen kirjaukset, asiakaskyselyt,</p> <p>Kokemustietokartoitukset, hankkeiden loppuraportit, Lapsiystävällinen kunta –kartoitukset, 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>Digitaalinen saavutettavuus:</p> <p>Parannettu ja monelta osin kehitetty Nuorten Oulu verkkosivujen osalta. Uusia sisältöjä ovat mm. LQTBQA+ ja Nuorten Oulu englannin kielellä. Saavutettavuutta on parannettu teknisesti. Koordinaatti ja Nuorten Oulu huomioi saavutettavuusdirektiivin mukaisesti verkkopalveluissa ja julkaistavissa sisällöissä mm. tietosisällöt, tiedostot ja julkaisut.</p> <p>Lukio-opetuksessa Anni Adviser tuen tarpeen pilotointi. Sen tarkoitus on madaltaa kynnystä yhteyden ottamiseen avun saamiseksi.</p> <p>Liikuntapalveluissa on lisätty sähköistä asiointipalvelua, jolloin kynnystä ryhmiin ilmoittautumisiin on madallettu.</p> <p>Verkkopalvelut ja digitaalinen saavutettavuus painottuu kirjastossa. Verkkosivuisissa 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 käyttöön otossa (päiväkodit, Teams-info). Tulka-palveluita yksiköille lisätään tulkauspalveluiden lisäksi.</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
		<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 varhaiskasvatuksesta, 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>Kirjaston uudet käyttösäännöt ovat selkokieliset.</p> <p>Liikuntapalveluissa liikuntakaveritoiminnan kehittämistä jatketaan.</p> <p>Turvallisemman tilan periaatteet tehty tai tekeillä eri vastuualueilla.</p> <p>Vertaistoiminnan tukemista mm. romani- ja nuorten ryhmän toiminta aloitettu uudelleen.</p> <p>Nuorten työpajojen kerhotoimintaa kehitetty, yhteistyössä Byströmin ohjauksen kanssa. Kerhoihin on mahdollisuus osallistua matalalla kynnyksellä, vaikka ei olisikaan vielä pajoiminnassa muuten mukana. Kerhotoiminta maksutonta.</p> <p>Sateenkaarinnuorten illat ja kesätoiminta aloitettiin helmikuussa 2022, syksyllä 2023 laajennettiin toimintaa myös nuorille aikuisille.</p> <p>Taideklubeja ikäihmisille ympäri Oulun on toteutettu (hankerahalla), Sairaala-koulussa on toteutettu mediataide ryhmiä, Tukea tarvitseville nuorille aikuisille on toteutettu omaa taideryhmää, Erityistä tukea tarvitseville nuorille on toteutettu mediataide ryhmiä.</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
				<p>Fyysinen saavutettavuus</p> <p>Kaikkien kesäfestari-tapahtumaa kehitetään koko ajan esteettömämmäksi. Kävijöitä tapahtuma keräsi vuonna 2023 noin 6500-7000. Festari on maksuton, päihteeton ja esteeton. 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>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
				<p>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, englanti). Nuorisopalveluissa on palkattu työntekijöitä tavoittamaan nuoria eri kieli- ja kulttuuriryhmistä. Nuoria, joita ei muuten tavoiteta.</p> <p>Saamelaisten yhteistyöryhmä on käynnistynyt uudelleen aiempaa laajemmalla kokoonpanolla. Villa Victor koordinoi toimintaa.</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>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
				<p>Taloudellinen saavutettavuus</p> <p>Eri vastualueet tarjoavat maksutonta ja edullista toimintaa.</p> <p>Varhaiskasvatuksen asiakasmaksut laskevat jälleen valtakunnallisesti 1.3.2023 alkaen. Yhä useammalle perheelle varhaiskasvatuspalvelu on maksutonta. Kaksivuotisen esiopetuksen kokeilu jatkuu 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> <p>Syksyllä 2022 nuorilta kysyttiin taloudellisesta eriarvoisuudesta Nuorten PopUpissa Valkeassa sekä Nuorten Foorumissa. Vastauksia tuli noin 150kpl. Tuloksia on tarkoitus hyödynnetty toiminnan kehittämisessä.</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 2022–23
	<p>Haavoittuvassa asemassa olevien osallisuus</p>	<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, kartoitukset, tutkimukset 	<p>Palveluiden kehittämisessä on huomioitu asiakaskokemukset/ vastuu aluetoiminnan osalta monialaiset työryhmät, lapsiperheiden kokemustietokartoitukset</p>	<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. Resurssia ja tukea lapsivaikutusten arviointien 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.</p> <p>Hankeyhteistyö HDL ja Vamos Oulun kanssa haavoittuvassa asemassa olevien äänen kuulumisen parantamiseksi. Oulaisten nuorten ajatuksia tulevaisuudesta –loppuraportti</p> <p>Lapsiperheiden kokemustietokartoitukset yhteistyössä MLL:n kanssa https://pohjois-pohjanmaa.mll.fi/kumppaneille/materiaalit/</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
		<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>HOP-, Kota ja Korona- ja Turvattomista oloista tulleiden lasten (Ukraina) valtionavustusten lisäresurssia on kohdennettu indikaattorialueille ja lisäresursilla vahvistetaan mm. lasten ja huoltajien osallisuutta.</p> <p>Nuorisopolveluissa 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>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> <p>Maksuton junior- ja nuorten action toiminta, lasten maksuttomat luistelu- ja hiihtokoulut madaltavat osallistumiskynnystä.</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
				<p>Hyviä käytänteitä haavoittuvassa asemassa olevien lasten ja nuorten osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien lisäämiseksi on kerätty toimialoilta ja vastuualueilta.</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>Vahvistetaan yhteistyötä yhdenvertaisuustoimijoiden kanssa palveluiden kehittämiseksi</p>	<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. Romaniensa kansallispäivän järjestäminen yhdessä Oulun romanityöryhmän, Villa Victorin ja Naisten kulman ja Aluehallintoviraston kanssa.</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
				<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: Tutustumispäivät OKETUEN nuorille Verkko haltuun -hankeyhteistyön kautta aloitettu ja ne jatkuvat.</p> <p>Vapaa-ajantoimintojen esittelyä vastaan-ottokeskuksen 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 2022–23
				<p>Oulun kaupungin Digi-arjen suositukset perheille:</p> <p>Digi-arjen suositukset perheille julkaistiin syyskuussa 2022. Suositukset saavutettavassa muodossa www.turvataitokasvatus.fi. Digi-arjen suositukset tehtiin yhteistyössä laajan työryhmän (yhteistyö järjestöjen kanssa) kanssa, jossa asiantuntijoita oli nuorista, poliisista ja monista eri järjestöistä, kuten vanhempainliitosta, Oulun alueellisesta vanhempainyhdistyksestä ja MLL:ltä. Kaupungilta mukana oli sivistys- ja kulttuuripalveluista sekä hyvinvointipalveluista. Digi-arjen suositukseen liittyen järjestettiin ennakkokysely lapsille/nuorille sekä vanhemmille.</p>
	<p>Täydennyskoulutuksella lisätään henkilöstön osaamista ja tietoisuutta yhdenvertaisuusasioiden edistämiseksi sekä syrjinnän ja häirinnän ehkäisemiseksi</p>	<p>Henkilöstölle järjestetään täydennyskoulutusta 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 täydennyskoulutuskoordinaatio-ryhmä/</p>	<p>Suomen UNICEF on tarjonnut Lapsiystävällinen kunta –mallissa mukana oleville kunnille vuosittain koulutuksia. Vuonna 2023 koulutuksia on ollut mm. a) syrjinnälle alttiit lapsiryhmät, b) intersukupuoliset lapset ja heidän oikeutensa, c) kriisin kohdanneen lapsen tukeminen. d) turvaa hakevat lapset kunnassa.</p> <p>Kirjastolla on vastattu koulutustarpeisiin, mm. Kirjavaa kulttuuria –koulutus ollut</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
		<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>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
		<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 2022–23
<p>TASA-ARVO</p> <p>Kaupunkistrategian 2030 tavoitteet</p> <p>Toiminnallinen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden suunnitelma</p>	<p>Turvallinen kaupunkitila ja asuinympäristö</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 hyväksytyt Oulun liikenneturvallisuussuunnitelmaa mm. laskemalla asuinalueiden nopeusrajoituksia siten, että asuinalueilla katujen suurin sallittu nopeus on 30 km/h ja risteykset ovat tasa-arvoisia.</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, Hiukkabaanaa ja Nallibaanaa. Kadut ja liikenne -yksikkö on toteuttanut uutta tieliikennelakia asettamalla kaksisuuntainen pyörätie liikennemerkin sekä pyörätien kaksisuuntaisuutta osoittavia lisäkilpiä väyläverkolle. Tämä työ jatkuu tulevina vuosina.</p> <p>Oulussa otettiin käyttöön myös B7 eli pyöräilijän tienlytyspaikka- liikennemerkki. Pyöriteiden 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 2022–23
<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 omistusmuotojen 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>Sukupuoli- ja lähimmäiskortteli-hankkeet</p> <p>Asuntotuotanto ja tontinluovutus</p> <p>Asunnottomien määrä</p>	<p>Yhdenvertaisuus:</p> <p>Kadut ja liikenne -yksikköön perustettiin esteettömyysasiantuntijan toimi vuonna 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mahdollistettu hankkeita kaupungin aktiivisella maankäytön sopimusohjauksella (tontinluovutus ja muu sopimusohjaus) - Vuonna 2023 asuntopoliittisiin linjauksiin sisällytetty ikääntyneiden yhteisöllisen asumisen pilotointi - Vuonna 2023 aloitettu säännölliset YYP:n ja Pohteen substanssijohdon väliset tapaamiset - Kaupungin MAL -sopimus tavoitteistoon sisällytetty hanke seudullisen hyvinvointi-indeksin luomiseksi.

