

---

# **Tullin verkkopalvelustrategia**

## **Vaikuttavuustavoitteiden asettaminen**

**16.1.2004**

**Tapani Seppänen HM&V Research**

**Leena Kononen Tulli**

**Jukka Kyhäräinen Tulli**

**Riitta Paalanen Tulli**

**Kommentoitu: Leena Honka, Jyrki Linna**

# Tullin toiminta-ajatus ja päämäärät

## TULLILAITOKSEN 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 elinkeinoelämän sekä kotimaisen ja ulkomaisten lainvalvontaviranomaisten kanssa.

## TULLILAITOKSEN 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.

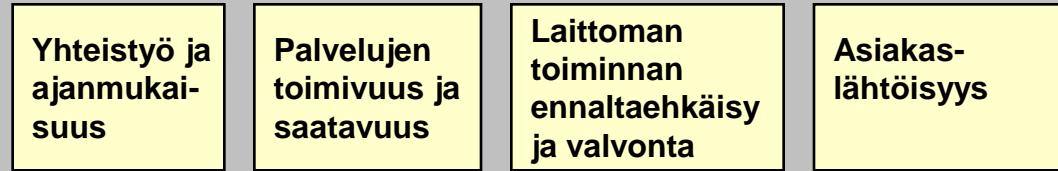
# Tullin verkkopalveluvision

## TULLIN VERKKOPALVELUVISIO

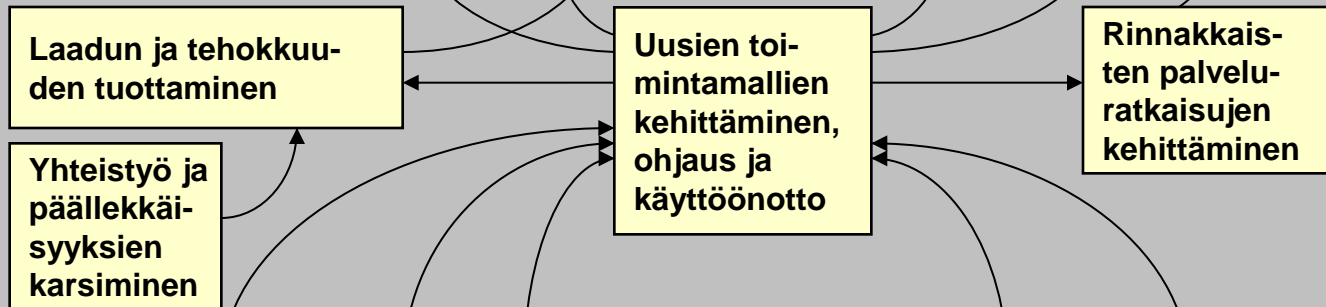
- Tulli on kansallisella, EU- ja kansainvälisellä tasolla aktiivinen ja yhteistyökykyinen toimija sekä osaava ja innovatiivinen ePalvelujen kehittäjä ja hyväksikäyttäjä
- Tulli tukee verkkopalveluilla ydintoimintaansa tuottamalla laadukkaita, asiakkaiden tarpeita vastaavia ja nykyaikaisia ePalveluja monikanavamallia noudattaen. Päämääränä ovat joustavat ja tehokkaat toimintaprosessit, joiden avulla varmistetaan tieto- ja tavaraketjujen hallinta, ulkomaankaupan sujuvuus, rikollisuuden torjunta, valvonta ja tilastointi sekä säädettyjen verojen, maksujen ja tullien perintä
- Verkkopalveluilla parannetaan tieto- ja asiantuntijapalvelujen saatavuutta sekä kehitetään tullaus- ja verotusprosesseja asiakasnäkökulmaa korostaen. Verkkopalvelu on osa Tullin monikanavaista palvelukokonaisuutta. Verkkopalvelut toteutetaan asiakasprofiloituina tieto- ja palvelupaketteina
- ePalveluilla tuetaan henkilöstön tieto- ja taitovalmiuksia toimia muuttuvissa toimintaympäristöissä sekä omaksumaan, käyttämään ja kehittämään palveluja, joissa käytetään uuden teknologian mahdollisuuksia hyväksi
- Tulli siirtyy verkkopalveluja kehittämällä ajasta ja paikasta riippumattomaan tullaukseen ja verotukseen keskeisimpien toimintojen osalta vuosikymmenen loppuun mennessä

