



TULLIN ASIAKAS- JA VALVONTASTRATEGIA

- HAASTEET TULLIN TIETOPALVELUILLE

”Tulli on tieto-organisaatio, jonka toiminnan tuloksellisuuteen vaikuttaa suoraan sen kyky hallita tietoresurssejaan sekä monipuolisia asiakas- ja sidosryhmäyhteyksiä” (Kivilaakson työryhmä, Tullilaitoksen tietopalveluprojektin loppuraportti 1991, s. 32)

Versio 1.0

13.3.2005

LMK



Tullin toiminta-ajatus ja päämäärät

TOIMINTA-AJATUS

Suomen Tulli valvoo laillista ja paljastaa laittomia tavaravirtoja ja kohdistaa niihin kansallisten ja kansainvälisten säädösten edellyttämiä toimenpiteitä. Tässä tarkoituksessa Tulli

- kerää tehokkaasti ja oikein kannettavakseen määrätyt verot, maksut ja tullit
- edistää laillisen ulkomaankaupan sujuvuutta ja varmistaa voimassa olevien säädösten noudattamisen
- suojaa yhteiskuntaa huumausaineiden ja muiden vaarallisten aineiden salakuljetukselta sekä talousrikollisuudelta.

Suomen Tulli on osa Euroopan Unionin tullijärjestelmää ja toimii yhteistyössä elinkeino-elämän sekä kotimaisen ja ulkomaisten lainvalvontaviranomaisten kanssa.

PÄÄMÄÄRÄT

- Suomen Tulli on osaavin toimija laajentuvassa EU:ssa ja Venäjä-yhteistyössä
- Kumppanuuteen perustuva asiakasyhteistyö ja sähköiseen tiedonsiirtoon nojautuva
- logististen tavaraketjujen hallinta takaavat sen, että Suomen Tulli on edelleen maailman paras ulkomaankaupan sujuvuudessa.
- Tiivis viranomaisyhteistyö, laaja-alaiset kansainväliset tietojärjestelmät ja moderni teknologia takaavat tuloksekkaan rikostorjunnan.
- Tulli on kilpailukykyinen työnantaja, henkilöstö on ammattitaitoista ja motivoitunutta, ja tehtävät hoidetaan kustannustehokkaasti ja laadukkaasti.



Tullin toimintaympäristön muutokset ja tietopalvelu

- Muutokset EU:ssa, laajentuminen, globalisaatio
 - kansainvälistyminen lisää tiedon kysyntää
 - harmonisointi lisää neuvontatarvetta
 - kulttuurierot ja kansalliset erot vaikuttavat monin tavoin
- Asiakasyhteistyöstä kumppanuudeksi
 - asiakkaiden erilainen kohtelu ja tullimenettelyjen erilaisuus ongelmana tietopalvelun kannalta
- Tietotekniikan soveltaminen kansallisessa ja kansainvälisessä ympäristössä
 - uusien järjestelmien käyttöönotto ja toimintamallien omaksuminen



Tietopalvelun missio, tehtävät, visio ja toiminta-ajatus

MISSIO -Hyöty tiedosta matkalla menestykseen!

TEHTÄVÄT

- tarjota asiakkaille, niin sisäisille kuin ulkoisille hyödyllistä, ajantasaista ja käyttökelpoisessa muodossa olevaa tietoa
- varmistaa oikean tiedon jakamisella EU:n ja kansallisen lainsäädännön toteutuminen
- varmistaa tiedon saatavuuden avulla asiakkaiden tasapuolinen kohtelu
- tukea ulkomaankauppaa käyviä ja kaupankäynnin aloittavia yrityksiä niin, että niillä on käytettävissään toimintaansa varten tarvittava tieto
- tukea ja koordinoida tietoa-aineistojen käyttöä ja jakelua
- kehittää uusia palvelumuotoja ja tuotteita

