

Eduskunnan hallintovaliokunnalle

13.9.2022

H 1948/01.02.01/2022

Viite: Hallintovaliokunta tiistai 13.9.2022 klo 12.15 /  
HE 73/2022 vp**Tullin lausunto hallintovaliokunnalle; Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 2 §:n muuttamisesta (HE 73/2022 vp)**

Hallintovaliokunta on pyytänyt Tullilta asiantuntijalausuntoa hallituksen esityksestä eduskunnalle laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 2 §:n muuttamisesta.

Tulli kiittää lausuntopyynnöstä ja lausuu kunnioittavimmin seuraavaa:

Tullin tehtävänä on edistää tavarakaupan sujuvuutta ja varmistaa sen oikeellisuus, kantaa tehokkaasti tavaraverot, tarjota palveluita asiakaslähtöisesti sekä suojata yhteiskuntaa, ympäristöä ja kansalaisia. Toimintaa ohjaavat ja rajoittavat sekä EU-säädökset että kansallinen lainsäädäntö. EU-lainsäädäntö edellyttää yritysten siirtymistä täysin sähköiseen ilmoittamiseen vuoteen 2025 mennessä. Myös asiakkailta edellytetään valmiuksia sähköisten palvelujen käyttöön.

Tällä hetkellä Tulli tarjoaa neuvontaa ja asiakastukea puhelimitse, chatissa, chatbotissa, sähköpostitse, videoneuvottelulla, Tullin nettisivuilla ja some-palveluissa sekä asiakaspalvelua kasvotusten ja asiakaspääteillä tullitoimipisteissä. Asiakaspalvelun kehittämisen prioriteettina on tarjota asiakaslähtöisesti helppoja, nopeita ja edullisia asiointipalveluita yksityishenkilöille ja yrityksille digitalisaation mahdollisuuksia hyödyntäen. Tullin hyvän asiakaspalvelun tavoitteena on asiointi sujuvasti ja kerralla oikein.

Sähköisen ilmoittamisen käyttöönoton vuoksi kasvokkain tapahtuvan asiakaspalvelun tarve on vähentynyt merkittävästi. Tämän seurauksena Tulli on pääosin luopunut toimipisteistään. Toimipisteitä on yhä enimmäkseen raja-asemilla, satamissa ja lentokentällä. Asiakaspalvelun lakkauttaminen tehtiin vaiheittain ja asiakastarpeita paikallisesti selvittäen. Samalla kehitettiin uusia, vaihtoehtoisia toimintatapoja asiakkaiden käyttöön.

Tullissa kirjaamo on keskitetty Pasilaan. Hallintoasian saa vireille asioimalla sähköisesti, lähettämällä postia kirjaamoon tai asioimalla Tullin toimipisteessä, pääkaupunkiseudulla Lentotullissa. Tullin nykyiseen palvelukonseptiin kuuluu, että asiakkaat voivat toimittaa asiakirjoja ja saada neuvontaa muissakin toimipisteissä myös varsinaisen virka-ajan ulkopuolella, jos toimipiste on avoinna.

Tullilla on tällä hetkellä käyntiasiointia tarjoavia toimipisteitä 30 kappaletta:

- Ympäri vuorokauden auki olevia toimipisteitä on 8
- Muulla asiakaspalveluajalla toimivia toimipisteitä on 12 (joista 4 tarjoaa myös ajanvarauspalvelua)
- Vain ajanvarauksella toimivia toimipisteitä on 10

Aukiolosääntelyn rajaaminen hallintoasioita koskevaan ajanvarauksettomaan käyntiasiointiin selkeyttää aukioloa koskevaa sääntelyä ja toisaalta vastaa Tullin omaksumaa linjaa nykyisen aukiolosääntelyn soveltamisessa. Tullin näkemyksen mukaan uusi sääntely ei aiheuta välittömiä muutostarpeita nykyisiin aukiolo- ja palveluaikakäytänteisiin, vaan pikemminkin mahdollistaa aukiolon ja palveluajan joustavammat muutokset palvelutarpeiden mukaisesti. Uudella sääntelyllä ei nähdä olevan heikentävää vaikutusta Tullin palvelukonseptin toteuttamiseen.

Tulli kiinnittää huomiota myös siihen, että ehdotetuissa säädöksissä viranomaisen päätoimipaikan käsitettä ei käytetä yhtenäisesti. Valtion viranomaisten vähimmäisaukioloja koskevassa asetusluonnoksessa tunnistetaan se, että kaikilla viranomaisilla ei välttämättä ole määrättyä päätoimipaikkaa, kun taas valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain ehdotetussa 5 a §:ssä näin ei vaikuttaisi olevan. Tullilla ei ole tällä hetkellä määrättyä tai päätettyä päätoimipaikkaa.

Tulli on myös pitänyt tärkeänä, että uudessa aukiolosääntelyssä huomioitaisiin voimassa olevan asetuksen mukainen joustavuus, jotta palvelutarpeen muutoksiin voitaisiin reagoida kansainvälisen tilanteen muuttuessa. Esimerkiksi rajatullitoimipaikoilla Tulli on riippuvainen rajaviranomaisen aukioloajoista, eikä resurssien näkökulmasta olisi järkevää sitoa henkilöstöä asiointipaikalle, jolla ei kansainvälisestä tilanteesta johtuen olisi liikennettä tai jos passintarkastuspalvelu ei olisi vastaavana aikana auki. Tämän vuoksi on ollut perusteltua rajata Tullin maarajalla olevat toimipisteet ja Lentotulli asetuksen soveltamisalan ulkopuolelle.

Tulli on aiemmissa lausunnoissaan todennut, että vähimmäispalveluajat eivät tarkoita samaa kuin riittävä palveluaika, vaan palveluaikojen on edelleen kohtuudella vastattava viranomaisen toimialueen asamäärää ja asiakkaiden neuvonnan tarvetta. Tulli on myös kiinnittänyt huomiota asiakkaiden yhdenvertaiseen kohteluun, joka on turvattava riippumatta siitä, toimittaako asiakas asiakirjat viranomaiseen sähköisesti tai paikan päällä. Nämä näkökulmat on otettu ehdotuksessa hyvin huomioon.

Juha H. Lempiäinen

Asiakaspalvelupäällikkö  
Ulkomaankauppa- ja verotusosasto  
Asiakkuus- ja veronkantoyksikkö

Anna Rajala

Asiointipalveluiden lakimies  
Ulkomaankauppa- ja verotusosasto  
Asiakkuus- ja veronkantoyksikkö