

Tampereen ammattikorkeakoulu, tradenomitutkinto
Liiketalouden koulutusohjelma
Jarkko Huhta

Opinnäytetyö

Postitullauksen sähköistämisen haasteet tulliviran- omaisille

Työn ohjaaja: yliopettaja, kauppatieteiden tohtori Pirkko Jaatinen
Tampere 11/09

Tekijä	Jarkko Huhta
Työn nimi	Postitullauksen sähköistämisen haasteet tulliviranomaisille
Sivumäärä	58
Valmistumisaika	11/09
Työn ohjaaja	yliopettaja, kauppatieteiden tohtori Pirkko Jaatinen

Tiivistelmä

Postitullauksen sähköistäminen kuuluu yhtenä osa-alueena Euroopan unionin laajuiseen eTulli-hankkeeseen, jonka tavoitteena on Tullin toimintaympäristön kokonaisvaltainen sähköistäminen lähitulevaisuudessa. Yksityisten ja yritysten postitullauksen sähköistämällä tavoitellaan parempaa asiakaspalvelumuotoa ja Tullin toiminnan kehittämistä.

Työn tavoite oli selvittää sähköisen postitullauksen ja erityisesti sen asiakkaiden tuomia käytännön ongelmia ja haasteita tulliviranomaisille. Haasteiden kartoitus rajattiin pääosin Tullin asiakkaista aiheutuviin suoriin ja epäsuoriin haasteisiin. Lisäksi työssä tuodaan esille tutkimuksessa todettujen haasteiden ennaltaehkäisemismahdollisuuksia.

Tutkimus tehtiin helpottamaan sähköistä postitullausta niin tulliviranomaisille kuin Tullin asiakkaille. Pääosin työssä pyrittiin vaikuttamaan molempien tahojen siirtymistä sähköiseen toimintamalliin tuomalla esille sähköistämisen ongelmia ja haasteellisuutta.

Haasteiden selvittämiseen käytettiin laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Tutkimus perustuu pääosin tekijän henkilökohtaiseen Tampereen tullissa tehtyyn havainnointiin postitullauksesta, tullausasiakkaista ja Tullin toiminnasta. Tuloksien selvittämisessä hyödynnettiin myös asiantuntijahaastatteluja, jotka suoritettiin tulliselvityksen, valvonnan ja sähköistämiprojektiryhmän näkökulmista. Teoreettista aineistoa käytettiin monipuolisesti tukemaan tutkimustuloksia ja selvittämään sähköistämisen prosessin vaatimuksia. Työssä tuodaan myös esille teoreettisesti Tullin toimintaa ja tuonnin säännöksiä, jotta asiakkaiden siirtyminen itsenäiseen sähköiseen toimintaan onnistuisi paremmin.

Postitullauksen sähköistämisen suunnitteluun ja toteutukseen vaikuttavat huomattavasti Tullin asiakkaat ja heidän ominaisuutensa. Sähköisen tullauspalvelun käyttäjäryhmä ja käyttäjävalmiuksien vaihtelu tulee olemaan hyvin monipuolista. Asiakkaiden monipuoliset taustat, asenteet, tietotekniset valmiudet ja monet muut tekijät vaikuttavat tulevan palvelun käyttöön. Huomioimalla asiakkaat erilaisine ominaisuuksineen voidaan vaikuttaa sähköisen postitullauksen onnistumiseen. Tutkimuksen tulokset antavat mahdollisuuden yksityiskohtaisempaan ja asiakaslähtöisempään sähköisen palvelun suunnitteluun.

Tutkimus suoritettiin postitullauksen suunnitteluvaiheessa, joten jatkotutkimukselle on tarvetta palvelun käynnistyttyä. Asiakkaille suunnatun tutkimuksen toteuttamisella voitaisiin selvittää yksityiskohtaisempia tietoja palvelun käyttäjien kohtaamista ongelmista ja mahdollisista palvelun puutteista. Asiakaslähtöisellä tutkimuksella voitaisiin sähköistää tullauspalvelua kehittää edelleen käyttäjilleen sopivammaksi.

Writer	Jarkko Huhta
Thesis	Challenges for customs authorities in electronification of the postal import declaration procedure
Pages	58
Graduation time	11/09
Thesis Supervisor	Sen. lecturer, Doctor of Economic Sciences Pirkko Jaatinen

Abstract

Electronification of the postal import declaration procedure is planned as part of the so-called eCustoms project. The aim of the project is to make the whole operational environment of the EU Customs Service electronic in the near future. The idea behind making the import declaration procedure electronic is to improve customer service and develop the operations of the EU Customs.

The purpose of this final thesis was to study mainly customer-related challenges arising from electronification of the postal import declaration procedure. The work also puts forward suggestions for actions to prevent problems arising. The results of the study are meant to make the changeover to electronic declarations easier for both the Finnish Customs Service and its customers.

The study was made using qualitative research methods. The results are mainly based on the researcher's observations in the Finnish Customs Office in Tampere. Theoretical material, and interviews with experts have also been used to identify the challenges and requirements of the electronification project. The thesis also describes the operations and import regulations of the Finnish Customs Service, to make it easier in future for customers to make their import declarations independently.

Customers of the Finnish Customs Service are very varied in terms of their backgrounds, attitudes, computing skills and many other characteristics. This variability creates enormous demands for the electronic service. Difficulties in transferring to electronic import declaration procedures can be reduced by taking customers' needs into consideration at the planning stage.

This research was done when the electronic import declaration procedure was still being planned. It would therefore be important to conduct further customer-oriented research once the procedure is in use. This new customer-oriented research could focus on identifying more detailed problems and needs for developing the electronic service.

Keywords customs, electronic import declaration, import by post, challenges in electronification

Sisällys

1	Johdanto.....	5
1.1	Tavoitteet ja aiheen rajausta.....	5
1.2	Tutkimusmenetelmät.....	6
2	Tulli	8
2.1	Organisaatio	8
2.2	Tehtävät.....	8
2.3	Strategiat	9
2.4	eTulli-hanke.....	10
3	Tuonti	13
3.1	Tuonti EU:n alueelta	13
3.2	Tuonti EU:n ulkopuolelta.....	14
3.3	Tuontirajoitukset	15
3.4	Tullimaksut ja verot	17
3.5	Postituonti	20
4	Liiketoiminnan sähköistäminen	24
4.1	Perusvaatimukset	25
4.2	Tavoitteet ja odotukset	26
4.3	Järjestelmä.....	26
4.4	Tietoturva ja valvonta	28
4.5	Käyttäjien valmiudet	30
4.6	Kustannukset.....	31
5	Postitullauksen sähköistäminen.....	32
5.1	Sähköisen postitullauksen prosessi	32
5.2	Haasteellisuus.....	35
5.3	Asiakkaiden vaikutus	36
5.4	Tulli- ja tuontitietouden merkitys.....	39
5.5	Valvonta	42
5.6	Ohjelma ja tietoturva.....	45
6	Johtopäätökset	49
6.1	Näkyvyyden ja tietoisuuden lisääminen.....	49
6.2	Koulutus ja ohjeistus	50
6.3	Palvelun muoto	51
6.4	Tutkimuksen arviointia ja jatkoehdotuksia	51
	Lähteet	53
	Liitteet.....	56
	Liite 1: Tullihallituksen organisaatiokaavio.....	56
	Liite 2: Tullin organisaatiokaavio	57
	Liite 3: SAD-lomake	58

1 Johdanto

Tulli on siirtymässä lähitulevaisuudessa sähköiseen toimintamalliin, joka kattaa koko sen toimintaympäristön. Hanke on Euroopan unionin laajuinen ja sen tavoitteena on muodostaa yhtenäinen sähköinen järjestelmä koko EU:n alueelle. Yksi eTulli-hankkeen osa-alue on postipakettituonnin tullausprosessin sähköistäminen.

Asiakas suoriutuu nykyisestä postipakettituonnin tullauksesta suhteellisen vähällä vai- valla, sillä tullauksen hoitaa pääosin tullivirkailija. Postitse tuotavat tavarat tullataan ja tulliselvitetään kokonaisuudessaan yleensä fyysisesti paikanpäällä postipakettituonteja hoitavassa tulliyksikössä. Asiakas saa lähetyksen haltuunsa tulliselvityksen, paketin tarkastuksen ja mahdollisten tuontimaksujen suorittamisen jälkeen. Rajoitusten vastaiset ja epäilyttävät tuotteet otetaan tullin haltuun joko hävitettäväksi tai lisätutkimuksia var- ten viimeistään tulliyksikössä suoritettavan paketin tarkastuksen yhteydessä.

Sähköinen tulliselvitysmuoto tuo paljon enemmän vastuuta asiakkaalle. Asiakas tul- liselvittää pakettinsa itsenäisesti Internet-palvelussa, mistä seuraa haasteita järjestelmän suunnittelulle erityisesti asiakkaiden tietotaidot huomioiden. Tuontiin liittyy paljon säännöksiä ja lakeja, jotka täytyy huomioida tullausta tehtäessä. Esimerkiksi tiettyjen tuotteiden maahantuontia on rajoitettu ja joihinkin tuoteryhmiin liittyy lisämaksuja, ku- ten valmistevero.

1.1 Tavoitteet ja aiheen rajaus

Työn tavoite on selvittää sähköisen postitullauksen ja erityisesti sen asiakkaiden tuomia käytännön ongelmia ja haasteita tulliviranomaisille. Tuon esille myös sähköiseen palve- lun haasteita yleisellä tasolla sekä nykyiseen postilähetysten tulliselvitysprosessiin liit- tyvien toimintamallien toimivuutta sähköisen tullauksen yhteydessä. Pyrin haasteiden kartoittamisen lisäksi pohtimaan myös niiden ratkaisumahdollisuuksia.

Sain idean opinnäytetyöni aiheeseen suoritettuani tradenomiopintoihini liittyvän työhar- joittelun Tampereen tullissa. Keskustelimme silloisen esimieheni Antti Sassalin kanssa mahdollisista opinnäytetyön aiheista ja hän kertoi sähköisen postipakettitullauksen ajankohtaisuudesta ja haasteellisuudesta. Kun perehdyin aiheeseen tarkemmin, huoma- sin sen mielenkiintoisuuden ja haasteiden kartoittamisen tarpeellisuuden. Tullausproses- sin sähköistäminen on haasteellinen tässä laajuudessa, joten sen käytännön tason on-

gelmia ja haasteita on syytä kartoittaa niin tulliviranomaisten kuin tullin asiakkaidenkin vuoksi.

Pyrin rajaamaan aiheen pääosin asiakkaista eli palvelun käyttäjistä aiheutuviin haasteisiin sähköiselle postipakettitullaukselle. Käsittelen käyttäjistä suoraan ja epäsuorasti aiheutuvia haasteita ja vaatimuksia. Epäsuoria haasteita ovat esimerkiksi tulliasiakkaiden tiedon puutteesta aiheutuvat ongelmat valvonnalle. Keskityn enemmän yksityisasiakkaiden ongelmiin, koska heidän tietämys tuonnista ja Tullin toiminnasta sekä tulliselvitysvalmius kokonaisuudessaan on usein yrityksiä heikompi.

Asiakkaat ovat pääosassa postitullauksen sähköistämisessä ja sähköisen tullauksen tekemisessä. Tästä syystä on tärkeää kartoittaa juuri asiakkaiden tuomia haasteita viranomaisille ja asiakkaiden mahdollisesti kohtaamia ongelmia sähköisessä palvelussa. Opinnäytteessä pyrin hahmottamaan sähköisen tullausprosessin toimivuutta käytännössä tulliviranomaisille sekä tullausasiakkaille. Tuon työssäni esille myös perusasioita Tullista ja tuonnista, jotta tullaustoimenpiteen onnistuminen nimenomaan asiakkaalle olisi helpompaa.

1.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyössäni hyödynnän laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmiä. Perustan tutkimukseni pääosin vuonna 2009 Tampereen tullissa työharjoittelujaksoni aikana suorittamaani viiden kuukauden mittaiseen havainnointiin postipakettitullauksesta, asiakkaista ja tullin toiminnasta.

Tuen havainnointia lisäksi yksilöhaastatteluilla, jotka teen Tampereen tullin tulliselvityksen ja tuonin esimiehelle Antti Sassalille ja Pirkanmaan liikkuvan valvontaryhmän esimiehelle Vesa Sahinojalle. Koska sähköisestä postipakettitullauksesta saatavilla oleva materiaali ja yleinen tieto on tässä vaiheessa vielä vähäistä, haastattelen tuontitullausjärjestelmän sovellusvastaavaa Hannu Hoskiota Tullihallituksesta. Hoskion haastattelu keskittyy lähinnä sähköisen postipakettitullauksen käytännön prosessiin.

Tampereen tulli on yksi Läntisen tullipiirin isoista yksiköistä, jossa hoidetaan laajan alueen asiakkaiden postipakettien käsittely. Toiminnot postipakettituonnissa ovat lähes samat jokaisessa tulliyksikössä, joten valitsin haastattelujeni kohteeksi Tampereen tullin henkilöstön siellä suorittamani havainnointini vuoksi. Tarkoitukseni on haastatteluilla ja

osallistuvalla havainnoinnilla selvittää jo olemassa olevia haasteita postipakettituonnissa ja niiden merkitystä sähköiselle toimintamallille. Pyrin myös etsimään näkökulmia sähköisen tullauksen haasteellisuudelle niin valvonnasta, tuonnista kuin tulliselvityksestäkin.

Teoreettisen viitekehyksen muodostan kattavasti Internetin artikkeleista, kirjallisuudesta, lehtiartikkeleista ja aiheeseen liittyvistä tutkimuksista. Sähköisen postitullauksen teoriaosuus perustuu Hannu Hoskion haastatteluun. Sähköistäminen on kokonaisuudessaan erittäin laaja aihe, eikä vastaavaa eTulli-hankkeen kaltaista sähköistämistä ole tehty. Tästä syystä teorian löytäminen ja sen hyödyntäminen on varmasti yksi opinnäytetyöni haasteellisimmista tehtävistä.

Tutkimuksen tulokset esitän tiiviin tulkinnan keinoin. Tulokset sähköisen postipakettitullauksen haasteista perustuvat tähän hetkeen ja pääosin tälläkin hetkellä postipakettituonnissa esiintyviin ongelmiin. Pyrin peilaamaan postitullauksessa jo esiintyviä ongelmia sähköisen toimintamallin yhteyteen haastatteluja, havainnointia ja sähköistämiseen liittyvää teoriaa yhdistelemällä.

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus pyrkii tarkastelemaan ihmisten käyttäytymistä heidän omasta näkökulmastaan. Tutkittava tai kerättävä aineisto on suhteellisen pieni, mutta antaa tarkan ja yksityiskohtaisen kuvauksen tutkittavasta asiasta. Aineiston koostamiseen on käytettävänä lukuisia erilaisia menetelmiä, kuten yksilö- tai ryhmähaastattelut, teksti- tai visuaalisen aineiston hyödyntäminen tai esimerkiksi havainnoiminen. Tutkimuksesta saadut tulokset pyritään esittämään tiiviillä ja eloisalla kuvauksella ilman numeraalisia esitystapoja. (Pyörälä 2009.)

Käsittelen opinnäytetyössäni ensin yleisesti Tullia ja sen toimintaa. Pyrin tällä tuomaan esille tullitoiminnan tarkoituksen ja monipuolisuuden. Seuraavaksi esittelen tuontiin liittyviä säännöksiä, jotta toiminnasta tietämätönkin pystyisi paremmin hahmottamaan postitullauksen kokonaisuuden. Kun yleiskuva Tullista ja tuonnista on käsitelty, on helppompaa siirtyä itse postitullaukseen ja sen sähköistämisen haasteellisuuteen, joita käsittelem seuraavissa osioissa. Lopuksi tuon esiin asiakkaista aiheutuvien haasteiden ratkaisumahdollisuuksia ja pohdintaa itse tutkimuksesta.

2 Tulli

Suomen Tulli kuuluu yhtenä osana Euroopan unionin tullijärjestelmäkokonaisuuteen. Tullin toimintaa Suomessa tulsohjaa valtionvarainministeriö ja keskushallinnon muodostaa Tullihallitus, jonka johtajana on vuodesta 1998 lähtien toiminut Tapani Erling. Vuonna 2009 Tullin palveluksessa toimii eri puolella Suomea noin 2600 henkilöä. Tullin toiminnan ja sen tavoitteiden saavuttamisen edellytys on hyvä ja saumaton yhteistyö elinkeinoelämän kotimaisten ja ulkomaisten viranomaisten kanssa. (Tulli tutuksi 2009.)

2.1 Organisaatio

Suomen Tulli on jaettu viiteen Tullihallituksen alaiseen tullipiiriin, joiden vastuulla ovat pääasiassa oman alueensa tullitehtävät. Suomen sisäiset tullipiirit (Eteläinen, Läntinen, Pohjoinen, Itäinen ja Ahvenanmaan tullipiiri) muodostavat yhdessä Suomen Tullin aluehallinnon. Lisäksi Tulliin kuuluu Espoossa sijaitseva koko Suomen yhteinen Tullilaboratorio. (Tulli tutuksi 2009.)

Jokaiseen tullipiiriin kuuluu monia alueellisia yksiköitä, kuten Tampereen tai Jyväskylän tulli, jotka molemmat kuuluvat Läntiseen tullipiiriin. Tullipiirin sisälle on nimitetty yksi pääyksikkö, esimerkiksi Läntisessä tullipiirissä Turun tulli, joka ohjaa muiden yksiköiden eli koko tullipiirin toimintaa. Lisäksi monipuolisia tehtäviä varten on tulliyksiköiden sisälle luotu omista osa-alueistaan vastaavia osastoja ja yksiköitä. Näihin kuuluvat muun muassa rikostorjunta-, valvonta-, tulliselvitys-, autoverotus-, valmisteverotus- ja oikaisuyksikkö, jotka kaikki suorittavat monia yksikkökohtaisesti määriteltyjä tehtäviä. Tulliselvityksen tehtäviin kuuluvat esimerkiksi postipakettitullaus ja erilaiset tavarankuljetuksen passitusmenettelyt. (Katso liitteet 1 ja 2.)

2.2 Tehtävät

Tullilla on monipuolisia tehtäviä ja tavoitteita niin kansallisella kuin kansainväliselläkin tasolla. Se pyrkii toiminnallaan turvaamaan EU:n sisämarkkinoiden häiriöttömän toiminnan ja edistämään kansainvälisen tavarakaupan sujuvuutta sekä säännösten ja lakien noudattamista. Tulli huolehtii ulkomaankauppaan ja tavaroiden valmistukseen liittyvien maksujen, kuten tulliveron, arvonlisäveron, valmisteveron, autoveron ja muiden maksujen, oikeinmukaisesta kannosta. Lisäksi se pyrkii torjumaan ja ennalta ehkäisemään terveyteen, turvallisuuteen ja Suomen sekä EU:n taloudellisiin etuihin liittyviä uhkia ja

riskejä sekä tullirikollisuutta. (Suomen tulli on palvelu- ja lainvalvontaorganisaatio 2009.)

