



OSALLISUUSUUNNITELMA

Tarve osallistamiseen nousee arvoistamme:

Aktiivinen avoimuus ja vuorovaikutus -Yhteisöllisyys - Asukaskeskeisyys

OSALLISUUDEN PERIAATTEET

Kuntalaiset ovat palveluiden parhaita asiantuntijoita - opitaan heiltä

Varmistamme, että erityisryhmät tulevat kuulluksi

Viestimme avoimesti ja selkeästi eri kohderyhmien tarpeet huomioiden

Arvostamme palautetta ja vastaamme jokaiseen yhteydenottoon

MITEN?

- Määritellään osallistamiselle tavoite - esim. vastausten määrä tai sisällöllinen tavoite
- Valitaan kohderyhmä, joka halutaan mukaan
- Päätetään käytettävä menetelmä
- Viestitään kohderyhmälle avoimesti ja aktiivisesti

MIKSI OSALLISTAA?

- Luomme kuntalaisille hyvinvointia suunnittelemalla ja kehittämällä asiakaslähtöisiä palveluita
- Vuorovaikutus lisää yhteisöllisyyttä ja luottamusta
- Opimme uutta ja kokeilemme rohkeasti
- Varmistamme strategian toteutumisen

MITEN TULOKSIA HYÖDYNNETÄÄN?

- Kootaan saatu palaute
- Hyödynnetään palautetta ketterästi käytännössä
- Arvioidaan miten osallistamiselle asetetut tavoitteet onnistuivat - mitä voimme oppia?





AKAAN OSALLISUUSUUNNITELMA – AIKAA VAIKUTTAA

Akaan kaupunki haluaa varmistaa strategiansa mukaisesti hyvät palvelut ja viihtyisän elinympäristön yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa asukkaiden, palveluiden käyttäjien ja kolmannen sektorin kanssa. Jotta tulevien käyttäjien mielipiteet ja näkökannat saadaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa esiin, on kuntalaisten osallistaminen tärkeää. Osallistamisen tarkoituksena on hyödyntää kuntalaisten eli asukkaiden ja yhteisöjen osaamista ja asiantuntemusta palveluiden kehittämisessä. Osallisuussuunnitelmassa kuvataan, kuinka osallisuutta edistetään yhteisöllisyyteen ja asiakaslähtöisyyteen perustuen ja suunnitelma toimii työntekijöiden ja päättäjien työkalupakkina, josta löytyy ehdotuksia käytettäväksi osallistamismenetelmäksi eri tilanteissa.

Viestintä osana osallistamista

Selkeä ja avoin viestintä ja tiedottaminen ovat perustana osallisuuden ja vuorovaikutuksellisen yhteistyön syntymiselle. Viestintäkanavat määräytyvät kulloisenkin tarpeen ja käyttäjäryhmän mukaan. Valittavissa ovat sekä sähköiset että perinteiset mediat, kun halutaan viestiä laajalle joukolla. Mikäli halutaan tavoittaa vain tietty rajattu joukko palveluiden käyttäjiä, voidaan käyttää myös sähköpostia tai kirjallista tiedotetta. Isoa palveluiden käyttäjäjoukkoa tai tiettyä kohderyhmää voidaan lähestyä myös erilaisten infotilaisuuksien kautta, varsinkin jos halutaan kohdistaa tiedottaminen tiettyyn käyttäjäryhmään.

Miten osallistaa ja osallistua?

Palautteet ja kyselyt

Usein tieto kuntalaisia askarruttavista asioista ja uusista ajatuksista toimintoja ja palveluita koskien saadaan palautteiden tai aloitteiden myötä. Kaupungin [www-sivuilta](#) löytyvän sähköisen palautelomakkeen kautta jätettyyn palautteeseen kuntalaisen on mahdollista saada myös henkilökohtainen vastaus viestiinsä.

Palautetta saadaan esimerkiksi asiakastytyväisyyskyselyiden kautta. Laajaa käyttäjäjoukkoa koskeva asiakastytyväisyyskysely on mahdollista toteuttaa verkkokyselynä ja tulevaisuudessa mahdollisesti myös kaupungin oman sovelluksen kautta. Linkki verkossa tehtävään kyselyyn voidaan toimittaa myös sähköpostilla, kun kyseessä on selkeästi rajattu ja tiedossa oleva käyttäjäjoukko. Mikäli palveluiden käyttäjillä ei ole käytössään sähköisiä asiointikanavia, heille toimitetaan kyselyt paperilomakkeella ja tarvittaessa vielä selkokielisesti. Erityistarpeiden vaatiessa voidaan asiakastytyväisyyskyselyt hoitaa myös haastatteluin joko puhelimitse, tapaamisen yhteydessä tai yhteistyössä omaisten kanssa. Tulevaisuudessa kyselyitä voidaan järjestää tehokkaasti myös robotiikan avulla.

