

Verohallinnon vuosi 2024: vastuulliselle veronmaksajalle

SISÄLLYS

Verohallinnon vuosi 2024: vastuulliselle veronmaksajalle.....	1
1. Pääjohtajan esipuhe	2
2. Verohallinto lyhyesti.....	2
3. Kestävyystyömme perusteet.....	3
3.1. Vuoden varrelta: Tutkimme kestävyyden merkitystä henkilöstöllemme	4
4. Positiivinen asiakaskokemus	5
4.1. Sujuvia palveluita ja viestintää	5
4.2. Mittarit ja tavoitteet.....	7
4.3. Vuoden varrelta: Palvelumme valittiin vuoden 2024 digipalveluksi.....	8
5. Oikeudenmukaisesti toimitettu verotus.....	9
5.1. Ohjaamme ja valvomme tasapuolisesti.....	9
5.2. Mittarit ja tavoitteet.....	11
5.3. Vuoden varrelta: Tietoa verotuksesta ja talousrikollisuudesta nuorille.....	11
6. Verotulojen varmistaminen	12
6.1. Torjumme harmaata taloutta.....	12
6.2. Mittarit ja tavoitteet.....	13
6.3. Vuoden varrelta: Avoimuus ja yhteistyö ovat osa lainsäädäntötyötä	14
7. Yhteistyö ja kumppanuudet.....	14
7.1. Yhteistyötä kotimaassa ja kansainvälisesti	15
7.2. Tarjoamme rekistereitä yhteiskunnan käyttöön.....	15
7.3. Vuoden varrelta: Vahvistimme muiden maiden verotuskapasiteettia.....	16
8. Kestävyyden jalanjälki	16
8.1. Vastuuta henkilöstöstä, hankinnoista ja ympäristöstä	17
8.2. Mittarit ja tavoitteet.....	18
8.3. Vuoden varrelta: Toimimme turvallisesti riskit huomioiden	18
9. Kestävyyseraportti	19

1. Pääjohtajan esipuhe

Hyvä lukija,

silmäilet kestävyysraporttia, jonka tarkoituksena on tehdä näkyväksi virastossamme tehtävää työtä. Mielestäni perustyömme ja arjen ratkaisujemme tekeminen vastuullisesti on parasta kestävyttä, sillä niin se eletään todeksi.

Kestävyystyömme tavoitteena on auttaa veronmaksajia toimimaan vastuullisesti ja oikein. Toki se tarkoittaa sitä, että myös meidän on toimeenpanevana viranomaisena tehtävä oma työmme oikeudenmukaisesti, eettisesti ja asiakkaan kokemuksi hyödyntäen.

Kestävyys ja vastuullisuus ovat tärkeitä arvoja monille työntekijöistämme. Tätä olemme kartoittaneet tutkimusyhteistyöllä, joka on tuonut meille tärkeää tietoa henkilökuntamme käsityksistä ja toiveista. Olemmekin lisänneet työyhteisöviestintää, järjestäneet erilaisia tapahtumia ja luoneet mahdollisuuksia työntekijöillemme toteuttaa työtä, jolla on merkitystä. Oikeudenmukaisesti ja oikein toteutettu verotus on kyselyn mukaan henkilöstöllemme todella tärkeää.

Tehtävämme on turvata verokertymä Suomen valtiolle, kunnille ja seurakunnille. Kokonaisuuteen kuuluu myös se, ettei veroja jätetä maksamatta väärin perustein. Yksi osa vastuullista toimintaa on yhteistyö talouteen kohdistuvien, ammattimaisten rikosten kitkemiseksi sidosryhmiemme kanssa. Olemme myös lisänneet näkyvää viestintää aiheesta.

Verohallinto on jo vuosia ollut hyvin kehittämismyönteinen organisaatio. Olemme ottaneet asiakkaan keskiöön ja pyrimme kaikessa kuuntelemaan heidän tarpeitaan ja toiveitakin.

Viime vuosi toi kuitenkin koko valtionhallintoon suuret säästöt. Jouduimme järjestämään toimintojamme uudelleen, minkä taustalla painoivat sekä töiden vähentyminen että automatisaation ja asiakaspalvelun uudelleenmitoittaminen. Pyrimme hoitamaan YT-neuvottelut, valitettavat irtisanomiset ja kaiken henkilöstösuunnittelun niin vastuullisesti kuin mahdollista ja tulevaa toimintaamme kestävästi suunnitellen.

Säästöt tulevat näkymään myös rajoitettuna asiakaspalveluna ja palvelun laadun heikentymisenä. Onkin todella tärkeää, että uudessa tilanteessamme pyrimme kestäviin ratkaisuihin. Toivomme, että myös asiakkaamme näkevät alkuperäisyyksien jälkeen ratkaisujen pitkäkantoiset tavoitteet ja osallistuvat kanssamme mm. ympäristön suojeluun vähentämällä paperipostiaan. Digitaaliset palvelut ja laajat palvelukanavat antavat tähän hyvän pohjan.

Antoisia lukuhetkiä toivottaen
Markku Heikura

pääjohtaja
Verohallinto

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 ja seurakunnille.

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 4 767 henkilöä. Verohallinnon kolme pääyksikköä ovat Verotusyksikkö, Asiakkuusyksikkö ja Tuotehallintayksikkö.

Verotoimistot ja asiakaspalvelumme ovat osa Verotusyksikköä, jossa työskentelee 3 577 työntekijää. Verohallinnon toimipaikkoja on 47 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 toimintamme ketteryyttä lisäämällä itseohjautuvuutta ja hyödyntämällä ketterän kehittämisen malleja.

Turvaamme verokertymän

Vuonna 2024 keräsimme 81,7 miljardia euroa veroja yhteiskunnan käyttöön (+0,1 %). Veroista 93 prosenttia maksettiin oikeaan aikaan.

Maksamatta olevien verojen ja niille määrättyjen seuraamusmaksujen kokonaismäärä vuoden lopussa oli 4,18 miljardia euroa (+8,3 %). Vuoden lopun verovelosta 33 prosenttia on siirretty perintään vuonna 2024. Arvonlisäveron verovaje, eli lainmukaisesta arvonlisäverokertymästä saamatta jäänyt osuus, pysyi niin ikään vakaana ja kansainvälisesti vertaillen alhaisella tasolla. Käytetty arviointimenetelmä kertoo arvonlisäveron verovajeen vähimmäistason kyseisessä maassa, ja Suomen tapauksessa arvio oli, että verovaje on vähintään kolmen prosenttia.

3. Kestävyystyömme perusteet

Kestävyystyömme pohjautuu lakisääteisiin tehtäviimme ja strategiaamme. Kädenjälkemme näkyy erityisesti taloudellisen vastuun osa-alueella. Vuoden 2024 aikana panostimme henkilöstön aktivoimiseen kestävyyteen liittyvissä teemoissa.

Kestävyys osa strategiaamme

Kestävyys ja vastuullisuus ovat olennainen osa strategisia tavoitteitamme. Näitä ovat positiivinen asiakaskokemus, oikeudenmukaisesti toimitettu verotus ja verotulojen varmistaminen.

Toimintaamme ohjaavia arvoja 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 tunnistamiemme 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).

