

Palvelukeskus  
Helsinki-  
liikelaitoksen  
toimintasääntö

## Sisällysluettelo

<b>1. LIKELAITOKSEN TOIMIALA.....</b>	<b>2</b>
<b>2. LIKELAITOKSEN ORGANISAATIO .....</b>	<b>2</b>
2.1. MONIPALVELUT.....	2
2.2. PUHELIN- JA HYVINVOINTIPALVELUT .....	2
2.3. TALOUS- JA HALLINTOYKSIKKÖ .....	2
2.3.1 <i>Tietohallinto.....</i>	2
2.3.2 <i>Talouspalvelut .....</i>	3
2.3.3 <i>Hankinnat ja kilpailuttaminen.....</i>	3
2.3.4 <i>HR .....</i>	3
2.3.5 <i>Viestintä .....</i>	3
2.3.6 <i>Vastuullisuus.....</i>	3
2.3.7 <i>Asiakkuus.....</i>	4
2.4. TURVALLISUUS JA RISKIENHALLINTA .....	4
<b>3. LIKELAITOKSEN JOHTAMINEN .....</b>	<b>4</b>
3.1. JOHTOKUNTA .....	4
3.2. TOIMITUSJOHTAJA.....	4
3.2.1 <i>Taloussasiat.....</i>	5
3.2.2 <i>Henkilöstöasiat .....</i>	5
3.3. YKSIKÖNJOHTAJA .....	5
3.4. KELPOISUUSVAATIMUKSET .....	5
<b>4. SIJAISTAMINEN .....</b>	<b>5</b>
<b>5. PALVELUKESKUS HELSINGIN JOHTORYHMÄN JA TYÖRYHMIEN KOKOUKSET .....</b>	<b>6</b>
5.1. JOHTORYHMÄ.....	6
5.2. YKSIKÖNJOHTAJAT .....	6
5.3. YKSIKKÖJEN OPERATIIVISET KOKOUKSET .....	6
5.4. ASiantuntijatyöryhmät .....	6
5.5. HENKILÖSTÖTOIMIKUNTA .....	6
<b>6. YHTEISTOIMINTA.....</b>	<b>6</b>
<b>7. SISÄINEN VALVONTA JA RISKIENHALLINTA .....</b>	<b>7</b>
<b>8. YLEISET HALLINNOLLISET MÄÄRÄYKSET .....</b>	<b>7</b>
8.1. ASIAKIRJOJEN ALLEKIRJOITTAMINEN.....	8
8.2. ASIAKIRJOJEN ANTAMISESTA PÄÄTTÄMINEN.....	8

## 1. Liikelaitoksen toimiala

Palvelukeskusliikelaitos (jäljempänä Palvelukeskus Helsinki) huolehtii palvelutoiminnan tukipalvelujen tuottamisesta kaupungille ja kaupunkikonsernin yhteisöille. Palvelukeskus Helsinki toimii johtokunnan alaisuudessa ja kuuluu keskushallintoon. Palvelukeskus Helsingin toimintaa johtaa liikelaitoksen johtokunnan alaisena toimitusjohtaja. Toimitusjohtaja suorittaa johtokunnan puheenjohtajan määräämät tehtävät sekä toimii liikelaitoksen johtokunnan esittelijänä.

Palvelukeskus Helsingin perustehtäviä hoidetaan kahdessa liiketoimintayksikössä, joiden toimintaa tukee talous- ja hallintoyksikkö. Yksiköiden toiminnasta, taloudellisuudesta ja vastuullisuudesta vastaa yksikönjohtaja.

