



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

VN/11909/2019
VH/6764/00.00.07/2020

Valtiovarainministeriön ja Verohallinnon välinen tulossopimus vuodelle 2021

sekä ennakkolliset tavoitteet vuosille 2022-2024

Sisältö

1.	Verohallinnon strategia ja toimintaympäristön muutokset.....	3
2.	Yhteiskunnallinen vaikuttavuus	5
3.	Toiminnallinen tuloksellisuus	8
3.1.	Toiminnallinen tehokkuus.....	8
3.1.1.	Tuottavuus.....	8
3.1.2.	Taloudellisuus.....	8
3.1.3.	Kannattavuus ja kustannusvastaavuus	8
3.2.	Tuotokset ja laadunhallinta.....	9
3.2.1.	Suoritteet ja julkishyödykkeet	9
3.2.2.	Palvelukyky ja laatu	9
4.	Tavoitteiden saavuttamiseen liittyvät hankkeet.....	10
5.	Henkilöstövoimavarojen kehittäminen ja hallinta.....	11
6.	Rahoitus	12
7.	Sopimuksen voimassaolo ja seuranta.....	13
8.	Allekirjoitukset.....	14
	Liite 1: Tulorekisteriyksikön resurssit ja tavoitteet	15
	Liite 2: Veronsaajien oikeudenvilvontayksikön tavoitteet.....	17
	Liite 3: Seurattavat ja raportoitavat tiedot	18

1. Verohallinnon strategia ja toimintaympäristön muutokset

Verohallinto on yhteiskunnan suurin verojen ja veroluonteisten 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 asiakkaille.

Verohallinnon strategiset tavoitteet ovat verotulojen varmistaminen, oikeudenmukaisesti toimitettu verotus ja positiivinen asiakaskokemus. Verotukseen vaikuttavia muutostekijöitä ovat uudet teknologiat, kansainvälistyminen, yritystoiminnan muutokset, työn muutokset, Suomen yhteiskunnallinen viihtekehys ja koronan vaikutukset julkiseen talouteen. Strategian mukaisesti parannetaan tiedolla ja tavoitteilla johtamista sekä lisätään itseohjautuvuutta ja toiminnan ketteryyttä.

Verohallinnossa on käynnissä Yhdessä asiakkaalle -uudistus, jonka myötä vuoden 2021 alussa Verohallinnon organisaatio muuttuu ja nykyiset verotusyksiköt korvautuvat kolmella uudella yksiköllä. Muutoksella tähdätään asiakaslähtöisyyteen sekä yhtenäiseen ja tehokkaaseen toimintaan. Asiakkuusyksikkö tuottaa asiointia sekä ohjausta- ja valvontaa varten asiakasratkaisuja, joiden avulla varmistetaan asiakkaiden positiivinen asiakaskokemus, verotuksen oikeudenmukaisuus ja verokerätyt. Tuotehallintayksikkö vastaa tuotekohtaisesta käyttäjäymmärryksestä, tuotteiden käytettävyydestä sekä käyttökokemuksesta niiden elinkaaren kaikissa vaiheissa. Verotusyksikkö vastaa verotuksen operatiivisesta toiminnasta ja tuottaa palvelukokemuksen asiakkaalle.

Verohallinnon Tulorekisteriyksikköä on esitetty Positiivisen luottotietorekisterin toteuttajaksi ja ylläpitäjäksi. Päätös tästä tehtiin hallitusohjelmaan liittyvän valmisteluhankkeen ohjausryhmässä 29.5.2020. Rekisteri muodostuu kuluttajille myönnettyjä luottoja koskevista tiedoista sekä luotonhakijoiden tuloja koskevista tiedoista. Luotonantajat veloitetaan toimittamaan myöntämänsä luotot rekisteriin ja tarkistamaan luotonhakijaa koskevat tulo- ja luottotiedot rekisteristä ennen luoton myöntämistä. Luotonhakijan tulotietojen osalta luottotietorekisterissä hyödynnetään Tulorekisterissä olevia tulotietoja. Positiivista luottotietorekisteriä tulevat käyttämään luotonantajat luotonhakijan luottokelpoisuuden arviointiin ja erikseen määriteltyjen viranomaistehtävien hoitamiseen. Luottorekisterin tietoja hyödyntävät useat viranomaiset esim. Suomen Pankki, Finanssivalvonta ja Tilastokeskus. Positiivisen luottotietorekisterin tavoitteellaan vähentävän luotonantajille koituvaa riskiä, edistävän vastuullista luotonantoa ja ehkäisevän ylivelkaantumista.

Verohallinto varautuu koronatilanteen jatkumiseen vuonna 2021. Vuoden 2020 kokemusten perusteella etätyöt sujuivat tuloksellisesti ja toimintavarmuus säilyi hyvänä. Työntekijät pääsääntöisesti eivät kokeneet jatkuvaa etätyötä ongelmallisena. Käyntiasioinnin palvelutilojen aukiolon rajoituksia ja ajanvarauksen käyttöä jouduttaneen jatkamaan. Koronan talousvaikutusten arvioidaan jonkin verran lisäävän asiointitarvetta (maksuhojennukset, verokorttimuutokset) ja tämä huomioidaan asiakaspalvelun resursoinnissa.

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

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 tietoluovutuspäätökset. Verotus digitaalisessa murroksessa -hankkeella 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 veroasioinnin hoitamista digitalouden toimijoille. Tavoitteena on parantaa valvonnan vaikuttavuutta ja pysäyttää ennakoitu digitaloudesta aiheutuva verovajeen kasvu. Automatisoinnin ja tuottavuuden kasvua hidastaa eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen päätös automatisoinnin epäselvästä suhteesta nykyiseen lainsäädäntöön, ja tämä hidastaa merkittävästi toiminnan kehittämistä.

2. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Verotulojen tehokas kertymä turvataan edistämällä veronmaksumyönteisyyttä, antamalla ennakkoivaa ohjausta ja hoitamalla verovalvonta vaikuttavasti.

