

## RAAHEN KAUPUNGIN VUOROVAIKUTUSSUUNNITELMA

### yleisesti

Suunnitelman tarkoituksena on parantaa kaupungin päätöksentekijöiden, palvelurakenteen ja viranomais-toiminnan ja kaupunkilaisten ja kaupungissa toimivien yhteisöjen välistä yhteisymmärrystä ja tietoisuutta toistensa suunnitelmista, toiveista, hankkeista ja niihin vaikuttavista seikoista. Suunnitelmassa käsitellään vuorovaikutusta osana laajempaa osallisuuden käsitettä.

Kaupungin ja kaupunkilaisten väliseen vuorovaikutukseen on jo olemassa laaja joukko toimintoja, kanavia ja välineitä. Kuitenkin ajoittain esille nousee kaupunkilaisten kokemus heikoista mahdollisuuksista tulla kuuluksi ja huomioiduksi kaupungin asioiden käsittelyssä.

Seuraavassa on kuvattu tämän hetkisiä kaupungin ja kaupunkilaisten välisen vuorovaikutuksen menettelyjä ja kanavia sekä niihin liittyviä mahdollisia parantamistoimenpiteitä. Osallisuuteen ja vuorovaikutukseen liittyvät konkreettiset proseduurit olisi aiheellista huomioida ja kirjata kaupungin hallintosäännössä nykyistä selkeämmin, koska hallintosääntö ohjaa kaupungin toimintaa.

Lausumalla osallisuuteen ja vuorovaikutukseen liittyvistä asioista hallintosäännössä integroitaisiin osallisuus ja vuorovaikutus vahvemmin kaupungin toimintaan.

## VUOROVAIKUTUSMENETTELYT

### Suorat kontaktit kaupungin viranhaltijoihin

Kaupungin henkilöstön yhteystiedot (toimipisteen osoite, puhelinnumero, sposti) ovat nähtävillä kaupungin verkkosivuilla. Kriittisenä seikkana on nähty henkilöstön tavoitettavuus sekä puheluihin ja sähköposteihin vastaamatta jättäminen. Hyvään hallintotapaan kuuluu vastaaminen kuntalaisen yhteydenottoihin. Usein yhteydenottoihin vastaamattomuutta perustellaan viestien määrällä, kiireellä ja ajanpuutteella. Osaltaan henkilöiden tavoitettavuutta on heikentänyt puhelinvaihdetoimintojen ulkoistaminen.

Ratkaisuna tähän voisi olla viikottaisen ”parhaiten tavoitettavissa” ajankohdan varaaminen kalenteriin ja tämän kertominen ao henkilön yhteystietojen yhteydessä.

### Valmistelussa olevista asioista tiedottaminen

Kaupungin luottamushenkilötoimielinten esityslistat, pöytäkirjat ja viranhaltijapäätökset julkaistaan kaupungin verkkosivuilla kuten kuntalaissa on säädetty. Kriittinen seikka on, että kuntalaisella on esityslistan julkaisun jälkeen rajallisesti aikaa ja mahdollisuuksia vaikuttaa tulevaan päätökseen. Ratkaisuna tähän voisi olla toimielinten etupainotteinen tiedottaminen vireillä ja valmistelussa olevista asioista joko yleisesti ja ainakin kohdennetusti niille, joita asian voidaan perustellusti olettaa koskevan.

Valmistelussa olevasta asiasta tiedottamista hankaloittaa joskus julkisuuslain asiakirjajulkisuutta säätelevien kirjausten soveltaminen itse asian julkisuuteen. On kuitenkin eri asia kertoa valmistelussa olevasta asiasta yleisesti, kuin julkaista siihen liittyviä vielä ei julkisia asiakirjoja. Kaupungilla on tiedotuspäällikkö, jota voi konsultoida tiedotuksen järjestämisessä.

## LUONNOS

On esitetty toiveita, että eri kaupunginosia koskevien asioiden valmistelusta kerrottaisiin aluekohtaisesti, jolloin kunkin alueen asukkaat voisivat seurata aluettaan koskevia asioita nykyistä helpommin.

