



## Asiakkuuspäällikön viran perustaminen, vakanssi 900441 / PT

VD/4471/01.01.00.00/2024

PT/T-VS/MT

Kuntalain 11 luvun 88 §:n 1 momentin mukaan viran perustamisesta ja lakkauttamisesta päättää valtuusto tai hallintosäännössä määrätty kunnan muu toimielin. Kuntalain 11 luvun 88 §:n 2 momentin mukaan kun virka, jossa ei käytetä julkista valtaa, tulee avoimeksi, se lakkautetaan.

Voimassa olevan hallintosäännön 13 luvun 3 §:n mukaan kaupunginhallitus päättää kaupunginvaltuuston ja kaupunginhallituksen täyttäväksi kuuluvien sekä kaupunkistrategian ja johdon toimialan muiden virkojen perustamisesta.

Asianomainen lautakunta ja liikelaitoksen johtokunta päättää muiden tehtäväalueensa virkojen perustamisesta.

### Perustelut:

Julkisten työvoimapalveluiden tuottamisvastuu siirtyy valtiolta kuntiin 1.1.2025. Tässä yhteydessä on todettu, että julkisten työvoimapalveluiden järjestäminen muodostaa työvoimaviranomaisille tehtäväkokonaisuuden, johon sisältyy julkisen vallan käyttöä (HE 207/2022 vp, s. 439). Yksi osoitus julkisen vallan käytöstä liittyy esimerkiksi siihen, että julkisten työvoimapalveluiden järjestämisen myötä työttömyysturva-asioissa ratkaisuvalltaa ja niihin liittyvää neuvontaa siirtyy kuntiin. Julkisiin työvoimapalveluihin sisältyy monia muitakin tehtäviä, joiden hoitaminen edellyttää julkisen vallan käyttöä (esimerkiksi työnantajille myönnettävät tuet, työvoimakoulutukseen valitseminen). Suomen perustuslain 124 § sisältää lähtökohdan, jonka mukaan julkista valtaa käyttävien henkilöiden tulee olla virkasuhteessa, minkä myötä he hoitavat virkatoimiaan virkavastuulla.

Työvoimapalveluiden järjestämisestä annetun lain (380/2023, voimaantulo 1.1.2025) 120 §:n mukaan työvoimaviranomaisella on velvollisuus käyttää työvoimapalvelujen toimeenpanossa valtakunnallista tietovarantoa, palvelualustaa ja asiakastietojärjestelmäkokonaisuutta. Saman lain 124 §:n 2 momentin mukaan valtakunnallisen asiakastietojärjestelmäkokonaisuuden käyttö edellyttää henkilökohtaista käyttöoikeutta.

Julkisten työvoimapalveluiden tuottamiseen liittyy hyvin paljon henkilötietojen suojan kannalta herkkävaraista henkilötietojen käsittelyä. Tätä varten olevissa järjestelmissä on merkittävät määrät ja erityisen arkaluonteisia henkilötietoja erittäin suuresta määrästä henkilöitä. Tämän vuoksi julkisten työvoimapalveluiden järjestämiseen liittyy tietosuojaan liittyviä riskejä. Tämän vuoksi on katsottu, että viranomaisten toiminnassa sovellettavaksi tulevat hallinnon yleislait ja virkavastuuta koskevat säännökset osaltaan varmistavat tietosuojan toteutumista. (HE 207/2022 vp, s. 200–203).



Nyt perustettavaksi esitettävä tehtävä ajoittuisi myös osaltaan vielä työllisyyden kuntakokeilun voimassaoloajalle eli 31.12.2024 saakka. Työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta annetun lain (1269/2020) 18 § koskee käyttöoikeutta asiakastietojen käsittelyä varten. Kyseisen pykälän 1 momentin mukaisesti käyttöoikeus voidaan myöntää vain kunnan henkilöstöön kuuluvalle viranhaltijalle. Edellä olevien perustelujen vuoksi tehtävä on tarpeen perustaa virkasuhteisena. Mainittuun tehtävään kuuluu työtehtäviä, joiden tekeminen edellyttää virkasuhdetta. Tämän vuoksi tätä ei ole mahdollista perustaa työsuhteisena vaan näiden tehtävien hoitamista varten on perustettava virka.

Työllisyyden ja kotoutumisen palvelualueen uusi organisaatio muodostuu kolmesta eri yksiköstä Kuntalaispaleluista, Työllisyyspalveluista sekä Kansainvälisten asiakkaiden palveluista. Yksiköjä johtavat yksikön päälliköt. Tämä muutos ei koske Kuntalaispalveluita.

Työllisyyspalveluiden yksikkö muodostuu neljästä eri toiminnosta, joita johtaa asiakkuuspäällikkö. Nämä toiminnot ovat Neuvonta ja ohjauspalvelut (4 tiimiä), Työtä palvelutori (3 tiimiä), Valmennuspalvelut (4 tiimiä) sekä Monialaiset palvelut (4 tiimiä). Kansainvälisten asiakkaiden palvelut muodostuvat kolmesta eri toiminnosta, joita ovat Monikulttuurinen Vantaa, jota johtaa Monikulttuurisuusasioiden päällikkö, Kotoutumisen palvelut (työvoiman ulkopuoliset 3 tiimiä) sekä Osaamiskeskuspalvelut (työnhakijat 4 tiimiä), molempia toimintoja johtaa asiakkuuspäällikkö.

Organisaatio muodostaminen perustuu asiakkaiden segmentointiin. Segmentoinnin pohjana on käytetty asiakasmäärää 27 875. Tämä sisältää työttömät, palveluksessa ja koulutuksessa olevat sekä työlliset työnhakijat. Tiimit pyritään rakentamaan siten, että yhden asiakaspalvelijan salkku ei keskimäärin ylitä 140 henkilöä. Salkun koko voi kuitenkin vaihdella asiakkaiden palvelutarpeen mukaan.

Neuvonta ja ohjauspalveluissa sekä Työtä-palvelutorilla voi olla myös salkuttomia asiakaspalvelijoita työtehtävän laadun takia. Asiakuuspäälliköt rekrytoidaan valmistelemaan kokonaisuutta yhdessä yksikönpäälliköiden ja palvelualuejohtajan kanssa henkilöstö- ja asiakassiirtojen varmistamiseksi.

## Kaupunginhallitus 17.6.2024

### Kaupunginjohtajan esitys:

Päätetään

- a) perustaa virka (vakanssi nro 900441) 01.07.2024 lukien.
- b) vahvistaa kyseisen viran nimikkeeksi Asiakuuspäällikkö
- c) vahvistaa viran kelpoisuusvaatimukseksi tehtävään soveltuva ylempi korkeakoulututkinto.
- d) todeta, että viran palkkaus määräytyy kunnallisen yleisen virka- ja työehtosopimuksen mukaan

Täytäntöönpano: Toimialojen HR-palvelut

Muutoksenhakuohje: 1. Oikaisuvaatimus

Lisätiedot:

Työllisyys- ja kotoutumispalveluiden johtaja Susanna Taipale-Vuorinen, 0400444883  
(etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi)