

Verksamhetsstadga för Affärsverket servicecentralen Helsingfors 2026

Innehåll

1. AFFÄRSVERKETS VERKSAMHETSOMRÅDE.....	2
2. AFFÄRSVERKETS ORGANISATION.....	2
2.1. MULTISERVICE.....	2
2.2. TELEFON- OCH VÄLFÄRDSTJÄNSTERNA.....	2
2.3. EKONOMITEAMET, UNDER LEDNING AV EN EKONOMICHEF	3
2.4. FÖRVALTNINGSTJÄNSTERNA, UNDER LEDNING AV EN JURIST	3
2.5. HR-TEAMET, UNDER LEDNING AV EN PERSONALCHEF	3
2.6. KOMMUNIKATIONSTEAMET, UNDER LEDNING AV EN KOMMUNIKATIONSCHEF.....	3
2.7. SÄKERHET OCH BEREDSKAP, UNDER LEDNING AV EN SÄKERHETSCHEF	4
2.8. PROJEKTCHEF, KKT27 (TIDSBEGRÄNSAD ANSTÄLLNING).....	4
3 AFFÄRSVERKETS LEDNING	4
3.1 DIREKTIONEN	4
3.2 VERKSTÄLLANDE DIREKTÖREN	4
3.2.1 Ekonomiska ärenden	4
3.2.2 Personalärenden	5
3.3 ENHETSCHEFER	5
3.4 CHEFER.....	5
3.5 BEHÖRIGHETSVILLKOR	5
4 STÄLLFÖRETRÄDARE	6
5 MÖTEN FÖR PALVELUKESKUS HELSINKIS LEDNINGSGRUPP OCH ARBETSGRUPPER.....	6
5.1 LEDNINGSGRUPPEN	6
5.2 LEDNINGSTEAMET VID PALVELUKESKUS HELSINKI	6
5.3 PALVELUKESKUS HELSINKIS OPERATIVA LEDNINGSTEAM	7
5.4 ENHETERNAS LEDNINGSTEAM	7
5.5 EXPERTARBETSGRUPPER	7
5.6 PERSONALKOMMITTÉN	7
6 SAMARBETE	7
7 INTERN KONTROLL OCH RISKHANTERING	8
8 ALLMÄNNA ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER.....	8
8.1 UNDERTECKNANDE AV HANDLINGAR.....	8
8.2 BESLUT OM ATT LÄMNA UT HANDLINGAR	9

1. Affärsverkets verksamhetsområde

Affärsverket servicecentralen (nedan Palvelukeskus Helsinki) ansvarar för att producera stödtjänster för serviceverksamheten för staden och stadskoncernens sammanslutningar. Palvelukeskus Helsinki lyder under en direktion och hör till centralförvaltningen. Verksamheten vid Palvelukeskus Helsinki leds av en verkställande direktör, som lyder under affärsverkets direktion. Verkställande direktören utför de uppgifter som direktionens ordförande ålägger hen och är föredragande för affärsverkets direktion.

Palvelukeskus Helsinkis grundläggande uppgifter sköts vid två affärsenheter, vars verksamhet stöds av ekonomi-, HR- och kommunikationsteamerna, förvaltningstjänsten samt enheten för säkerhet och beredskap. Enhetschefen ansvarar för enheternas verksamhet, ekonomiska effektivitet och hållbarhet, och inom stödtjänstteamerna ansvarar respektive chefsnivå för detta.

2. Affärsverkets organisation

2.1. Multiservice

Enheten för multiservice producerar måltids- och städtjänster för Helsingfors stads sektorer och affärsverk samt eventuella andra sammanslutningar inom stadskoncernen. Måltidstjänster tillhandahålls cirka 70 000 kunder i skolor, daghem, sjukhus, servicehus och seniorcenter samt i lunchrestaurangerna i dessa. Dessutom levereras måltider till hemmåltidskunder samt måltidsprodukter och matvaror till gruppfamiljedaghem, lekparkar samt enheter för boende och dagverksamhet inom funktionshinderarbetet. Städtjänster produceras i daghem, lekparkar och gruppfamiljedaghem samt på vissa vård-, skol- och kontorsenheter. När serviceproduktionen planeras beaktas kundgruppernas behov, näringsrekommendationer, myndighetsföreskrifter och -anvisningar samt andra särskilda behov. Maten tillagas antingen helt och hållet på verksamhetsställena, eller så levereras en del av måltidernas beståndsdelar, huvudsakligen från produktionsköket i Backas i Vanda. Enheten Multiservice leds av en enhetschef. Enhetschefen rapporterar till verkställande direktören. Enhetschefen ansvarar för sju verksamheter:

- Upphandlingar och konkurrensutsättning, under ledning av en upphandlingschef
- Produktionen i Backas, under ledning av en produktionschef
- Multiservicens projekt, under ledning av en projektchef
- Multiservicens interna stöd, under ledning av en servicechef
- Område 1, under ledning av en servicechef
- Område 2, under ledning av en servicechef
- Område 4, under ledning av en servicechef.

2.2. Telefon- och välfärdstjänsterna

Telefon- och välfärdstjänsterna tillhandahåller sakkunnig och lösningsinriktad kundservice för både kommuninvånarna och Helsingfors stads sektorer, affärsverk och dotterbolag, utifrån kundernas behov. Varje månad hanteras 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 hemma och som baserar sig på datateknik, såsom distansvård samt tjänster för trygghetstelefoner och läkemedelsautomater. Övriga tjänster är reseförmedlings- och telefonväxeltjänster samt olika elektroniska ärendehanteringstjänster.

Enheten för telefon- och välfärdstjänster leds av en enhetschef. Enhetschefen rapporterar till verkställande direktören. Enhetschefen ansvarar för sex verksamheter:

- Distansvård, under ledning av en servicechef
- Ambulerande vård, under ledning av en servicechef
- Transporttjänster, under ledning av en servicechef
- Kundenservice och kundlösningar, under ledning av en servicechef
- Utveckling och kundupplevelse, under ledning av en utvecklingschef
- Informationsförvaltning, under ledning av en IT-chef.

2.3. Ekonomiteamet, under ledning av en ekonomichef

Ekonomiteamet ansvarar för den interna ekonomirapporteringen, uppföljningen och kontrollverksamheten vid Palvelukeskus Helsinki. Ekonomiteamet bereder bokslutet och verksamhetsberättelsen samt svarar för att dessa färdigställs i enlighet med givna anvisningar. Till ekonomiteamets uppgifter hör att samordna utarbetandet av budgeten, verksamhetsplanen, resultatbudgetar och prognoser inklusive tidsplaner samt nödvändig utbildning. Ekonomichefen rapporterar till verkställande direktören.

2.4 Förvaltningstjänsterna, under ledning av en jurist

Förvaltningstjänsterna fungerar som ett centralt stöd för beslutsfattandet. Förvaltningstjänsterna säkerställer att beslutsfattandet sker i enlighet med gällande lagstiftning och riktlinjer samt sköter dokumenthanteringen och arkiveringen för att bevara dokument som rör beslut inom sitt ansvarsområde. Juristen rapporterar till verkställande direktören.

2.5 HR-teamet, under ledning av en personalchef

HR-teamets uppgift är att stödja ledningen och affärsenheterna i arbetet med att uppnå de strategiska målen samt att främja organisationens prestanda och välbefinnandet på arbetsplatsen. HR-teamet ansvarar för att utveckla och genomföra principer och rutiner för personalledning samt för alla frågor som rör arbetsgivarskyldigheter och anställningsförhållanden. HR-teamet ansvarar även för att samordna processer som rör löner och anställningsförhållanden, göra förberedelser inför förhandlingar som grundar sig på kollektivavtal samt genomföra uppgifter som rör arbetarskyddet. Personalchefen rapporterar till verkställande direktören.

2.6 Kommunikationsteamet, under ledning av en kommunikationschef

Kommunikationsteamet stöder Palvelukeskus Helsinki i genomförandet av strategin och svarar tillsammans med ledningen för kommunikationen på servicecentralnivå till medier, kunder, personal och intressenter. Kommunikationsteamet stöder affärsenheterna i serviceproduktionen genom kommunikationsåtgärder samt genom att öka kännedomen om tjänsterna och lyfta fram Palvelukeskus Helsinkis roll som sakkunnig. Syftet med samarbetet är att stärka Palvelukeskus Helsinkis varumärke och ta fram verktyg för en smidigare serviceproduktion för affärsenheterna. Kommunikationsteamet ansvarar även för Palvelukeskus Helsinkis kommunikationskanaler (bland annat webbplatser, sociala medier, kundbrev), publikationer och kriskommunikation som en del av ledningen av undantagssituationer. Kommunikationschefen rapporterar till verkställande direktören.

