

Verohallinto
PL 325
00052 VERO

Verohallinnon vastuullisuusraportti vuodelta 2021

Sisällys

1. Kuvaus Verohallinnosta

- 1.1. Vastuullisuustyön johtaminen ja hallinto
- 1.2. Vastuullisuustavoitteet ja valinta

2. Ihmisarvoista työtä ja talouskasvua – YK:n kestävän kehityksen tavoite 8.

- 2.1. Positiivinen asiakaskokemus
- 2.2. Sähköiset palvelut asiakkaille – OmaVero
- 2.3. Harmaan talouden torjunta

3. Eriarvoisuuden vähentäminen – YK:n kestävän kehityksen tavoite 10.

- 3.1. Oikeudenmukaisesti toimitettu verotus
- 3.2. Verovelkojen hallinta ja perintä
- 3.3. Korona-ajan ratkaisut asiakkaille
- 3.4. Veromyönteisyys
- Tapauskuvaus: Viestintää nuorille ja työelämään tuleville*
- 3.5. Yhdenvertaisuus

4. Rauha, oikeudenmukaisuus ja hyvä hallinto – YK:n kestävän kehityksen tavoite 16

- 4.1. Kansainvälinen tietojenvaihto
- 4.2. Verovelkatodistukset
- 4.3. Verotuksen julkiset tiedot, tilinpäätökset ja tulossopimusseuranta

5. Yhteistyö ja kumppanuus – YK:n kestävän kehityksen tavoite 17

- 5.1. Sidosryhmäyhteistyö
- 5.2. Kansainvälisyys
- Tapauskuvaus: Verohallinnon kehitysyhteistyöhanke Tansanian verohallinnon kanssa*

6. Jalanjälki

- 6.1. Green Office -ympäristöohjelma
- 6.2. Henkilöstön työhyvinvointi
- 6.3. Turvallisuus

7. Raportin laadintatapa

1. Kuvaus Verohallinnosta

Verohallinnon tehtävänä on toteuttaa verotus oikean määräisenä ja oikeaan aikaan, ja siten varmistaa yhteiskunnan toimintojen rahoitus. Verohallinto keräsi vuonna 2021 veroja yhteiskunnan käyttöön 75,6 miljardia euroa.

Verohallinnon asiakkaita ovat yksityishenkilöt sekä yritykset ja yhteisöt. Tavoitteena on auttaa asiakkaita toimimaan veroasioissa omatoimisesti ja oikein. Verohallinnon tärkein sähköinen palvelukanava on OmaVero-palvelu.

Verohallinto kerää veroista ja veronluonteisista maksuista noin 95 %. Verohallinnon ohella veroja ja maksuja keräävät Tulli ja Traficom. Välitämme kertyneet verot joka kuukausi eteenpäin yhteiskunnan palveluja ylläpitäville tahoille: valtiolle, kunnille, Kansaneläkelaitokselle, seurakunnille ja metsänhoitoyhdistyksille.

Verohallinnossa oli 31.12.2021 töissä 5 212 henkilöä. Verohallinnon kolme pääyksikköä ovat Verotus, Asiakkuus ja Tuotehallinta. Verotusyksikköön kuuluvat verotoimistot, joissa on muun muassa asiakaspalvelu. Verotusyksikössä työskentelee noin 4 000 työntekijää. Verohallinnon toimipaikkoja on 55 paikkakunnalla eri puolella Suomea.

Asiakslähtöisyys

Kesäkuussa 2020 Verohallinnon ohjausmalli uudistettiin. Toimintaa muutettiin entistä asiakslähtöisemmäksi. Asiakslähtöiselle toiminnalle on kolme periaatetta: asiakaskokemuksen parantaminen, asiakaskysynnän vähentäminen ja verokertymän turvaaminen. Asiakslähtöisyys edellyttää asiakastarpeiden perusteellista ymmärrystä ja tämän tiedon käyttöä toiminnassa, ohjauksessa ja kehittämisessä niin, että asiakkaan toiminta helpottuu ja verokertymä varmistuu.

Toiminnan kehittäminen

Parannamme toimintamme ketteryyttä lisäämällä itseohjautuvuutta ja hyödyntämällä ketterän kehittämisen malleja. Uudistamme jatkuvasti osaamistamme, ja panostamme asiakkaan kokonaistilanteen ymmärtämiseen. Johdamme tavoitteilla, tiedolla ja valmentavalla otteella. Kohdenamme voimavaramme todennetun vaikuttavuuden perusteella.

Verokertymä 2021

Vuoden 2021 verokertymä nousi ennätysuureksi yhä jatkuneesta koronatilanteesta huolimatta. Maksamatta olevien verojen kokonaismäärä aleni selvästi edellisvuoden lopun tilanteesta. Arvonlisäveron verovaje – lainmukaisesta verokertymästä saamatta jäänyt osuus – pysyi kansainvälisesti vertaillen alhaisella tasolla. Vuoden 2021 lopulla tehdyssä laskennassa verovajeeksi saatiin 3 % sekä vuodelta 2019 että 2020.

[Tulosohjausasiakirjat - vero.fi](https://www.vero.fi/tulosohjausasiakirjat)

Videolla Verohallinnon pääjohtaja Markku Heikura vastaa nuorten esittämiin kysymyksiin verojen maksamisesta ja vastuullisuudesta.

[Verotus yhdistää | Aktuellt om beskattning | Topical tax issues - YouTube](#)

1.1. Vastuullisuustyön johtaminen ja hallinto

Verohallinnon vastuullisuustyötä kehitetään aktiivisesti Valtiokonttorin ohjeistusta ja hyviä käytäntöjä hyödyntäen vuonna 2022. Työn koordinoinnista vastaa Viestintäyksikkö. Myös mitattavia vastuullisuustavoitteita täsmennetään. Vastuullisuustyöstä ja sen tavoitteissa etenemisessä raportoidaan Verohallinnon johtoryhmälle.

Vastuullisuutemme peruspilarit ovat:

- Perustehtävämme eli verotuksen suorittaminen parhaalla mahdollisella tavalla. Turvaamme hyvinvoivan yhteiskunnan kestävän rahoituksen – myös muuttuvassa maailmassa.
- Myötävaikuttaminen siihen, että sääntöjä noudatetaan yhteiskunnan taloudellisessa toiminnassa
- Hallinnollisen toiminnan kehittäminen, mikä tarkoittaa asiakkaille saavutettavamman ja ympäristöystävällisemmän asioinnin mahdollistamista
- Verohallinnon sisäinen vastuullisuustyö, kuten esimerkiksi Green Office
- Parhaiden käytäntöjen jakaminen ja kehitysyhteistyö

Valtiokonttori ohjeisti valtion virastoja ja laitoksia arvioimaan oman vastuullisuustyönsä vaikuttavuutta Yhdistyneiden kansakuntien (YK) kestävän kehityksen tavoitteiden näkökulmasta keväällä 2021. Vastuullisuusraportoinnin kehyksenä valtionhallinnossa on YK:n kestävän kehityksen toimintaohjelma (Agenda 2030) ja siinä asetetut 17 tavoitetta. Nämä tavoitteet ovat laajalaisia ja toisistaan riippuvaisia.

1.2. Vastuullisuustavoitteet ja valinta

Raportoinnin keskiössä ovat omalla toiminnalla aikaansaadut myönteiset vaikutukset (kädenjälki) tunnistettuihin tavoitteisiin sekä negatiivisten vaikutusten (jalanjälki) vähentäminen.

Verohallinto järjesti keväällä 2021 tiiviin kolmen työpajan sarjan, jossa käsiteltiin vastuullisuustyötä (19.4., 22.4. ja 26.4.2021). Työpajoihin osallistui 13 verohallintolaista eri toiminnoista.

Työpajojen tavoitteena oli tunnistaa ja määritellä, mitä YK:n kestävän kehityksen tavoitteita ja niiden alatavoitteita Verohallinto edistää omassa toiminnassaan parhaiten. Työpajoissa käsiteltiin Verohallinnon vastuullisuustyön nykytilaa ja valittujen YK:n tavoitteiden kytkentää Verohallinnon strategiaan. Tavoitteiden valinnassa hyödynnettiin niitä organisaation strategian osia, jotka liittyvät kestävän kehityksen edistämiseen ja ovat mielestämme olennaisia sidosryhmiemme kannalta. Verohallinnon johtoryhmä hyväksyi työryhmän ehdottamat valinnat toukuussa 2021.

Valitut tavoitekokonaisuudet ovat:

- tavoite 8 ihmisarvoista työtä ja talouskasvua
- tavoite 10 eriarvoisuuden vähentäminen
- tavoite 16 rauha, oikeudenmukaisuus ja hyvä hallinto
- tavoite 17 yhteistyö ja kumppanuus.

Tavoitteita edistävä toimintamme kädenjälki vuonna 2021 on kuvattu seuraavissa luvuissa.

2. Ihmisarvoista työtä ja talouskasvua – YK:n kestävän kehityksen tavoite 8.

Edistää kaikkia koskevaa kestävää talouskasvua, täyttä ja tuottavaa työllisyyttä sekä säällisiä työpaikkoja.

Tässä luvussa kuvataan Verohallinnon toiminnan myönteisiä vaikutuksia (kädenjälki) YK:n kestävän kehityksen tavoitteen 8 toteutumiseen.

Verohallinto edistää tätä tavoitetta tuottamalla yhteiskunnalle vaikuttavia palveluita ja valvomalla epäkohtia.

Verohallinto pyrkii helpottamaan asiointia digitalisaation avulla. Harmaan talouden ja työelämän rikkomusten kitkentä sekä reilun kilpailun turvaaminen mahdollistavat työtä ja talouskasvua kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti.

Verohallinnon visiona on "parasta verotusta – yhdessä". Visiossa Verohallinto kuuluu digitaalisen talouden edelläkävijöihin. Olemme sulauttaneet palvelumme kolmansien osapuolien liiketoiminta-alustoihin. Asiakkaiden ei tarvitse miettiä verotusta, koska verotus tehdään siinä kohdassa, jossa verotettava tapahtuma syntyy. Näin verotus on sulautunut vaivattomasti ihmisten arkeen. Verovaje on pienentynyt ja yhteiskunnan rahoitus on turvattu.

2.1. Positiivinen asiakaskokemus

Verohallinnon strategiset tavoitteet ovat verotulojen varmistaminen, oikeudenmukaisesti toimitettu verotus sekä positiivinen asiakaskokemus.

Verohallinnon tavoitteena on luoda positiivinen asiakaskokemus kaikessa veroasioiden hoitamisessa. Positiivisen asiakaskokemuksen toteutuessa asiakkaat saavat asiansa hoidettua, ovat tyytyväisiä palveluihin ja kokevat saavansa tasapuolista kohtelua.

Mittareita ja tuloksia 2021

Verohallinnon puhelinpalvelun jatkuvan asiakastyytyväisyysseurannan mukaan vuonna 2021 asiakkaat arvioivat 90 % puhelusta hyväksi tai erinomaisiksi ja saivat asiansa ratkaistua tai vireille 93 %:ssa tapauksista. Tulokset perustuvat noin 110 000 puhelusta saatuun arvioon.

Verohallinnon chat-palvelussa vastaavat prosentit olivat 45 % (hyvä tai erinomainen arvio) ja 51 % (asian ratkaiseminen tai saaminen vireille). Chatissa arviointeja kertyi vuoden aikana noin 100 000 asiointitapahtumasta. Puhelinpalvelun ja chatin välisen tyytyväisyseron arvellaan selittyvän ennen kaikkea sillä, että chat-palvelussa asioidaan tunnistautumattomana, eikä asioita näin ollen pystytä aina ratkaisemaan.

Myös käyntiasiointin asiakastyytyväisyyttä alettiin mitata vuoden 2021 aikana. Arvioita kertyi noin 2 200. Vastaajista 96 % koki saaneensa asiansa ratkaistua tai vireille. 93 % antoi asiointistaan hyvän tai erinomaisen arvosanan.

Vuonna 2021 tehtiin myös asiakastutkimus tilitoimistoille näiden kokemuksista verotarkastuksista. Tutkimukseen haastateltiin tilitoimiston edustajia, jotka olivat osallistuneet puolentoista viime vuoden aikana verotarkastukseen. Vastaajista 96 % oli sitä mieltä, että heidän käsityksensä Verohallinnon toiminnasta parantui tai pysyi vähintäänkin ennallaan tarkastukseen osallistumisen myötä. Vastaajista 85 % oli sitä mieltä, että yhteistyö tarkastajien kanssa sujui hyvin.

Verotarkastuksen kohteena olleille lähetetään eräin poikkeuksin asiakaspalautekysely verotarkastuksen valmistuttua. Kyselyyn vastasi 19 % kyselyn saaneista asiakkaista. Vuonna 2021 asiakastyytyväisyys oli 4,2 (asteikko 1–5).

2.2. Sähköiset palvelut asiakkaille – OmaVero

OmaVero on Verohallinnon verkkoasiointipalvelu, jota kehitetään yhteistyössä asiakkaiden kanssa. OmaVeron kirjaututaan henkilökohtaisilla pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella.

Mittareita ja tuloksia 2021

OmaVero-palvelussa on uloskirjautumissivulla yksinkertainen fiiliskysely, jossa kysytään "miten asiointi palvelussa sujui?". Vuoden aikana kyselyyn saaduista noin 1,2 miljoonasta vastauksesta 85 %:ssa vastattiin asiointin sujuneen hyvin.

Vuonna 2021 OmaVero-kirjautumisten määrä nousi. OmaVerossa tehtyjen muutosverokorttien määrä suhteessa muutosverokorttien kokonaismäärään nousi ja palvelussa täydennettyjen veroilmoitusten määrä nousi.

- OmaVero-kirjautumiset: 28 milj. (vuonna 2020: 25 milj.)
- Muutosverokortit OmaVerossa: 76 % (vuonna 2020: 74 %)

- Veroilmoitusten täydennykset OmaVerossa: 86 % (vuonna 2020: 85 %)
- OmaVeron osuus veroasioinnista: 92 % (vuonna 2020: 89 %)

Vero.fi-verkkosivusto ja Verohallinnon sosiaalinen media lukuina 2021

- Vero.fi-käynnit 2021: 38 milj. (vuonna 2020: 40 milj.)
- Sosiaalisen median sisältöjen näyttökerrat 2021: 22 milj.
- Reaktiot sosiaalisessa mediassa 2021: 348 000 kpl, kysymykset 20 000 kpl, seuraajat 177 000

2.3. Harmaan talouden torjunta

Verohallinto torjuu harmaata taloutta ja poistaa siten epätervettä kilpailua, mikä vaikuttaa myönteisesti tavoitteen kahdeksan toteutumiseen.

Harmaan talouden selvitysyksikkö arvioi ilmiöselvityksissään harmaan talouden ilmiöitä ja niiden vaikutuksia, tutkii lainsäädännön vaikuttavuutta ja mittaa harmaan talouden määrää. Ilmiöselvityksiä laaditaan eri valvonta- ja lupaviranomaisten tehtävien tueksi. Ilmiöselvityksiä, lausuntoja ja muita tiedon tuottamistehtäviä laadittiin vuonna 2021 kaikkiaan 185 kappaletta. Selvitysyksikön tuottaman velvoitteidenhoitoselvityspalvelun kysyntä pysyi korkealla tasolla ja selvitysyksikkö vastasi vuoden aikana yli 707 000 pyyntöön. Vuonna 2021 velvoitteidenhoitoselvitysten käyttötarkoituksiin tuli lakimuutoksen myötä neljä lisäystä, ja vuoden lopulla selvityksiä laadittiin 29 eri viranomaistehtävän tueksi. Selvitysyksikkö toimii valtakunnallisena koordinaattorina viranomaisten yhteisessä harmaan talouden ja talousrikollisuuden tilannekuvatoiminnossa sekä ylläpitää sen julkaisualustana toimivaa Harmaa talous & talousrikollisuus -sivustoa. Tilannekuvassa toteutettiin vuoden aikana 65 julkaisua.

Harmaan talouden torjunnassa estettiin perusteettomia yritysten rekisteröintejä Verohallinnon rekistereihin ja poistettiin rekistereihin kuulumattomia toimijoita: ennakkoperintä- ja arvonlisäverovelvollisten rekistereihin kohdistuvia estoja ja poistoja tehtiin vuonna 2021 yhteensä 1 220. Harmaan talouden torjunnan verotarkastuksista 94 % johti toimenpiteisiin ja 86 % rikosilmoitusharkintaan.

Harmaan talouden torjunnan viranomais- ja sidosryhmäyhteistyö on ollut tiivistä. Kansallisen harmaan talouden ja talousrikollisuuden vastaisen toimenpideohjelman eri hankkeita on edistetty aktiivisesti. Näistä mainittakoon Verohallinnon ID-väärinkäytökset ja palautuspetokset -hanke sekä viranomaisten yhteinen resurssiseurantajärjestelmä. Ennalta estävää kaupunkiyhteistyötä on jatkettu yhdessä Kilpailu- ja kuluttajaviraston kanssa. Yhteistyö on ollut aktiivista myös kansainvälisesti – Verohallinto osallistuu mm. yhteispohjoismaiseen uhkakuvatyöhön ja liittyi ensimmäisten joukossa FCInet -tietojärjestelmään, jossa vaihdetaan herätetietoa rajat ylittävistä petostoiminnasta. Kansainvälisen yhteistyön tuotoksia on jalkautettu kansalliseen talousrikostorjuntaan.

3. Eriarvoisuuden vähentäminen – YK:n kestävän kehityksen tavoite 10.

Vähentää eriarvoisuutta maiden sisällä ja niiden välillä

Tässä luvussa kuvataan Verohallinnon toiminnan myönteisiä vaikutuksia (kädenjälki) tavoitteen 10 toteutumiseen.

Oikeudenmukaisesti toimitettu verotus on yksi Verohallinnon strategisista tavoitteista. Verotuksen oikeudenmukaisella toimittamisella tarkoitetaan sitä, että Verohallinnon toiminta on valtakunnallisesti yhdenmukaista, laadukasta ja asiakkaiden näkökulmasta ennakoitavaa.

3.1. Oikeudenmukaisesti toimitettu verotus

YK:n tavoite 10, alatavoite 10.3.

Taata yhtäläiset mahdollisuudet ja vähentää eriarvoista kohtelua muun muassa poistamalla syrjinnän mahdollistavat lait, politiikat ja käytännöt sekä edistämällä asianmukaista lainsäädäntöä, politiikkoja ja toimenpiteitä.

Verovaje on lainmukaisen verokertymän ja todellisen verokertymän erotus. Suomessa on monien muiden maiden tavoin laskettu verovajetta toistaiseksi vain arvonlisäveron osalta. Arvonlisäveron verovaje on Suomessa vuosina 2019–2020 ollut noin 3 % lainmukaisesta verokertymästä. Tämä on Euroopan alhaisimpia.

Vuodelta 2021 verovajetta ei ole tämän raportin julkaisemiseen mennessä voitu laskea monien taannehtivasti saatavien lähtötietojen vuoksi. Pieni verovaje kertoo osaltaan oikeudenmukaisesti toimitetusta verotuksesta. Verohallinto on toiminnallaan myötävaikuttanut siihen, että verolait pannaan täytäntöön lähes täysimääräisesti kaikkien niiden kohdalla, joita ne kulloinkin koskevat.

Sujuva asiakkaiden rekisteröinti ja rekisteröintiaseman muutokset ovat yritystoiminnan käynnistämisen ja jatkuvuuden edellytyksiä. Verohallinnon tehtävänä on varmistaa ennakkoperintä-, työnantaja- ja arvonlisäverovelvollisten rekisteröinnin edellytykset ja valvoa rekisterien ajantasaisuutta. Tavoitteena on käsitellä näihin rekistereihin liittyvät ns. roolirekisteröintitehtävät 21 päivässä. Virkailijatyönä tehtiin vuonna 2021 noin 61 300 roolirekisteröintitehtävää, joista keskimäärin 61 % käsiteltiin tavoiteajassa.

Verohallinnossa riippumattomana toimielimenä toimiva Veronsaajien oikeudenvilvontayksikkö edistää hyvän ja ennustettavan verojärjestelmän toteutumista antamalla vuosittain noin 900 vastinetta ja tekemällä noin 150 muutoksenhakua. Vastine voidaan antaa silloin kun verovelvollinen tai ennakkoratkaisun hakija hakee muutosta verotukseensa tai Verohallinnon ennakkoratkaisuun taikka keskusverolautakunnan ennakkoratkaisuun hallintotuomioistuimessa. Muutoksenhaussa oikeudenvilvontayksikkö hakee muutosta toimitettuun verotukseen, Verohallinnon tai keskusverolautakunnan antamaan ennakkoratkaisuun taikka muutoksenhakuasteen päätökseen. Oikeudenvilvontayksikkö hakee muutosta pääsääntöisesti silloin, kun asiassa on kysymys oikeudellisesti tulkinnanvaraisesta asiasta. Yksikön toiminnan oikeudellista vaikuttavuutta kuvaa se, kuinka suuressa osassa sen tekemistä valituksissa hallinto-oikeus tai korkein hallinto-oikeus julkaisee valituksen johdosta antamansa ratkaisun. Vuonna 2021 hallinto-oikeus julkaisi 9 % ja korkein hallinto-oikeus 33 % yksikön tekemiin valituksiin annetuista ratkaisuista.

Oikaisuvaatimukset

Verotuksen oikeudenmukaisuuden yksi keskeinen osatekijä on mahdollisuus hakea muutosta verotukseensa oikaisuvaatimuksella. Vuonna 2021 tehtiin noin 150 000 oikaisuvaatimusta. Verohallinnon vuoden 2021 suurimpana haasteena pidettiin verotuksen oikaisuvaatimusten käsittelyn ruuhkautumista ja pitkiksi venyneitä käsittelyaikoja. Keskimääräinen käsittelyaika oli noin 10 kuukautta, ja noin 78 %:ssa vuonna 2021 ratkaistuissa oikaisuvaatimuksista käsittelyaika oli yli 6 kuukautta. Vuoden jälkipuoliskolla tehtiin korjaavia toimenpiteitä lisäämällä väliaikaisesti henkilökuntaa purkamaan ruuhkaa ja etsimällä juurisyyanalyysin avulla pysyviä ratkaisuja oikaisuvaatimusten käsittelyaikojen pitämiseksi kohtuullisella tasolla.

Verohallinnossa toimii riippumattomana toimielimenä Verotuksen oikaisulautakunta, joka käsittelee verotuksen oikaisuvaatimukset. Oikaisuvaatimukseen annettuun päätökseen voi hakea muutosta tekemällä valituksen hallinto-oikeuteen. Hallinto-oikeuksissa tehtiin vuonna 2021 kaikkiaan 1 072 verotuksen oikaisuvaatimukseen liittyvää ratkaisua. Verotuksen oikaisulautakunnan päätös pysyi 86 %:ssa hallinto-oikeuksien tutkimista tapauksista.

3.2. Verovelkojen hallinta ja perintä

Maksamatta olevia veroja eli verovelkoja oli vuoden 2021 lopussa 3,76 mrd € (-12,5 % verrattuna vuotta aiempaan). Verovelkojen lasku johtuu ennen kaikkea siitä, että vuonna 2020 tehtiin poikkeuksellisen suuri määrä maksujärjestelyitä, joihin liittyviä veroja maksettiin vuonna 2021 enemmän kuin uutta verovelkaa syntyi. Maksamatta olevista veroista oli arvonlisäveroja 1,76 mrd € (47 %), henkilöasiakkaiden tuloveroja 1,31 mrd € (35 %) ja yhteisöjen tuloveroja 485 milj. € (13 %).

Verojen maksamisen oikea-aikaisuus parani edellisvuosista, ja perinnän toimenpiteet (maksu- muistutus, maksujärjestely, ulosotto, konkurssiuhkainen maksukehotus) tuottivat verovelan suorituksia edellisvuosia paremmin. Alhainen verovelka kertoo osaltaan verotuksen oikeuden- mukaisuudesta, kun verojen maksamiseen osallistuvat mahdollisimman täysimääräisesti kaikki, joiden lain mukaan veroja kuuluu maksaa.

3.3. Korona-ajan ratkaisut asiakkaille

Korona on voinut aiheuttaa Verohallinnon asiakkaille vaikeuksia hoitaa veroasioita. Verohallinto on tukenut asiakkaitaan tässä poikkeuksellisessa tilanteessa. Koronatilanteesta johtuen Verohallinto pidensi yhteisöjen ja yhteisetuoksien veroilmoitusten määräaika keväällä 2020 ja 2021. Veroilmoitukselle sai kuukauden lisäajan. Verohallinto on myös tukenut maksuvaikeuksiin joutuneita asiakkaita tarjoamalla maksujärjestelyä helpotetuin ehdoin antamalla verojen maksuun lisäaikaa ja normaalia alemmalla viivästyskorolla. Korona-aikana tehtyjä helpotettuja maksujärjestelyjä on noudatettu hyvin. Koronarajoitukset eivät myöskään ole kasvattaneet konkurssiuhkaisten maksukehotusten tai Verohallinnon tekemien konkurssihakemusten määrää.

3.4. Veromyönteisyys

Verohallinnon teettämään laajan valtakunnallisen haastattelututkimuksen mukaan 95 % suomalaisista pitää verojen maksamista kansalaisen tärkeänä velvollisuutena. Selkeä enemmistö eli 82 % luottaa verotuspäätöksen oikeellisuuteen. Tutkimus toteutettiin syyskuussa 2021 (N=1020).

Suomalaisista 96 % on samaa mieltä siitä, että verojen kerääminen on tärkeää hyvinvointivaltion ylläpitämisen vuoksi. Lisäksi 79 % maksaa veronsa mielellään ja tuntee saaneensa vastinetta maksamilleen veroille.

Tapauskuvaus: Viestintää nuorille ja työelämään tuleville

Verohallinto käynnisti marraskuussa 2021 uudenlaisen viestintäkokonaisuuden, jossa kerrotaan verorahojen käytöstä ja pyritään lisäämään myönteistä asennetta verojen maksamiseen. Hanke on osa valtioneuvoston harmaan talouden ja talousrikollisuuden torjunnan toimenpideohjelmää ja jatkuu vuoden 2023 loppuun.

Viestintää on kohdistettu erityisesti nuorille ja maahanmuuttajille. Poikkeuksellisesti viidellä eri kielellä toteutettu sosiaalisen median markkinointi tavoitti syksyllä kattavasti palveluita käyttävät nuoret ja nuoret aikuiset. Vaikuttajien kanssa yhteistyössä tehdyt julkaisut keräsivät 216 187 näyttökertaa ja 24 391 reaktiota. Viestintäkonseptin verkkosivuilla puolestaan vieraili noin 15 000 kävijää.

Lisätietoa

[Suomalaiset ymmärtävät verojen merkityksen – nuorten suhtautuminen kuitenkin kaksijakoista - vero.fi](#)

[Happy taxpayer - vero.fi](#)

3.5. Yhdenvertaisuus

Edellytämme asiakkaiden tasa-arvoista ja yhdenvertaista kohtelua kaikessa toiminnassamme.

Verohallinto on valtakunnallisesti yhdenmukainen toimija. Kaikki toimintatavat ovat valtakunnallisesti yhteneväisiä eikä toiminnassa ole esimerkiksi alueellisia eroavuuksia. Verohallintotasoisella prosessiohjauksella varmistetaan verotuksen toimintavarmuus, tehokkuus ja yhdenmukaisuus. Verohallinnon asiakaspalvelu on organisoitu ja johdettu yhdenmukaisesti. Yhdenvertainen kohtelu asiakkaille tarkoittaa sitä, että jokaisen asiakkaan henkilökohtainen tilanne huomioidaan yksilöllisesti ja ohjaus sekä neuvonta toteutetaan näistä lähtökohdista.

Verohallinnon asiakkaiden tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistämisestä sekä syrjinnän ehkäisystä on tehty erillinen asiakirja, Yhdenvertaisuus Verohallinnon asiakkaille, ja se päivitetään kolmen vuoden välein.

4. Rauha, yhdenmukaisuus ja hyvä hallinto – YK:n kestävän kehityksen tavoite 16.

Edistää rauhanomaisia yhteiskuntia ja taata kaikille pääsy oikeuspalveluiden pariin; rakentaa tehokkaita ja vastuullisia instituutioita kaikilla tasoilla.

Tässä luvussa kuvataan Verohallinnon toiminnan myönteisiä vaikutuksia (kädenjälki) YK:n kestävän kehityksen tavoitteen 16:sta toteutumiseen.

Verohallinto edistää luottamusta liikekumppaneiden välillä ja julkisissa hankinnoissa. Toimenpiteitä ovat yritysten rekisteröinnin ja velvoitteiden hoidon seuranta, harmaan talouden torjunta sekä julkisen verovelkarekisterin ylläpito. Verohallinto ohjaa asiakkaita toimimaan oikein valvonnalla ja ohjauksella. Valvonnalla ja ohjauksella pyritään varmistamaan, että kaikki asiakkaat osaavat ja pystyvät hoitamaan velvoitteensa.

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

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

4.1. Kansainvälinen tietojenvaihto

Yk:n tavoite 16, alatavoite 16.3.

Edistää oikeusturvaa kansallisilla ja kansainvälisillä tasoilla sekä varmistaa kaikille yhtäläinen pääsy oikeuspalveluiden piiriin.

Tietoa kansainvälisestä tietojenvaihdosta ja toiminnasta tällä osa-alueella:

- [Automaattinen tietojenvaihto - vero.fi](#)
- [Suomen ja Viron verohallinnot aloittivat reaaliaikaisen tietojenvaihdon - vero.fi](#)
- [Oikaisuvaatimus - vero.fi](#)
- [Tietojen käsittely ja tietosuoja - vero.fi](#)

4.2. Verovelkarekisteri, verovelkatodistus ja todistus verojen maksamisesta

YK:n tavoite 16, alatavoite 16.6.

Kehittää tehokkaita, vastuullisia ja läpinäkyviä instituutioita kaikilla tasoilla.

Verovelkarekisteristä tai Verohallinnolta tilattavalla verovelkatodistuksella Verohallinnon asiakas voi todentaa, ettei hänellä tai hänen edustamallaan yrityksellä ole veroja maksamatta tai oma-aloitteisia veroja koskevia veroilmoituksia antamatta. Verohallinnosta voi tilata myös todistuksen verojen maksamisesta eli siitä, että on antanut ilmoitukset oma-aloitteisista veroista oikeaan aikaan sekä maksanut verot ajoissa ja oikean suuruisena.

4.3. Verotuksen julkiset tiedot, tilinpäätökset ja tulossopimusseuranta

YK:n tavoite 16, alatavoite 16.10.

Taata julkinen tietojen saanti ja turvata perusvapaudet kansallisen lainsäädännön ja kansainvälisten sopimusten mukaisesti.

Verotusasiakirjat ja niiden tiedot ovat pääsääntöisesti salassa pidettäviä, koska ne sisältävät yksittäisen asiakkaan taloudellista asemaa ja yksityiselämää koskevaa tietoa.

Lainsäädännössä on erikseen lueteltu verotusta koskevat asiakirjat ja rekisterit, jotka ovat julkisia. Tietojen säätämällä julkiseksi on haluttu muun muassa tukea avoimuutta ja yhteiskunnallista keskustelua verotuksesta.

- [Henkilöasiakkaan tuloverotuksen julkiset tiedot - vero.fi](https://vero.fi/henkilöasiakkaan-tuloverotuksen-julkiset-tiedot)

Tilinpäätökset ja tulossopimusseuranta

Verohallinnon tilinpäätös sisältää toimintavuoden toimintakertomuksen ja tilinpäätöslaskelmat liitteineen. Valtiovarainministeriön antamat vuosikohtaiset palautteet löytyvät tilinpäätösten raporteista. Kaikki tilinpäätökset ja seurantaraportit yksiköiden tulossopimuksista on koottu Verohallinnon seuranta-aineistoihin:

- [Tulosohjausasiakirjat - vero.fi](https://vero.fi/tulosohjausasiakirjat)

5. Yhteistyö ja kumppanuus – YK:n kestävän kehityksen tavoite 17.

Tukea vahvemmin kestävän kehityksen toimeenpanoa ja globaalia kumppanuutta.

Tässä luvussa kuvataan Verohallinnon toiminnan myönteisiä vaikutuksia (kädenjälki) YK:n kestävän kehityksen tavoitteen 17 toteutumiseen.

Verohallinto on julkinen toimija, joka jakaa avoimesti omaa osaamista ja tietoaan sekä luo kumppanuuksia. Verohallinto tukee keskinäistä tietojenvaihtoa eri yhteiskuntien eri osa-alueilla sekä jakaa myös teknologista osaamista. Verohallinnolla on verotukseen liittyviä kehitysyhteistyöprojekteja Afrikassa.

Verohallinnon tavoitteena on olla aktiivinen toimija yhteiskunnassa. Verohallinto vaikuttaa aktiivisena osana verotuksen ekosysteemiä. Verohallinto vaikuttaa myös kansainvälisessä verotusyhteistyössä ja tiedonvaihdossa, ja tekee kansainvälistä tiedonvaihtoa verotuksessa.

5.1. Sidosryhmäyhteistyö

Tavoitteena on, että sidosryhmien kanssa työskennellään suunnitelmallisesti ja entistä saumatomammin. Verohallintotasaisen vaikuttamissuunnitelman avulla varmistetaan, että strategian keskeiset vaikuttamisen tavoitteet on yhteisesti tunnistettu ja toimenpiteet suunniteltu taktisesti läpimietityllä tavalla.

Viime vuonna (2021) sidosryhmien kanssa työstettäviä aiheita olivat: digitalisaatio, viestintä, ohjaus ja neuvonta sekä rajapintojen kehittäminen. Tavoitteena on tehdä yhteistyötä sidosryhmien kanssa yhtenäisesti, läpinäkyvästi ja laadukkaasti.

Sidosryhmätapaamisia alettiin seurata systemaattisemmin vuoden 2021 aikana ja kirjattuja tapaamisia oli 119 kappaletta. Tiedonkeruu aloitettiin vasta elokuusta 2021. Eniten tapaamisia oli julkishallinnon edustajien kanssa sekä Suomen Yrittäjien, Kelan ja Elinkeinoelämän keskusliiton. Myös tapaamiset muiden etujärjestöjen sekä tilitoimistojen kanssa näkyvät seurannassa.

5.2. Kansainvälisyys

Verohallinto oli vuonna 2021 mukana yli 140:ssä säännöllisesti kokoontuvassa kansainvälisessä työryhmässä ja projektissa. Yhteistyöfoorumeita niissä olivat mm. OECD, EU, IOTA (Intra-European Organisation of Tax Administrations) sekä pohjoismainen Nordisk Agenda. Kansainvälisillä foorumeilla kiinnostusta herättäneitä teemoja ovat olleet muun muassa Verohallinnon etätyn tekemisen ja johtamisen malli, "uusi normaali", ketteryys, itseohjautuvuus sekä Suomen ja Viron välisen reaaliaikaisen tietojenvaihdon tuore toteutus.

Vuonna 2021 julkaistiin Verohallinnon johdolla uudistettu yhteispohjoismainen Nordisk eTax -sivusto. Se palvelee pohjoismaalaisia henkilöitä, joilla tuloja tai omaisuutta muussa Pohjoismaassa kuin asuinmaassaan.

Vuonna 2021 Verohallinto jatkoi aktiivista osallistumista EU:n komission vuonna 2020 aloittamaan EU Co-operative Compliance Programme -ohjelmaan. Sen yhtenä tarkoituksena on luoda pienille ja keskisuurille yrityksille EU:n laajuinen työkalu yhtiöiden ennakkoliseen ohjaamiseen rajat ylittävissä tilanteissa, joissa asiakasyrityksen tavoitteena on saada ohjausta verokysymykseen kahden tai useamman valtion veroviranomaiselta. Pohjana siinä on Suomen Verohallinnon jo aiemmin esittelemä rajat ylittävä ennakkollinen keskustelu, Cross-Border Dialogue. Toimintamalli luotiin vuonna 2021 ja sitä pilotoidaan vuoden 2022 aikana.

Verohallinnon kehitysyhteistyöhanke Tansanian verohallinnon kanssa jatkui hyödyntäen online-missioita, -kokouksia ja koulutuksia.

Verohallinto tukee Kyproksen verohallintoa valmisohjelmiston toteutuksessa. Vuoden aikana järjestettiin myös useita yksittäisiä workshopeja ja koulutuksia muun muassa Kenian, Eswatinin, Serbian ja Azerbaidzhanin verohallintojen kanssa.

Tapauskuvaukset: Verohallinnon kehitysyhteistyöhanke Tansanian verohallinnon kanssa

Verohallinto ja Tanzania Revenue Authority (TRA) aloittivat yhteistyön veromyönteisyyden lisäämiseksi vuonna 2018. Suomen rahoittaman, instituutioiden välisen ns. IKI-kehitysyhteistyöhankkeen tavoitteena on kehittää TRA:n toimintaa veromyönteisyyden, asiakaslähtöisyyden, viestinnän ja sisäisen tarkastuksen alalla. Verohallinnon asiantuntijat tukevat kollegoita Tansaniassa mm. veronmaksajien rekisteröimisessä, asiakasryhmien segmentoinnissa, palvelukonseptin luomisessa sekä eri asiakasryhmien tavoittamisessa.

Hanke on osa Suomen Verotus ja kehitys -toimintaohjelmaa, jonka taustalla on Addiksen verokumppanuus (Addis Tax Initiative). Addiksen verokumppanuudessa Suomi on sitoutunut kaksinkertaistamaan tukensa kehitysmaiden verotuskyvyn vahvistamiselle vuoteen 2020 mennessä.

6. Jalanjälki

Tässä luvussa kuvataan, miten Verohallinto on pienentänyt jalanjälkeä toiminnassaan ja miten toiminnasta aiheutuvia suoria negatiivisia vaikutuksia vähennetään erityisesti ympäristövastuun osa-alueella tulevaisuudessa.

6.1. Green Office -ympäristöohjelma

Julkishallinnon toimijoilla kuten Verohallinnolla on suuret mahdollisuudet hidastaa ilmastonmuutosta omalta osaltaan. Verohallinto on laatinut toimitiloilleen ympäristöohjelman ja sitoutunut noudattamaan valittuja WWF:n Green Office -kriteerejä.

Verohallinnon keskeiset ympäristövastuukysymykset liittyvät välilliseen vastuuseen asiakkaiden toiminnan ympäristövaikutuksista ja mahdollisuuksiin vaikuttaa sekä ohjata asiakkaiden toimintaa verotuksen yhteydessä.

Paperiton verotus ja sähköiset palvelut osaltaan edistävät kestävästä kehityksestä. Verohallinto on sitoutunut paperin- ja sähkönkulutuksen sekä matkustuskulujen ja jätemäärän vähentämiseen sekä henkilöstön ympäristötietoisuuden lisäämiseen. Hankinnoissa kiinnitetään huomiota tuotteiden koko elinkaaren aiheuttamaan mahdollisimman vähäiseen ympäristöä kuormittavaan vaikutukseen.

Verohallinto on sitoutunut vuosien 2017 ja 2025 välillä vähentämään:

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

Verohallinnon hiilidioksidipäästöt vähenivät edelleen vuonna 2021. Päästöt pienentyivät edellisestä vuodesta 13 %:a (500 CO2 tonnilla).

Toimitilojen käyttö

Toimitilojen tilatehokkuus parani vuonna 2021. Toimitilojen määrä väheni vuoden 2020 lopun 105 000 m²:stä vuoden 2021 lopun 90 000 m²:iin. Toimitilaneliöt henkilötyövuotta kohden lasivat noin kahdella neliömetrillä (aidot huoneneiöt 14,6 m² / htv).

6.2. Henkilöstön työhyvinvointi

Omalla rekrytointi- ja henkilöstöpolitiikallaan Verohallinto edistää työelämän tasa-arvoa sekä suojaa työelämän oikeuksia. Viestimme aktiivisesti Verohallinnon arvoista ja toimintatavoista.

Verohallinto on jatkuvasti uudistuva asiantuntijaorganisaatio, jossa henkilöstön osaamista arvostetaan. Isona organisaationa tarjoamme monenlaisia mahdollisuuksia oman kehittymispolun rakentamiseen erilaisten työtehtävien, projektien, koulutautumisen ja yhteistyöverkostoissa toimimisen kautta. Uudistumishalukkuutemme, verkostomaiset työskentelytavat ja kokeilukulttuuri luovat ympäristön, jossa voimme jatkuvasti kehittää toimintaamme ja uusia työn tekemisen tapoja. Työskentelemme nykyaikaisissa toimitiloissa ja hyödynnämme teknologiaa monipuolisesti.

Syyskuussa 2021 toteutettiin vuosittainen valtionhallinnon VMBaro-työtyytyväisyyskysely, johon vastasi 83 prosenttia verohallintolaisista. VMBaron mittaama työtyytyväisyysindeksi oli 3,70 (2020: 3,76).

6.3. Turvallisuus

Jokaisella verohallintolaisella on tärkeä osa digitaalisen ympäristön turvallisuuden rakentamisessa. Olemme kehittäneet turvallisuuden näkökulmasta toimintamalleja ja varautumista esimerkiksi ajantasaistamalla jatkuvuus- ja valmiussuunnitelmat.

Otimme vuonna 2021 käyttöön tietojenkalastelukoulutuksen, jonka avulla oppimme turvallisesti tunnistamaan erilaisia kalasteluviestien "koukkuja" ja reagoimaan niihin oikein.

7. Vastuullisuusraportin laadintatapa

Vuotta 2021 koskeva raportti on ensimmäinen Valtiokonttorin vastuullisuusraporttiosuutta hyödyntävä vastuullisuusraporttimme.

Vastuullisuusraportin sisältö on tuotettu hyödyntäen tilinpäätöksen, henkilöstökertomuksen, Green Office -raportin sekä Verohallinnon kansainväliseen toiminnan raportin tietoja.

Vastuullisuusraportti julkaistaan vuosittain. Seuraava vastuullisuusraportti koskien kalenterivuotta 2022 julkaistaan keväällä 2023.

Lisätietoja vastuullisuusraportista: viestinta@vero.fi