

31.7.2020

EOAK/502/2019

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Ulla-Maija Lindström

ESITÄYTETYN VEROILMOITUKSEN KORJAUS- JA TÄYDENNYSMENETTELY PAPERILOMAKKEILLA

1 OMA ALOITE

Verohallinnon verkkosivuilla ohjattiin esitätetyn veroilmoituksen tietojen korjaamista. Ohjeen ”Näin ilmoitat paperilla” –kohdassa todetaan muun ohella seuraavaa.

”Vaihtoehtoisesti voit korjata tiedot paperilomakkeilla, jotka on mainittu veroilmoituksessa kunkin tiedon kohdalla. Esimerkiksi kotitalousvähennystä ja vuokratuloja varten on omat lomakkeensa. Korjauksia ei enää merkitä suoraan esitätettyyn veroilmoitukseen, eikä sitä palauteta Verohallintoon.

Huomaa, että lomakkeiden täytyy olla perillä Verohallinnossa viimeistään veroilmoitukseen merkittynä päivänä. Toimi ajoissa, jotta vältät mahdollisen myöhästymismaksun.

1 Hanki tarvittavat lomakkeet

Katso lomakkeen numero veroilmoituksesta sen tiedon kohdalta, jota korjaat. Lomakkeet saat vero.fi:stä. Lomakkeita saat myös puhelimitse Verohallinnon palvelunumeroista tai verotoimistosta.

2 Palauta lomakkeet oikeaan osoitteeseen

Lomakkeen palautusosoite on kunkin lomakkeen etusivulla. Voit jättää lomakkeet myös verotoimistoon mieluiten kirjekuoressa. Veroilmoituksen mukana ei ole palautuskuorta.

Palautuskuoren saat tarvittaessa verotoimistosta tai pyytämällä sen puhelimitse. Älä liitä mukaan kuitteja tai tositteita – pyydämme niitä tarvittaessa. Lue lisää kuittien ja tositteiden säilyttämisestä.

3 Palauta lomakkeet ajoissa

Hanki lomakkeet ajoissa ja varaa riittävästi aikaa myös postin kulkuun! Jos palautat lomakkeita myöhässä, voit joutua maksamaan myöhästy.

Huomioi myös seuraavat asiat

- Lomakkeet ovat uudistuneet marraskuussa 2018. Käytä uusia lomakkeita, vaikka sinulla olisi tallessa vanhojen verovuosien lomakkeita.

- Tiedot luetaan optisesti lomakkeen täyttökentistä, joten täyttyneet tiedot huolellisesti kenttien sisälle. Älä niittaa lomakkeita yhteen.
- Käytä vain vero.fi:stä tulostettuja tai verotoimistosta saatuja lomakkeita, älä niiden kopioita. Kopiointi voi heikentää lomakkeen laatua niin, ettei optinen luku onnistu.
- Muista merkitä nimesi ja henkilötunnuksesi selkeästi lomakkeiden kaikille sivuille.”

Ratkaisuuni 27.9.2018 (EOAK/6448/2017) annetun Verohallinnon selvityksen mukaan Verohallinnon asiakkailleen tarjoamat puhelinpalvelut on järjestetty pääosin asia- ja asiakasryhmiin perustuviin valtakunnallisiin palvelunumeroihin. Verotoimistokohtaisia puhelinnumeroita ei enää ole käytössä. Myöskään alueellisia puhelinluetteloja ei enää juurikaan julkaista. Verohallinnon palvelunumerot ja sen toimintayksiköiden yhteystiedot ilmoitetaan Verohallinnon verkkosivuilla. Totesin päätöksessäni, että eri asiakasryhmien yhdenvertainen kohtelu sekä viranomaisen asianmukainen palvelu- ja tiedottamisvelvollisuus edellyttävät, että henkilöveroasiakkaille kirjeitse lähetettävän esitäytetyn veroilmoituksen yhteydessä ilmoitettaisiin samat Henkilöverotusyksikön yhteystiedot, jotka julkaistaan Verohallinnon verkkosivuilla, eli toimintayksiköiden yhteystiedot posti- ja käyntiosoitteineen että valtakunnallisine puhelinvaihteineen. Mielestäni tämä palvelisi niiden asiakkaiden tarpeita, joilla ei ole mahdollisuuksia tai kykyä asioida Verohallinnon verkkosivuilla.

Verohallinnon verkkosivujen ohjeistuksen ja edellä viitatun ratkaisuni perusteella päätin eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 4 §:n nojalla ottaa omasta aloitteestani tutkittavaksi, millä tavalla hyvän hallinnon palveluperiaate ja viranomaisen neuvontavelvollisuus toteutuvat niiden Verohallinnon asiakkaiden kohdalla, jotka korjaavat esitäytettyä veroilmoitustaan paperilla.

Pyysin, että Verohallinto selvityksissään ja lausunnossaan kiinnittää huomiota erityisesti Verohallinnon puhelinpalvelun ja verotoimistojen asiointi- ja neuvontapalveluiden asianmukaiseen toteutumiseen, paperilomakkeilla annettujen ilmoitusten määrään sekä ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönnin johdosta määrättyjen myöhästymismaksujen määrään.

2 SELVITYS

Verohallinnon Henkilöverotusyksikkö antoi selvityksen ja Esikunta- ja oikeusyksikkö lausunnon.

Henkilöverotusyksikön selvityksessä 14.8.2019 todetaan seuraava.

Esitäytetty veroilmoitus lähetetään vuosittain noin 5,4 miljoonalle asiakkaalle. Näistä enemmistön ei tarvitse palauttaa esitäytettyä veroilmoitusta lainkaan. Vuosittain noin 4 miljoonan asiakkaan osalta tiedot ovat esitäytetyllä veroilmoituksella valmiiksi oikein mm. sivullisilmoittajilta saatavien tietojen tai asiakkaan itse jo kuluvan vuoden aikana ennakkoperintää varten ilmoittamien tietojen vuoksi eikä heidän siitä syystä tarvitse korjata tai täydentää veroilmoitustaan. Esitäytetyn veroilmoituksen täydentää ja palauttaa vuosittain noin 1,4 miljoonaa asiakasta. Näistä 1,4 miljoonasta asiakkaasta vuoden 2018 veroilmoitustaan täydensi keväällä 2019 sähköisesti OmaVero-palvelussa yli 81 %

ja paperilla noin 19 %. Noin 5,4 miljoonasta asiakkaasta paperilla täydentäviä oli noin 235 000 asiakasta.

Sähköisen asiainnoin kasvusta huolimatta Verohallinto palvelee asian-
tuntevasti myös niitä asiakkaita, jotka eivät eri syiden vuoksi voi hoitaa
veroasioitaan sähköisesti vaan ilmoittavat tiedot paperilla. Vaikka asia-
kas palauttaisi Verohallintoon veroilmoituksensa paperilomakkeina,
käsitellään kuitenkin kaikki veroilmoitukset Verohallinnossa sähköi-
senä. Jos asiakas postittaa veroilmoituksen suoraan lomakkeella ilmoi-
tettuun postilokero-osoitteeseen, ohjautuu posti Verohallinnon keski-
tettyyn digitointipalveluun. Myöskään suoraan verotoimistoon palautet-
tuja paperisia veroilmoituksia ei enää säilytetä tai käsitellä kyseisessä
verotoimistossa, vaan kaikki paperiset veroilmoitukset lähetetään toi-
mistosta edelleen keskitettyyn optisen luvun palveluun, jossa ne digi-
toidaan eli muutetaan Verohallinnossa sähköiseen muotoon. Verotus-
asiakirjojen muuntaminen sähköiseksi on mahdollistanut sen, että ve-
rotus voidaan toimittaa Verohallinnossa valtakunnallisten työjonojen
kautta virkailijatyönä eri puolilla Suomea. Asiakkaiden kannalta vero-
tusasiakirjojen muuntaminen sähköiseksi mahdollistaa sen, että asiak-
kaan verotusasiakirjoja voidaan tarkastella missä tahansa verotoimis-
tossa ja siten asiakas voi asioida veroasiodensa osalta hänelle parhai-
ten sopivassa Verohallinnon toimipisteessä.

Esitetyllä veroilmoituksella oli verovuoteen 2011 saakka painettuna
asiakaskohtainen verotoimiston nimi ja osoitteena verotoimiston PL-
osoite (esimerkiksi Pääkaupunkiseudun verotoimisto, PL xxx, 00052
VERO). Verovuonna 2012 esitetyltä veroilmoitukselta poistettiin
asiakaskohtainen verotoimistotieto ja ensimmäisen kerran kaikille asi-
akkaille tulostettiin veroilmoitukselle yhtenäinen keskitetty vastauslä-
hetysosoite: Verohallinto, Tunnus xxxxx, PL xxx, 00052 VERO. Tämä
oli edellytys, jotta asiakirjat saatiin muutettua sähköiseksi keskitetyllä
digitoinnilla ja näin mahdollistettiin sähköisten asiakirjojen avulla se,
että asiakkaan veroasiat voidaan hoitaa missä päin maata tahansa.
Kun muutos aikanaan tehtiin, Verohallinto viesti laajasti valtakunnalli-
seen käsittelyyn siirtymisestä ja silloin siitä saatiin lähinnä positiivista
palautetta myös kansalaisilta. Keväällä 2019 asiakkaille ei lähetetty
enää veroilmoituksen täyttöopasta, mutta veroilmoituksen liitteenä oli
veroilmoituksen saatekirje. Täyttöoppaassa ei viimeisinä vuosina ollut
kuitenkaan enää verotoimistojen osoite- tai muita yhteystietoja.

