

Palvelukeskus
Helsinki

Helsinki



Helsingin kaupungin palvelukeskusliikelaitoksen sopimusten hallinnan kuvaus

Helsingin kaupungin palvelukeskusliikelaitoksen johtokunta 11.12.2024

2024

Sisällys

1.	Kuvauksen tarkoitus ja tavoite	3
2.	Toimiva sopimusten hallinta ja sen tavoitteet	3
3.	Sopimusten hallinnan osatekijät	3
4.	Kuvaus hankintasopimuksista	4
4.1	Sopimusprosessien määrittely	4
4.2	Merkittävien sopimusten priorisointi	5
4.3	Sopimus- ja riskienhallintajärjestelmän käyttäminen	6
4.4	Sopimusosaamisen vahvistaminen	7
5.	Kuvaus myyntisopimuksista	8
5.1	Sopimusprosessien määrittely	8
5.2	Merkittävien sopimusten priorisointi	9
5.3	Sopimus- ja riskienhallintajärjestelmän käyttäminen	10
5.4	Sopimusosaamisen vahvistaminen	11
6.	Kuvaus kaupunkilaisten sopimuksista	12
6.1	Sopimusprosessien määrittely	12
6.2	Merkittävien sopimusten priorisointi	14
6.3	Sopimus- ja riskienhallintajärjestelmän käyttäminen	16
6.4	Sopimusosaamisen vahvistaminen	17
7.	Kuvaus henkilöstösopimuksista	18
7.1	Sopimusprosessien määrittely	18
7.2	Merkittävien sopimusten priorisointi	19
7.3	Sopimus- ja riskienhallintajärjestelmän käyttäminen	20
7.4	Sopimusosaamisen vahvistaminen	21

1. Kuvauksen tarkoitus ja tavoite

Helsingin kaupungin palvelukeskusliikelaitoksen sopimushallinnan kuvauksen tavoitteena on määritellä liikelaitoksen johdon, henkilöstön sekä liikelaitosta ohjaavan ja valvojan johtokunnan yhteinen toimintatapa ja menettelyt liikelaitoksen sopimusten hallinnan järjestämisessä, toimeenpanossa, arvioinnissa ja raportoinnissa. Liikelaitos käyttää toiminnassaan nimeä Palvelukeskus Helsinki.

Sopimusten hallinnan kuvaus

- auttaa sopimusten hallinnan suunnittelua ja edistää sen johdonmukaista toteuttamista,
- toimii osoituksena sopimusten hallinnan järjestämisestä ja toimeenpanosta vastuualueella,
- luo perustan sopimusten hallinnan toimivuuden seurannalle, arvioinnille ja kehittämiselle,
- tukee raportointia sopimusten hallinnan toteutumisesta sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan selonteissa, sekä
- auttaa tilintarkastajia heidän arvioissaan sopimusten hallinnan järjestämisen asianmukaisuutta.

Sopimusten hallinnan kuvauksessa kuvataan kaupunkikonsernin sopimusten hallinnan osatekijöiden toteutumista liikelaitoksessa.

2. Toimiva sopimusten hallinta ja sen tavoitteet

Toimiva sopimusten hallinta on oletusarvoinen ja sisäänrakennettu osa kaupunkikonsernin sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa. Velvoite sopimusten hallinnan järjestämiseen perustuu kuntalakiin. Toimiva sopimusten hallinta edellyttää sopimusprosessien määrittelyä. Sopimusprosesseilla selkeytetään sopimustoimintaa ja eri toimijoiden rooleja, tehtäviä ja vastuita sekä edistetään toimivaltasäännösten tiedostamista.

Toiminnan kannalta merkittävimmät sopimukset tulee tunnistaa ja niiden valmisteluun sekä seurantaan on kiinnitettävä erityistä huomiota. Toimiva sopimusten hallinta edellyttää myös sähköisen sopimushallintajärjestelmän tehokasta hyödyntämistä sekä riittävän sopimusosaamisen varmistamista. Vastuut sopimusten hallinnan tuloksellisesta toteuttamisesta ja raportoinnista on myös selkeästi määriteltävä.

Toimivalla sopimusten hallinnalla kaupunki pyrkii varmistamaan kaupungin ja tytäryhteisöjen aseman tavoiteltuina sopimus-kumppaneina. Hyvillä sopimuskäytännöillä saavutetaan osaltaan markkinoilla toimivien organisaatioiden ja muiden yhteis-työkumppanien luottamus. Toimivalla sopimusten hallinnalla pyritään myös siihen, että kaupunki ja tytäryhteisöt tuntevat sopimuskumppaninsa hyvin ja pystyvät ennakoivasti sekä nopeasti reagoimaan erilaisiin muutostilanteisiin.

Sopimusten hallinnan keinoin

- varmistetaan sopimustoiminnan ennakoitavuus ja johdonmukaisuus,
- muodostetaan ajantasainen ja luotettava kokonaiskuva sopimusten tilasta,
- selkeytetään sopimusten hallinnan tehtäviä ja vastuita,
- varmistetaan sopimuksia koskeva jatkuva ja oikea-aikainen tiedonkulku,
- ennakoidaan ja havainnoidaan oikea-aikaisesti sopimusriskejä, häiriötilanteita sekä poikkeusoloja, sekä
- varmistetaan sopimusten taloudellisten, toiminnallisten- ja vaikuttavuustavoitteiden toteutuminen ja tehostetaan julkisten varojen käyttöä.

3. Sopimusten hallinnan osatekijät

Helsingin kaupunkikonsernin sopimusten hallinta koostuu seuraavista toimialoilla, virastoissa, liikelaitoksissa ja tytäryhteisöissä toteutettavista osatekijöistä:

- sopimusprosessien määrittely
- merkittävien sopimusten priorisointi
- sopimushallintajärjestelmän käyttäminen
- sopimusosaamisen vahvistaminen