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
	<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 oululaisten 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 esteettömyysmerkintöjä.</p> <p>Hyödynnetään kokemusasantuntijuutta esteettömyyden ympäristön toteutamisessa.</p>	<p>Esteettömyyden parantamistoimenpiteet</p> <p>Esteettömyys-kartoitukset 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>Matkustamiseen tarvittavat fyysiset ja digitaaliset liikkumispalvelut suunnitellaan esteettömiksi. Esteettömiksi suunnitellut joukkoliikenteen palvelut tukevat itsenäistä liikkumista.</p> <p>Joukkoliikenteen kalusto kilpailutetaan niin, 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 2022–23
				<p>Oulun kaupunki on vastannut esteettömyyden parantamistoimenpiteisiin palkkaamalla esteettömyysasiantuntijan vuonna 2023. Esteettömyyttä tarkastellaan ja kehitetään kokemusasiantuntijoiden kanssa mm. tekemällä maastokäyntejä sekä käynnistämällä esteettömyysalueiden määrittäminen. Lisäksi tunnustetaan esteettömyysasiantuntijoiden ja palvelumuotoilijoiden kanssa kehittämistä vaativat kohteet asiakasinformaation kanavissa eri asiakasryhmien näkökulmista.</p>
	<p>Eri ikäryhmien huomioiminen suunnittelussa ja rakentamisessa.</p> <p>”Toimimme Unicefin lapsiystävällinen kunta toimintasuunnitelman mukaisesti.”</p> <p>”Lasten kasvuym- päristöissä 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 asunorakentamisessa.</p>	<p>Tilaisuudet, työpajat, kyselyt, muu osallistaminen</p> <p>Lapsiystävällisen kunnan mittarit</p> <p>Ikääntymispoliittisen ohjelman mittarit</p>	<p>Lasten ja nuorten osallisuusryhmiä sekä neuvostoja on nimetty virallisiksi osallistujiksi mm. kaavahankkeisiin, jolloin he ovat aktiivisia toimijoita hankkeissa (tiedottaminen, osallistuminen, lausunnot, yhteiskehittäminen jne.). Järjestöjen erityisosaamista hyödynnetään esim. kaavahankkeissa sekä pyöräilyn tai luontokohteiden kehittämisessä.</p> <p>Kouluvierailu: maankäytön suunnittelu rantojen ja vesistöjen kontekstissa/ koulussa vesiaiheinen monimuotoisen oppimisen kokonaisuus.</p> <p>Päiväkotivierailu: Maikkulan täydennysrakentaminen /Svaaninsuo Lapsiystävällinen Oulu –pilottihankkeena toteutettiin vierailu päiväkotii: lasten kanssa kaavakävely (1 – 3-vuotiaat) + päiväkodin työntekijöiden kanssa keskustelu.</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
				<p>Lisäksi: Kaavoitukseen on tuotettu lapsivaikutusten arvioinnin malli: Asemakaavahankkeen aikana arvioidaan kaavan olennaisia vaikutuksia.</p> <p>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>Lapsivaikutusten arvioinnin tarkoitus on tunnistaa ja arvioida hankkeen vaikutuksia lapsiin ja perheisiin sekä löytää keinoja kielteisten vaikutusten hillitsemiseen jatkosuunnittelussa.</p>
	<p>Monipuolinen, selkeä ja ymmärrettävä viestintä</p> <p>”Tuemme kansainvälisen työvoiman pääsyä Oulun työmarkkinoille. Tuemme kansainvälisten osaajien asettumista 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>Henkilöstöä on koulutettu selkeään kieleen erityisesti nettisivu-uudistuksen yhteydessä. Sisällöt mm. nettisivuille ja someen tehdään saavutettavassa muodossa. Nettisivujen saavutettavuuden itsetarkistukseen kaupungilla on käytössä erillinen ohjelma.</p> <p>Uutena palveluna kaupunki tuottaa ikäihmisten palveluoppaan painettuna oululaisille ikäntyneille.</p> <p>Eryteisesti nuorille suunnattua viestintää on lisätty uuden TikTok-tilin kautta.</p> <p>Englanninkielisen viestinnällisen sisällön määrää on ollut mahdollista lisätä konsernihallinnon kääntäjäharjoittelijoiden ansiosta. Useissa sosiaalisen median kanavissa (esim. Instagram) automaattiset tekstinkääntäjät toimivat niin hyvin, ettei erillisille käännöksille normaalitilanteessa ole välttämättä tarvetta.</p>