VISIO

- Tullitietoa käytetään menestyksellisesti tullitoiminnassa ja asiakassidosryhmissä niin, että toimijoiden ulkomaankauppatoiminta ja rajanylitys sujuvat esteettä ja laillisesti

TOIMINTA-AJATUS

- Asiakkaiden menestyminen on tärkein tulos



Tiedon käyttö ja palvelu

TIEDON KÄYTÖN TAVOITTEET

- ulkomaankaupan toimijat pystyvät hyödyntämään Tullin tarjoamaa tietoa toimintansa edistämisessä
- oikealla ja ajantasaisella tiedolla edistetään ”kerralla oikein” periaatteen toteutumista
- asiakkaat osaavat tiedon avulla käyttää lain suomia etuuksia ja yksinkertaistettuja, ulkomaankauppaa sujuvoittavia menettelyjä
- yhtenäinen toimintakäytäntö koko maassa
- tiedolla on arvoa menestymisen ja kilpailukyvyn saavuttamisessa
- tietojensiirtoyhteistyötä toteutetaan elinkeino-elämän sekä kotimaisen ja ulkomaisten lainvalvontaviranomaisten kanssa.

PALVELUN TAVOITTEET

- tuetaan Tullin strategisten toiminnallisten tavoitteiden saavuttamista liittämällä palvelut kiinteästi toimintaprosesseihin
- toimintaa toteutetaan monikanavaisten jakelupalveluiden kautta käyttäen tarkoituksenmukaista ja uusinta tekniikkaa erityisesti www-palveluita kehittäen
- osallistutaan sähköisten asiointipalveluiden kehittämiseen
- kehitetään asiakassegmentoituja palveluja
- painotetaan itsepalveluiden kehittämistä
- palveluita kehitetään kohti ns. yhden luukun periaatetta



Tullin arvot ja tietopalvelu

- Ammattitaitoisuus
 - ajan hermolla oleva ja osaava henkilöstö
- Luotettavuus
 - oikeaa tietoa oikeaan asiaan oikeaan aikaan
- Palveluhalukkuus
 - ystävällinen, auttavainen ja tasapuolinen asiakkaiden kohtelu
- Yksilön arvostus
 - asiakkaan ja työtoverin kohtelu yksilönä ja erilaisuuden arvostaminen



Tavoitteet ja työtavat

- palveluun tyytyväinen asiakas
- tiedon tarpeen tyydyttäminen
- itsepalvelu
- yhden luukun periaate
- palvelu asiakkaan valinnan mukaan



Asiakkaat -tullilaiset

- konsultaatio (tiedon hakeminen)
- kirjallinen ja sähköinen materiaali
- asiakirjahallinnointi



Asiakkaat -ulkoiset

- 1) yritykset
- 2) yhteisöt
- 3) järjestöt
- 4) lähetystöt, kaupalliset edustustot
- 5) viranomaiset
- 6) kansalaiset
- 7) opiskelijat, tutkijat
- 8) media



Palveluiden tarve -ulkoiset asiakkaat

- strateginen suunnittelu ja kaupalliset palvelut (voiton tarve) 1) 2) 3) 4) 5)
- toimivaltakysymykset 5) 6) 8)
- tilanteen mukainen toiminta 1-8)
- tiedon jalostaminen 1) 5) 7) 8)



Palvelutuotteet

- asiakirjojen hallinta mm. arkisto- ja kirjaamopalvelut
- puhelinpalvelut mm. erilaiset ohjus- ja neuvontapalvelut
- verkkopalvelut: sähköiset tieto- ja asiointipalvelut
- ulkomaankaupan tavaratilanne mm. tilastopalvelut
- tulliympäristön seuranta mm. kirjastopalvelut
- koulutus- ja tiedonkäytön opastuspalvelut
- yrityspalvelut mm. laajemmat maksulliset selvitykset
- kielivalikoima (su, ru, engl) eri palveluissa
- käsikirjapalvelut, tieto julkaisuina
- tiedon jako jalkautumalla mm. messu- etc. palvelut
- Museotoiminnalla tiedon jakaminen