# Tullin verkkopalvelujen strategiakartta

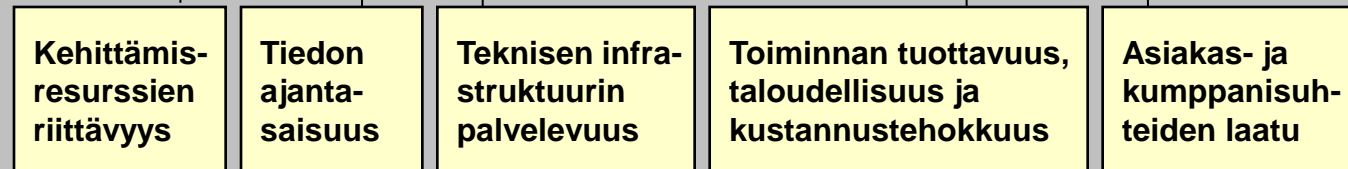
*Yhteiskunnallinen ja asiakasvaikuttavuus*



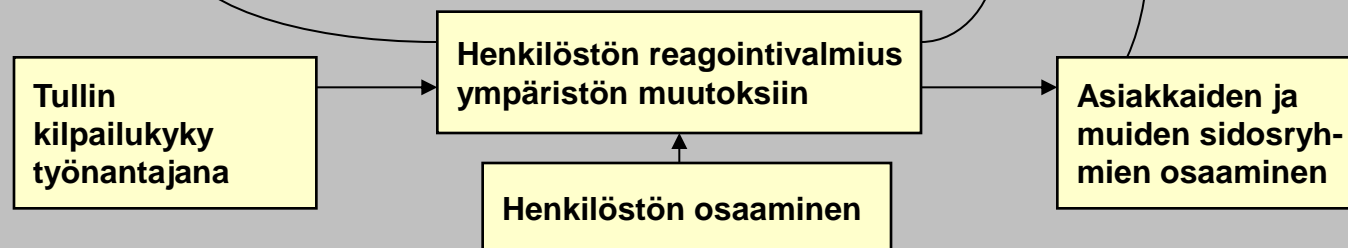
*Prosessit ja rakenteet*



*Resurssit ja talous*



*Uudistuminen ja työkyky*



# Yhteiskunnallinen ja asiakasvaikuttavuus

Kriittiset menestystekijät	Kuvaus	Arviointikriteerit ja tavoitetasot
<b>Yhteistyö ja ajanmukaisuus</b>	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.	Ulkomaankaupan sujuvuus ja häiriöttömyys asiakasryhmittäin. ePalvelujen kattavuus sekä palvelujen käyttöaste.
<b>Palvelujen toimivuus ja saatavuus</b>	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.	ePalvelujen käyttöaste sekä hankkeiden käyntivaiheen seuranta ja jälkikäteinen arviointi.
<b>Laittoman toiminnan ennaltaehkäisy ja valvonta</b>	Tuonti- ja vientirajoitusten rikkominen, tekijänoikeusloukkaukset 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.	PTR- ja muun yhteistyön piirissä olevien asiantuntija-arviot onnistumisesta, rikostilastot sekä tietojärjestelmien integrointiaste.
<b>Asiakaslähtöisyys</b>	Verkkopalveluilla parannetaan tieto- ja asiantuntijapalvelujen saatavuutta sekä kehitetään tullaus- ja verotusprosesseja asiakasnäkökulmaa korostaen.	Asiakastytyväisyystutkimusten tulokset ja asiakaspalaute-analyysit

# Prosessit ja rakenteet

Kriittiset menestystekijät	Kuvaus	Arviointikriteerit ja tavoitetasot
<p><b>Uusien toimintamallien kehittäminen, ohjaus ja käyttöönotto</b></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>ePalvelujen kattavuus ja käyttöaste sekä hyödyt toimintaprosessien osapuolille.</p>
<p><b>Yhteistyö ja päällekkäisyyksien karsimien</b></p>	<p>Tarvittaessa palvelut toteutetaan yhteistyössä muiden saman toimintaprosessin toimijoiden kanssa. Tieto kerätään vain kerran.</p>	<p>Kustannuslaskenta ja vertailut.</p>
<p><b>Laadun ja tehokkuuden tuottaminen</b></p>	<p>Uudistetut palveluprosessit tuottavat lisäarvoa kaikille osapuolille. Asiakkaille nopeutta ja joustavuutta. Tullille tehokkuutta ja varmuutta. Toiminta tuotetaan kerralla oikein.</p>	<p>Hyöty asiakkaalle ja Tullille, nopeus ja läpimenoajat, helppokäyttöisyys ja luotettavuus.</p>
<p><b>Rinnakkaisten palveluratkaisujen kehittäminen</b></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 asiakastyytyväisyystutkimusten tulokset.</p>