2.7 Säkerhet och beredskap, under ledning av en säkerhetschef

Enheten för säkerhet och beredskap svarar för Palvelukeskus Helsinkis interna och externa säkerhet, utvecklingen av säkerhetsledningen, uppgifter som rör beredskapsplanering och kontinuitetshantering, åtgärder som rör riskhantering och bekämpning av grå ekonomi och korruption, liksom för Palvelukeskus Helsinkis interna revisioner och åtgärder som rör interna utredningar. Aulätjänsterna ingår i säkerhets- och beredskapsverksamheten.

Enheten för säkerhet och beredskap svarar för kris- och störningskommunikationen samt informationssäkerheten i samarbete med Palvelukeskus Helsinkis enheter för kommunikation och informationsförvaltning. Säkerhetschefen rapporterar till verkställande direktören.

2.8 Projektchef, KKT27 (tidsbegränsad anställning)

Projektleadarens uppgift är att leda och ansvara för det övergripande genomförandet av byggprojektet för centralköket med en livsmedelsterminal i enlighet med organisationens strategiska mål. Detta omfattar hantering av projektets livscykel, från planeringsfasen till färdigställandet av byggnaden och inledandet av verksamheten.

3 Affärsverkets ledning

3.1 Direktionen

Palvelukeskus Helsinkis högsta beslutande organ är affärsverkets direktion. Direktionen sköter de uppgifter som faller inom affärsverket Palvelukeskus Helsinkis verksamhetsområde i enlighet med 4 kap. 3 § i förvaltningsstadgan. Affärsverket Palvelukeskus Helsinki är en del av 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 befogenheten för affärsverkets direktion anges i 11 kap. 1 § i förvaltningsstadgan.

3.2 Verkställande direktören

Verksamheten vid Palvelukeskus Helsinki leds av en verkställande direktör, som lyder under affärsverkets direktion. Verkställande direktören utses för en period på högst sju år. Verkställande direktören är föredragande för affärsverkets direktion.

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

3.2.1 Ekonomiska ärenden

Direktionen fastställer upphandlingsbefogenheterna för verkställande direktören och enhetschefen. Verkställande direktören fastställer genom ett separat beslut de lägre beslutsbefogenheterna för upphandling och beställningar samt vilka personer som ska godkänna fakturor vid Palvelukeskus Helsinki.

Enligt direktionens beslut § 49 av den 30 augusti 2023 har verkställande direktören rätt att besluta om prissättningen av de tjänster som affärsverket tillhandahåller och om avtal om försäljningen av tjänsterna, och rätt att överföra den därmed sammanhängande beslutsrätten till enhetscheferna i enlighet med de kriterier och gränser som hen har godkänt.

Inom ramen för verkställande direktörens allmänna befogenheter enligt 11 kap. 2 § i förvaltningsstadgan har verkställande direktören fattat beslut om skadeståndsanspråk riktade mot affärsverket Palvelukeskus Helsinki. Verkställande direktören bemyndigar affärsenheternas chefer att godkänna skadeståndskrav på under 100 euro, förutsatt att sökandens krav godkänns i sin helhet.

3.2.2 Personalärenden

Verkställande direktören för Palvelukeskus Helsinki utses av stadsstyrelsen. De som är direkt underställda verkställande direktören utses av direktionen för Palvelukeskus Helsinki.

I ett delegeringsbeslut som fattas av verkställande direktören fastställs befogenheterna att fatta beslut i personalfrågor.

3.3 Enhetschefer

Enhetscheferna leder verksamheten vid sina respektive enheter och ansvarar för att de mål som satts upp för enheterna uppnås. Enhetschefen är chef för enhetens personal och ansvarar för enhetens interna organisation samt för kundhanteringen, arbetsfördelningen och utvecklingen av personalresurserna. Enhetscheferna utför de uppgifter som verkställande direktören tilldelar dem.