Kestävyyssraportoinnin aloittamiseksi nykyisessä laajuudessa järjestimme vuoden 2021 keväällä sarjan sisäisiä työpajoja, joissa käsitelimme strategiaa, toimintaa ja kestävän kehityksen tavoitteita. Tunnistimme ne raportoitavat YK:n kestävän kehityksen tavoitteet, joita Verohallinto pystyy toiminnallaan parhaiten edistämään.

Seuraavissa luvuissa tarkastelemme YK:n kestävän kehityksen tavoitteiden toteuttamista strategisten tavoitteidemme kautta. Niiden rinnalle neljänneksi tarkastelukulmaksi olemme lisäksi myös tänä vuonna nostaneet arvoistamme yhteistyön.

Henkilöstö mukana kestävyystyössä

Vuonna 2024 keskityimme erityisesti henkilöstölle läheisten arjen vastuullisuus- ja kestävyysteemojen esiin nostamiseen säännöllisesti työyhteisöviestinnässä. Vaalimme ja rakennamme kestävää työkulttuuria ja työntekijäkokemusta.

Yhteisöllisyys, ympäristöystävällisyys ja monimuotoisuus ovat olleet keskeisiä teemoja, jotka ovat näkyneet arjessamme ja tapahtumissamme.

Yhteisöllisyyttä edistimme muun muassa perustamalla Verohallinnon oman kirpputoriyhteisön, järjestämällä Teamsin välityksellä yhteisen vappubrunssin, huomioimalla sisäisissä kanavissa meille töihin tulleet kesätyöntekijät sekä julkaisemalla henkilöstön ottamia luontoteemaisia kesäkuvia. Vuoden lopussa hyödynsimme joukkoistamista, kun verohallintolaisilla oli mahdollisuus nostaa esille tärkeitä onnistumisia vuoden varrelta. Nostimme esille luontoon ja ympäristöön liittyviä aiheita. Herättelimme henkilöstöä ja keskustelimme kestävän kehityksen tavoitteista, energiansäästöviikosta ja Earth Hour -tapahtumasta. Marraskuun älä osta mitään -päivän yhteydessä kannustimme paperiasioinnin vähentämiseen asiakaspalvelussa. Helmikuussa juhlistimme saamelaiden kulttuuria ja perinteitä.

Nostimme vuoden aikana esille myös suomenruotsalaisten oikeutta käyttää omaa äidinkieltään. Käännöstiimme kääntää noin 800 sivua per kääntäjä vuodessa, minkä lisäksi osa käännöksistä lähetetään ulkoiselle käännöstoimistolle ja monilla muillakin työntekijöillä on käännöstehtäviä muiden töidensä ohella. Nostimme vuoden aikana esille yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa myös muun muassa Pride-viikon aikana.

3.1. Vuoden varrelta: Tutkimme kestävyuden merkitystä henkilöstöllemme

Vuonna 2024 toteutimme vastuullisuuteen ja kestävyteen liittyvän opinnäytetyön Turun ammattikorkeakoulun YAMK:n opiskelijan kanssa. Tutkimuksen tavoitteena oli osalistaa sisäistä sidosryhmämme eli henkilöstöä kertomaan näkemyksiään vastuullisuudesta. Tutkimuksessa selvitettiin, mitkä asiat vastuullisuudessamme ovat tärkeitä ja olennaisia henkilöstölle sekä mistä henkilöstö haluaa tietää lisää. Tutkimukseen osallistui 10 haastateltavaa ja 329 kyselyyn vastannutta.

Tulokset toivat esiin sekä vahvuuksia että kehityskohteita. Tutkimuksen perusteella Verohallinnon vastuullisuus koettiin tärkeänä asiana. Haastatteluiden ja kyselytutkimuksen tuloksissa korostui erityisesti sosiaalinen ja taloudellinen vastuu. Keskeisimmiksi teemoiksi nousivat henkilöstön hyvinvointi ja oikeudenmukaisesti toimitettu verotus. Tasa-arvon merkitys nousi esiin tutkimuksessa niin henkilöstön välisessä palkkauksessa kuin asiakkaiden oikeudenmukaisesti toteutetussa verotuksessa. Tutkimuksessa nousseet havainnot tarjoavat arvokasta tietoa kestävyystyömme kehittämiseen sekä tukevat organisaation pyrkimystä kohti entistä vastuullisempaa ja avoimempaa toimintaa.

4. Positiivinen asiakaskokemus



Yksi strategisista tavoitteistamme 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. Positiivinen asiakaskokemus ylläpitää ja vahvistaa myös veromyönteisyyttä.

Tässä luvussa kuvattu toimintamme (kädenjälki) vaikuttaa myönteisesti erityisesti YK:n kestävä kehityksen tavoite 8:n toteutumiseen. Maailmanlaajuinen tavoite edistää kaikkia koskevaa kestävä 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.

4.1. Sujuvia palveluita ja viestintää

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

Seuraamme asiakaskokemusta systemaattisesti: mittaamme asiointin helppoutta ja ymmärrettävyyttä sekä neuvontapalveluiden asiakastyytyväisyyttä. Saamme lisäksi joka vuosi parikymmentätuhatta spontaania asiakaspalautetta verkkosivujen palautelomakkeelta ja virkailijoiden tekemistä yhteydenottokirjauksista.

Sähköinen asiointi

- OmaVeron kirjautumisia oli 34,3 miljoonaa (2023: 33,5 miljoonaa). OmaVerossa tehtiin 5,7 miljoonaa (2023: 5,5 miljoonaa) erilaista ilmoitusta sekä lähetettiin 129 000 viestiä Verohallinnolle.
- Verokorttiin tai ennakoveroon haettiin muutosta noin 2,5 miljoonaa kertaa. Näistä OmaVeron kautta hoitui 79 % (2023: 76 %).
- Ilmoitusten ja hakemusten tekoa OmaVerossa piti helppona 85 %.
- Esitetyttyyn veroilmoitukseen teki muutoksia noin 1,3 miljoonaa henkilöasiakasta, joista muutokset OmaVerossa tehneitä oli 91 % (2023: 90 %).

- Pientyönantajien palkanmaksua helpottavaa Palkka.fi-palvelua käyttää kuukausittain keskimäärin noin 31 000 työnantajaa. Vuonna 2024 palvelun kautta maksettiin palkkoja ja palkkioita hieman alle 2,4 miljardilla eurolla (2023: 2,4 mrd. €). Palvelun kautta hoitui työnantajien puolesta noin 1,3 miljoonaa palkkatietoilmoitusta sekä noin 0,43 miljoonaa erillisilmoitusta tulorekisteriin.

Puhelinpalvelu

- Vastasimme vuonna 2024 n. 1,7 miljoonaan puheluun (2023: 1,8 milj.). Vastausprosentti oli 85 % (2023: 78 %). Puhelut kattavat noin 67 % asioinnista.
- Asiakkaista 93 prosenttia sai asiansa hoidettua tai vireille puhelun aikana (2023: 94 %).
- 91 prosenttia henkilö- ja yritysasiakkaista antoi puhelinpalvelulle arvosanan 4 tai 5 (2023: 92 %).

