



31.12.2024

Työllisyysjohtaja

70 §

Virkasuhteen täyttäminen, kaupunginkanslia, elinkeino-osasto, asiakaspalvelupäällikkö, KANSLIA-01-62-24

HEL 2024-017215 T 01 01 01 01

Päätös

Työllisyysjohtaja päätti ottaa koulutuksen, kokemuksen ja haastattelussa osoitetun sopivuuden perusteella Anne Räsäsen asiakaspalvelupäällikön virkaan.

Viran tehtäväkohtainen palkka on 4709,79 € euroa.

Virkaan valittavien kanssa sovitaan erikseen päivämäärästä, jolloin he ottavat viran vastaan.

Virkaan valitulle määrätään virantoimituksen aloittamisesta alkava koeaika, joka on kuusi kuukautta.

Päätös on ehdollinen, kunnes virkaan valittu on esittänyt selvityksen terveydentilastaan. Selvitys terveydentilasta on esitettävä kuukauden kuluessa virkaan ottamista koskevan päätöksen tiedoksisaannista lukien. Mikäli tehtävästä toiseen siirtyvä henkilö on aiemmin jo esittänyt selvityksen terveydentilastaan, esihenkilö voi päättää, ettei työhöntulotarkastusta tarvita.

Päätöksen perustelut

Kaupunginhallitus perusti 25.11.2024 alkaen § 722 Helsingin kaupungin työllisyyspalveluliikelaitoksen asiakaspalvelupäällikön viran. Virka sijoitetaan väliaikaisesti kaupunginkanslian elinkeino-osastolle ja siirretään 1.1.2025 lukien toimintansa aloittavaan työllisyyspalveluliikelaitokseen.

Asiakaspalvelupäällikön virka oli julkisesti haettavana ajalla 25.11.2024-9.12.2024 Helsingin kaupungin sähköisessä rekrytointijärjestelmässä osoitteessa helsinkirekry.fi. Hakuilmoitus oli lisäksi esillä TE-palveluiden sivuilla sekä monster.fi ja duunitori.fi -palveluissa. Virka sijoittuu palvelussuhteen alkaessa Työllisyyspalveluliikelaitoksen kohtaopalvelut-yksikköön.

Kansliapäällikön 3.3.2021, 56 §:n tekemän päätöksen toimivallan siirtämisestä keskushallinnossa kanslian henkilöstöasioihin liittyvässä päätöksenteossa mukaan vakituiseen virkaan ottaa ko. viralle määritellyn esihenkilön esihenkilö yksi yli periaatteella siten, että kukaan ei ota vakinaiseen palvelussuhteeseen omia suoria alaisiaan. Asiakaspalve-



31.12.2024

Työllisyysjohtaja

lupäällikön tehtävän osalta virkasuhteeseen ottaa työllisyysjohtaja Annukka Sorjonen.

Viranhaltijan tehtävänä ovat asiakaspalvelupäällikön tehtävät Helsingin työllisyyspalveluissa. Asiakaspalvelupäällikkö vastaa työnhakijoiden neuvonta- ja asiointikokonaisuuden johtamisesta sekä monikanavaisien palveluratkaisujen kehittamisestä ja käyttönotosta. Lisäksi hän vastaa työllisyyttä edistävien digitaalisten palveluiden kehittamisestä ja tuloksellisuudesta ja kehittää ja johtaa eri palvelutarjoajien muodostama palveluekosysteemiä. Asiakaspalvelupäällikkö toimii yksiköiden johtajien johtamisen kumppanina ja johtaa vastuualuettaan yksikkörajat ylittävästi sekä valmistelee johtoryhmässä käsiteltäviä asioita ja toimeenpanee vastuualuettaan koskevia päätöksiä. Lisäksi asiakaspalvelupäällikkö johtaa vastuualueensa valtakunnallista ja paikallista verkostoyhteistyötä.

Asiakaspalvelupäällikön viran kelpoisuusvaatimuksena on soveltuva ylempi korkeakoulututkinto. Lisäksi tehtävässä edellytetään hyvää suomen ja englannin kielen taitoa sekä tyydyttävää ruotsin kielen taitoa.

Muodollisten kelpoisuusvaatimusten lisäksi hakijalta odotettiin työmarkkinoiden dynamiikkaan, työttömyyden monitasoiseen ilmiöön sekä työllistymisen edistämisen palvelujärjestelmään ja lainsäädäntöön liittyvien laajojen tietokokonaisuuksien hallintaa, kokemusta monikanavaisen asiakaspalvelun tuloksellisesta johtamisesta ja kehittamisestä, kokemusta ja näkemystä digitaalisten ratkaisujen integroimisesta asiakkaan palveluprosesseihin, kykyä analysoida ja hyödyntää laaja-alaisesti asiakaskokemus- ja asiakastietoa palvelukanavien ja -prosessien kehittämisessä, aiempaa kokemusta valmentavasta henkilöstöjohtamisesta sekä taitoa matriisissa johtamiseen ja erinomaisia yhteistyö- ja neuvottelutaitoja.

Perustuslain 125 §:n mukaan viran yleiset nimitysperusteet ovat taito, kyky ja koeteltu kansalaiskunto.

Hakijat ja rekrytointiprosessi

Määräajassa hakemuksen jätti 44 hakijaa. Vaadittu kelpoisuus on 29 hakijalla. Hakijaluettelo on liitteenä 1.

Rekrytoinnin ensimmäisenä vaiheena oli videohaastattelu ajalla 10.12.–11.12.2024 Videohaastatteluun valittiin hakemusten perusteella henkilöt, joilla arvioitiin hakemuksien perusteella olevan kokemusta monikanavaisen asiakaspalvelun tuloksellisesta kehittämisestä sekä näkemystä digitaalisten ratkaisujen integroimisesta asiakkaan palveluprosesseihin. Hakemuksia arvioi yksikön johtaja Tuomas Järvinen.



31.12.2024

Työllisyysjohtaja

Haastattelukutsu lähetettiin 12 hakijalle joista 12 lähetti vastaukset määräajassa. Videohaastatteluita arvioi yksikön johtaja Tuomas Järvinen ja HR-suunnittelija Enni Tuominen.

Videohaastatteluiden perusteella 3 hakijaa kutsuttiin henkilökohtaiseen haastatteluun. Haastatteluvalinnassa painotettiin hakijoiden kykyä tuoda esiin taitoa matriisissa johtamiseen ja erinomaisia yhteistyö- ja neuvottelutaitoja, kykyä analysoida ja hyödyntää laaja-alaisesti asiakaskokemus- ja asiakastietoa palvelukanavien ja -prosessien kehittämisessä sekä aiempaa kokemusta valmentavasta henkilöstöjohtamisesta.

Henkilökohtaiset haastattelut pidettiin ajalla 17.12.2024 Haastatteluihin osallistui yksikön johtaja Tuomas Järvinen sekä työllisyysjohtaja Anukka Sorjonen.

Kärkihakijoiden vertailu

Kärkihakijoiden arviointi

Kaikilla haastatelluista on kelpoisuusehdoissa edellytetty ylempi korkeakoulututkinto tai muu vastaava osaaminen sekä tehtävän edellyttämä kielitaito.