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

Verohallinto on selvityksissään todennut, että kaikkein pienimmillä yrityksillä on haasteita velvoituksiensa täyttämässä digitalisoituvassa viranomaisraportoinnissa. Tästä syystä Verohallinto selvittää edellytyksiä toteuttaa maksuton palvelu, joka digitalisoisi pienyrityksen taloushallinnon: kuitit, laskut ja viranomaisraportoinnin.

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 huomioita tietojärjestelmäuudistuksia toteutettaessa.

Verohallinto ylläpitää henkilöverotuksen suunnittelumallia.

2.2 Verovaje pidetään pienenä

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

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 riittävyttä 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. Valtioneuvosto teki 11.6.2020 periaatepäätöksen kansalliseksi harmaan talouden ja talousrikollisuuden torjunnan strategiaksi ja toimenpideohjelmaksi 2020-2023. Ohjelmaan sisältyy 23 hanketta, joista Verohallinto on joko toteutusvastuussa tai muuten mukana 12 hankkeessa.

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, verovelkatietojen julkistaminen Verohallinnon ylläpitämällä rekisterillä sekä Verohallinnon tekemät velvoitteidenhoitoselvitykset.

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.

Tavoitteet vuoden 2021 talousarvioesityksessä

Toimialan yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet mittareineen	Yhteiskunnallisia vaikuttavuustavoitteita tukevat TAE:n lukutavoitteet	Toiminnallisen tuloksellisuuden mittarit ja alustavat tavoitteet TAE:n toimintamenommentilla 2021
Taloudellisesti kestävä julkinen talous - Kestävyysvaje pienenee - Valtionhallinnon nettorahoitusvarat / BKT-suhde nousee - Julkisyhteisöjen velkaantumisaste alenee, % BKT:sta - Verovaje on alhainen.	Verotulojen tehokas kertymä turvataan edistämällä veronmaksuhyönteisyyttä, antamalla ennakoivaa ohjausta ja hoitamalla verovalvonta uskottavasti	Asiakkaiden osuus, jotka maksavat mielellään veronsa, 80 % Asiakkaiden osuus, joiden mielestä valvonta on tehokasta, 80 % (vaikuttavuus)
	Harmaan talouden torjuntaa tehostetaan ja verovajetta supistetaan kehittämällä verotustoimintoja, tehostamalla valvontaa ja parantamalla yhteistyötä viranomaisten välillä	Verovelkojen kertymä maksujärjestelyillä, ulosotolla ja konkurssiuhkaisilla maksukehotuksilla 31 % (koronan aiheuttamien asiakkaiden talousvaikeuksien vuoksi tämä tavoitetaso on 29 %) (tuotokset ja laadunhallinta)
Valtionhallinto toimii hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti - Valtionhallinto toimii kansalaislähtöisesti - Julkisen hallinnon digitalisaatiokehitys ja hyvä tiedonhallinta tehostavat ja parantavat julkisia palveluita	Verotuksen asiointipalvelut ovat asiakaslähtöisiä, nopeita ja edullisia	Sähköisten tuloveroilmoitusten osuus, henkilöasiakkaat, 85 % Sähköisten verokorttimuutosten osuus, alustava TAE-tavoite 70 %, tulossopimuksen tavoite 75 % (tuotokset ja laadunhallinta)

Vaikuttavuuden mittarit

Mittari	Toteuma 2019	Tavoite 2020	Ennuste/ toteuma 2020	Tavoite 2021	Alustava tavoite 2022	Alustava tavoite 2023	Alustava tavoite 2024
Verotuksen häiriötön toimeenpano							
Verotuksen ja tilityksen aikataulupoikkeamat (kpl)	0	0	0	0	0	0	0
Suunnittelemattomat käyttökatkot sähköisessä asiointissa (päivää)	0	0	0	0	0	0	0
Tilityksen ja tuloutuksen keskihajonta (%)	12,1	17,0	-	12,0	12,0	12,0	12,0
Puhelinasioinnin sujuvuus, vastattujen puheluiden osuus (%)	63	70	79	80	80	80	80
Verovajetta pienennetään							
Oikea-aikaisesti maksettujen verojen osuus (%)	92	93	90,4	90	92	93	93
Verovelkojen kertymä maksumuistutuksilla (%)	50	58	-	56	56	58	58
Verovelkojen kertymä maksujärjestelyillä, ulosotolla ja konkurssiuhkaisilla maksukehoituksilla (%)	32	31	-	29	30	32	32
Verovelalliset uudet yritykset (% uusista yrityksistä)	5,6	3,0	-	5,0	5,0	3,0	3,0
Asiakkaiden osuus, joiden mielestä ns. pimeän työn tekemisessä tai palvelujen ostamisessa ilman kuittia ei ole mitään väärää % ⁽¹⁾	11	-	-	10	-	10	-
Asiakkaiden osuus, joiden mielestä valvonta on tehokasta (%) ⁽¹⁾	80	80	-	80	-	80	-
Veronmaksajien luottamus ja veromyönteisyys pysyvät hyvällä tasolla							
Asiakkaiden osuus, jotka maksavat mielellään veronsa, % ⁽¹⁾	80	-	-	80	-	80	-
Asiakkaiden osuus, joiden mielestä ohjaustietoa löytyy riittävästi (%) ⁽¹⁾	67	-	-	67	-	70	-
Verohallintoon voi luottaa % ⁽¹⁾	90	-	-	90	-	90	-
Tyytyväisyys Verohallinnon toimintaan kokonaisuutena, yhteisöt ⁽²⁾	73	-	-	80	-	80	-
Tyytyväisyys Verohallinnon toimintaan kokonaisuutena, yritys- ja henkilöasiakkaat ⁽³⁾	-	80	-	-	80	-	80

1) Asiakkaiden asennekysely tehdään kahden vuoden välein, seuraava tutkimus vuonna 2021.

