



Asiakaspalautteista toteutukseen

Tullilla on käynnissä monia isoja kehityshankkeita, muun muassa koko tulliselvitysjärjestelmän uudistus. Tullin asiakkailta on tärkeä rooli palvelujen kehittämisessä – anna palautetta ja vaikuta tulli-ilmoittamisen tulevaisuuteen!

Asiakaspalaute näkyy uudessa tullivarastoinnin asiointipalvelussa

Tullin uudessa tulliselvitysjärjestelmässä otettiin käyttöön ensin tullivarastoinnin ilmoitukset. Tullivarastointi oli ainoa tullimenettely, jossa sähköinen ilmoittaminen ei ollut aiemmin mahdollista, vaan asiakkaan täytyi toimittaa paperinen ilmoitus Tullin toimipaikkaan. Uuden palvelun myötä myös tullivarastoinnin ilmoituksia voi antaa Tullille joka päivä kaikkina vuorokauden aikoina.

Ennen uuden järjestelmän toteutusta selvitettiin, mitä tarpeita tullivarastoinnin asiakkailta oli. Tulli pyysi tullivarastoinnin asiakkaita antamaan palautetta uuden ilmoituksen alustavista näyttökuvista. Tapaamisessa kirjattiin 49 kehitysehdotusta. Saaduista ehdotuksista 35 voitiin viedä heti palvelun ensimmäiseen versioon, ja muutama toteutetaan myöhemmissä kehitysvaiheissa.

Asiakastilaisuudessa tuotiin esimerkiksi esiin tarve luoda ja nimetä omia mallipohjia. Uudessa järjestelmässä ilmoittaja voikin kopioida valmiin ilmoituksensa ilmoitus pohjaksi, josta on helppo luoda uusia samankaltaisia ilmoituksia.

Tullinimikepalvelu Fintaric – kaikki rajoitustiedot kerralla

Lokakuussa 2018 otettiin käyttöön tullinimikepalvelu Fintaric, jonka kehittämisessä kuultiin myös asiakkaita. Palvelusta voi nyt nähdä tavaroihin liittyvät kansalliset rajoitukset, jotka aiemmin piti tarkistaa erikseen Tullin rajoituskäsikirjasta. Helmikuusta 2019 alkaen tullinimikepalvelun tietoja on lisäksi ollut mahdollista hyödyntää koneellisessa muodossa.

Aktiivisuus kannattaa

Seuraavaksi tavoitteena on uudistaa tuonti-ilmoittaminen. Nykyisestä tuontijärjestelmästä aikoinaan saadut asiakaspalautteet ovat tallessa ja otetaan huomioon uuden palvelun kehittämisessä. Työn edetessä asiakkaat otetaan jälleen mukaan kehittämiseen.

Asiakaspalautteet antavat Tullille arvokasta tietoa siitä, miten tehdä asiakaslähtöinen tulliselvitysjärjestelmä, ne ovat tärkeä osa Tullin toiminnan kehittämistä.

Asiakasyhteistyöryhmät ovat tärkeä kanava asiakasnäkökulman varmistamiseksi. Näiden lisäksi Tulli kutsuu erikseen asiakkaita antamaan palautetta uusista ilmoituspalveluistaan.

Voit antaa palautetta kaikista ilmoituspalveluistamme [nettisivujemme](#) kautta. Osan palautteista voimme huomioida heti ja viedä parannukset nykyisiin järjestelmiin. Keräämme ja analysoimme saamamme asiakaspalautteen säännöllisesti ja hyödynnämme sitä palveluidemme laadun parantamiseksi.

Lisätietoa:

UCC(at)tulli.fi