

Verohallinto | Vuosikertomus 2009

Verotuksen toimittamisesta veroriskien hallintaan

Verohallinnon toimintastrategia uudistettiin vuonna 2009. Strategiaan tarvittiin päivitystä, koska Verohallinnon toimintaympäristö on muuttunut merkittävästi. Erityisesti haluttiin löytää uusia painotuksia toiminnan kehittämiseen. Päivitystyö laajeni matkan varrella strategian perusteelliseksi uudistukseksi.

Pääosa Verohallinnon voimavaroista on käytetty yksittäisiin verotuspäätöksiin. Uudessa strategiassa Verohallinnon toiminnan tarkoituksiksi määritellään verotuksen toimeenpano niin, että verot kertyvät mahdollisimman täysimääräisinä.

Verohallinnossa siirrytään vähitellen verotuksen toimittamisesta veroriskien hallintaan. Asiakkaita ryhmitellään erilaisten kriteerien mukaan niin, että samankaltaisiin asiakkaisiin liittyvät verotukselliset riskit voidaan tunnistaa ja hallita paremmin. Tavoitteena on saada asiakkaat toimimaan omatoimisesti ja oikein.

Uusi strategia näkyy myös tässä vuosikertomuksessa. Käsiteltävät asiat on ryhmitelty sen mukaan, miten ne vievät kohti **Verohallinnon strategisia päämääriä:**

- Turvaamme verotulojen kertymisen antamalla ennakoivaa ohjausta ja hyvää palvelua sekä hoitamalla verovalvonnan uskottavasti.
- Asiakkaamme voivat hoitaa veroasiansa vaivattomasti ja vähin kustannuksin.
- Toimimme tuottavasti ja taloudellisesti.
- Olemme uudistumiskykyinen organisaatio.

PERUSTEHTÄVÄ:

Perustehtävämme on hoitaa yhteiskunnan meille asettamat tehtävät yhtenäisesti ja tuloksellisesti. Toimimme niin, että asiakkaat voivat ja haluavat hoitaa veroasiansa omatoimisesti ja oikein. Tarjoamme kohdennettuja ja helppokäyttöisiä palveluja, jotka tekevät veroasioinnista vaivatonta ja vähentävät asiakkaille aiheutuvia kustannuksia. Suunnitelmallinen veroriskien hallinta tehostaa verotulojen kertymistä.

TOIMINTA-AJATUS:

Oikea vero oikeaan aikaan.

ARVOT:

Tasapuolisuus
Luotettavuus
Korkea ammattitaito

Vuosikertomus 2009

Verotuksen toimittamisesta veroriskien hallintaan	2
Pääjohtajan katsaus	4
Turvaamme verotulojen kertymisen	6
Veroasiat vaivattomasti ja vähin kustannuksin	14
Toimimme tuottavasti ja taloudellisesti	20
Olemme uudistumiskykyinen organisaatio	27
Johtoryhmät ja neuvottelukunta	32

”Verohallinnon työt tehtiin viime vuonna lähes 600 henkilötyövuotta pienemmin voimavaroin kuin vuonna 2005. Viime vuonna tuottavuus parani peräti 4,8 prosenttia.”



Pääjohtajan katsaus

Vuosi 2009 oli monella tavalla haasteellinen myös Verohallinnossa. Vuoden 2008 loppupuolella alkanut talouden taantuma syveni viime vuonna, mikä näkyi verotulojen kertymän huomattavana pienenemisenä. Niin ikään Verohallinnon oma työmäärä kasvoi taantumana vuoksi monella tapaa. Ennakkoveroja alennettiin ennätystahtiin, maksusuunnitelmia tehtiin aiempaa enemmän, konkurssiin hakemiset lisääntyivät ja neuvontatarve kasvoi. Myös Verohallinnon oman talouden ja henkilöstön suunnittelu vaati tavanomaista enemmän työtä.

Verohallinto turvaa verovarojen kertymisen

Kansainvälisen tai kotimaisen talouden nousut ja laskut ovat Verohallinnosta riippumattomia. Verohallinnon omalla toiminnalla voidaan kuitenkin poistaa tai pienentää verotulojen kertymisen riskejä niin hyvinä kuin huonoina aikoina. Kansainvälisiä tutkimusmenetelmiä apuna käyttäen voidaan arvioida, että lainmukaisen verokertymän ja todellisen verokertymän ero eli verovajeen määrä Suomessa olisi noin 4–6 miljardia euroa. Verovajeessa ei ole kyse pelkästä harmaasta taloudesta vaan kaikista saamatta jääneistä veroista. Tästä syystä Verohallinnon uuteen toimintastrategiaan on kuvattu päämäärät ja keinot, joilla verovajeen kasvua pyritään estämään tai verovajetta jopa pienentämään.

Yksi tapa estää verovajetta on lisätä asiakkaiden veronmaksuynönteisyyttä. Tähän vaikuttaa suuresti se, millaista ohjausta ja kuinka vaivatonta palvelua Verohallinto asiakkailleen tarjoaa.

Yritysasiakkaille vuoden 2010 alussa käyttöön tullut Verotili helpottaa niin ilmoittamista kuin maksamista. Verotilin verkkopalvelussa asiakkaat voivat seurata oman verotilinsä saldoa ja tilitapahtumia sekä antaa lakisääteiset ilmoitukset.

Esitetyt veroilmoitus on vähentänyt merkittävästi henkilöasiakkaiden asiointitarvetta. Sivullisilmoittajilta valmiiksi saatavien tietojen ansiosta 70 prosentilla asiakkaista ei ole ilmoitukseen korjattavaa. Vuonna 2009 veroilmoitukselle saatiin valmiiksi tiedot myös arvonpapereiden luovutuksista, mikä vähensi asiakkaiden vaivannäköä huomattavasti.

Henkilöasiakkaat ovat Verohallinnon tavoitteiden mukaisesti siirtyneet enenevässä määrin sähköisten palvelujen hyödyntäjiksi. Verokorttimuutoksista jo noin 30 prosenttia tehtiin viime vuonna verkkopalvelussa. Veroilmoitus verkossa -palvelun kautta saatiin yli neljännesmiljoona ilmoitusta.

Kuntien sähköinen palvelu tehostui, kun Veronsaajien verkkopalvelu julkaistiin Vero.fi-sivuston osana. Palvelussa kunnat voivat seurata tilitettävien verojen määrää ja tehdä esimerkiksi erilaisia vuosivertailuja.

Erilaisilla valvontatoimenpiteillä varmistetaan, että velvoitteen saajien hoitamatta jättävät asiakkaat saadaan mukaan verotuksen piiriin. Verovalvonnan keinovalikoima ulottuu erilaisten vertailutietojen käytöstä aina erityisvalvonnan toimenpiteisiin.

Viime vuonna saatiin päätökseen valvontahanke, joka koski lähes neljäsataa yhdistystä ja säätiötä. Hankkeessa paljastui suuri ohjauksen ja neuvonnan tarve, mikä olikin yksi hankkeen keskeisimmistä tuloksista. Eri toimijoiden yhteistyönä tehtävässä, aina vuoteen 2011 asti jatkuvassa rakennusalan Raksahankkeessa on jo tähän mennessä paljastunut runsaasti harmaata taloutta ja lakisäästeisten maksujen laiminlyöntejä.

Veroriskejä on kyettävä arvioimaan ja analysoimaan entistä systemaattisemmin, ja niitä on torjuttava ennakolta. Tätä varten Verohallinto jatkoi analyysijärjestelmän rakentamista.

Yritysten ja henkilöiden toiminta ei tunne valtioiden rajoja. Niinpä kaikessa verotukseen liittyvässä toiminnassa on huomioitava kansainvälistymisen vaikutukset. Suomen Verohallinto on aktiivisesti mukana EU-yhteistyössä ja kaikissa keskeisissä kansainvälisissä verotusjärjestöissä. Tietojen vaihtoon liittyvät asiat olivat viime vuonna kokousten keskeisiä teemoja. Venäjän verohallinnon pääjohtajavierailun yhteydessä allekirjoitettiin muistio, joka tiivistää entisestään yhteistyötä Venäjän kanssa.

Tuottavuustyötä ja tiukkaa menokuria

Tuottavuuden ja taloudellisuuden parantaminen tarkoittaa käytännössä verotustyön tekemistä entistä vähäisemmällä henkilöstömäärällä. Henkilötyövuosina mitaten Verohallinnon työt

tehtiin viime vuonna lähes 600 henkilötyövuotta pienemmin voimavaroin kuin vuonna 2005. Viime vuonna tuottavuus parani peräti 4,8 prosenttia. Tuottavuutta tarkasteltaessa on otettava huomioon asiakasmäärän kasvu. Esimerkiksi rajoitustusti verovelvollisia asiakkaita oli viime vuonna lähes 108 000, joten nousua edellisvuoteen oli 4 prosenttia.

Hyvän tuottavuuskehityksen tekee mahdolliseksi tietotekniikan laaja hyödyntäminen. Verohallinto virtaviivaistaa verotusprosesseja, yhtenäistää työn tekemisen tapoja ja automatisoi tehtäviä. Vaikeutena näissä tehostamistoimissa on ollut monimutkainen verolainsäädäntö

Verohallinnon organisaatiota kehitetään perustamalla valtakunnalliset, asiakasryhmittäin järjestetyt toiminnot. Organisaatiomuutos edistää muiden strategisten tavoitteiden ohella myös tuottavuustavoitteita. Valtakunnallisten yksiköiden ansiosta verotuspäätöksiä voidaan tehdä joustavasti siellä, missä siihen riittää osaavia tekijöitä.

Valtiokonserni hakee tuottavuushyötyjä tukitoimintoja kehittämällä. Verohallinto siirsi viime toukokuussa taloushallinnon palvelunsa Valtiokonttorin palvelukeskukseen. Henkilöstöhallinnon palvelut siirretään vuonna 2010.

Verohallinnon rahoitustilanne oli viime vuonna erittäin tiukka. Valtion talousarviossa myönnetty määräraha ei riittänyt kattamaan 389,7 miljoonan euron nettomenoja. Ylitys katettiin edellisten vuosien säästöillä ja tiukalla menokurilla, johon eri yksiköt ja työntekijät sitoutuivat erinomaisesti. Pelkästään vapaaehtoisella lomarahojen vaihtamisella saavutettiin sivukuluineen yli 3,2 miljoonan euron säästöt, mikä oli noin miljoona euroa edellisvuotta enemmän. Myös kehityshankkeita priorisoitiin tiukalla kädellä.

Verohallinto kantaa vastuuta ympäristöstä

Verohallinto liittyi vuonna 2008 ensimmäisenä julkishallinnon organisaationa WWF:n Green Office -ohjelmaan. Syksyllä tehdyt kokeilukohteiden auditoinnit osoittivat, että ohjelman toteutuksessa oli onnistuttu. Kaikki toimipisteet liitettiin Green Office -ohjelmaan vuoden 2010 alusta lähtien. Videoneuvottelulaitteiden ja muiden etäkokouksia tukevien tekniikoiden käyttöönotto on puolestaan vähentänyt virkamatkustukseen kuluvan työajan ja kustannusten määrää. Tällä tavoin virastot kykenivät vähentämään kustannuksiaan peräti 15 prosenttia. Samalla Verohallinto on omalta osaltaan ollut mukana liikenteen päästöjen vähentämisessä.

Henkilöstö mukana toimintaa kehittämässä

Verohallinnon toiminnan tulokset syntyvät osaavan ja sitoutuneen henkilöstön työstä. Rutiinityöt ovat poistuneet, ja tehtävät painottuvat asiantuntijatyöhön sekä verotuksessa että tukitoiminnoissa. Henkilöstö osallistuu toimintojen kehittämiseen, mikä lisää työn haastavuutta ja työhön sitoutumista.

Vain hyvinvoiva henkilöstö jaksaa innostua työstään. Vuositain toistettavan työtyytyväisyyskyselyn kohenivat jälleen vuonna 2009. Kaikkein korkeimman arvosanan henkilöstöltä saivat työn sisältö ja haasteellisuus. Myös työilmapiiri ja yhteistyö ovat Verohallinnossa hyviä. Kaikkien pääkohtien tulokset olivat Verohallinnossa muuta valtionhallintoa paremmat.

Vuosi 2009 sujui monista haasteista huolimatta hyvin. Kiitos tästä kuuluu henkilöstölle ja luottamushenkilöille sekä kaikille Verohallinnon asiakkaille ja yhteistyökumppaneille.



Mirjami Laitinen

TURVAAMME VEROTULOJEN KERTYMISEN

Poistamme ja pienennämme verotulojen kertymisen riskejä vaikuttamalla asiakkaisiin, jotta mahdollisimman harva jättää veronsa maksamatta. Ohjaamme asiakkaitamme ennakkoon, tarjoamme heille hyvää palvelua ja huolehdimme verotuksen yhdenmukaisuudesta. Näin edistämme veronmaksuyönteistä suhtautumista. Ne asiakkaat, jotka jättävät velvoitteensa hoitamatta, joutuvat todennäköisemmin valvontatoimien kohteeksi.



Verohallinto yhteiskunnan varojen kerääjänä

Verotulot ovat julkisen talouden merkittävin tulonlähde. Ennakoiva ohjaus, hyvä palvelu ja uskottava verovalvonta turvaavat verotulojen kertymisen.

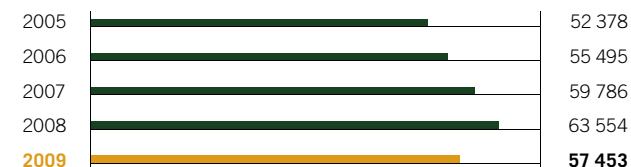
Verohallinto kerää suurimman osan Suomen veroista ja veronluonteisista maksuista. Keräämänsä verot Verohallinto tilittää yhteiskunnan palveluja ylläpitäville veronsaajille eli valtiolle, kunnille, Kansaneläkelaitokselle, seurakunnille ja metsänhoito-yhdistyksille.

