



Yhdenvertaisuussuunnitelma vuosille 2011 - 2015

Ylöjärven kaupunki

Yhteistyökomitea 7.3.2011

Johtoryhmä 14.3.2011

Kaupunginhallitus 18.4.2011

Sisältö

1.	Suunnitelman tarkoitus.....	3
2.	Suunnitelman tavoite.....	3
3.	Toimenpiteet yhdenvertaisuuden edistämiseksi.....	4
4.	Yhdenvertaisuussuunnitelman toteutus ja seuranta	5
5.	Yhdenvertaisuus työyhteisössä, esimerkkejä	6
6.	Yhdenvertaisuus palveluissa ja muussa toiminnassa, esimerkkejä	7
	Lähteet	8

1. Suunnitelman tarkoitus

Yhdenvertaisuudella tarkoitetaan sitä, että kaikki ihmiset ovat samanarvoisia. Yhdenvertaisuuslaki tuli voimaan vuonna 2004 (21/2004). Lain mukaan viranomaisten tulee laatia yhdenvertaisuussuunnitelma, jossa määritellään viranomaisen yhdenvertaisuustyön tavoitteet, sisällöt, keinot ja tulosten seuranta.

Tämä on Ylöjärven kaupungin suunnitelma yhdenvertaisuuden edistämiseksi palveluiden tarjonnassa ja henkilöstöpolitiikassa. Suunnitelmassa esitetään, miten Ylöjärven kaupunki toimii vuosina 2011 - 2015 yhdenvertaisten mahdollisuuksien turvaamiseksi kaupunkilaisille ja henkilöstölle.

Yhdenvertaisuussuunnitelmalla edistetään kaikkien toiminnassa mukana olevien henkilöiden eli palveluiden käyttäjien ja työntekijöiden yhdenvertaisuutta ottaen huomioon mm.:

- Sukupuoli
- Ikä
- Terveystila tai vammaisuus
- Etninen tausta
- Kieli
- Uskonto tai vakaumus
- Seksuaalinen suuntautuminen

Tämä suunnitelma, yhdessä henkilöstön tasa-arvosuunnitelman kanssa, ohjaa kaupungin toimialoja löytämään kullekin toimialalle ominaisen, yhdenvertaisen ja tasa-arvoisen toimintatavan.

Yhdenvertaisuuden edistäminen on osa Ylöjärven kaupungin tapaa toimia. Yhdenvertaisuuden toteutuminen edellyttää moninaisuuden arvostamista niin työyhteisössä kuin asiakaskunnassakin.

2. Suunnitelman tavoite

Ylöjärven kaupungin tavoitteena on sisällyttää yhdenvertaisuuden edistäminen läpileikkaavana toimintatapana kaikessa suunnittelussa, toiminnassa ja seurannassa. Yhdenvertaisuuden edistämisen tulee olla osa jokaisen kaupungin työntekijän osaamista. Yhdenvertaisuuslain edellyttämät toimenpiteet otetaan osaksi normaalitoimintaa.

3. Toimenpiteet yhdenvertaisuuden edistämiseksi

Yhdenvertaisuussuunnitelma viedään osastoille ja toimintayksiköihin työstettäväksi osaksi niiden toimintaa. Tällaisia toimintoja voivat olla esimerkiksi:

- Strategioiden, ohjelmien ja suunnitelmien uudistaminen
- Toiminnan suunnittelu ja tavoitteiden asettaminen
- Laatutyö
- Työntekijöiden ohjeistus ja perehdyttäminen
- Henkilöstökoulutus
- Asiakaspalautteen kerääminen ja analysointi
- Seurannan kehittäminen

Yhdenvertaisen toimintatavan vahvistamiseksi Ylöjärven kaupunki kehittää toimintaansa seuraavasti:

1. Edistää oikeudenmukaisuutta

Oikeudenmukaisuuden periaatteen mukaisesti kaupunki ei hyväksy syrjintää, vaan edistää kaikkien yhdenvertaista kohtelua sekä palveluiden tarjoajana että työnantajana.

2. Huomioi moninaisuutta

Kaupunki huomioi asiakaskunnan moninaisuutta. Palveluita kehitetään siten, että jo suunnitteluvaiheessa huomioidaan asiakkaiden erilaiset tarpeet.

