



# **Kauniaisten kaupungin osallisuusohjelma ja viestintäohje 2019–2022**

## Sisällys

I Osallisuusohjelma.....	2
1. Johdanto .....	2
2. Käsitelmäärittelyt .....	3
3. Kauniaisten osallisuus.....	4
4. Kaupungin palveluihin liittyvä osallistuminen ja vaikuttaminen.....	6
5. Osallistuminen ja vaikuttaminen päätöksentekoon.....	7
6. Kehittämistavoitteita vuosille 2019–2022.....	8
II Viestintäohje.....	9
7. Johdanto .....	9
8. Viestintä osallistumisen ja vaikuttamisen tukena .....	10
9. Ulkoinen viestintä.....	11
10. Sisäinen viestintä .....	13
11. Julkisuusperiaate ja viestintä.....	14
12. Kauniaisten kaupungin viestintäkanavat.....	15
13. Kymmenen ohjetta somettajalle .....	16
III Arviointi ja seuranta .....	17
LIITE 1. 10 askelta osallisuuteen .....	18

## I Osallisuusohjelma

### 1. Johdanto

Kuntalain tarkoituksena on luoda edellytykset kunnan asukkaiden itsehallinnon sekä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien toteutumiselle kunnan toiminnassa. Lain 22 §:ssä kaupunginvaltuuston tehtäväksi on annettu pitää huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen mahdollisuuksista.

”Osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää erityisesti:

- 1) järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä kuntalaisraateja;
- 2) selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa;
- 3) valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia kunnan toimielimiin;
- 4) järjestämällä mahdollisuuksia osallistua kunnan talouden suunnitteluun;
- 5) suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa;
- 6) tukemalla asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua.”

Kauniaisten kaupunginvaltuusto on 12.3.2018 hyväksynyt kaupunkistrategian vuosille 2018-2022. Yksi viidestä teemasta on Kuntalainen keskiössä. Teeman alla on neljä tavoitetta, joista yksi on osallisuusohjelman laatiminen vuonna 2018. Kaupunkistrategian mukaan osallisuusohjelman tavoitteina ovat seuraavat asiat:

- Monipuolinen viestintä
- Aktiivinen yhteisöllisyys
- Asukaskyselyt ja asiakastytyväisyyden jatkuva mittaaminen
- Yhteissuunnittelu asiakaskeskeisenä lähestymistapana palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä ja innovoinnissa
- Vieraskielisten palvelujen kehittäminen toimialoilla

Kauniaisten kaupungin osallisuusohjelman on laatinut kaupunginjohtajan asettama poikkihallinnollinen työryhmä. Ohjelman valmistelutyöryhmään ovat kuuluneet tiedotussihteeri Markus Jahnsson, palvelukeskuksen esimies Marianne Ekholm, kuntatekniikkapäällikkö Jaakko Koivunurmi, kulttuuri- ja vapaa-aikapäällikkö Anders Lindholm-Ahlefeldt sekä hallintopäällikkö Camilla Söderström (sihteeri ja koordinaattori).

## 2. Käsitelmärittelyt

### Osallisuus

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) mukaan osallisuus on liittymistä, suhteissa olemista, kuulumista, yhteisyyttä. Osallisuus on yhteensopivuutta ja mukaan ottamista. Se on osallistumista ja siihen liittyen vaikuttamista ja demokratiaa. Se on myös kaiken edellä mainitun järjestämistä ja johtamista. Osallisuus on kuulumista sellaiseen kokonaisuuteen, jossa pystyy liittymään erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin ja elämän merkityksellisyyttä lisääviin vuorovaikutussuhteisiin. Osallisuus on vaikuttamista oman elämänsä kulkuun, mahdollisuuksiin, toimintoihin, palveluihin ja joihinkin yhteisiin asioihin.

Osallisuus ilmenee:

- 1) päätösvaltana omassa elämässä, mahdollisuutena säädellä olemisiaan ja tekemisiään sekä ymmärrettävänä, hallittavana ja ennakoitavana toimintaympäristönä;
- 2) vaikuttamisen prosesseissa, joissa pystyy vaikuttamaan itsensä ulkopuolelle esimerkiksi ryhmissä, palveluissa, asuinympäristössä tai laajemmin yhteiskunnassa;
- 3) paikallisesti, kun pystyy panostamaan yhteiseen hyvään, osallistumaan merkityksellisyyden luomiseen ja kokemiseen sekä liittymään vastavuoroisiin sosiaalisiin suhteisiin.  
(THL – Työpaperi 33/2017, Mitä osallisuus on?)

### Osallistuminen

Osallistuminen on yleisesti käytetty käsite kansalaisten demokraattista roolia koskevassa keskustelussa. Osallistumisen käsitteeseen voidaan liittää kolme ulottuvuutta: sosiaalinen, toiminnallinen ja kansalaisosallistumisen ulottuvuus. Sosiaalinen ulottuvuus kuvaa sitä, että osallistuminen on mahdollista vain silloin kun toiminnassa on mukana useita ihmisiä. Toiminnallisuus puolestaan liittyy siihen, että osallistuminen on lähtökohtaisesti aktiivista toimintaa. Kolmas ulottuvuus, kansalaisosallistuminen, kuvaa sitä, että osallistuminen nähdään mahdollisuutena yhteisten asioiden hoitamiseen osallistumiselle.

### Osallistaminen

Osallistamiseen liittyy ajatus kansalaisesta passiivisena osallistujana, jota kehoitetaan tai vaaditaan osallistumaan joihinkin toimintoihin, esimerkiksi yhteiskunnallisiin hankkeisiin tai muihin toimenpiteisiin.

### Osallistumuodot

	<b>Tapauskohtaista</b>	<b>Jatkuvaa</b>
<b>Vapaaehtoista</b>	Kyselyt, tiedotustilaisuudet, perinteiset asukastilaisuudet, asukasraadit, palvelumuotoiluprosjektit, osallistuva budjetointi	Kuntalaisten tarpeiden ymmärtäminen Jatkuva aktiivinen vuorovaikutus. Ala- ja asiakohtaiset työryhmät valmistelun tukena.
<b>Pakollista, lakiin tai muihin säädöksiin perustuvaa</b>	Kaavoitus ym. lakisäätöiset prosessit, vaalit, tiedotus	Luottamushenkilöhallinto, vaikuttamistoimielimet

(Katja Syvärinen, pro gradu, 2015)

### 3. Kauniaisten osallisuus

THL kerää terveydenedistämisasiivisuuteen liittyvää tietoa kuntajohdolta joka toinen vuosi. Tiedonkeruussa tarkastellaan erityisesti kuntajohdon roolia ja merkitystä kunnan kaikkia toimialoja koskevassa hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyössä. Keväällä 2017 tehty ”Tiedonkeruu kunnan johdolle väestön hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä” sisälsi kysymyksiä mm. osallisuudesta.

