



Tullin asiakastyytyväisyyden yleiskuva –kysely 2021

Tulliselvityksen sanoma-asiakkaille ja

Intrastat-asiakkaille

Tulokset asiakkaille

Asiakaspalvelut 10.3.2022

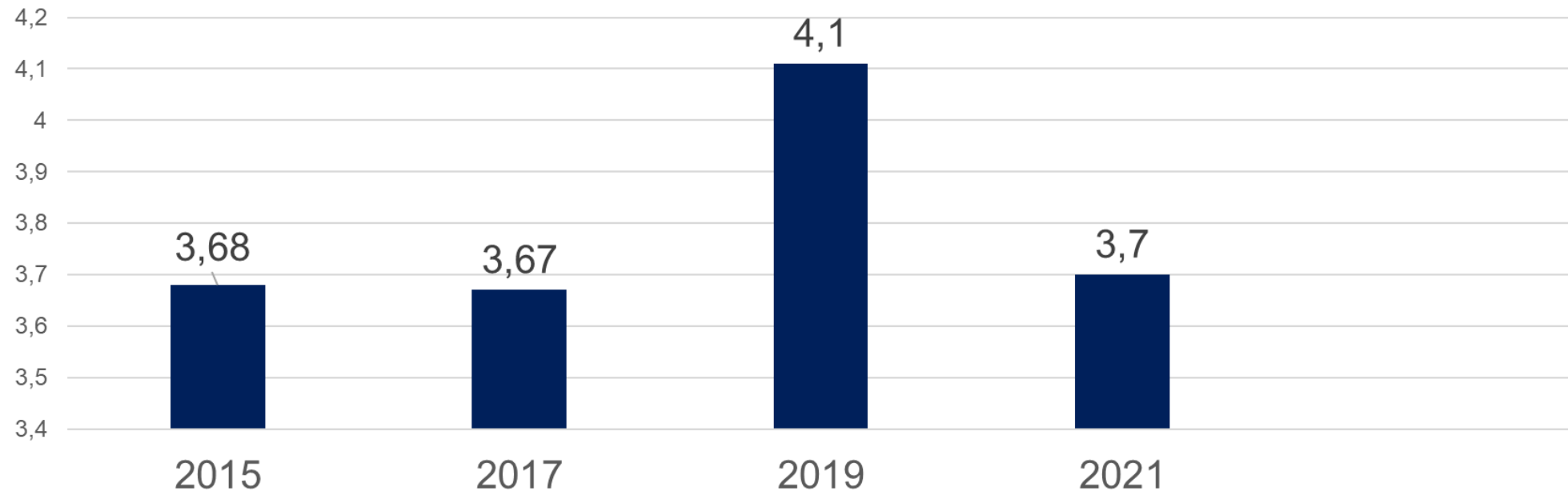


Asiakastyytyväisyyskyselyt ja tulokset vuonna 2021

Yleiskuva-kyselyt toteutettiin kahtena eri kyselynä: tulliselvitys ja Intrastat

- Kyselyt olivat avoinna 8.-22.11.2021
- Linkki lähetettiin sähköpostitse 537 Tullin sanomailmoittaja-asiakkaalle ja 1054 Intrastat-ilmoittajalle
- Vastauksia saatiin sanomailmoittajilta 12,5 %, 67 kpl ja Intrastat-ilmoittajilta 25,4 %, 268 kpl. (vuonna 2019: sanomailmoittajat noin 20 %, 100 kpl, Intrastat 31 %, 320 kpl)
- Tulliselvityksen asiakastyytyväisyys oli 3,7 (1-5 asteikolla)
- Intrastatin asiakastyytyväisyys oli 4,5 (1-5 asteikolla)

