



4.12.2014

TE-toimistojen uusi puhelinjärjestelmä käyttöön Uudellamaalla 5.12.2014

Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimistossa otetaan käyttöön uusi puhelinjärjestelmä perjantaina 5.12.2014, mistä seuraa joitakin muutoksia mm. numeroihin ja puhelinpalveluaikoihin.

Omat palvelunumerot työnhakija- ja työnantaja-asiakkaille

Uudenmaan TE-toimiston työnhakijapuhelinnumero säilyy ennallaan 0295 040 001. Työnantaja-asiakkaita palvellaan numerossa 0295 040 002. Työnhakija- ja työnantaja-asiakkaat voivat soittaa palvelunumeroihin arkipäivisin klo 9–16.15 välisenä aikana.

Muutoksen vaikutus muihin puhelinpalveluihin Uudenmaan TE-toimistossa

Vuorotteluvapaa-asioiden palvelunumeron toiminta päättyy. Vuorotteluvapaata koskevissa asioissa asiakkaita palvellaan muutoksen jälkeen ensisijaisesti sähköpostitse (vuorotteluvapaa.uusimaa(a)te-toimisto.fi). Vuorotteluvapaa-asioissa voi vaihtoehtoisesti myös jättää soittopyynnön työnhakija- tai työnantajanumeroon.

Kansainvälistä työnvälitystä (EURES) koskevissa asioissa pyydetään ottamaan yhteyttä sähköpostitse osoitteeseen eures(a)te-toimisto.fi, tai soittamalla EURES-asiantuntijoiden suoriin numeroihin. Numerot löytyvät Uudenmaan TE-toimiston verkkosivujen yhteystieto-osiosta (toimistot.te-palvelut.fi/uusimaa/yhteystiedot).

Muutos ei koske ammatinvalinnan ja uraohjauksen ajanvarausta eikä työlupa-asioita.

Uudenmaan TE-toimiston palvelunumerot ja -ajat 5.12.2014 lähtien:

Työnhakija-asiakkaat: 0295 040 001 (klo 9.00–16.15)

Työnantaja-asiakkaat: 0295 040 002 (klo 9.00–16.15)

Työlupa-asiat: 0295 040 019 (klo 9.00–11.00)

Ammatinvalinnan ja uraohjauksen ajanvaraus: 0295 041 400 (ti–to klo 9.00–11.00 ja 12.00–14.00)

Uudenmaan TE-toimiston vaihde: 0295 040 000 (klo 9.00–16.15)

Tavoitteena entistä parempi puhelinpalvelu

Nyt käyttöön otettava ns. OC-puhelinjärjestelmä mahdollistaa TE-palvelujen asiakkaiden entistä paremman puhelinpalvelun. Se antaa TE-toimistoille aiempaa paremmat mahdollisuudet kohdentaa puhelinpalveluun suunnattuja henkilöresursseja entistä tehokkaammin kaikkien TE-toimistojen käyttöön riippumatta siitä, mistä puhelu tulee. Järjestelmän myötä otetaan käyttöön myös puheluiden tallentaminen, mikä parantaa sekä asiakkaan että toimiston henkilöstön oikeusturvaa.

Valtakunnalliset puhelinpalvelut antavat edelleen yleisneuvontaa TE-palveluista

TE-palvelujen yleisneuvontaa saa edelleen valtakunnallisista puhelinpalveluista eli henkilöasiakkaita palvelevalta Työlinjalta ja yritysasiakkaita ja aloittavia yrittäjiä palvelevasta Yritys-Suomi - puhelinpalvelusta. Ne antavat yleisneuvontaa TE-palveluista, opastusta verkkopalvelujen käyttöön sekä neuvoja jatko-asiainnista TE-toimistossa tai muiden asiantuntijoiden palveluissa.

Puhelinuudistus on osa TE-palvelu-uudistusta, jonka avulla asiakkaille tarjotaan asiakaslähtöistä, monikanavaista ja valtakunnallisesti yhdenmukaista palvelua.