2.3 Strategiat

Tullin tehtävistä on luotu strategioita, joilla määritellään Tullin pidemmän ajan tavoitteet ja niiden saavuttamisen edellytykset. Tullin perusstrategioihin kuuluvat (Strategiat 2009.):

1. Asiakasstrategia, jossa määritellään asiakaslähtöisen toimintatavan kehittäminen. Strategia pyrkii asiakkaidensa palvelutarpeiden ja yhteisön vaatimusten mukaisien toimintatapojen kehittämiseen ja ylläpitoon. Strategiaa toteutetaan tällä hetkellä käynnissä olevalla eTulli-kehittämishankkeella, jossa koko tulliympäristö ja siihen liittyvät toiminnot pyritään sähköistämään vuoden 2010 puoliväliin mennessä.
2. Valvontastrategia, joka on jaettu päälinjauksin tarkastukseen ja rikostorjuntaan. Strategiassa määritellään valvonnan ja rikostorjunnan hyödyntäminen toimitusketjujen lainmukaisuuden varmistamisessa ja tullirikoksien torjunnassa. Tarkastuksessa pyritään hyödyntämään kansallisia ja EU:n taseisia riskianalyysejä, tietojen vaihtoa, yhteistyötä ja kokonaisuudessa toimitusketjun hallintaa. Tarkastuksien suorittamisessa käytetään nykyaikaista valvonta- ja tarkastustekniikkaa sisä- ja ulkorajoilla sekä sisämaassa niin tavara-, kulkuneuvo- kuin matkustajatarkastuksissa. Rikostorjunnassa hyödynnetään valvonnan kohdentamista etukäteistiedoilla sekä yhteistyötä kansallisten ja kansainvälisten lainvalvontaviranomaisten kanssa. Tehtävässä käytetään erikoiskoulutettua rikostorjuntahenkilöstöä, jolla on laajat toimivaltuudet EU:n ulko- ja sisärajojen sekä sisämaan alueilla.
3. Resurssistrategia, joka määrittää Tullin henkilöstön kehittämisen painopisteet ja tietohallinnon sekä viestinnän päälinjaukset. Strategialla pyritään yhdenmukaisiin menettelytapoihin, osaavaan henkilöstöön sekä yhtenäisiin, luotettaviin ja helppokäyttöisiin tietojärjestelmiin ja tietohallintaprosesseihin. Viestinnässä hyödynnetään eri medioita sekä muun muassa Internet- ja intranet-sivustoja, julkaisuja, esitteitä, tilastoja, asiakastiedotteita ja käsikirjoja.

2.4 eTulli-hanke

eTulli-hanke on koko Euroopan unionin tasoinen kehittämisohjelma, jonka perustana on 15.1.2008 annettu eTulli-päätös. Se sisältää tullilainsäädännön eli tullikoodeksin uudistuksen sekä kokonaisuudessaan EU:n tulli ympäristön sähköistämisen. Toimintojen sähköistämisen ja toimintatapojen uudistamisen edellytyksenä on uudistaa myös tullilainsäädäntöä niiden mukaiseksi. (EU:n eTulli-hanke 2009.)

Euroopan parlamentin ja neuvoston yhteispäätös menettelyllä tehty eTulli-päätös pyrkii paperittomaan tullin ja kaupan toimintaympäristöön. Päätös on annettu jäsenvaltioiden ja komission sitoutumiseksi kehittämään yhteensopivia sähköisiä tullijärjestelmiä tietyn aikataulun mukaisesti. Päätöksen keskeiset asiat eTulli-hankkeelle ovat määräajat, sähköisten tullijärjestelmien tavoitteet, strategia ja koordinoitimekanismi. (Miten eTullia edistetään? 2009.)

eTulli-hankkeella pyritään uudistamaan tulli ympäristöä niin, että kaikki tuonnin, viennin, passitusten eli erilaisten kuljetusmenettelyjen ja niiden erikoismenettelyjen toiminnot toimivat sähköisesti vuoden 2010 puoliväliin mennessä. Kuitenkin vaiheittain toteuttavan MASP:n eli monivuotisen strategisen suunnitelman aikataulu on määritelty vuoteen 2013 asti. Hanke kuuluu osana Sähköinen hallinto -ohjelman toteuttamiseen ja tavoitteisiin tehdä Euroopan unionista maailman kilpailukykyisin talousalue. (EU:n eTulli-hanke 2009.)

Tavoitteena on helpottaa sähköisillä tullijärjestelmillä tuonti- ja vientimenettelyjä, pienentää hallinnollisia kustannuksia säännösten noudattamisessa sekä lyhentää tulliselvitysaikoja. Lisäksi hankkeella pyritään kehittämään ja mallintamaan uusi lähestymistapa tavaroiden valvontaan sekä turvaamaan kaikkien tullimaksujen ja muiden oheismaksujen asianmukainen kantaminen. Sähköisellä toiminnalla tavoitellaan myös saumatonta ja nopeaa tiedonvaihtoa viejä- ja tuojamaiden viranomaisten, Tullin ja taloudellisten toimijoiden kesken. (Euroopan parlamentin ja neuvoston päätös N:o 70/2008/EY, 2.)

2.4.1 Päätoimielimet

eTulli-hankkeen ympärille on perustettu eri toimielimiä, joiden vastuulla on projektin eri osa-alueita. Suomi on myös mukana kehittämässä eTullia eri komiteoissa ja työryhmissä. (Miten eTullia edistetään? 2009.)

eTullia ohjataan monivuotisella ja strategisella MASP-suunnitelmalla, jonka on vahvistanut ja aikatauluttanut Euroopan unionin komissio. Suunnitelmaa ylläpitää komission johtama tullipoliittinen ryhmä, joka seuraa suunnitelman vuoteen 2013 ulottuvaa aikataulua ja toteuttamisen sisältöä. MASP-suunnitelmaan liittyvien aikataulujen läpikäynnistä sekä käytännön toimeenpanon suunnittelusta ja toteutuksesta vastaa sitä varten perustettu ECG-ryhmä (Electronic Customs Group). (Miten eTullia edistetään? 2009.)

Lisäksi hankkeen vaatimaan tullikoodeksin eli tullilainsäädännön uudistamiseen ja sen täytäntöönpanoon liittyvän soveltamisasetuksen käsittelemiseen on muodostettu tullikoodeksikomitea CCC (Customs Code Committee) (Miten eTullia edistetään? 2009).

eTulli-hankkeessa toimii myös useita muita työryhmiä, kuten kansalliset asiakasyhteistyöryhmät, ja yhteisötasoinen ”Trade Contact Group”, joiden tarkoituksena on toimia ja kehittää hanketta yhteistyössä elinkeinoelämän edustajien kanssa (Miten eTullia edistetään? 2009).

2.4.2 Uudet toimintamallit

eTulli-hanke aiheuttaa tarvetta uusille toimintamalleille, koska toimintatavat ja toimintaympäristöt muuttuvat. Tullin sähköisen toiminnan tavoitteita varten on käynnistetty EU:n laajuisia tietojärjestelmähankkeita. Niillä tavoitellaan EU:n tullihallintojen yhtenäistä toimintaa ja tietojenvaihdon parantamista tulliviranomaisten, jäsenmaiden toimijoiden ja muiden viranomaisten kesken. Yhtenäisien tietojärjestelmien lisäksi on kehitettävä yhteisön taseisia toimintamalleja. (Toimintamallien muutokset 2009.)

Ulkorajan turvallisuuden parantamiseen on kehitetty ennakkoilmoitusmenettely, jossa tavaraa ja toimijaa koskeva ilmoitus annetaan ennakkoon eli ennen tavarantoimitusta tai saapumista yhteisöön. Tällä toimintamallilla tavoitellaan myös tulliviranomaisten parempaa mahdollisuutta turvallisuuden vaarantavien lähetysten seulontaan sekä niihin liittyvien tarkastustoimien ja liikennevirtojen suunnitteluun. Turvallisuutta pyritään parantamaan myös yhdenmukaisella riskianalyysin toimintamallilla. Sen tavoite on yhdenmukaistaa jäsenmaiden suhtautumista eri riskitekijöihin ja erityisesti turvallisuutta vaarantavien uhkien torjuntaan. (Toimintamallien muutokset 2009.)

Asiakkaiden ja pääosin yritysten tulliselvitystä pyritään helpottamaan tullauksen keskittämismenettelyllä. Asiakkaalle voidaan antaa lupa tulliselvittää EU-yhteisöön tuo-

mansa tavarat keskitetysti yhdessä tullitoimipaikassa. Tulliselvitys ei siis ole riippuvainen tavaran saapumisreitistä Euroopan unioniin tai sen yhteisön sisäisestä luovutuksesta vapaaseen kulutukseen. (Toimintamallien muutokset 2009.)

Lisäksi tietotekniikan hyödyntämisellä pyritään tehostamaan ja yhdenmukaistamaan tietojärjestelmiä yhteisön tullialueessa. Tästä seuraa laaja tietojärjestelmien kehitystarve tullijärjestelmän kaikkien toimintojen sähköistämiseksi ja yhdenmukaistamiseksi. (Toimintamallien muutokset 2009.)

3 Tuonti

Tuonnilla käsitetään yleisesti tavaroiden maahantuontia ja siihen liittyvää liiketoimintaa. Lisäksi tuontiin liittyy maahantuonnin aiheuttamia lain, sopimusten ja kaupallisten käytäntöjen vaatimia toimenpiteitä. Virallisesti tuonnilla tarkoitetaan tullilainsäädännössä tavaraliikennettä EU-yhteisön sisälle sen ulkopuolisilta alueilta. Arkikielessä puhuttaessa tuonti-ilmaisua käytetään myös yhteisön sisällä tapahtuvasta tavaraliikenteestä. Tällöin ei kuitenkaan tullilainsäädännön mukaan kyse ole tuonnista, vaan yhteisön sisäisestä kaupankäynnistä. (Sneck 2002, 12.)

Euroopan Unionin jäsenmaihin kuuluvat Alankomaat, Belgia, Bulgaria, Espanja, Irlanti, Iso-Britannia, Italia, Itävalta, Kreikka, Kypros, Latvia, Liettua, Luxemburg, Malta, Portugali, Puola, Ranska, Romania, Ruotsi, Saksa, Slovakia, Slovenia, Suomi, Tanska, Tšekki, Unkari ja Viro (Euroopan maat: EU:n jäsenvaltiot 2009).

3.1 Tuonti EU:n alueelta

Euroopan unionin veroalueen sisällä tavara liikkuu pääsääntöisesti tullitta ja verotta eli arvonlisävero kannetaan jo myyntimaassa. Yhteisön veroalueessa toteutetaan niin sanottua vapaata kaupankäyntiä, mutta EU:ssa on myös arvonlisäveroalueeseen kuulumattomia osia. Näiltä alueilta tulevista ja tilatuista tuotteista maksetaan samoin arvonlisävero, tullivero ja muut tullimaksut kuin EU:n ulkopuolelta tuotavista tai tilattavista tavaroista. (Tuontioapas 2002, 65-70.)

Arvonlisäveroalueen ulkopuolisia alueita ovat Suomen Ahvenanmaan maakunta, Andorra, Athos-vuori, Büsingenin alue, Campione d'Italia, Espanjan Ceuta ja Melilla, Färsaaret, Gibraltar, Grönlanti, Helgolandin saari, Iso-Britannian Kanaalisaaret, Kanarian saaret, Italian Livigno ja Luganojärven vesialueet, Ranskan merentakaiset departementit, San Marino sekä Vatikaanivaltio (Verohallituksen julkaisu 175.07 2007, liite 1).

Alkoholin, tupakan ja muiden valmisteverotuksen alaisien tuotteiden maahantuonnin yhteydessä peritään valmistevero, vaikka vero olisi jo kannettu toisessa jäsenvaltiossa. Yksityishenkilöiden toisesta EU:n jäsenmaasta hankittuihin tuomiin kuitenkin sovelletaan tietyin ehdoin ja rajoituksin usein verottomuusasetusta. Verovelvollisuus valmisteverotuksessa on kaukomyyntitapauksissa myyjällä ja muissa tapauksissa pääsääntöisesti ostajalla. Kaukomyynnillä tarkoitetaan myyntiä, jossa ostajana toimii muu kuin valtuu-

tettu varastonpitäjä tai rekisteröitynyt tai rekisteröitymätön elinkeinonharjoittaja ja lisäksi myyjä järjestää kuljetuksen määrämaahan. Valmisteverotuksen alaisten tuotteiden tuonnissa on myös erityissäännöksiä muun muassa arvonlisäverotuksessa ja verovelvolliseksi rekisteröitymisessä. (Ostaisinko Internet-kaupasta 2009, 2-4.)

Suomen alkoholilaki säätelee myös alkoholituotteiden vähittäismyyntiä niin, että se on rajoitettu vain Alko Oy:n eli Alkoholiyhtiön alaisuuteen sekä alkoholijuomien välittäminen palkkiota vastaan on kielletty. Rajoitetun vähittäismyynnin piiriin eivät kuulu kuitenkaan miedot alle 13 tilavuusprosenttia etyylialkoholia sisältävät käymisteitse valmistetut juomat. (Alkoholilaki 8.12.1994/1143, 4. luku 13-14§, 31§.) Lisäksi alkoholijuomien hallussapito on lailla kielletty alle 18-vuotiailta ja väkevien alkoholijuomien hallussapito alle 20-vuotiailta (Alkoholilaki 8.12.1994/1143, 6. luku 34§).

3.2 Tuonti EU:n ulkopuolelta

Veroalueen ulkopuolelta tuotavista tavaroista on tehtävä pääsääntöisesti aina tulliselvitys eli annettava tavarasta tulli-ilmoitus ja maksettava asiaankuuluvat tuontimaksut. Tulli-ilmoituksen voi antaa asianomainen, huolitsija tai asiamies ja sen yhteyteen on liitettävä tarvittavat viralliset todistukset. Tulli-ilmoitukseen tarvittavia liitteitä ovat esimerkiksi kauppalaskut tai -todistukset, joista selviää tavarán ostohinta ja mahdolliset muut kulut, kuten rahti. Virallisen kauppatoistuksen esittämisvelvoite koskee myös vaihtokauppaa, jolloin tavarán vaihdosta on esitettävä toimijoiden kesken laadittu sopimus. Muu kuin Tullin rekisteröitynyt asiakas saa tavarat haltuunsa vasta tulliselvityksen ja tullauspäätöksen perusteella kannettavien maksujen suorittamisen jälkeen. (Ostaisinko Internet-kaupasta 2009, 4-6.)

Poikkeustapauksissa tuotteelle voi saada alennetun tulliveron tai kokonaan tullittomuuden sen alkuperän eli valmistusmaan perusteella. Tällaisissa tapauksissa tuotteet on myös tuotava kyseessä olevasta maasta. Menettely perustuu Euroopan unionin ja tiettyjen sen ulkopuolisten maiden kesken tehtyihin tullietuussopimuksiin, jotka koskevat tiettyjä sopimusmaassa valmistettavia tuotteita. Etuuden myöntämiseksi asiakkaan on esitettävä sopimuksen mukainen alkuperätodistus tavarasta tulliselvityksen yhteydessä. (Tuontioapas 2002, 78.)

Tulliselvityksellä tarkoitetaan yleisesti tavarán maahantuontiin liittyviä, lain ja sopimusten vaatimia, toimenpiteitä. Käytännössä asiakas antaa selonteon tuonnista tullille

eli esittää kauppalaskun tai muun vastaavan todistuksen tavaran arvosta, laadusta, määrästä, alkuperästä ja mahdollisesti muista tarvittavista tiedoista. Tätä käytännön prosessia kutsutaan myös tulliselvitysmuodoksi. (Sneck 2002, 16-17.)

Tulliselvityksessä voidaan tarvita tavaraan liittyvien tositteiden lisäksi myös muita asiakirjoja ja dokumentteja mahdollisten tullietuuksien myöntämiseksi, esimerkiksi muuttotavaroiden yhteydessä. Myös tulliasiakirjojen ja lomakkeiden asianmukainen täydentäminen ja allekirjoittaminen vaaditaan tietyissä tapauksissa. Ongelmattomasta tulliselvityksestä seuraa tullipäätös, josta ilmenee mahdolliset tuonnista aiheutuvat verot ja maksut. Tulliselvityksen ansiosta voi ilmetä myös jokin muu jatkotoimenpide, kuten tullin mahdollinen tavaran haltuunotto tai rajoitusten vastaisen tuotteen asianmukainen hävitys.

3.3 Tuontirajoitukset

Euroopan unionin yhteisillä ja kansallisilla säännöksillä on rajoitettu tuontia joissain tapauksissa. Rajoitukset voivat koskea myös tiettyjen maiden välistä tavaraliikennettä, mutta yleisesti niillä rajoitetaan joidenkin tuotteiden, tuotteen osien tai esimerkiksi ainesosien maahantuontia. Kuluttajille yleisimmät ja näkyvimmat rajoitukset koskevat lääke- ja huumausainevalmisteita sekä tuotevääreännöksiä.

3.3.1 Lääkevalmisteet

Pääsääntöisesti kaikkien lääkevalmisteiksi ja huumausainevalmisteiksi luokiteltavien valmisteiden tilaaminen postitse on kielletty ETA-alueen¹ ulkopuolelta. Kuitenkin ETA-alueen sisällä voi tietyin ehdoin tilata postitse resepti- ja itsehoitolääkevalmisteita kolmen kuukauden henkilökohtaisen käyttötarpeen verran. Tilauksen tulee tapahtua laillisesta lääkejakelupisteestä ja lisäksi tullipostissa on esitettävä henkilökohtainen ja lääkärin myöntämä laillinen resepti kyseisiä valmisteita vastaanotettaessa. (Lääkkeet, huumausaineet ja precursorit 2009, 3-4.)

Lääkevalmisteita koskevia kieltoja ja rajoituksia rikkova syyllistyy vähintään lääkerikkomukseen, josta voidaan tuomita sakkorangaistus (Läkelaki 10.4.1987/395, 11. luku 98§). Vakavammissa tapauksissa eli lääkerikoksissa voidaan lääkevalmisteita tai -

¹ ETA-alueen muodostavat EU, Norja, Islanti ja Liechtenstein.

aineita maahantuova henkilö tuomita sakkojen lisäksi jopa yhdeksi vuodeksi vankeuteen (Rikoslaki 19.12.1889/39, 44. luku 5§).

Suomessa on Lääkelaitoksen tehtävä luokitella valmisteet lääkevalmisteeksi tai huumausainevalmisteeksi niiden ainesosien tai esimerkiksi korkean vitamiinipitoisuuden perusteella (Lääkelaki 10.4.1987/395, 1. luku 6 §). Tulli käyttää Lääkelaitokselta saatuja tietoja ja lääkeluetteloita hyödykseen valmisteiden luokittelussa ja tulliselvityksessä. Samat luettelot ovat jokaisen kuluttajankin saatavilla julkisilla Internet-sivuilla www.laakelaitos.fi.

Epäilyttäviä valmisteita ilmaantuessa Tullilla on käytössään oma Tullilaboratorio, joka tutkii ja analysoi valmisteet ja antaa suosituksen tulliselvitykselle jatkotoimista (Tullilaboratorion tehtävät 2009). Lääkelaitos voi myös pyytää luokitella epäselvän valmisteen lääkkeeksi, ei-lääkkeeksi tai terveydenhuollon laitteeksi ja tarvikkeeksi. Palvelu on mahdollinen niin yrityksille kuin yksityisillekin henkilöille. Luokittelupäätös on maksullinen ja sen saaminen kestää noin 1-2 kuukautta. (Luokittelu 2008.)

3.3.2 Tuotevääreennökset

Tuotevääreennösten eli piraattituotteiden tuontia säädellään nykyään entistä tarkemmin ja pääasiassa kaikkien tuotevääreennösten maahantuonti on kielletty. Erityisesti vääreennösten tuonti elinkeinotarkoitukseen on laitonta ja tekijä joutuu siitä rikosoikeudelliseen vastuuseen. Myös tekijänoikeuslakia on uudistettu ja se kieltää nykyään pienimuotoisenkin tuonnin omaan käyttöön piraattitallennetapauksissa. Tekijänoikeuslakia rikkovalle voidaan määrätä jopa sakkoja tuotteiden hävittämisen lisäksi. (Tuotevääreennökset 2009.)

Tulli pyrkii tekijänoikeuslain valvonnan lisäksi tiedottamaan ihmisiä tuotevääreennösten vaaroista ja haitoista. Piraattituotteiden vaarallisuus tulee esille erityisesti vääreennetyissä lääkkeissä, jolloin käyttäjä riskeeraa oman terveytensä. Tulli pyrkii estämään piraattituotteiden levittämisen myös EU:n markkinoiden turvaamiseksi. Vääreennökset vievät aidoilta tuotteilta eli laillisilta ja veroja maksavilta yrityksiltä markkinaosuutta. (Tullin toiminta- ja taloussuunnitelma vuosille 2010-2013 2008, 8-9.)

Kun postipakettituonnin tulliselvityksessä ilmenee tuotevääreennöstapauksia, on pääkäytäntönä konsultoida tuotemerkin haltijaa eli valmistajaa mahdollisista jatkotoimenpiteis-

tä. Mikäli tuotetta aidosti valmistava yritys käyttää nollatoleranssia tuotevääreännöksissä, tarkoittaa se jokaisen paljastetun tuotevääreännöksen hävittämistä. Vääreännöksen tilaajalle tämä tarkoittaa siis, että hän ei saa haltuunsa maksamaansa tuotetta. Asiakas voi myös menettää tuotteesta maksamansa summan, mikäli tilauksen toimittanut yritys ei suostu sitä hyvittämään. Yleisesti tuotevääreännöksiä ei suvaita etenkin tunnetuissa yrityksissä, ja tulli tulee hävittämään ne suurimmassa osassa ilmenneistä tapauksista.

3.3.3 Muut rajoitukset

Tiettyjen tavaroiden ja tuotteiden tuontia on voitu rajoittaa niiden ominaisuuksien takia. Vaarallisuuden vuoksi maahantuontia on rajoitettu lähinnä huumausaineissa, radioaktiivisissa aineissa, ampuma-aseissa ja niiden tietyissä tarvikkeissa, räjähdysaineissa, ilotulitteissa, vaarallisissa esineissä ja otsonikerrosta heikentävissä aineissa. (Sneck 2002, 214.) Lisäksi uhanalaisuuden vuoksi voidaan rajoittaa joistakin kasveista tai eläimistä peräisin olevien tuotteiden maahantuontia, esimerkiksi norsunluusta peräisin olevat esineet. Uhanalaisuuden takia rajoitettujen tuotteiden eli CITES-sopimuksen² alaisten tuotteiden maahantuontia varten tarvitsee CITES-tuontiluvan, joka on hankittava jo ennen tuotteen tilausta. (Uhanalaisten lajien kansainvälinen ja EU:n sisäinen kauppa ja sitä koskevat luvat 2009.)

3.4 Tullimaksut ja verot

Tuontivelvollisuuksiin kuuluu myös asianmukaisten maksujen kantaminen. Tullimaksujen ja verojen kerääminen kaupankäynnin turvaamiseksi ja säätelemiseksi kuuluu Tullin perustehtäviin (Tulli kerää 30 prosenttia veroista ja veroluonteisista valtion tuloista 2009). Yksityishenkilöiden postituonnista maksetaan yleensä vain arvonlisäveroa tai tulliveroa, mutta tiettyihin valmisteisiin liittyy myös muita maksuja. Seuraavaksi käsitellään tarkemmin postituontiin liittyvien maksujen määräytymistä.

3.4.1 Arvonlisävero

Arvonlisäveron laskentaperusteena käytetään tavaran tullausarvoa. Tullausarvo perustuu tavaran ostohinnan ja muiden kulujen, kuten rahti- ja vakuutusmaksujen, summaan. Muihin kuluihin lasketaan kaikki tuonnin kustannukset kuljetussopimuksen mukaiseen

² CITES-sopimuksella säädellään uhanalaisten kasvi- ja eläinlajien, niistä valmistettujen tuotteiden tai osien kaupankäyntiä. Sopimuksen piiriin kuuluu noin 30 000 kasvi- ja eläinlajia. (Uhanalaisten lajien kansainvälinen ja EU:n sisäinen kauppa ja sitä koskevat luvat 2009).

EU:ssa sijaitsevaan määräpaikkaan saakka. Lisäksi tullausarvoon liitetään maahantuonnista valtiolle, yhteisölle tai niiden ulkopuolelle maksettavat tullit eli tulliverot ja muut mahdolliset maksut. Tästä kokonaissummasta lasketaan maksettavan arvonlisäveron määrä käyttämällä tavaralle tai tavararyhmälle ominaista arvonlisäveroprosenttia. Yleisesti arvonlisävero on 22 %, mutta on myös poikkeuksia, kuten kirjat, joissa arvonlisävero on 8 %. (Auranen 2002, 471, 486.)

Verotuksessa käytetään 22 euron tullausarvorajaa, jonka alittavista lähetyksistä ei tarvitse maksaa veroa. Lisäksi on käytössä 10 euron kantoraja eli alle 10 euron arvonlisäveroa ei tarvitse maksaa. Tätä kantorajaa sovelletaan tulliverossa, arvonlisäverossa sekä valmisteverossa verolajikohtaisesti. Käytännössä tämä tarkoittaa siis noin 45 euron tullausarvorajaa 22 %:n alaisissa tuotteissa sekä noin 125 euron rajaa 8 %:n alaisissa tuotteissa. (Ostaisinko Internet-kaupasta 2009, 6.)

3.4.2 Tullivero

Tullivero eli tulli lasketaan tullitariffin mukaisesti. Tariffissa on määrätty jokaiselle tavararyhmälle oma yleensä prosentuaalinen tulliveronsa, jonka mukaan tullivero lasketaan. Tullin määrään vaikuttaa myös EU:n tekemät tullietuusopimukset tiettyjen maiden kanssa. (Sneck 2002, 185, 193.) Lisäksi veron oikeanmukaisen määrän laskeminen edellyttää asiakkaalta rehellistä ja tarkkaa tavarankuvausta. Myös tulliselvityshenkilökunnan ammattitaitoinen tavarantoimituksen tarkastuksen yhteydessä takaa veron oikean suuruuden.

Tulliveroon sovelletaan 150 euron arvorajaa, jonka alittavista lähetyksistä ei tarvitse maksaa tullia. Rajaan vaikuttavaan arvoon käytetään postilähetyksen tuotteiden hintaa ilman muita kuluja, kuten rahti- tai vakuutusmaksuja. Mikäli arvoraja ylittyy, käytetään laskentaperusteena tullausarvoa samoin kuin arvonlisäveron laskemisessa. Tullin määrän jäädessä alle 10 euron verolajikohtaisen kantorajan ei sitä lisätä myöskään arvonlisäveron laskentaperusteeseen. (Ostaisinko Internet-kaupasta 2009, 6.)

Poikkeuksia arvonlisäveron, tullin ja valmisteveron arvorajojen soveltamisessa on alkoholi-, tupakka-, eau de toilette- sekä muissa valmisteveron alaisissa tuotteissa. 150 euron tullittomuusraja, arvonlisäverovapausraja tai 10 euron verolajikohtaista kantorajaa ei sovelleta kyseisissä tuotteissa. Näiden tuotteiden postituonnissa on kannettava aina

kaikki niiden maahantuontiin ja tullaukseen liittyvät verot ja muut maksut. (Ostaisinko Internet-kaupasta 2009, 6.)

3.4.3 Valmistevero

EU:n jäsenmaissa harmonoidun eli direktiivillä yhdenmukaistetun valmisteverotuksen piiriin kuuluvat alkoholi, valmistettu tupakka, nestemäiset polttoaineet, sähkö, maakaasu ja kivihili. Lisäksi tietyistä tuotteista kannetaan kansallista valmisteveroa tai muita valmisteveron luonteisia maksuja, kuten jätemaksut. Näihin tuotteisiin kuuluvat virvoitusjuomat ja niiden pakkaukset, mäntyöljyt, voiteluöljyt ja -valmisteet. Valmisteverotus ja sen luontoiset muut maksut koskevat sekä Suomessa tai EU:n jäsenmaassa valmistettuja että sinne tuotavia tuotteita. (Valmisteverotus 2008, 3.)

Yksityishenkilöt saavat tuoda toisesta EU:n jäsenmaasta verollisena hankitut tuotteet mukanaan verotta tietyn rajoituksen. Pääsääntö on, että tuotavien tuotteiden täytyy olla todistettavasti tarkoitettu tuojan omaan yksityiseen käyttöön. Moottoripolttoaineiden verottomuutta on kuitenkin säännelty lailla määrällisesti ja tuontitapoihin liittyen. Lisäksi tupakkatuotteiden verotta tuontia Suomeen on rajoitettu määrällisesti eräistä 1.5.2004 EU:hun liittyneistä maista näiden siirtymäaikana. (Ostaisinko Internet-kaupasta 2009, 11.)

Yksityishenkilöitä koskee lähinnä alkoholi ja tupakkatuotteiden valmisteverotus näitä tuotteita postitse tilattaessa tai EU:n ulkopuolelta tuotaessa. Seuraavassa on lähemmin tarkasteltu näiden kahden tuoteryhmän valmisteverotuksen säännöksiä ja veron muodostumista.

Alkoholin valmisteverotus koskee pääsääntöisesti kaikkia yli 1,2 tilavuusprosenttia alkoholia sisältäviä juomavalmisteita, 0,5 tilavuusprosenttia sisältävää olutta sekä etyyli-alkoholivalmisteita. Tarkemmin lueteltuna valmisteveroa suoritetaan oluesta, viinistä, muista käymisteitse valmistetuista alkoholijuomista, välituotteista ja etyylialkoholista. Suomessa käytettävä verotus perustuu alkoholi- ja alkoholijuomaverosta annettuun lakiin 1471/1994. Tuotteiden verotus tapahtuu tuoteryhmäjaottelulla, jossa jokaiselle ryhmälle on määrätty oma verokantansa. (Valmisteverotus 2008, 3.)

Tupakkatuotteista ja pääsääntöisesti kaikista nikotiinivalmisteista tulee kantaa valmisteveroa. Tämän veroryhmän alaisuuteen kuuluvat savukkeet, sikarit, piippu- ja savuketu-

pakka, savukkeiksi käärittävä hienoksi leikattu tupakka, muut tupakkaa sisältävät tuotteet ja tupakkavalmisteisiin rinnastettavat tuotteet, vaikka ne olisi valmistettu muusta kuin tupakkakasvista. Kansallisen valmisteverotuksen piiriin kuuluvat myös savukepaperit. Tupakkaverotuksesta on annettu laki, 1470/1994, jossa määritellään kaikki tupakkatuotteiden valmisteverotukseen liittyvät asiat. (Valmisteverotus 2008, 3.)

Esimerkkejä alkoholi- ja tupakkatuotteiden valmisteveron määristä (Ostaisinko Internetkaupasta 2009, 3-4):

Mietojen viinien (yli 8, mutta alle 15 tilavuusprosenttia alkoholia sisältävien viinien, ja juomien, jotka on valmistettu käymisteitse) valmistevero on 2,57 euroa / litra.

Väkevien viinien (yli 15, mutta alle 22 tilavuusprosenttia alkoholia sisältävien tuotteiden) valmistevero on 5,15 euroa / litra.

Oluen ja väkevien alkoholijuomien verotus määräytyy tuotteen sisältämän alkoholitilavuusprosentin mukaan. Esimerkiksi 5 tilavuusprosenttia alkoholia sisältävän oluen valmisteveron määrä on 1,18 euroa / litra ja 40 tilavuusprosenttia sisältävän väkevän alkoholijuoman vero 14,32 euroa / litra.

Savukkeista perittävän valmisteveron eli tupakkaveron määrä on 52 prosenttia tuotteiden vähittäismyyntihinnasta ja 15,13 euroa tuhannelta kappaleelta sekä nuuskan vero 12,29 €/ 45 g. Tupakkatuotteiden valmisteverotuksen määrä perustuu tuotteen tai tuoteryhmän vähittäismyyntihintaan sekä lisäksi kappale- tai kilomäärään tietyissä tapauksissa.

3.5 Postituonti

Suuri osa tulliselvityksen toiminnasta koostuu postipakettituonnista eli postituonnista ja siihen liittyvistä työtehtävistä. Tampereen tullin tulliselvitysryhmän esimiehen Antti Sassalin (haastattelu 6.10.2009) mukaan postituontiin liittyvät tehtävät kattavat noin puolet Tampereen tulliselvityksen työmäärästä.

Postituonti ei ole riippuvainen Internetistä tai edes asiakkaan henkilökohtaisesti tekemästä tilauksesta. Tuontia voi syntyä EU:n veroalueen ulkopuolelta tulevista lahjalähettyksistä, puhelimitse tehdyistä tilauksista tai esimerkiksi asiakkaan itselleen lomamatkaltaan lähettämistään paketeista.

3.5.1 Tampereen tullin postipakettien määrät

Tampereen tullin tilastojen perusteella luodusta taulukosta (taulukko 1) voidaan nähdä postituonnin kasvaneen kymmenen prosenttia vuoteen 2008 nähden. Tämä voi johtua monestakin eri tekijästä, kuten kuluttajien hinta- tai kilpailutustietoisuuden parantumisesta Internetin laajentumisen myötä.

Taulukko 1: Postipakettien määrien muutokset Tampereen tullissa 2008-2009 (Postipakettien määrät 2008 ja 2009.)

	paketteja yhteensä		muutos-%	tullatut paketit		muutos-%
	2008	2009		2008	2009	
Tammikuu	428	622	45 %	378	464	23 %
Helmikuu	394	548	39 %	342	437	28 %
Maaliskuu	457	570	25 %	391	421	8 %
Huhtikuu	687	554	-19 %	591	431	-27 %
Toukokuu	546	535	-2 %	491	429	-13 %
Kesäkuu	566	504	-11 %	487	376	-23 %
Heinäkuu	657	664	1 %	536	523	-2 %
Elokuu	563	649	15 %	457	529	16 %
Syyskuu	615	748	22 %	518	581	12 %
YHT.	4913	5394	10 %	4191	4191	0 %
	tullivapaat paketit		muutos-%	muut (palautettu yms.)		muutos-%
	2008	2009		2008	2009	
Tammikuu	37	148	300 %	13	10	-23 %
Helmikuu	50	100	100 %	2	11	450 %
Maaliskuu	57	130	128 %	9	19	111 %
Huhtikuu	84	110	31 %	12	13	8 %
Toukokuu	43	94	119 %	12	12	0 %
Kesäkuu	54	85	57 %	25	43	72 %
Heinäkuu	83	124	49 %	38	17	-55 %
Elokuu	73	95	30 %	33	25	-24 %
Syyskuu	80	138	73 %	17	29	71 %
YHT.	561	1024	83 %	161	179	11 %

(Vertailua on suoritettu vuosien 2008 ja 2009 tammikuusta syyskuulle, koska vuoden 2009 tilastoja ei lopuilta kuukausilta ole vielä saatavilla.)

Taulukosta voidaan nähdä myös tullivapaiden ja muiden lähetysten (palautetut, haltuun otetut yms.) määrän kasvu Tampereen tullissa vuoteen 2008 verrattuna. Tullivapaiden eli maksuvelvoitteiden ulkopuolelle jäävien lähetysten kasvu voi kertoa kuluttajien tai toisaalta myyjien tuontimaksujen arvorajojen tietämyksen kasvusta. Muutos muiden lähetysten osuudessa toisaalta saattaisi johtua tietoisuuden vähentymistä tai välinpitämättömyyden kasvusta, koska epäselvyyksiä esiintyy enemmän. Nämä ovat kuitenkin

vain oletuksia ja taulukon tarkempi analysointi ei kuitenkaan ole tässä tutkimuksessa oleellista.

3.5.2 Nykyprosessi

Postituonnin tullausprosessi etenee tällä hetkellä, vuonna 2009, tietyn prosessin mukaisesti. Tullin vastuulla on monet eri tehtävät postituonnin yhteydessä, joita seuraavaksi käsitellään vaiheittain.

Lähetyksen vastaanottaja saa postilähetyksiä hoitavalta yritykseltä (Itella tai Ahvenanmaalla Posten Åland) saapumisilmoituksen, kun lähetykset saapuu häntä lähimpänä sijaitsevaan tulliyksikköön. Ilmoituksessa kerrotaan asiakkaalle lähetyksen sijaintipaikka eli tulliyksikön yhteystiedot sekä selostetaan lyhyesti jatkotoimenpiteistä ja mahdollisista maksutapakäytännöistä.

Saapumisilmoituksen vastaanotettuaan tavaran haltija, hänen valtuuttamansa asiamies tai huolitsija tekee tulliselvityksen lähetyksen sisällöstä. Tulliselvityksen voi hoitaa esittämällä paikanpäällä tulliyksikössä tarvittavat asiakirjat (yleisin käytäntö) tai esimerkiksi faksin välityksellä. Yrityksiin täytetään tulliselvityksen yhteydessä pääasiallisesti SAD-lomakkeen (Liite 3), jonka perusteella tullivirkailija suorittaa tullauksen. SAD-lomakkeessa vaadittavat tiedot tarvitaan kuitenkin pääosin jokaisen tullaustapahtuman läpiviemiseksi. Lomakkeen täyttöä ei kuitenkaan vaadita yksityishenkilöiltä kuin vain erityistapauksissa. Tullivirkailija selvittää kokemuksellaan ja ammattitaidollaan tullauksessa tarvittavat tiedot yksityisasiakkaan ja postilähetyksen tiedoista.

Tulliselvityksen yhteydessä tullivirkailija tarkastaa henkilökohtaisesti paketin sisällön ja luokittelee tuotteen oikeaan tariffiryhmään. Mikäli sisältö vastaa asiakkaan selvitystä ja on muutenkin lainmukainen ja luovutettavissa asiakkaalle, voi tullivirkailija tehdä tuonnista tullauspäätöksen. Päätöksestä käy ilmi mahdolliset verot, tullin ja muiden maksujen kantosummat. Jos ongelmia esiintyy tulliselvityksessä, voidaan toimia käytännössä seuraavassa kappaleessa kuvatuilla tavoilla.

Asiakkaalta voidaan vaatia lisäselvitystä tuotteesta sen arvon, käyttötarkoituksen, lupa-vaatimusten tai muiden seikkojen vuoksi. Lähetyksen luovutusta voidaan tältä osin lykätä lisäselvityksen suorittamiseen asti (Neuvoston asetus (EY) N:o 1383/2003, 5). Tavara voidaan myös ottaa Tullin haltuun mahdollisten lisätutkimusten vuoksi (Neuvoston

asetus (EY) N:o 1383/2003, 5-6). Yleensä kyseessä on lääkevalmiste- tai tuoteväärnösepäily. Lisäksi muissa epäselvissä tuotteissa voidaan tarvita jatkotutkimuksia ennen tavaran mahdollista luovutusta asiakkaalle. Tulli voi ottaa tuotteen haltuunsa myös suoraan hävitystä varten, jolloin asiakas allekirjoittaa suostumuksensa tuotteen hävittämiseen (Neuvoston asetus (EY) N:o 1383/2003, 6-7). Yleensä suoraan hävitykseen joutuvat selvästi kielletyiksi todetut tuotteet, kuten EU:n ulkopuolelta tulleet liha- ja maitovalmisteet ja selvät lääkevalmisteet.

Mikäli tavara on todettu olevan luovutettavissa, saa asiakas tavaran haltuunsa mahdollisten verojen, tullien ja muiden maksujen suorittamisen jälkeen. Jos asiakas kieltäytyy maksuista, voidaan tavarat lähettää takaisin niiden alkuperäiselle haltijalle tai ottaa tuotteet Tullin haltuun asiakkaan suostumuksella. Säännösten- ja lainvastaisissa tapauksissa Tulli hävittää tai ottaa haltuunsa tavarat mahdollista yhteishyödyllistä jatkokäyttöä, esimerkiksi huutokauppaa, varten.