4 Konsernihallinto

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
<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:</p> <p>Hyvinvointisuunnitelma v. 2023–25</p> <p>Osallisuus- ja vuorovaikutussuunnitelma v. 2023–30 (päätöksentekoon joulukuussa 2023).</p> <p>Toiminnallisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden suunnitelma v. 2022–26.</p> <p>Arviointi v. 2022–23 kaupunginhallituksen hyväksyttäväksi alkuvuodesta 2024.</p> <p>Henkilöstön tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma, hyvän käytöksen opas ja eettinen ohjeistus.</p>
<p>Toiminnallisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden suunnitelmaan 2022–2026 kirjattujen lakisääteisten veloitteiden 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 luottamushenkilöiden 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>Työryhmän jäseniä osallistunut koulutuksiin ja yhteistyötapaamisiin (koulutukset turvallisemman tilan periaatteista ja Ylen Hyvin sanottu –hankkeen koulutukset ja yhteistyö keskustelukulttuurin kehittämiseksi Suomessa, Kuntaliiton erityisasiantuntijan tapaaminen Oulussa, Oulun Setan, Oulu Pride ry:n ja Transfeminiinit –järjestöjen tapaaminen, HDL:n kokemusasiantuntijanuorten tapaaminen).</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
<p>Tasa-arvotoimijoiden kanssa toteutuneen yhteistyön ja verkostoissa toimimisen tarkastelu.</p>	<p>Jatketaan tasa-arvoa edistävää hanke- ja kampanjatyötä sekä tapahtumiin osallistumista ja niistä viestintää. Ylläpidetään luotuja verkostosuhteita.</p>	<p>Oulun kaupungin edustajat ovat mukana tasa-arvotoimijoiden verkostossa, kampanjoissa, hankkeissa ja tapahtumissa sekä viestivät niistä aktiivisesti.</p>	<p>Seurataan vuosina 2023 ja 2025 hankeyhteistyön, verkostoyhteistyön ja tapahtumien toteutumista.</p>	<p>THL:n Segregaation purku –hankkeessa ja hankkeen alueellisessa verkostossa, tasa-arvopäivien suunnitteluryhmässä ja kuntien YHTA-verkostossa mukana.</p>
<p>YHDENVERTAISUUS</p> <p>Kaupunkistrategia2030 ja kaupungin ohjelma- ja suunnitelmatyö.</p>	<p>Kaupunkistrategian ja kaupungin ohjelma- sekä suunnitelmatyössä ja palvelujen kehittämisessä toimialoilla huomioidaan yhdenvertaisuuden edistäminen ja vähemmistöryhmien osallisuus.</p>	<p>Asetetaan kaupungin ohjelmissa ja suunnitelmissa konkreettisia tavoitteita yhdenvertaisuuden edistämiseksi palveluissa ja hyödynnetään kokemuksellista hyvinvointitietoa sekä tutkimustietoa. Huomioidaan osallisuus valmisteluvaiheessa.</p>	<p>Kaupungin asiantuntijat, valmistelijat ja työryhmät</p>	<p>Suunnitelman tavoitteissa: Hyvinvointisuunnitelma v. 2023–25. Osallisuus- ja vuorovaikutussuunnitelman v. 2023–30 työryhmässä, tavoitteissa mukana yhdenvertaisuusasioita, (päätöksentekoon joulukuussa 2023) Toiminnallisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden suunnitelma v. 2022–26. Arviointi v. 2022–23 kaupunginhallituksen hyväksyttäväksi alkuvuodesta 2024. Henkilöstön tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma, hyvän käytöksen opas ja eettinen ohjeistus.</p>
<p>Toiminnallisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden suunnitelman laatiminen työryhmätyöskentelynä, toimialakohtaiset tavoitteet vuosille 2022–26. Henkilöstöohjelmassa ja henkilöstöä koskevassa tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmassa on asetettu kaupungin henkilöstöä koskevat tavoitteet.</p>	<p>Yhdenvertaisuuden jatkuva edistäminen kaupungin palveluissa ja toiminnassa. Työryhmätyöskentelyn koordinointi.</p>	<p>Henkilöstön ja luottamushenkilöiden kouluttaminen yhdenvertaisuuden ja yhdenvertaisuuslakiin 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>Työryhmän jäsenille ja kaupungin henkilöstölle järjestetty koulutuksia: yhdenvertaisuus digitaalisissa palveluissa, antirasismien ABC, turvallisemman tilan periaatteet.</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
<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>Osallistuttu useisiin tapahtumiin, esimerkiksi Oulu kylässä, Oulu Pride, Nuorten foorumi. Yhteistyössä järjestöjen, neuvostojen ja useiden eri organisaatioiden kanssa järjestetty alueellinen kansalaisjärjestöakatemia –tilaisuus Oulussa vuosina 2022–23.</p>
	<p>Selkokielen lisääminen</p>	<p>Kouluttaminen</p>	<p>Konsernihallinto, viestintä</p>	<p>Toiminnallisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden suunnitelman johdanto on käännetty selkokielelle. Osaamista selkeän kielen ja selkokielen käyttämiseen ja viestimiseen on lisätty. Viestinnässä on ollut palkattuna selkeän kielen asiantuntija puolen vuoden ajan Oulun kaupungin verkkosivu-uudistukseen liittyen.</p>
	<p>Viittomakielisten huomioiminen</p>	<p>Viittomakielen tulkki esim. valtuuston kokousten infoihin.</p>	<p>Konsernihallinto, viestintä</p>	<p>Itsenäisyyspäivän kansanjuhlassa on viittomakielen tulkkaus. Valtuuston kokouksien info-osan tulkkausta olisi lisättävä. Viittomakielistä palvelua tulee jatkossa tarjota varsinkin striimatuissa kaupungin tilaisuuksissa. 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 2022–23
<p>Osallistuvan budjetoinnin äänestykseen osallistuvat lapset ja nuoret.</p>	<p>Lapset ja nuoret huomioidaan paremmin osallistuvassa budjetoinnissa.</p>	<p>Eduouka-tunnuksilla äänestäneiden nuorten määrä nousee.</p>	<p>Koordinaatio: konsernihallinto, yhteistyössä sivistys- ja kulttuuripalvelut</p>	<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, sekä kertomalla osallistuvasta budjetoinnista mm. Oulun kaupungin lasten uutisissa ja nuorten foorumi -tapahtumassa. Lasten ja nuorten jättämien ideoiden määrä on noussut osallistuvassa budjetoinnissa joka vuosi.</p> <p>Myös koulujen tunnuksilla äänestäneiden määrä on noussut. Vuonna 2022 osallistuvan budjetoinnin äänestyksessä koulujen tunnuksilla äänesti 492 henkilöä, joka oli 16,7 % kaikista äänestäneistä.</p> <p>Vuonna 2023 koulujen tunnuksilla äänesti 959 äänestäjää, joka oli 29,5 % kaikista äänestäneistä.</p>
<p>Osallistuvan budjetoinnin ideointiin osallistutaan myös englannin kielellä.</p>	<p>Osallistuminen mahdollistetaan englannin kielellä.</p>	<p>Ideoiden jättäminen on mahdollista myös englanniksi ja viestintää lisätään englannin kielellä.</p>	<p>Koordinaatio: konsernihallinto</p>	<p>Osallistu Oulu -sivusto on käännetty myös englannin kielelle, joka mahdollistaa ideoiden jättämisen myös englanniksi. Osallistuvan budjetoinnin tiedotteita on tehty myös englanninkielisinä ja niitä on toimitettu monikulttuurikeskus Villa Victoriin, sekä yliopistolle ja ammattikorkeakoululle.</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
Unicefin lapsiystävällinen kunta -mallin mukaiset tavoitteet Tarkastellaan Lapsiystävällinen kunta -toiminnan kautta lasten ja nuorten osallistumista viestintään.	Kasvatetaan lasten ja nuorten mahdollisuuksia osallistua viestintään ja nähdä, millaista ja miten viestintää tehdään.	Otetaan konserniviestinnän tiimiin yläkoululaisia TET-jaksolle. Osallistutaan Lapsi mukaan töihin -päivään. Palkataan nuori kesätöihin someviestintään.	Konsernihallinto viestintä	Konserniviestinnän tiimissä on ollut kaksi yläkoululaista TET-jaksolla. Osallistuttiin Lapsi mukaan töihin -päivään. Palkattiin kaksi nuorta 2022 ja 2023 kesällä kuukaudeksi someviestintään.
Tarkastellaan Lapsiystävällinen kunta -toiminnan kautta viestinnän saavutettavuutta.	Jatketaan viestinnän saavutettavuuden edistämistä.	Huolehditaan, että kaikilla kaupungin työntekijöille on riittävä osaaminen saavutettavien dokumenttien tekemisessä. Järjestetään selkeän kielen koulutusta henkilöstölle.		Saavutettavuus-ohjeistusta on tarjottu ja koulutusta järjestetty. Intranetissä on kattavasti tietoa saavutettavuudesta ja lisäksi kaikilla on maksuton oikeus hyödyntää Eduhousen verkkokoulutuksia. Selkeän kielen koulutusta on järjestetty eri toimialoille ja on toteutettu opetusvideo. On luotu selkeän kielen linjaukset, jotka on julkaistu Ouka.fi -sivuilla.
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 esimerkiksi kaupungin tapahtumissa, kouluissa. Kaikessa viestinnässä pyritään ottamaan huomioon moninaisuus, kun valitaan kuvattavia ihmisiä.