- Onko kuntanne verkkosivuilla kuntalaisten avoimesti tarkasteltavissa a) tarkastuslautakunnan arviointikertomus? b) laaja hyvinvointikertomus? c) kuvaus kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista ja -keinoista?
- Toimiiko kunnassanne hallituksen tai valtuuston asettamia foorumeja, joissa kuntalaiset voivat vaikuttaa kunnan hyvinvointia ja terveyden edistämistä koskevaan päätöksentekoon? (eri vastausvaihtoehtoja)
- Millä keinoin kuntalaiset voivat osallistua kuntanne palveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun? (eri vastausvaihtoehtoja)
- Onko kunnan vuoden 2017 toiminnan suunnittelussa määritelty kuntalaisten osallisuuden edistämisen tavoitteet, toimenpiteet, resurssit ja vastuut? (eri vastausvaihtoehtoja)
- Onko osallisuuden edistäminen vastuutettu jollekin kuntanne ryhmälle? (eri vastausvaihtoehtoja)

Pisteet	Kauniainen	Koko maa
Osallisuus	83	79
Verkkosivuilla tarkasteltavissa	100	87
Kuntalaisfoorumeja	67	77
Palveluiden suunnittelu	67	74
Tavoitteet ja toimenpiteet määritetty	100	78

(75-100 pistettä hyvä tulos, 25-75 pistettä parannettavaa, 0-25 pistettä huono tulos)

- ➔ THL:n tiedonkeruun ja vertailun mukaan Kauniaisten kaupungilla on parannettavaa kuntalaisfoorumien ja palveluiden suunnittelun osalta.

#### Kauniaislaisten osallisuus

Kaupunki käyttää erilaisia osallisuusmuotoja, lakisääteisiä ja vapaaehtoisia. Niiden vetovoimasta ja edustavuudesta ei aina ole tarkkaa tietoa. Onkin hyvä kysyä, mihin asioihin kuntalaiset haluavat osallistua ja millaisia kanavia kuntalaiset itse mieluiten käyttävät.

Grani-päivän yhteydessä 24.5.2018 tehtiin pieni kolmen kysymyksen kysely kuntalaisille osallisuudesta. Alkuillan aikana haastateltiin 87 kauniaislaista, joiden jakauma sukupuolittain, äidinkieltäin ja ikäryhmittäin oli:

Sukupuoli		Äidinkieli		Ikäryhmä	
Naiset	67 %	Suomi	63 %	alle 18	3,4 %
Miehet	33 %	Ruotsi	37 %	18–35	13,6 %
				36–55	31,8 %
				yli 55	51,1 %

Kysymykseen ”Miten haluat osallistua kaupungin toimintaan ja päätöksentekoon?” suurin osa eli 65,2 % vastasi ”Sähköisesti”

”Sähköisesti” (mobiilisovellus, s-posti, palautekanava)	65,2 %
Tapaamalla kaupungin edustajia	28,1 %
Kirjekyselyyn vastaamalla	27,0 %
Luottamushenkilön kautta	25,8 %
Osallistumalla kuntalaisiltoihin tai kuntalaisraateihin	24,7 %
Puhelimitse	20,2 %
Tekemällä kuntalaisaloitteita	11,2 %
Muuten, miten (vapaaehtoistyö, eläkejärjestön kautta)	3,4 %

Kysymykseen ”Mihin haluat eniten vaikuttaa?” vastaukset vaihtelivat ikäryhmittäin. Vanhin ikäryhmä halusi vaikuttaa sosiaali- ja terveyspalveluihin, ympäristöön ja viihtyvyyteen. Nuoremmat ja lapsiperheet halusivat vaikuttaa koulu- ja liikuntapalveluihin sekä kouluasioihin (kouluruoka, loma-ajat). Myös kaavoitusasiat kiinnostivat monia vastaajia.

Kolmas kysymys kuului ”Koetko, että sinua kuunnellaan?” Vastaajista jopa 39,1 % vastasi ei. Suurin osa ei osannut vastata (47,1 %). Moni sanoi, että ei ollut käyttänyt kaupungin palveluita. Vain 13,8 % koki, että häntä kuunnellaan.

Yleisenä trendinä on todettu, että kuntalaiset eivät koe tarvetta vaikuttaa tai eivät ehkä usko osallistumisenkaan tuovan haluttua muutosta. Myös entistä harvempi kuntalainen on puolueen jäsen tai on kiinnostunut ottamaan vastaan kunnan luottamustehtävää.

Toisaalta Kauniainen on tunnettu aktiivisista kuntalaisista ja korkeasta äänestysprosentista. Vuoden 2018 presidentinvaalissa Manner-Suomen kunnista aktiivisimmin äänestettiin Kauniaisissa (86,7 %). Kuntavaaleissa 2017 Kauniaisten äänestysprosentti oli 74,8.

#### 4. Kaupungin palveluihin liittyvä osallistuminen ja vaikuttaminen

Kuntalaiset voivat osallistua ja vaikuttaa monin eri tavoin palvelujen arviointiin ja kehittämiseen.

##### Osallistumisen ja vaikuttamisen muotoja, esimerkkejä

Neuvonta- ja asiakaspalvelut
Asiakaskyselyt
Asiakaspalautteet
Osa palveluista on vuorovaikutteisessa sosiaalisessa mediassa
Yhteistyö yhdistysten kanssa (mm. foorumit, työryhmät, verkostot)
Yhteistyö kokemusasiantuntijoiden kanssa
Oppilaskuntatoiminta, vanhempainyhdistykset ym.

##### Kehittämisehdotuksia

Yhteyshenkilö oman toimen ohella (osallisuus/asukaspalveluvastaava), jonka kautta tavoitettavuus paranee
Asukkaiden viestien kulku kaupungin sisällä helpommaksi
Kaupunginhallituksen puheenjohtajan / kaupunginjohtajan kyselytuntien järjestäminen
Suunnittelu- ja kehittämistyöryhmiin asukasedustajien kutsuminen mukaan jo toiminnan alkuvaiheessa
Palautteiden ja aloitteiden käsittelyjen nopeuttaminen ja tehokkaampi hyödyntäminen
Järjestöt–kaupunki kumppanuuden syventäminen sekä vuorovaikutuksen vahvistaminen kaupungin ja asukkaiden välillä
Kaupungin muuttajapakettin, erilaisten esitteiden ja materiaalien kääntäminen mahdollisimman laajasti englanniksi.