### Kyselyt

Kaupunki ja sen toimialat voivat suunnata kyselyjä kaupunkilaisille yleisesti tai kohdennetusti. Kyselyjen avulla on mahdollista kerätä tietoja kaupunkilaisten näkemyksistä laajasti ja tehokkaasti. Kriittinen tekijä on oikeiden kysymysten esittäminen. Kysymyksen asettaja voi kyselyä laatiessaan joko tietten tai tietämättään rajata joitain asioita kyselyn ulkopuolelle ja näin tietten tai tiedostamatta rajoittaa vastaajan vaikutusmahdollisuuksia. Kaupunkilaiset voivat myös väsyä liian usein esillä oleviin kyselyihin.

Ratkaisuna voisi olla toimielinten välinen kyselyjen toteutuksen laajempi koordinointi ja yhteiskehittely.

### Lausuntomenettely

Lausuntomenettelyssä asian valmistelija tai päätöksentekijä pyytää asianmukaiseksi katsomiaan tahoja esittämään näkemyksensä vireillä olevaan asiaan. Lausuntomenettely on osa päätöksentekoa. Lausunnolla saatavan informaation lisäksi menettely viestii päätöksentekijän arvostusta lausunnon antajaa kohtaan. Tämä lisää lausunnon antajan tunnetta omasta toimijuudestaan ja lisää luottamusta päätöksentekoa kohtaan. Kriittinen tekijä on menettelyn vaatima aika. Oikeusministeriö ylläpitää verkossa sähköistä lausuntopalvelua, mutta kriittinen tekijä on käsiteltävän asian vieminen lausuntopalveluun ja kuntalaisten aktiivisuus seurata lausunnolla olevia asioita.

Lisätään lausuntomenettelyä asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa.

Koska lausuntomenettelyä ei ole mahdollista soveltaa kaikkiin toimielimissä käsiteltäviin asioihin voitaisiin eri tahoja pyytää ilmoittamaan ne aihealueet, joihin ne katsovat voivansa antaa lausuntoja pyydettyäessä.

### Yhteisöjen toiminnan esittely toimielimissä

Toimielimet voivat kutsua yhdistyksiä ja yhteisöjä kertomaan toiminnastaan kokouksiinsa tai iltakouluihinsa ja käydä samalla vuoropuhelua näiden kanssa ajankohtaisista asioista.

Toimielimet ottavat omaa toimialaansa lähellä olevien yhteisöjen kuulemisen osaksi kokouskäytäntöään

### Asukastilaisuudet

Lähidemokratiatoimikunta järjestää kaupungin neljällä alueella vuosittain asukastapaamisia yhdessä kaupungin edustajien kanssa. Kriittinen tekijä on tilaisuuksiin osallistuminen ja niissä käsiteltävien asioiden eteneminen. Vaihtoehtona on tuotu esille pienimuotoisempien asukas-, asiakas tai järjestöraatien kokoontuminen kaupungin toimielinten kutsumana. Tämän kaltaisia raateja voisi luonnehtia paikallisiksi asiantuntija-toimielimiksi, jotka tuottaisivat viralliselle taholle informatiivista selkänöjää asioiden valmistelussa. Kyläyhdistykset voivat myös kutsua kaupungin henkilöstöä omiin kyläkohtaisiin kokoontumisiinsa.

### Osallistuva budjetointi

Osallistuvassa budjetoinnissa kaupunkilaiset voivat ehdottaa määrärahan käyttöä haluamaansa kohteeseen ja äänestää toteuttamiskelpoisiksi todetuista esityksestä oikeaksi katsomaansa vaihtoehtoa. Kaikki esitykset

## LUONNOS

toimitetaan tiedoksi kaupungin hallintokunnille varsinaisen talousarvion laadinnan tueksi. Mielenkiinto-vuonna 2022 toteutettua ensimmäistä osallistuvan budjetoinnin kierrosta kohtaan oli hyvä, mutta toiminnan uskottavuuden kannalta käytössä ollut tekninen ratkaisu sai kritiikkiä osakseen.

