



9.6.2017

Valtiovarainministeriön kannanotto vuoden 2016 tilinpäätöksestä**VEROHALLINTO****1 Yhteenveto vuodelle 2016 asetettujen tavoitteiden toteutumisesta***Toiminnalliset tavoitteet / yhteiskunnallinen vaikuttavuus*

Verohallinnon vuoden 2016 toiminta sujui suunnitelmien mukaan ja asetetut tavoitteet saavutettiin pääosin.

Toiminnallinen tehokkuus

Verohallinnon toiminnan tuottavuus ja taloudellisuus paranivat ja asetetut tavoitteet saavutettiin.

Tuotokset ja laadunhallinta

Asetetut tavoitteet saavutettiin pääosin.

Henkilöstövoimavarojen hallinta

Työtyytyväisyysindeksi parani edellisestä vuodesta. Työtyytyväisyysindeksi 3,58 on valtion keskitasoa korkeampi.

Kokonaisarvosana Verohallinnon onnistumisesta asteikolla 1-5¹ on 4.

¹ Arvosteluasteikko:

5 = tavoite ylitetty

4 = tavoite saavutettu

3 = toteutui osittain

2 = ei toteutunut

1 = ei aloitettu / tavoitteesta luovuttu harkinnan jälkeen

2 Arvio tuloksellisuudesta ja sen kehityksestä ja asetettujen tulostavoitteiden toteutumisesta

Toiminnalliset tavoitteet / yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Valtiovarainministeriö on asettanut Verohallinnolle seuraavat yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet:

- *Huolehditaan verotuksen sujumisesta ja verojen tilittämisestä ilman merkittäviä häiriöitä*
- *Pienennetään verovajetta edistämällä veronmaksuönteisyyttä, antamalla ennakkoivaa ohjausta ja hoitamalla verovalvontaa uskottavasti sekä torjumalla harmaata taloutta ja kansainvälistä veropakoa.*
- *Huolehditaan Verohallintoon kohdistuvan luottamuksen säilymisestä ja edistetään asiakkaiden hallinnollisen taakan vähentämistä ja veromyönteisyyttä.*

Verohallinnon toiminta ja toimintavarmuus

Verohallinto keskittyy strategiansa mukaisesti entistä enemmän toiminnan vaikuttavuuden lisäämiseen, millä tavoitellaan verovajeen pienentämistä ja verotulojen kasvua.

Toimintavarmuuden turvaamiseksi ja ict-kustannusten alentamiseksi Verohallinto korvaa nykyiset tietojärjestelmät valmisohjelmistoratkaisulla vuoteen 2020 mennessä. Valmisohjelmiston ensimmäinen käyttöönotto toteutettiin vuoden 2016 alussa ja toinen käyttöönotto vuoden 2017 alussa. Valmis-ohjelmiston ensimmäiset käyttöönotot ovat onnistuneet kokonaisuutena hyvin ja aikataulussa.

Myös sähköiset palvelut uudistetaan uuden OmaVero – palvelun käyttöönoton myötä. OmaVero – palvelu otettiin käyttöön lahjaverossa syksyllä 2016 ja palvelu korvasi verotili-palvelun vuoden 2017 alusta. Palvelu tarjoaa tulevaisuudessa asiakkaalle näkymän verotuksen kokonaistilanteesta ja kattavan sähköisen asiointikanavan Verohallintoon. Näin helpotetaan asiakkaiden veroasiointia ja mahdollistetaan asiointi aika- ja paikkariippumattomasti.

Verotuksen ja tilityksen aikatauluissa tai sähköisten palveluiden käytössä ei ollut toimintavuoden aikana suunnittelemattomia katkoja. Vuoden lopun verokorttitulosteissa oli noin 300 000 asiakkaaseen vaikuttava virhe. Ottaen huomioon Verohallinnon tekemien hallintopäätösten ja asiakkaiden suuri määrä, verotusjärjestelmän virheellä voi massa-ajojen yhteydessä olla vaikutusta laajaan asiakasjoukkoon. Puhelinasiointinissa menetettyjen puheluiden osuus kasvoi reilusti ja jäi tavoitteesta. Yhteydenottojen määrään vaikutti erityisesti uudet toimintatavat metsätaloudenharjoittajien ilmoittamisessa sekä vuokranantajille lähetetty kysely.

