



13.12.2023

VN/17406/2023

VH/3414/00.00.07/2023

## **Valtiovarainministeriön ja Verohallinnon välinen tulossopimus vuosille 2024–2027**

## Sisällys

1	Strategiset linjaukset.....	3
2	Yhteiskunnallinen vaikuttavuus.....	5
3	Tulostavoitteet .....	6
4	Voimavarojen hallinta .....	9
5	Voimassaolo, seuranta ja allekirjoitukset.....	11
6	Liitteet .....	12
	LIITE 1: Tulorekisteriyksikön resurssit ja tavoitteet .....	12
	LIITE 2: Veronsaajien oikeudenvilvontayksikön tavoitteet .....	14
	LIITE 3: Seurattavat ja raportoitavat tiedot .....	16

## 1 Strategiset linjaukset

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 Tulorekisteriyksikkö toimii tulorekisterin sekä valmisteilla olevan positiivisen luottotietorekisterin ylläpitäjänä ja vastuuviranomaisena.

Verohallinnon strategiset tavoitteet ovat verotulojen varmistaminen, oikeudenmukaisesti toimitettu verotus ja positiivinen asiakaskokemus. Strategian mukaisesti parannetaan asiakaslähtöisyyttä, tiedolla ja tavoitteilla johtamista sekä lisätään itseohjautuvuutta ja toiminnan ketteryyttä.

Pääministeri Orpon hallitusohjelmassa on useita Verohallinnon toimintaan vaikuttavia linjauksia ja päätöksiä kuten oletusarvoisen digitaalisuuden käyttöönotto viranomaisasiointissa, viranomaisten välisen tietojen vaihdon edellytysten parantaminen sekä veronkannon sujuvoittaminen ja digitalisoimisen jatkaminen. Verohallinto edistää ja toteuttaa hallitusohjelman tavoitteita käytettävissä olevien resurssien puitteissa sekä lainsäädännön kehityksen tahdissa.

Valtiovarainministeriön hallinnonalan keskeiset tavoitteet hallituskaudella ovat

- julkisen talouden uudistaminen ja tehostaminen
- julkisen hallinnon kehittäminen modernimmaksi ja kustannustehokkaammaksi
- kestävän talouskasvun vauhdittaminen

Hallitusohjelmaan sisältyvä tuottavuusohjelma vaikuttaa valtiovarainministeriön hallinnonalan kaikkiin virastoihin ja edellyttää pysyviä säästöjä virastojen toimintamenoista vuodesta 2025 lähtien ja täysimääräisesti vuonna 2027.

Nykyiset menokehykset edellyttävät Verohallinnon menotason sopeuttamista noin 40 miljoonan euron edestä vuoteen 2027 mennessä. Tämän lisäksi tulevat toteutettavaksi hallitusohjelman tuottavuusohjelman mukaiset hallituskauden säästötavoitteet. Toteutuessaan säästötavoitteet tulevat vaikuttamaan Verohallinnon asiakaspalvelun ja valvonnan tasoon, mikä näkyisi vuosien 2025-2027 tavoitteissa.

### Toimintaympäristö

Talouskasvu on hidastunut vuoden 2023 aikana. Myös vuoden 2024 kasvun ennustetaan jäävän alhaiseksi. Maksuvaikeuksien ja konkurssien kasvut lisäävät erilaisia harmaan talouden ilmiöitä. Työttömyyden kasvu sekä mahdolliset etuuksien pienentämiset lisäävät henkilöasiakkaiden harmaan talouden ilmiöitä kuten pimeää työtä. Nämä ilmiöt vaikuttavat verovajeeseen sekä verovelkojen määrään.

Vieraskielisten osuus väestöstä nousi vuoden 2022 lopussa koko maassa noin yhdeksään prosenttiin. Osuus on korkein Uudellamaalla, jossa joka kuudes asukas on vieraskielinen. Ulkomaalaistaustaisten palkansaajien sekä yrittäjien lukumäärät kasvavat nopeammin kuin suomalaistaustaisten. Myös ulkomaalaisen työvoiman väärinkäyttötapaukset lisääntyvät. Muutoksilla on vaikutus Verohallinnon neuvonta- ja asiointipalveluihin sekä valvontaan.

Yrittämisen ja palkkatyön yhdistäminen on yhä tavallisempaa. Uudenlaiset tulonhankintamuodot yleistyvät ja uutta palvelutarjontaa kehittyy jatkuvasti. Lainsäädäntö ei uudistu samassa tahdissa palvelukehityksen kanssa; tästä aiheutuu epäselvyyksiä ja tulkinnanvaraisia tilanteita niin asiakkaille kuin hallinnollekin. Yhteistyö yli hallintorajojen on välttämätöntä asiakasohjauksen onnistumiseksi.

Henkilö- ja yritysasiakkaiden tuloista kasvava osa syntyy ulkomailla tai liittyy kansainväliseen kauppaan. Maksamisen välineiden ja sovellusten määrä on kasvanut, mikä on johtanut rahavirtojen seuraamisen vaikeutumiseen. Verotuksen kattava tietopohja edellyttää kotimaisen ja kansainvälisen lainsäädännön kehittymistä sekä tietojenvaihdon lisäämistä.

Yleisen tietosuojasetuksen soveltamiskäytäntö on vaikuttanut Verohallinnon mahdollisuuksiin saada tietoja sivullisilta verovalvonnassa. Tietosuojavaltuutetun 11.11.2022 antaman ratkaisun 3681/186/21 johdosta laissa

säädetyin vertailutietotarkastuksen toteuttaminen on vaikeutunut eikä Verohallinto saa riittävän tehokkaasti tietoja ulkomaan rahaliikenteestä. Vertailutietojen puute ulkomaan rahaliikenteestä aiheuttaa yli 100 miljoonan euron verovajeen vuosittain.

Informaatioympäristö on muuttunut entistä haastavammaksi. Erityisesti sosiaalisessa mediassa tahaton tai tahallinen väärin tiedon levittäminen, manipulointi ja maalittaminen voivat heikentää luottamusta Verohallintoa kohtaan ja vaikuttaa veromyönteisyyteen. Mahdollista on myös virheellisen tiedon leviäminen ja levittäminen verotuksen substanssista. Asioiden nopea kärjistyminen edellyttää viestinnältä kykyä seurata ja tunnistaa kehitystä sekä reagoida sen ilmiöihin.

Tekoälyllä on lähivuosina moninaisia vaikutuksia verotukseen. Verotustyössä tekoäly korvaa virkailijoiden tekemää rutiinityötä ja tehostaa tiedonetsimistä. Muutokset edellyttävät kaikilla organisaation tasoilla työntekijöiltä osaamisen ja työntekemisen tapojen kehittymistä. Todennäköisesti lähitulevaisuudessa tekoälyn hyödyntämisestä käydään samantyyppistä keskustelua ja arviointia kuin automaatiopäätösten käyttöönotosta. Tekoälyn käyttö rikollisiin tarkoituksiin ja verosuunnittelussa synnyttävät uudenlaisia haasteita verovalvontaan. Näihin haasteisiin vastaaminen edellyttää Verohallinnolta teknologisen kyvykkyyksien lisäksi kansainvälistä tietojen vaihtoa ja yhteistyötä.

