

Verohallinnon vuosi 2022: Vastuulliselle veronmaksajalle

SISÄLLYS

1	Pääjohtaja Markku Heikuran esipuhe.....	2
2	Verohallinto lyhyesti.....	2
3	Positiivinen asiakaskokemus	3
3.1	Sujuvat ja tasapuoliset palvelut	4
3.2	Mittarit ja tavoitteet	5
3.3	Case: Asiakaslähtöinen kehittäminen palkittiin Ornamo-pallolla	6
4	Oikeudenmukaisesti toimitettu verotus.....	6
4.1	Yhdenmukaista ja laadukasta toimintaa	7
4.2	Mittarit ja tavoitteet	9
4.3	Case: Oikaisuvaatimusten ruuhka hellittämässä.....	9
5	Verotulojen varmistaminen.....	10
5.1	Yhteiskunnan rahoitusta turvaamassa.....	10
5.2	Mittarit ja tavoitteet	11
5.3	Case: Harmaan talouden tarkastukset kohdistettiin väärin toimiviin.....	11
6	Yhteistyö ja kumppanuudet.....	12
6.1	Tavoitteena toimivampi yhteiskunta.....	12
6.2	Case: Viestintäkampanja nuorille ja työelämään tuleville	14
7	Vastuullisuuden jalanjälki.....	14
7.1	Huolehdimme työntekijöistä ja ympäristöstä	14
7.2	Mittarit ja tavoitteet	16
7.3	Case: Julkishallinnon yhteiskäyttöiset asiakaspalvelu- ja työskentelytilat yleistymässä	16
8	Vastuullisuusraportointi.....	17

1 PÄÄJOHTAJA MARKKU HEIKURAN ESIPUHE

Meidän tehtävämme Verohallinnossa on varmistaa verotulot suomalaisen yhteiskunnan käyttöön mahdollisimman tehokkaasti. Samalla toimintamme pitää olla läpinäkyvää ja hyödyllistä sekä ympäristölle että yhteiskunnalle. Meillä on mahdollisuus vaikuttaa ympäröivään yhteiskuntaamme, ja nojaamme siinä YK:n kestäväen kehityksen tavoitteisiin.

Merkittävä osa vastuullisuusajatteluumme suuntaa tulevaisuuteen. Autamme veronmaksajia toimimaan oikein ja vastuullisesti. Teemme aktiivisesti yhteistyötä sidosryhmiemme kanssa, jotta voimme kehittää toimintaympäristömme entistä digitaalisempaan suuntaan. Kehitämme omaa toimintaamme siten, että pystymme toimimaan tehokkaasti ja vaikuttavasti. Samalla myös huolehdimme, että aiheuttamamme kielteiset ympäristövaikutukset ovat mahdollisimman pieniä.

Tärkein vastuullisuustekomme on se, että mahdollistamme yhteiskuntamme hyvinvoinnin turvaamalla siihen tarvittavan rahoituksen.

2 VEROHALLINTO LYHYESTI

Verohallinnon tehtävänä on toteuttaa verotus oikean määräisenä ja oikeaan aikaan, ja siten varmistaa yhteiskunnan toimintojen rahoitus. Välitämme kertyneet verot joka kuukausi eteenpäin yhteiskunnan palveluja ylläpitäville tahoille: valtiolle, kunnille, Kansaneläkelaitokselle, seurakunnille ja metsänhoitoyhdistyksille.

Asiakkaitamme ovat yksityishenkilöt sekä yritykset ja yhteisöt. Tavoitteenamme on auttaa asiakkaita toimimaan veroasioissa omatoimisesti ja oikein. Tärkein sähköinen palvelukanavamme on OmaVero-palvelu.

Vuoden päättyessä meillä oli töissä 5 183 henkilöä. Verohallinnon kolme pääyksikköä ovat Verotusyksikkö, Asiakkuusyksikkö ja Tuotehallintayksikkö. Verotoimistot ja asiakaspalvelumme kuuluvat Verotusyksikköön, jossa työskentelee noin 4 100 työntekijää. Verohallinnon toimipaikkoja on 55 paikkakunnalla eri puolella Suomea.

Toimimme asiakaslähtöisesti

Asiakaslähtöisyys ohjaa toimintaamme: Käytämme asiakasymmärrystietoa toiminnassa, ohjauksessa ja kehittämisessä niin, että asiakkaan toiminta helpottuu ja verokertymä varmistuu.

Haluamme toimia entistä asiakaslähtöisemmin ja tehdä veroasioinnista mahdollisimman vaivatonta asiakkaillemme. Asiakaslähtöiselle toiminnalle on kolme periaatetta: asiakaskokemuksen parantaminen, asiointitarpeen vähentäminen ja verokertymän turvaaminen.

Parannamme toimintaamme jatkuvasti

Uudistamme jatkuvasti osaamistamme, ja panostamme asiakkaan kokonaistilanteen ymmärtämiseen. Teemme tiivistä yhteistyötä yritysten, sidosryhmien sekä julkishallinnon kanssa, ja olemme avoimia uusille kehittämisavauksille. Kohdennamme voimavaramme todennetun vaikuttavuuden perusteella. Johdamme tavoitteilla, tiedolla ja valmentavalla otteella. Parannamme toimintaamme ketteryttä lisäämällä itseohjautuvuutta ja hyödyntämällä ketterän kehittämisen malleja.

Turvaamme verokertymän

Vuonna 2022 keräsimme ennätykselliset 81,4 miljardia euroa veroja yhteiskunnan käyttöön.

Maksamatta olevien verojen kokonaismäärä vuoden lopussa oli 3,73 miljardia euroa, mikä on samaa tasoa kuin vuotta aiemmin. Arvonlisäveron verovaje eli lainmukaisesta arvonlisäverokertymästä saamatta jäänyt osuus pysyi niin ikään vakaana ja kansainvälisesti vertaillen alhaisella, noin kolmen prosentin tasolla.

Vastuullisuustyömme perusteet

Vastuullisuustyömme pohjautuu lakisääteisiin tehtäviimme ja strategiaamme. Kädenjälkemme näkyy erityisesti taloudellisen vastuun osa-alueella.

Vastuullisuus on olennainen osa strategisia tavoitteitamme, jotka ovat positiivinen asiakaskokemus, oikeudenmukaisesti toimitettu verotus ja verotulojen varmistaminen.

Toimintaamme ohjaavat arvot ovat luottamus, yhteistyö ja uudistuminen. Kehitämme palvelujamme yhteistyössä asiakkaidemme ja sidosryhmiemme kanssa: kuuntelemme asiakkaitamme, pyrimme ennakoimaan heidän tarpeitaan ja vastaamaan niihin. Toimimme valtionhallinnon yhteisten periaatteiden mukaan suomalaisen yhteiskunnan hyväksi. Olemme aktiivisesti mukana julkisten palvelujen rakentamisessa ja kehittämisessä.

Strategiallamme ja toiminnallamme on vaikutusta erityisesti valitsemiemme neljän YK:n kestävän kehityksen tavoitteen toteuttamiseen. Ne ovat ihmisarvoista työtä ja talouskasvua (tavoite 8), eriarvoisuuden vähentäminen (tavoite 10), rauha, oikeudenmukaisuus ja hyvä hallinto (tavoite 16) sekä yhteistyö ja kumppanuudet (tavoite 17).