## 2. Liikelaitoksen organisaatio

### 2.1. Monipalvelut

Monipalvelut-yksikkö tuottaa ruoka- ja puhtauspalveluita Helsingin kaupungin toimialoille ja liikelaitoksille. Ruokapalveluita tarjotaan noin 70 000 asiakkaalle kouluissa, päiväkodeissa, sairaaloissa, palvelutaloissa ja seniorikeskuksissa sekä niissä olevissa lounasravintoloissa. Lisäksi toimitetaan aterioita kotiateria-asiakkaille sekä ateria- ja ruokatuotteita ryhmäperhepäiväkodeille, leikkipuistoille ja vammaistyön asumis- ja päivätoimintayksiköille. Puhtauspalveluita tuotetaan päiväkodeissa, leikkipuistoissa sekä ryhmäperhepäiväkodeissa. Ruokalista- ja tuotesuunnittelussa huomioidaan asiakasryhmien tarpeet, ravitsemussuositukset, viranomaismääräykset ja -ohjeet, sekä muut erityistarpeet. Ruoka valmistetaan joko kokonaan toimipaikoissa tai osa aterioiden komponenteista toimitetaan pääosin Vantaan Pakkalassa toimivasta tuotantokeittiöstä.

### 2.2. Puhelin- ja hyvinvointipalvelut

Puhelin- ja hyvinvointipalvelut tarjoaa asiantuntevaa ja ratkaisukeskeistä asiakaspalvelua niin kuntalaisille kuin Helsingin kaupungin toimialoille, liikelaitoksille ja tytäryhtiöille asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Kuukausittain käsitellään noin 200 000 kontaktia palvellen vuoden jokaisena päivänä ja tuntina. Liiketoimintayksikön toiminta liittyy uusien teknologioiden käyttöönottoon. Suurimmat palvelut ovat kotona asumista tukevia tietotekniikkaan nojaavia palveluita, kuten etähoito-, turvapuhelin- ja lääkeautomaattipalvelut. Muita palveluita ovat matkanvälitys-, puhelinvaihte- ja erilaiset sähköiset asiointipalvelut.

### 2.3. Talous- ja hallintoyksikkö

Talous- ja hallintoyksikkö vastaa Palvelukeskus Helsingin tukipalveluista: talous-, henkilöstö-, tietohallinto- ja hallintopalveluista, hankinnoista, viestinnästä ja markkinoinnista, vastuullisuudesta, laadusta ja ympäristöasioista sekä asiakkuuksien hoidosta.

#### 2.3.1 Tietohallinto

Tietohallinto vastaa Palvelukeskus Helsingin tietohallinnon johtamisesta ja kehittämisestä. Tietohallinnon tehtäviin kuuluu Palvelukeskuksen käyttämien ohjelmistojen, palvelininfran, tietokoneiden, lisenssien sekä oheislaitteiden hankinta ja hallinta, ICT-käytön asiakaslähtöinen ja kustannustehokas tuki ja koulutus sekä kehitysprojektien koordinointi toiminnallisten yksiköiden tukena.

### 2.3.2 Talouspalvelut

Talouspalvelut vastaa Palvelukeskus Helsingin sisäisestä talousraportoinnista ja seurannasta. Talouspalvelut valmistelee tilinpäätöksen ja vastaa sen valmistumisesta annettujen ohjeiden mukaisesti. Talouspalvelun tehtäviin kuuluu tulosbudjettien ja ennusteiden laadinnan koordinointi aikatauluineen sekä tarvittava koulutus.

### 2.3.3 Hankinnat ja kilpailuttaminen

Hankinnat ja kilpailuttaminen-tiimi toteuttaa, ylläpitää ja kehittää Palvelukeskus Helsingin kilpailutuksia, hankintoja ja sopimustenhallintaa. Lisäksi hankinnat ja kilpailuttaminen toimii tiiviissä yhteistyössä mm. Helsingin kaupunginkanslian hankintayksikön ja muiden sidosryhmiensä kanssa. Hankinnat ja kilpailuttamisen työllä varmistetaan tuotteiden ja palvelujen saatavuus kilpailutuksien myötä saaduin sopimushinnoin ja -ehdoin. Palvelukeskus Helsingin hankintastrategiset teemat ovat vaikuttavuus, vastuullisuus, toimivat markkinat, taloudellinen kestävyys ja tietojohdaminen.