Kyberturvallisuuden merkitys korostuu digitalisaation laajentuessa yhteiskunnan kaikille osa-alueille. Digitaalisen toimintaympäristön uhat edellyttävät tieto- ja kyberturvallisuuden sekä varautumisen kehittämistä sekä tietoturvan ja tietosuojan parantamista myös julkisen hallinnon kriittisillä alueilla. Verotuksen toimintavarmuuden ylläpito edellyttää Verohallinnolta kyberturvallisuuden kyvykkyyksien kehittämistä sekä nopeaa turvallisuusuhkien havainnointia ja niihin reagoimista.

Venäjän hyökkäys Ukrainaan sekä turvallisuusympäristön muutoksesta johtuvat toimet kansainvälisen yhteistyön lisääntymisessä ovat edellyttäneet normaalin toiminnan lisäksi resurssien kohdentamista ja toiminnan uudelleen järjestelyjä. Turvallisuustilanteen nopeaa kehitystä parempaan suuntaan ei ole näkyvissä.

Osaavasta työvoimasta käydään kilpailua muiden alojen kanssa ja tämän kilpailun arvioidaan lisääntyvän esimerkiksi ikäluokkien pientymisen takia. Tässä kilpailussa menestyminen edellyttää, että Verohallinto voi tarjota mielenkiintoisia tehtäviä, mahdollisuuden osaamisen kehittämiseen ja kilpailukykyiset edut suhteessa muihin työnantajiin. Lähitulevaisuudessa eläköitymisen myötä tarvitaan rekrytointia, joskin vähemmän, koska määrärahatilanne tiukkenee. On myös varmistettava jo Verohallinnossa työskentelevien mahdollisuudet oppia ja kehittää osaamistaan.

Valtion toimitilastrategia ohjaa toimitilojen kehittämistä kohti valtion yhteisiä työympäristöjä. Maakuntakeskuksiin sijoittuvat valtion yhteiset työympäristöt ovat myös Verohallinnon toimipaikkaverkoston perusta. Yhteisiin työympäristöihin siirtyminen tuo jonkin verran säästöjä toimitilakustannuksissa, mutta Verohallinnon taloudellinen tilanne edellyttää sen lisäksi nykyisen yli 50 toimipaikan laajuisen verkoston tiivistämistä ja pienten toimipisteiden tiloista luopumista vuodesta 2024 alkaen.

## 2 Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Taulukko 1. Valtiovarainministeriön toimialan yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tavoitteet, näitä tukevat toiminnalliset tavoitteet talousarvion lukuperusteluissa sekä viraston toimintamomentilla

Pääluokan 28 vaikuttavuus-tavoitteet	Indikaattorit	Arvio 2024	Luvun 28.10. tavoitteet	Momentin 28.10.01 tavoitteet
Kestävä julkinen talous	Kestävyysvaje	3 %	Verotulojen tehokas kertymä turvataan edistämällä veronmaksuymönteisyyttä, antamalla ennakoivaa ohjausta ja hoitamalla verovalvonta uskotavasti.  Harmaan talouden torjuntaa tehostetaan ja verovajetta supistetaan kehittämällä verotustoimintoja, tehostamalla valvontaa ja parantamalla yhteistyötä viranomaisten välillä	Asiakkaiden osuus, joiden mielestä valvonta on tehokasta, 80 %  Uusien verovelkojen osuus verovelkojen kokonaismäärästä, 35 %
	Julkisyhteisöjen rahoitusjäämä, suhteessa BKT:hen	-2,4 %		
	Verovaje (arvonlisäverovaje)	3 %		
Valtionhallinto toimii hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti	Julkishallinnon luottamusindeksi (1–5)	3,5	Verotuksen ja tullitoimen asiointipalvelut ovat asiakaslähteisiä, nopeita ja edullisia.	Sähköisten tuloveroilmoitusten osuus, henkilöasiakkaat, 88 %.  Sähköisten verokorttimuutosten osuus, 76 %

Yhteiskunnalliseen vaikuttavuuteen liittyvät seuraavat Verohallinnon strategisen tason tavoitteet:

- Verokertymä: Oikea-aikaisesti maksettujen verojen osuus kasvaa, verovelkojen määrä alenee ja verovaje pysyy alhaisella tasolla.
- Verotuksen vaikuttavuus: Verotuksen perusta on turvattu muuttuvassa ympäristössä. Hankimme aktiivisesti tietoa verotuksen tietopohjan varmistamiseksi. Ohjauksemme ja verovalvontamme kohdennetaan ja mitoitetaan niin, että se johtaa verokertymän ja asiakkaiden verotuskäyttäytymisen kannalta mahdollisimman hyvään lopputulokseen.
- Sidosryhmäyhteistyö: Käymme jatkuvaa avointa dialogia sidosryhmien, asiakkaiden ja muiden verohallintojen kanssa. Yhdessä kumppaniemme kanssa varmistamme asiakkaan kokonaisvaltaisen ja vaivatoman veroasioinnin.
- Veromyönteisyys: Veromyönteisyys pysyy hyvällä tasolla tai paranee.

### 3 Tulostavoitteet

#### 3.1 Vaikuttavuustavoitteet

Taulukko 2. Vaikuttavuustavoitteiden mittarit

mittari	Toteuma 2022	Arvio 2023	Tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026	Alustava tavoite 2027	talous-arvio-tavoite
Asiakkaiden osuus, joiden mielestä valvonta on tehokasta, % <sup>1)</sup>	91	90	85	85	85	85	TAE
Uusien verovelkojen osuus verovelkojen kokonaismäärästä enintään, %	32	35	35	35	35	35	TAE
Asiakkaiden osuus, joiden mielestä Verohallintoon voi luottaa, % <sup>1)</sup>	91	91	90	90	90	90	-
Oikea-aikaisesti maksettujen verojen osuus, %	93	≥ 93	≥ 93	≥ 93	≥ 93	≥ 93	-
Oikea-aikaisesti saatujen veroilmoitusten osuus, %	92	92	≥ 92	≥ 92	≥ 92	≥ 92	-

1) Feelback Oy:n lokakuussa 2023 puhelinhaastatteluna toteuttama asennetutkimus, jossa kohderyhmänä oli 1 005 iältään 15–74-vuotiaasta henkilöä. Haastattelut kiintiöitiin asuinalueen, sukupuolen ja iän mukaan. Tutkimuksen virhemarginaali on enimmillään 3 prosenttiyksikköä. Aiemmistä vastaavista tutkimuksista poiketen vuoden 2022 ja 2023 kyselyissä oli mukana neutraali vastausvaihtoehto, jossa vastaaja ei ole samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa. Toteumien laskennassa eri vuosien luvut on muutettu tilastollisesti vertailtavaan muotoon.

