

1493/01.01.01.00/2025

Vireillepanija Asiakaspalvelupäällikkö Annika Saarinen

Asia Asiakasneuvojan valinta

Konsernipalveluiden toimialalla on ollut avoinna vakituinen osa-aikainen asiakasneuvojan tehtävä kaupunginvaltuuston hyväksymän henkilöstösuunnitelman mukaisesti. Määräaikaan mennessä tehtävää haki 47 henkilöä, joista 9 haastateltiin.

Asiakasneuvojan tehtävänä on kaupungin asukkaiden ja matkailijoiden neuvonta ja asiakaspalvelu monikanavaisesti niin fyysisessä palvelupisteessä, puhelimitse kuin jatkuvasti kehittyvissä digitaalisissa kanavissa, kuten ePorvoon -asiointipalvelun kautta sekä chat-palvelussa suomen, ruotsin ja englannin kielillä. Tehtäviin kuuluu myös kassatyöskentelyä ja asukkaiden digitukea.

Edellytyksenä tehtävään oli soveltuva koulutus ja kokemus asiakaspalvelutyöstä, molempien kotimaisten kielten osaaminen sekä kyky palvella asiakkaita sujuvasti myös englanniksi. Lisäksi valinnassa painotettiin asiakaslähtöisyyttä, kielitaitoa, kykyä palvella asiakkaita sujuvasti digitaalisissa kanavissa, huolellisuutta sekä hyviä yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja.

Kun otetaan huomioon tehtävän kelpoisuusvaatimukset, hakijoiden koulutus, haastatteluista sekä hakemuksista ilmenevä soveltuvuus ja työkokemus sekä kyvykkyys tehtävän menestykselliseen hoitamiseen, täyttää merkonomi Pirjo Pajusalo parhaiten tehtävän hoitamisen edellytykset.

Toimivallan peruste Porvoon kaupungin hallintosäätö 35.2 § ja 67 §

Päätös Päätän valita Pirjo Pajusalon toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteen asiakasneuvojan tehtävään 14.7.2025 alkaen. Työaika on 50 % täydestä työajasta ja tehtäväkohtainen palkka on päätöksentekohetkellä (KVTES) 1292,20 euroa kuukaudessa. Koeaika on 6 kuukautta.

Yhteys- ja viestintäjohtaja

Yhteys- ja viestintäjohtaja

30.05.2025

§ 5/2025

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

Lisätietoja antaa: etunimi.sukunimi(at)porvoo.fi

Jakelu

Liitteet

1 1 Oikaisuvaatimusohje 14 PV