



**TULLI**

TULL · CUSTOMS

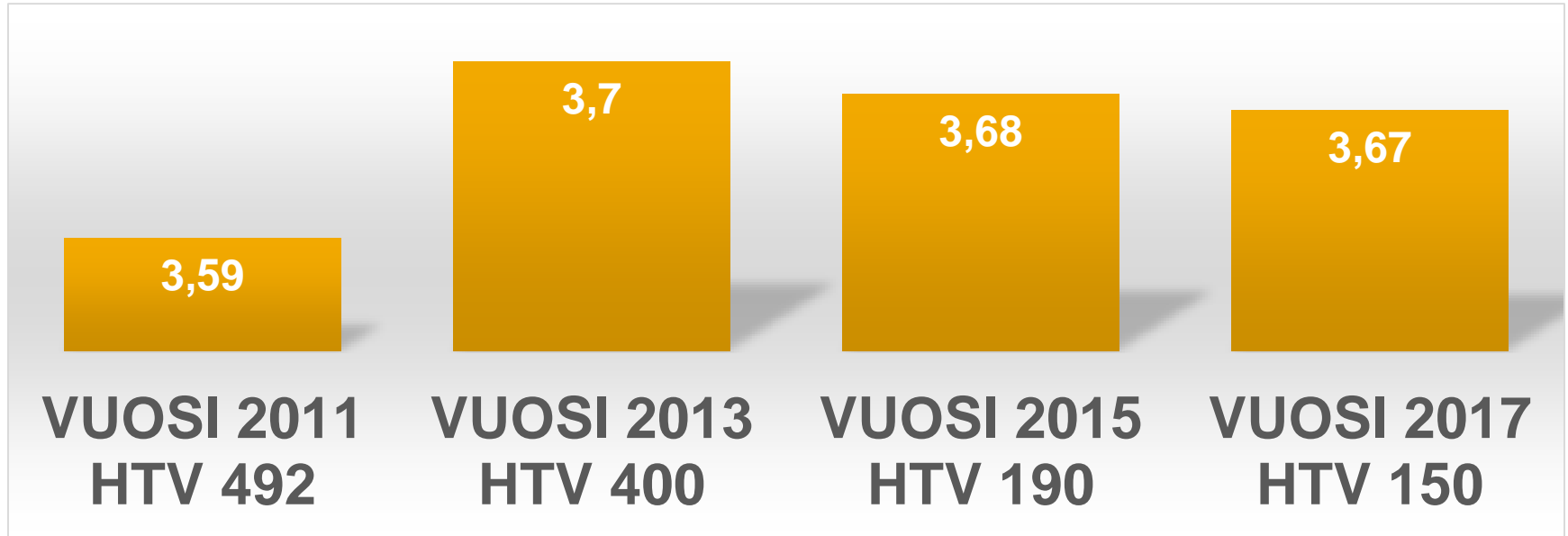
# **Asiakastyytyväisyyskysely 2017**

Tulliselvitys

# Kyselyn toteutus

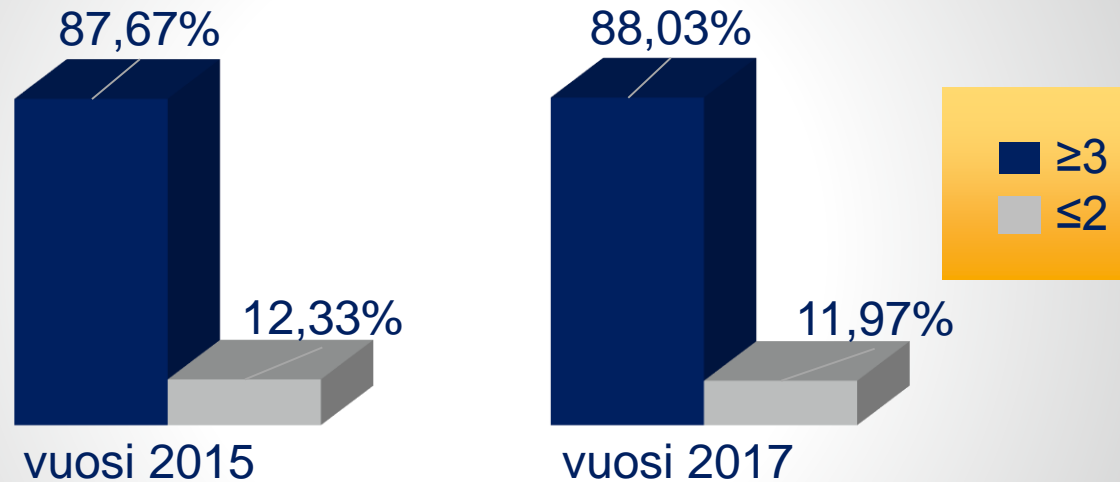
- Kysely oli avoinna 9.10.-3.11.2017
- Linkki lähetettiin sähköpostitse ja Tulliselvityksen uutiskirjeen mukana
- Kohderyhmät kauppa, teollisuus, huolinta ja logistiikka
- Kyselyn vastaanottajia oli 4879 kpl
  - Vastaanottajista 4173 kpl oli intrastat-ilmoitusvelvollisia
  - Tulliselvityksen asiakkaita oli 706 kpl
- Vastauksia noin 15 %, 734 kpl (2015, noin 21 %, 613 kpl)
  - Vastauksista 58 %, 428 vastausta oli tulliselvityksen asiakkaiden
- Tulliselvitysasiakkaiden suuri osuus vastaajista lisää tulliselvityksen tulosten luotettavuutta, vaikka koko kyselyn vastausprosentti oli alhainen

