



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

VN/11909/2019
VH/3294/00.00.07/2022

Valtiovarainministeriön ja Verohallinnon välinen tulossopimus vuodelle 2023

sekä ennakkolliset tavoitteet vuosille 2024-2026

Sisältö

1. Verohallinnon strategia ja toimintaympäristön muutokset.....	3
2. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus	5
3. Toiminnallinen tuloksellisuus	7
3.1. Toiminnallinen tehokkuus.....	7
3.1.1. Tuottavuus.....	7
3.1.2. Taloudellisuus.....	7
3.1.3. Kannattavuus ja kustannusvastaavuus	7
3.2. Tuotokset ja laadunhallinta.....	8
3.2.1. Suoritteet ja julkishyödykkeet	8
3.2.2. Palvelukyky ja laatu.....	8
4. Tavoitteiden saavuttamiseen liittyvät hankkeet.....	9
5. Henkilöstövoimavarojen kehittäminen ja hallinta.....	11
6. Rahoitus ja henkilötyövuodet.....	12
7. Sopimuksen voimassaolo ja seuranta.....	13
8. Allekirjoitukset.....	13
LIITE 1: Tulorekisteriyksikön resurssit ja tavoitteet	14
LIITE 2: Veronsaajien oikeudenvallontayksikön tavoitteet	16
LIITE 3: Seurattavat ja raportoitavat tiedot.....	18

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. Strategian mukaisesti parannetaan asiakaslähtöisyyttä, tiedolla ja tavoitteilla johtamista sekä lisätään itseohjautuvuutta ja toiminnan ketteryyttä.

Verohallinnon Tulorekisteriyksikkö toimii tulorekisterin sekä valmisteilla olevan positiivisen luottotietorekisterin ylläpitäjänä ja vastuuviranomaisena.

Verohallinnon tuottavuutta lisäävät kehityssuunnitelmat perustuvat oletukselle, että verotuksen automaatiota voidaan lisätä ja automatisoitu päätöksenteko on laajalti mahdollista. Automaattista päätöksentekoa koskevat lakiehdotukset on annettu eduskunnalle syksyllä 2022. Vasta eduskuntakäsittelyn jälkeen selviää, missä määrin lainsäädäntö tulee sallimaan Verohallinnon nykyisen automaation ja sen laajentamisen uusiin asiaryhmiin.

Hallinnonalan toimintaympäristö

Vuosi 2023 on neljäs vuosi peräkkäin, jolloin viraston toimintaan vaikuttaa yhteiskunnallinen turvallisuus kriisi. Venäjän hyökkäys Ukrainaan, yhä jatkuva COVID-19 pandemia sekä turvallisuusympäristön muutoksesta johtuvat toimet kansainvälisen yhteistyön lisääntymisessä ovat edellyttäneet normaalin toiminnan lisäksi resurssien kohdentamista ja toiminnan uudelleen järjestelyjä. Turvallisuustilanteen nopea kehitys parempaan suuntaa ei ole näkyvissä. Virasto huolehtii toimintansa sekä vastuullaan olevan kriittisen infrastruktuurin jatkuvuuden turvaamisesta ja varautumisesta. Virasto huolehtii yhteistyössä toimintaansa ohjaavan osaston kanssa YTS- (yhteiskunnan turvallisuusstrategia) tehtävien mukaisesta varautumisesta ja tarvittavasta yhteistyöstä.

Korona-aikana finanssipolitiikka on ollut voimakkaasti elvyttävää ja koronakriisiin on reagoitu esimerkiksi voimakkailla toimilla ihmisten ja yritysten tukemiseksi. Myös Verohallinto on osallistunut tukitoimiin muun muassa tarjoamalla veroihin helpotettuja maksujärjestelyjä, mikä näkyy verovelkojen määrän ja rakenteen vaihteluina.

Venäjän helmikuussa 2022 aloittama hyökkäys Ukrainaan on osaltaan tuomassa uusia ja vaikeasti ennakoitavia uhkia ja riskejä kansantalouden ja valtiontalouden kehitykselle. Kansalaisten lisääntyvillä taloushuoilla voi olla vaikutusta asenteisiin verotusta ja viranomaisia kohtaan. Nopeasti kohonnut inflaatio alentaa Verohallinnon ostovoimaa hankinnoissa ilman hankintamenoihin tehtäviä indeksikorotuksia. Digitaalisen toimintaympäristön uhat monimutkaistuvat. Verohallintoon vaikuttavien kyber- ja hybridiuhkien riski on noussut.

Suomen julkisen talouden rahoitus on pitkällä aikavälillä epätasapainossa. Julkisessa taloudessa on mittava kestävyysvaje, jonka arvioidaan olevan runsaat 2,5 prosenttia suhteessa bruttokansantuotteeseen. Suurin syy rahoituksen epätasapainoon on väestön ikääntyminen, joka on jo kasvattanut eläkemenoja ja luo tulevana vuosikymmeninä merkittäviä kasvupaineita terveys- ja hoivamenoihin. Samalla julkisen talouden rahoituspohja kehittyi heikosti, kun työikäisen väestön määrän odotetaan supistuvan.

Toimintaympäristön muutostekijöitä, joilla on vaikutuksia valtiovarainministeriön toimialalla ovat:

- Ilmastonmuutos ja luontokato
- Teknologia ja digitalisaatio
- Alueellinen eriytyminen, kaupungistuminen
- Väestörakenteen muutos
- Julkisen puheen muutos, kansalaisten osallisuus
- Data ja datatalous
- Geopolitiikan vaikutus talouteen
- Työn murros
- Maahanmuutto ja muuttoliike

Suomessa ilmastonmuutosta hillitään tavoittelemalla hiilineutraalia ja resurssiviisasta Suomea. Kulutukseen ja päästöihin voidaan vaikuttaa muun muassa verotuksen keinoin.

Kilpailukykyhaasteet eivät poistu. Vaikka perinteinen tavaratuotannon globalisaatio on finanssikriisin jälkeen hidastunut ja ehkä jopa pysähtynyt, digitaalisuuden vaikutukset ulkomaankauppaan ja talouteen yleisemminkin ovat vasta aluillaan. Verkkokauppa kasvaa, ja yhä suurempi osa palveluista välitetään verkossa. Siten rajanveto avoimen ja suljetun sektorin välillä käy yhä vaikeammaksi. Kehityksellä on vaikutuksia niin markkinoiden muotoutumiseen kuin veropohjaan ja valtion tuloihin. Uusien teknologioiden, digitalisaation ja tietovarantojen hyödyntäminen tarjoavat uusia mahdollisuuksia Suomen julkiselle taloudelle.

Koronakriisi lisäsi huomattavasti etätyöskentelyä julkisessa hallinnossa, mikä luo mahdollisuuksia vähentää virkamatkustamista. Etätyö, paikkariippumattomuus ja yhteiskäyttöiset tilat vähentävät julkisen hallinnon tilatarpeita tulevana vuosina. Valtion toimitilaverkkoa uudistetaan muun muassa alueellisen läsnäolon suunnitelmalla, valtion toimitilastrategiassa, kiinteistöstrategiassa sekä valtion palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa.

2. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Taulukko 1 Tavoitteet vuoden 2023 talousarvioesityksessä

Toimialan yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet indikaattoreineen	Yhteiskunnallisia vaikuttavuustavoitteita tukevat TAE:n lukutavoitteet	Toiminnallisen tulokellisuuden mittarit ja alustavat tavoitteet TAE:n toimintamenomomentilla
28. VM:n hallinnonala	10. Verotus ja tulli	01. Verohallinto
Kestävä julkinen talous - Kestävyysvaje pienenee - Valtionhallinnon nettoraohitusvarat/BKT-suhde nousee - Julkisen talouden nimellinen alijäämä on alle 3 % suhteessa BKT:hen - Verovaje on alhainen.	Verotulojen tehokas kertymä turvataan edistämällä veronmaksuymönteisyyttä, antamalla ennakoivaa ohjausta ja hoitamalla verovalvonta uskottavasti Harmaan talouden torjuntaa tehostetaan ja verovajetta supistetaan kehittämällä verotustoimintoja, tehostamalla valvontaa ja parantamalla yhteistyötä viranomaisten välillä	Asiakkaiden osuus, joiden mielestä valvonta on tehokasta, 80 % Alustava TAE-tavoite: Verovelkojen kertymä maksujärjestelyillä, ulosotolla ja konkurssiuhkaisilla maksukehotuksilla, 30 % Tulossopimustavoite: Uusien verovelkojen osuus verovelkojen kokonaismäärästä ≤ 35 %.
Valtionhallinto toimii hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti - Valtionhallinto toimii kansalaislähtöisesti - Julkisen hallinnon digitalisaatiokehitys ja hyvä tiedonhallinta tehostavat ja parantavat julkisia palveluita	Verotuksen ja tullitoimen asiointipalvelut ovat asiakaslähtöisiä, nopeita ja edullisia	Sähköisten tuloveroilmoitusten osuus, henkilöasiakkaat, 88 % Sähköisten verokorttimuutosten osuus, alustava TAE-tavoite 79 %, tulossopimustavoite 76 %

Yhteiskunnalliseen vaikuttavuuteen liittyvät seuraavat Verohallinnon strategisen tason tavoitteet:

- **Verokertymä:** Oikea-aikaisesti maksettujen verojen osuus kasvaa, verovelkojen määrä alenee ja verovaje pysyy alhaisella tasolla.
- **Verotuksen vaikuttavuus:** Verotuksen perusta on turvattu muuttuvassa ympäristössä. Hankimme aktiivisesti tietoa verotuksen tietopohjan varmistamiseksi. Ohjauksemme ja verovalvontamme kohdennetaan ja mitoitetaan niin, että se johtaa verokertymän ja asiakkaiden verotuskäyttäytymisen kannalta mahdollisimman hyvään lopputulokseen.
- **Sidosryhmäyhteistyö:** Käymme jatkuvaa avointa dialogia sidosryhmiemme, asiakkaiden ja muiden verohallintojen kanssa. Yhdessä kumppaniemme kanssa varmistamme asiakkaan kokonaisvaltaisen ja vaivattoman veroasioinnin.
- **Veromyönteisyys:** Veromyönteisyys pysyy hyvällä tasolla tai paranee.

Taulukko 2 Yhteiskunnalliseen vaikuttavuuteen liittyvät tulossopimusmittarit ja tavoitteet.

Mittari	Toteuma 2021	Tavoite 2022	Ennuste/ toteuma 2022	Tavoite 2023	Alustava tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026
Oikea-aikaisesti maksettujen verojen osuus (%)	93	92	93	≥ 93	≥ 93	≥ 93	≥ 93
Uusien verovelkojen osuus verovelkojen kokonaismäärästä (%) ¹⁾	31	-	30	≤ 35	≤ 35	≤ 35	≤ 35
Asiakkaiden osuus, joiden mielestä valvonta on tehokasta (%) (TAE) ²⁾	81	80	91	≥ 80	≥ 80	≥ 80	≥ 80
Asiakkaiden osuus, joiden mielestä Verohallintoon voi luottaa (%) ²⁾	88	90	91	≥ 90	≥ 90	≥ 90	≥ 90

1) Uusi mittari, joten tavoitearvoa vuodelle 2022 ei ole asetettu. Vuoden 2022 toteuma on jaksolta 1.10.2021 – 30.9.2022.

2) Feelback Oy:n lokakuussa 2022 puhelinhaastatteluna toteuttama asennetutkimus, jossa kohderyhmänä oli 1 005 iältään 15–74-vuotiasta henkilöä. Haastattelut kiintiöitiin asuinalueen, sukupuolen ja iän mukaan. Tutkimuksen virhemarginaali on enimmillään 3 prosenttiyksikköä. Aiemmistä vastaavista tutkimuksista poiketen vuoden 2022 kyselyssä oli mukana neutraali vastausvaihtoehto, jossa vastaaja ei ole samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa. Toteumien laskennassa vertailuluvut on muutettu tilastollisesti vertailtavaan muotoon.

Uusi tulossopimusmittari 'Uusien verovelkojen osuus verovelkojen kokonaismäärästä' korvaa kolme aiempaa verovelkojen perintään liittynyttä mittaria (verovelkojen kertymä maksuistutuksilla; verovelkojen kertymä maksujärjestelyillä, ulosotolla ja konkurssiuhkaisilla maksukehotuksilla; verovelalliset uudet yritykset, % uusista yrityksistä). Uusien verovelkojen osuus verovelkojen kokonaismäärästä on vaihdellut viime vuosina varsin voimakkaasti: 28 prosenttia vuonna 2018, 34 prosenttia vuonna 2019, 47 prosenttia vuonna 2020 ja 31 prosenttia vuonna 2021. Vuoden 2020 korkeassa lukemassa näkyvät ensimmäisen koronavuoden tukitoimet yrityksille, ja seuraavan vuoden lukemassa puolestaan näihin toimiin liittyneiden velvoitteiden hyvä hoidon taso.

3. Toiminnallinen tuloksellisuus

3.1. Toiminnallinen tehokkuus

Toiminnalliseen tehokkuuteen liittyy seuraava Verohallinnon strategisen tason tavoite:

- **Tehokkuus:** Toimitamme verotuksen suurelta osin automaattisesti. Prosessimme ja tuotteemme toimivat tehokkaasti. Saavutamme tavoitteemme mahdollisimman pienin panoksin ja kevyintä vaikuttavaa keinoa käyttämällä. Toimintamme on asiakkaiden ja työntekijöidemme näkökulmasta sujuvaa.

