

Tietojohtaminen Tullissa

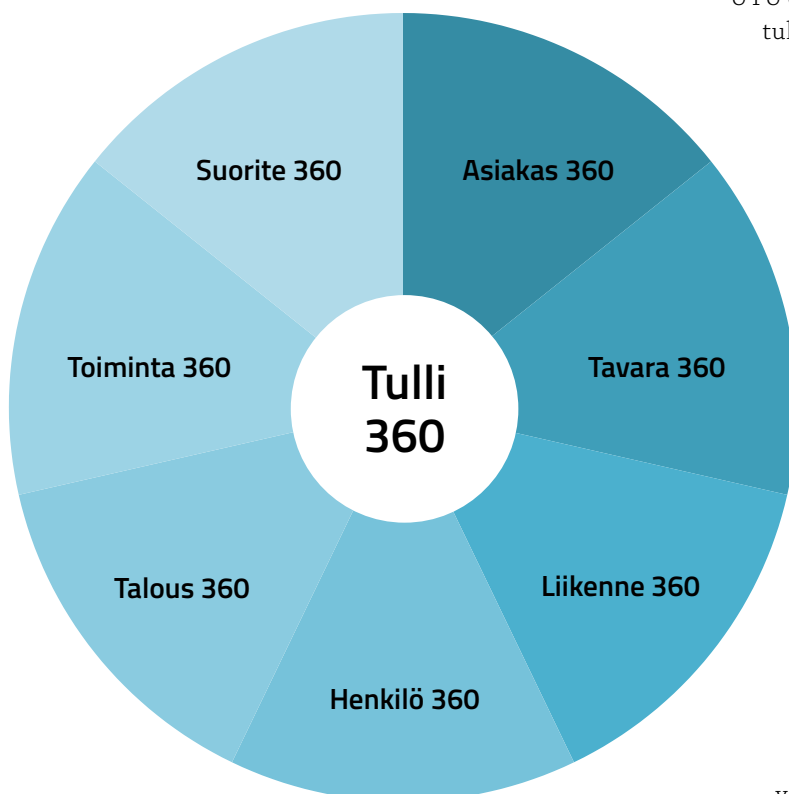
strategisesti, taktisesti ja operatiivisesti

Tullissa tietoa hyödynnetään kaikissa toiminnoissa eli painopiste ei ole tiedon tuottaminen. Tietojohtamisella tuetaan Tullin strategista, taktista ja operatiivista päätöksentekoa. Tullissa tuotamme paljon tietoa myös päätöksenteon tueksi.

TEKSTI: OLLI-PEKKA PENTTILÄ, KUVAT: TULLI

Määrittelimme Tullissa muutama vuosi sitten ensin toimintaprosessit, jonka jälkeen tietojärjestelmät ja tietovarannot kuvattiin toimintaprosesseittain tiedonhallintalain mukaisesti. Tullin loogiset tietovarantokokonaisuudet ovat (kuva 1):

- asiakaspalvelut
- hallinnon tiedot
- henkilöstötiedot
- koulutustiedot
- lupatiedot
- riskienhallintatiedot
- talous- ja rahoitustiedot
- tarkastus
- tiedonhallinnan tiedot
- tietohallintotiedot
- tilastotiedot
- tullaustiedot
- tullilaboratoriotiedot
- tullirikostorjuntatiedot
- tullivalvontatiedot
- turvallisuustiedot
- verotustiedot
- viestinnän tiedot



Kuva 1. Tullin loogiset tietovarantokokonaisuudet.

Loogiset kokonaisuudet muodostuvat toiminnan tietotarpeista. Tietoa kootaan eri tietojärjestelmistä, jonne tieto muodostuu operatiivisen toiminnan myötä. Meillä on noin 148 järjestelmää, joihin osaan tuotetaan tietoa. Lisäksi käytämme ulkopuolisia noin 146 järjestelmää, joista pääosin haetaan tietoa. Yhteensä käytämme 294 tietojärjestelmää, joihin Tullin toimintaprosesseilla on tietovirtoja.

Tietojärjestelmien määrää pyrimme supistamaan, kun pistemäisiä palveluita kootaan usealta eri tuotteelta yhdelle yhteiselle palvelulle. Tällä hetkellä valtionhallinnon käynnissä olevista ICT-hankkeista suurin on Tullin tulliselvitysjärjestelmien (UTU-hanke) ja siihen liittyvien järjestelmien kuten rahavirtajärjestelmien ja -prosessien kehittämisen uudistus. UTU onkin edennyt EU:n vuoden 2013 tulliuudistuksen edellyttämässä aikataulussa ja viimeisiä toiminnallisuuksia otetaan tuotantoon loppuvuonna 2025. Tämänkin myötä tietojärjestelmien määrä supistuu.