Koska asiakirjat ohjataan nykyään suoraan keskitettyyn käsittelyyn ja
asiakkaan veroilmoitus voidaan käsitellä valtakunnallisesti missä päin
Suomea tahansa, ei Verohallinto näe enää tarkoituksenmukaisena
näyttää veroilmoituksilla yksittäisen verotoimiston osoitetta. Asiakkai-
den veroilmoitusasiakirjoja ei enää ole missään toimistossa säilytettä-
vänä paperisena vaan asiakirjat ovat sähköisessä muodossa ja asia-
kas voi verotusasioissa asioida missä tahansa Verohallinnon toimipai-
kassa tai toimipisteessä. Henkilöasiakkaille on tällä hetkellä yhteensä
9 verotoimistoa (sisältäen Ahvenanmaan verotoimiston) sekä 42 Vero-
hallinnon toimipistettä. Verohallinnon kaikki verotoimistot ja toimipis-
teet löytyvät vero.fi-sivuilta yhteystietoineen, postiosoitteineen sekä
aukioloaikoineen. Verotoimistojen päätoimipaikat ovat avoinna arkisin
klo 9-16:15 ja kesäaikana 9-15. Toimipisteiden aukioloajat vaihtelevat
toimipisteestä riippuen laajasti. Osassa toimipisteistä

käyntiasiointipalvelut ovat auki vain kerran viikossa muutaman tunnin ajan, osassa on käyntiasiointi auki päivittäin joka päivä ja osa on avoinna joitain päiviä viikossa. Lisäksi kesäaikana aukioloajat muuttuvat lähes kaikissa toimipaikoissa eli kesä- ja talviaikojen aukioloajat eivät ole samat.

Veroilmoituksella on kaikille henkilöasiakkaille tulostettuna valtakunnallisen asiakasryhmäkohtaisen puhelinpalvelun numero, josta asiakas saa veroilmoittamiseen liittyvää ohjausta ja neuvontaa. Useimmiten lähes kaikilla asiakkailla on mahdollisuus kuitenkin asioida puhelimella, vaikka asiakkaalla ei olisi mahdollisuutta tai kykyä asioida sähköisesti Verohallinnon verkkosivuilla. Puhelinpalvelusta asiakas saa aina tarvittaessa myös vero toimistojen ja toimipisteiden ajantasaiset yhteystiedot ja aukioloajat. Sen lisäksi puhelinpalvelussa asiakasta voidaan palvella, ohjata ja neuvoa veroasioissa siten, että käyntiasiointi ei ole välttämättä sen jälkeen enää tarpeen ja asiakas välttyy käynnin vaivalta kokonaan. Jos tarve käyntiasiointiin puhelinpalvelun jälkeen vielä jää, puhelun aikana asiakas ohjataan asioimaan siihen toimipisteeseen, joka olisi juuri hänelle kätevimmin tarjolla ja sijainniltaan ja aukioloajoiltaan hänelle parhaiten sopivin. Puhelinpalvelu mahdollistaa tällöin jopa paremman ja ajantasaisemman ohjauksen asiakkaalle kuin se, että kaikille asiakkaille tulostettaisiin vero toimiston ns. päätoimipaikan osoitetiedot veroilmoitukselle. Veroilmoitukselle tulostettua tekstiä ei voida muokata asiakaskohtaisesti hänen kulloisenkin tarpeen mukaan kohdennettuna, eikä siihen voida laittaa kaikkia aukioloaikoja koskevia tietoja tai niiden muutoksia. Asiakkaan osalta Verohallinnon päätoimipaikka ei myöskään välttämättä ole asiakkaalle lähin asiointipiste tai tiettyjä asioita varten käyntiasiointi on voitu keskittää tiettyyn palvelupisteeseen.

Vaikka verkkoasiointi ja veroasioiden hoitaminen sähköisesti koskee jo nyt merkittävää määrää henkilöasiakkaista, on selvää, ettei kaikilla asiakkailla ole mahdollisuutta tai kykyä asioida sähköisissä palveluissa. Myös näille asiakkaille on turvattava korkealaatuiset ohjaus- ja neuvontapalvelut. Hallintolain hyvän hallinnon perusteita koskevan 2 luvun 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Verohallinto katsoo, että valtakunnallisilla puhelinpalveluilla Verohallinto voi palvella myös yhteystietoja ja aukioloaikoja koskevien kysymysten osalta henkilöasiakkaita asiantuntevammin ja tehokkaammin kuin esimerkiksi ilmoittamalla tiedot asiakkaalle menevälle esitäytetylle veroilmoitukselle, jolloin asiointipaikan sijainti tai sen aukioloaika ei ole asiakkaan kannalta kätevin paikka asioida. Puhelinpalvelusta asiakas saa samat tiedot kuin verkosta ja lisäksi puhelimesta voidaan huomioida asiakaskohtaiset tilanteet asiointipalvelujen tarjoamiseksi. Käyntiasiointitietojen antamisen lisäksi puhelinpalvelussa ohjataan verotuskysymyksissä ja veroilmoittamisessa ja parhaimmillaan voidaan välttää asiakkaan matkustaminen vero toimistoon, kun tieto on annettavissa ja neuvottavissa jo puhelinpalvelun aikana.

Sen sijaan, että kaikkien noin 5,4 miljoonan henkilöasiakkaan veroilmoitukselle painettaisiin kaikkien vero toimistojen ja toimipisteiden osoitetiedot, Henkilöverotusyksikkö katsoo, että asiakkaan palvelun

kannalta toimivinta on tarjota yhteystiedot ja ajantasaiset aukioloajat puhelinpalvelussa niille asiakkaille, jotka niitä nimenomaisesti kysyvät, mutta eivät kuitenkaan voi asioida Verohallinnon verkkosivuilla tai käyttää Verohallinnon verkkopalveluja. Useat veroasiat voidaan hoitaa ohjauksella ja neuvonnalla jo puhelinpalvelussa, jolloin asiakas ylipääntänsä säästyy käyntiasioinnin vaivalta. Jos käyntiasiointia tarvitaan puhelun jälkeenkin, asiakkaalle voidaan antaa sen verotoimiston toimipisteen yhteys- ja aukioloaikatiedot, joka on hänen asioidensa hoitamiseksi lähin tai aukioloajoiltaan asiakkaalle sopivin.

Helmikuussa 2019 Verohallinto otti käyttöön erilliset Lomaketilaukset-palvelusarjanumerot (suomenkielinen ja ruotsinkielinen), josta hoidettiin keskitetysti lomakkeiden ja/tai palautuskuorien tilauksia ja josta asiakkaalle postitettiin hänen pyytämänsä lomakkeet tai palautuskuori. Tällä haluttiin varmistaa veroilmoituslomakkeiden ja palautuskuoren saaminen niille asiakkaille, joilla ei ole mahdollisuutta asioida verkossa tai käyttää sähköistä palvelua. Palvelunumero oli auki arkisin virka-aikana ja virka-ajan jälkeen numeroon soittaessa siellä oli käytössä takaisinsoitto -toiminto, jolloin lomaketilausta koskevan yhteydenotto-pyyntöön jättäneille asiakkaille soitettiin takaisin seuraavana arkipäivänä virka-ajan puitteissa. Lomaketilaukset palvelunumeroon tuli kevään 2019 aikana yhteensä noin 28 300 puhelua. Näistä Verohallinto pystyi vastaamaan suurimpaan osaan, vastausprosentin ollessa keskimäärin 72 %. Suurin asiakaskysyntä Lomaketilaukset-palvelunumerossa oli huhtikuussa, vaikka esitetyt veroilmoitusten viimeiset palautuspäivät olivat suurimmalla osalla henkilöasiakkaista toukokuussa: asiakaskohtaisesti joko 7.5, 14.5. tai 21.5.2019. Huhtikuun alussa (2.4.2019) veroilmoituksen viimeinen palautuspäivä oli elinkeinonharjoittajilla sekä maataloudenharjoittajilla sekä heidän puolisoillaan. Huhtikuuhun painottuvan puhelumäärän perusteella voi arvioida, että paperisia veroilmoituslomakkeita tai palautuskuoria tilanneet asiakkaat toimivat hyvissä ajoin ennen toukokuussa olevia veroilmoitusten palauttamisen viimeisiä määräpäiviä. Lomaketilaukset -palvelunumeron lisäksi veroilmoituslomakkeita ja palautuskuoria oli asiakkaiden saatavilla kaikissa verotoimistoissa ja Verohallinnon käyntiasiointipisteissä.

Veroilmoituksen antamisen ja täydentämisen osalta on huomioitavaa, että veroilmoituksen on oltava perillä Verohallinnossa viimeistään viimeisenä palautuspäivänä. Tämä koskee myös paperilla asioivia, joiden tulee määräajassa ottaa huomioon myös mahdollinen postinkulkuun kuluva aika. Verotusmenettelystä annetun lain 33 §:n mukaan Verohallinto määrää verovelvolliselle veronkorotuksen sijasta myöhästymismaksun, jos verovelvollinen on ilman pätevää syytä antanut ilmoituksen, tiedon tai asiakirjan myöhässä, mutta korjaa laiminlyönnin ennen verotuksen päättymistä. Myöhästymismaksua ei kuitenkaan määrätä sen johdosta, että verovelvollinen on jättänyt veroilmoituksella ilmoittamatta tiedon vähennyksestä tai muun verotuksessa verovelvollisen hyväksi vaikuttavan tiedon.

Koska esitetyllä veroilmoituksella on henkilöasiakkaiden osalta mm. taajasti valmiina sivullisilmoittajilta saatavat tulotiedot (esimerkiksi palkka-, eläke- ja etuustulot) tai asiakkaan itse jo kuluvan vuoden aikana ennakkoperintää varten ilmoittamat tulotiedot, on tulotietojen

ilmoittaminen myöhässä henkilöasiakkaiden osalta ylipäättänsä melko vähäistä. Pääsääntöisesti henkilöasiakkaat ilmoittavat myöhässä esimerkiksi tavanomaisia vähennystietoja. Vähennystä koskevien tietojen osalta myöhästymismaksua ei lainkaan määrätä. Myöhässä ilmoitettujen tietojen osalta useimmiten kyseessä on myös vähäinen myöhästyminen, esimerkiksi paperi-ilmoituksen viivästyminen postinkulusta johtuen. Henkilöverotusyksikkö on verovuoden 2018 myöhästymismaksujen määräämisessä ottanut jo huomioon omassa prosessissaan tällaiset syyt, kuten tavanomaiseen postinkulkuun kuluvan ajan siten, että henkilöasiakkaalle myöhästymismaksua ei tällaisesta vähäisestä myöhästymisestä ole pääsääntöisesti lainkaan määrätty.