Tuotevalikoima

- ulkoisia, sisäisiä
- sähköisiä, kirjallisia, suullisia
- tietoa asiakkaille, asiakkaat tiedon luokse
- maksulliset/maksuttomat tuotteet



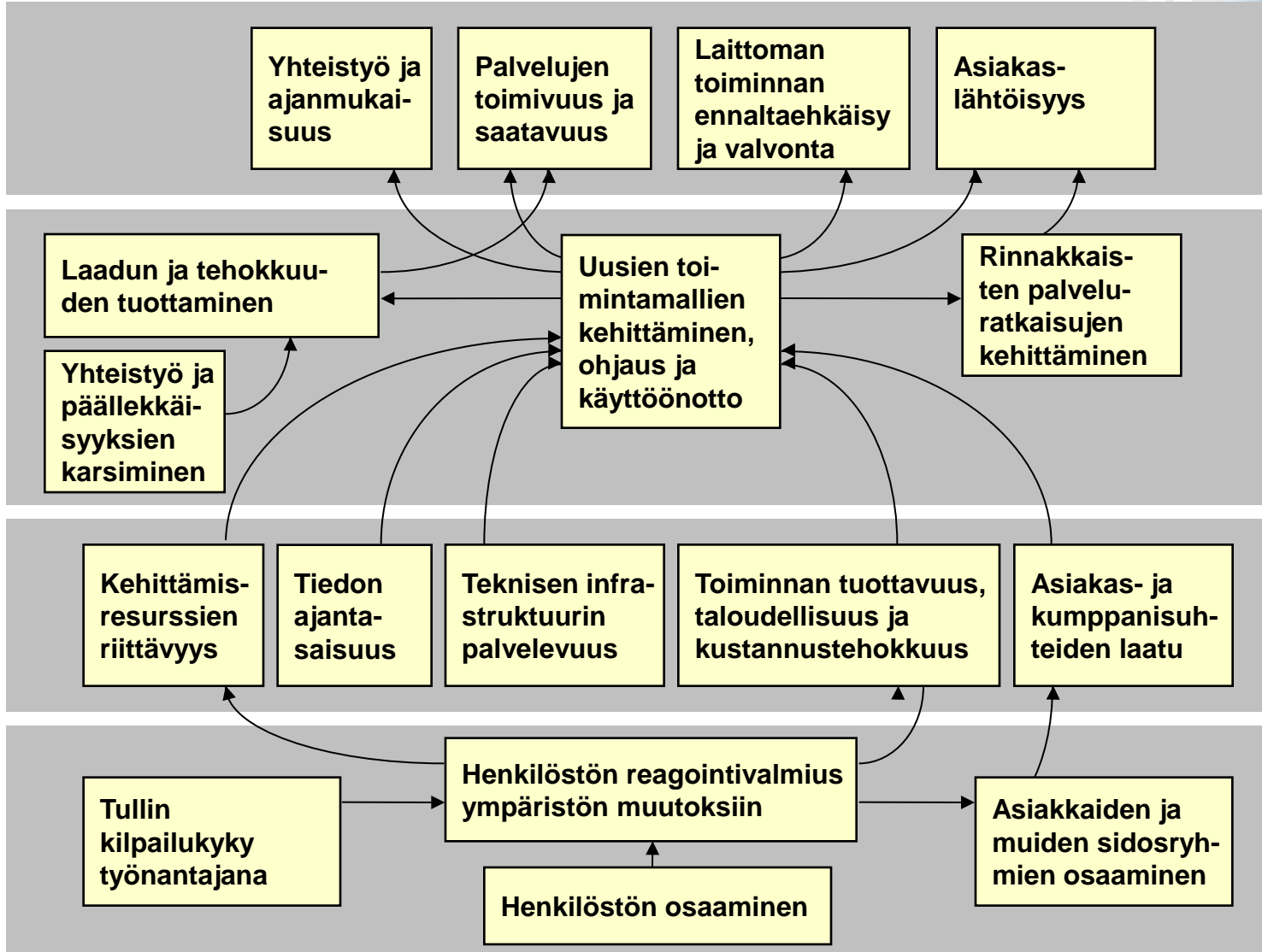
Strategiakartta

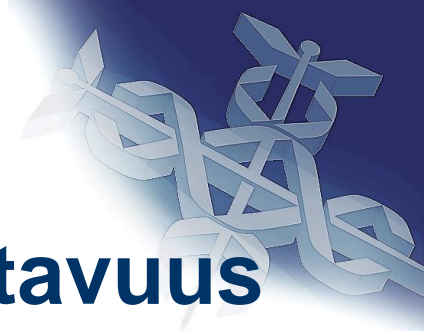
Yhteiskunnallinen ja asiakasvaikuttavuus

Prosessit ja rakenteet

Resurssit ja talous

Uudistuminen ja työkyky





Yhteiskunnallinen ja asiakasvaikuttavuus

Kriittiset menestystekijät	Kuvaus	Arviointikriteerit ja tavoitetasot
Yhteistyö ja ajanmukaisuus	<p>Tulli on kansallisella, EU- ja kansainvälisellä tasolla aktiivinen ja yhteistyökykyinen toimija ja kehittää tarkoituksenmukaisia ja asiakaslähtöisiä ePalveluja. Toimintaympäristöä seurataan ja reagoitukykyä sekä joustavuutta toimintaympäristön muutostilanteisiin kehitetään ja ylläpidetään.</p>	<p>Ulkomaankaupan sujuvuus ja häiriöttömyys asiakasryhmittäin. ePalvelujen kattavuus sekä palvelujen käyttöaste.</p>
Palvelujen toimivuus ja saatavuus	<p>Tulliselvityksen laatu ja nopeus ovat tärkeitä ulkomaankaupan sujuvuuden kannalta sekä verojen ja tullien keruu yhteiskunnan hyvinvoinnin turvaamisen kannalta. Näiden toimintojen osalta ePalvelut ovat tehokkaassa käytössä ja niissä hyödynnetään tietoverkkoja ja mobiilin teknologian ratkaisuja.