Käyntiasiointi

- Verotoimistoissa kävi vuonna 2024 lähes 227 000 asiakasta (2023: 249 000).
- Asiakkaista 96 prosenttia sai asiansa ratkaistua tai vireille.
- Asiakkaista 93 prosenttia antoi palvelulle hyvän arvosanan.

Tietovirrat

- Sähköisen asiainnin osuus jatkoi vuonna 2024 nousuaan ja lähetetyn ja vastaanotetun paperipostin määrä vähentymistään.
- Ilmoitin.fi-palvelun kautta saapui 2,7 miljoonaa aineistoa, jotka sisälsivät 118 miljoonaa ilmoitusta (2023: 2,6 milj./109 milj.).
- Vero API -rajapintoja oli vuoden 2024 lopussa 81 kappaletta (2023: 75). Niiden kautta tehtiin 214 miljoonaa kyselyä (2023: 130 milj.).
- Muista maista Verohallintoon saapui 58 miljoonaa sanomaa (2023: 56,5 milj.) ja täältä lähti muiden maiden verohallintojen käyttöön 54 miljoonaa (2023: 50,4 milj.) sanomaa.
- Verohallinnon tietopalvelu luovuttaa verotustietoja ulkopuolisille tiedonsaaja-asiakkaille. Luovutettuja tietoja käytetään esimerkiksi tilastojen ja tutkimusten tekemiseen sekä muiden viranomaisten lakisääteisissä tehtävissä, kuten päätöksenteossa ja valvonnassa. Tietoluovutusten ansiosta muiden viranomaisten ja toimijoiden tiedonkeruuta on voitu vähentää merkittävästi sekä pienentää asiakkaiden tiedonantorasitusta. Vuonna 2024 tietopalvelusta luovutettiin noin 8 500 tiedostoa, joissa oli 775 miljoonaa riviä (2023: 8100 tiedostoa ja 800 miljoonaa riviä).
- Vuonna 2024 Verohallintoon saapui 880 000 (2023: 970 000) paperista asiakirjaa, jotka sisälsivät 2,8 miljoonaa sivua (2023: 3,1 miljoonaa).
- Paperista kirjepostia Verohallinto lähetti viime vuonna noin 17,4 miljoonaa kappaletta (2023: 19,2 milj., -9,3 %). Nämä kirjeet sisälsivät 71,1 miljoonaa pääasiassa molemmille puolille tulostettua paperiarkkia (2023: 77,5 milj., -8,3 %).

Asenteet Verohallintoa kohtaan

- Asennetutkimuksen mukaan 52 prosenttia kansalaisista kokee, että Verohallinto kohtelee kaikkia kansalaisia tasapuolisesti (2023: 54 %).
- 94 prosenttia oli sitä mieltä, että Verohallinto kannustaa ohjeillaan ihmisiä toimimaan oikein (2023: 93 %).

Viestintä

Viestinnällä rakennamme opastavaa vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa, madallamme kynnystä hoitaa veroasioita ja kannustamme asiakkaita toimimaan oikein ja ajallaan verokertymän turvaamiseksi. Selkeillä, ajankohtaisilla ja monikielisillä asiakasohjeilla tavoittelemme positiivista asiakaskokemusta. Huomioimme eri asiakasryhmien tarpeet ja tarjoamme tietoa suomen ja ruotsin lisäksi myös englanniksi.

Vero.fi tarjoaa kattavat ohjeet veroasioiden hoitamiseen. Sivuston käytettävyyttä parannettiin ja ulkoasua uudistettiin vuoden 2024 aikana. Uudistukset jatkuvat vielä vuonna 2025. Sivustolla otettiin myös käyttöön uusi hakutoiminto ja palautetyökalu. Vero.fi-sivuja ladattiin yhteensä 85,0 miljoonaa kertaa vuonna 2024 (2023: 85,8 miljoonaa), josta ruotsinkielisiä sivuja 3,9 miljoonaa kertaa sekä englanninkielisiä ja muiden kielten sisältöjä yhteensä 4,0 miljoonaa kertaa. Sivuston teknistä toimintavarmuutta vahvistettiin muun muassa palvelunestohyökkäyksien varalle.

Verohallinnon sosiaalisen median kanavien seuraajamäärä oli yli 300 000 (2023: 265 000). Sisältöjen näytökertoja oli noin 19 miljoonaa (2023: 25 miljoonaa) ja erilaisia reaktioita 1,04 miljoonaa (2023: 1,3 miljoonaa). Näytökertojen ja reaktioiden määrän laskuun vaikutti vuorovaikutuksen lopettaminen viestipalvelu X:ssä.

Vuonna 2024 lisäsimme Facebookin, Instagramin ja LinkedInin asiakaspalvelukanaviksi yleisluontoisissa verotusasioissa. Yksi kasvava asiakasryhmä ovat ulkomaalaiset, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää OmaVeroa tai soittaa, koska heillä on ulkomaalainen liittymä. Vuonna 2024 sosiaalisen median kautta saapui noin 9 200 verotusaiheista kysymystä (2023: 9 500).

Vaikean taloudellisten tilanteen sekä oikean ja luottavan tiedon tuottamisesta käytävän taistelun vuoksi on entistäkin tärkeämpää, että osallistumme myös julkiseen keskusteluun faktoihin nojaavalla viestinnällä. Verohallinnon mediapalvelua käytettiin 410 kertaa vuonna 2024 (2023: 376). Taloustutkimuksen Yritysviestintä24-tutkimuksessa Verohallinnon mediapalvelu sai arvosanaksi 3,81 / 5 (2023: 3,94).

Ulkoisessa viestinnässä painottuivat muun muassa seuraavat aiheet:

- Verokortti voimaan jo vuoden alusta
- Veroilmoitusten tarkistaminen ja täydentäminen
- Verojen maksaminen oikein ja ajoissa
- Ajankohtaiset aiheet ja lakimuutokset, esimerkiksi arvonlisäverokantojen muutokset ja muut alv-muutokset
- Tuloverotietojen ja niiden muutostietojen julkistaminen
- Positiivisen luottotietorekisterin käynnistyminen ja sen merkitys asiakkaille
- Asiakkaiden kannustaminen sähköiseen asiointiin, paperipostista luopumiseen (Suomi.fi-viestit) ja e-laskujen käyttöönottoon

Työyhteisöviestinnässä painopisteitämme olivat tiedon jakaminen ja arjen sujuvoittaminen, vuorovaikutus ja osallistaminen sekä strategisten tavoitteiden ja työkalutuurin vahvistaminen.