Verovuoden 2018 osalta myöhässä ilmoitettujen tulojen perusteella on Henkilöverotusyksikössä määrätty myöhästymismaksu noin 10 350 asiakkaalle. Näistä suurin osa (noin 7200) on yritystoiminnan tai maatalouden harjoittajia tai toimivat jonkin yhtymän vastuunalaisena yhtiömiehenä tai osakeyhtiön osakkaana. Tästä 10 350 asiakkaan kokonaismäärästä, jolle myöhästymismaksuja on määrätty, vain 128 asiakasta on sellaisia, jotka eivät ole yhdessäkään yhtymässä mukana tai jotka eivät ole olleet velvollisia palauttamaan kirjanpitoon tai muistiinpanoihin perustuvaa elinkeinotoiminnan, maatalouden tai metsätalouden veroilmoitusta. Keskimääräinen myöhästymisaikaa on näillä asiakkailla ollut noin 48 päivää eli myöhästymistä ei myöskään voida pitää vähäisenä.

Lopuksi

Sähköinen asiointi veroilmoittamisen osalta on jo nyt korkea. Vuoden 2019 keväällä Verohallinto lähetti esitäytetyn veroilmoituksen noin 5,4 miljoonalle henkilöasiakkaalle. Näistä asiakkaista suurimman osan ei tarvinnut palauttaa veroilmoitusta eli he eivät täydentäneet tai korjanneet veroilmoitustaan lainkaan. Niistä asiakkaista, jotka ylipäättänsä korjasivat tai täydensivät esitäytettyä veroilmoitustaan, yli 81 % teki sen sähköisesti ja 19 % paperilla. Noin 5,4 miljoonasta henkilöasiakasta paperilla veroilmoitustaan täydensi siten noin 235 000 asiakasta.

Esitäytetylle veroilmoitukselle ei ole verovuodesta 2012 alkaen enää tulostettu asiakaskohtaisia verotoimistojen yhteystietoja. Keväällä 2019 asiakkaille ei myöskään lähetetty enää veroilmoituksen täyttöpasta, mutta veroilmoituksen liitteenä oli veroilmoituksen saatekirje. Veroilmoitukselle on tulostettu yhteinen keskitetty vastauslähetysosoite, koska kaikki paperisetkin veroilmoitukset muutetaan Verohallinnossa sähköiseen muotoon. Digitoinnin avulla asiakkaan kaikki veroasiakirjat ovat katsottavissa sähköisenä missä verotoimistossa tahansa ja asiakas voi hoitaa veroasiansa siinä toimipisteessä, joka sijaintinsa, etäisyytensä ja aukioloaikojensa osalta on hänelle sopivin.

Esitäytetylle veroilmoitukselle tulostetaan valtakunnallinen asiakasryhmäkohtainen puhelinpalvelun numero, josta asiakas saa tarvittaessa ohjausta ja neuvontaa veroilmoittamiseen tai muiden veroasioiden hoitamista varten. Verohallinnon verkkosivuilla on verotoimistojen yhteystiedot ja aukioloajat niille asiakkaille, jotka voivat asioida verkossa. Niille asiakkaille, jotka eivät voi asioida verkossa, Verohallinto tarjoaa korkealaatuiset palvelut valtakunnallisessa puhelinpalvelussa.

Puhelinpalvelussa asiointi voidaan hoitaa myös siten, että useinkaan käyntiasiointiin ei ole enää tarvetta. Jos puhelun jälkeen tarvitaan käyntiasiointia, ohjaa puhelinpalvelun virkailija asiakkaan siihen toimipisteeseen, joka aukioloajoiltaan ja sijainniltaan on asiakkaan tarpeiden osalta hänelle helpoin. Helmikuussa 2019 Verohallinto otti käyttöön myös erilliset Lomaketilaukset-palvelusarjanumerot, josta hoidettiin keskitetysti lomakkeiden ja/tai palautuskuorien tilauksia ja paperilla asioiduille asiakkaille postitettiin heidän pyytämänsä lomakkeet ja /tai palautuskuoret. Palvelunumero oli auki arkisin virka-aikana ja virka-ajan jälkeen numeroon soittaessa siellä oli käytössä takaisinsoitto -toiminto. Lomaketilaukset -palvelunumeroon tuli kevään 2019 aikana yhteensä noin 28 300 puhelua. Näistä Verohallinto pystyi vastaamaan suurimpaan osaan, vastausprosentin ollessa keskimäärin 72 0/0. Suurin asiakaskysyntä Lomaketilaukset-palvelunumerossa oli huhtikuussa, vaikka esitetyjen veroilmoitusten viimeiset palautuspäivät olivat suurimmalla osalla henkilöasiakkaista toukokuussa. Huhtikuuhun painottuvan puhelumäärän perusteella voi arvioida, että paperisia veroilmoituslomakkeita tai palautuskuoria tilanneet asiakkaat toimivat hyvissä ajoin ennen toukokuussa olevia veroilmoitusten palauttamisen viimeisiä määräpäiviä. Lomaketilaukset -palvelunumeron lisäksi veroilmoituslomakkeita ja palautuskuoria oli asiakkaiden saatavilla kaikissa verotoimistoissa ja Verohallinnon käyntiasiointipisteissä.

Yllä olevan perusteella Henkilöverotusyksikkö katsoo, että se menettelyillään tarjoaa korkealaatuiset palvelut niin verkko- kuin paperi-ilmoittajille ja siten toteuttaa Hallintolain vaatimuksen siitä, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Verovuoden 2018 osalta myöhässä ilmoitettujen tulojen perusteella on Henkilöverotusyksikössä määrätty myöhästymismaksu noin 10 350 asiakkaalle, joista suurin osa on ollut joko elinkeinotoiminnan tai maataloudenharjoittajia tai toiminut vastuunalaisena yhtiömiehenä jossakin yhtymässä tai osakeyhtiön osakkaana. Myöhästymismaksu on määrätty yhteensä vain 128 sellaiselle henkilöasiakkaalle, jotka eivät ole yhdessäkään yhtymässä yhtiömiehenä tai jotka eivät ole olleet velvollisia palauttamaan kirjanpitoon tai muistiinpanoihin perustuvaa elinkeinotoiminnan, maatalouden tai metsätalouden veroilmoitusta. Keskimääräinen myöhästymisaika on näillä asiakkailla ollut noin 48 päivää eli myöhästymistä ei myöskään voida pitää vähäisenä.

Tältä osin Henkilöverotusyksikkö katsoo, että se on omassa toiminnassaan ottanut huomioon sen, että henkilöasiakkaille ei ole määrätty myöhästymismaksuja suurissa määrin tai hyvin vähäisistä myöhästymisistä johtuen. Vuoden 2018 veroilmoitusten täydentämisen osalta sähköisyysastetta on saatu kasvatettua mm. ennakoivan ohjauksen ja viestinnän keinoin ja kevään 2019 sähköisyysaste olikin jo noin 81 Oh. Niiden asiakkaiden osalta, joilla ei ole eri syiden vuoksi ollut mahdollisuutta asioida sähköisesti, Verohallinto on tarjonnut ohjausta ja neuvontaa asianmukaisesti ja kattavasti niin puhelin- kuin käyntiasiakaspalvelussakin. Lisäksi erillisten Lomaketilaukset -puhelinpalvelunumeroiden avaamisella mahdollistettiin veroilmoituslomakkeiden ja palautuskuoren tilaaminen ja lähettäminen niille asiakkaille, joilla ei ole mahdollisuutta tulostaa veroilmoituslomakkeita itse verkosta tai käyttää

Verohallinnon sähköisiä palveluita. Henkilöverotusyksikkö katsoo, että se on noudattanut toiminnassaan hyvän hallinnon mukaista palveluperiaatetta ja viranomaisen neuvontavelvollisuutta.

Esikunta- ja oikeusyksikön lausunnossa 7.11.2019 todettiin seuraava.

Lainsäädäntö

Hyvä hallinto

Perustuslain 2 § 3 momentin mukaan julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin. Kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia.

Perustuslain 21 S:n 1 momentin nojalla jokaisella on oikeus saada asiansa viranomaisessa käsitellyksi asianmukaisesti. Perustuslain 22 S:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Hallintolain 7 §:ssä säädetään palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Viranomaisen velvollisuudesta tiedottaa toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1 999) 20 S:n 2 momentissa.

Hallintolain 8 §:ssä säädetään neuvonnasta. Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

Verolainsäädäntö

Verotusmenettelystä annetun lain 7 §:ssä säädetään verovelvollisen velvollisuudesta antaa veroilmoitus. Verotusmenettelystä annetun lain 8 S:n mukaan Verohallinto antaa tarkemmat määräykset veroilmoituksen antamisajankohdasta ja -tavasta sekä muusta menettelystä veroilmoituksen antamiseksi. Myöhästymismaksusta säädetään verotusmenettelystä annetun lain 33 §:ssä.

Verohallinto on verotusmenettelystä annetun lain mukaan antanut päätöksen veroilmoituksen antamisajankohdasta ja -tavasta (VHP 231/2018).

Verohallinnon menettely

Tiedotus

Verohallinto tiedotti verovuoden 2018 veroilmoitusta koskevista uudistuksista kaikkiin kotitalouksiin jaettavalla tiedotteella, medialle toimitetuilla tiedotteilla ja sidosryhmiin kohdistamalla viestinnällä sekä verovelvollisille yksilökohtaisesti esitetytyn veroilmoituksen liitteenä toimitetulla saatekirjeellä. Verohallinto asetti vastaavan tietoaineiston muutoksista myös Verohallinnon verkkosivustolle Verohallinnon asiakkaiden luettavaksi.

Verovuoden 2018 esitetyt veroilmoitukset

Verohallinto muodosti verovelvollisten esitetyt veroilmoitukset Verohallinnon verotusmenettelystä annetun lain säännösten mukaisesti sivullisilta tiedonantovelvollisilta sekä aikaisemmin jo verovelvolliselta itseltään saatujen tietojen pohjalta.

Mikäli Verohallinnon verovelvollisen verovuoden 2018 esitetylle veroilmoitukselle merkitsemät tiedot sisälsivät verovelvollisen verotusta varten tarvittavat tiedot, verovelvollisella ei ollut tarvetta täydentää tai korjata verovuoden 2018 veroilmoitustaan. Verohallinnon verotusta varten sivullisilta saamat verovelvollista koskevat tiedot mahdollistavat tällä hetkellä sen, että yhä harvemmillä verovelvollisilla on tarvetta täydentää verovuoden veroilmoitusta siinä olevien puutteiden korjaamiseksi.