Kauniaisten kaupungissa on erityisen tärkeää kaksikielisyyden yhtäläinen huomioiminen kaupungin hallinnossa, palvelujen suunnittelussa ja tuottamisessa, julkisissa tilaisuuksissa ja muissa yhteyksissä, joissa kaupunki on edustettuna. Kauniaisten kaksikielisyysohjelman mukaan ”Kauniainen on kaksikielinen kaupunki, jossa sekä suomen- että ruotsinkielisen kulttuurin vaikutus näkyy vahvasti kuntalaisten arjessa. Kaupunki palvelee tasapuolisesti ja sujuvasti kahdella kielellä. ”

Osallisuusohjelman yhtenä tavoitteena on myös vieraskielisten palvelujen kehittäminen toimialoilla. Elävän kaksikielisyyden lisäksi kaupunki pyrkii palvelemaan muun kielisiä asukkaita ja asiakkaita lähinnä englanniksi. Asiakaspalvelutilanteiden lisäksi muulla kielellä palveleminen on käytännössä tarkoittanut kaupungin materiaalin kääntämistä englannin kielelle. Kaupungin kotisivuista on olemassa englanninkielinen versio, tosin suomen- ja ruotsinkielisiä versioita suppeampi. Tulkkia käytetään tarvittaessa eri tilanteissa, esim. sosiaalitoimen asiointissa tai huoltajien kanssa käytävissä kehityskeskusteluissa kouluissa ja päiväkodeissa.

Maahanmuuttajille on pyritty tiedottamaan kaupungin tapahtumista ja palveluista muutenkin kuin olemassa olevia kanavia (kotisivut, paikallislehti jne.) käyttäen. Maahanmuuttajille järjestettiin esimerkiksi vaali-info ennen kuntavaaleja. Kauniaisten kaupunki on mukana infopankki.fi-verkkosivupalvelussa, jossa maahanmuuttajille on tarjolla perustietoa sekä Suomesta että omasta kotikaupungista ja paikallisista palveluista, yhteensä 12 kielellä.

## 5. Osallistuminen ja vaikuttaminen päätöksentekoon

Kunnan demokraattinen päätöksentekojärjestelmä perustuu edustuksellisuuteen. Suora demokratia ja kuntalaisten osallistuminen ovat perinteistä päätöksentekojärjestelmää tukevia toimintamalleja.

### Osallistumisen ja vaikuttamisen muotoja, esimerkkejä

Yleinen kuntalaispalaute ja pyydetty lausunnot päätöksenteon tukena
Suunnittelun ja valmistelun tukena tehdyt kyselyt ja selvitykset
Otakantaa.fi, Lausuntopalvelu.fi, nuortenideat.fi ym.
Verkko-osallistuminen
Kuntalaisaloite
Nuorisovaltuusto
Vanhus- ja vammaisneuvostot
Eri tasoisten kaavojen sekä katu-, puisto- ja vihersuunnitelmien julkinen nähtävänä olo ja avoimen palautteen antaminen niihin
Osallistaminen kaavojen ja erilaisten suunnitelmien laatimiseen ja arviointiin (mm. yleisötilaisuudet, työpajat, asukas- ja yhteisötapaamiset)

### Kehittämisehdotuksia

Aito vaikuttaminen ennen päätöksentekoa, ennakointi on tärkeää
Tiedon ja tiedottamisen oikea-aikaisuus
Faktat ja perustelut päätöksenteossa selkeästi esiin
Valmistelun ja päätöksenteon avoimuus ja näkyvyys
Vaikutusten ennakoarviointimallin käyttöönotto
Neuvostojen roolin selkeyttäminen, muun muassa yhteys päätöksentekoon
Koulujen ja valtuutettujen yhteyden vahvistaminen (kummit)
Kuntalaisten ja luottamushenkilöiden välisen vuoropuhelun vahvistaminen
Valtuutettujen ja muiden luottamushenkilöiden ”Vaikuttajablogin” kokeileminen



## 6. Kehittämistavoitteita vuosille 2019–2022

### I. Avoin toimintakulttuuri

1. Järjestetään osallisuuskoulutusta henkilöstölle ja luottamushenkilöille, esim. osallisuuspelin kautta
2. Haetaan kokeilujen avulla uusia toimintatapoja kuntalaisyhteistyöhön

### II. Uudet vaikuttamiskanavat käyttöön

1. Otetaan käyttöön lisää sähköisiä osallisuuteen liittyviä palveluja, esim. mobiilisovellus
2. Kehitetään kaupungin kotisivuja, SmartGrani- ja OmaGrani-alustoja vuorovaikutteiseen suuntaan

### III. Osallisten ottaminen mukaan suunnitteluun ja päätöksentekoon

1. Aloitetaan osallistavan budjetoinnin kokeilu
2. Otetaan vaikutusten ennakoarviointimalli käyttöön laajemmin ja systemaattisemmin

Kaupunkistrategian yksi teema on Fiksun toiminnan, talouden ja yhteistyön Kauniainen. Teeman yhtenä tavoitteena on luoda kaupungille avoin toimintakulttuuri (kokeile, arvioi ja opi jatkuvasti). Kokeilemalla voidaan löytää toimivat toimintatavat myös osallisuuteen ja kuntalaisyhteistyöhön.

Strategiateeman toinen alatavoite on Helppokäyttöiset, kaikki ikäryhmät huomioivat digipalvelut. Tähän liittyvä konkreettinen toimenpide on laatia digitalisaatio-ohjelma, jonka kaupunginhallitus hyväksyi 11.6.2018 (§ 99). Ohjelman tavoite on helppokäyttöisten, kaikki ikäryhmät huomioivien digipalveluiden tuottaminen strategian painopisteiden mukaisesti. Osallistamisen toimintamallit ja kanavat ovat kehittyneet ja monimuotoistuneet viime vuosina. Esimerkiksi Future Dialog tarjoaa kaupungeille ja kunnille räätälöidyn sovelluksen osallistamiseen, tiedottamiseen ja vuorovaikutukseen. Sovelluksessa on automatisoitu sisällönhallinta, raportointi ja analytiikka. Sovelluksella voi julkaista kyselyjä, herättää keskustelua, kerätä palautetta ja luoda jatkuvaa vuorovaikutusta. Future Dialogin sovellus on käytössä jo yli 20 kunnassa ja kaupungissa. Suurin osa kauniaislaisista toivoi sähköistä tapaa osallistua toimintaan ja päätöksentekoon (ks. sivu 5).

Osallistava budjetointi on käytössä monessa kunnassa eri muodoissa. Asukkaat otetaan siinä mukaan pohtimaan ja myös päättämään siitä, mihin taloudelliset resurssit käytetään. Osallistavaa budjetointia varten varataan kaupungin talousarvioon tietty summa, ja kuntalaisilta pyydetään ideoita ja kehittämisajatuksia rahan käyttöä varten. Paras idea voidaan toteuttaa.