# Tulliselvityksen asiakastyytyväisyyden kehitys 2011-2017, yleisarvosanat



1 = erittäin tyytymätön 2 = tyytymätön 3 = melko tyytyväinen 4 = tyytyväinen 5 =erittäin tyytyväinen

# Tyytyväisten ja tyytymättömien osuudet



1 = erittäin tyytymätön 2 = tyytymätön 3 = melko tyytyväinen 4 = tyytyväinen 5 =erittäin tyytyväinen

# Tulliselvityksen asiakastyytyväisyys

VUOSI	2011	2013	2015	2017
Yleisarvosana	3,59	3,70	3,68	3,67
Tuontiselvitys	3,52	3,77	3,74	3,32
Vientiselvitys	3,71	4,01	4,09	3,73
Passitus	3,78	3,74	3,92	3,48
Varastointi ja väliaikainen varastointi	3,91	3,58	3,91	3,91
Turv tiedot ja yleisilmoitus	3,30	3,47	3,56	3,23

1 = erittäin tyytymätön 2 = tyytymätön 3 = melko tyytyväinen 4 = tyytyväinen 5 =erittäin tyytyväinen

# Tulliselvityksen asiakastyytyväisyys

Yleisarvosanat toimialoittain 2015 → 2017



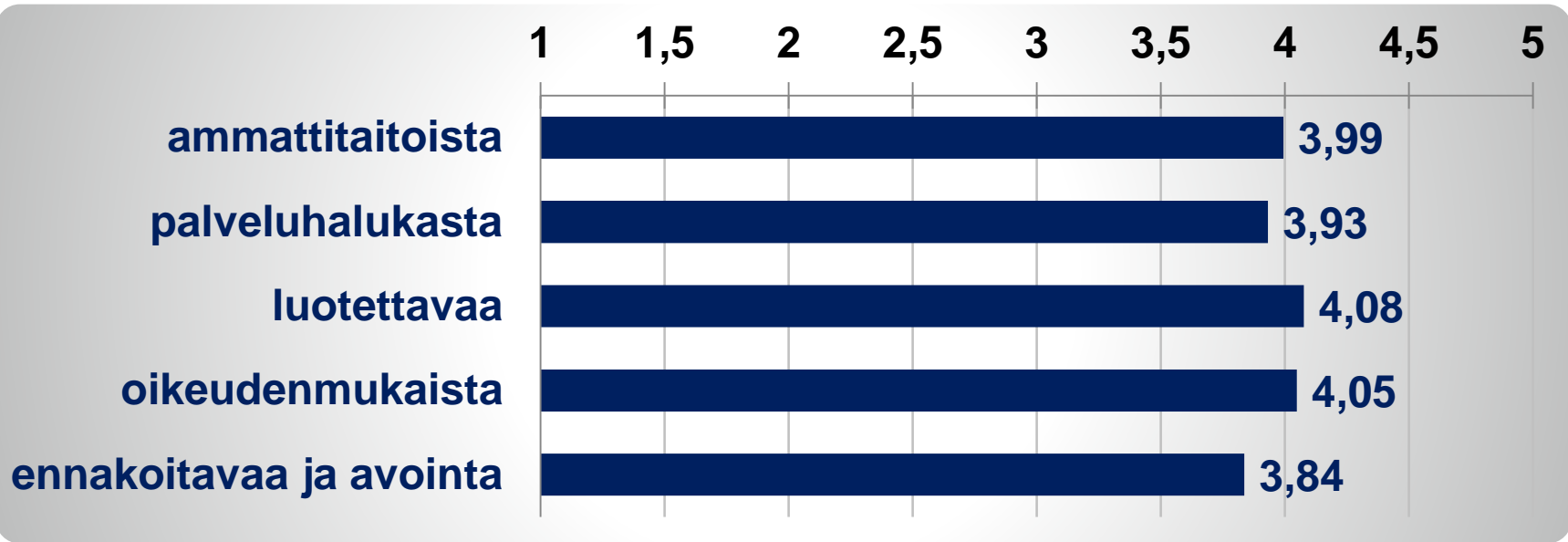
1 = erittäin tyytymätön 2 = tyytymätön 3 = melko tyytyväinen 4 = tyytyväinen 5 =erittäin tyytyväinen