Seuraavissa luvuissa tarkastelemme YK:n tavoitteiden toteuttamista strategisten tavoitteidemme kautta. Niiden rinnalle neljänneksi tarkastelukulmaksi olemme nostaneet yhden arvoistamme: yhteistyön.

3 POSITIIVINEN ASIAKASKOKEMUS



Strategiset tavoitteemme ovat verotulojen varmistaminen, oikeudenmukaisesti toimitettu verotus sekä positiivinen asiakaskokemus.

Tavoitteenamme on luoda positiivinen asiakaskokemus kaikessa veroasioiden hoitamisessa. Toimintamme perustana on aito asiakaslähtöisyys, asiakasymmärrys ja asiakkaiden osallisuus. Haluamme toimia niin, että veroasiointi on mahdollisimman helppoa ja vaivatonta ja että toimintamme täyttää tai jopa ylittää asiakkaidemme odotukset. Positiivinen asiakaskokemus ylläpitää ja vahvistaa myös veromyönteisyyttä.

Tässä luvussa kuvattu toimintamme (kädenjälki) vaikuttaa myönteisesti erityisesti YK:n kestävän kehityksen tavoite 8:n toteutumiseen. Maailmanlaajuinen tavoite 8 edistää kaikkia koskevaa kestävää talouskasvua, täyttä ja tuottavaa työllisyyttä sekä säällisiä työpaikkoja. Verohallinto edistää tätä tavoitetta muun muassa tuottamalla yhteiskunnalle vaikuttavia palveluita. Kehitämme palvelukanaviamme ja hyödynnämme digitalisaatiota. Panostamme laadukkaaseen, vastuulliseen ja vuorovaikutteiseen viestintään.

3.1 Sujuvat ja tasapuoliset palvelut

Positiivinen asiakaskokemus syntyy, kun asiakkaat saavat veroasiansa hoidettua sujuvasti, ovat tyytyväisiä palveluihin ja kokevat saavansa tasapuolista kohtelua.

Sähköinen asiointi kasvoi edelleen

Tavoitteenamme on parantaa asiakaskokemusta kehittämällä sähköistä asiointia yhä asiakaslähtoisemmäksi ja kasvattamalla sähköisten asiointipalvelujen käyttöä.

Vuonna 2022 edistyimme toivomaamme suuntaan:

- OmaVeroa käytti noin 3,3 miljoonaa asiakasta (2021: 3,1 miljoonaa). Palveluun kirjaututtiin 32 miljoonaa kertaa (2021: 28 miljoonaa), ja siellä tehtiin 5,5 miljoonaa erilaista ilmoitusta (2021: 5,8 miljoonaa).
- Verokorttiin tai ennakkoveroon haettiin muutosta noin 2,5 miljoonaa kertaa, näistä OmaVero-asiointina hoitui 77 prosenttia (2021: 76 %).
- Esitäytettyyn veroilmoitukseen teki muutoksia noin 1,3 miljoonaa henkilöasiakasta, joista muutokset OmaVerossa tehneitä oli 89 prosenttia (2021: 88 %).
- Pientyöntäjien palkanmaksua helpottavaan Palkka.fi-palveluun oli vuoden 2022 loppuun mennessä rekisteröitynyt noin 319 000 työnantajaa (2021: 299 000). Palvelun kautta laskettujen palkkojen ja palkkioiden määrä kasvoi vastaavasti yli 2,4 miljardiin euroon (2021: 2,3 mrd. €). Palvelun kautta hoitui työnantajien puolesta noin 1,4 miljoonaa palkkatietoilmoitusta ja 0,44 miljoonaa erillisilmoitusta tulorekisteriin.

OmaVeron lisättiin uutena toimintona asiakkaan hakeman verotuksen ennakkoratkaisun käsittelytilanne ja arvioitu käsittelyaika. Toimintoa laajennetaan vuoden 2023 aikana oikaisuvaatimuksiin ja muihin hakemusasioihin.

Rajapinnat helpottavat verojen maksamista

Visiomme on, että verotus on tulevaisuudessa saumaton osa ihmisten ja yritysten arkea, kun verotusta varten tarvittavat tiedot muodostuvat verotettavan tapahtuman yhteydessä automaattisesti. Tässä ovat keskiössä rajapinnat, jotka muodostavat yhteyden Verohallinnon järjestelmien ja yritysten tai niiden käyttämien tilitoimistojen taloushallinto-ohjelmistojen välille.

Vuoden aikana Verohallinnon tarjoamien rajapintojen määrä lähes kaksinkertaistui. Vuoden loppuun mennessä Vero API -rajapintojamme oli käytetty yhteensä 122 miljoonaa kertaa.

Rajapinnat tarjoavat myös yrityksille mahdollisuuksia kehittää omaa toimintaansa ja samalla helpottaa veronmaksajien elämää. Vuonna 2022 valmistui mm. uusi kotitalousvähennysrajapinta, jonka kautta kotitalousvähennykseen tarvittavat tiedot tulevat Verohallintoon suoraan työn tehneeltä yritykseltä. Sillä on suuri potentiaali ihmisten elämän helpottamisessa, kun yksi harvoista vielä kansalaisen oma-aloitteisuuden varassa ollut ilmoitustarve on poistumassa.

Asiakkaat ovat tyytyväisiä puhelinpalveluun

Puhelinpalvelumme vastausprosentti on koko 2020-luvun ollut korkealla noin 80 prosentin tasolla. Vastattujen puhelujen määrä oli noin kaksi miljoonaa. Noin puoleen puhelusta vastattiin kahden minuutin sisällä (2022: 47 %, 2021: 57 %). Olemme keränneet systemaattisesti palautetta puhelinpalvelusta, ja sen mukaan asiakkaat ovat olleet erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Viestintää eri kohderyhmille

Viestinnällä rakennetaan vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa, madalletaan kynnystä hoitaa veroasioita ja kannustetaan asiakkaita toimimaan oikein ja ajallaan verokertymän turvaamiseksi. Viestinnällä on myös myötävaikutettu OmaVeron käytön kasvuun. Selkeillä, ajankohtaisilla asiakasohjeilla ja muilla sisällöillä sekä sosiaalisen median vuorovaikutuksella tavoitellaan positiivista asiakaskokemusta. Viestinnässä huomioidaan eri asiakasryhmien tarpeet ja tarjotaan runsaasti tietoa suomen ja ruotsin lisäksi myös englanniksi.

Viestinnän ulkoisia ja sisäisiä kanavia ovat muun muassa vero.fi, uutiskirjeet, verkkoinfot, sosiaalinen media ja mediaviestintä sekä työyhteisöviestintä. Vero.fi tarjoaa kattavat ohjeet veroasioiden hoitamiseen ja OmaVeron käyttöön. Vero.fi-sivuja ladattiin yhteensä 88,5 miljoonaa kertaa vuonna 2022 (2021: 86,5 miljoonaa). Tästä määrästä ruotsinkielisiä sivuja ladattiin 5,2 miljoonaa kertaa ja englanninkielisiä 3,8 miljoonaa kertaa. Noin puolet kävijöistä tulee sivustolle hakukoneiden kautta, joten hakukoneoptimoinnilla on tärkeä rooli, jotta asiakkaat löytävät oikeiden ohjeiden äärelle.

