

Suomen Tulli
Pääjohtaja
Antti Hartikainen
Ulkomaankauppa- ja verotusosaston johtaja
Jarkko Saksa
Toimipaikkaosaston johtaja
Jyrki Linna

Tullin asiakaspalvelun rajoittaminen heikentää Suomen kilpailukykyä

Tullilla on tavoitteena siirtää palvelujaan entistä enemmän sähköiseen muotoon, mikä mahdollistaa suoran asiakaspalvelun vähentämisen parantaen näin niiden kustannustehokkuutta. Tullin alkuperäinen tavoite on ollut rajoittaa asiakaspalvelun aukioloaikoja 2018-2019 lähtien, jolloin sähköiset palvelut olisivat käytössä. Tullilla on velvollisuus vuoteen 2020 asti hoitaa asiakaspalvelua siten, että kaikki dokumentit saadaan käsiteltyä ilman kohtuutonta viivettä.

Tullin tiedotteen mukaan se kuitenkin selvittää asiakaspalvelun rajoittamista yhteen päivään viikossa jo 1.3.2016 alkaen Jyväskylän, Kokkolan, Lahden, Oulun, Rauman, Tampereen ja Vaasan toimipaikoilla, sekä 1.6.2016 alkaen Hakkilan, Hangon, Porin, Tornion (Hallituskatu ja Etelätulli) ja Turun toimipaikoissa. Koska sähköiset palvelut eivät vielä tuolloin ole käytössä, aiheuttaisi asiakaspalvelun rajoittaminen merkittävästi haittaa Suomen vienti- ja tuontikuljetuksille ja näin Suomessa toimivien yritysten kilpailukykyyn kansainvälisillä markkinoilla.

Ongelmat tarvittavien dokumenttien hoitamisessa

Aukiolon rajaaminen synnyttää vakavia ongelmia Tullin leimaa vaativien EUR.1 ja A.TR. dokumenttien käsittelyyn. Tästä syntyy merkittävää kilpailukykyhaittaa Suomessa toimiville yrityksille ja johtaa suoraan asiakkuuksien menettämiseen muissa maissa toimiville kilpailijoille.

Mikäli yrityksellä ei ole hankittuna valtuutetun viejän oikeutta kauppalaskuilmoitukseen, on mainitut asiakirjat aina laadittava manuaalisesti, jolloin niihin tarvitaan Tullin leima. Asiakirjojen on lähdettävä eteenpäin samaan aikaan kuin tavara, mikä on aika- ja taloudellisesti mahdotonta mikäli Tullin palvelut rajoittuvat yhteen päivään viikossa.

Valtuutetuksi viejäksi rekisteröityminen ei käytännössä ole mahdollinen ratkaisu satunnaisille viejille ja pk-yrityksille, jolloin Tullin palvelupisteiden rajoitukset suoraan heikentävät näiden yritysten vientiedellytyksiä. Suurempien, säännöllistä vientiä harjoittavien yritysten kohdalla järjestelmä toimii paremmin, mutta tässäkin tapauksessa on tärkeää huomioida, että valtuutetun viejän lupanumerosta huolimatta monet asiakasyritykset muun muassa Lähi-Idässä, itäisessä Euroopassa, Etelä-Amerikassa ja Afrikassa sekä eräillä alueilla vaativat silti myös EUR.1 ja/tai A.T.R. lomakkeen.

Vaihtoehtona joissain tapauksissa on jo kokeiltu Tullin liikkuvan yksikön hyödyntämistä, mikä kuitenkin on yritysten kannalta todettu toimimattomaksi ratkaisuksi. Myöskään asiakkaiden siirtyminen niin sanottuihin jatkuviin vientilupiin ei ratkaise ongelmaa, koska monilla asiakkailla luvat tulevat aina lähetyksen mukana ja koskevat yksittäisiä lähetyksiä.

Toimitusaika ja –varmuus ovat keskeisiä vientiyritysten kilpailukykytekijöitä, eivätkä kuljetusaikataulut voi mitenkään noudattaa Tullin rajoitettua aukioloaikaa. Tärkein lähtökohta on aina asiakkaan tarve ja aikataulu. Sovituissa toimitusajoissa on aina voitava pysyä tai luotettavuutemme tavarantoimittajana kärsii mikä jo sellaisenaan johtaa asiakasmenetyksiin. Lisäksi vientikuljetusten viivästyminen synnyttää merkittäviä lisäkustannuksia, joita vientiedellytysten tulemiseksi pitää kaikin mahdollisin keinoin välttää.

Allekirjoittaneet katsovat, että Tullilla on suuri merkitys ja vastuu Suomessa sijaitsevien yritysten toimintaedellytysten ylläpitämisestä. On kaikin puolin hyvä entistä enemmän siirtää julkisia palveluja sähköiseen muotoon ja lisätä näin hallinnon tuottavuutta. Tätä ei kuitenkaan missään olosuhteissa saa tehdä yritysten toimintaedellytysten kustannuksella. Päinvastoin, viranomaisen on toiminnassaan aina huomioitava myös sen tärkeä rooli Suomen yritystoimintaympäristön ja kilpailukyvyn kannalta. Tämän vuoksi Tullin on ehdottomasti pitäydyttävä alkuperäisessä suunnitelmassaan tuoda rajoituksia toimintaansa vasta vuosina 2018-2019, jolloin palvelut on saatavissa myös sähköisesti.

Tammikuun 28. päivä, 2016

Hämeen
kauppakamari

Keski-Suomen
kauppakamari

Lapin
kauppakamari

Länsi-Uudenmaan
kauppakamari

Oulun
kauppakamari

Pohjanmaan
kauppakamari

Rauman
kauppakamari

Satakunnan
kauppakamari

Tampereen
kauppakamari

Turun
kauppakamari