Heikko taloustilanne pienensi verotulojen bruttokertymiä

Verohallinto keräsi vuonna 2009 verotuloja bruttomääräisesti 57,5 miljardia euroa. Kertymä oli nopeasti heikentyneen taloudellisen tilanteen johdosta peräti 6,1 miljardia euroa (9,6 %) vähemmän kuin edellisenä vuonna. Tilannetta voidaan pitää melko poikkeuksellisena, sillä viimeisen kymmenen vuoden aikana bruttokertymät ovat pienentyneet ainoastaan vuosina 2002 ja 2003, jolloin muutokset olivat kuitenkin huomattavasti vähäisempiä.

Arvonlisäveron bruttokertymä väheni 8,5 %. Syynä supistamiseen oli muun muassa yksityisen kulutuksen väheneminen. Työnantajasuorituksia maksettiin 25,7 miljardia euroa eli 3,4 % vähemmän kuin edellisenä vuonna. Ennakonpidätykset vähenivät 2,1 %. Vähennyistä oli jonkin verran enemmän kuin palkkasummassa, joka pieneni 0,7 %. Tämä johtuu muun muassa valtion tuloveron progressiivisuudesta. Kansaneläkemaksun maksuprosenttia alennettiin huhtikuun alusta lähtien 0,801 prosenttiyksiköllä. Sen seurauksena työnantajien maksamat sosiaa-

VEROTULOJEN BRUTTOKERTYMÄT 2005–2009, miljoonaa euroa



liturvamaksut vähenivät peräti 15,8 %. Vuoden 2010 alussa maksu poistuu kokonaan.

Maksuunpantujen verojen kertymä vuonna 2009 oli 9,4 miljardia euroa, 20 % pienempi kuin vuonna 2008. Vähenemiseen vaikuttivat erityisesti yhteisöveron ennakot, joiden tuotto pieneni 33,1 %, lähes kaksi miljardia euroa.

Verovarojen tilitykset veronsaajille vähenivät

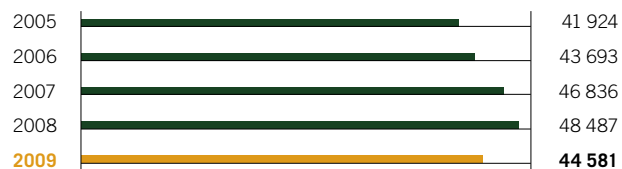
Kalenterivuonna 2009 veronsaajille tilitettiin kertyneitä verovaroja yhteensä 44,6 miljardia euroa. Tilitykset vähentyivät 8,1 prosenttia.

Valtion osuus tilityksistä oli 22,3 miljardia euroa, mikä on 14,1 % vähemmän kuin edellisenä vuonna. Suurimpana syynä valtiolle tilittävän määrän jyrkkään laskuun oli laman aiheuttama yhteisöveron tuoton romahtaminen. Yhteisöverot vähenivät yli 2,5 miljardilla eurolla, minkä vuoksi valtiolle tilittetyt yhteisöverot laskivat alle puoleen edellisvuodesta (-55,1 %). Yhteisöveron vähentyminen heijastuu erityisen selvästi juuri valtion tilityksiin, koska valtion yhteisöverosta saamaa jako-osuutta on pienennetty kymmenellä prosenttiyksiköllä kuntien ja seurakuntien hyväksi verovuosina 2009–2011. Myös valtion saamat ansio- ja pääomatulot pienenevät tuntuvasti, 1,9 miljardia euroa (-20,9 %).

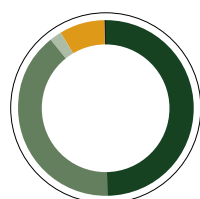
VEROTULOJEN BRUTTOKERTYMÄT 2006–2009, miljoonaa euroa

	2006	2007	2008	2009	Muutos (%)
Oma-aloitteiset verot					
Työnantaja-suoritukset ja muut oma-aloitteiset verot	28 181	30 149	32 019	29 967	-6,4
Arvonlisävero	17 036	18 104	19 739	18 053	-8,5
Maksuunpannut verot	10 278	11 532	11 795	9 433	-20
Kertymä yhteensä	55 495	59 786	63 554	57 453	-9,6

VEROTULOJEN TILITYKSET 2005–2009, miljoonaa euroa



VERONSAAJIEN OSUUDET TILITYKSISTÄ 2009



Veronsaaja	milj. euroa	%
Valtio	22 264	49,9
Kunnat	17 604	39,5
Seurakunnat	968	2,2
Kela	3 717	8,3
Metsänhoitoyhd.	28	0,1
Yhteensä	44 581	100,0

Arvonlisäveron tuotto puolestaan kasvoi yli miljardilla eurolla 10,7 miljardiin euroon (+11,6 %). Tämäkin on kuitenkin osittain seurausta talouden alamäestä: arvonlisäveron bruttokertymä pieneni 1,7 miljardia euroa, mutta vientikaupan vähenemisen vuoksi arvonlisäveron palautukset vähentyivät vielä enemmän, 2,8 miljardia euroa (-24,9 %).

Kunnille tilitettiin verovarvoja yhteensä 17,6 miljardia euroa (+0,4 %). Kasvua selittävät painotetun keskimääräisen kunnallisveroprosentin nousu 18,59 prosentista 18,98 prosenttiin sekä yhteisöveron jako-osuuden muutos kunnille suotuisammaksi.

TILITYKSET VERONSAAJILLE 2009

Veronsaaja	milj. euroa	Muutos (%)
Valtio	22 264	-14,1 %
ansio- ja pääomatulovero + lähdevero	7 188	-20,9 %
yhteisövero	2 207	-55,1 %
arvonlisävero	10 671	+11,6 %
muut valtion verot	2 197	-6,2 %
Kunnat	17 604	+0,4 %
kunnallisvero	15 432	+2,3 %
yhteisövero	1 197	-21,9 %
kiinteistövero	974	+6,6 %
Seurakunnat	968	-2,2 %
kirkollisvero	873	+0,5 %
yhteisövero	95	-21,4 %
Kela	3 717	-8,0 %
vakuutetun maksut	1 624	+5,1 %
työnantajan sotu-maksu	2 093	-16,1 %
Metsänhoitomaksut	28	+3,5 %
Verot ja maksut yhteensä	44 581	-8,1

Kunnallisveron tuotto kasvoikin (+2,3 %), mutta yhteisöveron tuotto pieneni jako-osuuden nostosta huolimatta (-21,9 %). Kiinteistöveron tuotto kasvoi 974 miljoonaa euroon (+6,6 %).

Seurakunnille verovarvoja tilitettiin yhteensä 968 miljoonaa euroa (-2,2 %). Kansaneläkelaitokselle tilitettiin veronluonteisia maksuja 3 717 miljoonaa euroa (-8 %).

Veronpalautuksia noin neljännes bruttokertymästä

Verohallinto palauttaa liikaa maksettuja veroja vuosittain noin neljänneksen bruttokertymästä. Vuonna 2009 veroja palautettiin hieman yli 13 miljardia euroa, mistä 8,6 miljardia euroa oli arvonlisäveroa. Arvonlisäveron suurimmat palautukset liittyvät tavallisesti vientitoimintaan, jossa asiakkaalla on oikeus saada verollisiin hankintoihin sisältyvä vero palautuksena. Toinen suuri palautuslaji ovat ennakonpalautukset, joita maksettiin yhteensä 2,7 miljardia. Näistä henkilöasiakkaiden osuus oli noin 2,2 miljardia euroa. Verovuoden 2008 ennakonpalautuksia maksettiin joulukuussa 2009 noin 3,4 miljoonalle henkilöasiakkaalle.

Verohallinto palautti vuoden aikana poikkeuksellisesti myös autoverotukseen liittyviä veroja. Palautetut verot olivat autoverosta kannettua arvonlisäveron suuruisia veroa eli niin sanottua ei-arvonlisäveroa (elv). Verohallinto hoiti palautuspäätösten lähettämisen sekä palauttamisen Tullin puolesta, koska Verohallinnolla oli siihen tarvittavat tietojärjestelmät. Palautuksia maksettiin niille, joiden pankkitilitieto oli Verohallinnon tiedossa. Verohallinnon hoitamien palautusten lukumäärä oli noin 47 000 tapausta ja niiden arvo 35 miljoonaa euroa.

Toinen Tullin kantama vero, jonka palautuksia Verohallinto hoitaa, on maataloudessa käytettyjen energiatuotteiden valmisteveron palautus. Palautukset koskevat ammattimaisia maataloudenharjoittajia, joilla on hakemuksesta oikeus saada valmis-

teveron palautusta maataloudessa käyttämästään polttoöljystä ja sähköstä. Ensimmäisen kerran palautuksia maksettiin vuonna 2008, jolloin palautettiin verovuosien 2005–2007 veroja. Vuonna 2009 palautettiin verovuoden 2008 veroa 38 500:lle maatalouden harjoittajalle yli 12 miljoonaa euroa.

Verojäämät vuoden 2009 lopussa 3,6 miljardia euroa

Maksamatta jääneitä veroja eli verojäämiä oli vuoden 2009 lopussa 3,6 miljardia euroa. Edelliseen vuoteen verrattuna lisäystä oli 12,9 % eli 409 miljoonaa euroa. Jäännösveron ja ennakoveron verojäämät lisääntyivät 207 miljoonaa euroa. Arvonlisäveron verojäämät kasvoivat puolestaan 125 miljoonaa euroa ja ennakonpidätysten sekä sosiaaliturvamaksujen verojäämät 77 miljoonaa euroa.

Verojäämistä 32 % oli henkilöasiakkailta maksamatta jääneitä veroja. Näistä suurin osa oli jäännösveroja, yhteensä 710 miljoonaa euroa. Yritys- ja yhteisöasiakkaiden maksamatta jääneistä veroista lähes kolme neljäsosaa, yhteensä 1 726 miljoonaa euroa, oli arvonlisäveroja ja niin sanottuja työnantajasuorituksia eli ennakonpidätyksiä ja työnantajan sosiaaliturvamaksuja.

Vuoden 2009 verojäämien kokonaiskertymä oli 1 476 miljoonaa euroa, mikä on 94 miljoonaa euroa vähemmän kuin edellisvuonna. Verohallinnon omilla toimilla kerättiin 1 225 miljoonaa euroa eli 83 % kaikista maksetuista verojäämistä. Ulosottolaitoksen kautta kertyi 251 miljoonaa euroa.

Vuoden 2009 aikana veroille tehtiin 18 865 maksujärjestelyä. Ne koskivat yhteensä 252 miljoonaa euroa. Maksujärjestelyillä kertyi 149 miljoonaa euroa, 38 % enemmän kuin edellisvuonna.

VEROHALLINNON HOITAMAT AUTOVERON ELV-PALAUTUKSET 2009

	Kpl	Milj. euroa
Käsittelyyn otetut	46 927	35,0
Veronkuittaukset	3 415	1,7
Maksettu	43 508	33,3

VEROHALLINNON HOITAMAT ENERGIAPERON PALAUTUKSET 2005–2008

Verovuosi	Kpl	Milj. euroa
2005	34 560	8,8
2006	38 323	10,7
2007	37 614	11,1
2008	38 426	12,3

VEROJEN PALAUTUKSET 2005–2009

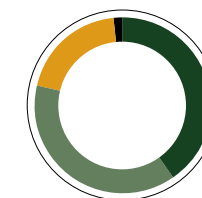
	milj. euroa	kpl
2005	10 486	3 571 438
2006	11 888	4 539 274
2007	12 993	3 902 254
2008	15 241	4 079 984
2009	13 047	4 076 879

VEROJÄÄMIEN KEHITYS 2005–2009, miljoonaa euroa

2005	2 991
2006	3 093
2007	3 076
2008	3 166
2009	3 575

VEROJÄÄMÄT VEROLAJEITTAIN 2009

	milj. euroa	%
Tuloverot ja niiden ennakot	1 447	40,5
Arvonlisäverot	1 369	38,3
Ennakonpidätykset ja sosiaaliturvamaksut	704	19,7
Muut verot	55	1,5
Yhteensä	3 575	100,0



HALLINTO-OIKEUKSIIN SAAPUNEET TULO- JA ARVONLISÄVEROTUSTA KOSKEVAT VEROVALITUKSET 2006–2009, kappaletta

2006	2 956
2007	2 526
2008	2 379
2009	2 689

Verotustyön laatua voidaan mitata muun muassa hallinto-oikeuksiin päätyneiden veroasioiden määrällä. Vuonna 2009 hallinto-oikeuksiin saapui 2 212 tuloverotusta koskevaa ja 477 arvonlisäverotusta koskevaa asiaa.

AUTOMAATTISIA TOIMINTOJA JA TAPAUSKOHTAISTA VALVONTAA

Henkilöverotus valmistuu pitkälti niiden tietojen pohjalta, jotka Verohallinto kerää sähköisesti sivullisilmoittajilta, kuten työnantajilta ja pankeilta. Sivullisilmoittajilta saatiin vuonna 2009 muun muassa tiedot 4,9 miljoonasta palkanmaksusta ja 16 miljoonasta arvopaperimyyntistä. Verohallinto lähettää henkilöasiakkaille sivullisilmoittajilta saatuihin tietoihin perustuvan esitetytyn veroilmoituksen, jotta asiakkaat voivat tarkistaa tietojen oikeellisuuden ja tehdä niihin tarvittavat muutokset. Työnantajat huolehtivat verojen maksusta tekemällä työntekijöiden palkoista ennakonpidätykset ja tilittämällä ne Verohallinnolle.

Yritysassiakkiaan verotus toimitetaan asiakkiaan itsensä antamien tietojen pohjalta. Sivullisilmoittajilta saadaan kuitenkin vertailutietoja. Verohallinto vertaa yritykseltä ja sivullisilmoittajalta saamiensa tietoja ja toimittaa asiakkaalle verotuspäätöksen. Yritykset huolehtivat itse myös verojensa maksamisesta Verohallinnon tileille.