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
<p>Asiakasohjaus ja neuvonta</p> <p>Tarkastellaan palveluiden tavoitettavuutta ja saavutettavuutta sekä digitaalisten asiakaspalvelujen vaikuttavuutta</p>	<p>Edistetään eri väestöryhmien valmiuksia digitaalisten asiakaspalvelukanaalien käytössä</p> <p>Kiinnitetään huomiota asiakaspalvelutilojen 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>Asiakastyytyväisyys, NPS</p> <p>OuluBotin uudet palvelut</p> <p>OuluBot-keskustelujen määrän kasvu</p> <p>Saavutettavuusarvioinnit uusiin/päivitettäviin digitaalisiin palveluihin</p> <p>Digitaalisten asiointipalvelujen suhteellisen käytön kasvu</p> <p>Esteettömyystietojen hyödyntäminen</p>	<p>Asiakastyytyväisyys on pysynyt entisellä tasolla.</p> <p>Asiakaspalvelun asiakasnäytöt eivät vielä ole käytössä.</p> <p>OuluBottiin on saatu runsaasti uusia palveluita. Esteettömyys + saavutettavuusaiheita on lisätty. Saavutettavuusarviointeja on tehty.</p> <p>Digitaalisia asiointipalveluita käytetään runsaasti.</p> <p>Uusille ouka.fi-sivuille on tuotu esteettömyystiedot ptv:stä. OuluBot-ptv-integraatiota työstetään.</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 2022–23
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 käytössä erityistarpeen mukaisia työvälineitä.</p>	<p>Toimialojen esimiehet yhdessä Oulun Digin kanssa huolehtivat työntekijöiden digitaalisten työvälineiden valikoiman tai erillishankinnat erityistarpeet huomioivaksi.</p> <p>Usein puhelinten ja tietokoneiden näyttöjen ominaisuuksia säätämällä saadaan täytettyä erityistarpeita (resoluutio, suurentaminen, äänensäädöt, kuulokkeet).</p>	Yksilöpalautteen ja toimialakohtaisen palautteen seuraaminen.	<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 ergonomisia 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	Selkeät, saavutettavat dokumentit ja verkkopalvelut.	<p>Verkkopalveluiden hankinnoissa ja kehittämisessä huomioidaan saavutettavuusvaatimukset (prosessin tai verkkopalvelun omistaja ja yhdessä Oulun Digin asiantuntijan kanssa).</p> <p>Verkkopalveluille tehdään saavutettavuusarvioita. Merkittävimmät verkkopalvelut arvioidaan tai auditoidaan ulkopuolisen toimijan toimesta.</p>	<p>Saavutettavuus-vaatimusten velvoitteiden toteutumista seurataan.</p> <p>Saavutettavuus-selosteet päivitetään kerran vuodessa.</p>	<p>Seurantaa, ohjeistusta ja kouluttamista tehdään konsernihallinnon Digi ja ICT-vas- tuualueelle nimetyn saavutettavuusasi- antuntijan toimesta. Kansallisella tasolla AVIN toimesta tehdään digitaalisten palvelujen saavutettavuuden valvontaa.</p> <p>Saavutettavuusarvioinnit tehdään kaikille uusille verkkopalveluille, mm. 2023 ouka.fi-palveluissa. Tarjouspyyntöpohjissa on huomioitu vaatimus saavutettavuus- arvioinnista.</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
		<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>Saavutettavuusselosteet pyritään päivittämään vuosittain, mutta kaikissa verkkopalveluissa tavoitteeseen ei ole vielä päästy.</p>
		<p>Palvelujen käytettävyydessä huomioidaan eri asiakasryhmien tarpeet mahdollisuuksien mukaan.</p> <p>Henkilöstö huolehtii perehtymisestä saavutettavuusvaatimuksiin.</p>		<p>Ouka.fi-verkkosivuston rakentamisvaiheessa 2023 sivusto avattiin kuntalaisten kommentointia varten. Sivustolle tulee myös mahdollisuus sivukohtaiseen palautteeseen. Oulun kaupunki on ottanut käyttöön myös verkkopalvelukohtaisen Digi- ja väestötietoviraston palautetyökalun. 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 2022–23
TASA-ARVO	Tasa-arvoisten ja yhdenvertaisten palveluiden ylläpito ja kehittäminen	Henkilöstön koulutus tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusasioihin.		