Palveluita kehitettäessä on myös mahdollista kutsua tietty käyttäjäryhmä keskustelemaan ja ideoimaan annetusta aiheesta. Mielipiteiden ja ideoiden keräämistä varten voidaan myös pystyttää pop up-piste sopivaan paikkaan esimerkiksi tapahtumien yhteydessä.

Palautetta voidaan kerätä myös keskustelu- ja asukastilaisuuksissa. Palautetta voidaan kerätä niin suullisena kuin kirjallisena.

Lausunnot ja aloitteet

Etenkin isommissa hankkeissa tulee kuntalaisille antaa mahdollisuus myös lausunnon antamiseen. Lausunnon tai muistutuksen voi jättää suoraan kaupungille ja niitä on mahdollista kerätä myös [otakantaa.fi](#) –palvelun kautta. Kuntalaisilla on mahdollisuus jättää myös aloitteita. Aloitteen voi toimittaa suoraan kaupungille tai sen voi jättää [kuntalaisaloite.fi](#) –palvelun kautta.



Äänestykset

Käyttäjryhmien mielipiteitä päätöksenteon tueksi voidaan selvittää äänestyksillä. Suunnitelmista on mahdollista esittää vaihtoehtoisia toteuttamistapoja, joista kuntalaiset ja käyttäjät pääsevät valitsemaan. Äänestäminen onnistuu parhaiten sähköisesti joko www-sivun tai sovelluksen kautta.

Isoissa kysymyksissä voidaan käyttää myös neuvoa-antavaa kansanäänestystä. Valtuuston on otettava asia käsittelyyn, mikäli vähintään neljä prosenttia yli 15-vuotiaista kuntalaisista sitä vaatii. Kansanäänestys on neuvoa-antava, joten sen tulos ei sido valtuustoa.

Osallistava budjetointi

Osallistavalla budjetoinnilla voidaan antaa kuntalaisille valtuudet miettiä käyttökohteita erikseen varatulle määrärahalle. Verkkokyselyin saadaan kuntalaisten toiveet helposti esiin. Ehdotuksista valitaan toteuttamiskelpoisimmat ja annetaan kuntalaisten valita toteutettavat ehdotukset äänestämällä.

Asukasraadit

Asukasraati koostuu usein vapaaehtoisista kuntalaisista ja se voidaan koota aiheesta riippuen esimerkiksi tietyn alueen asukkaista tai jonkin teeman ympärille. Raati pohtii annettuja vaihtoehtoja ja tekee sitten perustellun päätöksen. Asukasraati voi olla osa osallistavaa budjetointiä tai sitä voidaan käyttää esimerkiksi erilaisten ohjelmien tai strategioiden valmistelun tukena antamassa asiaan kuntalaisnäkökulmaa.

Asiakaskehittäjät

Kehittämistyötä varten voidaan myös valita asiakaskehittäjiä avoimella haulla. Asiakaskehittävät tuovat palvelujen suunnitteluun omat kokemuksensa ja kehittämisehdotuksensa. Esimerkiksi terveydenhuollossa asiakaskehittäjät on nähty hyvänä osallistamistapana.

Osallistamistavan valinta riippuu aina kulloisestakin hankkeesta ja kehittämiskohteesta.

Vaikuttamistoimielimet

Lakisääteiset vaikuttamistoimielimet nuorisovaltuusto sekä vanhus- ja vammaisneuvostot ovat tärkeässä asemassa uusien ehdotusten ja kehittämistoiveiden välittäjinä. Vanhus- ja vammaisneuvostot antavat palautetta ja kehittämisehdotuksia sekä osallistuvat eri toimialojen toiminnan suunnitteluun ja valmisteluun pitäen ikääntyneiden ja vammaisten kuntalaisten tarpeita ja hyvinvointia esillä. Nuorisovaltuusto on samassa roolissa erityisesti nuorten asioita ja palveluita eteenpäin vietäessä. Nuorten on mahdollista esittää ideoitaan myös www.nuortenideat.fi -palvelun välityksellä. Vaikuttamistoimielimille annetaan monipuolinen mahdollisuus vaikuttaa kunnan eri toimialojen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun ja seurantaan asioissa, joilla on merkitystä ko. kuntalaisryhmään.

Miksi osallistaa?

Varsinkin isommissa hankkeissa on kuntalaisten osallistaminen tärkeää, jotta tulevien käyttäjien mielipiteet saadaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa esiin. Tavoitteena on saada todelliset käyttäjät mukaan jo suunnittelu- ja kehittämistyöhön.