Perusvalvonta ylläpitää uskottavuutta ja turvaa verotulot

Verotuksen perusvalvonta on eri lähteistä saatavien verotukseen vaikuttavien tietojen yhdistelemistä ja vertailua. Perusvalvontaa tehdään verotusprosessin kaikissa vaiheissa, ja se kohdistuu kaikkiin Verohallinnon asiakkaisiin.

Osa perusvalvontaa on, että kaikki tapaukset tutkitaan verotuksen valvontavaiheessa koneellisesti. Osa niistä valikoidaan virkailijan käsittelyyn. Valinnassa käytetään valtakunnallisia valikointikriteerejä. Toimintojen automatisoinnilla ja valikoinnilla verovalvonta voidaan kohdistaa niihin asioihin, joissa se on perustelluinta verotuksen oikeellisuuden ja verotulojen kertymän turvaamiseksi.

PERUSVALVONNASSA TEHDYT MUUTOKSET, miljoonaa euroa

Verotuksessa tehdyt muutokset	Verovuosi 2005	Verovuosi 2006	Verovuosi 2007	Verovuosi 2008
Yhteisöt				
tuloihin lisätty	602	680	653	903
tuloista vähennetty	102	54	79	172
Elinkeinoyhtymät				
tuloihin lisätty	13	11	14	35
tuloista vähennetty	0,8	0,4	1,2	0,8
Elinkeinonharjoittajat				
tuloihin lisätty	62	51	65	69
tuloista vähennetty	5	4	5	5
Maataloudenharjoittajat				
tuloihin lisätty	27	33	34	37
tuloista vähennetty	2	3	4	4
Palkan- ja eläkkeensaajat				
tuloihin lisätty	263	241	268	294
tuloista vähennetty	14	15	42	23
Arvopaperikauppa (luonnolliset henkilöt)				
luovutusvoittoa lisätty	75	86	119	45
luovutusvoittoa vähennetty	12	12	14	8
Verotuksessa tehdyt muutokset	2006	2007	2008	2009
Arvonlisäverotus				
maksuunpanot	821	816	868	1 014
Työnantajasuoritukset				
maksuunpanot	416	440	472	415*

*Sisältää ainoastaan kuukausivalvonnan

Perusvalvonnan perusteella Verohallinto voi tehdä lisäyksiä ja vähennyksiä asiakkaan verotettavaan tuloon. Muutokset voivat johtua esimerkiksi siitä, että Verohallinto saa tietoonsa asiakkaan omasta ilmoituksesta poikkeavaa tuloa.

Turvallisuustyön tavoitteena häiriötön verotus

Verohallinnon turvallisuustyön tavoitteena on häiriöttömän verotuksen varmistaminen. Verotustoiminnan kannalta tärkeimpiä turvallisuuden osa-alueita ovat henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuus, verotustietojen tietosuoja ja tietoturvallisuus sekä valmius- ja jatkuvuussuunnittelu.

Vuoden 2009 aikana kiinnitettiin erityistä huomiota verotusjärjestelmien tietoturvallisuuden parantamiseen. Verotusjärjestelmien systeemyön tietoturva vaatimuksia ja tietoturvariskien hallintaa selkiytettiin.

Turvallisuusriskien hallintaa kehitettiin erityisesti Kaikuluotain-menetelmällä sekä ulkopuolisen asiantuntijan tekemällä kokonaisturvallisuuden auditoinnilla. Tavoitteena oli varmistaa oikein kohdistetut ja oikean laajuiset turvallisuuden kehittämistoimet.

Verohallinnossa aloitettiin myös Tekesin rahoittama turvallisuuden kehittämissuunnitelma. Projekti tehdään yhteistyössä Kelan kanssa. Sen tavoitteena on parantaa asiakaspalveluprosessin laatua. Sekä asiakaspalvelutilanteiden yhdenmukaisuutta että niiden turvallisuutta parannetaan. Projekti jatkuu vuonna 2010.

ERITYISVALVONTA TORJUU TALOUSRIKOLLISUUTTA JA HARMAATA TALOUTTA

Erityisvalvontaan kuuluvat verotarkastukset ja muut valikoituihin Verohallinnon asiakkaisiin kohdistuvat valvontatoimet. Erityisvalvonta täydentää kaikkiin asiakkaisiin kohdistuvaa verotuksen perusvalvontaa.

Yhdistys- ja säätiöhanke päätökseen

Verohallituksen verotarkastusyksikön johtama yhdistys- ja säätiöhanke aloitettiin vuoden 2006 alussa. Hankkeen tarkoituksena oli kartoittaa yhdistysten ja säätiöiden verovalvonnan tarve ja fiskaalinen merkitys. Hankkeeseen osallistuivat kaikki aluevirastot. Hanke suunniteltiin alun perin kolmevuotiseksi, mutta hyvien tulosten vuoksi sitä jatkettiin vuodelle 31.12.2009 asti.

Hankkeessa tarkastettiin 371 kohdetta. Kohteina oli myös yhdistysten tai säätiöiden kanssa samoihin ryppäisiin kuuluvia osakeyhtiöitä. Hanketarkastusten perusteella esitettiin maksuunpantavaksi elinkeinotuloa noin 22 miljoonaa euroa ja maksettavaksi arvonlisäveroa noin 3,5 miljoonaa euroa. Noin 6,8 miljoonaa euroa palkkoja oli maksettu toimittamatta niistä ennakonpidätystä. Rikosilmoitus tehtiin 16 kohteesta.

Hankkeen toteutusvaiheessa myös perusvalvonnassa parannettiin saman asiakasryhmän verovalvontaa. Käyttöön otettiin uusi työmenetelmäohje ja veroilmoituslomake, asiakasrekisteröintiä parannettiin ja yhdistysten ja säätiöiden verotus keskitettiin nykyisiin Itä- ja Länsi-Suomen verovirastoihin.

EU-sisäkaupan valvontaa tehostettiin

Verohallituksen verotarkastusyksikkö toteutti EU-sisäkaupan valvonnan tehostamiseen tähtäävän hankkeen vuosina 2006–2009.

Hanke toteutettiin perus- ja erityisvalvonnan yhteistyönä hyödyntäen myös laajempaa viranomaisyhteistyötä.

Hankkeessa kartoitettiin mahdollisuuksia parantaa EU-sisäkaupan ilmoitustiedon laatua sekä tehostaa kansainvälistä tietojenvaihtoa. Tavoitteena oli kansainvälistä tietojenvaihtoa, erityisesti VIES-järjestelmää, hyödyntäen tunnistaa ohjausta ja valvontaa tarvitsevia asiakkaita sekä sisäkauppajärjestelmän väärinkäyttäjää. Hankkeen aikana erityiseksi painopisteeksi tulivat tuontiajoneuvojen kaupassa todetut väärinkäytökset, niiden paljastaminen ja torjunta.

Hankkeesta saatujen kokemusten perusteella Verohallinto on pystynyt kehittämään EU-sisäkaupan ja siihen liittyvän kotimaan kaupan riskianalyysiä. Sen ansiosta on luotu uusia valvontamalleja niin perus- kuin erityisvalvontaan. Hankkeen avulla on tehostettu tietojenvaihtoa ja yhteistyötä viranomaisten välillä sekä Suomessa että kansainvälisesti.

RAKSA-hankkeessa tarkastetaan rakennustyömaita

Verohallinto aloitti rakennusalan RAKSA-verovalvontahankkeen yhdessä muiden viranomaisten kanssa vuoden 2008 alussa. Hanke kestää vuoteen 2011 asti, ja siihen osallistuvat muun muassa Rakennusteollisuus RT, Rakennusliitto, Kela, Eläketurvakeskus, Maahanmuuttovirasto, työsuojelupiirit, poliisi, syyttäjälaitos ja ulosottoviranomaiset.

Hankkeen tarkoituksena on torjua harmaata taloutta, kehittää ulkomaisen työvoiman valvontaa ja ottaa käyttöön uusia valvontamenetelmiä. Vuonna 2009 painopisteeksi otettiin lisäksi korjausrakentaminen. Valvonnan kohteena ovat erityisesti ne taloyhtiöt, jotka ovat saaneet suhdanneluonteista avustusta korjaus- ja saneeraustoimiin.

CASE

TYÖSUOJELUVIRANOMAISET JA VEROTARKASTAJAT YHDESSÄ VALVONTAKÄYNNELLÄ



”Työsuojelupiirin tehtävänä on selvittää, menetelläänkö rakennustyömaalla tilaajavastuulain mukaisesti. Lisäksi selvitämme aliurakkaketjuja ja työmaalla tavattujen työntekijöiden työnantajia.”

Verohallinnon verotarkastajat ja työsuojeluviranomaiset ovat tehneet vuodesta 2008 alkaen yhdessä valvontakäyntejä rakennustyömailla. Työmaavalvontakäynneillä viranomaiset työskentelevät samanaikaisesti, mutta oman lainsäädäntönsä rajoissa ja omilla rooleissaan.

”Työsuojelupiirin tehtävänä on selvittää, menetelläänkö rakennustyömaalla tilaajavastuulain mukaisesti. Lisäksi selvitämme aliurakkaketjuja ja työmaalla tavattujen työntekijöiden työnantajia”, Uudenmaan työsuojelupiirin tarkastaja Kimmo Tukiainen kertoo. ”Ulkomaalaisvalvontamme taas tarkastaa, ovatko ulkomaalaisten työntekijöiden työnteke-oikeuden perusteet sekä työsuhteen keskeiset ehdot kunnossa.”

Verotarkastajat puolestaan selvittävät, ovatko työmaalla työskentelevien yritysten rekisteröitymistiedot ja muut julkiset tiedot ajan tasalla ja oikeita. Lisäksi tutkitaan urakkaketjuja.

Rakennusalan sidosryhmäyhteistyön ja työmaavalvonnan keinoin saatavien vertailutietojen avulla selvitetään, ilmoittavatko ja maksavatko rakennustyömaalla toimivat yritykset ja henkilöt veronsa ajallaan ja oikeamääräisinä.

Yhteistyöstä saadut kokemukset ovat hyviä. Valvonta on tehostunut, ja vuorovaikutuksesta on ollut etua molempien viranomaisen työmenetelmien kehittämiseksi. Myös rakennusala on suhtautunut myönteisesti viranomaisten työmaavalvontakäynteihin. Työmaakäynnit ovat merkittävä valvontamuoto, ja kyse on myös yhteistoiminnasta tilaajien, rakennuttajien ja pääurakoitsijoiden kanssa. ■

Virke-projektissa viranomaisyhteistyötä harmaata taloutta vastaan

Verohallinto on osallistunut valtiovarainministeriön alaiseen Virke-projektiin, jonka tehtäviin kuuluu muun muassa seurata harmaan talouden ja talousrikollisuuden kokonaiskuvaa. Vuonna 2009 Virke-projektin toimintaan osallistui kokopäiväisesti 12 Verohallinnon virkamiestä.

Vuoden aikana Virke julkaisi viisi talousrikollisuuden tilannekuvaraporttia, joissa käsiteltiin ajankohtaisia talousrikollisuuden ja harmaan talouden ilmiöitä ja niiden torjuntaa. Esimerkkinä toiminnasta voidaan mainita selvitys suomalaisten henkilöiden kytköksistä virolaisiin yrityksiin, selvitys talouskriisin vaikutuksista harmaan talouden ja talousrikollisuuden torjuntaan sekä majoitus- ja ravitsemisalun harmaan talouden määrän päivitystutkimus.

Rakenteilla analyysijärjestelmä riskienhallinnan tueksi

Verohallinnon tavoitteena on mukauttaa toimintansa riskienhallinta-ajattelun mukaiseksi. Rakenteilla on analyysijärjestelmä, joka osaltaan tukee tavoitetta. Järjestelmän ensimmäinen vaihe on tarkoitus ottaa käyttöön vuoden 2010 lopussa. Järjestelmää käytetään aluksi veroriskien selvittämiseen ja verotarkastuksen kohdevalintaan. Myöhemmin siihen tehdään perusvalvontaa ja johdon raportointia tukevat osat.

Analyysijärjestelmällä on kaksi keskeistä tehtävää. Sen avulla kerätään analysoinnissa tarvittava tieto sellaiseen muotoon, että asiakkaiden verotuksellisesti poikkeavaa käyttäytymistä pystytään havainnoimaan. Analyysijärjestelmän on myös tarjottava tehokkaat työvälineet havaintojen tekemiseen.

Analyysihankkeessa rakennetaan tietovarasto, johon kootaan sekä Verohallinnon itse keräämiä verotustietoja että sivulilmoittajilta kerättyä vertailutietoa. Tietokantaan tuotetaan myös valmiiksi suuri joukko johdettuja ja summattuja tietoja useammalta vuodelta. Tietovarastoa hyödyntämällä voidaan tehokkaammin, systemaattisemmin ja yhdenmukaisemmin tunnistaa riskit, löytää riskijoukkoon kuuluvat asiakkaat ja analysoida sekä seurata valvonnan tuloksia. Tietokantaan liittyy raportointiohjelma, jonka avulla analytiikat tuottavat itse raportteja. Muuta henkilöstöä palvellaan valmisraporteilla.

Kansainvälinen valvontayhteistyö tehostunut

Tietojärjestelmien ja valvontamenetelmien kehittymisen ansiosta kansainvälinen tietojenvaihto ja valvontayhteistyö ovat jatkuvasti tehostuneet ja nopeutuneet. Vuoden 2009 aikana Verohallinto jatkoi menettelytapojen kehittämistä entistä joustavammiksi ja nopeammiksi. Verohallinnossa operatiivinen kansainvälinen tietojenvaihto ja verovalvonta on jalkautettu alueyksiköihin, lähelle tiedon tarvitsijaa.

Tietojenvaihto EU-maiden välillä tapahtuu nykyisin sähköisillä lomakkeilla, ja myös kansainvälistä simultaanitarkastustoimintaa on tehostettu. Vuonna 2009 Venäjän ja Suomen verohallintojen pääjohtajat allekirjoittivat sopimuksen, jonka nojalla selvitetään mahdollisuuksia parantaa Suomen ja Venäjän yhteistyötä erityisesti automaattisessa tietojenvaihdossa.

