

# Verohallinnon vuosi 2023: Vastuulliselle veronmaksajalle

## SISÄLLYS

1	Pääjohtajan esipuhe: Yhteistyötä, luottamusta ja vastuullisuutta verotuksessa .....	2
2	Verohallinto lyhyesti .....	2
3	Vastuullisuustyömme perusteet.....	3
4	Positiivinen asiakaskokemus.....	4
4.1	Sujuvia palveluita ja viestintää .....	5
4.2	Mittarit ja tavoitteet.....	6
4.3	Case: Asiakaskohtaamisen malli tähtää positiiviseen asiakaskokemukseen.....	7
5	Oikeudenmukaisesti toimitettu verotus .....	7
5.1	Toimimme tasapuolisesti ja avoimesti.....	8
5.2	Mittarit ja tavoitteet.....	10
5.3	Case: Tilastot lisäävät verojärjestelmän läpinäkyvyyttä.....	10
6	Verotulojen varmistaminen .....	11
6.1	Torjumme harmaata taloutta.....	11
6.2	Mittarit ja tavoitteet.....	13
6.3	Case: Toimimme väärin rekisteröintien portinvartijana .....	13
7	Yhteistyö ja kumppanuudet .....	14
7.1	Yhteistyötä kotimaassa ja kansainvälisesti.....	14
7.2	Case: Ekosysteemi auttaa ylivelkaantuneita löytämään tarvitsemansa palvelut.....	15
8	Vastuullisuuden jalanjälki .....	16
8.1	Huolehdimme henkilöstöstä ja ympäristöstä .....	16
8.2	Mittarit ja tavoitteet.....	17
8.3	Case: Uudet eettiset periaatteet kertovat, mitä vaadimme itseltämme .....	18
9	Vastuullisuusraportointi .....	19

## **1 Pääjohtajan esipuhe: Yhteistyötä, luottamusta ja vastuullisuutta verotuksessa**

Viranomainen toimii vastuullisesti silloin, kun se hoitaa perustehtäväänsä moitteettomasti ja tehokkaasti. Meidän tärkein tehtävämme on varmistaa verotulot yhteiskunnan käyttöön.

Ei kuitenkaan riitä, että toimimme lakien mukaan, vaan meidän pitää vaatia itseltämme enemmän. Verohallinto pyrkii toimimaan myös eettisesti oikein, ja sitä myös kansalaiset meiltä odottavat. Haluamme vahvistaa hyvää hallintoa, ehkäistä eturistiriitoja ja varmistaa meillä työskentelevien riippumattomuuden. Vastuullisuus kuuluu verohallintolaisen arkeen.

Vaikka osaammekin verotuksen, tarvitsemme kipeästi yhteistyötä ja kumppanuuksia muiden toimijoiden kanssa. Näin hoidamme perustehtäväämme entistä paremmin ja saamme vastuullisuuteen sekä tuoreita näkökulmia että uutta osaamista.

Esimerkiksi verovälttelyn ja -vilpin torjunnassa meillä on jo pitkät ja aktiiviset perinteet viranomais- ja sidosryhmäyhteistyössä sekä kansallisesti että kansainvälisesti. Autamme myös lainsäädännön vaikuttavuuden arvioinnissa. Verohallintoon kuuluva Harmaan talouden selvitysyksikkö tutkii ilmiöiden vaikutuksia ja sitä kautta saamme tietoa ilmiöiden torjuntaan.

Viime vuosina juuri me olemme rekisteröineet, verokorttien antamista varten, enemmän ulkomaalaista työvoimaa kuin mikään muu viranomainen Suomessa. On myös osa vastuullisuutta, että Suomessa työhön ryhtyvät saavat joutuisasti siihen tarvittavat luvat. Valitettavasti myös identiteetin väärinkäytökset ovat lisääntyneet, joten olemme kehittäneet kykyämme ja työvälineitämme tunnistaa toimijoita, jotka tähtäävät petoksiin.

Saumattomasti ja vaivattomasti toimiva verotus edistää hyvinvointia ja turvallisuutta. Haluamme kantaa yhteiskunnallisen vastuamme myös siten, että tuotamme päätöksenteon tueksi tutkittua tietoa ja tilastoja. Näin mahdollistamme samalla laajemman julkisen keskustelun verotuksesta. Myös vuoropuhelu asiakkaittemme eli veronmaksajien kanssa on tärkeää. Strategisina tavoitteina on verokertymän takaamisen ja oikeudenmukaisuuden lisäksi myönteinen asiakaskokemus.

Visiomme on, että verotus on tulevaisuudessa saumaton osa ihmisten ja yritysten arkea siten, että verotuksen takia ei tarvitsisi tehdä mitään ylimääräistä. Tämän edistämiseksi tarvitaan vielä edistysaskeleita, jotta verotusta varten tarvittavat tiedot muodostuisivat verotettavan tapahtuman yhteydessä automaattisesti.

Aika ei ole helppo visioiden ja tavoitteiden edistämiseksi. Tiukan talouskurin aikana punnitaan, kuinka hyvin onnistumme tehostamaan toimintaamme ja rakentamaan samalla yhteistyötä, luottamusta ja vastuullisuutta tasapainossa.

Markku Heikura  
pääjohtaja  
Verohallinto

## **2 Verohallinto lyhyesti**

Verohallinnon tehtävänä on toteuttaa verotus oikean määräisenä ja oikeaan aikaan, ja siten varmistaa yhteiskunnan toimintojen rahoitus. Välitämme

kertyneet verot joka kuukausi eteenpäin yhteiskunnan palveluja ylläpitäville tahoille: valtiolle, kunnille, Kansaneläkelaitokselle ja seurakunnille.

Asiakkaitamme ovat yksityishenkilöt sekä yritykset ja yhteisöt. Tavoitteenamme on auttaa asiakkaita toimimaan veroasioissa omatoimisesti ja oikein. Tärkein sähköinen palvelukanavamme on OmaVero-palvelu.

Vuoden päättyessä meillä oli töissä 5 315 henkilöä. Verohallinnon kolme pääyksikköä ovat Verotusyksikkö, Asiakkuusyksikkö ja Tuotehallintayksikkö. Verotoimistot ja asiakaspalvelumme ovat osa Verotusyksikköä, jossa työskentelee 4 165 työntekijää. Verohallinnon toimipaikkoja on 56 paikkakunnalla eri puolella Suomea.

### **Toimimme asiakaslähtöisesti**

Asiakslähtöisyys ohjaa toimintaamme: käytämme asiakasymmärrystietoa toiminnassa, ohjauksessa ja kehittämisessä niin, että asiakkaan toiminta helpottuu ja verokertymä varmistuu.

Haluamme toimia entistä asiakaslähtöisemmin ja tehdä veroasioinnista mahdollisimman vaivatonta asiakkaillemme. Asiakslähtöiselle toiminnalle on kolme periaatetta: asiakaskokemuksen parantaminen, asiointitarpeen vähentäminen ja verokertymän turvaaminen.

### **Parannamme toimintaamme jatkuvasti**

Uudistamme jatkuvasti osaamistamme, ja panostamme asiakkaan kokonaistilanteen ymmärtämiseen. Teemme tiivistä yhteistyötä yritysten, sidosryhmien sekä julkishallinnon kanssa, ja olemme avoimia uusille kehittämisavauksille. Kohdennamme voimavaramme todennetun vaikuttavuuden perusteella. Johdamme tavoitteilla, tiedolla ja valmentavalla otteella. Parannamme toimintaamme ketteryyttä lisäämällä itseohjautuvuutta ja hyödyntämällä ketterän kehittämisen malleja.