#### 3.2 Toiminnallinen tuloksellisuus

##### 3.2.1 Toiminnallinen tehokkuus

Taulukko 3. Tuottavuuden tavoitteet

mittari	Toteuma 2022	Arvio 2023	Tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026	Alustava tavoite 2027	talous-arvio-tavoite
Sähköisten tuloveroilmoitusten osuus, henkilöasiakkaat, %	89	91	≥ 88	≥ 88	≥ 88	≥ 88	TAE
Sähköisten verokorttimuutosten osuus, %	77	74	≥ 76	≥ 76	≥ 76	≥ 76	TAE

Taulukko 4. Taloudellisuuden tavoitteet

mittari	Toteuma 2022	Arvio 2023	Tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026	Alustava tavoite 2027	talous-arvio-tavoite
Nettomenojen suhde bruttoverotuloihin, %	0,42	< 0,6	< 0,5	< 0,5	< 0,5	< 0,5	-

Taulukko 5. Kustannusvastaavuuden tavoitteet

mittari	Toteuma 2022	Arvio 2023	Tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026	Alustava tavoite 2027	talous-arvio-tavoite
Ennakkoratkaisujen kustannusvastaavuus, %	55	55...65	55...65	55...65	55...65	55...65	-

### 3.2.2 Tuotokset ja laadunhallinta

**Taulukko 6. Palvelukyvyn ja laadun tavoitteet**

mittari	Toteuma 2022	Arvio 2023	Tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026	Alustava tavoite 2027	talous-arvio-tavoite
Suunnittele mattomat käyttökatkot sähköisessä asiainnissa, päivää	0	1	0	0	0	0	-
Puhelinasiointin sujuvuus, verokorttipuheluiden vastausprosentti	76	75...80	75...80	75...80	75...80	75...80	-
Puhelinasiointin sujuvuus, muiden kuin verokorttipuheluiden vastausprosentti	82	78...82	78...82	78...82	78...82	78...82	-
Puhelinasiointiin tyytyväisten osuus, %, kaikki asiakasryhmät, tekstiviestikysely	91	91	≥ 88	≥ 88	≥ 88	≥ 88	-

**Taulukko 7. Muut tavoitteet**

<b>Valtiovarainministeriön ja ministeriön hallinnonalan sekä toimialan varautuminen on kansallisen turvallisuustilanteen edellyttämällä tasolla.</b>	
2024	Virastossa on toimeenpantu valtiovarainministeriön hallinnonalan johtamisen varautumisharjoituksessa vuonna 2022 todetut kehittämistavoitteet (VM:n kertomus VN/21300/2020-VM-8 liitteinen).

### 3.2.3 Hankkeet

**Taulukko 8. Keskeiset hankkeet tavoitteineen**

<b>Ennakkoperinnän uudistaminen</b>	Lähtökohtana on hallitusohjelmassa viitattu veronkannon digitalisoinnin jatkaminen ja sujuvoittaminen. Tavoitteena on verokortti- ja ennakonperinnän asiakasaloitteisten muutosten määrän sekä niihin liittyvien asiointi- ja neuvontatarpeiden merkittävä vähentäminen.  Liittyy tavoitteisiin: Valtionhallinto toimii kansalaislähtöisesti. Verotuksen asiointipalvelut ovat asiakaslähtöisiä, nopeita ja edullisia.
2024	Lakivalmistelu, tietopohjan laajentaminen aloitetaan.
2025	Perusverokortti voimaan 1.1.2025, siirtymäkausi alkaa.
2026	Toteutetaan uudistuksen edellyttämät muutokset järjestelmiin.
2027	Ennakkopidätystietojen haku ennen suoritusten maksua voimaan 1.1.2027. Viranomaisaloitteinen veroprosenttiehdotus voimaan 1.1.2027.
<b>Verotuksen maksuviitteen käytön uudistus</b>	Lähtökohtana on hallitusohjelman maininta veronkannon sujuvoittamisesta. Yritysasiakkaille, joilla on useita veroja maksettavanaan, aiheutuu nykyisestä menettelystä eniten haasteita. Yksinkertainen menettely helpottaa ja vähentää yritysten ja tilitoimistojen työtä maksujen selvittelyyn liittyen. Lisäksi pystymme vähentämään myös Verohallinnon neuvontatarvetta ja maksujen virheselvittelyyn käytettyä työtä.  Liittyy tavoitteisiin: Verohallinto toimii asiakaslähtöisesti. Verotuksen asiointipalvelut ovat asiakaslähtöisiä, nopeita ja edullisia.
2024	Muutosten tarkempi määrittely ja lakivalmistelu.
2025	Toteutetaan uudistuksen vaatimat muutokset järjestelmiin.
2026	Lakimuutosten voimaantulo 1.1.2026.

