

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty Tuusula asianhallintajärjestelmässä

TUUDno-2025-1788

Asiakaspalveluneuvojan tehtävään valinta 4.8.2025 alkaen toistaiseksi, TuusInfo

Kunnan johto toimialueella, TuusInfon palveluyksikössä on vapautunut asiakaspalveluneuvojan toimi Kerttu Tiislerin irtisanouduttua 31.5.2025 alkaen. Rekrytointilupa uuden henkilön rekrytoimiseksi on saatu 2.6.2025 kansliapäällikön päätöksellä.

Toimi on ollut julkisesti haettavana vakinaista täyttämistä varten ajalla 2. - 15.6.2025 kunnan verkkosivuilla, työ- ja elinkeinotoimiston (TE-palvelut.fi) sekä Rekrytointi.com - verkkosivuilla.

Asiakaspalveluneuvojan tehtäviin kuuluu opastaa ja neuvoa kuntalaisia sekä kunnan sisäisiä asiakkaita kuntapalveluihin liittyvissä asioissa. Tehtäviin kuuluvat HSL-lippupalveluihin liittyvät tehtävät, palautteiden käsittely, saldokorjaukset, kulkuoikeudet ja muut yleiset toimistotehtävät monikanavaisessa asiakaspalvelussa.

Toimen kelpoisuusvaatimuksena on opistotasoinen tai ylempi tehtävään soveltuva koulutus, sujuva suullinen ja kirjallinen suomen sekä englannin kielen taito, hyvät kommunikointi-, vuorovaikutus- ja neuvottelutaidot, ongelmanratkaisutaito sekä omaaloitteinen ja asiakaslähtöinen asenne ja aiempaa kokemusta asiakaspalvelusta.

Määräaikaan mennessä toimea haki 106 kelpoisuusehdot täyttävää hakijaa. Tiimiesihenkilö Sirpa Seppälä ja asiakaspalveluneuvoja Milla Salminen haastattelivat hakijoista viisi ehdokasta: Marika Markkanen, Nea Viianen, Tiina Ihalainen, Sirpa Lahtinen ja Jenni Sillanpää.

Hakemusten ja haastattelun pohjalta tehdyn kokonaisarvion perusteella tiimiesihenkilö Sirpa Seppälä esittää tehtävään valittavaksi yo-merkonomi Marika Markkasta, joka arvioitiin tehtävään soveltuvimmaksi.

Palvelussuhteen ehdot ja palkkaus määräytyvät kunnallisen yleisen virka- ja työehtosopimuksen ja Tuusulan kunnan työnvaativuuden arvioinnin mukaan. Tehtäväkohtainen palkka on 2 606,07 €/kk. Tämän lisäksi mahdollisesti maksetaan KVTES:n mukainen kokemuslisä erillisen hakemuksen perusteella.

Toimessa noudatetaan kuuden (6) kuukauden koeaikaa.

Päätöksen peruste

Tuusulan kunnan hallintosääntö, toimivalta henkilöstöasioissa.

Rekrytointilupa pvm 2.6.2025

Päätös

Päätän TuusInfon tiimiesihenkilö Sirpa Seppälän esityksestä, että

- TuusInfon asiakaspalveluneuvojan toimeen valitaan yo-merkonomi Marika Markkanen 4.8.2025 lukien
- viran palkkaus määräytyy kunnallisen yleisen virka- ja työehtosopimuksen ja Tuusulan kunnan työnvaativuuden arvioinnin mukaisesti siten, että tehtäväkohtainen palkka on 2 606,07 €/kk
- toimen täytössä noudatetaan kuuden kuukauden koeaikaa

Tiedoksi

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty Tuusula asianhallintajärjestelmässä

valittu, hakijat, toimialue, esihenkilöä, henkilöstöpalvelut, toimielimen pj,
toimialuejohtaja, x-lautakunta/kunnanhallitus, pormestari, kansliapäällikkö

Allekirjoitus

Annaliisa Oksanen, kansliapäällikkö

Viranhaltijapäätöksen nähtävänäolo

Viranhaltijapäätös on julkaistu kunnan yleisessä tietoverkossa 25.8.2025

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty Tuusula asianhallintajärjestelmässä

Oikaisuvaatimus

§ 51

Oikaisuvaatimusohje

Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Tiedoksisaanti

Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, 7 päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, 3 päivän kuluttua sähköpostin lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

Tiedoksisaantipäivää tai sitä päivää, jona päätös on asetettu nähtäväksi yleiseen tietoverkkoon, ei lueta määräaikaan.

Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava

- päätös, johon haetaan muutosta
- miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi
- perusteet, joilla muutosta vaaditaan
- muutoksenhakijan nimi ja kotikunta
- postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset muutoksenhakijalle voidaan toimittaa.

Jos oikaisuvaatimuksen tekijän puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä, kirjelmässä on ilmoitettava myös tämän nimi ja kotikunta. Asiamiehen, ellei tämä ole asianajaja tai julkinen oikeusavustaja, on liitettävä oikaisuvaatimuskirjelmään valtakirja.

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava postiosoite ja puhelinnumero, joihin asiaa koskevat ilmoitukset oikaisuvaatimuksen tekijälle voidaan toimittaa.

Oikaisuvaatimuksen tekijän, laillisen edustajan tai asiamiehen on allekirjoitettava oikaisuvaatimuskirjelmä. Sähköistä asiakirjaa ei tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

Oikaisuvaatimuksen toimittaminen

Oikaisuvaatimus on toimitettava Tuusulan kunnalle virka-aikana ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä käyttäen alla olevia yhteystietoja:

Tuusulan kunta, Kunnanhallitus
osoite: PL 60, 04301 Tuusula
sähköposti: kirjaamo@tuusula.fi
puh. vaihde: 09 87 181

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty Tuusula asianhallintajärjestelmässä

Oikaisuvaatimuksen voi toimittaa myös henkilökohtaisesti tai asiamiehen välityksellä Tuusulan kunnan asiakaspalvelupiste TuusInfoon os. Autoasemankatu 2, 04300 Tuusula.