Postituontiin liittyy edellä mainittujen toimenpiteiden lisäksi myös muita Tullin vastuulla olevia tehtäviä. Näitä ovat esimerkiksi valvonta ja lähetysten tarkastaminen jo ennen kuin paketti saapuu sille osoitettuun määrätulliyksikköön. Lähetysten valvontaa ja tarkastusta suoritetaan jo osaksi maahan saapumispaikassa (esimerkiksi lentokentällä) ja Vantaan postitullissa, joka toimii useimpien maahantuotavien lähetysten ”ensitullina”. Näissä valvonta ja tarkastuspisteissä ammattitaitoinen henkilökunta seuloa huumeläheyykset pois jaettavien pakettien joukosta jo hyvissä ajoin. Myös muut riskialttiit lähettykset otetaan yleensä jo Tullin haltuun ennen kuin paketti saavuttaa määrätulliyksikköään.

Pakettien seulontaa suoritetaan myös Itellan ja muiden postilähettyksiä hoitavien yritysten toimipaikoissa. Tuotteiden mahdollisen seulonnan jälkeen säännösten vaatimat eli esimerkiksi arvorajan ylittäväksi arvioidut paketit siirretään tulliyksikköön. Tulliyksikössä postipaketit varastoidaan saapumisnumeron perusteella odottamaan tulliselvitystä. Paperiset tullauspäätökset ja niiden liitteet arkistoidaan manuaalisesti prosessin loppuksi mahdollista tulevaa tarvetta varten.

4 Liiketoiminnan sähköistäminen

Sähköistämällä liiketoimintaansa toimija pyrkii asiakkaidensa, yhteistyökumppaneidensa ja liiketoimintaansa liittyvien muiden sidosryhmien kesken tehokkaaseen materiaalin, informaation ja palveluiden siirtoon. Sähköinen liiketoiminta voidaan jakaa kolmeen ryhmään, jotka ovat kuluttajakauppa, yritysten välinen kauppa ja sisäisten prosessien tehostaminen. (Aalto, Halonen, Juote, Järvinen & Wihuri 2000, 9, 24.)

Sähköistämisprosessi on yrityksen liiketoiminnan ja liiketoimintaympäristön kehittämistä. Yrityksillä on erilaiset sähköistämisen motiivit ja tavoitteet riippuen sen toimialasta, kehittämistarpeista ja mahdollisesti muista tekijöistä. Yrityksen liiketoimintasektori, toimiala, koko ja sähköistämismahdollisuudet vaikuttavat sen kehittämistarpeiden ja -suunnan hahmottamiseen. Kuitenkin kaikilla yrityksillä sähköistämisen tavoitteet ovat liiketoiminnan tehostamisessa eli kustannustehokkuuden tai tuottojen lisäämisessä tai kokonaisuudessaan uuden liiketoiminnan synnyttämisessä. (Seppä, Rissanen, Mäkipää, Ruohonen, Hannula & Mäkinen 2005, 32.) Julkisen, liikevoittoa tavoittelemattoman, organisaation tai yrityksen tavoitteet voivat olla pääpainoltaan täysin eri asioissa kaupalliseen, liikevoittoa tavoittelevaan, yritykseen verrattuna.

Asiakaslähtöinen toimintatapa on ajanut tuotokeskeisyyden edelle myös sähköisessä kehityksessä. Liiketoimintaa kehitetään ja tehostetaan yhä enemmän asiakkaan ja/tai yrityksen sidosryhmän tarpeisiin ja vaatimuksiin. Asiakaslähtöisen kehittämisprosessin tavoitteina on tehostaa liiketoimintaa asiakkaille tuotettavalla lisäarvolla, uusien asiakkaiden hankinnalla tai paremmalla liiketoiminnan kustannustehokkuudella. (Seppä ym. 2005, 32, 34.) Sidosryhmällä tarkoitetaan kaikkia yritykseen ja sen toimintaan sidonnaisia eli vuorovaikutussuhteessa olevia tahoja, kuten asiakasta (kuluttajaa tai yritystä), yhteistyökumppania tai itse yrityksen tai organisaation henkilöstöä.

Toimintojen sähköiseen kehittämiseen vaikuttaa teknologian ja liiketoiminnan kehitys sekä organisaation kypsyys eli mahdollisuus hyödyntää sähköistämisen etuja. Kaikki kolme toimivat kehittämishankeen työntävinä ja sitä tukevinä voimina. Teknologian kehitys antaa mahdollisuuden liiketoiminnan kehittämiseen ja laajentamiseen, mutta se voi myös toimia pakottavana tekijänä sähköistämiseksi. Jatkuva kehitys aiheuttaa yrityksille paineita sijoittaa sähköiseen toimintamalliin pitääkseen liiketoimintansa ajan tasalla. (Seppä ym. 2005, 32, 36-37.)

Liiketoiminnan kehittäminen ja laajentaminen aiheuttaa uusien toimintamallien ja tehokkaampien toimintatapojen muodostamista ja omaksumista. Sähköistäminen tarjoaa erinomaiset mahdollisuudet liiketoiminnan kehittämiseen ja aukaisee uusia mahdollisuuksia yritystoiminnalle juuri uusilla toimintamalleilla. Toisaalta uuden teknologian hyödyntäminen tuo mukanaan uusia liiketoiminnan haasteita. Sähköistämiseen vaikuttaa myös organisaation kypsyyden toimia sähköisessä liiketoimintaympäristössä. Asiakkaiden, yrityksen, sidosryhmien ja koko toimialan täytyy olla kypsä muutokseen, jotta sähköistämisen mahdollisuudet voidaan saavuttaa. (Seppä ym. 2005, 32, 36-37.)

4.1 Perusvaatimukset

Sähköisen liiketoiminnan ensimmäinen edellytys on toimintaympäristön potentiaalinen olemassaolo. Tarkemmin ilmaistuna viestintäinfrastruktuurilla, asiakkailta, toimittajilta ja yhteistyökumppaneilta täytyy olla mahdollisuudet toimia sähköisesti. Tämä tarkoittaa tarpeellisten tietojen omaamista sähköisen järjestelmän käytössä niin asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden, henkilökunnan ja kaikkien muiden käyttäjien keskuudessa. Myös tiedonsiirtonopeuksien ja kapasiteetin eli toisin sanoen tietoteknisen laitteiston ja tiedonsiirtoyhteyksien tulee vastata suunnitellun sähköisen toiminnan vaatimuksia. (Karjalainen 2000, 77.)

Tietoteknisen sovelluksen käyttäjien tulee omata valmiudet suoriutua haluamastaan tehtävästä tai toimenpiteestä, jotta sovelluksesta tai toiminnan sähköistämisestä olisi hyötyä yritykselle tai sen sidosryhmille. Erityisesti asiakkaille suunnitellun järjestelmän käyttövaatimuksien tulee vastata kohderyhmän tietoteknisiä valmiuksia. Myös asiakkaiden ja muiden järjestelmän käyttäjien asenteelliset valmiudet ovat edellytys sähköisen liiketoiminnan toteutumiselle. Uusien toimintatapojen ja kokonaisien prosessien omaksuminen ei aina ole ongelmaton. Toiminnan sähköistämistä suunnitteleva tulee usein kohtaamaan muutosvastarintaa, johon tulee valmistautua ja reagoida jo hyvissä ajoin. (Karjalainen 2000, 77-78.)

Sähköistämistä suunnittelevan organisaation täytyy kiinnittää huomiota myös sen omiin sisäisiin valmiuksiinsa sähköiseen toimintatapaan siirtymisessä. Yritystoimintaan liittyvien prosessien tulee tukea sähköistä ratkaisua, jolloin sisäisen tiedon läpinäkyvyys korostuu. Organisaation sisäinen tiedonvaihto tulee olla saumatonta ja nopeaa, jotta eri yksiköt ja osastot voivat hyötyä sähköisen järjestelmän tuomista mahdollisuuksista.

Erityisen tärkeää on fyysisten toimintojen ja prosessien käytettävyys sähköisen järjestelmän kanssa, joten niiden toimivuutta on arvioitava ja niitä on tarvittaessa muokattava järjestelmään yhteensopiviksi. Lisäksi toiminnan ja toimintojen kyky joustaa ja mukautua uusiin tilanteisiin on välttämätöntä saavuttaakseen sähköisen toiminnan mahdollistamat edut. (Karjalainen 2000, 78-79.)

4.2 Tavoitteet ja odotukset

Sähköiseen toimintaan liittyy paljon positiivisia odotuksia ja mahdollisuuksia entiseen manuaaliseen toimintaan nähden. Verkossa toimiva palvelu ei ole riippuvainen jatkuvasti läsnä olevasta henkilöstöstä, eikä sille tarvitse määrätä aukioloaikoja. Parhaimmillaan asiakkaat voivat toimia palvelussa täysin itsenäisesti 24 tuntia vuorokaudessa ja vuoden jokaisena päivänä. Lisäksi sähköinen toiminta mahdollistaa päällekkäiset tapahtumat ja on maantieteellisesti lähes riippumaton. Tämän ansiosta tapahtumien määrä voi lyhyessäkin ajassa olla manuaaliseen käsittelyyn verrattuna huikea. Jo tästä näkee, kuinka sähköistäminen tehostaa liiketoimintaa. Jokainen etu voidaan kuitenkin nähdä myös haasteena, joten itsestänselvyytenä niitä ei pidä ottaa. (Aalto ym. 2000, 50.)

Sähköistämällä voidaan saavuttaa kustannussäästöjä esimerkiksi varastotarpeen minimoimisella, resurssien ja arvoketjun supistamisella, kiertoaikojen nopeuttamisella ja automatisoimalla manuaalisia toimintoja. Sähköisellä toiminnalla voidaan myös vähentää esimerkiksi markkinointi-, rekrytointi-, dokumentointi- tai arkistointikustannuksia. Sähköistämisen yhteydessä uudelleen suunnittelemalla ja kehittämällä liiketoimintaan liittyviä prosesseja voidaan tehostaa toimintaa ja vähentää siihen liittyviä kuluja. Sähköinen palvelu helpottaa tiedon keruuta asiakkaista ja yrityksen palvelun käyttäjistä, jolloin esimerkiksi markkinoinnin kohdentaminen tai palautteen saaminen ja siihen reagoiminen tehostuu. (Aalto ym. 2000, 23-25.)

Yritys voi sähköistämällä liiketoimintaansa parantaa myös imagoaan nykyaikaiseen teknologiaan siirtymällä. Samoin voidaan luoda yrityksestä innovatiivisempi ja dynaamisempi niin sisäisesti kuin ulkoisestikin. (Aalto ym. 2000, 28.)

4.3 Järjestelmä

Sähköisen järjestelmän toimivuus käyttäjille ja ongelmatilanteiden sattuessa on tärkeää. Järjestelmän on oltava käyttäjäystävällinen toimiakseen, joten sen suunnitteluun on syy-

tä paneutua. Käyttäjälähtöinen suunnittelu perustuu yksityiskohtaiseen käyttäjien profiointiin ja kohderyhmän tarkasteluun. Toteutuksessa täytyy huomioida käyttäjien taidot ja teknologian kapasiteetti, kieli-aidot ja kansallisuustausta. Lisäksi on otettava huomioon käyttäjien tarvitsemat tiedot yrityksestä ja sen liiketoiminnasta, jotta he pysyvät itsenäisesti käyttämään järjestelmää. Saatavilla olevan tiedon muoto sekä käyttäjän sähköisen palvelun käyttökokemus vaikuttavat myös sähköisen toiminnon onnistumiseen. (Chaffey 2009, 623.) Kokonaisuudessaan järjestelmän käytön täytyy vastata vaatimustasoltaan kohderyhmää ongelmatilanteiden minimoimiseksi.

Testauksella on suuri rooli järjestelmämuutoksissa ja käyttöönotossa ja sen pääperiaate on selvittää ohjelman toimivuus ja luotettavuus. Testauksella voidaan tarkasti selvittää ongelma-kohtia ja puuttua niihin ennen järjestelmän täyttä käyttöönottoa. Testaussuunnitelma keskittyy eri tietojärjestelmän osa-alueisiin, toimintaympäristöihin ja käyttäjäryhmiin, kuten asiakkaihin, yrityksen henkilökuntaan ja muihin järjestelmän sidosryhmiin. Testauksen laatu ja siihen sijoitettu panos näkyy lopullisen palvelun käyttöönotossa ja toiminnassa joko positiivisella tai negatiivisella tavalla. Hyvällä testauksella voidaan vähentää sähköistymisen riskejä ja mahdollisia lisäkustannuksia, kuten vanhan ja uuden järjestelmän välisestä siirtymäajasta aiheutuvia kustannuksia. (Chaffey 2009, 694-695.)

Järjestelmän käyttöönotossa on erilaisia toimintatapoja, joilla voidaan vaikuttaa muun muassa kustannuksien ja riskien suuruuteen. Jokainen yritys tekee omat päätöksensä käyttöönottomallista riippuen esimerkiksi alhaisten kustannusten tärkeydestä. Eri käyttöönottomalleilla on erilaiset ominaisuudet (Chaffey 2009, 696):

1. Välitön uuteen järjestelmään siirtyminen on nopea ja vähiten välittömiä kustannuksia vaativa käyttöönottotapa. Tällainen toimintamalli sisältää kuitenkin suuret riskit ja järjestelmän ongelmatilanteet ovat vakava uhka toiminnalle ja etenkin kustannuksien ai-soissa pitämiselle.

2. Uuden ja vanhan järjestelmän yhtäaikainen käyttö sisältää siirtymäajan uuden ja vanhan järjestelmän välillä, jolloin molemmat toimintamallit ovat käytössä rinnakkain. Se aiheuttaa enemmän kustannuksia ja on prosessiltaan hitaampi, mutta vähemmän riskialtis käyttöönottotapa kuin suoraan uuteen siirryttäessä. Vanhan järjestelmän tai toimin-

tamallin rinnakkainen käyttö kuitenkin antaa aikaa ja mahdollisuutta kehittää uutta järjestelmää toimivammaksi.

3. Ositetulla järjestelmän käyttöönotolla voidaan saavuttaa etuja molemmista edellä käsitellyistä käyttöönottomalleista. Järjestelmän osat otetaan käyttöön aikataulutetusti, jolloin siirtyminen uuteen osaan on nopeaa ja suhteellisen riskitöntä, eikä rinnalle tarvitse toista samaa osatoimintoa suorittavaa ja kustannuksia vievää järjestelmää. Tällainen osittain toteutettava sähköistäminen tai uuteen järjestelmään siirtyminen on kuitenkin haasteellinen tehtävä tietoteknisien (ohjelmien tai järjestelmän osien) riippuvuussuhteiden takia.

4. Käyttöönotossa voidaan hyödyntää myös pilottiohjelmaa eli järjestelmän kokeellista käyttöä ennen varsinaista aitoon järjestelmään siirtymistä. Tällainen toimintatapa on tarpeellinen laajoissa järjestelmämuutoksissa ja mallia käytetäänkin yleisesti kansallisten tai kansainvälisten käyttöönottojen yhteydessä. Koska pilottiohjelma tai -järjestelmä ei ole tarkoitettu vielä lopulliseksi ja toimintaa vasta testataan, tarvitsee se rinnalleen vanhan varmasti toimivan järjestelmän. Kahden järjestelmän ylläpito aiheuttaa kustannuksia, mutta pilottikokeilulla saadut tiedot ovat miltei välttämättömiä laajojen käyttöönottoprojektien onnistumiselle.

5. Toimintojen ja järjestelmien jatkuva päivittäminen ja uudistaminen käyttäjien tai asiakkaiden tarpeiden mukaan on yksi malli järjestelmän uudistamisessa. Tällainen toimintatapa on käytössä yleensä asiakkaiden kysynnän mukaan toimivilla yrityksillä, kuten internetin hakukoneilla. Yritys tavoittelee jatkuvaa asiakastarpeiden ja kysynnän seuranta ja uudistaa ohjelmiaan sen mukaisesti nopealla tahdilla. Testauksen osuus jää tällaisessa järjestelmä uudistuksessa minimiin, jolloin mahdolliset ongelmat voivat koskettaa suurta käyttäjäjoukkoa. Jatkuvilla päivityksillä ilmaantuviin järjestelmäongelmiin voidaan kuitenkin reagoida nopeasti.

4.4 Tietoturva ja valvonta

Tietoturvan puute tai sen alhainen taso on riski sähköisten palveluiden käyttäjille. Sähköisen toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi on sille kehitettävä tarpeeksi vahva tietoturvasäilytys. Jos tietoturva ei vastaa käyttäjän odotuksia, on vaarana negatiivisten mielikuvien syntyminen ja leviäminen, josta voi seurata suuria ongelmia koko liiketoiminnalle. Tietoturvaodotuksiin liittyy myös palveluntarjoajan luotettavuus. Puutteellinen tietotur-

va tai luottamus aiheuttaa sähköistämiseen liittyvien mahdollisuuksien pienenemisen, jolloin suunnitellut sijoitusta vastaavat odotukset jäävät tavoitteista. Toisaalta hyvällä tietoturvalla ja luotettavalla toiminnalla voi saavuttaa kilpailuetua ja parempia tuloksia, kuin etukäteen on asetettu. (Aalto ym. 2000, 29; 47-49.)

Jokaisella sähköisen palvelun käyttäjällä on oma näkemyksensä palvelun luotettavuudesta ja riskeistä. Ne perustuvat käyttäjän henkilökohtaisen kokemukseen palvelusta. Luottamus palveluun ja käyttäjän palvelussa kokemat henkilökohtaiset riskit ovatkin pääosin ihmislähtöisiä eli tunnepitoisia seikkoja. Tietoturvan perustaminen on taas täysin tietotekninen asia. Nämä eroavat toisistaan siinä, että tietoturvaa ei voida muodostaa pelkän kokemuksen tai tunteen kautta, vaan se vaatii tietotekniikan hyötykäyttöä. Käyttäjän kokema luottamus ja riskitaso perustuvat taas täysin hänen henkilökohtaisiin kokemuksiinsa. (Pennanen, Kaapu & Paakki 2009, 1-2, 7-8.)

Tietoturva, luottamus ja riski ovat kaikki kuitenkin sidoksissa toisiinsa, joten hyvällä tietoturvalla voi muokata myös esimerkiksi käyttäjän luottamustasoa paremmaksi. Toisaalta käyttäjän kokemat riskit palvelun käytössä, esimerkiksi henkilötietoturvassa, heikentää luottamusta. Yleisesti kuluttajan riskikokemuksen muodostumiseen vaikuttaa yksityisyys ja sen turva, ihmistenvälinen luottamus, luottamus yritykseen tai organisaatioon, tunne luottamuksesta ja osaltaan tietoturvan taso. Kuluttajien käsitykset riskeistä vaikuttavat koko yrityksen tai organisaation luotettavuuteen. (Pennanen, Kaapu & Paakki 2009, 1-2; 7-8.)

Henkilötietojen turvaamiseksi on laadittu henkilötietolaki, jonka tarkoituksena on ylläpitää yksityiselämän suojaa ja sitä turvaavia perusoikeuksia. Lisäksi lailla pyritään edistämään hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista. Laissa määritellään henkilötietoihin liittyviä yleisiä periaatteita, säännöksiä, oikeuksia ja velvollisuuksia. (Henkilötietolaki 22.4.1999/523.) Henkilötietolain 22.4.1999/523 7. luvussa ja 32. pykälässä on säädetty tietojen suojaamisesta muun muassa seuraavasti: ”*Rekisterinpitäjän on toteutettava tarpeelliset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomalta pääsylvä tietoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämiseltä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä taikka muulta laittomalta käsittelyltä.*”

Manuaalisessa toiminnassa on yleensä ammattitaitoinen työntekijä viimekädessä valvomassa prosessin onnistumista ja tarvittaessa puuttumassa virheisiin tai väärinkäytöksiin. Sähköisessä maailmassa valvovaa henkilöstöä ei aina ole paikalla palvelun ollessa käynnissä. (Aalto ym. 2000, 50-51.) Lisäksi valvottava aika ja määrä kasvaa huomattavasti palvelun ainaisen aukiolon ja maailmanlaajuisesti mahdollisen käytön takia. Pääasiassa valvontaa, niin prosessin onnistumisessa kuin väärinkäytöksissä, hoitaa tietotekninen ohjelma tai ohjelmisto. Tästä syystä toiminnan suunnittelun, sen lopulliseen muotoon hiomisen ja testauksen merkitys nousevat isoon rooliin. Vaikkakin virheiden havaitseminen voi älykkään ohjelman ansiosta helpottua ja nopeutua, on siinä silti riskinä.