Henkilöverotusyksikön selvityksen mukaan Verohallinto lähetti noin 5,4 miljoonalle henkilöasiakkaalle keväällä 2019 verovuotta 2018 koskevan esitetytyn veroilmoituksen sisältäen edellä esitetyn saatekirjeen, jossa oli verovelvolliselle suunnattu menettelyohjaus veroilmoituksen antamiseen. Verovuoden 2018 veroilmoituksen jätti määräaikaan täydentämättä ja palauttamatta noin 4 miljoonaa verovelvollista.

Verovuoden 2018 esitettyä veroilmoitustaan täydensi/korjasi noin miljoonaa verovelvollista. Lukumäärä on pysynyt viime vuosina lähes samana. Veroilmoitustaan korjasi sähköisesti noin 81 prosenttia tunnistautumista edellyttävässä Verohallinnon sähköisessä asiointipalvelussa (OmaVero) ja noin 19 prosenttia paperilomakkeilla. Edellä esitetystä 5,4 miljoonasta henkilöasiakkaasta kaikkiaan noin 235 000 täydensi veroilmoitustaan Verohallintoon palauttamillaan paperilomakkeilla. Verohallinnolle toimitetut paperiset lomakkeet Verohallinto saatoi optista lukua käyttäen sähköiseen muotoon. Verohallinto säilyttää verovelvollisten verotusasiakirjat vain sähköisessä muodossa, jotta Verohallinnon asiakkaiden neuvonta ja ohjaus sekä veroasioiden käsittely valtakunnallisesti olisi mahdollista.

Ilmoitusmenettelyn lisäksi Verohallinto uudisti verovuoden 2018 esitetytyn veroilmoituksen ulkoasun. Sen sijaan veroilmoituksella olevien tietojen sisältörakennetta ei muutettu. Verovelvollisen veroilmoituksen antamistavat muutettiin, joista Verohallinnon asiakas sai esitetytyn veroilmoituksen saatekirjeessä tarvittavan selvityspyynnön kirjattun yksityiskohtaisen ohjauksen.

Verohallinto muutti verovuoden 2018 veroilmoituksen antamiseen liittyvän ilmoitusmenettelyn ohella myös verovuoden 2018 verotuksen päättymismenettelyä verotusmenettelylain 49 §:n sisältyneen

muutoksen johdosta. Henkilöasiakkaiden verovuoden 2018 verotus päättyi edellisvuodesta poiketen eri aikaan vuoden 2019 aikana. Henkilöasiakkaan verotus päättyi esitäytetyllä veroilmoituksella ilmoitetuna päivänä vuonna 2019. Kaikkien verovelvollisten verotus päättyi kuitenkin viimeistään 31.10.2019.

Verotusmenettelystä annetun lain 49 §:ssä säädetään verotuksen päättymisestä ja menettelystä, jolloin verovelvollisen verotusta voidaan jatkaa tietyin edellytyksin, josta verovelvollinen saa ilmoituksen ja uuden verotuksen päättymispäivän. Vastaavasti verovelvollisten verovuoden 2018 veronpalautuksilla oli eri maksupäivä ja jäännösveroilla eri eräpäivä laskettuna verovelvollisen verotuksen päättymisestä.

Verohallinto ei toimittanut verovelvollisille esitäytetyn veroilmoituksen liitteenä erikseen verovuoden 2018 veroilmoituksen täyttöopasta vaan verovelvollisen esitäytetylle veroilmoitukselle oli merkitty valtakunnallinen asiakasryhmäkohtainen puhelinpalvelunumero, josta asiakas sai halutessaan saatekirjeessä olleen ohjauksen lisäksi veroilmoittamiseen liittyvää tarkempaa ohjausta ja neuvontaa. Lisäksi verovelvollisen saamassa saatekirjeessä verovelvollista ohjattiin Verohallinnon verkkosivustolle, josta löytyy myös kirjallista ohjausta. Puhelinpalvelussa asiakas saa halutessaan pyynnöstä myös verotoimistojen ja toimipisteiden ajantasaiset yhteystiedot, jotka löytyvät myös Verohallinnon verkkosivustolta.

Verohallinnon valtakunnallisessa organisaatiossa on nykyisin 9 verotoimistoa ja 42 toimipistettä asiointia varten. Verohallinto julkaisee ajantasaiset verotoimistotiedot toimipisteineen www.vero.fi - sivustolla. Sivustolta löytyy yhteystiedot, postiosoitteet ja aukioloajat.

<https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/yhteystiedot-ia-asiointi/verotoimistot/>

Verohallinto ei pakota henkilöasiakkaitaan asioimaan veroasioissaan sähköisesti OmaVero -palvelussa. Verohallinnon asiakas voi edelleenkin toimia laissa säädetyn veroilmoitusvelvollisuutensa täyttämiseksi toimittamalla Verohallinnon ohjeiden mukaisesti tarvittavat tiedot Verohallinnolta tilaamallaan tai Verohallinnon sivustolta tulostamallaan numeroiduilla lomakkeilla, jotka on laadittu verovelvollisen veroilmoituksen täydentämistä varten.

Verohallinto otti käyttöön helmikuussa 2019 verovuoden 2018 veroilmoitusmenettelyn sujuvuuden varmistamiseksi erilliset "Lomaketilaukset" -palvelunumerot, joihin soittamalla Verohallinnon asiakas sai pyytämänsä veroilmoituslomakkeet ja tarvitsemansa vastauskuoren. Kyseiseen lomakepalvelunumeroon saapui kevään 2019 aikana vain 28 300 puhelua. Henkilöverotusyksikön selvityksen mukaan Verohallinnon asiakas on voinut tilata tarvitsemansa lomakkeet myös muista Verohallinnon palvelunumeroista. Verohallinto ei ole tilastoinut asiakkaita, jotka ovat pyytäneet tai noutaneet tarvitsemansa lomakkeet Verohallinnon toimipisteistä tai muista palvelunumeroista.

Verohallinto piti edellä esitettyä paperilomakkeilla tehtävää ilmoitusmenettelyä parhaana vaihtoehtona, koska Verohallinnolla ei ollut tietoa

niistä veroilmoituksen täydentäjistä, jotka tarvitsevat ilmoituslomakkeet ja vastauskuoren. Verohallinto ei pitänyt taloudellisesti järkevänä pääosin turhien ja tarpeettomien ilmoituslomakkeiden ja vastauskuorien postitusta 5,4 miljoonalle henkilöasiakkaalle. Verohallinto katsoo, että Verohallinto ei ole asettanut uusilla ilmoitusmenettelytavoilla sähköisesti ilmoittajia paperi-ilmoittajiin nähden parempaan asemaan velvoittaessaan verovelvolliset pyytämään tarvittavat lomakkeet.

Verohallinto toteaa, että Verohallinnon puhelinpalvelut ovat olleet vuoden 2019 aikana ruuhkautuneet. Verohallinto ei tule saavuttamaan puhelinpalveluilleen vuodelle 2019 asettamaansa vastausprosenttitavoitetta henkilöresurssien optimoinnista huolimatta. Tavoitteen saavuttamatta jättämiseen on vaikuttanut osaltaan edelliseen vuoteen nähden neuvontatarpeen poikkeuksellisen suuri määrällinen kasvu ja asiakaspalvelutilanteiden ajallisen keston pidentyminen.

Puhelinpalveluruuhkiin on osaltaan vaikuttanut myös Verohallinnon asiakkailleen tarjoama uusi asiointikanava (Omavero), jonka Verohallinto katsoo vähentävän tulevaisuudessa kokonaispuhelinpalvelutarvetta Verohallinnon asiakkaiden ottaessa enenemässä määrin OmaVero -palvelun käyttöönsä. Uuden menettelyn käyttöönottoon liittyy aina uudenlaista teknistä neuvontatarvetta: Verohallinto kehittää puhelinpalvelujaan jatkuvasti asiakkailta saatujen palautteiden ja neuvontatarpeiden perusteella, jotta Verohallinto voisi saavuttaa itselleen asettamansa puhelinpalvelutavoitteen ja vastata hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti Verohallinnon asiakkaiden lisääntyvään neuvontatarpeeseen kohtuullisessa ajassa. Verohallinto tulee huomioimaan entistä paremmin puhelunpalvelujen kehittämisessä jatkossa myös erityisryhmät, joilla ei ole mahdollista tai halua asioida Verohallinnon sähköisissä palveluissa.

Myöhästymismaksu

Myöhästymismaksusta säädetään verotusmenettelystä annetun lain 33 Pykälän mukaan Verohallinto määrää verovelvolliselle veronkorotuksen sijasta myöhästymismaksun, jos verovelvollinen antaa veroilmoituksen taj oma-aloitteisesti korjaa muun 32 §:ssä tarkoitetun laiminlyönnin ennen verotuksen päättymistä.

Myöhästymismaksua ei kuitenkaan määrätä sen johdosta, että verovelvollinen on jättänyt veroilmoituksella ilmoittamatta tiedon vähennyksestä tai muun verotuksessa verovelvollisen hyväksi vaikuttavan tiedon, ellei kyse ole 32 a §:n 2 momentissa tarkoitetusta tilanteesta.

Luonnolliselle henkilölle ja kuolinpesälle määrättävä myöhästymismaksu on 50 euroa verovuodelta ja muille verovelvollisille 100 euroa verovuodelta.

Verovelvolliselle on varattava tilaisuus selvityksen antamiseen ennen myöhästymismaksun määräämistä, jos se on erityisestä syystä tarpeen.

Myöhästymismaksu jätetään määräämättä, jos veroilmoituksen antaminen on viivästynyt verovelvollisesta riippumattomasta syystä,

laiminlyönti on vähäinen tai laiminlyönnille on pätevä syy tai muu erityinen syy.

