



TULLI

TULL · CUSTOMS

**Asiakastyytyväisyyskysely
tulliselvityksen sanoma-ilmoittajille
ja Intrastat-asiakkaille 2019**

Tulokset asiakkaille 6.4.2020

Kyselyjen toteutus

- Jaettiin kahdeksi eri kyselyksi, tulliselvitys ja Intrastat.
- Tulliselvityksen kysely oli avoinna 1.-26.11.2019 ja Intrastatin 8.-26.11.2019.
- Linkki lähetettiin sähköpostitse 483 Tullin sanomailmoittaja-asiakkaalle ja 1027:lle Intrastat-ilmoittajalle.
- Toimialat sanomailmoittajien osalta kauppa, teollisuus, huolinta ja logistiikka, muu ala, it-palvelun tarjoaja.
- Vastauksia saatiin sanomailmoittajilta 20 %, 100 kpl ja Intrastat-ilmoittajilta 31 %, 320 kpl. (Vuonna 2017: tulliselvitys noin 15 %, 428 kpl, Intrastat 306 kpl).

Tulliselvityksen asiakastyytyväisyyden yleisarvosanan kehitys

Vuosi	Arvosana asteikolla 1-5
2013	3,70
2015	3,68
2017	3,67
2019	4,11

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

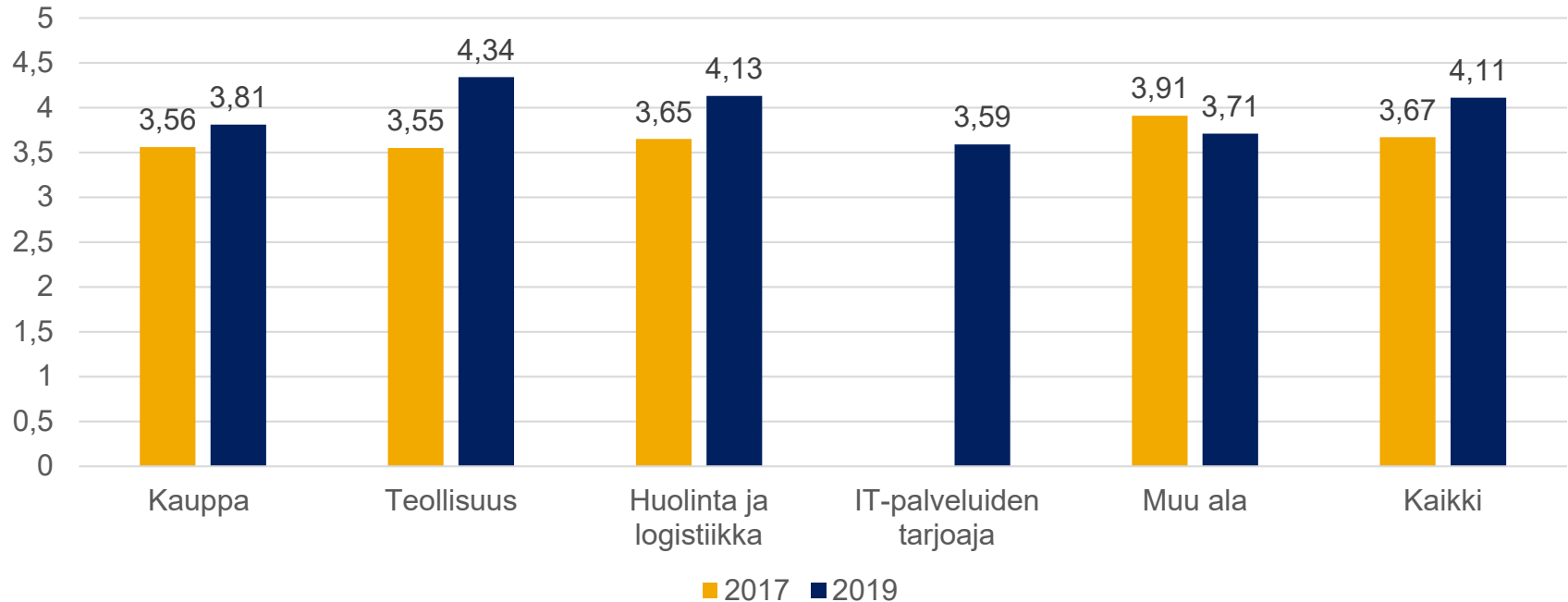
Tulliselvityksen asiakastyytyväisyyden kehitys

