



16.03.2021

Asia/5

§ 121

Kaupunkiympäristön toimialan palvelut ja luvat - palvelukokonaisuuden asiakkuusjohtajan viran täyttäminen

HEL 2020-014526 T 01 01 01 01

Työavain KYMP-03-55-20

Esitys

Kaupunkiympäristölautakunta esitti kaupunginhallitukselle, että asiakkuusjohtajan virkaan valitaan hallintotieteiden lisensiaatti Mari Randell 8 177 euron kokonaiskuukausipalkan mukaan määräytyvin palkkaeduin. Virkaan otettavan henkilön kanssa sovitaan erikseen ajankohdasta, jolloin hän ottaa viran vastaan.

Mikäli virkaan otetaan henkilö, joka ei ole kaupungin palveluksessa eikä terveydellisiä tietoja ole käytettävissä virkaan otettaessa, on päätös tällaisen henkilön osalta ehdollinen, kunnes henkilön terveydentilasta saadun selvityksen perusteella virkaan ottaminen on vahvistettu. Selvitys on esitettävä 30 vuorokauden kuluessa virkaan ottamista koskevan päätöksen tiedoksisaannista lukien.

Esittelijä

kaupunkiympäristön toimialajohtaja
Mikko Aho

Lisätiedot

Anne Lappalainen, Henkilöstöpäällikkö, puhelin: 310 64928
anne.k.lappalainen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Hakijalista KYMP-03-55-20, henkilörekisteri, julkisuus rajoitettu
- 2 Hakijayhteenveto KYMP-03-55-20, henkilörekisteri, julkisuus rajoitettu

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Otteet

Ote

Virkaan valittu

Viran muut hajjat

Otteen liitteet

Esitysteksti

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Esitysteksti

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano



Esitysehdotus

Esitys on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Kaupunginhallitus on 23.11.2020, § 820 merkinnyt tiedoksi edellisen viranhaltijan eroilmoituksen kaupunkiympäristön toimialan palvelut ja luvat -palvelukokonaisuuden asiakkuusjohtajan virasta 1.4.2021 lukien ja kehottanut kaupunkiympäristön toimialaa käynnistämään viran täyttämiseksi julkisen hakumenettelyn.

Viran täyttömenettely

Asiakkuusjohtajan virka oli julkisesti haettavana 17.12.2020-7.1.2021. Hakuilmoitus julkaistiin kaupungin sähköisessä rekryointipalvelussa, TE-palveluissa, Oikotiellä, Monsterissa, Duunitorilla, Helsingin Sanomissa 20.12.2020, Helsingin kaupungin LinkedInissä, Helsingin Facebookissa sekä kaupunkiympäristön toimialan Twitterissä ja Facebookissa.

Kaupungin hallintosäännön 4 luvun 6 §:n 2 momentin 3 kohdan mukaan palvelut ja luvat -palvelukokonaisuus tuottaa kaupunkiympäristön palveluja. Kaupungin hallintosäännön 5 luvun 7 §:n 7 momentin mukaan palvelut ja luvat -palvelukokonaisuutta johtaa asiakkuusjohtaja.

Asiakkuusjohtajan tehtävänä on suunnitella, seurata ja valvoa johtamansa hallinnollisen kokonaisuuden toimintaa sekä vastata sen tuloksellisuudesta ja tavoitteiden saavuttamisesta. Hänen tehtävänä on myös johtamansa hallinnollisen kokonaisuuden strateginen ohjaus sekä suorituskyvyn ja toiminnan tuloksellisuuden kehittäminen ja ylläpito.

Kaupungin hallintosäännön 8 luvun 1 §:n 10 kohdan mukaan palvelukokonaisuuden johtajan virkaan ottamisesta päättää kaupunginhallitus.

Kaupungin hallintosäännön 23 luvun 1 §:n 4 momentin mukaan palvelukokonaisuuden johtajan kelpoisuusvaatimuksena on ylempi korkeakoulututkinto, kokemusta johtamistehtävistä sekä suomen kielen erinomainen ja ruotsin kielen tyydyttävä suullinen ja kirjallinen taito.