3. Kunnioittaa yksityisyyttä

Asiakkaiden erityistarpeiden huomioiminen on tärkeää. Kaupunki on palveluntarjoajana hienotunteinen ja luottamuksellinen.

4. Kehittää osallisuutta

Tuetaan kaupunkilaisten yhdenvertaisia mahdollisuuksia vaikuttaa päätöksenteon valmisteluun, toiminnan suunnitteluun ja seurantaan.

5. Kehittää esteettömyyttä

Kehitetään fyysisen ympäristön esteettömyyttä, monipuolista tiedottamista ja mahdollisuutta tavoittaa palveluista vastaavat viranomaiset.

6. Monipuolistaa seurantaa

Kehitetään seurantaa mittaamaan tarkemmin palveluiden saatavuutta, vaikuttavuutta, asiakastyytyväisyyttä sekä yhdenvertaisuuden kokemusta.

4. Yhdenvertaisuussuunnitelman toteutus ja seuranta

Yhdenvertaisuussuunnitelman toteutus ja seuranta on osastopäälliköiden vastuulla. Osastojen tehtävänä on kartoittaa, miten oman toiminnan kannalta keskeisiä toimintoja ja tilanteita kehitetään yhdenvertaisuusnäkökulma huomioiden. Tukena voi käyttää kappaleista 5 ja 6 löytyviä esimerkkejä tavoitteista ja käytännöistä.

Kaikille osastoille ja toimintayksiköille yhteinen tapa seurata yhdenvertaisuutta ovat esimerkiksi asiakaspalautteet ja henkilöstökyselyt, joihin on sisällytetty kysymys yhdenvertaisuuden toteutumisesta. Yhdenvertaisuustyön painopiste on palautteiden yhteenvedoissa ja niiden perusteella asetettavissa tavoitteissa ja toimenpiteissä.

On tärkeää, että osastoilla keskustellaan säännöllisesti yhdenvertaisuuden toteutumisesta ja keinoista sen edistämiseksi – keskustelu vie kohti yhdenvertaisuutta tuomalla asian näkyväksi.

Kaikkia epäkohtia ei voida ratkaista kerralla. Kehitys tapahtuu askel askeleelta. Oleellista on, että yhdenvertaisuutta estävät haasteet on tiedostettu ja niihin pyritään vaikuttamaan toteuttamalla konkreettisia muutoksia.

