

Verohallinnon vakiopalvelut

SISÄLTÖ

VEROHALLINNON VAKIOPALVELUT YHTEISPALVELUPISTEESSÄ	2
YHTEISPALVELUN TUKI	2
PALVELUNEUVOJIEN KOULUTUS.....	2
VEROHALLINNON PALVELUJEN ESITTELY	3
WWW.VERO.FI – AJANKOHTAISTA VEROTUSTIETOA JA SÄHKÖISIÄ ITSEPALVELUJA	3
VEROHALLINNON VERKKOPALVELUT	4
Henkilöasiakkaiden ePalvelut	4
Yritysiasiakkaiden ePalvelut.....	5
VALTAKUNNALLISET PALVELUNUMEROT.....	6
LOMAKKEET JA JULKAISUT	7
SALASSAPITO JA TIETOTURVALLISUUS.....	9
LISÄTIETOJA JA YHTEYSTIEDOT	9

VEROHALLINNON VAKIOPALVELUT YHTEISPALVELUPISTEESSÄ

Yhteispalvelussa asiakkaita opastetaan löytämään ja käyttämään Verohallinnon palveluja. Veroasiat voi tänä päivänä hoitaa puhelimitse, verkkopalvelujen kautta tai postitse. Asiointia verotoimistossa tarvitaan vain harvoin.

Yhteispalvelussa tarjottavia Verohallinnon vakiopalveluja ovat:

- opastaminen Vero.fi-sivujen hyödyntämiseen tiedonhaussa
- Verohallinnon verkko- ja puhelinpalvelujen käyttöön liittyvä opastaminen ja neuvonta
- sähköisessä muodossa olevien lomakkeiden, verotusohjeiden ja informaation sekä esitteiden jakelu

Vakiopalveluihin ei kuulu verotusasiakirjojen vastaanottaminen tai verotusasioiden vireille saattaminen. Asioiden vireille saattamiseksi asiakkaan tulee toimittaa asiakirjat postitse tai muuten Verohallintoon tai asioida verkko- tai puhelinpalvelujemme kautta.

Videoyhteydellä tapahtuvaa etäpalvelua ei Verohallinnon taholta ole vielä tarjolla, mutta tätä palvelumuotoa kokeillaan muutamassa yhteispalvelupisteessä vuonna 2011.

Yhteispalvelun tuki

Asiakasohjauksessa yhteispalveluneuvojia tukevat Verohallinnon valtakunnalliset palvelunumerot, jotka löydät tästä aineistosta sekä mm. osoitteesta www.vero.fi (Yhteystiedot).

Yhteispalvelua koskevissa asioissa avustavat paikallisissa sopimuksissa määritellyt Verohallinnon alueelliset yhteyshenkilöt. Yhteyshenkilöiltä voi tilata myös tukimateriaalia kuten esitteitä ja tiedustella palveluneuvojien koulutuksista.

Yhteispalvelun ja esimerkiksi tämän aineiston kehittämistä vastaa Verohallinnon Palveluyksikkö. Palveluyksikön sähköpostiosoite on palveluyksikko@vero.fi.

Palveluneuvojien koulutus

Verohallinto järjestää yhteispalveluneuvojille perehdytyksen vakiopalveluihin. Perehdytyksen antaa paikallinen Verohallinnon yksikkö, jonka yhteyshenkilön kanssa sovitaan koulutuksen järjestämisestä.

Koulutuksessa käydään läpi tässä materiaalissa esitellyt vakiopalvelut tarkemmalla tasolla. Koulutus on rakennettu verkkokurssiksi Moodle-oppimisympäristöön osoitteessa <https://vero.mmg.fi>. Koulutusaineiston käyttö vaatii käyttäjätunnukset, joita saa Verohallinnon alueellisen yhteyshenkilön kautta.

Koulutusaineisto palvelee palveluneuvojien tukena myös koulutustilaisuuden jälkeen. Lisäksi kaikki käyttäjätunnusten haltijat saavat sähköpostiinsa tiedotteita materiaalin päivityksistä sekä muusta yhteispalveluneuvontaan liittyvistä asioista.