3.1.1. Tuottavuus

Taulukko 3 Tuottavuuteen liittyvät tulossopimusmittarit ja tavoitteet

Mittari	Toteuma 2021	Tavoite 2022	Ennuste/ toteuma 2022	Tavoite 2023	Alustava tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026
Sähköisten verokorttimuutosten osuus (%) (TAE)	76	77	75	≥ 76	≥ 76	≥ 76	≥ 76
Sähköisten tuloveroilmoitusten osuus, henkilöasiakkaat (%) (TAE)	88	85	89	≥ 88	≥ 88	≥ 88	≥ 88

Veroasioinnin ja -ilmoittamisen korkea sähköisyysaste myötävaikuttaa Verohallinnon tuottavuuteen vähentämällä manuaalista työtä. Tuottavuuden kehityksestä raportoidaan tilinpäätöksessä myös Tilastokeskuksen mallilla parivuositilailuna.

3.1.2. Taloudellisuus

Taulukko 4 Taloudellisuuteen liittyvä tulossopimusmittari ja tavoite

Mittari	Toteuma 2021	Tavoite 2022	Ennuste 2022	Tavoite 2023	Alustava tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026
Nettomenojen suhde bruttoverotuloihin (%)	0,44	< 0,6	0,4	< 0,6	< 0,6	< 0,6	< 0,6

Taloudellisuuden kehityksestä raportoidaan tilinpäätöksessä lisäksi myös Tilastokeskuksen mallilla parivuositilailuna.

3.1.3. Kannattavuus ja kustannusvastaavuus

Taulukko 5 Kannattavuuteen ja kustannusvastaavuuteen liittyvä tulossopimusmittari ja tavoite

Mittari	Toteuma 2021	Tavoite 2022	Ennuste 2022	Tavoite 2023	Alustava tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026
Ennakkoratkaisujen kustannusvastaavuus (%)	58,4	-	64	55...65	55...65	55...65	55...65

3.2. Tuotokset ja laadunhallinta

3.2.1. Suoritteet ja julkishyödykkeet

Verohallinnon suoritteiden määrät kuvataan liitteen 3 taulukossa Seurattavat ja raportoitavat tiedot.

3.2.2. Palvelukyky ja laatu

Palvelukykyyn ja laatuun liittyvät seuraavat Verohallinnon strategisen tason tavoitteet:

- **Toimintavarmuus:** Verotus toimitetaan ja palvelut ovat saavutettavissa häiriöttä.
- **Asiainnin helppous ja palvelutaso:** Verotus sulautuu asiakkaiden toimintaan. Tieto kulkee reaaliaikaisesti ja automaattisesti rajapintojen kautta. Asiointitarve vähenee. Palvelumme ovat helposti saatavilla. Luomme asiakasymmärryksen perustuvia asiakasryhmäkohtaisia asiakasratkaisuja. Kehitämme palvelumme ja tuotteemme käyttäjälähtöisesti ja mahdollistamme asiakkaiden osallistumisen.
- **Asiakastyytyväisyys:** Toimintamme täyttää asiakkaiden odotukset.
- **Yhtenäisyys:** Toimintamme on valtakunnallisesti yhdenmukaista, laadukasta ja asiakkaiden näkökulmasta ennakoitavaa.

Taulukko 6 Palvelukykyyn ja laatuun liittyvät tulossopimusmittarit ja tavoitteet

Mittari	Toteuma 2021	Tavoite 2022	Ennuste/ toteuma 2022	Tavoite 2023	Alustava tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026
Verotuksen ja tilityksen aikataulupoikkeamat (kpl)	0	0	0	0	0	0	0
Suunnittelemattomat käyttökatkot sähköisessä asiointissa (päivää)	2	0	0	0	0	0	0
Puhelinasioinnin sujuvuus, verokorttipuheluiden vastausprosentti ¹⁾	77	-	76	75...80	75...80	75...80	75...80
Puhelinasioinnin sujuvuus, muiden kuin verokorttipuheluiden vastausprosentti ¹⁾	81	-	81	78...82	78...82	78...82	78...82
Puhelinasiointiin tyytyväisten osuus, henkilöasiakkaat (%) tekstiviestikysely	93	85	92	≥ 90	≥ 90	≥ 90	≥ 90
Puhelinasiointiin tyytyväisten osuus, yritysasiakkaat (%) tekstiviestikysely	85	85	87	≥ 85	≥ 85	≥ 85	≥ 85
Puhelinasiointiin tyytyväisten osuus, kaikki (%) tekstiviestikysely	90	85	91	≥ 88	≥ 88	≥ 88	≥ 88
Verotuspäätösten pysyvyys (HAO) (%) ²⁾	86	85	-	≥ 85	≥ 85	≥ 85	≥ 85

1) Uusi mittari, joten tavoitearvoa vuodelle 2022 ei ole asetettu. Puhelinpalvelun sujuvuutta on tähän asti mitattu yhdellä mittarilla, joka on kattanut kaikki puhelinpalveluun saapuneet puhelut. Sen toteuma jaksolta 01-09/2022 on 79 prosenttia.

2) Ei ennusteta kesken vuoden. Toteuma 2022 saadaan koko vuoden osalta.