4.5 Käyttäjien valmiudet

Sähköisen järjestelmän käyttöönotossa järjestelmän asiakkaat ovat avaintekijä projektin onnistumiselle. Suurimmat haasteet kohdistuvat käyttäjien luottamuksen saamiseen, taitoihin ja heidän saamaansa hyötyyn. Palvelun tulevat käyttäjät eivät automaattisesti omaksu sähköistä järjestelmää. Luottamuksella ja palvelun tarjoamalla turvallisuudella henkilökohtaisten tietojen syöttäminen järjestelmään voidaan kuitenkin mahdollistaa. (Chaffey 2009, 39, 199-201.)

Käyttäjän täytyy omata tarpeelliset taidot ja tiedot palvelun itsenäiseen käyttöön. Tämä tarkoittaa kohdeasiakasryhmän huolellista tarkastelua ja huomioimista järjestelmää suunniteltaessa. Kun järjestelmä vastaa käyttäjän taitoja ja on luotettava, voi asiakas saada palvelusta haluamansa hyödyn, jos sellainen hänen mielestään palvelussa on tarjolla. Hyöty on käyttäjän arvioitavana eli jokainen ohjelman käyttäjä tekee itsenäiset päätökset saamastaan hyödystä. Ilman käyttäjän huomaamaa etua edelliseen ja tuttuun toimintamalliin verrattuna ei sähköisen palvelun käyttöönotto ja sen toiminnan jatkuvuuden turvaaminen ole helppoa. (Chaffey 2009, 39, 199-201.)

Käyttäjien tietotekniset valmiudet voidaan jakaa neljään ryhmään. Tasoihin luokittelu riippuu käyttäjän omaamista tiedoista sähköisestä liiketoiminnasta ja siihen käytettävistä apuvälineistä, kuten Internetistä. Luokitteluun vaikuttaa myös tietotekniikkalaitteiston hyödyntämisvalmiudet eli tietokoneen käytön hallinta. Luokitteluasteet ovat seuraavat: tietämätön, tietotekniikan perusteet hallitseva, Internet-taitoinen ja Internetin hyödyntäjä. Se mihin tasoon kohderyhmän käyttäjä on sijoittunut vaikuttaa sähköisen palvelun

suunnitteluun. Onnistuneella suunnittelulla voidaan vaikuttaa koko sähköisen toimintamallin mahdollisuuksiin. Palvelun onnistunut suuntaus siis vaikuttaa siitä saatuihin hyötyihin niin palveluun sijoittaneelle toimijalle kuin asiakkaalle. (Koskinen 2004, 124-127.)

4.6 Kustannukset

Sähköisen liiketoiminnan kustannukset voidaan jakaa kahteen ryhmään. Kertaluontoiset investointikustannukset eli toiminnan käynnistyskustannukset kattavat lisenssimaksut, laitteiston hankintakulut, projektityökulut, henkilöstön koulutuskulut ja mahdollisesti joidenkin osa-alueiden ulkoistamisesta aiheutuvat kustannukset. Jatkuviin vuosikustannuksiin eli ylläpitokustannuksiin voidaan liittää esimerkiksi ohjelmistosta, henkilöstön koulutuksesta, palvelun asiakkaiden eli käyttäjien ohjeistuksesta ja neuvonnasta, lisenssimaksuista sekä laitteiston päivittämisestä ja ylläpidosta aiheutuvat kustannukset. (Koskinen 2004, 94.)³

Suurimmat esteet sähköisien palveluiden kehittämisessä ovat taloudellisesta näkökulmasta juuri käynnistys- ja ylläpitokustannukset. Tästä syystä sähköiseen järjestelmään siirryttäessä kustannukset tulisi tietää mahdollisimman tarkkaan. Kustannukset tulisi lisäksi olla suhteutettu oikein mahdollisiin sähköistämisestä saataviin hyötyihin. Sähköistämisen ja sähköisen toiminnan kustannuksien arvioiminen projektin varhaisessa vaiheessa on erittäin haasteellista. Erilaisilla kustannushyöty-analyyseillä, joissa huomioidaan kaikki sähköisen järjestelmään liittyvät perustamis- ja ylläpitokustannukset, voidaan kuitenkin vähentää taloudellista riskiä. (Chaffey 2009, 36.)

³ Alkuperäinen lähde: Tietotekniikan liitto ry 2002. Tietojärjestelmän hankinta. Vantaa: Satku / Talentum.

5 Postitullauksen sähköistäminen

Sähköinen postitullaus on kehitteillä yhdeksi mahdollisuudeksi tuontitullauksen hoitamiseen niin yksityishenkilöille kuin yrityksillekin. Se tarjoaa mahdollisuuden suorittaa postipakettituonnin velvoittaman tullausprosessin sähköisesti Internet-palvelussa, jolloin tavaran vastaanottajan ei tarvitse parhaimmassa tapauksessa edes poistua kotoaan saadakseen postilähetyksen haltuunsa. (Hoskio 29.9.2009, haastattelu.)

Palvelu tarjoaa siis mahdollisuuden suorittaa vaadittavat tuontivelvoitteet, kuten tullilmoituksen ja mahdollisten verojen ja maksujen maksamisen, sähköisesti. Velvoitteiden täyttämisen jälkeen lähetys voidaan toimittaa mahdollisesti suoraan asiakkaalle. Sähköisen tullausprosessin jälkeen lähetys siirtyy postilähetyksiä hoitavan yrityksen vastuulle (Itella tai Ahvenanmaalla Posten Åland), jonka päätettävänä on esimerkiksi paketin koosta riippuen sen toimittaminen suoraan asiakkaalle tai lähipostiin odottamaan noutoa. (Hoskio 29.9.2009, haastattelu.)

Sähköinen postitullaus ei sulje pois mahdollisuutta vieläkin tullata postipakettiaan fyysisesti postitullausta hoitavassa lähitullissa. Sähköisen menettelytavan yleistyminen ja siitä aiheutuva tulliyksiköiden tehtävien vähentyminen vaikuttaa kuitenkin tulliyksiköiden määrän supistamiseen. (Hoskio 29.9.2009, haastattelu.)

5.1 Sähköisen postitullauksen prosessi

Sähköisen postitullauksen käytännön prosessi etenee hieman erilailta ja eri reittejä kuin tämän hetkessä fyysisesti tulliyksikössä tehtävässä tullauksessa. Tullattavan postilähetyksen vastaanottaja saa lähetystä koskevat (tullausta varten tarvitsemansa) viitetiedot sisältävän saapumisilmoituksen postilähetyksiä hoitavalta yritykseltä. Saapumisilmoituksen muoto, kuten paperinen tai sähköposti-ilmoitus, riippuu postilähetyksiä hoitavan yrityksen palveluista. Toisin kuin nykyisessä tuontitullauksessa lähetys on saapumisilmoituksen vastaanottohetkellä Vantaan postitullissa. Kaikki EU:n veroalueen ulkopuolelta Suomeen tulevat lähetykset kulkevat Vantaan postitullin kautta sähköisen toimintatavan käyttöönoton jälkeen (Hoskio 29.9.2009, haastattelu.)

Tällä hetkellä Vantaan postitulli hoitaa tuotavista postilähetyksistä noin puolet, joten määrä tulee jopa kaksinkertaistumaan nykyiseen nähden. Myös esimerkiksi valvonta ja

lähetyksen tarkastus siirtyy sähköisen menettelyn alaisissa lähetyksissä Vantaan postituliin. (Hoskio 29.9.2009, haastattelu.)

Saapumisilmoituksen vastaanotettuaan asiakas voi suorittaa tuontiin liittyvät velvoitteensa Tullin nettipalvelussa. Tullauksen suorittamista varten tarvitsee tunnistautua palveluun, joko verkkopankkitunnuksillaan tai mahdollisesti luottokortin tiedoilla. Palveluun perustetaan yksityisille ja yrityksille erilaiset käyttöliittymät. Tämä helpottaa tullauksen suorittamista yksityisille henkilöille, mutta antaa taas yrityksille mahdollisuuden syöttää palveluun monimutkaisempia tietoja, joita he toiminnassaan tarvitsevat. (Hoskio 29.9.2009, haastattelu.)

Mikäli asiakas ei halua käyttää sähköistä palvelua, voi hän valita nykyisen tullausmenetelmän tai käyttää mahdollisesti huolitsijan tai jonkun muun asiamiehen palveluja. Valitsemastaan tullaustavasta tulee ilmoittaa saapumisilmoituksen vastaanotettuaan tullille. Tullaustavan voi mahdollisesti tallentaa tullin tai postipaketteja hoitavan yrityksen järjestelmän tietoihin, jotta jatkossa samalle henkilölle tai yritykselle tulevat lähetykset voidaan käsitellä nopeammin. Asiakas voi myös pyytää tulliyksikköä suorittamaan tullauksen, mutta tämä edellyttää tulliselvitykseen vaadittavien tositteiden toimittamista tulliyksikköön. Lisäksi yhteydenpidon asiakkaan ja tullin välillä tulee tässä tapauksessa olla hyvällä tasolla. Tulli ei tarjoa kuitenkaan huolitsijapalveluja, joten asiakas hoitaa tässäkin tapauksessa tullauksen itse, mutta se tapahtuu vain muita reittejä kuin fyysistä tullausta paikanpäällä tai sähköistä palvelua käyttäen. (Hoskio 29.9.2009, haastattelu.)

Sähköisen palvelun valittuaan ja palveluun tunnistauduttuaan asiakas voi täyttää palvelun vaatimat tiedot tuontiinsa liittyen. Syötettävien tietojen määrän ja niiden vaatimusten ja mahdollisuuksien paljous riippuu siitä onko kyseessä yksityinen henkilö vai yritys. Saapumisilmoituksen sisältämät ja tullin järjestelmää varten tehdyt lähetyksen viitetiedot ovat tärkeässä roolissa sähköisen tullausilmoituksen kohdistamiselle ja onnistumiselle. Tullaustapahtumaa ei voi käynnistää ilman viitetietoja, jolloin asiakkaan on suoritettava sähköinen tullaus vasta viitetietojen saamisen jälkeen. Tullausprosessia helpotetaan ja nopeutetaan kuitenkin mahdollisuudella tallentaa järjestelmään luonnoksia tulli-ilmoituksista sekä selata menneitä tapahtumiaan, jolloin samankaltaisten tuotteiden tullaus toistamiseen on helpompaa. (Hoskio 29.9.2009, haastattelu.)

Ilmoituksen täyttöö ja siihen kohdistuvia virheitä pyritään valvomaan ohjelman avulla siten, että syötettävän tiedon muotoon ja määrään kohdistetaan erilaisia vaatimuksia. Lisäksi tariff-koodit, menettelykoodit ja muut monimutkaiset toimenpiteet pyritään korvaamaan muilla menetelmillä. Asiakas voi esimerkiksi hakea eniten tullattujen tuotteiden tietoja, joista hän voi löytää tuotteelleen helpommin sitä vastaavan tavarakoodin, tai apuna voi käyttää esimerkiksi vapaata tekstihakua. (Hoskio 29.9.2009, haastattelu.)

Kun asiakas on syöttänyt tiedot järjestelmään, voi hän lähettää tulli-ilmoituksen sähköisesti eteenpäin. Myös ilmoitukseen tarvittavat liitteet, kuten kauppalasku tai todistus ulkomailla asumisesta, täytyy toimittaa tulliin. Liitteiden toimittamisessa voi käyttää apuna sähköistä pdf-tiedostoa (suunnitteilla), faksia tai esimerkiksi postipalveluja. Tulli-ilmoitus tarkastetaan ja mahdollisien täyttövirheiden esiintyessä asiakkaalle lähetetään virheilmoitus järjestelmässä sijaitsevaan asiakkaan henkilökohtaiseen käyttöliittymään eli tiliin. Ilmoitus voidaan myös jättää käsittelyyn, jolloin siitä seuraa ilmoitus asiakkaalle, jotta hän tietää käsittelyn olevan käynnissä. Jos kaikki on kunnossa liitteiden, tulli-ilmoituksen ja lähetyksen fyysisen tarkastamisen jälkeen, saa asiakas luonnoksen tullauspäätöksestä. Päätöksestä selviää mahdolliset tuontiin sisältyvät verot ja muut maksut. (Hoskio 29.9.2009, haastattelu.)

Ilmoituksen täyttävä voi myös antaa esimerkiksi sähköpostiosoitteensa palvelun tietoihin, jolloin hän saa ilmoituksen virhesanomasta tai tullauspäätösluonnoksen vastaanottamisesta myös sähköpostiinsa. Sähköposti-ilmoituksessa ei kuitenkaan kerrota tarkempia tietoja vaan kehoitetaan asiakasta menemään palveluun, josta hän saa lisätietoa tulli-ilmoitukseensa kohdistuneesta tapahtumasta. Tullauspäätösluonnoksen tarkistamisen jälkeen asiakas voi joko hyväksyä sen tai palata muokkaamaan ilmoituksensa tietoja. (Hoskio 29.9.2009, haastattelu.)

Kun asiakas hyväksyy tullauspäätöksen, pääsee hän maksamaan tuontiinsa liittyvät maksut. Maksamisen voi suorittaa sähköisesti verkkopankin tai mahdollisesti luottokortin välityksellä, mutta sen voi myös hoitaa edelleen paikanpäällä tulliyksikössä. Kun asiakas on suorittanut tuontivelvoitteensa hyväksytysti, postilähetys siirtyy luovutettavaksi tilaan. Tämän jälkeen postilähetyksiä hoitava yritys vastaa sen toimittamisesta asiakkaalle, kuten normaalissa postitoiminnassa. (Hoskio 29.9.2009, haastattelu.)

5.2 Haasteellisuus

Manuaalisesta toimintatavasta sähköiseen palveluun siirtymisestä aiheutuu toimijalle eli sähköistämiseen ryhtyjälle lukuisia haasteita, niin myös Tullille. Koska tullitoiminta on monipuolista ja haasteellista, myös postitullauksen sähköistämiseen liittyy monia isoja haasteita ja esteitä. Tullin on kyettävä suorittamaan vaaditut ja säädetyt toimenpiteet sähköisen toimintamallinkin yhteydessä. Tästä syystä Tullin on muodostettava uusia tai muokattava jo olemassa olevia toimintatapoja yhteensopivaksi sähköisen järjestelmän kanssa. Sähköiseen toimintamalliin siirtyminen vaatii myös tuontiin liittyvien tullitoimintojen uudelleen organisointia.

Vaikka sähköinen postipaketitullaus ei sido tulliasiakasta käyttämään palvelua, on Tullin kyettävä mahdollisimman hyvin suoriutumaan uuteen toimintamalliin liittyvistä tullitoiminnoista. Asiakaspalvelun, valvonnan, tarkastuksen sekä muiden postituonnin tullitoimintojen on oltava kunnossa heti sähköisen palvelun käyttöönoton aikaan. Hannu Hoskio toteaa haastattelussa 29.9.2009, että sähköisen palvelun yleistyminen asiakkaiden asioinnissa voi johtaa tulliyksiköiden vähentämiseen. Jos tulliyksiköitä vähennetään, voi se aiheuttaa tietynlaisen pakkotilanteen sähköisen tullauksen käytölle, koska välimatkat voivat muodostua kohtuuttomiksi tulliyksiköiden ja asiakkaiden välille.

Nykyinen tullauskäytäntö on asiakkaalle erittäin yksinkertainen ja helppo tapa suorittaa tuontiin liittyvät velvoitteensa. Useimmiten asiakkaalta vaaditaan vain tuontiin liittyvien dokumenttien ja yleensä vain kauppalaskun tai vastaavan tositteen esittäminen tullissa. Jos kaikki tullauksessa tarvittavat asiakirjat ovat kunnossa, eikä muitakaan ongelmia tuonnissa ilmene, voi tullauksen hoitaa alusta loppuun tullivirkailijan avustamana yhdellä palvelukerralla tulliyksikössä.

Sähköisen tullauspalvelun käyttö vaatii asiakkaalta jo paljon enemmän. Palvelun käyttäjän tulee tietää useimmat tuontiin liittyvät säännökset ja hänen on osattava täyttää sähköinen tulli-ilmoitus asianmukaisesti. Tullaustapahtuman suorittaminen kokonaisuudessaan vaatii asiakkaalta useamman kirjautumiskerran palveluun ja hän saa lähetyksen haltuunsa postilähetyksiä hoitavan yrityksen toimittamana. Hoskio kertoo haastattelussa 29.9.2009, että sähköinen tuontitullaus tuo noin 1-2 päivää nopeamman käsittelyajan nykyiseen toimintamalliin verrattuna. Eli asiakas saa ulkomailta tilaamansa lähetyksen haltuunsa 1-2 päivää nopeammin, kun lähetys on saapunut Suomeen. Vaikkakin proses-

si nopeutuu viranomaisten näkökulmasta, ei se ole automaattisesti parempi ja nopeampi palvelumuoto asiakkaan näkökulmasta.

5.3 Asiakkaiden vaikutus

Sähköisen tullausjärjestelmän toimivuus riippuu sen käyttäjistä eli pääosin tulliasiakkaista ja heidän valmiuksistaan ja asenteistaan palvelun käyttöön. Suomen Tullin asiakkaiden erilaisuus ikäryhmien, kansallisuuksien, kielitaitojen ja muiden ominaisuuksien kautta vaikuttaa sähköisen järjestelmän käyttäjävalmiuksiin. Silti useimpien Tullin kanssa postipakettituonnin yhteydessä asioivien on pian kyettävä hoitamaan sähköinen tuontitullaus itsenäisesti. Mikäli asiakas on kykenemätön hoitamaan tuontiin liittyvät velvoitteensa itse, on hänen luultavasti käännettävä maksullisten huolitsijapalveluiden puoleen tai käytettävä muita keinoja, kuten asiamiestä. Tämän vuoksi on tärkeää huomioida kaikki mahdolliset asiakasryhmät ja heidän mahdollisuutensa sähköiseen järjestelmään siirtymisessä, jotta isompia käyttäjistä riippuvaisia ongelmia voitaisiin ennaltaehkäistä. Kaikkien ongelmien ratkaiseminen ja järjestelmän muokkaaminen jokaisen käyttäjän vaatimusten mukaan on mahdotonta, mutta suurimpien käyttäjähaasteiden, kuten ohjelman käyttökielen ja käytön selkeyden, huomioiminen on välttämätöntä.

5.3.1 Asenteet

Tulliin ja sen toimintaan liitetään yleisesti hieman negatiivisia ajatuksia ja odotuksia. Monien mielikuvat Tullista voivat muodostua vain kuuleman perusteella tai esimerkiksi laivan terminaalissa tapahtuneen keskustelun perusteella. Negatiivisiin mielikuviin vaikuttavat myös Tullin perimät ja valvomat maksut (Sassali 6.10.2009, haastattelu). Negatiivisuus Tulliin ja erityisesti tullaukseen liittyviin maksuihin korostui havainnointiaikana tullitoiminnasta tietämättömissä asiakkaissa. Monet tuntuivat olevat tietämättömiä etenkin siitä, että toiminta on tarkoin säädely lain ja asetuksin, jotta kansalaisten tasa-puolinen kohtelu onnistuisi. Tämä korostui asiakkaiden turhissa pyynnöissä alennuksista tullimaksuihin tai esimerkiksi negatiivisissa kommentteissa tullitoiminnan tarpeettomuudesta. Tietämättömyys aiheuttaa negatiivisia asenteita etenkin toimialalla, jossa asiakkaalle asetetaan velvollisuuksia hänen tahtotilastaan riippumatta.

