



VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
FINANSMINISTERIET

VN/11909/2019  
VH/6764/00.00.07/2020

# Valtiovarainministeriön ja Verohallinnon välinen tulossopimus vuodelle 2021

sekä ennakkolliset tavoitteet vuosille 2022-2024

## Sisältö

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>1.</b> | <b>Verohallinnon strategia ja toimintaympäristön muutokset.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2.</b> | <b>Yhteiskunnallinen vaikuttavuus .....</b>                          | <b>5</b>  |
| <b>3.</b> | <b>Toiminnallinen tuloksellisuus .....</b>                           | <b>8</b>  |
| 3.1.      | Toiminnallinen tehokkuus.....  | 8         |
| 3.1.1.    | Tuottavuus.....  | 8         |
| 3.1.2.    | Taloudellisuus.....  | 8         |
| 3.1.3.    | Kannattavuus ja kustannusvastaavuus .....                            | 8         |
| 3.2.      | Tuotokset ja laadunhallinta.....                                     | 9         |
| 3.2.1.    | Suoritteet ja julkishyödykkeet .....                                 | 9         |
| 3.2.2.    | Palvelukyky ja laatu .....   | 9         |
| <b>4.</b> | <b>Tavoitteiden saavuttamiseen liittyvät hankkeet.....</b>           | <b>10</b> |
| <b>5.</b> | <b>Henkilöstövoimavarojen kehittäminen ja hallinta.....</b>          | <b>11</b> |
| <b>6.</b> | <b>Rahoitus .....</b>  | <b>12</b> |
| <b>7.</b> | <b>Sopimuksen voimassaolo ja seuranta.....</b>                       | <b>13</b> |
| <b>8.</b> | <b>Allekirjoitukset.....</b>   | <b>14</b> |
|           | <b>Liite 1: Tulorekisteriyksikön resurssit ja tavoitteet .....</b>   | <b>15</b> |
|           | <b>Liite 2: Veronsaajien oikeudenvilvontayksikön tavoitteet.....</b> | <b>17</b> |
|           | <b>Liite 3: Seurattavat ja raportoitavat tiedot .....</b>            | <b>18</b> |

# 1. Verohallinnon strategia ja toimintaympäristön muutokset

Verohallinto on yhteiskunnan suurin verojen ja veroluonteisten maksujen kerääjä ja siten ratkaiseva toimija julkisen talouden rahoitustoiminnan näkökulmasta. Verohallinnon perustehtävä on toimittaa verotus ja tilittää verot ja veronluonteiset maksut veronsaajille siten, että veronsaajat saavat verotulonsa oikean määräisinä, oikea-aikaisesti ja kustannustehokkaasti. Verotus toimitetaan niin, että se aiheuttaa varsinaisten verojen lisäksi mahdollisimman vähän kustannuksia ja haittaa asiakkaille.

Verohallinnon strategiset tavoitteet ovat verotulojen varmistaminen, oikeudenmukaisesti toimitettu verotus ja positiivinen asiakaskokemus. Verotukseen vaikuttavia muutostekijöitä ovat uudet teknologiat, kansainvälistyminen, yritystoiminnan muutokset, työn muutokset, Suomen yhteiskunnallinen viihtekehys ja koronan vaikutukset julkiseen talouteen. Strategian mukaisesti parannetaan tiedolla ja tavoitteilla johtamista sekä lisätään itseohjautuvuutta ja toiminnan ketteryyttä.

Verohallinnossa on käynnissä Yhdessä asiakkaalle -uudistus, jonka myötä vuoden 2021 alussa Verohallinnon organisaatio muuttuu ja nykyiset verotusyksiköt korvautuvat kolmella uudella yksiköllä. Muutoksella tähdätään asiakaslähtöisyyteen sekä yhtenäiseen ja tehokkaaseen toimintaan. Asiakkuusyksikkö tuottaa asiointia sekä ohjausta- ja valvontaa varten asiakasratkaisuja, joiden avulla varmistetaan asiakkaiden positiivinen asiakaskokemus, verotuksen oikeudenmukaisuus ja verokerätyt. Tuotehallintayksikkö vastaa tuotekohtaisesta käyttäjäymmärryksestä, tuotteiden käytettävyydestä sekä käyttökokemuksesta niiden elinkaaren kaikissa vaiheissa. Verotusyksikkö vastaa verotuksen operatiivisesta toiminnasta ja tuottaa palvelukokemuksen asiakkaalle.

Verohallinnon Tulorekisteriyksikköä on esitetty Positiivisen luottotietorekisterin toteuttajaksi ja ylläpitäjäksi. Päätös tästä tehtiin hallitusohjelmaan liittyvän valmisteluhankkeen ohjausryhmässä 29.5.2020. Rekisteri muodostuu kuluttajille myönnettyjä luottoja koskevista tiedoista sekä luotonhakijoiden tuloja koskevista tiedoista. Luotonantajat veloitetaan toimittamaan myöntämänsä luotot rekisteriin ja tarkistamaan luotonhakijaa koskevat tulo- ja luottotiedot rekisteristä ennen luoton myöntämistä. Luotonhakijan tulotietojen osalta luottotietorekisterissä hyödynnetään Tulorekisterissä olevia tulotietoja. Positiivista luottotietorekisteriä tulevat käyttämään luotonantajat luotonhakijan luottokelpoisuuden arviointiin ja erikseen määriteltyjen viranomaistehtävien hoitamiseen. Luottorekisterin tietoja hyödyntävät useat viranomaiset esim. Suomen Pankki, Finanssivalvonta ja Tilastokeskus. Positiivisen luottotietorekisterin tavoitteellaan vähentävän luotonantajille koituvaa riskiä, edistävän vastuullista luotonantoa ja ehkäisevän ylivelkaantumista.

Verohallinto varautuu koronatilanteen jatkumiseen vuonna 2021. Vuoden 2020 kokemusten perusteella etätyöt sujuivat tuloksellisesti ja toimintavarmuus säilyi hyvänä. Työntekijät pääsääntöisesti eivät kokeneet jatkuvaa etätyötä ongelmallisena. Käyntiasioinnin palvelutilojen aukiolon rajoituksia ja ajanvarauksen käyttöä jouduttaneen jatkamaan. Koronan talousvaikutusten arvioidaan jonkin verran lisäävän asiointitarvetta (maksuhojennukset, verokorttimuutokset) ja tämä huomioidaan asiakaspalvelun resursoinnissa.

Kansainvälinen tietojenvaihto lisääntyy ja samalla sitä automatisoidaan. Tietojen luovutus ja saatujen tietojen käsittely yhdistetään digitaalisiin prosesseihin. Verohallinto toimii aktiivisesti kansainvälisen veronkierron estämiseksi.

Verohallinto turvaa julkisen hallinnon rahoitushuoltoa kehittämällä toimintaansa toimintaympäristön muutosten edellyttämällä tavalla. Merkittävimpiä toimintaympäristötekijöitä ovat kireä julkinen talous, uudet liiketoiminnan muodot, työn ja palkan käsitteen muutokset, maksamiseen liittyvät muutokset, lisääntyvä ulkomaalaisten henkilö- ja yritysasiakkaiden määrä, palvelujen sähköistyminen sekä kasvava riippuvuus tietotekniikasta. Verohallinto kiinnittää erityistä huomiota verotuksen tietopohjan turvaamiseen (mm. alustatalous), maksamiseen liittyviin muutoksiin (mm. maksupalveludirektiivi) ja asiakkaiden toimintaan liittyviin muutoksiin.

