



2.6.2026

Verohallinto

Valtiovarainministeriön kannanotto vuoden 2025 tilinpäätöksestä

Valtiovarainministeriö antaa valtion talousarviosta annetun asetuksen (1243/1992) 66 i §:n mukaisen perustellun kannanottonsa Verohallinnon vuoden 2025 tilinpäätöksestä.

Tilinpäätöskannanoton perustana ovat viraston tilinpäätös, joka sisältää toimintakertomuksen, sekä siitä annettu valtionalouden tarkastusviraston tilintarkastuskertomus.

Ministeriön yleisarvio Verohallinnon tuloksellisuudesta ja tavoitteiden saavuttamisesta on **erinomainen** (asteikko: erinomainen, hyvä, tyydyttävä, välttävä, heikko).

Virasto on saavuttanut tulossopimuksessa vuodelle 2025 asetetut tulostavoitteet pääosin. Verohallinnolle tulossopimuksessa asetetuista 16 tavoitteesta 14 toteutui täysin, yksi osittain ja yksi ei toteutunut.

Valtionalouden tarkastusviraston tilintarkastuskertomuksessa ei ollut virastolle huomautuksia tuloksellisuuden kuvaukseen tai kirjanpidon ja laskentatoimen järjestämiseen liittyen. Tarkastuksen mukaan Verohallinto on noudattanut talousarviosäännöksiä eikä tarkastusvirastolle ole olennaista huomautettavaa virastolle. Vuoden 2025 tilintarkastuksen osana Valtionalouden tarkastusvirasto tarkasti yhteisöverotuksen automaattista päätöksentekoa ja kontroleja ja antoi automaattiseen päätöksentekoon ja sisäiseen valvontaan liittyen kahdeksan suositusta.

1. Arvio tuloksellisuudesta ja sen kehityksestä sekä asetettujen tulostavoitteiden toteutumisesta

Viraston toiminnallinen tehokkuus on pysynyt aiemmalla erittäin hyvällä tasolla. Toimintameno säästöjen takia palvelukyky on hienoisesti laskenut, mikä ei kuitenkaan olen laskenut asiakastytyvyyttä, joka on pysynyt korkealla tasolla. On hyvä, että Verohallinto on sopeuttanut toimintaansa ja parantanut tuottavuuttaan. Nettomenot pienenevät ja siirtomäärärahakanta kasvoi huomattavasti, mikä tukee tulevien vuosien toiminnan sopeuttamista laskevaan määrärahatasoon

Vuoden 2025 tulossopimuksessa Verohallinnolle oli asetettu 15 numeerista tavoitetta ja yksi sanallinen tavoite. Tavoitteista 14 toteutui täysin, yksi osittain ja yksi ei toteutunut. Tulostavoitteeksi asetetuista 11 kehittämishankkeesta 7 eteni tavoitteiden mukaisesti.

Tavoite henkilöstön sairaspöissaolujen määrän vähentämisestä ei toteutunut ja sairaspöissaolopäivien määrä henkilötyövuotta kohden säilyi aiempien vuosien verrattain korkealla tasolla. Puhelinasiointin sujuvuus verokorttiasioissa ei ollut tavoitellulla tasolla, sillä puhelinpalvelun henkilöstön määrä pieneni. Toimintamenosäästöjen kohdentamisesta puhelinpalveluun sovittiin yhdessä valtiovarainministeriön kanssa keväällä 2025, mistä syystä on katsottu, että tavoite on saavutettu osin.

1.1. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Verohallinto saavutti täysin kaikki viisi tulossopimuksessa asetettua numeerista yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tavoitetta. Asiakkaiden osuus, joiden mielestä valvonta on tehokasta, ylitti tavoitetason. Niiden asiakkaiden osuus, jotka luottavat Verohallintoon laski hienoisesti kahdella prosenttiyksiköllä mutta on edelleen tavoitellulla hyvällä tasolla. Virasto saavutti tavoitteet niin ikään mittareilla uusien verovelkojen osuus verovelkojen kokonaismäärästä, oikea-aikaisesti maksettujen verojen osuus sekä oikea-aikaisesti saatujen veroilmoitusten osuus. Verohallinto saavutti myös kaikki neljä talousarvioon kytkettyä tavoitetta, jotka tukevat valtiovarainministeriön hallinnonalan yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tavoitteita.

