



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

Johan-Kristjan Konovalov
viljandi@viljandi.ee

Meie 22.07.2024 nr 2-1/21940-1

Sotsiaalkindlustusameti Viljandi klienditeeninduse
lahtiolekuaegade lühendamine

Lugupeetud Johan-Kristjan Konovalov

Anname teada, et Viljandi sotsiaalkindlustusameti klienditeeninduse lahtiolekuajad muutuvad. Alates 1. augustist 2024 on Viljandi esindus avatud järgnevalt:

- Esmaspäeviti: 09.00 – 18.00
- Kolmapäeviti: 09.30 – 16.30
- Reedeti: 08.30 – 13.00 (iga kuu viimasel reedel suletud)

Teisipäeviti ja neljapäeviti ei ole esindus klientidele avatud. Sarnane graafik on juba *edukalt* rakendatud mitmetes teistes esindustes.

Kliendipöördumiste analüüs näitas, et klienditeeninduste külastatavus on märgatavalt langenud, samas kui iseteeninduse ja alternatiivsete suhtluskanalite kasutamine on märkimisväärselt kasvanud. Statistika näitab, et üha enam inimesi eelistab oma asjatoimetusi teha kodus arvuti teel, kasutades meie iseteenindusportaali.

Siinkohal toome välja võrdluse perioodil 2021. kuni 2023. aastani, kus iseteeninduse kaudu pöördumiste arv on kasvanud 372% ja esinduste külastatavus on langenud pea 30%.

Teenuse kvaliteet ei vähene ning meie eesmärk on pakkuda paremaid teenuseid seal, kus neid kõige rohkem vajatakse, optimeerides oma kohalolekut ja ressursside kasutamist.

Nende klientide jaoks, kes peavad oluliseks klienditeenindusse kohapeale tulla, hoiame igas maakonnas klienditeenindused avatuna esmaspäeval, kolmapäeval ja reedel.

Kuna sotsiaalkindlustusameti klientide vajadused muutuvad ja digitaalsete kanalite kasutus kasvab, soovime klientidel kasutada järgnevaid teenuseid:

- **Iseteenindus** (kättesaadav ööpäevaringselt)
- **Videonõustamine** (aega saab broneerida iseteeninduskeskkonna kaudu või helistades infotelefonile 612 1360)
- **Infotelefon:** 612 1360 (avatud tööpäeviti kell 09:00 - 17:00)
- **Postkastid:** Eeltäidetud taotluste jätmine esinduste juures asuvatesse postkastidesse.

Usume, et need muudatused aitavad meil pakkuda kiiremat ja mugavamat teenust kõigile klientidele. Täname mõistva suhtumise eest ja oleme valmis vastama kõikidele tekkivatele küsimustele.

Lugupidamisega

(allkirjastatud digitaalselt)
Mare Sillaots
osakonnajuhataja