</p>	<p>ePalvelujen käyttöaste sekä hankkeiden käytävaiheen seuranta ja jälkikäteinen arviointi.</p>
Laittoman toiminnan ennaltaehkäisy ja valvonta	<p>Tuonti- ja vientirajoitusten rikkominen, tekijän-oikeusloukkaukset sekä veropetokset ja muut tullirikokset muuttavat muotojaan jatkuvasti, mikä lisää rikostorjunnan haasteita, erityisesti ne esiintyvät järjestäytyneenä, taloudellisena ja huumerikollisuutena. Yhteistyö tiivistyy poliisi-, tulli- ja rajavartiolaitosviranomaisten välillä. Yhteistyön tiivistyminen koskee kaikkea kansallista ja kansainvälistä viranomaisyhteistyötä.</p>	<p>PTR- ja muun yhteistyön piirissä olevien asiantuntija-arviot onnistumisesta, rikostilastot sekä tietojärjestelmien integrointiaste.</p>
Asiakaslähtöisyys	<p>Verkkopalveluilla parannetaan tieto- ja asiantuntijapalvelujen saatavuutta sekä kehitetään tullaus- ja verotusprosesseja asiakasnäkökulmaa korostaen.</p>	<p>Asiakastytyväisyystutkimusten tulokset ja asiakaspalaute-analyysit</p>