Hallitusohjelman mukaisesti Verohallinto edistää hallinnon digitalisointia ja läpinäkyvyyttä. Tähän liittyy mm. verotus digitaalisessa murroksessa 2020-2023 -kehitysohjelma, arvonlisäverotuksen ilmoitusmenettelyn muutokset ja reaaliaikaiset tietoluovutuspäätökset. Verotus digitaalisessa murroksessa -hankkeella turvataan verokertymiä tulevissa toimintaympäristön muutoksissa ja vähennetään yritysten hallinnollista taakkaa. Erityisesti varaudutaan uusien liiketoimintamallien muodostumiseen (alustatalous). Tavoitteena on saada digitalouden toimijat toimimaan oikein veroasioissa ja helpottaa veroasioinnin hoitamista digitalouden toimijoille. Tavoitteena on parantaa valvonnan vaikuttavuutta ja pysäyttää ennakoitu digitaloudesta aiheutuva verovajeen kasvu. Automatisoinnin ja tuottavuuden kasvua hidastaa eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen päätös automatisoinnin epäselvästä suhteesta nykyiseen lainsäädäntöön, ja tämä hidastaa merkittävästi toiminnan kehittämistä.

## 2. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Verotulojen tehokas kertymä turvataan edistämällä veronmaksuyönteisyyttä, antamalla ennakkoivaa ohjausta ja hoitamalla verovalvonta vaikuttavasti.

Verohallinto kerää verot mahdollisimman oikeamääräisinä ja oikeaan aikaan. Verohallinto tukee asiakkaiden mahdollisuuksia toimia oikein ja tekee veroasioinnin mahdollisimman helpoksi.

Verohallinto on selvityksissään todennut, että kaikkein pienimmillä yrityksillä on haasteita velvoituksiensa täyttämässä digitalisoituvassa viranomaisraportoinnissa. Tästä syystä Verohallinto selvittää edellytyksiä toteuttaa maksuton palvelu, joka digitalisoisi pienyrityksen taloushallinnon: kuitit, laskut ja viranomaisraportoinnin.

Verohallinto huolehti yhteiskunnallisesta vaikuttavuudestaan pitämällä yllä verotuksen häiriötöntä toimeenpanoa, torjumalla tehokkaasti harmaata taloutta ja kansainvälistä veropakoa sekä edistämällä veronmaksajien luottamusta ja veromyönteisyyttä.

### 2.1 Verotuksen häiriötön toimeenpano

Verohallinto huolehtii verotuksen sujumisesta ja verojen tilittämisestä ilman merkittäviä häiriöitä. Asiakkaat voivat hoitaa veroasiansa sähköisesti milloin tahansa. Lainsäädäntömuutokset toteutetaan määräajassa. Toimintavarmuuden turvaamiseen kiinnitetään erityistä huomioita tietojärjestelmäuudistuksia toteutettaessa.

Verohallinto ylläpitää henkilöverotuksen suunnittelumallia.

### 2.2 Verovaje pidetään pienenä

Verotustoimenpiteet kohdennetaan veronmaksajien tilanteiden ja toiminnan edellyttämällä tavalla. Veroriskiperusteisen asiakasryhmittelyn avulla tunnistetaan asiakasryhmien erilaiset neuvonta-, ohjaus- ja valvontatarpeet. Verohallinto panostaa veroja kerryttävään valvontaan. Kansainvälistä tietojenvaihtoa kehitetään edelleen.

Verohallinnon omien ja EU:n selvitysten mukaan Suomessa arvonlisäveron verovaje on EU:n alhaisimpia, vuonna 2018 noin 6 prosenttia. Verohallinnon tavoitteena on pitää arvonlisäveron verovaje EU:n parhaimpien maiden tasolla. Verovajeen kokonaismäärän ja eri osatekijöiden selvittämistä jatketaan.

Verohallinnon ja Tullin auto-, valmiste- ja maahantuonnin alv-verotuksen yhteistoiminnan hallintamallien toimivuutta ja riittävyttä seurataan ja tarvittaessa edelleen kehitetään yhteistoiminnassa valtiovarainministeriön kanssa, jotta verovalvonnan taso säilyy korkeana eikä verovaje kasva.

Harmaan talouden torjuntaa edistetään kehittämällä verotustoimintoja, tehostamalla valvontaa ja parantamalla yhteistyötä ja tietojenvaihtoa viranomaisten välillä. Valtioneuvosto teki 11.6.2020 päätöksen kansalliseksi harmaan talouden ja talousrikollisuuden torjunnan strategiaksi ja toimenpideohjelmaksi 2020-2023. Ohjelmaan sisältyy 23 hanketta, joista Verohallinto on joko toteutusvastuussa tai muuten mukana 12 hankkeessa.

Harmaata taloutta torjutaan tehokkaalla valvonnalla, yleiseen mielipiteeseen vaikuttavalla tiedottamisella ja kehittämällä verojen ilmoittamisen ja maksamisen menettelyjä. Konkreettisia keinoja ovat mm. Verohallinnon ylläpitämä julkinen veronumerorekisteri, rakennusalan työntekijä- ja urakkatietojen kuukausittainen ilmoittamisvelvollisuus, verovelkatietojen julkistaminen Verohallinnon ylläpitämällä rekisterillä sekä Verohallinnon tekemät velvoitteidenhoitoselvitykset.

### 2.3 Veronmaksajien luottamus ja veromyönteisyys pysyvät hyvällä tasolla

Verohallinto lisää kansalaisten ja yritysten ymmärrystä verotuksen yhteiskunnallisesta merkityksestä ja huolehtii Verohallintoon kohdistuvan luottamuksen säilymisestä.

Asiakkaiden hallinnollista taakkaa vähennetään keräämällä verotuksen perusteena olevat tiedot mahdollisimman täydellisesti ja oikea-aikaisesti kolmansilta osapuolilta sekä kehittämällä veroilmoittamisen vaivattomuutta ja sähköistä ilmoittamista niin, että ilmoitukset tulisivat kerralla mahdollisimman valmiiksi. Tietoja toimittavien tahojen kustannuksia ja hallinnollista taakkaa kevennetään kehittämällä yhtenäisiä ratkaisuja, joiden avulla tiedot välittyvät Verohallinnon järjestelmiin automaattisesti ja mahdollisimman reaaliaikaisesti.

#### Tavoitteet vuoden 2021 talousarvioesityksessä

| Toimialan yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet mittareineen   | Yhteiskunnallisia vaikuttavuustavoitteita tukevat TAE:n lukutavoitteet   | Toiminnallisen tuloksellisuuden mittarit ja alustavat tavoitteet TAE:n toimintamenommentilla 2021   |
|---|--|---|
| <b>Taloudellisesti kestävä julkinen talous</b><br>- Kestävyysvaje pienenee<br>- Valtionhallinnon nettorahoitusvarat / BKT-suhde nousee<br>- Julkisyhteisöjen velkaantumisaste alenee, % BKT:sta<br>- Verovaje on alhainen.                | Verotulojen tehokas kertymä turvataan edistämällä veronmaksuhyönteisyyttä, antamalla ennakoivaa ohjausta ja hoitamalla verovalvonta uskottavasti                           | Asiakkaiden osuus, jotka maksavat mielellään veronsa, 80 %<br>Asiakkaiden osuus, joiden mielestä valvonta on tehokasta, 80 % (vaikuttavuus)   |
|   | Harmaan talouden torjuntaa tehostetaan ja verovajetta supistetaan kehittämällä verotustoimintoja, tehostamalla valvontaa ja parantamalla yhteistyötä viranomaisten välillä | Verovelkojen kertymä maksujärjestelyillä, ulosotolla ja konkurssiuhkaisilla maksukehotuksilla 31 % (koronan aiheuttamien asiakkaiden talousvaikeuksien vuoksi tämä tavoitetaso on 29 %) (tuotokset ja laadunhallinta) |
| <b>Valtionhallinto toimii hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti</b><br>- Valtionhallinto toimii kansalaislähtöisesti<br>- Julkisen hallinnon digitalisaatiokehitys ja hyvä tiedonhallinta tehostavat ja parantavat julkisia palveluita | Verotuksen asiointipalvelut ovat asiakaslähtöisiä, nopeita ja edullisia  | Sähköisten tuloveroilmoitusten osuus, henkilöasiakkaat, 85 %<br>Sähköisten verokorttimuutosten osuus, alustava TAE-tavoite 70 %, tulossopimuksen tavoite 75 % (tuotokset ja laadunhallinta)                           |

