

Neuvontaselvitys

Tullin johtoryhmä

22.10.1999

Leena Kononen

Asiakaspalvelun tavoitetila - asiakaslähtöisyys

- 📄 Asiakas saa tarvitsemansa tiedon mahdollisimman keskitetysti ”yhdeltä luukulta”. Asiakasta kysymyksineen ei siirretä virkailijalta toiselle.
- 📄 Asiakas saa tiedon nopeasti, tieto on oikein
- 📄 Palvelu on ystävällistä
- 📄 Asiakas koee saaneensa hyvää palvelua. Palvelu on auttanut häntä tehtävän ratkaisemisessa.

Neuvonnan lajit



Asiantuntijaneuvonta

- Tullipiirien ja Tullihallituksen asiantuntijat



Operatiivinen neuvonta





- työntekijät toiminnan ohessa



Valtakunnallinen tullineuvonta

- erityisammattilaiset keskitetysti

Neuvonnan toimintaa tukevia kehittämishankkeita

-  Vaihdeverkon ja infojärjestelmän kehittäminen
 - 020 -palvelu (soitto paikallispuhelinmaksulla)
 - palveluvalintamahdollisuus (asiakas saa mahdollisuuden valita palvelun numeroyhdistelmällä)
-  Internet-palvelun kehittäminen (nyt 2500 sivua)
 - Top ten -mallivastaukset
 - verkkotekniikan hyödyntäminen ohjeiden kansantajuistamisessa
-  Taric-tietokannan kehittäminen
-  Muuttoautoverolaskuri etc.

Välittömät toimenpiteet neuvonnan parantamiseksi

- 📄 Ruotsinkielisen neuvojan rekrytointi
- 📄 Neuvojien ammattitaidon ja -osaamisen turvaaminen yhteisvastuullisesti eri toimenpitein (koulutus, työkierto, tutustumiset operatiivisiin toimintoihin, vierihoito jne.)
- 📄 Uuden työvoiman kouluttaminen tehtäviin (tarvittaessa mahd. sijaisuuksien hoito)
- 📄 Nopeampi urakierto. Neuvonnasta siirrytään operatiivisiin tai muihin asiantuntijatehtäviin.

Tullineuvonnan ja muiden neuvontaa antavien toimintojen rajapinnat

- ☰ Tullineuvonta hoitaa tullitoimintaa koskevaa tietopalvelua, tulkitsee ohjeistuksia ja määräyksiä asiakkaille, antaa menettelytapaohjeita niin, että informaatio on tulkinnallisesti yhtenäistä.
- ☰ Asiantuntijoille ohjautuu neuvonnasta pääsääntöisesti verohuojennus-, ennakkotieto- tai sitovat tariffitietohakemukset.
- ☰ Piireihin ohjautuu neuvonnasta operatiiviseen toimintaan liittyvät piirikohtaiset sovellutukset.
- ☰ Neuvontahenkilöstön ammattitaidosta riippuu se, kuinka paljon he pystyvät kyselyihin vastaamaan.