



# Allmänt om kundnöjdhet – enkät 2021

till tullklareringens meddelandekunder  
och Intrastat-kunder

Resultat till kunderna

Tullen, Kundtjänster, 10.3.2022

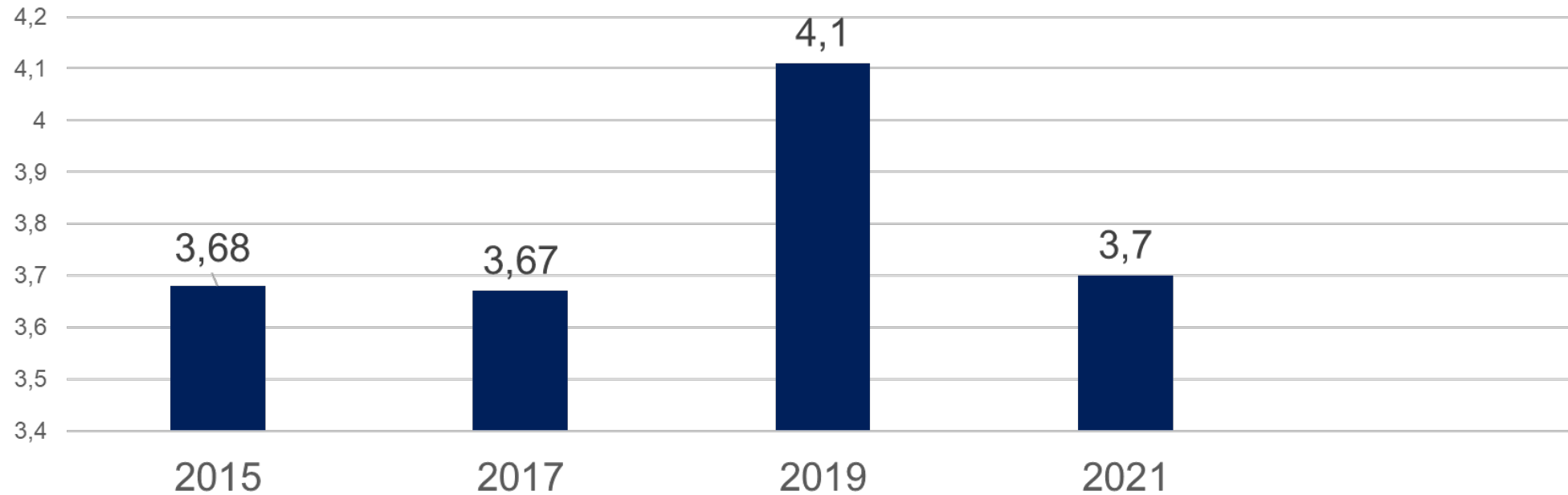


# Kundnöjdhetsenkäter och resultat år 2021

De allmänna enkäterna genomfördes som två separata enkäter: tullklarering och Intrastat

- Enkäterna kunde besvaras 8-22.11.2021
- Länken skickades per e-post till Tullens 537 meddelandekunder och till 1054 Intrastat-deklaranter
- Av meddelandekunderna svarade 12,5 %, 67 st. och av Intrastat-deklaranterna 25,4 %, 268 st. (år 2019: meddelandekunder ca 20 %, 200 st., Intrastat 31 %, 320 st.)
- Kundnöjdheten gällande tullklareringen var 3,7 (på skalan 1-5)
- Kundnöjdheten gällande Intrastat var 3,7 (på skalan 1-5)