Verohallinnossa toteutettiin onnistuneesti Tullin auto- ja valmisteverotuksen tehtävien ja henkilöstön siirtyminen Verohallinnolle vuoden lopussa. Lisäksi Verohallinto on osallistunut kansallisen tulorekisterin valmisteluun, jossa Verohallinto toimisi palvelun vastuuviranomaisena.

Verovalvonta

Vuoden 2016 aikana Verohallinnossa on jatkettu analyysitoiminnan ja riskiperusteisen verovalvonnan kehittämistä. Tavoitteena on verovalvonnan tehostaminen ja verotuksen vaikuttavuuden lisääminen.

Tuloverotuksen valvonnassa verotettavaan tuloon tehdyt lisäykset vastasivat verotuloina noin 365 miljoonaa euroa. Verotarkastuksen perusteella tehdyt maksuunpanoesitykset olivat veroina 245 miljoonaa euroa. Sekä säännönmukaisen verovalvonnan että verotarkastuksen tuottamat lisäykset olivat edellisvuosia pienemmät. Verotarkastuksia tehtiin yhteensä 4 155, mikä oli hieman edellisvuotta vähemmän. Reaaliaikaisen ja ohjauspainotetun verotarkastusmallin käyttöönotto on muuttanut verotarkastuksen toimintatapoja.

Mallin hyötynä voidaan pitää ennaltaehkäisevyyttä ja asiakaslähtöisyyttä. Myös suuren veroriskin sisältäviin kohteisiin, kuten harmaan talouden kohteisiin, keskitetty tarkastustapa toimii ensisijaisesti uskottavan verovalvonnan välineenä. Harmaan talouden kohteiden tarkastamiseen kohdennetaan edelleen edellisvuosia vastaava määrä tarkastuksen työajasta (33 %). Harmaan talouden toimintaedellytysten ennaltaehkäisemiseksi Verohallinto huolehtii veronumerorekisterin ja verovelkarekisterin ylläpidosta sekä rakennusalan ilmoittamisvelvollisuuden valvonnasta. Viranomaisten toiminnan tueksi laadittujen velvoitteidenhoitoselvitysten määrä on kasvanut vuosittain.

Verohallinnon havainnon mukaan petosyritykset ovat lisääntyneet ja ammattimaistuneet viime vuosina. Verohallinto on kiinnittänyt huomioita erityisesti arvonlisäverovalvonnan toimintatapoihin petosten estämiseksi.

Verohallinnossa on käynnissä Kansainvälisen verotuksen riski-ilmiöt – hanke, jonka tehtävänä on vähentää kansainvälisistä ilmiöistä johtuvaa verovajetta ja tunnistaa ja ennaltaehkäistä veroriskejä. Voimavaroja on keskitetty runsaasti myös kansainväliseen sidosryhmäyhteistyöhön.

Verotulot ja verojäämät

Verotulojen bruttokertymä vuonna 2016 oli 72,2 miljardia euroa, mikä oli 2,5 prosenttia enemmän kuin edellisvuonna. Verotulojen nettokertymä oli 56,7 miljardia euroa. Lisäystä edelliseen vuoteen verrattuna oli 2,8 prosenttia. Verokertymät ovat kasvaneet tasaisesti vuosittain.

Maksamatta olevien verojen määrä vuoden 2016 lopussa oli 4,3 miljardia euroa, mikä oli 1,2 prosenttia edellisvuotta vähemmän. Uusien verojäämien määrä väheni edellisvuodesta ja asetettu tavoite saavutettiin. Raportointitietojen perusteella myös jäämäperinnän kertymä kasvoi 5 prosentilla edellisestä vuodesta. Henkilötyötä vaativan asiakaskohtaisen perinnän kertymä, 68 prosenttia, ylitti tavoitteen ja edellisvuosien kertymän selkeästi, mutta vertailtavuutta heikentää perintätoimen tuotantokatko vuoden 2016 lopussa. Verovajeen pienentämisen kannalta suunta verojäämien osalta on kääntynyt oikeasuuntaiseksi. Ainoastaan uusien yritysten jäämävelallisten määrä (4,2 %) kasvoi hieman edellisvuodesta ja jäi alle asetetun 3,5 prosentin tavoitteen.

Verojäämistä noin 1,2 miljardia euroa on aktiivisen perinnän kohteena. Verojäämien suuren määrän vuoksi on tarpeen, että verojäämiin vaikuttavista ilmiöistä kerätään tietoja ja verojäämien pienentämiseksi kohdistetaan tehokkaita toimenpiteitä myös ennaltaehkäisevästi.

Toiminnallinen tehokkuus

Verohallinnon kehittämistyön tulokset ja riittävä ennakkointi näkyvät hyvässä tuottavuuskehityksessä. Verohallinnon toiminnan tuottavuus parani 1,7 prosenttia ja taloudellisuus 9,4 prosenttia. Tuottavuutta paransi suunniteltua pienempi henkilötyövuosien toteuma ja asiakasmäärien kasvu. Taloudellisuuteen vaikutti vuonna 2016 tehdyt tietojärjestelmäaktiivoinnit ja lomapalkkavelan muutos.

Verohallinnon toimintamomentille myönnettiin määrärahaa vuonna 2016 yhteensä 444 miljoonaa euroa, josta noin 38 miljoonaa euroa oli valmisohjelmistouudistuksen määrärahan uudelleenkohdentamista. Verohallinnon käytettävissä oleva toimintamääräraha oli siten noin 406 miljoonaa euroa. Vuoden 2016 menot olivat noin 407 miljoonaa euroa. Suurimpia menoeriä ovat henkilöstö- ja IT-menot. Siirtomäärärahakanta pieneni noin 0,9 miljoonaa euroa. Verohallinnon nettomenot suhteessa bruttoverotuloihin olivat 0,56 prosenttia, mikä vastasi tavoitteita.

Maksullisen toiminnan tuotot olivat 2,6 miljoonaa euroa ja ne ylittivät talousarvion noin 14 prosentilla. Tulot pienuvut nain 22 prosenttia edellisestä vuodesta. Maksullisen toiminnan tuotot kattoivat noin 0,6 prosenttia Verohallinnon nettomenoista.

Toimitilojen määrä väheni edellisvuodesta 7500 neliöllä ja tilatehokkuudessa ylitettiin toimitilojen käytön tehokkuustavoite 33 m²/htv, kun tilatehokkuus parani 32 neliömetristä 31 neliömetriin per henkilötyövuosi.

Tuotokset ja laadunhallinta

Verohallinnon tarjoamien sähköisten palveluiden käyttö on edelleen lisääntynyt ja Verohallinto saavutti sähköiselle asiointille asetetut tavoitteet. Sähköisten palveluiden käyttöasetetta on pystytty edelleen parantamaan. Henkilöasiakkaista veroilmoitus verkossa -palvelua käytti 53 prosenttia veroilmoituksen palauttaneista, mikä tarkoitti neljän prosenttiyksikön kasvua edelliseen vuoteen verrattuna. Verokortti verkossa -palvelun käyttöaste oli 54 prosenttia kaikista verokorttimuutoksista, kun se edellisenä vuonna oli 51 prosenttia. Yhteisöistä 80 prosenttia palautti tuloveroilmoituksen sähköisesti, mikä oli neljä prosenttiyksikköä edellisvuotta enemmän. Myös yritystietojärjestelmän yrityksen sähköisen perustamisen käyttö on kasvanut lyhyessä ajassa siten, että 46 prosenttia yritysten perustajista antoi perustamisilmoituksen sähköisesti, kun määrä edellisenä vuonna oli 38 prosenttia.