Suomen tulli on maailman neljänneksi paras

Mutta tiedon määrä kasvaa jatkuvasti. Tulliselvitysjärjestelmien kilpailutuksessa kymmenisen vuotta sitten emme osanneet ennakoida kaikkia tulevia muutoksia, jotka ovat vaikuttaneet tulli-ilmoitusmäärien kasvuun. Ensin toteutui Iso-Britannian ero EU-tulliliitosta (brexit) 1.1.2021 ja samana vuonna 1.7.2021 alkaen arvonlisäveron alaraja poistui tuonnista. Arvioin eri tietolähteisiin perustuen, että brexit lisäisi tulli-ilmoitusten määrää 200 000 ilmoitusta vuositasolla. Arvio toteutui. Arvioin myös, että EU:n ulkopuoliset verkkokaupat hyödyntäisivät ALV-alarajan poistumisen ja sen myötä käyttöönotettavan kevennetyn

tullausmenettelyn vähäarvoiselle tuonnille, joiden myötä kasvu olisi 10-15 miljoonaa ilmoitusta vuositasolla. Tämä on toteutunut, kun kiinalaiset etämyyjät ovat kasvattaneet viime vuosina etämyyntiään suomalaisille kuluttajille.

Olemme jo pitkään viestineet aloitteellisesti havaitsemistamme muutoksista ja olemme kyenneet nostamaan yhteiskunnalliseen keskusteluun ajankohtaisia muutoksia. Pyrimme johtamaan strategisesti tiedolla. Tähän strategiseen tasoon kuuluvat esimerkiksi toiminnan mittarit, toimintaympäristö ja ennakointi. Ehkä onnistumisesta osin kertoo, että Maailman pankin ylläpitämän logistiikan tehokkuutta mittaavan indeksin mukaan Suomen tulli on maailman neljänneksi paras.



Tullin tiedoista on paljon hyötyä asiakkaille ja yhteistyökumppaneille.

Tietovarastointi mahdollistaa raportoinnin

Vuonna 2016 käynnistimme keskitetyn tietovarastoinnin ja raportoinnin hankkeen, jonka ohjausryhmän puheenjohtajana toimin. Kokosimme tietovarastoon keskeiset sisäiset ja ulkoiset tiedot, joiden päälle rakennetuilla raporteilla pääsee porautumaan tarkemmalle tasolle. Käyttöoikeudet raportteihin muodostuvat tehtäväryhmittäin ja käyttäjäkohtaisesti.

Kaiken tiedon tulisi olla saatavissa, jotta tietoja pystyttäisiin analysoimaan tehokkaasti ja kattavasti. Tähän on kuitenkin rajoituksena tietosuojaan liittyvä lainsäädäntö, joten kaikki tieto ei ole käytettävissä analysointiin. Rajoituksia asettaa myös vaatimukset asiakirjojen ja tietojen luokitukselta sekä niiden suojaamisesta ja turvallisesta käsittelystä asiakirjojen ja tietojen elinkaaren eri vaiheissa. Näistä johtuen analyysitehtäviä on Tullissa toiminnoittain, jolloin substanssiosaaminen ja analyysiosaaminen kohtaavat samassa tehtävässä. Toiminnot raportoivat strategiaan ja tulostavoitteisiin liittyvät mittarit, joista osa saadaan keskitetystä raportoinnista ja tavoitteena on saada kaikki mittarit automatisoidusti. Toiminnot laativat lisäksi säännöllisesti omat raportit analyysitekstillä, jotka on koottu keskitetyille sisäiselle sivustolle.

Taktisen tason raportointi on tärkeää sisäisen suunnittelun ja toimenpiteiden operatiivisen toiminnan ohjaamiseksi. Tällä tuetaan keskijohtoa, joka kohdentaa resursseja lyhyellä aikavälillä tehden esimerkiksi tullitoimipaikkojen työvuorosuunnittelun seuraaviksi viikoiksi. Tullin valvonnallinen painopiste on enenevässä määrin satamissa ja Helsinki-Vantaan lentoase-

malla. Pakotteiden valmistelu ja valvonta ovat olleet jo kolme vuotta yksi merkittävä Tullin tehtävä, johon tarvitaan laajasti tietoja myös tulli-ilmoitusten lisäksi.

Asiakkaat ja kumppanit käyttävät ulkomaankaupan tietoja

Tullin tiedoista on paljon hyötyä asiakkaille ja yhteistyökumppaneille. Ulkoisille asiakkaille on erilaisia palveluita päästä tietoihin käsiksi. *Omat tiedot -asiointipalvelun* kehittäminen on vielä kesken, joten palvelussa on nykyisellään tunnistautumisen jälkeen yrityksille vielä suppeammin omia tietoja. Tarkasteltavien omien tietojen määrä tulee kasvamaan merkittävästi tänä vuonna ja siitä tiedotetaan myöhemmin. Lisäksi tietoja voi pyytää eri toiminnoista. Esimerkiksi huolitsijat päivittävät omiin järjestelmiinsä tavaranimikkeistön tiedot koneellisesti luettavassa muodossa *Fintaric-jakelupalvelusta*. *Ulkomaankauppatilastoista* on julkinen *Uljas-tilastotietokanta*, jossa on myös avoimen datan rajapinta eli API (Application Programming Interface) ja tietoja voi hakea koneellisesti massalatauksena Microsoft Azure Blob storage Rest API-rajapinnan kautta. Tullin ulkomaankauppatilastoaineistot ovat myös laajasti Suomessa tutkijoiden käytössä Tilastokeskuksen tutkijapalveluiden kautta.

