



5

Virkasuhteen täyttäminen, puhelin- ja hyvinvointipalvelut, yksikönjohtajan virka

HEL 2020-006119 T 01 01 01 01

Päätösehdotus

Palvelukeskusliikelaitoksen johtokunta päättää ottaa väitelleen diplomi-insinööriin (hyväksytty valmistumaan 25.5. filosofian tohtoriksi) Risto Paavolan puhelin- ja hyvinvointipalvelujen yksikönjohtajan virkaan 15.05.2020 lukien 6060,05 euron kokonaissuoraukspalkan mukaan määräytyvin palkkaeduin.

Koeaikaa ei aseteta.

Virkaan otetun ei tarvitse esittää työterveyshuollon antamaa selvitystä terveydentilastaan, koska hän on Helsingin kaupungin palveluksessa ja esittänyt selvityksen jo aiemmin.

Johtokunta toteaa, että puhelin- ja hyvinvointipalvelujen yksikönjohtajan avointa virkaa on 9.1.2020 alkaen hoitanut määräajaisesti Risto Paavola ja sitä ennen viransijaisena 4.6.2019 alkaen.

Johtokunta merkitsee tiedoksi, että yksikönjohtajan virka on ollut julkisesti haettavana 28.02.–16.03.2020 kaupungin sähköisen rekrytointipalvelun sisäisessä ja ulkoisessa haussa. Kaupungin sähköisen rekrytointipalvelun lisäksi avoimesta virasta on ollut ilmoitus Helsingin Sanomissa ja Helsingin Sanomien internetsivuilla 01.03.2020. Tämä lisäksi ilmoitus on ollut Oikotiellä ja LinkedIn:ssä 2.3.–16.3.2020.

Esittelijän perustelut

Palvelukeskusliikelaitoksen johtokunta on 6.2.2020 (§ 7) merkinnyt tiedoksi edellisen viranhaltijan irtisanoutumisen puhelin- ja hyvinvointipalvelujen yksikönjohtajan virasta ja kehottanut toimitusjohtajaa käynnistämään viran julkisen hakumenettelyn.

Puhelin- ja hyvinvointipalvelujen yksikönjohtaja toimii toimitusjohtajan alaisena ja hallintosäännön 11 luvun 1 §:n 2 kohdan mukaan johtokunta ottaa liikelaitoksen toimitusjohtajan suoran alaisen.

Puhelin- ja hyvinvointipalvelut –yksikön tehtäväalue muodostuu Helsingin kaupungin toimialojen ja liikelaitosten monikanavaisesta asiakaspalvelusta. Yksikön palvelun muodostavat vaihepalvelut, turvapuhe-
linpalvelut, puhelintukipalvelut, vanhusten ja vammaisten kuljetusten



välityspalvelut ja etähoito- eli virtuaalipalvelut. Yksikössä työskentelee noin 160 työntekijää.

Puhelin- ja hyvinvointipalvelujen yksikönjohtajan viran kelpoisuusvaatimus on ylempi korkeakoulututkinto, riittävä johtamiskokemus ja kokemus yksikön toimialalta. Muodollisten kelpoisuusvaatimusten lisäksi hakuilmoituksessa edellytettiin kokemusta liiketoiminnan tuloksellisesta johtamisesta ja esihenkilötehtävistä sekä erinomaista ymmärrystä palvelutuotannosta tietojärjestelmien ja henkilöresurssien avulla ja vastavien palvelujen kehittämisestä. Lisäksi edellytettiin kokemusta teknisten palvelujen pilotoinneista ja käyttöönotoista, hyviä sosiaalisia taitoja ja asiakaspalveluosaamista sekä osaamista julkisista hankinnoista.

Kielitaitovaatimuksena on suomen kielen erinomainen ja ruotsin kielen tyydyttävää suullinen ja kirjallinen taito.