## Vaikuttavuuden mittarit

| Mittari   | Toteuma 2019 | Tavoite 2020 | Ennuste/<br>toteuma 2020 | Tavoite 2021 | Alustava tavoite 2022 | Alustava tavoite 2023 | Alustava tavoite 2024 |
|---|--------------|--------------|--------------------------|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Verotuksen häiriötön toimeenpano</b>   |              |              |                          |              |                       |                       |                       |
| Verotuksen ja tilityksen aikataulupoikkeamat (kpl)  | 0            | 0            | 0                        | 0            | 0                     | 0                     | 0                     |
| Suunnittelematon käyttökatkot sähköisessä asiointissa (päivää)  | 0            | 0            | 0                        | 0            | 0                     | 0                     | 0                     |
| Tilityksen ja tuloutuksen keskihajonta (%)  | 12,1         | 17,0         | -                        | 12,0         | 12,0                  | 12,0                  | 12,0                  |
| Puhelinasioinnin sujuvuus, vastattujen puheluiden osuus (%)   | 63           | 70           | 79                       | 80           | 80                    | 80                    | 80                    |
| <b>Verovajetta pienennetään</b>   |              |              |                          |              |                       |                       |                       |
| Oikea-aikaisesti maksettujen verojen osuus (%)  | 92           | 93           | 90,4                     | 90           | 92                    | 93                    | 93                    |
| Verovelkojen kertymä maksumuistutuksilla (%)  | 50           | 58           | -                        | 56           | 56                    | 58                    | 58                    |
| Verovelkojen kertymä maksujärjestelyillä, ulosotolla ja konkurssiuhkaisilla maksukehoituksilla (%)  | 32           | 31           | -                        | 29           | 30                    | 32                    | 32                    |
| Verovelalliset uudet yritykset (% uusista yrityksistä)  | 5,6          | 3,0          | -                        | 5,0          | 5,0                   | 3,0                   | 3,0                   |
| Asiakkaiden osuus, joiden mielestä ns. pimeän työn tekemisessä tai palvelujen ostamisessa ilman kuittia ei ole mitään väärää % <sup>(1)</sup> | 11           | -            | -                        | 10           | -                     | 10                    | -                     |
| Asiakkaiden osuus, joiden mielestä valvonta on tehokasta (%) <sup>(1)</sup>   | 80           | 80           | -                        | 80           | -                     | 80                    | -                     |
| <b>Veronmaksajien luottamus ja veromyönteisyys pysyvät hyvällä tasolla</b>  |              |              |                          |              |                       |                       |                       |
| Asiakkaiden osuus, jotka maksavat mielellään veronsa, % <sup>(1)</sup>  | 80           | -            | -                        | 80           | -                     | 80                    | -                     |
| Asiakkaiden osuus, joiden mielestä ohjaustietoa löytyy riittävästi (%) <sup>(1)</sup>   | 67           | -            | -                        | 67           | -                     | 70                    | -                     |
| Verohallintoon voi luottaa % <sup>(1)</sup>   | 90           | -            | -                        | 90           | -                     | 90                    | -                     |
| Tyytyväisyys Verohallinnon toimintaan kokonaisuutena, yhteisöt <sup>(2)</sup>   | 73           | -            | -                        | 80           | -                     | 80                    | -                     |
| Tyytyväisyys Verohallinnon toimintaan kokonaisuutena, yritys- ja henkilöasiakkaat <sup>(3)</sup>  | -            | 80           | -                        | -            | 80                    | -                     | 80                    |

1) Asiakkaiden asennekysely tehdään kahden vuoden välein, seuraava tutkimus vuonna 2021.

2) Tutkimus tehdään joka toinen vuosi.

3) Uusi tutkimus, ensimmäinen toteutus piti olla vuonna 2020. Koronatilanteen vuoksi sitä ei tehty.

### 3. Toiminnallinen tuloksellisuus

#### 3.1. Toiminnallinen tehokkuus

Toiminnan tuottavuutta ja taloudellisuutta parannetaan vaikuttavuustavoitteita vaarantamatta. Toimitilojen tilatehokkuutta ja soveltuvuutta uusiin työskentelytapoihin parannetaan lisäämällä uuden toimitilakonseptin mukaisia tiloja. Korona-tilanteeseen on reagoitu siirtymällä noin 80 prosenttisesti etätöihin. Tämä tulee näkymään lisääntyneinä etätöinä myös vuonna 2021. Tämän vaikutusta tarvittaviin neliömääriin on vaikea vielä ennustaa. Vuonna 2019 toimistoneliöitä oli 19 neliötä per htv.

##### 3.1.1. Tuottavuus

Verohallinnolla on käynnissä auto- ja valmisteveron tietojärjestelmämuutokset, jotka lisäävät henkilöstötarvetta. Vuonna 2021 toteutetaan uuden organisaation kehittämistä ja varsinkin alkuvuodesta jatketaan Valmis-hankkeen aikana syntyneiden varastojen purkua käsittelyaikojen lyhentämiseksi. Verohallinto myös tukee Digi- ja viestintävirastoa Katso-tunnusten käsittelyssä siirtymäaikana vuonna 2021. Näistä syistä johtuen vuoden 2021 htv-määrä on hieman suurempi kuin aikaisemmissa kehyslaskelmissa. Aikaisempien kehysten mukaiset henkilöstömäärän vähennykset toteutetaan kehyskauden loppuun mennessä. Tuottavuutta lisätään tehostamalla prosesseja, hyödyntämällä automaatiota ja parantamalla asiakkaiden itsepalvelun mahdollisuuksia. Verohallinnon tuottavuutta lisäävät kehityssuunnitelmat perustuvat oletukselle, että nykyistä verolainsäädäntöä kehitetään siten, että verotuksen automaatiota voidaan lisätä ja automatisoitu päätöksenteko on ainakin tietyissä verotuspäätöksissä mahdollista. Tuottavuuden kehityksestä raportoidaan tilinpäätöksessä Tilastokeskuksen mallilla parivuosisivertailuna.

##### 3.1.2. Taloudellisuus

Verohallinto on sitoutunut parantamaan perustoiminnan taloudellisuutta. Vuonna 2021 on käynnissä auto- ja valmisteverotuksen vienti valmisohjelmistoon. Lisäksi htv-tarve on väliaikaisesti aiempaa kehystä suurempi varastojen purun tarpeista johtuen sekä Yhdessä asiakkaalle -uudistuksen pohjalta toteutettavan organisaatiomuutoksen toteutuksen edellyttämien uudelleen järjestäytymisten vuoksi. Verohallinnon perustoiminnan vuotuiset menot laskevat kehyskaudella vuoden 2020 menotasosta. Taloudellisuuden kehityksestä raportoidaan tilinpäätöksessä Tilastokeskuksen mallilla parivuosisivertailuna.

##### 3.1.3. Kannattavuus ja kustannusvastaavuus

| Mittari                                   | Toteuma 2019 | Tavoite 2020 | Ennuste /toteuma 2020 | Tavoite 2021 | Alustava tavoite 2022 | Alustava tavoite 2023 | Alustava tavoite 2024 |
|---|--------------|--------------|-----------------------|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Nettomenojen suhde bruttoverotuloihin (%) | 0,46         | <0,6         | -                     | <0,6         | <0,6                  | <0,6                  | <0,6                  |

Verohallinnon maksullisen toiminnan neljästä osa-alueesta vain ennakkoratkaisut ylittävät raportointivelvollisuuden 1 miljoonan euron rajan. Vuonna 2019 tulot olivat 1,9 miljoonaa euroa ja kustannusvastaavuus 62 %.



## 3.2. Tuotokset ja laadunhallinta

### 3.2.1. Suoritteet ja julkishyödykkeet

Verohallinnon suoritteiden määrät kuvataan liitteessä kolme, jossa esitetään seurattavat ja raportoitavat kohteet.