Kansainvälisten veropetosten torjumiseksi on käynnistetty useita toimia, jotka tähtäävät sekä kansallisen että kansainvälisen yhteistyön ja menettelyiden tehostamiseen. Uusiin petosilmiöihin on kansallisella tasolla reagoitu myös yhteistyössä kunkin alan viranomaisten kanssa.

VALVONTATOIMENPITEIDEN LUKUMÄÄRÄT 2007–2009, kappaletta

	2007	2008	2009
Alueyksiköt			
Verotarkastukset	2 793	2 726	2 800
Valvontakäynnit	429	230	249
Vertailutietotarkastukset	78	82	73
Verotoimistot			
Verotarkastukset	999	954	697
Valvontakäynnit	859	857	723
Vertailutietotarkastukset	9	8	9
Valvontatoimenpiteitä	5 167	4 857	4 551

HARMAAN TALOUDEN TARKASTUKSET 2007–2009 (sis. edellisiin), kappaletta

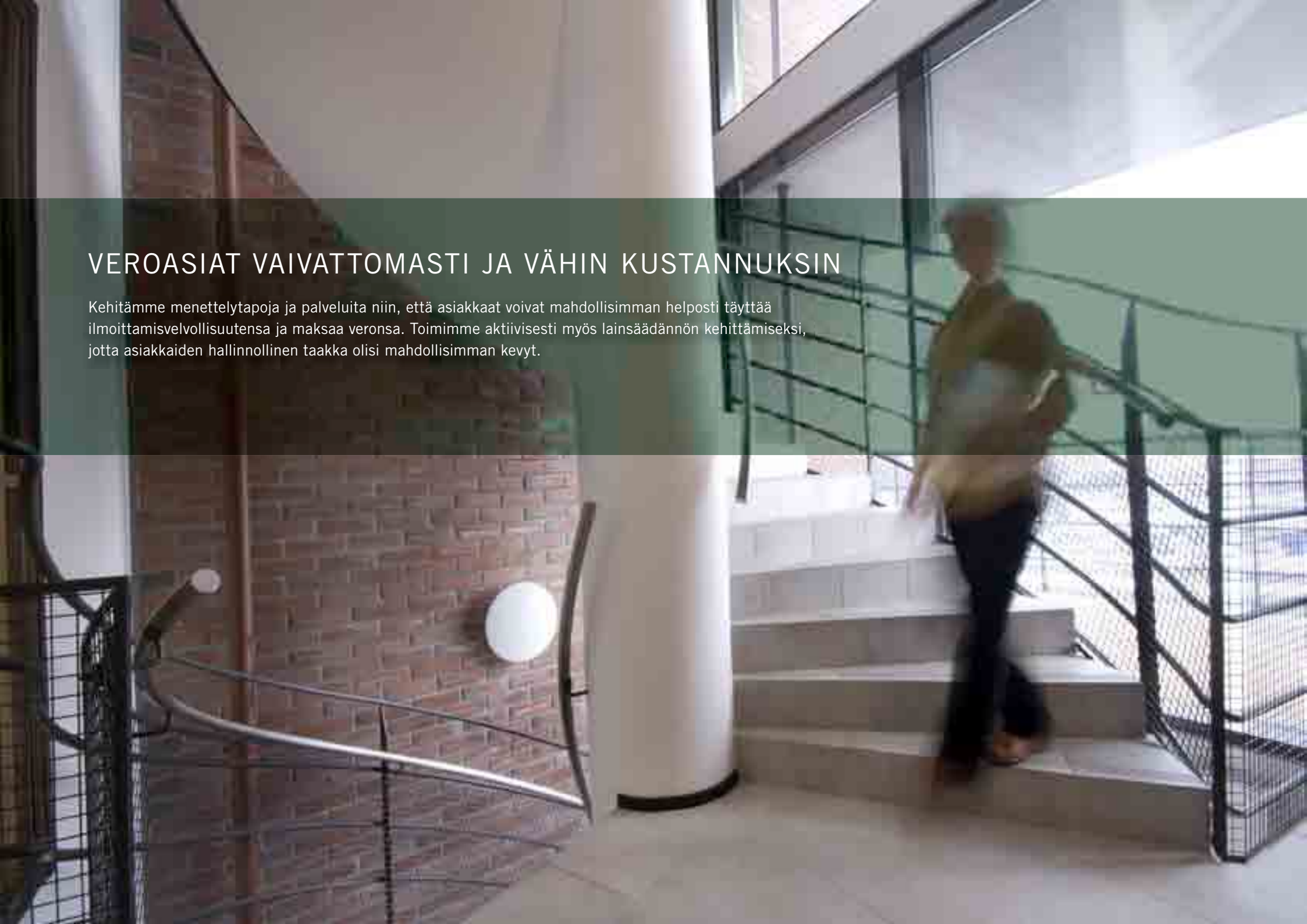
	2007	2008	2009
Tarkastetuista harmaita yrityksiä	807	821	802
Paljastettu harmaa talous milj. euroa			
-mustia palkkoja	48	56	51
-puuttuvaa myyntiä	48	49	52
-peiteltyä osinkoa yhtiöille	6	5	11
-peiteltyä osinkoa osakkaille	32	24	37
Maksuunpanoesitykset veroa milj. euroa			
-ennakkoperintä	17	21	19
-arvonlisävero	22	22	20
-välittömät verot	19	24	30
Vääränsisältöisiä tositteita			
-tositteiden lukumäärä	3 353	5 260	6 522
-tositteiden arvo milj. euroa	26	44	38

VEROTARKASTUSTEN PERUSTEELLA MAKSUUNPANTU 2007–2009, milj. euroa

	2007	2008	2009
Välitön	156	168	193
Välillinen	56	68	58
Ennakkoperintä	54	52	49
Yhteensä	266	288	300

VEROASIAT VAIVATTOMASTI JA VÄHIN KUSTANNUKSIIN

Kehitämme menettelytapoja ja palveluita niin, että asiakkaat voivat mahdollisimman helposti täyttää ilmoittamisvelvollisuutensa ja maksaa veronsa. Toimimme aktiivisesti myös lainsäädännön kehittämiseksi, jotta asiakkaiden hallinnollinen taakka olisi mahdollisimman kevyt.



Veroneuvoja puhelimitse ja verkossa

Verohallinnon tavoitteena on vähentää käyntiasiointia ja kehittää puhelin- ja verkkopalveluita, joiden käyttöön toimipisteiden määrä ja sijainti eivät vaikuta.

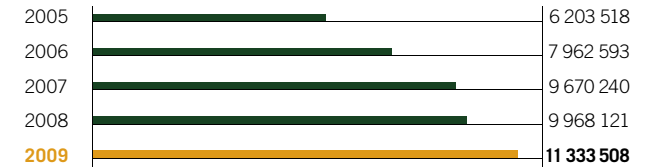
Sähköisten asiointikanavien ansiosta työtä voidaan jakaa ympäri Suomen. Verohallinnon asiakkaat saavat veroneuvontaa valtakunnallisista palvelunumeroista. Palvelunumeroja on perustettu eri asiakasryhmiä, verolajeja ja asiointitilanteita varten. Yleistä veroneuvontaa saa myös sähköpostitse Vero.fi-sivuilla olevan palautelomakkeen kautta.

Verohallinnon Vero.fi-sivusto on yksi Suomen käytetyimmistä verkkosivustoista. Vuonna 2009 käyntejä oli yli 11 miljoonaa. Palvelu ylsi 11. sijalle Taloustutkimuksen selvityksessä Suomen arvostetuimmista verkkobrändeistä. Sijoitus parani edellisvuodesta kaksi sijaa.

Vero.fi:stä kehitetään kanavaa, joka tarjoaa eri asiakasryhmille kohdennettua tietoa ja ohjausta. Palveluun luodaan kokonaisuuksia, jotka käsittelevät erilaisia verotukseen liittyviä tilanteita. Asiakkaita ohjataan käyttämään kuhunkin tilanteeseen liittyviä sähköisiä asiointipalveluja.

Vuonna 2009 Vero.fi-palvelun uudistamista edistettiin suunnittelemalla julkaisujärjestelmään käyttöliittymä, joka täyttää tulossa olevan uudistuksen vaatimukset. Uuteen julkaisujärjestelmään liittyvä projekti päättyi keväällä 2010. Sen jälkeen voidaan aloittaa uuden Vero.fi:n sisällöntuotanto. Tavoitteena on palvelun julkaisu keväällä 2011.

KÄYNNIT VERO.FI-PALVELUSSA 2005–2009, kappaletta



INTERNET-PALAUTTEET 2005–2009, kappaletta



ASIAKKAAT OVAT LÖYTÄNEET SÄHKÖISET PALVELUT

Sähköisten palveluiden käyttäjä-, ilmoitus- ja tietomäärät ovat kasvaneet vuosittain.

Sähköinen ilmoittaminen mahdollistaa esitätetyn veroilmoituksen

Vuosi-ilmoittaminen sujuu suurelta osin sähköisesti. Sähköisesti ilmoitetut tiedot saadaan nopeasti Verohallinnon käyttöön. Tämä onkin edellytys sille, että mahdollisimman suuri osa asiakkaiden tiedoista saadaan mukaan esitätettyihin veroilmoituksiin.

Veroilmoitus verkossa -palvelulla yli neljännesmiljoona käyttäjää

Vuonna 2009 Veroilmoitus verkossa -palvelun kautta pystyi ilmoittamaan muun muassa asunnon ja työpaikan väliset matkakulut, kotitalousvähennyksen sekä luovutusvoitot ja -tappiot.

Palvelua käytti yli 262 000 asiakasta eli 116 000 enemmän kuin vuonna 2008. Käyttäjät myös antoivat palvelusta palautetta, josta noin 60 % oli kiitosta.

Verokortin tilaus, palkanmaksu ja osoitteenmuutokset hoituvat verkossa

Verokortti verkossa -palvelussa laskettiin vuonna 2009 reilut 420 000 verokorttia. Se on lähes 80 000 enemmän kuin edellisellä vuonna.

Palkka.fi:ssä ylittyi 48 000 käyttäjän raja, ja palvelu vahvisti edelleen asemaansa pientyönantajien palkanmaksun apuna. Palkka.fi:n kautta maksettiin palkkoja yhteensä 226 miljoonaa euroa. Myös palvelun käyttöliittymää uudistettiin.

Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä YTJ laajeni kattamaan yritysten ja yhteisöjen sähköiset osoitteenmuutokset. Sähköinen YTJ-asiointipalvelu avattiin marraskuun alussa. Vuoden 2009 puolella palvelun kautta hoidettiin 45 prosenttia kaikista palvelun avaamisen jälkeen tehdyistä osoite- ja yhteystietomuutoksista.

Verkoportaalit kokoavat kansalaisten ja yritysten tarvitsemat palvelut yhteen

Verohallinnon palvelut ovat mukana eri asiakasryhmille suunnatuissa verkoportaaleissa. Kansalaisille tarkoitettuun Suomi.fi-portaaliin on koottu julkishallinnon sähköisiä palveluja, lomakkeita ja ohjeita. Vuonna 2009 yli 50 000 henkilöasiakasta ilmoitti tilunumeronsa Verohallinnolle Suomi.fi:ssä olevalla verkkolomakkeella.

SÄHKÖISEN ILMOITTAMISEN TILASTOJA 2006–2009, kappaletta

	2006	2007	2008	2009	Muutos (%)
Palvelua käyttäneet yritykset	164 000	170 000	200 000	220 000	+10
Valvontailmoitukset	2 373 000	2 780 000	3 300 000	3 580 000	+8
Työnantajien vuosi-ilmoitukset (palkansaajien lukumäärä)	4 185 000	4 250 000	4 400 000	4 250 000	-3
Tuloveroilmoitukset	22 800	47 000	72 000	95 000	+32
Palkansaajien verokorttien suorasiirtopyynnöt (palkansaajien lukumäärä)	3 650 000	3 780 000	3 950 000	4 100 000	+4

ERI TAVOIN TILATUT VEROKORTTIMUUTOKSET 2006–2009, kappaletta

	2006	2007	2008	2009	Muutos (%)
Asiakastiski	668 729	666 957	649 820	575 088	-11,5
Puhelin	699 011	677 348	630 630	506 824	-19,6
Posti	57 407	31 610	20 435	16 607	-18,7
Verkkopalvelu		194 238	343 189	420 603	+22,6
Yhteensä	1 427 153	1 572 160	1 644 074	1 519 122	-7,6

Yritys-Suomi on työ- ja elinkeinoministeriön koordinoima portaali yrityksille ja yrittämisestä kiinnostuneille. Se kertoo, millaista apua ja sähköisiä palveluita yrityksen perustamiseen, kasvattamiseen ja kehittämiseen on saatavilla. Yritys-Suomen puhelinpalvelu aukesi lokakuussa 2009. Uudenmaan verovirasto oli mukana kouluttamassa uusien yrittäjien puhelinneuvoja.

Palvelut veronsaajille siirtyivät verkkoon

Keväällä 2009 julkaistiin Veronsaajien verkkopalvelu. Se tarjoaa verotuloista entistä enemmän tietoa Internetissä. Lähes kaikki tilitystilastojen sisältämä tieto on saatavilla verkossa. Verkkopalvelussa veronsaajat voivat tarkastella esimerkiksi oman veronsaajaryhmänsä jako-osuuksien kehittymistä eri vuosina tai viimeisessä kausitilityksessä tilitettyjä määriä verovuositain ja verolajeittain.

Verkkopalvelun ansiosta veronsaajille lähetettävien tulosteiden määrää voidaan vähentää huomattavasti. Veronsaajat voivat myös siirtää tietoa omiin järjestelmiinsä nykyistä helpommin.

