Affärsverket Servicecentralen Helsingfors verksamhetsstadga

Innehållsförteckning

1. AFFÄRSVERKETS VERKSAMHETSOMRÅDE ... 2

2. AFFÄRSVERKETS ORGANISATION ... 2

2.1. MULTISERVICE ... 2
2.2. TELEFON- OCH VÄLBEFINNANDETJÄNSTER ... 2
2.3. EKONOMI- OCH FÖRVALTNINGSENHETEN ... 2
2.3.1 Informationsförvaltning ... 2
2.3.2 Ekonomitjänster ... 3
2.3.3 Upphandling och konkurrensutsättning ... 3
2.3.4 HR ... 3
2.3.5 Kommunikation ... 3
2.3.6 Hållbarhet ... 4
2.3.7 Kundrelationer ... 4
2.4. SÄKERHET OCH RISKHANTERING ... 4

3. AFFÄRSVERKETS LEDNING ... 4

3.1. DIREKTIONEN ... 4
3.2. VERKSTÄLLANDE DIREKTÖR ... 5
3.2.1 Ekonomiska ärenden ... 5
3.2.2 Personalärenden ... 5
3.3. ENHETSCHEF ... 5
3.4. BEHÖRIGHETSVILLKOR ... 5

4. STÄLLFÖRETRÄDARE ... 6

5. SERVICECENTRALEN HELSINGFORS LEDNINGSGRUPPS OCH ARBETSGRUPPERS MÖTEN ... 6

5.1. LEDNINGSGRUPP ... 6
5.2. ENHETSCHEFER ... 6
5.3. ENHETERNAS OPERATIVA MÖTEN ... 6
5.4. EXPERTARBETSGRUPPER ... 6
5.5. PERSONALKOMMITTÉN ... 7

6. SAMARBETE ... 7

7. INTERN KONTROLL OCH RISKHANTERING ... 7

8. ALLMÄNNA ADMINISTRATIVA BESTÄMMELSER ... 8

8.1. UNDERTECKNANDE AV HANDLINGAR ... 8
8.2. BESLUT OM UTLÄMNANDE AV HANDLINGAR ... 8

1. Affärsverkets verksamhetsområde

Affärsverket servicecentralen (nedan Servicecentralen Helsingfors) ombesörjer produktionen av stödtjänster för serviceverksamheten för staden och stadskoncernens sammanslutningar. Servicecentralen Helsingfors lyder under direktionen och hör till centralförvaltningen. Servicecentralen Helsingfors verksamhet leds av en verkställande direktör som lyder under affärsverkets direktion. Verkställande direktören utför de uppgifter som direktionens ordförande beslutar om samt är föredragande för affärsverkets direktion.

Servicecentralen Helsingfors basuppgifter sköts vid två affärsenheter vars verksamhet stöds av ekonomi- och förvaltningsenheten. Enhetschefen ansvarar för enheternas verksamhet, ekonomiska effektivitet och hållbarhet.

2. Affärsverkets organisation

2.1. Multiservice

Multiserviceenheten producerar måltids- och städtjänster för Helsingfors stads sektorer och affärsverk. Måltidstjänster tillhandahålls till cirka 70 000 kunder i skolor, daghem, sjukhus, servicehus och seniorcenter samt i lunchrestauranger i anslutning till dem. Dessutom levereras måltider till hemmåltidskunder samt måltidsprodukter och matvaror till gruppfamiljedaghem, lekparker och enheter för boende och dagverksamhet inom handikapparbetet. Städtjänster produceras i daghem, lekparker och gruppfamiljedaghem. Vid meny- och produktplanering beaktas kundgruppernas behov, näringsrekommendationer, myndighetsföreskrifter och -anvisningar samt andra särskilda behov. Maten tillreds antingen helt på verksamhetsställena eller så att en del av måltidskomponenterna levereras, huvudsakligen från ett produktionskök i Backas i Vanda.

