

4.11.2019

EOAK/5/2019

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Ulla-Maija Lindström

VEROHALLINNON ASIAKASPALVELU

1 KANTELU

Kantelija pyysi tutkimaan Verohallinnon asiakaspalvelun asianmukaisuuden. Kantelijan mukaan hän oli 27.12.2018 yrittänyt hoitaa verotukseen liittyvää ennakkoveroasiaa. Kyseessä oli ennakkoveron poistaminen, koska verotettavaa tuloa ei enää ole. Aamulla kantelija meni Seinäjoen verotoimistoon noin kello 9.30. Paikalla oli jonottamassa lähes 30 asiakasta ennen kantelijaa. Heitä palvelemassa oli vain kaksi virkailijaa. Paikalla oli vanhuksia keppien kanssa liikkuen, mutta heillekään ei ollut istumapaikkaa.

Kantelija seurasi tilannetta puolisen tuntia, jona aikana vain yksi asiakas tuli palveluksi. Hän totesi, että asiakaspalvelussa kuluu koko päivä. Työssä käyvänä ihmisenä kantelijalla oli rajalliset mahdollisuudet hoitaa asiaa päivän aikana. Hän päätti palata kotipaikkakunnalleen ja käyttää hyväkseen Verohallinnon puhelinpalvelua (029497024). Hän oli yrittänyt päivän mittaan soittaa numeroon. Hän oli ollut vajaa puolisen tuntia aina jonossa, jonka jälkeen puhelu katkesi. Aamulla hän yritti soittaa palvelun avautuessa, mutta lopputulos oli sama. Myöskään Verohallinnon sivuilta kantelija ei löytänyt sähköpostiosoitetta, johon olisin saanut asiansa esittää. Kantelijan asia liittyi hänen tätinsä perikuntaan, jonka asioiden hoitajana hän toimi.

Kantelijan mielestä ihmisellä joka yrittää hoitaa asiansa on oikeus saada se kohtuullisessa ajassa hoidetuksi. Kantelijan tilannetta olisi helpottanut, jos olisi ollut joku sähköposti, johon hän olisi voinut asiansa esittää. Ennakkoveroja ei voi valitettavasti jättää maksamatta sillä perusteella, että veroviranomainen ei suostu asiassa auttamaan.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin Verohallinnon Asiointiyksikön selvitys 22.1.2019 ja Esikunta- ja oikeusyksikön lausunto.

Asiointiyksikön selvityksessä todettiin seuraava.

Verohallinto on kehittänyt asiakaspalveluaan ja asiointikanaviaan asiakaskysynnän ja -tarpeiden mukaisesti. Viime aikoina varsinkin verkkoasiointi on kiinnostanut asiakkaita ja se kasvaakin kovasti. Asiakkaita palvellaan kuitenkin myös puhelimitse ja käyntiasiakaspalvelupisteissämme eri paikkakuntien verotoimistoissa.

Kantelun tehnyt asiakas oli asioinut Seinäjoen verotoimistossa aamulle 27.12.2018 ja lisäksi hän on soittanut Verohallinnon puhelinasiakaspalveluun, kantelussa ilmoittamansa mukaisesti palvelunumeroon 029 497 024 sekä 27.12. että 28.12.2018.

Seinäjoen verotoimistossa oli yhteensä 4 asiakaspalvelupaikkaa, joista 27.12.2018 on ollut käytössä heti aamusta kaksi paikkaa. Kolmas paikka on otettu käyttöön noin klo 10.40. Asiakkaita on kyseisenä päivänä palveltu yhteensä 119. Keskimääräinen jonotusaika on ollut 1 h 33 min. Seinäjoen verotoimistossa palvellaan myös asiakkaita, jotka ovat ennalta tehneet toimiston ajanvarauksen Verohallinnon nettisivujen kautta. 27.12.2018 henkilökuntaa ei ollut poissa tavanomaista enemmän. Verotoimisto on pienehkö ja henkilökunnan osaaminen on toistaiseksi keskittynyt asiakassegmentteittäin. Viime aikoina on kuitenkin ryhdytty panostamaan erityisesti henkilökunnan osaamisen laajentamiseen ja valmiuteen siirtyä tarpeen mukaan palvelukanavasta toiseen. Työ on vielä kesken, mutta sitä tehdään koko ajan myös alkuvuonna 2019.