# Kundnöjdhetens utveckling gällande tullklarering 2015-2021



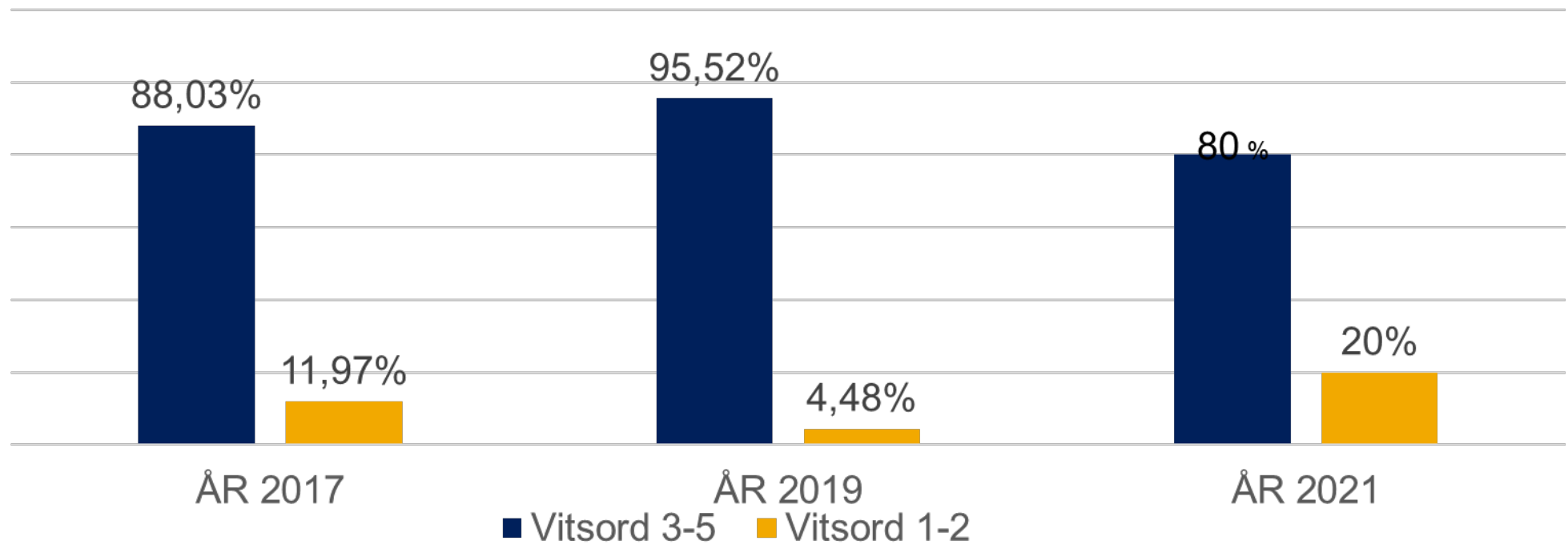
1 = mycket missnöjd 2 = missnöjd 3 = ganska nöjd 4 = nöjd 5 = mycket nöjd

## Kundnöjdhetens utveckling gällande tullklarering (delområden)

ÅR	2015	2017	2019	2021
Importklarering	3,74	3,32	3,91	<b>3,3</b>
Exportklarering	4,09	3,73	4,10	<b>4,4</b>
Transitering	3,92	3,48	4,22	<b>4,2</b>
Lagring	3,91	3,91	4,11	<b>4,0</b>
Införsel och utförsel	3,56	3,23	4,22	<b>4,3</b>

1 = mycket missnöjd 2 = missnöjd 3 = ganska nöjd 4 = nöjd 5 = mycket nöjd

# Andelen nöjda och missnöjda kunder inom tullklarering



1 = mycket missnöjd 2 = missnöjd 3 = ganska nöjd 4 = nöjd 5 = mycket nöjd

# Förverkligandet av Tullens värderingar i Tullens verksamhet

<u>2021 Förverkligandet av Tullens värderingar i verksamheten</u>	<u>Vitsord</u>	<u>2019 Nöjdhet med Tullens verksamhet</u>	<u>Vitsord</u>
<u>Kunnande</u>	3,5	<u>Yrkeskunnighet</u>	3,86
<u>Service</u>	3,6	<u>Tjänstvillighet</u>	3,89
<u>Förtroende</u>	4,0	<u>Pålitlighet</u>	4,18
<u>Respekt</u>	3,8	<u>Rättvishet</u>	4,17
		<u>Förutsägbarhet</u>	3,85
		<u>Öppenhet</u>	3,9
<u>Medeltal</u>	<u>3,7</u>	<u>Medeltal</u>	<u>3,98</u>

