



**Valtiovarainministeriön ja Verohallinnon
välinen tulossopimus
vuodelle 2020**
sekä
ennakolliset tavoitteet
vuosille 2021 – 2023

SISÄLTÖ

| | | |
|-------|--|--------|
| 1 | VEROHALLINNON STRATEGIA JA TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOKSET | - 3 - |
| 2 | YHTEISKUNNALLINEN VAIKUTTAVUUS..... | - 4 - |
| 2.1 | Verotuksen häiriötön toimeenpano..... | - 4 - |
| 2.2 | Verovaje pidetään pienenä | - 4 - |
| 2.3 | Veronmaksajien luottamus ja veromyönteisyys pysyvät hyvällä tasolla..... | - 5 - |
| 3 | TOIMINNALLINEN TULOKSELLISUUS..... | - 6 - |
| 3.1 | Toiminnallinen tehokkuus..... | - 6 - |
| 3.1.1 | Taloudellisuus..... | - 6 - |
| 3.1.2 | Tuottavuus..... | - 6 - |
| 3.1.3 | Kannattavuus..... | - 7 - |
| 3.2 | Tuotokset ja laadunhallinta | - 7 - |
| 4 | TAVOITTEIDEN SAAVUTTAMISEEN LIITTYVÄT HANKKEET | - 8 - |
| 5 | HENKILÖSTÖVOIMAVAROJEN KEHITTÄMINEN JA HALLINTA | - 9 - |
| 5.1 | Valtion yhteisten HR-teemojen tavoitteet | - 9 - |
| 5.2 | Muut henkilöstötavoitteet | - 10 - |
| 6 | RAHOITUS | - 11 - |
| 7 | SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO JA SEURANTA..... | - 11 - |
| 8 | ALLEKIRJOITUKSET | - 12 - |
| | LIITE 1: TULOREKISTERIN RESURSSIT JA TAVOITTEET..... | - 13 - |
| | LIITE 2: VERONSAAJIEN OIKEUDENVALVONTAYKSIKÖN TAVOITTEET | - 15 - |
| | LIITE 3: SEURATTAVAT JA RAPORTOITAVAT TIEDOT..... | - 16 - |

1 VEROHALLINNON STRATEGIA JA TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOKSET

Verohallinto on yhteiskunnan suurin verojen ja maksujen kerääjä ja siten ratkaiseva toimija julkisen talouden rahoitustoiminnan näkökulmasta. Verohallinnon perustehtävä on toimittaa verotus ja tilittää verot ja veronluonteiset maksut veronsaajille siten, että veronsaajat saavat verotulonsa oikean määräisinä, oikea-aikaisesti ja kustannustehokkaasti. Verotus toimitetaan niin, että se aiheuttaa varsinaisten verojen lisäksi mahdollisimman vähän kustannuksia ja haittaa asiakkaan taloudelliselle toiminnalle.

Verohallinto edistää oma-aloitteista verojen maksamista ja verojen kertymistä nykyistä ajantasaisemmin sekä tekee maksuunpanot lähellä sitä ajankohtaa, jolloin verotettava tulo on syntynyt. Verohallinto huolehtii siitä, että asiakkaat maksavat verot oikeaan aikaan ja verojen määrä on oikea. Suunnitelmalliseen veroriskien hallintaan perustava ennakoiva ohjaus ja valvonta tehostavat verotulojen kertymistä.

Verohallinto toimii niin, että asiakkaat voivat ja haluavat hoitaa veroasiansa omatoimisesti ja oikein. Asiakkaille tarjotaan kohdennettuja ja helppokäyttöisiä palveluja, jotka tekevät veroasiainnista vaivatonta. Digitaaliset palvelut rakennetaan helppokäyttöisiksi ja ohjaamaan oikeaan toimintaan siten, että asiakkaat kokevat helpoksi siirtymisen sähköiseen asiointiin vähentäen samalla puhelin- ja käyntiasiointin tarvetta.

Kansainvälinen tietojenvaihto lisääntyy ja samalla sitä automatisoidaan. Tietojen luovutus ja saatavien tietojen käsittely yhdistetään digitaalisiin prosesseihin. Verohallinto toimii aktiivisesti kansainvälisen veronkierron estämiseksi.

Veroasioiden hoitoa helpotetaan mm. integroimalla Tullilta siirtyneet verotustehtävät Verohallinnon verotusprosesseihin. Vuonna 2020 jatketaan valmisteverotuksen ja autoverotuksen siirtoa Tullin järjestelmistä Verohallinnon Gentax-järjestelmään.

Uuden strategian mukaisesti kehitetään johtamiskulttuuria ja itseohjautuvuutta, lisätään luottamusta ja vuorovaikutusta sekä hyödynnetään kokeiluja ja ketterää uudistumista tuloksellisuuden parantamiseksi. Parannetaan tiedolla ja tavoitteilla johtamista. Tässä yhteydessä kehitetään myös tavoitteiden mittarointia. Verohallinnon tavoitteena on helpottaa veroasioiden hoitoa vastaamalla entistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin kehittämällä asiakaslähtöistä tuote- ja palveluvalikoimaa. Kehitystyö toteutetaan erillisenä hankkeena.

Verohallinto toteuttaa verotuksen tietojärjestelmien kokonaisuudistuksen perustuen valmisohjelmistoratkaisuun vuosina 2013-2020.

Verohallinto jatkaa tulorekisterin toteuttamista. Työnantajien osalta järjestelmä otettiin käyttöön 1.1.2019. Etuuksien ja eläkkeiden osalta käyttöönotto on 1.1.2021. Verohallinto toimii tulorekisterin vastuuviranomaisena ja on perustanut yksikön sitä varten.

Verohallinto turvaa julkisen hallinnon rahoitushuoltoa kehittämällä toimintaansa toimintaympäristön muutosten edellyttämällä tavalla. Merkittävimpiä toimintaympäristötekijöitä ovat kireä julkinen talous, uudet liiketoiminnan muodot, työn ja palkan käsitteen muutokset, maksamiseen liittyvät muutokset, lisääntyvä ulkomaalaisten henkilö- ja yritysasiakkaiden määrä, palvelujen sähköistyminen sekä kasvava riippuvuus tietotekniikasta. Verohallinto kiinnittää erityistä huomiota verotuksen tietopohjan turvaamiseen (mm. alustatalous), maksamiseen liittyviin muutoksiin (mm. maksupalveludirektiivi) ja asiakkaiden toimintaan liittyviin muutoksiin.