Hankitaan osallistuvan budjetoinnin prosessiin käyttökelpoinen sähköinen alusta tuleville budjetointikierroksille.

## VUOROVAIKUTUSKANAVAT

### Kuntalaisaloite

Kaupunkilaiset voivat tehdä aloitteita joko kuntalaisaloite.fi sivuston välityksellä tai toimittamalla aloitteen kaupungin kirjaamoon. Aloitteen tekijälle on ilmoitettava mihin toimenpiteisiin aloitteen johdosta on ryhdytty. Kuntalaisaloitteita saapuu vuosittain vajaa 10 kpl.

### Otakantaa.fi

Kaupunki tai muu toimija voi laittaa suunnitelmansa tai hankkeensa Otakantaa.fi-palveluun julkisesti kommentoitavaksi. Kanavan käyttö ei ole ollut kovin runsasta

### Kaupungin palautekanava

Kaupunkilaiset voivat olla yhteydessä kaupungin suuntaan kaupungin verkkosivuilla olevan palautekanavan kautta. Palautekanavan kautta on mahdollista tuoda esille parannusehdotuksia esittää kysymyksiä ja saada niihin vastauksia. Palautekanavaan tulee noin 10 yhteydenottoa / kk, joten se tunnetaan melko hyvin kaupunkilaisten keskuudessa.

### Sosiaalisen median kanavat

Kaupungilla ja sen eri toimielimillä on käytössään facebook-, twitter- youtube-, linkedin- ja instagram-tilejä, joiden sisältö koostuu paljolti ajankohtaisten asioiden tiedotteista, minkä lisäksi niillä käydään jonkin verran vuoropuhelua kaupunkilaisten kanssa. Vuoropuhelu sosiaalisen median kanavilla on yleisintä nuorten suuntaan. Sosiaalisella medially on myös kaupungin julkisuuskuvaa rakentava rooli. Kanalaiset tuntevat Somekanavat ja niiden kautta kommunikoinnin yleisesti hyvin ja tässä suhteessa ne ovat melko luonteva vuorovaikutuskanava. Vuorovaikutuksen luonne somekanavilla on usein melko pinnallista ”tykkää” tyyppistä reagoitua erilaisiin syötteisiin.

### Yleiset tiedotusvälineet

Kaupunki tiedottaa ainakin merkittävimmistä vireillä olevista asioista tiedotusvälineiden välityksellä. Tiedotusvälineet selvittävät myös omatoimisesti kaupungin toimintaan liittyviä asioita kertoakseen niistä asiakkailleen. Tiedotusvälineillä on omia mielipidepalstoja, joissa kaupunkilaisista on mahdollista kommentoida kaupungin toimintaa.

### Luottamushenkilöt toimielimissä

Kaupunkilaisilla on mahdollisuus olla yhteydessä kaupunginvaltuuston, -hallituksen eri lautakuntien, je osastojen sekä lähidemokratiatoimikunnan jäseniin kaupungin asioihin liittyen. Kriittinen tekijä on luottamushenkilötoimielinten väheneminen, mikä on supistanut tätä kautta toteutuvaa osallisuutta ja päätöksentekoon osallistumista.

### Kaupungin viralliset verkkosivut

Kaupungilla on yleistä tiedotusta varten verkkosivut (raahe.fi), jolla julkaistaan kaupungin toimielinten esityslistat, pöytäkirjat ja viranhaltijapäätökset. Sivuilla on myös toimialakohtaiset kuvaukset kaupungin palveluista, kaupunkilaisia koskevia ohjeita sekä ajankohtaisia tiedotteita. Kukin toimielin huolehtii omien sivujensa päivittämisestä. Kaupunginvaltuuston kokoukset streemataan kaupungin verkkosivujen kautta. Myös muita tapahtumia voidaan toteuttaa kaupungin sivujen kautta streemattuna ja ne voivat olla myös vuorovaikutteisia. Vuorovaikutteiset tekniikat mahdollistavat kaupunkilaisten osallistumisen tilaisuuksiin kotoa käsin.

