

Turun kaupungin osallisuuden toimintamalli

Sisällysluettelo

1. Johdanto	2
2. Kansalaisosallistumisen vaikuttavuus	3
3. Osallisuuden kokonaisuudet	5
4. Osallistumisuuden tapoja ja kanavia	7
Aloitteet, mielipiteet ja kannanotot	7
Aluefoorumit.....	7
Asiakasraadit	7
Asukasbudjetti	7
Avoimet tilat	7
Avustukset.....	8
Joukkorahoitus	8
Järjestöyhteistyö ja vapaaehtoistoiminnan edistäminen.....	8
Kerro kantasi -yhteiskehittämisen työkalu.....	8
Palautepalvelu	8
Unicefin Lapsiystävällinen kunta -toimintamalli.....	8
Vaikuttajaryhmät	9
Viestintä.....	9
Yleisötilaisuudet	9
5. Toimialojen osallisuustyö	10
Osallisuus hyvinvointitoimialalla	10
Osallisuus kaupunkiympäristötoimialalla	11
Osallisuus sivistystoimialalla	11
Osallisuus vapaa-aikatoimialalla	11
6. Aluetyön Turun malli, alueellinen osallistuminen	13
7. Osallisuuden ohjaus	14
8. Osallisuuden mittaaminen, arviointi ja raportointi	15
9. Turun osallisuuden kokonaiskuva	16
10. Osallisuuden kehittämiskohteet	17
11. Toimintamallin kokoaminen	20

1. Johdanto

Julkisen vallan tehtävänä on edistää kansalaisten mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. Perustuslakiin (14 §) on kirjattu kansalaisten oikeus saada tietoa heitä koskevista asioista sekä oikeus lausua omat näkemyksensä niistä.

Kuntalain (22 §) mukaan valtuuston on pidettävä huolta siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Perustana lasten ja nuorten osallisuuden kansalliselle lainsäädännölle on kansainvälisessä YK:n Lapsen oikeuksien yleissopimuksen 12. artiklassa, jonka mukaan osallisuus on yksi kaikkea viranomaistoimintaa läpäisevä perusoikeus.

Tämä Osallisuuden toimintamalli määrittelee ja kuvaa sitä, miten kansalaisten osallisuus Turun kaupungin toiminnassa toteutuu. Toimintamalli kuvaa osallisuuden tavoitteet ja käytännöt sekä kaupunkilaisten osallistumiskanavat. Malli toimii toisaalta osallisuusohjeena ja -lupauksena kaupunkilaisten suuntaan ja toisaalta se tekee näkyväksi kaupungin virkamiehille ja päättäjäille, miten osallisuutta halutaan jatkossa edistää ja tehdä osaksi arkityötä.

Osallisuuden toimintamallin tavoitteena on syventää ja vahvistaa kaupunkilaisilta saadun osallisuustiedon merkitystä päätösten valmistelu- ja suunnitteluprosesseissa. Sen lisäksi, että pyydetään asukaspalautetta saadusta palvelusta, varmistetaan palveluiden laatu ja oikea-aikaisuus käyttämällä asukastietoa palveluita suunniteltaessa. Näin muodostuu ikään kuin ympyrä, jonka toisella puolella on palveluiden suunnittelu ja toisella puolella palveluiden toteuttaminen ja niistä saatu palaute, ja molemmilla puolilla asukkaat ovat keskiössä.

Asukkailta kerätyllä tiedolla voidaan muodostaa monipuolinen ja eri asukasryhmät kattava ymmärrys kaupunkiin ja palveluihin liittyvistä tarpeista ja odotuksista. Toisin sanoen osallisuus on osa johtamisen ja hallinnon perusrakenteita ja viranhaltijoiden arkityötä.

Kaupunkilaisille osallisuus on vaikuttamista oman elämän mahdollisuuksiin, toimintoihin ja palveluihin. Kaupungin edellinen osallisuusmalli on vuodelta 2012. Uudessa mallissa korostuu toiminnallisuus eli se, miten osallisuutta toteutetaan ja mitä keinoja asukkaille tarjotaan osallistumiseen ja vaikuttamiseen.

Turun kaupunkistrategiassa 2029 kaupungilla on kolme toimintalupausta, joihin kaikkiin sisältyy osallisuuden periaate. Periaatteet ovat asukas- ja asiakaslähtöisyys, vastuullisuus ja suvaitsevaisuus sekä uudistuminen ja yhteistyö.

Asukas- ja asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että mahdollistetaan osallistuminen kaikille ja arvostetaan ja hyödynnetään asukkaiden ja palveluiden käyttäjien osaamista ja asiantuntijuutta.

Vastuullisuus ja suvaitsevaisuus lupauksena sisältää kestävän kehityksen, yhdenvertaisuuden, tasa-arvon, esteettömyyden, saavutettavuuden ja läpinäkyvyyden periaatteet.

Lupaus uudistumisesta ja yhteistyöstä tarkoittaa kehitysmuutoksia, avointa yhteistyötä kumppaneiden ja sidosryhmien kanssa sekä asukkaiden näkemistä voimavarana.

2. Kansalaisosallistumisen vaikuttavuus

Paikallishallinto perustuu edustukselliseen demokratiaan eli neljän vuoden välein käytäviin kuntavaaleihin, joissa kuntalaiset käyttävät äänivaltaa ja valitsevat edustajansa kunnanvaltuustoon. Tämän lisäksi kuntalaisilla on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Kunnat saavat päättää, miten tämä toteutetaan.

Osallisuuden tavoitteena on lisätä kaupunkilaisten mahdollisuuksia vaikuttaa elinympäristöönsä sekä käyttämiensä palvelujen laatuun. Tämä toteutuu asukkaiden ja kaupungin asiantuntijoiden jatkuvan ja systemaattisen vuoropuhelun avulla.

Asukkailta saadun osallisuustiedon ei ole tarkoitus korvata viranhaltijoiden valmistelua, vaan täydentää sitä ja tuoda asukkaiden ja yhteisöjen asiantuntemus kehittämistyön tueksi. Osallisuustieto rikastaa valmistelijan ymmärrystä ja tietopohjaa, mikä auttaa osaltaan tekemään parempia suunnitelmia ja päätöksiä.

