

Tanja Savolainen

**TILITOIMISTOASIAKKAIDEN TOP 10 YHTEYDENOTTOJEN AIHEET  
VEROHALLINNON PUHELINPALVELUSSA**

**TILITOIMISTOASIAKKaidEN TOP 10 YHTEYDENOTTOJEN AIHEET  
VEROHALLINNON PUHELINPALVELUSSA**

Tanja Savolainen  
Opinnäytetyö  
Syksy 2017  
Liiketalouden tutkinto-ohjelma  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden tutkinto-ohjelma, taloushallinto

---

Tanja Savolainen

Opinnäytetyön nimi: Tilitoimistoasiakkaiden Top 10 yhteydenottojen aiheet Verohallinnon puhelinpalvelussa

Työn ohjaaja: Leena Yrttiaho

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: syksy 2017

Sivumäärä: 57 + 3

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää tilitoimistoasiakkaiden yleisimmät yhteydenottojen aiheet Verohallinnon puhelinpalvelussa ja niiden mahdollinen eroavaisuus muiden asiakkaiden yhteydenotoista. Lisäksi tutkittiin, kuinka paljon tilitoimistoasiakkaat soittavat puhelinpalveluun ja kartoitettiin, onko tilitoimistojen oman palvelunumeron kehittämiseksi tarvetta. Tutkimuksen toimeksiantajana toimi Verohallinto ja tutkimus rajattiin koskemaan ainostaan puhelinpalvelua.

Tutkimusmenetelmä oli pääasiassa kvantitatiivinen, mutta internetkyselyn avoimissa kysymyksissä käytettiin myös kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Opinnäytetyön teoriaosa käsittelee Verohallinnon organisaatiota, asiakaspalvelua, tilitoimistoyhteistyötä ja yritysverotusta. Teorian pohjana käytettiin pääasiassa lakeja ja sähköisiä lähteitä. Empiirinen osa koostuu Verohallinnon puhelu- ja yhteydenottoilastojen analysoinnista sekä internetkyselyn tekemisestä puhelinpalvelun työntekijöille. Kysely toteutettiin Webropol-kyselynä.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että tilitoimistoasiakkaiden yleisimmät yhteydenottojen aiheet eroavat muiden asiakkaiden yhteydenotoista, mutta perusteita esimerkiksi yhteydenottojen erityiselle haastavuudelle ei löytynyt. Tilitoimistoasiakkaiden omaan palvelunumeroon tulee hyvin vähän puheluja verrattuna muihin palvelunumeroihin. Heidän oman palvelunumeronsa kehittämiseksi ei ole tarvetta, koska nykyinen palvelumalli kattaa myös tilitoimistoasiakkaiden palvelutarpeen.

Opinnäytetyön johtopäätöksiä voidaan hyödyntää Verohallinnon tilitoimistoyhteistyön ja puhelinpalvelun kehittämisessä. Toimeksiantajalle tehtiin tiivistelmä tutkimustuloksista ja siihen liitettiin myös avoimien kysymysten vastaukset, jotta tuloksia voidaan käyttää taustatietona päätöksenteossa.

---

Verohallinto, asiakaspalvelu, puhelinpalvelut, tilitoimistot

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Business Economics Degree Program, Financial Management

---

Author(s): Tanja Savolainen

Title of thesis: Top 10 contact topics for accounting customers in Finnish Tax Administration's phone service

Supervisor(s): Leena Yrttiaho

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2017    Number of pages: 57 + 3

---

The subject of this thesis was to find out the Top 10 contact topics for accounting customers in Finnish Tax Administration's phone service and their possible difference between the contact topics of other customers. In addition, it was studied how many accounting customers were calling the phone service and whether there was a need for developing a dedicated service number for the accounting customers. The study was commissioned by Finnish Tax Administration and it was limited to the phone service.

The research method used was mainly quantitative, but also a qualitative research method was used in the open questions of the Internet survey. The theoretical part deals with Finnish Tax Administration's organization, customer service, accounting office cooperation and corporate taxation. The theory is mainly based on laws and electronic sources. The empirical part consists of the analysis of the phone call and contact logging statistics and an Internet query for phone service employees. The survey was conducted as a Webropol query.

Based on the results of the research, it can be stated that the most frequent contact topics of accounting customers differ from the contact topics of other customers, but there are no grounds for example finding a specific challenge in them. There are a very few calls for the accounting customer's own service number compared to other service numbers. There is no particular need for developing their own service number because the current service model also covers the service needs of accounting customers.

The conclusions of the research can be utilized in the development of Finnish Tax Administration's accounting office cooperation and the development of the phone service. The commissioner received a summary of the results included the answers to the open questions. The results can be used as background information in the decision-making process.

---

Keywords: Finnish Tax Administration, Customer Service, Phone Services, Accounting Companies

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
2	VEROHALLINTO.....	10
2.1	Organisaatio.....	10
2.2	Strategia.....	12
2.3	Arvot ja visio.....	13
2.4	Ympäristövastuu .....	13
3	ASIAKASPALVELU VEROHALLINNOSSA.....	15
3.1	Asiakaspalvelukanavat.....	15
3.2	Palvelutavoite.....	16
3.3	Palvelumalli.....	17
3.4	Asiakasneuvonta puhelinpalvelussa .....	19
4	TILITOIMISTOYHTEISTYÖ.....	22
4.1	Tilitoimistot Verohallinnon asiakkaina .....	22
4.2	Taustat ja tavoitteet.....	23
4.3	Palvelunumero .....	23
4.4	Asiakasraadit.....	24
4.5	Syvennetty tilitoimistoyhteistyö .....	25
4.6	Viestintä ja asiakastilaisuudet .....	26
5	YRITYSVEROTUKSEN YHTEYDENOTTOJEN AIHEET .....	27
5.1	Rekisteröintivelvollisuus.....	27
5.2	Yrityksen verovelvollisuus.....	28
5.3	Nettovarallisuus ja osakkeen matemaattinen arvo .....	29
5.4	Tulolajit ja tulolähteet .....	30
5.5	Tuloverotus ja ennakoperintä .....	31
5.6	Verotusmenettely .....	33
5.7	Arvonlisäverotus.....	34
6	TILASTOTUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET .....	35
6.1	Tilastotutkimuksen toteutus.....	35
6.2	Tilastotutkimuksen tulokset .....	36
7	INTERNETKYSelyn TOTEUTUS JA TULOKSET.....	45
7.1	Internetkyselyn toteutus .....	45

7.2	Aikaisempien vastaajakyselyjen tulokset .....	46
7.3	Internetkyselyn tulokset.....	47
8	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	50
9	POHDINTA.....	54
	LÄHTEET.....	56
	LIITTEET .....	57

# 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Verohallinto. Opinnäytetyön aiheena ja samalla tavoitteena oli selvittää tilitoimistoasiakkaiden yleisimmät yhteydenottojen aiheet Verohallinnon puhelinpalvelussa ja niiden mahdollinen eroavaisuus muiden asiakkaiden yhteydenotoista. Lisäksi tavoitteena oli tutkia, kuinka paljon tilitoimistoasiakkaat soittavat puhelinpalveluun ja kartoittaa, onko tilitoimistoasiakkaiden oman palvelunumeron kehittämislle tarvetta. Opinnäytetyö kohdistui ainoastaan puhelinpalveluun ja ulkopuolelle rajattiin muut palvelukanavat, kuten käyntiasiointi.

Verohallinnossa asiakaspalvelu tapahtuu usein valtakunnallisessa puhelinpalvelussa, koska se on kätevä ja kustannustehokas palvelumuoto asiakkaiden ennakoiwaan ohjaamiseen ja neuvontaan. Verohallinto kehittää jatkuvasti palvelujaan yhdessä sidosryhmiensä kanssa ja se on tehnyt tilitoimistoyhteistyötä vuodesta 2012, jonka tuloksena tilitoimistoasiakkailla on esimerkiksi oma palvelunumero.

Oma työkokemukseni Verohallinnon puhelinpalvelussa ja taloushallinnon opintoni innostivat minua tutkimaan juuri tätä aihetta ja selvittämään vastaukset seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Kuinka paljon tilitoimistoasiakkaat soittavat puhelinpalveluun?
- Mitkä ovat tilitoimistoasiakkaiden yleisimmät yhteydenottojen aiheet?
- Eroavatko tilitoimistoasiakkaiden yhteydenotot muiden asiakkaiden yhteydenotoista?
- Onko tilitoimistoasiakkaiden oman palvelunumeron kehittämislle tarvetta?

Opinnäytetyön aihe oli ajankohtainen ja hyödyllinen, koska Verohallinnossa oli vasta viime vuosina alettu kirjaamaan asiakkaiden yhteydenottoja ja hyödyntämään niiden tuottamaa tietoa palvelujen kehittämisessä. Tilitoimistoasiakkaiden yhteydenottojen kirjaaminen erikseen oli alkanut vasta vuoden 2017 alussa, joten näiden kirjausten tuottamaa tietoa ei oltu juurikaan vielä hyödynnetty. Tutkimus oli tärkeää tehdä, koska sen tuloksia voitiin hyödyntää Verohallinnon tilitoimistoyhteistyön ja puhelinpalvelun kehittämisessä. Lisäksi aihe oli uusi, koska tutkimusaiheesta ei oltu tehty aikaisempia opinnäytetöitä.

Ilmiötä tutkittiin pääasiassa kvantitatiivisen eli määrällisen ja osin myös kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimusmenetelmän avulla. Tutkimusongelmiin haettiin vastauksia analysoimalla Verohallinnon puhelu- ja yhteydenottoilastoja sekä tekemällä aiheesta internetkysely puhelinpalvelun työntekijöille. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa tilanne ja arvioida kriittisesti tilitoimistoasiakkaiden oman palvelunumeron kehittämisen tarve Verohallinnon näkökulmasta.

Opinnäytetyön viitekehys eli tietoperusta muodostui teoriasta ja empiriasta eli tutkimustuloksista. Teoriaosuudessa esiteltiin toimeksiantaja eli Verohallinto sekä käsiteltiin asiakaspalvelua, tilitoimistoyhteistyötä ja yritysverotusta. Lisäksi teoriaan viitattiin tutkimuksessa. Lähteinä käytettiin lakeja, kirjallisuutta, internet-sivuja ja Verohallinnon intranettiä.

Ensimmäisessä teoarialuvussa esiteltiin Verohallinnon organisaatio, strategia, visio ja arvot sekä ympäristövastuu. Seuraavassa luvussa kuvailtiin Verohallinnon asiakaspalvelukanavia, palvelutavoitetta, palvelumallia ja asiakasneuvontaa puhelinpalvelussa. Kolmannessa luvussa kerrottiin Verohallinnon tilitoimistoyhteistyöstä eli aiheina olivat yhteistyön taustat ja tavoitteet, asiakasraadit, palvelunumero, syvennetty tilitoimistoyhteistyö sekä viestintä ja asiakastilaisuudet. Viimeisessä teoarialuvussa käsiteltiin yritysverotuksen yhteydenottojen aiheita, joihin liittyi rekisteröintivelvollisuus, verovelvollisuus, tuloverotus ja ennakkoperintä, verotusmenettely, varojen arvostaminen verotuksessa sekä arvonlisäverotus.

Tutkimusosuus koostui puhelu- ja yhteydenottoilastojen analysoinnista sekä internetkyselyn tekemisestä puhelinpalvelun työntekijöille. Lähteinä toimivat Verohallinnon omat tilastot sekä aikaisempien kyselyjen ja internetkyselyn tulokset. Puhelu- ja yhteydenottoilastoja käytettiin aikaväliltä 1.1–30.6.2017, koska ne olivat uusimmat saatavilla olevat tilastot. Puhelutilastoissa tarkasteltiin valituissa puhelinsarjoissa ja tilitoimistoasiakkaiden omassa palvelunumerossa vastattuja puheluita. Lisäksi näitä puhelumääriä verrattiin puhelinpalvelun kokonaispuhelumäärään. Yhteydenottoilastoista etsittiin yleisimmät yhteydenottojen aiheet kirjausten luokittelun perusteella tilitoimistoasiakkailta ja muilta asiakkailta erikseen.



Kysely oli kokonaistutkimus eli koko perusjoukko otettiin mukaan tutkimukseen. Se tehtiin Verohallinnon ennakoivan ohjauksen ja neuvonnan tiimien työntekijöille, jotka vastasivat puhelinpalvelussa yritysverotuksen substanssipalvelunumeroihin. Näitä palvelunumeroja olivat arvonlisäverotus, yrittäjän tuloverotus (tmi, ay, ky), työnantajien ennakoperintä, maatalous- ja metsäverotus sekä yhteisön tuloverotus ja rekisteröinti. Kysely toteutettiin Webropol-ohjelmalla ja se sisälsi sekä monivalinta- että avoimia kysymyksiä, joista saatuja tuloksia verrattiin Verohallinnon tilastoihin ja aikaisempien kyselyjen tuloksiin. Opinnäytetyön liitteiksi laitettiin internetkyselyn saate ja kysymykset kyselyn sisällön kuvaamiseksi. Toimeksiantajan edustajan eli tilitoimistokoordinaattorin toiveena oli saada tiivistelmä tutkimustuloksista, joten sellainen tehtiin ja siihen liitettiin avoimien kysymysten vastaukset. Hän kertoi voivansa käyttää tutkimustuloksia taustatietona päätöksenteossa, kun suunnitellaan tilitoimistoyhteistyön ja puhelinpalvelun kehittämistä.

## 2 VEROHALLINTO

Verohallinto on Valtiovarainministeriön alainen organisaatio verotusta varten, jonka toimialueena on koko Suomi. Verohallinnon tehtävänä on verotuksen toimittaminen, verovalvonta, verojen ja maksujen kanto, perintä ja tilitys sekä veronsaajien oikeudenvallvonta. Verohallinnon on myös edistettävä oikeaa ja yhdenmukaista verotusta sekä kehitettävä palvelukykyä. Lisäksi Verohallinnon tulee suorittaa Valtiovarainministeriön sille antamat, säätämät tai määräämät tehtävät ja sen tehtävänä on ylläpitää sähköistä tunnistuspalvelua, jonka avulla viranomainen tai muu julkista tehtävää hoitava voi julkista tehtävää hoitaessaan tunnistaa organisaation ja sitä edustavan henkilön. (Laki Verohallinnosta 11.6.2010/503 1:1–2 §.)

Verovelvollisia ja siten Verohallinnon asiakkaita ovat kaikki Suomessa asuvat henkilöt ja taloudellista toimintaa harjoittavat yritykset ja yhteisöt. Verohallinto kerää suurimman osan veroista ja tilittää ne veronsaajille, joita ovat valtion lisäksi kunnat, evankelisluterilaiset ja ortodoksiset seurakunnat sekä Kansaneläkelaitos. (Valtiovarainministeriö 2017 b, viitattu 5.8.2017.)

### 2.1 Organisaatio

Verohallinnon organisaatio koostuu yksiköistä ja toimielimistä, joiden toimintaa järjestettäessä on huolehdittava palveluiden saatavuudesta ja kielellisten oikeuksien toteutumisesta. Verohallinnon yksiköistä säädetään tarkemmin valtioneuvoston asetuksella, mutta Veronsaajien oikeudenvallvontayksiköstä ja Harmaan talouden selvitysyksiköstä säädetään laissa. Muiden yksikköjen lisäksi Verohallinnossa on myös Ahvenanmaan verotoimisto. (Laki Verohallinnosta 11.6.2010/503 1:3–4 §.)



KUVIO 1. Verohallinnon organisaatio 1.1.2016 alkaen (Verohallinto 2017 h, viitattu 5.8.2017).