Henkilöverotusyksikön selvitykseen viitaten Verohallinto toteaa, että myöhässä ilmoitettujen verovuoden 2018 tulotietojen perusteella Verohallinto määräsi myöhästymismaksun 10 300 verovelvolliselle. Näistä vain 128 henkilöasiakasta on ollut sellaisia verovelvollisia, jotka eivät ole mukana yhdessäkään yhtymässä tai jotka eivät ole olleet verovelvollisia palauttamaan kirjanpitoon tai muistiinpanoihin perustuvaa elinkeinotoiminnan, maatalouden tai metsätalouden veroilmoitusta. Verohallinto toteaa, että Verohallinnon tiedossa ei myöskään ole, että ilmoituksen antaminen myöhässä olisi aiheuttanut verovuoden 2018 muuttuneesta veroilmoitusmenettelystä ja lomakkeiden saannista aiheutuneesta viivästyksestä.

Verohallinto viittaa myös verotusmenettelystä annetun lain 33 § :n säännökseen, jonka mukaan Verohallinto jättää myöhästymismaksun määräämättä, jos veroilmoituksen antaminen on viivästynyt verovelvollisesta riippumattomasta syystä, laiminlyönti on vähäinen tai laiminlyönnille on pätevä syy tai muu erityinen syy.

Lopuksi

Edellä esitettyyn ja Henkilöverotusyksikön selvitykseen viitaten Verohallinto toteaa, että Verohallinto on valtakunnallinen organisaatio, mikä tarkoittaa sitä, että Verohallinnon asiakas voi asioida missä tahansa Verohallinnon asiointipisteessä veroasiassaan ja saada Verohallinnon toimivaltaan kuuluvan palvelun veroasiansa hoitamiseksi. Tämän johdosta Verohallinnon menettelyihin liittyy erityisesti, että Verohallinnolla on käytettävissä verovelvollisen asiakirjat sähköisessä muodossa.

Vuosi 2019 on ollut Verohallinnolle työntäyteinen johtuen siitä, että henkilöasiakkaiden verotuksen toimittaminen siirtyi 1.11.2018 lukien Verohallinnon uuteen tietojärjestelmään ja asiakkaiden verovuoden 2018 veroilmoitukset ja päätökset sekä muut asiakirjat tuotiin ensimmäisen kerran myös sähköisessä muodossa Verohallinnon asiakkaiden nähtäville OmaVero -palveluun. Verohallinnon menettelyt uudistuvat merkittäväällä tavalla mahdollistaen Verohallinnon asiakkaille laajemman sähköisen asioinnin verotusasioissa.

Verohallinnon näkemyksen mukaan Verohallinto ei ole sähköisen asiointipalvelun(OmaVero) käyttöönotolla syrjinyt eikä saattanut paperi-ilmoittajia huonompaan asemaan vaan mahdollistanut sähköisiä palveluja käyttäville verovelvollisille laajemman sähköisen asioinnin veroasioissa.

Verohallinto toteaa myös, että sähköisen asiointipalvelun (OmaVero) käyttöönotosta huolimatta Verohallinnon asiakas voi jatkossa edelleenkin antaa veroilmoituksensa ja saada neuvontapalveluja puhelimitse tai Verohallinnon asiointitoimipisteissä. Verohallinnon asiakas voi tarvittaessa varmistaa puhelimitse tai www.vero.fi sivustolta Verohallinnon asiointipisteiden aukioloajat ja mahdolliset jonotusajat ruuhkien välttämiseksi. Verohallinto tiedostaa myös ongelmat, jotka aiheutuvat yleisesti verovelvollisille, joilla ei ole internetyhteyksiä käytettävissä

tietojen saamiseksi verkkosivustolta ja joutuvat hoitamaan asiansa pääsääntöisesti puhelimitse tai postitse.

Verohallinnon näkemyksen mukaan sähköisten asiointipalvelujen kehittäminen verovelvollisille ei voida katsoa syrjivän Verohallinnon niitä asiakkaita, jotka haluavat hoitaa verotusta koskevat velvollisuutensa edelleen paperilla ja puhelimesta. Verohallinto kehittää edelleenkin puhelinpalvelujaan jonotusaikojen lyhentämiseksi, jotta Verohallinnon asiakas saa kohtuullisessa ajassa tarvitsemansa palvelun voidakseen toimia veroasioissaan oikein ja turvata oikeutensa verotuksessa. Verohallinto toteaa myös, että Verohallinnon verovelvollisille toimittamat asiakaskirjat sisältävät aina puhelinnumeron yhteydenottoja varten, jolloin Verohallinnon asiakas saa haluamansa neuvonnan lisäksi tarvittaessa ohjauksen Verohallinnon asiointipisteeseen.

Verohallinto toimittaa tehtäviensä mukaisesti jatkossakin verovelvolliselle, joka ei ole siirtynyt yksinomaan sähköiseen asiointiin, esitetyt veroilmoituksen paperilla, jotta verovelvollinen voi täyttää veroilmoitusvelvollisuutensa haluamallaan tavalla paperilla ja menettelyohjeen veroilmoituksen antamiseksi. Vastaavasti verovelvollinen saa verotuspäätöksensä asiakirjoineen haluamallaan tavalla kotiin postitse.

Verohallinto katsoo kohtelevansa ja palvelevansa kaikkia verovelvollisia tehtäviensä mukaisesti yhdenmukaisesti tarjoamalle verovelvollisille sähköisen asiointin ohella asiakkaiden tarpeiden mukaisesti neuvontaa ja palvelua puhelinpalvelunumeroissa ja asiointipisteissä, jotta kaikki Verohallinnon asiakkaat voivat hoitaa laissa säädetyt verovelvollisuutensa oikein ja oikea-aikaisesti.

Verohallinto on tarjonnut asiakkailleen neuvontaa puhelinnumerossa, joka oli merkitty verovelvollisen saamalle esitetylle veroilmoitukselle. Verovelvolliselle ilmoitettiin myös erillinen palvelunumero lomakkeiden ja vastauskuorien tilaamiseksi, jotta lomaketilaukset voidaan toimittaa viipymättä. Verohallinto organisoi lomakkeiden tilauspyynnöt asiaan sopivalla tavalla, jotta asiakas saa viipymättä tilaamansa lomakkeet ja voi palauttaa haluamansa lomakkeet viimeistään veroilmoituksen määräpäivänä. Estettä ei ole ollut myöskään pyytää lomakkeita ilmoitukselle merkitystä neuvontapalvelunumerosta. Verohallinnon tiedossa ei ole, että lomakkeiden ja kirjekuorien tilaaminen olisi ollut ongelma Verohallinnon asiakkaille tai, että asiakkaan veroilmoituksen antaminen olisi myöhästynyt sen perusteella, että verovelvollinen ei olisi saanut Verohallinnolta pyytämiään lomakkeita.

Verohallinto katsoo, että Verohallinnon vaihtoehtoiset veroilmoituksen antamistavat täyttävät hallintolain edellyttämällä tavalla hyvän hallinnon asianmukaisuuden ja taloudellisuuden vaatimuksen eikä vaikeuta aiheuttomasti verovelvollisen asiointia veroilmoituksen antamiseksi. Verohallinto toteaa myös informoineensa asiakkaitaan riittävän ajoissa uudesta ilmoitusmenettelystä ja asiakkaille tarjoamastaan uudesta OmaVero-palvelusta.

Oikeusasiamiehen kansliaan saapuneissa kanteluissa esitettyjä seikkoja.

Oikeusasiamiehen kansliaan saapui vuoden 2019 aikana kanteluita, joissa arvosteltiin Verohallinnon menettelyä ohjata asiakkaitaan käyttämään sähköisiä palveluja. Näihin kanteluihin annetuissa vastauksissa kerrottiin vireillä olevasta omasta aloitteesta ja ilmoitettiin, että kanteluissa esitetyt näkökohdat pyritään ottamaan huomioon omaan aloitteeseen annettavassa ratkaisussa.

Kantelussa (EOAK/2314/2019) katsottiin, että Verohallinnon menettely vaarantaa sen asiakkaiden tasa-arvoisen kohtelun. Kantelun mukaan oli ristiriitaista ohjata paperilomakkeiden käyttäjiä Verohallinnon verkkosivujen osoitteeseen, koska asiakkaalla ei todennäköisesti joko ole tietokonetta tai tulostinta tai heillä ei ole kykyä tai taitoa käyttää niitä viranomaisasioinnissa. Paperilla ilmoittajat joutuvat hankkimaan itse lomakkeet, kirjekuoren ja maksamaan postimaksun. Tätä kantelija piti suoranaisena rangaistuksena. Verohallinnon lähettämässä ilmoituksessa ei myöskään ollut yhteystietoja, esimerkiksi osoitetietoa, minne lomake tuli palauttaa.

Kantelussa todettiin edelleen, että kaikkia Verohallinnon asiakkaita koskee käytäntö, jonka mukaan ohjeita veroilmoituksen täydentämiseksi ei lähetetty esitätetyn veroilmoituksen mukana. Ohjeet on esittävä itse Verohallinnon verkkosivuilta. Erillinen ohjevihko korjausten ja täydennysten tekemiseksi oli tarpeellinen, koska verotus on monelle asiakkaalle vaikeasti ymmärrettävää ja hankalaa. Verohallinto on syännyt ohjeiden hakemisen ja tulostamisen asiakkaidensa kustennettäväksi. Verohallinto ei myöskään ohjaa, miten henkilöt, joilla ei ole tietokonetta tai tulostinta, saavat ohjeet veroilmoituksen täydentämiseksi. Kantelun mukaan Verohallinnon tulisi huolehtia siitä, että sen asiakkaille sekä sähköinen asiointi että paperisasiointi olisivat todellisia ja samanarvoisia vaihtoehtoja. Verohallinnon tulisi toimittaa asiakkailleen myös ohjeet esitätetyn veroilmoituksen mukana, koska demokratia, kansalaisten yhdenvertainen kohtelu ja oikeudenmukaisuus maksavat – ja saavatkin maksaa. ’

Samoin toisessa **kantelussa (EOAK/2516/2019)** arvosteltiin Verohallinnon pyrkimystä siirtää asiakkaansa sähköisiin palveluihin. Toimipisteiden asiointipalveluita ei ole tarjolla aina asuinpaikkakunnalla, puhelinpalvelun on ruuhkautunut ja kirjeitse palvelun saaminen saattaa kestää jopa kaksi viikkoa. Vanhempi väestö ja muut sähköisten palvelujen käyttöä osamaattomat ovat kantelijan mukaan eriarvoisessa asemassa.

Kolmessa kantelussa puolestaan arvosteltiin Verohallinnon toimipisteiden asiointipalvelua.