Prosessit ja rakenteet

Kriittiset menestystekijät	Kuvaus	Arviointikriteerit ja tavoitetasot
<p>Uusien toimintamallien kehittäminen, ohjaus ja käyttöönotto</p> <p>Yhteistyö ja päällekkäisyyksien karsimien</p> <p>Laadun ja tehokkuuden tuottaminen</p> <p>Rinnakkaisten palveluratkaisujen kehittäminen</p>	<p>Ajasta ja paikasta riippumaton tullaus ja verotus edellyttävät toimintaprosessien pitkälle menevää sähköistystä. Tavoitteena ovat joustavat ja tehokkaat toimintaprosessit, joiden avulla varmistetaan tieto- ja tavaraketjujen hallinta, ulkomaankaupan sujuvuus sekä säädettyjen verojen, maksujen ja tullien perintä sekä tilastointi. Kehityshankkeiden ohjaukseen kiinnitetään erityistä huomiota.</p> <p>Tarvittaessa palvelut toteutetaan yhteistyössä muiden saman toimintaprosessin toimijoiden kanssa. Tieto kerätään vain kerran.</p> <p>Uudistetut palveluprosessit tuottavat lisäarvoa kaikille osapuolille. Asiakkaille nopeutta ja joustavuutta. Tullille tehokkuutta ja varmuutta. Toiminta tuotetaan kerralla oikein.</p> <p>EDI-kanavan rinnalle kehitetään pienille ja keskisuurille yrityksille sekä käteisasiakkaille helposti käytettäviä web-pohjaisia asiointipalveluja. Asiakkaiden segmentointi perustuu asiakasstrategiaan.</p>	<p>ePalvelujen kattavuus ja käyttöaste sekä hyödyt toimintaprosessien osapuolille.</p> <p>Kustannuslaskenta ja vertailut.</p> <p>Hyöty asiakkaalle ja Tullille, nopeus ja läpimenoajat, helppokäyttöisyys ja luotettavuus.</p> <p>ePalvelujen kattavuus ja asiakas-tyytyväisyystutkimusten tulokset.</p>



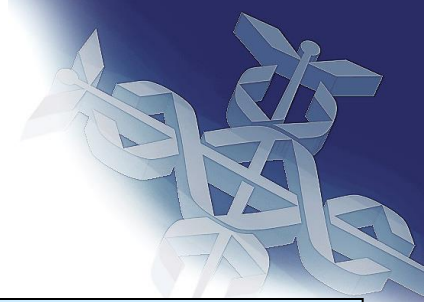
Resurssit ja talous

Kriittiset menestystekijät	Kuvaus	Arviointikriteerit ja tavoitetasot
<p>Uusien Kehittämissuoritusriittävyyden</p> <p>Tietojärjestelmien ja teknisen infrastruktuurin palvelevuus</p> <p>Tiedon ajantasaisuus</p> <p>Toiminnan tuottavuus, taloudellisuus ja kustannustehokkuus</p> <p>Asiakas- ja kumppanisuhteiden laatu</p>	<p>Muuttuvassa toimintaympäristössä kehittämiseen tarvittavien osaamis-, henkilöstö- ja taloudellisten resurssien riittävyys ja laatu tulee varmistaa.</p> <p>Tietojärjestelmien ja teknisen infrastruktuurin tulee toimia ajanmukaisella ja varmallalla tavalla ja kehittämisen tulee olla pitkäjänteistä ja jatkuvaa.</p> <p>Käytettävien tietovarantojen osalta tulee varmistaa tiedonkeruun ajantasaisuus.</p> <p>Investointien suuntaamisessa resurssien kohdentaminen sekä asiakaslähtöisyys, tarkoituksenmukaisuus sekä toiminnan tuottavuus, taloudellisuus ja kustannustehokkuus ovat keskeisessä asemassa.</p> <p>Asiakas- ja kumppanisuhteiden laatua ja toimivuutta pidetään tärkeänä. Suhteita ylläpidetään ja kehitetään aktiivisesti ja yhteistyössä pyritään siihen, että ne ohjaavat osapuolia taloudelliseen toimintaan.</p>	<p>Kehittämishankkeiden seuranta ja jälkiarviointi.</p> <p>Järjestelmien luotettavuus ja käytettävyys sekä tehokkuus tuotettua suoritetta kohti.</p> <p>Tietojen ajantasaisuus ja oikeellisuus</p> <p>Tullin vuosikustannukset per kerätyt tullit, verot ja maksut.</p> <p>Asiakastyytyväisyystutkimusten tulokset sekä palvelujen käyttöaste.</p>