Kuviossa 1 on kuvattu Verohallinnon organisaatio, joka koostuu pääjohtajasta ja kymmenestä eri yksiköstä. Verohallinnon pääjohtaja johtaa organisaation toimintaa ja taloutta sekä päättää niihin liittyvistä asioista. Yksiköistä merkittävimmät ovat verotusta hoitavat Henkilöverotusyksikkö, Yritysverotusyksikkö ja Veronkanto-yksikkö. Henkilöverotusyksikkö on yksiköistä suurin ja se vastaa henkilöasiakkaiden sekä liikkeen- ja ammatinharjoittajien verotuksesta yhdeksässä alueellisessa verotoimistossa. Lisäksi yksikkö vastaa kiinteistöverotuksesta sekä perintö- ja lahjaverotuksesta. Yritysverotusyksikkö vastaa osakeyhtiöiden ja muiden yhteisöasiakkaiden verotuksesta ja verotuksen yhteydessä tapahtuvasta verovalvonnasta sekä kaikkien yritysmuotojen verotarkastuksista. Yksikköön kuuluu kuusi alueellista yritysverotoimistoa, viisi alueellista verotarkastusyksikköä ja valtakunnallinen Konserniverokeskus. Veronkanto-yksikkö hoitaa verojen maksamiseen, perintään ja tilittämiseen liittyviä tehtäviä kolmessa alueellisessa veronkanto- ja perintäyksikössä. Veronkanto-yksikköön kuuluu myös valtakunnallinen Oikeudellinen perintäyksikkö. (Verohallinto 2017 g viitattu 5.8.2017.)

Verohallinnon sisäisiä palveluyksiköitä ovat tietoteknisiä tehtäviä hoitava Tietohallintoyksikkö ja henkilöstö-, talous- ja yleishallintotehtävistä vastaava Hallintoyksikkö. Muita yksiköitä ovat Esikunta- ja oikeusyksikkö, Viestintäyksikkö, Sisäisen tarkastuksen yksikkö ja Harmaan talouden selvitysyksikkö. Yksikön päälliköt vastaavat pääjohtajalle oman yksikkönsä toiminnasta ja sille

asetettujen tulostavoitteiden saavuttamisesta. Verohallinnosta riippumattomia, mutta verotukseen liittyviä toimielimiä ovat ennakkoratkaisujen antamista varten Keskusverolautakunta ja oikaisuvaatimusten käsittelyä varten Verotuksen oikaisulautakunta sekä Verohallinnosta riippumaton Veronsaajien oikeudenvallontayksikkö. (Verohallinto 2017 g, viitattu 5.8.2017.)

Vuoden 2016 joulukuussa Verohallinnossa työskenteli noin 5 000 työntekijää ympäri Suomen, mutta henkilöstön määrä vaihtelee huomattavasti kuukausittain työn kausiluontoisuuden vuoksi. Henkilöstön keski-ikä oli 48,9 vuotta ja 74,9 % työntekijöistä oli naisia. Suurin osa henkilöstöstä työskentelee Henkilöverotusyksikössä, joka on Verohallinnon suurin toimiala noin 2 500 työntekijällään. Tutkimusten mukaan Verohallinto on arvostettu, joustava ja kilpailukykyinen työnantaja. (Verohallinto 2017 b, viitattu 5.8.2017.)

## **2.2 Strategia**

Verohallinto kerää verot ja turvaa siten yhteiskunnan toiminnan, koska verotulot ovat julkisen talouden merkittävin tulonlähde. Verojen kertyminen turvataan antamalla ennakoivaa ohjausta ja hyvää palvelua sekä valvomalla verojen kertymistä uskottavasti. Tavoitteena on auttaa asiakkaita toimimaan omatoimisesti ja oikein. Verotus toteutetaan oikean määräisenä ja oikeaan aikaan yhteiskunnan toimintojen rahoittamiseksi. Vuonna 2016 Verohallinto keräsi 56,7 miljardia euroa verotuloja. (Verohallinto 2017 i, viitattu 5.8.2017.)

Verohallinnon neljä strategista tavoitetta ovat

- verovajeen merkittävä pieneminen
- asiakkaiden oikein toimiminen
- sujuvat ja tehokkaat prosessit sekä
- osaava ja motivoitunut henkilöstö. (Verohallinto 2017 k, viitattu 5.8.2017.)

Strategisiin tavoitteisiin pyritään esimerkiksi edistämällä veromyönteisyyttä, kehittämällä tapoja hoitaa veroasiat helpommin ja pienemmin kustannuksin, optimoimalla resurssien käyttöä sekä huolehtimalla työhyvinvoinnista. (Verohallinto 2017 i, viitattu 5.8.2017.)

## **2.3 Arvot ja visio**

Verohallinnon arvot on määritelty viimeksi vuonna 2015 ja niihin kuuluvat luottamus, yhteistyö ja uudistuminen. Luottamus kuvaa sitä, että Verohallinnon toiminta perustuu molemminpuoliseen luottamukseen ja avoimuuteen asiakkaan kanssa. Lisäksi toiminta pyritään saamaan läpinäkyväksi, päätökset ennakoitaviksi, perustelluiksi ja pitäviksi sekä palvelut toimintavarmoina ja asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Yhteistyö kertoo siitä, että Verohallinto kehittää palvelujaan yhteistyössä asiakkaidensa ja sidosryhmiensä kanssa. Uudistuminen näkyy halussa uusiutua sekä kehittää uusia toimintatapoja ja palveluja. Verohallinto pyrkii kehittämään palveluitaan, jotta asiakkaiden veroasioiden hoitaminen olisi mahdollisimman vaivatonta. (Verohallinto 2017 i, viitattu 5.8.2017.)

Verohallinnon visiona on olla maineeltaan ja tuloksiltaan yksi maailman parhaista verohallinnoista, jonka arvostus perustuu luotettavaan ja yhdenmukaiseen toimintaan sekä ammattitaitoiseen henkilökuntaan. Tavoitteena on, että asiakkaat ovat tietoisia verovaroin tuotetuista palveluista ja Verohallinto nähdään houkuttelevana työpaikkana. (Verohallinto 2017 i, viitattu 5.8.2017.)

## **2.4 Ympäristövastuu**

Verohallinnolla on julkisena organisaationa suuret mahdollisuudet hidastaa ilmastonmuutosta omalta osaltaan ja sen tavoitteena onkin säästää luontoa kaikessa päivittäisessä toiminnassaan. Verohallinto on laatinut toimistoilleen ympäristöohjelman ja sitoutunut noudattamaan valittuja WWF:n Green Office – ohjelman kriteerejä, joita ovat energian säästäminen, paperinkulutuksen ja jätteen vähentäminen, ympäristönäkökulman huomioiminen toimistojen hankinnoissa sekä henkilöstön ympäristötietoisuuden lisääminen. (Verohallinto 2017 k, viitattu 5.8.2017.)

Verohallinto panostaa paperittomaan verotukseen ja sähköisiin palveluihin, koska ne edistävät kestäväää kehitystä esimerkiksi pienentämällä paino- ja jakelutoiminnasta aiheutuvia hiilidioksidipäästöjä. Verohallinnon merkittävimmät ympäristövaikutukset syntyvät juuri paperin ja energian kulutuksesta sekä liikenteen päästöistä. Verohallinnon keskeiset ympäristövastuukysymykset liittyvät välilliseen vastuuseen asiakkaiden toiminnan ympäristövaikutuksista ja mahdollisuuksiin vaikuttaa sekä ohjata asiakkaiden toimintaa verotuksen yhteydessä. (Verohallinto 2017 k, viitattu 5.8.2017.)

### 3 ASIAKASPALVELU VEROHALLINNOSSA

Verohallinnon tarjoamat asiointikanavat ovat monipuolisia ja kustannustehokkaita. Palvelutarjoama eli palveluvalikoima on järjestetty asiakasryhmittäin ja kirjepostin sekä käyntiasioinnin vähentämiseksi asiakaspalvelu tapahtuu pääasiassa verkossa tai puhelinpalvelussa, joissa asiakkaita ohjataan käyttämään ensisijaisesti sähköisiä palveluja. Palveluja kehitetään niistä saatujen palautteiden ja muun saadun tiedon pohjalta, esimerkiksi käyttäjätutkimusten perusteella. (Verohallinto 2010, viitattu 5.8.2017.)

Asiakaspalvelukanavien hoitamisen päävastuu on siirtynyt viime vuosina perustetuille ennakoivan ohjauksen ja neuvonnan tiimeille, jotka antavat verotuksellista yleisneuvontaa kaikissa asiakaspalvelukanavissa. Ennakoivan ohjauksen tavoitteena on ennakoida asiakkaan tarpeita ja opastaa häntä toimimaan jatkossa oikein. Henkilöverotusyksiköllä, Yritysverotusyksiköllä ja Veronkantoyksiköllä on tällä hetkellä yhteensä yhdeksän ennakoivan ohjauksen ja neuvonnan tiimiä ympäri maata: Helsingissä, Tampereella, Järvenpäässä, Turussa, Vaasassa, Kuopiossa, Oulussa ja Seinäjoella. (Verohallinto 2017 b, viitattu 5.8.2017).

#### 3.1 Asiakaspalvelukanavat

Puhelinpalvelu on merkittävä asiakaspalvelukanava, jota hoidetaan valtakunnallisesti ennakoivan ohjauksen ja neuvonnan tiimeissä sekä päivystävien vastaajien eli tausta- ja asiantuntijatuon avulla. Puhelinpalvelu on tehokas palvelumuoto asiakkaiden ennakoivaan ohjaamiseen ja neuvontaan, koska palvelu on nopeaa ja säästää kustannuksia vähentämällä käyntiasiakkaiden määrää. Lisäksi se säästää asiakkaan aikaa ja vaivaa. Vuonna 2016 vastattuja puheluita koko Verohallinnossa oli 2 248 805 eli noin 2,25 miljoonaa. (Verohallinto 2017 d, viitattu 5.8.2017.)

Valtakunnalliset palvelunumerot on kohdennettu eri asiakasryhmille seuraavasti:

- henkilöasiakkaat
- liikkeen- ja ammatinharjoittajat, maa- ja metsätaloudenharjoittajat sekä avoimet ja kommandiittiyhtiöt
- osakeyhtiöt, osuuskunnat, asunto-osakeyhtiöt ja osakaskunnat sekä
- yhdistykset, säätiöt, kunnat ja muut julkisyhteisöt. (Verohallinto 2017 d, viitattu 5.8.2017.)

Vero24-verkkoasiakaspalvelu koostuu chatista, Oma kysymys-palvelusta ja Vastauspankista. Verkkoasiakaspalvelun tavoitteena on ohjata asiakasta hänelle parhaiten sopivassa palvelukanavassa ja siten vähentää puheluja sekä tukea verkkopalveluja. Chatissa asiakas saa helposti ja nopeasti tukea sähköisten asiointipalvelujen käyttöön, kuten verokortin tilaamiseen, rakentamisilmoituksen tekemiseen, yhteystietojen etsimiseen, lomakkeiden täyttämiseen ja palkka.fi-palvelun käyttämiseen. Oma kysymys-palvelussa vastataan kaikkiin yleisiin verokysymyksiin ja asiakas voi itse tehdä kysymyksen, johon hän saa julkisen vastauksen Vastauspankkiin. Vastauspankista asiakas voi etsiä tietoa jo kysytyistä kysymyksistä. Vuonna 2016 chat-keskusteluja oli 213 565 ja Vastauspankin julkaistuja vastauksia 9 199. (Verohallinto 2017 a, viitattu 5.8.2017.)

Nykyään useimmat asiat voi hoitaa sähköisesti ja sähköisten palvelujen kehittäminen yhä käyttäjäystävällisemmiksi vähentää asiakkaiden asiointitarvetta. Palvelu toimistoissa keskittyykin haastavampiin tapauksiin, joihin asiakas tarvitsee verotuksen ammattilaisen apua. Asiakas voi asioida tiskillä ottamalla vuoronumeron tai hoitaa asian itsepalvelupisteellä virkailijan ohjauksessa. Itsepalvelualueen tavoitteena on ohjata asiakkaita enemmän verkkopalvelujen käyttäjäksi ja välttää asiakkaan mahdollisesti turhaa jonottamista. Verohallinto lanseerasi uuden käyntiasiointikonseptin syksyllä 2016 ja sen myötä tuli mahdollisuus myös verkkoajanvaraamiseen tiettyjen verolajien osalta. Hankalampien ja aikaavievien veroasioiden hoitamiseen asiakas voi varata itselleen ajan etukäteen vero.fi-sivustolta, jotta hänen ei tarvitse tulla toimistoon jonottamaan. Vuonna 2016 asiakaskäyntejä verotoimistoissa oli 778 271. (Verohallinto 2017 b, viitattu 5.8.2017.)

### **3.2 Palvelutavoite**

Hyvän palvelun tulee aina vastata asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin. Verohallinnon asiakkailta on oikeus hyvään palveluun, koska julkishallinnot ovat asiakkaitaan varten. Verohallinnon toimintaa ohjaa asiakaskeskeisyys ja strategian mukaan asiakkaita ohjataan ennakkoon, heille tarjotaan asiantuntevaa palvelua sekä huolehditaan verotuksen yhdenmukaisuudesta. Ennakoiva ohjaus on tärkeä osa asiakaspalvelua ja sen tarkoituksena on ohjata asiakkaita toimimaan omatoimisesti ja oikein. (Verohallinto 2010, viitattu 5.8.2017.)



Hyvän palvelun tuottama imago on Verohallinnolle tärkeää, koska hyvän asiakaspalvelun avulla verotuksen toimittaminen sujuu paremmin. Hyvä palvelu myös edistää asiakkaiden kykyä ymmärtää omia verotusasioitaan ja heijastuu heidän ilmoittamisissaan verotustiedoissa. Palvelun kehittämisen myötä asiointitarve vähenee, asiakastyytyväisyys kasvaa ja Verohallinnon yhteisökuva paranee, joka vaikuttaa myös virkailijoiden työtyytyväisyyteen ja organisaation kiinnostavuuteen työnantajana. (Verohallinto 2010, viitattu 5.8.2017.)

### 3.3 Palvelumalli

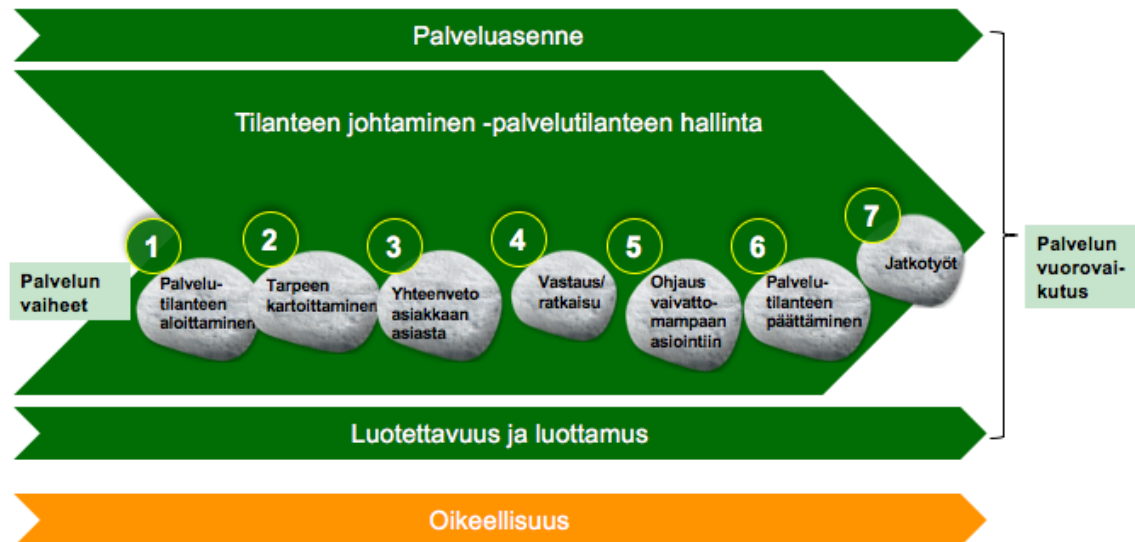
Palvelu on aineeton prosessi, jossa asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen. Asiakas on aina keskeinen osa palvelutapahtumaa ja hän muodostaa kokemuksensa palvelusta joka kerta uudestaan. Asiakkaan palvelukokemuksen optimointi tapahtuu optimoimalla palveluprosessi, työtavat, tilat ja vuorovaikutus sekä poistamalla palvelua häiritsevät asiat. (Tuulasniemi 2013, 26.)



