Verohallinnon palvelut

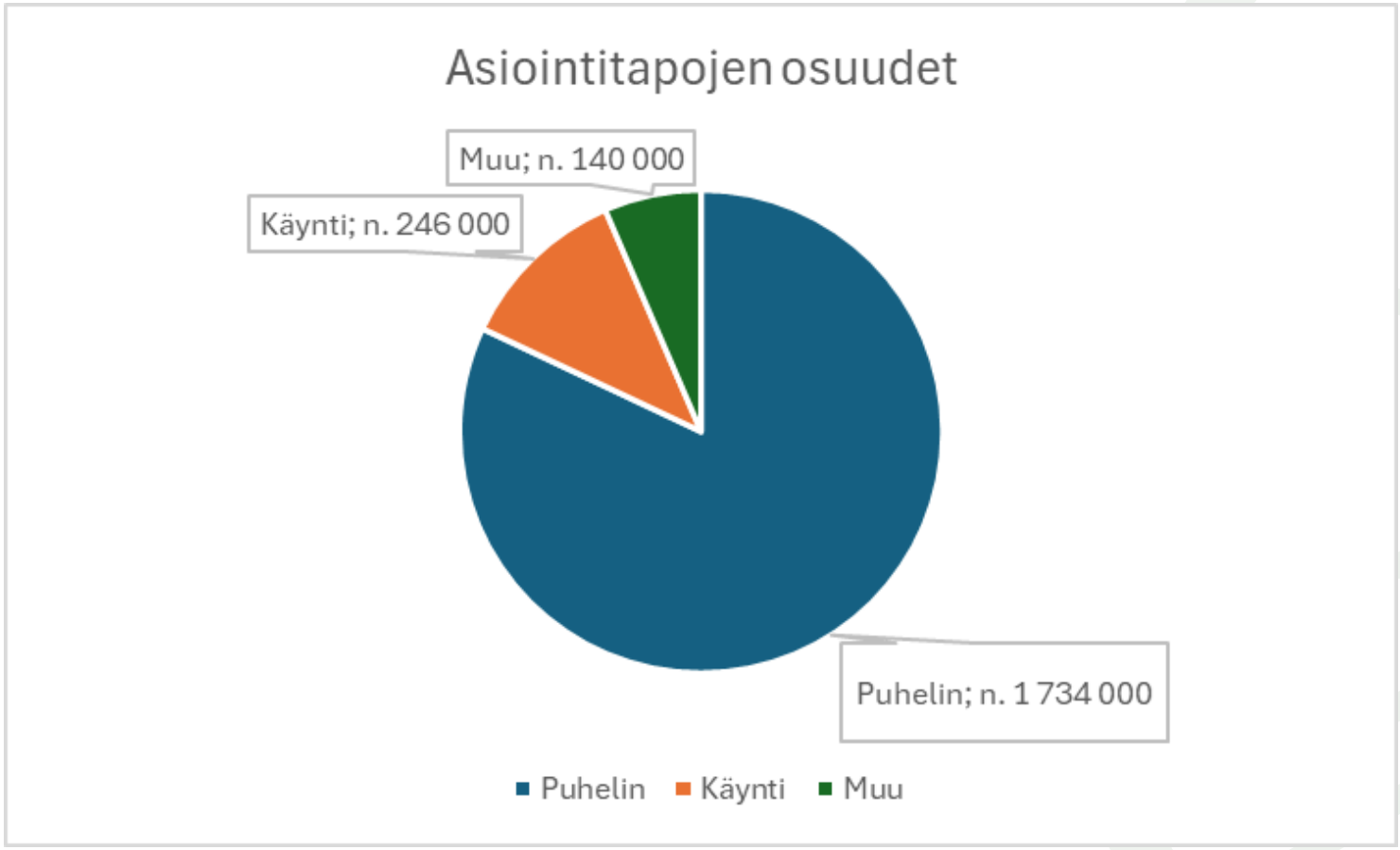
Hallintovaliokunnan kuuleminen 17.10.2025