## II Viestintäohje

### 7. Johdanto

Kauniaisten kaupunkistrategiassa on määritelty kaupungille arvot; Grani on aktiivinen, elämäniloinen ja yhteistyökykyinen. Nämä arvot antavat suunnan myös kaupungin viestinnälle.

Kaupungin viestinnän lähtökohdat ovat avoin ja aktiivinen viestintä. Kaupunki kannustaa koko henkilökuntaa viestimään, salassapito- ym. rajoitukset huomioiden.

Strategian teema Kuntalainen keskiössä ja sen iskulause ”kaikki mukaan”, viittaavat kuntalaisten ja kaupunkiorganisaation tiiviiseen vuorovaikutukseen.

Kuntalain 29 §:ssä todetaan kunnan viestinnästä seuraavaa:

”Kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoja kunnan järjestämistä palveluista, taloudesta, kunnassa valmistelussa olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Kunnan on tiedotettava, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa.

Kunnan on huolehdittava, että toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa. Kunnan on verkkoviestinnässään huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityisyyden suoja henkilötietojen käsittelyssä toteutuu.

Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.”

Elokuussa 2018 paikallistoimittajille tehdyn **verkkokyselyn** tuloksena on, että kuntaviestinnän osaamisessa ja näkemyksellisyydessä on runsaasti kehitettävää. Viestintätoimisto Pohjoisrannan ja Kuntatyöntekijien yhteisestä kyselystä selviää, että joka kolmannen vastaajan mielestä merkittävä rajoite viestinnän kehittämiseksi kunnissa on se, ettei viestintää nähdä strategisesti merkittävänä.

Selvityksen viesti on selkeä: kuntien tulee panostaa viestintään paljon nykyistä enemmän.

Kunnilta toivotaan entistä ennakoivampaa viestintää sekä oma-aloitteisuutta ja aktiivisuutta, etenkin kuntalaisia koskevista ajankohtaisista asioista. Kunnissa tulisi aina olla tavoitettavissa joku, jonka puoleen kääntyä ajankohtaisissa asioissa. Kauniaisissa esim. esityslistoissa on aina Lisätiedot-kohta, jossa on valmistelijan yhteystiedot.

Paikallistoimittajat toivovat kuntien panostavan viestintäosaamiseen entistä enemmän. Kunnanjohtajan rooli kunnan viestinnässä nähdään erittäin tärkeäksi. Kunnanjohtajan keskeinen rooli korostuu pienemmissä kunnissa. Kunnanjohtaja on kunnan viestinnän kasvot, ja hänen aktiivisuutensa on avainasemassa.

(<https://www.kt.fi/uutiset-ja-tiedotteet/2018/kuntien-viestinnan-kehityskohteet>)

## 8. Viestintä osallistumisen ja vaikuttamisen tukena

Kaupungin viestintä toimii julkisen keskustelun virittäjänä ja aktivoi asukkaita vaikuttamaan kaupungin toimintaan, ja tukee siten osallistumista ja vaikuttamista. Kuntalaisviestintä koostuu suunnitelmallisesta viestinnästä, joka koskee palveluja, asioiden valmistelua ja tehtyjä päätöksiä. Monipuolisesti eri vuorovaikutteisia viestintäkanavia hyödyntävä viestintä tukee sekä demokraattista päätöksentekoa että suoraa vaikuttamista.

### Viestinnän tehtävät osallistumisen ja vaikuttamisen tukena:

1. Kannustaa ja rohkaisee ihmisiä osallistumaan ja vaikuttamaan
2. Kertoo mitä ja missä tapahtuu, mistä ja keneltä saa tietoa kaupungin asioista
3. Ohjaa kaupungin henkilöstöä informoimaan suunnitelmista sekä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista riittävän aikaisin
4. Panostaa vuorovaikutukseen, tukee avointa keskustelua sekä mielipiteiden vaihtoa
5. Kertoo kuinka asukkaat ovat vaikuttaneet palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen

### Osallistumista ja vaikuttamista tukevia viestinnän muotoja

Kaupungin palvelujen ja päätöksenteon, sekä Osallistu ja vaikuta -internetsivut
Mediatiedotteet palveluista ja päätöksenteosta
Asiakastiedotteet palveluista
Kaunis Grani-paikallislehti
Esitteet ja painotuotteet
Sosiaalinen media
Otakantaa.fi ja Lausuntopalvelu.fi -verkkopalvelut
Palvelujen sähköiset infokanavat ja -ruudut
Avoimet keskustelutilaisuudet

### Kehittämisen painopisteet

Ennakoivaan viestintään ja oikeiden viestintäkanavien valintaan panostaminen
Kaupungin henkilöstön valmiuksiin osallistua eri foorumeilla avoimeen keskusteluun palvelualueidensa asioista panostaminen viestinnän tuella
Vuorovaikutuksen vahvistaminen yhdensuuntaisen viestinnän sijaan
Kaupungin henkilöstön vuorovaikutustaitojen vahvistaminen
Sähköisten suorien palautekanavien kehittäminen
Sosiaalisen median hyödyntäminen, vuoropuhelun lisääminen asukkaiden kanssa
Viestintäkoulutuksen järjestäminen viestintävastaaville, koko henkilökunnalle sekä päättäjille
Merkittävistä päätöksistä tiedottaminen kokousta seuraavana päivänä

## 9. Ulkoinen viestintä

**Valtuuston** tehtävänä on luoda viestinnälle mahdollisuudet kunnan strategiassa, talousarviossa sekä hallintosäännössä. **Hallitus** johtaa viestintää hyväksymällä sitä koskevat ohjeet ja suunnitelmat. **Valio- ja johtokuntien** päätöksenteon viestinnästä vastaa kunkin toimielimen viestintävastaava.

Valtuuston kokoukset ovat avoimia yleisölle ja medialle, ellei valtuusto erikseen päätä jonkin asian käsittelemisestä suljetuin ovin. Muiden toimielinten kokoukset ovat sen sijaan suljettuja, ellei toimielin päättä pitää avoimia kokouksia. Suljettujen kokousten keskustelut ovat luottamuksellisia. Kokouksiin osallistuva kunnan tai toimielimen tiedotusvastaava tiedottaa merkittävimmistä päätöksistä.

### **Puheenjohtaja esittää linjauksia**

Puheenjohtajan rooli valtuuston, hallituksen, lauta- tai johtokunnan yhteisenä viestijänä korostuu päätöksiä selvitettyä. Valmisteluvaiheessa puheenjohtajakin esittää vain omia kannanottojaan sekä aikatauluihin ja käsittelyyn liittyviä teknisiä asioita. Puheenjohtaja ei voi yksin päättää asioiden julkisuudesta, vaan se on valmisteluvaiheessa viranhaltijoiden vastuulla ja toimielinkäsittelyn kuluessa toimielimen yhteisesti päätettävissä. Asiakirjojen julkisuudesta säädetään julkisuuslaissa.