KUVIO 2. Asiakaskohtaamisen ulottuvuudet (Verohallinnon intranet 2012 a, viitattu 5.8.2017).

Asiakaspalvelutilanne voidaan mallintaa niin, että siinä sovelletaan etukäteen suunniteltua ja sovitua toimintatapaa, palvelumallia. Palvelumallissa voidaan määritellä, miten asiakaskohtaamisessa toimitaan eli miten asiakas otetaan vastaan, miten palvelutilanne hoidetaan ja mitkä ovat jatkotoimenpiteet sekä miten mahdollisissa ongelmatilanteissa toimitaan. Palvelumallin avulla palvelu on toistettavampaa, tehokkaampaa ja tasalaatuisempaa.

Asiakaskohtaamiset ovat toki aina ainutlaatuisia ja erilaisia, mutta palvelumalli toimii niissä asiakaspalvelun runkona ja se on yhteinen tapa toimia. Kuvio 2 kuvaa asiakaskohtaamisten ulottuvuuksia. Asiakaskohtaamiset ovat moniulotteisia tapahtumia, joihin vaikuttavat organisaation strategia ja prosessit (veromyönteisyys ja asiointin helppous), asiakkaan palveluodotukset (yhtä hyvä palvelukokemus kaikissa kanavissa) sekä virkailijan vuorovaikutus (asenne, arvot ja uskomukset sekä kokemus, tieto ja taito).



KUVIO 3. Verohallinnon palvelumalli (Verohallinnon intranet 2012 a, viitattu 5.8.2017).

Palvelun ydin on, että palvelu tuotetaan ja toimitetaan asiakkaille tietyllä tavalla eli sovitulla prosessilla. Palvelumallilla kuvataan palvelun käytännön toteutusta sekä mitä elementtejä ja resursseja palvelussa on mukana ja miten vuorovaikutus toteutetaan. (Tuulaniemi 2013, 235.) Myös Verohallinnolla on oma palvelumalli, joka kuvaa organisaation yhtenäistä käsitystä hyvästä asiakaspalvelusta ja toimii virkailijoiden työn tukena. Asiakaspalvelu tapahtuu kuvion 3 palvelumallin mukaisesti ja sen vaiheet ovat seuraavat:

1. Palvelutilanteen aloittaminen
2. Tarpeen kartoittaminen
3. Yhteenveto asiakkaan kanssa
4. Vastaus/ratkaisu
5. Ohjaus vaivattomampaan asiointiin
6. Palvelutilanteen päättäminen
7. Jatkotyöt, jos palvelutilanne sitä vaatii. (Verohallinto 2012 a, viitattu 5.8.2017.)

Asiakaspalvelutilanne on virkailijan ja asiakkaan välinen vuorovaikutustilanne, joka voi tapahtua puhelimessa, toimistossa tai verkossa. Palvelun vuorovaikutus koostuu virkailijan palveluasenteesta, tilanteen johtamisesta, luotettavuudesta ja luottamuksesta sekä oikeellisuudesta. Pelkkä substanssiosaaminen ei riitä, sillä suurin osa osaamisesta koostuu vuorovaikutustaidoista. Loppu on teknistä osaamista sekä asiantuntemusta. (Verohallinto 2010, viitattu 5.8.2017.) Verohallinnon arvot (luottamus, yhteistyö ja uudistuminen) näkyvät asiakaspalvelussa esimerkiksi siten, että Verohallinto luottaa asiakkaisiinsa, palvelu on luotettavaa ja asiantuntevaa sekä palvelut on suunniteltu vastaamaan asiakkaan tarpeisiin ja niitä kehitetään aktiivisesti yhdessä sidosryhmien kanssa.

### **3.4 Asiakasneuvonta puhelinpalvelussa**

”Puhelinpalvelutyö on vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaitoja vaativaa työtä, jossa työntekijän oma persoonallisuus on yksi tärkeimmistä työvälineistä” (Rauramo, P. & Lahti, J. 2008, 1). Hyvän asiakaspalvelun edellytyksiä Verohallinnon puhelinpalvelussa ovatkin virkailijan myönteinen ja joustava palveluasenne, palvelutilanteen hallinta, luotettavuus sekä asiantuntijuus, joka tulee virkailijan riittävästä koulutuksesta ja perehdytyksestä työtehtävään sekä halusta kehittää osaamistaan. Virkailijalla tulee olla verotuksen perustiedot sekä hyvät työvälineiden ja tietolähteiden hallintataidot. Lisäksi tarvitaan vastuunottokykyä, ongelmanratkaisutaitoa ja kykyä hallita vaikeita tilanteita, kuten asiakkaan kiihtymistä. Kyky ja halu asettua asiakkaan asemaan yleensä auttaa haastavissa asiakastilanteissa. (Rauramo, P. & Lahti, J. 2008, 6, 7.)

Onnistunut asiakaspalvelu on asiakastilanteen hallintaa keskustelun alusta loppuun asti ja oikeanlaisen palveluasenteen omaamista sekä palveluviestinnän osaamista. Asiakaspalvelu on asiantuntemuksen myymistä, keskustelua ja aktiivista kuuntelemista sekä ratkaisujen esittämistä. (Rauramo, P. & Lahti, J. 2008, 6.) Puhelinkäyttäytyminen on tärkeä ensivaikutelman antaja ja siitä riippuu paljon asiakaspalvelutilanteen onnistuminen. Siksi onkin tärkeää, että puheluun vastataan aina nopeasti, asiallisesti ja ystävällisesti. Ystävälliseen puhetapaan saa todennäköisesti samanlaisen vastauksen, kun taas epäystävällinen tyyli voi herättää negatiivisia tunteita. Pelkkä ystävällisyys ei kuitenkaan riitä puhelin keskustelussa, vaan on myös johdettava keskustelua pitämällä huoli asiassa pysymisestä. Selkeä puhetapa ja sanojen huolellinen ääntäminen sekä rauhallisuus edistävät asiakaspalvelua puhelinpalvelussa. (Verohallinto 2010, viitattu 5.8.2017.)

Asiakaspalvelutilanne puhelimessa on hieman erilainen kuin toimistossa, joten se koostuu seuraavista vaiheista:

1. puhelun aloittaminen
2. asiakkaan tunnistaminen tarvittaessa
3. puhelun hoitaminen
4. puhelun lopettaminen sekä
5. yhteydenoton kirjaaminen. (Verohallinto 2017 b, viitattu 5.8.2017.)

Verohallinnon palvelumallin mukaisesti puhelu aloitetaan vastaamalla ”Verohallinto” ja oma nimi tai palvelunumeron nimi. Puhelinpalvelussa annetaan neuvontaa lähtökohtaisesti ilman asiakkaan tunnistamista. Jos asiakkaan palveleminen kuitenkin edellyttää asiakkaan tietoihin tutustumista Verohallinnon tietojärjestelmissä, tulee asiakkaan henkilöllisyydestä ja oikeudesta saada henkilön veroasioita koskevia tietoja varmistua tunnistamisella. Asianhoitajalla tulee olla voimassa oleva valtuutus hoitaa toisen henkilön tai yrityksen veroasioita, koska tietoja voidaan luovuttaa vain voimassa olevan henkilötietolain (Henkilötietolaki 523/1999) mukaisesti. (Verohallinto 2017 b, viitattu 5.8.2017.)

Puhelu hoidetaan kartoittamalla asiakkaan palvelun tarve ja vastaamalla asiakkaan esittämiin kysymyksiin. Palvelu koostuu yleisneuvonnasta ja annetut ohjeet eivät ole Verohallintoa sitovia. Asiakasta neuvotaan häneltä saatujen tietojen perusteella palvelumallin mukaisesti ja asia pyritään hoitamaan kerralla loppuun. Puhelu voidaan tarvittaessa siirtää tausta- ja asiantuntijatuella, jos asia on hankala tai vaatii esimerkiksi laintulkintaa. Puhelu voidaan siirtää myös toiseen palvelunumeroon, jos asiakas on soittanut väärään palvelunumeroon tai palvelutilanne laajenee koskemaan toista verolajia. Lisäksi virkailija voi tehdä puhelun aikana konsultaatiopuhelun tausta- ja asiantuntijatuella, jos jokin asia kaipaa tarkistamista. (Verohallinto 2017 b, viitattu 5.8.2017.)

Puhelun lopuksi asiakasta ohjataan ennakoivasti esimerkiksi sähköiseen asiointiin ja häntä kiitetään soitosta. Puhelu lopetetaan vasta sitten, kun asia on ratkaistu tai ohjattu eteenpäin. Yhteydenotto kirjataan yhteydenottolomakkeelle, jossa voidaan käyttää myös tilitoimisto-täppää. Yhteydenottojen kirjaamisen avulla Verohallinto kerää tietoa asiakkaiden tarpeista, palvelukokemuksista ja eri kanavien käyttäjämääristä. Kyseessä on Verohallinnon uusi toimintatapa, joka aloitettiin puhelinpalvelussa tammikuussa 2016. Toimintatapa on edennyt vaiheittain ja tulevaisuudessa kaikki asiakasyhteydenpito kirjataan. Yhteydenottojen kirjaamisen tarkoituksena on muun muassa helpottaa ja parantaa asiakaspalvelutyötä sekä toimia tiedonlähteenä palvelujen kehittämisestä varten. (Verohallinto 2017 b, viitattu 5.8.2017.)

## 4 TILITOIMISTOYHTEISTYÖ

Kirjanpitolain (Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336 1–3 §) mukaan kaikki yritykset ovat kirjanpitovelvollisia ja niiden on noudatettava hyvää kirjanpitoa. Lisäksi lain 1a §:n toisessa momentissa tarkoitettua luonnollisen henkilön liikkeen- tai ammatinharjoittamista lukuun ottamatta kirjanpitovelvollisen on pidettävä kahdenkertaista kirjanpitoa. Kirjanpito kuitenkin vaatii aikaa ja osaamista, jota yrittäjällä itsellään ei välttämättä aina ole. Siinä tapauksessa yrittäjän kannattaa ulkoistaa kirjanpito tilitoimistolle, koska ne ovat lakisääteisen kirjanpidon ja yritysverotuksen asiantuntijoita. Asiakasyritys voi valtuuttaa tilitoimistonsa antamaan ilmoitukset puolestaan sähköisesti Verohallintoon Katso-tunnisteen avulla tai sähköisen asioinnin valtakirjalla, jolloin verotusasiat hoituvat oikea-aikaisesti ja kerralla oikein.

### 4.1 Tilitoimistot Verohallinnon asiakkaina

Yritykset ovat Verohallinnon toiminnan kannalta hyvin keskeisessä asemassa, koska ne maksavat omat tuloveronsa ja tilittävät arvonlisäveron sekä työntekijöidensä palkoista perityt verot ja maksut valtiolle. Lisäksi yritykset ovat merkittäviä tietojenantajia ja yrityssektorin toimittamia tietoja käytetään hyväksi henkilöverotuksessa. Yritysten kirjanpidon hoitavat yleensä tilitoimistot, joten ne ovat Verohallinnolle tärkeä sidosryhmä ja samalla asiakasryhmä. Suurin osa tilitoimistojen asiakkaista on pieniä tai keskisuuria yrityksiä. (Verohallinto 2012 b, viitattu 18.8.2017.)

Tilastokeskuksen tilastojen mukaan vuonna 2016 Suomessa toimi kaiken kaikkiaan 4 295 tilitoimistoa, jotka työllistivät yhteensä 12 283 henkilöä. Toimipaikkakoko vaihteli 1–2 henkilön toimistoista yli 50 henkilön toimistoihin eli keskimääräinen henkilöstömäärä oli 2,8 henkilöä. Suurin osa tilitoimistoista on kooltaan pieniä, mutta Suomessa on myös muutama suurempi tilitoimisto. Alan liikevaihto oli 958 miljoonaa euroa ja 5–9 henkilön tilitoimisto hoiti keskimäärin 173 yritysasiakkaan asioita. Tilitoimistoalan työntekijöiden perustutkinnon eli kirjanpidon ja laskennan tutkinnon oli suorittanut 2 894 henkilöä, joista 76 % työskenteli tilitoimistoissa. Alalla työskentelevistä henkilöistä arviolta yli viidennes oli suorittanut kyseisen tutkinnon. (Taloushallintoliitto 2017, viitattu 18.8.2017.)

## 4.2 Taustat ja tavoitteet

Vuoden 2011 lopulla Verohallinnossa asetettiin työryhmä, jonka tehtävänä oli yhdessä tilitoimiston edustajan kanssa kartoittaa tilanne ja kehittämistarpeet sekä laatia kehittämissuositukset tilitoimistoyhteistyön kehittämiseen. Vuoden 2012 keväällä Verohallintoon nimettiin tilitoimistokoordinaattori ja tilitoimistoyhteistyön koordinoitiryhmä toteuttamaan työryhmän esityksiä sekä kehittämään Verohallinnon tilitoimistoyhteistyötä yhdessä auktorisoitujen tilitoimistojen ja Taloushallintoliiton edustajien kanssa. (Verohallinto 2012 b, viitattu 18.8.2017.)

Tilitoimistoyhteistyön tavoitteena on kehittää palveluja ja niiden rajapintoja niin, että tilitoimistojen asiointi yritysten puolesta olisi mahdollisimman sujuvaa, luotettavaa ja tehokasta molempien osapuolten kannalta. Verohallinto tekee yhteistyötä muun muassa Taloushallintoliiton ja ohjelmistoalan kanssa. Verohallinnon tavoitteena on, että mahdollisimman moni asiakas asioi sähköisesti, jotta tiedot siirtyvät järjestelmiin mahdollisimman oikeamuotoisina, vaivattomasti ja kustannustehokkaasti. (Verohallinto 2012 b, viitattu 18.8.2017.)

## 4.3 Palvelunumero

Tilitoimistoyhteistyön selvitystyöryhmä teki vuonna 2011 kyselyt sekä Verohallinnon henkilöstölle että tilitoimistoille, joista kyselyyn vastasi yli viisisataa tilitoimistojen edustajaa. Kyselyistä kävi ilmi, että tilitoimistojen tarpeet ja odotukset Verohallintoa kohtaan ovat erilaiset kuin yksittäisellä yrityksellä. Molempien kyselyjen tuloksissa esiintyivät enimmäkseen samat palautteet ja kehittämistoiveet, kuten ehdotus tilitoimistoasiakkaiden omalle asiantuntijatason palvelunumerolle. Kyselyjen mukaan tilitoimistoasiakkaiden yhteydenottojen aiheet ovat usein keskimääräistä haastavampia ja tilitoimistot kokivat, että asiantuntemus Verohallinnon yleisissä palvelunumeroissa ei aina ole riittävä heidän tarpeisiinsa. Tämän oletuksen perusteella päätettiin toteuttaa vuoden kestävä pilotti tilitoimistojen omalle palvelunumerolle. (Verohallinto 2013, viitattu 18.8.2017.)