### **Turvaamme verokertymän**

Vuonna 2023 keräsimme 81,6 miljardia euroa veroja yhteiskunnan käyttöön ja veroista 93 prosenttia maksettiin oikeaan aikaan.

Maksamatta olevien verojen kokonaismäärä vuoden lopussa oli 3,86 miljardia euroa, mikä on hieman enemmän kuin vuotta aiemmin. Vuoden lopun veroveloista 34 prosenttia on siirretty perintään vuonna 2023. Arvonlisäveron verovaje, eli lainmukaisesta arvonlisäverokertymästä saamatta jäänyt osuus, pysyi niin ikään vakaana ja kansainvälisesti vertaillen alhaisella tasolla. Käytetty arviointimenetelmä kertoo arvonlisäveron verovajeen vähimmäistason kyseisessä maassa, ja Suomen tapauksessa arvio oli, että verovaje on vähintään kolmen prosenttia.

## **3**

### **Vastuullisuustyömme perusteet**

Vastuullisuustyömme pohjautuu lakisääteisiin tehtäviimme ja strategiaamme. Kädenjälkemme näkyy erityisesti taloudellisen vastuun osa-alueella.

Vastuullisuus on olennainen osa strategisia tavoitteitamme. Näitä ovat positiivinen asiakaskokemus, oikeudenmukaisesti toimitettu verotus ja verotulojen varmistaminen.

Toimintaamme ohjaavia arvoja ovat luottamus, yhteistyö ja uudistuminen. Kehitämme palvelujamme yhteistyössä asiakkaidemme ja sidosryhmiemme kanssa: kuuntelemme asiakkaitamme, pyrimme ennakoimaan heidän tarpeitaan ja vastaamaan niihin. Toimimme valtionhallinnon yhteisten periaatteiden mukaan suomalaisen yhteiskunnan hyväksi. Olemme aktiivisesti mukana julkisten palvelujen rakentamisessa ja kehittämisessä.

Strategiallamme ja toiminnallamme on vaikutusta erityisesti valitsemiemme neljän YK:n kestävän kehityksen tavoitteen toteuttamiseen. Ne ovat ihmisarvoista työtä ja talouskasvua (tavoite 8), eriarvoisuuden vähentäminen (tavoite 10), rauha, oikeudenmukaisuus ja hyvä hallinto (tavoite 16) sekä yhteistyö ja kumppanuudet (tavoite 17).

Vastuullisuusraportoinnin aloittamiseksi nykyisessä laajuudessa järjestimme keväällä 2021 sarjan sisäisiä työpajoja, joissa käsitelimme strategiaa, toimintaa ja kestävän kehityksen tavoitteita. Työn tuloksena teimme ehdotuksen niistä raporttiin valittavista YK:n kestävän kehityksen tavoitteista, joita Verohallinto pystyy toiminnallaan parhaiten edistämään. Verohallinnon johto käsiteli valinnat ja vahvisti ne raportoinnin pohjaksi.

Seuraavissa luvuissa tarkastelemme YK:n tavoitteiden toteuttamista strategisten tavoitteidemme kautta. Niiden rinnalle neljänneksi tarkastelukulmaksi olemme myös tänä vuonna nostaneet arvoistamme yhteistyön.

## 4 Positiivinen asiakaskokemus



Yksi strategisista tavoitteistamme on luoda positiivinen asiakaskokemus kaikessa veroasioiden hoitamisessa. Toimintamme perustana on aito asiakaslähtöisyys, asiakasymmärrys ja asiakkaiden osallisuus. Haluamme toimia niin, että veroasiointi on mahdollisimman helppoa ja vaivatonta. Positiivinen asiakaskokemus ylläpitää ja vahvistaa myös veromyönteisyyttä.

Tässä luvussa kuvattu toimintamme (kädenjälki) vaikuttaa myönteisesti erityisesti YK:n kestävän kehityksen tavoite 8:n toteutumiseen. Maailmanlaajuinen tavoite edistää kaikkia koskevaa kestävästä talouskasvusta, täyttä ja tuottavaa työllisyyttä sekä säällisiä työpaikkoja. Verohallinto edistää tätä tavoitetta muun muassa tuottamalla yhteiskunnalle vaikuttavia palveluita. Kehitämme palvelukanaviamme ja hyödynnämme digitalisaatiota. Panostamme laadukkaaseen, vastuulliseen ja vuorovaikutteiseen viestintään.

## 4.1 Sujuvia palveluita ja viestintää

Positiivinen asiakaskokemus syntyy, kun asiakkaat saavat veroasiansa hoidettua sujuvasti, ovat tyytyväisiä palveluihin ja kokevat saavansa tasapuolista kohtelua.

### Sähköinen asiointi

- OmaVeron kirjautumisia oli yli 33,5 miljoonaa ja siellä annettiin 5,5 miljoonaa erilaista ilmoitusta. OmaVeron kautta saimme 175 000 viestiä (+ 18 %). Vastasimme 71 prosenttiin viesteistä viiden työpäivän sisällä.
- Verokorttiin tai ennakkoveroon haettiin muutosta noin 2,6 miljoonaa kertaa.
- Esitetyttyyn veroilmoitukseen teki muutoksia noin 1,5 miljoonaa henkilöasiakasta. Muutoksista 89 prosenttia tehtiin OmaVeron kautta.
- OmaVeron fiiliskyselyyn vastanneista 85 prosenttia arvioi asioinnin sujuneen hyvin.
- Pientyönantajien palkanmaksua helpottavaa Palkka.fi-palveluamme käytti kuukausittain keskimäärin noin 31 000 työnantajaa. Palvelun kautta maksettiin palkkoja ja palkkioita noin 2,4 miljardia euroa sekä annettiin noin 1,4 miljoonaa palkkatietoilmoitusta ja noin 0,44 miljoonaa erillisilmoitusta tulorekisteriin.

### Puhelinpalvelu

- Vastasimme noin 1,8 miljoonaan puheluun. Vastausprosentti oli noin 78. Saapuneiden puheluiden määrä on pienentynyt vuodesta 2019 lähtien joka vuosi.
- Puheluista 93,8 prosentissa asia saatiin ratkaistua tai vireille.
- Soittajista 92 prosenttia oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä saamaansa puhelinpalveluun.

### Rajapinnat

Visionamme on, että verotus on tulevaisuudessa saumaton osa ihmisten ja yritysten arkea, kun verotusta varten tarvittavat tiedot muodostuvat verotettavan tapahtuman yhteydessä automaattisesti. Tässä ovat keskiössä rajapinnat, jotka muodostavat yhteyden meidän järjestelmiemme ja yritysten tai niiden käyttämien tilitoimistojen taloushallinto-ohjelmistojen välille.

Vuoden 2023 lopussa tarjosimme yli 70 rajapintaa erilaisiin käyttötarkoituksiin. Näitä Vero API-rajapintoja käytettiin yhteensä 251 miljoonaa kertaa eli käyttö yli kaksinkertaistui edellisvuodesta. Suosituin on Ennakonpidätystietojen kysely maksajille -rajapinta, jonka kautta suorituksen maksaja voi noutaa maksunsaajan ennakonpidätysprosentin esimerkiksi palkanmaksua varten.

### Viestintä

Viestinnällä rakennamme vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa, madallamme kynnystä hoitaa veroasioita sekä kannustamme asiakkaitamme toimimaan oikein ja ajallaan verokertymän turvaamiseksi. Viestintä vaikuttaa osaltaan myös OmaVeron käytön ja sähköisen asioinnin kasvuun. Viestinnällä lisäämme henkilöstömme ymmärrystä ja sitoutuneisuutta työhönsä sekä vahvistamme työn merkityksellisyyden tunnetta.