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
<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.</p> <p>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>Asiakastyytyväisyyskyselyt 2022 / 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elinkeinopalvelut - Työllisyyspalvelut <p>Maahanmuuttajataustaisten työnhakijoiden asiakaspalvelun henkilöstöresurssin määrä (Koto-tiimi), eri palvelut.</p>	<p>Työllisyyden kuntakokeilun asiakkaille lähtee neljä kertaa vuodessa KEHA-keskuksen asiakastyytyväisyyskysely, jossa arvioidaan mm. palvelua ja asiointia. Kolmannen kvartaalin NPS-luku oli vuonna 2023 huomattavasti parempi kuin vuonna 2022.</p> <p>Oulun kaupungin yrityskysely toteutettiin tammi-helmikuussa 2023. Tulokset ovat kokonaisuutena myönteiset; palvelujen tyytyväisyyskeskiarvot ovat nousseet tai pysyneet viime vuoden tasolla. Tulos on neljän vuoden mittausjaksolla (2019-2022) tähänastisista paras. Suosittelemme nousut kaikkien palveluiden osalta vuodesta 2022.</p> <p>BusinessAseman palveluneuvonta ja International House Oulu toimivat samoissa tiloissa, mikä edesauttaa erikielisten asiakkaiden palvelua.</p> <p>Palvelua saa kymmenellä eri kielellä.</p> <p>Koto-tiimin henkilöstöresurssi 12 henkilöä.</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
<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.</p> <p>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>eAsiointin kehittämistyö, käyttöasteet/ määrät</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kesäsetelituki • Kuntalisä • Kuntouttava työtoiminta v. 2022 	<p>eAsiointi on otettu käyttöön kesätyösetelituessa vuonna 2020. (kesätyöseteli maksetaan avustusta hakeneelle työnantajalle).</p> <p>Kesätyösetelit 2022</p> <p>Hakijoita (eri työnantajia): 954 kpl</p> <p>Avustuskohteita (työllistettyjen nuorten lukumäärä): 3546 kpl</p> <p>eAsiointi järjestelmän kautta tullut hakemuksista 70 %, manuaalisesti 30 %.</p> <p>Kesätyösetelit 2023</p> <p>Hakijoita (eri työnantajia): 898 kpl</p> <p>Avustuskohteita (työllistettyjen nuorten lukumäärä): 3507 kpl</p> <p>eAsiointi järjestelmän kautta tullut hakemuksista 99 %, manuaalisesti 1 %.</p> <p>Kuntouttava työtoiminta v. 2022:</p> <p>eAsiointi otettiin käyttöön kuntouttavan työtoiminnan avustusten hakemisessa ja maksatuksessa toukokuussa 2021. Vuonna 2022 eAsiointin käsiteltiin 237 avustushakemusta. Avustusta haki 34 eri yhteistyökumppania.</p> <p>Vuoden 2023 alusta kuntouttava työtoiminta siirtyi Pohteelle.</p> <p>Kuntalisä: Kuntalisän digitaalista asiointipalvelua eAsiointinissa kehitetään parhaillaan. eAsiointi otetaan käyttöön kuntalisässä vuoden 2024 alkupuolella.</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
<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.</p> <p>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 mielekäästä</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) avoimna 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. eri kielet ja kanavat)</p>	<p>Verkkosivuilta Businessoulu.com ja Businessasema.com aloitetuista keskusteluista 23,7 % on tullut virka-aikojen ulkopuolella. Ratkaistuiksi tai osittain ratkaistuiksi arvioitujen keskustelujen osuus on kasvanut 17,6 % vuodesta 2022 vuoteen 2023.</p> <p>BusinessAsemalla tarjotaan arkipäivisin klo 12–15 apua sähköiseen työnhakuun. Ohjaaja on paikalla asiakaskoneilla ja auttaa asiakkaita ilman ajanvarausta.</p> <p>Etäneuvonnassa asiakkailta on mahdollisuus varata aika koskien erilaisia työnhakuun ja yrittäjyyteen liittyviä palveluita.</p> <p>Työllisyyspalveluiden esitteitä on asiakkaille 10 eri kielellä. Viestinnän eri kanavista säännöllisesti ovat käytössä mm. nettisivut, sähköpostit, tekstiviestit, sähköiset näytöt, lehti-ilmoitukset, radio.</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
<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.</p> <p>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>Toimitilojen käyttö ja esteettömyys</p>	<p>BusinessAsema on kaikille avoin tila ja kohtaamispaikka, josta on saatavilla monipuolisesti ohjausta ja neuvontaa yrittäjyydessä, yritystoiminnan kehittämisessä, työnhaussa, rekrytoinneissa sekä asumisen ja talouden asioissa. Työllisyys- ja yritysasioiden palveluneuvonta ja International Housen monikielinen neuvontapiste tarjoavat alkuvaiheen neuvontaa ja ohjausta päivittäin ilman ajanvarausta. Palveluneuvontaa on tarjolla myös etäyhteyksin.</p> <p>BusinessAsemalla on otettu käyttöön kaksi maksutonta ja täysvarustelua työskentelytilaa työnhakija-asiakkaille. Tilat mahdollistavat esimerkiksi videohaastatteluun osallistumisen tai työnhakuasiakirjojen työstämisen, jos kotona ei ole laitteistoa tai rauhallista työskentelytilaa.</p> <p>BusinessAsemasta on pyritty rakentamaan olemassa olevan kiinteistön mahdollistamissa puitteissa mahdollisimman esteetön tila. Asiointia ja liikkumista helpottavat ravintolan yhteydessä oleva esteetön wc, ravintolan ja Telesalin välinen tasonostin sekä Lavalle nousemisen avuksi käytettävissä olevat rampit. Info ja tapahtumatilat on varustettu induktiosilmukoilla, joiden kautta ääni välitetään langattomasti käyttäjän kuulolaitteeseen.</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
				<p>BusinessOulu avasi maaliskuussa 2023 nopeaa liiketoiminnan kasvua tavoittelevan fyysisen kehittämisympäristön, Startup Stationin. Startup Station on yhteisöllinen, kaikille startup -yrittäjyydestä kiinnostuneille asiakkaille avoin ympäristö, joka tarjoaa aiheeseen liittyviä tilaisuuksia ja tapahtumia, asiantuntija-apua sekä valmennuksia ja ohjelmia.</p> <p>Kävijä voi tutustua BusinessAseman tiloihin etukäteen nettisivujen Virtuaaliaseman (Empathic Building) kautta.</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
<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.</p> <p>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 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 alueellisen romaniainneuvottelukunnan ja hyvinvointialueen kanssa romaniasioiden kehittämiseksi alueellisesti.</p> <p>Työttömien liikuntakampanja toteutettu v. 2022 ja v. 2023.</p>

5.2 Kiertokaari Oy

Johtoryhmä hyväksyi toimenpiteet 31.1.2022. Johtoryhmä käsitteli ja hyväksyi seurannan tulokset 27.11.2023.

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
<p>TASA-ARVO</p> <p>Asiakastytyväisyyskysely asiakkaille vuosina 2020, 2022, 2024 ja 2026</p>	<p>Alueellisen asioinnin kehittäminen</p>	<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>	<p>Investointibudjetti ja toimintakertomus</p>	<p>Perusmaksua ei ole vielä otettu käyttöön koko toimialueellamme. Toimenpide on jäissä siihen saakka.</p> <p>Hailuodon jäteasema toimii vielä kontissa, muut ovat sisällä rakennuksissa. Toimenpide ei ole vielä siis kokonaisuudessaan valmis.</p> <p>Oivapisteellä on aloitettu kiuaskivien, pakkausmuovin ja muoviesineiden, poistotekstiilin ja arvometallin kerääminen. Talteenottopiste otettu käyttöön. Puisten kuormalavojen kerääminen aloitettu.</p>
	<p>Alueellisesti tasa- puoliset jätteiden käsittely- ja kuljetusmaksut etäisyyksistä riippumatta koko toimialueella.</p>	<p>Sähköisen asioinnin palveluiden suunnittelu ympärivuorokautiseksi toimialueen vastaanottopisteillä.</p> <p>Asiakkaan oman jäteastian tyhjentämisen tekeminen ja sen muutokset sähköistä palvelua käyttäen.</p> <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>Suunnittelu on edelleen käynnissä. Tavoitteena pilotointi Pudasjärvellä kesällä 2024.</p> <p>Valmis: sähköinen palvelu on käytössä kaikille halukkaille.</p> <p>Valmis: Limingantullin kierrätyskeskus Likeltä/Mika Inkalalta voi tilata noutopalvelun (maksullinen).</p> <p>Valmis. On toteutettu julkinen kilpailutus, jossa 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 2022–23
<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 kertomaan arjestaan ja asiointikokemuksistaan kaupungin palveluissa.</p>	<p>Budjetti ja toimintakertomus</p> <p>Toimintakertomus</p>	<p>Toimenpide on suunnittelussa ja toteutus tapahtuu Valokaaren laajennuksen yhteydessä.</p> <p>Reunakiven viistäminen tai rampin rakentaminen toteutetaan Valokaaren autokatosten pihatöiden yhteydessä.</p> <p>Ei vielä toteutettu.</p>