AJANKOHTAISTA VEROTUKSESSA

Verotuksen muutokset lisäävät asiakkaiden ohjaustarvetta sekä vaikuttavat myös Verohallinnon menettelyihin, tietojärjestelmiin, kustannuksiin ja verovalvontaan. Verohallinnon tavoitteena onkin vaikuttaa verolakien valmisteluun ja edistää hyvän verojärjestelmän rakentamista.

Vuonna 2009 Verohallinnossa valmistauduttiin laajasti vuoden 2010 alun muutoksiin. Uusia ja muuttuvia sähköisiä palveluita ennakoitiin luomalla Katso-tunnistejärjestelmään mahdollisuus antaa yrityksen asianhoitajalle sähköisen asiointin valtakirja.

Oma-aloitteisten verojen ilmoittaminen ja maksaminen muuttuu vuoden 2010 alussa

Oma-aloitteisten verojen, kuten arvonlisäveron ja työnantajasuoritusten, maksaminen helpottuu, kun verotili otetaan käyttöön vuoden 2010 alussa. Alkuvaiheessa verotili vaikuttaa ainoastaan yritysasiakkaisiin. Tavallista palkansaajaa verotili ei koske, ellei hän toimi työnantajana.

Verohallinto kokoaa verotilille tiedot muun muassa veronmaksajan oma-aloitteisesti ilmoittamista veroista ja maksuista, palautuksista, koroista sekä myöhästymis- ja laiminlyöntimaksuista. Veronmaksajalle toimitetaan kuukausittain verotiliote. Verotilin ansiosta oma-aloitteisten verojen maksajat voivat vähentää palautukseen oikeuttavat veronsa maksettavista veroista. Verotilin avulla veronmaksaja myös saa verotus- ja maksutilanteestaan nykyistä paremman kokonaiskuvan.

Verotiliverot ilmoitetaan kausiveroilmoituksella ja maksetaan joka kuukauden 12. päivänä. Veronmaksaja ei voi valita, mitä veroa hän verotilille maksaa, vaan maksut kohdistetaan eri veroille lakisääteisessä järjestyksessä. Veronpalautukset maksetaan veronmaksajalle viipymättä, ellei asiakas itse aseta tilille palautusrajaa.

Verotiliasiakkaat voivat Verotili-palvelussa muun muassa seurata oman verotilinsä saldoa ja tilitapahtumia, antaa kausiveroilmoituksen ja laskea, mikä on maksettava määrä mahdollisine viivästyskorkeineen haluttuna maksupäivänä.

Veronsaajille tehtävät verovarojen tilitykset perustuvat verotilin kirjauksiin. Tilitysaikataulu ja periaatteet säilyvät ennallaan. Tilitykset maksetaan veronsaajille entiseen tapaan kunkin kuukauden 28. päivänä.

Verotili antaa pienille yrityksille mahdollisuuden pidempiin ilmoitus- ja maksujaksoihin. Jos liikevaihto on enintään 50 000 euroa, kaikki oma-aloitteiset verot arpapaisveroa ja vakuutusmaksuveroa lukuun ottamatta voi ilmoittaa ja maksaa kolmen kuukauden jaksoissa. Jos liikevaihto on enintään 25 000 euroa, arvonlisäveron voi ilmoittaa ja maksaa kalenterivuositain. Siirtyminen pidennettyyn jaksotukseen on vapaaehtoista.

YTJ:N KAUTTA ANNETUT ILMOITUKSET 2006–2009, kappaletta

	2006	2007	2008	2009	Muutos (%)
Perustamisilmoitukset	67 377	73 752	69 254	59 737	-13,7
Muutos- ja lopettamisilmoitukset	137 378	145 707	155 743	158 609	+1,8
Osoite- tai yhteystietomuutokset	19 955	22 030	23 549	26 253	+11,5
- joista sähköisesti*				2 460	
Tietopalvelun haut	13 586 562	14 398 795	16 540 219	17 295 427	+4,6

*palvelu avattu marraskuussa 2009

Arvonlisäverotuksessa monia muutoksia

Vuoden 2010 alussa tulevat voimaan uudet palvelujen myyntimaasäännökset. Myyntimaasäännökset määrittelevät, minkä valtion arvonlisävero myynnistä suoritetaan. Elinkeinonharjoittajalle myytävät palvelut verotetaan jatkossa yleensä ostajan sijoittautumisvaltiossa. Ostaja suorittaa veron myyjän puolesta, eli myyntiin sovelletaan käännettä verovelvollisuutta. Kuluttajille myyntiin palveluihin muutos ei vaikuta. Yleissääntö siis on, että palvelut verotetaan myyjän sijoittautumisvaltiossa.

Palvelun myyjille tulee velvollisuus antaa tietyistä EU-maiden välisistä palvelumyynneistä sähköinen yhteenvetoilmoitus. Aikaisemmin ilmoitus annettiin vain tavaran myynnistä. Yhteisökaupan ilmoitusjaksot tihenyvät neljännesvuodesta kuukauteen.

Myös ulkomaalaispalautuksen hakumenettely muuttuu vuoden alussa. Palautusta toisesta EU-maasta haetaan sähköisesti Verohallinnon ylläpitämässä ALVEU-palvelussa.

Arvonlisäverokantojen muutokset jatkuvat. Elintarvikkeiden ja rehujen arvonlisäverokanta aleni lokakuun 2009 alussa 12 prosenttiin. Seuraavan kerran verokannat muuttuvat heinäkuussa 2010. Silloin yleinen verokanta nousee 22 prosentista 23 prosenttiin ja elintarvikkeiden ja rehujen verokanta 12 prosentista 13 prosenttiin. Muun muassa kirjoihin, majoituspalveluihin ja henkilökuljetuksiin sovellettava 8 prosentin verokanta nousee 9 prosenttiin. Ravintola- ja ateriapalvelujen myynnin verokannaksi tulee 13 prosenttia.

Perintö- ja lahjaverotuksen varallisuuden arvostusohje puhutti

Henkilöverotuksessa keskustelua herätti ohje varojen arvostamisesta perintö- ja lahjaverotuksessa vuoden 2010 alusta lähtien. Ohje yhtenäistää perintö- ja lahjaverotuksen perusteena olevien varojen arvostamisen eri puolilla Suomea. Jos asiakas ei itse anna selvitystä omaisuuden käyvästä arvosta, Verohallinto voi soveltaa arvostusohjetta, joka sisältää muun muassa hintatietoja arvostettavana olevaa kohdetta vastaavan omaisuuden myynneistä.

KOTITALOUSVÄHENNYKSEN KÄYTTÖ VEROVUOSINA 2005–2008

	2005	2006	2007	2008	Muutos (%)
Kappalemäärä	218 967	243 170	260 959	310 942	+19,2
Keskimääräinen vähennys, euroa	636	677	696	705	+1,3
Vähennys yhteensä, euroa	139 267 000	164 705 000	181 707 000	219 186 000	+20,6

Henkilöasiakkaitten kotitalousvähennyksen merkitys ja suosio kasvoivat edelleen. Vähennyksen enimmäismäärä suureni vuoden 2009 alussa 3 000 euroon, ja remonttitöitä koskeva erillinen enimmäismäärä poistui. Vähennyksen soveltamisalaa laajennettiin tieto- ja viestintätekniikkaan liittyvien laitteiden asennus-, kunnossapito- ja opastustyöhön.



**”Hyvä, että veroasiatkin hoituvat verkossa. Hoidan muutenkin asiat netissä.
Eipä tarvitse jonottaa tai olla sidoksissa virka-aikaan.”**

Veroilmoitus verkossa -palvelu valittiin yli kahden sadan ilmoittautuneen joukosta edustamaan Suomea eGovernment-kilpailuun Malmöön. Palvelu pääsi kilpailussa finaaliin asti. Sen erityisenä ansiona pidettiin menettelyn vaivattomuutta asiakkaille.

Ennen Verohallinnosta lähetettiin joka vuosi 5 miljoonaa tyhjää veroilmoitusta. Asiakkaat täyttivät ilmoitukset vuoden aikana keräämiensä kuittien ja tiliotteiden perusteella ja palauttivat ilmoitukset verotoimistoihin. Kaikkien tiedot tallennettiin Verohallinnon järjestelmiin, jokainen veroilmoitus tutkittiin ja lopuksi lähetettiin 5 miljoonaa verotuspäätöstä.

Nykyään tiedot saadaan sivullisilmoittajilta, esimerkiksi työnantajilta ja pankeilta. Sen ansiosta jopa 3,5 miljoonaa veroilmoitusta on valmiita sellaisenaan. 70 prosentin asiakkaista ei tarvitse tehdä mitään muuta kuin tarkistaa tietojen oikeellisuus. Jos ilmoitukseen on korjattavaa tai lisättävää, 30 % asiakkaista voi hoitaa velvoitteensa joustavasti Veroilmoitus verkossa -palvelussa.

”Hyvä, että veroasiatkin hoituvat verkossa”, helsinkiläinen Lari Järnefelt toteaa. ”Hoidan muutenkin asiat netissä. Eipä tarvitse jonottaa tai olla sidoksissa virka-aikaan.” ■



TOIMIMME TUOTTAVASTI JA TALOUDELLISESTI

Toimimme niin, että saamme aikaan työn tuottavuuden paranemista ja kustannussäästöjä. Kustannustehokkuutta edistävät riskienhallintaan perustuva toiminta, töiden joustava järjestäminen ja uusien palvelumallien kehittäminen. Hoidamme verotuksen ydintehtävät itse. Haemme tehtävien uudelleenjärjestelyistä syntyviä rationalisointihyötyjä myös yhdessä toisten julkishallinnon yksiköiden sekä sidosryhmien kanssa. Ulkoistamme tukitehtäviä silloin, kun se on kokonaistaloudellisesti tarkoituksenmukaista ja toimintavarmuus voidaan taata.

Tavoitteena joustava organisaatio

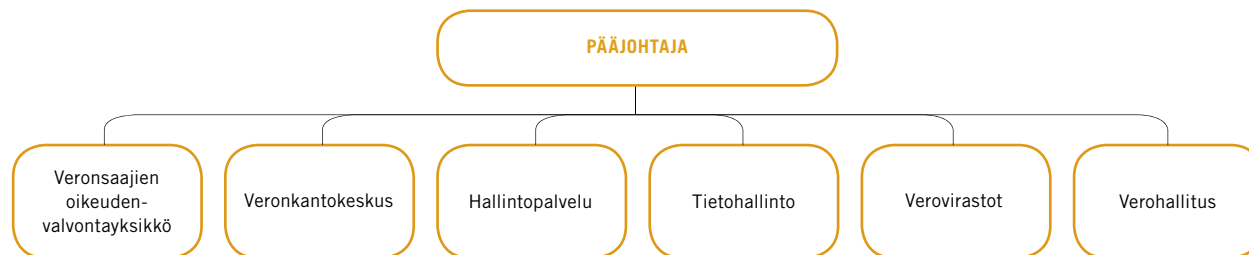
Verohallinto pyrkii tekemään verotustyön tehokkaasti, työtä ja kustannuksia säästäen. Organisaatiota kehitetään niin, että tehtäviä voidaan järjestellä mahdollisimman joustavasti.

Verohallinto muodostuu **verovirastoista**, Verohallituksesta ja valtakunnallisista yksiköistä.

Alueelliset verovirastot ovat vastuussa oman toimialueensa verotuksen operatiivisesta toimittamisesta, verovalvonnasta ja asiakaspalvelusta. Vuoden 2010 alussa Kaakkois-Suomen ja Savo-Karjalan verovirastot yhdistyivät Itä-Suomen verovirastoksi sekä Lounais-Suomen ja Länsi-Suomen verovirastot uudeksi Länsi-Suomen verovirastoksi. Yhdistymisten jälkeen Suomessa on viisi alueellista verovirastoa. Lisäksi Helsingissä toimii koko maan suuryhtiöiden verotuksesta huolehtiva Konserniverokeskus.

Toiminnot on järjestetty kaikissa alueellisissa verovirastoissa asiakasryhmittäin henkilö- ja yrittäjäasiakkaita palveleviin vero-toimistoihin ja yhteisöasiakkaita palveleviin yritysvero-toimistoihin. Lisäksi virastoissa toimii verotarkastusyksiköitä.

- Henkilöverotuksen palvelua saa yli sadalla paikkakunnalla. Verotoimistoja on 23, ja niillä on lähes 90 toimi- ja palvelupistettä.
- Yritysverotuksen palvelua saa yhteensä 17 paikkakunnalla 7 yritysverotoimistossa ja niiden sivutoimipisteissä.
- Verotarkastusyksiköitä on 7. Ne toimivat 25 paikkakunnalla.



Verohallinto selvitti vuonna 2009 henkilöverotuksen toimipisteverkoston kehittämistarvetta. Toimipisteverkkoa arvioitiin erityisesti henkilöstön ja asiakaspalvelun kannalta. Tarve asioida toimistoissa on vähentynyt merkittävästi, kun asiakkaat ovat siirtyneet käyttämään puhelin- ja verkkopalveluja. Enintään kymmenen henkilön toimipisteistä voitaisiinkin pääosin luopua seuraavien vuosien aikana. Eläköityminen antaa liikkumavaraa toimipiste- ja henkilöstöjärjestelyihin. Jos henkilöstöä siirretään, tavanomaisia työssäkäyntietäisyyksiä ei ylitetä.

Verohallitus johtaa ja kehittää verotuksen toimittamista ja verovalvontaa. Verohallitus myös huolehtii koko Verohallintoa koskevasta suunnittelu-, turvallisuus- ja viestintätehtävistä sekä sisäisestä tarkastuksesta.

Valtakunnallinen **Veronkantokeskus** huolehtii veronkannon, perinnän ja tilittämisen tehtävistä. Veronkannon alueellisia toimintayksiköitä on neljä, ja ne toimivat seitsemällä paikkakunnalla. Perinnän seitsemän alueellista toimintayksikköä puolestaan toimivat 11 paikkakunnalla.