Kantelun (EOAK/3716/2019) mukaan Loimaan toimipiste on avoinna vain yhtenä päivänä viikossa, tiistaisin kello 9-15. Kantelijan astuessa sisään kello yhdeksän jälkeen odotustila oli täynnä eikä istumapaikkoja löytynyt. Keskustelussa muiden jonottajien kanssa selvisi, ettei asia hoidu ainakaan pariin tuntiin. Kantelija viittasi Loimaa Lehden artikkeliin, jonka mukaan pitkät jonotusajat olivat normaalia toimipisteen ainoana aukiolopäivänä. Artikkelin mukaan odotustiloista puuttuu myös yleisöWC, jota pitkät jonotusajat edellyttäisivät. Kantelun mukaan

hyvän hallinnon perusteisiin kuuluva palveluperiaate ei toteudu asiointipalvelussa.

Kantelun (EOAK/3785/2019) mukaan Jyväskylän verotoimistosta on poistettu rakennuksen ulkopuolelta postilaatikko. Nyt laatikko löytyy vain sisätiloista, jonne verolomakkeet voi palauttaa vain toimiston aukioloaikana. Paperisella ilmoituksella asioiva ei enää voi luottaa postin kulkuun. Veroilmoituksen palauttamisen tulisi voida onnistua vähintäänkin virka-aikana. Kesällä Jyväskylän verotoimisto oli kuitenkin vain kello 9-12, joten lomakkeita ei siten saanut jätettyä virka-ajan puitteissa.

Kantelussa (EOAK/4873/2019) arvosteltiin Kemin toimipisteen asiakaspalvelua. Kantelun mukaan toimiston ollessa auki 9-12 siellä sai kantelijan tietojen mukaan jonottaa useita tunteja. Ihmiset tulevat istumaan Kelan palvelupisteeseen, koska verotoimiston aulassa on jonottajien suuren määrän vuoksi niin huono, ettei siellä voi olla.

Olen erikseen vielä **kanteluasian EOAK/2774/2019** johdosta tutkinut paperilomakkeilla täydennetyt esitetyt veroilmoituksen ja erityisesti asiakkaan liitteiden käsittelyn sähköiseen muotoon.

3 RATKAISU

Oikeusohjeita

Perustuslain 21 §:ssä säädetään oikeusturvasta. Pykälän 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Pykälän 2 momentin mukaan käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Hallintolain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Lain tarkoituksena on myös edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta.

Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista.

Hallintolain 6 §:ssä säädetään hallinnon oikeusperiaatteista. Pykälän mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

Hallintolain 7 §:ssä säädetään palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuuden vaatimuksesta. Pykälän 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. Pykälän 2 momentin

mukaan viranomaisen velvollisuudesta tiedottaa toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 20 §:n 2 momentissa.

Hallintolain 8 §:ssä säädetään neuvonnasta. Pykälän 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

Hallintolain esitöiden (HE 72/2002 vp) yksityiskohtaisten perustelujen todetaan hallinnon oikeusperiaatteista ja palveluperiaatteesta muun ohella seuraavaa.

Pykälästä ilmenisivät viranomaisen harkintavaltaa ohjaavat yleiset hallinto-oikeudelliset periaatteet. Pykälän alkuosaan sisältyy yleinen vaatimus hallinnossa asioiden tasapuolisesta kohtelusta. Mainittu vaatimus saisi merkityssisältönsä lähinnä perustuslain 6 §:n yhdenvertaisuusperiaatteesta. Perusoikeutena yhdenvertaisuusperiaate edellyttää, että viranomainen soveltaa lakia tekemättä muita eroja kuin laista ilmenee. Säännös ei kuitenkaan estä tosiasiallisen tasa-arvon turvaamiseksi tarpeellista positiivista erityiskohtelua eli tietyn ryhmän asemaa ja olosuhteita parantavia toimia. Olennaista on, voidaanko erottelu perustella perusoikeusjärjestelmän kannalta hyväksyttävällä tavalla.

Menettelyllisenä velvoitteena vaatimus tasapuolisesta kohtelusta merkitsee sitä, että hallinnossa asioiville pyritään turvaamaan yhdenvertaiset mahdollisuudet asioidensa hoitamiseen ja oikeuksiensa valvomiseen. Tasapuolisen kohtelun merkitys korostuu silloin, kun viranomainen käyttää yksityisten oikeusasemaan tai toimintamahdollisuuksiin kohdistuvaa harkintaa. Tällöin viranomaisen on erityisesti huolehdittava siitä, että hallinnossa asioivilla on yhtäläiset mahdollisuudet päästä selvyteen lakiin perustuvista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan.

Pykälästä ilmenevä tarkoitussidonnaisuudenperiaate sisältää yleisen velvollisuuden käyttää toimivaltaa vain siihen tarkoitukseen, johon se on lain mukaan määritelty tai tarkoitettu käytettäväksi. Viranomainen ei saa ryhtyä edistämään muita tarkoituspäitä kuin niitä, jotka kuuluvat sen tehtäväpiiriin ja sisältyvät tapaukseen sovellettavan lain tavoitteisiin. Säännösehdotukseen sisältyy lisäksi vaatimus siitä, että viranomaisen toimien on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. Säännös merkitsisi luottamuksensuojaperiaatteen laintasoista vahvistamista. Mainittu periaate merkitsee ennen muuta yksilön suojaa julkista valtaa vastaan. Luottamuksen suojaamisen keskeisenä sisältönä on, että yksityisten tulee voida luottaa viranomaisten toiminnan oikeellisuuteen ja virheettömyyteen sekä viranomaisten tekemien hallintopäätösten pysyvyyteen. Periaatteen soveltamisessa on kysymys siitä, millä edellytyksillä yksityinen oikeussubjekti voi luottaa julkista valtaa käyttäen tehdyn päätöksen pysyvyyteen ja minkälainen turva tällä on viranomaisten toiminnan odottamattomia muutoksia vastaan. Luottamuksensuojan periaate rajoittaa edunsvovien päätösten

peruuttamista taannehtivin vaikutuksin ja yleensäkin päätösten muuttamista yksityiselle haitalliseen suuntaan.

Julkisia palveluja järjestettäessä tulisi 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 viranomaisasiointinnissa olisi mahdollisuuksien mukaan pyrittävä edistämään. Tämän tavoitteen toteutumisen edellyttää riittävää yhteistyötä ja vuorovaikutusta hallinnossa asioivan sekä viranomaisen välillä. Myös palvelujen käyttäjiltä saatu palaute ja asiakaslähtöiset arviointimenetelmät parantavat palvelun laatua ja tehokkuutta.

Asiointin järjestämisen keinoja ja laajuutta tulisi pyrkiä arvioimaan erityisesti palvelujen käyttäjinä olevien henkilöiden ja yhteisöjen tarpeiden kannalta. Kaikille palveluja tarvitseville olisi 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

Aikaisempia kannanottojani

Henkilöverotusyksikön verotoimistojen ja toimipisteiden yhteystietojen ilmoittaminen

Verohallinnon Henkilöverotusyksikön verotoimistojen ja toimipisteiden yhteystiedot ilmoitetaan pääasiallisesti vain Verohallinnon verkkosivuilla. Asiakkaille ilmoitetaan Verohallinnon kirjeillä vain puhelinpalvelun numerot. Totesin ratkaisussani, että eri asiakasryhmien yhdenvertainen kohtelu sekä viranomaisen asianmukainen palvelu- ja tiedottamisvelvollisuus edellyttävät, että henkilöasiakkaille kirjeitse lähetettävän esitäytetyn veroilmoituksen yhteydessä ilmoitettaisiin samat Henkilöverotusyksikön yhteystiedot, jotka julkaistaan Verohallinnon verkkosivuilla, eli toimiyksiköiden yhteystiedot sekä posti- ja käyntiosoitteineen että valtakunnallisine puhelinvaihteineen. Tämä palvelisi niiden asiakkaiden tarpeita, joilla ei ole mahdollisuuksia tai kykyä asioida Verohallinnon verkkosivuilla (EOAK/6448/2017).

Verohallinnon ohjaus tilinumeron ilmoittamisesta ei täyttänyt hyvän hallinnon vaatimuksia

Verohallinto oli lähettänyt syyskuussa 2018 kantelijalle ja muille henkilöasiakkaille, joiden tilinumeroa ei ollut sen asiakastiedoissa, tilinumerokyselykirjeen.

Verohallinnon tilinumerokyselykirjeellä annetaan yksityiskohtaista neuvontaa, miten tilinumeron voi ilmoittaa sähköisiä palveluja käyttäen. Kirjeessä annetaan myös yksityiskohtaista neuvontaa veronpalautuksen maksamisesta maksuosoituksena ja pankin perimästä

palvelumaksusta. Sen sijaan kirjeestä puuttuu kokonaan ohjaus ja neuvonta niitä verovelvollisia varten, jotka haluavat ilmoittaa tilinumeronsa asioimalla Verohallinnon toimipisteessä tai tilaamalla puhelinpalvelusta lomakkeen tilinumeron ilmoittamista varten. Tämä mahdollisuus ja tieto kerrottiin vasta kantelun johdosta annetussa Verohallinnon selvityksessä ja lausunnossa. Ohjaus oli siten suunnattu vain niille asiakkaille, joilla oli kyky ja mahdollisuus käyttää sähköisiä palveluja. Muille asiakkaille annettu ohjaus käsitti vain toteamuksen saada lisätietoja palvelunumerosta.

Verohallinnon mukaan sen tavoitteena on saada asiakkaat käyttämään sähköisiä palveluja. Totesin, että tämä tavoite ei kuitenkaan saa johtaa siihen, että sellaiset henkilöasiakkaat, joilla ei ole kykyä tai halua käyttää sähköisiä palveluja, eivät saa asianmukaisesti Verohallinnon palveluja. Mielestäni Verohallinnon tilinumerokyselykirjeen ohjaus ja neuvonta oli puutteellinen juuri näiden asiakkaiden kohdalla.