Sosiaalisen median kanavissa seuraajien ja vuorovaikutuksen määrässä oli vaihtelua kanavittain vuonna 2022. Kanavien seuraajamäärä oli 222 000 (2021: 177 000). Sisältöjen näyttökertoja oli noin 19,4 miljoonaa (2021: 22 miljoonaa) ja erilaisia reaktioita 1,3 miljoonaa (2021: 1,2 miljoonaa).

Verohallinnon mediapalvelua käytti 356 median edustajaa vuonna 2022 (2021: 399). Taloustutkimuksen Yritysviestintä22-tutkimuksessa Verohallinnon mediapalvelu sai arvosanaksi 3,65 / 5 (2021: 3,67). Verohallinnon viestintä arvioitiin kolmanneksi parhaaksi julkisen sektorin organisaatioista.

Uudistumistamme tuettiin vahvasti työyhteisöviestinnällä, mikä näkyi myös VMBaron työtyytyväisyyskyselyn parantuneina tuloksina. Vuorovaikutuksen, Verohallinnon arvojen tuntemisen, viestinnän ja sisäisen työnantajakuvan osaluilla oli myönteistä kehitystä. Intranet-sivustoa ja sisäistä sosiaalista mediaa kehitettiin edelleen entistä vuorovaikutteisemmaksi ja työyhteisöä palvelevaksi.

3.2 Mittarit ja tavoitteet

Seuraamme onnistumistamme ja kehitämme toimintaamme seuraavilla mittareilla ja tavoitteilla:

Mittari	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Tavoite 2022	Toteuma 2022
Sähköisten verokorttimuutosten osuus (%)	74	76	≥ 77	77
Sähköisten tuloveroilmoitusten osuus, henkilöasiakkaat (%)	86	88	≥ 85	89
Puhelinasiointin sujuvuus, vastattujen puheluiden osuus (%)	80	81	≥ 80	80
Puhelinasiointiin tyytyväisten osuus, tekstiviestikysely (%), kaikki	92	90	≥ 85	91

Mittari	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Tavoite 2022	Toteuma 2022
Asiakkaiden osuus, jotka maksavat mielellään veronsa (%) ¹⁾	-	79	≥ 80	82
Asiakkaiden osuus, joiden mielestä Verohallintoon voi luottaa (%) ¹⁾	-	88	≥ 90	91

1) Asiakkaiden asennekysely, lokakuu 2022 (n = 1 005). Vuoden 2022 tutkimuksen toteutus eroaa aiemmista siten, että siinä oli 5-portainen neutraalin vaihtoehdon (ei samaa eikä eri mieltä) sisältävä vastausasteikko, kun taas aiemmissä tutkimuksissa käytettiin 4-portaista asteikkoa ilman neutraalia vastausvaihtoehtoa. Toteumat on muutettu tilastollisesti vertailtavaan muotoon.

3.3 Case: Asiakaslähtöinen kehittäminen palkittiin Ornamo-pallolla

Muotoiluyhteisö Ornamo myönsi Verohallinnolle merkittävän tunnustuksen muotoilun hyödyntämisestä asiakaslähtöisten palvelujen kehittämisessä.

Palkintoperustelujen mukaan olemme oivaltaneet soveltaa muotoilun hyötyjä tavalla, joka edistää kansalaisten, yritysten ja yhdistysten luottamusta yhteiskuntaa kohtaan.

Teknisesti sujuvan ja loogisen verkkopalvelun lisäksi olemme panostaneet selkeään ja ymmärrettävään sisältöön. Olemme muuttuneet aidoksi palveluorganisaatioksi, joka on tehnyt verojen maksamisesta helppoa. Asiakaslähtöiset palvelumme kattavat niin vero.fi-sivuston ja OmaVeron kuin puhelinpalvelun ja käyntiasioinnin.

4 OIKEUDENMUKAISESTI TOIMITETTU VEROTUS



Verotuksen oikeudenmukaisella toimittamisella tarkoitamme sitä, että toimintamme on valtakunnallisesti yhdenmukaista, laadukasta ja asiakkaiden näkökulmasta ennakoitavaa. Oikeudenmukaisesti toimitettu verotus on yksi strategisista tavoitteistamme.

YK:n tavoitteet 8, 10 ja 16

Oikeudenmukaisesti toimitettu verotus vaikuttaa myönteisesti YK:n kestävän kehityksen tavoite 8:n saavuttamiseen. Edistämme tätä tavoitetta muun muassa valvomalla epäkohtia. Harmaan talouden ja työelämän rikkomusten kitkentä sekä reilun kilpailun turvaaminen mahdollistavat työtä ja talouskasvua.

YK:n tavoite 10 pyrkii eriarvoisuuden vähentämiseen maiden sisällä ja niiden välillä. Alatavoite 10.3. on määritelty näin: Taata yhtäläiset mahdollisuudet ja vähentää eriarvoista kohtelua muun muassa poistamalla syrjinnän mahdollistavat lait, politiikat ja käytännöt sekä edistämällä asianmukaista lainsäädäntöä, politiikkoja ja toimenpiteitä.

Edistämme tavoitteita muun muassa tehokkailla verotuksen prosesseilla, ohjauksella ja verovalvonnalla. Valvonnalla ja ohjauksella pyritään varmistamaan, että kaikki asiakkaat osaavat ja pystyvät hoitamaan velvoitteensa.

YK:n tavoite 16 tähtää rauhaan, yhdenmukaisuuteen ja hyvään hallintoon. Alatavoitteena 16.3. on edistää oikeusturvaa kansallisilla ja kansainvälisillä tasoilla sekä varmistaa kaikille yhtäläinen pääsy oikeuspalveluiden piiriin.

Verohallinto edistää luottamusta liikekumppaneiden välillä ja julkisissa hankinnoissa. Toimenpiteitä ovat yritysten rekisteröinnin ja velvoitteiden hoidon seuranta, harmaan talouden torjunta sekä julkisen verovelkarekisterin ylläpito.

Edistämme verotuksen oikeellisuutta kansainvälisesti. Olemme mukana kehittämässä kansainvälistä tietojenvaihtoa ja toteutamme sitä parhaalla mahdollisella tavalla.

Huolehdimme myös siitä, että tietojen saaminen verotuksesta taataan lain edellyttämällä tavalla. Toteutamme verotuksen julkisten tietojen jakelun, ylläpidämme verotuksen tilastointia ja tilastojen julkaisemista sekä julkaisemme oman tilinpäätöksen.

4.1 Yhdenmukaista ja laadukasta toimintaa

Prosessimme varmistavat sen, että asiakas- ja virkailijaohjeistuksemme on yhtenäistä ja valtakunnallista. Asiakkaille se näkyy yhdenmukaisena ja tasapuolisena asioiden käsittelynä.