Arvosanat asteikolla 1-5 vuosittain

Vuosi	2013	2015	2017	2019
Tuontiselvitys	3,77	3,74	3,32	3,91
Vientiselvitys	4,01	4,09	3,73	4,10
Passitus	3,74	3,92	3,48	4,22
Varastointi	3,58	3,91	3,91	4,11
Turvatie-dot	3,47	3,56	3,23	4,22
Yleisarvosana	3,70	3,68	3,67	4,11

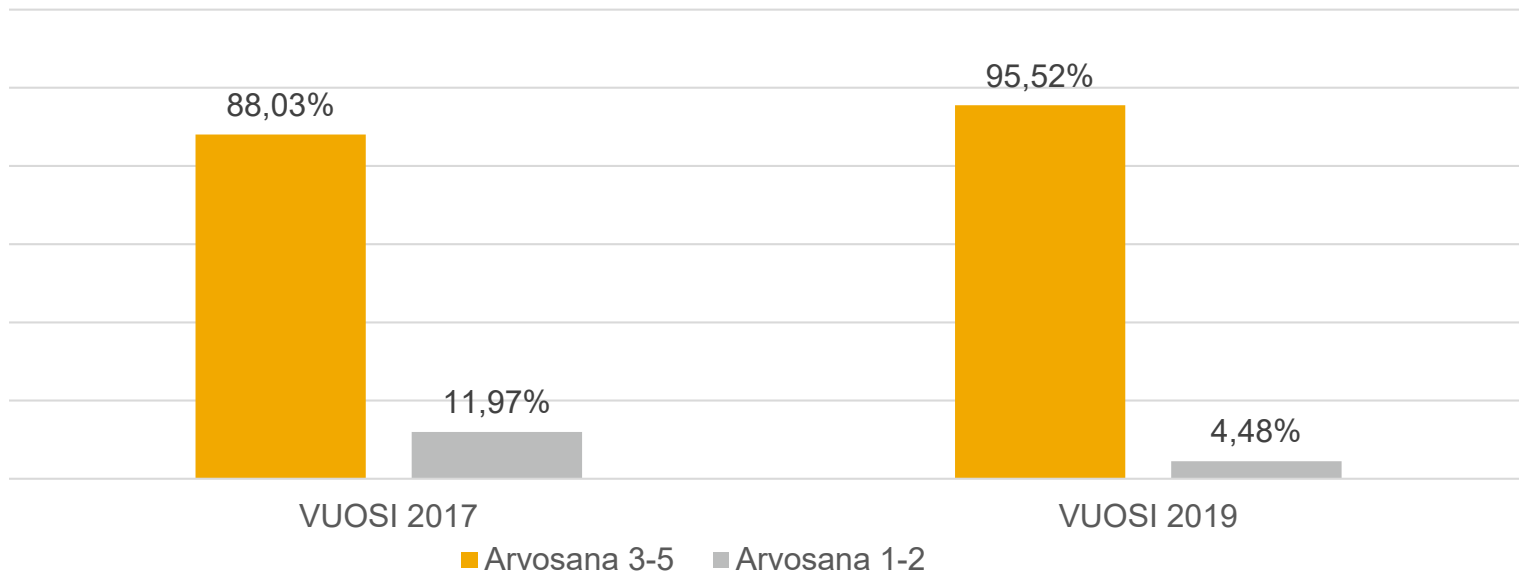
1 = erittäin tyytymätön 2 = tyytymätön 3 = melko tyytyväinen 4 = tyytyväinen 5 = erittäin tyytyväinen

Tulliselvityksen yleisarvosanojen kehitys



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

Tulliselvityksen tyytyväisten ja tyytymättömien asiakkaiden osuuksien kehitys



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

Tullin toiminnan arvojen mukaisuuden ja avoimuuden kehitys

Tyytyväisyys Tullin toiminnan arvojen mukaisuuteen ja avoimuuteen asteikolla 1-5

Vuosi	2017	2019
ammattitaitoisuus	3,99	3,86
palveluhalukkuus	3,93	3,89
luotettavuus	4,08	4,18
oikeudenmukaisuus	4,05	4,17
ennakoitavuus	3,84	3,85
avoimuus	3,84	3,9
Yleisarvosana	3,96	3,98

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

Tulliselvityksen vahvuudet (paljon erittäin tyytyväisiä ja vähän erittäin tyytymättömiä)

Keskiarvo > 4,2

Erittäin tyytyväisiä (5) > 30 %

Erittäin tyytymättömiä (1) ≤ 2 % (suurin osa 0 %)