# Resurssit ja talous

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

# Uudistuminen ja työkyky

Kriittiset menestystekijät	Kuvaus	Arviointikriteerit ja tavoitetasot
<p><b>Tullin kilpailukyky työnantajana</b></p> <p><b>Henkilöstön reagointi- valmius ympäristön muutoksiin</b></p> <p><b>Henkilöstön osaaminen</b></p> <p><b>Asiakkaiden ja muiden sidosryhmien osaaminen</b></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>



# Tullin verkkopalvelujen kehittäminen

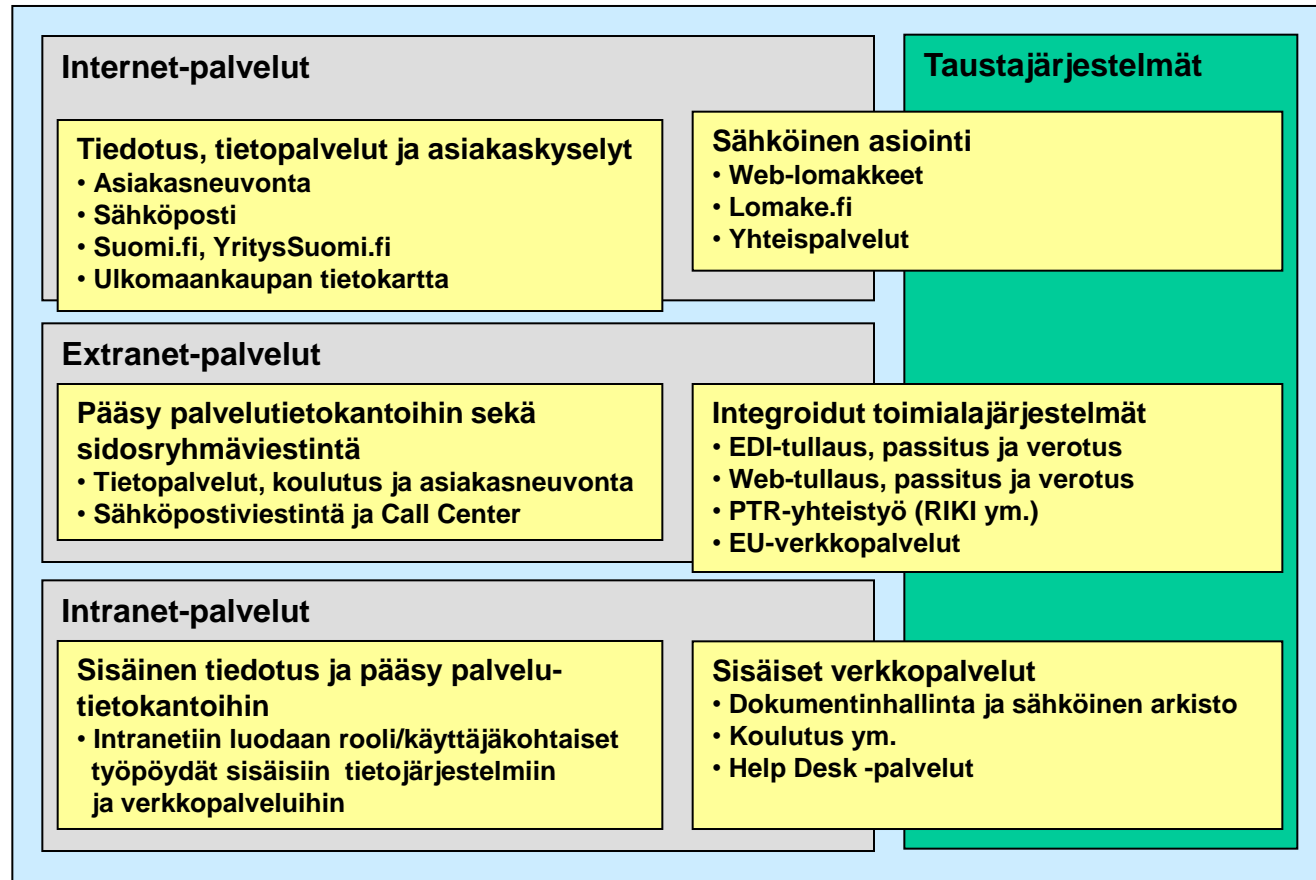
**ASIAKKAAT**

Palveluja kansalaisille

Palveluja yrityksille

Palveluja muille viranomaisille

Palveluja organisaation sisäisille prosesseille



Tiedotus ja tietopalvelut

Vuorovaikutteinen viestintä

Sähköinen asiointi

Prosessien integrointi

**PALVELUPROSESSIT**