Käytössämme on asiakaskohtaamisen malli, joka ohjaa huomioimaan yhdenvertaisuuden ja asiakkaan yksilöllisyyden. Mallia on koulutettu jo yli 1000 virkailijallemme.

Vastaamme asiakkaidemme yksilöllisiin tarpeisiin tarjoamalla monipuolisen palvelukanavavalikoiman ja kehittämällä jatkuvasti asiakasymmärrykseen perustuvia kohdennettuja asiakasratkaisuja eri asiakasryhmille, esim. nuorille ja maahanmuuttajille. Kehitämme palvelujamme yhteistyössä sidosryhmiemme kanssa.

Asiakkaitamme koskevan tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman olemme julkaisseet vero.fi-sivustolla.

Automaatio tehostaa verotusta

Automaation käyttö on välttämätöntä verotuksessa siinä käsiteltävien suurten tietomäärien vuoksi. Automaatio parantaa asiakkaiden yhdenvertaista kohtelua sekä tehostaa verotustyötä. Olemme arvioineet, että ilman automaation hyödyntämistä tarvitsisimme pysyvästi noin 2 000 henkilötyövuoden verran lisää henkilöstöä. Se puolestaan maksaisi vähintään 110 miljoonaa euroa vuodessa.

Verohallinnon käyttämä automaatio perustuu täsmällisiin, ennalta määritettyihin käsittelysääntöihin. Voimme ratkaista asian automaattisesti ainoastaan, jos päätös ei edellytä tapauskohtaista harkintaa.

Vuonna 2022 valmisteltu ja keväällä 2023 vahvistettu uusi lainsäädäntö varmistaa lakiperustan Verohallinnon automaattiselle päätöksenteolle. Sen ansiosta voimme myös laajentaa automaation käyttöä esimerkiksi auto- ja valmisteverotukseen sekä oikaisuvaatimusten ratkaisemiseen. Kun pakollinen rutiinityö vähenee, virkailijat voivat tehdä vaativampia ja monimutkaisempia tehtäviä, joissa vaaditaan harkintaa ja asioiden arviointia.

Valvonnalla on vaikutusta

Verohallinnon ohjaus ja valvonta käsittää verotarkastukset, saapuneiden veroilmoitusten valvonnan sekä neuvontaa ja ohjausta.

Löysimme verovalvonnassamme yhteensä 534 miljoonaa euroa ilmoittamatta jääneitä veroja. Se on 36 prosenttia enemmän kuin vuonna 2021.

Euromääräisesti eniten maksuun pantavia veroja kertyi verotarkastusten perusteella, yhteensä 329 miljoonaa euroa. Kasvua oli noin 50 prosenttia edellisvuodesta.

Vaikka verotarkastusten määrä on laskenut, niiden euromääräinen tulos on kasvanut jo vuosia. Taustalla on se, että olemme pystyneet kehittämään kohdevalintaamme aiempaa osuvammaksi. Lisäksi verotarkastajat hoitavat osan kohteista kevyempinä valvontatoimina tai ohjaavina toimenpiteinä, mikä säästää työaikaa kohteisiin, joissa verotarkastuksista on suurin hyöty. Näin myös oikein toimivat tai pelkästään ohjausta tarvitsevat asiakkaat välttyvät raskailta hallinnollisilta toimenpiteiltä.

Lukumääräisesti suurin osa valvontatoimenpiteistämme muodostuu saapuneiden veroilmoitusten valvonnasta ja muusta säännönmukaisen verotuksen yhteydessä toteutetusta valvonnasta. Veroilmoitusten valvonnassa ilmoittamatta jääneitä veroja paljastui yli 200 miljoonaa euroa, mikä on noin 20 prosenttia edellisvuotta enemmän.

Osa verotustiedoista on julkisia

Verotustiedoista julkisia ovat vain laissa erikseen säädetyt tiedot. Pääsääntöisesti verotusasiakirjat ja niiden tiedot ovat salassa pidettäviä.

Henkilöasiakkaiden tietojen osalta meidän on pitänyt sovittaa yhteen verotustietojen julkisuus ja henkilötietoja suojaava yleinen tietosuojasetus. Henkilöasiakkaiden julkiset tiedot ovat katseltavissa verotoimistojen asiakaspääteillä ja pyydettävissä puhelimitse.

Vakiintuneen käytännön mukaisesti annamme tuloverotuksen julkistamisen jälkeen tiedot yli 100 000 euroa ansainneista henkilöistä medialle journalistiseen käyttöön. Vuonna 2022 korkein hallinto-oikeus linjasi, etteivät asiakkaat voi vastustaa tietojensa luovutusta medialle.

Yhteisöjen tuloverotuksen julkiset tiedot julkaistaan vero.fi:ssä ladattavassa ja edelleen käytettävässä muodossa. Tuotamme myös laajoja tilastoaineistoja verotuksesta.

Vuonna 2022 lainsäädäntöön tehtiin muutos julkisuuden laajentamiseksi muutosverotuksen tietoihin. Muutosverotusta koskevat tiedot tulevat julkisiksi verovuoden 2023 tietojen osalta ja lain muutoksia sovelletaan syyskuusta 2024 alkaen. Muutosverotuksen tietojen julkisuus parantaa julkisten tietojen laatua ja oikeellisuutta, edistää henkilötietojen suojan parempaa toteutumista ja parantaa verovelvollisen oikeusturvaa.

4.2 Mittarit ja tavoitteet

Seuraamme onnistumistamme ja kehitämme toimintaamme seuraavilla mittareilla ja tavoitteilla:

Mittari	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Tavoite 2022	Toteuma 2022
Verotuspäätösten pysyvyys (HAO) (%)	91	86	≥ 85	90
Asiakkaiden osuus, joiden mielestä valvonta on tehokasta (%) ¹⁾	-	81	≥ 80	91

1) Asiakkaiden asennekysely, lokakuu 2022 (n = 1 005). Vuoden 2022 tutkimuksen toteutus eroaa aiemmista siten, että siinä oli 5-portainen neutraalin vaihtoehdon (ei samaa eikä eri mieltä) sisältävä vastausasteikko, kun taas aiemmissä tutkimuksissa käytettiin 4-portaista asteikkoa ilman neutraalia vastausvaihtoehtoa. Toteumat on muutettu tilastollisesti vertailtavaan muotoon.

Mittari	2020	2021	2022	Muutos 2021–2022
Verotarkastusten määrä (kpl)	2 057	1 773	1 444	-18,6%
Verotarkastuksen toimenpiteiden verovaikutus, kaikki verolajit (milj. €) ¹⁾	138	220	329	+50 %

1) Vuodesta 2022 alkaen laskentatapaa on muutettu siten, että lukemaan on sisällytetty luonnollisten henkilöiden tarkastusten tuloverotuksen todelliset maksuunpanot verotuksen progressiivisuus huomioiden, kun taas aiemmin on sovellettu 20 %:n veroasteolettamaa verotarkastuksissa tehtyihin tulonlisäyksiin. Myöskään luovutusvoittoverohavaintojen välitöntä tulosvaikutusta ei ole aiemmin huomioitu. Edellä mainitut laskentatavan muutokset huomioiden vuoden 2021 toimenpiteiden tarkistettu euromääräinen verovaikutus olisi ollut 234 milj. €.