2) Tutkimus tehdään joka toinen vuosi.

3) Uusi tutkimus, ensimmäinen toteutus piti olla vuonna 2020. Koronatilanteen vuoksi sitä ei tehty.

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. Korona-tilanteeseen on reagoitu siirtymällä noin 80 prosenttisesti etätöihin. Tämä tulee näkymään lisääntyneinä etätöinä myös vuonna 2021. Tämän vaikutusta tarvittaviin neliömääriin on vaikea vielä ennustaa. Vuonna 2019 toimistoneliöitä oli 19 neliötä per htv.

3.1.1. Tuottavuus

Verohallinnolla on käynnissä auto- ja valmisteveron tietojärjestelmämuutokset, jotka lisäävät henkilöstötarvetta. Vuonna 2021 toteutetaan uuden organisaation kehittämistä ja varsinkin alkuvuodesta jatketaan Valmis-hankkeen aikana syntyneiden varastojen purkua käsittelyaikojen lyhentämiseksi. Verohallinto myös tukee Digi- ja viestintävirastoa Katso-tunnusten käsittelyssä siirtymäaikana vuonna 2021. Näistä syistä johtuen vuoden 2021 htv-määrä on hieman suurempi kuin aikaisemmissa kehyslaskelmissa. Aikaisempien kehysten mukaiset henkilöstömäärän vähennykset toteutetaan kehyskauden loppuun mennessä. Tuottavuutta lisätään tehostamalla prosesseja, hyödyntämällä automaatiota ja parantamalla asiakkaiden itsepalvelun mahdollisuuksia. Verohallinnon tuottavuutta lisäävät kehityssuunnitelmat perustuvat oletukselle, että nykyistä verolainsäädäntöä kehitetään siten, että verotuksen automaatiota voidaan lisätä ja automatisoitu päätöksenteko on ainakin tietyissä verotuspäätöksissä mahdollista. Tuottavuuden kehityksestä raportoidaan tilinpäätöksessä Tilastokeskuksen mallilla parivuosisivertailuna.

3.1.2. Taloudellisuus

Verohallinto on sitoutunut parantamaan perustoiminnan taloudellisuutta. Vuonna 2021 on käynnissä auto- ja valmisteverotuksen vienti valmisohjelmistoon. Lisäksi htv-tarve on väliaikaisesti aiempaa kehystä suurempi varastojen purun tarpeista johtuen sekä Yhdessä asiakkaalle -uudistuksen pohjalta toteutettavan organisaatiomuutoksen toteutuksen edellyttämien uudelleen järjestäytymisten vuoksi. Verohallinnon perustoiminnan vuotuiset menot laskevat kehyskaudella vuoden 2020 menotasosta. Taloudellisuuden kehityksestä raportoidaan tilinpäätöksessä Tilastokeskuksen mallilla parivuosisivertailuna.

3.1.3. Kannattavuus ja kustannusvastaavuus

Mittari	Toteuma 2019	Tavoite 2020	Ennuste /toteuma 2020	Tavoite 2021	Alustava tavoite 2022	Alustava tavoite 2023	Alustava tavoite 2024
Nettomenojen suhde bruttoverotuloihin (%)	0,46	<0,6	-	<0,6	<0,6	<0,6	<0,6

Verohallinnon maksullisen toiminnan neljästä osa-alueesta vain ennakkoratkaisut ylittävät raportointivelvollisuuden 1 miljoonan euron rajan. Vuonna 2019 tulot olivat 1,9 miljoonaa euroa ja kustannusvastaavuus 62 %.

3.2. Tuotokset ja laadunhallinta

3.2.1. Suoritteet ja julkishyödykkeet

Verohallinnon suoritteiden määrät kuvataan liitteessä kolme, jossa esitetään seurattavat ja raportoitavat kohteet.

3.2.2. Palvelukyky ja laatu

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 kehitetään mahdollisimman sujuviksi, jotta henkilötyötä voidaan keskittää riskiperusteiseen asiakkaiden neuvontaan, ohjaukseen sekä valvontaan. Tietojen digitalisointi mahdollistaa valtakunnalliset tehokkaat toimintaprosessit, valtakunnalliset työjonoit ja tasapuolisen työnjaon. Suunniteltujen kehittämistoimenpiteiden toteuttaminen edellyttää siihen liittyvän lainsäädännön kehittämistä jo lähivuosina verotuksen automaation ja automatisoidun päätöksenteon osalta.

Mittari	Toteuma 2019	Tavoite 2020	Ennuste/ toteuma 2020	Tavoite 2021	Alustava tavoite 2022	Alustava tavoite 2023	Alustava tavoite 2024
Verotuspäätösten pysyvyys (HAO) (%) ⁽¹⁾	90	75	-	75	75	75	75
Puhelinasiointiin tyytyväisten osuus, tekstiviestikysely (%) Henkilöasiakkaat ⁽²⁾	-	85	83	85	85	85	85
Puhelinasiointiin tyytyväisten osuus, tekstiviestikysely (%) Yritysasiakkaat ⁽²⁾	-	85	88	85	85	85	85
Puhelinasiointiin tyytyväisten osuus, tekstiviestikysely (%) Kaikki ⁽²⁾	84	85	84	85	85	85	85
Sähköisten verokorttimuutosten osuus (%)	68	70	73	75	75	77	79
Sähköisten tuloveroilmoitusten osuus, henkilöasiakkaat (%)	77	85	83	85	85	85	85

- 1) Tuloverotuksessa, kiinteistöverotuksessa sekä perintö- ja lahjaverotuksessa tehdyt muutokset. Mittaustapa on muuttunut.
2) Tekstiviestikysely tehdään asiakkaille 2-3 kertaa vuodessa. Vuonna 2021 tutkimus laajennetaan vaativimpiin puheluihin. Tavoitteena on saada lähes 100.000 arvioita.