**Puheenjohtaja** edustaa kuntaa ja toimielintä laajempien kokonaisuuksien ja linjauksien kokoajana ja viestittäjänä. Yleensä valtuuston ja hallituksen puheenjohtajat edustavat yhdessä kunnanjohtajan kanssa kuntaa ulospäin. He esiintyvät mediassa ja pitävät puheita kunnan puolesta. Tällöin puheenjohtajan tehtävässä korostuvat seuraavat seikat: kokonaisnäkemys kunnan kehittämisestä, yhteiset linjaukset – jotka ohittavat omat poliittiset päämäärät – sekä vastuun kantaminen koko organisaatiosta. Kunnan julkisuuskuva ja henkilöstöpolitiikan muotoutuminen riippuu paljon johtavien luottamushenkilöiden esiintymisestä ja kannanotoista.

Kunnan **viranhaltijoiden** viestintävastuut määräytyvät hallinto- ja toimintasääntöjen perusteella operatiivisen toiminnan osana. Johtavana periaatteena on, että jokainen vastaa omalla vastuullaan olevien asioiden viestinnästä. Viestinnän suunnitelmallisuus edellyttää tiivistä yhteistyötä kunnan johdon ja viestintävastaavan kanssa.

**Sananvapaus** koskee niin luottamushenkilöitä kuin kunnan henkilöstöä. Kun esiinnyttä julkisuudessa, on selkeästi ilmaistava, kun on kyse henkilökohtaisesta mielipiteestä. Asioiden käsittelyä ja yhteistyötä edistää rakentava julkinen keskustelu, jossa arvostetaan kunnan toimintaa ja kuntalaisia. Ristiriitatilanteet on aina syytä käsitellä mieluummin keskustelemalla sisäisesti kuin viemällä niitä julkisuuteen.

### **Media toimii itsenäisesti**

Vaikka kunnalla on velvollisuus tiedottaa, tiedotusvälineet toimivat itsenäisesti. Kunnan tulee palvella kaikkia tiedotusvälineitä tasapuolisesti. Henkilökohtaiset tai poliittiset intressit eivät voi ohjata mediaviestintää. Toimittajien kysymyksiin vastataan nopeasti ja asiallisesti. On syytä muistaa, että toimittajalle puhuessaan kunnan edustaja puhuu suoraan julkisuuteen.

**Haastateltavalla** on oikeus tarkistaa antamansa lausunnot ennen niiden julkaisemista. Selvät väärinkäsitykset voi pyytää korjaamaan, mutta mielipiteitä ei ole kohtuullista tässä vaiheessa muuttaa. Myöskään jutun tyyliin tai muuhun sisältöön haastateltava ei voi vaikuttaa.

Jos tiedotusväline julkaisee henkilökohtaisesti loukkaavia ja vääriä tietoja, niiden kohteella on oikeus vastineeseen. Muissa ristiriitatilanteissa vastauksen julkaiseminen on tiedotusvälineen omassa harkinnassa. Tavanomainen mielipidekirjoitus ei aiheuta vastineoikeutta. Poliitikon on myös varauduttava asemansa mukaiseen julkiseen keskusteluun, joka voi olla tavallista kärjekkäämpää.

Tiedotusvälineissä esiintyviin kysymyksiin ja virheellisiin tietoihin on syytä vastata. Kuntaa koskevien vastausten muotoileminen ja lähettäminen on viranhaltijoiden vastuulla. Julkisen keskustelun on syytä olla rakentavaa – hedelmättömään väittelyyn ei pidä ryhtyä.

Tiedotusvälineet kysyvät usein luottamushenkilöiden kantaa valmisteltaviin asioihin. Mielenpitoita voi esittää, mutta voi myös olla ottamatta kantaa, jos asiasta ei vielä ole tarpeeksi tietoa. Julkisuudessa esitettyä kantaa voi olla vaikea muuttaa, mutta sekin pitää uskaltaa tehdä, jos uudet tiedot tuovat uusia johtopäätöksiä. Etukäteen esitetty mielipide ei tee sen esittäjästä esteellistä päättämään asiasta.

Median yhtenä tehtävänä on valvoa vallan ja verovarojen käyttöä. Tähän liittyvät tarkat ja tiukatkin kysymykset ja asioiden penkominen virallista tiedottamista syvemmältä. Vaikeisiin asioihin vastattaessa on pidettävä kiinni rehellisyydestä ja avoimuudesta.

(otteita: Puheenjohtajan ABC, Kuntaliitto 2012)

### **Viestintäorganisaatio**

Kaupunginvaltuuston hyväksymä kaupunkistrategia luo edellytykset kaupungin toimialojen viestinnälle. Kaupungin viestintää johtaa ja valvoo kaupunginhallitus. Käytännössä päävastuu kaupungin viestinnästä on kaupunginjohtajalla. Toimialojen viestinnän vastuhenkilö on toimialajohtaja.

Kaupungin toimialat noudattavat tiedotustoiminnassaan vähintään näiden viestinnän ohjeiden mukaisia vaatimuksia, mutta ne voivat myös pyrkiä näitä vähimmäisvaatimuksia parempaan tiedottamiseen. Omassa viestinnässään niiden on otettava huomioon toimialojensa erityistarpeet. Kaupunginkanslian tiedottaja ja viestintäryhmä koordinoivat koko kaupungin viestintää, antavat näiden ohjeiden perusteella muuta kaupungin viestintää koskevaa tarpeellista ohjeistusta ja neuvontaa ja avustavat mahdollisuuksien mukaan muita toimialoja ja tulosalueita niiden viestinnän kehittämisessä. Kaupunginkanslian viestintäryhmä tapaa säännöllisesti henkilöstöhallinnon edustajia sekä toimialojen viestijöitä.

On tärkeää, että viestintähenkilöstön saa omalta organisaatioltaan jo asioiden valmisteluvaiheessa käyttöönsä kaikki tarpeellinen tieto. Luotettavan ja nopean viestinnän kannalta on paras ratkaisu se, että viestijät toimivat suoraan johdon alaisuudessa, ja viestinnästä vastaavilla on oikeus osallistua omien alojensa johtoryhmien ja toimielimien kokouksiin. Kaupungin tiedottaja osallistuu kaupunginhallituksen ja valtuuston kokouksiin.