Osallistaa ei koskaan pidä pelkän osallistamisen takia, aina pitää olla tavoite tai päämäärä, johon pyritään. Osallistaja eli kaupunki määrittelee tavoitteet ja tekee myös aina lopullisen päätöksen kuntalaisia kuultuaan. Tärkeää on myös mitata, että mitä osallistamisella saavutettiin. Tavoite voi olla itse osallistamisen tuloksen lisäksi vaikkapa saatujen vastausten tai kontaktien määrä.



Osallistamisen avulla on mahdollista saada asioihin uusia käyttäjälähtöisiä näkökulmia. Osallistaminen tarjoaa palveluntuottajalle mahdollisuuden oppia ja kokeilla jotain uutta. Kokeilemisen ja kokemuksen kautta löytyvät ne parhaat osallistamismenetelmät ja toimintatavat, joten rohkeasti osallistamaan!

Osallisuussuunnitelman seuranta ja päivittämien

Osallisuussuunnitelman käyttöönotosta laaditaan viestintäsuunnitelma. Lisäksi ohjelman toimeenpano vastuutetaan kaupungin johtoryhmälle ja toimialojen johtajille; toimeenpanoa seurataan vuosittain. Osallisuussuunnitelmaa päivitetään vuosittain.

Osallisuuden edistämiseksi ja osallisuussuunnitelman toimeenpanon tukemiseksi on tarkoituksenmukaista määritellä toimialakohtaiset osallisuutta edistävät toimenpiteet ja seurannan mittarit. Tavoitteet, toimenpiteet, mittarit, seuranta ja arviointi tulee kytkeä osaksi kaupungin strategian toimenpiteiden vuosittaista raportointia.



AIKAA OSALLISTAA

Osallistamisen tarve	Menetelmä	Kuka / Mitä / Missä
Hankesuunnitelma, kehittämishanke, kehittämis ehdotus, suunnitteluhanke kunnan yleinen kehittäminen, tulevaisuuden näkymät, strategiat ja ohjelmat	avoin ja oikea-aikainen tiedottaminen	verkossa, sanomalehdissä, sosiaalisessa mediassa yleisesti; sähköposti tai kirjallinen tiedote palvelun käyttäjille
	keskustelu- tai asukastilaisuus; suullinen ja kirjallinen palaute; live- tai verkkotapaaminen	esim. hankesuunnittelun yhteydessä: tietty selkeä aihekokonaisuus, asiantuntijapuheenvuorot, vetäjä; yksityiset kuntalaiset, yhdistykset, järjestöt, seur
	kuntalaisfoorumi / avoin keskustelutilaisuus / infotilaisuus	luottamushenkilöt ja kaupungin johto mukana, selkeä aihe, asiantuntijapuheenvuorot, vetäjä; yksityiset kuntalaiset, yhdistykset, järjestöt, seur
	osallistava budjetointi	ehdotukset kuntalaisilta (sis. kyselyt, keskustelu- tai asukastilaisuus)
	kysely verkossa	rajattu aihe, laaja palvelunkäyttäjäjoukko
	lausunto	www.otakantaa.fi
	äänestys verkossa, sosiaalisessa mediassa, sovelluksella	vapaasti vastattavissa, laaja palvelunkäyttäjäjoukko
	äänestys(linkki) sähköpostilla	rajattu käyttäjäjoukko
	kilpailu	linkki verkkosivulla, sosiaalisessa mediassa



Osallistamisen tarve	Menetelmä	Kuka / Mitä / Missä
Asiakastyytyväisyys	kysely verkossa	vapaasti vastattavissa, laaja palvelunkäyttäjäjoukko
	kysely(linkki) sähköpostilla	rajattu käyttäjäjoukko (esim. koululaiset ja vanhemmat Wilman kautta)
	kysely paperilomakkeella, selkokielen kysely	rajattu käyttäjäjoukko; käyttäjät, joilla ei ole tietoteknisiä välineitä ja/tai osaamista
	vanhus- ja vammaisneuvosto, puhelinkyselyt, omaisten illat	vanhus- ja vammaispalveluiden käyttäjät
	vanhempainillat	varhaiskasvatus, koulut
Kuntalaisten ideat ja aloitteet	avoin ideointitilaisuus	avoin kutsu / kutsu palvelun käyttäjille
	kuntalaisaloite	www.kuntalaisaloite.fi tai suoraan kaupungin kirjaamoon
	nuorten ideat ja ehdotukset	www.nuortenideat.fi, nuorisovaltuusto
	ikääntyneiden ideat ja ehdotukset	vanhus- ja vammaisneuvosto
	palautelomake	www.aka.fi