

# Palvelukeskus Helsingin organisaatio 1.9.2021

Johtokunta 10.6.2021

Antti Värtelä

# Organisaatio

# Palvelukeskus Helsingin organisaatio 1.5.2019

Johtokunta

Kansliapäällikkö

Toimitusjohtaja  
Antti Värtelä

## Kehityspalvelut

- Strategia ja toimintajärjestelmä
- Vastuullisuus, laatu ja ympäristö
- Asiakkuuksien kehittäminen ja ratkaisumyynti
- Viestintä ja markkinointi

## Tukipalvelut

- HR, talous
- ICT ja hankehallinta
- Hankinnat ja kilpailutus
- Luottamushenkilöt

## Turvallisuus ja riskienhallinta

- Valmius ja varautuminen
- Sisäinen valvonta
- Aulapalvelut
- Työsuojelu

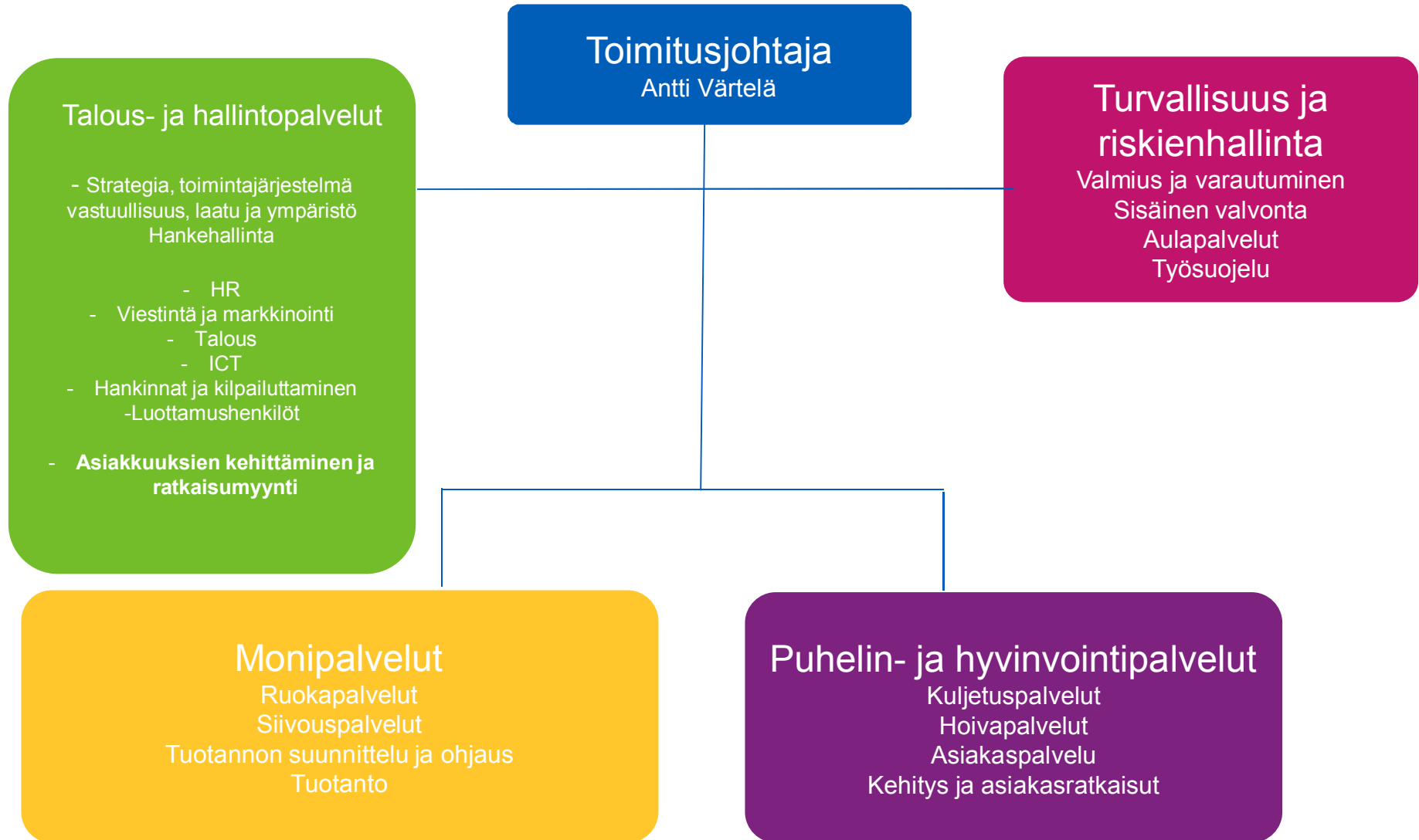
## Monipalvelut

- Ruokapalvelut
- Siivouspalvelut
- Tuotannon suunnittelu ja ohjaus
- Tuotanto

## Puhelin- ja hyvinvointipalvelut

- Kuljetuspalvelut
- Hoivapalvelut
- Asiakaspalvelu
- Kehitys ja asiakasratkaisut

# Palvelukeskus Helsingin organisaatio 1.9.2021



# Yhdistettävät toiminnot

Lakkautettavat toiminnot, joista tehtävät siirtyvät uuteen yksikköön

## Kehityspalvelut - yksikkö (yksikönjohtaja)

Strategia ja toimintajärjestelmä  
Vastuullisuus, laatu ja ympäristö  
Asiakkuuksien kehittäminen ja ratkaisumyynti  
Viestintä ja markkinointi  
10 henkilöä

## Tukipalvelut - toimisto (hallintopäällikkö)

HR  
Talous  
ICT ja hankehallinta  
Hankinnat ja kilpailutus  
Luottamushenkilöt  
30 henkilöä

Uusi perustettava yksikkö, johon tehtävät siirtyvät

## Talous- ja hallintopalvelut (yksikönjohtaja)

- Strategia, toimintajärjestelmä vastuullisuus, laatu ja ympäristö  
Hankehallinta
  - HR
  - Viestintä ja markkinointi
    - Talous
    - ICT
  - Hankinnat ja kilpailuttaminen
    - Luottamushenkilöt
- **Asiakkuuksien kehittäminen ja ratkaisumyynti\***

Yksikön sisäinen organisoituminen on vielä kesken → toimitusjohtajan päätös johtokunnan päätöksen jälkeen

Asiakkuuksien kehittäminen ja ratkaisumyynti siirrettäneen liiketoimintoihin