4. Tavoitteiden saavuttamiseen liittyvät hankkeet

Taulukko 7 Tulossopimusvuoden keskeiset hankkeet

Hanke	Mihin tulossopimuksen tavoitteeseen liittyy
<p>Auto- ja valmisteverotuksen siirtymäkauden päättäminen 2019-2023</p> <p>Vuoden 2023 aikana hankkeessa on määrä viedä loppuun Tullilta Verohallinnolle siirrettyjen verotustehtävien uudistaminen ja integrointi osaksi verotuskokonaisuutta verotuksen valmishjelmistoa hyödyntäen. Vuoden 2023 aikana toteutetaan ja otetaan käyttöön muun muassa EMCS-uudistus.</p>	<p>Julkisen hallinnon digitalisaatiokehitys ja hyvä tiedonhallinta tehostavat ja parantavat julkisia palveluita. Verotuksen ja tullitoimen asiointipalvelut ovat asiakaslähtöisiä, nopeita ja edullisia.</p>
<p>Harmaan talouden toimenpideohjelma 2020-2023, Verohallinnon hankkeet</p> <p>Verohallinnon toimenpiteet painottuvat vuonna 2023 seuraaviin hankkeisiin: verotustietojen julkisuuden laajentaminen koskemaan verotuksen päättymisen jälkeisiä muutoksia; viestintä työuraa lähestyville ja maahanmuuttajille; identiteettien ja palautuspetosten väärinkäytösten torjunta; ja vakuutuskuorien valvonta. Digitaalisten alustojen tiedonantovelvollisuutta koskevan EU-direktiivin (DAC 7) toteutusvaihe on käynnistynyt. Viranomaisten välistä tietojenvaihtoa edistetään osallistamalla lainsäädäntökehitystyöhön sekä laajentamalla velvoitteidenhoitoselvityspalvelun (VHS) käyttämistä eri viranomaistehtävissä.</p>	<p>Harmaan talouden torjuntaa tehostetaan ja verovajetta supistetaan kehittämällä verotustoimintoja, tehostamalla valvontaa ja parantamalla yhteistyötä viranomaisten välillä.</p>
<p>Verotus digitaalisessa murroksessa 2020-2023 -kehitysohjelma</p> <p>Ohjelman tarkoituksena on hillitä ennakoitua digitaloudesta aiheutuvaa verovajeen kasvua. Digitalouden toimijoita ohjataan toimimaan oikein veroasioissa, helpotetaan heidän veroasiointiaan ja parannetaan valvonnan vaikuttavuutta.</p>	<p>Verotuksen perusta on turvattu muuttuvassa ympäristössä. Hankimme aktiivisesti tietoa verotuksen tietopohjan varmistamiseksi. Ohjauksemme ja verovalvontamme kohdennetaan ja mitoitetaan niin, että se johtaa verokertymän ja asiakkaiden verotuskäyttäytymisen kannalta mahdollisimman hyvään lopputulokseen.</p>
<p>Automaatiopäätösten käyttöönotto Verohallinnossa 2022-2024</p> <p>Eduskunnalle on annettu syyskuussa 2022 automaattisen päätöksenteon oikeustilaa selkeyttävät esitykset hallintolain ja tiedonhallintalain muuttamiseksi (yleislaki, HE 145/2022). Lakimuutosten odotetaan tulevan voimaan vuoden 2023 aikana. Tämän myötä Verohallinnon tulee tehdä laeissa säädetyt toimenpiteet toiminnan lainmukaisuuden varmistamiseksi. Asiakkaiden päätöksiin on muun muassa lisättävä ilmoitus automaattisesta päätöksenteosta ja kerrottava, missä kyseisen ratkaisun tehnyt automaattista toimintaprosessia koskeva käyttöönottopäätös on nähtävillä. Lisäksi eduskunnalle on annettu lokakuussa esitys verotusmenettelyä koskevaksi erityislaiksi (HE 224/2022), joka laajentaisi eräissä verotusasioissa automaattisen päätöksenteon käyttöalaa yleislakiin verrattuna. Erityislain odotetaan tulevaan voimaan vuoden 2024 alusta.</p>	<p>Valtionhallinto toimii hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti. Toimitamme verotuksen suurelta osin automaattisesti.</p>
<p>Sähköisen asiointiin identiteettihallintamuutokset tulorekisteriin 2022-2027</p> <p>Kehityskokonaisuudessa toteutetaan kansallisen tulorekisterin keskitettyyn palvelutoimintaan kaikki kansallisen henkilötunnuksen uudistamisen ja muista sähköisen identiteettihallintaan esillä olevista säädösmuutoksista edellytetyt muutokset ja toiminnallisuudet.</p>	<p>Julkisen hallinnon digitalisaatiokehitys ja hyvä tiedonhallinta tehostavat ja parantavat julkisia palveluita.</p>
<p>Tulorekisterin käyttövarmuuden turvaaminen 2022-2026</p> <p>Hankkeessa uudistetaan kansallisen tulorekisterin keskitettyjen rekisteripalveluiden tekninen ratkaisu pilviarkkitehtuurin teknisiin ratkaisuihin samalla tuotantotoiminnan jatkuvuus turvaten. Tavoitteena on turvata ja varmistaa tulorekisterin perustoiminnan palvelujen toiminnallisuus ja mahdollistaa tulotietojärjestelmän uusien laajennusten käyttöönottoedellytykset sekä turvata rekisterin perustoiminnan hallittavuus myös tulotietojärjestelmään tavoiteltujen laajennusten jälkeen. Muutos mahdollistaa tulorekisterin reaaliaikaisen käytettävyyden asiakastarpeiden mukaisesti.</p>	<p>Julkisen hallinnon digitalisaatiokehitys ja hyvä tiedonhallinta tehostavat ja parantavat julkisia palveluita.</p>

Hanke	Mihin tulossopimuksen tavoitteeseen liittyy
<p>Positiivisen luottotietorekisterin perustaminen 2021-2026</p> <p>Suunnitellaan, toteutetaan ja otetaan käyttöön keskitetty positiivisten luottotietojen rekisteri, joka muodostuu kuluttajille myönnettyjä luottoja koskevista tiedoista sekä luotonhakijoiden tuloja koskevista tiedoista. Rekisterin perustaminen on yksi hallitusohjelman kansalaisten ylivelkaantumisen torjuntaan tähtäävistä hankkeista. Kysymyksessä on hallitusohjelman pakollinen lainsäädäntöhanke ja Verohallinnolle tulee uusi perustehtävä, jonka tuotannon valmistelutehtävät on aloitettava vuoden 2023 aikana 1.4.2024 alkavan tuotantovastuun turvaamiseksi.</p>	<p>Valtionhallinto toimii kansalaislähtöisesti.</p>
<p>Osallistuminen TEM/PRH-vetoiseen Yrityksen digitalous-hankkeeseen 2021-2024, Verohallinnon osuudet</p> <p>Tuetaan yritysten taloushallinnon digitalisaatiokehitystä ja viranomaisraportoinnin yksinkertaistamista, muun muassa sitä, että tiedot verotusta varten saataisiin yhteensopivassa muodossa saumattomasti yritysten tietojärjestelmistä. Verohallinto tuo esiin verotustoiminnan tavoitteisiin liittyviä toiminnallisia ja teknisiä tarpeita hankkeessa luotaviin ratkaisuihin (ratkaisut tulevat PRH:n ja VK:n vastuulle). Ratkaisut luovat pohjaa mahdollisesti myöhemmin tehtävälle arvonnisäveron ilmoittamismenettelyn uudistukselle, jossa siirryttäisiin kausi-ilmoittamisesta reaaliaikaisempaan tapahtumatason tiedon ilmoittamiseen.</p>	<p>Julkisen hallinnon digitalisaatiokehitys ja hyvä tiedonhallinta tehostavat ja parantavat julkisia palveluita. Verotus sulautuu asiakkaiden toimintaan. Tieto kulkee reaaliaikaisesti ja automaattisesti rajapintojen kautta. Yhdessä kumppanimme kanssa varmistamme asiakkaan kokonaisvaltaisen ja vaivattoman veroasiain.</p>

5. Henkilöstövoimavarojen kehittäminen ja hallinta

Taulukko 8 VM:n hallinnon alan yhteiset henkilöstövoimavarojen mittarit.

Mittari	Toteuma 2021	Tavoite 2022	Toteuma 2022	Tavoite 2023	Alustava tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026
Työtyytyväisyys (VMBaron kokonaisindeksi Y, asteikko 1-5)	3,70	3,70	3,77	≥ 3,7	≥ 3,7	≥ 3,7	≥ 3,7
Sairauspoissaolot (työpäivää / htv) *)	8,2	8,5	10,5	≤ 9,0	≤ 8,5	≤ 8,5	≤ 8,5
Johtajuusindeksi, (VMBaro, JO)	3,59	3,60	3,66	≥ 3,6	≥ 3,6	≥ 3,6	≥ 3,6
Yhdenvertaisuuden toteutuminen työyhteisössä (VMBaro 5.5.)	4,05	4,05	4,15	≥ 4,1	≥ 4,1	≥ 4,1	≥ 4,1

*) Toteuma 2022 ajalta 1.1.-30.9.2022.

Taulukko 9 Valtion yhteiset HR-tavoitteet

Mittari	Toteuma 2021	Tavoite 2022	Toteuma 2022	Tavoite 2023	Alustava tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026
Strateginen henkilöstösuunnittelu *)	3	5	4	4,5	5	5	5
Kokemus oppimisesta ja uudistumisesta (VMBaro 4.1)	4,01	4,05	4,04	≥ 4,0	≥ 4,0	≥ 4,0	≥ 4,0
Työnantajakuva ja arvot (keskiarvo VMBaron kohdista 8.2-8.4)	4,03	4,00	4,08	≥ 4,0	≥ 4,0	≥ 4,0	≥ 4,0

*) Strateginen henkilöstösuunnittelu, itsearviointi:

5 = strateginen henkilöstösuunnittelu on virastossa säännöllistä ja ajantasaista sekä osa johtamisprosesseja toimien johdon käytännön työkaluna toiminnan suunnittelussa

4 = strateginen henkilöstösuunnittelu on virastossa säännöllistä ja ajantasaista

3 = viraston henkilöstösuunnittelu on strategista

2 = virastolla on henkilöstösuunnitelma

1 = virastolla ei ole henkilöstösuunnitelmaa

Henkilöstövoimavarojen kehittämiseen ja hallintaan liittyy seuraava Verohallinnon strategisen tason tavoite:

- **Työntekijäkokemus:** Innostumme työstämme ja koemme sen merkitykselliseksi. Saatamme työmme tavoitteet. Koemme vahvaa yhteenkuuluvuutta ja työn iloa päivittäisessä työssämme. Huolehdimme arjessamme hyvinvoinnistamme.

Verohallinto suunnittelee vastaavansa eläköitymispoistumaan ennakkolisella asiantuntijarekrytoinnilla ja siihen liittyvällä koulutusohjelmalla. Varsinaisen eläköitymispoistuman tapahtuessa tilalle ei palkata uutta asiantuntijaa, vaan rekrytointi on toteutettu etukäteen. Järjestelyn tavoitteena on varmistaa osaavat tekijät vaativoiuviin lakisääteisiin, asiakasaloitteisiin ja Verohallinto-aloitteisiin tehtäviin. Etupainotteinen rekrytointi toteutetaan vuosien 2023-2024 aikana siten että 100-150 korkeakoulututkinnon suorittanutta henkilöä valitaan eri aihealueille kohdentuviin asiantuntijakoulutusohjelmiin strategisen henkilöstösuunnitelman osoittamien tarpeiden mukaan. Osana asiantuntijakoulutusohjelmaa resursseja kohdennetaan ruuhkautuneisiin asiakasaloitteisiin tehtäviin. Tämä mahdollistaa jatkossa Verohallinnon suoriutumisen asiakasaloitteisista tehtävistä tavoitteiden mukaisesti.

6. Rahoitus ja henkilötyövuodet

Taulukko 10 Rahoitus

28.10.01 Verohallinnon toimintamenot, 1000 euroa	Toteuma 2021	Talousarvio 2022	Arvio 2022	Arvio 2023	Arvio 2024	Arvio 2025	Arvio 2026
Henkilöstökulut	276 183	281 786	284 458	292 783	292 582	285 133	277 428
Toimitilavuokrat	19 383	20 000	18 600	18 800	19 000	19 200	19 000
Palvelujen ostokulut	117 740	118 717	113 217	113 900	111 020	105 400	104 200
Muut kulut	6 409	9 591	13 191	13 366	13 451	13 451	13 451
Investointimenot	0	1 000	500	1 000	1 000	1 000	1 000
Bruttomenot	419 715	431 094	429 966	439 849	437 053	424 184	415 079
Maksullisen toiminnan tuotot	2 929	2 700	3 300	2 700	2 700	2 700	2 700
Muut tuotot	2 232	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000
Bruttotulot	5 161	3 700	4 300	3 700	3 700	3 700	3 700
Nettokäyttö-/käyttöarvio	414 554	427 394	425 666	436 149	433 353	420 484	411 379
Siirtynyt/siirtyy	118 115	136 270	136 270	121 285	85 527	55 530	37 965
Tilinpäätös/TA/TAE/kehys	432 710	410 681	410 681	400 391	403 356	402 919	402 049
Käytettävissä yhteensä	550 825	546 951	546 951	521 676	488 883	458 449	440 014
Siirtyy seuraavalle vuodelle	136 270	119 557	121 285	85 527	55 530	37 965	28 635

Meno- ja määrärahasossa on huomioitu Verohallinnon toimittama vuosien 2024-2027 kehysesitys (18.10.2022), joka sisältää vuoden 2022 2. lisätalousarvion (25.5.2025) ja käsittelyssä olevan vuoden 2023 talousarvioesityksen (19.9.2022) sekä kehysesitykseen sisältyvät verotustoimintaan liittyvät esitykset vuoden 2023 1. lisätalousarvioon (LTAE I 2023).

Taulukko 11 Henkilötyövuodet

	Toteuma 2021	Tulos sopimus 2022	Arvio 2022	Arvio 2023	Arvio 2024	Arvio 2025	Arvio 2026
Verohallinnon henkilötyövuodet yhteensä ^{1,2)}	5 016	5 085 (5 098)	5 138	5 290	5 266	5 086	4 899
Verotustoiminta ^{1,2)}	4 931	4 960 (4 973)	5 027	5 125	5 081	4 913	4 743
Erillisrekisteritoiminnat ³⁾	85	125	111	165	195	173	156
Tulorekisterin perustoiminta	66	82	68	82	82	82	82
Positiivisen luottotietorekisterin perustamishanke	14	43	43	73	54	30	11
Positiivisen luottotietorekisterin perustoiminta	-	-	-	10	49	61	63
Kansallisen tulorekisterin toteutus	5	-	-	-	-	-	-

1) Uusilla tehtävillä tarkistettu verotustoiminnan vuoden 2022 htv-tavoitetaso on esitettyä suluissa (lokakuu 2022).

2) Henkilötyövuosi-arvioissa on huomioitu Verohallinnon 18.10.2022 toimittaman vuosien 2024-2027 kehysesityksen mukaiset verotustoiminnan henkilötyötarpeen muutokset vuodesta 2023 alkaen. Arvioissa on huomioitu Tulorekisteriyksikön erillisrekisterivastuisiin liittyen tarvittavat henkilötyön ostot Verohallinnon muista yksiköistä kehyskauden keskimääräisen ostotarpeen mukaan vuodesta 2023 alkaen 20 henkilötyövuotta per vuosi.

3) Tulorekisteriyksikön vastuulla olevien erillisrekisteritoimintojen tulevien vuosien arvioihin sisältyy Verohallinnon muista yksiköistä hankittavia palveluita vastaava henkilötyötarve.

7. Sopimuksen voimassaolo ja seuranta

Sopimus on voimassa vuoden 2023 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. Tilinpäätöksen tulee valmistua helmikuun loppuun mennessä.

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

Verohallinto vie tulossopimuksen suunnittelun ja seurannan nettisivulleen Valtiokonttorin antaman määräyksen mukaisesti.

8. Allekirjoitukset

Helsingissä 13. päivänä joulukuuta 2022

Valtiovarainministeriö

Verohallinto


Annika Saarikko
Valtiovarainministeri


Markku Heikura
Pääjohtaja


Anu Nousiainen
Hallinto- ja kehitysjohtaja


Arto Pirinen
Strategiajohtaja

LIITE 1: Tulorekisteriyksikön resurssit ja tavoitteet

Taulukko 12 Tulorekisteritoiminnan rahoituslaskelma ja resurssitavoitteet

28.10.03 Kansallisen tulorekisterin toimintamenot: Tulorekisteritoiminta 1000 euroa	Toteuma 2021	Talous-arvio 2022	Arvio 2022	Arvio 2023	Arvio 2024	Arvio 2025	Arvio 2026
Henkilöstökulut	3 630	4 132	3 900	4 331	4 357	4 374	4 392
Toimitilavuokrakulut	291	320	300	300	300	300	300
Palvelujen ostokulut	13 640	12 527	11 860	14 260	14 960	13 650	11 600
Muut kulut	13	1 021	740	924	924	924	924
Investointimenot	0	0	0	0	0	0	0
Bruttomenot	17 574	18 800	16 800	19 815	20 541	19 248	17 216
Maksullisen toiminnan tuotot	0	0	0	0	0	0	0
Muut tuotot	0	0	0	0	0	0	0
Bruttotulot	0	0	0	0	0	0	0
Nettokäyttö-/käyttöarvio	17 573	18 800	16 800	19 815	20 541	19 248	17 216
Siirtynyt/siirtyy	9 718	4 769	4 769	4 688	7 176	3 808	1 733
Tilinpäätös/TA/TAE/kehys	12 625	15 030	16 719	22 030	17 173	17 173	17 173
Käytettävissä yhteensä	22 343	19 799	21 488	26 991	24 349	20 981	18 906
Siirtyy seuraavalle vuodelle	4 769	1 799	4 688	7 176	3 808	1 733	1 730
Henkilötyön työtarve (htv)	66	82	68	82	82	82	82

Meno- ja määrärahasossa on huomioitu Verohallinnon toimittama vuosien 2024-2027 kehysesitys (14.10.2022), joka sisältää vuoden 2022 2. lisätalousarvion (25.5.2022) ja esityksen vuoden 2023 täydentävään talousarvioesitykseen (8.9.2022).

Toiminnan ja talouden suunnittelussa on huomioitu, että Tulorekisteriyksikön henkilötyön tarpeesta noin 20 henkilötyövuotta ostetaan Verohallinnon muista yksiköistä (tarkistettu vuodesta 2023 alkaen, aiemmin noin 25 henkilötyövuotta vuodessa) ja nuo ostettavat henkilötyövuodet sisältyvät Tulorekisteriyksikön henkilötyövuosiin ja henkilöstökuluihin.

Positiivisen luottotietorekisterin keskitettyjen palvelujen toiminnallisuus ei sisälly kansalliseen tulorekisteritoimintaan vaan siltä osin toiminta käsitellään erillisenä kokonaisuutena kokonaan irrallaan kansallisen tulorekisterin keskitettyjen palveluiden toiminnallisuudesta (rekisterin perustamisen investointihankkeesta ja käyttöönoton jälkeisen perustoiminta).

Laskelmaan sisältyvät 1.1.2023 alkaen voimaan tulevien käyttötarkoitusten laajenemisten lisäksi erillirahoitukseen perustuvat investointihankkeet: 1) Sähköisen identiteettihallinnan muutokset tulorekisteriin (LTA II 2022, 25.5.2022) ja 2) Tulorekisterin käyttövarmuuden turvaaminen (esitetty vuoden 2023 täydentävään talousarvioon, toimitettu 8.9.2022). Perustoiminnan osalta on huomioitu vain vuosittaiset pakollisten muutosten toteuttamiset, jotka on toteutettava perustoiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi ja lisäksi osallistutaan rajatusti tavoiteltujen rekisterin toiminnallisuuksien laajentamiseen, JTS 2023-2026 (13.4.2022) päätöksen mukaisesti. Merkittävämät uudet toiminnan käyttötarkoitusten ja tehtävien laajenuksen edellyttävät erillirahoituksen.

Laskelmaan eivät sisälly kansalliseen tulorekisteriin esillä olleet TSV:n ja VTV:n lausunnoissaan esittämät uudistustarpeet eikä esimerkiksi esillä ollutta sosiaaliturvaudistusta.

Taulukko 13 Positiivisen luottotietorekisteritoiminnan rahoituslaskelma ja resurssitavoitteet

28.10.03 Kansallisen tulorekisterin toimintamenot: Positiivinen luottorekisteri 1000 euroa	Toteuma 2021	Talous-arvio 2022	Arvio 2022	Arvio 2023	Arvio 2024	Arvio 2025	Arvio 2026
Henkilöstökulut	1 087	1 803	2 860	5 282	7 367	6 518	5 321
Toimitilavuokrat	0	282	170	358	434	450	350
Palvelujen ostokulut	2 777	7 880	8 480	14 382	14 795	11 770	9 463
Muut kulut	2	2 055	290	353	2 429	3 332	4 122
Investointimenot	0	0	0	0	0	0	0
Bruttomenot	3 865	12 020	11 800	20 375	25 025	22 070	19 256
Maksullisen toiminnan tuotot	0	0	0	0	0	0	0
Muut tuotot	0	0	0	0	0	0	0
Bruttotulot	0	0	0	0	0	0	0
Nettokäyttö-/käyttöarvio	3 865	12 020	11 800	20 375	25 025	22 070	19 256
Siirtynyt/siirtyy	65	1 450	1 450	5 356	4 556	2 006	1 506
Tilinpäätös/TA/TAE/kehys	5 250	13 000	15 706	19 575	22 475	21 570	19 250
Käytettävissä yhteensä	5 315	14 450	17 156	24 931	27 031	23 576	20 756
Siirtyy seuraavalle vuodelle	1 450	2 430	5 356	4 556	2 006	1 506	1 500
Henkilötyön työtarve (htv)	14	25	43	83	103	91	74

Laskelmassa on investointihankkeen kustannuksien lisäksi vuodesta 2023 alkaen huomioitu myös perustoiminnan edellyttämät kustannukset. Laskelmassa maksullinen toiminta on huomioitu bruttobudjetointimenettelyllä; tuotot 100 prosentin tuloutuksina valtiolle ja toiminnan menot 100-prosenttisesti talousarvio-/budjettirahoituksena. Laissa maksullisen toiminnan kustannusvastaavuustavoitteena on arvioitu 50 prosenttia.

