

Tullin tietopalvelu

- yhteinen vastuu oikean tiedon antamisesta



Tullivirkailijakoulutus

16.8.2000 Tullikoulu, Helsinki

Leena Kononen

Mitä tieto on?



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

Tietopalvelu on kaksisuuntaista



- Tietoa hankitaan organisaatioon sisään tai sitä toimitetaan ulos
- Tietopalvelu kerää, tallentaa, jalostaa, analysoi ja jakaa tietoa käyttäjien tarpeisiin
- Tietopalvelu kuuluu tietohuoltotoimintoihin
- Tietopalvelu on kohdennettua palvelua (eroaa tiedottamisesta käytettävien välineiden ja usein myös kohderyhmä on erilainen)

Tietojen hallinta organisaatiossa



Tietopalvelun asiakkaat



- Sisäiset asiakkaat:
 - tulin omat työntekijät
- 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

Tulli tuottaa runsaasti tietoa eri prosesseissaan eli tulli on tiedontuottaja



- Uusi julkisuuslaki (1.1.2000 voimaan) lähti 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

Tietopalvelun kehittäminen



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