Muodollisten kelpoisuusvaatimusten lisäksi hakuilmoituksessa todettiin, että hakijalta edellytetään vahvaa aiempaa kokemusta ja näyttöjä systemaattisesta asiakkuuksien johtamisesta, asiakaslähtöisen toimintatavan kehittämisestä ja esihenkilönä toimimisesta. Tehtävässä menestyäkseen valittavan tulee olla tottunut muutosjohtaja, joka pystyy hahmottamaan monitahoista toimintakenttää sekä toimimaan ratkaisukeisessä ja linjakkaasti. Lisäksi hakuilmoituksessa todettiin, että haettavalle asiakkuusjohtajalle julkiset esiintymiset ovat luontevia ja hän on



myös taitava sisäisten ja ulkoisten yhteistyöverkostojen rakentaja. Hakuilmoituksessa todettiin myös, että tehtävässä tarvitaan erinomaisia henkilöstöjohtamisen taitoja, valmentavaa otetta sekä taitavaa vuorovaikuttamista. Lisäksi eduksi katsotaan aiempi kokemus julkishallinnon kentältä.

Virkaa täytettäessä on noudatettava perustuslain 125 §:n 2 momentissa säädettyjä yleisiä virkanimitysperusteita, jotka ovat taito, kyky ja koeteltu kansalaiskunto.

Valintaprosessi

Määräajassa asiakkuusjohtajan virkaan jätti hakemuksensa 32 henkilöä. Hakijaluettelo on liitteenä 1. Hakijoiden esittämät ansiot, koulutus, kielitaito ja työkokemus ilmenevät hakemuksista. Hakemuksista laadittu yhteenveto on esityslistan liitteenä 2.

Ensimmäinen haastattelukierros toteutettiin videohaastatteluna 11.-14.1.2021. Videohaastatteluun kutsuttiin 13 hakijaa, joilla arvioitiin olevan täytettävänä olevan viran kannalta sopivaa johtamiskokemusta sekä kokemusta systemaattisesta asiakkuuksien johtamisesta. Kaikki videohaastatteluun kutsutut täyttivät viran kelpoisuusvaatimukset. Hakijoiden videohaastatteluita arvioivat toimialajohtaja Mikko Aho, hallintojohtaja Silja Hyvärinen, henkilöstöpäällikkö Anne Lappalainen sekä rekrytointikonsultti Minna Kempainen kaupunginkanslian henkilöstöosastolta.

Videohaastattelun pohjalta ensimmäiselle haastattelukierrokselle kutsuttiin ***** joilla arvioitiin olevan täytettävänä olevan viran kannalta riittävää henkilöstö- ja muutosjohtamisen kokemusta sekä näkemyksellisyyttä toimintakulttuurin muuttamisessa asiakaslähtöisemmäksi. Hakijoita haastattelivat 22.1. ja 25.1.2021 toimialajohtaja Mikko Aho, hallintojohtaja Silja Hyvärinen, henkilöstöpäällikkö Anne Lappalainen sekä rekrytointikonsultti Minna Kempainen.



16.03.2021

Asia/5

Kaikilla neljällä haastatellulla oli hyvää kokemusta henkilöstö- ja muutostojohtamisesta sekä näkemyksellisyyttä toimintakulttuurin muuttamisesta asiakaslähtöisemmäksi. Verrattuna ***** nähtiin haastattelu- vastausten perusteella olevan parhaimmat valmiudet ja kyvyt sekä näkemyksellisyyttä ja toimeenpanokykyä johtaa strategisesti isoa palvelukokonaisuutta. He vastasivat laajimmin ja monipuolisimmin strategian toimeenpanoon liittyviin kysymyksiin, joissa kysyttiin hakijoiden näkemystä siihen, miten he asiakkuusjohtajan roolissa varmistaisivat, että palvelut ja luvat –palvelukokonaisuuden toiminnot menevät strategian kannalta oikeaan suuntaan ja asetettuihin tavoitteisiin päästään. Näin ollen henkilöarviointeihin kutsuttiin haastattelijien jälkeen ***** Henkilöarvioinnit suoritti Psycon Oy ajalla 1.-12.2.2021.