Kantelun tehnyt asiakas kertoo kantelussaan soittaneensa 27.12. ja 28.12.2018 Verohallinnon palvelunumeroon 029 497 024. Tässä palvelunumerossa hoidetaan henkilöasiakkaan kansainväliseen tuloverotukseen liittyviä asioita kuten esim. ulkomailta saadut tulot, ulkomailta työskentely, ulkomaille muutto sekä ulkomailta Suomeen tulevan työntekijän verotus. Palvelunumeroon on 27.12.2018 tullut yhteensä 735 puhelua (soitettu 379:stä eri numerosta), joista 156 puhelua oli vastattu. Vastattujen puheluitten keskimääräinen jonotusaika oli ollut 9 min 13 sek. Virkailijoita tässä palvelunumerossa oli koko päivän aikana ollut vastaamassa yhteensä 11 virkailijaa. 28.12.2018 samaan palvelunumeroon oli tullut yhteensä 717 puhelua (soitettu 376:sta eri numerosta), joista 137 puhelua on vastattu, Vastattujen puhelujen keskimääräinen jonotusaika on ollut 9 min 24 sek. Virkailijoita tässä palvelunumerossa on koko päivän aikana ollut vastaamassa yhteensä 10 virkailijaa.

Verohallinnon palvelunumeroista saa ajankohtaista tietoa vero.fi -nettisivuilta. Asioinnin helpottamiseksi nettisivuilta löytyy palvelunumerovalikko, jossa kerrotaan, että muiden kuin yritystoiminnan ennakkoveroihin liittyvät asiat hoidetaan verokorttipalvelussa palvelunumero 029 497 000. Jos kyseessä on yritystoiminnan ennakkoverot, palvelunumero on tällöin 029 497 004.

Sähköisen asioinnin kehitys on tuonut tullessaan mahdollisuuden hoitaa kuolinpesän asioita tietyin edellytyksin myös Verohallinnon verkkopalvelussa OmaVerossa; palveluun kirjautumista varten kuolinpesälle tulee hakea Verohallinnon Katso-tunniste (vaatii Y-tunnuksen).

Verohallinnon puhelinpalvelussa, palvelunumeroihin soittaessa, on puhelukohtainen maksimijonotusaika rajoitettu teknisin ratkaisuin kymmeneen (10) minuuttiin, Jonotusaika on maksullista (pvm/mpm) ja toistaiseksi maksimijonotusajan rajoittaminen on nähty tarpeelliseksi saadun asiakaspalautteen perusteella. Tarve puhelinpalvelun tekniseen uudistamiseen on kuitenkin havaittu ja mm. puhelinpalvelun joustavamman käytettävyyden lisääminen on viime aikoina ollut kehitystyön alla. Verohallinnon asiakaspalvelussa on testattu useita erilaisia teknisiä ratkaisuja puhelinpalvelun kehittämiseksi ja työtä asian kehittämiseksi tehdään koko ajan; seuraavat pilotoinnit kehitystyön edistämiseksi on tarkoitus aloittaa viikolla 4/2019.

Esikunta- ja oikeusyksikön lausunnossa todettiin seuraava.

Lainsäädäntö

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Hallintolain 8 §:ssä tarkoitettuun neuvontavelvollisuuteen kuuluu erityisesti neuvonta asioiden vireillepanossa, asiakirjojen täydentämisessä sekä kuulemis- ja selvittämistilanteissa.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Verohallinnon asiakas saa palvelua mm. Verohallinnon aiheyhmittäin ja asiakasryhmittäin järjestetyistä palvelunumeroista, asioimalla Verohallinnon toimipisteissä ja tutustumalla Verohallinnon internet —sivustolla oleviin Verohallinnon päätöksiin, ohjeisiin ja tiedotteisiin. Valtakunnalliset asiakas - ja asiaryhmittäiset palvelunumerot löytyvät www.vero.fi -sivuston linkistä "valtakunnalliset palvelunumerot", Verohallinto on panostanut asiakkaiden neuvonnassa paitsi puhelinpalveluihin myös kirjalliseen ohjaukseen.

Verohallinnon www.vero.fi -sivustolta löytyy verolainsäädäntöä koskeva aineellinen ja menettelyllinen tietoaaineisto, jotta Verohallinnon asiakkaiden asiointi veroasioissa voisi tapahtua joustavasti ja Verohallinnon asiakas saisi tarvitsemansa tiedon vaivatta asiansa hoitamiseksi. Verohallinto on avannut myös sähköisen asiointipalvelun (OmaVero), jossa Verohallinnon asiakas voi hoitaa veroasiansa joustavasti. OmaVerossa voidaan toimia myös tarkemmin määrätyn edellytyksin toisen puolesta. OmaVero -palvelu saikin vuoden 2019 paras digitaalinen palvelu ja paras käyttäjäkokemus palkinnon.