1.2. Toiminnallinen tuloksellisuus

Virasto saavutti tuottavuuteen ja taloudellisuuteen liittyvät tavoitteensa täysin. Verohallintoon kohdistettujen valtionhallinnon toimintamenosäästöjen myötä virasto on käynnistänyt toimenpiteitä tuottavuuden parantamiseksi. Henkilöstön työajan käyttöä tehostettiin. Verotus- ja palvelutehtävien kokonaistuottavuus kasvoi vuonna 2025 9,6 prosenttia edellisvuoteen verrattuna. Verohallinnon tavoitteena on lisätä veroasioiden hoitamista sähköisissä palveluissa. Asiakaspalvelupisteitä suljettiin, ja puhelinpalvelusta vähennettiin henkilöstöä. Asiakaskontaktien määrä laski 30 prosenttia vuodesta 2024. Suurinta lasku oli OmaVero-viesteissä (-73 %) ja käyntiasioinnissa (-45 %).

1.2.1. Toiminnallinen tehokkuus

Virasto saavutti kaikki neljä toiminnallisen tehokkuuden tavoitetta. Sähköisten tuloveroilmoitusten ja verokorttimuutosten osuudet ylittivät niille asetetut tavoitteet. Verokorttien sähköisyysaste nousi jopa kuusi prosenttiyksikköä edellisvuodesta, mikä on seurausta siitä, että asiakkaita on pyritty ohjaamaan puhelinasiointista

OmaVeron. Lisäksi ennakonperintälakiin tehdyt ja vuoden alusta voimaan tulleet muutokset yhdessä verokorttien peruslaskentaan tehtyjen muutosten kanssa vähensivät merkittävästi asiakkaiden tarvetta tehdä muutosverokortteja, ja näiden määrä väheni jopa lähes kolmanneksella alkuvuodesta.

Operatiivisiin verotustehtäviin käytetystä työajasta verohallintoaloitteiseen tekemiseen kohdentui 35 % työajasta, mikä ylitti asetetun tavoitteen (31 %). Nettomenojen suhde bruttoverokertymään jatkoi pidemmän aikavälin kehitystä ja laski edelleen ollen 0,37 % ja asetettu tavoite (< 0,5 %) saavutettiin. Lasku johtuu bruttoverotulojen 3,1 % kasvusta sekä toimintamenojen säästöistä, joiden seurauksena nettomenot laskivat 8,4 %. Verohallinnon toimintamomentin siirtomäärärahaa kasvoi huomattavasti, kolmanneksella, ollen vuoden 2025 lopussa noin 100 miljoonaa euroa. Kasvu johtui etupainotteisista ja suunnitelmallisista talouden sopeuttamistoimista.

1.2.2. Tuotokset ja laadunhallinta

Virasto saavutti tuotosten ja laadunhallinnan tavoitteensa pääosin, ja neljä viidestä tulostavoitteesta saavutettiin. Suunnittelemattomia käyttökatkoja ei ollut sähköisessä asiointissa, asiakkaat kokivat asiointin OmaVeron ilmoituksilla ja hakemuksilla pääosin helpoksi ja puhelinasiointiin tyytyväisten osuus ylitti tavoitteen vähintään 70 % vastanneista reilusti ollen 88 % vastanneista. Verokorttipuheluiden vastausprosentti jäi tavoitteeksi asetetusta haarukasta 58–65 % ollen 53 %. Tulostavoitetta oli laskettu edellisvuodesta, ja palvelulinjoille kohdennettiin säästöjen takia aiempaa vähemmän henkilöresursseja. Keskimääräinen jonotusaika oli kuitenkin edelleen hyvin kohtuullinen, noin 6 minuuttia ja 27 sekuntia. Muiden kuin verokorttipuheluiden vastausprosentti 71 % laski edellisvuodesta mutta ylitti kuitenkin asetetun tavoitteen.

1.2.3. Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen

Vuodelle 2025 ei tulossopimuksessa asetettu muita henkilöstövoimavarojen tavoitteita kuin sairauspoissaolojen enimmäismäärä valtion yhteisen työtyytyväisyyskyselyn uudistumisen vuoksi. Uudet tavoitemittarit ja niiden seuranta ovat käytössä vuodesta 2026 alkaen. Verohallinto ei saavuttanut sairauspoissaoloja koskevaa tavoitetta. Sairauspoissaolojen määrä pysyi edellisvuosien tasolla ollen 9,6 päivää henkilötyövuotta kohden. Sairauspoissaolojen korkea määrä johtuu useista erittäin pitkistä sairauspoissaoloista. Lyhyiden sairauspoissaolojen määrä laski hieman, mutta pitkien yli 10 päivän sairauspoissaolojen määrä kasvoi.

Uuden HenkilöstöBaro-kyselyn tulosten perusteella työtyytyväisyys on hyvällä tasolla, ja kyselyn vastausprosentti nousi edellisvuodesta ollen 86 prosenttia.

Verohallinto sopeutti toimintaansa vuonna 2025 vastaamaan tulevien vuosien matalampiin määräraha-kehityksiin, ja Verohallinnon henkilötyövuosien kokonaismäärä laski vuoden 2024 yhteistoimintaneuvottelujen seurauksena lähes 13 prosentilla edellisvuodesta. Henkilöstöä vähennettiin erityisesti määräaikaisesta henkilöstöstä, ja toiminnallisesti vähennys kohdistui erityisesti henkilöasiakkaiden neuvontapalveluihin. Määräaikaisen henkilöstön osuus on pienentynyt kahden tilikauden aikana noin 15 prosentista vuoden 2025 noin kolmeen prosenttiin. Vuoden 2024 yhteistoimintaneuvottelujen myötä irtisanotut palvelussuhteet päättyivät 2025. Irtisanomisten myötä vuonna 2025 korvausrekrytointeja ei juurikaan tehty ja kausityöntekijöiden määrä oli normaalia alhaisempi. Henkilötyövuosimäärä putosi vuoden aikana suunniteltua enemmän 633 henkilötyövuodella ja on nyt hie- man alle todellisen tarpeen, mikä ei ole toivottavaa.

Verohallinnon toiminnan digitalisoitumisen ja automaation hyödyntämisen myötä henkilöstörakenne on viime vuosina kehittynyt manuaalisista käsittelytehtävistä kohti asiantuntijatehtäviä. Trendi jatkui myös vuonna 2025 ja vuoden lopussa henkilöstöstä 54 % työskenteli asiantuntijatehtävissä. Vuonna 2020 vastaava luku oli 42 %. Rutiininomaisten tehtävien vähentyessä on tärkeää, että Verohallinnolla on käytettävissä riittävästi ja laaja-alaista asiantuntijaosaamista.

1.3. Muut asiat

Tulossopimuksessa seurattavaksi sovitusta 11 merkittävimmästä Verohallinnon kehittämishankkeesta 7 saavutti niille asetetut tavoitteet täysin. Tavoitteiden mukaisesti etenivät Ennakkoperinnän uudistaminen, Tulorekisterin käyttövarmuuden turvaaminen, Positiivisen luottotietorekisterin perustaminen, Tekoälyn hyödyntäminen Verohallinnossa, Verotuksen GenTax-valmisohjelmiston versionvaihto sekä Verohallinnon osuus Yrityksen digitalous-hankkeessa. Verotuksen maksuviitteen käytön uudistuksen hanke saatettiin suunnitellusti loppuun ja se saavutti sille asetetut tavoitteet.

Kolme hanketta saavutti niille asetetut tavoitteet osin: Konesalisiirto, GenTax pilvisiirto sekä perintöverotuksen digitalisointi Edesmenneen omaisen asioiden vai- vaton hoito -hankkeessa. Kiinteistöveron arvostamisuudistuksen lainsäädäntö- hanke ei edennyt suunnitellusti Verohallinnosta riippumattomista syistä.

Verohallinto on edistänyt valtiovarainministeriön hallinnonalan ja toimialan varau- tumista ja saavutti varautumiseen liittyvät tavoitteet. Valmiussuunnitelmaan liitty- vät kehityssuunnitelman toimenpiteistä osa ajoittuu seuraaville vuosille.