<b>Osallistuminen TEM/PRH-vetoiseen Yrityksen digitalous-hankkeeseen, Verohallinnon osuudet</b>	Julkisen hallinnon digitalisaatiokehitys ja hyvän tiedonhallinta tehostuvat ja parantavat julkisia palveluita. Verotus sulautuu asiakkaiden toimintaan. Tieto kulkee reaaliaikaisesti ja automaattisesti rajapintojen kautta. Yhdessä kumppaniemme kanssa varmistamme asiakkaan kokonaisvaltaisen ja vaivattoman veroasioinnin.
<b>Suurten konsernien maailmanlaajuinen minimivero</b>	Suurten konsernien olisi maksettava vähintään 15 prosentin minimiveroa, mikä turvataisiin tarvittaessa täydennysverolla, joka olisi uusi verolaji. Liittyy tavoitteeseen: Verotuksen perusta on turvattu muuttuvassa ympäristössä.
2024	Toteutetaan uudistuksen edellyttämät muutokset järjestelmiin, lomakkeisiin sekä asiakasohjaukseen. Lakimuutos tulee voimaan 1.1.2024.
<b>Läheisen kuoleman asiointin helpottaminen, Verohallinnon osuus (HO)</b>	Helpottaa kuolinpesän osakkaiden asiointia mahdollistamalla sähköinen asiointi Verohallintoon. Liittyy tavoitteeseen: Valtionhallinto toimii kansalaislähtöisesti. Verotuksen asiointipalvelut ovat asiakaslähtöisiä, nopeita ja edullisia.
<b>Kiinteistöveron arvostamisuudistus (HO)</b>	Uudistuksen tavoitteena on korjata kiinteistöjen verotusarvojen ja käypien arvojen eriytyminen toisistaan. Liittyy tavoitteeseen: Verolainsäädännön tehokas toimeenpano. Verotuksen perusta on turvattu muuttuvassa ympäristössä.
2024	Hallituksen esitys annetaan.
2025	Toteutetaan uudistuksen edellyttämät muutokset järjestelmiin.
2026	Uudistus otetaan käyttöön 2026.
<b>Rakennetun ympäristön tietojärjestelmä (RYHTI)</b>	Verohallinto alkaa saada nykyisin DVV:ltä ja kunnilta saatavat rakennus- ja kaavoitustiedot kiinteistöverotusta varten Suomen ympäristökeskuksen ylläpitämästä RYHTI-järjestelmästä. Liittyy tavoitteeseen: Julkisen hallinnon digitalisaatiokehitys ja hyvän tiedonhallinta tehostuvat ja parantavat julkisia palveluita.
2024	Toteutetaan uudistuksen edellyttämiä muutoksia rajapintoihin ja järjestelmiin. Uudistus otetaan käyttöön 2024.
<b>Henkilöstöresurssien vapauttaminen vaikuttavampaan tekemiseen</b>	Toimintaa tehostamalla ja työtä automatisoimalla vähennetään työtä 300 htv vuoden 2024 loppuun. Liittyy tavoitteeseen: Ohjaus ja valvonta kohdennetaan ja mitoitetaan verokertymän ja asiakkaiden verotuskäyttäytymisen kannalta tehokkaasti.
2024	Vapautuvat resurssit on kohdennettu uudelleen Verohallinnon sisällä.
<b>Pienyritysten ALV-eritysjärjestelmän uudistaminen (SME)</b>	Alarajahuojennuksesta luopuminen ja jäsenvaltioille mahdollisuus nostaa verosta vapautetun toiminnan alarajaa. Liittyy tavoitteeseen: Verolainsäädännön tehokas toimeenpano. Verotuksen asiointipalvelut ovat asiakaslähtöisiä, nopeita ja edullisia.
2024	Toteutetaan uudistuksen edellyttämät muutokset järjestelmiin sekä asiakasohjaukseen. Uudistus otetaan käyttöön 1.1.2025.
<b>Tulorekisterin käytövarmuuden turvaaminen 2022–2026</b>	Tavoitteena on turvata ja varmistaa tulorekisterin perustoiminnan palvelujen toiminnallisuus ja mahdollistaa tulotietojärjestelmän uusien laajennusten käyttöönottoedellytykset sekä turvata rekisterin perustoiminnan hallittavuus myös tulotietojärjestelmään tavoiteltujen laajennusten jälkeen. Muutos mahdollistaa tulorekisterin reaaliaikaisen käytettävyyden asiakastarpeiden mukaisesti. Liittyy tavoitteeseen: Julkisen hallinnon digitalisaatiokehitys ja hyvä tiedonhallinta tehostavat ja parantavat julkisia palveluita.
2024	1. käyttöönotto: Suorituskyvyn ja tietoturvan varmistaminen ja vahvistaminen.
2025	2. käyttöönotto: Tietokantaratkaisuiden muutokset sekä optimointi ja konesaliirto.
2026	3. käyttöönotto: Luotettavat ja toimivat rekisterin sisäiset ja ulkoiset palvelut.

<b>Positiivisen luottotietorekisterin perustaminen 2021–2026</b>	Toteutetaan ja otetaan käyttöön keskitetty positiivisten luottotietojen rekisteri, joka muodostuu kuluttajille myönnettyjä luottoja koskevista tiedoista sekä luotonhakijoiden tuloja koskevista tiedoista. Kysymyksessä on pakollinen lainsäädäntöhanke ja Verohallinnolle tuleva uusi perustehtävä, jonka tuotannon valmistelutehtävät on aloitettu vuoden 2023 aikana 1.4.2024 alkavan tuotantovastuun turvaamiseksi.  Liittyä tavoitteeseen: Verohallinto toimii asiakaslähtöisesti.
2024	Otetaan käyttöön luottojen tietojen ilmoittaminen rekisteriin, tietojen jakelu luotonantajille ja viranomaisille sekä yksityishenkilön sähköinen asiointipalvelu.
2025	Käyttöön otetaan organisaation sähköisessä asiointipalvelussa tarvittavat muutokset sähköisessä asiointissa tietojen ilmoittamisen mahdollistamiseksi. Otetaan käyttöön elinkeinoharjoittajien luottotietojen ilmoittamisen ja jakelun toiminnallisuudet.
2026	Käyttöön otetaan luottotietojen jakelu sähköisessä asiointipalvelussa luotonantajille. Aloitetaan tietojen jakelu elinkeinoharjoittajia luotottaville luotonantajille.

## 4 Voimavarojen hallinta

**Taulukko 9. Henkilöstövoimavarojen tavoitteet**

mittari	Toteuma 2022	Arvio 2023	Tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026	Alustava tavoite 2027	talousarviotavoite
Työtyytyväisyys (VMBaro, kokonaisindeksi Y, asteikko 1–5)	3,77	3,78	≥ 3,7	≥ 3,7	≥ 3,7	≥ 3,7	TAE
Sairauspoissaolot, työpäivää/htv	10,5	≤ 9,0	≤ 8,5	≤ 8,5	≤ 8,5	≤ 8,5	TAE
Johtajuusindeksi (VMBaro, JO)	3,66	3,69	≥ 3,6	≥ 3,6	≥ 3,6	≥ 3,6	
Yhdenvertaisuuden toteutuminen työyhteisössä (VMBaro 5.5.)	4,15	4,16	≥ 4,1	≥ 4,1	≥ 4,1	≥ 4,1	
Kokemus oppimisesta ja uudistumisesta (VMBaro 4.1)	4,04	4,03	≥ 4,0	≥ 4,0	≥ 4,0	≥ 4,0	
Työnantajakuva ja arvot (keskiarvo VMBaron kohdista 8.2–8.4)	4,08	4,11	≥ 4,0	≥ 4,0	≥ 4,0	≥ 4,0	