Hallitusohjelman mukaisesti Verohallinto edistää hallinnon digitalisointia ja läpinäkyvyyttä. Tähän liittyy mm. verotus digitaalisessa murroksessa 2020-2023 -kehitysohjelma, arvonlisäverotuksen ilmoitusmenettelyn muutokset ja reaaliaikaiset tietoluovutus päätökset. Verotus digitaalisessa murroksessa -hankella turvataan verokertymiä tulevissa toimintaympäristön muutoksissa ja vähennetään yritysten hallinnollista taakkaa. Erityisesti varaudutaan uusien liiketoimintamallien muodostumiseen (alustatalous). Tavoitteena on saada digitalouden toimijat toimimaan oikein veroasioissa ja helpottaa veroasiointin hoitamista digitalouden toimijoille. Tavoitteena on parantaa valvonnan vaikuttavuutta ja pysäyttää ennakoitu digitaloudesta aiheutuva verovajeen kasvu.

2 YHTEISKUNNALLINEN VAIKUTTAVUUS

Verohallinto kerää verot mahdollisimman oikeamääräisinä ja oikeaan aikaan. Verohallinto tukee asiakkaiden mahdollisuuksia toimia oikein ja tekee veroasioinnin mahdollisimman helpoksi.

Verohallinto huolehti yhteiskunnallisesta vaikuttavuudestaan pitämällä yllä verotuksen häiriötöntä toimeenpanoa, torjumalla tehokkaasti harmaata taloutta ja kansainvälistä veropakoa sekä edistämällä veronmaksajien luottamusta ja veromyönteisyyttä.

2.1 Verotuksen häiriötön toimeenpano

Verohallinto huolehtii verotuksen sujumisesta ja verojen tilittämisestä ilman merkittäviä häiriöitä. Asiakkaat voivat hoitaa veroasiansa sähköisesti milloin tahansa. Lainsäädäntömuutokset toteutetaan määräajassa. Toimintavarmuuden turvaamiseen kiinnitetään erityistä huomiota tietojärjestelmäudistuksen aikana.

Verohallinto ylläpitää henkilöverotuksen suunnittelumallia.

2.2 Verovaje pidetään pienenä

Verotulojen kertymä turvataan edistämällä veronmaksumyönteisyyttä, antamalla ennakoivaa ohjausta, helpottamalla asiointia ja hoitamalla verovalvonta vaikuttavasti. Verohallinto vähentää väärintoimimisen mahdollisuuksia.

Verotustoimenpiteet kohdennetaan veronmaksajien tilanteiden ja toiminnan edellyttämällä tavalla. Segmentoinnin avulla tunnistetaan asiakasryhmien erilaiset neuvonta-, ohjaus- ja valvontatarpeet. Verohallinto panostaa veroja kerryttävään valvontaan. Kansainvälistä tietojenvaihtoa kehitetään edelleen.

Verohallinto suuntaa verotarkastus- ja muita valvontaresursseja riskien hallintaan perustuen niin, että huolehditaan sekä verovarojen kertymisen turvaamisesta että oikeintoimivien yritysten toimintaedellytysten turvaamisesta. Verohallinto kehittää edelleen verorisken arvioinnin ja hallinnoinnin kokonaissuunnitelmaa, jonka perusteella Verohallinnon johto asettaa toiminnan painopisteet eri toimenpiteille (TCP, Tax Compliance Plan).

Verohallinnon omien ja EU:n selvitysten mukaan Suomessa arvonlisäveron verovaje on EU:n alhaisimpia, vuonna 2018 noin 6 prosenttia. Verohallinnon tavoitteena on pitää arvonlisäveron verovaje EU:n parhaimpien maiden tasolla. Verovajeen kokonaismäärän ja eri osatekijöiden selvittämistä jatketaan.

Verohallinnon ja Tullin auto-, valmiste- ja maahantuonnin alv-verotuksen yhteistoiminnan hallintamallien toimivuutta ja riittävyyttä seurataan ja tarvittaessa edelleen kehitetään yhteistoiminnassa valtiovarainministeriön kanssa, jotta verovalvonnan taso säilyy korkeana eikä verovaje kasva.

Harmaan talouden torjuntaa edistetään kehittämällä verotustoimintoja, tehostamalla valvontaa ja parantamalla yhteistyötä ja tietojenvaihtoa viranomaisten välillä. Verohallinto edistää osaltaan voimassa olevan harmaan talouden ja talousrikollisuuden torjunnan strategian ja toimenpideohjelman hankkeiden toteuttamista ja loppuunsaattamista. Vuoden 2020 aikana Verohallinto osallistuu hallitusohjelman edellyttämän uuden harmaan talouden strategian ja toimenpideohjelman valmisteluun ja sen toteuttamiseen.

Harmaata taloutta torjutaan tehokkaalla valvonnalla, yleiseen mielipiteeseen vaikuttavalla tiedottamisella ja kehittämällä verojen ilmoittamisen ja maksamisen menettelyjä. Konkreettisia keinoja ovat mm. Verohallinnon ylläpitämä julkinen veronumerorekisteri, rakennusalan työntekijä- ja urakkatietojen kuukausittainen ilmoittamisvelvollisuus sekä verovelkatietojen julkistaminen Verohallinnon ylläpitämällä rekisterillä.

Verohallinto turvaa Suomen verotuloja torjumalla kansainvälistä veropakoa ja erilaisiin kansainvälisiin ilmiöihin liittyviä veroriskejä ennakoivalla ohjauksella ja vaikuttavalla verovalvonnalla.

Verohallinto kehittää kansainvälisesti merkittävien yhtiöiden ohjausta ja verovalvontaa sekä siirtohinnoittelun valvontaa. Verohallinto selvittää henkilöasiakkaiden monipuolista tulonmuodostusta ml. ulkomaiset transaktiot. Toiminnassa hyödynnetään finanssialan vertailutietoja ja kehitetään edelleen kansainvälistä tietojenvaihtoa.

2.3 Veronmaksajien luottamus ja veromyönteisyys pysyvät hyvällä tasolla

Verohallinto lisää kansalaisten ja yritysten ymmärrystä verotuksen yhteiskunnallisesta merkityksestä ja huolehtii Verohallintoon kohdistuvan luottamuksen säilymisestä.

Asiakkaiden hallinnollista taakkaa vähennetään keräämällä verotuksen perusteena olevat tiedot mahdollisimman täydellisesti ja oikea-aikaisesti kolmansilta osapuolilta sekä kehittämällä veroilmoittamisen vaivattomuutta ja sähköistä ilmoittamista niin, että ilmoitukset tulisivat kerralla mahdollisimman valmiiksi. Tietoja toimittavien tahojen kustannuksia ja hallinnollista taakkaa kevennetään kehittämällä yhtenäisiä ratkaisuja, joiden avulla tiedot välittyvät Verohallinnon järjestelmiin automaattisesti ja mahdollisimman reaaliaikaisesti.