Toiseen haastatteluun 19.2.2021 kutsuttiin henkilöarviointiin osallistuneet kaksi hakijaa, ***** Heitä haastattelivat kansliapäällikkö Sami Sarvilinna, toimialajohtaja Mikko Aho, hallintojohtaja Silja Hyvärinen, brändiyksikön päällikkö Sanna Forsström ja rekrytointikonsultti Minna Kempainen.

Arviointi

Asiakkuusjohtaja johtaa kaupunkiympäristön palvelut ja luvat - palvelukokonaisuutta ja vastaa sen strategisesta ohjauksesta sekä suorituskyvyn ja toiminnan tuloksellisuuden kehittämisestä ja ylläpidosta. Hänen vastuullaan on organisaation henkilöstön johtaminen ja toimintakulttuurin kehittäminen kaupungin ja toimialan yhteisten tavoitteiden mukaisesti.

Virkaan valittavalta odotetaan kokemusta systemaattisesta asiakkuusjohtamisesta ja asiakaslähtöisen toimintatavan kehittämisestä. Valittavalla henkilöllä tulisi olla kokemusta esihenkilötyöstä ja erinomaiset henkilöstöjohtamisen taidot, valmentava johtamisote sekä kyky rakentaa sisäisiä ja ulkoisia yhteistyöverkostoja. Lisäksi hänen tulisi olla totunut muutostojohtaja, luonteva esiintyjä ja hänellä tulisi olla kyky taitavaan vuorovaikuttamiseen. Valittavalla tulee olla kyky hahmottaa monitahoista toimintakenttää ja toimia ratkaisukeskeisesti ja linjakkaasti. Tehtävässä katsotaan eduksi julkishallinnon kokemus.



Lopullinen vertailu suoritettiin kahden kärkihakijan, ***** ja Mari Randellin välillä.

Asiakkuusjohtajan tehtävänä on johtaa palvelukokonaisuutta sekä toimialaa entistä asiakaslähtöisempään suuntaan. Siksi on erityisen tärkeää, että valittavalla henkilöllä on kykyä ja halua johtaa toimintakulttuurin muutosta asiakaslähtöisemmäksi. Haastatteluvastausten perusteella molemmilla kärkihakijoilla on laajaa ja monipuolista kykyä kehittää toimintakulttuuria asiakaslähtöisemmäksi. Kuitenkin Mari Randellilla vankkaan osaamiseen yhdistyvä toimintaympäristön tuntemus antoi ***** vakuuttavamman kuvan hänen kyvystään saavuttaa vaadittuja tuloksia toimintakulttuurin muuttamisessa. Erityisesti tämä tuli esiin, kun kysyimme hakijoilta, minkälaisia asioita he haluaisivat saavuttaa ensimmäisen puolen vuoden aikana. Tällöin Mari Randellin näkemykset olivat hyvin asiantuntevia ja konkreettisia, mutta silti johtajan rooliin vaadittavalla strategisella tasolla. Lisäksi vahva motivaatio, jota hän on tuonut esille rekrytointiprosessin aikana, nähtiin edistävän voimakkaasti tehtävässä onnistumista ja siihen sitoutumista. Häntä motivoi erityisesti asiakkuusrajapinnan parantaminen.

Valittavan asiakkuusjohtajan tulee olla kokenut muutosjohtaja. ***** on vahvaa kokemusta ja näyttöjä muutosjohtamisesta. Hänellä on erityisesti näyttöjä ison muutoksen onnistuneesta läpiviennistä suuren organisaation asiakaspalvelussa. Myös Mari Randellilla on aikaisempaa näyttöä strategista ajattelua edellyttävistä tehtävistä sekä muutoksen aikaansaamisesta.