4.3 Case: Oikaisuvaatimusten ruuhka hellittämässä

Henkilöverotuksen joustavaan ja yksilölliseen valmistumiseen siirtyminen ja verotuksen valmisohjelmiston käyttöönotto ovat viime vuosina jarruttaneet tuloksellisuuskehitystämme. Oikaisuvaatimusten käsittelyn ruuhkautuminen taittui vuonna 2021 ja käsittelyjonojen purkaminen on edennyt hyvin. Käsittelyjonoilla olevien oikaisuvaatimusten kokonaismäärä laski noin 40 prosenttia, ja kuuden kuukauden sisällä käsiteltyjen oikaisuvaatimusten osuus nousi edellisvuoden 22 prosentista peräti 50 prosenttiin.

Vuoden aikana meille tuli uusia oikaisuvaatimuksia noin 135 000 kpl (2021: 154 000) ja niitä valmistui tai poistettiin aiheettomina noin 179 000 kpl. Varastojen purkaminen on edellyttänyt henkilöiden lisäämistä väliaikaisesti käsittelytehtäviin. Olemme analysoineet oikaisuvaatimusten taustalla olevia syitä ja tunnistaneeet keinoja vähentää niiden syntymistä kehittämällä edelleen verotuksen menettelyjä ja asiointia OmaVero-palvelussa.

Hallinto-oikeuksissa tehtiin 1 459 verotuksen oikaisuvaatimukseen liittyvää ratkaisua. Verotuksen oikaisulautakunnan tekemä päätös pysyi 90 prosentissa tapauksista.

5 VEROTULOJEN VARMISTAMINEN



Meidän tärkein tehtävämme on varmistaa verotulot yhteiskunnan käyttöön. Huolehdimme verotuksen sujuvuudesta ja toimintavarmuudesta. Hankimme ja hyödynnämme verotustietoja kattavasti. Torjumme harmaata taloutta ja poistamme siten epätervettä kilpailua. Uudistamalla toimintatapojamme turvaamme verotulojen kertymisen myös tulevaisuudessa.

Onnistumisemme positiivisen asiakaskokemuksen sekä oikeudenmukaisesti toteutetun verotuksen strategisissa tavoitteissa edesauttaa kolmatta strategista tavoitettamme eli verotulojen varmistamista yhteiskunnan käyttöön.

Edistämme tällä kokonaisvaltaisella työllämme YK:n kestävän kehityksen tavoitetta 16: rauha, oikeudenmukaisuus ja hyvä hallinto.

5.1 Yhteiskunnan rahoitusta turvaamassa

Verovaje kertoo paljonko lainmukaisesta verokertymästä jää eri syistä saamatta. Arvonlisäveron verovajeen määrässä ei ole havaittu viime vuosina merkittävää muutosta. Verohallinnon tuoreimpien laskelmien mukaan vuoden 2021 verovaje oli edellisvuosien tapaan 500–600 miljoonaa euroa eli noin 3 prosenttia lainmukaisesta arvonlisäverokertymästä. Kansainvälisesti vertaillen arvonlisäveron verovaje on Suomessa suhteellisen alhainen.

Ennakoimme tulevaa

Verohallinnon ennakointitoiminta havainnoi ja tuottaa tietoa toimintaamme vaikuttavista muutostekijöistä ja riskeistä. Tuotetun tiedon avulla voimme ennakoida verokertymiin vaikuttavia ilmiöitä ja muutoksia, ja sitä kautta turvata verokertymää.

Digitaalisuus on alati kehittyvä megatrendi, jonka kaikkia kehityskulkuja ja vaikutuksia yhteiskuntaan tai verotukseen on mahdotonta ennakoida. Digitaalista liiketoimintaa ja pääomia on helppo siirtää paikasta ja maasta toiseen, myös virtuaalimaailmisiin. Uudet liiketoimintamallit ja ansaintamuodot luovat taloudellista kasvua, mutta samalla on huolehdittava tulovirtojen päätymisestä verotuksen piiriin.

Resursseja vaikuttavampaan tekemiseen

Vuoden 2022 lopulta alkaen toiminnan muutoksen keskiössä ovat pakollisen työn vähentäminen ja asiantuntijaosaamisen vahvistaminen. Pakollisella työllä tarkoitetaan tässä sellaisia Verohallinnon asiakkaiden asiointitarpeesta tai verotuksen toimittamisesta ja siihen liittyvästä selvittelystä muodostuvia tehtäviä, jotka Verohallinnon on lakisääteisesti hoidettava, mutta joiden tarpeeseen Verohallinto voi vaikuttaa vähentävästi. Vähentynyt asiointitarve on asiakkaan vaivaa ja Verohallinnon työtä säästävä kaikkia osapuolia hyödyttävä tilanne, jossa voimme kohdentaa vapautuvat resurssimme verokertymän turvaamisen kannalta vaikuttavampaan tekemiseen.

Pakollisen työn vähentäminen -hanke on Verohallinnon yksikköraajat ylittävä strateginen yhteinen ponnistus, jossa tavoitellaan 300 henkilötyövuoden vähennystä pakollisesta työstä vuoden 2024 loppuun mennessä, sekä varmistetaan vapautuneiden resurssien uudelleen kohdentaminen vaikuttavampaan tekemiseen. Hankkeen onnistumisen kannalta tulevan automaatiolainsäädännön ratkaisut sekä Verohallinnon tietojen saantioikeuksien turvaaminen jatkossa ovat avainasemassa.

5.2 Mittarit ja tavoitteet

Seuraamme onnistumistamme ja kehitämme toimintaamme seuraavilla mittareilla ja tavoitteilla:

Mittari	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Tavoite 2022	Toteuma 2022
Oikea-aikaisesti maksettujen verojen osuus (%) ¹⁾	91	93	≥ 92	93
Arvonlisäveron verovaje (%) ²⁾	3	3	-	-

1) Vuoden 2020 toteumassa ei ole mukana Tullilta siirtyneet auto- ja valmisteverot.

2) Arvonlisäveron verovaje on arvioitu Verohallinnon kehittämällä verovalvonnan tuloksiin perustuvalla laskentamenetelmällä.

5.3 Case: Harmaan talouden tarkastukset kohdistettiin väärin toimiviin

Suomessa tehdään pimeää työtä vuosittain arviolta 900–1 400 miljoonan euron edestä. Pimeän työn vuoksi veroja ja sosiaalivakuutusmaksuja jää maksamatta vuosittain noin 300–480 miljoonaa euroa. Tämä on pois yhteiskunnan rahoituksesta.

Verohallinto käyttää monia erilaisia työkaluja harmaan talouden estämiseen ja verorikosten selvittämiseen.

Tehokkainta on, jos voimme ehkäistä harmaata taloutta jo ennalta. Viestimme erityisesti työelämään siirtyville nuorille ja maahanmuuttajille siitä, mitä haittaa harmaasta taloudesta on ja kuinka toimia oikein.