4. Kuvaus hankintasopimuksista

4.1 Sopimusprosessien määrittely

Kuvattava asia	Toteuttamisesta vastaa (tehtävänimike)
<p>Onko yleinen sopimusprosessi vastuurooleineen kuvattu?</p> <p>Palvelukeskus Helsinki on kuvannut sopimusprosessin vastuurooleineen. Sopimusprosessi alkaa siitä, kun sopimustarve tunnistetaan ja päättyy siihen, kun sopimuksen toteuttamiseen liittyvät toimet on kokonaisuudessaan suoritettu ja sopimus on joko päätetty hallitusti tai sitä on jatkettu uudelle sopimuskaudelle.</p>	<p>Hankintapäällikkö, hankinta-asiantuntijat</p>
<p>Mitkä ovat liikelaitoksen toiminnan ja talouden kannalta keskeisimmät sopimustyytit (sopimustyyppiä ovat esimerkiksi vuokrasopimukset, hankintasopimukset ja yhteistyösopimukset)?</p> <p>Palvelukeskus Helsingin toiminnan ja talouden kannalta keskeisimmät sopimustyyppien kategoriat ovat elintarvikkeet, ICT-palvelut ja laitteet sekä työvoiman vuokrauspalvelut.</p>	<p>Hankintapäällikkö, hankinta-asiantuntijat, liiketoimintayksiköt</p>
<p>Kuvaa keskeisimpien sopimustyyppien sopimusprosessien määrittelyn tilanne</p> <p>Sopimusprosessissa on kuvattava myös eri päävaiheisiin liittyvät kaupungin tai tytäryhteisön sisäisten toimijoiden keskeisimmät tehtävät ja vastuut.</p> <p>Palvelukeskus Helsingin keskeisimpien sopimustyyppien sopimusprosessien määrittely on määritelty ja kuvattu. Ne sisältävät kaikki neljä sopimusprosessin päävaihetta: sopimuksen valmistelu, päätöksenteko, toimeenpano ja päättäminen. Kuvauksissa on otettu huomioon myös erilaiset tarpeet, jotka johtuvat erilaisten sopimustyyppien erityispiirteistä. Sopimusprosessissa ei ole tarkalla tasolla kuvattu eri päävaiheisiin liittyviä kaupungin tai tytäryhteisön sisäisten toimijoiden keskeisimpiä tehtäviä ja vastuita.</p>	<p>Hankintapäällikkö, hankinta-asiantuntijat</p>
<p>Kehittämiskohteet ja aikataulu</p> <p>Sopimusprosessissa tulee kuvata myös eri päävaiheisiin liittyvät kaupungin tai tytäryhteisön sisäisten toimijoiden keskeisimmät tehtävät ja vastuut.</p>	<p>Hankintapäällikkö, hankinta-asiantuntijat</p>

4.2 Merkittävien sopimusten priorisointi

Kuvattava asia	Toteuttamisesta vastaa (tehtävänimike)
<p>Mitkä sopimukset kuuluvat liikelaitoksen merkittäviin sopimuksiin (kuvaa kriteeristö, ei yksittäisiä sopimuksia)? Jos kriteeristöä ei ole vielä laadittu, kerro milloin kriteeristön on tarkoitus valmistua.</p> <p>Palvelukeskus Helsingin merkittäviin sopimuksiin kuuluvat elintarvikkeet, ICT palvelut ja laitteet sekä työvoiman vuokrauspalvelut. Merkittäviä sopimuksia koskeva kriteeristö on laadittu.</p>	<p>Hankintapäällikkö, hankinta-asiantuntijat, liiketoimintayksiköt</p>
<p>Onko kriteeristön mukaiset voimassa ja valmisteilla olevat merkittävät sopimukset tunnistettu?</p> <p>Palvelukeskus Helsinki on tunnistanut sekä voimassa että valmisteilla olevat merkittävät sopimukset ja luokitellut kaikki sopimuksensa neljään eri luokkaan: strategiset-, volyymi-, rutiini- ja pullonkaula-sopimukset.</p>	<p>Hankintapäällikkö, hankinta-asiantuntijat, liiketoimintayksiköt</p>
<p>Miten tunnistettuja merkittäviä sopimuksia seurataan, valvotaan ja niistä viestitään?</p> <p>Palvelukeskus Helsinki on tunnistanut toiminnan ja talouden kannalta merkittävimmät sopimukset ja kiinnittää erityistä huomiota etenkin näiden sopimusten valmisteluun ja elinkaaren aikaiseen valvontaan ja hallintaan. Menetelminä ovat etenkin aktiivinen tilaaja-vastuuvaihtojen täyttymisen seuranta, tiivis toimittajayhteistyö ja aktiivinen viestintä.</p>	<p>Hankintapäällikkö, hankinta-asiantuntijat, riskienhallinnan asiantuntija, sopimusten yhteys- ja vastuuhenkilöt, vastuullisuustiimi, liiketoimintayksiköt</p>
<p>Miten sopimushallintajärjestelmää hyödynnetään merkittävien sopimusten sopimushallinnassa?</p> <p>Palvelukeskus Helsinki hyödyntää sopimushallintajärjestelmää lähes kaikilta ominaisuuksiltaan merkittävien sopimusten sopimushallinnassa.</p>	<p>Hankintapäällikkö, hankinta-asiantuntijat</p>
<p>Kuvaa toimittajayhteistyön menettelyitä ja vastuita</p> <p>Palvelukeskus Helsinki on laatinut sopimusten toimittajayhteistyölle neljä eri tasoa, jotka on määritetty ja kuvattu. Toimittajayhteistyön luokka riippuu varsinaisen sopimuksen luokasta: strateginen, volyymi, rutiini tai pullonkaula. Toimittajayhteistyöluokka lisätään myös varsinaiseen sopimukseen, jossa sen sopimuskauden aikaista toimintaa ylläpitävät ja seuraavat etenkin sopimuksen yhteys- ja vastuuhenkilöt.</p>	<p>Hankintapäällikkö, hankinta-asiantuntijat, sopimuksien yhteys- ja vastuuhenkilöt, vastuullisuustiimi, liiketoimintayksiköt</p>