Asiakaslähtöisenä organisaationa meillä on asiakasneuvottelukunta ja seitsemän valtakunnallista

Tullin päätöksentekoa ohjaa tietojohdoisuus ja laaja organisaation tietojen hyödyntäminen kaikissa toiminnoissa.

*asiakasyhteistyöryhmää, jotka kokoontuvat yhdestä kolmeen kertaan vuodessa. Asiakasyhteistyöryhmään osallistuva yritys kuuluu samalla oman alansa asiakasyhteistyöverkoston, johon voi liittyä kaikki halukkaat yritykset. Muun muassa asiakasyhteistyöryhmien ja -verkostojen sekä hankkeisiin liittyvien asiakasprojektien kautta asiakkaat voivat kertoa tullaasiointiin liittyvistä tarpeistaan. Tulli seuraa myös digitaalisten asiointipalveluidensa asiakaskokemusta ja arvosanat ovat *Suomi.fi*-laatu työkalussa julkisesti saatavilla. Vuonna 2024 esimerkiksi Intrastat-asiointipalvelun 7107 asiakaspalautteen keskiarvo oli 4,58 asteikolla 1–5, jossa korkeampi palauteluku kuvaa parempaa asiakastytyväsyyttä.*

Näiden lisäksi toimimme tiiviissä yhteistyössä ulkomaisten viranomaisten sekä muiden kumppanimme kanssa, jossa yhteistyö on myös tiivistä. Tuemme yhteistyökumppaneitamme heidän tehtävissään. Kumppanien kanssa tietojenvaihto perustuu lakeihin ja asetuksiin sekä sopimuksiin. Kansainvälisen yhteistyön laajuudesta hyvä mittari on aktiivisten verkostojen lukumäärä, joissa Tullilla on edustaja noin kolmessasadassa kansainvälisessä verkostossa. Tullin valvontatehtäviin sisältyy 11 eri ministeriön toimialaan kuuluvien tehtävien toimeenpanoa, joka edellyttää tiivistä sidosryhmäyhteistyötä erityisesti tiedonvaihdon osalta. Tullissa tuotamme tietoa myös valtioneuvostolle päätöksenteon tueksi.

Tietojohdoisuus ohjaa päätöksentekoa entistä vahvemmin

Vuoden 2025 alusta voimaan tulleen **strategian mukaan**: *Tullin johtamisjärjestelmää ja päätöksentekoa kehitetään toiminnan tarpeiden mukaisesti ja rinnakkaiset toiminnallisuudet sovitetaan yhteen. Tullin päätöksentekoa ohjaa tietojohdoisuus ja laaja organisaation tietojen hyödyntäminen kaikissa toiminnoissa.* Tietojen hyödyntämisen lisäksi Tulli pystyy kansainvälisen kaupan, ulkomaanliikenteen ja logistiikan erityisasiantuntijana ennakoimaan tullitoiminnan tulevia tarpeita ja kohdentamista sekä tukemaan yhteistyökumppaneitamme heidän tehtävissään. Käytämme asiakkaiden sähköisten ilmoitustietojen ja tulliprosessissa muodostuvien tietojen lisäksi merkittävästi ulkopuolisia tietoja, kuten jo tekstin alussa mainitsin. Tärkeää on, miten eri tehtävissä toimiville kyetään mahdollistamaan juuri oikeat tehtävässä vaadittavat tiedot.

Strategiassa on myös: *Torjumme säännösten vastaisen ulkomaanliikenteen tunnistamalla riskit tietoon perustuen. Samalla varmistamme tasavertaiset kilpailuedellytykset ja sujuvat tullipalvelut laillisesti toimiville yrityksille. Näin suojaamme koko yhteiskuntaa.* Toimintamme vaikuttavuus syntyy tiedon, teknologian ja ymmärryksen pohjalta. Data, analytiikka ja reagoitukyky ovat keskiössä. Olemme ainoa viranomainen, joka toimii kaikilla Suomen rajoilla ja valvoo rajat ylittävää liikennettä. ■

Toimintamme vaikuttavuus syntyy tiedon, teknologian ja ymmärryksen pohjalta.



Olli-Pekka Penttilä toimii tilastojohtajana Tullissa. Hän on toiminut Tullissa vuodesta 2006 alkaen, josta tilastojohtajana vuodesta 2013 alkaen. Penttilä on toiminut esimerkiksi brexit-koordinaattorina, Tullin keskitetyn tietovarastoinnin ja raportoinnin ohjausryhmän puheenjohtajana ja helmikuusta 2022 alkaen pakotevalmistelussa. Penttilä on toiminut myös useissa Suomi.fi-palveluiden ja yritystiedonkeruun kehittämiseen liittyvissä hankkeissa.