Uusiin toimintamalleihin siirtyminen voi aiheuttaa muutosvastarintaa niin asiakkaissa kuin yrityksen henkilökunnassakin. Vaikka muutosvastarinnan täydellinen torjuminen on melkein mahdotonta näin laajassa projektissa, on vastarinnan osittainen ehkäise-

nen mahdollista ja suotavaa. Yksi vaihtoehto purkaa jännitteitä ja vähentää negatiivisia asenteita muutosta kohtaan on tiedottaminen asioista rehellisesti ja avoimesti. Havainnointini perusteella uskoisin, että sähköiseen postitullaukseen siirtymistä vastustavat erityisesti asiakkaat. Uuteen toimintaan siirryttäessä asenteisiin vaikuttaa käyttäjän eli asiakkaan valmius suoriutua toimenpiteestä. Jos asiakas tuntee sähköisen palvelun itselleen hankalaksi, on hän luultavasti myös sitä vastaan ja haluaa mieluummin noudattaa tuttua ja turvallista toimintamallia. Toisaalta, mikäli käyttäjän valmiudet ja tiedot uuteen toimintaan siirtymiseen ovat kunnossa, hän luultavasti on sen puolella ja haluaa hyödyntää nykyaikaista tekniikkaa ja sen tuomia mahdollisuuksia.

Asenteisiin tulisi pyrkiä vaikuttamaan asiakkaiden tiedon lisäämisellä Tullista ja koko sähköisestä palvelumahdollisuudesta. Etenkin Euroopan unionin ulkopuolisiin tilauksiin sisältyvistä lisämaksuista, kuten arvonlisäverosta ja tulliverosta, täytyisi asiakkaita ohjeistaa, jotta epäselvyyksiä voitaisiin vähentää. Suomen kansalaisten tietoa tuontiin liittyvistä säännöksistä tulisi pyrkiä lisäämään, jotta he huomioisivat mahdolliset toiminnastaan koituvat maksut ja velvollisuudet silloin, kun he tilaavat tuotteita yhteisön veron alueen ulkopuolelta. Tilatessa tuotetta halvalla Euroopan unionin ulkopuolelta ei aina ajatella tilaukseen tulevia lisämaksuja eli tullin perimiä maksuja. Näiden maksujen jälkeen tuotteesta voi tulla jopa kalliimpi kuin se on yleisesti Suomen markkinoilla. Tämän ilmiön ja siitä tullauksen yhteydessä aiheutuvat ongelmat kertoo Sassali, haastattelussa 6.10.2009, myös huomanneen. Sähköinen tullaus korostaa edelleen asiakkaiden tietämyksen lisäämisen tarvetta ja asenteiden vaikutusta tullausprosessiin.

5.3.2 ATK-valmiudet

Tietokoneohjelmien käytön ja yleensä atk-osaamisen kirjo on nykyäänkin erittäin vaihtelevaa verrattaessa eri ikäryhmiä. Erityisesti vanhemman ikäpolven edustajat eivät kaikki omaa riittäviä atk-valmiuksia suorittaakseen itsenäisiä tehtäviä sähköisesti. Tietoteknisiin valmiuksiin voitaisiin katsoa vaikuttavan myös monet muut käyttäjäominaisuudet, kuten koulutustausta ja elintaso. Käyttäjän valmius suoriutua tullauksesta itsenäisesti tietokoneen välityksellä on siis riippuvainen hyvinkin monesta seikasta. Ohjelman käytön on silti palveltava kaikkia käyttäjiä mahdollisimman tasapuolisesti.

Sähköisen tullausohjelman on oltava käyttäjilleen suunniteltu. Erityisesti Tullin asiakkaiden tietoteknisien taitojen ja tietojen tason vaihtelun vuoksi käyttöympäristö on

suunniteltava mahdollisimman käyttäjäystävälliseksi. Näin voidaan vaikuttaa tietotaidoiltaan puutteellisimpienkin asiakkaiden onnistumiseen nettitullauksessa. Sähköisen tullaustapahtuman ja siihen liittyvän ohjelman tulee olla mahdollisimman yksinkertainen tietotekniseltä käytöltään, jotta yleisten käyttöön liittyvien ongelmien osuus voitaisiin minimoida.

5.3.3 Muut ongelmat

Muiden käyttäjiin liittyvien haasteiden kartoittaminen voisi jatkua melkein loputtomiin, mutta nostan esiin vielä muutamia suoraan käyttäjäriippuvaisia haasteita, jotka on huomioitava sähköisen tullausohjelman suunnittelussa.

Suomessa on paljon eri kansallisuuksia ja siten myös paljon eri kieliä. Havainnointini aikana Tampereen tullissa huomasin ulkomaalaista syntyperää olevien tullausasiakkaiden osuuden kaikista tullaajista olevan jokseenkin merkittävä. Monet heistä eivät osanneet hyvin suomen, ruotsin tai esimerkiksi englannin kieltä, mutta kuitenkin heidän on suoritettava samat velvoitteet tavaroiden tuonnissa kuin muidenkin.

Kielellisesti ongelmia syntyi jo tullivirkailijankin avustuksella suoritettavassa nykyisessä tullausprosessissa, joten näille henkilöille ja koko kyseiselle asiakasryhmälle on suuri haaste siirtyä itsenäiseen nettitullaukseen. Tämän vuoksi on kartoitettava asiakkaiden tarpeiden perusteella valittavat kielelliset ohjelmaratkaisut, jotta Suomen Tullin sisäistä palvelun laatua pystytään ylläpitämään. Myös lukutaidon puutteellisuus, etenkin käyttäjälle vieraassa kielessä, voi aiheuttaa odottamattomia ongelmia.

Hoskion haastattelussa 29.9.2009 kävi ilmi, että tullauspalvelu toteutetaan ensin suomen ja ruotsin kielellä ja hieman myöhemmin mukaan otetaan myös englanninkielinen versio. Nämä kolme kielellistä toteutusta palvelevat luultavasti suurta osaa asiakkaista, mutta toteutuksen ulkopuolelle jää kielellisesti vielä osa asiakaskunnasta, jonka täytyy toistaiseksi käyttää muita keinoja tai avuja velvoitteidensa suorittamiseen.

Sähköisen tullauksen rinnalle jää muitakin vaihtoehtoja tuontivelvoitteiden hoitamiseksi. Internetiä tai tietokonetta omistamattomat voivat suorittaa tullauksensa siis edelleen tulliyksikössä, mikäli välimatka ei tule kohtuuttomaksi esteeksi tulliüksiköiden supistamisen jälkeen. Käytössä on myös huolitsijoiden tai asiamiesten palvelut tai viimekädessä Tullin avustama tulliselvitys. Huolitsijoiden tai virallisten asiamiesten käyttö on

maksullista, joten tämä tuo lisäkuluja asiakkaalle. Tietenkin asianomainen voi käyttää tullaukseen muitakin keinoja, kuten tuttavuussuhteitaan tai muita kuin maksullisten huolitsijoiden tai asiamiesten apua. Tässä tapauksessa tullausmenettelyn helppous, johon sähköisellä palvelulla pyritään, katoaa kuitenkin olemattomiin. Tullin apu tullausprosessissa ikään kuin huolitsijana tulisi olla viimeinen vaihtoehto, koska se aiheuttaa lisää työtä niille tulliyksiköille, joita jää yksiköiden supistamisen jälkeen toimimaan. Se saattaa antaa myös liian helpon kanavan kuluttajalle tullauksen suorittamiseen ja vaarana voi olla tullin ”hyväksikäytön” yleistyminen.

5.4 Tulli- ja tuontitietouden merkitys

Yksityishenkilöiden tietous Tullista ja tuontiin liittyvistä laeista ja säännöksistä on hyvinkin puutteellinen. Tullissa työskentelyni aikana useat postitullaajat olivat hyvinkin tiedottomia Tullin toiminnasta. Tietämättömyys korostui tuontiin liittyvissä asioista ja etenkin tuontimaksujen, kuten arvonlisäveron ja tulliveron, määräytymisperusteissa. Tämä saattoi johtua monestakin eri asiasta, mutta pääosin esiin nousseissa tapauksissa puutteellisia tietoja omasivat ensikertaa tullissa asioivat henkilöt. Ongelmia tiedon puutteessa oli myös usein ulkomaalaista kansallisuutta olevilla asiakkailla. Heille suomalainen tullauskäytäntö ja kaikki siihen liittyvät säännökset olivat usein melkein täysin tuntemattomia.

Tullin toiminnan ja tuontisäännösten ymmärryksen ja tietämyksen vajavaisuusongelman toteaa myös Sassali haastattelussa 6.10.2009. Hän mainitsee ongelmien korostuvan ajoittain ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden asioinnissa. Tähän voi vaikuttaa monetkin tekijät, kuten suuret kulttuurierot, vähäinen kokemus Suomen Tullista tai ajallisesti vähäinen oleskelu maassa. Euroopan unionin ulkopuolisilla alueilla voi olla hyvinkin erilaiset tullikäytännöt, joten tämä myös aiheuttaa ongelmia asiakkaiden ymmärryksen ja tullitietouden saralla.

Tullin on kuitenkin pyrittävä palvelemaan asiakkaitaan tasapuolisesti ja tasa-arvoisesti sekä annettava samat valmiudet mahdollisimman monelle asiakkaalleen itsenäisen tullausprosessin läpiviemiseksi. Erityisryhmät ja heidän kohtaamansa ongelmat on myös huomioitava, vaikka heidän osuutensa tullaajista olisikin vähäinen. Huomioimalla niin sanotut ongelmaryhmät sähköisen palvelun suunnittelussa, voi parantaa palvelun laatua jokaiselle sen käyttäjälle palvelun yksinkertaisuudella ja selkeydellä.

5.4.1 Maksujen määräytymisperusteet

Antti Sassali toteaa haastattelussa 6.10.2009, että tullimaksuihin liittyvien arvorajojen ja maksujen määräytymisperusteiden tietämyksessä on noussut esiin ongelmia erityisesti satunnaisten asiakkaiden tullausprosessissa. Itsenäistä tullausprosessia ajatellen asiakkaan on ymmärrettävä, miksi hänen on tullattava tuotteensa, miksi hän joutuu maksamaan tuonnista koituvia maksuja, ja kuinka kyseiset maksut muodostuvat. Jos kuluttaja ei tiedä miten ja miksi tullilasku on muodostunut, on vaikea kuvitella hänen hyväksyvän maksut kyseenalaistamatta niitä. On siis tuotava esille tuontiin liittyvät säännökset täysin läpinäkyvästi, luotettavasti ja ymmärrettävästi. Kuluttaja eli tullin asiakas on vakuuttettava tullauksen syistä ja perusteista, jotta hän suostuisi itsenäisen tullausprosessin suorittamaan ja maksamaan siitä aiheutuvat maksut.

Valmisteverotus määräytyy hyvin monimutkaisesti, kuten huomasin itse harjoittelujaksوني aikana. Kyseisen verotuksen on monimutkainen sen verolle veroa -periaatteen ja yksityiskohtaisten säännösten vuoksi. Valmisteverotuksen alaisissa tuotteissa sovelletaan erilaista käytäntöä kuin tavallisesti verotettavissa tuotteissa, joista maksetaan yleensä vain arvonlisäveroa ja mahdollisesti tulliveroa. Tuotteisiin, kuten alkoholiin ja tupakkaan, liittyy erilaisia säännöksiä, ja niiden verotus noudattaa tuoteryhmän omaa verotuskaavaa.

Valmisteverotus tai siihen liittyvien säännösten muoto on yksinkertaistettava tulliasiakkaiden itsenäistä tullausta varten. Tuoteryhmien verojen määräytymisperusteet on myös tehtävä selkeiksi ja ymmärrettäviksi. Sassalin haastattelussa 6.10.2009 tuli myös ilmi valmisteverotuksen tietoisuuden puute asiakkaiden asioidessa Tampereen tullissa ja sen korostuminen joulun aikaan, jolloin lahjoiksi lähetetään ja tilataan normaalia enemmän esimerkiksi alkoholituotteita.

5.4.2 Rajoitukset ja säännökset

Haastattelussa 6.10.2009 Sassali kertoo epäselvien tapausten työllistävän Tampereen tulliselvitystä jopa päivittäin. Tullilaki ja tuonnin säännökset ovat hyvin monimutkaisia ja niiden tulkinta voi asiaan perehtymättömälle olla erittäin haastavaa. Tuotteisiin liittyvät rajoitukset eivät ole kaikille selviä, ja havainnointini aikana ongelmia aiheutui tiedon puutteen vuoksi yllättävänkin usein.

Tuontisäännösten tietämyksen puute näkyi lääkevalmisteiden, lääkeaineiden ja tuoteväärennösten tilausmäärissä. Myös lähetyksen vastaanottajat tuntuivat usein olevan jopa erittäin yllättyneitä rajoituksista ja niiden rikkomisesta aiheutuvista mahdollisista seurauksista. Ihmiset voivat tietämättään rikkoa lakia ja joutua siitä edesvastuuseen, mikä on suuri ongelma. Tuonnin rajoitukset ja säännökset ovat jokaisen saatavilla ja selvitettävissä, mutta silti kyseisiä tapauksia esiintyi usein. Postipakettituontiin ja etenkin Internetistä tilaamiseen liittyviin rajoituksiin ja säännöksiin suhtautuminen on joissain tapauksissa välinpitämätöntä. Tämä voi johtua siitä, että säännösten ja lakien rikkominen tai noudattamatta jättäminen on Internet-maailmassa helppoa ja huomaamatonta.

Se, miten sähköinen ja itsenäinen tullaus tulee muokkaamaan tuontikäyttäytymistä ja vaikuttamaan asenteisiin nähdään vasta palvelun käyttöönoton jälkeen. Tuomo Björks-tenin artikkelissa (2009) kerrotaan kuitenkin Tullin arvioivan sähköisen käytännön mahdollisesti houkuttelevan asiakkaita tuotteen arvon väärentämiseen tullilmoituksen yhteydessä. Tämä tarkoittaa asiakkaan syyllistymistä tulliselvitysrikokseen, joka voidaan katsoa tekotavan ja vakavuuden perusteella lieväksi, josta mahdollisesti tuomitaan sakkorangaistus, tai törkeäksi, josta voidaan tuomita enintään 3 vuodeksi vankeuteen (Rikoslaki 19.12.1889/39, 46. luku 7-9§).

5.4.3 Tullikielen ja -käytäntöjen monimutkaisuus

Byrokraattinen teksti ja ilmaisutapa ei tavalliselle kuluttajalle ole lainkaan selkeää tai ymmärrettävää, siksi onkin kiinnitettävä huomiota palvelun kielelliseen ulkoasuun ja ohjeistuksen ymmärrettävyyteen. Tullin toimintaan ja sitä varten tehtyihin säännöksiin liittyy paljon termejä ja byrokraattisia ilmaisumuotoja, jotka ovat täysin tuntemattomia useille Tullin asiakkaille. Sähköisen tullausohjelman kielellisen ulkoasun, ohjelmaan ja tuontiin liittyvän materiaalin ja ohjeistuksen on palveltava käyttäjänsä. Tämän vuoksi tuonnin ohjeistuksen ja materiaalin, sekä ohjelman mahdolliset informaatiotekstit ja ohjeet on suunniteltava kansankielisiksi.

Tämän hetkiseen postitullausprosessiin liittyy myös monia haastavia käytäntöjä, kuten tuotteiden tariffointi ja menettelykoodien soveltaminen. Tällaisen monimutkaisen ja asiaan perehtymistä vaativan tiedon edellyttäminen asiakkaan itsenäisessä sähköisessä tullauksessa ei ole mahdollista sujuvan palvelun takaamiseksi. Monimutkaisten tietojen

korvaaminen automaattisella tiedon syötöllä tai kiinteillä koodeilla on ainakin yksityishenkilöiden tullausprosessin onnistumiselle siksi välttämätöntä.

5.5 Valvonta

Valvonnan osuus postipakettituonnissa muuttuu uuden tullausmenettelyn myötä huomattavasti. Sähköisen tullauksen mahdollistuttua kaikki EU:n veroalueen ulkopuolelta tulevat lähetykset kulkevat Vantaan postitullin kautta. Postituonnin valvonta siirtyy pääosin siis keskitetyksi Vantaan tullitoimipaikkaan. Valvonnan uudelleen järjestäminen, resurssien uudelleen sijoittaminen ja kokonaisuudessaan valvonnan toimivuuden takaaminen on kriittisessä roolissa sähköisen tullauksenpalvelun onnistumisessa. Postituontiin liittyy tälläkin hetkellä paljon erilaisia haasteita valvonnalle ja sähköistämisen jälkeen ne korostuvat edelleen.

5.5.1 Rajoitusten alaiset tuotteet

Tuotevääreännösten ja lääkeaineiden osuus postipakettituonnissa on jatkuvasti kasvava ongelma, kertoo Pirkanmaan liikkuvan valvontaryhmän esimies Vesa Sahinoja Tampereen tullista (haastattelu 13.10.2009). Ihmisten tietämys rajoitusten alaisiin tuotteisiin liittyvistä säännöksistä on puutteellinen eikä tuotteista ja niissä olevista ainesosista oteta selvää tarpeeksi hyvin, toteaa myös Sahinoja (haastattelu 13.10.2009). Tästä seuraa tuontirajoitusten vastaisia rikkeitä, joista voi joutua vakavaankin rikosoikeudelliseen vastuuseen.

Internet on mahdollistanut kaikenlaisten tuotteiden tilaamisen yllättävänkin helposti. Internetin käyttäjä voi jopa vain hiirtä klikkaamalla tilata itselleen tuotteen, joka saattaa olla tuontirajoitusten vastainen tai sen käyttö voi olla kielletty Suomessa. Tästä seuraa vakavia ongelmia itse Tullille ja Tullin asiakkaille. Sahinoja toteaa haastattelussa 13.10.2009, että tuontitullauksen sähköistymisen myötä houkuttelevuus rajoitusten vastaisen tuotteiden tilaamiseen saattaa lisääntyä. Fyysisen tullikontaktin poisjääminen saattaa heikentää tullin näkyvyyttä ja auktoriteettia, josta voi hyvinkin seurata lisääntyvää tullirikollisuutta. Tähän on kiinnitettävä huomiota sähköistä toimintamallia suunniteltaessa ehkäisevillä toiminnoilla.

Ihmisten tietämystä Tullista ja tuonnista on lisättävä ja tuontirajoitusten sekä niihin liittyvien seuraamusten vakavuutta on tuotava nykyistä enemmän esille. Päävastuu tuon-

nissa ja Internet tilaamisessa on tietenkin asiakkaalla eli toimijalla ja hänen tulisi ottaa selvää mahdollisista tuotteeseen liittyvistä säännöksistä jo ennen tilausta. Kuitenkin Tullin on myös panostettava voimakkaasti tiedon levittämiseen etenkin nyt uuteen toimintamalliin siirryttäessä.

Internetin rajaton tarjonta ja erittäin matala kynnys lain vastaisen toiminnan harjoittamiseen aiheuttaa viranomaisille osittaisen vastuun kansalaistensa toiminnasta. Rajoitusten vastaisen tuotteen esimerkiksi potenssilääkkeen tilaaja ei luultavasti ole rikollinen Internetin ulkopuolella, vaan hän luultavasti noudattaa lakia, eikä esimerkiksi näpistele kauppareissuillaan. Ihmisten tietämys rajoituksista ja mahdollisista seuraamuksista niitä rikkoessa olisi oltava tiedossa jo ennen tilauksen tekemistä, jotta ongelmilta niin tilaajalle kuin Tullille vältyttäisiin.