4.3 Sopimus- ja riskienhallintajärjestelmän käyttäminen

Kuvattava asia	Toteuttamisesta vastaa (tehtävänimike)
<p>Käytössä oleva(t) sopimushallintajärjestelmä(t) ja mitkä sopimustyyppit tallennetaan niihin</p> <p>Palvelukeskus Helsinki hyödyntää sopimusten hallinnassaan Cloudia sopimushallintajärjestelmää ja on tallentanut kaikki sopimuksensa järjestelmään.</p>	<p>Hankintapäällikkö, hankinta-asiantuntijat</p>
<p>Kuinka suuri osuus sopimuksista löytyy sopimushallintajärjestelmä(i)stä?</p> <p>Palvelukeskus Helsinki on tallentanut kaikki sopimuksensa järjestelmään.</p>	<p>Hankintapäällikkö, hankinta-asiantuntijat</p>
<p>Merkitäänkö sopimusta koskevat reklamaatiot sopimushallintajärjestelmään? Jos ei, mihin reklamaatiot dokumentoidaan?</p> <p>Palvelukeskus Helsinki ei tällä hetkellä merkitse sopimusta koskevia reklamaatioita sopimushallintajärjestelmään, vaan sopimusten yhteys- ja vastuuhenkilöt hallinnoivat niitä verkkoasemalla.</p>	<p>Hankintapäällikkö, hankinta-asiantuntijat, sopimusten yhteys- ja vastuuhenkilöt</p>
<p>Riskienhallintajärjestelmän käyttö sopimusriskien arvioinnissa</p> <p>Palvelukeskus Helsinki hyödyntää Granite-riskienhallintajärjestelmää sopimustoimen ylätasoin riskien tunnistamisessa. Sopimuskohtaisia riskejä analysoidaan sopimuksen valmisteluvaiheessa, jossa huomioidaan myös eri sopimustyyppien erityispiirteet.</p>	<p>Hankintapäällikkö, hankinta-asiantuntijat, riskienhallinnan asiantuntija</p>
<p>Kehittämiskohteet ja aikataulu</p> <p>Kehittämiskohteena Palvelukeskus Helsinki harkitsee, voisiko sopimushallintajärjestelmä tuottaa lisäarvoa sopimukseen liittyvien reklamaatioiden hallinnassa merkittävien sopimusten osalta.</p>	<p>Hankintapäällikkö, hankinta-asiantuntijat, sopimuksien yhteys- ja vastuuhenkilöt</p>

4.4 Sopimusosaamisen vahvistaminen

Kuvattava asia	Toteuttamisesta vastaa (tehtävänimike)
<p>Minkälaista sopimusosaamista liikelaitoksessa tarvitaan?</p> <p>Palvelukeskus Helsingin riittävä sopimusosaaminen on perusedellytys toimivalle sopimusten hallinnalle. Sopimusosaaminen liittyy etenkin hankintalainsäädännön ja kaupungin hankintaohjeiden tuntemukseen. Lisäksi sopimusosaaminen edellyttää mm. sopimuksen kohteen tai hankittavan palvelun substanssin tuntemusta, tiedonhallintaosaamista, talousosaamista, järjestelmäosaamista, hankintamenettelyjen tuntemusta ja riittävää hallintomenettelyn tuntemusta.</p>	<p>Hankintapäällikkö, hankinta-asiantuntijat</p>
<p>Sopimusosaamisen kartoittamisen tilanne ja kartoittamisen sykli</p> <p>Palvelukeskus Helsinki kartoittaa vuosittain sopimusosaamisensa tason sen parissa työskentelevien henkilöiden osalta.</p>	<p>Hankintapäällikkö</p>
<p>Liikelaitoksen sopimusosaamisen kehittämissuunnitelman lyhyt kuvaus</p> <p>Palvelukeskus Helsinki kartoittaa säännöllisesti tunnistettuja osaamistarpeita liikelaitoksen toimintayksiköissä ja huomioi ne joko omina kehittämiskokonaisuuksinaan tai osana liikelaitoksen laajempaa osaamisen kehittämissuunnitelmaa.</p>	<p>Hankintapäällikkö</p>
<p>Liikelaitoksen sopimukseen liittyvät ohjeet ja perehdytysmateriaalit</p> <p>Palvelukeskus Helsinki on tallentanut sopimukseen liittyvät ohjeet ja perehdytysmateriaalit intra-sivuilleen.</p>	<p>Hankintapäällikkö, hankinta-asiantuntijat</p>
<p>Sopimusten parissa työskentelevien sopimuskoulutukset</p> <p>Palvelukeskus Helsingin sopimusten parissa työskentelevät osallistuvat vuosittain sekä kaupungin sisäisiin että ulkoisiin koulutuksiin ylläpitääkseen ja kehittääkseen osaamistaan.</p>	<p>Hankintapäällikkö, hankinta-asiantuntijat</p>

5. Kuvaus myyntisopimuksista

5.1 Sopimusprosessien määrittely

Kuvattava asia	Toteuttamisesta vastaa (tehtävänimike)
<p>Onko yleinen sopimusprosessi vastuurooleineen kuvattu?</p> <p>Palvelukeskus Helsingin myyntisopimuksista käytetään nimeä yhteistyöasiakirja.</p> <p>Sopimusprosessi on kuvattu vain hyvin yleisellä tasolla. Yhteistyöasiakirjan laatimisprosessi on laadittu ja siinä kuvataan Palvelukeskuksen sisäistä asiakasprosessia.</p>	<p>Asiakkuuspäällikkö, asiakkuusvastaavat</p>
<p>Mitkä ovat liikelaitoksen toiminnan ja talouden kannalta keskeisimmät sopimustyyppit (sopimustyyppejä ovat esimerkiksi vuokrasopimukset, hankintasopimukset ja yhteistyösopimukset)?</p> <p>Yhteistyöasiakirjojen sopimustyyppejä ei ole määritelty.</p> <p>Palvelukeskusliikelaitos laatii yhteistyöasiakirjoja toimialojen ja liikelaitosten kanssa.</p>	<p>Asiakkuuspäällikkö, asiakkuusvastaavat</p>
<p>Kuvaa keskeisimpien sopimustyyppien sopimusprosessien määrittelyn tilanne. Sopimusprosessissa on kuvattava myös eri päävaiheisiin liittyvät kaupungin tai tytäryhteisön sisäisten toimijoiden keskeisimmät tehtävät ja vastuut.</p> <p>Keskeisimpien sopimustyyppien sopimusprosessien määrittelyn tilannetta ei ole kuvattu.</p>	<p>Asiakkuuspäällikkö, asiakkuusvastaavat</p>
<p>Kehittämiskohteet ja aikataulu</p> <p>Palvelukeskus Helsingin on tarkoitus perehtyä keskeisimpien sopimustyyppien sopimusprosessien määrittelyn tilanteeseen vuoden 2025 aikana.</p>	<p>Asiakkuuspäällikkö, asiakkuusvastaavat, liiketoimintayksiköt</p>