Asiointiyksikön menettely

Asiointiyksikön selvityksen mukaan kantelijan ilmoittamana päivänä 27.12.2018 Seinäjoen verotoimistossa oli asiakkaita palvelemassa kolme virkailijaa. Kantelukirjoituksessa tarkoitettuna päivänä Seinäjoen verotoimiston virkailijat palvelivat kaikkiaan 119 asiakasta. Keskimääräinen jonotusaika oli tuona päivänä 1 tunti 33 minuuttia. Asiointiyksikön selvityksestä ilmenee myös, että Verohallinnon toimipisteessä asiakkaita palveli tuona päivänä normaalin suuruinen virkailijamäärä.

Kantelukirjoituksen mukaan kantelija ei halunnut odottaa verotoimistossa palveluvuoroaan vaan soitti samana päivänä Verohallinnon puhelinpalveluun ja ilmoituksensa mukaan uudelleen 28.12.2018. Kantelukirjoituksen mukaan kantelija oli 27.12.2018 soittanut Verohallinnon palvelunumeroon, jossa hoidetaan henkilöasiakkaiden kansainväliseen tuloverotukseen liittyviä asioita koskien muun muassa ulkomailta saatuja tuloja, ulkomailla työskentelyä, ulkomaille muuttoa sekä ulkomailta Suomeen tulevan työntekijän verotusta.

Kantelijan kantelukirjoituksessaan esittämän asiointitarpeen perusteella voi todeta, että kantelija oli soittanut virheelliseen palvelunumeroon, kun kysymys on ollut yksinomaan kuolinpesälle vuodelle 2019 määrätyn vuokratulon ennakoveron poistamisesta. Kantelukirjoituksesta ei ilmene tarkemmin, miten kantelija on päätenyt kyseiseen puhelinpalvelunumeroon.

Asiointiyksikön selvityksen mukaan 27.12.2018 kantelijan ilmoittamaan kansainvälisen verotuksen palvelunumeroon saapui yhteensä 735 puhelua 379:stä eri puhelinnumerosta. Virkailijat ehtivät vastata tuona päivänä 156 puheluun. Kansainvälisen verotuksen puhelinpalvelunumerossa keskimääräinen jonotusaika oli 9 minuuttia 13 sekuntia. Verohallinnon asiakkaita palveli asianomaisessa puhelinsarjassa 11 virkailijaa. Vastaavasti kantelijan soittaessa 28.12.2018 uudelleen samaan virheelliseen palvelunumeroon Verohallintoon saapui 717 puhelua 376:sta eri puhelinnumerosta, joista 137 puheluun virkailijat ehtivät vastata. Jonotusaika oli keskimäärin 9 minuuttia 24 sekuntia. Asianomaisessa puhelinsarjassa asiakkaita palveli tuona päivänä 10 henkilöä.

Verohallinnon tietojärjestelmään tehdyn kirjauksen mukaan kantelija on soittanut 4.1.2019 kansainvälisen verotuksen puhelinsarjaan kuolinpesän ennakoiden poistamista koskevassa asiassa. Kantelijaa palvelle virkailijan mukaan kantelijan vaatimuksesta virkailija poisti kuolinpesälle verovuodelle 2019 määrätyn ennakon.

Verohallinnon puhelinpalvelusarjojen asiakas- ja asiaryhmyksellä Verohallinnon tavoitteena on huolehtia asiakkaidensa asianmukaisesta palvelutarpeen tyydyttämisestä ja samalla Verohallinnon toiminnan tehokkuudesta. Tämä vaatii Verohallinnon virkailijoiden työpanoksen oikea-aikaista ja oikeamääräistä kohdistamista eri puhelin-sarjoihin, jotta Verohallinto pystyy suoriutumaan tehtävistään hallintolain edellyttämällä tavalla. Verohallinto onkin pystynyt puhelinpalvelujen ajoittaisista kysyntäpiikeistäkin huolimatta palvelemaan laajaa asiakaskuntaansa kohtuullisessa ajassa sijoittamalla virkailijoita asiakaskysynnän mukaan eri puhelin-sarjoihin.