Molemmilla hakijoilla on kokemusta johtotehtävistä usean vuoden ajalta. ***** johtamiskokemuksessa painottuu linjajohtaminen ja operatiivinen johtaminen. Rekrytointiprosessin aikana hän on tuonut esille olevansa liiketoiminnan johtaja, jolla on vahva kehitysorientaatio. Mari Randellin johtamiskokemuksessa painottuu verkostojen johtaminen, sillä hän on johtanut erilaisia hankkeita ja projekteja. Verkostojen ja projektien johtamisessa korostuu osallistamisen, sitouttamisen, yhteistyön ja jaettujen tavoitteiden merkitys, mikä tulee olemaan tärkeässä roolissa myös asiakkuusjohtajan tehtävässä.

Viran täyttämässä painotettiin myös hakijan kykyä hahmottaa monitahoista toimintakenttää ja toimia ratkaisukeskeisesti ja linjakkaasti johtamistehtävässä. Molemmilla hakijoilla on valmiuksia hahmottaa monitahoista toimintakenttää sekä toimia ratkaisukeskeisesti ja linjakkaasti. Rekrytointiprosessin aikana on käynyt ilmi, että ***** on helppo jäsentää toimintaympäristöä, mikä mahdollistaa tehokkaan suunnittelun ja priorisoinnin. Hän pystyy keräämään informaatiota tehokkaasti, yksityiskohtaisesti ja asioihin pureutuen.



Hänellä on myös työhistoriansa kautta kokemusta erilaisissa toimintaympäristöissä toimimisesta sekä uusien toimintaympäristöjen haltuun ottamisesta. Mari Randellille haettavan tehtävän toimintakenttä on tuntuva, sillä hän on työskennellyt pitkään Helsingin kaupungilla. Rekrytointiprosessin aikana on myös käynyt ilmi, että hän pystyy keräämään informaatiota itselleen vieraassa toimintaympäristössä monipuolisesti, laaja-alaisesti ja joustavasti. Hän pystyy hyödyntämään keräämäänsä tietoa tehokkaasti ja tekemään sen pohjalta selkeitä päätöksiä ja ratkaisuja. Molemmilla hakijoilla on näyttöä ratkaisukeskeisestä ja linjakaasta toiminnasta aiempien tehtäviensä kautta.

Asiakkuusjohtajan tehtävässä tarvitaan erinomaisia henkilöstöjohtamisen taitoja, valmentavaa otetta sekä taitavaa vuorovaikuttamista. ***** on tuonut rekrytointiprosessin aikana esille, että pitää tärkeänä työntekijöiden osallistamista ja aktivoimista ratkaisujen löytämiseksi. Hän korostaa yhdenmukaisia perusteltuja tavoitteita, avointa dialogia ja suoriutumisen johtamista. Hänellä on kokemusta valmentavasta johtamisesta ja hän on tottunut sparraamaan työntekijöitään. Hän on johtanut hyvin erilaisissa rooleissa toimivia työntekijöitä. Vuorovaikutustasolla hänestä välittyy asiallinen, miellyttävä ja ystävällinen kuva. Mari Randell on tuonut rekrytointiprosessin aikana esille, että hän panostaa esihenkilötyössään luottamuksen rakentamiseen ja avoimuuteen. Lisäksi hän pitää tärkeänä työhyvinvoinnin seuraamista ja epäkohtiin puuttumista. Hän näkee valmentavan johtamisen asiantuntijoiden arvostamisena sekä pitää tärkeänä, että tehtävät projektoidaan mielekkäällä tavalla. Vuorovaikutustasolla hänestä välittyy luonteva, ystävällinen ja ulospäinsuuntautuvan oloinen kuva. Voidaan siis katsoa, että molemmat hakijat täyttävät näiltä osin menestymisen edellytykset asiakkuusjohtajan tehtävässä.