# Tehtävämuutokset

# Tehtävämuutokset

- Perustetaan uusi liiketoiminnoille tukipalveluja tuottava osastotasoinen yksikkö: **Talous- ja hallintopalvelut**
  - Toimitusjohtajan esitys johtokunnalle päätettäväksi 10.6.2021
- Yksikköä johtaa talous ja hallintopalvelujen yksikönjohtaja → virka perustetaan kaupunginhallituksessa
- Johtokunnan päätöksen johdosta lakkautetaan seuraavat toiminnot:
  - **Tukipalvelut (30 henkilöä)** → hallintopäällikön virka → lakkautetaan kaupungin menettelytapojen mukaisesti → viranhaltijan eläköityminen
  - **Kehityspalvelut (10 henkilöä)** → yksikönjohtajan virka → lakkautetaan kaupungin menettelytapojen mukaisesti → viranhaltijan uudelleensijoittuminen tehtäväjärjestelyjen vuoksi ja yhteistoimintamenettely kaupungin ohjeiden mukaisesti

# Perustelut muutokselle



# Perustelut

- Esitys sisältää tukipalvelujen yhdistämisen perustettavaan yhteiseen, suoraan toimitusjohtajan alaisuudessa toimivaan osastotasoiseen toimintayksikköön.
- Yhdistämisen tavoitteena on parhaalla mahdollisella tavalla tehostaa tukipalvelutoimintaa, nostaa laatua, sujuvoittaa prosesseja sekä alentaa tukipalvelujen kustannuksia.
- Lisäksi yhdistämisen tavoitteena on edistää yhdessä tekemistä ja yhtenäistä organisaatiokulttuuria ja yhteistä suuntaa
- Yhdistäminen tähtää tulevaisuuteen. Näköpiirissä on liikelaitoksen toimintaympäristön muutoksia kuten tuotettujen palvelujen lisääntyvät kilpailutukset, hinnoittelun kilpailukykyisyys, toiminnan kannattavuus ja omarahoitteisuus.
- Tarkoituksena on, että
  - tukipalvelujen johtamisessa korostuu liiketaloudellinen osaaminen ja menestyksellisen liiketoiminnan tavoitteita tukeva talousosaaminen
  - kaupunkiorganisaatioon kuuluvan kunnallisen liikelaitoksen toimintaan välttämättömästi kuuluvan julkisen hallinnon riittävä tuntemus sekä hyvän ja laaja-alaisen hallinnon osaaminen ja myös toimintaperiaatteiden tunteminen.