Huolimatta Verohallinnon erityisestä panostuksesta asiakkaille annettaviin puhelinpalveluihin, Verohallinto huomioi puhelinpalvelun organisoimisessa hallintolain edellyttämällä tavalla myös toiminnan tuloksellisuuden ja laadun. Tämän johdosta Verohallinnolla ei ole mahdollisuuksia järjestää puhelinpalvelujaan siten, että Verohallinnon puhelinpalveluissa ei syntyisi koskaan vältettävissä olevaa jonottamista. Verohallinto informoi hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti asiakkaitaan puhelinruuhkista ja puhelinpalveluissa olevista teknisistä ongelmista sekä sähköisissä palveluissa olevista käyttökatkoista. Ohjaamalla asiakkaita Verohallinnon eri asiointikanaviin Verohallinto voi entistä paremmin palvella ilman aiheutonta viivytystä puhelimitse niitä asiakasryhmiä, jotka tarvitsevat erityisesti suullista ohjausta ja neuvontaa asiansa hoitamiseksi.

Verohallinto arvioi ajoittain puhelinpalvelujensa saatavuutta, laatua ja määrää asiakkailta saatujen palautteiden, Verohallinnon menettelyissä tapahtuvien muutosten ja tekemänsä laadunvarmistuksen perusteella. Verohallinto organisoii puhelinpalveluunsa ajoittain normaalia määrää enemmän henkilöitä muista toiminnoistaan tiedossa olevien menettelymuutosten johdosta. Pääsääntöisesti Verohallinto onkin saanut hyvää asiakaspalautetta eri asiointikanavien toimivuudesta, saavutettavuudesta ja laadusta.

Nykyisin Verohallinto on rajoittanut asiakkaidensa jonotusajan palvelunumeroissa teknisin ratkaisuin maksimissaan 10 minuuttiin, jotta asiakkaiden jonotusaika ei muodostuisi ruuhkatilanteissa liian pitkäksi. Tällä on haluttu välttää sitä, että Verohallinnon asiakas joutuisi jonottamaan saamatta haluamaansa palvelua liian kauan. Mahdollista on, että joudumme arvioimaan tätä rajoitetta uudelleen.

Verohallinnon toiminnassa ja menettelyissä tapahtuu vuosittain lukuisia lainsäädäntöön ja verotusmenettelyyn liittyviä muutoksia, joilla on vaikutusta Verohallinnon asiakkaisiin ja aiheuttaa Verohallinnossa lisääntyvää neuvontatarvetta. Verohallinnossa tiedostetaan ja reagoidaan menettelymuutosten aiheuttamaan puhelinpalvelujen kysyntätarpeeseen. Verohallinnon tavoitteena on myös erilaisin puhelupalvelukokeiluin vähentää tilanteita, joissa Verohallinnon asiakas ei saisi tarvitsemaansa tietoa kohtuullisessa ajassa menetelläkseen veroasiansa hoitamiseksi oikein. Tarkoituksena on myös vähentää uusintasoittoja, jotta voimme seurata palvelutarvetta nykyistä paremmin.

Verohallinnon eri toimipisteissä ja puhelinpalveluissa oli vuodenvaihteessa ruuhkaa huolimatta siitä, että yhä useampi Verohallinnon asiakas tekee jo verokorttimuutoksen Verohallinnon sähköisessä asiointipalvelussa (Omavero). Verohallinto ohjaakin asiakkaitaan aktiivisesti sähköiseen asiointiin, jotta Verohallinto suoriutuisi asiointipisteissään ja puhelinpalvelussa ruuhkilta ja asiakkaat saisivat tarvitsemansa palvelun ilman aiheutonta viivytystä. Omavero -sähköinen asiointipalvelu tulee korvaamaan vaiheittain lähes kaikki Verohallinnon nykyiset verkkoasiointipalvelut. Verohallinto on tiedostanut, että Omaveron palvelun käyttö edellyttää Verohallinnon asiakkailta tutustumista palvelun toimintoihin. Tätä tukemaan Verohallinnossa on tehty myös videoita asiakkaita varten OmaVeron toimintoihin tutustumiseksi.

Lopuksi

Edellä esitettyyn ja Asiointiyksikön selvitykseen viitaten Verohallinto toteaa, että Verohallinto on tehtäviensä edellyttämällä tavalla ja taloudellisten resurssiensa puitteissa kehittänyt jatkuvasti asiakkaiden veroasioiden hoitamiseen käytössä olevia asiointikanavia, jotta Verohallinnon asiakkaiden asiointi tapahtuisi sujuvasti.