Lisäksi hakuilmoituksessa todettiin, että hakijan eduksi katsotaan kokemus toimialasta eli contact center –palveluista, matkapalveluista ja digitaalisista terveydenhoitopalveluista sekä Helsingin kaupungin toimintaympäristön tuntemus ja laaja verkosto toimialan järjestelmätoimittajista ja tutkimustahoista.

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

Hakijat ja rekrytointiprosessi

Puhelin- ja hyvinvointipalvelut –yksikön johtajan virkaan saapui määräajassa yhteensä 56 hakemusta, joista 7 ei täyttänyt viran kelpoisuus- ja pätevyysvaatimuksia. Hakijalistaus on esityksen liitteenä.

Liikelaitoksen HR:n asiantuntijoiden suorittamien videoavusteisten alkuhaastattelujen ja arviointien jälkeen teetettiin soveltuvuusarviointit (Psycon Oy) niihin erikseen kutsutuille 4 hakijalle. Tämän jälkeen toimitusjohtaja haastatteli henkilökohtaisesti HR:n edustajien kanssa 3 hakijaa. Haastatteluihin kutsuttiin hakija nro 1, hakija nro 2 sekä hakija nro 3, Risto Paavola.

Henkilökohtaiset haastattelut suorittivat toimitusjohtaja, henkilöstöpäällikkö ja vastaava HR-suunnittelija.

Kaikilla haastatelluilla on johtamis- ja esihenkilökokemusta. Lisäksi haastatelluilla on kokemusta sähköisten asiakasratkaisujen ja palvelujen kehittämis- ja johtotehtävistä sekä kehitysprojekteista.

Hakija nro 1, on koulutukseltaan maatalous- ja metsätieteiden maisteri.

Postiosoite

PL 9500
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
palvelukeskus.hallintopalvelut@hel.fi

Käyntiosoite

Elimäenkatu 15
Helsinki 51
<http://www.hel.fi/palvelukeskus>

Puhelin

+358 9 310 2700

Faksi

+358 9 310 27111

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

FI2880001100396002

Alv.nro

FI02012566



Hänellä on pitkä ja monipuolinen kokemus operaattoritoimialasta sekä asiakaspalvelun ja toiminnan kehittämisestä. Hänellä on käytännön tuntemusta kaupunkiyhteistyöstä mm. terveydenhuollon sähköisten palveluratkaisujen kehittämisessä. Lisäksi hänellä on vahvaa kokemusta esihenkilö- ja johtamistehtävistä. Hänen vahvuuksiaan ovat toiminnan kehittäminen ja muutosten johtaminen.

Hakija nro 2, on koulutukseltaan kauppatieteiden maisteri. Hänellä on pitkä kokemus esihenkilö- ja johtamistehtävistä viimeisimpänä toimitusjohtajan tehtävistä. Lisäksi hänellä on monipuolinen ja vahva kokemus liiketoiminnan sekä asiakkaiden johtamisesta sekä palvelujen myynnistä ja kehittämisestä. Hänen osaamisensa painottuu strategisen tason työskentelyyn ja muutosten johtamiseen.

Hakija nro 3, Risto Paavola on koulutukseltaan kauppatieteistä väitellyt diplomi-insinööri. Hänellä on kokemusta konsultointi- ja operaattoritoimialasta sekä sovelluskehityksestä ja asiakasprojekteista. Paavolalla on kokemusta myös esihenkilö- ja johtamistehtävistä. Lisäksi hänellä on pitkä kokemus Helsingin kaupungista toimintaympäristönä sekä haettavan olevan viran toimialasta ja tehtävistä.

Arviointi

Puhelin- ja hyvinvointipalvelujen yksikönjohtaja vastaa yksikön strategisen toiminta- ja taloussuunnitelman laatimisesta, Palvelukeskusliikelaitoksen strategiasta johdettujen yksikön strategisten päämäärien toteutumisesta, yksikön taloudesta ja kehittämisestä. Yksikönjohtaja on yksikön henkilökunnan esihenkilö, joka vastaa yksikön sisäisestä organisoitumisesta, työnjaosta ja henkilöstöresurssien kehittämisestä sekä muista toimitusjohtajan määräämistä tehtävistä. Yksikönjohtaja raportoi toimitusjohtajalle.