Tilitoimistoasiakkaiden oman palvelunumeron tarkoituksena oli mahdollistaa asiantunteva palvelu, koska yleisneuvonta ei välttämättä yksinään ollut riittävä, sekä helpottaa

tilitoimistoasiakkaiden seuraamista ja siten myös Verohallinnon palvelujen kehittämistä. Pilotin ajan palvelunumero oli käytössä vain rajatulle testiryhmälle, johon kuului 160 valittua eri kokoista tilitoimistoa eri puolilta Suomea. Osa tilitoimistoista oli auktorisoituja (Taloushallintoliiton jäsenoimistoja) ja osa auktorisoimattomia, joten joukko edusti hyvin suomalaisia tilitoimistoja. Pilotin aikana vuosina 2012–2013 sekä Verohallinnon henkilöstölle että tilitoimistoille tehtiin kolme kyselyä liittyen palvelunumeroon. Kyselyn tulokset olivat hyvät, joten palvelunumero päätettiin säilyttää ja avata yleiseen käyttöön kaikille tilitoimistoasiakkaille vuonna 2013. (Verohallinto 2013, viitattu 18.8.2017.)

Tilitoimistoasiakkaiden oma palvelunumero (020 697 072) mainitaan Verohallinnon sivuilla [www.vero.fi/tilitoimistot](http://www.vero.fi/tilitoimistot). Tähän palvelunumeroon tulevat puhelut ohjautuvat aihevalikon mukaan eri verolajin puhelinsarjoihin soittajan valinnan mukaan. Valittavina puhelinsarjoina ovat arvonlisäverotus, Katso-tunnistautuminen, yhteisöjen tuloverotus ja rekisteröinti sekä yrittäjän tuloverotus (tmi, ay, ky).

#### **4.4 Asiakasraadit**

Verohallinnon tilitoimistoyhteistyössä keskeisessä roolissa ovat tilitoimistojen asiakasraadit, jotka ovat toimineet vuoden 2012 lopusta alkaen ensin seitsemällä ja nykyään kuudella paikkakunnalla. Raadeilta kerätään tärkeää palautetta ja saadaan kehittämissuhteita Verohallinnon palveluihin, ohjaukseen ja menettelyihin tilitoimistoasiakkaiden näkökulmasta. Lisäksi raatilaiset osallistuvat Verohallinnon palvelujen kehittämiseen esimerkiksi toimimalla testiryhmänä verkkopalvelujen versiopäivityksissä tai uusien palvelujen kehittämisessä, esimerkiksi OmaVero-palvelun kehittämisessä. (Verohallinto 2017 f, viitattu 18.8.2017.)

Asiakasraadit kokoontuvat pääsääntöisesti kaksi kertaa vuodessa yritysverotoimistojen alueella eli Helsingissä, Tampereella, Oulussa, Turussa, Vaasassa ja Kuopiossa. Aikaisemmin myös Kouvossa toimi raati. Raateihin on valittu mukaan eri kokoisia tilitoimistoja, joista osa on auktorisoituja ja osa auktorisoimattomia. Valittujen tilitoimistojen toimintakausi kestää kolme vuotta ja menossa oleva toimintakausi kestää vuodet 2016–2018. (Verohallinto 2017 f, viitattu 18.8.2017.)



#### 4.5 Syvennetty tilitoimistoyhteistyö

Syvennetty asiakasyhteistyö tarkoittaa verohallinnon ja verovelvollisen välistä yhteistyötä. Toimintamallia kutsutaan nimellä horizontal monitoring, koska yhteistyö lisää osapuolten yhdenvertaisuutta. Toimintamalli perustuu kolmeen keskeiseen arvoon, joita ovat luottamus, ymmärrys ja läpinäkyvyys. Keskinäinen luottamus on arvoista tärkein ja se on yhteistyön edellytys. Syvennetyn asiakasyhteistyön malli on lähtöisin Alankomaista, jossa se on ollut käytössä vuodesta 2005. Toimintamalli kehitettiin alun perin verohallinnon ja yritysten väliseksi toimintatavaksi, mutta Alankomaissa on käytössä syvennetty asiakasyhteistyö myös tilitoimistojen kanssa. (The Netherlands Tax and Customs Administration 2010, viitattu 18.8.2017.)

Syvennetyssä tilitoimistoyhteistyössä tilitoimistot ovat kaikissa asioissa Verohallinnon kontaktiasiakkaan suuntaan ja ne tuovat verotuksellisesti epäselvät sekä mahdollisesti tulkinnalliset asiat ratkaistavaksi ennakoivasti. Syvennetty yhteistyö perustuu osapuolten vapaaehtoisuuteen ja haluun olla mukana kehittämässä toimintaa, joten yhteistyöstä on mahdollista irtautua milloin tahansa. Yhteistyö edellyttää tilitoimistoilta Verohallinnolle annettavien ilmoitusten osalta sataprosenttista sähköisyysastetta. (Verohallinto 2015, viitattu 18.8.2017.)

Verohallinto ja Taloushallintoliitto sopivat keväällä 2014 tilitoimistojen syvennetyn asiakasyhteistyön selvitystyöstä, jonka tuloksena määriteltiin ehdotus syvennetyn tilitoimistoyhteistyön malliksi ja suunnitelma pilotoinnin toteuttamiseksi. Verohallinnon syvennetty tilitoimistoyhteistyö oli kokeilu, jossa testattiin tehokkaan ennakko toiminnan mallia yhteistyössä Taloushallintoliiton kanssa. Piloti käynnistyi huhtikuussa 2015 ja loppui syyskuussa 2016. (Verohallinnon intranet 2015, hakupäivä 18.8.2017.) Pilotista saatiin hyviä kokemuksia ja nykyinen kokeilu on jatkoa pilotille vuoden 2018 kesäkuun loppuun saakka. Kokeilussa on mukana 67 auktorisoitua tilitoimistoa ympäri maata ja niiden asiakasyrityksiä reilut 900 kappaletta. (Verohallinto 2017 f, viitattu 18.8.2017.)

Syvennettyä tilitoimistoyhteistyötä vetää tilitoimistokoordinaattori. Kokeilun tavoitteena on löytää toimintamalli, jonka avulla yritysten verotuksellisesti epäselvät ja tulkinnalliset asiat saadaan ratkaistua sujuvammin etukäteen siten, että veroilmoitukset ovat laadukkaita ja tarve jälkikäteiselle selvittelylle vähenee. Toimintamallin mukaisesti tilitoimistot voivat kysyä ohjausta ja neuvontaa asiakasyritysten verotusasioihin nimetyiltä yhteyshenkilöiltä sähköpostitse ja puhelimitse. Yhteyshenkilö selvittää sitten ratkaisun tarvittaessa asiantuntijan avustuksella.

Tarkoituksena on tehdä asiat kerralla oikein, joka on kaikkien osapuolten etu. Oletus on, että toimintamalli säästäisi resursseja ja vähentäisi hallinnollista taakkaa niin tilitoimistoilta, asiakasyrityksiltä kuin Verohallinnoltakin. (Verohallinto 2015, viitattu 18.8.2017.)

#### **4.6 Viestintä ja asiakastilaisuudet**

Tilitoimistoasiakkaita ohjataan Verohallinnon yritysasiakkaiden uutiskirjeen avulla, koska suurin osa sen tilaajista on tilitoimistoja. Uutiskirje ilmestyy useamman kerran vuodessa ja tarvittaessa tilitoimistolle tuotetaan myös omia teemanumeroita, esimerkiksi OmaVeroon liittyen. Uutiskirjeen avulla tilitoimistot saavat tietoa ajankohtaisista asioista ja tulevista muutoksista. Syvennetyssä tilitoimistoyhteistyössä mukana oleville tilitoimistoille julkaistaan myös omaa uutiskirjetä. (Verohallinto 2017 f, viitattu 18.8.2017.)

Taloushallinnon ammattilaisille järjestetään vuosittain webinaareja eli verkkoseminaareja ajankohtaisista asioista ja tulevista muutoksista. Verkkoseminaarit korvaavat aiemmat paikkakuntakohtaiset tilaisuudet ja niitä kehitetään tilitoimistoasiakkaiden palautteiden perusteella. Verkkoseminaarien lisäksi Verohallinto järjestää infoja ja koulutuksia sekä osallistuu erilaisiin tapahtumiin. Tilitoimistoasiakkaiden ohjausta ja viestintää varten Verohallinto tekee säännöllistä yhteistyötä Taloushallintoliiton ja muiden sidosryhmien, kuten esimerkiksi Suomen Yrittäjien, kanssa. (Verohallinto 2017 f, viitattu 18.8.2017.)

## 5 YRITYSVEROTUKSEN YHTEYDENOTTOJEN AIHEET

Yritysverotus perustuu verolakeihin, joita ovat esimerkiksi tuloverolaki ja arvonlisäverolaki. Yritysverotukseen liittyvät yhteydenottojen aiheet Verohallinnon puhelinpalvelussa yleisneuvonnan puolella koskevat muun muassa rekisteröintivelvollisuutta, verovelvollisuutta, nettovarallisuutta ja osakkeen matemaattista arvoa, tulolähteitä ja tulolajeja, tuloverotusta ja ennakoperintää, verotusmenettelyä sekä arvonlisäverotusta. Esimerkiksi arvonlisäverotukseen liittyviä yleisiä yhteydenottojen aiheita ovat arvonlisäverovelvollisuus ja yrityksen verokausi, rekisteröinti, veroilmoituksen antaminen, veron tilittäminen tai palauttaminen, alarajahuojennus, arvonlisäverokanta sekä laskumerkinnät. Verohallinto auttaa verotusasioissa, mutta ei ota kantaa kirjanpidollisiin asioihin. Kirjanpitoasioissa asiakas voi kääntyä kirjanpitäjänsä ja tarvittaessa Kirjanpitolautakunnan puoleen tai etsiä vastauksia esimerkiksi Kirjanpitolaista.

### 5.1 Rekisteröintivelvollisuus

Yritys- ja yhteisötietolain (Yritys- ja yhteisötietolaki 6.3.2001/244) mukaan Patentti- ja rekisterihallitus tai Verohallinto antaa rekisteröintivelvolliselle yritys- ja yhteisötunnuksen eli Y-tunnuksen rekisteröintivelvollisen tekemän perustamisilmoituksen perusteella. Valtioneuvoston asetuksella myös muu ilmoituksia vastaanottava viranomainen voidaan oikeuttaa tunnuksen antamiseen ja tunnuksen merkitsee rekisteriin sen antamisesta päättävä viranomainen. Lisäksi tunnus voidaan antaa tarvittaessa viranomaisaloitteisesti. Y-tunnus on seitsemännumeroinen tunnus, joka yksilöi yrityksen tai yhteisön. Tunnus muodostuu järjestysnumerosta, väliviivasta ja tarkistusnumerosta, joten se on muotoa 1234567-8. (Yritys- ja yhteisötietolaki 6.3.2001/244 9 §.)

Yritys- ja yhteisötietojärjestelmään tallennetaan annetun Y-tunnuksen lisäksi rekisteröintivelvollisen ilmoituksen perusteella tunnistetiedot, kuten yrityksen nimi, kotipaikka, luonnollisen henkilön nimi ja henkilötunnus tai hänen syntymäaikansa ja siihen liittyvä järjestelmän sisäinen tunniste, posti- ja käyntiosoite sekä muut rekisteröintivelvollisen mahdollisesti ilmoittamat yhteystiedot. Lisäksi tietojärjestelmään tallennetaan soveltuvin osin perustiedot, kuten esimerkiksi tieto rekisteröintivelvollisen ilmoittautumisesta ja merkitsemisestä eri rekistereihin, kuten kaupparekisteriin ja ennakoperintärekisteriin. Yritys- ja yhteisötunnusrekisteriin merkitään samat tiedot lukuun ottamatta vain verotuksen tarpeita varten

ylläpidettyjä, ei-julkisia tietoja, joita ovat henkilötiedot. (Yritys- ja yhteisötietolaki 6.3.2001/244 4–5 §.)

Luonnollisen henkilön Y-tunnus on henkilökohtainen ja pysyvä. Oikeushenkilön Y-tunnus on pysyvä koko sen toiminnan ajan eikä tunnus muutu, jos oikeushenkilömuotoa muutetaan laissa säädetyllä tavalla. Esimerkiksi sulautumisessa vastaanottavan oikeushenkilön Y-tunnus säilyy entisenä ja sulautuvien oikeushenkilöiden tunnukset lakkaavat, mutta kokonaisjakautumisessa, purkautumisessa, konkurssissa sekä yritystoiminnan lopettamisessa Y-tunnus lakkautetaan ja jatkavat oikeushenkilöt saavat uuden Y-tunnuksen. Ilmoitus toiminnan muutoksista tai tallennettujen tietojen muuttumisesta tulee viivyttämättä tehdä muutos- tai lopettamisilmoituksella. (Yritys- ja yhteisötietolaki 6.3.2001/244 6–7 §, 11 §.)

## **5.2 Yrityksen verovelvollisuus**

Tuloverolaissa (Tuloverolaki 30.12.1992/1535) säädetään, että luonnollisen henkilön ja kuolinpesän on suoritettava valtiolle tuloveroa verotettavasta ansiotulostaan progressiivisen tuloveroasteikon perusteella ja verotettavasta pääomatulostaan tuloveroprosentin mukaan. Pääomatulosta suoritetaan tuloveroa 30 %. Siltä osin kuin verotettavan pääomatulon määrä ylittää 30 000 euroa, pääomatulosta suoritetaan veroa 34 %. (Tuloverolaki 30.12.1992/1535 124 §.)

Jaettava yritystulo ja yhtymän osakkaan tulo-osuus katsotaan pääomatuloksi siihen määrään saakka, joka vastaa elinkeinotoimintaan tai maatalouteen verovuotta edeltäneen verovuoden päättyessä kuuluneelle nettovarallisuudelle laskettua 20 % vuotuista tuottoa. Verovelvollisen ennen verovuodelta toimitettavan verotuksen päättymistä tekemästä vaatimuksesta jaettavan yritystulon pääomatulo-osuudeksi katsotaan kuitenkin 10 % vuotuista tuottoa vastaava määrä tai tulo voidaan katsoa myös kokonaan ansiotuloksi. (Tuloverolaki 30.12.1992/1535 38–40 §.)

Yhtymät jaetaan verotuksessa verotusyhtymiin ja elinkeinoyhtymiin, jotka eivät ole erillisiä verovelvollisia. Verotusyhtymälle vahvistetaan kuitenkin maatalouden puhdas tulo tai tappiollinen puhdas tulo, joka jaetaan osakkaille heidän osuuksiensa mukaan. Osakkaan maatalouden tulos lasketaan vähentämällä hänen osuudestaan maatalouden puhtaasta tulosta tai tappiollisesta puhtaasta tulosta hänen yhtymän maatalouteen kohdistuvat korkomenonsa. Elinkeino-yhtymille

vahvistetaan elinkeinotoiminnan tulos, joka jaetaan aikaisempien verovuosien tappioiden vähentämisen jälkeen verotettavaksi osakkaiden tulona niiden osuuksien mukaan, jotka heillä on yhtymän tuloon. Tappioita ei jaeta osakkaille, vaan ne vähennetään yhtymän seuraavien vuosien mahdollisista elinkeinotoiminnan tuloksista. (Tuloverolaki 30.12.1992/1535 15–16 §.)