Verohallinto katsoo, että kantelukirjoituksessa tarkoitettussa tapauksessa kantelija on pystynyt hoitamaan kuolinpesän vuokratulon ennakon poistamista koskevan asian ilman aiheetonta viivytystä huolimatta siitä, että kantelija ei ollut soittanut verokorttimuutosta koskevan puhelinneuvontaan vaan puhelinsarjaan, jossa virkailijat ovat erikoistuneet palvelemaan asiakkaita kansainväliseen verotukseen liittyvissä asioissa.

3 RATKAISU

Perustuslain 21 §:ssä on turvattu oikeus hyvään hallintoon. Hallintolain 2 luvun hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvat lain 7 §:ssä säädetty palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuuden vaatimus sekä lain 8 §:ssä säädetty viranomaisen neuvontavelvollisuus.

Hallintolain esitöiden (HE 72/2002 vp) mukaan julkisia palveluja järjestettäessä tulee erityisesti kiinnittää huomiota palvelujen riittävyteen ja saatavuuteen sekä hallinnossa asioivan valinnanvapauteen. Palvelujen saatavuutta ei tulisi rajoittaa ilman asiallisesti hyväksyttäviä perusteita. Myös hallinnossa asioivan itsemääräämisoikeutta ja toimintaedellytyksiä viranomaisasiointinissa on mahdollisuuksien mukaan pyrittävä edistämään. Tämän tavoitteen toteutuminen edellyttää riittävää yhteistyötä ja vuorovaikutusta hallinnossa asioivan sekä viranomaisen välillä. Myös palvelujen käyttäjiltä saatu palaute ja asiakaslähtöiset arviointimenetelmät parantavat palvelun laatua ja tehokkuutta. Asioinnin järjestämisen keinoja ja laajuutta tulisi pyrkiä arvioimaan erityisesti palvelujen käyttäjinä olevien henkilöiden ja yhteisöjen tarpeiden kannalta. Kaikille palveluja tarvitseville on pyrittävä turvaamaan yhtäläinen mahdollisuus asiansa hoitamiseen palvelun laadusta riippumatta. Asiointimahdollisuuksien olisi myös vastattava mahdollisimman hyvin yhteiskunnallisten erityisryhmien tarpeisiin. Sanotunlaisia erityisryhmiä ovat esimerkiksi vanhukset, sairaat ja vammaiset.

Verohallinto on pyrkinyt voimakkaasti lisäämään ja kehittämään sähköisiä asiointikanaviaan. Monilla Verohallinnon asiakkailla ei kuitenkaan ole kykyä tai halua käyttää Verohallinnon sähköisiä palvelukanavia. Hallintolain esitöiden mukaan asioinnin järjestämisen keinoja ja laajuutta tulisi pyrkiä arvioimaan erityisesti palvelujen käyttäjinä olevien henkilöiden ja yhteisöjen tarpeiden kannalta. Tämä vuoksi hyvän hallinnon vaatimukset täyttävä ja asianmukaisesti toimiva puhelinpalvelu on keskeinen ja tärkeä viranomaisen tarjoama palvelukanava erityisesti Verohallinnossa, jossa on merkittävästi vähennetty toimipisteitä ja siten asiakkaiden mahdollisuuksia henkilökohtaiseen asiointiin. Hallintolain esitöiden mukaan asiointipalvelujen saatavuutta ei tule rajoittaa ilman asiallisesti hyväksyttäviä perusteita. Myös hallinnossa asioivan valinnanvapautta ja itsemääräämisoikeutta sekä toimintaedellytyksiä viranomaisasiointinissa on mahdollisuuksien mukaan pyrittävä edistämään.

Ylimmän laillisuusvalvojan ratkaisukäytännössä on vakiintuneesti katsottu, että kohtuullista jonotusaikaa ja siitä aiheutuvaa normaalin puheluhinnan suuruista kustannusta voidaan pitää asiakkaan valitsemaan palvelukanavaan liittyvänä normaalina kustannuksena. Myös esimerkiksi viranomaisen luona henkilökohtaisesti asioiva voi joutua jonottamaan, mistä aiheutuu hänelle ajanhukkaa ja siten kustannuksiin verrattavaa haittaa. Viranomaisen on huolehdittava jonotusaikojen pysymisestä niin kohtuullisina, että ne eivät muodosta tosiasiallista estettä neuvontapalveluiden saatavuudelle.