4. Tavoitteiden saavuttamiseen liittyvät hankkeet

Merkittävimmät tavoitteiden saavuttamiseen liittyvät vuonna 2021 edistettävät strategiset ja valtion yhteiset hankkeet. Tässä esitettyjen hankkeiden lisäksi vuonna 2021 tulee toteutettavaksi lainsäädäntöhankkeita.

Hanke	Mihin tulossopimuksen tavoitteeseen liittyy
Positiivinen luottotietorekisteri, toteutus vuosina 2021-2024	Rekisteri muodostuu kuluttajille myönnettyjä luottoja koskevista tiedoista sekä luotonhakijoiden tuloja koskevista tiedoista. Luotonantajat velvoitetaan toimittamaan myöntämänsä luotot rekisteriin ja tarkistamaan luotonhakijaa koskevat tulo- ja luottotiedot rekisteristä ennen luoton myöntämistä. Luotonhakijan tulotietojen osalta luottotietorekisterissä hyödynnetään Tulorekisterissä olevia tulotietoja. Luotonhakijalle tarjotaan mahdollisuus tarkistaa luottotietojärjestelmässä olevat henkilökohtaiset tietonsa sekä tiedot rekisterin käytöstä. Hallitusohjelman mukainen pakollinen lainsäädäntöhanke.
AVA - Auto- ja valmisteverotuksen siirtymäkauden päättäminen, toteutus vuosina 2019-2023	Tavoitteena on integroida auto- ja valmisteverotus Verohallinnon valmisohjelmistoon ja prosesseihin sekä toteuttaa tarvittavat lainsäädäntömuutokset.
Verotus digitaalisessa murroksessa 2020-2023 - kehitysohjelma	Ohjelman tarkoitus on varmistaa yhteiskunnan rahoitusta taloudellisen toiminnan digitalisoituessa. Ohjelman tavoitteina ovat saada digitalouden toimijat toimimaan oikein veroasioissa, helpottaa veroasioinnin hoitamista digitalouden toimijoille, parantaa valvonnan vaikuttavuutta ja kasvattaa yksittäisistä valvontatoimenpiteistä saatuja euromääräisiä tuloksia sekä pysäyttää ennakoitu digitaloudesta aiheutuva verovajeen kasvu. Hankkeeseen sisältyy alv-ilmoittamisen tietosisällön laajentaminen, pilvipalveluihin siirtyminen ja monimuotoinen analytiikka. Hanke perustuu hallitusohjelmaan.
Gentax -versionvaihto, toteutetaan vuosina 2020-2022	Pakollinen version nosto. OmaVero päivitetään käyttäjäystävällisemmäksi ja henkilöasiakkaiden keskeiset palvelut on käytettävissä mobiililaitteilla. GenTaxin käyttöliittymä selkeytyy ja modernisoituu
Kiinteistöverotuksen arvostamisuudistus Verohallinnossa. Hankkeen aikataulu ja tehtävät ovat sidoksissa VM:n kiinteistöveron arvostamisuudistus -hankkeiden toteutusten aikatauluihin	Tavoitteena on, että arvostamisperusteiden muutoksien johdosta kiinteistöverotuspäätökset ovat asiakkaille selkeämmät ja ymmärrettävämmät. Tavoitteena on myös manuaaliryönnön vähentäminen Verohallinnossa.
Tulorekisterin liittäminen Suomi.fi -palveluyälyään, toteutetaan 2021-2022	Kansallisen palveluyälyn Tukipalvelulain poikkeusluvan jatkoaikapäätöksen vaatimusten mukaan palveluyälyrajapinnat kansalliseen tulorekisteriin on toteutettava 31.12.2022 mennessä. Toteutettavien rajapintojen kautta on kyettävä siirtämään kaikki tulorekisterissä olevat tiedot, ja rajapintojen on katettava kaikki toteutussuunnitelmassa kuvatut eri rajapintatyypit. Hankkeen tavoitteena on mahdollistaa kansallisen tulorekisterin palveluiden käyttö Suomi.fi palveluyälyn kautta. Verohallinto toteuttaa Suomi.fi-rajapinnat edellyttäen, että rahoitus vuodelle 2022 varmistuu kevään 2021 aikana tai muutoksen osalta sovitaan muusta menettelystä.
Harmaan talouden torjuntaohjelma 2020-2023, Verohallinnon hankkeet.	Harmaan talouden toimenpideohjelmassa Verohallinnolle myönnettiin määrärahaa seuraaviin hankkeisiin: Yritystietojen julkisuuden lisääminen YTJ-järjestelmässä, työsuhteessa tehtävän työn ja yrittäjätöiden rajapintaa koskeva selvitys, verotustietojen julkisuuslain laajentaminen koskemaan myös verotuksen päättymisen jälkeisiä muutoksia, viestintäkampanja työuraa lähestyville ja maahanmuuttajille, palautuspetosten torjunnan ja identiteettien väärinkäytösten estämisen valvontahanke sekä aggressiivisen verosuunnittelun tutkimustoiminnan käynnistäminen ja VHS-palvelun laajentaminen.
ALV:n rajat ylittävän kuluttajakaupan laajentuminen (OSS), toteutus 2020-2021	Muutoksen johdosta arvonlisäverotuksen erityisjärjestelmän (ns. Mini One Stop Shop) toiminnallisuutta ja käyttöä laajennetaan huomattavasti, kun järjestelmä laajenee kaikkiin tuotteisiin ja palveluihin. Tavoitteena on suunnitella ja toteuttaa tarvittavat muutokset Verohallinnon prosesseissa ja järjestelmissä uuden säätelyn toteuttamiseksi. Pakollinen lainsäädäntö

5. Henkilöstövoimavarojen kehittäminen ja hallinta

Verohallinto jatkaa vuonna 2020 aloitettua toimintatapojen ja johtamisen uudistamista. Työt tehdään itseohjautuvissa tiimeissä ja sen tukena on tiimin tilannehuone, joka kertoo töiden sujumisesta ja tavoitteiden saavuttamisesta. Esimies toimii sekä tiimin että yksilöiden valmentajana. Ideana tiedolla johtamiseen liittyvän toimintatavan läpiviennissä on yhteiset tavoitteet ja mittarit, toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi, tieto toiminnan tuloksista, jatkuva tilanteen arviointi ja ongelmanratkaisu yhdessä sekä vaikutusten arviointi.