Henkilöasiakkaiden asiakastyytyväisyys puhelinasiointiin säilyi erinomaisella tasolla 94 prosentissa.

Verotuspäätösten pysyvyys hallinto-oikeudessa oli 65 prosenttia, mikä jäi alle asetetun 70 prosentin tavoitteen ja edellisvuoden toteuman. Myös suurten ja keskisuurten yritysten tarkastuskattavuus jäi asetetusta tavoitteesta ja edellisvuoden toteumasta.

Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen

Verohallinnon henkilöstömäärä vuonna 2016 oli 4 802 henkilötyövuotta, mikä alitti henkilötyövuositavoitteen 46 henkilötyövuodella. Henkilöstön määrä väheni 2 prosentilla edellisvuodesta.

Työtyytyväisyysindeksi parani 3,52:sta 3,58:een, mikä on valtion keskiarvoa parempi tulos. Sairauspoissaolot vähenivät edellisvuodesta vaikka tavoitetta ei saavutettu.

3 Tuloksellisuuden raportoinnin perusteiden asianmukaisuus ohjauksen ja tulosvastuun kannalta sekä ministeriön kanta kehittämistarpeista

Tulostavoiteasiakirjan toteutumista on seurattu valtiovarainministeriön ja Verohallinnon välisissä neuvotteluissa puolivuositain. Lisäksi Verohallinnon tulosohtaukseen liittyviä asioita on käsitelty vero-osaston ja Verohallinnon johdon säännöllisissä tapaamisissa. Valmis -hankkeen etenemistä seurataan asetetussa seurantaryhmässä. Yhteistyö ministeriön ja viraston välillä on ollut avointa, molemminpuoliseen luottamukseen perustuvaa ja sujuvaa.

Valtiovarainministeriö katsoo, että raportoinnin perusteet ovat olleet ohjauksen ja tulosvastuun kannalta asianmukaiset.

Verohallinnon toiminnan vaikuttavuuden arviointimahdollisuuksia heikentää tavoitemittareiden laskentatavan muutokset vertailuvuosien välillä sekä tulosten puuttuminen esimerkiksi mittausten toteutusaikatauluista johtuen. Tulossopimuksessa tulisi kiinnittää huomio-

ta sellaisten mittareiden käyttöön, joiden osalta tulokset eivät ole raportoitavissa vuosittain tai tiedossa on mittaustavan muutos vertailuvuosien välillä.

Toiminnan tavoitteita kuvaavia tunnuslukuja ja tulossopimusta on kehitetty. Strategisten tavoitteiden mitattavuutta ja tulossopimuksen sisältöä tulee edistää siten, että toiminnan vaikuttavuutta voidaan riittävästi seurata Verohallinnon keskeisten toimintojen osalta. Eri-tyisesti verovajeen mitattavuutta ja toiminnan vaikuttavuutta kuvaavia mittareita tulee kehittää ja arvioida. Lisäksi uuden valmisohjelmiston mahdollisuudet kehittää ja tuottaa raportointia tulee huomioida toimintaa kuvaavia mittareita uudistettaessa.

4 Toimenpiteet, joihin viraston on tarpeen ryhtyä tuloksellisuuden parantamiseksi

Valmis-hankkeen toteuttaminen on Verohallinnon toiminnan kannalta merkittävin käynnissä oleva hanke. Tavoitteena on hyödyntää valmisohjelmiston tuomia mahdollisuuksia verotusprosessin toteuttamiseen kustannustehokkaasti ja tuottavasti sekä vähenevistä resursseista huolimatta edelleen laadukkaasti. Valmisohjelmistouudistuksen aikana erityistä huomiota tulee kiinnittää toimintavarmuuteen, lainsäädännön toimeenpanoon sekä riittävään asiakasohjaukseen uudistuksen aikana.