4.2. Mittarit ja tavoitteet

Seuraamme onnistumistamme ja kehitämme toimintaamme seuraavilla mittareilla ja tavoitteilla:

Mittari	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Toteuma 2022	Toteuma 2023	Tavoite 2024	Toteuma 2024
Sähköisten tuloveroilmoitusten osuus, henkilöasiakkaat (%)	86	88	89	91	≥ 88	91
Sähköisten verokorttimuutosten osuus (%)	74	76	77	76	≥ 76	79
Puhelinasiointin sujuvuus, verokorttipuheluiden vastausprosentti (%)		77	75	76	75...80	81
Puhelinasiointin sujuvuus, muiden kuin verokorttipuheluiden vastausprosentti (%)		81	82	79	78...82	86
Puhelinasiointiin tyytyväisten osuus, tekstiviestikysely (%), kaikki		91	91	92	≥ 88	91
Asiakkaiden osuus, joiden mielestä Verohallintoon voi luottaa (%) ¹⁾	ei tehty	88	91	91	≥ 90	91
Puhelinpalvelun vastausprosentti, tulorekisteri, %				83	80	97
Puhelinpalvelun vastausprosentti, luotonantajat, %					80	90
Puhelinpalveluun tyytyväisten osuus, tulorekisteripalvelut, %				-	80	87
Puhelinpalveluun tyytyväisten osuus, positiivinen luottorekisteri, luotonantajat, %				-	80	88
Oikea-aikaisesti saatujen veroilmoitusten osuus, %.			92	92	≥ 92	93

4.3. Vuoden varrelta: Palvelumme valittiin vuoden 2024 digipalveluksi

Ohjelmistoalan yrityksiä edustava Software Finland ry valitsi Verohallinnon digitaaliset kansalaispalvelut vuoden 2024 digipalveluksi. Perusteluina palkitsemiselle olivat mm. palvelujemme laadukas käyttökokemus ja tekninen toimintavarmuus. Palvelujemme todetaan myös toimivan esimerkkinä muille ja ylläpitävän luottamusta viranomaispalveluja kohtaan.

Esimerkkeinä hyvistä palveluistamme esiin nostettiin vero.fi, OmaVero ja positiivinen luottotietorekisteri. Lisäksi Verohallintoa kiiteltiin kehittämisen avoimuudesta ja viestinnästä ”pilke silmäkulmassa”.

5. 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 pyrimme 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.

Edistämme 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.

5.1. Ohjaamme ja valvomme tasapuolisesti

Ennakoiva ohjaus

Ennakoiva ohjaus tarkoittaa tiettyjen rajattujen asiakasjoukkojen kontaktointia, jonka tavoitteena on saada asiakkaat toimimaan oikein ja ajallaan ja siten turvata verokertymä. Ennakoivaa ohjausta toteutetaan muun muassa kirjeillä, tekstiviesteillä, puhelimitse, ennakkolisilla keskusteluilla ja koulutustilaisuuksilla.

Lähetimme vuonna 2024 lähes 1,1 miljoonaa ohjauskirjettä (2023: 4,5 milj.). Määrän lasku johtui siitä, että siirsimme painopistettä muihin ohjauskeinoihin paperipostin vähentämiseksi. Teimme 4 913 ohjaussoittoa (2023: 4 048) muun muassa uusille yrittäjille, yrityksille, yhdistyksille ja marjatilaille. Lähetimme asiakkaillemme myös tekstiviestejä muistuttaakseen ajankohtaisista asioista, esimerkiksi arvonlisäveron ilmoittamisen ja maksamisen määräpäivistä. Vuonna 2024 lähetettiin 163 169 tekstiviestiä (2023: 138 055).

Verovalvonta

Verovalvonnassa teemme sekä ns. pöytävalvontaa että verotarkastuksia. Pöytävalvonnassa Verohallinto tekee asiakkaan verotukseen muutoksia huomattuaan hänen antamissaan tiedoissa virheitä tai puutteita. Ennen muutosten tekoa asiakkaalta pyydetään selvitystä asiasta. Verotarkastuksessa ja harmaan talouden torjunnassa keinot ja tietolähteet ovat monipuolisemmat, ja asiakkaan toimintaa selvitetään yleensä perusteellisemmin kuin pöytävalvonnassa.

Verotarkastusresursseja käytetään joustavasti ohjaus- ja valvontasuunnitelman mukaisten, uusien ja ennestään tunnettujen veroriskien tai riski-ilmiöiden torjuntaan. Ohjaus- ja valvontatoimenpiteeksi valitaan veroriskin luonteen ja merkittävyyden mukaisesti tarkoituksenmukaisin toimenpide, joka voi vaihdella kevyemmästä ennakolta ohjaavasta toimenpiteestä verotarkastukseen.

Erityyppisiä valvontatoimenpiteitä valmistui vuonna 2024 kaikkiaan 4 354 (2023: 5 372). Laskua selittää se, että vertailuvuonna 2023 toteutettiin valvontaprojekti, jossa käytettiin lukumäärällisesti paljon verotarkastusta kevyempiä valvontatoimenpiteitä. Verotarkastuksia oli yhteensä 1 429 (2023: 1 371).

Vuonna 2024 määräsimme valvontatoimenpiteiden perusteella veroja maksettavaksi yhteensä 296 miljoonaa euroa (2023: 163 milj. euroa). Vuoden 2024 lukuun sisältyi yksittäisiä, euromääräisesti merkittäviä tapauksia, joita ei vertailuvuoden 2023 aikana vastaavalla tavalla valmistunut.

Sujuvat asiakkaiden rekisteröinti ja rekisteröintiaseman muutokset ovat yritystoiminnan käynnistämisen ja jatkuvuuden edellytyksiä. Tehtävänämmä on varmistaa ennakoperintä-, työnantaja- ja arvonlisäverovelvollisten rekisteröinnin edellytykset ja valvoa rekisterien ajantasaisuutta.

Poistimme arvonlisäverovelvollisten rekistereistä vuonna 2024 viranomaisaloitteisesti noin 19 100 asiakasta ja estimme rekisteröinnin noin 5 000 asiakkaalta. Ennakoperintärekistereistä poistimme vuonna 2024 viranomaisaloitteisesti reilut 22 000 asiakasta ja estimme rekisteröinnin noin 5 900 asiakkaalta. Myös harmaan talouden torjunnassa estimme ja poistimme ennakoperintä- ja arvonlisäverorekistereistä toimijoita, joiden rekisteröinnin edellytykset eivät täyty. Tällaisia tapauksia oli 2760 kpl (2023: 2 437).

Rekisteröinnillä on ollut myös keskeinen rooli Venäjän vastaisten pakotteiden valvonnassa ja identiteettiväärinkäytösten torjunnassa.

Verotustietojen julkisuus

Vakiintuneen käytännön mukaisesti luovutamme verotuksen valmistumisen jälkeen henkilöasiakkaiden tuloverotuksen julkisia tietoja medialle sähköisessä muodossa. Vuonna 2024 luovutusraja nostettiin 120 000 euroon. Yhteisöjen tuloverotuksen julkiset tiedot julkaisimme vero.fi:ssä ladattavassa ja edelleen käytettävässä muodossa.

Henkilöiden ja yhteisöjen tuloverotuksen ja kiinteistöverotuksen julkisuus laajeni syyskuussa 2024, jolloin aloimme julkaista kuukausittain tietoja asiakkaiden tulo- ja kiinteistöverotukseen tulleista muutoksista. Muutosverotuksen tiedot ovat julkisia verovuodesta 2022 lähtien. Tavoitteena on parantaa julkisten tietojen oikeellisuutta ja torjua harmaata taloutta.

Tuotamme myös kansainvälisesti vertailtuna ainutlaatuisen yksityiskohtaisia tilastoaineistoja verotuksesta.