2.2. Telefon- och välbefinnandetjänster

Telefon- och välbefinnandetjänsterna tillhandahåller sakkunnig och lösningsinriktad kundservice för både kommuninvånare och Helsingfors stads sektorer, affärsverk och dotterbolag i enlighet med kundernas behov. Varje månad behandlas cirka 200 000 kontakter, och service tillhandahålls året runt, varje dag och timme. Affärsenhetens verksamhet är kopplad till införandet av ny teknik. De viktigaste tjänsterna är tjänster som stöder boende i hemmet och som baserar sig på datateknik, såsom distansvård, säkerhetstelefon- och läkemedelsautomattjänster. Övriga tjänster är reseförmedlings- och telefonväxeltjänster samt olika elektroniska ärendehanteringstjänster.

2.3. Ekonomi- och förvaltningsenheten

Ekonomi- och förvaltningsenheten svarar för Servicecentralen Helsingfors stödtjänster: ekonomi-, personal-, informationsförvaltnings- och förvaltningstjänster, upphandling, kommunikation och marknadsföring, hållbarhet, kvalitet och miljöfrågor samt skötseln av kundrelationer.

2.3.1 Informationsförvaltning

Informationsförvaltningen svarar för ledningen och utvecklandet av Servicecentralen Helsingfors informationsförvaltning. Till informationsförvaltningens uppgifter hör att anskaffa och förvalta programvara, serverinfra, datorer, licenser och kringutrustning som används av Servicecentralen, ge stöd och utbildning för ICT-användning

kundinriktat och kostnadseffektivt samt att samordna utvecklingsprojekt som stöd för de operativa enheterna.

2.3.2 Ekonomitjänster

Ekonomitjänsterna svarar för den interna ekonomiska rapporteringen och uppföljningen av Servicecentralen Helsingfors. Ekonomitjänsterna bereder bokslutet och svarar för att det blir färdigt i enlighet med givna anvisningar. Till ekonomitjänsternas uppgifter hör samordning av resultatbudgetar och prognoser med tidtabeller samt nödvändig utbildning.

2.3.3 Upphandling och konkurrensutsättning

Teamet för upphandling och konkurrensutsättning genomför, upprätthåller och utvecklar Servicecentralen Helsingfors konkurrensutsättningar, anskaffningar och avtalshantering. Dessutom bedriver teamet för upphandling och konkurrensutsättning ett intensivt samarbete med bland annat den upphandlande enheten vid Helsingfors stadskansli och andra intressenter. Arbetet inom teamet för upphandling och konkurrensutsättning garanterar tillgången på produkter och tjänster till priser och villkor som uppnås genom konkurrensutsättningar. Servicecentralen Helsingfors upphandlingsstrategiska teman är genomslag, ansvar, fungerande marknad, ekonomisk hållbarhet och kunskapsbaserad ledning.

2.3.4 HR

Personaltjänsterna är en sakkunnigtjänst som har till uppgift att stödja affärsenheterna vid genomförande, samordning och uppföljning av personalplanen som grundar sig på Servicecentralens mål, inbegripet fastställande av behovet av kvantitativa och kvalitativa personalresurser och utveckling av personalen på affärsverksnivå.

Dessutom svarar personaltjänsterna för vägledning i anställningsfrågor och genomförande av god praxis i fråga om personalledning i affärsverket.

Till personaltjänsternas uppgifter hör bland annat myndighetskontakter i anställningsärenden samt andra uppgifter i anslutning till arbetsgivarens roll, såsom samordning av löneförvaltningen, förhandlingar som följer av kollektivavtal och beredning av beslut.

2.3.5 Kommunikation

Teamet för kommunikation och marknadsföring stöder Servicecentralen Helsingfors i genomförandet av strategin och svarar tillsammans med ledningen för kommunikationen på servicecentralnivå till medier, kunder, personal och intressenter. Kommunikations- och marknadsföringsteamet stöder affärsenheterna i serviceproduktionen genom kommunikationsåtgärder samt genom att göra tjänsterna kända och lyfta fram Servicecentralen Helsingfors sakkunnigroll. I samarbete med hela ekonomi- och förvaltningsenheten är uppgiften att stärka Servicecentralen Helsingfors varumärke och producera verktyg för affärsenheterna för en smidigare serviceproduktion. Kommunikations- och marknadsföringsteamet ansvarar också för Servicecentralen Helsingfors kommunikationskanaler (bland annat webbplatser,

sociala medier, kundbrev), publikationer och kriskommunikation som en del av undantagssituationsledningen.