Julkisesti noteeratusta yhtiöstä saadusta osingosta 85 % on pääomatuloa ja 15 % verovapaata tuloa. Muusta kuin julkisesti noteeratusta yhtiöstä saadusta osingosta 25 % on veronalaista pääomatuloa ja 75 % verovapaata tuloa siihen määrään saakka, joka vastaa osakkeen verovuoden matemaattiselle arvolle laskettua 8 %:n vuotuista tuottoa. 150 000 euroa ylittävältä määrältä 85 % osingoista on pääomatuloa ja 15 % verovapaata tuloa sekä vuotuisen tuoton ylittävältä osalta osingosta 75 % on ansiotuloa ja 25 % verovapaata tuloa. Osinko on ansiotuloa, jos osingon jakoperusteena yhtiöjärjestyksen määräyksen, yhtiökokouksen päätöksen, osakassopimuksen tai muun sopimuksen mukaan on osingonsaajan tai tämän intressipiiriin kuuluvan henkilön työpanos. (Tuloverolaki 30.12.1992/1535 33 a–b §.)

Osakeyhtiöt ja muut yhteisöt ovat itsenäisiä verovelvollisia ja niiden on suoritettava tuloveroa verotettavasta tulostaan tuloveroprosentin mukaan. Yhteisön tuloveroprosentti on 20 % ja yhteisetuuden tuloveroprosentti 28 %. (Tuloverolaki 30.12.1992/1535 124 §.)

Yhteisön veronalaista tuloa ei ole osinko, joka on saatu kotimaiselta yhteisöltä tai eri jäsenvaltioissa sijaitseviin emo- ja tytäryhtiöihin sovellettavasta yhteisestä verojärjestelmästä annetun neuvoston direktiivin 2011/96/EU, sellaisena kuin se on muutettuna neuvoston direktiiveillä 2013/13/EU ja 2014/86/EU, 2 artiklassa tarkoitetulta ulkomaiselta yhtiöltä (29.6.2016/531). Laki elinkeinotulon verottamisesta 24.6.1968/360 6 §.)

Yleishyödyllinen yhteisö on verovelvollinen vain saamastaan elinkeinotulosta. Lisäksi se on verovelvollinen kunnalle muuhun kuin yleiseen tai yleishyödylliseen tarkoitukseen käytetyn kiinteistön tai kiinteistön osan tuottamasta tulosta, jona pidetään myös metsätalouden pääomatuloa. (Tuloverolaki 30.12.1992/1535 23 §.)

### **5.3 Nettovarallisuus ja osakkeen matemaattinen arvo**

Varojenarvostamislain (Laki varojen arvostamisesta verotuksessa 22.12.2005/1142) perusteella lasketaan tuloverolaissa tarkoitetun jaettavan yritystulon ja yhtymän osakkaan tulo-osuuden

pääomatulo-osuuden perusteena oleva nettovarallisuus sekä osakkeen matemaattinen arvo. (Laki varojen arvostamisesta verotuksessa 22.12.2005/1142 1 §.)

Nettovarallisuus saadaan vähentämällä yrityksen elinkeinotoiminnan, maatalouden tai yhtiön varoista sen velat ja lisäämällä niihin 30 % verovuoden päättymistä edeltäneiden 12 kuukauden aikana maksettujen ennakonpidätyksen alaisten palkkojen määrästä. (Laki varojen arvostamisesta verotuksessa 22.12.2005/1142 2 §, 15 §, 19 §.)

Kotimaisen yhtiön osakkeen verovuoden matemaattinen arvo lasketaan verovuotta edeltävän vuoden tilinpäätöksen mukaisen tarkistetun nettovarallisuuden perusteella. Osakkeen matemaattinen arvo lasketaan jakamalla tarkistetun nettovarallisuuden määrä yhtiön ulkona olevien osakkeiden lukumäärällä. Yhtiön lunastamat ja muutoin hankkimat omat osakkeet jätetään huomioimatta. (Laki varojen arvostamisesta verotuksessa 22.12.2005/1142 9 §.)

#### **5.4 Tulolajit ja tulolähteet**

Tuloverolain (Tuloverolaki 30.12.1992/1535) mukaan luonnollisen henkilön ja kuolinpesän tulot jaetaan kahteen tulolajiin, joita ovat ansiotulo ja pääomatulo. Ansiotulosta suoritetaan veroa valtiolle, kunnalle sekä seurakunnalle ja pääomatulosta suoritetaan veroa vain valtiolle. Verotettava tulo lasketaan tulolajeittain erikseen ja se saadaan vähentämällä veronalaisista tuloista niiden hankkimisesta tai säilyttämisestä johtuneet menot eli luonnolliset vähennykset. Henkilökohtaisen tulolähteen lisäksi verovelvollisella voi olla elinkeinotoiminnan ja maatalouden tulolähteet, joiden tulos lasketaan kumpikin erikseen ja otetaan aikaisempien vuosien vahvistettujen tappioiden vähentämisen jälkeen huomioon jaettavana yritystulona verovelvollisen ansiotuloa ja pääomatuloa laskettaessa. (Tuloverolaki 30.12.1992/1535 1 §, 29–30 §.)

Veronalaista ansiotuloa on kaikki muu verotettava tulo kuin pääomatulo, kuten esimerkiksi työsuhteen perusteella saatu palkka ja siihen rinnastettava tulo, eläke sekä etuus tai korvaus. Ansiotuloa on jaettavasta yritystulosta ja yhtymän osakkaan tulo-osuudesta se osuus, jota ei ole säädetty pääomatuloksi sekä mahdollisesti myös osinko ja peitelty osinko. (Tuloverolaki 30.12.1992/1535 61–62 §.)

Veronalaista pääomatuloa on omaisuuden tuotto, omaisuuden luovutuksesta saatu voitto ja muu tulo, jota varallisuuden katsotaan kerryttäneen. Pääomatuloa on esimerkiksi korkotulo, osinkotulo, vuokratulo, voitto-osuus, henkivakuutuksen tuotto, metsätalouden pääomatulo, maa-aineksista saadut tulot, luovutusvoitto sekä jaettavan yritystulon, yhtymän osakkaan tulo-osuuden ja porotalouden tulon pääomatulo-osuus. (Tuloverolaki 30.12.1992/1535 32 §.)

Tappiot vähennetään ensisijaisesti saman tulonlähteen tuloista seuraavan kymmenen verovuoden aikana sitä mukaa kuin tuloja syntyy. Luonnollisen henkilön ja kuolinpesän maatalouden tai elinkeinotoiminnan tappio sekä verotusyhtymän osakkaan maatalouden tappio yhtymästä voidaan vaatia vähennettäväksi jo tappiovuonna verovelvollisen pääomatuloista. Tappiot vähennetään siinä järjestyksessä, jossa ne ovat syntyneet. (Tuloverolaki 30.12.1992/1535 117–120 §.)

## **5.5 Tuloverotus ja ennakoperintä**

Elinkeinotoiminnan tulos lasketaan tuloverotusta toimittaessa elinkeinolaissa (Laki elinkeinotulon verottamisesta 24.6.1968/360) säädettyllä tavalla. Verovelvollisen harjoittama liike- ja ammattitoiminta muodostaa elinkeinotoiminnan tulolähteen. Verotusta toimittaessa veronalaiset tulot ja vähennyskelpoiset menot sekä muut vähennyskelpoiset erät jaksotetaan asianomaisten verovuosien tuotoiksi ja kuluiksi. Elinkeinotoiminnan tulos on verovuoden tuottojen ja kulujen erotus. Verovelvollisen elinkeinotoiminnan tulos otetaan huomioon verovuoden tuloa laskettaessa. (Laki elinkeinotulon verottamisesta 24.6.1968/360 1–3 §.)

Ennakoperintälain mukaan ennakoperintä toimitetaan veronalaisen tulon perusteella valtiolle, kunnalle, seurakunnalle ja Kansaneläkelaitokselle sekä valtiolle maksettaviksi määrättävien verojen ja maksujen suorittamiseksi. Ennakoperintä toimitetaan ennakonpidätyksenä tai ennakonkantona. Ennakonkannossa veroa määrätään verovelvollisen maksettavaksi määrä, joka

vastaa mahdollisimman tarkoin verovelvollisen tuloista verovuonna sovellettavien veroperusteiden mukaan maksettavaa verojen ja maksujen yhteismäärää, vähennettynä ennakonpidätyksenä kertyväksi arvioidulla määrällä. Yhteensä enintään 7 000 euron suuruiset ennakonkannon alaiset tulot voidaan ottaa huomioon ennakonpidätyksen perusteiden laskennassa. Verovelvollinen voi oma-aloitteisesti täydentää toimitettua ennakoperintää maksamalla ennakon täydennysmaksua. (Ennakoperintälaki 20.12.1996/1118 1–3 §.)

Ennakoperintälain muutos uudistaa yhteisöjen ja yhteisetuoksien ennakoverotusta 1.11.2017 alkaen. Lakimuutos koskee ennakon täydennysmaksua ja korotonta maksuaikaa. Ennakon täydennysmaksu poistuu ja sen sijaan yhteisön tai yhteisetuuden on tehtävä esimerkiksi ennakon korottamista koskeva vaatimus sähköisesti. Koroton maksuaika muuttuu niin, että verovuoden päättymistä seuraavan kuukauden jälkeen erääntyvälle ennakolle määrätään huojennettua viivästyskorkoa. Muiden verovelvollisten ennakonkannossa uutta menettelyä ryhdytään soveltamaan 1.11.2018 alkaen. (Laki ennakoperintälain muuttamisesta 53/2017.)

Suorituksen maksaja on velvollinen toimittamaan ennakonpidätyksen, joka toimitetaan vähentämällä ennakonpidätysprosentin mukaan laskettu määrä rahana maksettavasta määrästä suorituksen yhteydessä tai merkitessään sitä tilille asianomaisen hyväksi. Ennakonpidätystä ei kuitenkaan toimiteta rahana maksettavan suorituksen määrää suurempana. (Ennakoperintälaki 20.12.1996/1118 9 §, 11 §.) Luonnollinen henkilö tai kuolinpesä ei ole velvollinen toimittamaan ennakonpidätystä eikä maksamaan työnantajan sairausvakuutusmaksua, jos suoritus ei ylitä vuosittain 1 500 euroa eikä suoritus liity maksajan elinkeino- tai muuhun tulonhankkimistoimintaan. (Ennakoperintäasetus 20.12.1996/1124 13 §.)

Luonnollisen henkilön ennakonpidätys toimitetaan verokorttiin merkityn perus- ja lisäprosentin mukaan tai muun asianomaista tuloa koskevan pidätysprosentin mukaan. Ennakonpidätys toimitetaan 60 %:n mukaan, jos suorituksen saaja ei toimita suorituksen maksajalle verokorttia eikä maksaja saa pidätyksen toimittamista varten tarvittavia tietoja. Ennakoperintärekisteriin merkitsemättömän yhteisön ja yhtymän työkorvauksesta tai käyttökorvauksesta toimitetaan ennakonpidätys 13 %:n mukaan. (Ennakoperintäasetus 20.12.1996/1124 3–4 §, 15 §.)

Elinkeinotoiminnan, maatalouden tai muun tulonhankkimistoiminnan tuottaman tulon perusteella määrättävän veron suoritukseksi toimitetaan ennakonkanto. Ennakonkanto toimitetaan myös silloin, jos ennakonpidätystä ei voida toimittaa eli esimerkiksi, kun suorituksen maksaja ei ole



ennakonpidätysvelvollinen tai on vapautettu ennakonpidätysvelvollisuudesta. Verovelvollinen maksaa ennakonkannossa määrätyn veron 1-12 erään jaettuna viimeistään eräpäivänä. Jos ennakon koko määrästä on verotusmenettelystä vastuussa muukin henkilö kuin verovelvollinen, ennako on määrättävä verovelvollisen ja ennakosta vastuussa olevien henkilöiden yhteisvastuullisesti suoritettavaksi. (Ennakkoperintälaki 20.12.1996/1118 23 §.)

## 5.6 Verotusmenettely

Verotusmenettelylaissa (Laki verotusmenettelystä 18.12.1995/1558) säädetään verotusmenettelystä ja muutoksenhausta verotukseen. Veroa suoritetaan verovuonna saadusta tulosta. Verovuosi on kalenterivuosi sekä se tai ne tilikaudet, jotka ovat kalenterivuoden aikana päättyneet. (Laki verotusmenettelystä 18.12.1995/1558 1–3 §.)

Verovelvollisen on verotusta varten ilmoitettava veroviranomaiselle kaikki veronalaiset tulonsa ja niistä tehtävät vähennykset, tiedot varoistaan ja veloistaan sekä muut verotukseen vaikuttavat tiedot. Verovelvollisen on verotusta varten annettava myös muita tuloverotusta koskevia ilmoituksia. Verohallinto antaa tarkemmat määräykset ilmoitusten antamisajankohdasta ja -tavasta sekä muusta menettelystä ilmoitusten antamiseksi. (Laki verotusmenettelystä 18.12.1995/1558 7 §.)

Verotuksessa noudatetaan yleisiä periaatteita. Verotusmenettelyssä ja muissa verotukseen liittyvissä toimissa otetaan veronsaajien ja verovelvollisen edut huomioon tasapuolisesti. Tulkinnanvarainen tai epäselvä asia on ratkaistava verovelvollisen eduksi tämän toimiessa vilpittömässä mielessä viranomaisen noudattaman käytännön tai ohjeiden mukaisesti, jos ei erityisistä syistä muuta johdu. Asiat valmistellaan ja ratkaistaan yhdessä, jos se on mahdollista, eikä yhdessä käsittelemisestä aiheudu haitallista viivytystä. Verohallinnon on perusteltava päätös, jos siinä poiketaan veroilmoituksesta tai oikaisuvaatimuksesta taikka verotusta muutetaan verovelvollisen vahingoksi. Päätös voidaan kuitenkin jättää perustelematta silloin, kun perusteleminen on ilmeisen tarpeetonta. Päätökset ja muut asiakirjat on toimitettava tiedoksi verovelvolliselle. (Laki verotusmenettelystä 18.12.1995/1558 26 §.)

Verohallinto voi muuttaa verotusta tai toimittaa verotuksen muutoksenhakuviranomaisen päätöksen perusteella uudelleen. Verovelvollinen voi hakea muutosta verotuksen oikaisulautakunnalta kirjallisella oikaisuvaatimuksella, jos verovelvollinen ei ole tyytyväinen verotukseensa. Muutosta ei saa hakea, jos asia on valitukseen annetulla päätöksellä ratkaistu. (Laki verotusmenettelystä 18.12.1995/1558 54 §, 63 §.)