Tavoittelemme positiivista asiakaskokemusta myös selkeillä ja ajankohtaisilla asiakasohjeilla sekä sosiaalisen median vuorovaikutuksella. Viestinnässä

huomioimme eri asiakasryhmien tarpeet ja tarjoamme tietoa suomen ja ruotsin lisäksi myös englannin kielellä. Viestinnän ulkoisia ja sisäisiä kanaviamme ovat muun muassa vero.fi, uutiskirjeet, verkkoinfot, sosiaalinen media ja mediaviestintä sekä vuorovaikutteinen intranet.

Vero.fi tarjoaa kattavat ohjeet veroasioiden hoitamiseen ja OmaVeron käyttöön. Asiakasohjeita kehitetään systemaattisesti yhdessä asiantuntijoiden kanssa.

Vuonna 2023 vero.fi-sivuja ladattiin yhteensä 85,8 miljoonaa kertaa (2022: 88,5 miljoonaa). Tästä määrästä ruotsinkielisiä sivuja ladattiin 5,2 miljoonaa kertaa ja englanninkielisiä 3,8 miljoonaa kertaa. Vuoden aikana vero.fi-sivustoon kohdistui useampia palvelunestohyökkäyksiä. Sivuston teknistä toimintavarmuutta vahvistettiin loppuvuodesta.

Sosiaalisen median kanaviamme seuraajamäärä oli lähes 265 000 (2022: 222 000). Sisältöjen näyttökertoja oli noin 25 miljoonaa (2022: 19,4 miljoonaa) ja erilaisia reaktioita 1,3 miljoonaa (2022: 1,3 miljoonaa).

Mediapalvelumme hoiti 376 mediayhteydenottoa (2022: 356).

Taloustutkimuksen Yritysviestintä23-tutkimuksessa mediapalvelumme sai arvosanaksi 3,94/5 (2022: 3,65). Julkisen sektorin organisaatioista parhaat arviot saivat Verohallinnon ja Ilmatieteen laitoksen viestinnät. Sosiaalisessa mediassa tehty rekrytointiviestintämme palkittiin parhaana Magnet Awards Finland -kilpailun luovien ideoiden kategoriassa. Kyseisessä kategoriassa haettiin erityisesti toimialan perinteisiä kaavoja uudistavia työnantajakuvakampanjoita ja sisältöjä.

Asiakasviestinnässämme painottuivat

- verokortti ja sen ajan tasalla pitäminen pitkin vuotta
- veroilmoitusten tarkistaminen ja täydentäminen
- verojen maksaminen oikein ja ajoissa
- ajankohtaiset aiheet ja lakimuutokset esimerkiksi energiakriisin vuoksi, mm. sähkövähennys

### **Nostoja tutkimuksista**

**77 %** vastaajista on samaa mieltä väitteestä "Verohallinto kannustaa ohjeillaan ihmisiä toimimaan oikein".

**66 %** on jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että Verohallinto on miettinyt toimintansa asiakkaan näkökulmasta.

**81 %** on jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että löytää halutessaan helposti ohjaustietoa verojen ilmoittamiseen ja maksamiseen.

*Lähde: Verohallinnon asennekysely 2023*

## **4.2 Mittarit ja tavoitteet**

Seuraamme onnistumistamme ja kehitämme toimintaamme seuraavilla mittareilla ja tavoitteilla:

Mittari	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Toteuma 2022	Tavoite 2023	Toteuma 2023
Sähköisten verokorttimuutosten osuus (%)	74	76	77	≥76	76
Sähköisten tuloveroilmoitusten osuus, henkilöasiakkaat (%)	86	88	89	≥ 88	91
Puhelinasioinnin sujuvuus, verokorttipuheluiden vastausprosentti (%)		77	75	75...80	76
Puhelinasioinnin sujuvuus, muiden kuin verokorttipuheluiden vastausprosentti, (%)		81	82	78...82	79
Puhelinasiointiin tyytyväisten osuus, tekstiviestikysely (%), henkilöasiakkaat		93	93	≥93	93
Puhelinasiointiin tyytyväisten osuus, tekstiviestikysely (%), yritysasiakkaat		85	88	≥85	90
Asiakkaiden osuus, joiden mielestä Verohallintoon voi luottaa (%) 1)	-	88	91	≥90	91

1) Asiakkaiden asennekysely, lokakuu 2023 (n = 1 000). Vuodesta 2022 lähtien tutkimuksen toteutus eroaa aiemmista siten, että siinä oli 5-portainen neutraalin vaihtoehdon (ei samaa eikä eri mieltä) sisältävä vastausasteikko, kun taas aiemmissä tutkimuksissa käytettiin 4-portaista asteikkoa ilman neutraalia vastausvaihtoehtoa. Toteumat on muutettu tilastollisesti vertailtavaan muotoon.

#### 4.3 Case: Asiakaskohtaamisen malli tähtää positiiviseen asiakaskokemukseen

*Strateginen tavoitteemme on, että asiakkaillemme jää positiivinen kokemus veroasioiden hoitamisesta. Olemme rakentaneet avuksemme asiakaskohtaamisen mallin.*

Asiakaskohtaamisen mallissa kuvaamme, mitä positiivinen asiakaskokemus tarkoittaa arjen kohtaamisissa ja millaista toimintaa se meiltä edellyttää. Malli soveltuu kohtaamisiin eri kanavissa: puheluihin, kirjeisiin, OmaVero-viesteihin ja kasvokkain kohtauksiin.

Asiakaskohtaamisissa tärkeää on muun muassa taito kuunnella asiakasta sekä yhdenvertaisuuden ja ymmärrettävyyden varmistaminen. Malli lähtee liikkeelle ennen asiointia tapahtuvasta ennakoinnista, ja etenee asiakkaan myönteiseen kokemukseen veroasian hoitamisen jälkeen.

Otamme yhteisen mallin käyttöömmme vaiheittain. Vuoden 2023 loppuun mennessä suurin osa verotustyötä tekevästä henkilöstöstämme oli käynyt läpi mallin koulutuksen. Jatkossa perehdytämme kaikki uudet verotuksen tekijät mallin käyttöön.



Verotuksen oikeudenmukaisella toimittamisella tarkoitamme sitä, että toimintamme on valtakunnallisesti yhdenmukaista, laadukasta ja asiakkaiden näkökulmasta ennakoitavaa. Oikeudenmukaisesti toimitettu verotus on yksi strategisista tavoitteistamme.

### **YK:n tavoitteet 8, 10 ja 16**

Oikeudenmukaisesti toimitettu verotus vaikuttaa myönteisesti YK:n kestävän kehityksen tavoite 8:n saavuttamiseen. Edistämme tätä tavoitetta muun muassa valvomalla epäkohtia. Harmaan talouden ja työelämän rikkomusten kitkentä sekä reilun kilpailun turvaaminen mahdollistavat työtä ja talouskasvua.

YK:n tavoite 10 pyrkii eriarvoisuuden vähentämiseen maiden sisällä ja niiden välillä. Alatavoite 10.3. on määritelty näin: Taata yhtäläiset mahdollisuudet ja vähentää eriarvoista kohtelua muun muassa poistamalla syrjinnän mahdollistavat lait, politiikat ja käytännöt sekä edistämällä asianmukaista lainsäädäntöä, politiikkoja ja toimenpiteitä.

Edistämme tavoitteita muun muassa tehokkailla verotuksen prosesseilla, ohjauksella ja verovalvonnalla. Valvonnalla ja ohjauksella pyrimme varmistamaan, että kaikki asiakkaat osaavat ja pystyvät hoitamaan velvoitteensa.

YK:n tavoite 16 tähtää rauhaan, yhdenmukaisuuteen ja hyvään hallintoon. Alatavoitteena 16.3. on edistää oikeusturvaa kansallisilla ja kansainvälisillä tasoilla sekä varmistaa kaikille yhtäläinen pääsy oikeuspalveluiden piiriin.

Edistämme luottamusta liikekumppaneiden välillä ja julkisissa hankinnoissa. Toimenpiteitä ovat yritysten rekisteröinnin ja velvoitteiden hoidon seuranta, harmaan talouden torjunta sekä julkisen verovelkarekisterin ylläpito.

Edistämme verotuksen oikeellisuutta kansainvälisesti. Olemme mukana kehittämässä kansainvälistä tietojenvaihtoa ja toteutamme sitä parhaalla mahdollisella tavalla.

Huolehdimme myös siitä, että tietojen saaminen verotuksesta taataan lain edellyttämällä tavalla. Toteutamme verotuksen julkisten tietojen jakelun, ylläpidämme verotuksen tilastointia ja tilastojen julkaisemista sekä julkaisemme oman tilinpäätöksen.

## **5.1 Toimimme tasapuolisesti ja avoimesti**

Prosessimme varmistavat sen, että asiakas- ja virkailijaohjeistuksemme on yhtenäistä ja valtakunnallista. Asiakkaille se näkyy yhdenmukaisena ja tasapuolisena asioiden käsittelynä.

Olemme käyttäneet verotuksessa jo pitkään automaattista päätöksentekoa. Automaattinen päätöksenteko perustuu täsmällisiin, ennalta määritettyihin käsittelysääntöihin. Tapaus voidaan ratkaista automaattisesti ainoastaan, jos päätös ei edellytä tapauskohtaista harkintaa tai virkailija ratkaisee mahdolliset harkintaa vaativat seikat. Automaattista päätöksentekoa koskeva



lainsäädäntö tuli voimaan vuonna 2023. Se laajensi tapaa, jolla kerromme asiakkaillemme automaattisesta päätöksenteosta.

Tasapuolisuutta lisäävät myös ohjaus ja valvonta, joilla pyrimme varmistamaan, että jokainen hoitaa verovelvoitteensa.

### **Ohjaus ja valvonta**

Suurin osa valvontatoimenpiteistämme muodostuu saapuneiden veroilmoitusten valvonnasta ja muusta säännönmukaisesta verotuksen yhteydessä toteutetusta valvonnasta.

Käytämme verotarkastusresurssejamme joustavasti ohjaus- ja valvontasuunnitelman mukaisten veroriskien tai riski-ilmiöiden torjuntaan. Valitsemme veroriskin luonteen ja merkittävyyden kannalta tarkoituksenmukaisimman toimenpiteen, joka voi vaihdella kevyemmästä ennakoita ohjaavasta toimenpiteestä verotarkastukseen.

Tuloveroilmoitusten valvonnasta kertyi veroja yli 300 miljoonaa euroa, mikä on noin kolmanneksen enemmän kuin edellisenä vuonna.

Erityyppisiä valvontatoimenpiteitä valmistui kaikkiaan 5 372 (2022: 4 742). Kasvua selittää erityisesti valvontaprojekti, jossa hyödynnettiin verotarkastusta kevyempiä valvontakeinoja.

Valvontatoimenpiteistä verotarkastuksia oli 1 371 (2022: 1 444). Verotarkastusten perusteella tehtyjen toimenpiteiden euromääräinen vaikutus oli vuonna 2023 yhteensä 163 milj. € (2022: 329 milj.). Vertailuvuonna 2022 euromäärää nostivat yksittäiset poikkeuksellisen merkittävät tapaukset, jollaisia ei vuonna 2023 valmistunut.

### **Verotustietojen julkisuus**

Vakiintuneen käytännön mukaisesti annamme tuloverotuksen julkistamisen jälkeen tiedot yli 100 000 euroa ansainneista henkilöistä medialle journalistiseen käyttöön. Julkaisemme yhteisöjen tuloverotuksen julkiset tiedot vero.fi:ssä ladattavassa ja edelleen käytettävässä muodossa.

Tuotamme myös kansainvälisesti vertailtuna ainutlaatuisen yksityiskohtaisia tilastoaineistoja verotuksesta. Luovutamme kunnille tietoja kiinteistöverotuksesta ja tuloverotuksesta, jotta ne voivat varmistaa saavansa niille kuuluvat verotulot. Viestimme veronsaajille aktiivisesti tilitykseen vaikuttavista asioista ja muutoksista esimerkiksi Verosaajien verkkopalvelut -sivuston kautta.

### **Nostoja tutkimuksista**

- **83 %** vastaajista on täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että voi luottaa saamansa verotuspäätöksen oikeellisuuteen.
- **67 %** ajattelee, että Verohallinto kohtelee kaikki kansalaisia tasapuolisesti.
- **78 %** on eri mieltä väitteestä "Verohallinto tekee paljon virheitä".

*Lähde: Verohallinnon asennekysely 2023*

## 5.2 Mittarit ja tavoitteet

Seuraamme onnistumistamme ja kehitämme toimintaamme seuraavilla mittareilla ja tavoitteilla:

Mittari	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Toteuma 2022	Tavoite 2023	Toteuma 2023
Verotuspäätösten pysyvyys (HAO) (%)		86	90	≥85	87
Asiakkaiden osuus, joiden mielestä valvonta on tehokasta (%) 1)	-	81	91	≥90	91

1) *Asiakkaiden asennekysely, lokakuu 2023 (n = 1 000). Vuodesta 2022 lähtien tutkimuksen toteutus eroaa aiemmista siten, että siinä oli 5-portainen neutraalin vaihtoehdon (ei samaa eikä eri mieltä) sisältävä vastausasteikko, kun taas aiemmissä tutkimuksissa käytettiin 4-portaista asteikkoa ilman neutraalia vastausvaihtoehtoa. Toteumat on muutettu tilastollisesti vertailtavaan muotoon.*

Mittari	2020	2021	2022	2023	Muutos 2022–2023
Verotarkastusten määrä (kpl)	2 057	1 773	1 444	1371	- 5,1 %
Verotarkastuksen toimenpiteiden verovaikutus, kaikki verolajit (milj. €) 1)	138	220	329	163	- 50,5 %

1) *Vuodesta 2022 alkaen laskentatapaa on muutettu siten, että lukemaan on sisällytetty luonnollisten henkilöiden tarkastusten tuloverotuksen todelliset maksuunpanot verotuksen progressiivisuus huomioiden, kun taas aiemmin on sovellettu 20 %:n veroasteolettamaa verotarkastuksissa tehtyihin tulonlisäyksiin. Myöskään luovutusvoittoverohavaintojen välitöntä tulosvaikutusta ei ole aiemmin huomioitu. Edellä mainitut laskentatavan muutokset huomioiden vuoden 2021 toimenpiteiden tarkistettu euromääräinen verovaikutus olisi ollut 234 milj. €.*

## 5.3 Case: Tilastot lisäävät verojärjestelmän läpinäkyvyyttä

*Tuottamamme tilastot mahdollistavat kansalaisille luotettavaan ja riippumattomaan tietoon perustuvan keskustelun verotuksesta.*

Tilastojen julkaiseminen verotuksesta parantaa verojärjestelmän läpinäkyvyyttä sekä kansalaisten mahdollisuuksia arvioida voimassa olevien lakien oikeudenmukaisuutta ja vaikutuksia. Useat tahot käyttävät myös päätöksenteon tukena ja pohjana Verohallinnon tilastoja. Julkaistavien verotilastojen yksityiskohtaisuus ja nopeus ovat kansainvälisesti vertaillen ainutlaatuisia. Tilastoista esimerkiksi selviää, kuinka paljon tuloveroja kertyy eri tuloluokista, kuinka paljon eri veroja ilmoitetaan ja maksetaan sekä kuinka paljon verovähennyksiä käytetään.

Olemme vuodesta 2015 lähtien tehneet tilastoyhteistyötä Tilastokeskuksen kanssa. Toimitamme verotuksen aineistoja ja tilastointiin liittyviä määritelmiä Tilastokeskukseen, joka koostaa niistä tilastoja. Tilastojen jakeluun käytämme PXWeb-ohjelmaa, joka on myös Tilastokeskuksen sekä useiden muiden tilastoja tuottavien viranomaisten käytössä. Yhteistyö mahdollistaa myös Tilastokeskuksen rekistereiden hyödyntämisen Verohallinnon tilastoissa. Käyttäjän näkökulmasta tästä on se etu, että Verohallinnon tilastojen vertailukelpoisuus Tilastokeskuksen tilastoihin paranee. Lisäksi voimme

yhteistyön avulla hyödyntää tilastoissamme eräitä taustaluokittelijoita, joita emme omista aineistoistamme pystyisi tuottamaan.

Kattavimmat ja yksityiskohtaisemmat tiedot ovat saatavilla henkilö- ja yhteisöasiakkaiden tuloveroista sekä kiinteistöverosta. Julkaisemme kaikista keräämistämme veroista kertymistilastoja vähintään kuukausittain.

Tuotamme tilastoista erilaisia artikkeleita ja tiedotteita. Näissä avaaamme ja taustoitamme esimerkiksi veroihin vaikuttaneita lakimuutoksia, ilmiöitä sekä kehitystrendejä. Tilastot löytyvät [vero.fi-sivuilltamme](https://vero.fi/sivuilltamme).

## 6 Verotulojen varmistaminen



Meidän tärkein tehtävämme on varmistaa verotulot yhteiskunnan käyttöön. Huolehdimme verotuksen sujuvuudesta ja toimintavarmuudesta. Hankimme ja hyödynnämme verotustietoja kattavasti. Torjumme harmaata taloutta ja poistamme siten epätervettä kilpailua. Uudistamalla toimintatapojamme turvaamme verotulojen kertymisen myös tulevaisuudessa.

Onnistumisemme kahdessa strategisessa tavoitteessamme eli positiivisen asiakaskokemuksen luomisessa ja oikeudenmukaisesti toteutetussa verotuksessa edesauttaa kolmatta eli verotulojen varmistamista yhteiskunnan käyttöön.

Edistämme tällä kokonaisvaltaisella työllämme YK:n kestävän kehityksen tavoitetta 16: rauha, oikeudenmukaisuus ja hyvä hallinto.

### 6.1 Torjumme harmaata taloutta

Harmaa talous on pois yhteiskunnan rahoituksesta. Käytämme monia erilaisia työkaluja harmaan talouden estämiseen ja verorikosten selvittämiseen.

Harmaan talouden verotarkastusten kohdevalinnassa osuvuus nousi edellisvuoden jo hyvästä tasosta: toimenpiteitä aiheuttaneiden tarkastusten osuus oli 93 % (2022: 91 %), ja tarkastuskohteista 86 % (2022: 87 %) eteni rikosilmoitusharkintaan. Estimme perusteettomia ennakkoperintä- ja arvonlisäverovelvollisten rekisteröintejä ja poistimme rekisteriin kuulumattomia; näihin liittyviä tehtäviä oli käsittelyssä 2 437 (2022: 2 145). Konkurssiyhtiöiden palautuspetosvalvonnassa hylkäsimme yhtiöiden vastuuhenkilöiden ja heidän lähipiiriinsä kuuluvien henkilöiden ennakonpidätyksiä lähes 1,5 miljoonan euron edestä. Lisäksi valvoimme moniviranomaisyhteistyönä yhteensä 1 005 (2022: 721) toimijaa mm. taksi-, ravintola- ja rakennusaloilla sekä festivaaleilla.

#### Harmaan talouden selvitysyksikkö

Verohallintoon kuuluva Harmaan talouden selvitysyksikkö tutkii harmaan talouden ilmiöiden vaikutuksia ja torjuntaa sekä arvioi lainsäädännön vaikuttavuutta. Yksikkö laatii ilmiöselvityksiä myös valvonta- ja

lupaviranomaisten tehtävien tukemiseksi. Lisäksi selvitysyksikkö tuottaa tietopalveluna viranomaisten tehtävien tueksi digitaalisia velvoitteidenhoitoselvityksiä.

Tilintarkastusta koskevassa selvityksessä tarkastelimme tilintarkastusvelvoitteiden laiminlyöntejä sekä veroriskisyyden vaikutusta niiden todennäköisyyteen. Harmaan talouden aiheuttamaa verovajeen määrää arvioimme mittaamisselvityksissä, joissa selvitimme kotitalousvähennysjärjestelmän väärinkäytöksiä sekä rekistereiden ulkopuolella toimivia kotimaisia yrityksiä. Kokonaisuudessaan ilmiöselvityksiä, lausuntoja ja muita tiedon tuottamistehtäviä valmistui vuoden aikana yli 150.

Velvoitteidenhoitoselvityspalvelun käyttö laajeni edelleen tukemaan uusia viranomaistehtäviä, ja vuoden lopussa palvelua hyödynnettiin 37 viranomaistehtävässä. Velvoitteidenhoitoselvityksiä tilattiin yli 700 000.

Selvitysyksikön koordinoima viranomaisten yhteinen harmaan talouden ja talousrikollisuuden tilannekuvatoiminto ylläpiti ajankohtaista tilannekuvaa julkaisemalla Harmaa talous & talousrikollisuus -sivustolla 61 tietotuotetta.

### **Harmaan talouden ja talousrikollisuuden vastainen toimenpideohjelma**

Harmaan talouden ja talousrikollisuuden vastaisen toimenpideohjelman 2020–2023 hankkeet saatiin pääsääntöisesti valmiiksi vuoden 2023 loppuun mennessä.

Hankkeista erityisen merkittävä oli identiteettien väärinkäytöksiä ja palautuspetoksia koskeva hanke, jonka myötä olemme kehittäneet kyvykkyyttämme ja työkalujamme tunnistaa väärinkäytöksiä. Hanke on nostanut esiin laajemmin haasteet erityisesti ulkomaisen työvoiman rekisteröinnissä Suomessa. Jatkamme hankkeen aikana rakennetun työkalun kehitystä vuonna 2024.

Vakuutuskuorien valvontahanke nosti esiin valvonnan kehittämistarpeiden lisäksi lainsäädännön muutostarpeita. Käynnistimme aggressiivisen verosuunnittelun tutkimustoiminnan neljän tutkimusorganisaation kanssa, ja jatkamme sitä vuosina 2024–2025. Selvitimme rikostaustatiedon laajempaa hyödynnettävyyttä harmaan talouden torjunnassa. Samoin selvitimme Verohallinnon ja Tullin toimivaltuuksien ja tarkastusoikeuksien kehittämistä vastaamaan muiden kansallisten viranomaisten oikeuksia ja kansainvälistä kehitystä. Asian eteneminen edellyttää poliittista päätöstä.

Toteutimme harmaan talouden toimenpideohjelman puitteissa myös selvityshankkeen, joka koski kansainvälisiä turvaamis- ja täytäntöönpanotoimia, veroviranomaisten ja sidosryhmien käytettävissä olevia oikeus- ja virka-apukeinoja sekä EU-sääntelyä.

Ennalta estävää harmaan talouden torjuntaa teimme kolme vuotta kestäneessä viestintähankkeessa, joka oli suunnattu työelämään siirtyville nuorille ja maahanmuuttajille. Loimme hankkeessa viestintäkonseptin (happytaxpayer.com), uudistimme verokampus.fi-sivuston ja tavoitimme nuoria monipuolisesti sosiaalisen median eri kanavissa.

Ohjelmakauden aikana toteutettiin useita lakimuutoksia, joiden seurauksena Harmaan talouden selvitysyksikön velvoitteidenhoitoselvityspalvelu laajeni tukemaan kymmentä uutta viranomaistehtävää.

Ohjelmakauden aikana Verohallinto toteutti yhteensä 12 hankekokonaisuutta, joista viisi oli toteutushankkeita ja seitsemän selvityshankkeita. Teimme itsearviointin, jossa hankkeiden vaikuttavuus harmaan talouden ja talousrikostorjunnan kannalta sai kouluarvosanan 8 (mediaani). Arvioimme

hankkeiden toteuttaneen harmaan talouden ja talousrikostorjunnan strategiaa kouluarvosanalla 9. Toimenpideohjelman joustavuus eli mahdollisuus käynnistää uusia hankkeita tilanteen niin edellyttäessä sai arvosanan 9. Sen sijaan toimenpideohjelman rahoituksen merkityksen arvioimme tasolle 10: ilman erillisrahoitusta useat hankkeet olisivat jääneet toteutumatta.

Kokonaisarviona useimmat meitä koskevat ohjelmakauden hankkeet etenivät suunnitellusti ja tavoitellusti. Yksittäisiä hankkeita, kuten Harmaan talouden selvitysyksikköä koskeva lakimuutos, jäi toteutumatta aikataulu-, resurssi- tai muiden syiden takia.

### Nostoja tutkimuksista

- **10 %** vastaajista on täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että voisi jättää ainakin osan tuloistaan ilmoittamatta, jos kiinnijäämisen riski olisi pieni.
- **90 %** kokee, että Verohallinto valvoo tehokkaasti tulojen ilmoittamista ja verojen maksamista.

*Lähde: Verohallinnon asennekysely 2023*

## 6.2 Mittarit ja tavoitteet

Seuraamme onnistumistamme ja kehitämme toimintaamme seuraavilla mittareilla ja tavoitteilla:

Mittari	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Toteuma 2022	Tavoite 2023	Toteuma 2023
Oikea-aikaisesti maksettujen verojen osuus (%) 1)	91	93	93	≥93	93
Arvonlisäveron verovaje (%) 2)	3	3	3		

1) Vuoden 2020 toteumassa ei ole mukana Tullilta siirtyneet auto- ja valmisteverot.

2) Arvonlisäveron verovaje on arvioitu Verohallinnon kehittämällä verovalvonnan tuloksiin perustuvalla laskentamenetelmällä.

## 6.3 Case: Toimimme väärin rekisteröintien portinvartijana

*Identiteetin väärinkäytökset tarjoavat rikollisille toimijoille erilaisia mahdollisuuksia petosten toteuttamiseen. Avaimet petolliseen toimintaan annetaan yhden viranomaisen toimesta, mutta petos saattaa tulla ilmi toisen viranomaisen valvontatyössä.*

Verohallinto on viime vuosina rekisteröinyt enemmän ulkomaalaisia kuin mikään muu viranomainen Suomessa. Olemmekin kehittäneet rekisteröinnin menettelyitä niin, että tunnistamme jo rekisteröinnin yhteydessä paremmin toimijat, jotka pyrkivät hyödyntämään väärin perustein hankittuja tai varastettuja henkilö- tai yritystunnuksia petolliseen toimintaan.

Kehitystyö on tapahtunut osana Identiteettien väärinkäytökset ja palautuspetokset -hanketta (ID-hanke), joka puolestaan kuului vuodenvaihteessa päättyneeseen harmaan talouden torjunnan toimenpideohjelmaan. ID-hanketta voidaan pitää yhtenä tärkeimmistä toimenpideohjelman hankkeista, koska se nosti esiin poikkihallinnollisesti erittäin merkittäviä korjaustarpeita muun muassa viranomaisten kokonaiskoordinaatioon.

Kansainvälistyvä petostoiminta aiheuttaa merkittäviä veromenetyksiä ja vaikuttaa laajasti hyvinvointiyhteiskuntaamme. Petosten torjunta on osa vastuullista toimintaamme. Haluamme kerätä verot yhteiskunnan käyttöön ja taata rehellisille toimijoille mahdollisuudet reiluun kilpailuun estämällä epärehellistä tai petollista toimintaa.

## 7 Yhteistyö ja kumppanuudet



YK:n kestävän kehityksen tavoite 17 eli yhteistyö ja kumppanuus merkitsee meille strategisesti tärkeää tavoitekokonaisuutta ja toimintatapoja.

Kehitämme palvelujamme yhteistyössä asiakkaidemme ja sidosryhmiemme kanssa: kuuntelemme asiakkaitamme, pyrimme ennakoimaan heidän tarpeitaan ja vastaamaan niihin. Yhdessä voimme varmistaa vaivattoman veroasioinnin.

Tavoitteenamme on olla aktiivinen toimija yhteiskunnassa. Toimimme valtionhallinnon yhteisten periaatteiden mukaan suomalaisen yhteiskunnan hyväksi. Olemme mukana julkisten palvelujen rakentamisessa ja kehittämisessä ja toimimme aktiivisesti osana verotuksen ekosysteemiä.

Vaikutamme myös kansainvälisessä verotusyhteistyössä ja tiedonvaihdossa. Tuemme keskinäistä tietojenvaihtoa sekä jaamme teknologista osaamista. Meillä on verotukseen liittyviä kehitysyhteistyöprojekteja Afrikassa.

### 7.1 Yhteistyötä kotimaassa ja kansainvälisesti

Teemme yhteistyötä sidosryhmiemme kanssa kuuntelemalla heidän tarpeitaan ja tavoitteitaan sekä osallistamalla heitä palvelujemme kehittämiseen. Sidosryhmäyhteistyöllä pyrimme myös vaikuttamaan siihen, että verotuksen digitalisaatioastetta ja automaatiota saataisiin nostettua ja että lainsäädäntö tukisi sujuvaa verotusta.

#### Kansainvälisiä työryhmiä ja hankkeita

Olimme vuonna 2023 mukana melkein 150:ssä säännöllisesti kokoontuvassa kansainvälisessä työryhmässä ja projektissa. Yhteistyöfoorumeita olivat mm. OECD (Organization for Economic Cooperation and Development), EU (Euroopan unioni), IOTA (Intra-European Organisation of Tax Administrations) sekä pohjoismainen Nordisk Agenda.

Kolmivuotinen projekti Kyproksen verohallinnon tukemiseksi valmisohjelmiston toteutuksessa tuli päätökseen. Aloitimme Tansanian verohallinnon kanssa uuden kehitysyhteistyöhankkeen, joka keskittyy mm. valvonnan kehittämiseen, asiakaskokemukseen, muutosjohtamiseen ja käyttäytymistieteellisiin kokeiluihin. Työ rakentuu aiemman projektin onnistumisille. Projekti Kenian verohallinnon asiakasrekisteröinnin kehittämiseksi joutui lopulta odottamaan hyväksyntää Kenian

valtiovarainministeriöstä koko vuoden, ja käynnistyy vasta vuoden 2024 alusta.

Kaikissa hankkeissamme keskitytään institutionaalisen kapasiteetin kasvattamiseen, mikä tarkoittaa esimerkiksi prosessien parantamista ja standardien luomista. Keskitymme aihealueisiin, joissa meillä on vahvaa osaamista, ja työskentelemme vertaisuuden periaatetta kunnioittaen.

Suomen toimintaa kehittyvien maiden tulopohjan vahvistamiseksi arvioi riippumaton ja itsenäinen kansainvälinen evaluointitiimi. Olemme yksi monista toimijoista, joka on toteuttanut Suomen Verotus ja kehitys -toimintaohjelmia vuosina 2016–2023. Yksi tiimin havainnoista oli, että Suomi on onnistunut vahvistamaan Tansanian verohallintoa.

### **Yhteistyötä harmaan talouden torjunnassa**

Teimme myös harmaan talouden torjunnassa aktiivista kansallista ja kansainvälistä viranomais- ja sidosryhmäyhteistyötä. Yhdessä muiden viranomaisten tai ministeriöiden kanssa työstimme ja saimme valmiiksi kanssa useita kansallisen harmaan talouden ja talousrikollisuuden vastaisen toimenpideohjelman hankkeita.

Kansainvälisestä toiminnasta esimerkkeinä mainittakoon yhdessä muiden pohjoismaisten verohallintojen kanssa valmistellut Yhteispohjoismainen uhkakuva NATA2023 ja Korruptiorikokset -koulutukset, joita myös muut kansalliset viranomaiset voivat hyödyntää. Harmaan talouden torjunta on tiiviisti mukana myös mm. ammattimaisia avustajia koskevassa OECD:n alatyöryhmässä, järjestäytyneen rikollisuuden moniviranomaisvalvontaa kehittävässä ENFIN-hankkeessa sekä FCInet -työkalun kehittämistyössä. Kansainvälisen yhteistyön tuotoksia on jalkautettu aktiivisesti kansalliseen talousrikostorjuntaan.

Viron ja Suomen välinen reaaliaikainen tietojen vaihto alkoi 2023. Sopimus ja järjestelmä mahdollistavat ennalta määriteltyjen rekisteripohjaisten tietojen pyytämisen ja vastaanottamisen reaaliaikaisesti Viron vero- ja tullihallinnon ja Suomen Verohallinnon välillä palveluväylää hyödyntäen. Voimme käyttää tietoja kaikissa verotustehtävissämme sekä luovuttaa niitä muille viranomaisille verojen perintää tai verorikosten tutkimista varten.

### **Nostoja tutkimuksista**

- **79 %** vastaajista on samaa mieltä siitä, että Verohallinto on pystynyt muuttumaan muun yhteiskunnan mukana.

*Lähde: Verohallinnon asennekysely 2023*

## **7.2 Case: Ekosysteemi auttaa ylivelkaantuneita löytämään tarvitsemansa palvelut**

*Ylivelkaantuneisuus on merkittävä yhteiskunnallinen haaste. Siihen vastataksemme kokosimme ekosysteemin, jossa kehitimme ylivelkaantuneille asiakaslähtöisiä palveluita yhdessä eri toimijoiden kanssa.*

Maksuhäiriöt ovat lisääntyneet, ja täysi-ikäisistä suomalaisista niitä on jo yli kahdeksalla prosentilla. Verovelkaa suomalaisilla oli vuoden 2023 lopussa yhteensä 3,85 miljardia euroa.

Tunnistettuamme velkaantuneisuuden elämäntapahtumana lähdimme tutkimaan ilmiötä tarkemmin. Tavoitteenamme oli ylivelkaantumisen väheneminen ja taloudellisen hyvinvoinnin paraneminen. Halusimme

tunnistaa erilaiset ylivelkaantuneet ja heille sopivimmat palvelut sekä varmistaa saumattoman yhteistyön aiheen parissa toimivien kesken.

Onnistumisen edellytyksenä oli, että ymmärsimme ilmiön rakenteet ja lainalaisuudet. Kokosimme aiheen ympärillä työskentelevät toimijat yhteen ja kasvatimme osaamistamme ja ymmärrystämme toistemme palveluista ja katsantokannoista. Koordinoimme ylivelkaantuneisuuden ekosysteemiä kaikkiaan 1,5 vuoden ajan.

Valitsimme tutkittavaksi kohderyhmäksi ylivelkaantuneet lapsiperheet, joilla oli muun muassa julkisoikeudellista velkaa ulosotossa. Haastattelimme ylivelkaantuneita perheitä ja heitä auttavia ammattilaisia sekä monipuolistimme ymmärrystä asiakkaiden tilanteista kyselyillä.

Kertyneen ymmärryksen ja tunnistettujen ongelmakohtien kiteytyksen jälkeen lähdimme ideoimaan kokeiluja. Käynnistimme kokeilun esimerkiksi virtuaalisesta talousneuvonnasta, jossa taloustilanteestaan huolestunut asiakas voi keskustella samalla kerta useamman eri asiantuntijan kanssa. Analysoimme kokeiluja kevään 2024 aikana, minkä jälkeen suunnittelemme työn jatkoa.

## 8 Vastuullisuuden jalanjälki

Toiminnan jalanjälki muodostuu negatiivisista ekologisista, sosiaalisista ja taloudellisista vaikutuksista, joita organisaation olemassaolosta ja toiminnasta aiheutuu toimintaympäristöön. Vastuullisuustyömme yhtenä tavoitteena on pyrkiä minimoimaan tällaiset negatiiviset vaikutukset.

Valtionhallinnon vastuullisuusraportoinnin ohjeistuksen mukaisesti kerromme tässä yhteydessä myös henkilöstöstämme.

### 8.1 Huolehdimme henkilöstöstä ja ympäristöstä

Vuoden 2023 päättyessä meillä oli töissä 5 315 henkilöä 56 paikkakunnalla eri puolella Suomea.

Henkilöstön työtyytyväisyys pysyi hyvällä tasolla (3,78 asteikolla 1–5), ja edellisvuoteen verrattuna tulokset olivat lähes ennallaan. Kyselyn osa-alueista parhaimmat tulokset olivat: työyhteisön toimintakulttuuri (4,13), työnantajakuva ja arvot (4,04) sekä työ- ja toimintaympäristö (3,98).

Sairauspoissaoloja meillä oli 9,6 pv/htv (vuonna 2022: 11,0 pv/htv), mikä on pidemmällä aikajaksolla tarkasteltuna alhaisin tulos koronavuotia lukuun ottamatta. Sairauspoissaolojen lasku edellisvuodesta johtui hyvin pitkälle infektiosairauksien vähentymisestä. Sairauspoissaolot painottuivat alle 10 päivän poissaoloihin, joita oli 6,3 pv/htv eli yli 65 prosenttia sairauspoissaoloista.

VMBaro-töytytyväisyyskyselyn mukaan kokemus sukupuolten tasa-arvon toteutumisesta työyhteisössä oli erittäin korkealla tasolla (4,30). Kehitys on ollut suotuisaa vuodesta 2016 lähtien, jolloin kyselyn tulos oli tasolla 3,87.

Henkilöstö kokee myös ihmisten yhdenvertaisuuden parantuneen työyhteisössä. VMBaron väittämä ”Ihmisten yhdenvertaisuus toteutuu työyhteisössäni” arvioitiin vuonna 2016 tasolle 3,6, kun se vuonna 2023 oli jo 4,16.

Seuraamme sukupuolten välisiä palkkaeroja samapalkkaisuusindeksin avulla. Palkkatasa-arvo toteutuu meillä hyvin samoissa tai saman vaatavuuden



tehtävissä. Samalla vaativuustasolla sukupuolten väliset palkkaerot ovat vähäisiä ja ne selittyvät henkilökohtaiseen suoritukseen perustuvalla palkanosalla.

### Hiilijalanjälki on pienentynyt

Aloitimme hiilijalanjälkemme laskemisen vuonna 2010. Hiilijalanjäljen vähentäminen ja myös muut ympäristötavoitteemme on henkilöstömme keskuudessa koettu tärkeiksi tavoitteiksi.

Olemme vuosien 2017–2025 välillä sitoutuneet vähentämään

- sähkönkulutusta 7,5 %
- paperinkulutusta 30 %
- virkamatkoja 32 %
- jätemääriä 18 %

Verohallinnon hiilijalanjälki vuodelta 2023 oli 3 822,70 tCO<sub>2</sub> (2022: 3 999 tCO<sub>2</sub>), joka koostui energian, paperin, jätteiden sekä virkamatkojen aiheuttamista CO<sub>2</sub>-päästöistä. Hiilijalanjälki ovat pienentyneet jälleen korona-ajan jälkeisen lievän nousun jälkeen.

Toimitilojen käytön väheneminen ja etätyön pysyvä yleistyminen ovat vaikuttaneet sähkön ja lämmön käytön vähenemiseen. Jättemäärät ovat nousseet edellisvuodesta, mutta ovat yhä koronaa edeltävää aikaa matalammalla tasolla.

### Nostaja tutkimuksista

- **3,76** (asteikolla 1–5) on työntekijöiden antama arvio siitä, kuinka työpaikan arvot toteutuvat arjessa. Keskiarvo on noussut, vuonna 2016 se oli 3,41.

*Lähde: Verohallinnon työtyytyväisyyskysely 2023*

## 8.2 Mittarit ja tavoitteet

Seuraamme onnistumistamme ja kehitämme toimintaamme seuraavilla mittareilla ja tavoitteilla:

### Hiilidioksidipäästöjen muutos (CO<sub>2</sub>-indeksi, vertailukohtana vuosi 2017)

Mittari	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Virkamatkat	100	118	131	19	11	59	54
Paperinkulutus	100	109	83	80	67	65	63
Energiankulutus	100	103	92	61	57	45	44
Jättemäärät	100	109	105	80	68	89	95
Yhteensä	100	107	98	56	50	51	50

Mittari	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Toteuma 2022	Tavoite 2023	Toteuma 2023
Työtyytyväisyys (VMBaron kokonaisindeksi, 1–5)	3,76	3,7	3,77	≥3,70	3,78
Työnantajakuva ja arvot (VMBaro, 1–5)	4,08	4,03	4,08	≥4,00	4,04

### 8.3 Case: Uudet eettiset periaatteet kertovat, mitä vaadimme itseltämme

*Ei riitä, että toimimme lakien ja sitoumusten mukaan, vaan meidän pitää vaatia itseltämme enemmän. Haluamme toimia myös eettisesti oikein, ja sitä myös kansalaiset meiltä odottavat.*

Julkaisimme marraskuussa 2023 eettiset periaatteenne, jotka määrittelevät, miten haluamme Verohallinnossa toimittavan.

Eettisten periaatteiden lähtökohtina ovat henkilöstömme ja yhteisömme kunnioittaminen, oikeudenmukaisesti ja eettisesti toimiminen sekä Verohallinnon arvot: luottamus, yhteistyö, uudistuminen. Haluamme turvata hyvän hallinnon toteutumisen, ehkäistä eturistiriitoja ja varmistaa meillä työskentelevien riippumattomuuden.

Epäeettiseksi mielletty toiminta heikentäisi Verohallinnon mainetta sekä rapauttaisi asiakkaidemme ja sidosryhmiemme luottamusta meihin. Se taas vaikeuttaisi perustehtävämme tekemistä: verojen keräämistä hyvinvointiyhteiskunnan ylläpitämiseksi.

Teimme eettiset periaatteet arkisen työmme tueksi, ja ne toimivat ohjenuoranamme erityisesti tilanteissa, joissa teemme päätöksiä tai olemme vuorovaikutuksessa sidosryhmiemme kanssa. Avaamme periaatteita tarkemmin verkkokoulutuksessa, joka on pakollinen kaikille verohallintolaisille. Eettiset periaatteet sisällytetään myös yhteistyökumppaneidemme perehdytykseen.

Viestimme säännöllisesti eettisistä periaatteista henkilöstölle. Otimme myös sisäiseen käyttöömme eettisen kanavan, jonka kautta jokainen Verohallinnossa toimiva voi luottamuksellisesti ilmoittaa epäillyistä väärinkäytöksistä tai epäeettisestä toiminnasta.

#### **Eettiset periaatteenne ovat**

- Noudatamme lakeja ja sitoumuksia
- Kunnioitamme ihmisoikeuksia ja työntekijöiden oikeuksia
- Olemme vastuullinen työnantaja
- Huolehdimme vastuullamme olevasta omaisuudesta ja käsittelemme tietoja asianmukaisesti
- Huomioimme ympäristövastuun osana toimintaamme
- Teemme vastuullisia hankintoja
- Vältämme eturistiriitoja
- Emme hyväksy lahjontaa, korruptiota tai väärinkäytöksiä
- Toimimme eettisesti viranomaisyhteistyössä
- Noudatamme vaitiolovelvollisuutta ja tietojen hyväksikäyttökieltoa
- Noudatamme hyvän ja eettisen johtamisen periaatteita
- Torjumme korruptiota ja harmaata taloutta yhteiskunnassa
- Ilmoitamme huolenaiheista ja epäkohdista

## 9 Vastuullisuusraportointi

Olemme kehittäneet vastuullisuusraportointiamme ja vastuullisuustyötämme Valtiokonttorin ohjeistusta ja hyviä käytäntöjä hyödyntäen.

Kuluneena vuonna nostimme vastuullisuuden entistä näkyvämmiin osaksi Verohallinnon strategisia tavoitteita. Toimimme vastuullisuutta esille myös henkilöstömme arjessa julkaisemalla erilaisia vastuullisuusaiheita viikoittain sisäisissä viestintäkanavissamme.

Tämä raportti on laadittu valtionhallinnon yhteisen raportointikehyksen mukaisesti. Toteutamme vastuullisuusraportoinnin erillään kirjanpitoyksiköiden tilinpäätöksestä. Julkaisemme raportin vuosittain pdf-muodossa ja julkaisemme sisällöt tiivistetysti vero.fi:ssä. Verkkosivuilla on lisäksi vuoden tärkeimmät luvut.

Raportin sisällön koostamisessa olemme hyödyntäneet tietoja toiminta- ja taloussuunnitelmasta, tilinpäätöksestä, henkilöstökertomuksesta ja Green Office -raportista.

Julkaisemme vuotta 2024 koskevan raportin keväällä 2025.

Lisätietoja vastuullisuusraportista: [viestinta@vero.fi](mailto:viestinta@vero.fi)