| Mittari | Toteuma 2018 | Tavoite 2019 | Ennuste/ toteuma 2019 | Tavoite 2020 | Alustava tavoite 2021 | Alustava tavoite 2022 | Alustava tavoite 2023 |
|--|--------------|--------------|--------------------------|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Verotuksen häiriötön toimeenpano | | | | | | | |
| Verotuksen ja tilityksen aikataulupoikkeamat (kpl) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Suunnittelemattomat käyttökätkot sähköisessä asiointissa (päivää) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tilityksen ja tuloutuksen keskihajonta (%) | 17,1 | 12 | 18,5 | 17,0 | 16,0 | 16,0 | 16,0 |
| Puhelinasiointin sujuvuus, vastattujen puheluiden osuus (%) ¹ | 68 | 70 | 62 | 70 | 80 | 80 | 80 |
| Verovajetta pienennetään² | | | | | | | |
| Oikea-aikaisesti maksettujen verojen osuus (%) ³ | - | 93 | 92 | 93 | 93 | 93 | 93 |
| Verovelkojen kertymä maksuistutuksilla (%) ³ | - | 51 | | 58 | 58 | 58 | 58 |
| Verovelkojen kertymä maksujärjestelyillä, ulosotolla ja konkurssiuhkaisilla maksukehotuksilla (%) ³ | - | 31 | 30 | 31 | 31 | 31 | 31 |
| Verovelalliset uudet yritykset (% uusista yrityksistä) | 1,7 | 3,0 | | 3,0 | 3,0 | 3,0 | 3,0 |
| Asiakkaiden osuus, joiden mielestä ns. piimeän työn tekemisessä tai palvelujen ostamisessa ilman kuittia ei ole mitään väärää % ⁴ | - | 10 | 11 | - | 10 | - | 10 |

| Mittari | Toteuma 2018 | Tavoite 2019 | Ennuste/ toteuma 2019 | Tavoite 2020 | Alustava tavoite 2021 | Alustava tavoite 2022 | Alustava tavoite 2023 |
|--|--------------|--------------|--------------------------|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Asiakkaiden osuus, joiden mielestä valvonta on tehokasta (%) ⁽⁴⁾ | - | 80 | 80 | - | 80 | - | 80 |
| Veronmaksajien luottamus ja veromyönteisyys pysyvät hyvällä tasolla | | | | | | | |
| Asiakkaiden osuus, jotka maksavat mielellään veronsa (%) ⁽⁴⁾ | - | 80 | 80 | - | 80 | - | 80 |
| Asiakkaiden osuus, joiden mielestä ohjaustietoa löytyy riittävästi (%) ⁽⁴⁾ | - | 70 | 67 | - | 70 | - | 70 |
| Verohallintoon voi luottaa % ⁽⁴⁾ | - | 85 | 90 | - | 85 | - | 85 |
| Tyytyväisyys Verohallinnon toimintaan kokonaisuutena, yhteisöt ⁽⁵⁾ | 80 | - | 73 | | 80 | - | 80 |
| Tyytyväisyys Verohallinnon toimintaan kokonaisuutena, yritys- ja henkilöasiakkaat ⁽⁶⁾ | - | - | - | 80 | | 80 | |

- 1) Puhelinasioinnin sujuvuuden tavoitetasot ovat haasteellisia suurten uudistusten käyttöönoton vuoksi
- 2) Verovajeen pienentämisen tavoitteessa onnistumista arvioidaan myös verovajeen kehityksellä
- 3) Uusi mittari, ei toteumaa vuodelle 2018
- 4) Asiakkaiden asennekysely tehdään kahden vuoden välein, seuraava tutkimus vuonna 2021
- 5) Toteuma vuonna 2018 vuoden 2017 tutkimuksesta. Tutkimus tehdään joka toinen vuosi
- 6) Uusi tutkimus, ensimmäinen toteutus vuonna 2020. Jatkossa tutkimus tehdään joka toinen vuosi

3 TOIMINNALLINEN TULOKSELLISUUS

3.1 Toiminnallinen tehokkuus

Toiminnan tuottavuutta ja taloudellisuutta parannetaan vaikuttavuustavoitteita vaarantamatta. Toimitilojen tilatehokkuutta ja soveltuvuutta uusiin työskentelytapoihin parannetaan lisäämällä uuden toimitilakonseptin mukaisia tiloja. Toimitilojen määrässä (toimistoneliöt) tavoitellaan tasoa 17,5 neliötä henkilötyövuotta kohden (vuoden 2018 toteuma oli 20 neliötä per htv).

3.1.1 Taloudellisuus

Verohallinto on sitoutunut parantamaan perustoiminnan taloudellisuutta. Vuosina 2016-2020 on käynnissä Valmis-hanke ja vuonna 2020 auto- ja valmisteverotuksen vienti valmisohjelmistoon. Nämä isot hankkeet kasvattavat Verohallinnon menotasoja normaaliin tasoon verrattuna. Hankkeiden jälkeen henkilötövuosien tarve vähenee ja vuotuinen ICT-järjestelmien ylläpito tehostuu ja nämä parantavat taloudellisuutta. Verohallinnon perustoiminnan vuotuiset menot laskevat kehyskaudella vuoden 2019 menotasosta. Taloudellisuuden kehityksestä raportoidaan tilinpäätöksessä Tilastokeskuksen mallilla parivuosivertailuna.

3.1.2 Tuottavuus

Verohallinnolla on käynnissä Valmis-hankkeen sekä auto- ja valmisteveron tietojärjestelmämuutokset, jotka lisäävät henkilöstötarvetta. Perustoiminnan turvaamiseksi htv-kehystasoa on

tarkistettu vuosina 2019-2020. Aikaisempien kehysten mukaiset henkilöstömäärän vähennykset toteutetaan kehyskauden loppuun mennessä. Tuottavuutta lisätään tehostamalla prosesseja, hyödyntämällä automaatiota ja parantamalla asiakkaiden itsepalvelun mahdollisuuksia. Tuottavuuden kehityksestä raportoidaan tilinpäätöksessä Tilastokeskuksen mallilla parivuosi-vertailuna.

3.1.3 Kannattavuus

| Mittari | Toteuma 2018 | Tavoite 2019 | Ennuste/ toteuma 2019 | Tavoite 2020 | Alustava tavoite 2021 | Alustava tavoite 2021 | Alustava tavoite 2023 |
|---|--------------|--------------|--------------------------|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Nettomenojen suhde bruttoverotuloihin (%) | 0,47 | <0,6 | - | <0,6 | <0,6 | <0,6 | <0,6 |

3.2 Tuotokset ja laadunhallinta

Verohallinto toimittaa verotustehtävät laadukkaasti niin, että verot kertyvät mahdollisimman täysimääräisesti ja oikeaan aikaan. Verovalvonta suunnataan veroa kerryttävästi. Verotuspäätökset ja asiakasohjaus tehdään laadukkaasti.