Välittömään viestintään osallistuu kaupungin koko henkilöstö. Viestintätaitoja edellytetään niin johdolta, suunnittelijoilta ja asiantuntijoilta kuin asiakaspalveluhenkilöiltäkin. Sekä henkilöstön että luottamushenkilöiden viestintätaitoja voidaan pitää yllä järjestämällä sopivaa koulutusta. Viestintätaitojen tulee aina olla keskeinen osa kaupungin henkilöstölleen tarjoamaa esimieskoulutusta.

## 10. Sisäinen viestintä

Viestinnästä, jota tehdään suunnitellusti ja organisoidusti organisaation sisällä, käytetään nimitystä henkilöstöviestintä tai sisäinen viestintä. Sisäisen viestinnän avulla henkilöstölle kerrotaan kaupungin tai toimialan tai tulosalueen tavoitteista, strategioista, suunnitelmista, toiminnasta, palveluista, taloudesta, tulevista muutoksista, päätöksistä, henkilöstöeduista ja toimialan ajankohtaisista asioista. Tiedottamisen lisäksi asioita pyritään selventämään, tekemään ymmärrettäviksi ja taustoittamaan. Sisäinen viestintä luo edellytyksiä myös ulkoiselle viestinnälle, sillä jokainen kaupungin henkilöstöön kuuluva viestittää asioita myös lähipiirissään.

Sisäisen viestinnän **tavoitteena** on organisaation toiminnasta monipuolisesti, avoimesti, oikea-aikaisesti ja taustoittavasti informoitu, osallistuva ja sitoutunut henkilöstö. Sisäisen viestinnän tulee olla aktiivista, ennakoivaa, avointa ja riittävää, vuorovaikutteista ja oikea-aikaista kaikilla organisaatiotasoilla. Avoin viestintä tarkoittaa, että toiminnasta kerrotaan totuudenmukaisesti, realistisesti ja objektiivisesti. Onnistumisten lisäksi myös ongelmallisista asioista kerrotaan ja siitä, miten ne on suunniteltu ratkaistaviksi.

Sisäisen viestinnän tavoitteena on tukea organisaation toimintaa, tiedottaa toiminnasta, taustoittaa sitä, välittää organisaation tavoitemielikuvaa henkilöstön keskuudessa ja tukea vuorovaikutusta ja keskustelua organisaatiossa. Vuorovaikutus organisaation sisällä edistää yhteisten tavoitteiden määrittelyä, niiden saavuttamista ja toteuttamista. Keskusteluun osallistuminen lisää toiminnan ja tavoitteiden ymmärtämistä ja edistää sitoutumista yhteisöön. Vuorovaikutuksesta syntyy kehittämisideoita, ja se tuottaa palautetta valmistelun ja suunnittelun tueksi. Sisäisen viestinnän kohderyhmänä tai viestintäkumppanina on henkilöstö.

Keskeisistä kaupungin toimintaa koskevista asioista henkilöstön tulee saada tieto ensimmäisenä tai vähintään samanaikaisesti asiaa koskevan ulkoisen tiedottamisen kanssa. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi merkittävät suunnitelmat ja muutokset organisaatiossa, toiminnassa tai palveluissa.

Muutostilanteiden johtaminen edellyttää avoimuutta ja vuorovaikutusta. Viimeistään silloin, kun ehdotetut muutokset tulevat päätösasiakirjojen myötä julkisiksi, niistä tulee tiedottaa henkilöstölle ja keskustella niiden henkilöiden kanssa, joiden työhön ne olennaisesti vaikuttavat. Tätä varten voidaan järjestää esimerkiksi henkilöstön tiedotus- ja keskustelutilaisuuksia.

Kaupungin keskitetystä sisäisestä viestinnästä **vastaa** kaupunginkanslia. Toimialan tai tulosalueen sisäisestä viestinnästä vastaa toimialajohtaja tai tulosaluepäällikkö. Yksikön sisäisestä viestinnästä vastaa yksikön päällikkö. Vastuu riittävästä, avoimesta ja oikea-aikaisesta sisäisestä viestinnästä kuuluu siis viime kädessä esimiehille, mutta samalla sisäisen viestinnän käytännön toimintamalli on hajautettu: se kertoo, joka tietää.

**Esimiehellä** on siis vastuu työyhteisön sisäisestä viestinnästä. Esimiehen tehtävänä on kertoa viraston tai laitoksen toiminnasta ja tavoitteista sekä siitä, mitä ne konkreettisesti merkitsevät oman yksikön toiminnassa ja työssä. Yksikön sisäinen viestintä rakentuu keskustelulle ja vuorovaikutukselle, johon kaikkien työyhteisön jäsenten toivotaan osallistuvan.

Kaupungin henkilöstöllä tulee olla hyvät viestintä- ja vuorovaikutusvalmiudet kaupunkilaisten ja asiakkaiden kanssa. Tämä näkyy siten, että viranhaltija on esimerkiksi velvollinen vastaamaan kuntalaisen yhteydenottopyyntöön kohtuullisessa ajassa. Jokainen työntekijä on viestijä omalle vastuualueelleen kuuluvissa asioissa. Kaupunkilaisten palautejärjestelmiin jättämät viestit, palautteet ja kehittämisideat tuodaan aktiivisesti esiin valmistelu- ja suunnittelutyötä varten.

## 11. Julkisuusperiaate ja viestintä

Perustuslakiin sisältyvän julkisuusperiaatteen mukaan viranomaisen hallussa olevat asiakirjat ja muut tallenteet ovat pääsääntöisesti julkisia. Perustuslakiin sisältyy niin ikään yksityisyyden suojan periaate, jonka mukaan jokaisen yksityiselämä on suojattu ja henkilötietojen suojasta säädetään tarkemmin lailla. Hallinnon julkisuuden sekä henkilötietojen suojan ja tietosuojan yleislakeja ovat julkisuuslaki ja henkilötietolaki sekä säädettävä tietosuojalaki. Työntekijöitä koskee lisäksi laki yksityisyyden suojasta työelämässä.

Julkisuuslaki velvoittaa viranomaista tuottamaan ja jakamaan tietoa. Viranomaisen on tällöin huolehdittava siitä, että yleisön tiedonsaannin kannalta keskeiset asiakirjat tai niitä koskevat luettelot ovat tarpeen mukaan saatavissa yleisissä tietoverkoissa taikka muilla yleisön helposti käytettävissä olevilla keinoilla.

Julkisuus takaa asukkaille mahdollisuuden seurata ja valvoa viranomaisten toimintaa. Myös asukkaiden oikeusturvan kannalta julkisuusperiaate on tärkeä.