5. Yhdenvertaisuus työyhteisössä, esimerkkejä¹

Toiminta	Tavoitteita	Esimerkkejä käytännöistä
Johtaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Johtamisessa otetaan huomioon työpaikan henkilöstön moninaisuus • Yhdenvertaisuuden edistäminen sisällytetään strategiaan tavoitteisiin ja organisaation rakenteisiin 	<ul style="list-style-type: none"> • Moninaisuusjohtamisen koulutukset • Yhdenvertaisuusasiat otetaan huomioon budjetti- ja strategiavalmisteluissa • Yhdenvertaisuusasioiden koordinaatio annetaan tehtävää varten perustetulle ryhmälle tai vastuuhenkilöille
Rekrytointi	<ul style="list-style-type: none"> • Eri ryhmiä edustavat työnhakijat kiinnostuvat organisaation työtehtävistä • Kaikilla päteville hakijoille on yhdenvertaiset mahdollisuudet tulla valituksi • Vähemmistötaustaisia työntekijöitä palkataan lisää • Henkilöstön osaaminen monipuolistuu 	<ul style="list-style-type: none"> • Rekrytoinnin valvominen syrjintätesteillä • Rekrytointiprosessin esteettömyyden varmistaminen • Eri ryhmiä kannustavat työpaikkailmoitukset • Eri kieliä osaavan henkilökunnan rekrytoiminen
Perehdyttäminen	<ul style="list-style-type: none"> • Erilaisten työntekijöiden perehdyttäminen ja ohjaus ovat tehokasta, monipuolista ja joustavaa 	<ul style="list-style-type: none"> • Henkilökohtaisen työöhjaajan nimeäminen työsuhteen alkuvaiheessa • Perehdytysohjelmassa otetaan huomioon erilaisten työntekijöiden tarpeet • Kaksisuuntainen perehdytys
Henkilöstön palkkaus, uralla eteneminen ja tehtäväjärjestelyt	<ul style="list-style-type: none"> • Palkkaus ja työehdot ovat oikeudenmukaisia • Henkilöstön uralla etenemisen ja esim. koulutuksiin pääsyn mahdollisuudet ovat tasapuolisia kaikille • Tehtäväjärjestelyt vastaavat henkilöstön osaamista 	<ul style="list-style-type: none"> • Henkilöstötilinpäätöksen tekeminen ja tehtävien vaatimustasojen määrittelyt • Kehittämiskeskustelut • Töiden yksilöllinen suunnittelu (esim. työaikajärjestelyt) • Mentorointi • Tehtäväjärjestelyiden säännöllinen läpikäynti
Työhyvinvointi ja työolojen kehittäminen	<ul style="list-style-type: none"> • Työssä jaksaminen ja avoimuus lisääntyvät • Sairauspoissaolot vähenevät • Henkilöstön toimintaedellytyksiä parannetaan tarvittaessa apuvälineillä 	<ul style="list-style-type: none"> • Työhyvinvointitoiminta • Joustavat työaika- ja paikkajärjestelyt • Erilaisten perhemuotojen ja huoltosuhteiden tasavertainen kohtelu • Kuulolaitteet, valaistus, sähköiset työvälineet, esteettömyyskartoitukset
Työsuojelu	<ul style="list-style-type: none"> • Syrjintätapaukset osataan tunnistaa • Syrjintä- ja kiusaamistapauksiin puututaan tehokkaasti • Työntekijöiden välinen yhteistyö paranee 	<ul style="list-style-type: none"> • Työsuojelu- ja muut erillisohjeet syrjintätilanteiden varalta; ohjeet syrjintään ja häirintään puuttumiseksi • Työsuojeluviranomaisten ja luottamusmiesten tekemä valvonta
Työntekijöiden osallisuuden lisääminen	<ul style="list-style-type: none"> • Työntekijöiden vaikutusmahdollisuudet yhteisten asioiden valmistelussa paranevat • Työyhteisön avoimuus ja luottamus lisääntyvät • Työntekijöiden koko osaamispotentiaali on käytössä 	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteistoimintaryhmät • Kiintiöt työryhmissä
Tiedottaminen ja viestintä	<ul style="list-style-type: none"> • Organisaation sisäinen viestintä on avointa, toimivaa ja tavoittaa kaikki työntekijät • Henkilöstö on tietoinen organisaation sitoutumisesta yhdenvertaisuuden edistämiseen 	<ul style="list-style-type: none"> • Viestinnän esteettömyyden huomioiminen • Monipuolinen tiedottaminen; intranet, sisäiset tiedotuslehdet, henkilöstöinfot • Yhdenvertaisuussuunnitelmasta tiedottaminen

¹ (Sisäasiainministeriö, 2010)