# Mitkä kysytyistä asioista olivat tärkeimmät? (kpl)



# Tullin asiakaspalvelu

Keskiarvo 3,96 (2015: 3,61)



1 = erittäin tyytymätön 2 = tyytymätön 3 = melko tyytyväinen 4 = tyytyväinen 5 =erittäin tyytyväinen



# Tulliselvitys vahvuudet

**Keskiarvo > 4**

**Erittäin tyytyväinen (5) > 28%**

**Erittäin tyytymätön (1) < 2%**

- **Ilmoituksen antaminen netti-ilmoituspalvelun kautta helppoa (vienti, passitus)**
- **Tullin sähköinen ilmoittaminen toimii nopeasti (vienti, passitus)**
- **Alustoimitusilmoitusten käsittely**
- **Viennin tulli-ilmoitusten käsittely viennin poistumispaikalla Suomessa**
- **Passitus valtuutettuna lähettäjänä tai vastaanottajana**

# Tulliselvitys kehittämiskohteet

**Keskiarvo  $\leq 3$**

**Erittäin tyytyväinen (5) < 6%**

**Erittäin tyytymätön (1) > 2%**

- **Tullin järjestelmän ohjaus virhetilanteissa (tuonti)**
- **Tullin vastaussanomien ohjaavat tarvittaviin jatkotoimenpiteisiin selkeästi (tuonti, turvatiedot)**
- **Tullin tarjoamat varamenettelyvaihtoehdot, toimivuus (turvatiedot, passitus)**
- **Oikaisuhakemusten käsittelyajat (tuonti)**
- **Oikaisutoimen ohjeet ovat helposti löydettävissä Tullin www-sivuilta**

# Intrastat-ilmoittaminen

- **Tyytyväisyys ohjeistukseen heikentyi 3,68 (2015: 3,81)**
- **Tuki ongelmatilanteissa ennallaan 3,71 (2015: 3,72)**
- **Puhelinpalvelun sujuvuus parantunut 3,76 (2015: 3,68)**
- **Tyytyväisyys ilmoittamistapoihin lähes ennallaan**
  - Uusi Intrastat-ilmoituspalvelu otettiin käyttöön kyselyn aukioloaikana 23.10.2017

# Johtopäätöksiä

- **Tyytyväisyys asiakaspalveluun on parantunut.** Tähän on voinut vaikuttaa se, että edellisen kyselyn jälkeen yli 400 henkilöä on käynyt asiakaspalvelun peruskoulutuksen (yhteensä 840 henkilöä).
- **Tulliselvityksen kokonaistyytyväisyys on yhä hyvää luokkaa,** vaikka tuonnin, passituksen ja turvatietoilmoittamisen tyytyväisyys on heikentynyt. Vienti ja varastointi ovat ennallaan.
  - Vahvuudet löytyvät sähköisen ilmoittamisen prosesseista (vientä, passitus).
  - Kehittämiskohteet löytyvät virhe- ja poikkeustilanteista sekä tiedon löydettävyydestä.
- **Kehittämistoimia kannattaa tehdä:** alustoimitusilmoitusten käsittelyn, tavarantarkastuksen ja näytteenoton sekä asiakaspalvelun tyytyväisyys parani