Tulossopimuksen liitteessä on asetettu tavoitteita Tulorekisteriyksikön toiminnalle. Tulorekisteriyksikkö onnistui toimintavuoden 2025 perustoiminnassa hyvin. Seitsemästä tulossopimuksen mittaritavoitteesta neljässä tavoite saavutettiin täysin. Molempien yksikön vastuulla olevien erillisrekisterien, tulorekisterin ja positiivisen luottotietorekisterin, toiminnalle asetetut asiakaspalvelun saatavuuden tavoitteet

saavutettiin. Tulorekisterin osalta myös asiakaspalvelun tyytyväisyyden ja järjestelmän saatavuuden tavoitteet saavutettiin, mutta positiivisen luottotietorekisterin osalta näistä tavoitteista jäätin. Positiivisen luottotietorekisterin asiakaspalvelun tyytyväisyydelle asetetusta tavoitteesta jäätin, mikä johtui toimintakertomuksen muun muassa vuoden 2025 alkuun ajoittuneesta asiakaspalvelun ruuhkautumisesta hetkellisesti. Lisäksi positiivisen luottotietorekisterin saatavuuden tavoitteesta jäätin. Toimintavuodelle 2025 ajoittui yksi ennakoimaton yli neljä tuntia kestänyt katko, joka johtui julkaisun yhteydessä tulleista ongelmista.

Verohallinnon tulossopimuksen liitteessä on asetettu tavoitteita myös Veronsaajien oikeudenvallontayksikön (VOVA) toimintaan. VOVA saavutti osittain oikeudellisen vaikuttavuuden tulostavoitteensa. Kuudesta mittaritavoitteesta kolmessa saavutettiin tavoitetaso. Tulostavoite toteutui korkeimman hallinto-oikeuden julkaisemien päätösten osuudessa niistä verovelvollisen valituksista, joissa VOVA on puoltanut valituslupaa. Oikeudenvallontayksikkö ei saavuttanut KHO:n valituslupa- ja julkaisutavoitetta eikä tavoitetta KHO:n julkaisemista verotusta koskevista ratkaisuksista, jossa VOVA on jossain veroprosessin vaiheessa ollut muutoksenhakijana. Siltä osin kuin korkein hallinto-oikeus ei myöntänyt oikeudenvallontayksikölle valituslupaa tai julkaissut valitukseensa antamaansa ratkaisua, korkein hallinto-oikeus ei nähnyt asiassa olevan oikeudenvallontayksikön esittämällä tavalla valitusluvan myöntämisen tai ennakkopäätöksen antamisen perusteita. Oikeudenvallontayksikön antamien vastineiden käsittelyajat pysyivät hyvällä tasolla. Yksikkö alitti oikaisulautakunnalle tai hallinto-oikeudelle antamien vastineiden keskimääräisen käsittelyaikatavoitteen sekä korkeimmalle hallinto-oikeudelle antamien vastineiden keskimääräisen käsittelyaikatavoitteen.

2. Käytettyjen tuloksellisuuden raportoinnin perusteiden asianmukaisuus ohjauksen ja tulosvastuun kannalta sekä ministeriön kanta kehittämistarpeista

Virasto on raportoinut tilinpäätöksessään tulossopimuksen tavoitteiden toteutumisesta pääosin kattavasti. Tilinpäätös antaa hyvän kuvan viraston toiminnasta, ja tulossopimuksen tavoitteiden toteutumisesta on esitetty selkeä yhteenvetotaulukko ja siitä on raportoitu lisäksi sanallisesti.

3. Toimenpiteet, joihin viraston on tarpeen ryhtyä tilinpäätöksen johdosta ja tuloksellisuuden parantamiseksi

Verohallinnon tuloksellisuus on pääosin erinomaisella tasolla. Tehokkaaseen ja uskottavaan verovalvontaan tulee jatkossakin panostaa verotulojen turvaamiseksi ja verovajeen pienentämiseksi. Digitaalisen kyvykkyyden kehittämisen ohella Verohallinnon on myös tärkeää huolehtia riittävästä syvällisen verotuksen asiantuntemuksen määrästä organisaatiossa. On tärkeää panostaa siihen, että organisaa-

tion sisällä asiantuntemus syvenee ja laajenee samalla kun tekoälyä hyödynnetään entistä laajemmin. Asiakaskokemus tulee pitää hyvällä tasolla samalla kun toimintaa voimakkaasti kehitetään. Asiakkaiden kokemus Verohallinnon toiminnasta on olennaista luottamuksen ylläpitämisen ja veronmaksuhalukkuuden kannalta.

Valtiovarainministeriö suosittaa noudattamaan Valtiontalouden tarkastusviraston kehoitusta tarkentaa talousarvion toteumalaskelman esitystapaa.