### 3.2.2. Palvelukyky ja laatu

Verohallinto toimittaa verotustehtävät laadukkaasti niin, että verot kertyvät mahdollisimman täysimääräisesti ja oikeaan aikaan. Verovalvonta suunnataan veroa kerryttävästi. Verotuspäätökset ja asiakasohjaus tehdään laadukkaasti.

Verohallinnon tietojen keruu, käsittelyprosessit ja tietojen lähetys kehitetään mahdollisimman sujuviksi, jotta henkilötöitä voidaan keskittää riskiperusteiseen asiakkaiden neuvontaan, ohjaukseen sekä valvontaan. Tietojen digitalisointi mahdollistaa valtakunnalliset tehokkaat toimintaprosessit, valtakunnalliset työjonoit ja tasapuolisen työnjaon. Suunniteltujen kehittämistoimenpiteiden toteuttaminen edellyttää siihen liittyvän lainsäädännön kehittämistä jo lähivuosina verotuksen automaation ja automatisoidun päätöksenteon osalta.

| Mittari   | Toteuma 2019 | Tavoite 2020 | Ennuste/<br>toteuma<br>2020 | Tavoite 2021 | Alustava<br>tavoite<br>2022 | Alustava<br>tavoite<br>2023 | Alustava<br>tavoite<br>2024 |
|---|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Verotuspäätösten pysyvyys (HAO) (%) <sup>(1)</sup>  | 90           | 75           | -                           | 75           | 75                          | 75                          | 75                          |
| Puhelinasiointiin tyytyväisten osuus, tekstiviestikysely (%)<br>Henkilöasiakkaat <sup>(2)</sup> | -            | 85           | 83                          | 85           | 85                          | 85                          | 85                          |
| Puhelinasiointiin tyytyväisten osuus, tekstiviestikysely (%)<br>Yritysasiakkaat <sup>(2)</sup>  | -            | 85           | 88                          | 85           | 85                          | 85                          | 85                          |
| Puhelinasiointiin tyytyväisten osuus, tekstiviestikysely (%)<br>Kaikki <sup>(2)</sup>           | 84           | 85           | 84                          | 85           | 85                          | 85                          | 85                          |
| Sähköisten verokorttimuutosten osuus (%)  | 68           | 70           | 73                          | 75           | 75                          | 77                          | 79                          |
| Sähköisten tuloveroilmoitusten osuus, henkilöasiakkaat (%)                                      | 77           | 85           | 83                          | 85           | 85                          | 85                          | 85                          |

- 1) Tuloverotuksessa, kiinteistöverotuksessa sekä perintö- ja lahjaverotuksessa tehdyt muutokset. Mittaustapa on muuttunut.  
2) Tekstiviestikysely tehdään asiakkaille 2-3 kertaa vuodessa. Vuonna 2021 tutkimus laajennetaan vaativimpiin puheluihin. Tavoitteena on saada lähes 100.000 arvioita.

## 4. Tavoitteiden saavuttamiseen liittyvät hankkeet

Merkittävimmät tavoitteiden saavuttamiseen liittyvät vuonna 2021 edistettävät strategiset ja valtion yhteiset hankkeet. Tässä esitettyjen hankkeiden lisäksi vuonna 2021 tulee toteutettavaksi lainsäädäntöhankkeita.

| Hanke   | Mihin tulossopimuksen tavoitteeseen liittyy  |
|---|--|
| Positiivinen luottotietorekisteri, toteutus vuosina 2021-2024   | Rekisteri muodostuu kuluttajille myönnettyjä luottoja koskevista tiedoista sekä luotonhakijoiden tuloja koskevista tiedoista. Luotonantajat velvoitetaan toimittamaan myöntämänsä luotot rekisteriin ja tarkistamaan luotonhakijaa koskevat tulo- ja luottotiedot rekisteristä ennen luoton myöntämistä. Luotonhakijan tulotietojen osalta luottotietorekisterissä hyödynnetään Tulorekisterissä olevia tulotietoja. Luotonhakijalle tarjotaan mahdollisuus tarkistaa luottotietojärjestelmässä olevat henkilökohtaiset tietonsa sekä tiedot rekisterin käytöstä. Hallitusohjelman mukainen pakollinen lainsäädäntöhanke.  |
| AVA - Auto- ja valmisteverotuksen siirtymäkauden päättäminen, toteutus vuosina 2019-2023  | Tavoitteena on integroida auto- ja valmisteverotus Verohallinnon valmisohjelmistoon ja prosesseihin sekä toteuttaa tarvittavat lainsäädäntömuutokset.  |
| Verotus digitaalisessa murroksessa 2020-2023 - kehitysohjelma   | Ohjelman tarkoitus on varmistaa yhteiskunnan rahoitusta taloudellisen toiminnan digitalisoituessa. Ohjelman tavoitteina ovat saada digitalouden toimijat toimimaan oikein veroasioissa, helpottaa veroasioinnin hoitamista digitalouden toimijoille, parantaa valvonnan vaikuttavuutta ja kasvattaa yksittäisistä valvontatoimenpiteistä saatuja euromääräisiä tuloksia sekä pysäyttää ennakoitu digitaloudesta aiheutuva verovajeen kasvu. Hankkeeseen sisältyy alv-ilmoittamisen tietosisällön laajentaminen, pilvipalveluihin siirtyminen ja monimuotoinen analytiikka. Hanke perustuu hallitusohjelmaan.   |
| Gentax -versionvaihto, toteutetaan vuosina 2020-2022  | Pakollinen version nosto. OmaVero päivitetään käyttäjäystävällisemmäksi ja henkilöasiakkaiden keskeiset palvelut on käytettävissä mobiililaitteilla. GenTaxin käyttöliittymä selkeytyy ja modernisoituu  |
| Kiinteistöverotuksen arvostamisuudistus Verohallinnossa. Hankkeen aikataulu ja tehtävät ovat sidoksissa VM:n kiinteistöveron arvostamisuudistus -hankkeiden toteutusten aikatauluihin | Tavoitteena on, että arvostamisperusteiden muutoksien johdosta kiinteistöverotuspäätökset ovat asiakkaille selkeämmät ja ymmärrettävämmät. Tavoitteena on myös manuaaliryönnön vähentäminen Verohallinnossa.   |
| Tulorekisterin liittäminen Suomi.fi -palveluyälyään, toteutetaan 2021-2022  | Kansallisen palveluyälyn Tukipalvelulain poikkeusluvan jatkoaikapäätöksen vaatimusten mukaan palveluyälyrajapinnat kansalliseen tulorekisteriin on toteutettava 31.12.2022 mennessä. Toteutettavien rajapintojen kautta on kyettävä siirtämään kaikki tulorekisterissä olevat tiedot, ja rajapintojen on katettava kaikki toteutussuunnitelmassa kuvatut eri rajapintatyytit. Hankkeen tavoitteena on mahdollistaa kansallisen tulorekisterin palveluiden käyttö Suomi.fi palveluyälyn kautta. Verohallinto toteuttaa Suomi.fi-rajapinnat edellyttäen, että rahoitus vuodelle 2022 varmistuu kevään 2021 aikana tai muutoksen osalta sovitaan muusta menettelystä. |
| Harmaan talouden torjuntaohjelma 2020-2023, Verohallinnon hankkeet.   | Harmaan talouden toimenpideohjelmassa Verohallinnolle myönnettiin määrärahaa seuraaviin hankkeisiin: Yritystietojen julkisuuden lisääminen YTJ-järjestelmässä, työsuhteessa tehtävän työn ja yrittäjätöiden rajapintaa koskeva selvitys, verotustietojen julkisuuslain laajentaminen koskemaan myös verotuksen päättymisen jälkeisiä muutoksia, viestintäkampanja työuraa lähestyville ja maahanmuuttajille, palautuspetosten torjunnan ja identiteettien väärinkäytösten estämisen valvontahanke sekä aggressiivisen verosuunnittelun tutkimustoiminnan käynnistäminen ja VHS-palvelun laajentaminen.   |
| ALV:n rajat ylittävän kuluttajakaupan laajentuminen (OSS), toteutus 2020-2021   | Muutoksen johdosta arvonlisäverotuksen erityisjärjestelmän (ns. Mini One Stop Shop) toiminnallisuutta ja käyttöä laajennetaan huomattavasti, kun järjestelmä laajenee kaikkiin tuotteisiin ja palveluihin. Tavoitteena on suunnitella ja toteuttaa tarvittavat muutokset Verohallinnon prosesseissa ja järjestelmissä uuden säätelyn toteuttamiseksi. Pakollinen lainsäädäntö  |

## 5. Henkilöstövoimavarojen kehittäminen ja hallinta

Verohallinto jatkaa vuonna 2020 aloitettua toimintatapojen ja johtamisen uudistamista. Työt tehdään itseohjautuvissa tiimeissä ja sen tukena on tiimin tilannehuone, joka kertoo töiden sujumisesta ja tavoitteiden saavuttamisesta. Esimies toimii sekä tiimin että yksilöiden valmentajana. Ideana tiedolla johtamiseen liittyvän toimintatavan läpiviennissä on yhteiset tavoitteet ja mittarit, toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi, tieto toiminnan tuloksista, jatkuva tilanteen arviointi ja ongelmanratkaisu yhdessä sekä vaikutusten arviointi.