### Kaupungin talousarvioasiakirja

Talousarvio ja -suunnitelma on keskeisin kaupungin toimintaa ohjaava julkinen asiakirja. Talousarvio koostuu taulukko-osasta (määrärahat) ja toiminnallisesta kuvauksesta (tavoitteet) Näin sen tulisi olla mahdollisimman selkeä kaupungin asukkaiden suuntaan tietoa jakava esitys. Viime vuosina talousarvion sisältö on kuitenkin muuttunut mm. toiminnan kuvausten, tavoitteiden ja mittareiden osalta suurpiirteisemmäksi ja monitulkintaisemmaksi. Selkeytetään ja tarkennetaan talousarvioasiakirjan informatiivista sisältöä.

### Hankkeisiin nojaavat vuorovaikutus ja osallisuuskanavat

Esimerkisi yhdessä osallisuutta ja kirjastot kansanvallan foorumeina-hankkeet

### Vuorovaikutus osallisuuden osana.

Kuntaliitto luokittelee osallisuuden **tieto-osallisuuteen** = Organisaatio tuottaa riittävästi, selkeästi ja monikanavaisesti tietoa palveluista ja osallistumismahdollisuuksista

**Suunnitteluosallisuuteen** = Organisaatio tarjoaa ja käyttää riittävästi erilaisia ja monipuolisia tapoja osallistua toiminnan ja palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen.

**Päätöksenteko-osallisuuteen** = Organisaatio tarjoaa ja käyttää riittävästi erilaisia ja monipuolisia mahdollisuuksia osallistua päätöksenteon valmisteluun ja päätöksentekoon

ja **toimintaosallisuuteen(toimeenpano-osallisuuteen)**= Organisaatio tukee ja mahdollista konkreettisen osallistumisen

Käsitteiden konkretisoimisessa voitaisiin kiinnittää huomiota seuraaviin seikkoihin:

### TIETO-OSALLISUUS

- Valmistelussa ja suunnittelussa olevien asioiden ilmaisemisen selkeyttäminen
- Yleisesti selkeä yleiskieli asiakirjoissa, pyrkimys virkakielestä journalistiseen kieleen
- Asiakirjoissa esitetään konkreettista tietoa (esim. talousarvioasiakirja)

## LUONNOS

- Valmisteltavasta asiasta näkee helposti ketä asia koskee ja mitä vaikutuksia asialla heille voi olla
- Ellei tämä ole mahdollista toteuttaa suoraan asiakirjatekstissä tulee sitä täydentää selittävällä osalla. ”Tämä tarkoittaa sitä, että”, ”Jos näin tehdään, niin siitä seuraa”
- Oleellinen tieto asetetaan saataville paitsi sähköisenä myös paperiversiona
- Etupainotteisuus tiedottamisessa
- julkisuuslain mukaisesta tietopyyntömahdollisuudesta tiedottaminen
- Oleellista ei ole tiedon määrä, vaan tiedon merkitys kuntalaisten mahdollisuuksiin olla osallisena heitä koskevissa asioissa.
- Asia esitetään kuulijan näkökulmasta

## SUUNNITTELUOSALLISUUS

- Ihmiset ja ryhmät, joita vireillä oleva asia koskee kutsutaan asian suunnitteluun. Suunnittelun ja valmistelun katsotaan alkaneen, kun jollain tasolla on syntynyt päätös tai varteen otettava aie suunnittelun kohteena olevan asian toteuttamisesta.
- Suunnittelutyöpajat
- kumppanuuspöydät toimialoittein
- Sähköiset alustat

## PÄÄTÖKENTEKO-OSALLISUUS

- Laajennetaan osallistumista päätöksentekoprosessiin lausuntopyyntömenettelyllä ja varataan sille riittävä aikaresurssi. Lausuntopyyntömenettelyssä tulisi huomioida ainakin seuraavat tahot

-Raahen kylät ry  
-nuorisovaltuusto  
-vanhusasiain neuvosto  
-vammaisneuvosto  
-järjestöt ja yhdistykset  
-lähidemokratiatoimikunta  
-toiset hallintokunnat