Kansalaisosallistumisen vaikutus suunnitteluun ja päätöksiin vaihtelee sen mukaan, millainen rooli kansalaiselle valmisteluprosessissa annetaan. Oheisessa kuviossa on avattu kansalaisosallistumisen vaikuttavuuden eri tasoja ja osallistuvan kansalaisen rooleja.

Aiheesta, prosessista ja valmistelijasta riippuu, mikä vaikuttavuuden taso halutaan saavuttaa. Joskus jo pelkkä asiasta viestiminen voi olla riittävä toimenpide; toisaalta esimerkiksi osallistavassa budjetoinnissa ja kaupunkilaisten itse toteuttamissa projekteissa päätösvallan delegointi on keskeinen osa koko toimintaa. Eri tasot eivät sulje toisiaan pois, vaan pikemminkin kumuloituvat.

Kansalaisosallistumisen vaikutus päätökseen lisäänty

	Tiedotus	Konsultointi	Osallistaminen	Yhteistyö	Päätösvallan delegointi
Kansalaisen rooli	Tiedon vastaanottaja Kansalainen saa tietoa käsiteltävistä kysymyksistä, päätösvaihtoehdoista ja ratkaisumahdollisuuksista.	Palautteen antaja Kansalainen kertoo mielipiteensä ja näkemyksensä jonkin palautekanavan avulla.	Osallistuja Kansalainen ottaa suoraan osaa valmisteluun.	Yhteistyökumppani Kansalainen tuo omat ideansa, ehdotuksensa ja neuvonsa valmisteluprosessiin sen alusta alkaen.	Päätöksentekijä Kansalaiset tekevät lopullisen valinnan eri päätösvaihtoehtojen välillä.
Toiminnan tarkoitus	Viestiä, jakaa tietoa ja sitä kautta lisätä ymmärrystä ja tietoisuutta kaupungin työstä.	Kerätä palautetta vallitsevista olosuhteista ja päätöksistä valmistelun tueksi.	Pitää kansalaisnäkökulma mukana läpi valmisteluprosessin.	Kehittää ja määrittää vaihtoehtoja sekä tunnistaa ja valita parhaat ratkaisut yhdessä.	Voimaannuttaa, tukea toimijuutta ja jakaa päätösvaltaa.

Taulukko on sovellettu versio International Association for Public Participation -järjestön luomasta Kansalaisosallistumisen spektristä, jota hyödynnetään myös osallistumistutkimuksessa.

<https://www.iap2.org/page/pillars>

Riippumatta siitä, mikä on kansalaisen rooli valmistelussa ja päätöksenteossa, osallistumisen paikkoja, ajankohtaa ja kerätyn tiedon käyttöä on syytä pohtia heti valmisteluprosessin alussa. Ilman systemaattista osallistumisen suunnittelua on vaarana, että osallistumisen vaikutukset jäävät heikoiksi tai olemattomiksi. Tämä taas voi johtaa kuntalaisten turhautumiseen.

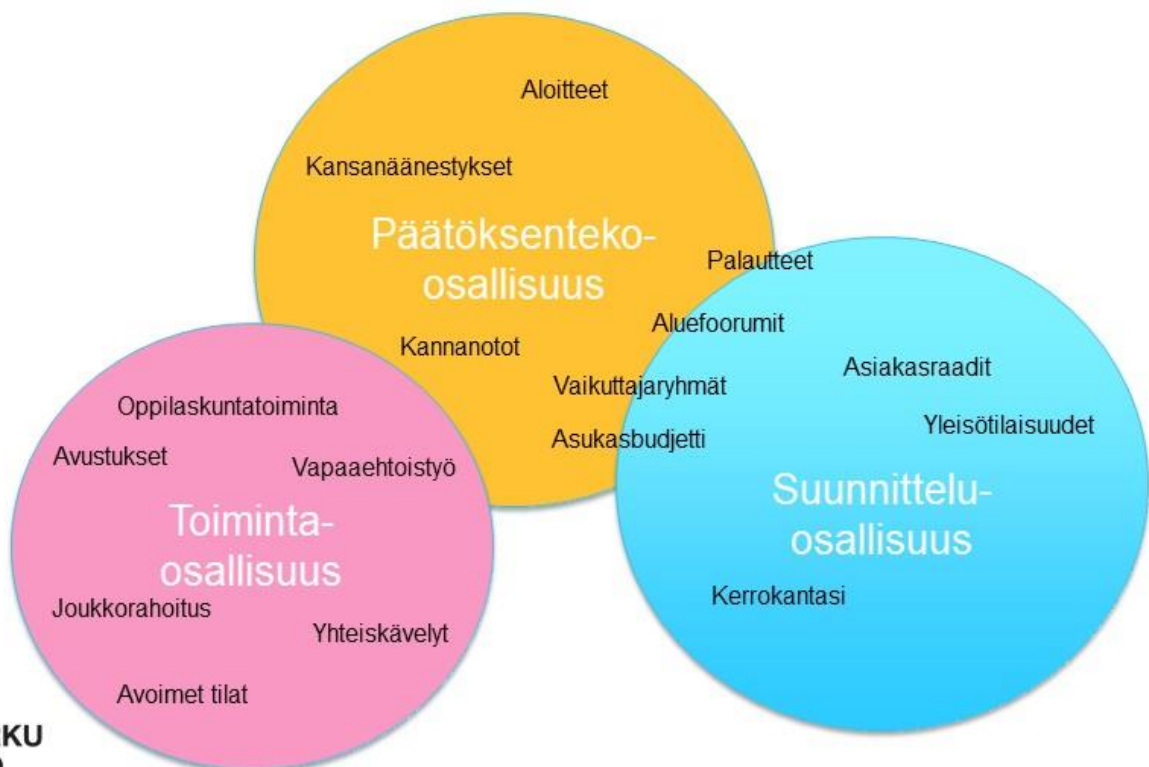
3. Osallisuuden kokonaisuudet

Osallisuus on asukkaiden aktiivista toimintaa, kaupunkilaisten hyvinvoinnin edistämistä, kaupungin palveluiden yhteiskehittämistä ja monikanavaista ja selkeää viestintää. Osallisuus tuottaa tärkeää tietoa asukkaiden tarpeista.

Osallisuuden toteutumisen tavat on jaettu kolmeen kokonaisuuteen: päätöksenteko-, suunnittelu- ja toimintaosallisuuteen.