Perustuslaissa säädetty sananvapaus koskee myös kaupungin henkilökuntaa. Heillä on oikeus esittää julkisuudessa näkemyksiä niistä asioista, joita he virkatoimessaan joutuvat käsittelemään. Kaupungin palveluksessa oleva henkilö voi esittää mielipiteensä myös niistä asioista, joista hänellä mitä todennäköisimmin on kiinnostavia tietoja. Hänen on kuitenkin tehtävä selväksi, milloin hän edustaa organisaatiota ja milloin hän antaa lausuntoja yksityishenkilönä. Viranhaltijalla tai työntekijällä on oikeus yksityishenkilönä esittää myös työnantajansa näkemyksistä poikkeavia mielipiteitä.

Tietosuojalakia ollaan paraikaa säätämässä. Lailla täydennetään ja täsmennetään 25.5.2018 voimaan astunutta EU:n yleistä tietosuoja-asetusta. Ehdotettu laki on henkilötietojen käsittelyyn sovellettava yleislaki, joka samalla kumoaa henkilötietolain. Kauniaisten kaupunki on tietosuoja-asetuksen mukaisesti nimittänyt tietosuojavastaavan ja hänelle on tueksi nimitetty toimialojen edustajista koostuva tietosuojatiimi. Tietosuojatiimi kartoittaa henkilötietoja koskevat prosessit ja laatii niistä kuvaukset, tunnistaa riskit. Henkilökuntaa koulutetaan ja varmistetaan sitoutuminen tietosuojan noudattamiseen. Tietosuojavastaava on otettava asianmukaisesti ja riittävän ajoissa mukaan kaikkien henkilötietojen suoja koskevien kysymysten käsittelyyn.

## 12. Kauniaisten kaupungin viestintäkanavat

Kauniaisten kaupungilla on seuraavat viestintäkanavat käytössä:

• internet
• intra
• sähköpostit
• puhelinvaihteen informointi
• mediaviestintä
• henkilöstöinfot
• asiakastilaisuudet
• asiakastiedotteet
• puhelinpäivystys
• soitot suoraan asianosaisille
• lehti-ilmoitukset
• ilmoitustaulut
• tiedotteet koteihin
• internetin keskustelupalstat ja yhteisömediat
• mediajulkisuuden seuranta

Viestinnän kanaviin vaikuttaa nopeasti muuttuva ja kehittyvä viestintäympäristö, eritoten verkkoviestinnässä. Kaupunki seuraa aktiivisesti alan nopeata kehitystä ja ylläpitää ennakkoluulotonta valmiutta ottaa käyttöön uusia tapoja viestiä ja ylläpitää yhteyttä asukkaiden kanssa. Sosiaalinen media on tullut kiinteäksi osaksi verkkoviestintää ja yhä useammin myös kuntaviestinnän arkea.



### 13. Kymmenen ohjetta somettajalle

1. Kauniaisten kaupungissa sosiaalinen media nähdään tärkeänä ja kiinnostavana ilmiönä, mahdollisuutena, uusina toimintamalleina ja palveluina. Kaupunki suhtautuu myönteisesti henkilökunnan sosiaalisen median käyttöön.
2. Jokainen voi perustaa yksilöprofiilin haluamaansa sosiaalisen median palveluun. Jos et lainkaan osallistu sosiaalisen median palveluihin työroolissa, ei ole suositeltavaa käyttää rekisteröitymisessä kaupungin sähköpostiosoitetta.
3. Tee selväksi itsellesi ja muille, milloin puheenvuorosi on organisaation virallista viestintää ja milloin yksityisajattelua. Lojaalisuus työnantajaa kohtaan koskee kuitenkin kaikkea toimintaa!
4. Jos kaupungin nimissä perustetaan yhteisöprofiili, määritellään mitä tarkoitusta varten profiili perustetaan, mitä hyötyjä sen perustaminen tuo tullessaan ja kuka sitä ylläpitää. Lisäksi ylläpitoon varataan riittävästi resursseja. Sosiaalisen median yhteisöprofiilin perustaminen työtehtäviä varten tulee hoitaa yhteistyössä kaupungin viestinnän kanssa.
5. Vaikka kaupunki on läsnä jossakin sosiaalisen median palvelussa, virallinen asiointi edellyttää yhteydenottoa virallisia kanavia käyttäen.
6. Työyksiköt arvioivat yhdessä kaupungin viestinnän kanssa, milloin keskusteluun aktiivisesti puuttuminen kaupungin tai sen viranhaltijan toimesta tuo asiaan lisäarvoa. Verkossa keskustelu on usein kärjekästä ja polarisoitunutta. Kaupungissa keskusteluun puuttumisen kynnyks pidetään korkealla.
7. Kuuntele muita ennen kuin itse osallistut. Tunne netiketti ja kunnioita yhteisöjen toimintatapoja. Sisällön julkaisijana sinulla on oltava käyttöoikeus julkaisemaasi materiaaliin. Olet itse vastuussa omista sanomisistasi.
8. Nettiin kerran julkaistu säilyy siellä pysyvästi. Jos asian julkaiseminen arveluttaa, mieti vielä kerran. Älä sano netissä sellaista mitä et sanoisi julkisella paikalla. Harkitse ja kysy esimieheltäsi, kun et ole varma, miten toimia. Tunnista avoimuuden rajat, vaali kanssaihmisten yksityisyyden suojaa niin kuin omaasi.
9. Jos muutat alkuperäistä sanomaasi, kerro se. Jos olet tehnyt virheen, myönnä se heti.
10. Huolehdi tietoturvasta, tietosuojasta ja yksityisyydestäsi.

(Liikenne- ja viestintäministeriö, Sosiaalisen median ohjeet, Sisäisiä julkaisuja 4/2010)

### III Arviointi ja seuranta

Osallisuusohjelman kehittämistoimenpiteistä vastaavat kaupungin eri toimialat osana omaa toimintaansa. Toimialoilla osallisuusasioilla on omat vastuuhenkilöt, joiden vastuulla on seurata toimenpiteiden toteutumista.

Osallisuusohjelman toteutumista arvioidaan vuosittain kaupungin tilinpäätöksen ja kaupunkistrategian arvioinnin yhteydessä.

Ohjelma päivitetään kerran valtuustokaudessa. Päivitetyt osallisuusohjelman vahvistaa kaupunginhallitus.

#### Tavoite- ja seurantataulukko

<b>Laaja asukaskysely</b>	Toteutetaan joka toinen vuosi (seuraava 2019)
<b>Osallisuus- ja viestintäkysely</b>	Toteutetaan kerran vuodessa (seuraava 2019)
<b>Valtuustokauden arviointi (valtuutetut)</b>	Toteutetaan kerran valtuustokaudessa
<b>Laaja henkilöstökysely</b>	Toteutetaan joka toinen vuosi (seuraava 2019)

Lisäksi toimialakohtaisia määräajoin ja tarvittaessa tehtäviä kyselyjä.