# Perustelut

- Yhteisessä yksikössä tukipalvelujen yhdistäminen mahdollistaa:
  - Ohjauksen ja johtamisen keskitetysti, tehokkaasti ja taloudellisesti.
  - Prosessien tehostamisen ja nykyistä paremman resursoinnin sisäisten asiakkuuksien hoitoon.
  - Omaan toimintaan sitoutuvien kustannusten nykyistä paremman ja analyttisemmän kustannuslaskennan ja turhien kustannusten poistamisen.
  - Nykyistä paremman yhteisen riskienhallinnan yhteisen palvelukehityksen ja asiointitavat.
- Yhdistämisprosessin sujuvuutta edistää tukipalvelujen
  - Strateginen yhteensopivuus
  - Yhdistettävyyys niiden samanlaisen tukipalveluonteen vuoksi
  - Yhdistämisprosessin alhaiset kustannukset ja realistisesti hallittavissa olevan läpiviennin.

# Perustelut, asiakkuuden hoito

- Esitys sisältää myös asiakkuuksien johtamisen ja hoidon siirtämisen suoraan palveluja tuottaviin osastotason tulosyksiköihin, mikä muutos kuuluu toimitusjohtajan toimivaltaan.
- Siirron strategisena tavoitteena on tehostaa asiakkuuksien hallintaa, parantaa palvelujen laatua, sujuvoittaa palveluprosesseja sekä alentaa asiakkuuksien ohjaukseen ja hoitoon sitoutuvia kustannuksia.
- Muutos tähtää tulevaisuuteen. Asiakkaista haetaan uudella tavalla kannattavuuden ohella kumppanuuksia ja pitkiä asiakassuhteita sekä parempaa nykyisten ja tulevien palvelutarpeiden ja kysynnän huomiointia.
- Asiakkuuden hoidon siirtäminen tulosyksiköihin mahdollistaa jatkossa
  - syvällisemmän asiakas- ja markkinatuntemuksen
  - asiakkaiden osallistamisen tuotteiden ja palvelujen kehittämiseen
  - markkinointiviestinnän oikean ja osuvamman kohdentamisen
  - koko palveluprosessin virtaviivaistamisen
  - paremman tiedolla johtamisen
  - toimintaa kehittävän ja tukevan tiedon tuottamisen.



# Yhteistoiminta

# YT käsittely

Aika	Asia	Vastuu / päättäjä
3.5.2021	Yhteydenotto kansliapäällikköön	Toimitusjohtaja
7.5.2021	Suunnitelman esittely johtokunnalle (muissa asioissa)	Toimitusjohtaja
11.5.2021	Suunnitelman käsittely yksikönjohtajissa	Toimitusjohtaja
17.5.2021	YT-käsittely henkilöstön kanssa jota muutos koskee (tukipalvelut ja kehityspalvelut)	Toimitusjohtaja
12.5.2021	Viranhaltijan kuuleminen	
18.5.2021	Suunnitelman käsittely HTK ja JORY, HTK on todennut YT:n toteutuneen tässä vaiheessa valmistelua	Toimitusjohtaja
10.6.2021	Johtokunnan päätös	Johtokunta
xx.6.2021	YT käsittely henkilöstön kanssa, jota muutos koskee (tukipalvelut ja kehityspalvelut) Henkilökohtaiset keskustelu niiden työntekijöiden kanssa, joiden tehtäviin muutos vaikuttaa olennaisesti Viranhaltijan kuuleminen	Toimitusjohtaja
1.9.2021	Muutoksen toimeenpano	Toimitusjohtaja