2.3.6 Hållbarhet

Servicecentralen Helsingfors hållbarhetsarbete samordnas och utvecklas av enheten för ekonomi- och förvaltningstjänster. Arbetet omfattar planering av Servicecentralen Helsingfors treåriga hållbarhetsprogram samt uppföljning och rapportering i anslutning därtill. Delområdena inom hållbarhetsarbetet omfattar dessutom miljöprogrammet Ekokompassen, samordning av ekostödsarbetet, hållbarhetskommunikation, sakkunnigarbete vid hållbarhetsfrågor i samband med anskaffning samt deltagande i stadens gemensamma arbetsgrupper för hållbarhet.

2.3.7 Kundrelationer

Teamet för kundrelationer svarar för lösningsförsäljning, utvecklande av kundrelationer, förvaltning av försäljningsavtal samt mätning av kunderfarenheten. Teamet för kundrelationer främjar kundsamarbetet samt försäljningen av tjänster inom stadsorganisationens olika sektorer och affärsverk. Kundrelationer utvecklas i nära samarbete med enheterna för telefon- och välbefinnandetjänster och multiservice. Teamet för kundrelationer ansvarar för alla faser inom livscykeln för förvaltning av försäljningsavtal. Kundupplevelsen mäts genom olika kundtillfredsställelseenkäter som rapporteras internt för utveckling av affärsenheterna och externt för stadsorganisationens kunder.

2.4. Säkerhet och riskhantering

Enheten för säkerhet och riskhantering svarar för Servicecentralen Helsingfors interna och externa säkerhet, utvecklandet av säkerhetsledningen, uppgifterna i anslutning till beredskapsplanering och kontinuitetshantering, åtgärderna i anslutning till riskhantering och bekämpning av grå ekonomi och korruption samt Servicecentralen Helsingfors interna revisioner och interna utredningar. Enheten leds av säkerhetschefen som även är arbetarskyddschef.

Enheten för säkerhet och riskhantering svarar för kris- och störningskommunikationen samt informationssäkerheten i samarbete med Servicecentralens kommunikation och informationsförvaltning.

3. Affärsverkets ledning

3.1. Direktionen

Servicecentralen Helsingfors högsta beslutande organ är affärsverkets direktion. Direktionen sköter uppgifterna inom affärsverket servicecentralens verksamhetsområde i enlighet med 4 kap. 3 § 1 mom. i förvaltningsstadgan. Affärsverket servicecentralen hör till Helsingfors stads centralförvaltning.

Direktionen består av fem ledamöter. Varje ledamot har en personlig suppleant. Stadsstyrelsen utser ledamöterna och suppleanterna i direktionen för en mandatperiod på två år. Dessutom utser stadsstyrelsen en ordförande och en vice ordförande för direktionen.

Den allmänna behörigheten för affärsverkets direktion anges i 11 kap. 1 § förvaltningsstadgan.

3.2. Verkställande direktör

Servicecentralen Helsingfors verksamhet leds av en verkställande direktör som lyder under affärsverkets direktion. Verkställande direktören utses för en period av högst sju år. Verkställande direktören är föredragande för affärsverkets direktion.

Den allmänna behörigheten för affärsverkets verkställande direktör anges i 11 kap. 2 § i förvaltningsstadgan.

3.2.1 Ekonomiska ärenden

Direktionen fastställer upphandlingsfullmakterna för verkställande direktören och enhetschefen. Verkställande direktören fastställer genom ett särskilt beslut Servicecentralen Helsingfors upphandlings- och beställningsfullmakter på lägre nivå samt godkännare av fakturor.

Enligt 11 kap. 1 § i förvaltningsstadgan har verkställande direktören rätt att besluta om prissättningen av de tjänster som affärsverket producerar och om avtal om försäljning av tjänster och rätt att överföra beslutanderätten i anslutning därtill till enhetschefer enligt de grunder och gränser som hen har godkänt.