Päivi Saarnivainio, ylitarkastaja
Verohallinto, Esikunta- ja oikeusyksikkö

Verohallinnon strategisena painopisteenä vaivaton veroasioiden hoito

- Tavoitteena minimoida asiakkaan hallinnollinen taakka.
- Tuotamme valtaosalle henkilöasiakkaista heidän verotustaan koskevat tiedot jo valmiiksi asiakkaan tarkistettavaksi veroilmoitukselle.
- Hyvän opastuksen ja neuvonnan avulla tavoitellaan asiakkaiden itsensä ilmoittamien tietojen oikeellisuutta ja riittävyyttä, jotta Verohallinnon ei tarvitsisi enää pyytää asiakkaalta lisätietoja.
- Lisäksi Verohallinto tarjoaa mm. palveluntuottajille liittymiä, joissa voi asiakkaan suostumuksella ilmoittaa Verohallinnolle tietoja (esim. kotitalousvähennys).
- Huolehdimme asiakkaan oikeudesta saada asianmukaisia palveluja.
- Käyntiasiointipalvelua tarjotaan kysyntää vastaavasti.

Verohallinnon palveluvolyymit 2024



Verohallinnon käyntiasiointipisteet

Paikkakunta	Vuoronumerolla	Ajanvarauksella	Yhteispiste
Ahvenanmaa	x	x	
Helsinki	x	x	
Hämeenlinna		x	
Imatra		x	x
Ivalo		x	
Joensuu		x	x
Jyväskylä		x	x
Kajaani		x	
Kemi		x	
Kittilä		x	
Kokkola		x	
Kouvola		x	x
Kuopio	x	x	
Lahti		x	x
Lappeenranta		x	x
Nurmes		x	x
Oulu	x	x	
Pori		x	x
Porvoo		x	x
Rovaniemi	x	x	
Seinäjoki	x	x	
Tampere	x	x	
Turku	x	x	x
Vaasa		x	
Lkm	8	24	10

Esimerkki etäpalveluiden asiakasmääristä v 2025

Paikkakunta	Maaliskuu	Huhtikuu	Toukokuu	Kesäkuu	Heinäkuu	Elokuu	Yhteensä
Joensuu	2	12	5	3	0	1	23
Jyväskylä	4	13	10	6	0	7	40
Kouvola	6	6	5	4	0	4	25
Lahti	14	31	7	6	0	9	67
Lappeenranta	3	4	2	0	0	6	15
Pori	5	15	8	4	0	5	37
Yhteensä	34	81	37	23	0	32	207

- Valtion yhteisissä palvelupisteissä Verohallinnon käyntimäärät Valtorin puhepalvelusopimuksen kautta tarjottuna ajanvarauksella toimivana etäpalveluna

- Valtion yhteisissä palvelupisteissä Verohallinnon käyntimäärät yhteisen etäpalveluratkaisun kautta tarjottuna Imatralla, Nurmeksessa ja Porvoossa. Palvelu aloitettu 1.9.2025 ja tähän mennessä käyntejä yhteensä näissä kolmessa pisteessä on ollut Verohallinnon osalta 4-5.

Käyntiasiointia vaativat asiat

- Verohallinnon kanssa asioidessa käyntiasiointia vaatii välttämättä ainoastaan tilanteet, joissa maahan muuttaneelta ulkomaalaiselta puuttuu suomalainen henkilötunnus.
  - Verohallinto voi antaa asiakkaalle henkilötunnuksen veroasian esim. verokortin hakemisen yhteydessä.
  - Edellyttää henkilön tunnistamista paikanpäällä.
- Käyntiasiakaspalvelussa asioi 1.6.-29.8.2025 yhteensä 6 684 kv-rekisteröintiasiakasta. (Luku pitää sisällään muutkin kuin marjatilojen ja luonnonmarjatoimialan 458 kausityöntekijää.)
  - Verohallinto järjestää lisäksi kv-rekisteröintiasioissa tarpeen mukaan jalkautumistilaisuuksia esim. Pohjois-Suomen matkailusesongin aikana.

Johtopäätökset lakiesityksestä

- Verohallinto esittää, että viranomainen voisi itse päättää osallistumisesta yhteisten palvelupisteiden toimintaan ja missä palvelupisteissä se on mukana.
- Verohallinto katsoo, että yhteisissä palvelupisteissä tulisi käyttää Valtorin puhepalvelusopimuksen kautta toimivaa etäpalveluratkaisua.
- Verohallinnon käsityksen mukaan olisi perusteltua, että yhteisten palvelupisteiden palveluneuvojat ovat Lupa- ja valvontaviraston palveluksessa.