



21.5.2019

Från kundsrespons till implementering

Vid Tullen pågår som bäst många stora utvecklingsprojekt, bl.a. en reform av hela tullklareringssystemet. Tullens kunder har en viktig roll vid utvecklande av tjänster – ge respons och påverka tulldeklareringens framtid!

Kundresponsen syns i den nya e-tjänsten för tullagring

I Tullens nya tullklareringssystem togs elektroniska tullagerdeklarationer först i bruk. Tullagring var det enda tullförfarande där elektronisk deklarering inte hade varit möjligt tidigare, utan kunderna hade varit tvungna att lämna in en pappersdeklaration till tullkontoret. I och med den nya tjänsten kan tullagerdeklarationer nu lämnas in till Tullen 24/7.

Innan det nya systemet byggdes upp tog Tullen reda på vilka behov tullagerkunderna hade. Tullen bad tullagerkunder kommentera preliminära skärmbilder på den nya deklarationen. Vid mötet registrerades 49 utvecklingsförslag. Av förslagen kunde 35 implementeras genast i den första versionen av tjänsten och några ytterligare förslag kommer att implementeras i senare utvecklingsfaser.

Vid kundmötet lyftes också fram ett behov att skapa och namnge egna mallunderlag. I det nya systemet kan deklaranterna nu kopiera en färdig deklaration som underlag för nya liknande deklarationer.

Varukodstjänsten Fintaric – alla uppgifter om restriktioner på en gång

I oktober 2018 togs varukodstjänsten Fintaric i bruk. Vid framtagningen av den hördes också kunderna. I tjänsten kan man nu se alla nationella restriktioner gällande varor. Tidigare var man tvungen att kontrollera dem separat i Tullens restriktionshandbok. Sedan februari 2019 har man också kunnat använda varukodstjänstens uppgifter i maskinläsbar form.

Aktivitet lönar sig

Näst i tur är att reformera importdeklareringen. Kundresponsen som Tullen i tiderna fick om det nuvarande importsystemet sparades och kommer att beaktas vid uppbyggande av den nya tjänsten. När arbetet väl kommit i gång får kunderna igen medverka vid utvecklingen.

Kundresponsen ger Tullen värdefull information om hur man kan bygga upp ett tullklareringssystem med kunden i fokus. Responsen utgör en viktig del av utvecklingen av Tullens verksamhet. Kundsamarbetsgrupperna är en viktig kanal för att ta till vara kundernas synpunkter. Tullen inbjuder också separat sina kunder att ge respons om de nya deklarationstjänsterna.

Du kan ge respons om alla våra deklarationstjänster via vår [webbplats](#). En del av responsen kan vi beakta genast och implementera förbättringarna i våra nuvarande tjänster. Vi samlar in och analyserar kundrespons regelbundet och utnyttjar den för att förbättra kvaliteten på våra tjänster.

Mera information:

UCC(at)tulli.fi