Osaamisen kehittämisessä korostuu substanssiosaamisen lisäksi itsensä johtamiseen, muutoskyvyyteen ja oman työn jatkuvaan kehittämiseen liittyvät osaamiset. Osaamista kehitetään pääsääntöisesti työssä oppimisella, yhdessä kokeilemalla ja vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Myös eOppivaa ja tehtäväkiertoja hyödynnetään osana osaamisen kehittämistä. Strategisessa henkilöstösuunnittelussa ja osaamisen arvioinnissa käytetään Osaavaa.

Strateginen henkilöstösuunnittelu on säännöllistä ja ajantasaista sekä osa johtamisprosesseja toimien johdon käytännön työkaluna toiminnan suunnittelussa.

Verohallinnossa nähdään työnantajakuvaan kehittyvän parhaiten sisäistä työntekijäkokemusta kehittämällä. Ulospäin näkyvää hyvää työnantajakuva ylläpidetään viestinnällisiä keinoja hyödyntämällä sekä huomioimalla työnantajakuva rekrytointiprosessien yhteydessä, mm. hakijaviestinnässä. Verohallinto osallistuu aktiivisesti valtionhallinnon henkilöstöjohtamisen uudistusohjelman puitteissa mm. johtamisen ja esimiestyön sekä strategisen henkilöstöjohtamisen kehittämiseen. Verohallinto panostaa myös valtiohallintotaseeseen kehittämiseen monipaikkaiseen ja paikkariippumattomaan työskentelyyn, työn tekemisen tapojen uudistamiseen sekä yhteisiin järjestelmiin (mm. Osaava, Kieku) liittyen.

Verohallinto kiinnittää erityistä huomiota työelämän monimuotoisuuteen toiminnallisessa ja henkilöstöpoliittisessa tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnittelussa ja sen toteutumista arvioidaan säännöllisesti.

Verohallinnossa rekrytoinnit tehdään lähtökohtaisesti valtakunnallisesti ja varsinainen työteko-paikka voidaan sopia työntekijän kanssa. Jos käyntiasiointitehtäviä ei lasketa mukaan, suurinta osaa Verohallinnon tehtävistä haetaan avoimella tai määrittelemättömällä paikkakunnalla.

Verohallinto on järjestänyt omissa toimitiloissaan mahdollisuuden monipistetyöskentelyyn ja on otettu käyttöön yhteisiä tiloja muiden valtion viranomaisten kanssa. Verohallinto suosii monipistetyöskentelyä: työntekijä voi halutessaan keskustella esimiehensä kanssa mahdollisesta monipistetyöskentelystä, mikäli hän haluaa tehdä töitä myös muissa verotaloissa. Verohallinnossa on luotu yksinkertaiset pelisäännöt koko toimipaikkaverkoston käyttämiselle monipaikkaisen työskentelyn helpottamiseksi. Mahdolliset valtion yhteiset etätyöskentelytilat lisäisivät monipistetyöskentelyn mahdollisuuksia.

Ministeriölle toimitetaan toukokuun loppuun mennessä analyysi monipaikkaisen työn potentiaalista verohallinnossa.

Verohallinto edistää myös virastorajat ylittävää henkilöstön osaamisen joustavaa käyttöä. Tällä hetkellä valtiolla ei ole hallinnollisesti mahdollista toteuttaa henkilön työpanoksen jakamista useampaan virastoon pysyvästi, joten näihin tarpeisiin on vastattu määräaikaisin järjestelyin.

| Mittari  | Toteuma 2019 | Tavoite 2020 | Ennuste /toteuma 2020 | Tavoite 2021 | Alustava tavoite 2022      | Alustava tavoite 2023      | Alustava tavoite 2024      |
|--|--------------|--------------|-----------------------|--------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Henkilötyövuodet <sup>1</sup>                                      | 4 926        | 4 929        | 5 030                 | 4 985        | 4 900                      | 4 815                      | 4 730                      |
| Työtyytyväisyys (VMBaron kokonaisindeksi Y, asteikko 1-5)          | 3,64         | 3,64         | 3,78                  | 3,70         | Valtion keskiarvoa parempi | Valtion keskiarvoa parempi | Valtion keskiarvoa parempi |
| Sairauspoissaolot (työpäivää / htv)                                | 10,4         | 9,0          | 7,8                   | 8,5          | 8,5                        | 8,0                        | 8,0                        |
| Johtajuusindeksi, (VMBaro, JO)                                     | 3,50         | 3,50         | 3,68                  | 3,60         | Valtion keskiarvoa parempi | Valtion keskiarvoa parempi | Valtion keskiarvoa parempi |
| Suoraan pääjohtajan alaisten johtajien johtamissopimusten osuus, % | 0            | 0            | 0                     | 100          | 100                        | 100                        | 100                        |
| Yhdenvertaisuuden toteutuminen työyhteisössä (VMBaro 5.5.)         | 3,85         | 3,85         | 4,05                  | 3,95         | 3,95                       | 3,95                       | 3,95                       |
| <b>Osaamisen kehittäminen</b>                                      |              |              |                       |              |                            |                            |                            |
| Kokemus oppimisesta ja uudistumisesta (VMBaro 4.1)                 | 3,96         | -            | 4,06                  | 4,05         | Valtion keskiarvoa parempi | Valtion keskiarvoa parempi | Valtion keskiarvoa parempi |
| <b>Työnantajakuva</b>  |              |              |                       |              |                            |                            |                            |
| Työnantajakuva ja arvot (keskiarvo VMBaron kohdista 8.2-8.4)       | 3,93         | -            | 4,08                  | 4,05         | Valtion keskiarvoa parempi | Valtion keskiarvoa parempi | Valtion keskiarvoa parempi |

1) Htv-tasossa on huomioitu Verohallinnon toimittama vuosien 2022-2025 kehysesityksen verotustoiminnan henkilötyötarpeet (16.10.2020). Tasoon ei sisälly tulorekisteritoiminnan eikä positiiviseen luottotietorekisteriin liittyviä henkilötyövuosia. Tulorekisteriyksikön henkilötyövuosiedot ovat erillisessä liitteessä 1.

