
1717/01.01.00.03/2024

Valmistelu Viestintäpäällikkö Hanna Mendelin, hanna.mendelin@porvoo.fi puh. 040 676 7872, henkilöstöjohtaja Anu Kalliosaari, anu.kalliosaari@porvoo.fi, puh. 040 500 8521

Asia

Asiakaspalvelupäällikön tehtävän täyttäminen

Asiakaspalvelupiste Kompassissa ollut haettavana vakituinen asiakaspalvelupäällikön vakinainen tehtävä. Tehtävä liittyy talouden tuottavuus- ja tasapaino-ohjelman yhteydessä päätettyihin rakenteellisiin uudistuksiin.

Hallinnon TVA-ryhmä on tehnyt päätöksen tehtävän vaativuudesta ja tehtäväkohtaisesta palkasta 30.5.2024. Henkilöstöjohtaja on allekirjoittanut luvan täyttää henkilöstösuunnitelmaan sisällytettävän tehtävä 30.5.2025 ja vt. kaupunginjohtaja on allekirjoittanut tehtävän täyttöluvan 30.5.2024.

Tehtävä on ollut sisäisesti haettavana 31.5.-14.6.2024. Kelpoisuusehtoina olivat soveltuva korkeakoulututkinto sekä osaaminen ja kokemus asiakaskokemuksen ja asiakaspalveluprosessien kehittämistä. Valinnassa painotettiin myös vahvaa osaamista ja näkemystä digitaalisen asiakaspalvelun ja neuvonnan kehittämistä, kykyä hoitaa myös itse sujuvasti monikanavaista asiakaspalvelua ja neuvontaa niin palvelupisteessä kuin digitaalisissa kanavissa suomen, ruotsin ja englannin kielillä, kokemusta esihenkilötyöstä, osaamista asiakaskokemuksen, asiakaspalvelun ja neuvonnan vaikuttavuuden seurannassa, kokemusta Microsoft Dynamics -sovelluksen käyttämisestä, vastuullisuutta, itsenäistä ja reipasta työskentelytote, jatkuvaa halua oppia uutta, hyviä yhteistyötaitoja sekä kykyä johtaa verkostoja, projekteja ja kehityshankkeita.

Määräaikaan mennessä tehtävään tuli yhteensä 3 hakemusta. 3 hakijaa haastateltiin. Kun otetaan huomioon tehtävän kelpoisuusvaatimukset, haastatteluista sekä hakemuksista ilmenevä työkokemus ja soveltuvuus, täyttää tradenomi Annika Saarinen parhaiten tehtävän hoitamisen edellytykset.

Toimivallan peruste

Porvoon kaupungin hallintosääntö 67 §.

Päätös Päätän valita tradenomi Annika Saarisen asiakaspalvelupäällikön tehtävään. Tehtäväkohtainen palkka on päätöksentekohetkellä 4 389,84 euroa kuukaudessa. Koeaika on 6 kuukautta. Työsuhde alkaa viimeistään 1.9.2024. Täsmällisempi aloitusajankohta päätetään työsopimuksen tekemisen yhteydessä.

Aino-Marja Kontio
Yhteys- ja viestintäjohtaja

**** Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu ****

Lisätietoja antaa: aino-marja.kontio(at)porvoo.fi

Jakelu Annika Saarinen
Muut hakijat

Liitteet - 1 Oikaisuvaatimusohje 14 PV