Verohallinnon valtakunnalliset tukiyksiköt ohjaavat ja palvelevat omalla vastuualueellaan kaikkia Verohallinnon yksiköitä. Tukiyksiköitä ovat **Hallintopalvelu ja Tietohallinto**. Tietohallinto muodostettiin 1.1.2010, kun Tuotantopalvelu, Tietotekniikkapalvelu ja eräiden muiden yksiköiden tietohallintohenkilöt yhdistettiin samaan yksikköön.

Veronsaajien oikeudenvilvontayksikön tehtävänä on valvoa veronsaajien oikeuksia verotuksessa ja verotusta koskevassa muutoksenhaussa.

TEHTÄVIÄ KESKITETÄÄN JA SIIRRETÄÄN

Tuottavuussyistä ja tarvittavan asiantuntemuksen varmistamiseksi tiettyjen asiakasryhmien ja verolajien verotus on keskitetty valtakunnallisesti tai verovirastojen sisällä. Lisäksi Verohallitus voi töiden ja tehtävien tasaamiseksi siirtää yksittäisen verovelvollisryhmän verotuksen toisen veroviraston alueelle. Virastojen työmäärää on jo useiden vuosien ajan tasattu siten, että tehtäviä on siirretty ruuhkaiselta Uudenmaan alueelta muualle Suomeen.

- Konserniverokeskuksen 150 työntekijää huolehtivat keskitetysti kaikkien suomalaisten suuryritysten verotuksesta, valvonnasta ja asiakaspalvelusta.
- Koko maan yhdistysten ja säätiöiden verotus keskitettiin vuoden 2009 alussa nykyisiin Länsi-Suomen ja Itä-Suomen verovirastoihin. Työmääränä tämä merkitsee 19 henkilötyövuotta.
- Valtakunnallisten palvelunumeroiden ja Internetin kautta tuleviin kysymyksiin vastataan Länsi-Suomen ja Itä-Suomen verovirastoissa 136 henkilötyövuoden verran. Näistä Uudeltamaalta tulevien yhteydenottojen osuus on noin 55 henkilötyövuotta.
- Pääkaupunkiseudun verotoimiston asiakkaiden henkilöverotusta tehdään kuudella paikkakunnalla muualla Suomessa yhteensä 42 henkilötyövuoden verran.

Valtioneuvoston linjausten mukaisesti Verohallinto käyttää talous- ja henkilöstöhallinnon tehtäviin Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksen palveluita. Taloushallinnon palvelut ja niihin liittyvät järjestelmäpalvelut siirrettiin Valtiokonttorin palvelukeskukseen vuonna 2009. Henkilöstöhallinnon palvelut siirretään vuonna 2010.

ERI VIRANOMAISTEN NEUVOT SAMALTA LUUKULTA

Suomessa on lähes 200 yhteispalvelupistettä, jotka tarjoavat julkishallinnon palveluja keskitetysti yhdestä paikasta. Yhteispalvelupisteissä työskentelevät palveluneuvojat hoitavat pääasiassa asioiden vireillepanoon ja neuvontaan liittyviä asiakaspalvelutehtäviä sekä sähköisten palvelujen käyttötukea. Varsinaiset päätökset tehdään kunkin hallinnonalan asiantuntijavirastoissa.

Verohallinnon ja Kelan yhteinen In To -palvelupiste tarjoaa verotukseen ja sosiaaliturvaan liittyvät palvelut yhdestä paikasta niille ulkomaalaisille, jotka tulevat pääkaupunkiseudulle töihin, yrittäjäksi tai opiskelemaan. Asiakkaita ovat myös ulkomaista työvoimaa käyttävät työnantajat. Vuonna 2009 In To palveli yli 3000 asiakasta. Eniten asiakkaita oli Virosta, Venäjältä, Intiasta sekä Englannista.

AKTIIVISTA YHTEISTYÖTÄ MYÖS KANSAINVÄLISESTI

Kansainvälinen yhteistyö on Verohallinnolle tärkeä keino hankkia tietoa, vaihtaa kokemuksia, oppia parhaista käytännöistä sekä viedä muihin maihin suomalaista verotusosaamista. Verohallinto on aktiivisesti mukana kansainvälisten järjestöjen toiminnassa.

- Yhteistyö **Euroopan unionissa** on laajaa ja säännöllistä. Suomen verohallinto on mukana verotyöryhmissä, komiteoissa ja asiantuntijaryhmissä. Niissä käsitellään muun muassa yhteisöläinsäädännön asioita, hallinnollista yhteistyötä ja petosten torjuntaa.
- **EU:n Fiscalis-ohjelma** rahoittaa yhteiseurooppalaisia seminaareja, työryhmiä, simultaanitarkastuksia ja työvierailuja. Saatuja kokemuksia on hyödynnetty hallinnon kehittämistyössä. Suomesta on tuoreimman tietämyksen saamiseksi pyritty tekemään erityisesti niin sanottuja räätälöityjä

työvierailuja. Vastavuoroisesti Suomeen on tullut työvierailijoita muista EU-maista. Osa vierailijoista on osallistunut yksiköiden suunnittelemiin ja järjestämiin yhteisohjelmiin. Osa on tullut räätälöidyille vierailuille, joiden ohjelmassa on erityisesti otettu huomioon tulijan kiinnostuksen kohteet.

- **OECD:n** (Organisation for Economic Co-operation and Development) piirissä toimii useita yhteistyöryhmiä, jotka tuottavat tilastoja ja vertailutietoja, selvityksiä ja suosituksia yhteisiksi toimintalinjoiksi.
- Verohallinto on ollut vuodesta 2005 alkaen **IOTAn** (Intra-European Organisation of Tax Administrations) jäsen. IOTA järjestää vuosittain seminaareja ja koulutustapah-tumia. Verohallinto osallistuu myös IOTA:n työryhmytyöhön.
- **Pohjoismainen yhteistyö** on jatkunut vilkkaana. Sen sisällöstä ja muodosta sovitaan vuosittain verohallintojen pääjohtajien kokouksissa. Myös **Itämeren maiden yhteistyö** verovalvonnassa jatkuu.



”Saadun palautteen perusteella etäpalvelu koettiin toimivaksi tavaksi hoitaa asioita. Kuvan laadulla ja koolla oli suuri merkitys siihen, että asiointitilanne koettiin luontevaksi.”

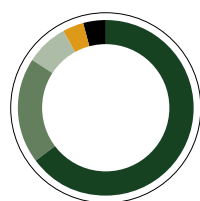
Keski-Suomen verotoimisto oli syksyllä 2009 mukana etäpalvelukokeilussa. Karstulan ja Kivijärven kuntalaiset saattoivat olla nettikameran ja -puhelimien välityksellä yhteydessä Jyväskylän verotoimistoon. Nettipuhelimet sijaitsivat Karstulan ja Kivijärven yhteispalvelupisteissä. Kokeilun aikana asiakkaita neuvottiin kotitalousvähennysasioissa sekä Ver.fi-sivujen ja ePalvelujen hyödyntämisessä.

”Saadun palautteen perusteella etäpalvelu koettiin toimivaksi tavaksi hoitaa asioita. Kuvan laadulla ja koolla oli suuri merkitys siihen, että asiointitilanne koettiin luontevaksi”, palveluneuvoja Päivi Hakkarainen Kivijärven etäpalvelupisteestä kertoo.

Etäpalvelukokeilu oli osa Yhteispalvelun laajentamishanketta. Mukana tässä kokeilussa olivat Verohallinnon lisäksi Karstulan ja Kivijärven kunnat, KELA, Poliisin lupapalvelu ja TE-toimisto.

Kokeilun tarkoituksena oli saada tietoa siitä, miten useiden hallinnonalojen ja kuntien järjestelmät sopivat eri palvelutilanteissa yhteen ja mitä ongelmia mahdollisesti on. Saatuja kokemuksia ja tietoja hyödynnetään, kun etäpalveluita kehitetään ja suunnitellaan toimivia, käyttöliittymältään asiakasystävällisiä sekä kustannustehokkaita asiointijärjestelmiä. ■

TOIMINTAMENOT MENOLAJEITTAIN 2009



■ Henkilöstömenot	64,9
■ ATK-ohjelmistot, systeemyö ja laitteet	19,3
■ Kiinteistömenot	7,8
■ Muut menot	4,0
■ Postitus ja painatus	4,0

%
64,9
19,3
7,8
4,0
4,0

YHTEISKUNTAVASTUUTA MONELLA RINTAMALLA

Verohallinto on pyrkinyt monella tavoin parantamaan yhteiskuntavastuunsa kantamista. Taloudelliseen vastuuseen kuuluu, että Verohallinto toimii tuottavuusohjelman mukaisesti, pyrkii vähentämään asiakkaiden hallinnollista taakkaa sekä jatkaa suunniteltu- ja seurantajärjestelmien sekä johdon informaatiojärjestelmien kehittämistä.

Sosiaalisesta vastuustaan Verohallinto huolehtii kohtelemalla asiakkaita ja henkilöstöä tasapuolisesti. Verohallinto tukee henkilöstön työhyvinvointia sekä varmistaa, että henkilöstöraportoinnin taso on hyvä ja hyvää hallintotapaa noudatetaan.

Ympäristövastuuta edistettiin vuonna 2009 tekemällä kolmeen pilotointiyksikköön ympäristöohjelma sekä koko Verohallintoon kattava seuranta- ja raportointijärjestelmä. Pilotointiyksiköt täyttivät WWF:n Green Office -ohjelman kriteerit syksyllä 2009. Verohallinto on ensimmäisten julkisten toimijoiden joukossa tehnyt konkreettisia tekoja kustannusten ja CO₂-päästöjen pienentämiseksi. Jatkossa ympäristövastuu koskee kaikkia Verohallinnon yksiköitä, Ympäristökuormituksen vähentämiselle on asetettu prosentuaaliset tavoitteet, joita seurataan järjestelmällisesti.

TARKKAA TALOUDENPITOA

Verohallinnon nettomenot vuonna 2009 olivat 389,7 miljoonaa euroa. Valtion vuoden 2009 talousarviossa toimintamenoihin oli varattu 375,7 miljoonaa euroa. Ylitys katettiin käyttämällä edellisten vuosien säästöjä. Vuodelta 2008 jääneet 24,2 miljoonan euron säästöt vähenivät 14 miljoonalla eurolla ja vuodelle 2010 siirtyi määrärahaa yhteensä 10,2 miljoonaa euroa.

Suurimmat menoerät ovat henkilöstö- ja IT-menot

Edellisvuoteen verrattuna nimellisarvoiset nettomenot kasvoivat 0,7 %. Hienoisen lisäyksen syinä olivat kasvaneet kiinteistömenot (+ 5,6 %), ATK-menot (+ 5,1 %) sekä painatus- ja postitusmenot (+ 4,0 %). Toiminnan tuotot vähenivät 20,4 %. Palkkamenot lisääntyivät 1,4 %, kun taas henkilöstösivukulut vähenivät 5,4 %. Matkustusmenot laskivat edellisvuodesta 12,0 % ja koulutusmenot 20,1 %.

Kiinteistömenot kasvoivat vuokrasopimusten indeksikorotusten ja toimitalamuutosten takia. ATK-menojen ja painatusmenojen kasvu johtui asiakaspalvelua ja sähköistä asiointia kehittävien hankkeiden etenemisestä. Palkkojen kasvua hillitsi voimakas eläköityminen ja vähäinen rekrytointi hallinnon ulkopuolelta. Henkilöstösivukuluja puolestaan vähensi työnantajan sosiaaliturvamaksun pienentyminen ja vuoden 2008 tarkistettu työnantajan eläkevakuutuspalautus.

Toiminnan tuottojen laskuun vaikutti asiamiestoiminnan maksullisuuden päättymisen sen siirryttyä viranomaistoiminnaksi. Matkustusmenoja vähennettiin parantamalla hallinnon videoneuvotteluyhteyksiä, suosimalla ympäristöystävällisiä matkustusmuotoja sekä keskittämällä matkahallintoa. Koulutusmenoja vähennettiin puolestaan hyödyntämällä entistä enemmän verkkokursseja ja hallinnon sisäistä koulutusta.

Kustannukset laskivat edellisvuodesta

Verohallinnon toiminnan kustannukset olivat yhteensä 377,2 miljoonaa euroa. Laskua edellisestä vuodesta oli 1,2 %.

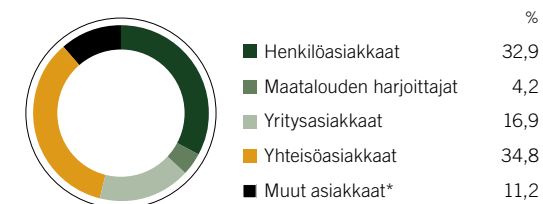
Veronmaksaja-asiakkaittain tarkasteltuna Verohallinnon kustannukset jakautuivat seuraavasti: henkilöasiakkaat 124,2 miljoonaa euroa, maatalouden harjoittajat 15,8 miljoonaa euroa, yritysasiakkaat 63,3 miljoonaa euroa, yhteisöasiakkaat 131,2 miljoonaa euroa sekä muut asiakkaat 42,4 miljoonaa euroa.

VEROHALLINNON NIMELLISARVOISET MENOT 2007–2009, tuhatta euroa

	2007	2008	2009
Menot			
Palkkaukset *)	234 213	250 504	250 601
Vuokrat	24 847	25 020	26 186
Muut kulutusmenot	101 696	115 938	116 902
Investoinnit	4 132	1 528	876
Yhteensä	364 888	392 990	394 565
Toimintamomentille nettoutettavat tulot			
Maksullinen toiminta	3 846	3 447	2 962
Muu rahoitus	1 612	2 707	1 939
Yhteensä	5 458	6 154	4 901
Nettomenot (+) / -tulot (-)	359 430	386 836	389 664
Talousarvio	341 950	363 402	375 691
Siirtomäärärahakannan muutos	-17 480	-23 434	-13 973
Siirtomäärärahan kanta 31.12.	47 601	24 167	10 194
Henkilöstömäärä (HTV)	5 913	5 757	5 595

* Kelan päivä- ja vanhempainrahat nettoutettu

KUSTANNUKSET ASIAKASRYHMITÄIN 2009



* Sisältää tietopalveluasiakkaiden palvelusta ja veronsaajien oikeudenvalvontapalveluista aiheutuneet kustannukset, kiinteistöverotuksen, perintö- ja lahjaverotuksen kustannukset sekä muiden pienempien verojen verottamiskustannukset.

