



13.9.2013

Kunta- ja aluehallinto-osasto

Vero-osaston lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Kunta- ja aluehallinto-osasto on pyytänyt vero-osaston lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Pyydettyinä lausuntona vero-osasto esittää seuraavaa.

Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että tietyissä erikseen määritettävissä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä voitaisiin ottaa vastaan veronkantolaissa (609/2005) ja verotililaissa (604/2009) tarkoitettuja veroja, maksuja ja muita suorituksia sekä välittää ne edelleen veronkantoviranomaiselle. Hallituksen esitysluonnoksen mukaan asiasta säädettäisiin julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta annetun lain 7 §:n 3 momentissa. Niistä asiakaspalvelupisteistä, jotka ottaisivat vastaan edellä tarkoitettuja suorituksia, säädettäisiin valtioneuvoston asetuksella. Asiakaspalvelupisteet ottaisivat vastaan suorituksia perimättä maksua suorittamisesta aiheutuvista kuluista. Ehdotus perustuu valtiovarainministeriön vero-osaston Asiakaspalvelu2014 - hankkeelle tekemään aloitteeseen.

Tällä hetkellä veronkantolaissa ja verotililaissa tarkoitettut verot, maksut ja muut suoritukset voidaan veronkannosta annetun valtiovarainministeriön asetuksen (747/2005) 7 §:n mukaan maksaa ilman suorittamisesta aiheutuvia lisäkustannuksia Tullin neljääntoista asetuksessa nimettyyn toimipaikkaan. Valtioneuvoston asetuksella säädettävät yhteiset asiakaspalvelupisteet korvaisivat Tullin toimipaikat suoritusten vastaanottajina. Vero-osasto pitää tärkeänä, että ehdotettu verojen käteismaksujen vastaanoton siirtäminen uusiin asiakaspalvelupisteisiin toteutuisi. Vaikka verojen maksaminen käteisellä ilman kuluja onkin vähäistä ja maksutapahtumat ovat jatkuvasti alentuneet, on esimerkiksi oikeuskansleri pitänyt tätä mahdollisuutta tärkeänä periaatteena. Nykyinen maksuverkosto on edelleen supistumassa, koska osa asetuksessa mainitusta Tullin toimipaikoista on auki ainoastaan siitä syystä, että niiden tulee asetuksen mukaan ottaa vastaan verojen käteismaksuja. Tätä ei voida pitää tarkoituksenmukaisena tilanteena.



Verohallinto on antanut hankkeen loppuraporttiin 13.9.2013 päivätyn lausunnon. Tähän lausuntoon viitaten vero-osasto haluaa korostaa, että hankkeen ehdotukset eivät tue Verohallinnon tavoitteita asiakkaiden palvelutarpeen ja hallinnollisen taakan vähentämisen eikä ennakoivan ohjauksen lisäämisen osalta. Verohallinto on tunnettu hyvästä ja asiantuntevasta asiakaspalvelusta ja Verohallinnolle myönnettiin juuri Vuoden asiakaspalveluteko 2013 palkinto. Hankkeen toteutustapa ei saa johtaa siihen, että Verohallinnon maine hyvänä asiakaspalvelijana vaarantuisi. Tällä voisi olla pidemmällä aikavälillä heikentäviä vaikutuksia veronmaksuymönteisyyteen ja sitä kautta myös verovajeen kasvuun.

Vero-osasto kiinnittää erityistä huomiota myös ehdotettuun rahoitusjärjestelmään. Verohallinto on arvioinut, että hankkeen ehdotuksista seuraisi noin 7 miljoonan euron vuosittainen kustannuslisäys Verohallinnon nettomenoissa. Verohallinto on itse tuonut esiin, että nykyisin yleisneuvontaan ja palveluun käytetään 24 henkilötyövuotta, mikä vastaa noin 1,2 miljoonaa euroa. Mikäli tämä määrä ylittyy ilman vastaavaa toiminnallista säästöä, on kyse ylimääräisistä lisäkustannuksista, jotka eivät perustu todelliseen työmäärän alenemiseen. Kyseinen kustannuslisäys heikentäisi merkittävästi Verohallinnon mahdollisuuksia huolehtia verotulojen kertymisestä.

Hallituksen esitysluonnoksen mukaan lain tarkoituksena on edistää julkisen hallinnon viranomaisten asiakaspalvelun saatavuutta sekä asiakaspalvelutoiminnan tuottavuutta ja tehokkuutta. Verohallinnon lausuntoon viitaten vaikuttaisi siltä, että lain tarkoitus ei ehdotetussa muodossa toteutuisi Verohallinnon kohdalla. Vero-osasto katsookin, että jatkovalmistelussa tulisi selvittää, olisiko tarkoituksenmukaisempaa, että Verohallinto olisi hankkeessa mukana sopimusperusteisesti esimerkiksi 50 – 70 yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Tällöin yhteinen asiakaspalvelu täydentäisi Verohallinnon omaa asiakaspalvelua sekä tukisi Verohallinnon strategian toteuttamista.

Osastopäällikkö,
ylijohtaja



Lasse Arvela

Ylitarkastaja



Timo Annala