***** on johtanut projekteja monikanavaisen asiakaspalvelun kehittämiseksi, ja hänellä on laajaa operatiivisen tason osaaminen. Hänellä on vahva kokemus monikanavaisen asiakaspalvelun kehittämisestä, joka ulottuu uusien toimintamallien ja mittareiden käyttöönottoon sekä suurten järjestelmien, kuten contact center -ratkaisujen, implementointiin. Hän on vetänyt kehittämisprojekteja useissa organisaatioissa (Atea, TietoEvy, Barona), mikä antaa hänelle laajaa osaamista asiakaspalvelun tuloksellisesta johtamisesta. ***** on kehittänyt valtakunnallista asiakaspalvelua ja ollut mukana monikanavaisten ratkaisujen suunnittelussa ja toteutuksessa. Konkreettinen vastuu näissä projekteissa jää kuitenkin vähäisemmäksi kuin valitulla hakijalla. Hänellä on silti tehtävän kannalta relevanttia kokemusta asiakaspalvelutiimien johtamisesta ja kehittämisestä julkisella sektorilla. Hän toi esille ymmärtävänsä julkisen toimijan vastuuta ja asiakaspalveluun liittyviä erityispiirteitä, kuten saavutettavuuden merkitystä. Kokemus verohallinnolla antaa pohjaa julkishallinnon lainsäädännön tuntemukselle, mutta työmarkkinoiden dynamiikan tai työttömyyden ilmiöiden osalta ei ole esi-



31.12.2024

Työllisyysjohtaja

tetty konkreettista osaamista. ***** tausta painottuu yksityisen sektorin asiakaspalveluun. Hänellä on kokemusta monikanavaisen asiakaspalvelun johtamisesta globaalissa toimintaympäristössä. Hän on ollut osallisena asiakaskokemuksen ja palveluperiaatteiden kehittämässä, mikä osoittaa ymmärrystä monikanavaisuudesta ja sen johtamisesta. Hänen kokemuksensa on kuitenkin rajattu yksityiselle sektorille, ja tuloksellinen kehittämistyö jää vähemmän korostetuksi kuin valitulla hakijalla.

***** on johtanut projekteja, joissa on integroitu digitaalisia ratkaisuja, kuten contact center -järjestelmiä, osaksi palveluprosesseja. Hänen taustansa sisältää käytännön näyttöjä uusien järjestelmien käyttöönotosta. ***** on ollut mukana järjestelmien päivittämisessä ja asiakaspalvelun sähköistämisessä, mutta ei ole ollut vastuussa näiden projektien toteutuksesta. ***** on ollut mukana Finnairin digitaalisten työntekijäsovellusten kehittämisessä viiteryhmäjäsenenä.

***** on hyödyntänyt asiakaskokemustietoa prosessien kehittämisessä ja mittarien luomisessa. Hänellä on selkeitä näyttöjä datan hyödyntämisestä palveluprosessien tuloksellisuuden parantamisessa. ***** korosti haastattelussa asiakaskokemustiedon merkitystä ja sen hyödyntämistä palveluiden vaikuttavuuden parantamisessa, erityisesti saavutettavuuden näkökulmasta. Konkreettinen näyttö asiakastiedon laaja-alaisesta hyödyntämisestä jää kuitenkin vähemmälle kuin valitulla hakijalla. ***** on kehittänyt asiakaskokemuksen mittaamista Finnairin globaalissa ympäristössä, mikä osoittaa ymmärrystä asiakaskokemustiedon hyödyntämisestä. Hänen työnsä painottuu kuitenkin mittaamisen kehittämiseen eikä laajempaan tiedon analysointiin ja prosessien parantamiseen.

Kaikilla kärkihakijoilla on hyvät vuorovaikutustaidot sekä näkemystä luottamuksellisen ja innostavan työilmapiirin luomisessa. Erityisesti ***** on vahvaa näyttöä valmentavasta ja osallistavasta johtamistyylistä. Hän korostaa ihmisten tukemista ja valmentamista muutoksissa, mikä tekee hänen johtamistavastaan hyvin modernin ja tavoitteisiin tähtäävän.