## **5.7 Arvonlisäverotus**

Arvonlisävero on yleinen kulutusvero, joka kohdistuu lähes kaikkiin tavaroihin ja palveluihin. Se on välillinen vero, joka on tarkoitettu lopullisten kuluttajien maksettavaksi. Veronkantajina toimivat arvonlisävelvolliset yritykset, jotka sisällyttävät veron määrän tavaran tai palvelun myyntihintaan ja tilittävät sen sitten valtiolle. Vero kannetaan jokaisesta tuotanto- ja jakeluketjussa tapahtuneesta myynnistä, joten jokainen yritys suorittaa valtiolle veroa sen osalta syntyneestä arvonlisästä. Pääsääntöisesti verovelvolliset yritykset saavat vähentää kaikkien yritystoimintaan liittyvien verollisten ostojensa arvonlisäveron, joten ne tilittävät valtiolle vain liikevaihdon ja vähennyskelpoisten ostojen erotuksen. Tällä tavoin veron kertaantuminen on estetty vähennysoikeuden avulla. (Valtiovarainministeriö a, viitattu 31.8.2017)

Arvonlisävero on myös oma-aloitteinen vero. Oma-aloitteisilla veroilla tarkoitetaan veroja, joita Verohallinto ei erikseen määrää vaan joiden määrän maksaja itse laskee, ilmoittaa ja maksaa verokautensa mukaisesti. Veroilmoitukset näistä veroista, eli arvonlisäverosta, työnantajasuorituksista sekä muista oma-aloitteisista veroista, tulee antaa ensisijaisesti sähköisesti OmaVerossa. OmaVero on Verohallinnon verkkopalvelu, jossa voi esimerkiksi antaa ilmoitukset oma-aloitteisista veroista ja maksaa verot verkkomaksulla. Yrittäjä voi itse antaa ilmoitukset palvelussa tai valtuuttaa tilitoimiston ilmoittamaan ne Katso-tunnisteen avulla. OmaVero tulee vaiheittain korvaamaan suurimman osan nykyisistä sähköisistä asiointipalveluista. (Verohallinto 2017 c, viitattu 31.8.2017)

## 6 TILASTOTUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET

Kvantitatiivista tutkimusta voidaan nimittää myös tilastolliseksi tutkimukseksi, jonka avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Tutkimus edellyttää kuitenkin riittävän suurta ja edustavaa otosta. Aineisto voidaan hankkia erilaisista muiden keräämistä tilastoista, rekistereistä ja tietokannoista tai se hankitaan itse, esimerkiksi kyselyn tai haastattelun avulla. Asioita kuvataan numeeristen suureiden avulla ja tuloksia havainnollistetaan kaavioin, taulukoin ja kuvioin. Tutkimuksen avulla saadaan kartoitettua olemassa oleva tilanne, mutta ei pystytä riittävästi selvittämään asioiden syitä. (Heikkilä, T. 2014, 15, 16.)

### 6.1 Tilastotutkimuksen toteutus

Tässä tutkimuksessa käytetään Verohallinnon vastattujen ja siirrettyjen puhelujen tilastoja sekä kirjattujen yhteydenottojen tilastoja aikaväliltä 1.1–30.6.2017. Puhelutilastoissa tarkastellaan valittuihin puhelinsarjoihin ja tilitoimistoasiakkaiden omaan palvelunumeroon vastattuja puheluita, joiden määrä verrataan puhelinalueen kokonaispuhelumäärään. Lisäksi vastatuista puheluista selvitetään tausta- ja asiantuntijatuella siirrettyjen puhelujen määrä. Puhelinsarjoista otetaan mukaan vain ns. substanssisarjat, joissa vastataan yritysverotukseen liittyviin substanssikysymyksiin. Näitä puhelinsarjoja ovat arvonlisäverotus, maatalous- ja metsäverotus, osakeyhtiön tuloverotus ja rekisteröinti, työnantajien ennakoperintä sekä yrittäjän tuloverotus (tmi, ay, ky). Yritysverotuksen puhelinsarjoista rajataan pois maksamiseen, ilmoittamiseen ja sähköisiin palveluihin liittyvät puhelinsarjat. Konsultaatiopuheluista ei ollut tilastoja saatavilla, joten niiden määrää ei voida tutkia.

Yhteydenottokirjauksista etsitään yleisimmät yhteydenottojen aiheet kirjausten luokittelun perusteella tilitoimistoasiakkailta ja muilta asiakkailta erikseen. Tilitoimistoasiakkaiden yhteydenoton kirjaamisessa käytetään tilitoimisto-täppää, joten yhteydenotot voidaan erotella. Yhteydenottojen luokittelu tapahtuu valitsemalla verolaji, aihe ja yhteydenoton syy, kuten esimerkiksi kysymys. Tämä tutkimus on rajattu koskemaan vain yhteydenottoja, joiden syynä on kysymys. Salassapitovelvollisuuden takia yhteydenottoilastoja tarkastellaan vain yleisellä tasolla. Tilitoimistoasiakkaiden oman palvelunumeron puhelumäärä ei pelkästään kerro, kuinka paljon kaikista vastatuista puheluista on oikeasti tilitoimistoasiakkaiden soittamia. Tilitoimistoasiakkaat

soittavat myös muihin palvelunumeroihin, joten tilastoihin vaikuttaa virkailijan yhteydenottojen kirjaaminen. Yhteydenottolomakkeelle voidaan laittaa täppä, jos yhteydenottaja on tilitoimisto. Tämän kirjauksen avulla tilitoimistojen yhteydenottoja voidaan tutkia omana kokonaisuutenaan ja saada niistä selville tilitoimistoasiakkaiden puhelujen määrä sekä yhteydenottojen aiheet. Yhteydenottotilastotkaan eivät ole täysin luotettavia, koska kirjauksissa saattaa olla puutteita tai virheitä.

## 6.2 Tilastotutkimuksen tulokset

Tarkasteluajankohta vaikuttaa siihen, mitkä asiat nousevat puhelu- ja yhteydenottotilastoissa esiin. Verotus toimitetaan vuosittaisen aikataulun eli verotuksen vuosikellon mukaan. Tässä tutkimuksessa käytettiin tilastoja ajanjaksolta 1.1.–30.6.2017, jolloin ajankohtaista olivat esimerkiksi tammi- ja helmikuussa työnantajien vuosi-ilmoitukset sekä arvonlisäveroilmotukset ja huhtikuussa yhteisöjen veroilmotukset. Lisäksi vuoden alussa voimaantulleet laki- ja muut muutokset vaikuttivat puhelumääriin sekä yhteydenottojen aiheisiin. Vuoden 2017 alussa OmaVero-palvelu korvasi Verotili-palvelun, minkä vaikutus näkyi myös tilastoissa.

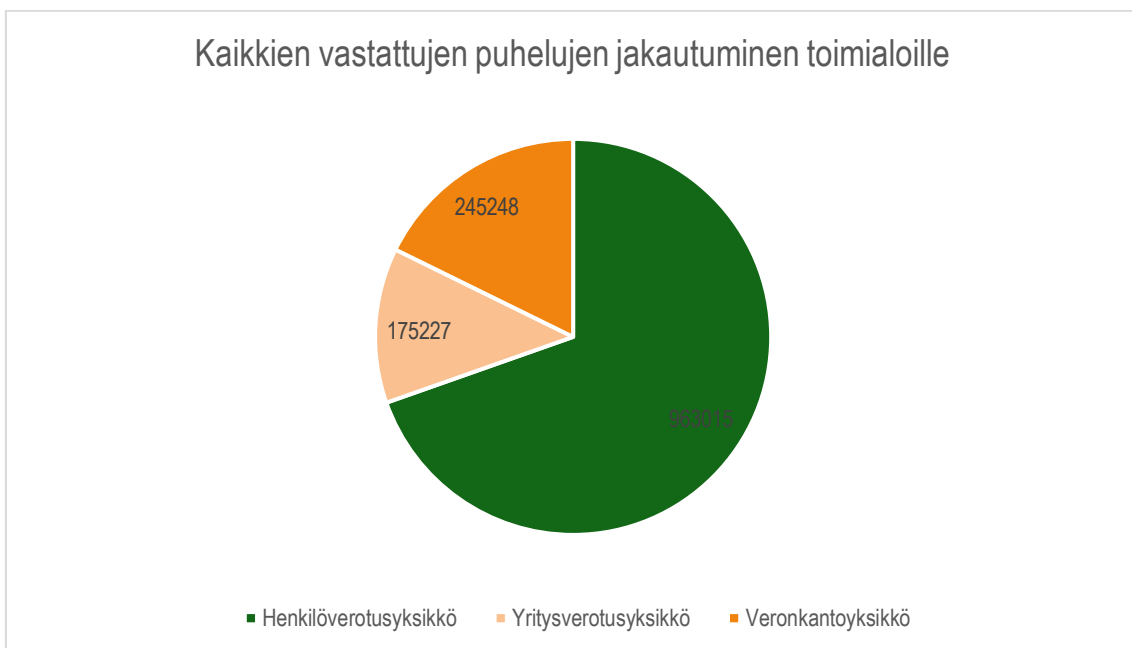
*TAULUKKO 1. Valtakunnallisten palvelunumeroiden Top 10 vastatut puhelut yksiköittäin vuonna 2017 (tilanne 30.6.2017).*

Palvelunumero	Puhelumäärä	Verotusyksikkö
1. Verokortit	369 364	Henkilöverotusyksikkö
2. Henkilöverotus (ei verokortit)	181 955	Henkilöverotusyksikkö
3. Yrittäjän tuloverotus (tmi, ay, ky)	78 700	Henkilöverotusyksikkö
4. Maksujärjestelyt ja perintä	72 707	Veronkantoyksikkö
5. Maatalous- ja metsäverotus	59 194	Henkilöverotusyksikkö
6. OmaVero	57 952	Yritysverotusyksikkö
7. Arvonlisäverotus	44 452	Yritysverotusyksikkö
8. Kiinteistöverotus	40 561	Henkilöverotusyksikkö
9. Maksuliikenne	37 902	Veronkantoyksikkö
10. Vuosi-ilmoitukset palkoista ja eläkkeistä	26 989	Yritysverotusyksikkö

Verohallinnon puhelutilastojen mukaan puhelupalvelussa on 1.1–30.6.2017 välisenä aikana vastattu yhteensä 1 383 490 puheluun. Taulukosta 1 löytyy valtakunnallisten palvelunumeroiden

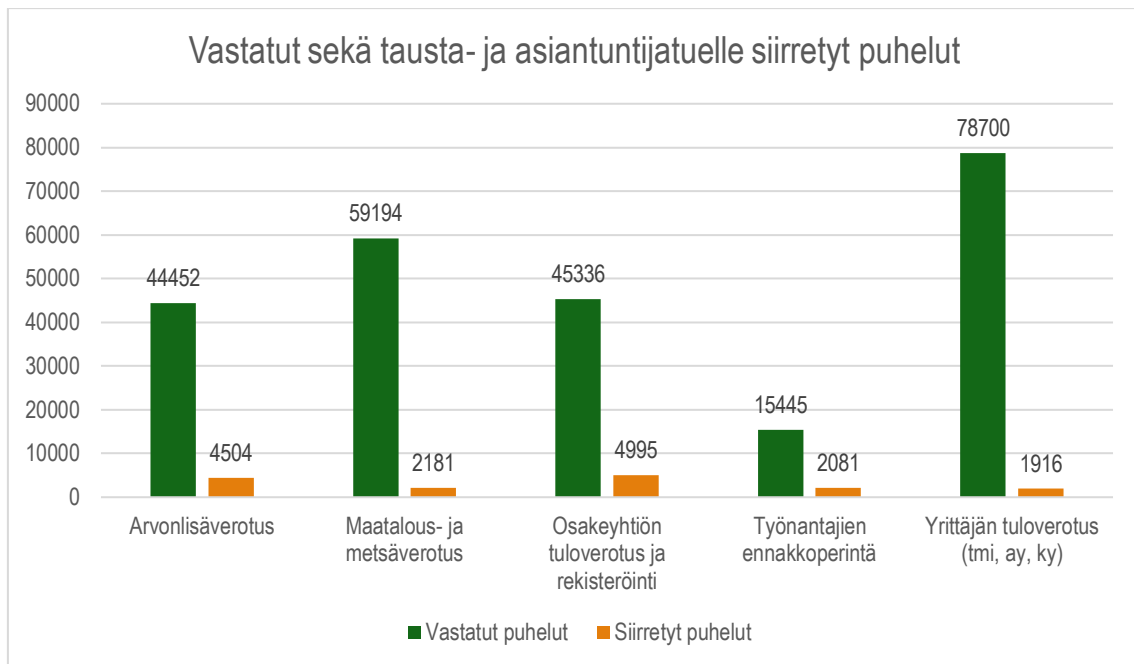
Top 10 vastatut puhelut yksiköittäin. Henkilöverotusyksikön palvelunumerot ovat olleet kaikista suosituimpia ja ylivoimaisesti eniten puheluihin on vastattu verokortit – palvelunumerossa (369 364 puhelua). Yritysverotukseen liittyvistä palvelunumeroista eniten puheluihin on vastattu yrittäjän tuloverotus (tmi, ay, ky) – palvelunumerossa (78 700 puhelua).

Tilitoimistoasiakkaiden omaan palvelunumeroon vastataan sekä Henkilöverotusyksikössä että Yritysverotusyksikössä. Henkilöverotusyksikössä vastataan yrittäjän tuloverotuksen (tmi, ay, ky) puhelinsarjaan ja Yritysverotusyksikössä osakeyhtiöiden tuloverotuksen ja rekisteröinnin, arvonlisäverotuksen sekä Katso-tunnistautumisen puhelinsarjoihin.



KAAVIO 1. Kaikkien vastattujen puhelujen jakautuminen toimialoille vuonna 2017 (tilanne 30.6.2017).

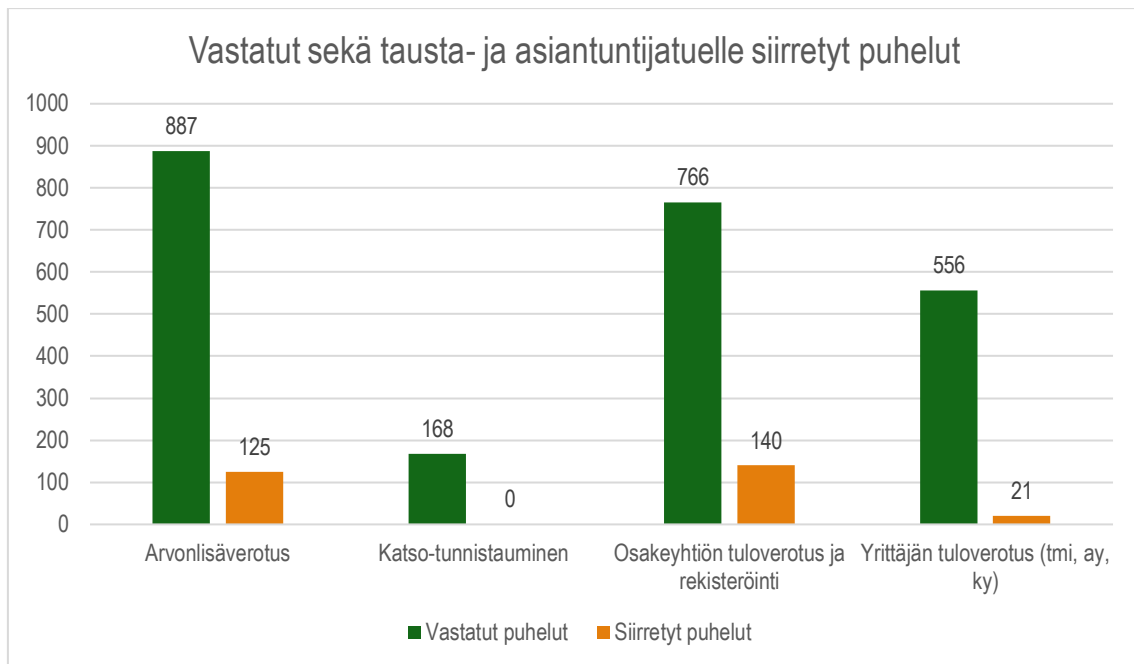
Kaavio 1 ilmentää kaikkien vastattujen puhelujen jakautumisen toimialoille. Henkilöverotus on Verohallinnon suurin toimiala, mikä selittää suurimmat puhelumäärät. Henkilöverotusyksikössä on vastattu 69,6 %:iin kaikista puheluista. Yritysverotusyksikön ja Veronkantoyksikön välisissä puhelumäärissä ei ole niin suurta eroa. Tämän tilaston mukaan Veronkantoyksikössä on vastattu puheluihin seuraavaksi eniten ja Yritysverotusyksikössä vähiten. Tilanne saattaa kuitenkin hieman vaihdella seuranta-ajanjaksosta riippuen.