3.2.2 Personalärenden

Servicecentralen Helsingfors verkställande direktör väljs av stadsstyrelsen. De som är direkt underställda verkställande direktören utnämns av Servicecentralen Helsingfors direktion.

I ett delegeringsbeslut som fattas av verkställande direktören fastställs de befogenheter att fatta beslut som gäller personalen.

3.3. Enhetschef

Enhetscheferna leder verksamheten vid sina enheter och ansvarar för att de mål som uppställts för enheterna uppnås. Enhetschefen är chef för enhetens personal och ansvarar för enhetens interna organisation, arbetsfördelning och utveckling av personalresurserna. Enhetscheferna utför de uppgifter som verkställande direktören ålägger dem.

Teamen och områdena utses med chefer som leder sina teams eller områdens verksamhet och ansvarar för att de mål som uppställts för teamen uppnås. Cheferna utför de uppgifter som enhetschefen ålägger dem.

3.4. Behörighetsvillkor

Behörighetsvillkoren för personalen anges i 23 kap. 1 § i förvaltningsstadgan.

Behörighetsvillkoren för affärsverkets direktör är högre högskoleexamen, erfarenhet av ledningsuppgifter samt utmärkta muntliga och skriftliga kunskaper i finska och nöjaktiga muntliga och skriftliga kunskaper i svenska.

Den behörighet som krävs av annan personal bestäms av den som utför valet, med beaktande av vad som föreskrivs särskilt.

4. Ställföreträdare

Vid förhinder för verkställande direktören sköts hens uppgifter av en tjänsteinnehavare som förordnas av direktionen. Vid förhinder för enhetschefen träder en av verkställande direktören förordnad person i hens ställe. Verkställande direktören fastställer ställföreträdarordningen genom ett särskilt beslut. Vid förhinder för någon som hör till den övriga personalen sköts hens uppgifter av en person som hens chef förordnat.

5. Servicecentralen Helsingfors ledningsgrupps och arbetsgruppers möten

5.1. Ledningsgrupp

I ledningsgruppen kommer man överens om Servicecentralen Helsingfors gemensamma riktlinjer och förfaranden.
Ledningsgruppen behandlar centrala ärenden som gäller Servicecentralens totala verksamhet. Ledningsgruppen hör de sakkunniga som den anser vara nödvändiga. Verkställande direktören beslutar om de frågor som ska behandlas av ledningsgruppen där det är nödvändigt att hen fattar beslut.

Servicecentralen Helsingfors ledningsgrupp består av verkställande direktören som ordförande, enhetscheferna, HR-chefen, kommunikationschefen och en företrädare för personalen.
De huvudsakliga avtalsslutande organisationerna väljer en företrädare för personalen och dennes suppleant i ledningsgruppen för ett år i sänder. Sekreterare för ledningsgruppen är en person som förordnas av verkställande direktören.

5.2. Enhetschefer

Den operativa ledningen består av verkställande direktören och enhetscheferna. De som tillhör den operativa ledningen sammanträder regelbundet vid enhetschefernas möten.

5.3. Enheternas operativa möten

Enhetens operativa frågor behandlas vid enhetens chefsmöten.
I mötet deltar enhetschefen och de personer som lyder direkt under hen samt eventuella andra personer som enhetschefen förordnat.

5.4. Expertarbetsgrupper

I Servicecentralen kan bildas expertarbetsgrupper inom enheterna eller mellan enheterna.

Expertarbetsgruppens verksamhet ska vara knuten till Servicecentralens operativa och ekonomiska mål.
Att arbeta i en expertarbetsgrupp är en arbetsuppgift där beslutet fattas av chefen.

Expertarbetsgruppens sammansättning utformas alltid så att den motsvarar behovet med beaktande av de resurser som krävs för denna verksamhet.

Beslutet om inrättande av en expertarbetsgrupp fattas av verkställande direktören eller den ansvariga enhetschefen.

5.5. Personalkommittén

I personalkommittén behandlas samarbets- och arbetarskyddssamarbetsfrågor som gäller Servicecentralen Helsingfors personal och tjänster.