## LIITE 1. 10 askelta osallisuuteen

Kokonaisvaltainen kansalaiskeskustelu on prosessi, joka voidaan jakaa *suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan*. Prosessin tuloksena on päätösperusta, jota käytetään joko jatkokeskustelun taikka valtuuston, hallituksen tai valiokunnan päätöksen pohjana. Päätöstä seuraa lopuksi toteuttamisvaihe, joka johtaa konkreettisiin parannuksiin.

### 1. ASKEL: MIKSI?

#### Tarkistuslista:

- Voivatko kansalaiset vaikuttaa asiaan?
- Jos voivat vaikuttaa, onko kansalaisten vaikutusmahdollisuus asiassa selkeästi määritelty?
- Onko kansalaiskeskustelun tarkoitus selvä: mihin keskustelun odotetaan johtavan?
- Onko selvää, mitkä poliittiset päätökset ovat mahdollisia?
- Onko tietoa siitä, mitä keskusteluja on käyty aiemmin samasta asiasta (omassa tai muissa kunnissa)?

### 2. ASKEL: KUKA?

#### Tarkistuslista:

- Mihin kohderyhmiin asia vaikuttaa?
- Onko tiedossa, millä tavoin asianomaiset kansalaiset omaksuvat tietoa arkipäivässä?
- Minkä kanavien kautta voitaisiin parhaiten saavuttaa vähemmän aktiiviset kansalaiset?
- Onko aineistoa, joka tulisi kääntää tai sopeuttaa tietyille kohderyhmille?
- Missä ja milloin keskustelu mieluiten tulisi käydä edustavan osallistumisen mahdollistamiseksi?
- Onko yhdistyksiä ja/tai organisaatioita, joilta tulee kysyä neuvoa, jotta saavutettaisiin asianomaiset kohderyhmät mahdollisimman hyvin?

### 3. ASKEL: MITEN?

#### Tarkistuslista:

- Millä tavoin esillä oleva kysymys on konkreettinen ja päätöksenteon kannalta relevantti?
- Minkä tasoista osallisuutta kansalaisdialogi edustaa – tiedottamista, konsultointia, dialogia, vaikuttamista vai osallistumista päätöksentekoon?
- Pyritäänkö asiassa osallistamaan päätöksentekoon?
- Jos pyritään, onko selvitetty, millä tavoin tämä osallistavuus tullaan varmistamaan?
- Ovatko luottamushenkilöt valmiit kunnioittamaan osallistavaa päätöksentekoa ja varmistamaan sen implementoinnin?

### 4. ASKEL: MILLOIN?

#### Tarkistuslista:

- Onko valmistelu- ja päätösprosessille laadittu aikataulu?
- Puhuuko jokin asia sitä vastaan, että käydään kansalaiskeskustelu prosessin varhaisessa vaiheessa?
- Käydäänkö kansalaiskeskustelua prosessin jonkin osan aikana, koko prosessin aikana vai useissa vaiheissa prosessin kuluessa?

### 5. ASKEL: RAAMIT

#### Tarkistuslista:

- Kuka vastaa kansalaiskeskustelun eri osien läpiviemisestä?
- Onko käsillä olevalle asialle tehty budjetti/kustannusarvio?
- Mikäli ei ole, tullaanko kansalaiskeskustelu käymään niin aikaisessa vaiheessa, että sen tulokset voivat vaikuttaa budjetointiprosessiin?

- Mitä kustannuksia/resursseja tarvitaan kansalaiskeskustelun läpiviemiseen – ja kuka vastaa näistä?
- Jos asialle on selkeä budjetti/kustannuskehys: Millä tavoin kansalaiskeskustelu tulee mahdollisesti vaikuttamaan kustannuskehysten muotoutumiseen?
- Jos kansalaiskeskustelun on määrä antaa tulokseksi osallistava päätös: Mitä taloudellisia seurauksia eri vaihtoehtojen valinnasta voi syntyä?

## **6. ASKEL: MENETELMÄ**

### **Tarkistuslista:**

- Onko valittu menetelmä sopiva ajatellen tarkoitusta, kohderyhmää, resursseja ja aikaperspektiiviä?
- Onko kaikki käytännön asiat suunniteltu harkitusti (esteettömän tilan varaaminen, syötävien tilaaminen, esittelyaineiston laatiminen jne.)?
- Tarvitaanko kieli- tai viittomatulkkia kaikkien osallistujien osallistamiseksi?
- Tarvitaanko mahdollista aineistoa useammalla kielellä, tai näkövammaisille?

## **7. ASKEL: VIESTINTÄ**

### **Tarkistuslista:**

- Mitä informaatiota osallistujat tarvitsevat ennen keskustelun alkua? Kuka kokoaa sen?
- Millä tavoin ja kenen toimesta osallistujia informoidaan?
- Keitä muita tulee informoida ja milloin se tehdään?
- Kuka tai ketkä dokumentoivat kansalaiskeskustelun?
- Miten voidaan varmistaa dokumentaation ymmärrettävyys myös niille, jotka eivät ole osallistuneet keskusteluun?

## **8. ASKEL: PALAUTE**

### **Tarkistuslista:**

- Mitä palautetta annetaan kansalaisille: kiitokset ja päätösprosessin eteenpäinvieminen, kooste esitetyistä ajatuksista, milloin tulos valmistuu ja konkreettiset parannukset?
- Onko palautteen antamisesta päätetty?
- Mitkä ryhmät palautteen tulee saavuttaa? Vain rekisteröidyt osallistujat vai muitakin ryhmiä?
- Ehkä kaikki asukkaat?
- Mitkä kanavat ovat sopivimpia, kun halutaan varmistaa kohderyhmän saavuttaminen?
- Onko kohderyhmälle tiedotettu siitä, missä, miten ja milloin palaute annetaan?
- Onko olemassa suunnitelma tuloksia koskevan palautteen antamisesta pidemmälläkin tähtäyksellä?

## **9. ASKEL: ARVIOINTI**

### **Tarkistuslista:**

- Onko selvästi nähtävissä, että kansalaiset ovat osallisuudellaan vaikuttaneet jatkoprosessiin?
- Onko arviointitavoista päätetty jo ennen keskustelun aloittamista?
- Onko selvää, kuka vastaa arvioinnista?
- Onko päätetty, millä tavoin osallistujat saavat vaikuttaa arviointiin?

## **10. ASKEL: TULOKSET**

### **Tarkistuslista:**

- Miten kansalaiskeskustelun tulokset analysoidaan?
- Onko kansalaiskeskustelun tarkoitus kytketty selkeästi tulosanalyysiin?
- Millä tavoin kansalaiskeskustelun tulokset kytketään jatkovalmistelu- ja päätösprosessiin?