Osaamisen kehittämisessä korostuu substanssiosaamisen lisäksi itsensä johtamiseen, muutoskyvyyteen ja oman työn jatkuvaan kehittämiseen liittyvät osaamiset. Osaamista kehitetään pääsääntöisesti työssä oppimisella, yhdessä kokeilemalla ja vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Myös eOppivaa ja tehtäväkiertoja hyödynnetään osana osaamisen kehittämistä. Strategisessa henkilöstösuunnittelussa ja osaamisen arvioinnissa käytetään Osaavaa.

Strateginen henkilöstösuunnittelu on säännöllistä ja ajantasaista sekä osa johtamisprosesseja toimien johdon käytännön työkaluna toiminnan suunnittelussa.

Verohallinnossa nähdään työnantajakuvan kehittyvän parhaiten sisäistä työntekijäkokemusta kehittämällä. Ulospäin näkyvää hyvää työnantajakuvaa ylläpidetään viestinnällisiä keinoja hyödyntämällä sekä huomioimalla työnantajakuva rekrytointiprosessien yhteydessä, mm. hakijaviestinnässä. Verohallinto osallistuu aktiivisesti valtionhallinnon henkilöstöjohtamisen uudistusohjelman puitteissa mm. johtamisen ja esimiestyön sekä strategisen henkilöstöjohtamisen kehittämiseen. Verohallinto panostaa myös valtiohallintotaseiseen kehittämiseen monipaikkaiseen ja paikkariippumattomaan työskentelyyn, työn tekemisen tapojen uudistamiseen sekä yhteisiin järjestelmiin (mm. Osaava, Kieku) liittyen.

Verohallinto kiinnittää erityistä huomiota työelämän monimuotoisuuteen toiminnallisessa ja henkilöstöpoliittisessa tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnittelussa ja sen toteutumista arvioidaan säännöllisesti.

Verohallinnossa rekrytoinnit tehdään lähtökohtaisesti valtakunnallisesti ja varsinainen työteko-paikka voidaan sopia työntekijän kanssa. Jos käyntiasiointitehtäviä ei lasketa mukaan, suurinta osaa Verohallinnon tehtävistä haetaan avoimella tai määrittelemättömällä paikkakunnalla.

Verohallinto on järjestänyt omissa toimitiloissaan mahdollisuuden monipistetyöskentelyyn ja on otettu käyttöön yhteisiä tiloja muiden valtion viranomaisten kanssa. Verohallinto suosii monipistetyöskentelyä: työntekijä voi halutessaan keskustella esimiehensä kanssa mahdollisesta monipistetyöskentelystä, mikäli hän haluaa tehdä töitä myös muissa verotaloissa. Verohallinnossa on luotu yksinkertaiset pelisäännöt koko toimipaikkaverkoston käyttämiseksi monipaikkaisen työskentelyn helpottamiseksi. Mahdolliset valtion yhteiset etätyöskentelytilat lisäisivät monipistetyöskentelyn mahdollisuuksia.

Ministeriölle toimitetaan toukokuun loppuun mennessä analyysi monipaikkaisen työn potentiaalista verohallinnossa.

Verohallinto edistää myös virastorajat ylittävää henkilöstön osaamisen joustavaa käyttöä. Tällä hetkellä valtiolla ei ole hallinnollisesti mahdollista toteuttaa henkilön työpanoksen jakamista useampaan virastoon pysyvästi, joten näihin tarpeisiin on vastattu määräaikaisin järjestelyin.

Mittari	Toteuma 2019	Tavoite 2020	Ennuste /toteuma 2020	Tavoite 2021	Alustava tavoite 2022	Alustava tavoite 2023	Alustava tavoite 2024
Henkilötyövuodet ¹	4 926	4 929	5 030	4 985	4 900	4 815	4 730
Työtyytyväisyys (VMBaron kokonaisindeksi Y, asteikko 1-5)	3,64	3,64	3,78	3,70	Valtion keskiarvoa parempi	Valtion keskiarvoa parempi	Valtion keskiarvoa parempi
Sairauspoissaolot (työpäivää / htv)	10,4	9,0	7,8	8,5	8,5	8,0	8,0
Johtajuusindeksi, (VMBaro, JO)	3,50	3,50	3,68	3,60	Valtion keskiarvoa parempi	Valtion keskiarvoa parempi	Valtion keskiarvoa parempi
Suoraan pääjohtajan alaisten johtajien johtamissopimusten osuus, %	0	0	0	100	100	100	100
Yhdenvertaisuuden toteutuminen työyhteisössä (VMBaro 5.5.)	3,85	3,85	4,05	3,95	3,95	3,95	3,95
Osaamisen kehittäminen							
Kokemus oppimisesta ja uudistumisesta (VMBaro 4.1)	3,96	-	4,06	4,05	Valtion keskiarvoa parempi	Valtion keskiarvoa parempi	Valtion keskiarvoa parempi
Työnantajakuva							
Työnantajakuva ja arvot (keskiarvo VMBaron kohdista 8.2-8.4)	3,93	-	4,08	4,05	Valtion keskiarvoa parempi	Valtion keskiarvoa parempi	Valtion keskiarvoa parempi

1) Htv-tasossa on huomioitu Verohallinnon toimittama vuosien 2022-2025 kehysesityksen verotustoiminnan henkilötyötarpeet (16.10.2020). Tasoon ei sisälly tulorekisteritoiminnan eikä positiiviseen luottotietorekisteriin liittyviä henkilötyövuosia. Tulorekisteriyksikön henkilötyövuositiedot ovat erillisessä liitteessä 1.

