

Tullin tietopalvelu

- yhteinen vastuu oikean tiedon antamisesta



Johtaminen tänään. Viestintä ja tietopalvelu tullikuvan muovaajina. ”Miten minä tiiminvetäjänä ja esimiehenä edistän tietovälineiden aktiivista käyttöä.

Tullikoulu, Helsinki 11.10.1999

Leena Kononen

Tullin tietovarannot



- Asiakirjat
- Käsikirjat
- Muut julkaisut, lehdet
- Palveluvalikot (löytyy paljon tietoa)
- Ilmari
- Internet
- Extranet (sopimusasiakkaille)

Millaisessa tietokentässä esimies toimii?



- Esimies on **erilaisen** tiedon ympäröimänä
- Tietoa on nykyisin liiankin helposti saatavana
- Onko tietoa liikaa (infoähky)
- Onko tieto luotettavaa
- Esimiehen tulee tunnistaa tiedon muodot
- Omat alaiset ovat suuri tietovoimavara, jota esimiehen on kyettävä hyödyntämään oikein

Mitä tieto on?



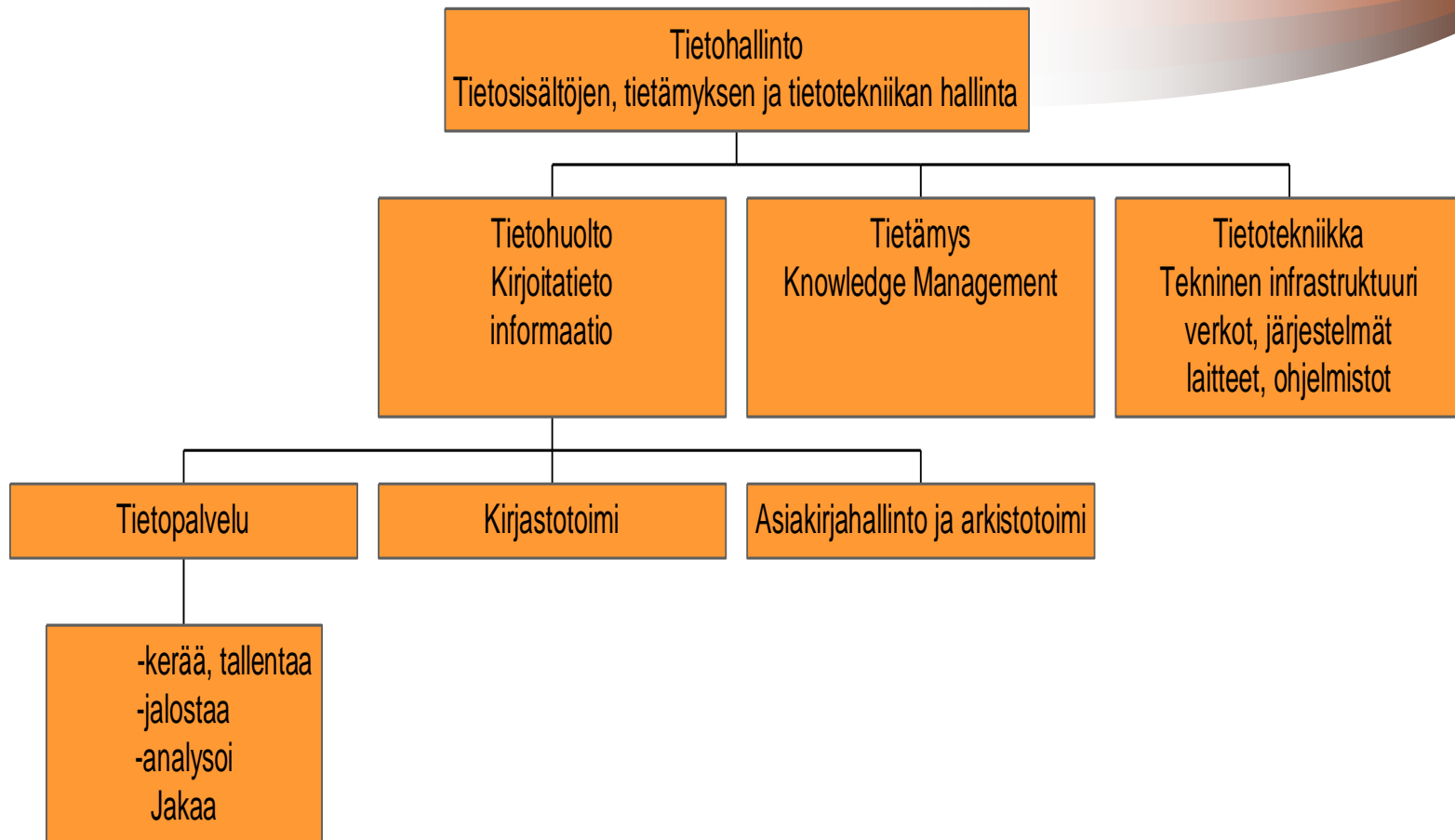
- Tieto voi olla sisäistä tai ulkoista
- Ulkoinen tieto:
 - tietokannat ja rekisterit
 - media (lehdistö, TV, radio)
 - julkaisut
 - saadaan tietovaihtoina tai ostetaan
- Perusero syntymisprosessissa
- Sisäinen tieto:
 - toiminnan ja tehtävien hoitamisen tuottamaa, tullen **omaa tietoa**inesta mm. asiakirjat, käsikirjat, tietokannat, videonauhat, muu toiminnan dokumentaatio