VEROHALLINON PALVELUJEN ESITTELY

www.vero.fi

– ajankohtaista verotustietoa ja sähköisiä itsepalveluja

Verohallinto palvelee asiakkaitaan kattavasti Internetissä osoitteessa www.vero.fi. Sivustolta löytyvät mm. Verohallinnon ePalvelut, palvelunumerot sekä lomakkeet ja julkaisut. Verotuksen ajankohtaiset asiat löytyvät etusivun uutisista ja osioista Ajankohtaista. Lisäksi käytetyimpiä sivuja tai palveluja on nostettu etusivun oikeasta laidasta löytyviin Oikopolkuihin.

The screenshot shows the homepage of the Finnish Tax Authority (Verohallinto). Key elements include:

- Hakutoiminto**: A search bar at the top with a 'Hae' button and a 'Hakuohje' link.
- Päävalikko**: A navigation menu on the left with categories like 'Ajankohtaista', 'Verohallinnon esittely', and 'Yhteystiedot'. Arrows point to 'Ajankohtaista' and 'Yhteystiedot'.
- Etusivun uutiset**: A central news section with a headline 'Veroilmoitus verkossa – palvelu on auennut' and a sub-headline 'Neljännesvuoden antavat ensimmäisen kausiveroilmoituksen ja maksavat verot verotilille'. A box labeled 'Etusivun uutiset' is overlaid on this section.
- Oikopolut**: A list of quick links on the right, including 'Veroilmoitus verkossa', 'Tilinumeron ilmoittaminen', and 'Verotilihojeet'. An arrow points to this section.
- Language and Accessibility**: Links for 'Palaute', 'Opaste', 'Sivukartta', 'på svenska', 'in English', and 'suurena teksti' are located in the top right.

Yksityiskohtaiset verotuksen ohjeet löytyvät ryhmiteltynä asiakasryhmittäin ja -tilanteittain päävalikon kohdasta Vero-ohjeet. Päävalikosta löytyvät myös linkit lomakkeisiin ja julkaisuihin sekä ePalveluihin eli Verohallinnon verkkopalveluihin. Yhteystiedoista puolestaan löytyvät sekä valtakunnalliset palvelunumerot että toimipaikkojen yhteystiedot.

Sivujen hakupalvelun avulla on helppo löytää kaikki aihetta koskevat artikkelit ja ohjeet. Esimerkiksi kotitalousvähennyksestä kannattaa tietoa hakea juuri hakupalvelun avulla.

Vero.fi-sivuja koskevaa palautetta voi lähettää sivuilta löytyvän Palaute-linkin kautta.

Verohallinnon Internet-sivustoa ollaan uudistamassa parhaillaan. Tätä yhteispalvelunaineistoa päivitetään, kun uusi versio on julkaistu. Uuden version on tarkoitus olla käytössä keväällä 2011.

Verohallinnon verkkopalvelut

Tässä materiaalissa on esitelty yleisimmät Verohallinnon verkkopalvelut. Näiden palvelujen pariin asiakkaita voidaan opastaa yhteispalvelupisteissä ja tarvittaessa neuvoa myös palvelujen käytössä. Palvelut käydään tarkemmin läpi palveluneuvojien perehdytyksessä.

Kaikki palvelut löytyvät www.vero.fi -sivuilta päävalikon kohdasta ePalvelut. Palvelut on ryhmitelty henkilö- ja yritysasiakkaiden palveluihin.

The screenshot shows the 'ePalvelut' (eServices) page of the Finnish Tax Authority. The page is in Finnish and includes a search bar at the top. On the left, there is a navigation menu with categories like 'Ajankohtaista', 'Vero-ohjeet', 'Maksut ja palautukset', 'Lomakkeet ja julkaisut', 'ePalvelut', 'Mediapalvelu', 'Verohallinnon esittely', 'Yhteystiedot', 'Asiasanat', 'Kysytyimmät kysymykset', and 'Sämegillii'. The main content area is titled 'ePalvelut' and includes a welcome message: 'Tervetuloa käyttämään Verohallinnon sähköisiä ja vuorovaikuttavia asiointipalveluja.' Below this, there are links for 'Henkilöasiakkaille' and 'Yritysasiakkaille'. A section titled 'Henkilöasiakkaille' lists several services:

Service Name	Description	Link
Veroilmoitus verkossa (www.vero.fi/veroilmoitus)	Esitätetyn veroilmoituksen tietojen korjaaminen verkossa.	Lisätietoa palvelusta
Tilinumeron ilmoittaminen (www.suomi.fi/asiointi)	Ajan tasalla olevan pankkitilinumeron ilmoittaminen.	Lisätietoa palvelusta
Osoitteenmuutos (www.posti.fi/muuttoilmoitus/)	Yksityshenkilön ei tarvitse erikseen ilmoittaa vakituisesta osoitteenmuutoksestaan Verohallinnolle, vaan maistraatille vakituisesta osoitteenmuutoksesta annettu muuttoilmoitus riittää.	Lisätietoa
Arvonlisäveroilmoitus (www.suomi.fi/asiointi)	Alkutuottajan ja kuvataiteilijan arvonlisäveroilmoitus.	Lisätietoa palvelusta
Palkka.fi (www.palkka.fi)	Palkan laskentaan ja ilmoitusten tekemiseen tarkoitettu apuväline kotitalouksille.	Lisätietoa palvelusta
Verokortti verkossa (www.vero.fi/verokortti)	Uuden verokortin tilaaminen verkossa, avoinna 24 h.	Lisätietoa palvelusta

Jokaisesta ePalvelusta on kerrottu lyhyesti *Lisätietoja palvelusta* -linkin takana. Käytetyimmistä palveluista löytyvät tarkemmat esittelyt palvelun omalta sivulta sekä osaan on myös rakennettu demoja palveluun tutustumista varten.

Palvelujen käyttö vaatii luotettavan tunnistautumisen. Henkilöasiakkaiden ePalveluihin tunnistaututaan joko verkkopankkitunnuksilla tai sirullisella henkilökortilla (jos käytössä on lukijalaite). Yritykset tunnistautuvat palveluihin yritysverkkopankkitunnuksilla tai Katso-organisaatiotunnisteella.

Henkilöasiakkaiden ePalvelut

Henkilöasiakkaiden palveluista käytetyimmät ovat Verokortti verkossa- ja Veroilmoitus verkossa -palvelut. Uuden verokortin voi tilata verokorttipalvelusta ympäri vuoden. Veroilmoitus verkossa -palvelu on avoinna huhti-toukokuussa, kun esitetyt veroilmoitukset tulevat asiakkaiden tarkistettavaksi ja täydennettäväksi.

Verokortti verkossa -palvelu: www.vero.fi/verokortti

Palvelusta voi tilata uuden verokortin, postitettavaksi joko itselle tai suoraan työnantajalle. Uutta verokorttia varten tarvitaan arvio koko vuoden tuloista ja vähennyksistä sekä kertymätiedot alkuvuodelta. Verokortti tulee postitse 2-4 arkipäivän kuluessa. Palvelusta löytyy demo tutustumista varten. Verokortti verkossa -palvelun asiakastukea varten on palvelunumero 020 697 044. Verkkopalvelulle vaihtoehtoisesti verokortin voi tilata myös palvelunumerosta 020 697 000.

Veroilmoitus verkossa -palvelu: www.vero.fi/veroilmoitus

Esitetyt veroilmoitukset lähetetään postitse huhtikuun alussa. Verkkopalvelussa voi korjata ja täydentää esitetyn veroilmoituksen tietoja. Palvelu avautuu huhtikuun alussa ja sulkeutuu veroilmoituksessa ilmoitetun viimeisen palautuspäivän mukaan. Verkkopalvelusta löytyy demo tutustumista varten. Verkkopalvelun asiakastukea varten on palvelunumero 020 697 054.