6. Rahoitus

Verohallinnon verotustoiminnan rahoituslaskelma

28.10.01 Verohallinnon toimintamenot: Verotustoiminta, 1000 euroa	Toteuma 2019	Talousarvio 2020	Arvio 2020	Arvio 2021	Arvio 2022	Arvio 2023	Arvio 2024
Henkilöstökulut	261 577	268 102	271 296	281 473	280 566	278 895	276 163
Toimitilavuokrakulut	22 177	23 941	21 100	21 600	22 000	22 300	22 600
Palvelujen ostokulut	114 183	124 387	123 187	123 032	120 217	118 900	107 520
Muut kulut	12 887	15 451	10 421	13 421	14 091	13 951	12 951
Investointimenot	28	1 200	1 200	1 200	1 200	1 200	1 000
Bruttomenot	410 852	433 081	426 204	440 726	438 074	435 246	420 234
Maksullisen toiminnan tuotot	2 874	2 700	2 700	2 700	2 700	2 700	2 700
Muut tuotot	2 647	700	700	700	700	700	700
Bruttotulot	5 521	3 400	3 400	3 400	3 400	3 400	3 400
Nettokäyttö-/käyttöarvio	405 331	429 681	422 804	437 326	434 674	431 846	416 834
Siirtynyt/siirtyy	105 082	106 638	106 638	110 434	105 671	79 729	45 083
Tilinpäätös/TA/TAE/kehys	406 887	425 448	426 600	432 563	408 732	397 200	395 180
Käytettävissä yhteensä	511 969	532 086	533 238	542 997	514 403	476 929	440 263
Siirtyy seuraavalle vuodelle	106 638	102 405	110 434	105 671	79 729	45 083	23 429

Meno- ja määrärahasosassa on huomioitu Verohallinnon toimittama vuosien 2022-2025 kehysesitys (16.10.2020) tarkennettuna vuoden 2020 7. lisätalousarvioesityksellä (10-11/2020) ja vuoden 2021 talousarvioesityksellä (5.10.2020).

Virasto laatii 1.6.2021 mennessä suunnitelman siitä, millä tavalla se toteuttaa uutta hankintastrategiaa omassa toiminnassaan.

Verohallinto huomioi hankinnoissa turvallisuuteen liittyvät asiat ja lisäksi jatkuvuussuunnitelmassa on huomioitu hankintatoimen toteuttaminen poikkeustilanteissa. Hankintojen suunnittelussa on tämän vuoden aikana siirrytty ns. jatkuvaan suunnitteluun entisen kerran vuodessa tehtävän suunnittelukierroksen sijaan. Uudet hankintatarpeet ilmoitetaan valtion kilpailutuskalenterissa ja markkina-kartoituksia on tänä vuonna pyritty edistämään. Verohallinto hyödyntää vaihtoehtoisia hankintamennettelyjä (kilpailullinen neuvottelumenettely, innovaatiokumppanuus, haastelähtöiset hankintamennettelyt kuten hackathonit ja hankinta- tai suunnittelukilpailut).

7. Sopimuksen voimassaolo ja seuranta

Sopimus on voimassa vuoden 2021 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. Tilinpäätösten tulee valmistua viimeistään 28.2.

Tavoitteiden toteutumista tarkastellaan erikseen sovittavissa tulosohtauskokouksissa, jotka pidetään kaksi kertaa vuodessa ministeriön koolle kutsumina hallinnonalan suunnittelun ja seurannan aikataulujen mukaisesti.

Verohallinto vie suunnittelun ja seurannan asiakirjat nettisivulleen sekä tulostavoite- ja toteumatiedot valtion tulostietojärjestelmään Valtiokonttorin antaman määräyksen VK 540/03/2010 mukaisesti (Suunnittelun ja seurannan asiakirjojen sekä tuloksellisuustietojen julkaiseminen Valtion raportointipalvelussa).

8. Allekirjoitukset

Helsingissä 16. päivänä joulukuuta 2020

Valtiovarainministeriö

Verohallinto

Matti Vanhanen
Valtiovarainministeri

Markku Heikura
Pääjohtaja

Irja Peltonen
Hallinto- ja kehitysjohtaja

Arto Pirinen
Strategiajohtaja

Liite 1: Tulorekisteriyksikön resurssit ja tavoitteet

Tulorekisteritoiminnan resurssitavoitteet:

28.10.03 Kansallisen tulorekisterin toimintamenot, 1 000 euroa	Toteuma 2019	Talousarvio 2020	Arvio 2020	Arvio 2021	Arvio 2022	Arvio 2023	Arvio 2024
Henkilöstökulut	2 097	3 305	2 990	3 199	3 325	3 140	3 152
Toimitilavuokratkulut	167	330	260	350	350	350	350
Palvelujen ostokulut	2 546	5 130	6 380	12 070	13 430	9 840	9 840
Muut kulut	545	1 235	1 175	1 197	1 202	1 114	1 114
Investointimenot	0	0	0	0	0	0	0
Bruttomenot	5 355	10 000	10 805	16 816	18 217	14 444	14 456
Maksullisen toiminnan tuotot	0	0	0	0	0	0	0
Muut tuotot	0	0	0	0	0	0	0
Bruttotulot	0	0	0	0	0	0	0
Nettokäyttö/-käyttöarvio	5 355	10 000	10 805	16 816	18 217	14 444	14 456
Siirtynyt/siirtyy	790	7 414	7 414	8 604	4 413	3 766	3 322
Tilinpäätös/TA/TAE/kehys	11 980	11 980	11 995	12 625	17 580	13 990	13 990
Käytettävissä yhteensä	12 770	19 394	19 409	21 229	21 993	17 766	17 312
Siirtyy seuraavalle vuodelle	7 414	9 394	8 604	4 413	3 766	3 322	2 856
Henkilötyövuodet	43	64	64	79*	79*	77	77

*) Vuosien 2021-2022 henkilötyövuosiennuste sisältää Suomi.fi-palveluväylään liittymisen, vaikutus 2 htv per vuosi.

