

VEROHALLINTO

Päivi Saarnivainio

17.10.2025

Eduskunnan hallintovaliokunta

Kirjallisena lausuntona hallintovaliokunnassa käsiteltävänä olevasta hallituksen esityksestä eduskunnalle laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta esitän kunnioittavasti seuraavaa.

Verohallinto pyrkii sopeuttamaan toimintaansa tiukkenevassa taloustilanteessa siten, että perustoimintamme kärsii mahdollisimman vähän. Priorisoimme palvelumme hallitusti ja vaarantamatta asiakkaan oikeutta saada asianmukaisia palveluja. Pyrimme vähentämään neuvontaan kohdentuvaa asiakaskysyntää. Avainasemassa tässä on ohjeistuksen kattavuus, asioinnin helppous ja digitaalisuus. Edistämme digitaalisten palveluiden ensisijaisuutta paitsi tehostaaksemme omaa toimintaamme myös helpottaaksemme asiakkaiden asiointia. Tavoitteemme on tarjota asiakkaillemme asiakasryhmäkohtaista palvelua ja asiointikanavat, joilla tavoittelemme sekä asiakkaiden asiointitarpeen että oman resurssikäyttömme alenemaa. Tavoitteemme on varmistaa yhdessä sidosryhmiemme kanssa, että ihmisten ja yritysten verotuksessa tarvittavat tiedot saadaan mahdollisimman laajasti automaattisesti ja reaaliaikaisesti.

Tavoitteemme tarjota asiakkaillemme mahdollisimman vaivatonta asiointia pyrkii minimoimaan veroasioiden hoidosta asiakkaillemme aiheutuvaa hallinnollista taakkaa. Niille asiakkaille, jotka eivät osaa tai voi käyttää digitaalisia palveluja, tarpeeton liikkuminen fyysiseen asiointipaikkaan on vältettävissä hyvin hoidetulla puhelinpalvelulla. Käyntiasiointitilastomme osoittavat, että ajanvarausasiakkaiden veroasioissa valtaosassa tapauksista asia saatiin hoidettua jo ajanvarauspuhelun aikana eivätkä asiakkaat kokeneet puhelun jälkeen enää tarvetta varata käyntiasiointiin aikaa.

Veroasioissa ainoa fyysistä asiointia palvelupisteellä välttämättä vaativa asia on ilman suomalaista henkilötunnusta asioivan asiakkaan palvelu. Verohallinto voi veroasian käsittelyyn liittyen antaa asiakkaalle suomalaisen henkilötunnuksen, jolloin asiakas tulee tunnistaa käyntiasioinnissa. Verohallinto pyrkii näihin tilanteisiin tarjoamaan asiakkaiden tarpeiden mukaan joustavasti palvelua. Esimerkiksi tämän kesän aikana jalkauduimme neljään tilaisuuteen, joissa tunnistettiin 20 marjatilalta ja yhdeltä luonnonmarjatoimialan isolta toimijalta yhteensä 458 kausityöntekijää. Vastaavanlaiset tilaisuudet tullaan järjestämään talvisesongin osalta Saariselällä (vko 47) ja Levillä (vko 48). Tulemme jatkossa tekemään näiden tilaisuuksien järjestämisessä entistä tiiviimmin yhteistyötä DVVN ja Migrin kanssa.

Verohallinto tarjoaa käyntiasiointipalveluita kaikkiaan 24 paikkakunnalla. Valtorin puhepalvelusopimuksen kautta etäpalveluna tarjotaan tällä hetkellä sekä omissa pisteissä että valtion yhteisissä pisteissä yhteensä 13 palvelupisteessä. Tämän lisäksi Verohallinto tarjoaa etäpalvelua pilottina kolmessa Suomi-pisteessä hallituksen esityksen mukaisella ratkaisulla. Valtorin puhepalvelusopimuksen kautta tarjottu etäpalvelu on yksinkertainen ja helppokäyttöinen. Yhden napin painalluksella saa yhteyden ajanvarauksella Verohallinnon virkailijaan. Pystymme tällä tavoin tarjoamaan asiakaspalvelua niille asiakkaille, jotka haluavat hoitaa asiointinsa videoyhteyden kautta. Hallituksen esityksessä esitetyn yhteisen etäpalveluratkaisun kustannukset todennäköisesti nostavat Verohallinnon käyntiasiointiin kohdistuvia kustannuksia ja jos rahoitus tulee hoitaa ilman Verohallinnon määrärahojen korotusta, tulee tämä heijastumaan puhelinpalvelun heikentymisenä.

Verohallinto katsoo, että yhteisten palvelupisteiden palveluneuvojat olisi hyvä palkata Lupa- ja valvontaviraston henkilöstöksi. Verohallinnolla ei ole tarjota palvelupisteisiin omaa

henkilökuntaansa. Tehtävissä toimivien työhyvinvoinnin kannalta olisi varmasti tärkeää, että heillä olisi oma yhteinen työyhteisö.

Verohallinto pitää esityksen täsmentämistä tietoturvan huomioivalla tavalla erinomaisena asiana samoin kuin sitä, että yksityisiä palveluntuottajia koskevaan säännökseen on lisätty viittaukset vahingonkorvauslakiin ja palveluntuottajia valvovaan tahoon.

Verohallinto esittää, että viranomainen voisi itse päättää osallistumisesta yhteisten palvelupisteiden toimintaan ja missä palvelupisteissä se on mukana. Verohallinto katsoo, että yhteisissä palvelupisteissä tulisi käyttää Valtorin puhepalvelusopimuksen kautta toimivaa etäpalveluratkaisua. Verohallinnon käsityksen mukaan olisi lisäksi perusteltua, että yhteisten palvelupisteiden palveluneuvojat ovat Lupa- ja valvontaviraston palveluksessa.

Päivi Saarnivainio
ylitarkastaja