Pidin Verohallinnon menettelyä tilinumerokyselykirjeellä annetussa ohjauksessa ja neuvonnassa lainvastaisena. Annettu ohjaus ja neuvonta ei täyttänyt hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvia hallinnon oikeusperiaatteiden, kuten tasapuolisen kohtelun ja tarkoitussidonnaisuusperiaatteen vaatimuksia, eikä myöskään palveluperiaatteen asianmukaisen palvelun vaatimusta eikä viranomaisen neuvontavelvollisuutta (EOAK/5431/2018).

Hyvä hallinto ei toteutunut Verohallinnon neuvontapalveluissa

Arvioin kahden kantelun perusteella Verohallinnon asiakas- ja puhelinpalvelun toteutumista vuoden 2018 joulukuussa.

Ensimmäisen kantelun mukaan kantelija oli yrittänyt hoitaa veroasiansa asioimalla Seinäjoen verotoimistossa. Paikalla oli jonottamassa lähes 30 asiakasta ennen kantelijaa. Heitä palvele-massa oli vain kaksi virkailijaa. Asiakkaina oli vanhuksia keppien kanssa liikkuen, mutta heillekään ei ollut istumapaikkaa. Kantelija ryhtyi hoitamaan veroasiaa Verohallinnon puhelinpalvelussa. Verohallinnon selvityksen ja lausunnon mukaan kantelussa mainittuun palvelunumeroon oli soitettu 27.12.2018 eri puhelinnumeroista 379 puhelua ja virkailijat ehtivät vastata 156 puheluun. Seuraavana päivänä Verohallintoon saapui puhelua 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.

Toisen kantelijan mukaan puhelu Verohallintoon kesti 58 minuuttia. Kantelija yritti saada vero-velkatodistusta soittamalla Verohallintoon. Hän jonotti kahdesti ja vasta kolmannella kerralla sai asian hoidetuksi. Verohallinnon selvityksen mukaan kantelijan 12.12.2018 soittamaan puhelin-palvelunumeroon saapui 91 puhelua, joista vastattiin 25 puheluun.

Totesin, että Verohallinto on pyrkinyt voimakkaasti lisäämään ja kehittämään sähköisiä asiointikanaviaan. Monilla Verohallinnon asiakkaille

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.

Verohallinnon puhelinneuvonta ei täyttänyt hyvän hallinnon palvelun asianmukaisuuden vaatimusta, kun valtaosa asiakkaista ilmeisesti jäi ilman minkäänlaista asiakas- ja neuvontapalvelua, sillä virkailijat eivät ehtineet vastata puheluihin. Vain noin kolmestakymmenestä neljäänkymmeneen prosenttiin eri puhelinnumeroista saapuneisiin puheluihin ehdittiin vastata. Jälkimmäisinä päivinä yli kahteen sataan puheluun ei vastattu.

En voinut myöskään pitää Seinäjoen verotoimiston asiakaspalvelua asianmukaisena. Puolentoista tunnin jonotusaika oli kohtuuton ja muodosti tosiasiallisen esteen palvelun saatavuudelle. Palveluun jonottaneiden joukossa oli vanhuksia keppien kanssa, mutta heillekään ei ollut istumapaikkoja. Hyvä hallinto edellyttää, että asiointimahdollisuudet vastaavat mahdollisimman hyvin yhteiskunnallisten erityisryhmien tarpeisiin. Asiointipalvelu kohtuuttomine jonotusaikoineen ja puutteellisine varusteineen ei vastannut asiakkaiden joukossa olleiden vanhusten erityis-tarpeita.

Verohallinnon toiminnassa ja menettelyssä tapahtuu vuosittain lukuisia lainsäädäntöön ja verotusmenettelyyn liittyviä muutoksia, jotka vaikuttavat asiakkaisiin ja lisäävät neuvonnan tarvetta. Neuvontaa tarvitsevat erityisesti ne verovelvolliset, joita sähköisesti tarjolla oleva neuvonta ei saavuta, kuten ikääntyneet henkilöt. Ottaen huomioon verovelvollisuuden luonteen ja verovelvollisuuden muuttumisen entistä enemmän verovelvollisen omaan aktiivisuuteen perustuvaksi en voinut vakuuttua siitä, että Verohallinnon neuvontapalvelut täyttäisivät perustuslain 21 §:ssä perusoikeutena turvatun hyvän hallinnon vaatimukset asianmukaisuudesta ja viivytyksettömyydestä (EOAK/6525/2018 ja EOAK/5/2019).

Oikeudellinen arviointi

Verohallinto muutti henkilöasiakkaiden verovuoden 2018 esitäytetyn veroilmoituksen korjaus- ja täydennysmenettelyä. Verohallinto tiedotti uudistuksesta syksyn 2018 ja kevään 2019 aikana. Uudessa menettelyssä korjauksia ja täydennyksiä ei tehdä enää esitäytetyille veroehdotuslomakkeelle, vaan erillisille veroilmoituslomakkeille, joita on runsaat 20 kappaletta. Asiakkaille ei enää lähetetty veroilmoituksen täyttöpasta vaan saatekirje, jossa muun ohella ohjattiin hakemaan neuvontaa asiakaspalvelunumeroista tai Verohallinnon verkkosivuilta. Korjaus- ja täydennysilmoitusten tuli olla perillä Verohallinnossa veroilmoituksessa ilmoitettuna päivänä.

Verohallinto oli tiedotteillaan ja asiakirjeillään ohjannut asiakkaitaan tekemään esitetyt veroilmoituksen korjaukset ja täydennykset sen sähköisessä OmaVero –palvelussa. Niiden asiakkaiden, jotka eivät halunneet tai eivät kyenneet käyttämään sähköistä ilmoituspalvelua, oli tullut joko tulostaa lomakkeet Verohallinnon verkkosivuilta tai tilata ne puhelimitse lomaketilauspalvelunumerosta tai muusta neuvontapuhelinnumerosta taikka hankkia ne asioimalla Verohallinnon verotoimistojen toimispisteissä. Lomakkeet tuli lähettää ja palauttaa niissä ilmoitettuun palautusosoitteeseen tai ne oli voinut viedä verotoimistoon. Verolomakkeiden mukana ei ollut palautuskuoria. Palautuskuoret tuli hankkia joko verotoimistosta tai tilata ne puhelimitse. Mikäli asiakas palautti lomakkeet omassa kirjekuorensa, hänen tuli maksaa postimaksu. Verolomakkeet tuli palauttaa ajoissa siten, että niiden tuli olla perillä Verohallinnossa viimeistään veroilmoitukseen merkittynä päivänä.

Verohallinto ei enää lähettänyt vuoden 2018 esitetyt veroilmoituksen yhteydessä veroilmoituksen täyttöopasta. Veroilmoitukselle oli merkitty asiakasryhmäkohtainen palvelunumero, josta asiakas voi pyytää veroilmoitukseen liittyvää ohjausta ja neuvontaa. Veroilmoituksen mukana lähetetyssä saatekirjeessä asiakkaita ohjattiin Verohallinnon verkkosivuille, josta löytyy syventävää vero-ohjausta. Myöskään Verohallinnon verotoimistojen toimipisteitä ja niiden yhteistietoja ei ilmoiteta muualla kuin Verohallinnon verkkosivuilla. Verotoimistojen yhteystietojen saamiseksi asiakkaiden oli hankittava tiedot joko Verohallinnon verkkosivuilta tai soittamalla palvelunumeroihin.

Verohallinnon toteuttamalla muutoksilla asiakkaiden asiakirjat ohjataan keskitettyyn käsittelyyn, jossa ne muutetaan sähköiseen muotoon. Asiakkaiden verotusasiakirjoja ei säilytetä enää missään verotoimistossa paperisena, vaan asiakirjat ovat vain sähköisessä muodossa. Verotus voidaan toimittaa Verohallinnossa valtakunnallisissa työjonoissa virkatyönä eri puolella Suomea ja asiakkaiden verotusasiakirjat voidaan tarkastaa missä tahansa verotoimistossa, jolloin asiakas voi asioida hänelle parhaiten sopivassa Verohallinnon toimipisteessä.

Verohallinnon selvitysten mukaan esitetty veroilmoitus lähetetään noin 5.4 miljoonalle asiakkaalle. Vuosittain noin 4 miljoonaa asiakasta ei tee veroilmoitukselle täydennyksiä tai korjauksia. Esitettyä veroilmoitusta täydentää noin 1,4 miljoonaa asiakasta. Näistä asiakkaista vuoden 2018 veroilmoitustaan täydensi sähköisesti Verohallinnon OmaVero palvelussa yli 81 prosenttia. Paperilla veroilmoitustaan täydensi noin 19 prosenttia eli noin 235 000 asiakasta.

Verohallinto korostaa selvityksessään palvelukanavana henkilöasiakkailla ilmoitettua valtakunnallista asiakasryhmäkohtaista puhelinpalvelua, jossa asiakas saa ilmoittamista koskevaa neuvontaa ja ohjausta. Verohallinnon mukaan useimmiten lähes kaikilla asiakkailla on mahdollisuus asioida puhelimitse, vaikka sähköinen asiointi ei olisi jostain syystä mahdollinen. Puhelinpalvelussa asiakasta voidaan ohjata ja neuvoa siten, ettei käyntiasiointiin enää ole sen jälkeen tarvetta. Verohallinnon näkemyksen mukaan ei enää ole tarkoituksenmukaista ilmoittaa esitetyt veroilmoituksen yhteydessä verotoimistojen ja niiden toimipisteiden yhteistietoja. Nämä yhteystiedot löytyvät Verohallinnon verkkosivuilta. Verotoimistojen päätoimipaikat ovat avoinna

arkisin kello 9-16.15 ja kesäaikana 9-15. Toimipisteiden aukioloajat sen sijaan vaihtelevat ja osa on auki vain kerran viikossa ja osa muutamia päiviä viikossa. Verohallinnon mukaan se voi asiakkaiden verkkosivulla asiointiin ohella palvella asiakkaita asiantuntevammin ja tehokkaammin valtakunnallisilla puhelinpalvelunumeroilla myös yhteystietoja ja aukioloaikoja koskeviin tiedusteluihin vastaamisessa.