Meno- ja määrärahasossa on huomioitu Verohallinnon toimittama vuosien 2022-2025 kehysesitys (16.10.2020) tarkennettuna vuoden 2020 7. lisätalousarvioesityksellä (10-11/2020) ja vuoden 2021 talousarvioesityksellä (5.10.2020).

Laskelmassa on huomioitu 1.1.2021 käyttöönotettavan etuuskäsittelyn vaikutukset perustoiminnan jatkuvaan rahoitukseen.

Lisäksi laskelmaan sisältyy Tulorekisterin liittäminen Suomi.fi-palveluväylään muutoshankkeen investoinnin rahoitusesitys yhteensä 4,4 miljoonaa euroa vuosille 2021-2022 (vuosi 2021 470 000 euroa). Verohallinto toteuttaa Suomi.fi-rajapinnat edellyttäen, että rahoitus vuodelle 2022 varmistuu kevään 2021 aikana tai muutoksen osalta sovitaan muusta menettelystä.

Laskelmaan ei sisälly positiivisen luottotietorekisterin kustannuksia ja siihen liittyviä rahoitusesityksiä (ei investointimenoja eikä jatkuvan toiminnan kustannusten menoarvioita). Nämä huomioidaan sen jälkeen, kun periaatepäätös luottotietorekisterin toteuttamisesta suunnitellulla tavalla (ns. vaihtoehto A) on tehty.

VM:n täydentävässä budjettiesityksessä esitetään positiivisen luottotietorekisterin hankinnan valmisteluun 1 250 000 euroa ja toteutukseen 4 000 000 euroa. Nämä eivät ole mukana yllä olevassa laskelmassa.

Kansallisen tulorekisterin toteutus -hankkeen investointirahoituksen käyttösuunnitelma:

28.70.03 + 28.70.21 Kansallisen tulorekisterin toteutus, 1000 euroa	Toteuma 2019	Talous-arvio 2020	Arvio 2020	Arvio 2021	Arvio 2022	Arvio 2023	Arvio 2024
Henkilöstökulut	1 990	2 520	1 810	515			
Toimitilavuokratulot	470	510	777	180			
Palvelujen ostokulut	9 583	21 750	22 183	3 526			
Muut kulut	24	320	220	190			
Investointimenot	0	0	0	0			
Bruttomenot	12 067	25 100	24 990	4 411			
Maksullisen toiminnan tuotot	0	0	0	0			
Muut tuotot	0	0	0	0			
Bruttotulot	0	0	0	0			
Nettokäyttö/-käyttöarvio	12 067	25 100	24 990	4 411			
Siirtynyt/siirtyy	25 468	28 401	28 401	4 411			
Tilinpäätös/TA/TAE/kehys	19 000	1 000	1 000	0			
Käytettävissä yhteensä	44 468	29 401	29 401	4 411			
Siirtyy seuraavalle vuodelle	28 401	4 301	4 411	0			
Henkilötyövuodet	29	34	30	10			

Hankkeen toimeenpano perustuu allekirjoitettuun yhteistyöpöytäkirjaan (11.10.2016, VM/1762/02.02.00.99/2016). Vuosi 2021 perustuu vuosille 2019 ja 2020 myönnettyjen määrärahojen käyttöön (SMR): LTA IV 2019 myönnettiin 19 000 000 euroa, josta 15 000 000 euroa oli määrärahan lisäystä ja 4 000 000 euroa v. 2017 määrärahan uudistamista. TA 2020 yhteydessä myönnettiin 1 000 000 euroa tulorekisterin tietosisällön laajentamisen valmisteluihin.

Tulorekisteriyksikön tavoitteet:

Mittari	Toteuma 2019	Tavoite 2020	Ennuste /toteuma 2020	Tavoite 2021	Alustava tavoite 2022	Alustava tavoite 2023	Alustava tavoite 2024
Käyttökatkot sähköisessä asiainnissa ¹⁾	0	0	-	0	0	0	0
Puhelinpalvelun vastausprosentti	78	70	90	80	80	80	80
Palkkatietoilmoitukset annettu oikea-aikaisesti (5 päivässä) %	78	70	-	80	80	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 2019	Tavoite 2020	Tavoite 2021	Alustava tavoite 2022	Alustava tavoite 2023	Alustava tavoite 2024
Oikeudellinen vaikuttavuus						
Oikaisulautakunnan ratkaisemien oikaisuvaatimusten hyväksymisprosentti (%) ¹⁾	40	50	50	50	50	50
Hallinto-oikeuden julkaisemien päätösten osuus kaikista yksikön tekemistä valituksista (%)	11	20	20	20	25	25
Korkeimman hallinto-oikeuden myöntämien valituslupien osuus kaikista yksikön tekemistä valituslupahakemuksista (%)	52	55	55	55	55	60
Korkeimman hallinto-oikeuden julkaisemien päätösten osuus niistä verovelvollisen valituksista, joissa yksikkö on puoltanut valituslupaa (%)	75	40	50	55	60	65
Korkeimman hallinto-oikeuden julkaisemien päätösten osuus kaikista yksikön tekemistä valituksista (%)	30	45	45	45	50	50
Käsittelyajat						
Oikeudenvalvontayksikön oikaisulautakunnalle tai hallinto-oikeudelle annettavien vastineiden keskimääräinen käsittelyaika (pv)	35	33	33	32	32	32
Oikeudenvalvontayksikön korkeimmalle hallinto-oikeudelle annettavien vastineiden keskimääräinen käsittelyaika (pv)	28	30	30	30	30	30

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

Veronsaajien oikeudenvalvontayksikön määrärahamyöntö on arviolta 2,6 miljoonaa euroa vuodelle 2021. Yksikön henkilötyövuosikehys on 29 henkilötyövuotta.