Uudistuminen ja työkyky

Kriittiset menestystekijät	Kuvaus	Arviointikriteerit ja tavoitetasot
<p>Tullin kilpailukyky työnantajana</p> <p>Henkilöstön reagointi- valmius ympäristön muutoksiin</p> <p>Henkilöstön osaaminen</p> <p>Asiakkaiden ja muiden sidosryhmien osaaminen</p>	<p>Tullilta edellytetään kilpailukykyä työnantajana sekä henkilöstön kouluttajana ja työkyvyn ylläpitäjänä.</p> <p>Tullin henkilöstön tulee olla valmis reagoimaan toimintaympäristössään tapahtuviin muutoksiin sekä kykyä käyttää ja kehittää uuden teknologian mahdollisuuksia hyväksi palvelujen ja toimintaprosessien uudistamisessa. Henkilöstön määrässä ja rakenteessa tulee ottaa huomioon tapahtuvaan kehitys. Henkilöstön työkyky näkyy jaksamisena ja innovatiivisuutena.</p> <p>Henkilöstön systemaattinen osaamisen kehittäminen.</p> <p>Toimintaprosessien uudistaminen edellyttää myös asiakkaiden ja muiden sidosryhmien osaamisen kehittämistä ja ylläpitoa tiedotus-, tieto-, koulutus- ja konsultointipalveluja tarjoamalla.</p>	<p>Työilmapiiritutkimukset, terve organisaatio tutkimukset ja TKK-keskustelut</p> <p>Tulokset kehityskeskusteluista, palvelujen käyttäjätutkimukset, ja osaamiskartoitukset sekä kehittämishankkeiden jälkiarviointi.</p> <p>Tulokset kehityskeskusteluista</p> <p>Asiakastyytyväisyystutkimusten tulokset ja asiakaspalautteet sekä palvelujen käyttöaste.</p>



Palvelujen kehittäminen

ASIAKKAAT

Palveluja kansalaisille

Palveluja yrityksille

Palveluja muille viranomaisille

Palveluja organisaation sisäisille prosesseille

Internet-palvelut

Tiedotus, tietopalvelut ja asiakaskyselyt

- Asiakasneuvonta
- Sähköposti
- Suomi.fi, YritysSuomi.fi
- Ulkomaankaupan tietokartta

Taustajärjestelmät

Sähköinen asiointi

- Web-lomakkeet
- Lomake.fi
- Yhteispalvelut

Extranet-palvelut

Pääsy palvelutietokantoihin sekä sidosryhmäviestintä

- Tietopalvelut, koulutus ja asiakasneuvonta
- Sähköpostiviestintä ja Call Center

Integroidut toimialajärjestelmät

- EDI-tullaus, passitus ja verotus
- Web-tullaus, passitus ja verotus
- PTR-yhteistyö (RIKI ym.)
- EU-verkkopalvelut

Intranet-palvelut

Sisäinen tiedotus ja pääsy palvelutietokantoihin

- Intranettiin luodaan rooli/käyttäjakohtaiset työpöydät sisäisiin tietojärjestelmiin ja verkkopalveluihin