Verohallinnon tietojen keruu, käsittelyprosessit ja tietojen lähetys automatisoidaan mahdollisimman pitkälle, jotta henkilötyötä voidaan keskittää riskiperusteiseen asiakkaiden neuvontaan, ohjaukseen sekä valvontaan. Tietojen digitalisointi mahdollistaa valtakunnalliset tehokkaat toimintaprosessit, valtakunnalliset työjonoit ja tasapuolisen työnjaon.

| Mittari | Toteuma 2018 | Tavoite 2019 | Ennuste/ toteuma 2019 | Tavoite 2020 | Alustava tavoite 2021 | Alustava tavoite 2022 | Alustava tavoite 2023 |
|---|--------------|--------------|--------------------------|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Verotuspäätösten pysyvyys (HAO) (%) ⁽¹⁾ | 89 | 72 | - | 72 | 75 | 75 | 75 |
| Puhelinasiointiin tyytyväisten osuus, tekstiviestikysely (%) Henkilöasiakkaat ⁽²⁾ | 85 | 85 | 83 | 85 | 85 | 85 | 85 |
| Puhelinasiointiin tyytyväisten osuus, tekstiviestikysely (%) Yrityisasiakkaat ⁽²⁾ | 87 | 85 | 88 | 85 | 85 | 85 | 85 |
| Puhelinasiointiin tyytyväisten osuus, tekstiviestikysely (%) Kaikki ⁽²⁾ | 85 | 85 | 84 | 85 | 85 | 85 | 85 |
| Sähköisten verokortti- muutosten osuus (%) ⁽³⁾ | 64 | 65 | 65 | 70 | 70 | 73 | 75 |
| Sähköisten tulovero- ilmoitusten osuus, henkilöasiakkaat (%) ⁽⁴⁾ | 61 | 60 | 81 | 85 | 85 | 85 | 85 |

- 1) Tuloverotuksessa, kiinteistöverotuksessa sekä perintö- ja lahjaverotuksessa tehdyt muutokset. Vuoden 2018 toteuma oli poikkeuksellisen korkea ja toteuman laskentaan vaikuttaa osittain hyväksytyjen ja kumottujen tapausten käsittely. Pysyvyys on aikaisempina vuosina ollut lähempänä vuodelle 2020 asetettavaa tavoitetta: v. 2015 67 %, v. 2016 65 % ja v 2017 77 %. Verohallinto kehittää pysyvyyden mittausta vuoden 2020 aikana.
- 2) Tekstiviestikysely tehdään asiakkaille 2-3 kertaa vuodessa. Tavoitteena on saada yli 20.000 palautetta
- 3) Verokorttiverkosta -palvelu korvautui OmaVero -palvelulla marraskuussa 2018
- 4) Veroilmoitusverkossa palvelu korvautui OmaVero -palvelulla vuodesta 2019 alkaen

4 TAVOITTEIDEN SAAVUTTAMISEEN LIITTYVÄT HANKKEET

Merkittävimmät tavoitteiden saavuttamiseen liittyvät vuonna 2020 edistettävät strategiset ja valtion yhteiset hankkeet. Tässä esitettyjen hankkeiden lisäksi vuonna 2020 tulee toteutettavaksi lainsäädäntöhankkeita.

| Hanke | Kuvaus | Tavoite |
|--|--|--|
| Pakolliset lainsäädäntö- ja teknologiahankkeet | | |
| Valmisohjelmistotuudistus (Valmis-hanke) | Nykyiset verotuksen tietojärjestelmät korvataan valmisohjelmistolla vuosien 2013–2020 aikana. Hankkeessa toteutetaan myös strategisia lainsäädäntömuutoksia. Hanke jatkuu pienimuotoisesti tammikuun 2020 loppuun saakka. | Tavoitteena on verotuksen toimintaedellytysten turvaaminen, virkailijan työpanoksen entistä parempi vaikuttavuus, kustannustehokas ja korkea automaatioastetta tukeva järjestelmä sekä tietojärjestelmien joustava ja nopea jatkokehitys. |
| AVA Auto- ja valmisteverotuksen liittäminen Valmisohjelmistoon | Auto- ja valmisteverotuksen liittäminen Gen-Taxiin tehdään AVA-hankkeessa. Hankkeen päätyttyä Verohallinto ei enää käytä Tullin tietojärjestelmiä. AVA-hanke vuosina 2019–2021. | Tavoitteena on integroida auto- ja valmisteverotus Verohallinnon valmisohjelmistoon ja prosesseihin sekä toteuttaa tarvittavat lainsäädäntömuutokset. |
| Tulorekisterin laajentaminen | Tulorekisterissä etuuksien ja eläkkeiden ilmoittaminen ja tietojen jakelu otetaan käyttöön vuoden 2021 alussa. | Tavoitteena on palkkoja ja etuuksia koskevien tietojen reaaliaikaistaminen ja yritysten hallinnollisen taakan vähentäminen. Tulorekisterin laajennuksen jälkeen myös etuustiedot ilmoitetaan yhteen kertaan yhteen keskitettyyn rekisteriin, josta ne välittyvät kaikille näitä tietoja tarvitseville niin yksityisen kuin julkisenkin sektorin toimijoille. |
| Yhteisöjen tulolähdejaon muuttaminen | Hankkeessa toteutetaan yhteisöjen tulolähdejakoon tulevat lakisäätömuutokset Verohallinnossa. Muutokset toteutetaan vuoden 2020 aikana. | Tavoitteena on toteuttaa Verohallinnossa lakimuutoksesta aiheutuvat muutokset tietojärjestelmiin ja verotusmenettelyihin. Toteutetaan muutokseen liittyvä asiakasviestintä. |
| Sijoittamisen ja säästämisen muutokset | Piensijoittajan osakesäästötili sekä säästöhenkivakuutuksen, kapitalisaatiosopimuksen ja eläkevakuutusten verotusmuutokset sekä arvopaperikeskusasetuksesta johtuvat muutokset verolainsäädäntöön, jotka ovat tulossa voimaan vuosina 2020–2021. | Tavoitteena on yhdenmukaistaa eri sijoitusmuotojen verokohtelua ja mahdollistaa Verohallinnolle kattavat tiedonsaantioikeudet lopullisista edunsaajista samalla lisäten hallintarekisteröidylle osakkeelle maksettavan osingon verotuksen oikeellisuutta. |
| Kiinteistöverotuksen arvostamisuudistus Verohallinnossa | Hankkeen aikataulu ja tehtävät ovat sidoksissa VM:n kiinteistöveron arvostamisuudistus -hankkeiden toteutusten aikatauluihin ja toteutus kytkeytyy AVA-hankkeen toteutusai-katauluihin. | Tavoitteena on, että arvostamisperusteiden muutoksien johdosta kiinteistöverotuspäätökset ovat asiakkaille selkeämmät ja ymmärrettävämmät. Tavoitteena on myös manuaalitehtävien vähentäminen Verohallinnossa. |
| ALV:n rajat ylittävän kuluttaja-kaupan laajentaminen (OSS) | EU on muuttamassa rajat ylittävän kuluttaja-kaupan säätelyä. Muutoksen johdosta arvonlisäverotuksen erityisjärjestelmän (ns. Mini One Stop Shop) toiminnallisuutta ja käyttöä laajennetaan huomattavasti, kun järjestelmä laajenee kaikkiin tuotteisiin ja palveluihin. Toteutus vuoden 2020 aikana. | Uuden säätelyn myötä Verohallinto ryhtyy valvomaan kuluttajille tehtävää rajat ylittävää tavarakauppaa ja maa-hantuontia. Tavoitteena on suunnitella ja toteuttaa tarvittavat muutokset Verohallinnon prosesseissa ja järjestelmissä uuden säätelyn toteuttamiseksi. |
| Hallitusohjelman tavoitteet verovajeen pienentämisen, harmaan talouden torjunnan ja alustatalouden verottamisen osalta | | |
| Verotus digitaalisessa murroksessa | Verokertymien turvaaminen tulevissa toimintaympäristön muutoksissa sekä digitaalisuuden edistäminen ja yritysten hallinnollisen taakan vähentäminen varautumalla verotuk- | Tavoitteena on saada digitalouden toimijat toimimaan oikein veroasioissa ja helpottaa veroasiain hoitamista digitalouden toimijoille. Tavoitteena on parantaa valvonnan vaikuttavuutta |