## 6. Rahoitus

### Verohallinnon verotustoiminnan rahoituslaskelma

| 28.10.01 Verohallinnon toimintamenot: Verotustoiminta, 1000 euroa | Toteuma 2019   | Talousarvio 2020 | Arvio 2020     | Arvio 2021     | Arvio 2022     | Arvio 2023     | Arvio 2024     |
|---|----------------|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Henkilöstökulut   | 261 577        | 268 102          | 271 296        | 281 473        | 280 566        | 278 895        | 276 163        |
| Toimitilavuokrakulut  | 22 177         | 23 941           | 21 100         | 21 600         | 22 000         | 22 300         | 22 600         |
| Palvelujen ostokulut  | 114 183        | 124 387          | 123 187        | 123 032        | 120 217        | 118 900        | 107 520        |
| Muut kulut  | 12 887         | 15 451           | 10 421         | 13 421         | 14 091         | 13 951         | 12 951         |
| Investointimenot  | 28             | 1 200            | 1 200          | 1 200          | 1 200          | 1 200          | 1 000          |
| <b>Bruttomenot</b>  | <b>410 852</b> | <b>433 081</b>   | <b>426 204</b> | <b>440 726</b> | <b>438 074</b> | <b>435 246</b> | <b>420 234</b> |
| Maksullisen toiminnan tuotot                                      | 2 874          | 2 700            | 2 700          | 2 700          | 2 700          | 2 700          | 2 700          |
| Muut tuotot   | 2 647          | 700              | 700            | 700            | 700            | 700            | 700            |
| <b>Bruttotulot</b>  | <b>5 521</b>   | <b>3 400</b>     | <b>3 400</b>   | <b>3 400</b>   | <b>3 400</b>   | <b>3 400</b>   | <b>3 400</b>   |
| <b>Nettokäyttö-/käyttöarvio</b>                                   | <b>405 331</b> | <b>429 681</b>   | <b>422 804</b> | <b>437 326</b> | <b>434 674</b> | <b>431 846</b> | <b>416 834</b> |
| Siirtynyt/siirtyy   | 105 082        | 106 638          | 106 638        | 110 434        | 105 671        | 79 729         | 45 083         |
| <b>Tilinpäätös/TA/TAE/kehys</b>                                   | <b>406 887</b> | <b>425 448</b>   | <b>426 600</b> | <b>432 563</b> | <b>408 732</b> | <b>397 200</b> | <b>395 180</b> |
| <b>Käytettävissä yhteensä</b>                                     | <b>511 969</b> | <b>532 086</b>   | <b>533 238</b> | <b>542 997</b> | <b>514 403</b> | <b>476 929</b> | <b>440 263</b> |
| <b>Siirtyy seuraavalle vuodelle</b>                               | <b>106 638</b> | <b>102 405</b>   | <b>110 434</b> | <b>105 671</b> | <b>79 729</b>  | <b>45 083</b>  | <b>23 429</b>  |

Meno- ja määrärahasosassa on huomioitu Verohallinnon toimittama vuosien 2022-2025 kehysesitys (16.10.2020) tarkennettuna vuoden 2020 7. lisätalousarvioesityksellä (10-11/2020) ja vuoden 2021 talousarvioesityksellä (5.10.2020).

Virasto laatii 1.6.2021 mennessä suunnitelman siitä, millä tavalla se toteuttaa uutta hankintastrategiaa omassa toiminnassaan.

Verohallinto huomioi hankinnoissa turvallisuuteen liittyvät asiat ja lisäksi jatkuvuussuunnitelmassa on huomioitu hankintatoimen toteuttaminen poikkeustilanteissa. Hankintojen suunnittelussa on tämän vuoden aikana siirrytty ns. jatkuvaan suunnitteluun entisen kerran vuodessa tehtävän suunnittelukierroksen sijaan. Uudet hankintatarpeet ilmoitetaan valtion kilpailutuskalenterissa ja markkina-kartoituksia on tänä vuonna pyritty edistämään. Verohallinto hyödyntää vaihtoehtoisia hankintamenettelyjä (kilpailullinen neuvottelumenettely, innovaatiokumppanuus, haastelähtöiset hankintamenettelyt kuten hackathonit ja hankinta- tai suunnittelukilpailut).

## **7. Sopimuksen voimassaolo ja seuranta**

Sopimus on voimassa vuoden 2021 loppuun. Sopimusta voidaan tarkistaa, jos olosuhteiden muutoksista aiheutuu tarkistustarpeita, joita ei tätä sopimusta tehtäessä ole voitu ottaa huomioon.

Verohallinto toimittaa vuosittain toteumaraportin ensimmäiseltä vuosipuoliskolta valtiovarainministeriölle elokuun loppuun mennessä. Koko vuoden raporttina toimiva tilinpäätösasiakirja, joka sisältää toimintakertomuksen, toimitetaan valtiovarainministeriölle välittömästi sen valmistuttua. Tilinpäätösten tulee valmistua viimeistään 28.2.

Tavoitteiden toteutumista tarkastellaan erikseen sovittavissa tulosohtauskokouksissa, jotka pidetään kaksi kertaa vuodessa ministeriön koolle kutsumina hallinnonalan suunnittelun ja seurannan aikataulujen mukaisesti.

Verohallinto vie suunnittelun ja seurannan asiakirjat nettisivulleen sekä tulostavoite- ja toteumatiedot valtion tulostietojärjestelmään Valtiokonttorin antaman määräyksen VK 540/03/2010 mukaisesti (Suunnittelun ja seurannan asiakirjojen sekä tuloksellisuustietojen julkaiseminen Valtion raportointipalvelussa).

## 8. Allekirjoitukset

Helsingissä 16. päivänä joulukuuta 2020

Valtiovarainministeriö

Verohallinto

Matti Vanhanen  
Valtiovarainministeri

Markku Heikura  
Pääjohtaja

Irja Peltonen  
Hallinto- ja kehitysjohtaja

Arto Pirinen  
Strategiajohtaja

# Liite 1: Tulorekisteriyksikön resurssit ja tavoitteet

## Tulorekisteritoiminnan resurssitavoitteet:

| 28.10.03 Kansallisen tulorekisterin toimintamenot, 1 000 euroa | Toteuma 2019  | Talousarvio 2020 | Arvio 2020    | Arvio 2021    | Arvio 2022    | Arvio 2023    | Arvio 2024    |
|--|---------------|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Henkilöstökulut  | 2 097         | 3 305            | 2 990         | 3 199         | 3 325         | 3 140         | 3 152         |
| Toimitilavuokratkulut  | 167           | 330              | 260           | 350           | 350           | 350           | 350           |
| Palvelujen ostokulut   | 2 546         | 5 130            | 6 380         | 12 070        | 13 430        | 9 840         | 9 840         |
| Muut kulut   | 545           | 1 235            | 1 175         | 1 197         | 1 202         | 1 114         | 1 114         |
| Investointimenot   | 0             | 0                | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
| <b>Bruttomenot</b>   | <b>5 355</b>  | <b>10 000</b>    | <b>10 805</b> | <b>16 816</b> | <b>18 217</b> | <b>14 444</b> | <b>14 456</b> |
| Maksullisen toiminnan tuotot                                   | 0             | 0                | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
| Muut tuotot  | 0             | 0                | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
| <b>Bruttotulot</b>   | <b>0</b>      | <b>0</b>         | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      |
| <b>Nettokäyttö/-käyttöarvio</b>                                | <b>5 355</b>  | <b>10 000</b>    | <b>10 805</b> | <b>16 816</b> | <b>18 217</b> | <b>14 444</b> | <b>14 456</b> |
| Siirtynyt/siirtyy  | 790           | 7 414            | 7 414         | 8 604         | 4 413         | 3 766         | 3 322         |
| <b>Tilinpäätös/TA/TAE/kehys</b>                                | <b>11 980</b> | <b>11 980</b>    | <b>11 995</b> | <b>12 625</b> | <b>17 580</b> | <b>13 990</b> | <b>13 990</b> |
| <b>Käytettävissä yhteensä</b>                                  | <b>12 770</b> | <b>19 394</b>    | <b>19 409</b> | <b>21 229</b> | <b>21 993</b> | <b>17 766</b> | <b>17 312</b> |
| <b>Siirtyy seuraavalle vuodelle</b>                            | <b>7 414</b>  | <b>9 394</b>     | <b>8 604</b>  | <b>4 413</b>  | <b>3 766</b>  | <b>3 322</b>  | <b>2 856</b>  |
|  |               |                  |               |               |               |               |               |
| <b>Henkilötyövuodet</b>  | <b>43</b>     | <b>64</b>        | <b>64</b>     | <b>79*</b>    | <b>79*</b>    | <b>77</b>     | <b>77</b>     |

\*) Vuosien 2021-2022 henkilötyövuosiennuste sisältää Suomi.fi-palveluväylään liittymisen, vaikutus 2 htv per vuosi.