Tulliselvityksen asiakastyytyväisyyden kehitys 2015-2021



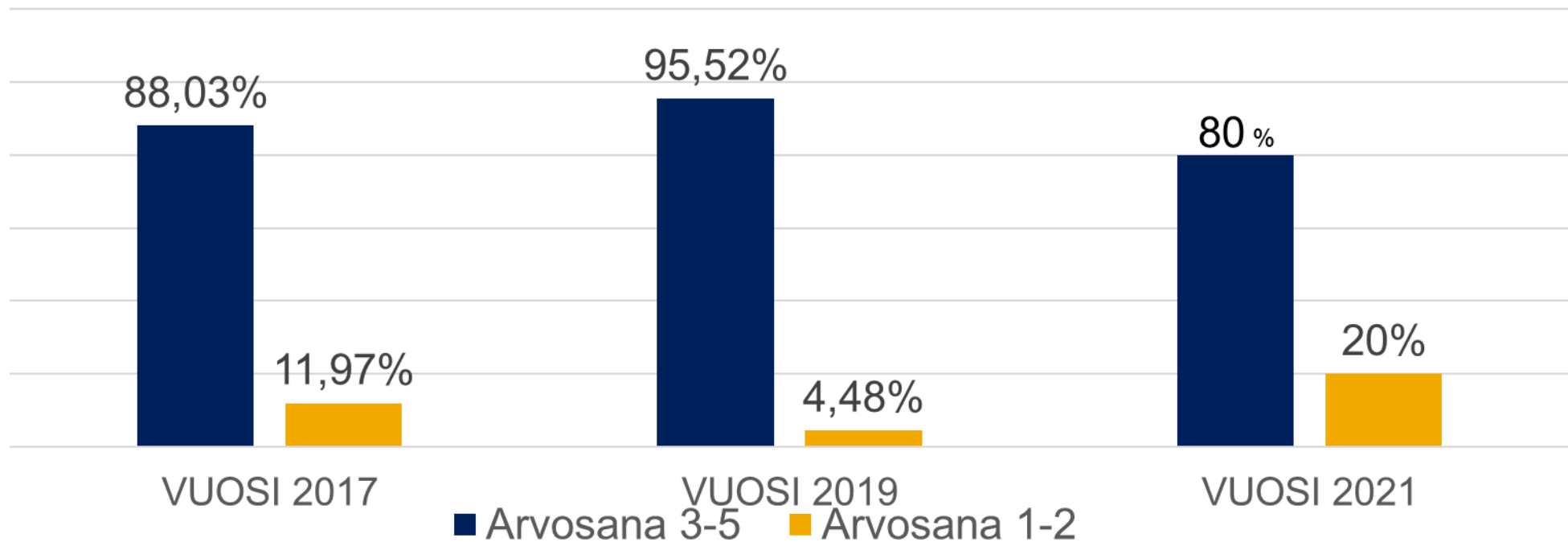
1 = erittäin tyytymätön 2 = tyytymätön 3 = melko tyytyväinen 4 = tyytyväinen 5 =erittäin tyytyväinen

Tulliselvityksen asiakastyytyväisyyden kehitys (osa-alueittain)

VUOSI	2015	2017	2019	2021
Tuontiselvitys	3,74	3,32	3,91	3,3
Vientiselvitys	4,09	3,73	4,10	4,4
Passitus	3,92	3,48	4,22	4,2
Varastointi	3,91	3,91	4,11	4,0
Saapuminen ja poistuminen	3,56	3,23	4,22	4,3

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

Tulliselvityksen tyytyväisten ja tyytymättömien osuudet



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

Tullin arvojen toteutuminen Tullin toiminnassa

2021 Toteutuva Tullin arvo toiminnassa	Arvosana	2019 Tyytyväisyys, Tullin toiminnan	Arvosana
Osaaminen	3,5	Ammattitaitoisuus	3,86
Palvelu	3,6	Palveluhalukkuus	3,89
Luottamus	4,0	Luotettavuus	4,18
Arvostaminen	3,8	Oikeudenmukaisuus	4,17
		Ennakoitavuus	3,85
		Avoimuus	3,9
Keskiarvo	3,7	Keskiarvo	3,98

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

Tulliselvityksen johtopäätöksiä 1

Tulliselvityksen sujuvuus on hieman laskenut, mutta menettelykohtainen tyytyväisyys on pysynyt korkealla tasolla lukuun ottamatta tuontiselvitystä. Arvosanat ovat polarisoituneet, arvosanaa 3 annettu vain vähän.

Vahvuutena pysyneet

- Vienti sekä viennin muutosten käsittely, tulli-ilmoitusten käsittely poistumispaikalla Suomessa ja alusilmoitusten käsittely
- Passitus ja passitusten (TIR-carnet/T-passitus) käsittely toimipaikassa
- Häiriötiedottaminen (tuonti, vienti, tullivarastointi)

Uusia vahvuuksia

- Saapumisen ja poistumisen ilmoittaminen, varastotarkastusten toteuttamistapa

Muita huomioita

- Tullin arvojen toteutumisen arvosanat laskivat, mutta ne ovat yhä hyvällä tasolla

Tulliselvityksen johtopäätöksiä 2

Kehittämiskohteena pysyneet

- Tuonnin oikaisun käsittelyajat
- Tuonnin käsittelyyn nousseiden tullausten jatkotoimenpiteet: ohjeistus, käsittelyajat
- Tuonnin vastaussanomien selkeys