5.2 Merkittävien sopimusten priorisointi

Kuvattava asia	Toteuttamisesta vastaa (tehtävänimike)
<p>Mitkä sopimukset kuuluvat liikelaitoksen merkittäviin sopimuksiin (kuvaa kriteeristö, ei yksittäisiä sopimuksia)? Jos kriteeristöä ei ole vielä laadittu, kerro milloin kriteeristön on tarkoitus valmistua.</p> <p>Palvelukeskus Helsinki ei ole laatinut myyntisopimuksiin eli yhteistyöasiakirjoihin kriteeristöä. Kriteeristö tullaan todennäköisesti laatimaan vuoden 2025 aikana, mutta tarkempaa suunnitelmaa tästä ei ole.</p>	<p>Asiakkuuspäällikkö, asiakkuusvastaavat</p>
<p>Onko kriteeristön mukaiset voimassa ja valmisteilla olevat merkittävät sopimukset tunnistettu?</p> <p>Palvelukeskus Helsinki ei ole aloittanut vielä tätä työtä.</p>	<p>Asiakkuuspäällikkö, asiakkuusvastaavat</p>
<p>Miten tunnistettuja merkittäviä sopimuksia seurataan, valvotaan ja niistä viestitään?</p> <p>Palvelukeskus Helsingin yhteistyöasiakirjoissa on osittain määritelty seuranta- ja valvonta- ja raportointikäytäntöjä. Tilaajan kanssa pidetään myös yhteistyöpalavereita. Palveluntuottaja seuraa asiakastyytyväisyyttä vähintään yhteistyöasiakirjoissa sovitulla tavalla.</p>	<p>Asiakkuuspäällikkö, asiakkuusvastaavat</p>
<p>Miten sopimushallintajärjestelmää hyödynnetään merkittävien sopimusten sopimushallinnassa?</p> <p>Sopimushallintajärjestelmä on tarkoitus ottaa käyttöön kokonaisuudessaan vuoden 2025 aikana. Sopimushallintajärjestelmä otettiin käyttöön vain allekirjoitustyökalun osalta keväällä 2025. Kaikki ne sopimukset eli yhteistyöasiakirjat, jotka on allekirjoitettu Cloudiassa tänä vuonna, löytyvät Cloudia-järjestelmästä. Sopimuksia eli yhteistyöasiakirjoja ei ole kuitenkaan luokiteltu Cloudiaan.</p>	<p>Asiakkuuspäällikkö, asiakkuusvastaavat</p>
<p>Kuvaa toimittajayhteistyön menettelyitä ja vastuita</p> <p>Yhteistyöasiakirjoihin on kirjattu vastuut ja tehtävät molempien osapuolten osalta.</p>	<p>Asiakkuuspäällikkö, asiakkuusvastaavat</p>
<p>Kehittämiskohteet ja aikataulu</p> <p>Sopimushallintajärjestelmä on tarkoitus ottaa käyttöön kokonaisuudessaan vuoden 2025 aikana.</p>	<p>Asiakkuuspäällikkö, asiakkuusvastaavat</p>
<p>Muut huomiot: Osa yhteistyöasiakirjoista sisältää merkittävän määrän liitteitä, joissa kuvataan ostettava tuote / palvelu. Huomioitava ko. kuvauksen osuus koko prosessissa.</p>	

5.3 Sopimus- ja riskienhallintajärjestelmän käyttäminen

Kuvattava asia	Toteuttamisesta vastaa (tehtävänimike)
<p>Käytössä oleva(t) sopimushallintajärjestelmä(t) ja mitkä sopimustyytit tallennetaan niihin</p> <p>Cloudia-sopimushallintajärjestelmä on olemassa, mutta sitä ei ole otettu käyttöön kaikkien sopimusten osalta (uusimmat sopimukset on tallennettu Cloudia-sopimushallintajärjestelmään). Tällä hetkellä sopimukset eli yhteistyöasiakirjat ovat pääosin verkkoasemalla. Puhelin- ja hyvinvointipalveluiden osalta CRM:ään on tallennettu hoivapalvelujen tilauslomakkeiden lisäksi kaikki palvelusopimukset kaikista palveluista, niin hoivapalvelujen asiakkaiden, kuin myös asiakkuuksien sopimukset. Näillä hallinnoidaan pääasiallisesti laskutusta. Yhteistyöasiakirjat ovat kuitenkin CRM:n ulkopuolella.</p>	<p>Asiakkuuspäällikkö, asiakkuusvastaavat</p>
<p>Kuinka suuri osuus sopimuksista löytyy sopimushallintajärjestelmä(i)stä?</p> <p>Sopimushallintajärjestelmässä on vain yksittäisiä sopimuksia eli yhteistyöasiakirjoja.</p>	<p>Asiakkuuspäällikkö, asiakkuusvastaavat</p>
<p>Merkitäänkö sopimusta koskevat reklamaatiot sopimushallintajärjestelmään? Jos ei, mihin reklamaatiot dokumentoidaan?</p> <p>Palvelukeskus Helsinki ei tällä hetkellä merkitse reklamaatioita sopimustenhallintajärjestelmään, vaan niitä hallinnoidaan verkkoasemalla.</p>	<p>Asiakkuuspäällikkö, asiakkuusvastaavat</p>
<p>Riskienhallintajärjestelmän käyttö sopimusriskien arvioinnissa</p> <p>Palvelukeskus Helsinki hyödyntää Granite-riskienhallintajärjestelmää sopimusriskien arvioinnissa.</p>	<p>Asiakkuuspäällikkö, asiakkuusvastaavat, riskienhallinnan asiantuntija</p>
<p>Kehittämiskohteet ja aikataulu</p> <p>Cloudia-sopimushallintajärjestelmä on tarkoitus ottaa käyttöön vuoden 2025 aikana.</p>	<p>Asiakkuuspäällikkö, asiakkuusvastaavat</p>