Taulukko 10. Toiminnan rahoitus, toimintamenomäärärahat

28.10.01 Verohallinnon toimintamenot, TULOJEN JA MENOJEN ERITTELY (1000 euroa)	2022 TP	2023 Arvio	2024 TAE	2025 Kehys	2026 Kehys	2027 Kehys
Henkilöstökulut	284 273	302 576	311 055	306 787	298 913	300 363
Toimitilavuokrat	18 009	17 564	18 000	18 000	18 000	17 200
Palvelujen ostokulut	119 320	128 769	117 020	113 300	109 700	106 300
Muut kulut	10 766	16 100	12 451	12 451	12 451	12 451
Investointimenot	65	0	1 000	1 000	1 000	1 000
<b>Bruttomenot</b>	<b>432 432</b>	<b>465 010</b>	<b>459 526</b>	<b>451 538</b>	<b>440 064</b>	<b>437 314</b>
Maksullisen toiminnan tuotot	3 017	2 771	2 700	2 700	2 700	2 700
Muut tuotot	2 293	1 782	1 000	1 000	1 000	1 000
<b>Bruttotulot</b>	<b>5 310</b>	<b>4 553</b>	<b>3 700</b>	<b>3 700</b>	<b>3 700</b>	<b>3 700</b>
<b>Nettokäyttö-/käyttöarvio</b>	427 122	460 457	455 826	447 838	436 364	433 614
Siirtynyt/siirtyy (arvio)	136 270	119 829	71 080	43 290	26 269	19 661
<b>TP/TAE<sup>(1)</sup></b>	<b>410 681</b>	<b>411 707</b>	<b>428 037</b>	<b>430 817</b>	<b>429 756</b>	<b>428 296</b>
<b>Käytettävissä yhteensä</b>	<b>546 951</b>	<b>531 536</b>	<b>499 117</b>	<b>474 107</b>	<b>456 025</b>	<b>447 957</b>
Siirtyy seuraavalle vuodelle (arvio)	119 829	71 080	43 290	26 269	19 661	14 343

1) Laskelmaerittelyt ovat huomioituina Verohallinnon vuosien 2025–2028 kehusehdotuksen kehittämissuunnitelmaan sisältyvien esitysten mukaisena (25.10.2023).

Taulukko 11. Henkilöstövoimavarat

	Toteuma 2022	Arvio 2023	Arvio 2024	Arvio 2025	Arvio 2026	Arvio 2027
Verohallinnon henkilötyövuodet yhteensä	5 126	5 292	5 266	5 158	4 980	4 949
Verotustoiminta <sup>(1,2 ja 3)</sup>	5 027	5 127	5 089	4 974	4 808	4 793
Erillisrekisteritoiminnat <sup>(4 ja 5)</sup>	99	165	177 (-)	184 (5)	172 (9)	156 (11)
Tulorekisterin perustoiminta	61	82	82	82	82	82
Positiivisen luottotietorekisterin perustoiminta <sup>(5)</sup>	-	10	49	61	63	67 (4)
Positiivisen luottotietorekisterin perustamishanke <sup>(4)</sup> (JTS 2024-2027, vaiheet 1 ja 2)	38	73	46	36	18	-
Positiivisen luottotietorekisterin perustamishanke – laajennus taloyhtiölainojen osakastietojen käyttöönottoon (HTJ-tiedot, vaihe 3) <sup>(5)</sup>	-	-	-	5 (5)	9 (9)	7 (7)

1) Erillisrekisteritoimintojen (momentti 28.10.03) palveluiden ostot muista verotusyksiköistä näkyvät verotustoiminnan htv-tavoitetasoissa (momentti 28.10.01). Htv-tarvetasoa on tarkistettu vuodesta 2024 alkaen Verohallinnon yksikkövastuunmuutoksiin perustuen ja keskimääräinen palvelutarve Verohallinnon muista verotusyksiköistä on jatkossa keskimäärin 4 htv per vuosi (v. 2023 tasona oli 20 htv).

2) Verotustoiminnan osalta on tulossopimustasoon huomioitu uusien tehtävien vaikutukset (LTA II 2023, VH 8.8.2023) merkittynä suluissa.

3) Verotustoiminnan htv-tarvetaso perustuu vuosien 2025-2028 kehusehdotuksen kehittämissuunnitelmaan (25.10.2023), jossa on huomioitu mm. hallitusohjelmaan sisältyvien esitysten vaikutuksia.

4) Positiivisen luottotietorekisterin perustamishankkeen tulevien vuosien htv-tarvetasot on tarkistettu hankkeen 2. vaihesuunnitelman tarkentamisen yhteydessä (yksittäisiä tehtäviä siirtynyt vaiheeseen 2).

5) Erillisrekisteritoimintoihin sisältyy Tulorekisteriyksikön vastuulla olevien rekistereiden kokonaistyötarve (ml. palvelut Verohallinnon muista yksiköistä). Lisäksi laskelmaan sisältyy positiivisen luottotietorekisterin perustamishankkeen laajennusesityksen vaikutukset eli taloyhtiölainojen osakaskohtaisten tietojen käyttöönotto (HTJ-tiedot, 3. vaiheeksi). HTJ-laajennusesityksen htv-vaikutukset ovat eriteltyinä investointi- ja jatkuvan toiminnan osalta suluissa.

## 5 Voimassaolo, seuranta ja allekirjoitukset

Sopimus on voimassa vuoden 2024 loppuun. Vuosille 2025–2027 asetetut tavoitteet ovat alustavia.

Verohallinto vie tulossopimuksen suunnittelun ja seurannan nettisivulleen Valtiokonttorin antaman määräyksen mukaisesti.

Sopimusta voidaan tarkistaa, jos olosuhteiden muutoksista aiheutuu tarkistustarpeita, joita ei tätä sopimusta tehtäessä oleoitu huomioon.

Verohallinto toimittaa valtiovarainministeriölle väliraportin ensimmäiseltä vuosipuoliskolta elokuun loppuun mennessä. Koko vuoden toteumat raportoidaan tilinpäätökseen sisältyvässä toimintakertomuksessa helmikuun loppuun mennessä.

Tavoitteiden toteutumista tarkastellaan kevään tulosohjauskokouksessa ja syksyn tulosneuvottelussa, jotka pidetään ministeriön koolle kutsumina hallinnonalan suunnittelun ja seurannan aikataulujen mukaisesti.

Valtiovarainministeriö

Verohallinto

Riikka Purra.