Tärkeää on myös petollisen toiminnan tehokas keskeyttäminen. Tämä tasoittaa tietä yritysten väliselle terveelle kilpailulle.

Valvomme yritysten rekisteröintejä ja niiden ilmoittaman tiedon oikeellisuutta. Vuonna 2022 estimme perusteettomia ennakkoperintä- ja arvonlisäverorekisteröintejä ja poistimme rekistereistä 1 660 niihin kuulumatonta toimijaa. Laivanrakennustoimialalla voimaan tuli veronumeroita koskeva laki, joka toi alan ulkomaisia työntekijöitä Verohallinnon rekistereihin.

Merkittävässä roolissa on myös verotukseen vaikuttavien tietojen vaihto sekä Suomen sisällä että kansainvälisesti, esimerkiksi eri maiden verohallintojen välillä. Vuoden aikana uudistettiin lukuisia viranomaisten välistä tietojenvaihtoa koskevia säännöksiä.

Verotarkastuksia kohdistamme niihin toimijoihin, joihin liittyy merkittäviä veroriskejä. Vuonna 2022 teimme harmaan talouden torjunnassa 610 verotarkastusta. Saimme kohdistettua tarkastukset hyvin niihin, jotka toimivat väärin: tarkastuksista toimenpiteitä aiheutti 91 prosenttia (2021: 94 %) ja rikosilmoitusharkintaan eteni 87 prosenttia (2021: 86 %). Harmaan talouden tarkastusten perusteella maksuunpantiin noin 70 miljoonaa euroa veroja.

6 YHTEISTYÖ JA KUMPPANUUDET



YK:n kestävän kehityksen tavoite 17 eli yhteistyö ja kumppanuus merkitsee meille strategisesti tärkeää tavoitekokonaisuutta ja toimintatapoja.

Kehitämme palvelujamme yhteistyössä asiakkaidemme ja sidosryhmiemme kanssa: kuuntelemme asiakkaitamme, pyrimme ennakoimaan heidän tarpeitaan ja vastaamaan niihin. Yhdessä voimme varmistaa vaivattoman veroasioinnin.

Tavoitteenamme on olla aktiivinen toimija yhteiskunnassa. Toimimme valtionhallinnon yhteisten periaatteiden mukaan suomalaisen yhteiskunnan hyväksi. Olemme mukana julkisten palvelujen rakentamisessa ja kehittämisessä ja toimimme aktiivisesti osana verotuksen ekosysteemiä.

Vaikutamme myös kansainvälisessä verotusyhteistyössä ja tiedonvaihdossa. Tuemme keskinäistä tietojenvaihtoa sekä jaamme teknologista osaamista. Meillä on verotukseen liittyviä kehitysyhteistyöprojekteja Afrikassa.

6.1 Tavoitteena toimivampi yhteiskunta

Teemme yhteistyötä sidosryhmiemme kanssa kuuntelemalla heidän tarpeitaan ja tavoitteitaan sekä osallistamalla heitä palvelujemme kehittämiseen. Vuoden aikana meillä oli satoja yhteistyötapaamisia, joista eniten Kelan, Digi- ja väestötietoviraston sekä Suomen Yrittäjien kanssa. Pidempiaikaisia verkostoja ja hankkeita muiden organisaatioiden kanssa oli käynnissä 58.

Sidosryhmäyhteistyöllä pyrimme myös vaikuttamaan siihen, että verotuksen digitalisaatioastetta ja automaatiota saataisiin nostettua ja että lainsäädäntö tukisi sujuvaa verotusta.

Yhteiskehittämistä ekosysteemeissä

Ekosysteemeillä tarkoitetaan yksityisten palveluntuottajien ja viranomaisten muodostamia palvelukokonaisuuksia. Olemme aktiivisesti mukana ekosysteemeissä, joihin verotus liittyy. Ekosysteemityömme tavoitteena on yhdessä muiden toimijoiden kanssa rakentaa asiakkaillemme heidän tilanteisiinsa sopivia saumattomia ja sujuvia palveluita.

Kuolinpesän asioinnin helpottaminen ja yrityksen digitalouden kehittäminen ovat esimerkkejä ekosysteemeistä, joissa kehitämme ratkaisuja ja palveluita yhdessä muiden organisaatioiden kanssa. Ideana on rakentaa palvelut asiakkaan lähtökohdista niin saumattomiksi, että tarve viranomaisasiointiin olisi hyvin pientä tai olematonta. Viranomaisten yhteistyötä vauhdittaa valtiovarainministeriön luotsaama Digikompassi.

Tuloksellista yhteisvalvontaa muiden viranomaisten kanssa

Teemme harmaan talouden torjunnassa aktiivista yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa. Vuonna 2022 valvoimme moniviranomaisyhteistyönä

yhteensä 721 taksi-, rakennus- ja festivaalialan toimijaa. Teemme myös jatkuvaa yhteistyötä rakentamalla erilaisia ennalta estäviä toimintamalleja harmaan talouden torjumiseksi.

Harmaan talouden ja talousrikollisuuden torjunnan toimenpideohjelman 2020–2023 hankkeista Verohallinnon kannalta erityisen merkittävä oli identiteettien väärinkäytöksiä ja palautuspetoksia koskeva hanke. Sen myötä kehitimme kyvykkyyttämme havaita väärinkäytöksiä aiempaa tehokkaammin. Hanke toi myös esiin rekisteröintiin ja rekisteriviranomaisten toimintaan liittyviä haasteita ja kehittämistarpeita. Jatkohankkeessa (ns. ID2-hanke) kokosimme eri viranomaisten ja ministeriöiden kanssa yhteen ulkomaalaisen työvoiman rekisteröinnin nykytilan, riskit ja haasteet sekä ehdotimme niihin korjaustoimia.

Osana toimenpideohjelmia käynnistimme myös vakuutuskuorien valvontahankkeen sekä valmistelimme aggressiivisen verosuunnittelun tutkimustoimintaa riippumattomien tutkimusorganisaatioiden kanssa.

Selvitysyksiköstä tietoa harmaasta taloudesta

Harmaan talouden selvitysyksikkö (HTSY) tutkii ilmiöselvityksissään harmaan talouden ilmiöitä, vaikutuksia ja torjuntaa sekä arvioi lainsäädännön vaikuttavuutta. Ilmiöselvitykset tukevat valvonta- ja lupaviranomaisten tehtäviä.

Julkaisimme laajat pimeään työn määrää koskevat ilmiöselvitykset. Kokonaisuudessaan ilmiöselvityksiä, lausuntoja ja muita tiedon tuottamistehtäviä valmistui vuoden aikana 150.

Viranomaistehtävien tueksi tuotettavan digitaalisen velvoitteidenhoitoselvityspalvelun kysyntä pysyi korkealla tasolla (700 000 pyyntöä). Lakimuutosten seurauksena palvelun käyttäjien määrä kasvoi seitsemällä, ja vuoden lopussa palvelu tuki 36 viranomaistehtävää. Selvitysyksikön koordinoima viranomaisten tilannekuvatoiminto tuotti 59 ajankohtaista julkaisua Harmaa talous & talousrikollisuus -sivustolle.

Kansainvälistä yhteistyötä

Olimme mukana yli 140:ssä säännöllisesti kokoontuvassa kansainvälisessä työryhmässä ja projektissa. Yhteistyöfoorumeita olivat mm. OECD, EU, IOTA (Intra-European Organisation of Tax Administrations) sekä pohjoismainen Nordisk Agenda.

OECD:ssä painopisteenä oli kansainvälisen yritysverotuksen uudistamishanke sekä verohallintojen tulevaisuuden toimintatapa Tax Administration 3.0. Osallistuimme aktiivisesti molempiin hankkeisiin. EU jatkoi mm. CESOP-järjestelmän (Central Electronic System of Payment information) toteutusta, ja me toimimme toteutusta tukevan Expert teamin puheenjohtajana. EU:n suuryrityksille luotu rajat ylittävä riskianalyysi ETACA (European Trust and Cooperation Approach) siirtyi kesällä 2022 pilotointivaiheeseen.

Kansainvälisen harmaan talouden torjunnan saralla osallistuimme mm. ammattimaisia avustajia koskevaan OECD:n alatyöryhmään ja johdimme yhteispohjoismaisen korruption tunnistamiskoulutuksen laatimista.

Vuonna 2018 alkanut kehitysyhteistyöhanke Tansanian verohallinnon kanssa päättyi joulukuussa, mutta yhteistyö jatkuu uudessa hankkeessa 2023–2026. Aloitimme vuoden lopulla uuden kehitysyhteistyöhankkeen Kenian verohallinnon kanssa. Kehitämme tässä kolmivuotisessa hankkeessa Kenian verohallinnon asiakasrekisteröintiä. Jatkoimme myös Kyproksen verohallinnon tukemista valmisohjelmiston toteutuksessa.

6.2 Case: Viestintäkampanja nuorille ja työelämään tuleville

Olemme viime vuosina tehneet Suomen työmarkkinoille tuleville kohdennettua viestintää, jolla pyrimme lisäämään ymmärrystä verojen maksamisen merkityksestä. Kerromme perinteisestä viranomaisviestinnästä poikkeavalla tavalla siitä, miksi veroja kannattaa maksaa. Viestintähanke on osa valtioneuvoston harmaan talouden ja talousrikollisuuden torjunnan toimenpideohjelmää, ja se jatkuu vuoden 2023 loppuun.

Vuonna 2021 loimme Happy Taxpayer -konseptin. Suoratoistopalvelua muistuttavalla [verkkosivustolla](#) verorahojen käyttökohteisiin pääsee tutustumaan elokuvilta näytävien nimikkeiden kautta. Uudenlainen konsepti on saanut hyvää palautetta myös kansainvälisesti.

Vuoden 2022 aikana teimme yhteistyötä kuuden sosiaalisen median vaikuttajan kanssa. He avasivat omilla kanavillaan verovarojen käyttöä esimerkiksi äitiyspakkausten, neuvolan ja maksuttomien oppikirjojen kautta. Videoita katsottiin vaikuttajien omilla ja Verohallinnon kanavissa yhteensä noin 600 000 kertaa.

Konsepti tuotiin myös uudelle kanavalleme TikTokiin, jossa olemme vahvistaneet vuorovaikutusta erityisesti nuorten sosiaalisen median käyttäjien kanssa.

Teimme TikTokiin kaksi videota ”verot on/off” -liukukytkinteemalla. Toimme esiin näkökulman siihen, mitä näyttäisi, jos verovaroin kustannetut palvelut, kuten ulkoliikuntapaikat ja kirjastot yhtäkkiä katoaisivat. Videoita katsottiin eri kanavissa yhteensä 112 000 kertaa.

7 VASTUULLISUUDEN JALANJÄLKI

Toiminnan jalanjälki muodostuu negatiivisista ekologisista, sosiaalisista ja taloudellisista vaikutuksista, joita organisaation olemassaolosta ja toiminnasta aiheutuu toimintaympäristöön. Vastuullisuusyhtymme yhtenä tavoitteena on pyrkiä minimoimaan tällaiset negatiiviset vaikutukset.

Valtionhallinnon vastuullisuusraportoinnin ohjeistuksen mukaisesti kerromme myös henkilöstöstämme tässä yhteydessä.

7.1 Huolehdimme työntekijöistä ja ympäristöstä

Verohallinnon henkilötyövuosien määrä kasvoi 113 henkilötyövuodella, ja oli yhteensä noin 5 126 henkilötyövuotta (2021: 5 013). Henkilötyövuosia kasvatti erityisesti voimakas panostuksemme muutosverotuksen varastojen purkuun määräaikaisen henkilöstön avulla. Myös positiivisen luottotietorekisterin valmisteluun tarvittiin lisähenkilöstöä.

Vahvistamme asiantuntijaosaamistamme ennustettuun eläköitymispoistumaan nähden etupainotteisella asiantuntijoiden rekrytoinnilla ja kouluttamisella. Toteutamme rekrytoinnit etukäteen ennen varsinaisia eläköitymisiä. Järjestelyllä haluamme varmistaa osaavat tekijät yhä vaativampiin tehtäviin.

Vuosien 2023–2024 aikana rekrytoimme noin 130 korkeakoulutettua henkilöä eri aihealueille kohdentuviin koulutusohjelmiin strategisen henkilöstösuunnitelman osoittamien tarpeiden mukaan. Osana koulutusta kohdennamme resursseja myös ruuhkautuneisiin asiakasaloitteisiin tehtäviin. Tämä mahdollistaa jatkossa asiakasaloitteisista tehtävistä suoriutumisen tavoitteiden mukaisesti.

Henkilöstön hyvinvointi on meille tärkeää

Työtyytyväisyysmittauksessa (VMBaro) tuloksemme oli ennätystasolla eli 3,77 (2021: 3,70). Kyselyn kaikilla osa-alueilla oli tapahtunut pientä positiivista kehitystä.

Sairauspoissaoloissa oli havaittavissa yleisen linjan mukaisesti kasvua lyhyissä poissaoloissa johtuen koronasta sekä tavanomaisten infektiotautien lisääntymisestä koronan jälkeen.

Edellytämme henkilöstön tasa-arvoista ja yhdenvertaista kohtelua kaikessa toiminnassamme. Päivitämme tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmamme yhdessä henkilöstömme kanssa kahden vuoden välein. Vahvistamme viestinnällä henkilöstömme tietoisuutta ja osaamista suunnitelman tavoitteista ja seurannasta. Lisäksi tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden teemat ovat mukana uusien työntekijöidemme perehdytyksessä.

Teemme turvallisuuden yhdessä

Kehitämme Verohallinnon palvelujen toimintavarmuutta sekä jatkuvuutta ennakoivasti ja turvallisuusnäkökulmat huomioiden.

Käytämme päätöksenteon tukena turvallisuustilannekuvaa, jossa hyödynnämme niin sisäisiä kuin ulkoisiakin tietovirtoja mahdollisimman kattavasti. Tehostaaksemme turvallisuushäiriöihin reagointia laajensimme tietoturva- ja turvallisuusvalvomoidemme palvelut ympärivuorokautisiksi.