Puhelin- ja hyvinvointipalvelujen yksikönjohtaja on Palvelukeskusliikelaitoksen johtoryhmän jäsen ja yksikkö toimii kaupungin keskeisten toimialojen kumppanina ja sisäisenä palveluntuottajana. Tästä syystä on tärkeää, että hänellä on kokemusta työskentelystä kaupungin ylimmän johdon kanssa sekä kyky muodostaa luottamuksellinen suhde ja tehokas tapa tehdä yhteistyötä heidän kanssaan.

Hakuasiakirjoihin, haastatteluihin ja henkilöarviointiin perustuen on katsottava, että Risto Paavolalla on parhaat edellytykset edellä kuvattujen, Puhelin- ja hyvinvointipalvelujen yksikönjohtaja virkaan kuuluvien tehtävien menestykselliseen hoitamiseen.

Hänen valintaansa puoltaa hänen näkemyksensä yksikön toiminnan strategisiin kysymyksiin, kokemus vaativasta käytännön kaupungin sisä-



sestä palvelutuotannosta sekä näytöt muutosten läpiviemisestä. Paa-
volalla on pitkä yli 14 vuoden kokemus esihenkilö- ja johtamistehtävis-
tä. Lisäksi hän on toiminut ansiokkaasti Palvelukeskuksen nykyisessä
ylimmän johdon johtoryhmässä. Hän on laajasti kiinnostunut kaupun-
gin digitalisoinnista ja sen murroksesta ja on aktiivinen verkostoituja.
Työskentelytavaltaan hän on tehokas ja tavoitteellinen ja esimiehenä
helposti lähestyttävä ja avoin johtaja, joka perustaa toimintansa val-
mentavaan otteeseen sekä selkeisiin tavoitteisiin ja niiden seurantaan.

Risto Paavola osoitti yksikönjohtajan virassa edellytettäviä vahvuuksia,
erityisesti eduksi on katsottava kokemus ja osaaminen toimialasta eli
contact center –palveluista, matkapalveluista ja digitaalisista tervey-
denhoitopalveluista.

Lisäksi Paavolan eduksi katsottiin Helsingin kaupungin toimintaympä-
ristön tuntemus ja laaja verkosto toimialan järjestelmätoimittajista ja
tutkimustahoista. Risto Paavola on hoitanut yksikönjohtajan tehtävää
04.06.2019 alkaen kehittämispainotteisella otteella ja hän on jo saanut
asioissa muutosta oikeaan suuntaan. Hänellä on myös positiivinen
asenne ja kyky näyttää toisille suuntaa ja toimia itse muutoksen johta-
jana. Lisäksi katsottiin eduksi hakijan hyvät vuorovaikutus- ja viestintä-
taidot.

Koulutuksen, kokemuksen sekä haastattelussa osoitetun sopivuuden
perusteella Risto Paavolalla on parhaat edellytykset yksikönjohtajan vi-
ran hoitamiseen.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Antti Värtelä

Lisätiedot

Jaana Bruce, henkilöstöpäällikkö, puhelin: 27132
jaana.bruce(a)hel.fi

Liitteet

1 Yksikönjohtaja hakijalistaus

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohje, palvelukeskusliikelaitoksen johtokunta

Postiosoite

PL 9500
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
palvelukeskus.hallintopalvelut@hel.fi

Käyntiosoite

Elimäenkatu 15
Helsinki 51
<http://www.hel.fi/palvelukeskus>

Puhelin

+358 9 310 2700

Faksi

+358 9 310 27111

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

FI2880001100396002

Alv.nro

FI02012566