| Hanke | Kuvaus | Tavoite |
|--|---|---|
| | sessä uusien liiketoimintamallien muodostumiseen ja tukemiseen (alustatalous). Toteutetaan pääosin vuosina 2020-2023. | ja pysäyttää ennakoitu digitaloudesta aiheutuva verovajeen kasvu. |
| Muut merkittävät kehityshankkeet/kehittämiskokonaisuudet | | |
| HRTV II Henkilöasiakaiden reaaliaikainen tuloverotus II | Tavoitteena on käyttöönottaa rajapinta, joka mahdollistaa ennakonpidätystietojen luovuttamisen sähköisesti suorituksen maksajien noudettavaksi. Lisäksi tavoitteena on vuodesta 2021 alkaen lähettää henkilöasiakaille Verohallinnolta automaattisia ilmoituksia palkkatulojen, eläkkeiden sekä etuuskien ennakonpidätyksen muutostarpeista sekä ohjausta muutosten tekemiseen. | Tavoitteena on käyttöönottaa reaaliaikaiseen analytiikkaan perustuva viranomaisaloitteinen ennakoperintä ja automaation lisääminen säännönmukaisen verotuksen lisäselvityspyyntöjen ja kuulemiskirjeiden käsittelyssä. Tavoitteena on myös paperipostin vähentäminen. |
| Moniulotteisten analytiikkaratkaisujen käyttöönotto | Verovalvonnan ja perustoiminnan turvaamiseen tarvittavan analytiikan keinovalikoiman laajentaminen: Tekstianalytiikka ja BigData -ratkaisut. Tavoitteena on parantaa suurten tietomassojen keräämistä ja analysointia. Hanke ajoittuu vuosille 2019-2021. | Tavoitteena on parantaa Verohallinnon kyvykkyyksiä verokertymän kannalta haitallisten ilmiöiden tunnistamisessa, ennustamisessa ja valvonnassa. |
| Tehokkuutta digitalisaatiolla edistävät hankkeet | Henkilötyötä pyritään kohdentamaan rutiinitehtävistä enemmän harkintaa ja asiantuntijuutta vaativiin tehtäviin. Rutiinivaiheita poistetaan ja tehostetaan hyödyntäen prosessimuutoksia, robotiikkaa, tekoälyä sekä GenTaxin tarjoamia mahdollisuuksia. | Tavoitteena on hyödyntää digitalisaatiota ja poistaa rutiinitöitä sekä luoda uudenlaisia asiantuntijarooleja toiminnan vaikuttavuuden lisäämiseksi. |
| Henkilöverotuksen suunnittelumallin (HVS) korvaaminen | Uusi henkilöverotuksen simulaatiomalli korvaa käytöstä poistuvan Verohallinnon ylläpitämän HVS-mallin. Malli tarjoaa valtiovarainministeriön virkamiehille mahdollisuuden simuloida erilaisia vaihtoehtoja henkilöasiakaiden tuloverotuksen toteuttamiselle. Mallia laajennetaan vuoden 2020 aikana EU- ja OECD-laskennalla sekä soveltuvin osin verotuksen laskentaan tarkoitetulla toiminnallisuudella. | Mallia käytetään ministeriössä veronsaajien jako-osuuksien laskentaan, lainsäädäntötyössä, sekä erilaisten talous- ja finanssipolitiikan vaikutusten arvioinnin tukena. |

5 HENKILÖSTÖVOIMAVAROJEN KEHITTÄMINEN JA HALLINTA

5.1 Valtion yhteisten HR-teemojen tavoitteet

Vuoden 2019 strategisessa henkilöstösuunnittelussa tulevaisuuden osaamistarpeiden mukaisesti määriteltiin Verohallinnon tulevaisuuden tavoiteroolit ja rooleille osaamiset. Vuonna 2020 osaamisen kehittämisessä keskitytään näiden osaamisten kehittämiseen. Tavoiteosaamisten lisäksi osaamisen kehittämisessä korostuu itsensä johtamiseen, muutoskyvykkyyteen ja oman työn jatkuvaan kehittämiseen liittyvät osaamiset. Näitä osaamisia kehitetään pääsääntöisesti työssä oppimisella, yhdessä kokeilemalla ja vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Osaamisen arvioinnissa hyödynnetään Osaavaa, ja eOppiva on yksi osaamisen kehittämisen väline henkilöstön osaamisen kehittämisessä.

Vuonna 2020 Verohallinnossa tehdään paljon toimintatapojen uudistamiseen liittyviä hankkeita ja kokeiluja, joissa työskennellään yksikkörajoja ylittävissä tiimeissä. Näin toteutetaan sisäistä liikkuvuutta. Henkilöstöä kannustetaan myös ulkoiseen tehtäväkiertoon. Verohallinto osallistuu aktiivisesti virastojen välisiin yhteiskehittämishankkeisiin, joissa jaetaan osaamista ja kehitetään yhdessä Henkilöstöjohtamisen uudistamisohjelmassa sovituisia kokeiluissa.

Verohallinnossa nähdään työnantajakuvan kehittyvän parhaiten sisäistä työntekijäkokenemusta kehittämällä. Valtionhallinnon henkilöstöjohtamisen uudistamisohjelmassa osallistutaan kokeiluihin, jotka koskevat työnantajakuvaa ja viestintää sekä rekrytointiprosessia ja hakijaviestin-

tää. Näiden lisäksi Verohallinto on mukana kehittämässä dialogista työ- ja palautekulttuuria sekä valmentavaa johtamiskulttuuria.

