

Vilhelm Junnila ps

Kirjallinen kysymys valtion virastojen palvelunumeroiden maksullisuudesta

Eduskunnan puhemiehelle

Useat valtion virastot ja toimielimet, kuten Kela, verovirasto, TE-toimistot, poliisi jne., tarjoavat palveluja kansalaisille puhelimitse. Palveluiden saatavuuden kannalta asia on hyvä, ja lisäksi hallintolain 8 §:ssä säädetään, että viranomaisten tarjoaman neuvonnan tulee olla maksutonta.

Puhelinpalvelut eivät kuitenkaan ole täysin ilmaisia, sillä nykyisen hallintolain tulkinnan mukaisella maksuttomuuden käsitteellä ei tarkoiteta operaattorin veloittamia normaaleja puheluhintoja. Puhelun lisäksi jonotus on maksullista.

Vaikka henkilökohtaisen tai puhelimitse tapahtuvan asioinnin sijasta nykyään jo pääasiallisesti käytetään uusia sähköisiä yhteydenpitomuotoja, kaikki eivät niitä osaa, halua tai voi käyttää.

Elinkustannusten nousu tuntuu vääjäämättä kaikkien kukkaroissa, ja käytettävissä olevista varoista yhä suurempi osa lohkeaa arjen välttämättömyyksiin, kuten ruokaan ja energiaan. Yhä useampi ihminen on joutunut turvautumaan yhteiskunnan tukiverkoston, jolloin tarve viranomaisen neuvonnalle on myös kasvanut. Esimerkiksi pelkästään Kelalle saapuu noin 40 000—50 000 soittoyritystä asiakaspalveluun viikoittain. Koska jonotus on myös maksullista, voi neuvonnan saanti kestää pitkään samalla laskua kerryttäen, mikä pahentaa heikkoa rahatilannetta entisestään. Takaisinsoittopalvelut eivät välttämättä helpota tilannetta soittoaikojen venyessä helposti useilla viikoilla.

Ymmärrettävästi virastojen numeroiden muuttaminen ilmaispalvelunumeroiksi, joihin soittamisesta syntyisi kulloisenkin sopimuksen mukainen minuuttipohjainen kustannus viranomaisille, aiheuttaisi valtiolle lisämenoja. Asiaa ei kuitenkaan ole tutkittu, joten on tärkeää selvittää ja arvioida muutoksen vaikutukset. Kiiretoimenpiteenä voidaan peruspalvelut, kuten esimerkiksi Kelan ja TE-toimistojen puhelinpalvelut, muuttaa ilmaisnumeroiksi kokeiluluonteisesti meneillään olevan kustannuskriisin yli.

Edellä olevan perusteella ja eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ään viitaten esitän asianomaisen ministerin vastattavaksi seuraavan kysymyksen:

Milloin hallitus tekee vaikutusarvion valtion virastojen palvelunumeroiden muuttamisesta ilmaispalvelunumeroiksi ja ryhtyy asianmukaisiin toimiin?

Kirjallinen kysymys KK 697/2022 vp

Helsingissä 20.1.2023

Vilhelm Junnila ps