Valtiovarainministeri

Markku Heikura

Pääjohtaja

Juha Majanen

Valtiosihteeri kansliapäällikkönä

Arto Pirinen

Strategiajohtaja

## 6 Liitteet

### LIITE 1: Tulorekisteriyksikön resurssit ja tavoitteet

Taulukko 12. Tulorekisteritoiminnan rahoituslaskelma ja resurssitavoitteet

28.10.03 Kansallisen tulorekisterin toimintamenot: Tulorekisteritoiminta 1000 euroa	Toteuma 2022	Talous-arvio 2023	Arvio 2023	TAE 2024	Arvio 2025	Arvio 2026	Arvio 2027
Henkilöstökulut	3 899	4 165	4 559	5 328	5 236	5 349	5 429
Toimitilavuokrat	250	320	231	271	280	295	300
Palvelujen ostokulut	10 427	12 000	11 882	17 107	13 989	11 700	10 821
Muut kulut	288	1 045	762	856	903	939	964
Investointimenot	0	0	0	0	0	0	0
<b>Bruttomenot</b>	<b>14 864</b>	<b>17 530</b>	<b>17 434</b>	<b>23 562</b>	<b>20 408</b>	<b>18 283</b>	<b>17 514</b>
Maksullisen toiminnan tuotot	0	0	0	0	0	0	0
Muut tuotot	0	0	0	0	0	0	0
<b>Bruttotulot</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nettokäyttö-/käyttöarvio</b>	<b>14 864</b>	<b>17 530</b>	<b>17 434</b>	<b>23 562</b>	<b>20 408</b>	<b>18 283</b>	<b>17 514</b>
Siirtynyt/siirtyy	4 769	6 624	6 624	6 641	3 963	2 691	2 044
<b>Tilinpäätös/TA/TAE/kehys</b>	<b>16 719</b>	<b>15 173</b>	<b>17 451</b>	<b>20 884</b>	<b>19 136</b>	<b>17 636</b>	<b>17 536</b>
<b>Käytettävissä yhteensä</b>	<b>21 488</b>	<b>22 703</b>	<b>24 075</b>	<b>27 525</b>	<b>23 099</b>	<b>20 327</b>	<b>19 580</b>
<b>Siirtyy seuraavalle vuodelle</b>	<b>6 624</b>	<b>7 530</b>	<b>6 641</b>	<b>3 963</b>	<b>2 691</b>	<b>2 044</b>	<b>2 066</b>
<b>Henkilötyön työtarve (htv)</b>	<b>60</b>	<b>82</b>	<b>69</b>	<b>82</b>	<b>82</b>	<b>82</b>	<b>82</b>

Meno- ja määrärahasosassa on huomioitu Verohallinnon toimittama vuosien 2025–2028 kehysesitys (25.10.2023) peruslaskelman mukaisena ilman uusia esityksiä.

Toiminnan ja talouden suunnittelussa on huomioitu, että tulorekisteritoiminnan tulevien vuosien henkilötyötarpeesta vuodesta 2024 alkaen noin kaksi henkilötyövuotta ostetaan Verohallinnon muista yksiköistä (tarkistettu yksikkövastuunmuutoksiin perustuen, v. 2023 tasona 14 henkilötyövuotta).

Positiivisen luottotietorekisterin keskitettyjen palvelujen toiminnallisuus ei sisälly kansalliseen tulorekisteritoimintaan vaan siltä osin toiminta käsitellään erillisenä kokonaisuutena kokonaan irrallaan kansallisen tulorekisterin keskitettyjen palveluiden toiminnallisuudesta. Linjaus katkaa positiivisen luottotietorekisterin perustamisen investointihankkeen ja käyttöönoton jälkeen toiminnan edellyttämän perustoiminnan.

Laskelmaan sisältyvät 1.1.2023 alkaen voimaan tulevien käyttötarkoitusten laajenemisten lisäksi erillisrahoitusta saaneet investointihankkeet: 1) Sähköisen identiteettihallinnan muutokset tulorekisteriin (LTA II 2022, 25.5.2022) ja 2) Tulorekisterin käyttövarmuuden turvaaminen (TA 2023 ja kehyspäätös 2024–2027, VN 9.10.2023). Perustoiminnan osalta on huomioitu vain vuosittaiset pakollisten muutosten toteuttamiset, jotka on toteutettava perustoiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi ja lisäksi osallistutaan rajatusti tavoiteltujen rekisterin uusien toiminnallisuuden käyttöönottovaikutuksien arviointeihin. Kaikki merkittävämät toiminnan uudet käyttötarkoitusten ja tehtävien laajenuksen edellyttävät erillisrahoituksen.

Laskelmaan eivät sisälly varauksia kansalliseen tulorekisteriin esillä olleisiin TSV:n ja VTV:n lausunnoissaan esittämiin uudistustarpeisiin eikä esillä olleeseen sosiaaliturvan kokonaisuudistukseen.

**Taulukko 13. Positiivisen luottotietorekisteritoiminnan rahoituslaskelma ja resurssitavoitteet**

28.10.03 Kansallisen tulorekisterin toimintamenot: Positiivinen luottorekisteri 1000 euroa	Toteuma 2022	Talous-arvio 2023	Arvio 2023	TAE 2024	Arvio 2025	Arvio 2026	Arvio 2027
Henkilöstökulut	2 817	5 927	4 394	6 039	6 174	5 064	3 899
Toimitilavuokrakulut	152	358	285	375	393	326	239
Palvelujen ostokulut	7 576	9 555	10 413	17 135	19 696	16 306	12 963
Muut kulut	42	3 053	82	162	333	334	269
Investointimenot	0	0	0	0	0	0	0
<b>Bruttomenot</b>	<b>10 587</b>	<b>18 893</b>	<b>15 174</b>	<b>23 711</b>	<b>26 596</b>	<b>22 030</b>	<b>17 370</b>
Maksullisen toiminnan tuotot	0	0	0	0	0	0	0
Muut tuotot	0	0	0	0	0	0	0
<b>Bruttotulot</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nettokäyttö/-käyttöarvio</b>	10 587	18 893	15 174	23 711	26 596	22 030	17 370
Siirtynyt/siirtyy	1 450	6 569	6 569	10 865	9 524	4 393	1 553
<b>Tilinpäätös/TA/TAE/kehys</b>	<b>15 706</b>	<b>19 575</b>	<b>19 470</b>	<b>22 370</b>	<b>21 465</b>	<b>19 190</b>	<b>17 460</b>
<b>Käytettävissä yhteensä</b>	<b>17 156</b>	<b>26 144</b>	<b>26 039</b>	<b>33 235</b>	<b>30 989</b>	<b>23 583</b>	<b>19 013</b>
<b>Siirtyy seuraavalle vuodelle</b>	6 569	7 251	10 865	9 524	4 393	1 553	1 643
<b>Henkilötyön työtarve (htv) <sup>1</sup></b>	<b>43</b>	<b>83</b>	<b>66</b>	<b>95</b>	<b>97</b>	<b>81</b>	<b>63</b>

1) Muiden yksiköiden toteutunut palvelutyö ei näy henkilötyövuositoteumuissa, mutta niiden kustannukset sisältyvät Tulorekisteriyksikön henkilöstömenoihin toiminnan tarvitsijan mukaisesti (aiheuttamisperiaate).

Meno- ja määrärahasossa on huomioitu Verohallinnon toimittama vuosien 2025–2028 kehysesitys (25.10.2023) peruslaskelman mukaisena ilman taloyhtiölainojen osakastietojen käyttöönottoa (HTJ-tiedot), jonka osalta odotetaan päätöksiä kevään 2024 kehysriihessä.

Toiminnan ja talouden suunnittelussa on huomioitu, että positiivisen luottotietorekisteritoiminnan tulevien vuosien henkilötyötarpeesta noin kaksi henkilötyövuotta ostetaan Verohallinnon muista yksiköistä.