5.2. Mittarit ja tavoitteet

Seuraamme onnistumistamme ja kehitämme toimintaamme seuraavilla mittareilla ja tavoitteilla:

Mittari	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Toteuma 2022	Toteuma 2023	Tavoite 2024	Toteuma 2024
Asiakkaiden osuus, joiden mielestä valvonta on tehokasta (%) ¹⁾	-	81	91	90	XX	94
Oikea-aikaisesti maksettujen verojen osuus, %.	91	93	92	93	≥ 93	93

- 1) *Asiakkaiden asennekysely, syys-lokakuu 2024 (n = 950). Vuodesta 2022 lähtien 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	2023	2024	Muutos 2023–2024
Verotarkastusten määrä (kpl)	2 057	1 773	1 444	1371	1429	+4,2 %
Verotarkastuksen toimenpiteiden verovaikutus, kaikki verolajit (milj. €) 1)	138	220	329	163	296	+81,6 %

- 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. €.*

5.3. Vuoden varrelta: Tietoa verotuksesta ja talousrikollisuudesta nuorille

Vastuullinen yhteiskunnan jäsenyys ja harmaan talouden torjunta ovat keskeisiä teemoja työmarkkinoille tuleville ja työuran alkuvaiheessa oleville nuorille suunnatussa viestinnässämme.

Uudistimme vuonna 2024 nuorille tarkoitetun verokampus.fi-sivuston sisällön niin, että se helpottaa nuorten omien veroasioiden hoitamista. Verokampus tarjoaa verotietoa ymmärrettävästi elämän eri tilanteisiin. Kerromme sivustolla esimerkiksi verokortista ensimmäisen kesätyöpaikan ollessa ajankohtainen tai mitä tulee huomioida, jos työllistää itsensä kevytyrittäjänä. Verokampuksen äänenpaino on myönteinen: miten toimii vastuullinen kansalainen ja vastuullinen työnantaja.

Kokonaan uusi osio "Miten suomalainen verojärjestelmä toimii?" osoittaa, mitä kaikkea veroilla saadaan, eli kuinka veroilla ja veroluonteisilla maksuilla

rakennetaan turvallista ja sen jäsenistä huolta pitävää yhteiskuntaa. Opettajille ja nuorten kanssa työskenteleville olevaan osioon teimme valmiita tehtäväpaketteja veroista oppitunneilla hyödynnettäväksi. Tehtävät on suunnattu erityisesti yläkouluikäisille ja sitä vanhemmille.

Kerromme nuorille myös harmaan talouden piirissä tapahtuvasta rikollisuudesta. Tavoitteenamme on herätellä nuoria ymmärtämään, että rikolliset toimijat voivat yrittää käyttää heitä apunaan talousrikoksissa. Samalla kerromme, mitä seurauksia rikolliseen toimintaan kytkeytyvästä helpon rahan tavoittelusta voi olla. Keinoksi valikoitui true crime -tyylinen podcast-sarja "Rikoksen raha". Podcast tuotettiin ruotsiksi ja englanniksi edistyneen puhesynteesin avulla.

6. 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 kahdessa strategisessa tavoitteessamme eli positiivisen asiakaskokemuksen luomisessa ja oikeudenmukaisesti toteutetussa verotuksessa edesauttaa kolmatta, eli verotulojen varmistamista yhteiskunnan käyttöön.

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

6.1. Torjumme harmaata taloutta

Teimme vuoden 2024 aikana 612 harmaan talouden verotarkastusta. Niiden perusteella määrättiin veroja korotuksineen yhteensä 125 miljoonaa euroa. Tarkastuskohteiden osuvuus oli korkea: tarkastuksista noin 88 prosenttia (2023: 93 %) johti verojen määräämiseen ja noin 80 prosenttia (2023: 86 %) rikosilmoitusharkintaan.

Arvonlisäveroilmoitusten valvonnassa käsitelimme 3 309 ilmoitusta (2023: 3 400). Niiden perusteella maksuunpantiin veroja 19,8 miljoonaa euroa (2023: 9,5 milj.) ja rikosilmoitusharkintaan eteni 36 tapausta (2023: 17). Lisäksi estimme perusteettomia ennakkoperintä- ja arvonlisäverovelvollisten rekisteröintejä ja poistimme rekisteriin kuulumattomia. Yhteensä tällaisia tapauksia oli käsittelyssä 2 760 kpl (2023: 2 437).

Palautuspetosvalvonnassa hylkäsimme konkurssiyhtiöiden yhtiöiden vastuuhenkilöiden ja heidän lähipiiriinsä kuuluvien henkilöiden ennakonpidätyksiä 2,0 milj. euron edestä (2024: 1,5 milj.) sekä käsitelimme muita harmaan talouden tapauksia muun muassa tulorekisterin väärinkäyttöksiin liittyen. Käsiteltyjen tapausten määrä oli 264. Työnantajasuoritusten valvonnassa selvitimme muun muassa työnantajien ilmoittamia perusteettomia palkkoja, joita ei tosiasiaassa ollut maksettu (695 ilmoitusta, osuvuus 38 %).

Valmisteverovalvonnassa käsitelimme palautushakemuksia ja teimme verotuspäätöksiä, joiden perusteella maksuunpantiin veroja 4,6 miljoonaa euroa. Moniviranomaisyhteistyönä valvoimme yhteensä 680 (2023: 1 005) toimijaa mm. taksi-, ravintola- ja rakennusaloilla sekä festivaaleilla.

Harmaan talouden selvitysyksikkö

Verohallinnon Harmaan talouden selvitysyksikkö tutkii harmaan talouden ilmiöiden vaikutuksia ja torjuntaa sekä arvioi lainsäädännön vaikuttavuutta. Lisäksi yksikkö laatii ilmiöselvityksiä valvonta- ja lupaviranomaisten tehtävien tukemiseksi.

Selvityksissä, joissa käsiteltiin järjestäytyneeseen rikollisuuteen kytkeytyvien yritysten vaikutusta elinkeinotoimintaan sekä lyhyen elinkaaren yhtiöiden aiheuttamaa harmaata taloutta, arvioitiin myös harmaasta taloudesta johtuvan verovajeen määrää.

Lisäksi selvitettiin sitä, mikä vaikutus vastuuhenkilöillä ja näiden muilla yrityksillä on osakeyhtiön velvoitteiden hoitamiseen ja harmaan talouden riskiin sekä miten osakeyhtiön taloushallinnon järjestäminen vaikuttaa verovelvoitteiden hoitoon. Vuoden aikana julkaistiin selvityksiä myös kuittikaupasta sekä reaaliaikaisista verotarkastuksista, joissa oli samanaikaisesti käynnissä poliisin esitutkinta.

Yhteensä ilmiöselvityksiä, lausuntoja ja muita tiedon tuottamistehtäviä valmistui vuoden aikana yli 150.

Selvitysyksikkö tuottaa tietopalveluna viranomaisten tehtävien tueksi digitaalista velvoitteidenhoitoselvityspalvelua. Velvoitteidenhoitoselvityspalvelun käyttö laajeni tukemaan uusia viranomaistehtäviä ja vuoden lopussa palvelua hyödynnettiin 38 viranomaistehtävässä. Velvoitteidenhoitoselvityksiä tilattiin yli 700 000.