Meno- ja määrärahasosassa on huomioitu Verohallinnon toimittama vuosien 2022-2025 kehysesitys (16.10.2020) tarkennettuna vuoden 2020 7. lisätalousarvioesityksellä (10-11/2020) ja vuoden 2021 talousarvioesityksellä (5.10.2020).

Laskelmassa on huomioitu 1.1.2021 käyttöönotettavan etuuskäsittelyn vaikutukset perustoiminnan jatkuvaan rahoitukseen.

Lisäksi laskelmaan sisältyy Tulorekisterin liittäminen Suomi.fi-palveluväylään muutoshankkeen investoinnin rahoitusesitys yhteensä 4,4 miljoonaa euroa vuosille 2021-2022 (vuosi 2021 470 000 euroa). Verohallinto toteuttaa Suomi.fi-rajapinnat edellyttäen, että rahoitus vuodelle 2022 varmistuu kevään 2021 aikana tai muutoksen osalta sovitaan muusta menettelystä.

Laskelmaan ei sisälly positiivisen luottotietorekisterin kustannuksia ja siihen liittyviä rahoitusesityksiä (ei investointimenoja eikä jatkuvan toiminnan kustannusten menoarvioita). Nämä huomioidaan sen jälkeen, kun periaatepäätös luottotietorekisterin toteuttamisesta suunnitellulla tavalla (ns. vaihtoehto A) on tehty.

VM:n täydentävässä budjettiesityksessä esitetään positiivisen luottotietorekisterin hankinnan valmisteluun 1 250 000 euroa ja toteutukseen 4 000 000 euroa. Nämä eivät ole mukana yllä olevassa laskelmassa.

**Kansallisen tulorekisterin toteutus -hankkeen investointirahoituksen käyttösuunnitelma:**

| 28.70.03 + 28.70.21 Kansallisen tulorekisterin toteutus, 1000 euroa | Toteuma 2019  | Talous-arvio 2020 | Arvio 2020    | Arvio 2021   | Arvio 2022 | Arvio 2023 | Arvio 2024 |
|---|---------------|-------------------|---------------|--------------|------------|------------|------------|
| Henkilöstökulut   | 1 990         | 2 520             | 1 810         | 515          |            |            |            |
| Toimitilavuokratulot  | 470           | 510               | 777           | 180          |            |            |            |
| Palvelujen ostokulut  | 9 583         | 21 750            | 22 183        | 3 526        |            |            |            |
| Muut kulut  | 24            | 320               | 220           | 190          |            |            |            |
| Investointimenot  | 0             | 0                 | 0             | 0            |            |            |            |
| <b>Bruttomenot</b>  | <b>12 067</b> | <b>25 100</b>     | <b>24 990</b> | <b>4 411</b> |            |            |            |
| Maksullisen toiminnan tuotot  | 0             | 0                 | 0             | 0            |            |            |            |
| Muut tuotot   | 0             | 0                 | 0             | 0            |            |            |            |
| <b>Bruttotulot</b>  | <b>0</b>      | <b>0</b>          | <b>0</b>      | <b>0</b>     |            |            |            |
| <b>Nettokäyttö/-käyttöarvio</b>                                     | <b>12 067</b> | <b>25 100</b>     | <b>24 990</b> | <b>4 411</b> |            |            |            |
| Siirtynyt/siirtyy   | 25 468        | 28 401            | 28 401        | 4 411        |            |            |            |
| <b>Tilinpäätös/TA/TAE/kehys</b>                                     | <b>19 000</b> | <b>1 000</b>      | <b>1 000</b>  | <b>0</b>     |            |            |            |
| <b>Käytettävissä yhteensä</b>                                       | <b>44 468</b> | <b>29 401</b>     | <b>29 401</b> | <b>4 411</b> |            |            |            |
| <b>Siirtyy seuraavalle vuodelle</b>                                 | <b>28 401</b> | <b>4 301</b>      | <b>4 411</b>  | <b>0</b>     |            |            |            |
|   |               |                   |               |              |            |            |            |
| <b>Henkilötyövuodet</b>   | <b>29</b>     | <b>34</b>         | <b>30</b>     | <b>10</b>    |            |            |            |

Hankkeen toimeenpano perustuu allekirjoitettuun yhteistyöpöytäkirjaan (11.10.2016, VM/1762/02.02.00.99/2016). Vuosi 2021 perustuu vuosille 2019 ja 2020 myönnettyjen määrärahojen käyttöön (SMR): LTA IV 2019 myönnettiin 19 000 000 euroa, josta 15 000 000 euroa oli määrärahan lisäystä ja 4 000 000 euroa v. 2017 määrärahan uudistamista. TA 2020 yhteydessä myönnettiin 1 000 000 euroa tulorekisterin tietosisällön laajentamisen valmisteluihin.

**Tulorekisteriyksikön tavoitteet:**

| Mittari  | Toteuma 2019 | Tavoite 2020 | Ennuste /toteuma 2020 | Tavoite 2021 | Alustava tavoite 2022 | Alustava tavoite 2023 | Alustava tavoite 2024 |
|--|--------------|--------------|-----------------------|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Käyttökatkot sähköisessä asiainnissa <sup>1)</sup>             | 0            | 0            | -                     | 0            | 0                     | 0                     | 0                     |
| Puhelinpalvelun vastausprosentti                               | 78           | 70           | 90                    | 80           | 80                    | 80                    | 80                    |
| Palkkatietoilmoitukset annettu oikea-aikaisesti (5 päivässä) % | 78           | 70           | -                     | 80           | 80                    | 80                    | 80                    |

1) Yli 4 tunnin kestävät ennakoimattomat katkokset tulorekisteripalvelun pääprossien osalta. Vain tulorekisterin omat palvelut, toteumaan ei lasketa mukaan esim. vero.fi tai valtion yhteisen tietoverkon häiriöitä.



## Liite 2: Veronsaajien oikeudenvalvontayksikön tavoitteet

| Mittari   | Toteuma 2019 | Tavoite 2020 | Tavoite 2021 | Alustava tavoite 2022 | Alustava tavoite 2023 | Alustava tavoite 2024 |
|---|--------------|--------------|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Oikeudellinen vaikuttavuus</b>   |              |              |              |                       |                       |                       |
| Oikaisulautakunnan ratkaisemien oikaisuvaatimusten hyväksymisprosentti (%) <sup>1)</sup>  | 40           | 50           | 50           | 50                    | 50                    | 50                    |
| Hallinto-oikeuden julkaisemien päätösten osuus kaikista yksikön tekemistä valituksista (%)  | 11           | 20           | 20           | 20                    | 25                    | 25                    |
| Korkeimman hallinto-oikeuden myöntämien valituslupien osuus kaikista yksikön tekemistä valituslupahakemuksista (%)                          | 52           | 55           | 55           | 55                    | 55                    | 60                    |
| Korkeimman hallinto-oikeuden julkaisemien päätösten osuus niistä verovelvollisen valituksista, joissa yksikkö on puoltanut valituslupaa (%) | 75           | 40           | 50           | 55                    | 60                    | 65                    |
| Korkeimman hallinto-oikeuden julkaisemien päätösten osuus kaikista yksikön tekemistä valituksista (%)                                       | 30           | 45           | 45           | 45                    | 50                    | 50                    |
| <b>Käsittelyajat</b>  |              |              |              |                       |                       |                       |
| Oikeudenvalvontayksikön oikaisulautakunnalle tai hallinto-oikeudelle annettavien vastineiden keskimääräinen käsittelyaika (pv)              | 35           | 33           | 33           | 32                    | 32                    | 32                    |
| Oikeudenvalvontayksikön korkeimmalle hallinto-oikeudelle annettavien vastineiden keskimääräinen käsittelyaika (pv)                          | 28           | 30           | 30           | 30                    | 30                    | 30                    |

1) Veronsaajien oikeudenvalvontayksikön tekemissä oikaisuvaatimuksissa on kyse yksittäisistä tulkinnallisista oikeuskysymyksistä, joihin haetaan oikeuskäytäntöä. Oikaisulautakunta ratkaisee tapauksia tietyissä tilanteissa asian tulkinnallisuuden perusteella verovelvollisen eduksi ja siten veronsaajan vahingoksi.