Sisäiset verkkopalvelut

- Dokumentinhallinta ja sähköinen arkisto
- Koulutus ym.
- Help Desk -palvelut

Tiedotus ja tietopalvelut

Vuorovaikutteinen viestintä

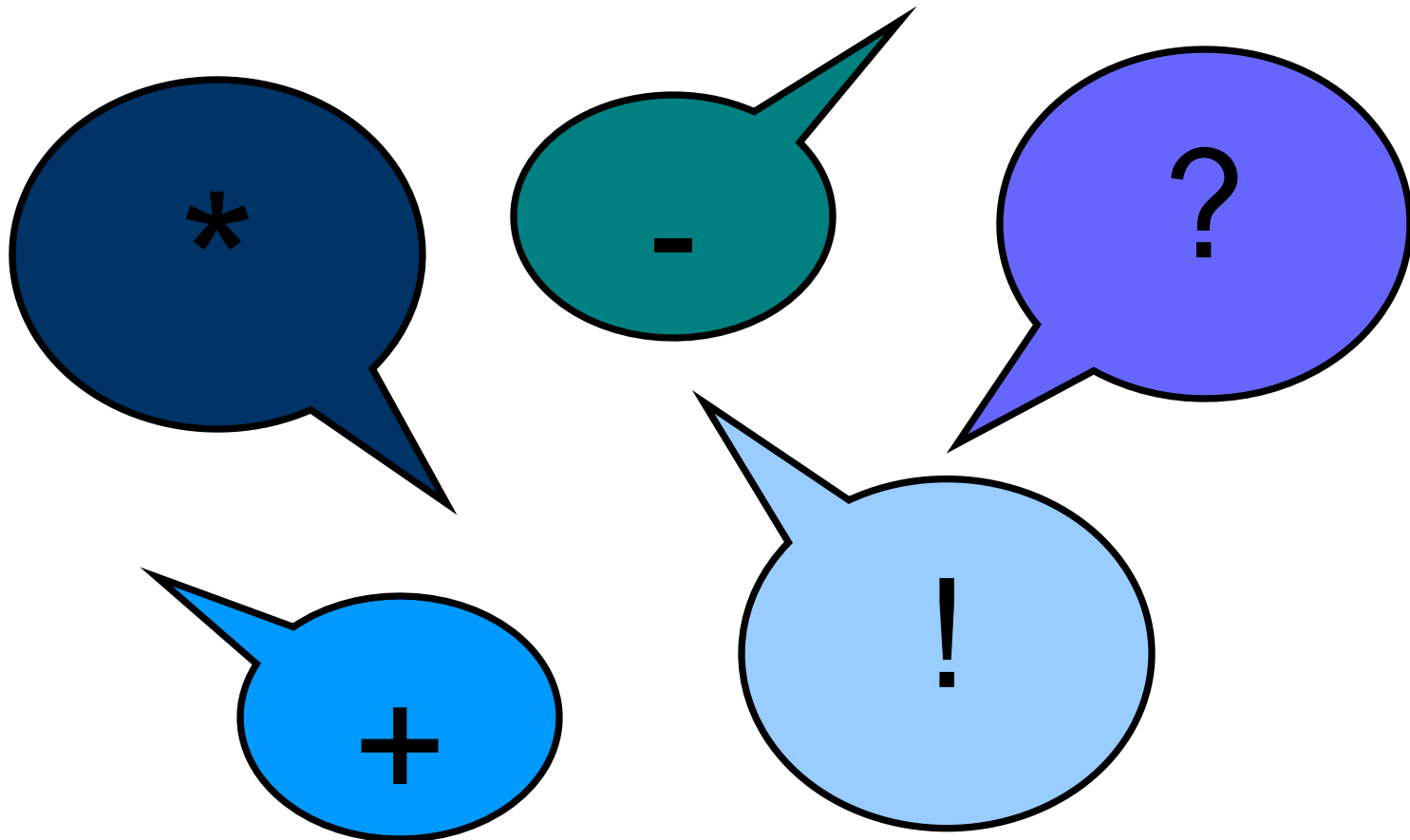
Sähköinen asiointi

Prosessien integrointi

PALVELUPROSESSIT



Kysymyksiä, ideoita ja mielipiteitä





Lisätietoja

- LeenaKononen
 - puh. 020 492 1839 (79-xxxxx)
 - etunimi.sukunimi@tulli.fi