### 2.3.4 HR

Henkilöstöpalvelut on asiantuntijapalvelu, jonka tehtävänä on tukea liiketoimintayksikköjä Palvelukeskuksen tavoitteisiin pohjautuvan henkilöstösuunnitelman toteutuksesta sekä sen koordinoinnista ja seurannasta sisältäen määrällisten ja laadullisten henkilöstöresurssien tarpeiden määrittelemisen sekä liikelaitostasaisen henkilöstön kehittämisen. Lisäksi henkilöstöpalvelut vastaa työsuhteasioiden ohjeistuksesta ja henkilöstöjohtamiseen liittyvien hyvien käytäntöjen toteutumisesta liikelaitoksesta. Henkilöstöpalvelujen tehtäviin kuuluu mm. viranomaisyhteydenpito työsuhteasioissa sekä työnantajan rooliin kuuluvat muut tehtävät kuten palkkahallinnon koordinointi, työehtosopimuksista johtuvat neuvottelut ja päätösten valmistelut.

### 2.3.5 Viestintä

Viestintä ja markkinointitiimi tukee Palvelukeskus Helsinkiä strategian toteuttamisessa ja vastaa yhdessä johdon kanssa palvelukeskustasoisesta viestinnästä medialle, asiakkaille, henkilöstölle sekä sidosryhmille. Viestintä ja markkinointi tukee liiketoimintayksiköitä palvelutuotannossa viestinnällisillä toimenpiteillä sekä tekemällä palveluja tunnetuksi ja tuomalla esiin Palvelukeskus Helsingin asiantuntijaroolia. Yhteistyössä koko talous- ja hallintoyksikön kanssa tehtävänä on vahvistaa Palvelukeskus Helsingin brändiä ja tuottaa työkaluja liiketoiminnoille sujuvampaan palvelutuotantoon. Viestintä ja markkinointi vastaa myös Palvelukeskus Helsingin viestintäkanavista (mm. verkkosivustot, some, asiakaskirjeet), julkaisuista sekä kriisiviestinnästä osana poikkeustilanjohtoa.

### 2.3.6 Vastuullisuus

Palvelukeskus Helsingin vastuullisuustyötä koordinoidaan ja kehitetään talous- ja hallintopalvelut yksiköstä käsin. Työ sisältää Palvelukeskus Helsingin kolmevuotisen vastuullisuusohjelman suunnittelun sekä siihen liittyvän seurannan ja raportoinnin. Lisäksi vastuullisuustyön osa-alueet kattavat Ekokompassi-ympäristöohjelman,

ekotukityön koordinoinnin, vastuullisuusviestinnän, asiantuntijatyön hankintojen vastuullisuuskysymyksissä sekä mukanaolon kaupunkiyhteisissä vastuullisuuteen liittyvissä työryhmissä.

### 2.3.7 Asiakkuus

Asiakkuudet vastaa ratkaisumyynnistä, asiakkuuksien kehittämisestä, myyntisopimushallinnasta sekä asiakaskokemuksen mittaamisesta. Asiakkuudet edistää asiakasyhteistyötä sekä palveluiden myyntiä kaupunkiorganisaation eri toimialoilla ja liikelaitoksissa. Asiakkuuksia kehitetään tiiviissä yhteistyössä puhelin- ja hyvinvointipalveluiden ja monipalveluiden tuotannon kanssa. Asiakkuudet vastaa myyntisopimushallinnan elinkaaren kaikista vaiheista. Asiakaskokemusta mitataan erilaisilla asiakastyytyväisyyskyselyillä, jotka raportoidaan sisäisesti liiketoimintojen kehittämistä varten sekä ulkoisesti kaupunkiorganisaation asiakkaille.

## 2.4. Turvallisuus ja riskienhallinta

Turvallisuus ja riskienhallinta toiminto vastaa Palvelukeskus Helsingin sisäisestä ja ulkoisesta turvallisuudesta, turvallisuusjohtamisen kehittämisestä, valmiussuunnitteluun ja jatkuvuudenhallintaan liittyvistä tehtävistä, riskienhallinnan sekä harmaan talouden ja korruption torjuntaan liittyvistä toimista sekä Palvelukeskus Helsingin sisäisistä tarkastuksista ja sisäiseen tutkintaan liittyvistä toimista. Toimintoa johtaa turvallisuuspäällikkö, joka toimii myös työsuojelupäällikkönä.