Verohallinto huolehtii henkilöstön työkyvystä ja työn tekemisen edellytyksistä. Työterveyshuollon kanssa rakennetaan uusi toimintamalli, jolla pyritään vaikuttamaan ennakoivasti sairauspoissaoloihin ja keskittämään mahdolliset työkykyä kehittävät tekemiset ennakoivasti ja riskiperusteisesti. Tässä hyödynnetään uutta terveyskyselyä, joka tehdään ensimmäisen kerran koko Verohallinnolle vuonna 2020, VMBaroa ja pulssikyselyjä sekä työkykyjohtamisen keinoja.

Verohallinto kiinnittää erityistä huomiota työelämän monimuotoisuuden toiminnallisessa ja henkilöstöpoliittisessa tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnittelussa. Tasa-arvon toteutumisen mittarina Verohallinto käyttää Vmbaron mittaria ihmisten yhdenvertaisuuden toteutumisesta.

| Mittari | Toteuma 2018 | Tavoite 2019 | Toteuma 2019 | Tavoite 2020 | Alustava tavoite 2021 | Alustava tavoite 2022 | Alustava tavoite 2023 |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Ihmisten yhdenvertaisuuden toteutuminen työyhteisössäni VMBaro | 3,78 | - | 3,85 | 3,85 | Valtion keskiarvoa parempi | Valtion keskiarvoa parempi | Valtion keskiarvoa parempi |

Verohallinto kartoittaa edellytykset todellisen monipaikkaisen työskentelyn mahdollistamisen osalta (nykytila, esteet ja mahdollisuudet). Vuonna 2018 Verohallinnossa 12,5 % työajasta ja 3 200 henkeä on tehnyt töitä etänä ja määrä kasvaa vuosittain. Verohallinto on järjestänyt omissa toimitiloissaan mahdollisuuden monipistetyöskentelyyn ja on otettu käyttöön yhteisiä tiloja muiden valtion viranomaisten kanssa. Mahdolliset valtion yhteiset etätyöskentelytilat lisäävät monipistetyöskentelyn mahdollisuuksia.

5.2 Muut henkilöstötavoitteet

| Mittari | Toteuma 2018 | Tavoite 2019 | Ennuste/toteuma 2019 | Tavoite 2020 | Alustava tavoite 2021 | Alustava tavoite 2022 | Alustava tavoite 2023 |
|---|--------------|--------------|----------------------|--------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Henkilötyövuodet ¹⁾ | 4 932 | 4 974 | 4 982 | 4 929 | 4 877 | 4 791 | 4744 |
| Työtyytyväisyys (VMBaron kokonaisindeksi, asteikko 1-5) | 3,63 | 3,62 | 3,64 | 3,64 | Valtion keskiarvoa parempi | Valtion keskiarvoa parempi | Valtion keskiarvoa parempi |
| Sairauspoissaolot (työpäivää / htv) | 9,7 | 9,0 | 10,6 | 9,0 | 9,0 | 8,5 | 8,0 |
| Johtajuusindeksi, VMBaro | 3,49 | 3,50 | 3,50 | 3,50 | Valtion keskiarvoa parempi | Valtion keskiarvoa parempi | Valtion keskiarvoa parempi |

1) Tasossa on huomioitu Verohallinnon toimittama vuosien 2021-2024 kehysesitys (16.10.2019). Ei sisällä tulorekisteriin liittyviä henkilötyövuosia. Tulorekisterin henkilötyövuositiedot ovat liitteessä 1.

6 RAHOITUS

| 28.10.01 Verohallinnon toimintamenot (t€): Verotustoiminnan menot | Toteuma 2018 ⁽²⁾ | Arvio 2019 ⁽³⁾ | Tavoite 2020 | Tavoite 2021 | Tavoite 2022 | Tavoite 2023 |
|--|--------------------------------|------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Siirtynyt edelliseltä vuodelta | 127 985 | 105 082 | 97 080 | 90 878 | 82 786 | 58 632 |
| Talousarvio ja lisätalousarvot / kehyspäätös ⁽¹⁾ | 378 088 | 406 887 | 425 448 | 424 063 | 397 371 | 386 039 |
| Käytettävissä oleva rahoitus | 506 073 | 511 969 | 522 528 | 514 941 | 480 157 | 444 671 |
| Menot | 405 240 | 418 289 | 435 051 | 435 555 | 424 925 | 420 467 |
| Tulot | 4 249 | 3 400 | 3 400 | 3 400 | 3 400 | 3 400 |
| Nettomenot | 400 991 | 414 889 | 431 651 | 432 155 | 421 525 | 417 067 |
| Siirtyy seuraavalle vuodelle | 105 082 | 97 080 | 90 878 | 82 786 | 58 632 | 27 605 |

1) Tasossa on huomioitu Verohallinnon toimittama vuosien 2021-2024 kehysesitys (16.10.2019) tarkennettuna vuoden 2019 4. lisätalousarviolla (31.10.2019) sekä auto- ja valmisteverotuksen tehtäväsiirtojen siirtymäkauden päättämisen lisärahoituksen uudelleenjakotuksella vuosille 2020-2021 (TAE T 2020, 21.11.2019).

2) Vuoden 2018 tasossa on huomioitu 1.1.2018 alkaen maahantuonnin arvonlisäverotuksen vastuusiirto.

3) Vuoden 2019 tasossa on huomioitu 1.1.2019 alkaen YTJ:n vastuun siirtyminen PRH:lle.

7 SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO JA SEURANTA

Sopimus on voimassa vuoden 2020 loppuun. Sopimusta voidaan tarkistaa, jos olosuhteiden muutoksista aiheutuu tarkistustarpeita, joita ei tätä sopimusta tehtäessä ole voitu ottaa huomioon.

Verohallinto toimittaa vuosittain toteumaraportin ensimmäiseltä vuosipuoliskolta valtiovarainministeriölle elokuun loppuun mennessä. Koko vuoden raporttina toimiva tilinpäätösasiakirja, joka sisältää toimintakertomuksen, toimitetaan valtiovarainministeriölle välittömästi sen valmistuttua. Tilinpäätöksen tulee valmistua viimeistään 28.2.2021.

Tavoitteiden toteutumista tarkastellaan erikseen sovittavissa tulosohtauskokouksissa eli ministeriön ja Verohallinnon välisissä neuvotteluissa, jotka pidetään kaksi kertaa vuodessa ministeriön koolle kutumina hallinnonalan suunnittelun ja seurannan aikataulujen mukaisesti.

Verohallinto vie tulostavoite- ja toteumatiedot valtion raportointipalvelu Netraan (vuoden 2020 alusta Tutkihallinto.fi-palvelu). Tavoitteiden toteutumista pitää arvioida Netran asteikon 1-5 mukaisesti.