6. Yhdenvertaisuus palveluissa ja muussa toiminnassa, esimerkkejä²

Toiminta	Tavoitteita	Esimerkkejä toimintamalleista
Palvelustrategian kehittäminen	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelut ovat yhdenvertaisia kaikille • Palveluiden käyttäjien erityistarpeet tunnustetaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Osallisuutta vahvistavat yleiset palvelut • Eri ryhmille suunnatut erityispalvelut • Tulosohjaus ja resurssien kohdentaminen
Asiakaspalvelu	<ul style="list-style-type: none"> • Organisaatio on ja koetaan helposti lähestyttäväksi • Palvelutilanteissa ei esiinny syrjintää 	<ul style="list-style-type: none"> • Henkilöstökoulutus palvelutehtävissä oleville • Asiakaspalautemekanismit • Ennako-oletusten ja alentuvan asenteen välttäminen
Neuvonta ja palveluohjaus	<ul style="list-style-type: none"> • Neuvonta ja palveluohjaus helpottavat kaikkien ryhmien pääsyä palveluihin 	<ul style="list-style-type: none"> • Maahanmuuttajapalvelupisteet ja omankielinen neuvonta • Palveluiden saavutettavuuden seuraaminen
Tulkki- ja omankielinen palvelu	<ul style="list-style-type: none"> • Sekä asiakkaat, että viranomaiset ymmärtävät toisiaan • Huomioidaan asiakkaiden yksityisyyden suoja käyttämällä ammattilaistulkkieja 	<ul style="list-style-type: none"> • Tulkkien ja etätulkkauksen käyttäminen • Apuvälineiden ja muiden kommunikaatiota helpottavien keinojen käyttäminen
Erityispalvelut	<ul style="list-style-type: none"> • Erityispalvelut osataan kohdentaa oikein • Erityisryhmille suunnatut palvelut ja positiivinen erityiskohtelu parantavat asiakkaiden tosiasiallista yhdenvertaisuutta 	<ul style="list-style-type: none"> • Ennako-oletusten ja alentuvan asenteen välttäminen • Maahanmuuttaja- ja vammaispalvelut • Eri ryhmille suunnatut työelämävalmennukset • Romaniyhdyshenkilöt
Asiakaspalaute	<ul style="list-style-type: none"> • Kaikilla asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta saamastaan palvelusta 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaspalautteen kerääminen eri menetelmin
Yhteistyö eri väestöryhmien kanssa	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaiden tarpeet osataan ottaa huomioon ja palveluiden vaikutukset paranevat • Vähemmistöjen näkökulmat tulevat huomioituksi asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa 	<ul style="list-style-type: none"> • Kuulemistilaisuudet ja lausuntokierrokset • Kansalaisjärjestöstrategiat • Asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen
Syrjinnän ehkäiseminen ja siihen puuttuminen palveluiden osalta	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaspalvelusta vastaavat henkilöt eivät syrji • Asiakkaat voivat valittaa kokiessaan tulleensa syrjityksi 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaspalvelusta vastaavien henkilöiden kehityskeskusteluissa käsitellään syrjimättömyyttä • Valitustie tehdään asiakkaille tunnetuksi; valitus-, oikaisuvaatimus- ja muutoksenhakumenettelyt • Kantelumekanismit • Potilas- ja sosiaaliasiamies
Tiedottaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Toiminnasta tiedottaminen on tehokasta, läpinäkyvää ja saavuttaa kaikki asiakasryhmät • Tiedottaminen käsittelee vähemmistöjen kannalta oleellisia asioita, eikä anna stereotyyppistä tietoa 	<ul style="list-style-type: none"> • Ryhmille suunnattu tiedottaminen • Eri kielillä tehdyt tiedotusmateriaalit, kuvamateriaalien käyttö • Monipuolisten tiedotuskanavien käyttö • Esteettömät tiedotuskanavat • Puututaan yksipuoliseen tai väärään vähemmistöjä koskevaan tiedottamiseen

² (Sisäasiainministeriö, 2010)

Esteettömyystoiminta	<ul style="list-style-type: none"> • Toimitilat, asiakaspalveluvälineet ja tiedottaminen ovat esteettömiä 	<ul style="list-style-type: none"> • Vammaisjärjestöjen kanssa yhteistyössä tehdyt esteettömyyskartoitukset
Lainsäädännön, ohjeistuksien ja politiikan valmistelu	<ul style="list-style-type: none"> • Yhdenvertaisuusvaikutukset otetaan huomioon säädösvalmistelussa • Ohjeistuksien seurauksena ei synny suoraan tai välillisesti syrjiviä rakenteita tai käytäntöjä 	<ul style="list-style-type: none"> • Ohjeistuksia laadittaessa arvioidaan niiden vaikutukset eri vähemmistöryhmiin • Yhteistyö eri vähemmistöryhmien kanssa
Hankintojen kehittäminen	<ul style="list-style-type: none"> • Julkisten hankintojen yhdenvertaisuusvaikutukset paranevat 	<ul style="list-style-type: none"> • Kilpailuttamiskriteereissä otetaan huomioon toiminnan yhdenvertaisuusvaikutukset

Lähteet

Sisäasiainministeriö. (2010). *Yhdenvertaisuussuunnittelun opas*.