Turvallisuus ja riskienhallinta vastaa kriisi- ja häiriöviestinnästä sekä tietoturvallisuudesta yhteistyössä Palvelukeskuksen viestinnän ja tietohallinnon kanssa.

## 3. Liikelaitoksen johtaminen

### 3.1. Johtokunta

Palvelukeskus Helsingin ylimpänä päätöksentekuelimenä toimii liikelaitoksen johtokunta. Johtokunta huolehtii hallintosäännön 4 luvun 3 §:n 1 momentissa tarkoitetun palvelukeskusliikelaitoksen toimialan mukaisista tehtävistä. Palvelukeskusliikelaitos kuuluu Helsingin kaupungin keskushallintoon.

Johtokunnassa on 5 jäsentä. Jokaisella jäsenellä on henkilökohtainen varajäsen. Kaupunginhallitus valitsee kahden vuoden toimikaudeksi johtokunnan jäsenet ja varajäsenet. Lisäksi kaupunginhallitus valitsee johtokunnalle puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan.

Liikelaitoksen johtokunnan yleinen toimivalta on määritelty hallintosäännön 11 luvun 1 §:ssä.

### 3.2. Toimitusjohtaja

Palvelukeskus Helsingin toimintaa johtaa liikelaitoksen johtokunnan alaisena toimitusjohtaja. Toimitusjohtaja nimitetään enintään 7 vuoden määräajaksi. Toimitusjohtaja toimii liikelaitoksen johtokunnan esittelijänä.

Liikelaitoksen toimitusjohtajan yleinen toimivalta on määritelty hallintosäännön 11 luvun 2 §:ssä.

### 3.2.1 Talousasiat

Johtokunta vahvistaa hankintavaltuudet toimitusjohtajalle ja yksikönjohtajalle. Toimitusjohtaja vahvistaa erillisellä päätöksellä Palvelukeskus Helsingin alemman tason hankinta- ja tilausvaltuudet sekä laskujen hyväksyjät.

Hallintosäännön 11 luvun 1§ mukaan toimitusjohtajalla on oikeus päättää liikelaitoksen tuottamien palvelujen hinnoittelusta ja palvelujen myyntiä koskevista sopimuksista ja oikeus siirtää siihen liittyvää päätösvaltaa yksikönjohtajille hyväksymiensä perusteiden ja rajojen mukaisena.

### 3.2.2 Henkilöstöasiat

Palvelukeskus Helsingin toimitusjohtajan valitsee kaupunginhallitus. Toimitusjohtajan suorat alaiset nimittää Palvelukeskus Helsingin johtokunta.

Toimitusjohtajan antamassa delegointipäätöksessä määritellään henkilöstöön liittyvät päätöksentekovaltuudet.

### 3.3. Yksikönjohtaja

Yksikönjohtajat johtavat yksiköidensä toimintaa ja vastaavat siitä, että yksiköille asetetut tavoitteet saavutetaan. Yksikönjohtaja on yksikön henkilökunnan esihenkilö, joka vastaa yksikön sisäisestä organisoitumisesta, työnjaosta ja henkilöstöresurssien kehittämisestä. Yksikönjohtajat suorittavat toimitusjohtajan heille määräämät tehtävät.

Tiimeille ja alueille nimetään esihenkilöt, jotka johtavat tiimiensä tai alueidensa toimintaa ja vastaavat siitä, että tiimeille asetetut tavoitteet saavutetaan. Esihenkilöt suorittavat yksikönjohtajan heille määräämät tehtävät.

### 3.4. Kelpoisuusvaatimukset

Henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on määritelty hallintosäännön 23 luvun 1 §:ssä.

Liikelaitoksen johtajan kelpoisuusvaatimuksena on ylempi korkeakoulututkinto, kokemusta johtamistehtävistä sekä suomen kielen erinomainen ja ruotsin kielen tyydyttävä suullinen ja kirjallinen taito.