Rajoitusten vastaisten tuotteiden haltuunotot ja yleisesti tapausten selvittäminen vie aikaa paljon normaalia eli ongelmatonta tullaustapahtumaa enemmän. Jos rajoitusten vastaisia tuotteita sisältävien lähetysten määrä kasvaa, tulee se työllistämään Tullia entisestään.

5.5.2 Tositteiden valvonta

Tavaroiden tuontiselvityksen yhteydessä on esitettävä tarvittavat dokumentit lähetyksestä ja erityisesti sen arvosta sisältöineen ja rahtikuluineen. Tositteiden on vastattava tietenkin kyseistä lähetystä ja oltava kaikin puolin aitoja. Sähköisen toimintamallin yhteydessä on tarvittavat dokumentit osoitettava edelleen ja Tullin on pystyttävä toteamaan niiden aitous.

Tositteiden aitouden ja oikeellisuuden valvonta vaikeutuu sähköisen tullauksen yhteydessä. Mikäli tositteiden esittäminen tapahtuisi sähköisesti eli tiedostomuodossa, olisi erityisesti arvojen väärentäminen tositteisiin helppoa ja houkuttelevaa. Tällöin asiakas syyllistyisi tulliselvitysrikokseen ja seuraukset saattaisivat olla huomattavia. Jos taas tositteiden esittäminen tapahtuisi edelleen fyysisesti tulliyksikössä tai postin välityksellä paperisilla tositteilla, ei tämä toimintatapa tukisi juurikaan sähköisen asioinnin periaatetta. Se myös aiheuttaisi huomattavan työmäärän lisäyksen Vantaan postitulliin, mihin valvonta ja postipakettien käsittely sähköistämisen jälkeen keskitetään.

Asiakkaan toiminta uuden postipakettitullauksen yhteydessä on alusta loppuun oltava mahdollista sähköisesti. Tositteiden esittämisen on siis tapahduttava myös sähköisesti tai tositteiden esittämisen toimintamallia on muutettava. Sähköiset tositteet yhdessä sähköisen eli kasvottoman asioinnin kanssa antaa kuitenkin helpon ja houkuttelevan kanavan tositteiden väärentämiseen esimerkiksi tullimaksujen pienentämiseksi.

Sähköisenkin tullauksen yhteydessä tulli-ilmoitusta, tositteita ja lähetyksen sisältöä verrataan keskenään aivan kuin nykyisessä tulliselvityksessä. Tullivirkailija tarkastaa tulli-ilmoituksen ja tositteen aitouden sekä erityisesti arvojen oikeellisuuden. Lisäksi joissain lähetyksissä on ilmoitettuna tuotteiden arvot tai lähetykseen on sisällytetty aito kuitti ostotapahtumasta. Näiden pakettien sähköisessä tullauksessa ei luultavasti ilmenisi ongelmia, koska vertailu asiakkaan tekemän tulli-ilmoituksen, tositteen ja paketin kesken olisi helppoa ja luotettavaa.

Ilman arvotietoja kulkevien lähetysten tullaus saattaisi kuitenkin muodostua ongelmaksi. Tällöin luotettava vertailu sähköisen tositteen ja lähetyksen sisällön kesken olisi paljon haastavampaa. Asiakkaan antamien tietojen ja tositteiden aitouden arviointi perustuisi täysin tullivirkailijan ammattitaitoon ja mahdollisesti saatavilla oleviin vertailuarvoihin. Tämä voisi aiheuttaa ongelmia tulliselvityksiin liittyvien rikkeiden ja rikoksien lisääntymisenä.

Ongelman ratkaiseminen on erittäin vaikeaa sähköisen toimintamallikonaisuuden ylläpitämiseksi. Tulli ei voi luottaa vain asiakkaidensa rehellisyyteen vaan valvonnan on etsittävä keinot tositteiden aitouden selvittämiseksi ja valvonnan laadun ylläpitämiseksi. Tositteiden aitoutta voisi seurata esimerkiksi erilaisilla pistokokeilla, joissa vain murto-osaa asiakkaista pyydetäisiin esittämään tositteensa myös alkuperäisinä eli pääosin paperiversioina. Tällä tavalla valvonnan näkyvyys ja uskottavuus säilyisi paremmin asiakkaan silmissä, eikä työmäärä tositteiden manuaalisessa tarkistamisessa muodostuisi ongelmaksi.

5.5.3 Keskittäminen

Valvonnan keskittäminen yhteen toimipaikkaan on vaativa tehtävä etenkin valvonnan sujuvuuden ja toimivuuden näkökulmasta. Keskittämisen seurauksena Vantaan postitul-
lin pakettimäärä kasvaa jopa kaksinkertaiseksi, joten resurssien kasvattaminen ja toiminnan organisointi on tehtävä hyvin. Valvonnan on kyettävä hoitamaan suuri määrä

lähetyksiä päivän aikana, eikä valvonnan tason tulisi muuttua entiseen nähden. Postipakettituonti lisääntyy vuosi vuodelta, kuten nähdään taulukossa 1, eli valvonnan työmäärä siis tulee kasvamaan jatkuvasti. Koska valvonta suoritetaan sähköistämisen jälkeen keskitetysti yhdessä toimipaikassa, on syytä kiinnittää huomiota myös valvonnan kapasiteetin riittävyteen. Henkilöstömäärän kasvattamisella ja toiminnan organisoimisella varmasti onnistutaan valvonnan keskittämisessä, mutta on myös muita keinoja toiminnan laadun ylläpitämiselle.

Lähetysten arvorajojen nostaminen eli tullittomuusrajan nostaminen vähentäisi käsiteltävien lähetysten määrää. Toisin sanoen henkilöstömäärän kasvattamisen sijaan vähennettäisiin siis työmäärää. Tämä tietenkin vähentäisi myös postituonnista aiheutuvia tuloja Suomen valtiolle, mutta Björkstenin artikkelin (2009) mukaan yksityishenkilöiltä kerättävillä tullimaksuilla ei ole suoraa merkitystä Suomen taloudelle. Tähän vedoten voitaisiin arvorajaa nostaa huomattavasti. Se kuitenkin saattaisi aiheuttaa ongelmia Suomen sisäisille markkinoille, koska maailmanlaajuinen kauppa vapautettaisiin. Arvorajoilla on merkitystä nimenomaan Suomessa toimiville yrityksille. Vapaan kaupan myötä joidenkin toimialojen yritysten markkinat ja tulot saattaisivat vähentyä tai ainakin se pakottaisi yritysten hinnoittelemaan tuotteensa uudelleen. Koska postipakettituonti kasvaa jatkuvasti, maltillinen arvorajojen nostaminen tulevaisuudessa saattaisi kuitenkin olla osittainen ratkaisu Tullin kasvavaan työmäärään.

5.6 Ohjelma ja tietoturva

Ohjelman käytettävyyden ja käytön vaatimustason tulee vastata käyttäjiänsä. Kuten edellä olen todennut, Tullin asiakkaat ovat hyvin erilaisia ihmisiä. He omaavat erilaiset valmiudet niin tietokoneen käytössä kuin tietämyksessä tullin toiminnasta tai tuonnista. Ohjelman tulee pyrkiä selkeydellä, yksinkertaisuudella, ohjeistuksella sekä muilla käyttäjää avustavilla ominaisuuksilla tarjoamaan mahdollisimman hyvä palvelumuoto. Lisäksi tietoturvan on tuettava käyttäjän luottamusta, jotta tullauspalvelun käyttö eli tietojen sähköisesti luovuttaminen olisi mahdollista.

5.6.1 Ohjelman ominaisuudet

Sähköisen tullauspalveluohjelman toimivuus käyttäjille on tärkeässä asemassa koko sähköistämiprojektille. Sassali toteaa haastattelussa (6.10.2009) myös sähköisen palvelun onnistumisen olevan todella riippuvainen itse ohjelmasta ja sen käyttäjäjystävälli-

syydestä. Internetissä toimivaan tullauspalveluun perustetaan Hoskion haastattelun (29.9.2009) mukaan yritysasiakkaille ja yksityisille kuluttajille vaatimustasoiltaan poikkeavat käyttöympäristöt. Yritysasiakkaiden tarpeet tullilmoitukseen syötettäville tiedoille ovat yksityisasiakkaita laajemmat, joten on hyvä, että nämä kaksi eri ryhmää erotetaan toisistaan. Myös yksityisasiakkaiden tietous yleisesti tuonnista on tuontia harjoittavia yrityksiä huomattavasti heikompi, joten samantasoisien tullauksen vaatiminen ei ole mahdollista.

Yritysasiakkailta ongelmia tuontitullauksessa ilmeni havainnointini aikana huomattavasti yksityisasiakkaita vähemmän. Tästä voidaan päätellä ongelmia sähköisenkin palvelun käytössä olevan yrityksillä yksityisiä vähemmän. Yrityksillä on yleensä itselläänkin käytössä erilaisia tietoteknisiä sovelluksia, joten yritysasiakkailta on kokemusta tietojärjestelmien käytöstä yleisesti.

Yksityishenkilöille suunnatun käyttöympäristön tulee olla erittäin helppokäyttöinen, ja ongelmien ennakointi on otettava huomioon palveluohjelmaa suunniteltaessa. Eri-laisten tullikoodien ja tavarakoodien käyttöä on harkittava, sillä näiden oikeaoppinen käyttäminen vaatii jo yllättävän paljon tuontitietoutta. Koodit olisivat korvattava esimerkiksi tekstin syöttämisellä tai muulla niin sanotusti kansantajuisella muodolla. Pääasia ohjelman käytön ja koko käyttöympäristön suunnittelussa ja toteutuksessa on, ettei käyttäjältä eli tavalliselta kuluttajalta odoteta tai vaadita liikaa. Ohjelman kaikkine ohjeistuksineen on palveltava asiakasta kuin hän olisi täysin ensikertalainen tuonnissa ja tietämätön kaikesta tulliselvitykseen ja tullaukseen liittyvästä.

5.6.2 Tietoturvan merkitys

Luotettavan ja toimivan sähköisen palvelun peruserä on hyvä tietoturvasäilytys. Postipakettitullauksessa asiakkaalta vaaditaan hyvinkin yksityiskohtaisten tietojen, kuten henkilötietojen ja lähetyksen sisältötietojen, luovuttamista Tullille. Sähköisessä palvelussa tietojen syöttämisen ja tullilmoituksen hoitaa asiakas Internetissä toimivassa palvelussa ja tarvittavien tietojen määrä voi jopa kasvaa entiseen nähden.

Ilman hyvää tietoturvaa ei sähköisen palvelun jatkuvuus ole kovin turvattu. Huonot sähköisen tullauspalvelun asiakaskokemukset eivät kannusta yleisesti käyttämään palvelua vaan päinvastoin. Negatiiviset asiakaskokemukset voivat vaikuttaa myös koko yritykseen eli Tulliin ja sen maineeseen tai ainakin sähköisen palvelun käyttömäärään.

Hyvällä tietoturvalla ja positiivisilla tietoturvakokemuksilla palvelun käyttömäärää voi kasvattaa ja kannustaa asiakkaita siirtymään sähköiseen toimintaan.

Tietoturvaan liittyy olennaisesti myös vaadittavien tietojen taso. Eli mitä henkilökohtaisempia ja tärkeämpiä tietoja sähköisen tullausten yhteydessä vaaditaan, sitä luotettavampaa palvelua ja ohjelmaa asiakkaat odottavat. Sähköisen palvelun käyttäjien luottamusta palveluun voitaisiin parantaa huomioimalla syötettävien tietojen laajuus. Hyvän teknisen tietoturvan lisäksi on otettava huomioon, millaista tietoa asiakkailta vaaditaan tullausten yhteydessä.

5.6.3 Käyttöönotto

Sähköinen tullausjärjestelmä otetaan käyttöön jo olemassa olevien tullauspalveluiden rinnalle. Tämä on hyvä ratkaisu näin suuressa sähköistämishankkeessa, mutta se tuo lisäkustannuksia. Rinnakkaisten toimintamallien ylläpitäminen aiheuttaa kustannuksia, koska kaikkien palvelumuotojen täytyy olla toimivia ja mahdollisia asiakkaalle. Jokainen rinnakkainen toimintamalli tarvitsee resursseja toiminnan ylläpitämiseksi.

Nykyinen niin sanottu manuaalinen tullaustoimenpide tarvitsee sähköistymisenkin myötä samoja resursseja kuin ennen, kuten henkilökuntaa asiakaspalveluun, tulliselvitykseen ja valvontaan. Uusi rinnakkainen toimintamalli eli sähköinen tullaus tarvitsee lisäksi omat resurssinsa. Kahden samaa toimintaa suorittavan toimintamallin ylläpitäminen ei ole taloudellisesti kannattavaa. Jotta asiakkaat saataisiin siirtymään uuteen tuntemattomaan tullaustoimintaan, täytyy kokonaisuudessaan järjestelmän ja palvelun olla asiakkaalle suunniteltu. Helpottamalla asiakkaiden siirtymistä sähköiseen toimintaan voidaan ehkäistä sähköistämiprojektista ja sen seurauksena aiheutuvien kustannuksien riskiä.

Sähköisen tullauspalvelun käyttöä tulisikin pyrkiä lisäämään nopeasti heti sen käyttöönoton jälkeen. Tällä saataisiin manuaalisen postitullausten resurssitarvetta pienennettyä ja siirrettyä resursseja sähköiseen tullaukseen. Mikäli asiakkaat omaksuisivat nettitullausten nopeasti, voitaisiin resursseista aiheutuvia päällekkäisiä kustannuksia pienentää. Tullausohjelman tulisi heti käyttöönotettua olla täysin valmis ja ongelmaton, jotta sähköisen palvelun käyttöä voitaisiin nopeasti kasvattaa. Pilottiohjelman hyödyntäminen olisikin hyvä ratkaisu uuden ohjelman testaamiseksi. Sähköinen palvelu voitaisiin avata

tietylle asiakasryhmälle ennen sen varsinaista käyttöönottoa. Näin tullausohjelman puutteisiin ja ongelmiin voitaisiin reagoida jo ennen sen maanlaajuista käyttöä.

6 Johtopäätökset

Sähköiseen postitullaukseen siirryttäessä palvelun asiakkaat erilaisine ominaisuuksineen vaikuttavat moniin postituontiin liittyviin tullitoimintoihin ja etenkin niiden toimivuuteen. Ongelmia voidaan ennaltaehkäistä juuri paneutumalla asiakkaiden tarpeisiin ja vaatimukseen postitullauksen ja -tuonnin eri vaiheissa. Kun huomioidaan asiakas heti tuotteen tilausaikomuksesta aivan lähetyksen luovuttamiseen, voidaan vaikuttaa tullaustapahtuman kokonaisuuden onnistumiseen. Sähköistämisen nykytrendi onkin siirtynyt tuotokeskeisyydestä enemmän asiakaslähtöisyyteen ja sähköistämisen prosessin suunnitteluun tulisi keskittyä juuri asiakkaan näkökulmasta.

6.1 Näkyvyyden ja tietoisuuden lisääminen

Erilaisilla Tulliin ja sen toimintaan liittyvillä tietoiskuilla tai -kampanjoilla voitaisiin tiedottaa suurta yleisöä näkyvästi ja mielenkiintoa herättävästi. Oma kokemukseni ja tieto Tullin toiminnasta olivat erittäin vähäisiä ennen työskentelyäni Tampereen tullissa. Uskoisin valtaosan Suomen kansalaisista olevan juuri samassa tilanteessa ja tähän tulisivat kiinnittää huomiota. Tullin toiminta ja tuontia harjoittavien velvoitteet on laeilla säädelty ja asiakkaan on suoritettava velvoitteensa, vaikka hän ei mitään Tullin toiminnasta tai tuonnista tietäisi. Tullin laein ja asetuksin säännelty toiminta saattaa hieman puoltaa Tullin markkinoinnin tarpeettomuutta, mutta tähän olisi syytä puuttua.

Panostamalla juuri markkinointiin ja tiedottamiseen saataisiin parannettua tulliasiakkaiden tietopohjaa ja voitaisiin ennaltaehkäistä tälläkin hetkellä paljon asiakkaiden tiedon puutteen vuoksi esiintyviä ongelmia. Myös ihmisten asenteita Tulliin voitaisiin parantaa, jolloin välinpitämättömyys tuontivelvoitteisiin voisi vähentyä. Houkuttelevuutta tuontisäännösten rikkomiseen voitaisiin ehkäistä juuri näkyvyyden lisäämisellä.

Hyvä esimerkki julkisen alan markkinoinnissa ja kansalaisten asenteiden muokkaamisessa on Poliisi. Poliisin kampanjointi viimeisten vuosien aikana on ollut erittäin nykyaikaista ja voimakasta, joka on varmasti vaikuttanut ihmisten asenteisiin tätä ammattiryhmää kohtaan. Markkinointivälineitä, kuten televisiosarjoja ja nykyaikaista koulutusmainontaa, monipuolisesti hyväksikäyttämällä voidaan vähemmän arvostetusta toimialasta muokata positiivisempi mielikuva.

6.2 Koulutus ja ohjeistus

Sähköiseen tullaustoimintaan siirryttäessä on tärkeää huomioida myös mahdollisen koulutuksen ja ohjeistuksen lisääntyvä tarve tulliasiakkaille. Ohjeistuksen selkeyden ja ymmärrettävyyden täytyy kohdata tavalliset Tullista jokseenkin tietämättömätkin kuluttajat. Tullauspalvelun ohjeistuksen ja kaiken yleisen materiaalin Tullista ja etenkin tuonnista täytyy entistä paremmin palvella postipakettituonnin asiakasta. Mahdollisten asiakaskoulutustilaisuuksien järjestäminen voi joiltain osin olla myös tarpeellista. Eriyisesti yritysasiakkaiden kouluttaminen on varmasti tärkeää heidän liiketoiminnalleen. Yritysasiakkaiden tullaustapahtuma on yksityishenkilöitä monimutkaisempi ja tästä syystä myös tulevan sähköisen tulli-ilmoituksen täyttäminen kaikkine liitteineen ja koodineen on myös haasteellisempaa.

Yksityishenkilöillekin järjestetyillä koulutustilaisuuksilla olisi varmasti merkitystä itsenäisen tullaustapahtuman onnistumiselle ja etenkin alkuvaiheessa sähköisen tullauksen käytön lisäämiselle. Kouluttamalla ja ohjeistamalla asiakkaita voidaan poistaa osittain ennakkoluuloja uuteen toimintamalliin siirtymisessä. Yksityisasiakkaiden määrä on kuitenkin huomattavan suuri, joten koulutustilaisuuksien järjestäminen ympäri Suomea olisi luultavasti haasteellista. Keskittymällä koulutuksen sijaan ohjeistuksen laatuun ja toimivuuteen on tässä tapauksessa varmasti tehokkaampaa ja järkevämpää.

Ohjeistuksen ja koulutuksen lisäksi sähköisen toimintamallin rinnalle on muodostettava muitakin avustavia toimia. Yksityishenkilöiden sähköiselle asioinnille huomattava apu kaiken sähköisen ja paperisen materiaalin lisäksi olisi puhelinpalvelu, josta saisi heti apua ongelmaansa. Tällainen maanlaajuinen puhelinpalvelu vaatii kuitenkin resursseja ja investointeja eli se aiheuttaisi lisää kustannuksia sähköiselle toiminnalle. Näkisin avustavan puhelinpalvelun merkityksen kuitenkin todella suurena yksityisille asiakkaille erityisesti sähköisen asioinnin alkuvaiheessa. Internet-palvelut ovat auki pääsääntöisesti aina riippumatta vuorokauden ajasta tai vuoden päivästä, mutta puhelinpalvelun jatkuva saatavuus ei inhimillisistä syistä ole mahdollista. Tämä saattaisi aiheuttaa myös ongelmia, kuten puhelinpalvelun ruuhkaantumista tai ongelmien kasaantumista itse verkkopalveluun.