Olemme myös panostaneet riskienhallintaan sekä yksikkö- että verohallintotasolla. Loimme yhteisen riskirekisterin, jotta voimme paremmin tunnistaa riskejä ja parantaa resilienssikykymme.

Jokaisella verohallintolaisella on tärkeä rooli toimintaympäristömme turvallisuuden rakentamisessa. Tekemämme kyselyn perusteella henkilöstön kokemus turvallisuusasioidemme hoidosta oli kouluarvosanoilla mitattuna lähes kiitettävällä tasolla (arvosana 8,8).

Järjestimme yli 130 henkilöstön turvallisuusosaamista kehittävää koulutusta, infoa ja harjoitusta, joihin osallistui yli 3 000 henkilöä. Jatkovasti käynnissä olevaan tietojenkalastelukoulutukseen osallistui 86 prosenttia henkilöstöstämme.

Hiilijalanjälki on pysynyt viime vuoden tasolla

Olemme laskeneet hiilidioksidipäästöjämmme vuodesta 2010 alkaen, jolloin liityimme WWF:n Green Office järjestelmään. Green Office -toiminnan tarkoituksena on ympäristönäkökulmien huomioon ottaminen arjessa, niistä viestiminen sekä vuotuinen hiilijalanjäljen laskeminen ja raportointi.

Verohallinto on sitoutunut vuosien 2017 ja 2025 välillä vähentämään

- sähkönkulutusta 7,5 %
- paperinkulutusta 30 %
- virkamatkoja 32 %
- jätemääriä 18 %

Verohallinnon hiilijalanjälki vuodelta 2022 oli 3 999 tCO₂ (2021: 3 929 tCO₂), joka koostui energian, paperin, jätteiden sekä virkamatkojen aiheuttamista CO₂-päästöistä. Vaikka päästöt hieman nousivat poikkeuksellisen korona-ajan jälkeen, pitkän aikavälin trendi on ollut laskeva.

Toimitilojen käytön vähentyminen korona-ajan ja etätöiden lisääntymisen vuoksi näkyi pienentyneenä sähkön ja lämmön kulutuksena. Myös valtakunnallinen Astetta alemmas -kampanja vaikutti lämmön ja sähkön käytön vähentymiseen.

Paperin kulutuksemme laski vuoden aikana. Kirjepostitusten määrä väheni n. 750 000 kappaleella ja painopaperi väheni neljä prosenttia. Toimistolla työskenneltiin kuitenkin enemmän kuin vuonna 2021, mikä näkyi jätemäärän lisääntymisenä (+31 %).

Virkamatkustus lisääntyi huomattavasti hiljaisimmasta koronavuodesta 2021, ja tämä näkyi selvänä CO₂-päästöjen nousuna. Lentomatkustus lisääntyi 3 700 matkalla ja junamatkoissa lisäystä oli 8 600 matkaa. Valtion matkustusääntö ohjaa meitä käyttämään junaa lyhyiden lentojen sijaan.

Poimintoja vuodelta 2022

- 260 520 virka-autoilla ajettua kilometriä
- 4 523 lentomatkaa
- 162 730 tulostuspapereita
- 745 000 kirjepostia edellisvuotta vähemmän
- 2 313 henkilötyövuotta etätöitä (työskentelimme 45 prosenttisesti kotona)

7.2 Mittarit ja tavoitteet

Seuraamme onnistumistamme ja kehitämme toimintaamme seuraavilla mittareilla ja tavoitteilla:

Hilidioksidipäästöjen muutos (CO₂-indeksi, vertailukohtana vuosi 2017)

Mittari	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Virkamatkat	100	118	131	19	11	58
Paperinkulutus	100	109	83	80	67	65
Energiankulutus	100	103	92	61	57	44
Jättemäärät	100	109	105	80	68	89
Yhteensä	100	107	98	56	50	51

Mittari	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Tavoite 2022	Toteuma 2022
Työtyytyväisyys (VMBaron kokonaisindeksi, 1–5)	3,76	3,70	≥ 3,70	3,77
Työnantajakuva ja arvot, VMBaro	4,08	4,03	≥ 4,05	4,08

7.3 Case: Julkishallinnon yhteiskäyttöiset asiakaspalvelu- ja työskentelytilat yleistymässä

Asiakkaiden käynnit niin Verohallinnon kuin muidenkin viranomaisten toimipisteissä vähenevät samaan tahtiin, kun digitaaliset palvelut ja kansalaisten digitaidot kehittyvät. Käyntiasiointimahdollisuus pitää kuitenkin turvata niille, jotka eivät pysty tai osaa hyödyntää digitaalisia palvelukanavia.

Olemme mukana valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa, jonka tavoitteena on koota käyntiasiointia julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja tiivistää valtionhallinnon toimitilaverkkoa. Kun eri

viranomaisten käyntiasiointi kootaan yhteisiin tiloihin, pystymme paremmin ylläpitämään palveluverkkoa ja laajentamaan pisteiden palvelutarjontaa.

Yhteisten asiakaspalvelutilojen yhteyteen luodaan lisäksi työskentelytiloja uudistukseen osallistuvien organisaatioiden henkilökunnalle. Toimistolla työskentely on vähentynyt etätöiden myötä ja näin saamme toimistotilat tehokkaampaan käyttöön.

Vuoden 2022 aikana valmisteltiin palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen ensimmäisten yhteisten asiakaspalvelu- ja toimistotilojen käyttöönottoa Lahdessa ja Lappeenrannassa. Laajempi siirtyminen valtion yhteisiin työympäristöihin toteutetaan vaiheittain vuoteen 2030 mennessä.

Lisäksi useilla paikkakunnilla Verohallinnon tilat muuttuivat yhteisiksi työympäristöiksi, kun kumppanivirastomme (mm. Digi- ja väestötietovirasto, Maanmittauslaitos, Kela) muuttivat samoihin tiloihin kanssamme.

8 VASTUULLISUUSRAPORTOINTI

Olemme kehittäneet vastuullisuusraportointiamme ja vastuullisuustyötämme Valtiokonttorin ohjeistusta ja hyviä käytäntöjä hyödyntäen. Tämä raportti on laadittu valtionhallinnon yhteisen raportointikehyksen mukaisesti. Toteutamme vastuullisuusraportoinnin erillään kirjanpitoyksiköiden tilinpäätöksestä. Julkaisemme raportin vuosittain.

Kuluneena vuonna nostimme vastuullisuuden entistä näkyvämmiin osaksi Verohallinnon strategisia tavoitteita. Kehitimme raportin sisältöjä eteenpäin ja otimme raporttiin toiminnallemme mitattavia tavoitteita ja niiden toteutumaa. Sisällön koostamisessa olemme hyödyntäneet tietoja toiminta- ja taloussuunnitelmasta, tilinpäätöksestä, henkilöstökertomuksesta, Green Office -raportista sekä kansainvälisen toiminnan raportista.

Julkaisemme vuotta 2023 koskevan raportin keväällä 2024.

Lisätietoja vastuullisuusraportista: viestinta@vero.fi