- **Päätöksenteko-osallisuus** on osallistumista suoraan kaupungin päätöksentekoon. Esimerkiksi kansalaisaloitteiden teko ja äänestäminen vaaleissa ja kansanäänestyksissä ovat päätöksenteko-osallisuutta
- **Suunnitteluosallisuus** tarkoittaa nimensä mukaisesti asukkaiden osallistumista palveluiden ja lähiympäristönsä suunnitteluun ja kehittämiseen. Esimerkiksi asiakasraadit, asukaskuulemiset ja kokemusasiantuntijat ovat suunnitteluosallisuutta.
- **Toimintaosallisuus** on aktiivista tekemistä ja asioiden toteuttamista. Muun muassa talkoot, vapaaehtoistoiminta ja tapahtumien järjestäminen ovat toimintaosallisuuden muotoja.

Oheiseen kuvaan on koottu Turussa käytössä olevia osallistumistapoja edellä mainittujen kategorioiden mukaan jaoteltuna:



Kaikki osallistumisen tavat eivät välttämättä kuulu yksiselitteisesti johonkin tiettyyn kokonaisuuteen. Esimerkiksi nuorisovaltuustossa toimimiseen voi kuulua niin päätöksentekoa, tapahtumien organisointia kuin lausuntojen antamista kaupungin suunnitelmiinkin.

Kaupunkilaisen näkökulmasta tärkeintä on tietää, minkä osallistumisväylän kautta hän voi vaikuttaa itselleen tärkeisiin kysymyksiin.

Kaupungin periaate on tarjota monipuolisesti osallistumistapoja ja -kanavia, jotta kaikki turkulaiset voivat halutessaan osallistua ja vaikuttaa. Kasvokkaisen kohtaamisen lisäksi käytetään erilaisia digitaalisia kanavia vuorovaikutukseen ja osallistumiseen.

Digitaalisten palvelujen käyttöön tarjotaan myös tukea ja neuvontaa.

4. Osallistumisuuden tapoja ja kanavia

Aloitteet, mielipiteet ja kannanotot

- Asukkailla ja yhteisöillä on oikeus tehdä kuntalaisaloitteita (kuntalaisaloite.fi) sekä käyttää muitakin demokratia.fi -verkkopalvelun alle koottuja osallisuuspalveluita; kansalaisaloite.fi, nuortenideat.fi, otakantaa.fi, lausuntopalvelu.fi ja vaalit.fi

Aluefoorumit

- Aluefoorumit ovat kaikille kaupunkilaisille, alueen toimijoille ja sidosryhmille avoimia keskustelutilaisuuksia, joissa käsitellään alueen ajankohtaisia asioita. Tilaisuuksissa on läsnä kaupungin toimialojen työntekijöitä. Aluefoorumi järjestetään vähintään kahdesti vuodessa jokaisella suuralueella. Aluefoorumien päivämäärät löytyvät suuraluekohtaisilta Facebook -sivuilta sekä turku.fi/osallistujavaikuta

Suuraluekohtaiset Facebook-ryhmät:

Sivut mahdollistavat asukkaiden ja aluetyöntekijöiden välisen vuorovaikutuksen.

- <https://www.facebook.com/groups/nummihalinen>
- <https://www.facebook.com/groups/runosmakiraunistula>
- <https://www.facebook.com/groups/pansiojyrkkala>
- <https://www.facebook.com/groups/hirvensalokakskerta>
- <https://www.facebook.com/groups/lauste>
- <https://www.facebook.com/groups/lansikeskus>
- <https://www.facebook.com/groups/skanssiuttamo>

Asiakasraadit

- Asiakasraati on palveluiden käyttäjien ja sitä toteuttavien viranhaltijoiden yhteinen, avoin ja vuorovaikutteinen keskustelu- ja kehittämisryhmä, jonka avulla palveluiden käyttäjät voivat osallistua palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Raati voi olla pysyvä tai toimia vain hetkellisesti tietyn asian kehittämisessä. Turussa toimivat muun muassa viestintäraati, esteettömyysraati, lastenkotien lapsiraadit ja kirjaston nuorten raati.

Asukasbudjetti

- Asukasbudjetti on osallistuvan budjetoinnin malli, jossa asukkaat otetaan mukaan pohtimaan ja päättämään siitä, mihin osa kaupungin taloudellisista resursseista käytetään. Sen tavoitteena on vahvistaa kuntalaisten vaikuttamismahdollisuuksia sekä lisätä yhteisöllisyyttä, osallisuutta ja hyvinvointia. asukasbudjetti.turku.fi

Avoimet tilat

- Osa kaupungin tiloista on varattavissa asukkaiden ja yhteisöjen määräaikaiseen (kokoukset, tilaisuudet ym.) käyttöön jopa maksutta. Tiloja ja muita kaupungin resursseja ja palveluita voi varata varaamo.turku.fi

Avustukset

- Kaupunki tarjoaa yksittäisille henkilöille, järjestöille, seuroille ja yhdistyksille erilaisia avustuksia palvelujen tai toiminnan järjestämiseksi turku.fi/avustukset

Joukkorahoitus

- Kaupunki tarjoaa alustan, jolla on mahdollisuus hankkia rahoitusta itselle tärkeisiin asioihin.
- Kaupungin markkinoi yhteistä alustaa.

Järjestöyhteistyö ja vapaaehtoistoiminnan edistäminen

- Kaupunki tekee tiivistä yhteistyötä eri järjestöjen ja toimijoiden kanssa ja tukee vapaaehtoistoimintaa muun muassa avustuksin ja auttamalla viestinnässä. turku.fi/jarjestoyhteistyö

Kerro kantasi -yhteiskehittämisen työkalu

- Kerrokantasi on verkkopalvelu, jossa kaupunkilaiset voivat kertoa mielipiteensä erityyppisistä valmisteluun tulevista tai valmistelussa jo olevista asioista. Mielipiteet ovat muiden nähtävinä ja kommentoitavina, ja niistä tuotetaan raportit ja yhteenvedot valmistelijoiden ja päättäjien käyttöön.

Kuntalaiset voivat seurata palvelun avulla kommentoimansa asian etenemistä ja arvioida annettujen mielipiteiden vaikutusta päätöksenteossa.