Muulta henkilökunnalta vaadittavan kelpoisuuden määrää valinnan suorittaja, ottaen huomioon mitä erikseen on säädetty.

## 4. Sijaistaminen

Toimitusjohtajan ollessa estyneenä hänen tehtäviään hoitaa johtokunnan määräämä viranhaltija. Yksikönjohtajan ollessa estyneenä hänen sijaisenaan toimii toimitusjohtajan määräämä henkilö. Toimitusjohtaja vahvistaa sijaisuusjärjestyksen erillisellä päätöksellä. Muuhun henkilöstöön kuuluvan ollessa estyneenä hänen tehtäviään hoitaa hänen esimiehensä määräämä henkilö.

## **5. Palvelukeskus Helsingin johtoryhmän ja työryhmien kokoukset**

### **5.1. Johtoryhmä**

Johtoryhmässä sovitaan Palvelukeskus Helsingin yhteisistä linjauksista ja menettelytavoista. Johtoryhmä käsittelee keskeisiä Palvelukeskuksen kokonaistoimintaa koskevia asioita. Johtoryhmä kuulee tarpeellisiksi katsomiaan asiantuntijoita. Toimitusjohtaja päättää niistä johtoryhmän käsittelemistä kysymyksistä, joissa hänen päätöksentekonsa on tarpeen.

Palvelukeskus Helsingin johtoryhmään kuuluvat toimitusjohtaja puheenjohtajana, yksikköjen johtajat, HR-päällikkö, viestintäpäällikkö ja henkilöstön edustaja. Pääsopijajärjestöt valitsevat henkilöstön edustajan ja hänen varajäsenensä johtoryhmään vuodeksi kerrallaan. Johtoryhmän sihteerinä toimii toimitusjohtajan määräämä henkilö.

### **5.2. Yksikönjohtajat**

Operatiiviseen johtoon kuuluvat toimitusjohtaja ja yksikköjen johtajat. Operatiiviseen johtoon kuuluvat kokoontuvat säännöllisesti yksikönjohtajien kokouksessa.

### **5.3. Yksikköjen operatiiviset kokoukset**

Yksikön operatiivisia kysymyksiä käsitellään sen yksikön päällikkötapaamisissa. Tapaamisiin osallistuu yksikönjohtaja ja hänen suorat alaisensa ja mahdolliset muut yksikönjohtajan määräämät henkilöt.

### **5.4. Asiantuntijatyöryhmät**

Palvelukeskukseen voidaan muodostaa asiantuntijatyöryhmiä yksikköjen sisälle tai yksikköjen välille.

Asiantuntijatyöryhmän toiminnan tulee olla sidoksissa Palvelukeskuksen toiminnallisiin ja taloudellisiin tavoitteisiin. Asiantuntijatyöryhmissä työskentely on työtehtävä, josta päätöksen tekee esimies.

Asiantuntijatyöryhmän kokoonpano muodostetaan aina tarvetta vastaavaksi huomioiden tähän toimintaan tarvittavat resurssit.

Päätöksen asiantuntijatyöryhmän perustamisesta tekee toimitusjohtaja tai asiasta vastaava yksikönjohtaja.

### **5.5. Henkilöstötoimikunta**

Henkilöstötoimikunnassa käsitellään Palvelukeskus Helsingin henkilöstöä ja palveluja koskevat yhteistoiminta- ja työsuojelun yhteistoiminta-asiat.

## **6. Yhteistoiminta**

Palvelukeskus Helsingin henkilöstöä koskevat yhteistoimintamenettelyn piiriin kuuluvat asiat, sekä muut henkilöstöä koskevat asiat, ohjeet ja periaatteet käsitellään henkilöstötoimikunnassa.

Työnantajaa edustavat toimitusjohtaja, yksikönjohtajat, henkilöstöpäällikkö ja työsuojelupäällikkö. Henkilöstöä edustavat pääsopijajärjestöjen nimeämät edustajat (mikäli järjestöllä on edustettavia Palvelukeskuksessa) sekä Palvelukeskuksen työsuojeluvaltuutetut.

