



Missä ja milloin antamani asiakaspalaute näkyy?

Aktiivisuus kannattaa: asiakaspalautteella voit vaikuttaa siihen, miltä tulevaisuuden tullii-ilmoittaminen näyttää. Tullissa on käynnissä useita isoja kehityshankkeita, ja asiakaspalautteet ovat tärkeä osa toimintamme kehittämistä. Keräämme ja analysoimme saamamme asiakaspalautteen säännöllisesti ja hyödynnämme sitä palveluidemme laadun parantamiseksi.

Tulliselvitysjärjestelmän kokonaisuudistus tehosti tullii-ilmoittamiseen liittyvän asiakaspalautteen keruuta ja käsittelyä. Tulli selvitti tullii-ilmoittamisen asiakastarpeita haastatteleamalla uudistuksen ensimmäisessä määrittelyvaiheessa vuoden 2015 syksyllä yhtätoista suurta tullii-ilmoittajaa sekä lähettämällä kirjallisen kyselyn lähes sadalle Tulliplus-asiakkaalle ja asiakasyhteistyöverkoston jäsenelle.

Asiakasyhteistyöryhmät ovat tärkeä kanava asiakasnäkökulman varmistamiseksi. Netin kautta vastaanotetut tullii-ilmoittamisen palautteet käsitellään säännöllisesti ja arvioidaan yhdessä muiden ilmoittamista koskevien palautteiden kanssa.

Meneillään olevan työn tuloksena on kahden vuoden aikana kirjattu yli 200 tullii-ilmoittamiseen liittyvää asiakaspalautetta. Jokaisen palautteen toteuttamismahdollisuuksia kokonaisuudistuksessa on arvioitu erikseen. Osaan palautteista on voitu reagoida heti. Esimerkiksi netin Tuonti-ilmoituspalvelun ohjeita on palautteiden perusteella parannettu, ja liiteasiakirjojen toimittamista sanomaliikenteen kautta pilotoidaan parhaillaan.

Vuoden 2017 lopulla on varmistettu, että lähes 30 % palautteista tunnistetuista asiakastarpeista on mukana uuden ilmoitusjärjestelmän toteutusvaatimuksissa. Hieman alle 15 %:ia palautteissa esitetyistä asioista ei pystytty toteuttamaan esimerkiksi lainsäädännöllisistä syistä. Muiden kehitysehdotusten toteuttamista voidaan arvioida vasta tulliselvitysjärjestelmän myöhemmissä määrittelyvaiheissa. Järjestelmä otetaan käyttöön vaiheittain, joten myös palautteiden perusteella toteutettavat asiat näkyvät käytännössä vaiheittain.

Tulli kutsuu asiakkaita antamaan palautetta myös uusista ilmoituspalveluistaan. Seuraava tilaisuus järjestetään keväällä 2018, ja siinä esitellään tullivarastoinnin netti-ilmoittamista.

Lisätietoa: Minna Gustafsson tai Veijo Alatalo, etunimi.sukunimi(at)tulli.fi