- Kirjataan tehdyt vuorovaikutustoimenpiteet päätösten valmisteluteksteihin vuorovaikutuksen todentamiseksi
- Tieto siitä, miten asiaan voi vaikuttaa päätöksenteon jälkeen (muutoksenhaku, valitusten tekeminen)
- järjestetään Keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sektorikohtaisesti toimielinten ja intressiryhmien (asukasyhdistykset, järjestöt) välillä.
- alueelliset ja / tai teemakohtaiset pyöreät pöydät
- osallistuva budjetointi

## TOIMINTAOSALLISUUS

- Tuetaan ryhmien ja alueiden omaehtoista toimintaa taloudellisesti ( LD:n yleis- ja kohdeavustukset) ja neuvonnalla. ( ks esim.Vihannin kinttupolut, Vihannin Frisbeegolf-rata)

## LUONNOS

- Toteutetaan kaupungin toimintoja kumppanuusperiaatteella siihen soveltuviissa tilanteissa. (Uuden julkisen hallinnan nimellä tunnettu näkemys palveluiden asiakaslähtöisenä kehittämisenä ja yhteistuotantona.)
- Kiinnitetään huomiota palvelujen saavutettavuuteen kaikille kaupungin asukkaille heidän tarpeidensa mukaan.
- Kohteiden ja toimintojen toteuttaminen kuntalaisten kanssa (ks. case Kylmäniemi,)
- Joukkorahoitusmenettely
- Järjestöjen värahoituslaina

### Vuorovaikutuksen kehittämisessä huomioitavaa

Päätettävien ja ihmisiä koskettavien asioiden esittämisessä tulisi huomiota kiinnittää siihen, että ensi sijaisesti ihmisiä kiinnostaa asian konkreettinen vaikutus omaan tai yhteisön elämään. Runsaskaan ja sinällään oikea tito ei lisää tieto-osallisuutta, jos tiedon merkitys ei tule selkeästi ilmi. Huomiota tulee kiinnittää ihmsten erilaisiin valmiuksiin vastaanottaa ja käsitellä tietoa. Vuorovaikutuksen ja osallistumisaktiivisuuden tasoissa on myös eroja niin, että heikommassa sosiaalisessa ja taloudellisessa asemassa olevien vuorovaikutus ja osallistuminen jäävät muita alhaisemmiksi.

Vuorovaikutuksen parantamisen edellytys on, että vuorovaikutus huomioidaan tietoisesti kaikessa toiminnassa osana kaupunkilaisten osallisuutta. Vuorovaikutus on enemmän kuin tiedottaminen. Vuorovaikutuksen lisääminen lisää asioiden käsittelyyn liittyvää työmäärää ja prosessien vaiheita. Vuorovaikutus ja osallistaminen tulisi ymmärtää arvoksi sinänsä, jonka eteen on tarkoituksenmukaista myös nähdä vaivaa.

Vaikka sähköiset kanavat ja alustat tarjoavat laajoja mahdollisuuksia tiedon ja näkemysten vaihtamiseen ja asioiden käsittelyyn, ne eivät korvaa ihmisen inhimillistä tarvetta tulla kuulluksi ja nähdyksi omassa asiassaan. Vuorovaikutus on asian jakamista jonkun kanssa.

Vuorovaikutus, tiedotus ja niistä huolehtiminen voivat joskus jäädä pinnallisen markkinoinnin ja imagonrakentamisen varjoon, jolloin ihmisten huomio kiinnittyy toisarvoisiin herätteisiin eikä asiasisältöisille kanaville enää riitä mielenkiintoa. Erityisen tarpeellista on päätöksentekoon liittyvän vuorovaikutuksen huomioiminen. Kaiken kaikkiaan vuorovaikutuksen kehittämisen kysymys ei liity niinkään kanavien ja menettelyjen tarjontaan, vaan niiden tarkoituksenmukaiseen ja käsillä olevaan tilanteeseen sopivaan käyttämiseen. Vuorovaikutuksessa kuunteleminen on yhtä tärkeää kuin kertominen.

LUONNOS