Meno- ja määrärahasossa on huomioitu Verohallinnon toimittama vuosien 2024-2027 kehysesitys (14.10.2022), joka sisältää vuoden 2022 2. lisätalousarvion (25.5.2025) ja käsittelyssä olevan vuoden 2023 talousarvioesityksen (19.9.2022).

Laskelmaan sisältyvät positiivisen luottotietorekisterin perustaminen -investointihankkeen toiminnallisuus (sisältäen kansallisen henkilötunnusuidistuksen muutosvaikutukset; hyväksyty toinen lisätalousarvio 2022, 25.5.2022) ja toimintayksikön perustamiseen liittyvät kustannukset tuotantovastuun ottamiseksi (keväästä 2023 alkaen) Verohallinnon 25.11.2021 toimittamaan HE-tarkennettuun rahoitusesityksen perustuen, joka edellyttää lisärahoituspäätöksiä (vuodesta 2024 alkaen).

Laskelmaan ei sisälly positiivisen luottotietorekisteriin myöhemmin tavoiteltava asunto-osakkaiden osuudet asunto-osakeyhtiöiden luotoista (edellyttää MML:n HTJ-liittymän).

Taulukko 14 Tulorekisteriyksikön tavoitteet

Mittari	Toteuma 2021	Tavoite 2022	Ennuste / toteuma 2022	Tavoite 2023	Alustava tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026
Käyttökatkot sähköisessä asiointissa ¹	0	0	0	0	0	0	0
Puhelinpalvelun vastausprosentti (%)	91	80	84,0	80	80	80	80
Palkkatietoilmoitukset annettu oikea-aikaisesti (5 päivässä) (%)	93	90	91,8	90	90	90	90
Etuustietoilmoitukset annettu oikea-aikaisesti (5 päivässä) (%)	-	90	99,8	95	95	95	95

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

LIITE 2: Veronsaajien oikeudenvilvontayksikön tavoitteet

Veronsaajien oikeudenvilvontayksikkö (jäljempänä VOVA) käyttää veronsaajien puhevaltaa verotuksessa ja veroprosessissa asianosaisena siten kuin Verohallinnosta annetun lain 24 §:ssä ja muualla laissa säädetään. VOVA antaa vastineita vero- ja maksuvelvollisten tekemiin verovalituksiin sekä hakee muutosta verotus- ja lainkäyttöviranomaisten ratkaisuihin.

Tulostavoite 1: VOVA keskittyy oikeudellisesti merkityksellisiin tapauksiin ja edistää näin verotuksen yhtenäisyyttä, ennustettavuutta ja oikeusvarmuutta (hyvän ja ennustettavan verojärjestelmän luomista).

Keskeiset keinot tulostavoitteeseen pääsemiseksi:

- Ajantasaiset työmenettelyohjeet ja niiden noudattamisen seuranta yhtenäisen toiminnan varmistamiseksi.
- Yhteistyö Verohallinnon veroasiantuntijoiden sekä verotuksen asiantuntijajohdon kanssa, jotta VOVA saa Verohallinnolta tietoonsa oikeudellisesti tulkinnanvaraisia muutoksenhakualoitteita.
- VOVA lausuu Verohallinnon pyynnöstä ennen asian ratkaisemista oikeudellisesti tulkinnanvaraisissa asioissa sekä antaa pyydettäessä lausunnon aineellista ja menettelyllistä verotusta koskeviin ohjeluonnoksiin sekä lainsäädännön valmisteluasiakirjoihin.
- Seuranta: Verohallinnon vuosittain yksikölle tiedoksi antamat muutoksenhakualoitteiden sekä VOVA:n niistä tekemien muutoksenhakujen määrät.
- Seuranta: Yksikön antamat lausunnot ja niiden määrät aineellista ja menettelyllistä verotusta koskeviin Verohallinnon ohjeisiin ja kannanottoihin sekä hallituksen esityksiin.

Tulostavoite 2: VOVA edistää verotusta yhtenäistävän oikeuskäytännön saamista.

Taulukko 15 Verotusta yhtenäistävän oikeuskäytännön mittarit

Mittari	Toteuma 2021	Tavoite 2022	Tavoite 2023	Alustava tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026
KHO:n myöntämien valituslupien osuus kaikista VOVA:n tekemistä valituslupahakemuksista (%)	44	55	50	50	50	50
KHO:n julkaisemien päätösten osuus kaikista VOVA:n tekemistä valituksista (%)	33	45	40	40	40	40
Sellaisten tapausten osuus kaikista KHO:n julkaisemista verotusta koskevista ratkaisuista, jossa VOVA on jossain veroprosessin vaiheessa (ltk, HAO, KHO) ollut muutoksenhakijana, (%)	-	-	45	45	45	45
KHO:n julkaisemien päätösten osuus niistä verovelvollisen valituksista, joissa VOVA on puoltanut valituslupaa (%)	83	50	70	70	70	70

Tulostavoite 3: VOVA edesauttaa tuomioistuinta mahdollisimman oikeaan ratkaisuun pääsemisessä ja samalla edistää myös verovelvollisen oikeusturvan toteutumista.

Keskeiset keinot tulostavoitteeseen pääsemiseksi:

- VOVA antaa aina lausunnon, kun hallintotuomioistuin sitä pyytää. VOVA lausuu asiakirjassaan oikeudellisesta kysymyksestä kattavasti, asiantuntevasti ja laadukkaasti.
- VOVA esittää asiakirjassaan asian taustan, sääntelyn, oikeuskäytännön ja ohjeistuksen. VOVA tuo asiakirjassaan esiin myös oikeuskirjallisuudessa esitettyjä kannanottoja. Vastineessaan VOVA usein täsmentää verotuspäätöksen tai alemman muutoksenhakuasteen päätöksen perusteita.
- VOVA:n asiakirjat ovat kielellisesti ymmärrettäviä ja rakenteeltaan selkeitä.
- VOVA tuo esiin oikeudellisessa argumentoinnissa myös verovelvollisen oikeutta puoltavat näkökohdat ja edistää näin myös verovelvollisen oikeusturvan toteutumista.
- VOVA toimii oikeudenkäynnin aktiivisena osapuolena ja edistää omilla prosessitoimillaan asian oikeaa ratkaisua. VOVA voi esimerkiksi esittää itse tai pyytää verovelvollista esittämään uutta selvitystä, pyytää tuomioistuinta ryhtymään prosessitoimeen tai esittää tuomioistuimelle erityisen selvittämiskeinon käyttöä. VOVA voi myös pyytää esimerkiksi Verohallinnolta tai valtiovarainministeriöltä lausunnon verovalitusasiaan liittyen.
- Seuranta: Työparin sekä työnjohdon tekemä laadunvarmistus. Asiakirja- ja prosessiohjeiden sisältö ja ajantasaisuus.