6. Samarbete

Personalkommittén behandlar ärenden som gäller Servicecentralen Helsingfors personal och som omfattas av samarbetsförfarandet samt övriga ärenden, anvisningar och principer som gäller personalen.

Arbetsgivaren företräds av verkställande direktören, enhetscheferna, personalchefen och arbetarskyddschefen.
Personalen företräds av företrädare utsedda av de huvudsakliga avtalsslutande organisationerna (om organisationen har personer att företräda i Servicecentralen) samt Servicecentralens arbetarskyddsfullmäktiga.

För varje ledamot utses en personlig suppleant. En företrädare för företagshälsovården och andra sakkunniga kallas vid behov.

Verkställande direktören är ordförande, och en företrädare för personalen utsedd av de huvudsakliga avtalsslutande organisationerna är vice ordförande.
Sekreterare för personalkommittén är en person som förordnats av verkställande direktören.

Servicecentralen Helsingfors iakttar Helsingfors stads samarbetsavtal som har förhandlats fram mellan arbetsgivaren och arbetstagarorganisationerna.

7. Intern kontroll och riskhantering

Servicecentralen Helsingfors ledning ansvarar för att Servicecentralen har en fungerande riskhantering och intern kontroll. Intern kontroll säkerställer uppnåendet av målen, kvaliteten på produkter och tjänster samt verksamhetens ekonomiska effektivitet och produktivitet.

Intern kontroll säkerställer att Servicecentralens resurser används på ett ändamålsenligt och ekonomiskt sätt till förmån för Servicecentralen och att resurserna skyddas mot förluster till följd av fel, dålig förvaltning, slöseri, missbruk, bedrägeri eller annan verksamhet som strider mot regler och anvisningar. Intern kontroll säkerställer att bestämmelserna samt Servicecentralens beslut, regler och anvisningar följs.

Riskhantering genomförs på alla organisatoriska nivåer, i olika verksamheter och processer, och likaså i tjänster som läggs ut på entreprenad till tjänsteleverantörer. Vid riskbedömning identifierar man risker, bedömer deras sannolikhet och effekter samt konstaterar de risker där riskhanteringen ska utvecklas.

Direktionen godkänner beskrivningen av Servicecentralen Helsingfors interna kontroll och riskhantering samt avtalsförvaltning.

8. Allmänna administrativa bestämmelser

Verksamhetsstadga är en helhet som omfattar de viktigaste punkterna i gällande lagar och Helsingfors stads förvaltningsstadga som sådana samt de av dessa förutsatta

preciseringarna och tilläggen. I verksamhetsstadgan bestäms också om beslutsfattande om och skötsel av uppgifter som direktionen delegerar i Servicecentralen.

Verksamhetsstadgan är en del av Servicecentralen Helsingfors ledningssystem och i den föreskrivs om Servicecentralens organisation, dess förvaltningsorgans sammansättning, befogenheter,

uppgifter och mandattid samt om Servicecentralens övriga förvaltning.

8.1. Undertecknande av handlingar

Servicecentralen Helsingfors verkställande direktör eller en person som denne förordnat undertecknar de handlingar som avses i 24 kap. 1 § 4 mom. i förvaltningsstadgan.

Enhetschefen undertecknar de handlingar som avses i 24 kap. 1 § 2 mom. i förvaltningsstadgan.

Ett avtal eller en beställning som grundar sig på direktionens upphandlingsbeslut undertecknas av en person som har rätt att genomföra upphandlingar. Ett avtal eller en beställning som grundar sig på en tjänsteinnehavares upphandlingsbeslut undertecknas av den tjänsteinnehavare som beslutat om avtalet eller beställningen eller av en person som tjänsteinnehavaren förordnat.

8.2. Beslut om utlämnande av handlingar

Den beslutanderätt vid utlämnande av handlingar som avses i 14 § i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet utövas av enhetschefen i fråga om det egna ansvarsområdet.

Om ärendet gäller flera ansvarsområden, utövas beslutanderätten av verkställande direktören.