



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

Ülle Madise
Õiguskantsleri Kantselei
info@oiguskantsler.ee
Kohtu 8
15193, Tallinn

Teie 08.07.2024 nr 16-
6/241071/2404052
/

Meie 13.09.2024 nr 1-13/20630-4

Ligipääs Sotsiaalkindlustusameti Tallinna
klienditeenindusele

Austatud proua Ülle Madise,

Tegite oma 08.07.2024 a. kirjas mitu ettepanekut Sotsiaalkindlustusameti Tallinna klienditeeninduse ligipääsetavuse kohandamiseks. Analüüsisime oma võimalusi parandada ruumidele ligipääsuvõimalusi kõigile, s.h. liikumispuudega inimestele. Avaras parklas on selgelt märgitud parkimiskohad puudega inimestele, parklaga samal tasapinnal oleva teenindussaali uksed avanevad automaatselt. Täiendavalt paigaldasime istepingid klienditeeninduse ette, et enne avamist kohale jõudvad kliendid saaksid mugavalt oodata. Ameti koduleheküljel täpsustasime infot, kuidas jõuda bussipeatusest klienditeeninduseni (<https://sotsiaalkindlustusamet.ee/asutus-uudised-ja-kontakt/kontaktid/klienditeenindused#tallinn>).

Ühistranspordi kavandamise ja ülekäikude rekonstrueerimise küsimused jäävad paraku Sotsiaalkindlustusameti pädevusest välja. Pöördusime 18.07.2024 Tallinna linna peale sooviga arutada, kuidas koostöös Tallinna linnavalitsusega saaksime ligipääsetavust parandada. 12.08.2024 kohtusime Tallinna sotsiaal- ja tervishoiu valdkonna abilinnapea Karl Sander Kase, Tallinna Sotsiaal- ja tervishoiuameti juhataja Raimo Saadi, Tallinna Keskkonna- ja Kommunaalameti ning Tallinna Transpordiameti esindajatega. Arutelu tulemusel vastas meile 04.09.2024 Tallinna Transpordiamet, et nad analüüsisid ühistranspordipeatuste asukohtade muutmist ning jõudsid järeldusele, et peatused võiksid nende hinnangul olla linnast väljuval suunal võimalikult lähedal Sotsiaalkindlustusameti peauksele ning linna siseneval suunal vahetult peale Mustjõe tn läheduses paiknevat reguleeritud ülekäigurada.

Konkreetset tööde teostamise ega valmimise tähtaega Transpordiamet välja ei lubanud, kuna peatuste ümbertöstmisega seotud tehnilised küsimused, sh ootekodade paigutus, nende elektrivarustus ning muude ehitustööde maht vajab veel täpsustamist.

Sotsiaalkindlustusamet on juba aastaid seadnud eesmärgiks, et inimesed saaksid teha kõik vajalikud toimingud mugavalt oma kodusest arvutist, kasutades turvalist Sotsiaalkindlustusameti iseteeninduskeskkonda. Nii näemegi, et klienditeeninduste külastatavus on viimastel aastatel märgatavalt langenud. Iseteeninduskeskkonnas on näiteks võimalik broneerida aeg videokohtumiseks või kasutades Skype lahendust. Viimase kahe aasta jooksul ongi iseteeninduse kaudu tehtud pöördumiste arv kasvanud üle 300 korra, samas on teenindusbüroode külastatavus vähenenud ligi 30 protsendi võrra.

Arvuti ja interneti kasutamise oskus või võimaluste puudumine ei tohi mõistagi saada takistuseks Sotsiaalkindlustusametiga suhtlusel. Meie infotelefon 612 1360 võtab tööpäeviti vastu inimeste kõnesid ning püüab leida sobivaid lahendusi.

Täname kitsaskohtadele tähelepanu juhtimast. Kinnitame, et soovime pakkuda mugavalt kättesaadavat teenust ning pöörame ka edaspidi kõrgendatud tähelepanu ligipääsetavuse parandamiseks.

Lugupidamisega

(allkirjastatud digitaalselt)
Maret Maripuu
peadirektor

Kaia Sarnet
51961755, kaia.sarnet@sotsiaalkindlustusamet.ee