Kantelussa tarkoitettuun palvelunumeroon oli Verohallinnon selvityksen ja lausunnon mukaan soitettu 27.12.2018 eri puhelinnumeroista 379 puhelua ja virkailijat ehtivät vastata 156 puhelun. Seuraavana päivänä Verohallintoon saapui puheluita 375 eri puhelinnumerosta, joista 137 ehdittiin vastata. Kantelija oli saanut 4.1.2019 palvelunumerossa asiansa hoidettua. Seinäjoen

verotoimistossa virkailijat palvelivat 27.12.2018 kaikkiaan 119 asiakasta. Keskimääräinen jonotusaika asiakaspalveluun oli 1 tunti 33 minuuttia.

Verohallinto katsoi, että kantelija oli saanut kuolinpesän vuokratulon veroennakon poistamista koskevan asiansa hoidettua ilman aiheutonta viivytystä huolimatta siitä, että kantelija oli soittanut kansainvälisen verotukseen liittyvään puhelinsarjaan.

Vaikka kantelija sai lopulta useiden puheluiden jälkeen asiansa hoidettua, en voi yhtyä Verohallinnon näkemykseen neuvontapalvelun asianmukaisuudesta. Mielestäni puhelinneuvonta ei täytä hyvän hallinnon palvelun asianmukaisuuden vaatimusta, kun valtaosa asiakkaista ilmeisesti jäi 27. ja 28.12.2018 ilman minkäänlaista asiakas- ja neuvontapalvelua, kun virkailijat eivät ehtineet vastata puheluihin. Molempina päivinä vain noin neljäkymmeneen prosenttiin eri puhelinnumeroista saapuneisiin puheluihin ehdittiin vastata. Runsaaseen kahteen sataan puheluu ei kumpanakaan päivänä ehditty vastata.

En myöskään voi pitää Seinäjoen verotoimiston asiakaspalvelua asianmukaisena, kun asiakkaat joutuivat jonottamaan palveluun runsaat puolitoista tuntia. Kantelun mukaan palveluun jonottaneiden joukossa oli vanhuksia keppien kanssa, mutta heillekään ei ollut istumapaikkoja. Verohallinnon selvityksessä ja lausunnossa ei kiistetä tätä kantelijan havaintoa. Hallintolain esitöissä edellytetään, että asiointimahdollisuudet vastaavat mahdollisimman hyvin yhteiskunnallisten erityisryhmien tarpeisiin. Verohallinnon asiointipalvelun puolentoista tunnin jonotusaika oli kohtuuton ja muodosti tosiasiallisen esteen palvelun saatavuudelle. Asiointipalvelu kohtuuttomine jonotusaikoineen ja puuteellisine varusteineen ei vastannut asiakkaiden joukossa olleiden vanhusten erityistarpeita.

Kuten saamassani selvityksessäkin todetaan, Verohallinnon toiminnassa ja menettelyssä tapahtuu vuosittain lukuisia lainsäädäntöön ja verotusmenettelyyn liittyviä muutoksia, joilla on vaikutusta Verohallinnon asiakkaisiin ja jotka aiheuttavat lisääntyvää neuvonnan tarvetta. Lisääntyvää neuvontaa tarvitsevat erityisesti ne verovelvolliset, joita sähköisesti tarjolla oleva neuvonta ei saavuta, kuten ikääntyvät henkilöt. Ottaen huomioon verovelvollisuuden luonteen ja verovelvollisuuden muuttumisen entistä enemmän verovelvollisen omaan aktiivisuuteen perustuvaksi en ole voinut vakuuttua siitä, että Verohallinnon neuvontapalvelut täyttäisivät perustuslain 21 §:ssä perusoikeutena turvatun hyvän hallinnon vaatimukset asianmukaisuudesta ja viivytyksettömyydestä.

Edellä esitetyn perusteella totean, että Verohallinnon asiakaspalvelu Seinäjoen verotoimistossa ja puhelinneuvonnassa ei täyttänyt hyvän hallinnon perusteiden vaatimuksia asianmukaisesta palvelusta ja neuvonnasta. Kohtuuton jonotusaika asiakaspalveluun ja se, ettei valtaosaan puhelusta vastattu olivat muodostuneet tosiasialliseksi esteeksi saada asianmukaista neuvontapalvelua. Lisäksi Verohallinnon asiakaspalvelussa laiminlyötiin asiakkaina olleiden vanhusten erityistarpeisiin vastaaminen.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä esittämäni käsityksen asiakaspalvelun lainvastaisuudesta Verohallinnon tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Verohallinnolle.