4. Valtiovarainministeriön toimenpiteet tilinpäätöksen johdosta ja tuloksellisuuden parantamiseksi

Ministeriö jatkaa edelleen strategisen tulosohjausmallin ja tavoiteasetannan kehittämistä. Ministeriö pyrkii tukemaan virastoa toiminnan tehostamisessa ja tuottavuushyötyjen saavuttamisessa. Valtionhallinnon tuottavuusohjelman virastoille asettamat säästövaatimukset huomioidaan tulossopimuksissa. Säästötoimien kohdennuksessa tulisi välttää heikentäviä vaikutuksia verokertymään ja verovelvollisten veronmaksumoraaliin. Valtiovarainministeriö pyrkii sujuvaan yhteistyöhön Verohallinnon kanssa myös varautumisasioissa. Vuodelle 2026 Verohallinnon tulossopimuksen tavoitteisiin on sisällytetty aiemmin sopimuksen liitteissä seurattavina olleet Tulorekisteriä ja Positiivisen luottotietorekisteriä sekä Veronsaajien oikeudenvilvontayksikköä koskevat tavoitteet. Näitä tullaan seuraamaan osana muita tulostavoitteita.

Valtiovarainministeri

Riikka Purra

Valtiosihteeri kansliapäällikkönä

Juha Majanen

Tiedoksi

Valtiovarainministeriö, vero-osasto
Valtiokonttori, tutkiahallintoa.fi
Valtiontalouden tarkastusvirasto

Liite 1.

Verohallinto

Yhteenveto tavoitteiden toteumista

Taulukko 1 Numeeriset tavoitteet

Vaikuttavuus	Toteuma 2023	Toteuma 2024	Tavoite 2025	Toteuma 2025	
Asiakkaiden osuus, joiden mielestä valvonta on tehokasta (%)	90	94	≥ 85	93	K
Uusien verovelkojen osuus verovelkojen kokonaismäärästä (%)	33	33	≤ 35	32	K
Asiakkaiden osuus, joiden mielestä Verohallintoon voi luottaa (%)	91	91	≥ 85	89	K
Oikea-aikaisesti maksettujen verojen osuus (%)	93	93	≥ 93	93	K
Oikea-aikaisesti saatujen veroilmoitusten osuus (%)	92	92	≥ 92	93	K
Tuottavuus					
Sähköisten tuloveroilmoitusten osuus, henkilöasiakkaat (%)	91	91	≥ 88	93	K
Sähköisten verokorttimuutosten osuus (%)	76	79	≥ 85	85	K
Verohallintoaloitteisen tekemisen osuus operatiivisiin verotustehäviin käytetystä työajasta (%)	31		≥ 31	35	K
Taloudellisuus					
Nettomenojen suhde bruttoverotuloihin (%)	0,44	0,42	< 0,5	0,37	K
Palvelukyky ja laatu					
Suunnittelemattomat käyttökatkot sähköisessä asiointissa (päivää)	1	0	0	0	K
Asiointin helppous OmaVeron ilmoituksilla ja hakemuksilla	82	85	≥ 83	85	K
Puhelinasiointin sujuvuus, verokorttipuheluiden vastausprosentti (%)	76	81	58...65	53	E
Puhelinasiointin sujuvuus, muiden kuin verokorttipuheluiden vastausprosentti (%)	79	86	65...70	71	K
Puhelinasiointiin tyytyväisten osuus, kaikki asiakasryhmät, tekstiviestikysely (%)	92	91	≥ 70	88	K
Henkilöstövoimavarat					
Sairauspoissaolot (työpäivää / htv)	9,5	9,6	≤ 8,5	9,6	E

Taulukko 2 Sanalliset tavoitteet

Valtiovarainministeriön ja ministeriön hallinnonalan sekä toimialan varautuminen on kansallisen turvallisuustilanteen edellyttämällä tasolla.	
Tavoite 2025	Toteuma 2025
1. Virasto on tunnistanut oman toimintansa kannalta kriittiset sopimuskumppanit ja varmistanut, että poikkeusolojen toiminnan vaatimukset on huomioitu sopimuksissa. 2. Virasto on päivittänyt valmiussuunnitelmansa vastaamaan hallinnonalan yhteisiä valmiussuunnittelun perusteita. 3. Virasto on käsitellyt yhdessä asiakasorganisaatioiden kanssa niiden toiminnan kannalta tärkeiden viraston tuottamien palvelujen varautumis- ja jatkuvuussuunnitelman.	K

VN/4934/2026-VM-44

Seuraavat henkilöt ovat allekirjoittaneet tämän asiakirjan sähköisesti /

Följande personer har undertecknat denna handling elektroniskt /

This document has been signed electronically by the following persons: