

Toimenpidealoite TPA 78/2020 vp

Seppo Eskelinen sd

Toimenpidealoite puhelinpalveluiden jonotusajan maksuttomuudesta

Eduskunnalle

Vuosien saatossa merkittävä osa julkisista palveluista on siirtynyt sähköiseen asiointiin ja palveluverkkoa sekä toimipisteitä on vähennetty. Esimerkiksi Kelan, Postin, verottajan, työvoimaviranomaisten ja monien muiden tahojen asiointi tapahtuu nykyisin yhä kasvavassa määrin netin välityksellä. Suuntaus on tarjonnut monille mutkattoman ja virastoajoista riippumattoman väylän palveluiden pariin, mutta samalla se on myös vaikeuttanut asiointia tiettyjen ryhmien parissa.

Esimerkiksi ikäihmiset tai muutoin netin ulottumattomissa olevat joutuvat yhä useasti sähköisen asioinnin sijaan turvautumaan viranomaisten puhelinpalveluihin. Tämä on johtanut monin paikoin puhelinpalveluiden ruuhkautumiseen ja tavoitettavuuden heikentymiseen sekä puhelimesta vietettyjen jonotusaikojen pidentymiseen.

Pidentyneet jonotusajat ovat edelleen nostaneet kustannuksia näille ryhmille arjen välttämättömien palveluiden hoitamisessa. Tämä on näkynyt erityisesti eläkeläisten ja muiden pienituloisten elämisen kustannuksien nousuna. Näiden ryhmien toimeentulon helpottamiseksi ja tasa-arvon vahvistamiseksi olisikin ensiarvoisen tärkeää, että jonottamiseen kuluvasta ajasta ei koituisi heille lisääntyviä kuluja ja puhelinpalveluissa jonottamiseen kuluva aika olisi jatkossa maksutonta.

Edellä olevan perusteella ehdotan,

että hallitus ryhtyy toimenpiteisiin, jotta kansalaisten kannalta tärkeiden virastojen, viranomaisten ja yleisen palveluvelvoitteen omaavien valtion liikelaitosten puhelinpalveluiden jonotusaika olisi jatkossa maksutonta.

Helsingissä 5.6.2020

Seppo Eskelinen sd