KUSTANNUKSET 2005–2009, miljoonaa euroa



VEROTUSTA HENKILÖTYÖTÄ JA KUSTANNUKSIA SÄÄSTÄEN

Verohallinnossa on vuodesta 2003 alkaen tavoiteltu toiminnan tuottavuuden merkittävää parantamista. Verotustyö pyritään tekemään mahdollisimman tehokkaasti, työtä ja kustannuksia säästäen. Säästövaatimuksista huolimatta verotus on toimitettava yhdenmukaisesti ja oikein, jotta verotulot kertyvät ja tilitetään veronsaajille oikean suuruisena ja oikeaan aikaan. Toiminnan fiskaalinen vaikuttavuus ja asiakaspalvelu eivät saa heiketä.

Henkilöstön määrä vähentynyt sadoilla

Käytännössä tuottavuuden ja taloudellisuuden parantaminen tarkoittaa, että verotustyö on tehtävä aiempaa vähäisemmällä henkilöstömäärällä. Verohallinto on lisännyt sähköistä asiointia ja tiedonsiirtoa sekä automatisoinut toimintoja ja järjestänyt niitä uudelleen. Tämän ansiosta henkilöstön määrää on voitu vähentää ilman, että palvelut tai verovalvonta olisivat merkittävästi heikentyneet. Työntekijöitä jää yhä enemmän eläkkeelle, mikä on antanut mahdollisuuden vähentää henkilöstöä valtion henkilöstöpoliittisia periaatteita noudattaen. Vuosina 2003–2009 Verohallinnon henkilöstömäärä pieneni yli 700 henkilötyövuotta. Vuoteen 2015 mennessä on tarkoitus vähentää vielä useita satoja henkilötyövuosia.

Verohallinnon on myös keskitettävä toimintojaan suurempiin yksiköihin. Uusissa toimitilaratkaisuissa tilat yritetään käyttää entistä tehokkaammin. Tällä pyritään pienentämään vuokra-kustannuksia, vaikka vuokrat ovatkin nousseet.

Edellytyksenä sujuvammat verotusprosessit

Verotusprosessien automatisointi sekä sähköisen tiedonsiirron ja asiointin lisääminen vaativat kaikki muutoksia Verohallinnon tietojärjestelmiin. Suuri osa Verohallinnon IT-menoista tulee tietojärjestelmien ylläpidosta ja toiminnan turvaamisesta. Nämä ovat pakollisia menoja. Haasteena onkin saada rahat riittämään strategiaan kehittämishankkeisiin, joita tuottavuusohjelman toteuttaminen edellyttää. Nämä tietojärjestelmien ja työprosessien kehittämishankkeet ovat laajoja ja kestävät yleensä useita vuosia. Sen vuoksi niistä saatavat henkilötyön säästöt tulevat pitkän ajan kuluessa eikä niitä ole mahdollista merkittävästi nopeuttaa. It-ratkaisuissa pyritään noudattamaan tiukkaa menokuria, ja mahdollisuuksien mukaan lisätään valmisohjelmien käyttöä.

Myös lainsäädännön on tuettava verotusprosessien virtaviivaistamista. Säännöksiä on yksinkertaistettava ja kaavamais-tettava. Jos näin ei tapahdu tai lainsäädäntö jopa monimutkaisu-tuu, henkilötyötä vaativien tehtävien määrä pysyy ennallaan tai lisääntyy. Jo nyt on toteutettu ja ollaan toteuttamassa lainsäädäntömuutoksia, jotka lisäävät henkilötyön määrää ja heikentävät samalla tuottavuutta.

Sen sijaan Verohallinnon toimivaltasäännöksiä on jo tehty aiempaa joustavammiksi. Uusien säännösten ansiosta verotus-tehtäviä on mahdollista jakaa ympäri maata, ja tietyt tehtävät voidaan keskittää alueellisesti tai valtakunnallisesti.

Huomio riskiasiakkaisiin

Resurssien vähentyessä verovalvonnan uskottavuus säilytetään suuntaamalla valvonnan voimavaroja entistä selvemmin niiden riskien ja riskiasiakkaiden hallintaan, jotka kasvattavat verovajetta. Verovajeella tarkoitetaan lainmukaisen verokertymän ja todellisen verokertymän välistä erotusta.

Valvonnalla ja markkinoinnilla pyritään vaikuttamaan ilmiöihin ja asiakkaiden käyttäytymisen taustalla oleviin syihin. Strategian mukaisesti asiakkuuksien hallintaa kehitetään niin, että asiakkaat voivat hoitaa veroasiansa mahdollisimman helposti ja asiakkaita ohjataan toimimaan oikein. Tämä vähentää jälkikäteen valvonnan tarvetta.

A photograph of a modern office hallway. The hallway has a light-colored floor and a ceiling with recessed lighting. On the left side, there are several glass-walled offices. A person in a white shirt is blurred in the foreground, moving quickly. In the background, two people are walking away from the camera down the hallway. The overall atmosphere is professional and dynamic.

OLEMME UUDISTUMISKYKYINEN ORGANISAATIO

Parannamme Verohallinnon kykyä uudistua tavalla, jota toimintaympäristössä ja toiminnassa tapahtuvat muutokset edellyttävät. Panostamme osaamiseen. Edellytämme henkilöstöltä aloitteellisuutta, joustavuutta ja tavoitteellista työskentelyotetta.

Verohallinnon henkilöstö

Verohallinnon toiminnan tuloksellisuus perustuu henkilöstön osaamiseen ja hyvään ammattitaitoon. Uudet ja muuttuvat työtehtävät edellyttävät henkilöstöltä muutosvalmiutta ja osaamisen kehittämistä.

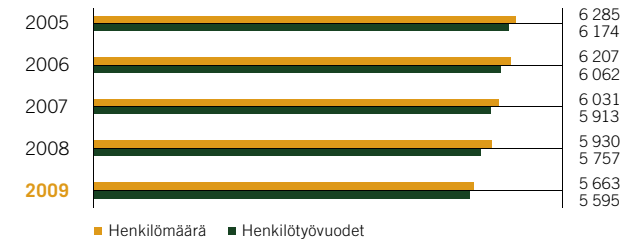
Verohallinnon henkilöstömäärä ja henkilötyövuodet ovat vähentyneet suunnitelmien mukaisesti. Henkilöstömäärä on pienentynyt jo vuodesta 2002 alkaen keskimäärin 2 prosenttia vuodessa. Verohallinnossa työskenteli vuoden 2009 lopussa 5 663 henkeä, mikä on peräti 4,5 prosenttia vähemmän kuin edellisellä vuonna.

Verohallinnolle oli asetettu vuoden 2009 tavoitteeksi 5 700 henkilötyövuotta. Henkilötyövuosia kertyi 5 595, joten määrä jäi 105 henkilötyövuotta alle myönnetyn kehysten.

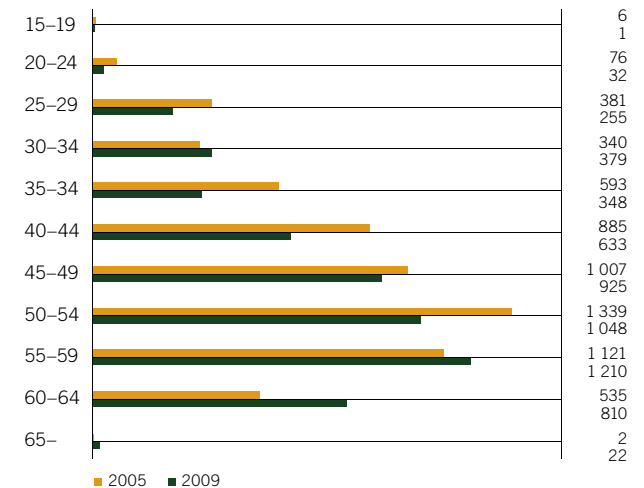
Henkilöstö ikääntyy

Verohallinnon henkilöstön keski-ikä oli vuoden 2009 lopussa 49,1 vuotta. Keski-ikä nousi edellisvuodesta 0,5 vuotta. Yli 60-vuotiaiden osuus henkilöstöstä on kasvanut lähes 15 prosenttiin, kun taas alle 30-vuotiaita on vain runsaat 5 prosenttia. Hallinnon tavoitteena onkin pitkällä tähtäimellä tasapainottaa ikärakennetta rekrytoimalla nuoria. Tämä tapahtuu kuitenkin melko hitaasti, koska tiukan taloustilanteen vuoksi rekrytointimahdollisuudet Verohallinnon ulkopuolelta ovat rajoitetut.

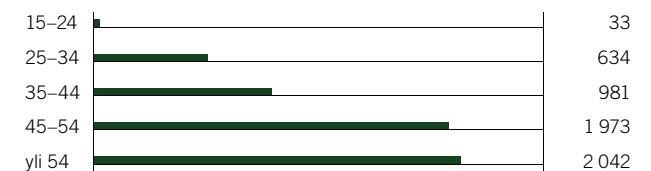
HENKILÖSTÖMÄÄRÄ JA HENKILÖTYÖVUODET 2005–2009



IKÄRAKENNE VUOSINA 2005 JA 2009, ikä



IKÄJAKAUMA 2009, ikä



Tavoitteena korkeampi koulutustaso

Verohallinnon tavoitteena on parantaa henkilöstön koulutustasoa. Koulutustasoon voidaan vaikuttaa kannustamalla opiskeluun ja tutkintojen suorittamiseen tai rekrytoimalla uutta koulutettua henkilöstöä.

Korkeakoulututkinnon suorittaneiden osuus henkilöstöstä on kasvanut viimeisen viiden vuoden aikana. Vuoden 2009 lopussa korkeakoulututkinto oli yhteensä 37,6 prosentilla verohallintolaisista. Yleisin (40 prosenttia) koulutustaso oli alin korkea-aste, eli esimerkiksi merkonomien tutkinto.

HENKILÖSTÖ KOULUTTAUTUU VERKOSSA JA KURSSEILLA

Vero-opisto tarjoaa verohallintolaisille sisäistä koulutusta. Vero-opiston koulutustarjontaa on muutettu pitkistä koulutusohjelmista yksilöllisen opiskelun suuntaan. Tarjolla on 60 monimuotokurssia, joista voidaan tilauksen mukaan koota tehtäväkohtaisia koulutusohjelmia. Kursseja voi opiskella myös yksittäin. Kurseista kertyi opintosuorituksia yhteensä 1 055.

Vuonna 2008 otettiin käyttöön henkilöverotuksen koulutusjärjestelmän toimintamalli, ja se vakiintui vuoden 2009 aikana. Henkilöverotuksen koulutustarjonta rakentuu opintokokonaisuuksista, jotka jakaantuvat vaativuuden mukaan perus-, ammatti- ja asiantuntijatasoon. Koulutuksia on mahdollista järjestää joustavasti ja tarpeen mukaan eri muodoissa valtakunnallisesti, virastoissa ja muissa yksiköissä.

Uusia verkkokursseja uuteen oppimisympäristöön

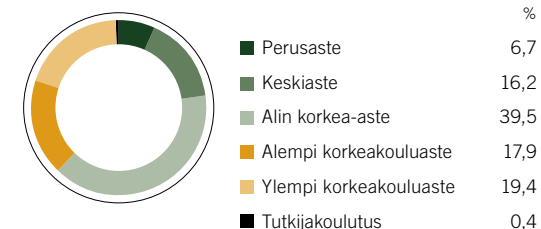
Kesällä 2009 Verohallinnon verkko-opiskelu päätettiin siirtää pitkään käytössä olleesta Woppi-ympäristöstä Moodle-oppimisympäristöön vuosien 2009-2011 aikana. Moodleen tuotettiin kuusi uutta verkkokurssia: Liikkeen- ja ammatinharjoittajan verotuksen perusteet, Vuokratulot, Hyresinkomst, Verotus ja hallintomenettely, Ennakkoperinnän perusteet sekä Ennakkoperintä pien- ja kotitaloustyönantajapainotteisesti.

Verkkokurssit olivat edelleen ahkerassa käytössä. Wopin kurssseja opiskeli 948 ja Moodlen kurssseja 1 651 opiskelijaa. Lisäksi Hämeen ammattikorkeakoulun toteuttamilla laskenta-toimen verkkokursseilla opiskeli 51 verohallintolaista.

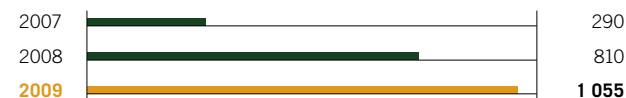
Koulutustarjonta kootusti eHR:ssä

Palkka- ja kehityskeskusteluissa käytetty sähköinen eHR-järjestelmä laajeni syksyllä 2009 koulutusosiossa. Siihen on koottu kaikki Verohallinnon tarjoamat koulutukset. Palkka- ja kehityskeskusteluilla sekä koulutustarjonnalla on nyt yhteinen käyttöliittymä. Se helpottaa henkilökohtaisten kehityssuunnitelmien tekoa, sähköistä koulutuksiin ilmoittautumista sekä suoritusten seurantaa. eHR myös yksinkertaistaa koulutustietojen ylläpitoa ja poistaa päällekkäisyyksiä.

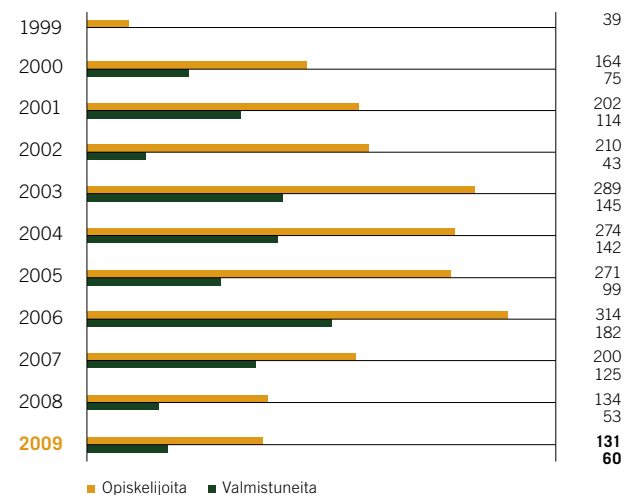
KOULUTUSJAKAUMA 2009, koulutustaso



YKSITTÄISTEN KURSSIEN SUORITUKSIA 2007-2009, suorituksia

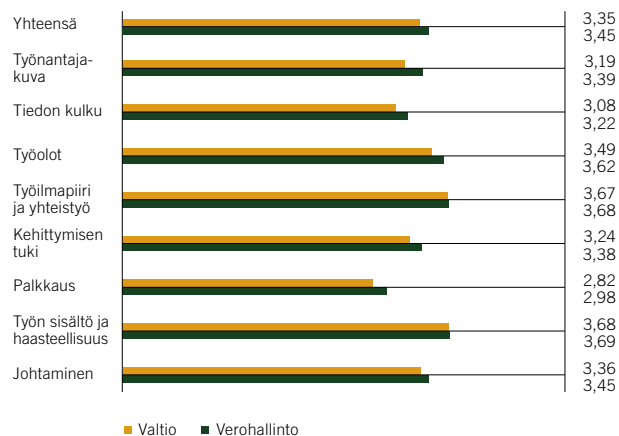


KOULUTUSOHJELMIEN OPISKELIJAMÄÄRÄ JA VALMISTUNEET



TYÖTYTYVÄISYYSKYSelyn TULOKSIA VEROHALLINNOSSA JA KOKO VALTIONHALLINNOSSA 2009

Asteikko 1–5, 1 = erittäin tyytymätön ja 5 = erittäin tyytyväinen



ESIMIEHILLE TUKEA HENKILÖSTÖ- JA MUUTOSJOHTAMISEEN

Vuosina 2008–2010 toteutetaan Työ ja elämänkaaren hallinta -hanke. Se tukee Verohallinnon esimiehiä ja sisäisiä kehittäjiä henkilö- ja muutosjohtamisessa sekä yhtenäistää työhyvinvointiin sekä muutoksen hallintaan liittyviä menettelytapoja. Pyrkimyksenä on myös ennakoida työyhteisötaitoihin ja työhyvinvointiin liittyviä tulevia kehittämistarpeita.

Hanke on järjestänyt esimiehille ja sisäisille kehittäjille valmennus- ja koulutuspäiviä, joissa pääyhteistyökumppanina on Työterveyslaitos. Hankkeessa on hyödynnetty alan uusinta tutkimustietoa, ja sitä sovelletaan käytännön esimiestyöhön. Osallistujilta kerättyä palautetta ja mahdollisia ehdotuksia jatkotoimenpiteiksi hyödynnetään hankkeen jälkeinkin.

TYÖTYTYVÄISYYSKYSelyn TULOKSET PARANIVAT JÄLLEEN

Työtyytyväisyyskysely VMBaron tulokset kohenivat edelleen vuonna 2009. Tulokset parantuivat lähes kaikilla pääosa-alueilla. Kaikkien pääkohtien arvosanat olivat Verohallinnossa muuta valtionhallintoa paremmat.

Kaikkein parhaan arvosanan henkilöstö antoi työn sisällölle ja haasteellisuudelle. Työn haastavuuteen on tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä jopa 75 prosenttia henkilöstöstä. Myös työilmapiiri ja yhteistyö ovat Verohallinnossa hyviä: oikeudenmukaiseen ja inhimilliseen kohteluun työtovereiden taholta on tyytyväisiä 62 prosenttia vastaajista. Verohallinnon työntekijät ovat erityisen tyytyväisiä myös mahdollisuuksiinsa yhdistää työ- ja yksityiselämä. Erilaiset elämäntilanteet yritetäänkin ottaa huomioon joustavasti. Verohallinnossa on käytössä erilaisia työaikamalleja liukuvasta työajasta työaikapankin käyttöön.

TYÖTYTYVÄISYYSKYSelyn TULOKSIA VEROHALLINNOSSA 2005–2009

Asteikko 1–5, 1 = erittäin tyytymätön ja 5 = erittäin tyytyväinen

	2005	2006	2007	2008	2009
Johtaminen	3,28	3,34	3,39	3,41	3,45
Työn sisältö ja haasteellisuus	3,64	3,66	3,69	3,68	3,69
Palkkaus	2,66	2,72	2,80	2,89	2,98
Kehittymisen tuki	3,28	3,31	3,32	3,36	3,38
Työilmapiiri ja yhteistyö	3,56	3,59	3,65	3,65	3,68
Työolot	3,61	3,62	3,67	3,64	3,62
Tiedon kulku	3,13	3,16	3,21	3,21	3,22
Työnantajakuva	3,27	3,26	3,33	3,40	3,39
Yhteensä	3,32	3,35	3,40	3,42	3,45

HENKILÖSTÖ POHTI YHDESSÄ KEINOJA VAIKUTTAA ASIAKKAASEEN

CASE



”Meillä erityispiirteenä on, että asiakkaamme ovat sisäisiä asiakkaita. Tehtävänäme on edesauttaa asiakkaidemme onnistumista omassa työssään.”

Verohallinnossa, kuten muissakin organisaatioissa, on haastavaa viestiä strategiasta ja konkretisoida sitä niin, että jokainen työntekijä tuntee toimivansa yhteisten tavoitteiden mukaisesti. Verohallinnon johtoryhmä vahvistaa vuosittain strategiset pääviestit, joista keskustellaan koko hallinnossa. Keskustelujen tuloksena vahvistuu näkemys siitä, miten henkilöstö voi omalla työllään vaikuttaa siihen, että strategiset tavoitteet saavutetaan.

Vuonna 2009 aloitettiin keskustelu Verohallinnon uudesta riskienhallintaan perustuvasta toimintatavasta. Tavoitteena oli, että kaikki tutustuvat Tax Compliance -malliin, joka on uuden toimintatavan pohjana. Malli jakaa veronmaksajat neljään ryhmään. Eri ryhmiä käsitellään eri tavalla sen mukaan, millaisia ryhmän veronmaksajien asenteet ja käyttäytyminen ovat. Esimiesten tueksi raken-

nettiin intranettiin Yhteinen tulevaisuutemme -sivusto, jossa oli ohjeita ja työkaluja aiheen käsittelemiseksi esimerkiksi ryhmäpalaverissa.

”Keskustelimme Tax compliance -mallista ryhmässämme ennen palkka- ja kehityskeskusteluja. Tehtävänä oli miettiä, mihin ryhmiin suurin osa asiakkaistamme asenteensa perusteella kuuluu ja millä keinoin voimme edistää asiakkaiden halua toimia oikein”, apulaisjohtaja Anssi Sahlman Tietohallinnon tietotekniikkayksiköstä kertoo. ”Meillä erityispiirteenä on, että asiakkaamme ovat sisäisiä asiakkaita. Tehtävänäme on edesauttaa asiakkaidemme onnistumista omassa työssään.” ■

Johtoryhmät ja neuvottelukunta



VEROHALLINNON JOHTORYHMÄ

Vasemmalta: Keijo Vehmas, Markku Heikura, Paula Lampinen, Jukka Kauppila, Kari Huhtala, Mirjami Laitinen, Tauno Kara, Tuula Kempainen, Heli Lehtinen, Kirsi Huhtamäki-Nasri (Verovirkailijain liiton puheenjohtaja 1.1.2010 alkaen), Heli Lähteenmäki, Veli Patama, Raija Mannermaa, Arto Pirinen, Maija-Leena Rautanen, Ahti Leoska, Anita Wickström ja Pekka Ruuhonen.

Kuvasta puuttuvat Heli Marttinen, Pirjo Korvola, Osmo Vesterinen ja Timo Räbinä.



VEROHALLINNON NEUVOTTELUKUNTA

Vasemmalta: Mirjami Laitinen, Pauli K. Mattila, Tanja Rantanen, Martti Kallio, Helena Pentti, Lasse Arvela ja Vesa Korpela.

Kuvasta puuttuu Leena Tuikkanen.

VEROHALLINNON JOHTORYHMÄT 31.12.2009

Keskusjohdon johtoryhmään kuuluvat Verohallituksen, valtakunnallisten yksiköiden sekä organisaation kehittämishankkeen johtajat. Verohallinnon johtoryhmään kuuluvat heidän lisäksi verovirastojen ja Veronsaajien oikeudenvallvonnan johtajat. Lisäksi molempiin johtoryhmiin kuuluu henkilöstön edustaja. Keskusjohdon johtoryhmä kokoontuu viikoittain ja Verohallinnon johtoryhmä kuukausittain.

Keskusjohdon johtoryhmä

Pääjohtaja Mirjami Laitinen
Ylijohtaja Maija-Leena Rautanen, Verohallituksen verotuskeskus
Ylijohtaja Paula Lampinen, Veronkantokeskus
Johtaja Kari Huhtala, Hallintopalvelu
Johtaja Arto Pirinen, Verohallituksen johdon tuki ja viestintä
Johtaja Heli Marttinen, Verohallituksen verotarkastusyksikkö
Tietohallintojohtaja Markku Heikura
Johtaja Heli Lehtinen, Tietotekniikkapalvelu
Johtaja Tauno Kara, Tuotantopalvelu
Apulaisjohtaja Keijo Vehmas, Verohallituksen sisäinen tarkastus
Viestintäpäällikkö Pirjo Korvola, Verohallituksen johdon tuki ja viestintä
Hankejohtaja Pekka Ruuhonen, organisaation kehittämishanke
Ylitarkastaja Jarmo Salminen, Verohallitus (henkilöstön edustaja)

Verohallinnon johtoryhmä

Pääjohtaja Mirjami Laitinen
Ylijohtaja Maija-Leena Rautanen, Verohallituksen verotuskeskus
Ylijohtaja Paula Lampinen, Veronkantokeskus
Johtaja Kari Huhtala, Hallintopalvelu
Johtaja Arto Pirinen, Verohallituksen johdon tuki ja viestintä
Johtaja Heli Marttinen, Verohallituksen verotarkastusyksikkö
Tietohallintojohtaja Markku Heikura
Johtaja Heli Lehtinen, Tietotekniikkapalvelu
Johtaja Tauno Kara, Tuotantopalvelu
Apulaisjohtaja Keijo Vehmas, Verohallituksen sisäinen tarkastus
Viestintäpäällikkö Pirjo Korvola, Verohallituksen johdon tuki ja viestintä
Hankejohtaja Pekka Ruuhonen, organisaation kehittämishanke
Alueverojohtaja Heli Lähteenmäki, Uudenmaan verovirasto
Alueverojohtaja Raija Mannermaa, Lounais-Suomen verovirasto
Alueverojohtaja Anita Wickström, Sisä-Suomen verovirasto
Alueverojohtaja Osmo Vesterinen, Kaakkois-Suomen verovirasto
Alueverojohtaja Tuula Kempainen, Savo-Karjalan verovirasto
Alueverojohtaja Veli Patama, Länsi-Suomen verovirasto
Alueverojohtaja Jukka Kauppila, Pohjois-Suomen verovirasto
Ylijohtaja Ahti Leoska, Konserniverokeskus
Veroyliasiamies Timo Rabinä,
Veronsaajien oikeudenvallvontayksikkö
Puheenjohtaja Leena Tuikkanen, Verovirkailijain Liitto (henkilöstön edustaja)

VEROHALLINNON NEUVOTTELUKUNTA 31.12.2009

Verohallinnon tukena strategisessa suunnittelussa on valtiovarainministeriön nimittämä neuvottelukunta. Sen jäsenenä on asiakkaiden ja tärkeimpien sidosryhmien edustaja.

Vuonna 2009 neuvottelukunta kokoontui 7 kertaa. Kokouksissa käsiteltiin muun muassa Verohallinnon organisaatiomuutoksia, työtyytyväisyystutkimuksen tuloksia sekä toiminnan ja talouden suunnitteluasiakirjoja ja seurantaraportteja.

Puheenjohtaja

Ylijohtaja Lasse Arvela, valtiovarainministeriö

Jäsenet

Pääjohtaja Mirjami Laitinen, Verohallitus
Johtaja Martti Kallio, Suomen Kuntaliitto
Lakiasian johtaja Vesa Korpela, Veronmaksajain Keskusliitto
Ekonomisti Helena Pentti,
Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK
Varatoimitusjohtaja Pauli K. Mattila, Keskuskauppakamari
Finanssisihteeri Tanja Rantanen, valtiovarainministeriö
Puheenjohtaja Leena Tuikkanen, Verovirkailijain Liitto

VEROHALLITUS

Haapaniemenkatu 4 a, Helsinki
PL 325, 00052 VERO
Puhelin (09) 7311 36
Faksi (09) 7311 3595

Verohallinto tarjoaa asiakkailleen sähköisiä asiointipalveluja. Veroneuvontaa varten Verohallinnolla on valtakunnallisia puhelinpalvelunumeroita. Lisäksi asiakkaita palvellaan verotoimistoissa, yritysverotoimistoissa ja muissa palvelupisteissä kautta Suomen.

Verohallinnon ajantasaiset yhteystiedot löytyvät osoitteesta www.vero.fi/yhteystiedot

Verohallinnon julkaisu 350.10
ISSN 0356-2581
Huhtikuu 2010

Graafinen suunnittelu: Recommended
Valokuvat: Nina Dodd, Tuomo Manninen (sivut 32–33),
Ari Nurmela (sivu 23) ja Pekka Muinonen (sivu 12)
Paino: Erweko
Painettu FSC-sertifioidulle paperille

www.vero.fi