**2021 Tullens uppdaterade värderingar    2019 Tullens tidigare värderingar och    öppenhet**

1 = mycket missnöjd 2 = missnöjd 3 = ganska nöjd 4 = nöjd 5 = mycket nöjd

# Slutsatser om tullklareringen 1

**Tullklareringens smidighet har sjunkit en aning, men den förfarandespecifika nöjdheten är fortfarande på en hög nivå med undantag av importklareringen. Vitsorden har polariserats, vitsordet 3 har getts få gånger.**

## **Områden som behållit sin starka position**

- Handläggning av export och ändringar vid export, handläggning av tulldeklarationer vid utförelstället i Finland och handläggning av fartygsanmälningar
- Transitering och handläggningen av transiteringar (TIR-carnet/T-transitering) vid tullkontoret
- Informering om störningar (import, export, tullagring)

## **Nya styrkor**

- Deklarering vid införsel och utförsel, sättet på vilket lagergranskningar utförs

## **Andra observationer**

- Vitsorden för hur Tullens värderingar genomförs sjönk, men är fortfarande på en bra nivå

# Slutsatser om tullklareringen 2

## Objekt som fortfarande utvecklas

- Handläggningstider för omprövning vid import
- Fortsatta åtgärder för förtullningar som stigit upp för handläggning: anvisningar, handläggningstider
- Tydligheten av svarsmeddelanden vid import

## Nytt utvecklingsobjekt

- UTU-systemet (deklarering) upplevs som svårt att använda då det gäller import



# Åtgärder för förbättrande av utvecklingsområden

## Baserar sig på verbala svar med vitsorden 1-2

- Utredds om UTU-korrigeringar som påskyndar handläggningen av tulldeklarationer kan tidigareläggas
- Utredds om kundservicemodellen kan ändras, så att kunderna får snabbare hjälp
- UTU:s feltexter går igenom och förbättringar görs innan följande ibruktaganden görs i UTU
- Kön med omprövningar avvecklas på många olika sätt
- Utöver mångkunnigheten utvecklas kunnandet i riktning mot specialkompetens
- Vi börjar informera regelbundet om prenumrering av meddelanden om störningar

# Resultat gällande Intrastat-deklareringen

- Den totala nöjdheten är nu **4,5** (år 2019: 4,05)
- Deklarationssätt är nu 4,1 (år 2019: 4,08)
- Anvisningar på Tullens webbplats är nu 4,0 (år 2019: 3,9)
- Kundstöd per telefon är nu 4,0 (år 2019: 3,97)
- Kundstöd per e-post är nu 4,1 (år 2019: 4,24)

# Intrastats kundnöjdhet enligt deklarationssätt

	<u>Kundstöd via e-post</u>	<u>Kundstöd via telefon</u>	<u>Anvisningar på Tullens webbplats</u>	<u>Deklareringsätt</u>
Via <u>direkt meddelandedeklarering</u>	2,3	1	2,5	5
Via Postis TYVI-tjänst som nedladdningsbar Ascii-fil	4,4	4,4	3,9	4,3
Via <u>Postis TYVI-tjänst</u> som webblankett	4,3	4,6	3,8	3,6
I Tullens e-tjänst som nedladdningsbar Ascii-fil	4	3,9	4	4,3
I Tullens e-tjänst som webblankett	3,9	3,8	4	4,1

1 = mycket missnöjd 2 = missnöjd 3 = ganska nöjd 4 = nöjd 5 = mycket nöjd



# Resultaten finns på Tulli.fi

- Denna presentation och resultaten från tidigare år finns på [Tulli.fi](https://tulli.fi) under: Tulli.fi -> företagskunder -> Kund hos Tullen -> kundnöjdhet och kundrespons

**Tack till alla som svarade!**

