

Työlinja, työ- ja elinkeinotoimiston valtakunnallinen puhelinpalvelu palvelee monipuolisesti

Työ- ja elinkeinotoimistojen (TE-toimisto) asiakkaita palvelee jatkossa entistä vahvemmin joko verkko- tai puhelinpalveluissa. Kun asiakkaat asioivat henkilökohtaisilla tunnuksilla verkko- tai puhelinpalveluissa, vapautuu TE-toimistoissa tapahtuvaan henkilökohtaiseen asiakaspalveluun enemmän aikaa. ”Näin pystymme palvelemaan TE-toimistojen asiakkaita entistä asiakaslähtöisemmin ja syvällisemmin”, toteaa TEM CC kehittämisspäälikkö Jouni Korhonen. TE-toimistoissa tapahtuva henkilökohtainen asiointi säilyy myös edelleen palvelukanavana.

TE-toimiston palvelujen kehittäminen rakentuu jatkossa nykyistä selkeämmin eri palvelukanavien vahvuksien hyödyntämiseen niin, että ne yhdessä muodostavat toimivan ja tarkoituksenmukaisen kokonaisuuden sekä asiakkaan että julkisen työvoimapalvelun näkökulmasta.

Työ- ja elinkeinotoimistojen valtakunnallinen puhelinpalvelu, Työlinja, on entistä keskeisemmässä roolissa kaikissa TE-toimistojen puhelinpalveluissa. Työlinjalta saa tietoa ja neuvontaa TE-toimistojen palveluista puhelimitse ja sähköpostitse ja se neuvoo ja opastaa verkkopalveluiden käytössä. Työlinja palvelee sekä henkilöasiakkaita että yritys-, yhteisö- ja työnantaja-asiakkaita. Yhteydenottojen määrät ovat kasvaneet vuosittain noin 30 %. Vuonna 2009 palvelunumeroihin tuli noin 414.000 puhelua.

Palvelemme henkilöasiakkaita ja työnantajia monipuolisesti

Henkilöasiakkaan verkkopalvelut löytyvät osoitteesta: www.mol.fi/sahkoinenasiointi .

Työlinjan henkilöasiakaspalvelu antaa tietoja työllistymiseen, koulutukseen ja yritystoiminnan käynnistymiseen liittyvissä asioissa ja toimii asiakastukena verkkopalveluille niin asiakkaille kuin TE-toimiston virkailijoille.

Koulutusneuvonta antaa tietoa mm. eri koulutusmahdollisuuksista ja niihin hakeutumisesta, työvoimakoulutuksista, opintojen rahoituksesta sekä opiskelumahdollisuuksista ulkomailla.

Työttömyysturvaneuvonta antaa tietoa työttömyysturvan hakemisen ja saamisen edellytyksiin liittyvissä asioissa, kuten opiskelun, erilaisen yrittäjyyden tai osa-aikaisen työn vaikutuksista työttömyysturvaan. Työttömyysturvaneuvonnasta voi tiedustella työ- ja elinkeinotoimistojen antamista työvoimapolitiittisista lausunnoista.

Muutosturvaneuvonta neuvoo työnantaja ja työntekijöitä muutosturva- ja irtisanomistilanteissa muutosturvaan liittyvissä asioissa

Palvelut yritys-, yhteisö- ja työnantaja-asiakkaille

Yritys-, yhteisö- ja työnantaja-asiakkaan verkkopalvelut löytyvät osoitteesta <https://asiointi.mol.fi/vapa/tyonantajapalvelut> .

Työlinja tarjoaa työnantajille neuvontaa henkilöstön rekrytointiin, kehittämiseen ja työyhteisön kehittämiseen liittyvissä asioissa. Työnantajat voivat myös ilmoittaa avoimet työpaikat Työlinjalle joko puhelimitse tai sähköisesti.

Monipuolista neuvontaa ja tietoa

Työlinjalta saa monipuolista neuvontaa ja tietoa työ- ja elinkeinotoimistojen muista palveluista sekä opastusta työ- ja elinkeinotoimiston sähköisten palveluiden käytössä. Asiakkaita palvellaan myös ruotsin ja englannin kielellä. Jobblinjen antaa ruotsinkielistä Työlinjan palvelua.

Työlinjan neuvonta on maksutonta. Palveluun soittaja maksaa puhelun hinnan, paikallisverkkomaksun tai matkapuhelinmaksun puhelinoperaattorilleen.

Palveluverkoston toimipisteet eri puolilla maata

Työlinjan palvelupisteet ovat Mikkelissä sijaitsevan suurimman vastauspisteen lisäksi Kuusamossa ja Kristiinankaupungissa sekä muutamissa työ- ja elinkeinotoimistoissa eri puolilla Suomea. Työntekijöitä näissä toimipisteissä on yhteensä 54, joista Mikkelissä työskentelee 24 henkilöä.

Työlinjan palvelunumerot ja sähköpostiosoitteet:

Palvelulinja	Puhelinnumero	Sähköpostiosoite	Palveluaika, ma – pe, klo
Työlinja henkilöasiakkaille	010 19 4904	tyolinja@te-toimisto.fi	8.00 – 18.00
Työlinja yrityksille, yhteisöille ja työnantajille	010 19 4907	tyolinja@te-toimisto.fi	8.00 – 18.00
Koulutusneuvonta	010 19 4901	koulutusneuvonta@ te-toimisto.fi	9.00 – 17.00
Muutosturvaneuvonta	010 19 4910		9.00 – 17.00
Työttömyysturvaneuvonta	010 19 4911		9.00 – 17.00
Jobblinjen	010 19 4905	jobblinjen@te-byran.fi	9.00 – 17.00
Utbildningsrådgivning	010 19 4902	utbildningsradgivning@ te-byran.fi	9.00 – 17.00
Information om utkomstskydd för arbetslösa	010 19 4912		9.00 – 17.00

Työlinjan palveluista löytyy lisätietoja työ- ja elinkeinotoimiston internet-sivuilta osoitteesta:
www.mol.fi.

Lisätietoja: Työlinjan yksikön päällikkö Kirsi Hännikäinen puh. 050 396 1499 ja
TEM CC kehittämisspäälikkö Jouni Korhonen puh. 050 396 2470.