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 2022–23
<p>TASA-ARVO</p> <p>Jatkuva asiakaspalautteen seuraaminen sekä asiakastyytyväisyyskyselyt.</p> <p>Säännölliset työpaikkaselvitykset yhteistyössä työterveystoimijan kanssa. Kehityskeskustelut.</p> <p>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>Asiakaspalaute.</p> <p>Esteettömien tilojen ja palveluiden määrä.</p>	<p>Harjoittelijoiden määrä kasvanut, osallistuttu mm. BO:n ”maailman suurin yritysvierailu”-tapahtumaan.</p> <p>Kaikki palautteet ja kehittämisedotukset käsitellään ja niihin vastataan sekä reagoidaan toimenpiteillä. Kehittämisedotuksista palkitaan kampanjaluontoisesti.</p> <p>Kehitetty asiakaspalautteen keräämistä mm. jälkimarkkinoinnin yhteyteen.</p> <p>Esteettömien tilojen lisääminen otettu huomioon uudessa Nallikarin majoitus- ja liiketila -rakennushankkeessa (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 2022–23
<p>TASA-ARVO</p> <p>Asiakaskokemus kk-tason Kplt, asiakaskokemuskyselyt, asiakaspalautteet</p> <p>Syrjimättömyyden varmentamisen raportti</p> <p>Vastuullisuusraportointi</p>	<p>Erinomainen asiakaskokemus kaikille asiakkaille. Olemme lähellä asiakasta.</p> <p>Sähköverkkopalveluiden syrjimättömyyden varmentamisen toimenpideohjelman toteuttaminen</p>	<p>Palveluiden ja toiminnan kehittämisen monikanavaisesti ja asiakaslähteisesti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asiakaspalautteisiin reagointi ja kehittämistoimenpiteiden tunnistaminen - Asiakasvisio-työ - Läpinäkyvyyden ja avoimuuden lisääminen - Digitalisaation mahdollisuuksien hyödyntäminen <p>Henkilöstön ja kumppaneiden osaamisen ylläpitäminen ja vahvistaminen tasa-arvo-, yhdenvertaisuus- ja syrjimättömyysasioissa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Koulutusten järjestäminen säännöllisesti 	<p>Asiakaskokemus Kplt kk-tasolla, 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 erittäin hyviä ja keasarvona lämpöpalveluiden NPS oli 68,6, sähköverkkojen NPS 70,5. Lisäksi mittaamme asiakastyytyväisyyttä laajemmin vuosittain toteutettavilla kyselyillä. Kyselyissä tarkastellaan yritysasiakkaidemme osalta muun muassa kilpailu- ja muutoksenkykyä sekä asiakkaiden halukkuutta suositella Oulun Energiaa. Yksityisasiakkaitamme mittaamme asiakasuskollisuutta, mainettamme ja yrityskuvaamme, asiakkaiden odotuksia, kokemusta tuotteiden ja palveluiden laadusta sekä sitä, kokeeko asiakas saavansa vastinetta rahalleen. Asiakastyytyväisyyttä mitataan niissä liiketoiminnoissa, joilla on suoria kuluttaja- ja yritysasiakkaita, eli sähköverkkopalveluissa, lämpöpalveluissa ja kiertotalouspalveluissa.</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
				<p>Viimeisimmässä EPSI ratingin toteuttamassa asiakastytyväisyyskyselyssä saimme sähköverkon asiakkailtamme kiitosta erityisesti maineestamme, asiakkaiden odotusten täyttämisestä, tuotteiden ja palveluiden laadusta sekä asiakkaiden saamasta vastineesta rahalle. Kehityskohteina esiin nousivat asiakaspalvelun reagointikyky ja digitaalinen asiointikokemus, joihin tulemme panostamaan yhä enemmän jatkossa. Oulun Energian Sähköverkko sijoittui yritysasiakkaiden tyytyväisyydessä Suomen parhaaksi ja yksityisasiakkaiden osalta neljänneksi.</p> <p>Lämpöpalveluiden asiakkaat antoivat meille kiitosta palvelun laadusta ja maineestamme, kun taas kehityskohteiksi nousivat tuotteiden laatu ja digitaalinen asiointi. Oulun Energian Lämpöpalvelut sijoittui kyselyssä yksityisasiakkaiden osalta viidenneksi ja yritysasiakkaiden osalta seitsemänneksi.</p> <p>Kiertotaloudessa kilpailukykyanalyysin tulokset olivat nousseet kaikilla mittareilla. Kehitysmahdollisuutena tulemme panostamaan entistä enemmän asiakastyöhön ja lisäksi parannamme kierrätysastettamme jatkuvasti.</p> <p>Katsausvuonna jatkoimme vuonna 2022 käyttöönotetun asiakkuudenhallintajärjestelmämme eli CRM:n kehittämistä ja integroimme siihen mm. asiakastytyväisyyden ja asiakaspalautteen seuranta.</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
				<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 vuosikertomusta.</p> <p>Whistle blowing kanava käyttöön otettu (Kiwa) ja käyttöönotto aloitettu.</p>
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 asiakaslähteisesti	Asiakaskokemus Kplt kk-tasolla, asiakaskokemuskyselyt ja -palautteet Esteettömyyden edistäminen huomioidaan uusien toimitilojen rakentamisessa Vastuullisuusraportointi	Saavutettavuuden optimointia seurataan ja toteutetaan jatkuvana prosessina mm. Verkkosivujen osalta. Tulokset kehittyneet hyvin. Tällä hetkellä toimimme väliaikaisissa toimitiloissa mutta esteettömyyden toteutumista huomioidaan mm. Laanilaan rakennettavissa toimitiloissa ja mahdollisissa uusissa toimitiloissa. 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 2022–23
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	Induktiosilmukoiden asennus ja ylläpidosta on luettelo ja se päivitetään muutoksista. Ouka.fi -sivustolla kiinteistöjen yhteystietojen esteettömyystiedoissa on tieto mahdollisesta induktiosilmukasta.
Edistetään esteetöntä ympäristöä	Esteettömän ympäristön toteuttamisen edistäminen julkisissa palvelukiinteistöissä	- Ylläpidetään ajantasaista esteettömiin kohteiden luettelo 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 perusparannusremonttien yhteydessä sekä uudisrakennuksiin ja ulkoa vuokrattuihin tiloihin	Vastuuhenkilö: rakennuttamispäällikkö, asiakkuuspäällikkö Tarkastelu hankkeittain. Vastuuhenkilö: hankepäällikkö, projektipäällikkö	Huomioitu hankkeittain osana rakennuslupamenettelyä. Opasteet asennettu perusparannusten 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 2022–23
Parannamme kuntalaisten palvelutyytyväisyyttä	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 asiakaspalautte Raportointi neljännes vuosittain muun raportoinnin yhteydessä vastuualueittain	Asiakaspalautteisiin vastaamme kolmen arkipäivän kuluessa Asiakaspalautteet käydään säännöllisesti läpi vastuualueittain ja palautteet huomioidaan kehittämisessä.
Kannamme vastuun yhdenvertaisuuden edistämisestä	Kuntalaiset saavat saman tasoista palvelua kaupunginosittain	- Yhteistyö palvelukumppaneiden yhdenvertaisuuden toteuttamisessa	Vastuuhenkilöt: Ylläpitopalvelut/kiinteistöpäällikkö Käyttäjäpalvelut/käyttäjäpalvelupäällikkö	Käyttäjäpalveluissa palvelutasovaatimukset ovat saman tasoiset kaikissa kaupunginosissa. Ylläpitopalveluissa 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 2022–23
	<p>Ruokalistasuunnitelussa huomioidaan erikoisruokavaliot</p> <p>Tarjoilulinjastojen ruokalistat ja erikoisruokavaliomerkinnot ovat selkeät</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Yhdenvertaisuus huomioidaan hankinta-asiakirjoissa. - Yhteistyö palvelukumppaneiden kanssa yhdenvertaisuuden toteuttamisessa 	<p>Vastuhenkilö: käyttäjäpalvelupäällikkö</p> <p>Vastuhenkilö: käyttäjäpalvelupäällikkö</p>	<p>Erytisruokavalioiden kriteerit ovat yhteneväiset kaikissa asiakaskohteissa eikä ole eroavaisuuksia palveluntuottajittain. Vegaaniruoka on tuotu saataville syksyn 2023 aikana.</p> <p>Erytisruokavaliomerkinnot ovat nähtävillä sekä tarjoilulinjastoissa että internet-sivuilla olevissa ruokalistoissa.</p>
Kuntalaisten palvelut ovat ihmislähtöisiä ja ne järjestetään taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristöllisesti kestävästi	Kiinteistöjen ylläpito-, rakentamis- ja käyttäjäpalveluissa järjestetään palvelut kaupunkistrategian mukaisesti	- 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 2022–23
<p>TASA-ARVO</p> <p>Asiakaspalautteen seuraaminen ja vuosittaiset asiakastytyväisyysmittaukset</p>	<p>Asiakaspalauttekanavien kehittäminen</p> <p>Nopea reagointi asiakaspalautteisiin</p>	<p>Digitaalisuuden hyödyntäminen laajemmin asiakaspalautteen annossa</p> <p>Tiedottaminen eri palauttekanavista. Tiedottaminen toimista, joita palautteen vastaanottamisen jälkeen on tehty.</p> <p>Palveluiden kehittäminen yhdessä asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa.</p>	<p>Asiakaspalautteet (määrä, palautteisiin reagointi ja toimenpiteet)</p> <p>Vastuullisuusraportointi</p>	<p>NPS-asiakas-tyytyväisyysmittaus toteutettu: maaliskuussa-23: NPS-arvo 69; elokuussa -22: 64</p> <p>PORT OULU -sovelluksen sähköinen havainto-/ilmoitus-/palautelomake toteutettu.</p>
<p>YHDENVERTAISUUS</p> <p>Asiakaspalautteen seuraaminen ja vuosittaiset asiakastytyväisyysmittaukset</p> <p>Turvakoulutuksen saavutettavuuden arviointi (etäkoulutus - paikan päällä - koulutusvideo)</p> <p>Kulkulupakäytännön arviointi (lupaprosessi ja -kriteerit, porttitoiminnot yleensä esim. esteettömyys, infotaulut, muu opastus)</p>	<p>Palauttekanavien kehittäminen</p> <p>Turvakoulutus saavutettavissa aika- ja paikkariippumattomasti</p> <p>Nopea ja sujuva kulkulupaprosessi ja ohjaus satama-alueella</p>	<p>Kieliversiot turvakoulutustekstityksiin ja –selostuksiin, palauttekanaviin</p> <p>Etäturvakoulutuksen laajentaminen uusille kohderyhmille</p> <p>Palveluiden kehittäminen yhdessä asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa</p> <p>Digitaalisuuden hyödyntäminen laajemmin, mutta mahdollisuus myös kasvokkain asiointiin, laiteriippumaton asiointi</p>	<p>Sovelluksen uusien käyttäjäryhmien ja käyttäjien määrä.</p> <p>Tilastoseuranta: sataman sovelluksen aktiiviset käyttäjät per sovelluksen lataukset.</p> <p>Turvakoulutuksen suorituspäättämismäärä (etäkoulutuspaikan päällä-koulutusvideo)</p> <p>Vastuullisuusraportointi</p>	<p>PORT OULU -sovelluksen kulkulupakäytännön laajennettu uusille käyttäjäryhmille ja käyttäjille.</p> <p>Sovelluksen aktiivisten käyttäjien määrä kasvanut edellisestä vuodesta.</p> <p>Laiteriippumattoman asioinnin varmistamiseksi portille on asennettu pääte, jota kautta esim. ilman älypuhelinmatkaavat satamaan asioimaan tulevat voivat tehdä satama-alueen kulkulupa-anomuksen ja katsoa turvavideon.</p>

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 2022–23
TASA-ARVO - Asiakastutkimukset - Omat tilastot katsojista, ohjelmistosta (omat, vierailut, festivaalit) ja tekijöistä	- Miesoletettujen katsojien määrän kasvattaminen - Sukupuolivähemmistöjen huomioon otaminen	- Teatterin yhdenvertaisuus-strategian laatiminen ja jalkauttaminen 2022-> - Teatterin ohjelmiston ja tekijöiden monimuotoisuuden kehittäminen - Yleisötyön kehittäminen	- Tilastojen seuranta - Asiakastutkimukset - Asiakaspalaute - Teatterin sisäinen keskustelu ja kehittäminen - Yhteistyökumppaneiden palaute	Teatterin tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma julkaistu 01/2023 Suunnitelman mukaiset toimenpiteet ja koulutukset aloitettu 2023 Sukupuolivähemmistöt huomioitu ohjelmistosuunnittelussa Teatterin sisäiset tilastot laadittu.
YHDENVERTAISUUS - Asiakastutkimukset - Omat tilastot katsojista, ohjelmistosta (omat, vierailut, festivaalit) ja tekijöistä - Tilattu opinnäyte niistä, jotka eivät käytä teatterin palveluja - Kartoitus esteettömyystoimista - Saavutettavuus selvitykset - Toteutunut yleisötyö - Yhteistyöverkostojen palaute	- Ohjelmiston monimuotoisuutta kehitetään - Yleisötyötä parannetaan	- Teatterin yhdenvertaisuus-strategian laatiminen ja jalkauttaminen 2022-> - Teatterin ohjelmiston ja tekijöiden monimuotoisuuden kehittäminen - Saavutettavuustutkimusten teettäminen	- 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 erityiskohde-ryhmänä, yhteisöteatterin projekti - Erilaisia ratkaisuja kielikysymykseen: tulkkaus, tekstitys, sanattomuus	Teatterin tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma julkaistu 01/2023. Suunnitelman mukaiset toimenpiteet ja koulutukset aloitettu 2023. Taiteellisen jaoksen yhdenvertaisuuden checklist aloitettu. Moninaisuuden näyttämön kehitystyö aloitettu. Yleisötyön kehittäminen aloitettu, mm. Maahanmuuttajataustaiset ja ikääntyneet kohderyhminä.

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 2022–23
<p>TASA-ARVO</p> <p>YHDENVERTAISUUS</p> <p>Eri asiakasryhmille suunnitellaan erilaisia ruokalistoja heidän tarpeensa ja erityisruokavaliot huomioiden (esim. toimintakeskukset, päiväkodit, koulut, ikäihmiset, henkilöstö- ja potilasruokailu).</p> <p>Asiakkaiden toiveita toteutetaan ravitsemussuosittelusten ja palvelusopimusten sisällön puitteissa.</p>	<p>Eri asiakasryhmille olemassa toimivat ruokalistat ravitsemussuosittelusten ja palvelusopimusten sisällön puitteissa.</p> <p>Toteutetaan samalla tavalla jatkossakin.</p>	<p>Ruokalistasuunnittelua toteutetaan asiakasryhmittäin huomioiden uusiutuvat ravitsemussuosittelukset sekä asiakaskohtaiset palvelusopimukset.</p>	<p>Ruokalista- ja tuotesuunnittelija:</p> <p>Ravitsemussuosittelukset ja palvelusopimukset</p>	<p>Toteutuu suunnitelman mukaan, teemme paljon yhteistyötä asiakkaidemme kanssa ja kuuntelemme heidän toiveitaan ruokalistan suhteen. Osallistumme myös esim. ruokaforumiin (lapsia ja nuoria eri kouluista, tuovat viestiä eri kouluista, Tilapalvelut mukana)</p>
<p>Toteutetaan teema- ja toiveruokapäiviä mm. eri maiden ruokakulttuureihin tutustumiseksi (juhlapyhät, toimittajien kanssa yhteistyössä toteutetut – tällä hetkellä noin 10–15 vuodessa). Myös suomalaisen ruokakulttuurin huomioiminen suunnittelussa.</p>	<p>Tehdään tunnetuksi myös suomalaista ruokakulttuuria ja lähiruokaa panostaen kotimaisiin ja erityisesti lähellä tuotettuihin raaka-aineisiin.</p>	<p>Teema- ja toiveruokapäivien suunnittelu ja toteutus ruokalistasuunnittelulla ja asiakasyhteistyöllä.</p> <p>Ruokeva-hankkeessa mukana olo (mm. Lähiruokapäivä, kalapaja), teemapäivien ja suomalaisen ruokakulttuurin näkyminen ruokalistoilla ja yhtiön sosiaalisen median kanavissa.</p>	<p>Ruokalista- ja tuotesuunnittelija ja hallinnon assistentti: kalenterin juhlapyhien mukaan sekä toiveiden ja toimittajien tuotannon mukaan, nostot sosiaaliseen mediaan tapahtumien mukaan.</p>	<p>Kouluissa ja päiväkodeissa vietetään toiveruokapäiviä, ruokalistalla huomioidaan myös erilaisia teemapäiviä. Esim. maateema, suomalaisen ruoan päivä, sadonkorjuuviikko, Itämeripäivä, korvapuustipäivä, kalenteriin merkityt juhlapäivät. Näistä tiedotetaan asiakkaita ja tuodaan somessa esille laajemmin.</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
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 nousseiden kehityskohteiden käsittely.	Asiakastytyväisyystutkimukset: parannettavia asioita kehitetään aktiivisesti sekä sisäisesti että yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakkaille myös viestitään tehdyistä toimenpiteistä.