8 ALLEKIRJOITUKSET

Helsingissä 10. päivänä joulukuuta 2019

VALTIOVARAINMINISTERIÖ

VEROHALLINTO

Katri Kulmuni
Valtiovarainministeri

Markku Heikura
Pääjohtaja

Juha Majanen
Hallinto- ja kehitysjohtaja, ylijohdaja

Arto Pirinen
Strategiajohtaja

LIITE 1: TULOREKISTERIN RESURSSIT JA TAVOITTEET

| 28.70.21 Kansallinen tulorekisterin toteutus (t€); hankkeen menot | Toteuma 2018 | Arvio 2019 | Tavoite 2020 | Tavoite 2021 | Tavoite 2022 | Tavoite 2023 |
|---|-----------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Siirtynyt edelliseltä vuodelta | 22 628 | 25 468 | 30 968 | 6 868 | - | - |
| Talousarvio ja lisätalousarviot / kehyspäätös ^(1, 2 ja 3) | 15 663 | 19 000 | 0 | 0 | - | - |
| Käytettävissä oleva rahoitus | 38 291 | 40 468 | 30 968 | 6 868 | - | - |
| Menot | 12 824 | 9 500 | 24 100 | 6 868 | - | - |
| Tulot | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - |
| Nettomenot | 12 824 | 9 500 | 24 100 | 6 868 | - | - |
| Siirty seuraavalle vuodelle | 25 468 | 30 968 | 6 868 | 0 | - | - |
| | | | | | | |
| KATRE-hankkeen henkilö- työvuodet | 30 | 30 | 34 | 10 | - | - |

1) Tasossa on huomioitu Verohallinnon toimittama vuosien 2021-2024 kehysesitys (16.10.2019), joka perustuu 11.10.2016 allekirjoitettuun yhteistyöpöytäkirjaan (11.10.2016, VM/1762/02.02.00.99/2016).

2) Vuoden 2019 LTA IV myönnettiin yhteensä 19 000 000 euroa, josta 15 000 000 euroa on määrärahan lisäystä ja 4 000 000 euroa liittyy kansallisen tulorekisterin toteutuksen v. 2017 määrärahan uudistamiseen. Tältä osin vastaava vuoden 2017 määräraha peruutetaan ja tuloutetaan valtiolle.

3) Laskelmassa ei ole huomioitu vuoden 2020 talousarviossa tulorekisterin tietosisällön laajentamisen valmisteluihin myönnettyä rahoitusta yhteensä 1 000 000 euroa (VM:n vastuulla oleva selvityshanke).

| 28.10.03 Kansallisen tulorekisterin toimintamenot (t€): hankkeen menot | Toteuma 2018 | Arvio 2019 | Tavoite 2020 | Tavoite 2021 | Tavoite 2022 | Tavoite 2023 |
|---|-----------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Siirtynyt edelliseltä vuodelta | 0 | 790 | 6 121 | 8 101 | 6 713 | 5 289 |
| Talousarvio ja lisätalousarviot / kehyspäätös ^(1, 2 ja 3) | 1 727 | 11 980 | 11 980 | 10 480 | 10 480 | 10 480 |
| Käytettävissä oleva rahoitus | 1 727 | 12 770 | 18 101 | 18 581 | 17 193 | 15 769 |
| Menot | 937 | 6 649 | 10 000 | 11 868 | 11 904 | 11 945 |
| Tulot | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Nettomenot | 937 | 6 649 | 10 000 | 11 868 | 11 904 | 11 945 |
| Siirty seuraavalle vuodelle | 790 | 6 121 | 8 101 | 6 713 | 5 289 | 3 824 |
| | | | | | | |
| KATRE-hankkeen henkilö- työvuodet | 16 | 46 | 64 | 64 | 64 | 64 |

*) Tasossa on huomioitu Verohallinnon toimittama vuosien 2021-2024 kehysesitys (16.10.2019).

Tulorekisteriyksikön tavoitteet:

| Mittari | Tavoite 2019 | Ennuste / toteuma 2019 | Tavoite 2020 | Alustava tavoite 2021 | Alustava tavoite 2022 | Alustava tavoite 2023 |
|--|--------------|------------------------|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Käyttökatkot sähköisessä asiainnissa ¹⁾ | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Puhelinpalvelun vastausprosentti | - | - | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Palkkatietoilmoitukset annettu oikea-aikaisesti (5 päivässä) % | 70 | - | 70 | 75 | 80 | 80 |

1) Yli 4 tunnin kestävät ennakoimattomat katkokset tulorekisteripalvelun pääprossien osalta. Vain tulorekisterin omat palvelut, toteumaan ei lasketa mukaan esim. vero.fi tai valtion yhteisen tietoverkon häiriöitä.

LIITE 2: VERONSAAJIEN OIKEUDENVALVONTAYKSIKÖN TAVOITTEET

| Mittari | Toteuma 2018 | Tavoite 2019 | Tavoite 2020 | Alustava tavoite 2021 | Alustava tavoite 2022 | Alustava tavoite 2023 |
|---|--------------|--------------|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Oikeudellinen vaikuttavuus | | | | | | |
| Oikaisulautakunnan ratkaisemien oikaisuvaatimusten hyväksymisprosentti (%) ¹⁾ | 61 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| Hallinto-oikeuden julkaisemien päätösten osuus kaikista yksikön tekemistä valituksista (%) | 8 | 20 | 20 | 20 | 25 | 25 |
| Korkeimman hallinto-oikeuden myöntämien valituslupien osuus kaikista yksikön tekemistä valituslupahakemuksista (%) | 46 | 55 | 55 | 55 | 55 | 60 |
| Korkeimman hallinto-oikeuden julkaisemien päätösten osuus niistä verovelvollisen valituksista, joissa yksikkö on puoltanut valituslupaa (%) | 44 | 35 | 40 | 45 | 50 | 50 |
| Korkeimman hallinto-oikeuden julkaisemien päätösten osuus kaikista yksikön tekemistä valituksista (%) | 45 | 40 | 45 | 45 | 50 | 50 |
| Käsittelyajat | | | | | | |
| Oikeudenvaltontayksikön oikaisulautakunnalle tai hallinto-oikeudelle annettavien vastineiden keskimääräinen käsittelyaika (pv) | 30 | 33 | 33 | 32 | 32 | 32 |
| Oikeudenvaltontayksikön korkeimmalle hallinto-oikeudelle annettavien vastineiden keskimääräinen käsittelyaika (pv) | 29 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

1) Veronsaajien oikeudenvaltontayksikön tekemissä oikaisuvaatimuksissa on kyse yksittäisistä tulkinallisista oikeuskysymyksistä, joihin haetaan oikeuskäytäntöä. Oikaisulautakunta ratkaisee tapauksia tietyissä tilanteissa asian tulkinallisuuden perusteella verovelvollisen eduksi ja siten veronsaajan vahingoksi.

Veronsaajien oikeudenvaltontayksikön määrärahamyöntö on arviolta 2,4 miljoonaa euroa vuodelle 2020. Yksikön henkilötyövuosikehys on 29 henkilötyövuotta.