6.3 Palvelun muoto

Sähköinen tullauspalvelu on asiakkaille suunnattu toimintamuoto. Se helpottaa myös Tullin toimintaa uusilla ja tehokkaammilla toimintatavoilla, mutta pääasiassa uusi tullauspalvelu koskettaa juuri asiakkaita. Tästä syystä sähköisen tullauspalvelun on tuettava asiakasta kokonaisuudessaan. Asiakkaan on koettava siirtyminen sähköiseen tullaukseen hyödylliseksi ja erityisesti helpoksi. Esteitä palvelun käytölle, kuten tiedonpuute tai vähäiset atk-taidot, on poistettava ja tehtävä tullauksesta jokaiselle tulliasiakkaalle mahdollinen.

Palvelun selkeys, luotettavuus ja hyöty ovat avaintekijöitä sähköisen tullauspalvelun onnistumiselle. Luotettavalla ja selkeällä palvelulla voidaan asiakkaiden sähköinen toiminta mahdollistaa. Jos asiakas kokee sähköisen tullauksen helpompana ja hyödyllisempänä kuin nykyisen tullaustoiminnan, hän luultavasti siirtyy mielellään palvelun käyttäjäksi. Tähän on siis pyrittävä ja suunniteltava palvelukokonaisuudesta houkutteleva ja helppo asiakkaiden näkökulmasta.

6.4 Tutkimuksen arviointia ja jatkoehdotuksia

Sähköisen postitullauksen haasteiden kartoittaminen ennen varsinaisen sähköisen toiminnan käyttöönottoa oli mielenkiintoinen tehtävä. Tutkimus juuri tässä vaiheessa oli mielestäni tärkeä, koska uuden toimintamallin käyttöönottamisen isoillekaan organisaatiolle ei ole ongelmantonta. Sähköisestä tullauksesta ja sen tuomista haasteista ei ole vielä julkisia tutkimuksia, joten myös tästä syystä tutkimukselle oli tarvetta. Haasteiden ja ongelmien tutkiminen ennen sähköisen toiminnan aloittamista voi antaa mahdollisuuden viranomaisille ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin. Lisäksi uuden toiminnan käyttäjien vuoksi oli tärkeää tuoda esille mahdollisia ongelmakohtia sähköisen palvelun käytössä ja yleisesti tuonnissa, jotta asiakkaat myös pystyisivät varautumaan sähköiseen tullaukseen.

Laadullinen tutkimus soveltui hyvin juuri tähän tutkimusongelmaan. Koska sähköinen toimintamalli oli vielä suunnitteluasteella, ei määrällisen tutkimuksen tulokset olisi olleet välttämättä tarpeeksi luotettavia. Asiantuntijahaastatteluilla ja viiden kuukauden havainnoinnilla pystyin tuomaan luotettavasti esille ongelmakohtia, joita jo nykyisessä postitullauksessa esiintyy. Ongelmien peilaaminen tulevaan sähköiseen toimintaan oli mielenkiintoista ja haastavaa. Osallistuvalla havainnoinnilla, asiantuntija haastatteluilla

ja teoriaa hyväksikäyttämällä sain luotettavasti yhdistettyä nykyisiä postitullauksen ongelmia tulevaan toimintamalliin.

Havaintoni Tampereen tullissa työskennellessäni kohdistuivat pääasiassa postitullausasiakkaiden ongelmiin. Otin myös huomioon tullitoiminnan monipuolisuuden ja haasteellisuuden. Havainnoinnista saadut tulokset perustuvat havainnointiaikana toistuvasti esiintyviin ongelmiin. Pyrin osaksi asiantuntijahaastatteluilla tukemaan havainnoinnista saamiani tuloksia ja onnistuin siinä hyvin. Sain haastatteluista ja havainnoinnista toisia tukevia tuloksia, joten pystyin luotettavasti esittämään ne tutkimuksessani. Onnistuin hyvin tavoitteessani selvittää sähköiseen postitullaukseen liittyviä asiakashaasteita tutkimuksen laajuuden huomioon ottaen.

Sähköinen postitullaus oli vielä suunnitteluasteella tutkimuksen aikana, joten tutkimuksesta saadut tulokset ovat suuntaa antavia. Tästä syystä tutkimuksen uudelleen toteuttaminen on tarpeellista sähköisen tullauksen käynnistyttyä. Jatkotutkimuksen menetelmäksi soveltuisi hyvin määrällinen suoraan asiakkaisiin suunnattu tutkimus. Siten voitaisiin selvittää asiakkaiden näkökulmasta uuden toimintamallin toimivuutta ja heidän kokemuksia sen haasteellisuudesta. Jatkotutkimuksen toteuttaminen sähköisen tullauksen alkuvaiheessa antaisi lisää mahdollisuuksia asiakasongelmien ehkäisyyn ja niihin puuttumiseen hyvissä ajoin.

Lähteet

- Aalto, Antti, Halonen, Virpi, Juote, Taru, Järvinen, Vilho & Wihuri, Pauli 2000. *Sähköinen liiketoiminta*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Alkoholilaki 8.12.1994/1143. Edita Publishing Oy. [online][viitattu 2.10.2009].
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19941143?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=alkoholilaki>
- Auranen, Kirsti 2002. *Arvonlisävero-opas*. Jyväskylä: Kauppakaari, Ernst & Young Oy & Kirsti Auranen.
- Björkstén, Tuomo 2009. *Verkkokauppa Hong Kongista huiputtaa tullia sentin palkkiolla*. *Aamulehti* Nro 273 6.10.2009, A07.
- Chaffey, Dave 2009. *E-business and e-commerce management: strategy, implement and practice*, 4.painos. Prentice Hall, Financial Times.
- EU:n eTulli-hanke 2009. Tullihallitus. [online][viitattu 3.9.2009].
<http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/sahkoinenasiointi/eTulli/index.jsp>
- Euroopan maat: EU:n jäsenvaltiot 2009. *Europa, Euroopan unionin Portaali*. [online][viitattu 19.10.2009]. http://europa.eu/abc/european_countries/index_fi.htm
- Euroopan parlamentin ja neuvoston päätös N:o 70/2008/EY: paperittomasta tullin ja kaupan toimintaympäristöstä. *Euroopan unionin virallinen lehti* 26.1.2008. [online][viitattu 3.9.2009]. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:023:0021:0026:FI:PDF>
- Henkilötietolaki 22.4.1999/523. Edita Publishing Oy. [online][viitattu 15.9.2009].
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=henkil%C3%B6tietolaki>
- Hoskio, Hannu. Tullihallitus, tuontitullausjärjestelmän sovellusvastaava. *Puhelinhaastattelu* 29.9.2009.
- Karjalainen, Niko 2000. *Sähköinen liiketoiminta: haaste strategialle*. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Koskinen, Jaakko 2004. *Verkkoliiketoiminta, 1 Painos*. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Liite 1: Tullihallituksen organisaatio 1.7.2009. Tullihallitus. [online][viitattu 3.9.2009].
http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/tulli_tutuksi/lisatietoa/th_organisaatio_09.pdf
- Liite 2: Tullin organisaatio 1.7.2009. Tullihallitus. [online][viitattu 3.9.2009].
http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/tulli_tutuksi/lisatietoa/tulli_organisaatio_09.pdf
- Liite 3: SAD-lomake. Edita Publishing Oy. [online][viitattu 14.10.2009].
http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/sahkoinenasiointi/lomakkeet/sad/114_s_02_uusi.pdf
- Luokittelu 2008. Lääkelaitos. [online][viitattu 28.10.2009].
<http://www.laakelaitos.fi/laaketeollisuus/luokittelu>
- Lääkelaki 10.4.1987/395. Edita Publishing Oy. [online][viitattu 2.10.2009].
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870395>

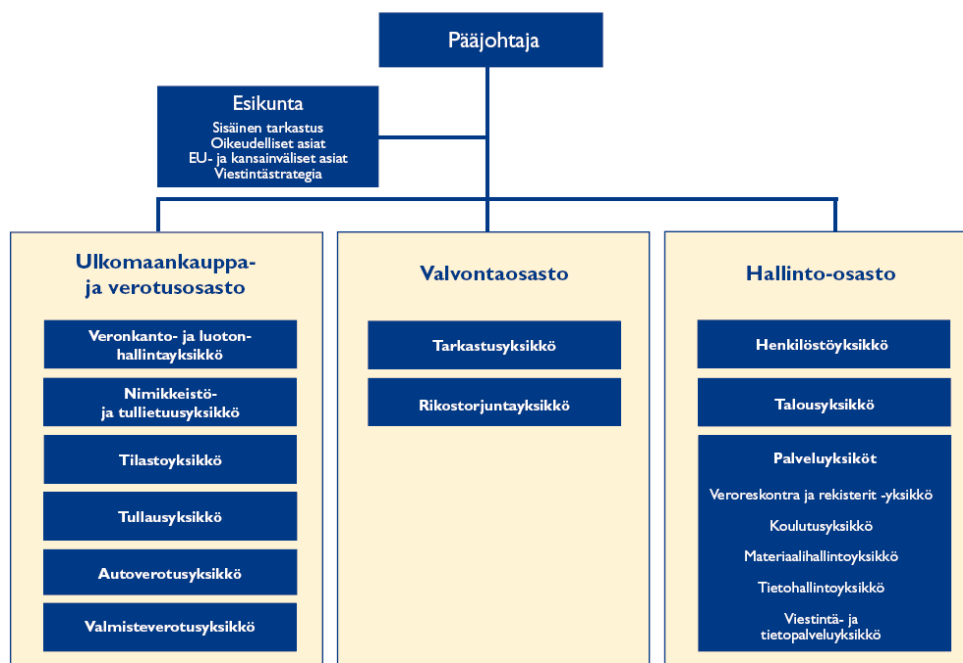
- Lääkkeet, huumausaineet ja precursorit 2009. Tullin rajoituskäsikirja. Tullihallitus. [online][viitattu 19.10.2009].*
http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/julkaisut_ja_esitteet/kasikirjat/rajoituskasikirja/liitetiedostot/laakkeet.pdf
- Miten eTullia edistetään? 2009. Tullihallitus. [online][viitattu 3.9.2009].*
http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/sahkoinenasiointi/eTulli/miten_edistetaan/index.jsp
- Neuvoston asetus (EY) N:o 1383/2003: tulliviranomaisten toimenpiteistä epäiltäessä tavaroiden loukkaavan tiettyjä teollis- ja tekijänoikeuksia sekä tiettyjä teollis- ja tekijänoikeuksia loukkaavien tavaroiden suhteen toteutettavista toimenpiteistä. Euroopan unionin virallinen lehti 2.8.2003. [online][viitattu 4.10.2009].* <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2003:196:0007:0014:FI:PDF>
- Ostaisinko Internet-kaupasta 2009. Aasiakasohje nro 19. Tullihallitus. [online][viitattu 3.9.2009].*
http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/julkaisut_ja_esitteet/asiakasohjeet/ostaminen_ulkomailta/tiedostot/019.pdf
- Pennanen, Kyösti, Kaapu, Taina & Paakki, Minna-Kristiina. Trust, Risk, Privacy, and Security in e-Commerce 2009. [online][viitattu 24.9.2009].*
http://www.ebrc.fi/kuvat/Pennanen_Kaapu_Paakki_paper.pdf
- Postipakettien määrät 2008 ja 2009. Excel-taulukko. Läntinen tullipiiri/Tampereen tulli.*
- Pyörälä, Eeva 2009. Johdatus laadullisen tutkimuksen metodologiaan. Helsingin yliopisto. [online][viitattu 2.10.2009].* <http://www.valt.helsinki.fi/yleope/kvali/kvali1.htm>
- Rikoslaki 19.12.1889/39. Edita Publishing Oy. [online][viitattu 2.10.2009].*
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>
- Sahinoja, Vesa. Läntinen tullipiiri/Tampereen tulli, Pirkanmaan liikkuvan valvontaryhmän esimies. Haastattelu 13.10.2009. Tampere.*
- Sassali, Antti. Läntinen tullipiiri/Tampereen tulli, tulliselvitysryhmän esimies. Haastattelu 6.10.2009. Tampere.*
- Seppä, Marko, Rissanen, Tommi, Mäkipää, Marko, Ruohonen, Mikko, Hannula, Mika & Mäkinen, Saku 2005. Liiketoiminnan sähköistyminen: nykytila, tulevaisuuden haasteet ja tarve kansalliselle strategialle. Tampere, eBRC, TUT, UTA. [online][viitattu 18.9.2009].* http://www.ebrc.fi/kuvat/eBRC_RR22.pdf
- Sneck, Timo 2002. Tullilainsäädäntö. Helsinki: Wsoy lakitieto.*
- Strategiat 2009. Tullihallitus. [online][viitattu 9.9.2009].*
http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/tulli_tutuksi/strategiat_ja_arvot/index.jsp
- Suomen tulli on palvelu- ja lainvalvontaorganisaatio 2009. Tullihallitus. [online][viitattu 9.9.2009].* http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/tulli_tutuksi/tehtavat/index.jsp
- Toimintamallien muutokset 2009. Tullihallitus. [online][viitattu 3.9.2009].*
<http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/sahkoinenasiointi/eTulli/toimintamalli/index.jsp>

- Tulli kerää 30 prosenttia veroista ja veroluonteisista valtion tuloista 2009.* Tullihallitus. [online][viitattu 23.10.2009].
http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/tulli_tutuksi/tehtavat/tavaran_verottaja/index.jsp
- Tulli tutuksi 2009.* Tullihallitus. [online][viitattu 9.9.2009].
http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/tulli_tutuksi/index.jsp
- Tullilaboratorion tehtävät 2009.* Tullihallitus. [online][viitattu 28.10.2009].
http://www.tulli.fi/fi/yhteystiedot_ja_palaute/tullilaboratorio/tehtavat/index.jsp
- Tullin toiminta- ja taloussuunnitelma vuosille 2010-2013 2008.* [online][viitattu 4.10.2009].
http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/tulli_tutuksi/tulosohjaus/asiakirjat/TTS_2010_2013.pdf
- Tuontiopas 2002.* 7. painos. Helsinki: Fintra & Multikustannus/Multiprint Oy.
- Tuotevääreennökset 2009.* Tullihallitus. [online][viitattu 10.9.2009].
http://www.tulli.fi/fi/yksityisille/matkailijat_muuttajat/tuotevaarennokset/index.jsp
- Uhanalaisten lajien kansainvälinen ja EU:n sisäinen kauppa ja sitä koskevat luvat 2009.* Valtion ympäristöhallinto. [online][viitattu 9.10.2009].
<http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=334609&lan=FI>
- Valmisteverotus 2008.* Asiakasohje nro 16. Tullihallitus. [online][viitattu 3.9.2009].
http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/julkaisut_ja_esitteet/asiakasohjeet/valmisteverotus/tiedostot/016.pdf
- Verohallituksen julkaisu 175.07 2007.* Liite 1. Verohallitus. [online][viitattu 28.10.2009].
<http://www.vero.fi/nc/doc/download.asp?id=1021;24332>

Liitteet

Liite 1: Tullihallituksen organisaatiokaavio

Tullihallituksen organisaatio 1.7.2009



Tullihallitus. [online][viitattu 3.9.2009].

http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/tulli_tutuksi/lisätieto/th_organisaatio_09.pdf

Liite 2: Tullin organisaatiokaavio

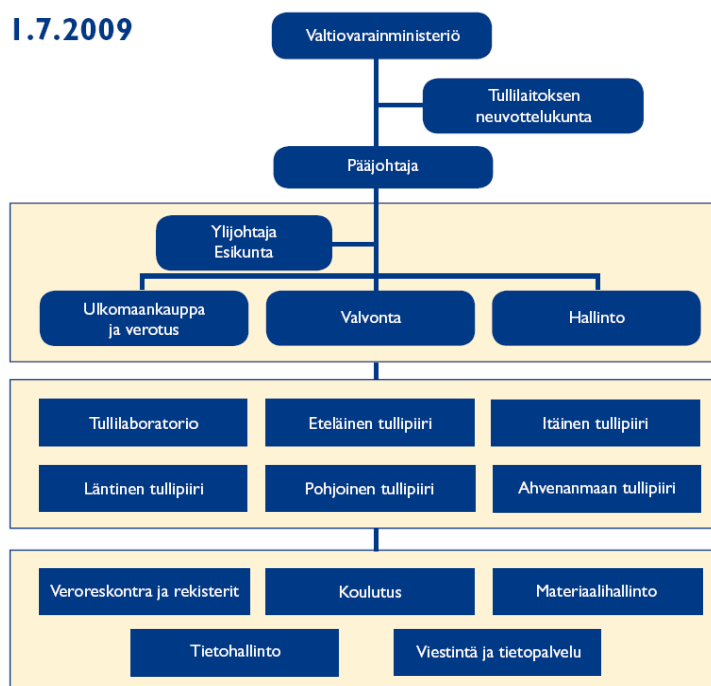
Tullin organisaatio 1.7.2009

Tulosohjaus ja strategiat

Strategioiden valmistelu, toiminnan ohjaus ja kehittäminen

Täytäntöönpano

Laitoksen yhteiset palveluyksiköt



Tullihallitus. [online][viitattu 3.9.2009].

http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/tulli_tutuksi/lisatietoa/tulli_organisaatio_09.pdf

Liite 3: SAD-lomake

EUROOPAN YHTEISÖ						A LÄHETYS-/VIENTI-MÄÄRÄTOIMIPAIKKA											
1	6	2 Lähettäjä/Vojä Nro				1 ILMOITUS											
		8 Vastaanottaja Nro				3 Lomakerro		4 Tavaraluett. määrä		7 Viitenumero							
						5 Tav. aritt. määrä		6 Kokimäärä									
		14 Ilmoittaja/Asiamies Nro				15 Lähetys-/Vienti-maa		16 Alkuperämaa		17 Määrämaa							
		16 Kujelusvälinen tunnus ja kansallisuus lähettäessä/saavuttaessa				19 Kontti		20 Toimitusehto									
		21 Aktiivisen kujelusvälineen tunnus ja kansallisuus rajalla				22 Valtaji ja laskutettu kokonaissumma		23 Muutokurssi		24 Kauppatuonne							
		25 Kujelumuoto		26 Sisämaan kujelumuoto		27 Lastauspaikka/Purkauspaikka		28 Maksu- ja pankkitietoja									
		29 Poistumis-/saapumistoimipaikka		30 Tavarankirjoituspaikka													
		31 Koffi ja tavarankirjoitus		Merkki ja numerot - Konttien numerot - Lukumäärä ja laji				32 T. aritt. järj. nro		33 Tavarankoodi							
		44 Uusi- liskoja/ Esiöttyt asiakirjat/ Todistukset ja kuvat						34 Alkuperämaan koodi		35 Bruttopaino (kg)		36 Etusuhde					
47 Verolaskelma		Laji		Veron peruste		Verokanta		Määrä		Euro		MT		48 Maksun lykkäys		49 Varaston tunnistetiedot	
Yhteensä																	
50 Passiivisesta vastaava Nro		Allekirjoitus				C LÄHTÖTOIMIPAIKKA											
51 Aloitustarjouspaikat (ja maat)		Valtuutettu edustaja: Paikka ja aika:															
52 Vakuus ei voimassa						Koodi		53 Määrätoimipaikka (ja maat)									
D LÄHTÖTOIMIPAIKAN/MÄÄRÄTOIMIPAIKAN TARKASTUS		Lomake:				54 Paikka ja päivät											
Tarkastuksen tulos:						Ilmoittajan/asiamiehen allekirjoitus ja nimi											
Kiinnitetyt sinetit: lukumäärä																	
tunnus:																	
Määräaika (päivämäärät):																	
Allekirjoitus:																	

Edita Publishing Oy. [online][viitattu 14.10.2009].

http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/sahkoinenasiointi/lomakkeet/sad/114_s_02_uusi.pdf