Selvitysyksikön koordinoima viranomaisten yhteinen harmaan talouden ja talousrikollisuuden tilannekuvatoiminto ylläpiti ajankohtaista tilannekuvaa. Harmaa talous & talousrikollisuus -sivustolla julkaistiin vuoden aikana 63 tietotuotetta.

Harmaan talouden ja talousrikollisuuden torjunnan strategian ja toimenpideohjelman valmistelu vuosille 2024–2027 käynnistyi toukokuussa 2024. Strategia ja toimenpideohjelma valmisteltiin työ- ja elinkeinoministeriön johdolla toimivassa poikkihallinnollisessa valmisteluryhmässä. Hallitus hyväksyi harmaan talouden ja talousrikollisuuden torjunnan strategian ja toimenpideohjelman 19.12.2024.

Uudella ohjelmakaudella painotetaan erityisesti harmaata taloutta torjuvien viranomaisten toimintaedellytysten turvaamista. Torjuntaohjelman hankkeet tukevat Verohallinnon strategisia tavoitteita torjua harmaata taloutta ja poistaa epätervettä kilpailua. Hankkeissa poistetaan harmaan talouden ja talousrikollisuuden torjuntatyön esteitä muun muassa kehittämällä analysointikyvykkyyttä, toimivaltuuksia ja lainsäädäntöä. Lisäksi ulkomaalaisten henkilöiden rekisteröintimenettelyiden kehittämistä koskeva hanke on merkittävä yhteiskunnalle.

6.2. Mittarit ja tavoitteet

Seuraamme onnistumistamme ja kehitämme toimintaamme seuraavilla mittareilla ja tavoitteilla:

Mittari	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Toteuma 2022	Toteuma 2023	Tavoite 2024	Toteuma 2024
Oikea-aikaisesti maksettujen verojen osuus (%) 1)	91	93	93	93	≥ 93	93
Arvonlisäveron verovaje (%) 2)	3	3	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.

6.3. Vuoden varrelta: Avoimuus ja yhteistyö ovat osa lainsäädäntötyötä

Lainsäädännön avoimuus edellyttää, että lain valmistelussa kuullaan keskeisiä sidosryhmiä. Valtioneuvosto on antanut yhteiset ohjeet sidosryhmien kuulemisesta.

Toimimme aktiivisesti erilaisissa lainsäädännön muutoshankkeissa. Verotus liittyy hyvin laajalti eri yhteiskunnallisiin toimintoihin, jolloin monet eri säädöshankkeet liittyvät myös Verohallinnon toimintaan.

Lainvalmisteluun liittyvissä lausuntoasioissa Verohallinnossa on käytössä keskitetty menettely. Kun Verohallintoa kuullaan lausuntoasiassa, pyyntö ohjautuu ensin Verohallinnon oikeusyksikölle, joka kokoaa Verohallinnon yhteisen näkemyksen asiassa. Oikeusyksiköstä lausuntoasia esitellään pääjohtajalle, joka ratkaisee asian. Menettely takaa sen, että eri yksiköt saavat näkemyksensä esitettyä ja Verohallinnosta annetaan yksi yhtenäinen lausunto.

Lausuntomenettelyssä selvitetään ehdotuksen taloudelliset ja muut vaikutukset Verohallinnon toimintaan. Lausunnossa voidaan myös ehdottaa muutoksia säännösten sanamuotoihin siten, että niiden soveltaminen on mahdollisimman selkeää Verohallinnon kannalta.

Vuonna 2024 annoimme lausunnon 78 lainsäädäntöä, asetusta tai muun viranomaisen ohjetta koskevassa asiassa.

Verohallinnolla on oikeus antaa lainsäädäntöä tarkentavia normimääräyksiä (Verohallinnon päätökset). Näitä määräyksiä voidaan antaa laissa tarkasti määrätyissä asioissa ja niillä voidaan täsmentää lain vaatimuksia esimerkiksi tiedonantovelvoitteiden toteuttamisessa. Määräykset valmistellaan avoimesti ja niiden antamisessa noudatetaan lainvalmistelua koskevia ohjeita esimerkiksi sidosyhteistyöryhmien kuulemisessa. Sidosryhmien antamat lausunnot ovat pääasiassa julkisia.

7. Yhteistyö ja kumppanuudet



YK:n kestävä kehitys 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 tiedonvaihdoissa. Tuemme keskinäistä tietojenvaihtoa sekä jaamme teknologista osaamista. Meillä on verotukseen liittyviä kehitysyhteistyöprojekteja Afrikassa.

7.1. Yhteistyötä kotimaassa ja kansainvälisesti

Harmaan talouden torjunnassa teimme aktiivista kansallista ja kansainvälistä viranomais- ja sidosryhmäyhteistyötä. Olemme jakaneet tietoa erilaisista ilmiöistä ja uusista tekotavoista analyysien ja selvitysten pohjalta, ja kouluttaneet sidosryhmiä.

Valmistelimme sekä omia että muiden viranomais tahojen kanssa yhteisiä hankkeita kansalliseen harmaan talouden ja talousrikollisuuden vastaiseen toimenpideohjelmaan ja osallistuimme OM:n johdolla tapahtuneeseen järjestäytyneen rikollisuuden vastaisen toimenpideohjelman laatimiseen.

Verohallinnon kansainvälinen yhteistyö jatkui vilkkaana vuonna 2024. Olimme mukana 165:ssä säännöllisesti kokoontuvassa kansainvälisessä työryhmässä ja projektissa. Yhteistyöfoorumeita olivat mm. OECD, EU, IOTA (Intra-European Organisation of Tax Administrations) sekä pohjoismainen Nordisk Agenda.

Olimme johtavassa roolissa pohjoismaisen Nordic Agendan Tax Crime Areen uudelleenorganisoinnissa sekä selvitimme yhteispohjoismaisen uhkakuvan (NATA2023) esiin nostamia riskejä ja niiden toteutumista Suomen verohallinnossa. Tämän pohjalta havaitsimme monenlaista järjestelmien hyväksikäyttöä vero- ja muiden talousrikosten toteuttamiseksi.

Kansainvälisellä tasolla olemme myös muun muassa valmistelleet ENFIN-yhteistyössä raportin moniviranomaisyhteistyön rakentamisesta järjestäytyneen rikollisuuden torjuntaan sekä osallistuneet OECD-tasolla osinkojen lähdeverojen palautuspetoksia koskevan raportin tekemiseen.

7.2. Tarjoamme rekistereitä yhteiskunnan käyttöön

Verohallinnon tulorekisteriyksikkö vastaa kahdesta erillisrekisteristä, tulorekisteristä ja positiivisesta luottotietorekisteristä.

Tulorekisteri on sähköinen tietokanta, jonne ilmoitetaan tiedot maksetuista palkoista, eläkkeistä ja etuuksista. Vuoden 2024 aikana palkkatietoilmoituksia tulorekisteriin antoi liki 270 000 suoritusten maksajaa, ja ne koskivat noin 3,1 miljoonaa tulonsaajaa. Etuustietoilmoituksia antoi liki 700 suoritusten maksajaa, ja ne koskivat noin 3,5 miljoonaa tulonsaajaa. Tulorekisteriä hyödyntää omassa päätöksenteossaan 370 organisaatiota. Vuonna 2024 tulotietoja jaettiin tiedonsaantiin oikeutetuille tiedon käyttäjille 1,1 miljardia kertaa.