LIITE 3: SEURATTAVAT JA RAPORTOITAVAT TIEDOT

Verohallinto seuraa ja raportoi tilinpäätöksessään seuraavien kohteiden kehitystä:

| Seurattavat kohteet | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|-------------|-------------|-----------------------|-----------------------|
| Asiakasmäärät ja verokertymät | | | | |
| Henkilöasiakkaat | 4 974 478 | 5 053 257 | 5 064 997 | 5 119 617 |
| Henkilöasiakkaista rajoitetusti verovelvollisia | 137 997 | 149 635 | 160 045 | 169 401 |
| Maatalouden harjoittajat | 144 102 | 141 883 | 139 015 | 135 977 |
| Yritysiasiakkaat | 216 317 | 214 448 | 213 636 | 211 961 |
| Yhteisöasiakkaat | 421 070 | 432 324 | 433 788 | 437 639 |
| Asiakasmäärä yhteensä | 5 755 967 | 5 841 912 | 5 851 436 | 5 905 194 |
| Liiketoiminnasta alv-velvolliset | 311 194 | 314 979 | 315 218 | 326 883 |
| Alkutuotannosta alv-velvolliset | 269 926 | 265 757 | 265 506 | 265 247 |
| Säännölliset työnantajat | 131 150 | 131 938 | 123 749 | 121 639 |
| Satunnaiset työnantajat | 108 106 | 103 626 | 120 592 | 120 543 |
| Verotulojen bruttokertymä (milj. €) | 70 471 | 72 230 | 74 610 ⁽¹⁾ | 77 587 ⁽¹⁾ |
| Verotulojen nettokertymä (milj. €) | 55 124 | 56 689 | 65 018 ⁽²⁾ | 68 581 ⁽²⁾ |
| Vastattujen puhelujen määrä (kpl) | 2 406 084 | 2 247 900 | 2 427 633 | 2 079 515 |
| Käyntiasioinnit (kpl) | 900 000 | 780 000 | 680 000 | 659 000 |
| Chat -asioinnit (kpl) | 104 000 | 213 565 | 271 498 | 289 264 |
| Tuottavuus ja taloudellisuus | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| Tuottavuus (parivuosisivertailu) | 1,6 | 1,7 | 1,7 | 1,8 |
| Taloudellisuus (parivuosisivertailu) | 1,5 | 9,4 | 3,1 | 3,7 |
| Veloitteiden mukaan toimiminen | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| Arvonlisäveron verovaje (%) (arvio laskettu IMF:n mallilla) | 5 | 6 | 5 | 6 |
| Verojäämien kokonaismäärä (milj. €) ⁽³⁾ | 4 173 | 3 968 | 4 140 | 3 915 |

| Seurattavat kohteet | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|-------------|-------------|-------------------|-------------|
| Uudet verojäämät (milj. €) | 950 | 662 | 845 | 943 |
| Verovalvonnan kädenjälki (ns. pöytävalvonta, vain tuloverotus) (milj. €) | 400 | 365 | 365 | 413 |
| Verotarkastuksen maksuunpanot (ehdotetut maksuunpanot, kaikki verolajit) (milj. €) | 444 | 245 | 178 | 189 |
| Ennakkoperinnän ja lopullisen veron poikkeama (henkilö- ja yrittäjäasiakkaat) (%) | 11 | 11 | 12 | 13 |
| Ennakkoperinnän ja lopullisen veron poikkeama yhteisöasiakkaat (%) | 17 | 14 | 15 | 17 |
| Asiakkaiden osuus, jotka pitävät verojärjestelmää vaikeaselkoisena (%) | 68 | - | 68 | - |
| Sähköisten perustamisolmoitusten osuus, yhteisöasiakkaat (%) | 38 | 46 | 54 | 61 |
| Valvontaan käytetyt resurssit ja toimenpiteet | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| Verotarkastusten määrä (lkm) | 4 589 | 4 155 | 2 937 | 2 621 |
| Harmaan talouden tarkastusten määrä (lkm) ⁽⁴⁾ | 1 041 | 1 062 | 355 | 507 |
| Harmaan talouden osuus verotarkastukseen käytetystä työajasta (%) | 31 | 33 | 33 | 36 |
| Auto- ja valmisteverotarkastusten määrä (lkm) | - | - | - | 105 |
| Siirtohinnoitteluun käytetty htv-määrä | 35,4 | 33 | 36,5 | 35,7 |
| Verovelkarekisteriin merkittyjen määrä (lkm) | 22 000 | 23 734 | 23 624 | 22 390 |
| Velvoitteidenhoitoselvitysten määrä (lkm) | 161 000 | 193 000 | 274 000 | 323 000 |
| Oikaisuvaatimukset on käsitelty alle kuudessa kuukaudessa (%) | 90 | 91 | 84 ⁽⁵⁾ | 86 |
| Tullilta siirtyviin verotustehtäviin liittyvät raportoitavat asiat (vuodet 2015-2016 Tullin tiedot) | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| Autoverotuksen sähköisen ilmoittamisen osuus (%) | 80 | 98 | 99 | 99 |

| Seurattavat kohteet | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|---------|---------|---------|------------------|
| Valmisteverotuksen sähköisen ilmoittamisen osuus (%) | 79 | - | 93 | 94 |
| Autoverotuksen oikaisujen käsittelyaika (kk) | 10 | 11 | 8 | 3 |
| Valmisteveron kertymä (milj. €) | 6 811 | 7 195 | 7 048 | 7 414 |
| Autoveron kertymä (milj. €) | 876 | 960 | 973 | 998 |
| Tuonnin arvolisäveron kertymä (milj. €) | 2 350 | 2 370 | 2 691 | - ⁽⁶⁾ |
| Verojäämien osuus maksettavaksi määräytyistä veroista valmisteverotuksessa (%) | 0,02 | 0,17 | 0,08 | 0,07 |
| Verojäämien osuus maksettavaksi määräytyistä veroista autoverotuksessa (%) | 0,02 | 0,03 | 0,06 | 0,05 |
| Uusien verotettujen autojen lkm | 123 000 | 135 000 | 139 000 | 141 000 |
| Käytettyjen verotettujen autojen lkm | 27 000 | 29 000 | 35 000 | 45 000 |

- 1) Bruttokertymät eivät sisällä Tullilta siirtyneitä veroja 2017 ja 2018
- 2) Vuoden 2017 ja 2018 nettokertymä sisältää Tullilta siirtyneet verot
- 3) Verojäämien kokonaismäärä ei sisällä verotilin alijäämää
- 4) Harmaan talouden merkitsemistapa on muuttunut. Vuonna 2017 harmaan talouden tarkastuksiksi luetaan vain tarkastukset, jotka on viety rikosilmoitusharkintaan
- 5) Yhteisöverotuksen luvut 9 kuukaudelta
- 6) Maahantuonnin alv siirtyi Tullilta Verohallinnon tehtäväksi 1.1.2018. Maahantuonnin alv-kertymään ei voida erotella alv-tiedoista.