- Sanomailmoittaminen (vienti, turvatiedot, passitus, tullivarastointi)
- Alustoimitusilmoitusten (ml. yksinkertaistetut) käsittely
- Viennin tulli-ilmoitusten käsittely viennin poistumispaikalla Suomessa
- Passitus valtuutettuna lähettäjänä tai vastaanottajana ja TIR Carnet
- Häiriötiedottaminen (vienti, tullivarastointi)
- Turvatietojen muutosten käsittely

Tulliselvityksen kehittämiskohteet (paljon erittäin tyytymättömiä ja tyytymättömiä sekä vähän erittäin tyytyväisiä)

Keskiarvo $\leq 3,6$

Erittäin tyytyväisiä (5) $< 23 \%$

Tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä (1-2) $> 25 \%$

- Tuonnin vastaussanomien jatkotoimenpiteisiin ohjaamisen selkeys
- Tuonnin käsittelyyn nousseet ilmoitukset, kun jatkotoimenpiteitä
- Tuonnin oikaisuhakemusten käsittelyajat

Tulliselvityksen johtopäätöksiä 1

Tulliselvityksen kokonaistyytyväisyys on parantunut ja arvosanat ovat parantuneet kautta linjan.

- Tyytyväisyys sanoma-asiointiin kokonaisuutena hyvä kaikissa palveluissa
- Häiriötiedottaminen noussut vuoden 2015 kehittämiskohteesta vahvuudeksi
- Varamenettelyt eivät enää kehittämisalue
- Turvatietojen arvosanat parantuneet erityisesti
- Tuonnin oikaisun perustelujen ymmärrettävyys lähellä vahvuuksia
- Uuden tullausjärjestelmän tullivarastointi on saanut hyvän vastaanoton
- Tullin arvojen mukainen toiminta on edelleen hyvällä tasolla

Tulliselvityksen johtopäätöksiä 2

Vaikka heikoimmat arvosanat ovat myös parantuneet kautta linjan, avoimien vastausten avulla löytyy kehittämiskohteita.

- Virhe- ja poikkeustilanteita, jolloin tulli-ilmoituksia ei voida heti hyväksyä, on tarpeen yhä kehittää. Nämä aiheet nousivat esille erityisesti keskisuurten yritysten vastauksissa.
- Myös tilannekohtaiseen ongelmanratkaisukykyyn, asiakaspalveluun ja ammattitaidon kehittämiseen kannattaa panostaa

Intrastat-ilmoittamisen tulokset

- Kokonaistyytyväisyys 4,05 (2017: 3,58)
- Ilmoittamistapa 4,08 (2017: 3,72)
- Ohjeistus Tullin verkkosivuilla 3,9 (-)
- Asiakastuki puhelimitse 3,97 (2017: 3,71)
- Asiakastuki sähköpostitse 4,24 (-)

Tyytyväisyys Intrastat-ilmoittamiseen ja sen tukeen

Tyytyväisyys asteikolla 1-5

Tapa ilmoittaa	Ilmoittamistapa	Ohjeet Tulli.fi sivuilla	Asiakas tuki puhelin	Asiakas tuki sähköposti
Tullin asiointipalvelu verkkolomake	4,2	4,0	4,4	4,2
Postin Tyvi-palvelu verkkolomake	3,8	3,8	4,0	4,2
Suora sanoma-asiointi	4,3	4,0	4,0	4,2
Tullin asiointipalvelu ASCII tai CSV	4,3	4,0	3,6	4,1
Postin Tyvi-palvelu ASCII tai CSV	4,1	3,7	3,4	4,3
Keskiarvo	4,1	3,9	4,0	4,2

Toimenpiteet

- Tulokset ja sanalliset vastaukset on lähetetty kaikille palveluista vastaaville kehittämistä varten
- Käydään läpi yksiköissä, joita kehittämiskohteet koskevat
- Sanallisiin vastauksiin mietitään ohjeistuksen ja neuvonnan kehittämistoimenpiteitä
- Kehittämiskohteista tiedotetaan asiakkaita ja seurataan kehitystä lyhyellä seurantakyselyllä vuoden päästä

Tulokset esillä Tulli.fi:ssä

- Artikkelit: [Tulliselvityksen sanoma-asiakkaat ja Intrastat-asiakkaat antoivat nelosen](#)
- Tämä esitys ja aiempien vuosien tulokset laitetaan [tälle Tullin sivulle](#). Siihen pääsee myös seuraavan polun kautta: Tulli.fi -> yritysasiakkaat -> Tullin asiakkaana -> asiakastytyväisyys- ja palaute



KIITOS KAIKILLE VASTAAJILLE!



TULLI
TULL · CUSTOMS

Ulkomaankauppa- ja verotusosasto

6.4.2020

16