Sähköisten palveluiden kehittämisessä ja laajentamisessa tulisi huomioida valmisohjelmiston tarjoamat mahdollisuudet lisätä asiakas kohtaista palvelutarjontaa sekä kaventaa asiakasryhmittäisiä eroja sähköisten palveluiden käytössä.

Aktiivisen kehittämisotteen rinnalla Verohallinnon on tärkeää huolehtia perustehtävien laadun säilymisestä sekä kehittämistoiminnan hyötyjen kohdistamisesta näihin tehtäviin.

Avainasemassa toiminnan tuloksellisuuden parantamisessa on Verohallinnon omien menettelytapojen ja toimintojen kehittäminen ja uusien toimintatapojen vakiinnuttaminen. Muun muassa töiden valtakunnallinen kohdentaminen, prosessien ja ohjauksen kehittäminen, riskienhallinnan ja analyysimenetelmien hyödyntäminen sekä sähköinen tietojenkäsittelyn laajentaminen ovat keinoja, joilla toimintaa voidaan tehostaa. Lähivuosien haasteena on osaavan työvoiman saatavuuden varmistaminen tehtävien painottuessa entistä enemmän vaativaan asiantuntijatyöhön ja laajamittaisen kehittämistoiminnan edellyttäessä osaavaa resursointia.

Lainsäädäntömuutokset aiheuttavat Verohallinnolle pakollisia uusia tehtäviä ja edellyttävät toimeenpanotoimia vuosittain. Erityisesti Verohallinnon tulee varautua kansallisen tulorekisterin käyttöönottoon. Verohallinto vastaa järjestelmän rakentamisesta ja tulee toimimaan perustettavan rekisterin ylläpitäjänä ja vastuuviranomaisena. Verohallinnon on varmistettava, että tulorekisteri on otettavissa käyttöön vuoden 2019 alusta.

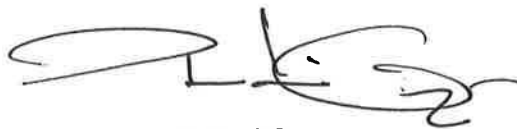
5 Ministeriön toimenpiteet tuloksellisuuden parantamiseksi

Ministeriö haluaa omalta osaltaan varmistaa Valmis-hankkeen onnistumisen. Ministeriön perustama seurantatyöryhmä arvioi projektin etenemistä, resurssien riittävyyttä ja tavoitteiden saavuttamista sekä ennakoii toiminnan muutostarpeita. Valmisohjelmistolla tavoitellaan vaikuttavuus- ja tuloksellisuushyötyjä, minkä johdosta samassa yhteydessä tarkastellaan laajasti myös verotusprosessien kehittämistä. Verotusprosessien uudistamisen edellyttämä lainsäädäntömuutosten valmistelu toteutetaan tiiviissä yhteistyössä Verohallinnon ja ministeriön kesken huomioiden Valmis-hankkeen toteutuksen aikataulu.

Tiukoista määräraha-kehityksistä huolimatta tulee kiinnittää huomiota erityisesti siihen, että Verohallinnolle asetetut vaikuttavuustavoitteet eivät vaarannu. Tämän tulee näkyä muun muassa Verohallinnolle määrättävissä uusissa tehtävissä ja niistä aiheutuvien lisäkustan-

nusten huomioimisessa Verohallinnon määrärahoissa sekä kehittämistoimista saatavien hyötyjen kohdentamisessa riittävästi verotulot turvaavaan toimintaan.

Ministeriö edistää yhteistyössä Verohallinnon kanssa strategisten tavoitteiden kehittämistä ja seurannan parantamista osana hallinnonalan tulosoajasta.



Valtiovarainministeri

Petteri Orpo



Valtiosihteeri kansliapäällikkönä

Martti Hetemäki