Asukkaat voivat esittää aluefoorumeissa käsiteltäviä asioita palveluun. Aluefoorumin jälkeen muistiinpanot tilaisuudessa käsitellyistä ja sovituista asioista kirjataan palveluun. kerrokantasi.turku.fi

Palautepalvelu

- Asukkaat ja yhteisöt voivat antaa palautepalvelun kautta palautetta kaupungin toiminnasta, ja kaupunki vastaa palautteisiin viiden arkipäivän sisällä. Palvelussa voi kiittää, kysyä, kommentoida, moittia ja ehdottaa asioita, ja palautteen voi myös merkitä kartalle. Saatua asukaspalautetta hyödynnetään kaupungin kehittämisessä. turku.fi/palaute

Unicefin Lapsiystävällinen kunta -toimintamalli

- Unicefin Lapsiystävällinen kunta -toimintamallin periaatteet huomioidaan toimialojen osallisuustyössä. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että kaupunki hallintokuntarajat ylittäen huomioi lapsen edun ensisijaisuuden ja lapsen oikeudet päätöksenteossa, hallinnossa ja palveluissa, tarvittaessa yhteistyössä kolmannen sektorin ja muiden organisaatioiden kanssa.

Lapset ja nuoret otetaan mukaan suunnittelemaan ja kehittämään palveluja. Työskentelyssä varmistetaan lapsen etu, huomioidaan yhdenvertaisuus ja osallisuus sekä taataan lapsille ja nuorille riittävät mahdollisuudet kasvuun ja kehittymiseen.

Toimintamallin koordinaatioryhmänä toimii Lasten ja nuorten hyvinvointityöryhmä ja ohjausryhmänä Hyvinvoinnin ohjausryhmä. turku.fi/turku-lapsiystavallinen-kunta

Vaikuttajaryhmät

- Turussa toimivat vaikuttajaryhmät ovat lasten parlamentti, monikulttuurisuusneuvosto, nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto, vammaisneuvosto sekä tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustoimikunta. Näistä lakisääteisiä ovat nuorisovaltuusto, vammaisneuvosto ja vanhusneuvosto.
- Vaikuttajaryhmät edustavat tausta- ja kohderyhmiensä jäseniä, ja niiden asiantuntemusta hyödynnetään kaupungin toiminnassa laajasti. turku.fi/vaikuttajaryhmat

Viestintä

- Viestintä on tärkeä osa osallisuuden toteuttamista. Jotta asukkaat voivat halutessaan osallistua ja vaikuttaa, on heidän ensin saatava tietoa kaupungin toiminnasta ja sopivista vaikuttamistavoista. Käsiteltäväksi tulevista asioista viestimisen lisäksi oleellista on osana erilaisten valmisteluprosessien viestiä avoimesti siitä, kuinka kansalaisosallistuminen on lopulliseen suunnitelmaan tai päätökseen vaikuttanut, tai jos ei ole, miksi.

Avoin, selkeä viestintä auttaa asukkaita ymmärtämään eri päätösvaihtoehtojen ja suunnitteluratkaisujen taustalla vaikuttavia tekijöitä. Viestinnän yhteydessä voidaan puhua neljännessä osallisuuden kokonaisuudesta, tieto-osallisuudesta, johon kuuluvat myös neuvonta ja ohjaus.

Kaupunki viestii monikanavaisesti ja selkeästi ja ottaa huomioon myös viestinnässään saavutettavuuden ja esteettömyyden. Tavoite on tehdä digitaaliset palvelut saavutettaviksi saavutettavuusdirektiivin ja sitä seuraavan kansallisen lainsäädännön mukaisesti. Tämä tarkoittaa verkkosivujen ja mobiilisovellusten laatimista niin, että kuka tahansa voisi niitä käyttää ja ymmärtää, mitä niissä sanotaan. turku.fi/osallistujavaikuta

Yleisötilaisuudet

- Avoimissa yleisötilaisuuksissa asukkaat pääsevät esimerkiksi keskustelemaan kaavoituksesta ja kehittämään kaupunkia. Tulevaisuuden Turun visiointiin keskittyvissä Turku Future Forum -tilaisuuksissa on käsitelty muun muassa keskustan kehittämistä ja puhtaan liikkumisen keinoja hiilineutraalin Turun saavuttamiseksi. Kaupunginjohtaja kylässä -tapahtumissa kaupunginjohtaja tutustuu asuinalueeseen yhdessä asukkaiden, alueen ja kaupungintuomijoiden kanssa.

5. Toimialojen osallisuustyö

Kaupungin toimialoja koskevassa lainsäädännössä on omat velvoitteensa kuntalaisten kuulemisesta. Turussa toimialoilla on vaihtelevasti osallisuuden rakenteita ja suunnitelmia, joilla tuetaan hallintosäätöön ja strategiaan kirjattuja osallisuuden periaatteita.

Toimialoilla osallisuus on osa arkityötä, jossa asukkaat ja muut tarvittavat tahot otetaan mukaan suunnittelemaan ja kehittämään palveluja.

Osallisuus hyvinvointitoimialalla

Osallisuus on yksi terveyttä edistävä tekijä sekä hyvinvoinnin ja tasa-arvon edellytys. Sosiaali- ja terveydenhuollon laeissa korostuvat asiakkaan asema ja oikeus osallistua hoidon suunnitteluun sekä mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palveluprosessiin, myös palvelujen kehittämiseen.

Hyvinvointitoimiala on antanut asiakkailleen palvelulupauksen:

Turku tekee hyvää

- Lupaamme palvella asiakkaita niin, että he tulevat nähdyiksi, kuulluiksi ja kohdatuiksi.
- Lupaamme kehittää palveluita asiakkaidemme kanssa tasavertaisina.
- Lupaamme luoda asiakkaidemme kanssa yhdessä palveluita, jotka lisäävät heidän hyvinvointiaan.

Palvelulupauksen toteutumista on käsitelty kaikissa hyvinvointitoimialan yksiköissä mm. siten, että jokainen työntekijä ja tiimi ovat keskustelleet ja käyneet läpi mitä lupaus tarkoittaa ja kuinka sitä omissa palveluissa voidaan toteuttaa. Työ jatkuu edelleen.

Hyvinvointitoimialalla toimii osallisuusverkosto ja esimerkiksi vanhuspalveluiden kehittämisessä tulee hyödyntää olemassa olevia osallisuuden rakenteita, kuten vaikuttajaryhmiä ja asiakasraateja (vanhusneuvosto ja esteettömyysraati) ja tämän lisäksi mm. asumispalveluissa on käytössä yksiköiden omia asukasraateja.

Moninaisella ja laajalla järjestötoimijoiden kentällä on tärkeä rooli turkulaisten hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä. Toimialan hallintoon on perustettu hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen -tiimi, jonka tehtäviin mm. järjestöyhteistyön kehittäminen kuuluu.

Toimialan hallinnossa koordinoidaan asiakaskokemusta (sis. palautteet, potilas- ja sosiaaliasiamiehen toiminnan, palvelulupauksen toimeenpanon, kantelut, muistutukset, kyselyt, vaarat, haitat, yhteiskuntasuhteet) ja osallisuusasioita (sis. kokemusasiantuntijaverkoston).

Hyvinvointitoimialan johtoryhmä seuraa asiakaskokemusta ja sen käsittelystä on laadittu myös vuosikello. Asiakaskokemukseen liittyviä mittareita on lisäksi hyvinvointitoimialan strategisessa sopimuksessa. Asiakastyytyväisyys on palvelualueiden operatiivisen sopimuksen mittarina.

Hyvinvointitoimiala on käynnistänyt yhteistyössä VSSHP:n kanssa yhteisen kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämisen. Tavoitteena on luoda hyvinvointitoimialalle oma kokemusasiantuntijapooli.

Kokemusasiantuntijat koulutetaan yhteisesti hyvinvointitoimialan ja sairaanhoitopiirin toimesta ja heitä voidaan hyödyntää sekä palvelujen suunnitteluun liittyvässä kehittämistyössä asiakkaan äänenä että vertaistukea tarjoavana toimijana suoraan asiakkaiden suuntaan.

Vanhuspalveluissa on käynnistetty lisäksi merkittävä kulttuurihyvinvointiin liittyvä kehittämistyö. Kehittämistyön kärki kohdentuu ensisijaisesti asumispalveluihin, mutta myös avopalvelut ovat kehittämistyössä mukana. Taiteella ja kulttuurilla on tutkimustietoon perustuen osoitettu selkeitä vaikutuksia ihmisten hyvinvointiin. Asumispalveluiden asiakkaila ei ole toimintakykynsä puolesta mahdollisuuksia hakeutua toivomiensa kulttuuripalveluiden piiriin, joten on tärkeää taata elämänlaatuun merkittävästi vaikuttavien kulttuuripalveluiden ja elämysten toteutuminen palveluiden järjestäjän toimesta.

Osallisuus kaupunkiympäristötoimialalla

Kaupunkiympäristötoimialalla on paljon lakisäätteistä vuorovaikutusta, jossa käytännöt ovat pitkälti vakiintuneet. Maankäyttö- ja rakennuslain tavoitteena on turvata jokaisen osallistumismahdollisuus asioiden valmisteluun, suunnittelun laatu ja vuorovaikutteisuus sekä avoin tiedottaminen käsiteltävinä olevissa asioissa.

Lakisäateisen osallisuuden lisäksi toimialalla toteutetaan monenlaista vuorovaikutusta eri sidosryhmien kanssa. Esimerkkejä kaupunkiympäristötoimialan osallisuudesta ovat kunnossapidon palvelumuotoilun keinoin toteutettu Hyvä arkiympäristö -toimintamallin toteuttaminen, kummipuistotoiminta, talkootoiminta, Kerro kantasi-kuulemiset, kunnossapidon asiakasraati sekä yhteiskävelyt. Toimiala saa myös paljon asukaspalautetta.

Asukasbudjetin kautta tulleet ehdotukset kohdistuivat liikuntapaikkojen lisäksi suurelta osin kaupunkiympäristötoimialalle. Ihmiset haluavat vaikuttaa omaan asuinympäristöönsä.

Osallisuus sivistystoimialalla

Sivistystoimialalla lasten ja nuorten osallisuus toteutuu opetussuunnitelmiin kirjattujen periaatteiden mukaisesti varhaiskasvatuksessa, esiopetuksessa ja kouluissa.

Varhaiskasvatussuunnitelman ja esiopetus- suunnitelman perusteiden mukainen vanhempien osallisuus varhaiskasvatuksessa ja esiopetuksessa on huomioitu toiminnassa.

Kodin ja koulun sekä kotien ja päiväkotien välistä yhteistyötä pidetään yllä muun muassa Wilma-viesteillä ja vanhempainiltoja järjestämällä. Oppilaat puolestaan pääsevät vaikuttamaan oppilaskuntatoiminnan kautta.

Oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaista yhteisöllistä oppilashuoltoa toteuttavat kaikki oppilashuollon toimijat yhteistyössä oppilaiden ja huoltajien edustajien kanssa. Osallisuus on ollut myös opetuksen laatuteemana.

Osallisuus vapaa-aikatoimialalla

Vapaa-aikatoimialalla hyödynnetään säännöllisesti kaupunkitasoisten asukaskyselyjen, kuten Kaupunki-palvelututkimus ja FinSote, tuloksia. Lisäksi kaikilla palvelualueilla tehdään vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyt.

Eniten käytettyinä osallisuustyökaluja ovat työpajat, asiakasraadit ja erilaiset keskustelutilaisuudet. Toimialan yhteisissä toiminnoissa, kuten Kimmokkeen ja ikääntyvien Omakirjasto palvelujen kehittämisessä kohderyhmän osallistuminen valmisteluun on ollut alusta asti kantava periaate.

Nuorisopalveluissa osallisuus on läsnä kaikessa toiminnassa. Kaikissa nuorisotiloissa toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä lasten ja nuorten kanssa. Osallistuva budjetointi aloitettiin nuorisopalveluissa vuonna 2017 ja se on ollut käytössä kaikilla aluenuorisotiloilla vuodesta 2019 alkaen. Lisäksi nuorilla on mahdollisuus hakea itse tehty -rahaa omiin pieniin projekteihinsa. Nuorisopalvelut koordinoi nuorisovaltuuston toimintaa, joka on toiminut Turussa vuodesta 2014 lähtien.

Museopalveluihin perustettiin Suomen ensimmäinen vuorovaikutussuunnittelijan toimi vuonna 2017. Museolla on voimassa oleva saavutettavuussuunnitelma, johon kirjattuja tavoitteita edistää Saavutettavuus-työryhmä. Vuoden 2018 lopussa valmistui museon vuorovaikutussuunnitelma, jossa kuvataan osallisuustoiminnan nykytilaa sekä asetetaan tavoitteita tulevaisuuden kehittämistyölle.

Asiakasraadit on otettu käyttöön vuonna 2018 Turun linnan näyttelytoiminnassa ja vuonna 2019 Luostarinmäen uudistamisessa. Historian museo Turkuun -hankkeessa uutta museota on ideoitu yhdessä kaupunkilaisten kanssa mm. työpajoissa ja pop up -tilaisuuksissa. Kyselyiden, keskusteluiden, haastattelujen ja yhdessä tekemisen kautta on osallistettu eri ikäisiä turkulaisia sisällön suunnitteluun.

Liikuntapalveluja kehitetään kuntalaisia ja kohderyhmiä osallistaen ja käyttäjälähtöisyyteen pyrkien. Toimintojen kokonaisvaltaisessa kehittämisessä huomioidaan mm. saatu asiakaspalaute, ohjattujen toimintojen ja liikuntaolosuhteiden käyntimäärät, vuosittain toteutettavien liikuntapaikkojen asiakastyytyväisyys-kyselyn tulokset sekä 2-3 vuoden välein toteuttavan seurakyselyn vastaukset.

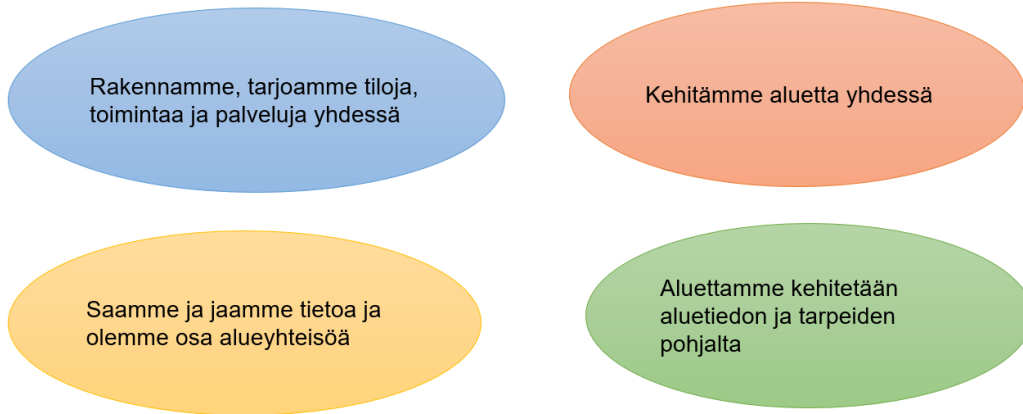
Liikuntapaikkasuunnitelma 2029 laadittaessa toteutettiin asukaskysely ja järjestettiin osallistavia työpajoja. Osallisuutta on edistetty myös yhteistyössä muiden toimialojen kanssa ja mm. liikuntaraatia on hyödynnetty toimintojen sisällön suunnittelussa.

Kaupunginorkesterin yleisötyön kohderyhminä ovat erityisesti lapset, nuoret ja maahanmuuttaja. Konserttiyleisö on voinut osallistua mm. twiittaamalla konsertin yhteydessä.

Kirjastopalveluissa reagoidaan aktiivisesti saatuun palautteeseen ja asiakkaiden toiveisiin. Pääkirjastossa on toiminut nuorten raati, joka on ottanut kantaa someviestintään, tilaratkaisuihin ja tapahtumatoimintaan. Myös lasten tapahtumatoimintaa toteutetaan lasten toiveiden mukaan. Aineistojen hankinnassa huomioidaan asiakkaiden tekemät ehdotukset ja heidän toiveensa. Ylipäätään kirjaston toiminnassa korostuu verkostoyhteistyö eri järjestöjen ja muiden toimijoiden kanssa.

6. Alue työn Turun malli, alueellinen osallistuminen

Alue työn tavoitteena on luoda mahdollisuudet alueen asukkaiden tasavertaiseen osallistumiseen, tukea yhteisöllisyyttä ja luoda laaja-alaisella yhteistyöllä edellytykset hyvinvoinnin edistämiseen.



Alue työtä toteutetaan suuralueittain (opaskartta.turku.fi/ims/) kaupunginhallituksessa vuonna 2016 sovitun Turun mallin mukaisesti.

Alue työn kehittäjä edistää em. tavoitteiden toteutumista ja koordinoi aluekohtaisia yhteistyöverkostoja.

Keinot alue työn toteuttamiseen on lueteltu kappaleessa 4. Osallistumisuuden tapoja ja kanavia.

Alue työn Turun mallin kokonaisuus on kuvattuna os. turku.fi/osallistujavaikuta

7. Osallisuuden ohjaus

Osallisuuden kaupunkitasoinen koordinointi ja kehittäminen on Turun konsernihallinnon Yhteisten palveluiden asiakaspalvelu-yksikön tehtävä. Osallisuuden erityisasiantuntija edistää kaupunkitasoista osallisuutta sekä kehittää ja tukee vapaaehtois- ja kansalaistoimintaa yhteistyössä kaupungin toimialojen vapaaehtoistoimintaa koordinoivien sekä kolmannen ja neljännen sektorin kanssa.

Kaupungin toimialat puolestaan vastaavat osallisuuden edistämisestä ja kehittämisestä omilla palvelualueillaan.

Toimialojen asiantuntijoista koottu Aluetyön, esteettömyyden ja osallisuuden -kehittäjäryhmä tukee osallisuustyötä koko kaupungin tasolla ja edistää toimialojen virkamiesten osallisuusosaamista. Ryhmän tehtäviin kuuluu osallisuuden, esteettömyyden ja aluetyön kokonaisuuksien koordinointi ja kehittäminen.

Kehittäjäryhmän avulla varmistetaan tiedonkulku, toimialarajat ylittävä yhteistyö, yhdessä tekeminen ja vertaisoppiminen.



8. Osallisuuden mittaaminen, arviointi ja raportointi

Osallisuutta mitataan sekä määrällisin että laadullisin mittarein. Osallisuuden mittaamisella seurataan kaupunkistrategian toteutumista ja asiakaslähtöisen kehittämisen etenemistä kaupunkikonsernissa.

Turun kaupungissa osallisuuden mittaamisessa kaupunkitasolla hyödynnetään seuraavia mittareita:

- Turun strategian hyvinvointia ja aktiivisuutta kuvaavat indikaattorit (alueiden eriytyminen, koettu elämänlaatu ja väestöryhmittäiset hyvinvointierot).
- Äänestysaktiivisuus vaaleissa
- Asukas- ja asiakaspalautteen vaikuttavuus
- Osallistuvan budjetoinnin äänestysprosentti ja ehdotusten määrä

Toimialoilla osallisuutta mitataan kyseiseen toimintaan/palveluun soveltuvalla mittarilla. Esimerkiksi hyvinvointi- ja vapaa-aikatoimialoilla osallisuutta seurataan esim. yksinäisyyden kokemista ja lasten ja nuorten harrastamiseen liittyvin mittarein.

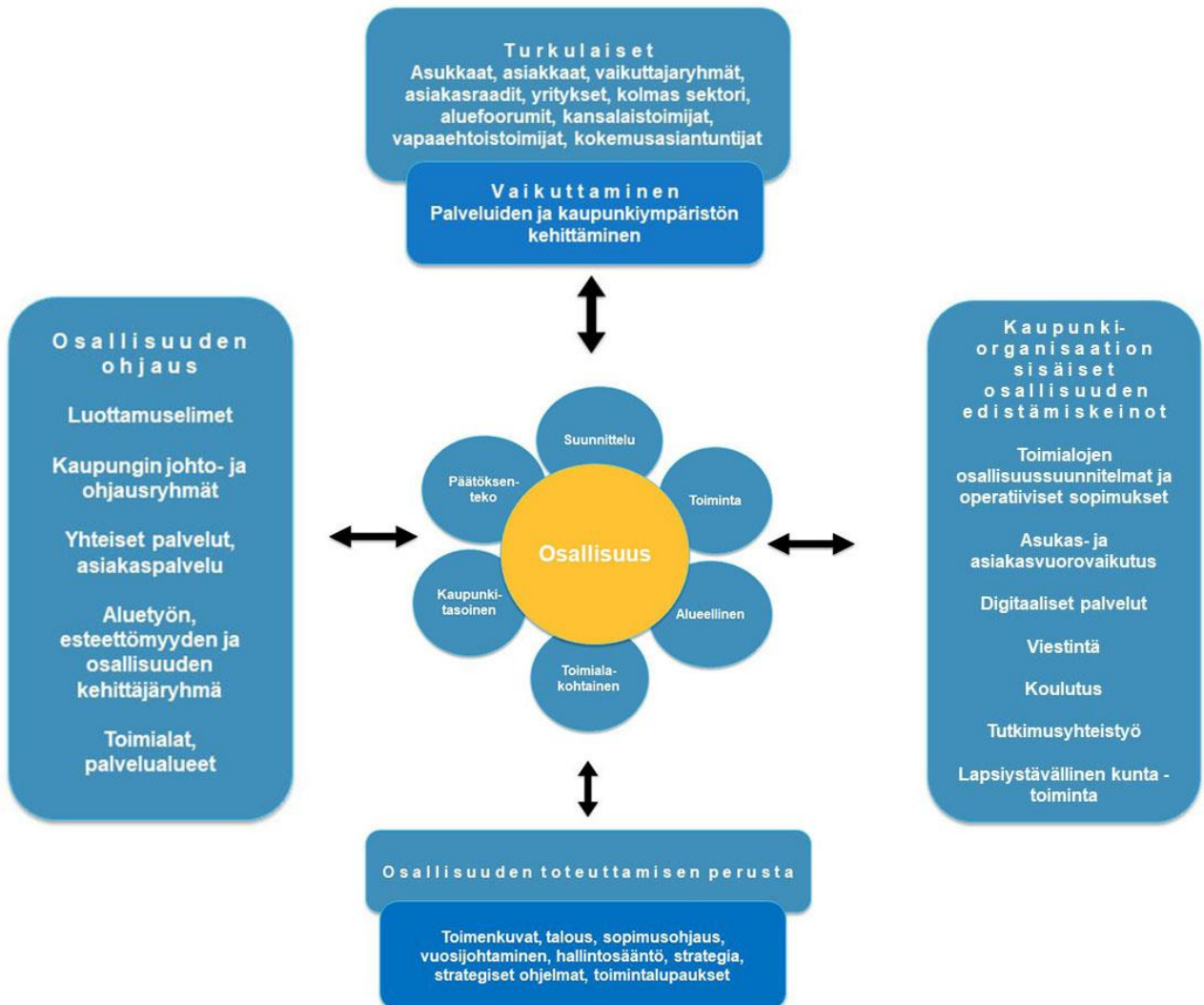
Osallisuuden erityisasiantuntija seuraa erityisesti osallisuuden tavoitteiden edistymistä vuosittain.

Osallisuudesta raportoidaan strategisten ohjelmien sisällä talouden seurannan yhteydessä. Raportointi tehdään yhteistyössä toimialojen kanssa.

Osallisuudesta raportoidaan kaupunginhallitukselle kahden vuoden välein.

9. Turun osallisuuden kokonaiskuva

Tässä toimintamallissa on kerrottu, millaisista asioista Turun osallisuus koostuu; tapoja, toimintamalleja ja kanavia on useita. Oheinen kuvio hahmottaa edellä esitettyä kokonaisuutta.



10. Osallisuuden kehittämiskohteet

Oheisessa taulukossa on esitetty osallisuuden kehittämistarpeet, vaadittavat toimenpiteet ja toteuttamisen vastuut.

Tavoitteena on saada osallisuudesta osa perustyötä, tehostaa tiedonkulkua sekä tarjota tarkoituksenmukaiset ja riittävät keinot osallistamiseen ja kuulemiseen.