Laskelmaan sisältyvät positiivisen luottotietorekisterin perustaminen -investointihankkeen (sisältäen kansallisen henkilötunnusudistuksen muutosvaikutukset LTA II 2022 2022, 25.5.2022) lisäksi uuden tuotantovastuun edellyttämän toiminnan käynnistämismuutokset (vuodesta 2023 alkaen) ja vuodesta 2024 vaiheittain käynnistyvän perustoiminnan (siirtymäkausi 2024–2026).

Laskelmassa maksuasetukseen perustuva maksullinen toiminta on huomioitu bruttobudjetointimenetellyllä: toiminnan menot 100 %:sti talousarvio-rahoina momentilla 28.10.03 ja toiminnan käyttöpalvelumaksut (=tuotot) 100 %:n tuloutuksina tulomomentille 12.28.14. Laissa maksullisen toiminnan kustannusvastaavuustavoitearvio on 50 prosenttia liittyen arvioon yksityisen sektorin toiminnan osuuteen toiminnan kokonaiskustannuksista.

**Taulukko 14. Tulorekisteriyksikön tavoitteet**

Mittari	Toteuma 2022	Ennuste/toteuma 2023	Tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026	Alustava tavoite 2027	talous-arvio-tavoite
Käyttökatkot sähköisessä asiainnissa, Ture <sup>1</sup>	0	0	0	0	0	0	TAE
Käyttökatkot sähköisessä asiainnissa, Pore <sup>1</sup>				0	0	0	
Puhelinpalvelun vastausprosentti, tulorekisteri, %	85	80	80	80	80	80	TAE
Puhelinpalvelun vastausprosentti, luotonantajat			80	80	80	80	
Puhelinpalveluun tyytyväisten osuus, tulorekisteripalvelut, %		80	80	80	80	80	
Puhelinpalveluun tyytyväisten osuus, positiivinen luottorekisteri, luotonantajat, %		75	80	80	80	80	

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

## LIITE 2: Veronsaajien oikeudenvilvontayksikön tavoitteet

Veronsaajien oikeudenvilvontayksikkö (jäljempänä VOVA) käyttää veronsaajien puhevaltaa verotuksessa ja veroproosessissa asianosaisena siten kuin Verohallinnosta annetun lain 24 §:ssä ja muualla laissa säädetään. VOVA antaa vastineita vero- ja maksuvelvollisten tekemiin verovalituksiin sekä hakee muutosta verotus- ja lainkäyttöviranomaisten ratkaisuihin.

### Tulostavoite 1: VOVA keskittyy oikeudellisesti merkityksellisiin tapauksiin ja edistää näin verotuksen yhtenäisyyttä, ennustettavuutta ja oikeusvarmuutta (hyvän ja ennustettavan verojärjestelmän luomista).

Keskeiset keinot tulostavoitteeseen pääsemiseksi:

- Ajantasaiset työmenettelyohjeet ja niiden noudattamisen seuranta yhtenäisen toiminnan varmistamiseksi.
- Yhteistyö Verohallinnon veroasiantuntijoiden sekä verotuksen asiantuntijajohdon kanssa, jotta VOVA saa Verohallinnolta tietoonsa oikeudellisesti tulkinnanvaraisia muutoksenhakualoitteita.
- VOVA lausuu Verohallinnon pyynnöstä ennen asian ratkaisemista oikeudellisesti tulkinnanvaraisissa asioissa sekä antaa pyydettyä lausunnon aineellista ja menettelyllistä verotusta koskeviin ohjelunoksiin sekä lainsäädännön valmisteluasiakirjoihin.
- Seuranta: Verohallinnon vuosittain yksikölle tiedoksi antamat muutoksenhakualoitteiden sekä VOVA:n niistä tekemien muutoksenhakujen määrät.
- Seuranta: Yksikön antamat lausunnot ja niiden määrät aineellista ja menettelyllistä verotusta koskeviin Verohallinnon ohjeisiin ja kannanottoihin sekä hallituksen esityksiin.

### Tulostavoite 2: VOVA edistää verotusta yhtenäistävän oikeuskäytännön saamista.

Taulukko 15. Verotusta yhtenäistävän oikeuskäytännön mittarit

Mittari	Toteuma 2022	Tavoite 2023	Tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026	Alustava tavoite 2027
KHO:n myöntämien valituslupien osuus kaikista VOVA:n tekemistä valituslupahakemuksista, %	50	50	50	50	50	50
KHO:n julkaisemien päätösten osuus kaikista VOVA:n tekemistä valituksista, %	31	40	40	40	40	40
Sellaisten tapausten osuus kaikista KHO:n julkaisemista verotusta koskevista ratkaisuksista, jossa VOVA on jossain veroproosessin vaiheessa (ltk, HAO, KHO) ollut muutoksenhakijana, %	-	45	45	45	45	45
KHO:n julkaisemien päätösten osuus niistä verovelvollisen valituksista, joissa VOVA on puoltanut valituslupaa, %	67	70	70	70	70	70

**Tulostavoite 3: VOVA edesauttaa tuomioistuinta mahdollisimman oikeaan ratkaisuun pääsemisessä ja samalla edistää myös verovelvollisen oikeusturvan toteutumista.**

Keskeiset keinot tulostavoitteeseen pääsemiseksi:

- VOVA antaa aina lausunnon, kun hallintotuomioistuin sitä pyytää. VOVA lausuu asiakirjassaan oikeudellisesta kysymyksestä kattavasti, asiantuntevasti ja laadukkaasti.
- VOVA esittää asiakirjassaan asian taustan, sääntelyn, oikeuskäytännön ja ohjeistuksen. VOVA tuo asiakirjassaan esiin myös oikeuskirjallisuudessa esitettyjä kannanottoja. Vastineessaan VOVA usein täsmentää verotuspäätöksen tai alemman muutoksenhakuasteen päätöksen perusteita.
- VOVA:n asiakirjat ovat kielellisesti ymmärrettäviä ja rakenteeltaan selkeitä.
- VOVA tuo esiin oikeudellisessa argumentoinnissa myös verovelvollisen oikeutta puoltavat näkökohdat ja edistää näin myös verovelvollisen oikeusturvan toteutumista.
- VOVA toimii oikeudenkäynnin aktiivisena osapuolena ja edistää omilla prosessitoimillaan asian oikeaa ratkaisua. VOVA voi esimerkiksi esittää itse tai pyytää verovelvollista esittämään uutta selvitystä, pyytää tuomioistuinta ryhtymään prosessitoimeen tai esittää tuomioistuimelle erityisen selvittämiskeinon käyttöä. VOVA voi myös pyytää esimerkiksi Verohallinnolta tai valtiovarainministeriöltä lausunnon verovalitusasiaan liittyen.
- Seuranta: Työparin sekä työnjohdon tekemä laadunvarmistus. Asiakirja- ja prosessiohjeiden sisältö ja ajantasaisuus.