Uusi kehittämiskohde

- UTU-järjestelmä (asiointi) koetaan tuonnin osalta hankalakäyttöiseksi

Toimenpiteitä kehittämisalueiden parantamiseksi

Perustuvat arvosanan 1 ja 2 antaneiden sanallisiin vastauksiin

- Selvitetään, voisiko tulliliikenteen käsittelyä nopeuttavia UTU-korjauksia aikaistaa
- Selvitetään, voisiko asiakaspalvelumallia muuttaa, jotta asiakkaat saisivat nopeammin apua
- Käydään läpi UTU:n virhetekstit ja sovitaan parannuksista ennen seuraavia UTUn käyttöönottoja
- Puretaan oikaisujen ruuhkaa monin eri keinoin
- Kehitetään osaamista moniosaamisen lisäksi myös erityisosaamisen suuntaan
- Aletaan tiedottaa säännöllisesti häiriötiedotteiden tilaamisesta

Intrastat-ilmoittamisen tulokset

- Kokonaistyytyväisyys nyt **4,5** (vuonna 2019: 4,05)
- Ilmoittamistapa nyt 4,1 (vuonna 2019: 4,08)
- Ohjeistus Tullin verkkosivuilla nyt 4,0 (vuonna 2019: 3,9)
- Asiakastuki puhelimitse nyt 4,0 (vuonna 2019: 3,97)
- Asiakastuki sähköpostitse nyt 4,1 (vuonna 2019:4,24)

Intrastatin asiakastyytyväisyys ilmoitustavoittain

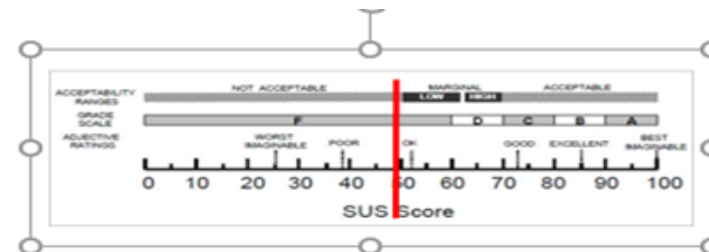
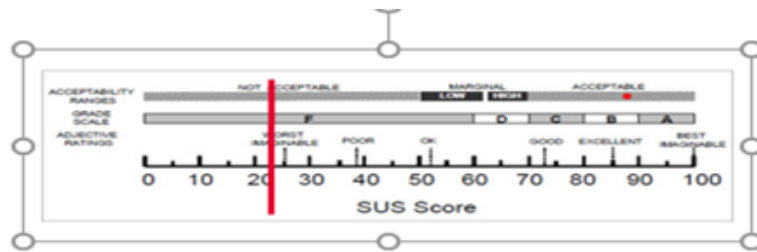
	Asiakastuki sähköpostitse	Asiakastuki puhelimitse	Ohjeistus Tullin verkkosivuilla	Ilmoitustapa
Suora sanoma-asioinnin kautta	2,3	1	2,5	5
Postin TYVI-palvelussa ladattavana Ascii-tiedostona	4,4	4,4	3,9	4,3
Postin TYVI-palvelussa verkkolomakkeella	4,3	4,6	3,8	3,6
Tullin asiointipalvelussa ladattavana Ascii-tiedostona	4	3,9	4	4,3
Tullin asiointipalvelussa verkkolomakkeella	3,9	3,8	4	4,1

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

UTU-asiointipalvelujen käytettävyys

Asiointipalvelujen SUS-käytettävyyskyselyt (System Usability Scale) tehtiin Tulliselvityspalvelusta (UTU) ja Henkilöasiakkaan tuontitullauksesta

- Kysely avoimena palvelujen verkkosivuilla kirjautumisen jälkeen 8.11.-26.11.2021
- Asteikko 0-100, keskimääräinen käytettävyys 68
- Tulokset: Tulliselvityspalvelu 23 Henkilöasiakkaana tuontitullaus 49



- Toimenpiteet: UTU:n asiointikäyttöliittymän käytettävyysarviointi ulkoisella toimijalla, jonka perusteella päätetään toimenpiteet

Tulokset esillä Tulli.fi:ssä

- Tämä esitys ja aiempien vuosien tulokset löytyvät [Tulli.fi:stä](#) seuraavan polun kautta:
Tulli.fi -> yritysasiakkaat -> Tullin asiakkaana -> asiakastyytyväisyys- ja palaute

Kiitos kaikille vastanneille!

