

Verohallinnon palvelut ja rooli yhteispalvelussa

Yhteispalveluseminaari 18.1.2007

Ylitarkastaja Jarmo Salminen, Verohallitus

Lähtökohtia verotuksen asiakaspalveluja järjestettäessä:

- **verotuksesta ja sen toimittamisesta säädetty pääsääntöisesti verolainsäädännössä**
- **yleislaki >< erityislaki**
- **tavoitteena oikea ja yhdenmukainen verotus**
- **asiointitapoja ja menettelyjä kehitetään**
 - toimintoja automatisoimalla
 - lisäämällä asiakaslähtöisyyttä ja -kohtaisuutta
 - lisäämällä joustavaa verotuksen oikaisua
 - lisäämällä itsepalvelua ja omatoimista veronmaksua
- **verotuksen laadun ja uskottavuuden vaarantumatta**

- **Edistetään veronmaksajien suoriutumista verotukseen liittyvistä velvoitteista**
 - verovelvolliselle mahdollisimman vähän vaivaa
 - asiakkaille riittävästi tietoa oikeuksista ja velvollisuuksista koskien verotusta
 - kehittämällä palvelujen jakelukanavia
 - vuorovaikutteisia verkkopalveluja
 - itsepalvelumuodot ensisijalla
 - yhteistyö muiden palveluorganisaatioiden kanssa
 - riittävän kattava oma toimipisteverkosto
 - palveluverkko v:n 2007 alussa: 39 verotoimistoa, 8 yritysverotoimistoa, 72 verotsojen muuta toimipistettä, 16 palv.pistettä, 18 yhteispalvelupistettä
 - onnistumista edellisissä l. asiakastytyväisyyttä seurataan
- **Strategisena tavoitteena vähentää asiakkaiden yhteydenottotarpeita / asiointitarpeita**

Verohallinnon asiakasmääristä v. 2006

- henkilöasiakkaita 4 565 985
- maatalousasiakkaita 94 817
- yritysasiakkaita 204 486
- yhteisöasiakkaita 341 510

Palvelusuoritteiden määristä v. 2006

• palvelupuhelut	1 763 000
• joista yhteyskeskuksissa	1 576 650
• muut kuin palvelunumeropuhelut	3 000 000
• www.vero.fi vastaukset	12 000
• verokorttimuutokset	1 400 000
• joista automaattiprosessissa	3 000
• esitäytetyt veroilmoitukset	4 800 000
• kiinteistöveroliput	1 911 297
• TYVI-palveluja käytt.yritykset	136 500

Yhteispalveluihin soveltuvat verotuspalvelut

- sähköisessä muodossa olevien lomakkeiden, verotusohjeiden ja informaation jakeluun liittyviä tehtäviä -> eli WWW.vero.fi :n sisällön jakelu

Yhteispalveluihin soveltuvat verotuspalvelut

- itsepalveluformaattilla toteutettujen sähköisten vuorovaikutteisten verotuksen palvelujen (ks. www.vero.fi / ePalvelut) käyttöön liittyvä opastaminen ja neuvonta koskien esimerkiksi seuraavia palveluja:
 - Verokortti verkossa –palvelu (on käytössä)
 - pientyönantajien maksupalvelujärjestelmä (www.Palkka.fi) (on käytössä)
 - Lomake.fi (on käytössä)
 - esitäytettyyn veroilmoitukseen tehtävien korjausten palauttaminen sähköisesti (palvelun on tarkoitus olla käytössä vuonna 2008)
 - yritys- ja yhteisötietojärjestelmä (YTJ) (palvelun sähköistäminen valmisteilla)

Yhteispalveluihin soveltuvat verotuspalvelut

- **verohallinnon yhteyskeskusten palvelutoiminnot voivat olla myös osana yhteispalveluina tarjottavien verohallinnon palveluiden tukea.**