Henkilöasiakkaan tilinumero: www.suomi.fi/asiointi

Suomi.fi-sivujen asiointipalvelun kautta voi ilmoittaa oman tilinumeronsa verkkolomakkeella Verohallintoon. Lomake löytyy palvelusta hakusanalla *tilinumero*. Sähköiseen lomakkeeseen löytyy linkki myös vero.fi-sivuilta kohdasta ePalvelut. Mikäli asiakas ei voi tunnistautua sähköisesti, käytössä ovat myös tulostettavat lomakkeet, jotka löytyvät vero.fi-sivuilta kohdasta Lomakkeet ja julkaisut. Paperilomake on allekirjoitettava ja toimitettava veroimistoon. Sähköisen lomakkeen kautta ei voi ilmoittaa kuolinpesän tilinumeroa, tätä varten löytyy oma tulostettava lomake vero.fi-sivuilta.

Palkka.fi-palvelu: www.palkka.fi

Palkka.fi on maksuton palkanlaskentaohjelma kotitalouksille ja pienille yrityksille. Palvelun avulla voi laskea työntekijän palkan ja sivukulut sekä lähettää lakisääteiset ilmoitukset verottajalle ja työeläkevakuutusyhtiölle. Kotitalousvähennys siirtyy palvelusta automaattisesti esitetyille veroilmoitukselle. Palveluun voi tutustua vierailija-ominaisuudella. Tukea Palkka.fi:n käyttöön saa palvelunumerosta 020 697 034.

Verotili-palvelu: www.vero.fi/verotili

Verotilin verkkopalvelussa kotitaloustyönantaja, alkutuottaja tai yksityinen elinkeinonharjoittaja voi mm. lähettää kausiveroilmoituksen sekä seurata verotilin saldoa ja tilitapahtumia. Verotiliasioissa tukea tarjoaa palvelunumero 020 697 056. Verotilimenettelystä löytyy lisätieto osoitteessa www.vero.fi/verotiliohjeet.

Verovelkatodistuksen tilaaminen: www.vero.fi/verovelkatodistus

Palvelun avulla henkilö- ja yritysasiakkaat voivat tilata verohallinnon tiedossa olevaan osoitteeseen todistuksen verojen maksamisesta tai verovelkatodistuksen. Vaihtoehtoisesti todistuksen saa myös palvelunumerosta 020 697 032. Jos asiakkaan verotili on miinuksella käsittelyssä olevan negatiivisen, palautukseen oikeuttavan arvonlisäveron takia, verovelkatodistus tilataan palvelunumerosta.

Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä (YTJ): www.ytj.fi

YTJ on Patentti- ja rekisterihallituksen ja Verohallinnon yhteinen palvelu, jonka tietopalvelun käyttäminen ei vaadi tunnistautumista. YTJ-tietopalvelusta voi tarkistaa yritysten rekisteriasemat: esimerkiksi kotitalousvähennyksen edellytyksenä on, että yritys kuuluu ennakkoperintärekisteriin. Yritykset ja yhteisöt puolestaan voivat ilmoittaa osoite- ja yhteystietomuutoksensa sähköisesti YTJ-asiointipalvelun avulla.

Yritysasiakkaiden ePalvelut

Katso – organisaatiotunniste: www.vero.fi/katso tai yritys.tunnistus.fi

Katso-tunnistetta käytetään verkkopalveluihin *tunnistautumiseen* viranomaisasiointinnissa (Verohallinnon lisäksi mm. Tullin verkkopalvelut). Katso-tunniste on siis yritysten avain sähköiseen asiointiin. Katso-tunnisteen avulla hallinnoidaan myös esimerkiksi tilitoimiston valtuuksia asioida sähköisesti asiakkaan puolesta. Ilman Katso-tunnistetta vaihtoehtona valtuuttamiseen on tarjolla sähköisen asiointin valtakirja. Kaikista näistä löytyy lisätieto [vero.fi](http://www.vero.fi)-sivuilta. Tukea Katso-tunnisteeseen liittyen saa palvelunumerosta 020 697 040.

Verotilin verkkopalvelu: www.vero.fi/verotili (ja www.vero.fi/verotiliohjeet)

Verotili-palvelussa voi lähettää yrityksen kausiveroilmoituksen, seurata verotilin saldoa ja tilitapahtumia sekä selata arkistossa olevia tilioitteita ja ilmoituksia. Verotiliin liittyy asiakaskohtainen pysyvä viitenumero. Verotiliin yritykset tunnistautuvat Katso-tunnisteella, henkilöasiakkaat (esim. kotitaloustyönantajat) ja yrittäjät voivat tunnistautua myös omilla pankkitunnisteilla. Palvelusta löytyy demo tutustumista varten. Verotili-palvelun käytössä tukea tarjoaa palvelunumero 020 697 056.

Tyvi –palvelu: www.vero.fi/tyvi

Tyvi-palvelun avulla voi lähettää esimerkiksi yrityksen vuosi-ilmoitukset ja veroilmoitukset sähköisesti sekä tilata työntekijöiden verokorttitiedot. Tyvi-palvelua tarjoavat käytännössä neljä kaupallista palveluntarjoajaa, palvelut siis maksullisia. Vaihtoehtona on myös Verohallinnon oma maksuton palvelu Ilmoitin.fi. Tyvi-palveluihin liittyen tukea tarjoaa Verohallinnon palvelunumero 020 697 040.

Ilmoitin-palvelu: www.ilmoitin.fi

Ilmoitin.fi-palvelun avulla yritys voi lähettää ilmoitustiedostoja, esimerkiksi vuosi-ilmoitus- ja veroilmoitustiedostoja sekä veroilmoitusten liiteasiakirjoja. Palvelussa voi myös tarkistaa ilmoitustiedon oikeamuotoisuuden. Palveluun tunnistaudutaan Katso-tunnisteella.

Palkka.fi-palvelu: www.palkka.fi

Palkka.fi-palvelu on maksuton palkanlaskentaohjelma pienille yrityksille. Palvelun avulla voi laskea työntekijän palkan ja sivukulut sekä lähettää lakisääteiset ilmoitukset verottajalle ja työeläkevakuutusyhtiölle. Palvelu arkistoi tapahtumat 10 vuodeksi. Palveluun voi tutustua vierailija-ominaisuudella. Palkka.fi-palvelun käytössä tukea tarjoaa palvelunumero 020 697 034.

Valtakunnalliset palvelunumerot

Kysyttävää verotuksesta? Verohallinnon valtakunnalliset palvelunumerot tarjoavat neuvontaa veroasioissa. Palvelunumerot ovat avoimena arkisin klo 9 - 16.15. Palvelunumerot löytyvät puhelinluettelosta sekä www.vero.fi -sivuilta kohdasta Yhteystiedot. Palvelunumerot ovat Verohallinnon palvelun osalta maksuttomia, soittaja maksaa ainoastaan omasta operaattoristaan riippuvan normaalipuhelun hinnan. Yhteispalvelupisteissä palveluneuvojat paitsi opastavat asiakkaita löytämään puhelinpalvelumme, mutta voivat myös itse soittaa palvelunumeroihin asiakkaiden kysymyksissä.

Verohallinnon palvelunumerot avoimena arkisin klo 9 - 16.15	
Verokortit - myös osoitteesta www.vero.fi/verokortti	020 697 000
Veroneuvonta:	
Arvonlisäverotus	020 697 014
Kansainvälinen henkilöverotus	020 697 024
Kiinteistöverotus	020 697 020
Maatalous- ja metsäverotus	020 697 016
Maksujärjestelyt ja -lykkäykset	020 697 028
Osakeyhtiöt	020 697 006
Palkan- ja eläkkeensaajat	020 697 002
Perintö- ja lahjaverotus	020 697 018
Sähköinen asiointi: www.palkka.fi -palvelu	020 697 034
Sähköinen asiointi: Katso- ja Tyvi-palvelu	020 697 040
Työnantajan vuosi-ilmoitusneuvonta	020 697 036
Muun kuin työnantajan vuosi-ilmoitusneuvonta	020 697 038
Työnantajat – ennakkoperintä	020 697 012
Uudet yrittäjät (Y-tunnukset)	020 697 008
Varainsiirtoverotus	020 697 022
Verojen maksaminen ja palauttaminen	020 697 026
Verotili	020 697 056
Yhdistykset ja säätiöt	020 697 048
Yrittäjät	020 697 004

Todistukset ja tiedustelut:	
ALV- ja ennakoperintärekisteritiedustelut (www.ytj.fi)	020 697 030
Verovelkatodistukset	020 697 032
Verotustodistukset (hintaa 10,00 euroa + pvm, avoinna 24 h)	0600 16800
Viimeksi toimitetusta verotuksesta henkilöille, ei yhtiöille. Todistukset lähetetään Verohallinnon tiedossa olevaan osoitteeseen.	
EU -kaupan vat-numerot (palvelu avoinna ma-pe 9-15)	020 355 610

Lomakkeet ja julkaisut

Verohallinnon lomakkeet ja julkaisut löytyvät Internet-sivujen päävalikosta.

Lomakkeita on tarjolla veroilmoittamiseen ja muuttuneisiin verotustilanteisiin liittyen. Kohdasta Muut lomakkeista löytyvät esimerkiksi lahjaveroilmoitus ja lomake verotusta koskevan oikaisuvaatimuksen tekemiseen.

Lomakkeita voi joko tulostaa ja täyttää käsin tai tulostaa vasta täyttämisen jälkeen. Sähköinen täyttäminen vaatii Adobe Acrobat -ohjelman. Lomakkeita ei saa kopioida vaan ne on aina tulostettava: lomakkeet skannataan Verohallinnossa ja lomakkeiden kopiointi vääristää niiden asetuksia.

Kun asiakas on täyttänyt ja allekirjoittanut lomakkeen, se postitetaan lomakkeessa mainittuun osoitteeseen. Asian vireilletulo ei siis tapahdu vielä yhteispalvelupisteessä, vaan vasta kun lomake on saapunut Verohallintoon.

Esimerkki sähköisestä lomakkeesta:

Tyhjennä lomake

VERO SKATT **14A** KOTITALOUSVÄHENNYKS YRITYKSELLE
MAKSETUSTA TYÖKORVAUKSESTA 2010

Merkitse lomakkeelle kotitalousvähennykseen oikeuttavat kustannukset maksetun suuruisena. Verohallinto laskee vähennyskehoisen osuuden ja vähentää omavastuun. Ks. tarkemmin ohjeet sivulla 2.

1 HENKILÖTIEDOT

Nimi _____ Henkilötunnus tai Y-tunnus _____

2 TIEDOT TYÖSUORITUKSESTA I

Tehty työ, työn tekemispäikkä, työn tekijä, maksupäivä ja kotitalousvähennyksen kustannukset

Kotitaloustyö Hoiva- tai hoitotyö Selvitetyt teetetyt työt

Asunnon kunnossapito- tai perusparannustyö _____

Omassa käytössä oleva asunto tai vapaa-ajan asunto _____ Työn tekemispäikkä osoite _____

Vanhempien, isovanhempien yms. käytössä oleva asunto tai vapaa-ajan asunto (ks. täyttöohje) _____

2.1 Yrityksen nimi _____ Y-tunnus _____ snt _____

2.2 Ensimmäinen maksupäivä 2010 _____ Viimeinen maksupäivä 2010 _____ 2.3 Sopimuksentekopäivä _____

	euro	snt		euro	snt
2.4 Yritykselle maksettu kokonaismäärä arvonlisäveroineen _____			2.5 josta oma osuus 1) _____		
2.6 Tarvikkeiden, matkukulujen yms. vähennyskehoittomien kustannusten osuus arvonlisäveroineen (omaan osuuteen kohdistuvat kustannukset) _____					
2.7 Työn osuus arvonlisäveroineen (oma osuus) (siirrä veroilmoituksen kohtaan 12.1 Kotitalousvähennyksen kustannukset) _____					

2 TIEDOT TYÖSUORITUKSESTA II

Päiväys _____ Aikekirjoitus ja puhelinnumero _____

VEROH 3086.pdf 1/2 1.2010

Tulosta lomake

Julkaisut -osiosta löytyvät sähköisessä muodossa mm. Verohallinnon oppaat ja esitteet, asiakastiedotteet, veroilmoitusten täyttöoppaat, verotiedotteet ja perustilastot:

VERO SKATT Haku _____ Haa _____ Hakusihite _____

Palaute pä svenska
Opaste in English
Sivukartta suurena teksti

Etusivu - Lomakkeet ja julkaisut - **Julkaisut**

Hyvä verotarkastustapa

Verohallinnon julkaisut

Tästä kokonaisuudesta löytyvät Verohallinnon monisivuiset oppaat ja esitteet, asiakastiedotteet, veroilmoitusten täyttöoppaat, verotiedotteet, vuosikertomukset sekä perustilastot.

- Asiakastiedotteet
- Veroilmoitusten täyttöohjeet
- Verotiedotteet
- Vuosikertomukset
- Verotilastoja
- Sämeleilat prentosat - Saamenkieliset julkaisut

Julkaisut on tehty Adobe PDF-tiedostomuotoon. Julkaisumme ja lomakkeemme aukeavat parhaiten Adobe Readerin uusimmilla versioilla. Mikäli tietokoneessasi ei vielä ole PDF-lukuohjelmaa, voit ladata sellaisen ilmaiseksi suoraan Adobelta osoitteesta: <http://www.adobe.fi/products/acrobat/readstep2.html>

Oppaita ja esitteitä	
88.09	Verotilopas 16 sivua, 553 kt
190.10	Aloitettavan vrittäjän kysymyksiä arvonlisäverosta 7 sivua, 104 kt
	Atk-verotarkastus - ohje verovelvolliselle HTML-tiedosto
	Muistilista omakotirakentajalle - Näin hoidat verot ja vakuutukset 2 sivua, 107 kt
	Hyvä verotarkastustapa HTML-tiedosto
49.07	Uuden vrittäjän vero-opas v. 2007 82 sivua, 694 kt
354.08	Verohallinto - yleisesite Verohallinnosta 11 sivua, 295 kt
358.10	Verohallinnon strategia 12 sivua, 618 kt

Verohallituksen yhtenäistämisohteet vuodelta 2009 toimitettavaa verotusta varten

Tulostusversio © Verohallinto 17.3.2010 Läheta linkki

SALASSAPITO JA TIETOTURVALLISUUS

Asiakaspalvelussa on tärkeää huomioida salassapitoon liittyvät asiat. Kun asiakas asioi yhteis- palvelupisteessä, tulee palveluneuvojan huolehtia asiakkaan ja hänen veroasioidensa yksityisyydestä ja tietoturvasta. Henkilökohtaiset verotustiedot ovat pääasiassa salassa pidettäviä tietoja. Julkisia tietoja ovat vain laissa sellaiseksi määrätyt. Julkisia tietoja antavat vain vero- toimistot.

Kun asiakasta opastetaan verkkopalveluiden käyttöön, tulee tietoturvasta huolehtia myös tunnistautumismenettelyn osalta (esim. pankkitunnisteiden käyttö). Jos asiakas käyttää verkkopalveluja yhteis- palvelupisteessä yhteiskäyttöisellä koneella, on hyvä neuvoa myös esimerkiksi selaushistorian tyhjentämisessä.

Kun asiakas haluaa asioida sähköisesti veroasioissa, tapahtuu se verkkopalvelujen avulla - ei sähköpostitse. Verohallinnolla ei tällä hetkellä ole tarjota tietoturvallista sähköpostiasiointia asiakkaille. Sähköpostin kautta ei siis voi hoitaa henkilökohtaisia verotukseen liittyviä asioita. Yleisiä kysymyksiä verotuksesta voi kuitenkin lähettää www.vero.fi -sivuilta löytyvän Palaute-sivun kautta. Yksityiskohtaisemmissa verotuskysymyksissä suosittelemme ottamaan yhteyttä puhelimitse valtakunnallisiin palvelunumeroihimme.

LISÄTIETOJA JA YHTEYSTIEDOT

Lisätietoa kuntien yhteis- palvelusta löytyy osoitteesta www.yhteispalvelu.fi. Sivuilta löytyvät myös kaikkien yhteis- palvelupisteiden osoite- ja muut yhteystiedot.

Verohallinnon yhteis- palvelun kehittämisestä vastaa Palveluyksikkö (palveluyksikko@vero.fi). Yhteis- palvelun alueellisena tukena toimivat paikallisiin Verohallinnon yksiköihin nimetyt yhdyshenkilöt.