Verohallinto oli tiedotteissaan ja asiakkaille lähetetyssä ohjeissa ohjannut asiakkaita käyttämään sähköistä OmaVero palvelua. Vuoden 2018 esitetyt veroilmoituksen korjanneista ja täydentäneistä asiakkaista valtaosa eli 81 prosentti ilmoitti muutokset sähköisesti. Kuitenkin vielä 19 prosenttia eli noin 235 000 asiakasta teki muutoksen paperilla. Tällöin heidän tuli tilata tarvitsemansa lomakkeet Verohallinnon puhelinpalvelusta tai tulostaa ne verkkosivulta taikka hankkia lomakkeet vero toimistoista. Lisäksi heidän tuli hankkia palautuskuoret erikseen, koska lomakkeiden mukana ei ollut palautuskuorta. Jos asiakas käytti omia kuoriaan, hänen täytyi maksaa postimaksu. Lomakkeet tuli lähettää ajoissa, koska niiden tuli olla perillä veroilmoitukseen merkittynä päivänä.

Vuoden 2018 esitetyt veroilmoitusten mukana ei enää lähetetty myöskään veroilmoituksen täyttöopasta. Veroilmoituksen mukana oli saatekirje, johon oli merkitty valtakunnallinen asiakasryhmäkohtainen palvelunumero, josta asiakas voi saada ilmoittamiseen liittyvää ohjausta ja neuvontaa. Lisäksi saatekirjeessä ohjattiin asiakkaita Verohallinnon verkkosivuille, josta löytyy tarkempaa ohjausta. Paperi-ilmoittajilla, joilla ei ollut käytettävänä verkkoyhteyttä, tuli siten tarkemman ohjauksen saamiseksi soittaa valtakunnallisen palvelunumeroon tai asioida Verohallinnon toimipisteissä, joiden yhteystiedot olivat saatavilla vain Verohallinnon verkkosivuilla tai puhelinpalvelussa.

Verohallinnon lausunnon mukaan sen puhelinpalvelut olivat vuoden 2019 aikana ruuhkautuneet eikä se saavuttanut puhelinpalvelulle asetettavia vastaustavoitteita. Verohallinto ei lähettänyt esitetyt veroilmoituksen mukana enää ilmoituksen täyttöopasta eikä se myöskään ilmoittanut verotoimistojen toimipisteiden yhteystietoja muuten kuin verkkosivuillaan. Verohallinto oli omilla toimenpiteillään lisännyt puhelinneuvonnan tarvetta ja neuvonnan ruuhkautumista, kun se ohjasi veroilmoituksen täyttämistä koskevaa neuvontaa tarvitsevat asiakkaansa ja yhteystietoja kysyvät asiakkaansa soittamaan asiakaspalvelunumeroon.

Olin ratkaisussani todennut, että Verohallinnon asiakas- puhelinpalvelussa vuoden 2018 lopussa ei toteutunut hyvä hallinto. Verohallinnon puhelinpalvelu ei täyttänyt hyvän hallinnon palvelun asianmukaisuuden vaatimusta, kun valtaosa asiakkaista jäi ilmaan minkäänlaista asiakas- ja neuvontapalvelua. En voinut myöskään pitää verotoimiston asiakaspalvelua asianmukaisena, kun asiakkaiden jonotusaika palveluun oli noin puolitoista tuntia. Pidin jonotusaikaa kohtuuttomana ja todellisena esteenä palvelun saatavuudelle. Myös vuoden 2019 aikana oikeusasiamiehelle saapuneet kantelut, joissa on kerrottu Verohallinnon eri toimipisteiden ruuhkista, ovat tukeneet käsitystäni siitä, että ainakin eräiden toimipisteiden asiakaspalvelun saatavuudessa oli merkittäviä ongelmia ja puutteita.

Olin ratkaisussani Verohallinnon verotoimistojen ja toimipisteiden yhteystietojen ilmoittamisessa korostanut eri asiakasryhmien yhdenvertaista kohtelua sekä viranomaisen asianmukaista palvelu- ja tiedottamisvelvollisuutta. Katsoin, että esitetyt veroilmoituksen yhteydessä asiakkaille tulisi ilmoittaa samat yhteystiedot, jotka on julkaistu Verohallinnon verkkosivuilla. Ratkaisussani, joka koski Verohallinnon ohjausta tilinumeron ilmoittamisessa olin todennut, että ohjauksesta puuttui kokonaan neuvonta niille asiakkaille, jotka halusivat ilmoittaa tilinumeronsa toimispisteissä tai tilaamalla puhelinpalvelusta lomake tilinumeron ilmoittamista varten. Tämä mahdollisuus ja tieto kerrottiin vasta kantelun johdosta annetuissa selvityksissä. Pidin Verohallinnon ohjausta lainvastaisesti puutteellisena.

Verohallinto katsoo selvityksessään ja lausunnossaan kohtelevansa ja palvelevansa kaikkia verovelvollisia yhdenmukaisesti eikä sen näemyksen mukaan sähköisen asiointipalvelujen kehittäminen ole syrjinyt niitä asiakkaita, jotka haluavat edelleen hoitaa ilmoittamisvelvollisuutensa paperilla. Kuten olen edellä todennut, paperilla ilmoittajien tulee tilata tai tulostaa lomakkeet, tilata kirjekuoret, mahdollisesti maksaa postimaksu ja huolehtia siitä, että lähetetyt lomakkeet ovat perillä Verohallinnossa viimeistään veroilmoitukseen merkittynä päivänä. Paperilla ilmoittaminen vaatii siten verovelvollisen aktiivisia omia erilaisia toimia ja toimenpiteitä. Kuitenkin juuri näiden asiakkaiden joukossa on niitä henkilöitä, joilla ei ole mahdollisesti kykyä tai taitoa sähköiseen asiointiin viranomaisen kanssa. Heille saattaa olla haasteellista myös huolehtia niistä lukuisista toimenpiteistä, joita esitetyt veroilmoituksen täydentäminen paperilla vaatii.

Verohallinto ei enää lähettänyt veroilmoituksen täyttöopasta. Asiakkaita ohjattiin käyttämään Verohallinnon puhelinpalvelua, jonka se itsekin totesi olleen ruuhkautunut. Lisäksi esitetyt veroilmoituksen saatekirjeessä asiakkaita ohjattiin verkkosivuille hakemaan vero-ohjeita. Siten Verohallinnon ne asiakkaat, jotka mahdollisesti erityisesti tarvitsivat neuvontaa ja joita sähköisesti tarjolla oleva neuvonta ei tavoittanut, jäivät ruuhkautuneen puhelinneuvonnan varaan tai joutuvat jonottamaan niin ikään ruuhkautuneissa toimipisteissä.

Edellä todettujen näkökohtien vuoksi en ole voinut vakuuttua siitä, että Verohallinnon esitetyt veroilmoituksen korjaus- ja täydennysmenettely kohteli sen asiakkaita tasapuolisesti ja turvasi yhdenvertaiset mahdollisuudet asioiden hoitamiseen.

Verohallinnon selvityksistä ilmenee, että myöhästymismaksuja määrättiin vain 128 henkilöasiakkaalle. Tämä ei kuitenkaan mielestäni osoita korjaus- ja täydennysmenettelyn toimivuutta paperi-ilmoittajien kohdalla. Verohallinnon asiakkaat saattoivat paperilla ilmoittamisen vaatimien eri vaiheiden ja toimenpiteiden ja puuttuneen vero-ohjauksen vuoksi luopua kokonaan esitetyt veroilmoituksen korjaamisesta tai täydentämisestä. Lisäksi myöhästymismaksua ei määrätty vähäisissä myöhästymisissä eikä vähennystietojen ilmoittamisessa myöhässä.

Verohallinnon esitetyt veroilmoituksen korjaus- ja täydennysmenettelyn muutokset liittyivät henkilöasiakkaiden verotuksen siirtymiseen Verohallinnon uuteen tietojärjestelmään, jossa vuoden 2018 veroilmoitukset ja muut asiakirjat tuotiin ensimmäisen kerran sähköisessä muodossa myös Verohallinnon asiakkaiden nähtäville OmaVero palvelussa. Menettelyuudistukset mahdollistivat Verohallinnon asiakkaille laajemman sähköisen asiointin. Verohallinnon asiakkaiden sähköinen asiointi tehostaa Verohallinnon toimintaa, koska tällöin, sähköisesti annettuja lomakkeita, toisin kuin paperisia lomakkeita, ei tarvitse saattaa optisen luvun palvelulla sähköiseen muotoon. Kun asiakkaiden verotusasiakirjat ovat sähköisessä muodossa, Verohallinnon virkailijat voivat käsitellä niitä valtakunnallisessa työjonossa eri puolella Suomessa.

Hyvän hallinnon perusteisiin kuuluva palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuuden vaatimuksen mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Pidän sähköisen asiointin kehittämistä ja asiakkaiden lisääntyneitä mahdollisuuksia sähköiseen asiointiin myönteisenä. Korostan kuitenkin, että hallintolain esitöissä (HE 72/2002 vp) on kuitenkin todettu, että asiointin järjestämisen keinoja ja laajuutta tulee 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 on myös vastattava mahdollisimman hyvin yhteiskunnallisten erityisryhmien tarpeisiin. Sanoitunlaisia erityisryhmiä ovat esimerkiksi vanhukset, sairaat ja vammaiset.

Verohallinnon uusi esitetyt veroilmoituksen korjaus- ja täydennysmenettelyn muutos oli merkittävä. Se lisäsi verovelvollisten asiakkaiden neuvonnan tarvetta. Neuvontaa ja ohjausta tarvitsevat erityisesti ne verovelvolliset, joita Verohallinnon sähköiset palvelut eivät tavoita. Käsitykseni mukaan arvioitavanani ollut Verohallinnon esitetyt veroilmoituksen korjaus- ja täydennysmenettely paperilla ilmoittajien kohdalla ei täytä hallinnon asiakkaiden tasapuolisen kohtelun vaatimusta eikä vaatimusta järjestää asiointimahdollisuudet siten että ne vastaavat kaikkien asiakkaiden, myös yhteiskunnallisten erityisryhmien tarpeita. Verohallinnon esitetyt veroilmoituksen korjaus- ja täydennysmenettely ei täytä hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvia vaatimuksia paperilla ilmoittajille tarjottavan neuvontapalvelun osalta eikä menettelyn heiltä edellyttämien lukuisten omien aktiivisten toimenpiteiden johdosta.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä esitetyn käsitykseni Verohallinnolle tiedoksi.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Verohallinnolle.