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 2022–23
Toiminnallista yhdenvertaisuutta arvioidaan palautteiden avulla	Asiakkaita palvelee samojen yhdenvertaisten periaatteiden mukaisesti	Tiedotetaan palveluiden saatavuudesta ja tasoista avoimesti	Asiakaspalautteet	Asiakasprosessin tehtävissä huomioitu sopimusprosessin laatu ja asiakkaiden tasapuolinen ja yhdenvertainen palvelu.
<p>Palvelua tarjotaan puhelimitse, sähköisesti ja asiointipisteellä</p> <p>Esteettömyys on selvitetty (esteettömyyskartoitus) mm. kotisivujen ja asiointipisteen osalta</p>	Edistetään esteettömyyttä ja saavutettavuutta	<p>Säilytetään palvelujen monikanavaisuus</p> <p>Englanninkielisen informaation lisääminen nettisivuille.</p> <p>Otetaan käyttöön OuluBot, sähköinen allekirjoitus ja häiriötiedotusjärjestelmä</p>	<p>Asiakaspalautteet</p> <p>Palautteet suoraan verkkosivuilta Askem-palvelun avulla. Saavutettavuuden toteutumista seurataan Siteimprove-työkalun avulla.</p> <p>Digikehityssuunnitelman seurannan yhteydessä.</p>	<p>Uusilla verkkosivuilla tekstejä ja sivuja on käännetty aiempaa enemmän englanniksi kielenkääntäjän avulla.</p> <p>Useita uusia sähköisiä palveluita otettu käyttöön (esim. OuluBot, sähköinen allekirjoitus, häiriötiedotusjärjestelmä, uudet sähköiset tilauslomakkeet ja työnkulku).</p> <p>Uudet verkkosivut ovat saavutettavat.</p>

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 2022–23
<p>TASA-ARVO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kysely henkilökunnalle. - Kysely asiakkaille. - Kehityskeskustelut - Säännölliset kiinteistö-kierrokset 	<p>Kyselyjen tulokset pysyvät nykyisellä hyvällä tasolla.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Jatkuvalla koulutuksella - Avoimella vuoropuhelulla - Aktiivisella palautteen keräämisellä - Asukastilaisuudet ja kokoukset 	<p>Esimiehet ja työturvallisuusorganisaatio tekevät seuranta. Kiinteistöissä isännöitsijät huolehtivat seurannasta.</p> <p>Menetelminä toimivat kvantitatiiviset tutkimukset ja keskustelut.</p> <p>Vaikuttavuutta arvioidaan tutkimustuloksia ja palautetta analysoimalla.</p>	<p>Sivakan tavoitteena oli tasa-arvon suhteen pysyä aikaisemmalla hyvällä tasolla. Seurantaan liittyvien kyselyjen ja keskustelujen perusteella tämä tavoite saavutettiin sekä asiakkaiden että henkilöstön osalta.</p>
<p>YHDENVERTAISUUS</p> <p>Kyselyiden ja palautteen perusteella tehdään arviointia yhdenvertaisuuden toteutumisesta.</p>	<p>Sekä Sivakan palvelut ja asunnot ovat saavutettavia yhdenvertaisesti kaikille. Yhdenvertaisuus toteutuu myös työyhteisössä.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Jatkuva koulutus - Avoin vuoropuhelu - Palveluiden jatkuva kehittäminen - Hyvä verkostotyö - Työyhteisössä yhdessä sovitut pelisäännöt 	<p>Työyhteisössä esimiehet ja työturvallisuusorganisaatio sekä luottamushenkilö.</p> <p>Aktiivinen palautteen kerääminen</p>	<p>Sivakalla tehdyn seurannan ja kyselyjen perusteella palvelut ja asunnot ovat saavutettavissa yhdenvertaisesti kaikille. Sähköisen palvelujen lisäksi mahdollistetaan myös ns. perinteiset asiointitavat.</p> <p>Tehdyn kyselyn perusteella yhdenvertaisuus toteutuu myös työyhteisössä.</p>

5.11 Oulun Infra -liikelaitos

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
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. Urakka-alueille palautekooste käsitellään työmaakokouksissa kuukausittain. Henkilöstöä koulutettu palautepalvelun käyttöön ja selkeään virkakieleen.
<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, hyvinvointivat, 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 huomiointi.</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 kehittämissäpäivässä.</p> <p>Seurataan vuosittain tapahtumien määrää/ osallistujien määrää, käsitellään johtoryhmässä ja kehittämissäpäivässä</p> <p>Palautteen jatkuva seuranta, kooste 2 kertaa vuodessa</p>	<p>Katujen kunnossapidon palautteen käsittelyajassa päästy tavoitteeseen, palautteita 11/2023 mennessä 3288. Käsittelyaika keskimäärin 2 päivää 14 tuntia (2022 3 päivää 7 tuntia).</p> <p>Yhdyskuntatekniset palvelut-kyselyn mukaan Oulun Infran tuottamien kunnossapidon laatu on parantunut usean vuoden ajan. Tulokset käsitellään johtoryhmissä sekä henkilöstöinfossa.</p> <p>Ulkoisissa alueurakoissa on järjestetty asukastapahtumat/kalustoesittely vuosittain. Lisäksi järjestetty, siivoustalkoot, puunistutustalkoot koululaisille sekä kaikille avoimia vieraslajien torjuntatalkoita.</p> <p>Palautepalvelussa on vastattu 39 talkooilmoitukseen ja lainattu työkaluja sekä haettu pois jäte. Oulu osallistui Ylen Miljoona roskapussia -kampanjaan.</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
	<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 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.</p> <p>Palautetta seurataan aktiivisesti.</p>
	<p>Eri ikäryhmien huomiointi suunnittelussa ja rakentamisessa.</p>	<p>Osallisuuden vahvistaminen puistosuunnittelussa, kehittämisprojekti käynnissä. Olemme mukana osallistavassa budjetoinnissa kehittämällä ja toteuttamalla tulleita ideoita.</p>		<p>Leikkipuistosuunnittelussa otettiin käyttöön osallistavan suunnittelun menetelmiä kolmen leikkipuistokohteen suunnittelussa.</p>

Nykytilan arviointi Miten nykytilaa arvioidaan?	Tavoitteet Mitä tavoitteita asetetaan?	Toimenpiteet Millaisin toimenpitein tavoitteet saavutetaan?	Seuranta Seurannan keinot	Seuranta Seurannan tulokset vuosina 2022–23
	<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>Leikkipuistoverkostoa 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, mediatiedottein, sosiaalisessa median kanavilla sekä MunOulussa. Digitaalisten palvelujen lisäksi tärkeistä asioista tiedottaminen kirjeitse.</p>	<p>Vuosittainen seuranta (Infran viestintätiimi ja johtoryhmä)</p>	<p>Leikkipuistojen kehittämissuunnitelman päivittäminen alkamassa taustatiedon keruulla 2024.</p> <p>Ympäristörakentamisen kohteiden valmistumisista sekä ajankohtaisista kunnossapitoasioista tiedotettu aktiivisesti Oulun kaupungin some-kanavilla sekä mediatiedottein. MunOulussa ollut juttuja leikkipuistojen ja koira-aitausten saneerauksista.</p> <p>Kunnossapidon alueurakoitsijan vaihtuessa on tiedotettu kaikkia alueen talouksia kirjeitse.</p> <p>Uusille Ouka.fi-sivuille tuotettu selkeää sisältöä.</p> <p>Uusilla Ouka.fi-sivuilla on helposti ymmärrettävää tietoa yleisistä alueista ja niiden palveluista.</p>