Liite 3: Seurattavat ja raportoitavat tiedot

Verohallinto seuraa ja raportoi tilinpäätöksessään seuraavien kohteiden kehitystä:

	2016	2017	2018	2019
Asiakasmäärät ja verokertymät				
Henkilöasiakkaat	5 053 257	5 064 997	5 122 677	5 098 477
Henkilöasiakkaista rajoitetusti verovelvollisia	149 635	160 045	169 401	136 447
Maatalouden harjoittajat	141 883	139 015	110 625	110 883
Yritysiasiakkaat	214 448	213 636	234 253	236 934
Yhteisöasiakkaat	432 324	433 788	440 754	450 998
Asiakasmäärä yhteensä	5 841 912	5 851 436	5 908 309	5 897 292
Liiketoiminnasta alv-velvolliset	314 979	315 218	326 883	339 274
Alkutuotannosta alv-velvolliset	265 757	265 506	265 247	272 196
Säännölliset työnantajat	131 938	123 749	121 639	119 892
Satunnaiset työnantajat	103 626	120 592	120 543	118 770
Verotulojen bruttokertymä (milj. €)	72 230	74 610 ⁽¹⁾	77 587 ⁽¹⁾	80 700 ⁽¹⁾
Verotulojen nettokertymä (milj. €)	56 689	65 018 ⁽²⁾	68 581 ⁽²⁾	70 360 ⁽²⁾
Vastattujen puhelujen määrä (kpl)	2 247 900	2 427 633	2 079 515	1 997 782
Käyntiasioinnit (kpl)	780 000	680 000	659 000	589 000
Chat -asioinnit (kpl)	213 565	271 498	289 264	315 317
Tuottavuus ja taloudellisuus				
Tuottavuus (parivuosisivertailu)	1,7	1,7	1,8	1,4
Taloudellisuus (parivuosisivertailu)	9,4	3,1	3,7	2,9
Velvoitteiden mukaan toimiminen				
Arvonlisäveron verovaje (%) (arvio laskettu IMF:n mallilla)	6	5	6	- ⁽³⁾
Verojäämien kokonaismäärä (milj. €) ⁽⁴⁾	3 968	4 140	3 915	3 521
Uudet verojäämät (milj. €)	662	845	943	1 067
Verovalvonnan kädenjälki (ns. pöytävalvonta, vain tuloverotus) (milj. €)	365	365	413	407
Verotarkastuksen maksuunpanot (ehdotetut maksuunpanot, kaikki verolajit) (milj. €)	245	178	189	127
Ennakkoperinnän ja lopullisen veron poikkeama (henkilö- ja yritysasiakkaat) (%)	11	12	13	13
Ennakkoperinnän ja lopullisen veron poikkeama yhteisöasiakkaat (%)	14	15	17	22
Asiakkaiden osuus, jotka pitävät verojärjestelmää vaikeaselkoisena (%)	-	68	-	63
Sähköisten perustamisilmoitusten osuus, yhteisöasiakkaat (%)	46	54	61	73
Valvontaan käytetyt resurssit ja toimenpiteet				
Verotarkastusten määrä (lkm)	4 155	2 937	2 621	2 475
Harmaan talouden tarkastusten määrä (lkm) ⁽⁵⁾	1 062	355	507	586
Harmaan talouden osuus verotarkastukseen käytetystä työajasta (%)	33	33	36	47
Verovelkarekisteriin merkittyjen määrä (lkm)	23 734	23 624	22 390	19 334
Velvoitteidenhoitoselvitysten määrä (lkm)	193 000	274 000	323 000	422 000
Oikaisuvaatimukset on käsitelty alle kuudessa kuukaudessa (%)	91	84 ⁽⁶⁾	86 ⁽⁶⁾	39 ⁽⁶⁾
Tullilta siirtyviin verotustehtäviin liittyvät raportoitavat asiat (vuosi 2016 Tullin tietoja)				
Autoverotuksen sähköisen ilmoittamisen osuus (%)	98	99	99	99
Valmisteverotuksen sähköisen ilmoittamisen osuus (%)	-	93	94	94
Autoverotuksen oikaisujen käsittelyaika (kk)	11	8	3	3
Valmisteveron kertymä (milj. €)	7 195	7 048	7 414	7 198
Autoveron kertymä (milj. €)	960	973	998	888
Verojäämien osuus maksettavaksi määräytyistä veroista valmisteverotuksessa (%)	0,17	0,08	0,07	0,06
Verojäämien osuus maksettavaksi määräytyistä veroista autoverotuksessa (%)	0,03	0,06	0,05	0,07

	2016	2017	2018	2019
Uusien verotettujen autojen lkm	135 000	139 000	141 000	132 000
Käytettyjen verotettujen autojen lkm	29 000	35 000	45 000	51 000

- 1) Bruttokertymät eivät sisällä Tullilta siirtyneitä veroja 2017 ja 2018
- 2) Vuoden 2017 ja 2018 nettokertymä sisältää Tullilta siirtyneet verot
- 3) Vuoden 2019 alv-verovajeen tietoja ei ole saatavilla. Vuoden 2018 luku on laskettu tammikuussa 2020
- 4) Verojäämien kokonaismäärä ei sisällä verotilin alijäämää
- 5) Harmaan talouden merkitsemistapa on muuttunut. Vuonna 2017 harmaan talouden tarkastuksiksi luetaan vain tarkastukset, jotka on viety rikosilmoitusharkintaan
- 5) Yhteisöverotuksen luvut 9 kuukaudelta
- 6) Oikaisuvaatimusten käsittelyaika pidentyi ja varastot kasvoivat, osan kasvusta selittää oikaisuvaatimusten erilainen tilastointi Gentaxissa