*KAAVIO 2. Vastatut sekä tausta- ja asiantuntijatuella siirretyt puhelut yritysverotuksen substanssipuhelinsarjoittain vuonna 2017 (tilanne 30.6.2017).*

Kaavio 2 havainnollistaa vastattujen sekä tausta- ja asiantuntijalle siirrettyjen puhelujen määrää yritysverotuksen substanssipuhelinsarjoittain. Yritysverotukseen liittyvissä substanssipuhelinsarjoissa on 1.1–30.6.2017 välisenä aikana vastattu yhteensä 243 127 puheluun, mikä on 17,6 % kaikista vastatuista puheluista. Kaikista Verohallinnon puhelinpalvelun vastatuista puheluista 5,6 % koski yrittäjän tulo- (tmi, ay, ky), 4,3 % maatalous- ja metsäverotusta, 3,3 % osakeyhtiön tulo- ja rekisteröintiä, 3,2 % arvonlisäverotusta ja 1,1 % työnantajien ennakkoperintää. Yritysverotukseen liittyvistä substanssisarjoista eniten puheluihin on vastattu yrittäjän tulo- (tmi, ay, ky) – palvelunumerossa.

Yritysverotuksen substanssipuhelinsarjoissa vastatuista puheluista 15 677 eli 6,4 % siirrettiin tausta- ja asiantuntijatuella. Siirrettyjen puhelujen määrästä 31,9 % siirtyi osakeyhtiön tulo- ja rekisteröinnistä, 28,7 % arvonlisäverotuksesta, 13,9 %, maatalous- ja metsäverotuksesta, 13,3 % työnantajien ennakkoperinnästä sekä 12,2 % yrittäjän tulo- (tmi, ay, ky). Näin ollen eniten tausta- ja asiantuntijan osaamista tarvittiin osakeyhtiön tulo- ja rekisteröinnissä sekä arvonlisäverotuksessa.

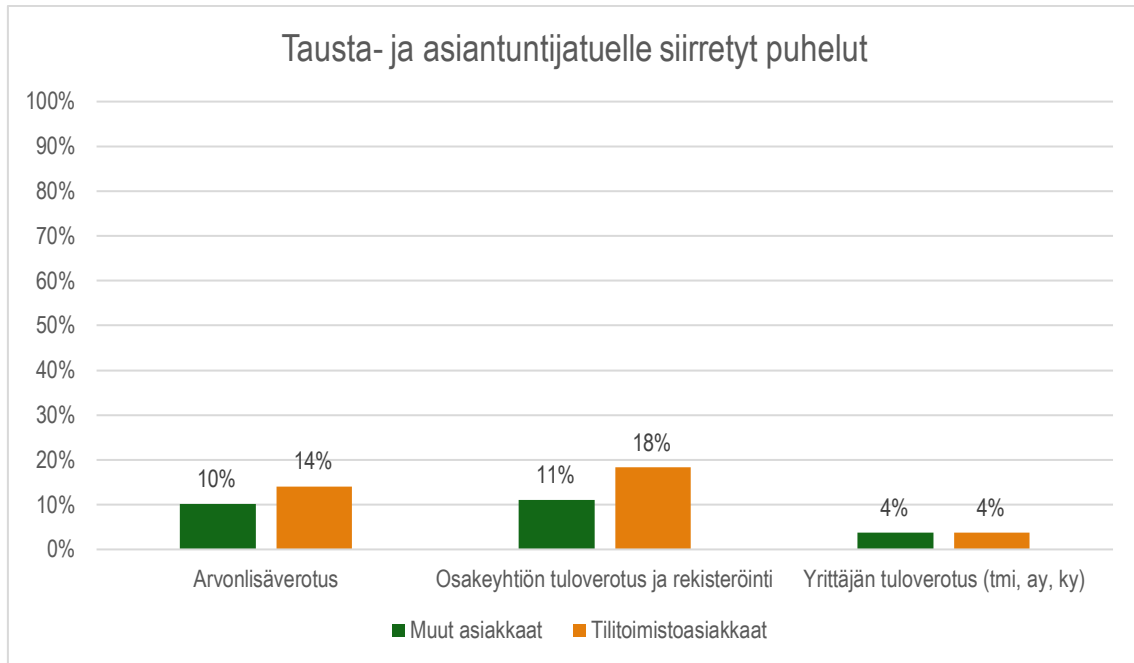


*KAAVIO 3. Vastatut sekä tausta- ja asiantuntijatuella siirretyt puhelut tilitoimistojen palvelunumerossa puhelinsarjoittain vuonna 2017 (tilanne 30.6.2017).*

Kaavio 3 kuvaa tilitoimistojen palvelunumerossa vastattujen sekä tausta- ja asiantuntijatuella siirrettyjen puhelujen jakautumisen puhelinsarjoittain. Tilitoimistojen palvelunumerossa on 1.1–30.6.2017 välisenä aikana vastattu yhteensä 2 728 puheluun, mikä on 0,18 % kaikista vastatuista puheluista. Näistä puheluista 37,5 % koski arvonlisäverotusta, 33,5 % osakeyhtiön tuloverotusta ja rekisteröintiä, 22,5 % yrittäjän tuloverotusta ja 6,5 % Katso-tunnistautumista. Eniten puheluita ohjautui arvonlisäverotuksen ja toiseksi eniten osakeyhtiön tuloverotuksen ja rekisteröinnin puhelinsarjaan. Yrittäjän tuloverotusta koskevaan palveluun tuli myös paljon puheluita, mutta selvästi vähiten puheluita tuli Katso-tunnistautumisen palveluun. Tilitoimistojen ruotsinkieliseen palvelunumeroon saapuneet puhelut ohjataan aiheen mukaisiin ruotsinkielisiin puhelinsarjoihin eikä niitä raportoida erikseen.

Tilitoimistoasiakkaiden palvelunumerossa vastattujen puhelujen määrä on pieni suhteessa kaikkiin vastattuihin puheluihin yhteensä. Vuonna 2016 tilitoimistojen palvelunumerossa vastattiin yhteensä 6 654 puheluun, joka on 0,3 % kaikista vastatuista puheluista. Puhelut jakautuivat puhelinsarjoittain seuraavasti: arvonlisäveroitus 2 117, yhteisön tuloverotus ja rekisteröinti 2 039, yrittäjän tuloverotus (tmi, ay, ky) 1 252, Verotili (1.4–31.12) 923 sekä Katso-tunnistautuminen 323. OmaVero korvasi Verotilin ja tilinumeron ilmoituspalvelun vuoden 2017 alussa.

Tiltoimistoasiakkaiden palvelunumerossa vastatuista puheluista 287 eli 10,5 % siirrettiin tausta- ja asiantuntijatuelle. Siirrettyjen puhelujen määrästä 49,1 % siirtyi osakeyhtiön tuloverotuksesta ja rekisteröinnistä, 43,6 % arvonlisäverotuksesta sekä 7,3 % yrittäjän tuloverotuksesta (tmi, ay, ky). Katso-tunnistautumisen puhelinsarjasta ei siirretä puheluita tausta- ja asiantuntijatuelle.



*KAAVIO 4. Muiden asiakkaiden sekä tiltoimistoasiakkaiden tausta- ja asiantuntijatuelle siirretyt puhelut puhelinsarjoittain vuonna 2017 (tilanne 30.6.2017).*

Kaavio 4 osoittaa muiden asiakkaiden sekä tiltoimistoasiakkaiden tausta- ja asiantuntijatuelle siirrettyjen puhelujen prosenttimäärän tietyistä puhelinsarjoista. Tiltoimistoasiakkaiden palvelunumerosta tehtiin yhteensä vain 4,1 % enemmän siirtoja tausta- ja asiantuntijatuelle kuin yritysverotuksen substanssipuhelinsarjoista. Molemmissa tapauksissa eniten tausta- ja asiantuntijatukea tarvittiin osakeyhtiöiden tuloverotuksessa ja rekisteröinnissä, mutta tiltoimistoasiakkaiden palvelunumerossa selvästi yritysverotuksen substanssipuhelinsarjoja enemmän. Toiseksi eniten tausta- ja asiantuntijatukea tarvittiin arvonlisäverotuksessa. Osakeyhtiön tuloverotuksen ja arvonlisäverotuksen puhelinsarjoista siirtyneiden puhelujen määrä voitaneen selittää kyseessä olevien verolajien haastavuudella, monimutkaisuudella ja tulkinnanvaraisuudella. Puhelutilastot eivät kerro konsultointipuhelujen määrää, mutta niiden perusteella suurin osa puheluista pystytään hoitamaan yleisneuvonnan puolella eikä siirtoa tarvitse tehdä.



TAULUKKO 2. Muiden asiakkaiden ja tilitoimistoasiakkaiden kirjattujen kysymysten määrä puhelinpalvelussa verolajeittain vuonna 2017 (tilanne 30.6.2017).

<b>Muut asiakkaat</b>	<b>Kirjaus-määrä</b>	<b>Tilitoimisto-asiakkaat</b>	<b>Kirjaus-määrä</b>
1. Maksuliikenne ja perintä	76 367	1. Arvonlisävero	5 212
2. Henkilöasiakkaiden tulovero	70 313	2. Maksuliikenne ja perintä	5 199
3. Arvonlisävero	47 903	3. Yhteisön tulovero	3 790
4. Yhteisöjen tulovero	32 490	4. Työnantajasuoritukset	3 461
5. Asiakastietojen hallinta	32 475	5. Asiakastietojen hallinta	1 400
6. Työnantajasuoritukset	27 508	6. Muu (mm. vuosi-ilmoitukset)	1 258
7. Perintövero	23 839	7. Henkilöasiakkaan tulovero	512
8. Varainsiirtovero	15 484	8. Elinkeino toiminnan tulovero	450
9. Kiinteistövero	14 889	9. Maatalouden tulovero	109
10. Muu (mm. vuosi-ilmoitukset)	10 788	10. Kiinteistövero	76

Verohallinnon yhteydenottotilastojen mukaan puhelinpalvelussa on 1.1–30.6.2017 välisenä aikana kirjattu yhteensä 397 561 kysymystä. Taulukosta 2 löytyy muiden asiakkaiden ja tilitoimistoasiakkaiden kymmenen yleisimmin kirjattua kysymystä verolajeittain. Yhteydenottolomakkeelle voidaan laittaa täppä, mikäli yhteydenottoja on tilitoimistoasiakas. Näin tilitoimistoasiakkaiden yhteydenottoja voidaan tutkia raporteilta omana kokonaisuutenaan. Tilitoimisto-täppää on käytetty yhteensä 21 604 kirjatussa kysymyksessä, mikä on 5,4 % kaikista kirjatusta kysymyksistä. Alkuvuodesta kaikkia tilitoimistoasiakkaiden yhteydenottoja ei vielä kirjattu, joten tältä osin yhteydenottojen määrät ovat pienempiä kuin ne olisivat oikeasti olleet.

Muiden asiakkaiden osalta maksuliikenteeseen ja perintään liittyvät kysymykset ovat olleet kaikista yleisimpiä (76 367 kirjausta). Toiseksi eniten kysymyksiä on kirjattu henkilöasiakkaiden tuloverosta (70 313 kirjausta) ja kolmanneksi eniten arvonlisäverosta (47 903 kirjausta). Nämä kolme verolajia pysyvät yleisimpinä, vaikka niiden kesken tapahtuu kuukausittaista vaihtelua määrien suhteen. Huhtikuu on poikkeus, koska silloin on yhteisöjen veroilmoitusten jättöaika ja kolmanneksi eniten kysymyksiä kirjataan yhteisöjen tuloverosta arvonlisäveron sijasta.

Tilitoimistoasiakkaiden osalta arvonlisäveroon (5 212 yhteydenottoa) sekä maksuliikenteeseen ja perintään (5 199 yhteydenottoa) liittyvät kysymykset ovat olleet kaikista yleisimpiä. Kolmanneksi eniten kysymyksiä on kirjattu yhteisöjen tuloverosta (3 790 yhteydenottoa). Arvonlisävero sekä maksuliikenne ja perintä pysyvät kolmen yleisimmän kirjatun kysymyksen joukossa kuukausittaisesta vaihtelusta huolimatta. Kuukaudesta riippuen joko yhteisön tulovero tai työnantajasuoritukset kuuluvat kolmen yleisimmän joukkoon: tammi- ja helmikuussa työnantajasuoritukset ja maaliskesäkuussa yhteisöjen tulovero. Huhtikuussa yhteisöjen tuloveroon liittyvät kysymykset ovat kaikista yleisimpiä veroilmoitusten jättöajan takia. Suurimmalla osalla yhteisöistä tilikausi päättyy 31.12. ja siitä on neljä kuukautta aikaa antaa veroilmoitus eli määräaika on huhtikuun lopussa.

Tilitoimistoasiakkaiden kysymykset liittyvät yleensä yritystoimintaan, mutta tilitoimistoasiakkaat voivat kysyä myös asiakkaansa henkilökohtaisen verotuksen asiasta kuten esimerkiksi kiinteistöverosta. Yritystoimintaan liittyviä verolajeja ovat pääasiassa arvonlisävero, maksuliikenne ja perintä, yhteisön tulovero, työnantajasuoritukset, asiakastietojen hallinta, muu (mm. vuosi-ilmoitukset osingoista) sekä elinkeinotoiminnan, maatalouden ja metsätalouden tulovero. Henkilökohtaiseen verotukseen liittyviä verolajeja ovat lähtökohtaisesti henkilöasiakkaiden tulovero, maksuliikenne ja perintä, asiakastietojen hallinta, työnantajasuoritukset, perintövero, lahjavero, kiinteistövero sekä varainsiirtovero.

Vuonna 2016 Verohallinnon puhelinpalvelussa kirjattiin yhteensä 910 465 yhteydenottoa, joista 830 263 eli 91,2 % koski kysymystä eli yhteydenoton syy oli kysymys. Muita yhteydenottojen syitä kysymysten lisäksi olivat esimerkiksi palaute, sähköiset palvelut sekä tietojen muutos tai päivitys. Vuonna 2016 yleisimpiä kysymysten aiheita olivat arvonlisävero, asiakastietojen hallinta ja ei luokiteltu, joka sisältää luokittelemattomat yhteydenottojen aiheet. Tilitoimistosasiakkaiden yhteydenottoja ei vielä silloin kirjattu erikseen.

TAULUKKO 3. Muiden asiakkaiden ja tilitoimistoasiakkaiden Top 10 kirjatut yhteydenottojen aiheet puhelinpalvelussa vuonna 2017 (tilanne 30.6.2017).