Veronsaajien oikeudenvalvontayksikön määrärahamyöntö on arviolta 2,6 miljoonaa euroa vuodelle 2021. Yksikön henkilötyövuosikehys on 29 henkilötyövuotta.

## Liite 3: Seurattavat ja raportoitavat tiedot

Verohallinto seuraa ja raportoi tilinpäätöksessään seuraavien kohteiden kehitystä:

|   | 2016      | 2017                  | 2018                  | 2019                  |
|---|-----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Asiakasmäärät ja verokertymät</b>  |           |                       |                       |                       |
| Henkilöasiakkaat  | 5 053 257 | 5 064 997             | 5 122 677             | 5 098 477             |
| Henkilöasiakkaista rajoitetusti verovelvollisia   | 149 635   | 160 045               | 169 401               | 136 447               |
| Maatalouden harjoittajat  | 141 883   | 139 015               | 110 625               | 110 883               |
| Yrityisasiakkaat  | 214 448   | 213 636               | 234 253               | 236 934               |
| Yhteisöasiakkaat  | 432 324   | 433 788               | 440 754               | 450 998               |
| Asiakasmäärä yhteensä   | 5 841 912 | 5 851 436             | 5 908 309             | 5 897 292             |
| Liiketoiminnasta alv-velvolliset  | 314 979   | 315 218               | 326 883               | 339 274               |
| Alkutuotannosta alv-velvolliset   | 265 757   | 265 506               | 265 247               | 272 196               |
| Säännölliset työnantajat  | 131 938   | 123 749               | 121 639               | 119 892               |
| Satunnaiset työnantajat   | 103 626   | 120 592               | 120 543               | 118 770               |
| Verotulojen bruttokertymä (milj. €)   | 72 230    | 74 610 <sup>(1)</sup> | 77 587 <sup>(1)</sup> | 80 700 <sup>(1)</sup> |
| Verotulojen nettokertymä (milj. €)  | 56 689    | 65 018 <sup>(2)</sup> | 68 581 <sup>(2)</sup> | 70 360 <sup>(2)</sup> |
| Vastattujen puhelujen määrä (kpl)   | 2 247 900 | 2 427 633             | 2 079 515             | 1 997 782             |
| Käyntiasioinnit (kpl)   | 780 000   | 680 000               | 659 000               | 589 000               |
| Chat -asioinnit (kpl)   | 213 565   | 271 498               | 289 264               | 315 317               |
| <b>Tuottavuus ja taloudellisuus</b>   |           |                       |                       |                       |
| Tuottavuus (parivuosisivertailu)  | 1,7       | 1,7                   | 1,8                   | 1,4                   |
| Taloudellisuus (parivuosisivertailu)  | 9,4       | 3,1                   | 3,7                   | 2,9                   |
| <b>Velvoitteiden mukaan toimiminen</b>  |           |                       |                       |                       |
| Arvonlisäveron verovaje (%) (arvio laskettu IMF:n mallilla)   | 6         | 5                     | 6                     | - <sup>(3)</sup>      |
| Verojäämien kokonaismäärä (milj. €) <sup>(4)</sup>  | 3 968     | 4 140                 | 3 915                 | 3 521                 |
| Uudet verojäämät (milj. €)  | 662       | 845                   | 943                   | 1 067                 |
| Verovalvonnan kädenjälki (ns. pöytävalvonta, vain tuloverotus) (milj. €)                              | 365       | 365                   | 413                   | 407                   |
| Verotarkastuksen maksuunpanot (ehdotetut maksuunpanot, kaikki verolajit) (milj. €)                    | 245       | 178                   | 189                   | 127                   |
| Ennakkoperinnän ja lopullisen veron poikkeama (henkilö- ja yritysasiakkaat) (%)                       | 11        | 12                    | 13                    | 13                    |
| Ennakkoperinnän ja lopullisen veron poikkeama yhteisöasiakkaat (%)                                    | 14        | 15                    | 17                    | 22                    |
| Asiakkaiden osuus, jotka pitävät verojärjestelmää vaikeaselkoisena (%)                                | -         | 68                    | -                     | 63                    |
| Sähköisten perustamisilmoitusten osuus, yhteisöasiakkaat (%)  | 46        | 54                    | 61                    | 73                    |
| <b>Valvontaan käytetyt resurssit ja toimenpiteet</b>  |           |                       |                       |                       |
| Verotarkastusten määrä (lkm)  | 4 155     | 2 937                 | 2 621                 | 2 475                 |
| Harmaan talouden tarkastusten määrä (lkm) <sup>(5)</sup>  | 1 062     | 355                   | 507                   | 586                   |
| Harmaan talouden osuus verotarkastukseen käytetystä työajasta (%)                                     | 33        | 33                    | 36                    | 47                    |
| Verovelkarekisteriin merkittyjen määrä (lkm)  | 23 734    | 23 624                | 22 390                | 19 334                |
| Velvoitteidenhoitoselvitysten määrä (lkm)   | 193 000   | 274 000               | 323 000               | 422 000               |
| Oikaisuvaatimukset on käsitelty alle kuudessa kuukaudessa (%)   | 91        | 84 <sup>(6)</sup>     | 86 <sup>(6)</sup>     | 39 <sup>(6)</sup>     |
| <b>Tullilta siirtyviin verotustehtäviin liittyvät raportoitavat asiat (vuosi 2016 Tullin tietoja)</b> |           |                       |                       |                       |
| Autoverotuksen sähköisen ilmoittamisen osuus (%)  | 98        | 99                    | 99                    | 99                    |
| Valmisteverotuksen sähköisen ilmoittamisen osuus (%)  | -         | 93                    | 94                    | 94                    |
| Autoverotuksen oikaisujen käsittelyaika (kk)  | 11        | 8                     | 3                     | 3                     |
| Valmisteveron kertymä (milj. €)   | 7 195     | 7 048                 | 7 414                 | 7 198                 |
| Autoveron kertymä (milj. €)   | 960       | 973                   | 998                   | 888                   |
| Verojäämien osuus maksettavaksi määräytyistä veroista valmisteverotuksessa (%)                        | 0,17      | 0,08                  | 0,07                  | 0,06                  |
| Verojäämien osuus maksettavaksi määräytyistä veroista autoverotuksessa (%)                            | 0,03      | 0,06                  | 0,05                  | 0,07                  |

|                                      | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    |
|--------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| Uusien verotettujen autojen lkm      | 135 000 | 139 000 | 141 000 | 132 000 |
| Käytettyjen verotettujen autojen lkm | 29 000  | 35 000  | 45 000  | 51 000  |
|                                      |         |         |         |         |
|                                      |         |         |         |         |
|                                      |         |         |         |         |

- 1) Bruttokertymät eivät sisällä Tullilta siirtyneitä veroja 2017 ja 2018
- 2) Vuoden 2017 ja 2018 nettokertymä sisältää Tullilta siirtyneet verot
- 3) Vuoden 2019 alv-verovajeen tietoja ei ole saatavilla. Vuoden 2018 luku on laskettu tammikuussa 2020
- 4) Verojäämien kokonaismäärä ei sisällä verotilin alijäämää
- 5) Harmaan talouden merkitsemistapa on muuttunut. Vuonna 2017 harmaan talouden tarkastuksiksi luetaan vain tarkastukset, jotka on viety rikosilmoitusharkintaan
- 5) Yhteisöverotuksen luvut 9 kuukaudelta
- 6) Oikaisuvaatimusten käsittelyaika pidentyi ja varastot kasvoivat, osan kasvusta selittää oikaisuvaatimusten erilainen tilastointi Gentaxissa