Data, tieto, tietämys, viisaus



- Tietoa on datana, merkkeinä, bitteinä
- Tietoa jalostetaan asiakirjoiksi, julkaisuiksi, esitteiksi, tiedotteiksi, rekistereiksi, tietokannoiksi...
- Työntekijöiden mukana kulkee runsaasti tietämystä. Ihmiset kykenevät parhaimmillaan luomaan tiedosta ja tietämyksestään uutta tietoa.
- Viisaus on vaikeimmin tunnistettava tiedon laji. Tunnistatko esimiehenäsi alaistesi viisauden?

Tietojen hallinta organisaatiossa



Tietopalvelun asiakkaat



- Sisäiset asiakkaat:
 - tullin omat työntekijät
 - piirit, TH ja tullilaboratorio
 - eri toiminnot ryhminä
 - tullikoulun opiskelijat
- Ulkoiset asiakkaat:
 - kansalaiset
 - yritykset
 - sidosryhmät

Mitä on sisäinen tieto?



- 1. Tiedot liittyvät organisaation toimintaan
- 2. Tiedot ovat ainutkertaisia
- 3. Tiedoilla on juridinen ja taloudellinen merkitys
- 4. Tieto on määrämuotoista
- 5. Tiedoilla on myös historiallinen todistusarvo

Tullin tietopalvelun tehtävät



- Tietopalvelun tehtävänä on:
 - kerätä
 - jalostaa
 - jakaatietoa sisäisille ja ulkoisille asiakkaille.
- Tietopalvelun tärkein tulos on asiakkaiden töiden eteneminen!

Tietopalvelu on kaksisuuntaista



- Tietoa hankitaan tulliin sisälle:
 - tilataan lehtiä sekä tullialan- ja ammattijulkaisuja
 - ostetaan tietoja (rekistereistä, tietokannoista)
 - vaihdetaan tietoja (mm. viranomaisten kesken)
- Tietoa jaetaan tullista ulos:
 - hyvin monilla eri tavoilla, usein asiaa tiedostamatta puhelimitse, sähköpostilla jne.

Tulli tuottaa runsaasti tietoa eri prosesseissaan eli tulli on tiedontuottaja

- Uusi julkisuuslaki (1.12.1999 voimaan) lähtee siitä periaatteesta, että viranomaisten on oltava avoimempia sekä jaettava tietoa oma-aloitteisesti ja aktiivisesti
- Julkisuuslaissa on erikseen määritelty tietotyypit, jotka ovat salaisia
- Tulli on tietoisesti tavoitellut ja yhä enenevässä määrin pyrkii avoimuuteen ja vuorovaikutteisuuteen kansalaisten ja yritysten kanssa

Tullin tietopalvelutuotteita



- Internet
- Neuvontapalvelut
 - - valtakunnallinen tullineuvonta
 - - autoverotusneuvonta
 - - paikallinen neuvonta
- Tilastopalvelu
- Yrityspalvelu
- Julkaisut, käsikirjat, esitteet
- Tietokannat

...tietopalvelutuotteita



- Muistettava on lisäksi, että hyviä tietolähteitä ovat kirjaamo ja arkisto
 - kirjaamo ylläpitää diaaria, käsiteltävien asioiden rekisteriä ja arkisto ylläpitää arkistoluetteloita
- Tullilaboratoriolla on omaa tietopalvelua

Tietopalvelu tullikuvan muovaajana



Kolme keskeistä O:ta

- Oikea tieto
 - Oikeaan aikaan
 - Oikeassa paikassa
-
- Jos nämä kolme asiaa tunnistaa ja niiden mukaan toimii muodostuu tullikuvakin oikeanlaiseksi.

Tiedotus ja tietopalvelu viestinnän kentällä



- Viestinnällä pyritään parantamaan vuorovaikutteisuutta. Viestintä on laaja käsite.
- Tiedotus tiedottaa eli jakaa tietoa suurille joukoille usein samanaikaisesti
- Tietopalvelu on kohdennettua palvelua. Tietopalvelun asiakas on henkilö tai tietty kohderyhmä. Tietopalvelu jakaa määriteltyä tietoa.
- Tiedotuksen ja tietopalvelun käytettävissä olevat keinot ja välineet alkavat olla nykyisin samankaltaisia.

Tietopalvelun kehittäminen



- asiakasseuranta
- asiakaspalautteen hankinta
- toiminnan seuranta erilaisten laatu- ja tulosmittareiden avulla
- Muista, että Sinä voit vaikuttaa tietopalveluiden kehittämiseen
- **Ota rohkeasti yhteyttä!**