Tavoite	Toimenpide	Vastuutaho
Osallisuus on osa perustyötä	Osallisuustyö tehdään näkyväksi ohjaavissa asiakirjoissa, kuten strategisissa- ja operatiivisissa sopimuksissa.	Konsernihallinto Toimialat Palvelualueet
	Osallisuuden kautta saatu tieto tuodaan kaupungin kaikkien tasojen johtoryhmiin vuosikellotasoisesti.	Konsernihallinto Toimialat Palvelualueet
	Asenteisiin vaikutetaan johtamisella, motivoinnilla (opit osallistamisen hyödyistä) ja koulutuksella.	Konsernihallinto Toimialat Palvelualueet
	Henkilöstön valmiuksia osallistamiseen lisätään tarjoamalla koulutusta osallistamisen suunnitteluun, esimerkiksi osallistamisen oikean ajankohdan ja tarkoituksenmukaisten tapojen valintaan, jotta osallisuustiedosta on todellista hyötyä jatkosuunnittelussa.	Konsernihallinto Toimialat Palvelualueet
	Osallisuustyössä hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan avointa dataa ja uusia data-avauksia.	Konsernihallinto Toimialat Palvelualueet
	Osallisuustyön tekemiselle taataan riittävät resurssit, tilat, osaaminen ja työvälineet.	Toimialat

<p>Tiedonkulku tehostuu</p>	<p>Asioita kaupungin ja toimialojen johtoryhmissä käsiteltäessä seurataan, miten osallisuustietoa on hyödynnetty niiden valmistelussa.</p> <p>Aluetyön Turun mallin verkostojen toiminnasta luodaan yhteinen vuosikello, jonka tavoitteena on viestiä toiminnasta tehokkaasti turkulaisille ja näin madaltaa osaltaan osallistumista.</p> <p>Strategiaraportoinnissa ja hyvinvointikertomuksessa tuodaan esiin asukasnäkökulma.</p> <p>Osallisuuden tulosten viestintään panostetaan.</p>	<p>Konsernihallinto Toimialat Palvelualueet</p> <p>Konsernihallinto Toimialat Palvelualueet</p> <p>Konsernihallinto/ Asiakkuudet ja osallisuus/ ja konsernin viestintä</p> <p>Konsernihallinto/ Asiakkuudet ja osallisuus ja konsernin viestintä</p>
<p>Osallistamisen ja kuulemisen keinot ovat tarkoituksenmukaiset ja riittävät</p>	<p>Digitaalisia osallistumiskanavia, osallistuvaa budjetointia ja kuntalaisraateja toteutetaan, kehitetään ja hyödynnetään.</p> <p>Huolehditaan erityisesti, että myös vaikeammin tavoitettavat ryhmät saadaan osallistumaan ja varmistetaan näin osallisuuden laajempi kattavuus.</p> <p>Digitaaliseen osallistumiseen sisällytetään avoimet tietoaineistot, jotta asukkaiden ja palvelujen käyttäjien digitaalista osaamista ja asiantuntijuutta hyödynnetään.</p> <p>Lisätään verkostoyhteistyötä ja kumppanuustoimintaa sekä sen tarjoamia yhteistyömahdollisuuksia ja malleja osallisuustoiminnassa.</p> <p>Hyödynnetään ennakkovaikutusten arviointia, jossa osallisuus on erityisesti keinona.</p>	<p>Konsernihallinto/Digitaaliset palvelut ja Asiakkuudet ja osallisuus</p> <p>Konsernihallinto Toimialat Palvelualueet</p> <p>Konsernihallinto Toimialat</p> <p>Konsernihallinto Toimialat</p> <p>Konsernihallinto</p>

	Selvitetään joukkorahoituksen ja kaupungin rahoituksen yhdistelyn mahdollisuuksia.	Konsernihallinto
--	--	------------------

11. Toimintamallin kokoaminen

Turun uusi osallisuuden toimintamalli on laadittu yhteistyössä Osallistuminen pitkäjänteisessä päätöksenteossa (PALO) -hankkeen tutkijoiden ja Turun kaupunkitutkimusohjelman ja toimialojen kanssa.

Turun kaupunkitutkimusohjelman tutkimusjohtaja Sampo Ruoppila, Turun ja Tampereen yliopiston PALO-tutkimushankkeen väitöskirjatutkija Mikko Värttö sekä tutkimusavustaja/maisteriopiskelija Katariina Kulha ovat olleet mukana osallisuuden toimintamallin laatimisessa.

Toimintamallin tekemisessä on hyödynnetty tutkija Mikko Värtön ja dosentti Lauri Rapelin tutkimusta*, jolla selvitettiin Turun johtavien viranhaltijoiden asenteita ja suhtautumista kansalaisosallistumista kohtaan paikallishallinnon yhteydessä.

Tutkimukseen liittyen toteutettiin Turun kaupungin johtaville viranhaltijoille sekä poliitikoille 17 haastattelua, joilla kartoitettiin haastateltavien näkemyksiä ja käsityksiä osallistumisesta sekä osallistumisen nykytilasta. Tulokset analysoitiin temaattisen sisällönanalyysin avulla, jossa teemoina olivat osallistumisen määritelmä, osallistumisen toteutuminen, osallistumista haittaavat tekijät ja kehitysideat. Ideat on sisällytetty myös Turun uuteen osallisuuden toimintamalliin.

Paremmen johdon foorumissa toteutettiin osallisuustyöpaja konsernihallinnon johdolle ja päälliköille sekä toimialojen johtoryhmille. Työpajassa syntyneet kehittämissuhteudet on kirjattu Turun uuteen osallisuuden toimintamalliin.

Osallisuuden toimintamallin teossa ovat olleet mukana myös kaupungin toimialat. Mallia on käsitelty Alueuuden, esteettömyyden ja osallisuuden kehittäjäryhmässä, jossa on edustus kaikilta toimiloilta sekä Hyvinvoinnin ohjausryhmässä.

Toimintamallin sisältöä ja siihen liittyvää asukaskysely on laadittu yhdessä yliopiston edustajien kanssa.

Asukkaille toteutettiin Kerro kantasi -verkkopalvelussa kuuleminen Miten sinä haluaisit vaikuttaa Turussa? Omia vaikutusmahdollisuuksia eniten heikentävinä tekijöinä vastaajat mainitsivat tiedonpuutteen vaikuttamismahdollisuuksista ja ajatuksen siitä, ettei heidän mielipiteellään ole merkitystä. Vastanneet haluaisivat vaikuttaa joukkoliikenteeseen, kävelyyn ja pyöräilyyn sekä oman asuinalueen kehittämiseen.

* Mikko Värttö & Lauri Rapeli (2019). Viranhaltijoiden suhtautuminen kuntalaisosallistumisen lisäämiseen kuntahallinnossa. Hallinnon Tutkimus, 38(2): 110-124.