3.4 Chefer

Cheferna leder verksamheten inom sina respektive ansvarsområden, såsom stödtjänstteam, tjänster, områden och verksamheter, och ansvarar för att de uppsatta målen uppnås. Cheferna för stödtjänstteamen rapporterar direkt till verkställande direktören, medan övriga chefer rapporterar till sina respektive enhetschefer. Cheferna stöder enhetscheferna i genomförandet och utvecklingen av enheternas verksamhet samt utför de uppgifter som verkställande direktören eller enhetschefen tilldelar dem.

3.5 Behörighetsvillkor

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

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

Behörighetsvillkoren för övrig personal bestäms av den som gör anställningen, med beaktande av särskilda föreskrifter.

4 Ställföreträdare

När verkställande direktören är förhindrad sköts hans uppgifter av en tjänsteinnehavare som förordnas av direktionen. Om en enhetschef är förhindrad träder en person som verkställande direktören utsett in som ställföreträdare. Verkställande direktören fastställer ställföreträdarordningen genom ett separat beslut. Om en annan anställd är förhindrad sköts hans uppgifter av en person som utses av dennes chef.

5 Möten för Palvelukeskus Helsinkis ledningsgrupp och arbetsgrupper

5.1 Ledningsgruppen

Ledningsgruppen styr beredningen och genomförandet av viktiga frågor som rör den övergripande ledningen och verksamheten vid Palvelukeskus Helsinki. Ledningsgruppen fastställer gemensamma riktlinjer och förfaringssätt för Palvelukeskus Helsinki, behandlar och följer upp stadsövergripande program samt godkänner årsplaner och -berättelser för olika helheter inom Palvelukeskus Helsinki.

I ledningsgruppen för Palvelukeskus Helsinki ingår verkställande direktören som ordförande, enhetscheferna, ekonomichefen, personalchefen, kommunikationschefen och en personalrepresentant. Huvudavtalsorganisationerna utser en representant för personalen och dennes suppleant till ledningsgruppen för ett år i taget. Sekreterare för ledningsgruppen är en person som utses av verkställande direktören.

Ledningsgruppen sammanträder en gång i månaden.

5.2 Ledningsteamet vid Palvelukeskus Helsinki

Ledningsteamet styr den inriktning som fastställts gemensamt av Palvelukeskus Helsinkis ägarstyrning och kunder genom att sätta upp tydliga mål, fördela resurserna på ett produktivt sätt, fungera som vägvisare inom personalledningen samt stödja cheferna i arbetet med att uppnå målen.

Ledningsteamet leder och förnyar Palvelukeskus Helsinkis kultur, ledarskap, ledningssystem och strukturer så att de tillsammans möjliggör smidigt samarbete och synergier, uppnående av målen samt skapar hållbart mervärde för kunderna och andra viktiga intressenter. Ledningsteamet styr och övervakar genomförandet av budgeten och verksamhetsplanen, liksom prioriteringarna i verksamhetsmodellen Palke 2.0, samt fastställer nödvändiga korrigerande åtgärder.

Ledningsteamet bygger upp samarbeten och planerar framtiden tillsammans med beställarkunderna, granskar aktivt verksamhetsmiljön samt bedömer proaktivt hur förändringar i verksamhetsmiljön påverkar Palvelukeskus Helsinkis verksamhet och tjänster.

Ledningsteamet sammanträder två gånger i månaden.

I ledningsteamet ingår verkställande direktören som ordförande, enhetscheferna, ekonomichefen, personalchefen och kommunikationschefen. Sekreterare för ledningsteamet är en person som utses av verkställande direktören.

5.3 Palvelukeskus Helsinkis operativa ledningsteam

Det operativa ledningsteamet utarbetar riktlinjer och mål för stadsstrategin och ägarstyrningen med hänsyn till Palvelukeskus Helsinkis gemensamma och centrala mål samt säkerställer att dessa och de prioriterade områdena inom Palke 2.0 verkställs, följs upp och genomgår korrigerande åtgärder. I det operativa ledningsteamet hålls remissdiskussioner om utarbetandet och genomförandet av stadsgemensamma program samt av de årliga planerna för de olika helheterna inom Palvelukeskus Helsinki.

Det operativa ledningsteamet sammanträder på våren och hösten samt vid behov för att behandla specifika teman. Tidpunkterna fastställs i enlighet med årsklockan och verksamhetsplanen så att behandlingen bidrar till att genomföra den gemensamma verksamhetsplanen och prioriteringarna i Palke 2.0.