5.4 Sopimusosaamisen vahvistaminen

Kuvattava asia	Toteuttamisesta vastaa (tehtävänimike)
<p>Minkälaista sopimusosaamista liikelaitoksessa tarvitaan?</p> <p>Myyntisopimusten eli yhteistyöasiakirjojen laatimisessa tarvitaan sopimusjuridiikan perusosaamista (voi oppia työssä, ei tarvita juridiikan koulutusta) ja ymmärrystä keskeisistä sopimusehdoista.</p>	<p>Asiakkuuspäällikkö, asiakkuusvastaavat</p>
<p>Sopimusosaamisen kartoittamisen tilanne ja kartoittamisen sykli</p> <p>Sopimusosaamisen kartoittamista ei ole tehty myyntisopimusten eli yhteistyöasiakirjojen osalta.</p>	<p>Asiakkuuspäällikkö, asiakkuusvastaavat</p>
<p>Liikelaitoksen sopimusosaamisen kehittämissuunnitelman lyhyt kuvaus</p> <p>Sopimusosaamisen kehittämissuunnitelmaa ei ole tehty myyntisopimusten eli yhteistyöasiakirjojen osalta.</p>	<p>Asiakkuuspäällikkö, asiakkuusvastaavat</p>
<p>Liikelaitoksen sopimukseen liittyvät ohjeet ja perehdytysmateriaalit</p> <p>Palvelukeskus Helsingillä ei ole myyntisopimukseen eli yhteistyöasiakirjoihin erillistä ohjeistusta.</p>	<p>Asiakkuuspäällikkö, asiakkuusvastaavat</p>
<p>Sopimusten parissa työskentelevien sopimuskoulutukset</p> <p>Palvelukeskus Helsinki ei ole hankkinut sopimuskoulutusta yhteistyöasiakirjojen laadintaan.</p>	<p>Asiakkuuspäällikkö, asiakkuusvastaavat</p>
<p>Kehittämiskohteet ja aikataulu</p> <p>Koulutusasiaa pitää tarkastella vuoden 2025 aikana, kun Clouidian käyttöönotossa päästään eteenpäin.</p>	<p>Asiakkuuspäällikkö, asiakkuusvastaavat</p>

6. Kuvaus kaupunkilaisten sopimuksista

6.1 Sopimusprosessien määrittely

Kuvattava asia	Toteuttamisesta vastaa (tehtävänimike)
<p>Onko yleinen sopimusprosessi vastuurooleineen kuvattu?</p> <p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: Palveluiden asiakkuus edellyttää asiakkuussuhdetta tilaajan (Sotepe) kanssa. Tilaaja määrittelee kotiin tuotettavien palveluiden myöntämisen kriteerit. Tilaussopimusprosessi on kuvattu y-asetalle.</p> <p>Monipalvelut: Kotiateriapalvelut: Tilaaja (Sotepe) määrittelee kotiaterioiden myöntämisen kriteerit, minkä mukaan kotiaterioita tarjotaan. Kotiaterioiden toimittaminen ja vastuut on kuvattu kotiaterioiden palvelunkuvauksessa ja sen liitteissä. Palvelutilaukset tulevat Palvelukeskus Helsingille tilaajan edustuksen kautta (alisopimuksina). Palveluita ei myydä erikseen yksityisille kaupunkilaisille. Tilaaja lähettää täytetyn asiakastietolomakkeen Palvelukeskukselle, josta selviää yhteystiedot, palvelutiedot ja kotiateriayksikön yhteystiedot, mihin subventiot ohjataan. Tilausprosessi on kuvattu y-asetalle.</p>	<p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: asiakaspalvelun tiimiesihenkilö, asennus-sihteerit</p> <p>Monipalvelut: Pakkalan tuotantopäällikkö, asiakaspalvelun palvelupäällikkö, mopan/Pakkalan asiantuntijat</p>
<p>Mitkä ovat liikelaitoksen toiminnan ja talouden kannalta keskeisimmät sopimustyyppit (sopimustyyppejä ovat esimerkiksi vuokrasopimukset, hankintasopimukset ja yhteistyösopimukset)?</p> <p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kotiin tuotettavien palveluiden yhteistyöasiakirja tilaajan (Sotepe) ja palveluntuottajan Palvelukeskus Helsinki) välillä. • Palvelusopimus Palvelukeskus Helsingin ja kaupunkilaisen välillä <p>Monipalvelut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kotiaterioiden palvelunkuvaus ja sen liitteet • Asiakastietolomake 	<p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: yksikönjohtaja, hoivapalvelujen palvelupäällikkö, asiakaspalvelun palvelupäällikkö</p> <p>Monipalvelut: Monipalvelujen asiantuntijat, Pakkalan keskuskeittiön tuotantopäällikkö, asiakaspalvelun palvelupäällikkö, logistiikkapäällikkö</p>
<p>Kuvaa keskeisimpien sopimustyyppien sopimusprosessien määrittelyn tilanne. Sopimusprosessissa on kuvattava myös eri päävaiheisiin liittyvät kaupungin tai tytäryhteisön sisäisten toimijoiden keskeisimmät tehtävät ja vastuut.</p> <p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kts. myyntisopimukset • Tilausprosessi on kuvattu (2018) <p>Monipalvelut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kotiateriasopimuksessa on kuvattu tilaajan ja toimittajan keskeiset tehtävät ja vastuut. Kotiaterioiden palvelunkuvaus koskee kaikkia kyseisen palvelun palveluntuottajia kaupungille. 	<p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: asiakkuuspäällikkö, asiakaspalvelun tiimiesihenkilö</p> <p>Monipalvelut: Monipalvelujen asiantuntijat, Pakkalan keskuskeittiön tuotantopäällikkö, asiakaspalvelun palvelupäällikkö</p>

Kuvattava asia	Toteuttamisesta vastaa (tehtävänimike)
<p>Kehittämiskohteet ja aikataulu</p> <p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kts. myyntisopimukset <p>Monipalvelut:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kotiaterioiden valmistus ja toimitus loppuu 1/2026 suurempia kehittämistarpeita ei tästä johtuen nyt ole määritelty.	<p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: asiakkuuspäällikkö</p> <p>Monipalvelut: Monipalvelujen yksikönjohtaja, Pakkalan keskuskeittiön tuotantopäällikkö, asiakaspalvelun palvelupäällikkö</p>
<p>Muut huomiot: Monipalvelujen Kotiaterioiden valmistus ja toimitus loppuu 1/2026.</p>	

6.2 Merkittävien sopimusten priorisointi

Kuvattava asia	Toteuttamisesta vastaa (tehtävänimike)
<p>Mitkä sopimukset kuuluvat liikelaitoksen merkittäviin sopimuksiin (kuvaa kriteeristö, ei yksittäisiä sopimuksia)? Jos kriteeristöä ei ole vielä laadittu, kerro milloin kriteeristön on tarkoitus valmistua.</p> <p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: Kaupunkilaisten hoivapalveluihin liittyen on ainoastaan Yhteistyöasiakirja tilaajan (Sotepe) kanssa sekä siihen liittyvä tilaussopimus kaupunkilaisten kanssa. Erillistä kriteeristöä ei ole näin ollen tehty.</p> <p>Monipalvelut: Kaupunkilaisten kotiaterioihin liittyen on sopimus tilaajan (Sotepe) kanssa sekä siihen liittyvä tilaussopimus kaupunkilaisten kanssa. Erillistä kriteeristöä ei ole tehty.</p>	<p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: asiakkuuspäällikkö</p> <p>Monipalvelut: Monipalvelujen yksikönjohtaja, Pakkalan keskuskeittien tuotantopäällikkö, asiakaspalvelun palvelupäällikkö</p>
<p>Onko kriteeristön mukaiset voimassa ja valmisteilla olevat merkittävät sopimukset tunnistettu?</p> <p>Kts. edellinen kohta</p>	<p>Kts. edellinen kohta</p>
<p>Miten tunnistettuja merkittäviä sopimuksia seurataan, valvotaan ja niistä viestitään?</p> <p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: Kotiin tuotettavien palveluiden sopimuksen mukaisia palveluita arvioidaan säännöllisesti. Tilaajalle (Sotepe) toimitetaan kuukausittain palveluraportti. Tilaaja auditoi Palvelukeskus Helsinkiä vuosittain. Sopimusta ja palvelua seuraa, arvioi ja kehittää sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden sekä Palvelukeskuksen välinen digitaalisten palvelujen ohjausryhmä (dipa).</p> <p>Monipalvelut: Tilaaja seuraa ruokapalveluiden toimittamista. Tilaajan kanssa pidetään yhteistyöpalavereja. Tilaajalla on oikeus sopimuskauden aikana tehdä tai teettää tarkistus palveluntuottajan tiloissa sen selvittämiseksi onko palvelu vaatimusten mukainen ja palveluntuottaja toiminut sen mukaisesti. Palveluntuottaja sitoutuu vuosittain toimittamaan 5-10 ateriaa maksutta laadunvalvontaa varten.</p>	<p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: yksikönjohtaja, asiakkuuspäällikkö, hoivapalvelujen palvelupäällikkö</p> <p>Monipalvelut: Pakkalan keskuskeittien tuotantopäällikkö, Monipalvelujen / Pakkalan keskuskeittiön asiantuntijat, asiakaspalvelun palvelupäällikkö</p>
<p>Miten sopimushallintajärjestelmää hyödynnetään merkittävien sopimusten sopimushallinnassa?</p> <p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: Tällä hetkellä ei hyödynnetä sopimushallintajärjestelmää.</p> <p>Monipalvelut: Tällä hetkellä ei hyödynnetä sopimushallintajärjestelmää.</p>	<p>-</p>

Kuvattava asia	Toteuttamisesta vastaa (tehtävänimike)
<p>Kuvaa toimittajayhteistyön menettelyitä ja vastuita</p> <p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: Kts. Kohta myyntisopimukset.</p> <p>Monipalvelut: Tilaaaja huolehtii yhteistyötapaamisten organisoinnista ja koolle kutsumisesta. Palveluntuottaja kirjaa muistiot. Sopimusten seuranta ja palautekeskustelu käydään vähintään kerran vuodessa. Palveluntuottaja kerää ja tilastoi tietoa palvelupoikkeamista, asiakaspalautteista sekä tehdyistä toimenpiteistä.</p>	<p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: asiakkuuspäällikkö, asiakkuusvastaavat</p> <p>Monipalvelut: Pakkalan keskuskeittiön tuotantopäällikkö, Monipalvelujen asiantuntijat</p>
<p>Kehittämiskohteet ja aikataulu</p> <p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: Kts. myyntisopimukset. Kotiin tuotettavien palveluiden yhteistyöasiakirja on päivityksessä 11/24-1/25 ja sen valmistuttua viedään Cloudiaan.</p> <p>Monipalvelut: Ei kehittämiskohteita.</p>	<p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: asiakkuuspäällikkö, hoivapalvelujen palvelupäällikkö</p> <p>Monipalvelut: -</p>

6.3 Sopimus- ja riskienhallintajärjestelmän käyttäminen

Kuvattava asia	Toteuttamisesta vastaa (tehtävänimike)
<p>Käytössä oleva(t) sopimushallintajärjestelmä(t) ja mitkä sopimustyytit tallennetaan niihin</p> <p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: Kaupunkilaisten tilaussopimukset tallennetaan CRM-järjestelmään.</p> <p>Monipalvelut: Sopimushallintajärjestelmää ei ole. Asiakkaan toimitustiedot ja kuljetustiedot ovat Aromi-toiminnanohjausjärjestelmässä. Asiakkaalle perustetaan asiakasnumero.</p>	<p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: asiakaspalvelun palvelupäällikkö ja asennussihteerit</p> <p>Monipalvelut: Monipalvelujen yksikönjohtaja, Pakkalan keskuskeittiön tuotantopäällikkö, asiakaspalvelun palvelupäällikkö</p>
<p>Kuinka suuri osuus sopimuksista löytyy sopimushallintajärjestelmä(i)stä?</p> <p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: Kaikki</p> <p>Monipalvelut: Ei lainkaan</p>	<p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: asiakaspalvelun palvelupäällikkö ja asennussihteerit</p>
<p>Merkittävätkö sopimusta koskevat reklamaatiot sopimushallintajärjestelmään? Jos ei, mihin reklamaatiot dokumentoidaan?</p> <p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: Osa tallennetaan CRM-järjestelmään ja osa käsitellään muuta kautta (esim. Kaupungin palautejärjestelmä).</p> <p>Monipalvelut: Reklamaatiot löytyvät kaupungin palautejärjestelmästä. Asiakaspalvelulle suoraan tulevia reklamaatioita tallennetaan Efecte-palvelunhallintajärjestelmään.</p>	<p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: hoivapalvelujen palvelupäällikkö</p> <p>Monipalvelut: Pakkalan keskuskeittiön tuotantopäällikkö, asiakkuusvastaava, asiakaspalvelu</p>
<p>Riskienhallintajärjestelmän käyttö sopimusriskien arvioinnissa</p> <p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: Ei ole käytössä.</p> <p>Monipalvelut: Ei ole käytössä.</p>	<p>-</p>
<p>Kehittämiskohteet ja aikataulu</p> <p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: Mietitään miten kaupunkilaisten tekemät reklamaatiot ja palautteet dokumentoidaan?</p> <p>Monipalvelut: Ei kehityskohteita.</p>	<p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: hoivapalvelujen palvelupäällikkö</p>

6.4 Sopimusosaamisen vahvistaminen

Kuvattava asia	Toteuttamisesta vastaa (tehtävänimike)
<p>Minkälaista sopimusosaamista liikelaitoksessa tarvitaan?</p> <p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: Toistaiseksi ei ole tunnistettu osaamisen vahvistamisen tarvetta.</p> <p>Monipalvelut:</p>	-
<p>Sopimusosaamisen kartoittamisen tilanne ja kartoittamisen sykli</p> <p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: -</p> <p>Monipalvelut:</p>	-
<p>Liikelaitoksen sopimusosaamisen kehittämissuunnitelman lyhyt kuvaus</p> <p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: -</p> <p>Monipalvelut:</p>	-
<p>Liikelaitoksen sopimukseen liittyvät ohjeet ja perehdytysmateriaalit</p> <p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: Tilaussopimukseen ja prosessiin on y-aseamalla kattava ohjeistus ja perehdytysmateriaali, jota päivitetään säännöllisesti.</p> <p>Monipalvelut: Tilaukseen ja prosessiin liittyvä ohjeistus ja perehdytysmateriaali on y-aseamalla.</p>	<p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: asiakaspalvelun tiimiesihenkilö</p> <p>Monipalvelut</p>
<p>Sopimusten parissa työskentelevien sopimuskoulutukset</p> <p>Puhelin- ja hyvinvointipalvelut: -</p> <p>Monipalvelut: -</p>	-

7. Kuvaus henkilöstösopimuksista

7.1 Sopimusprosessien määrittely

Kuvattava asia	Toteuttamisesta vastaa (tehtävänimike)
<p>Onko yleinen sopimusprosessi vastuurooleineen kuvattu?</p> <p>Palvelukeskus Helsingin intran henkilöstökäsikirjassa on kuvattu henkilöstöasioiden menettelytavat ja vastuut. Lisäksi liikelaitoksen toimitusjohtajan henkilöstöasioiden delegointipäätöksessä on kuvattu henkilöstöasioiden päätösten päättäjätasot. Edellisen lisäksi delegointipäätöksen liitteeksi on kuvattu henkilöstöhallinnon menettelytapaohje.</p>	<p>Henkilöstöpäällikkö, HR-asiantuntijat</p>
<p>Mitkä ovat liikelaitoksen toiminnan ja talouden kannalta keskeisimmät sopimustyytit (sopimustyyppiä ovat esimerkiksi vuokrasopimukset, hankintasopimukset ja yhteistyösopimukset)?</p> <p>Palvelukeskus Helsingin henkilöstöjohtamisen keskeisin sopimustyyppi on työsopimus.</p>	<p>Esihenkilöt, delegointipäätöksen mukainen päättäjä</p>
<p>Kuvaa keskeisimpien sopimustyyppien sopimusprosessien määrittelyn tilanne. Sopimusprosessissa on kuvattava myös eri päävaiheisiin liittyvät kaupungin tai tytäryhteisön sisäisten toimijoiden keskeisimmät tehtävät ja vastuut.</p> <p>Työsopimusprosessin ja sen tekemisen tueksi on tehty ohje Palvelukeskus Helsingin intraan, kohtaan uuden työntekijän palkkaaminen. Ohje sisältää keskeisimmät menettelytavat sopimuksen tekemisessä aina palkanmaksuun asti. Lisäksi ohje sisältää sopimuksen tekemisen vastuut. HR arkistoi alkuperäiset allekirjoitetut työsopimukset lukituissa kaapeissa oleviin kansioihin. Sopimukset on järjestetty yksiköittäin. Työsopimukset säilytetään edellä mainitulla tavalla kuluva ja kaksi edellistä vuotta, jonka jälkeen sopimukset siirretään Palvelukeskuksen Pakkalassa sijaitsevaan yhteiseen keskitettyyn arkistoon. Lisäksi työsopimukset skannataan Palvelukeskuksen HR-järjestelmään henkilön työsuhdetietoihin (Sympa). Sympassa henkilöiden tiedot näkyvät aktiivisina palvelussuhteen keston ajan, jonka jälkeen ne muuttuvat passiiviseksi ja ne hävitetään kahden vuoden jälkeen.</p>	<p>Henkilöstöpäällikkö, HR-asiantuntijat</p>
<p>Kehittämiskohteet ja aikataulu</p> <p>Palvelukeskus Helsingin ohjeessa on kuvattu, että esihenkilö lähettää alkuperäisen allekirjoitetun työsopimuksen Palvelukeskus Helsingin HR:lle arkistoitavaksi. On havaittu, että pientä osaa sopimuksista ei toimiteta ohjeen mukaan. Esihenkilöiden jatkuva muistuttaminen asiasta.</p>	<p>Henkilöstöpäällikkö, HR-asiantuntijat</p>
<p>Muut huomiot: Työsopimusten säilytysaika on 10 vuotta työsuhteen päättymisestä ja jos päättymisaika ei ole tiedossa, työsopimuksia säilytetään 50 vuotta työsuhteen aloituksesta. Tällä hetkellä Palvelukeskuksella ei ole mahdollisuutta lajitella sopimuksia päättymisaikankohdan mukaisesti.</p> <p>Helsingin kaupungin HR-johtamisuudistuksen yhteydessä on mahdollista, että työsopimusprosessiin ja niiden arkistointiin tulee muutoksia. Tällä hetkellä hankkeessa on kuvattu nykytila. Tavoitella kuvataan vuoden 2025 alussa.</p>	

7.2 Merkittävien sopimusten priorisointi

Kuvattava asia	Toteuttamisesta vastaa (tehtävänimike)
<p>Mitkä sopimukset kuuluvat liikelaitoksen merkittäviin sopimuksiin (kuvaa kriteeristö, ei yksittäisiä sopimuksia)? Jos kriteeristöä ei ole vielä laadittu, kerro milloin kriteeristön on tarkoitus valmistua.</p> <p>Kriteeristöä ei ole kuvattu, koska tarvetta ei ole tunnistettu. Pääasiassa henkilöstösopimukset tehdään keskitetysti Helsingin Kaupunginkansliassa.</p>	<p>Henkilöstöpäällikkö, HR-asiiantuntija</p>
<p>Onko kriteeristön mukaiset voimassa ja valmisteilla olevat merkittävät sopimukset tunnistettu?</p> <p>Kyllä</p>	<p>Henkilöstöpäällikkö, HR-asiiantuntija</p>
<p>Miten tunnistettuja merkittäviä sopimuksia seurataan, valvotaan ja niistä viestitään?</p> <p>Palvelukeskus Helsingin rekrytointitiimi seuraa sopimusprosessia ja vastaa arkistoinnista. Sopimuksiin liittyvä viestintä hoidetaan esihenkilöinfossa, intrassa ja sähköpostilla.</p>	<p>Henkilöstöpäällikkö, HR-asiiantuntija</p>
<p>Miten sopimushallintajärjestelmää hyödynnetään merkittävien sopimusten sopimushallinnassa?</p> <p>Sopimuksia säilytetään sähköisinä Palvelukeskus Helsingin HR-järjestelmässä (Sympa).</p>	<p>Henkilöstöpäällikkö, HR-asiiantuntijat</p>
<p>Kuvaa toimittajayhteistyön menettelyitä ja vastuita</p> <p>Palvelukeskus Helsingin HR vastaa toimittajayhteistyöstä ja järjestelmän pääkäyttäjäydestä.</p>	<p>Henkilöstöpäällikkö, HR-asiiantuntijat</p>
<p>Kehittämiskohteet ja aikataulu</p> <p>Ei ole havaittu kehittämiskohteita.</p>	<p>Henkilöstöpäällikkö, HR-asiiantuntijat</p>

7.3 Sopimus- ja riskienhallintajärjestelmän käyttäminen

Kuvattava asia	Toteuttamisesta vastaa (tehtävänimike)
<p>Käytössä oleva(t) sopimushallintajärjestelmä(t). Mitkä sopimustyytit tallennetaan niihin?</p> <p>Ei erillistä sopimustenhallintajärjestelmää. Sopimukset tallennetaan HR-järjestelmään (Sympa).</p>	<p>Henkilöstöpäällikkö, HR-asiantuntijat</p>
<p>Kuinka suuri osuus sopimuksista löytyy sopimushallintajärjestelmä(i)stä?</p> <p>Kaikki työsopimukset tallennetaan HR-järjestelmään (Sympa).</p>	<p>Henkilöstöpäällikkö, HR-asiantuntijat</p>
<p>Merkitäänkö sopimusta koskevat reklamaatiot sopimushallintajärjestelmään? Jos ei, mihin reklamaatiot dokumentoidaan?</p> <p>Työsopimuksista ei tule erillisiä reklamaatioita. Havaitut virheet korjataan välittömästi.</p>	<p>Henkilöstöpäällikkö, HR-asiantuntija</p>
<p>Riskienhallintajärjestelmän käyttö sopimusriskien arvioinnissa</p> <p>Työsopimusprosessin osalta ei ole käytössä riskienhallintajärjestelmää.</p>	<p>Henkilöstöpäällikkö, HR-asiantuntija</p>
<p>Kehittämiskohteet ja aikataulu</p> <p>Ei ole havaittu tarvetta kehittämiskohteille.</p>	<p>Henkilöstöpäällikkö, HR-asiantuntija</p>

7.4 Sopimusosaamisen vahvistaminen

Kuvattava asia	Toteuttamisesta vastaa (tehtävänimike)
<p>Minkälaista sopimusosaamista liikelaitoksessa tarvitaan?</p> <p>HR ja esihenkilöt tarvitsevat palvelussuhteisiin liittyvää sopimusosaamista.</p>	<p>Henkilöstöpäällikkö, HR-asiantuntijat</p>
<p>Sopimusosaamisen kartoittamisen tilanne ja kartoittamisen sykli</p> <p>HR:n ja esihenkilöiden osaamisen kehittämisen tarpeet kartoitetaan vuosittain onnistumiskeskusteluissa.</p>	<p>Henkilöstöpäällikkö, yksikönjohtajat, palvelupäälliköt</p>
<p>Liikelaitoksen sopimusosaamisen kehittämissuunnitelman lyhyt kuvaus</p> <p>Sopimusosaamisesta ei ole tehty erillistä kehittämissuunnitelmaa. Palvelukeskus Helsingin osaamisen kehittämisen painopisteet arvioidaan liikelaitostasoisesti vuosittain ja keskeiset kehittämistarpeet sisällytetään osaamisen kehittämisen suunnitelmaan.</p>	<p>Henkilöstöpäällikkö, HR-asiantuntijat</p>
<p>Liikelaitoksen sopimukseen liittyvät ohjeet ja perehdytysmateriaalit</p> <p>Ohjeet ja perehdytysmateriaalit on viety sekä Palvelukeskus Helsingin että kaupungin intraan.</p>	<p>Henkilöstöpäällikkö, HR-asiantuntijat</p>
<p>Sopimusten parissa työskentelevien sopimuskoulutukset</p> <p>Palvelussuhdeasioihin liittyviä koulutuksia tarjotaan kaupunkitasolla esim. Oppiva-järjestelmässä. HR osallistuu esim. Kuntatyönantajan palvelussuhdekoulutuksiin. Lisäksi Palvelukeskus Helsinki järjestää tarpeen mukaan erillisiä sparrauksia esihenkilöille palvelussuhdeasioiden hallintaan liittyen.</p>	<p>Henkilöstöpäällikkö, HR-asiantuntijat</p>
<p>Kehittämiskohteet ja aikataulu</p> <p>Ei ole tunnistettu erillistä kehittämiskohdetta osaamiseen liittyen.</p>	<p>Henkilöstöpäällikkö, HR-asiantuntijat</p>
<p>Muut huomiot: Hyvistä käytännöistä ja perusasioista muistutetaan jatkuvasti esihenkilöitä esim. esihenkilöinfoissa.</p>	

**Parasta
Bäst yhdessä
tillsammans
*Best
together***

Helsinki

**Palvelukeskus
Helsinki**

Palvelukeskus Helsinki

Elimäenkatu 15
00510 Helsinki
PL 9500
00099
Helsingin kaupunki

Pakkalantie 30
01530 Vantaa
PL 9510
00099
Helsingin kaupunki

palvelukeskus.hel.fi



Palvelukeskus Helsinki
Koulusafkaa Helsingissä