Keväällä 2024 käyttöön otettuun positiiviseen luottotietorekisteriin kootaan tiedot yksityishenkilöiden luotoista ja tuloista. Rekisterin tavoitteena on muun muassa torjua kotitalouksien ylivelkaantumista ja parantaa luotonantajien kykyä arvioida luotonhakijoiden luottokelpoisuutta

Positiivisen luottotietorekisterin käyttöönotto onnistui suunnitellussa laajuudessa, aikataulussa ja budjetissa. Luotonantajilla oli velvollisuus ilmoittaa olemassa olevien kuluttajaluottojen tiedot rekisteriin 31.3.2024 mennessä. Huhtikuun 1. päivänä käyttöön otettiin rekisterin sähköinen asiointipalvelu yksityishenkilöille sekä luotonantajien rajapinta luottotietorekisteriotteiden kyselyyn.

Lokakuussa 2024 julkaistiin käyttäjille Ilmoitus luottotietorekisteriotteiden kyselystä -toiminnallisuus, jonka ansiosta yksityishenkilöt voivat saada Suomi.fi-viestin aina, kun luotonantaja on kysellyt heistä luottotietorekisterin tietoja.

Joulukuussa 2024 positiiviseen luottotietorekisteriin oli ilmoitettu noin 12,5 miljoonaa aktiivista luottoa. Luottotietoja rekisterissä oli noin 3,7 miljoonalla henkilöllä ja ilmoitusvelvollisia luotonantajia 267 kappaletta. Toimintavuoden aikana luovutettiin liki viisi miljoonaa vastausta luottotietorekisteriotekyselyyn. Positiivisen luottotietorekisterin viranomaiskäyttäjiä on 5 ja luottotietorekisteriotteita kyselee 195 organisaatiota.

7.3. Vuoden varrelta: Vahvistimme muiden maiden verotuskapasiteettia

Verohallinnon tekemä kansainvälinen työ muiden maiden verotuskapasiteetin vahvistamiseksi vahvistui.

Tansanian verohallinnon kanssa toteutettavassa kehitysyhteistyöhankkeessa vuosi oli hyvin aktiivinen. Vuoden aikana järjestettiin työpajoja verovalvonnan kehittämiseksi, asiakaskokemuksen ja asiakaspalvelun kehittämiseksi sekä digitaalisten palveluiden periaatteiden luomiseksi. Paikallisten veroalueiden varajohtajat koulutettiin asiakaskohtaamisen malliin. Pääjohtajamme Markku Heikura vieraili Tansaniassa syksyllä.

Vuonna 2024 saatiin myös konkreettisesti käyntiin Kenian verohallinnon kanssa aloitettu yhteistyö, jossa keskitytään asiakasrekisteröinnin kehittämiseen. Hankkeessa on tähän mennessä menestyksekkäästi siivottu ja päivitetty Kenian verohallinnon asiakasrekisteriä sekä laadittu asiakasrekisteröinnin tavoitetilaa.

Seuraavaksi pyritään robotiikan avulla helpottamaan ajantasaisen rekisteritiedon ylläpitoa. Vaikka digitalisaatio ja tekoälyn hyödyntäminen ovat lähes jokaisen verohallinnon visiona, yhteistyössä on huomattu, että myös melko yksinkertaisilla roboteilla voidaan vähentää merkittävästi manuaalisyötä asiakasrekisterin ylläpidossa.

Vuoden aikana luotiin myös perusta tulevalle yhteistyölle Ukrainan verohallinnon kanssa, jossa keskitytään luottamuksen vahvistamiseen ja kansainvälisten standardien noudattamiseen. Teemoina työssä näkyvät mm. korruption- ja rahanpesun vastaiset toimet, projektijohtaminen, strategiatyö ja Whole of Government -lähestymistapa.

Verohallinto sai vuoden aikana myös täysin uudenlaisen toimintamallin mahdollistavaa rahoitusta, minkä avulla voidaan toteuttaa lyhytaikaisia, nopeasti käynnistyviä yhteistöitä kehittyvien maiden verotuskyvyn vahvistamiseksi. Ensimmäinen kansainväliseen tietojenvaihtoon keskittynyt koulutus toteutettiin rahoituksen turvin syksyllä 2024.

8. Kestävyyden jalanjälki

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

Valtionhallinnon yhteisen raportointiohjeistuksen mukaisesti kerromme tässä yhteydessä myös henkilöstöstämme.

8.1. Vastuuta henkilöstöstä, hankinnoista ja ympäristöstä

Muutoksien näkökulmasta vuosi 2024 oli henkilöstölle poikkeuksellinen, sillä Verohallinnossa käytiin vuoden 2024 syksyllä historian ensimmäiset yhteistoimintaneuvottelut. Tähän oli syynä se, että tietyt tehtävät olivat vähentyneet muun muassa automatisaation, asiakaspalvelutavoitteiden uudelleen mitoituksen, työtapojen muokkaamisen sekä tehtävien ja organisaation uudelleenjärjestelyiden takia. Muutostukikeskusteluiden aikana irtisanottavien henkilöiden määrä täsmentyi 141 henkilöön.

Pääjohtaja Markku Heikura taustoitti niin säästötarpeita kuin käynnissä olleen strategiakerroksen aiheita kolmeosaisessa podcast-sarjassa.

Kaikkien irtisanottujen kanssa käytiin keskustelut ja järjestetään valmennusta työllistymistä tukevista toimista. Näillä ja eri toimijoiden järjestämällä infoilla pyritään auttamaan irtisanottuja henkilöitä löytämään konkreettisia tulevaisuuden vaihtoehtoja.

Vuoden 2024 päättyessä meillä oli töissä 4 767 henkilöä 47 paikkakunnalla eri puolella Suomea.

Sairauspoissaolot olivat vuonna 2024 koko Verohallinnossa 9,6 pv/htv (2023: 9,5 pv/htv). Sairauspoissaoloihin vaikutti aiempaa runsaampi vapaa-ajan tapaturmien määrä kesällä, mikä nosti kesäkuukausien sairauspoissaoloja. Loppuvuoden infektiokausi oli puolestaan lievä, mikä vähensi etenkin lyhyiden alle 5 pv sairauslomien. Tukitoimista huolimatta syksyn yhteistoimintaneuvottelut näkyivät psykososiaalisen kuormituksen ja pitkien mielenterveyspoissaolojen kasvuna.

Vuonna 2024 henkilöstön kouluttautumiseen käyttämä työaika oli 6,5 päivää per henkilötyövuosi. Määrä laski edellisvuodesta lähes viidenneksen.