Det operativa ledningsteamet består av verkställande direktören som ordförande, enhetscheferna, servicecheferna och verkställande direktörens direkt underställda. Sekreterare för det operativa ledningsteamet är en person som utses av verkställande direktören.

5.4 Enheternas ledningsteam

Enhetens operativa frågor behandlas i enhetens ledningsteam.

I mötena deltar enhetschefen, dennes direkta underställda och eventuella andra personer som enhetschefen utser.

5.5 Expertarbetsgrupper

Vid Palvelukeskus Helsinki kan expertarbetsgrupper bildas inom eller mellan enheterna.

Expertarbetsgruppens verksamhet ska vara kopplad till Palvelukeskus Helsinkis operativa och ekonomiska mål. Att arbeta i en expertarbetsgrupp är en arbetsuppgift som chefen fattar beslut om.

Expertarbetsgruppens sammansättning utformas alltid utifrån behovet, med hänsyn till de resurser som krävs för denna verksamhet.

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

5.6 Personalkommittén

I personalkommittén behandlas samarbetsfrågor generellt och samarbetsfrågor inom arbetarskyddsområdet som rör personalen och tjänsterna vid Palvelukeskus Helsinki.

6 Samarbete

Samarbetsorganet för ledningen och personalen vid Palvelukeskus Helsinki är personalkommittén, för vilken verkställande direktören är ordförande och en person som hen utsett sekreterare. I personalkommitténs sammansättning och verksamhet iakttas stadens riktlinjer för samarbete.

7 Intern kontroll och riskhantering

Ledningen för Palvelukeskus Helsinki ansvarar för att servicecentralen har en välfungerande riskhantering och intern kontroll. Genom intern kontroll säkerställs att de uppsatta målen uppnås, att produkterna och tjänsterna håller hög kvalitet samt att verksamheten bedrivs på ett ekonomiskt och produktivt sätt.

Genom intern kontroll säkerställs att Palvelukeskus Helsinkis resurser används på ett förnuftigt och ekonomiskt sätt till förmån för Palvelukeskus Helsinki, och att resurserna skyddas mot förluster till följd av fel, dålig förvaltning, slöseri, missbruk, bedrägeri eller annan verksamhet som strider mot regler och riktlinjer. Den interna kontrollen säkerställer att lagstiftningen samt Palvelukeskus Helsinkis beslut, regler och riktlinjer följs.

Riskhantering genomförs på alla organisatoriska nivåer, inom olika verksamhetsområden och processer, liksom i tjänster som har lagts ut på entreprenad till serviceproducenter. I riskbedömningen identifieras risker, bedöms deras sannolikhet och konsekvenser samt fastställs vilka risker som behöver hanteras bättre.

Direktionen godkänner beskrivningen av Palvelukeskus Helsinkis interna kontroll och riskhantering samt avtalshantering.

8 Allmänna administrativa föreskrifter

Verksamhetsstadgan utgör en helhet som omfattar de viktigaste relevanta punkterna i gällande lagar och Helsingfors stads förvaltningsstadga som sådana samt de preciseringar och tillägg som dessa förutsätter. I verksamhetsstadgan föreskrivs även om beslutsfattande om och skötsel av uppgifter som direktionen delegerar inom Palvelukeskus Helsinki.

Verksamhetsstadgan är en del av Palvelukeskus Helsinkis ledningssystem och i den föreskrivs om Palvelukeskus Helsinkis organisation, sammansättningen av dess förvaltningsorgan, dess befogenheter, uppgifter och mandatperiod samt om Palvelukeskus Helsinkis övriga förvaltning.

8.1 Undertecknande av handlingar

Verkställande direktören för Palvelukeskus Helsinki eller en person som denne utser undertecknar de handlingar som avses i 24 kap. 1 § i förvaltningsstadgan.

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

Ett avtal eller en beställning som grundar sig på direktionens upphandlingsbeslut undertecknas av en person som har behörighet att genomföra upphandlingar. Ett avtal eller en beställning som grundar sig på ett upphandlingsbeslut fattat av en tjänsteinnehavare undertecknas av den tjänsteinnehavare som fattat beslutet om avtalet eller beställningen, eller av en person som denne utsett.

8.2 Beslut om att lämna ut 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 fler än ett ansvarsområde, utövas beslutanderätten av verkställande direktören.