Kullekin jäsenelle nimetään henkilökohtainen varajäsen. Työterveyshuollon edustaja ja muita asiantuntijoita kutsutaan tarvittaessa.

Puheenjohtajana toimii toimitusjohtaja ja varapuheenjohtajana pääsopijajärjestöjen nimeämä henkilöstön edustaja. Henkilöstötoimikunnan sihteerinä toimii toimitusjohtajan määräämä henkilö.

Palvelukeskus Helsinki noudattaa Helsingin kaupungin yhteistoimintasopimusta, joka on neuvoteltu työnantajan ja työntekijäjärjestöjen kesken.

## **7. Sisäinen valvonta ja riskienhallinta**

Palvelukeskus Helsingin johdon vastuulla on huolehtia siitä, että Palvelukeskuksella on toimiva riskienhallinta ja sisäinen valvonta. Sisäisellä valvonnalla varmistetaan asetettujen tavoitteiden saavuttamista, tuotteiden ja palvelujen laatua sekä toimintojen taloudellisuutta ja tuottavuutta.

Sisäisellä valvonnalla varmistetaan, että Palvelukeskuksen resursseja käytetään järkevästi ja taloudellisesti palvelukeskuksen hyväksi, ja että resurssit turvataan menetyksiltä, jotka aiheutuvat virheistä, huonosta hoidosta, tuhlauksesta, väärinkäytöksistä, petoksista tai muusta sääntöjen ja ohjeiden vastaisesta toiminnasta. Sisäinen valvonta turvaa säädösten sekä Palvelukeskuksen päätösten, sääntöjen ja ohjeiden noudattamisen.

Riskienhallintaa toteutetaan kaikilla organisaatiotasoilla, eri toiminnoissa ja prosesseissa, kuten myös palvelutuottajille ulkoistetuissa palveluissa. Riskienarvioinnissa tunnistetaan riskejä, arvioidaan niiden todennäköisyyttä ja vaikutuksia sekä todetaan ne riskit, joiden hallintaa on kehitettävä.

Johtokunta hyväksyy Palvelukeskus Helsingin sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan sekä sopimusten hallinnan kuvauksen.

## **8. Yleiset hallinnolliset määräykset**

Toimintasääntö on kokonaisuus, joka sisältää aihepiiriinsä liittyvät lakien ja Helsingin kaupungin hallintosäännön tärkeimmät kohdat sellaisinaan sekä niiden edellyttämät tarkennukset ja lisäykset. Siinä määrätään myös johtokunnan siirtämistä tehtävistä päättämisestä ja niiden hoitamisesta Palvelukeskuksessa.

Toimintasääntö on osa Palvelukeskus Helsingin johtamisjärjestelmää ja siinä määrätään Palvelukeskuksen organisaatiosta, sen hallintoelinten kokoonpanosta, toimivallasta, tehtävistä ja toimikaudesta sekä muusta Palvelukeskuksen hallinnosta.



#### 8.1. Asiakirjojen allekirjoittaminen

Palvelukeskus Helsingin toimitusjohtaja, tai hänen määräämänsä henkilö, allekirjoittaa hallintosäännön 24 luvun 1 §:n 4 momentissa tarkoitetut asiakirjat.

Yksikönjohtaja allekirjoittaa hallintosäännön 24 luvun 1 §:n 2 momentissa tarkoitetut asiakirjat.

Johtokunnan hankintapäätökseen perustuvan sopimuksen tai tilauksen allekirjoittaa henkilö, jolla on oikeus toteuttaa hankintoja. Viranhaltijan hankintapäätökseen perustuvan sopimuksen tai tilauksen allekirjoittaa sopimuksesta tai tilauksesta päättänyt viranhaltija tai hänen määräämänsä henkilö.

#### 8.2. Asiakirjojen antamisesta päättäminen

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 14 §:n mukaista ratkaisuvaltaa asiakirjan antamisessa käyttää yksikönjohtaja oman vastualueensa osalta.

Mikäli asia koskee useampaa kuin yhtä vastuualuetta, käyttää ratkaisuvaltaa toimitusjohtaja.