Haettavalle asiakkuusjohtajalle julkiset esiintymiset ovat luontevia ja hän on myös taitava sisäisten ja ulkoisten yhteistyöverkostojen rakentaja. ***** on rekrytointiprosessin aikana osoittanut olevansa kokenut ja luonteva esiintyjä. Hän ilmaisee asiansa selkeällä, ytimekkäällä ja perustelukykyisellä, vakuuttavallakin tavalla. Hän on verkostoitunut niin kotimaassa kuin kansainvälisestikin. Hänen työtaustansa on kansainvälisissä yrityksissä, viimeksi Kemiran palveluksessa, missä hän on toiminut EMEA-alueen osalta operointiliiketoiminnan liiketoimintaoimistajana ja tehnyt yhteistyötä globaalissa verkostossa. Myös Mari Randell on osoittanut rekrytointiprosessin aikana olevansa kokenut ja luonteva esiintyjä. Vuorovaikutuksessa hän on luonteva, ystävällinen ja ulospäinsuuntautuvan oloinen. Hänen nykyinen työtehtävänsä edellyttää aktiivista yhteistyötä median kanssa ja hänellä on ollut useita julkisia esiintymisiä niin puheiden ja esitysten muodossa kuin erilaisten tilaisuuksien puheenjohtajana toimimisen kautta. Hän on myös esitellyt asioita kaupunginhallituksessa, lautakunnissa sekä ollut kuultavana



eduskunnassa kaupungin edustajana. Hänen verkostoitumiseensa liittyen voidaan todeta, että hän on hyvin verkostoitunut maankäytön, asumisen ja liikenteen keskeisten toimijoiden kanssa niin pääkaupunkiseudun kuntien, Helsingin seudun kuntien kuin suurimpien kaupunkien edustajien kanssa. Lisäksi hän on perehtynyt useiden eurooppalaisten kaupunkien asuntotilanteeseen niin kirjallisuuden, asiantuntijayhteistyön kuin opintomatkojen kautta.

Lisäksi viran hoitamisessa katsottiin eduksi aikaisempi julkishallinnon kokemus. Mari Randellilla on kärkihakijoista vahvin julkisen sektorin ja toimintaympäristön tuntemus, sillä hän on työskennellyt pitkään asuntopolitiikan ja asumisen parissa Helsingin kaupungilla. Hän tuntee siten hyvin tehtävän vastuualueen, haasteet ja yhteistyökumppanit, mutta myös laajemmin kaupungin toimintaympäristön ja menestystekijät. Asiakkuuksien johtamisesta ja asiakaslähtöisen toimintatavan kehittämisen näkökulmasta hänen vahvuutenaan on syvä ja pitkäaikainen kokemus Helsingin kaupungin asuntotuotantoprosessista sekä erityisesti asunnonvälitysprosessien ja asuntoyhtiöiden asiakkuuksien ja palveluprosessien kehittämisestä.

Hakuasiakirjoihin, haastatteluihin ja henkilöarviointiin perustuvan kokonaisarvioinnin perusteella katsotaan, että hakijoista Mari Randellilla on parhaat edellytykset hoitaa edellä kuvattuja virkaan kuuluvia tehtäviä. Hänen valintaansa puoltavat rekrytointiprosessin aikana esiin tuotu vahva motivaatio ja kyky kehittää toimintakulttuuria asiakaslähtöisemmäksi sekä vankka kokemus verkostojen johtamisesta, jossa korostuu asiakkuusjohtajankin tehtävässä vaadittava kyky osallistaa, sitouttaa ja tehdä yhteistyötä eri tahojen kanssa. Lisäksi hänen eduksi katsotaan vahva julkisen sektorin ja toimintaympäristön tuntemuksensa.

Esittelijä

kaupunkiympäristön toimialajohtaja
Mikko Aho

Lisätiedot

Anne Lappalainen, Henkilöstöpäällikkö, puhelin: 310 64928
anne.k.lappalainen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Hakijalista KYMP-03-55-20, henkilörekisteri, julkisuus rajoitettu
- 2 Hakijayhteen veto KYMP-03-55-20, henkilörekisteri, julkisuus rajoitettu

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Otteet



16.03.2021

Asia/5

Ote

Virkaan valittu

Viran muut haijat

Otteen liitteet

Esitysteksti

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Esitysteksti

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Tiedoksi

Päätöksenteon tuki Lea Hannola
Henkilöstöpalvelut Anne Lappalainen