Tulostavoite 4: VOVA edistää muutoksenhakuprosessin sujuvuutta.

Taulukko 16 Muutoksenhakuprosessin mittarit

Mittari	Toteuma 2021	Tavoite 2022	Tavoite 2023	Alustava tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026
VOVA:n oikaisulautakunnalle tai hallinto-oikeudelle annettavien vastineiden keskimääräinen käsittelyaika (pv)	32	32	33	33	33	33
VOVA:n KHO:lle annettavien vastineiden keskimääräinen käsittelyaika (pv)	27	30	30	30	30	30

Resurssit 2023

Veronsaajien oikeudenvallontayksikölle myönnetty määräraha vuodelle 2023 on 2,387 miljoonaa euroa ja arvioitu henkilötyövuosimäärä 27.

LIITE 3: Seurattavat ja raportoitavat tiedot

Verohallinto seuraa ja raportoi tilinpäätöksessään seuraavien kohteiden kehitystä:

Taulukko 17 Seurattavat ja raportoitavat tiedot

	2017	2018	2019	2020	2021
Asiakasmäärät ja verokertymät					
Henkilöasiakkaat	5 064 997	5 122 677	5 098 477	5 109 428	5 109 783
Henkilöasiakkaista rajoitetusti verovelvollisia	160 045	169 401	136 447	148 204	142 226
Maatalouden harjoittajat	139 015	135 977	110 883	106 881	106 470
Yritysasiakkaat	213 636	110 625	236 934	248 321	264 480
Yhteisöasiakkaat	433 788	234 253	450 998	454 055	454 217
Asiakasmäärä yhteensä	5 851 436	5 908 309	5 897 292	5 918 685	5 934 950
Liiketoiminnasta alv-velvolliset	315 218	326 883	339 274	350 841	391 639
Alkutuotannosta alv-velvolliset	265 506	265 247	272 196	274 043	279 850
Säännölliset työnantajat	123 749	121 639	119 892	117 407	128 625
Satunnaiset työnantajat	120 592	120 543	118 770	131 105	134 530
Verotulojen bruttokertymä (milj. €)	74 610 ¹⁾	77 587 ¹⁾	80 700 ¹⁾	78 618 ¹⁾	92 274
Verotulojen nettokertymä (milj. €)	65 018 ²⁾	68 581 ²⁾	70 360 ²⁾	69 217 ²⁾	75 609
Vastattujen puhelujen määrä (kpl)	2 427 700	2 079 500	1 997 800	2 116 100	2 017 000
Käyntiasioinnit (kpl)	680 000	659 000	589 000	281 000	213 000
Chat -asioinnit (kpl)	271 500	289 300	313 600	548 800	611 000
Tuottavuus ja taloudellisuus					
Tuottavuus (parivuosisivertailu)	1,7	1,8	1,4	-1,5	2,2
Taloudellisuus (parivuosisivertailu)	1,6	3,7	2,9	-1,1	-0,6
Velvoitteiden mukaan toimiminen					
Arvonlisäveron verovaje (%)	5	5	3	1 / 3 ³⁾	- ⁴⁾
Verovelkojen kokonaismäärä (milj. €)	4 140	3 915	3 521	4 301	3 760
Uudet verovelat (milj. €)	845	943	1 067	1 889	1 050
Verovalvonnan kädenjälki (ns. pöytävalvonta, vain tuloverotus) (verovaikutus milj. €)	365	413	407	178	204
Verotarkastuksen maksuunpanot (ehdotetut maksuunpanot, kaikki verolajit) (milj. €)	178	189	127	138	220
Ennakkoperinnän ja lopullisen veron poikkeama (henkilö- ja yritysasiakkaat) (%)	12	13	13	12	11
Ennakkoperinnän ja lopullisen veron poikkeama (yhteisöasiakkaat) (%)	15	17	22	22	23
Asiakkaiden osuus, jotka pitävät verojärjestelmää vaikeaselkoisena (%)	68	-	63	-	67
Sähköisten perustamisilmoitusten osuus, yhteisöasiakkaat (%)	54	61	73	78	80
Valvontaan käytetyt resurssit ja toimenpiteet					
Verotarkastusten määrä (lkm)	2 937	2 621	2 475	2 057	1 773
Harmaan talouden tarkastusten määrä (lkm)	355	507	586	547	614
Harmaan talouden osuus verotarkastukseen käytetystä työajasta (%)	33	36	47	46	55
Auto- ja valmisteverotarkastusten määrä (lkm)	-	105	150	155	34

	2017	2018	2019	2020	2021
Verovelkarekisteriin merkittyjen määrä (lkm)	23 624	22 390	19 334	15 153	14 885
Velvoitteidenhoitoselvitysten määrä (lkm)	274 000	323 000	422 000	828 000	707 000
Oikaisuvaatimukset on käsitelty alle kuudessa kuukaudessa (%)	84	86	39	32	22
Tullilta siirtyviin verotustehtäviin liittyvät raportoitavat asiat					
Autoverotuksen sähköisen ilmoittamisen osuus (%)	99	99	99	99	99
Valmisteverotuksen sähköisen ilmoittamisen osuus (%)	93	94	94	95	99
Autoverotuksen oikaisujen käsittelyaika (kk)	8	3	3	3	8
Valmisteveron kertymä (milj. €)	7 048	7 414	7 198	7 249	6 802
Autoveron kertymä (milj. €)	973	998	888	721	523
Verojäämien osuus maksettavaksi määräytyistä veroista valmisteverotuksessa (%)	0,08	0,07	0,06	0,06	0,02
Verojäämien osuus maksettavaksi määräytyistä veroista autoverotuksessa (%)	0,06	0,05	0,07	0,09	0,34
Uusien verotettujen autojen lkm	139 000	141 000	132 000	114 000	108 000
Käytettyjen verotettujen autojen lkm	35 000	45 000	51 000	51 000	28 000

¹⁾ Bruttokertymät eivät sisällä valmiste- ja autoveroja.

²⁾ Nettokertymät sisältävät valmiste- ja autoverot.

³⁾ Vuoden 2020 arvonlisäveron verovaje-arvio on laskettu kahdella eri menetelmällä. IMF:n määritysten mukainen kansantalouden tilinpidon tilastoihin ja verotustietoihin perustuva menetelmä antoi arvioksi 1 prosenttia. Verohallinnon kehittämällä verovalvonnan tuloksiin perustuvalla menetelmällä tulos oli 3 prosenttia.

⁴⁾ Vuoden 2021 arvonlisäveron verovaje-arviota ei ole saatavilla tulossopimuksen laatimishetkellä.