**Tulostavoite 4: VOVA edistää muutoksenhakuprosessin sujuvuutta.**

**Taulukko 16. Muutoksenhakuprosessin mittarit**

Mittari	Toteuma 2022	Tavoite 2023	Tavoite 2024	Alustava tavoite 2025	Alustava tavoite 2026	Alustava tavoite 2027
VOVA:n oikaisulautakunnalle tai hallinto-oikeudelle annettavien vastineiden keskimääräinen käsittelyaika, pv	39	33	33	33	33	33
VOVA:n KHO:lle annettavien vastineiden keskimääräinen käsittelyaika, pv	29	30	30	30	30	30

**Resurssit 2024**

Veronsaajien oikeudenvallontayksikölle myönnetty määräraha vuodelle 2024 on 2,478 miljoonaa euroa ja arvioitu henkilötyövuosimäärä 27.

### LIITE 3: Seurattavat ja raportoitavat tiedot

Verohallinto seuraa ja raportoi tilinpäätöksessään seuraavien kohteiden kehitystä:

Taulukko 17. Seurattavat ja raportoitavat tiedot

mittari	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Asiakasmäärät ja verokertymät</b>					
Henkilöasiakkaat	5 122 677	5 098 477	5 109 428	5 109 783	5 115 515
Henkilöasiakkaista rajoitetusti verovelvollisia	169 401	136 447	148 204	142 226	148 884
Maatalouden harjoittajat	135 977	110 883	106 881	106 470	106 192
Yritysasiakkaat	110 625	236 934	248 321	264 480	269 733
Yhteisöasiakkaat	234 253	450 998	454 055	454 217	457 728
Asiakasmäärä yhteensä	5 908 309	5 897 292	5 918 685	5 934 950	5 949 168
Liiketoiminnasta alv-velvolliset	326 883	339 274	350 841	391 639	370 748
Alkutuotannosta alv-velvolliset	265 247	272 196	274 043	279 850	278 006
Säännölliset työnantajat	121 639	119 892	117 407	128 625	125 611
Satunnaiset työnantajat	120 543	118 770	131 105	134 530	139 014
Verotulojen bruttokertymä (milj. €)	77 587 <sup>1)</sup>	80 700 <sup>1)</sup>	78 618 <sup>1)</sup>	92 274	102 234
Verotulojen nettokertymä (milj. €)	68 581 <sup>2)</sup>	70 360 <sup>2)</sup>	69 217 <sup>2)</sup>	75 609	81 440
Vastattujen puhelujen määrä (kpl)	2 079 500	1 997 800	2 116 100	2 017 000	1 999 160
Käyntiasioinnit (kpl)	659 000	589 000	281 000	213 000	239 789
Chat -asioinnit (kpl)	289 300	313 600	548 800	611 000	607 984
<b>Tuottavuus ja taloudellisuus</b>					
Tuottavuus (parivuosisvertailu)	1,8	1,4	-1,5	2,2	-0,1
Taloudellisuus (parivuosisvertailu)	3,7	2,9	-1,1	-0,6	-5,8
<b>Velvoitteiden mukaan toimiminen</b>					
Arvonlisäveron verovaje (%)	5	3	1 / 3 <sup>3)</sup>	3 <sup>4)</sup>	- <sup>5)</sup>
Verovelkojen kokonaismäärä (milj. €)	3 915	3 521	4 301	3 760	3 726
Uudet verovelat (milj. €)	943	1 067	1 889	1 050	1 176
Verovalvonnan kädenjälki (ns. pöytävalvonta, vain tuloverotus) (verovaikutus milj. €)	413	407	178	204	237
Verotarkastuksen maksuunpanot (ehdotetut maksuunpanot, kaikki verolajit) (milj. €)	189	127	138	220	329
Ennakkoperinnän ja lopullisen veron poikkeama (henkilö- ja yritysasiakkaat) (%)	13	13	12	11	11
Ennakkoperinnän ja lopullisen veron poikkeama (yhteisöasiakkaat) (%)	17	22	22	23	21
Asiakkaiden osuus, jotka pitävät verojärjestelmää vaikeaselkoisena (%)	-	63	-	67	-
Sähköisten perustamisilmoitusten osuus, yhteisöasiakkaat (%)	61	73	78	80	81
<b>Valvontaan käytetyt resurssit ja toimenpiteet</b>					
Verotarkastusten määrä (lkm.)	2 621	2 475	2 057	1 773	1 444
Harmaan talouden tarkastusten määrä (lkm.)	507	586	547	614	610
Harmaan talouden osuus verotarkastukseen käytetystä työajasta (%)	36	47	46	55	54
Auto- ja valmisteverotarkastusten määrä (lkm.)	105	150	155	34	47
Verovelkarekisteriin merkittyjen määrä (lkm.)	22 390	19 334	15 153	14 885	16 055
Velvoitteidenhoitoselvitysten määrä (lkm.)	323 000	422 000	828 000	707 000	700 000

mittari	2018	2019	2020	2021	2022
Oikaisuvaatimukset on käsitelty alle kuudessa kuukaudessa (%)	86	39	32	22	50
<b>Tullilta siirtyneisiin verotustehtäviin liittyvät raportoitavat asiat</b>					
Autoverotuksen sähköisen ilmoittamisen osuus (%)	99	99	99	99	99
Valmisteverotuksen sähköisen ilmoittamisen osuus (%)	94	94	95	99	98
Autoverotuksen oikaisujen käsittelyaika (kk)	3	3	3	8	6
Valmisteveron kertymä (milj. €)	7 414	7 198	7 249	6 802	7 338
Autoveron kertymä (milj. €)	998	888	721	523	487
Verojäämien osuus maksettavaksi määräytyistä veroista valmisteverotuksessa (%)	0,07	0,06	0,06	0,02	0,08
Verojäämien osuus maksettavaksi määräytyistä veroista autoverotuksessa (%)	0,05	0,07	0,09	0,34	0,13
Uusien verotettujen autojen lkm.	141 000	132 000	114 000	108 000	92 000
Käytettyjen verotettujen autojen lkm.	45 000	51 000	51 000	28 000	56 000

<sup>1)</sup> Bruttokertymät eivät sisällä valmiste- ja autoveroja.

<sup>2)</sup> Nettokertymät sisältävät valmiste- ja autoverot.

<sup>3)</sup> Vuoden 2020 arvonnäköveron verovaje-arvio on laskettu kahdella eri menetelmällä. IMF:n määritysten mukainen kansantalouden tilinpidon tilastoihin ja verotustietoihin perustuva menetelmä antoi arvioksi 1 prosenttia. Verohallinnon kehittämällä verovalvonnan tuloksiin perustuvalla menetelmällä tulos oli 3 prosenttia.

<sup>4)</sup> Perustuu Verohallinnon kehittämään menetelmään verovalvonnan tuloksista.

<sup>5)</sup> Vuoden 2022 arvonnäköveron verovaje-arviota ei ole saatavilla tulossopimuksen laatimishetkellä.