VMBaro-työtyytyväisyyskyselyn mukaan kokemus sukupuolten tasa-arvon toteutumisesta työyhteisössä on Verohallinnossa erittäin korkealla tasolla (2024: 4,2), vaikka tulos hieman heikkeni edellisestä vuodesta (2023: 4,3). Tulos on kehittynyt suotuisasti vuodesta 2016 lähtien, jolloin kyselyn tulos oli tasolla 3,87. Verohallinnossa seurataan sukupuolten välisiä palkkaeroja samapalkkaisuusindeksin avulla. Palkkatasa-arvo toteutuu meillä hyvin samoissa tai saman vaatavuuden tehtävissä. Samalla vaatavuustasolla sukupuolten väliset palkkaerot ovat vähäisiä ja ne selittyvät henkilökohtaiseen suoritukseen perustuvalla palkanosalla.

VMBaron kysymyksen ”Ihmisten yhdenvertaisuus toteutuu työyhteisössäni” tulos on vuosien varrella kehittynyt suotuisasti (2016: 3,6, 2023: 4,16). Vuonna 2024 tulos kuitenkin laski ja oli 4,0.

Vastuullisia hankintoja ja toimitilaratkaisuja

Noudatamme hankinnoissamme kansallista julkisten hankintojen strategiaa ja toimimme sen periaatteiden mukaisesti. Strategiassa on asetettu julkisille hankinnoille vastuullisuustavoitteita, joilla halutaan edistää hankintojen taloudellista, sosiaalista ja ekologista kestävyttä. Olemme laatineet strategian pohjalta oman toimenpideohjelman, jossa on määritetty ne toimenpiteet, joilla edistämme vastuullisia hankintoja.

Hankintojen taloudellinen kestävyys tarkoittaa meillä muun muassa sitä, että hankinnoissamme torjumme omalta osaltamme harmaata taloutta ja edistämme

verovastuullisuutta. Verohallinnossa kaikilta valituilta toimittajilta tarkistetaan ennen sopimuksen allekirjoittamista, että ne täyttävät lakisääteiset velvollisuutensa.

Ekologisesti kestäväillä hankinnoilla haluamme edistää Suomen hiilineutraalisuustavoitetta 2035 sekä kiertotalouden toteutumista. Tavarahankinnoissamme, kuten verolakikirjoissa sekä lahja- ja pr-tuotteissa, on otettu huomioon vastuullisuusnäkökulmia. Esimerkiksi fyysisistä kirjoista ja lehdistä on siirrytty sähköisiin versioihin, ja lahja- ja pr-tuotteissa on huomioitu myös aineettomat lahjat. Lisäksi tuotteiden pakkausmateriaaleissa ja toimitustavoissa on painotettu vastuullisuutta.

Julkishallinnon yhteishankintayksikkö Hansel huomio hankinnoissaan vastuullisuustavoitteet esimerkiksi vastuullisten puitejärjestelyjen ja dynaamisten hankintajärjestelmien (DPS) kautta. Hanselin yhteishankinnat on vastuullisuusanalysoitu ja merkitty vastuullisuustunnuksin hankinnassa huomioitujen ympäristö-, sosiaalisen- ja taloudellisen vastuun perusteella. Osallistumme vastuullisuuden edistämiseen mm. matkustukseen liittyvien yhteishankintojen kautta.

Edistämme valtion toimitilastrategiaa ja monia yhteiskäyttöisiä tilahankkeita on käynnissä ympäri Suomen. Kestävyyssraportin tiedot kiinteistöihin liittyen, kuten sähkön kulutus ja jätemäärät, saadaan suoraan yhteistyökumppani Senaatilta. Aiempi Green Office -sopimus päätettiin syyskuussa 2024.

8.2. Mittarit ja tavoitteet

Seuraamme onnistumistamme ja kehitämme toimintaamme seuraavilla mittareilla ja tavoitteilla:

Hiilidioksidipäästöt (CO₂)

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2024/ 2017
Virkamatkat	1 513	1 779	1 980	285	162	885	815	642	-58 %
Paperinkulutus	1 373	1 490	1 137	1 093	925	887	868	788	-43 %
Energiankulutus	4 926	5 074	4 512	3 017	2 813	2 190	2 165	1 563	-68 %
Jätemäärät	42	46	44	34	29	37	40	37	-12 %
Yhteensä	7 854	8 389	7 673	4 429	3 929	3 999	3 888	3 030	-61 %

Mittari	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Toteuma 2022	Toteuma 2023	Tavoite 2024	Toteuma 2024
Työtyytyväisyys (VMBaron kokonaisindeksi, 1–5)	3,76	3,7	3,77	3,78	≥ 3,7	3,60
Työnantajakuva ja arvot (VMBaro, 1–5)	4,08	4,03	4,08	4,04	≥ 4,0	3,89

8.3. Vuoden varrelta: Toimimme turvallisesti riskit huomioiden

Vuoden 2024 aikana kohdensimme resursseja ja teimme toimenpiteitä palveluiden suojaamiseksi ja saatavuuden varmistamiseksi.

Erityisesti henkilöstön turvallisuustietoisuus on keskeisessä roolissa erilaisten turvallisuusuhkien torjunnassa. Ajankohtaisten asioiden säännöllinen nostaminen sisäisissä kanavissamme on tehokas ja vuorovaikutteinen tapa ylläpitää hyvää turvallisuuskulttuuria.

Verohallintolaiset kertaavat turvallisuusasioita verkkokurssilla vähintään joka toinen vuosi. Tietoisuutta ja osaamista ylläpidetään verkkokurssin lisäksi muun muassa säännöllisen turvallisuusviestinnän ja jatkuvan tietojenkalastelukoulutuksen avulla.

Ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä olemme koonneet asiakkaidemme avuksi vero.fi-sivuille ohjeet turvalliseen veroasiointiin ja Verohallinnosta tulevien aitojen viestien tunnistamiseen. Merkittävänä ennaltaehkäisevänä toimintamallina kansalaisten kannalta on se, että emme kysy asiakkailta esimerkiksi pankkitunnuksia tai maksukortin tietoja sähköpostilla tai tekstiviesteissä. Lähettämämme tekstiviestit eivät myöskään sisällä linkkejä. Olemme myös rekisteröineet Verohallinnon tekstiviestien lähettäjä tiedot Traficom rekisteriin.

9. Kestävyysraportti

Olemme kehittäneet kestävyysraportointiamme ja kestävyystyötämme Valtiokonttorin ohjeistusta ja hyviä käytäntöjä hyödyntäen.

Tämä kestävyysraportti on laadittu valtionhallinnon yhteisen raportointikehyksen mukaisesti. Nimesimme vastuullisuusraporttimme vuodelta 2024 ensimmäistä kertaa kestävyysraportiksi. Kestävyysraportointi on terminä yhdenmukainen eurooppalaisen ja kansallisen sääntelyn kanssa.

Toteutamme kestävyysraportoinnin erillään kirjanpitoyksiköiden tilinpäätöksestä. Julkaisemme raportin vuosittain pdf-muodossa ja julkaisemme sisällöt tiivistetysti vero.fi:ssä. Verkkosivuilla on saatavilla lisäksi vuoden tärkeimmät luvut.

Raportin sisällön koostamisessa olemme hyödyntäneet tietoja toiminta- ja taloussuunnitelmasta, tilinpäätöksestä ja henkilöstökertomuksesta.

Julkaisemme vuotta 2025 koskevan raportin keväällä 2026.

Lisätietoja kestävyysraportista: viestinta@vero.fi