Koulutuksen ja työkokemuksen, hakuasiakirjojen ja haastattelussa osoitetun soveltuvuuden pohjalta tehdyn kokonaisarvion perusteella parhaat edellytykset asiakaspalvelupäällikön viran hoitamiseen on *****

Lisäksi hän on rekrytointiprosessin aikana antanut monipuolisimman kuvan kyvystään työskennellä asiakaspalvelupäällikkönä Helsingin työllisyyspalvelussa.



31.12.2024

Työllisyysjohtaja

***** on soveltuvin hakija, koska hänellä on laaja ja konkreettinen kokemus monikanavaisen asiakaspalvelun kehittamisestä ja johtamisesta, mukaan lukien uusien toimintamallien, mittareiden ja digitaalisten ratkaisujen, kuten contact center -järjestelmien, onnistunut implementointi. Hänen vahvuutensa on muutosten käytäntöön vieminen ja tuloksellisuuden varmistaminen, mikä vastaa suoraan tehtävän tavoitteisiin. Hakija osoittaa valmentavaa ja osallistavaa johtamistyyliä, joka tukee henkilöstön sitoutumista ja hyvinvointia. Lisäksi hänellä on selkeää näyttöä yhteistyö- ja neuvottelutaitojen hyödyntämisestä monimuotoisissa muutoshankkeissa. Näillä perusteilla hän täyttää arviointikriteerit kokonaisvaltaisimmin.

Työllisyysjohtaja katsoo hakijoiden työkokemuksen, koulutuksen sekä haastatteluista ilmenevien seikkojen kokonaisarviointin perusteella, että parhaat edellytykset viran menestykselliseen hoitamiseen on *****

Päätös annetaan tiedoksi virkaan valitulle sekä muille hakijoille oikaisuvaatimusohjeineen.

Päätöksen tiedoksianto tapahtuu sähköisessä rekrytointijärjestelmässä niiden osalta, jotka ovat antaneet suostumuksensa sähköiseen tiedoksiantoon ja muiden osalta kirjeitse.

Lisätiedot

Tuomas Järvinen, Yksikön johtaja, puhelin: 310 35339
tuomas.jarvinen(a)hel.fi

Liitteet

1 Hakjialuettelo

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohje, kaupunginhallitus



31.12.2024

Työllisyysjohtaja

MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

OHJEET OIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

Pöytäkirjan 70 §.

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.

Oikaisuvaatimusoikeus

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä

- se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen)
- kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksaannista.

Oikaisuvaatimuksen on saavuttava Helsingin kaupungin kirjaamoon määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Mikäli päätös on annettu tiedoksi postitse, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

Mikäli päätös on annettu tiedoksi sähköisenä viestinä, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmen päivän kuluttua viestin lähettämisestä.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, on Helsingin kaupunginhallitus.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:



31.12.2024

Työllisyysjohtaja

Suojattu sähköposti: <https://securemail.hel.fi/>

Käytäthän aina suojattua sähköpostia, kun lähetät henkilökohtaisia tietoja.

Muistathan asiain yhteydessä mainita kirjaamisnumeron (esim. HEL 2021-000123), mikäli asiasi on jo vireillä Helsingin kaupungissa.

Sähköpostiosoite: helsinki.kirjaamo@hel.fi
Postiosoite: PL 10
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
Käyntiosoite: Pohjoisesplanadi 11-13
Puhelinnumero: 09 310 13700

Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin klo 08.15–16.00.

Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisena. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava

- päätös, johon oikaisuvaatimus kohdistuu
- miten päätöstä halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella päätöstä halutaan oikaistavaksi
- oikaisuvaatimuksen tekijä
- millä perusteella oikaisuvaatimuksen tekijä on oikeutettu tekemään vaatimuksen
- oikaisuvaatimuksen tekijän yhteystiedot

Pöytäkirja

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä lähetetään pyynnöstä. Asiakirjoja voi tilata Helsingin kaupungin kirjaamosta.



31.12.2024

Työllisyysjohtaja

Annukka Sorjonen
työllisyysjohtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa
www.hel.fi 31.12.2024.