Muut asiakkaat	Kirjaus- määrä	Tilitoimisto- asiakkaat	Kirjaus- määrä
1. Ei luokiteltu	52 599	1. Vuosi-ilmoittaminen, työnantajasuoritukset	2 277
2. Verokortit	29 905	2. OmaVeron saldotilanne, yhteenvedo	2 160
3. Maksujärjestelyt	22 503	3. Palautukset, kuittaukset ja maksunkäytöt	1 622
4. OmaVeron saldotilanne, yhteenvedo	20 068	4. Veroilmoitus, arvonlisävero	1 620
5. VTJ-rekisteröinti, veronumero	17 251	5. Ei luokiteltu	1 506
6. Veroilmoitus, arvonlisävero	15 438	6. Ennakkovero, yhteisöt	1 371
7. Vuosi-ilmoittaminen, työnantajasuoritukset	15 130	7. Vuosi-ilmoittaminen, osingot ja muut suoritukset	1 162
8. Jäännösvero, henkilöasiakkaat	12 121	8. Veron palauttaminen, arvonlisävero	983
9. Saldon maksaminen	11 685	9. Veroilmoitus, yhteisöt	922
10. Veroilmoitus, henkilöasiakkaat	11 483	10. Veroilmoitus, työnantajasuoritukset	610

Taulukko 3 kertoo muiden asiakkaiden ja tilitoimistoasiakkaiden kymmenen yleisimmin kirjattua yhteydenottojen aihetta puhelinpalvelussa 1.1–30.6.2017 välisenä aikana. Muiden asiakkaiden yhteydenottojen aiheista yleisin on "ei luokiteltu" (52 599 kirjausta). Toiseksi yleisin yhteydenottojen aihe on verokortit (29 905 kirjausta) ja kolmanneksi yleisin maksujärjestelyt (22 503 kirjausta). Yhteydenottojen aiheet liittyvät usein henkilöverotukseen ja koskevat esimerkiksi verokortteja, verojen maksamista, veronumeroa sekä veroilmoitusten antamista.

Tilitoimistoasiakkaiden kaksi yleisintä yhteydenottojen aihetta ovat työnantajasuoritusten vuosi-ilmoittaminen (2 277 kirjausta) sekä OmaVeron saldotilanne ja yhteenvedo (2 160 kirjausta). Näiden yhteydenottojen määrä johtuu tarkastelujaksosta, koska työnantajien vuosi-ilmoitusten määräajat ovat tammi- ja helmikuussa. Lisäksi OmaVero korvasi Verotilin vuoden vaihteessa. Verotilin tilite muuttui Omaveron yhteenvedoksi ja oli tietosisällöltään erilainen, mikä aiheutti

paljon yhteydenottoja nimenomaan tilitoimistoasiakkailta. Seuraavaksi yleisimpiä yhteydenottojen aiheita ovat palautukset, kuittaukset ja maksunkäytöt (1 622 kirjausta) sekä arvonlisäveron veroilmoitus eli oma-aloitteisten verojen veroilmoitus arvonlisäveron osalta (1 620 kirjausta). Kaikki yhteydenottojen aiheet liittyvät joko ilmoitusten antamiseen tai verojen maksamiseen ja palauttamiseen. Tilitoimistoasiakkaiden yhteydenottojen aiheet liittyvät pääasiassa yritysverotukseen ja koskevat esimerkiksi veroilmoitusten antamista, verojen maksamista ja palauttamista sekä ennakkoveroja.

## 7 INTERNETKYSELYN TOTEUTUS JA TULOKSET

Suunnitelmallinen kysely- tai haastattelututkimus eli survey-tutkimus on tehokas ja taloudellinen tiedonkeruumenetelmä silloin, kun tutkittavia on paljon. Survey-tutkimuksen aineisto kerätään tutkimuslomaketta käyttäen ja tämä internetkysely koostuu strukturoiduista eli suljetuista kysymyksistä sekä avoimista vastauskentistä. Suljetuissa kysymyksissä on valmiit vastausvaihtoehdot, joista valitaan sopiva tai sopivat. Jos vastausvaihtoehtoja on vain kaksi, kysymystä sanotaan dikotomiseksi (esimerkiksi kyllä tai ei-vaihtoehto). Jos vastausvaihtoehtoja on useita, nimitetään kysymystä monivalintakysymykseksi. Avoimet kysymykset ovat tarkoituksenmukaisia silloin, kun vaihtoehtoja ei tarkkaan tunneta etukäteen ja halutaan saada uusia näkökantoja tai varteenotettavia parannusehdotuksia. Avoimien kysymysten osalta käytetään kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. (Heikkilä, T. 2014, 17, 47–49.)

### 7.1 Internetkyselyn toteutus

Internetkyselyjen toteuttamiseksi on olemassa internetpohjaisia tutkimus- ja tiedonkeruuohjelmia ja kvantitatiivisten opinnäytetöiden aineistojen keruussa käytetään usein Webropol-ohjelmaa. (Heikkilä, T. 2014, 67.) Tämä kysely toteutettiin Webropol-kyselynä, koska se oli Verohallinnolla käytössä ja se on käyttäjäystävällinen vaihtoehto. Kysely on kokonaistutkimus, jossa jokainen perusjoukon eli populaation jäsen tutkitaan. Kokonaistutkimus kannattaa tehdä, jos perusjoukko on pieni, kuten tässä tapauksessa. Lisäksi kysely on poikkileikkaustutkimus, jossa aineisto on kerätty kohderyhmältä yhdessä ajankohdassa. (Heikkilä, T. 2014, 14,31.) Kysymykset (liite 2) on johdettu tilitoimistoyhteistyöstä ja niistä on pyritty tekemään mahdollisimman johdattelemattomia. Kyselyyn on otettu mukaan yksitoista mahdollisimman yksinkertaista kysymystä, jotta vastaaminen olisi nopeaa eikä kysymyksissä olisi tulkinnanvaraa. Kysymyksissä kysytään vain yhtä asiaa kerrallaan, jotta tiedetään selvästi mihin vastataan.

Kysely testattiin kymmenen testaaajan toimesta ennen varsinaisen kyselylinkin lähettämistä. Testaajat olivat Verohallinnon työntekijöitä ja arvioivat kyselyn vastausajaksi noin viidestä minuutista kymmeneen minuuttiin. Kyselyä kuvattiin muun muassa selkeäksi, ymmärrettäväksi ja helposti vastattavaksi. Tarvetta muutoksiin ei ollut, joten testauksen jälkeen valittiin tulosten

raportointitapa ja nollattiin kysely valmiiksi tutkimusta varten. Kyselylinkki lähetettiin valittujen tiimien jakelulistojen mukaisesti Henkilöverotusyksikön ja Yritysverotusyksikön puhelinpalvelun työntekijöiden sähköpostiin saateen (liite 1) kera. Saatteessa kerrottiin muun muassa kyselyn tarkoituksesta, mihin käyttöön vastaukset tulevat ja että vastaaminen tapahtuu anonyymisti. Sähköpostiviesti lähti aamulla 4.9.2017 yhteensä 98 mahdolliselle vastaajalle Oulun, Seinäjoen ja Vaasan verotoimistojen ennakoivan ohjauksen ja neuvonnan tiimien työntekijöille heidän työsähköpostiinsa. Vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa aikavälillä 4–15.9.2017, jotta mahdollisimman moni työntekijä saisi mahdollisuuden vastata kyselyyn. Lisäksi vastaajille lähti muistutussähköpostiviestit 11.9.2017 ja 15.9.2017.

## **7.2 Aikaisempien vastaajakyselyjen tulokset**

Tilitoimistoyhteistyön kehittämistä selvittäneen työryhmän kyselystä vuonna 2011 saatiin tulos, jonka mukaan tilitoimistoasiakkaiden puhelut ovat keskimääräistä vaativampia ja ratkaisuna heille ehdotettiin omaa palvelunumeroa. Palvelunumeropilotin aikana vuosina 2012–2013 vastaajille tehtiin Survette-kyselyjä kolmesti ja vastauksista saatiin kuitenkin tulos, joka ei tukenut oletusta puheluiden erityisestä vaativuudesta. Vuodesta 2013 alkaen puhelinpalvelu organisoitiin uudelleen, jolloin ensisijaisiksi vastaajiksi tulivat laajan yleisosaamisen omaavat asiakapalvelijat. Tämä muutos on vaikuttanut näiden kahden eri kyselytutkimuksen tuloksiin.

Pilotinaikaisten kyselyjen perusteella erillistä tilitoimistoille suunnattua palvelunumeroa ei tarvita, koska palvelunumerotarjonta kattaa myös tilitoimistoasiakkaiden palvelutarpeen. Vastausten mukaan tilitoimistojen kysymykset eivät läheskään aina olleet olleet vaativia asiantuntijakysymyksiä, vaan suurin osa niistä oli peruskysymyksiä esimerkiksi ilmoittamismenettelyyn liittyen. Kysymysten tason koettiin kuitenkin vaihtelevan huomattavasti ja suurin osa vastaajista koki, että palvelussa sai käyttää myös vahvaa ammatillista osaamistaan vaativampien kysymysten kanssa. Vähän yli puolet vastasi tarvinneensa joskus myös asiantuntijan tukea, mutta usein asiantuntijan tukea ilmoitti kaipaavansa erittäin harva. Vuorovaikutus tilitoimistoasiakkaiden kanssa koettiin helpoksi, koska yhteinen ammatillinen kieli oli helposti löydettävissä. (Verohallinto 2013, hakupäivä 18.8.2017.)

Pilotin tehtävänä oli selvittää tilitoimistojen palvelunumerossa vastaavilta vaadittava osaamistaso, joten vastaajien esimiehille tehtiin anonyymi Survette-kysely vastaajien kokemuksesta vastaavista tehtävistä, koulutusasteesta ja muusta osaamisesta, joka tukee vastaamista tilitoimistojen kysymyksiin. Palvelussa vastasivat pilotin aikana vahvan ammatillisen osaamisen omaavat virkailijat, joista osa oli yksiköiden asiantuntijoita. Lähtötilanteessa vastaajista yhteensä 56 %:lla oli kokemusta yli 10 vuotta, 24 %:lla 5-10 vuotta, 10 %:lla 3-5 vuotta ja 10 %:lla 1-3 vuotta, joten vastaajat omasivat vahvan ammatillisen osaamisen ja osa heistä oli myös yksiköiden asiantuntijoita. Vastausten mukaan vastaajista yhteensä 21 %:lla oli koulutustasona ylempi korkeakouluaste, 19 %:lla alempi korkeakouluaste, 44 %:lla alin korkea-aste, 15 %:lla keskiaste ja 2 %:lla perusaste. (Verohallinto 2013, hakupäivä 9.9.2017.)

### 7.3 Internetkyselyn tulokset

Tavoitteena oli saada mahdollisimman moni vastaamaan kyselyyn. Kyselyyn vastasi 36 henkilöä, joka on 36,7 % kohderyhmästä. Kesälomakausi oli mennyt, joten ajankohta oli sopiva kyselylle. Verohallinnossa läpikäytiin samaan aikaan henkilöstömuutoksia, joka saattoi osaltaan hieman vaikuttaa vastausmääriin. Lisäksi henkilökunnalle tehdään usein kyselyjä eri aiheisiin liittyen, mikä saattaa vaikuttaa vastausinnostukseen. Otos on kuitenkin riittävän suuri ja edustava, koska kyselyyn vastasi yli kolmasosa kohderyhmästä.

Nykyisen valtakunnallisen puhelinpalvelumallin mukaisesti sama työntekijä vastaa useampaan kuin yhteen puhelinsarjaan oman taitotasonsa mukaisesti, joten puhelinsarjojen vastaajat olivat edustettuina seuraavasti:

- arvonlisäverotus 11 vastaajaa
- maatalous- ja metsäverotus 24 vastaajaa
- työnantajien ennakkoperintä 23 vastaajaa
- yhteisön tuloverotus ja rekisteröinti 5 vastaajaa sekä
- yrittäjän tuloverotus (tmi, ay, ky) 25 vastaajaa.

Suurin osa vastaajista vastasi maatalous- ja metsäverotuksen, työnantajien ennakkoperinnän ja yrittäjän tuloverotuksen (tmi, ay, ky) puhelinsarjoihin. Vastaajista 41,7 %:lla oli alle vuoden kokemus ja 58,3 %:lla 1-5 vuoden kokemus kyseessä oleviin puhelinsarjoihin vastaamisesta. Yhdelläkään vastaajista ei ollut yli 5 vuoden kokemusta, koska nykyinen palvelumalli on toiminut

vasta vuodesta 2013. Muutoksen myötä verolajikohtaiset asiantuntijat eivät enää toimi pääasiallisina vastaajina.

Verohallinnon tilitoimistoyhteistyö ei ollut tuttua suunnilleen puolelle vastaajista. Vähän yli puolet eli 52,8 % vastasi, että tilitoimistoyhteistyö ei ole hänelle tuttua. Tilitoimistoyhteistyöstä ei silloin ole tiedotettu tarpeeksi, jotta kaikki olisivat tietoisia siitä ja sen tavoitteista. Tilitoimistoasiakkaiden omasta palvelunumerosta tiesivät kuitenkin 69,4 % vastaajista. Kyseiset työntekijät vastaavat itse palvelunumeroon, mutta vastausten mukaan kaikki eivät välttämättä tiedä sitä. Tieto ei ole tavoittanut kaikkia ja puheluun vastatessa on hankala huomata, onko soittaja yrittäjä vai tilitoimistoasiakas. Lisäksi tilitoimistoasiakkaiden palvelunumeroon vastaamiseen ei ole erikseen perehdytetty tai siitä ei ole tiedotettu.

Tilitoimisto-täpystä on kerrottu ja sitä on kehoitettu käyttämään kyselyn mukaan 77,8 % vastaajista. Yhteydenottokirjausten tekemisestä sekä niiden hyödyistä ja tarkoituksesta kerrotaan työntekijöille esimerkiksi koulutusten yhteydessä. Tilitoimisto-täpän käyttö on aloitettu vasta vuoden 2017 alussa, joten osalla nämä koulutukset ovat olleet jo käytynä eikä varsinaista lisäinfoa sen käyttämisestä ole välttämättä enää tullut. Tilitoimisto-täppää käyttää kyselyn mukaan kuitenkin 83,3 % vastaajista eli suurin osa, joten täpän käyttäminen on ihan hyvällä tasolla. Tavoitteena on, että kaikki vastaajat käyttäisivät sitä, jotta sen tuomaa tietoa voidaan hyödyntää Verohallinnon toiminnan kehittämisessä.

Tilitoimistoasiakkaiden kolme yleisintä yhteydenottojen aihetta vastaajien oman kokemuksen mukaan olivat ennakkovero, veroilmoitus ja verotuspäätös. Ennakkovero oli selvästi yleisin yhteydenoton aihe, sillä 63,9 % mainitsi sen vastauksessaan. Tilitoimistoasiakkaat haluavat usein muuttaa ennakkoveroja asiakkaansa puolesta ja niiden perusteena olevan elinkeinotoiminnan tuloarvion muuttaminen onnistuu helposti puhelinpalvelussa. Seuraavaksi eniten vastattiin yhteydenottojen koskevan veroilmoituksia, joihin liittyen halutaan lähinnä tarkistaa ilmoituksien saapuminen tai tarvitaan apua ilmoituksen täyttämiseksi. Veroilmoituksiin liittyvät yhteydenotot koskevat niin tuloveroa kuin oma-aloitteisia veroja. Jos asiakas on lähettänyt veroilmoituksen postin kautta, niin yleensä sen saapumisen halutaan varmistaa. Lisäksi tilitoimiston vaihtumisen tai epäselvyyksien yhteydessä halutaan tarkistaa viimeisimpien veroilmoituksien sisältämät tiedot. Kolmanneksi eniten yhteydenottoja aiheuttavat vastaajien mukaan verotuspäätökset, joiden oikeellisuus halutaan varmistaa tai sitten pyydetään lähettämään siitä kopio asiakkaalle päätöksen hukkumisen vuoksi. Näiden kolmen aiheen lisäksi vastauksissa mainittiin usein



tilikauden ja oma-aloitteisten verojen verokauden varmistaminen, oma-aloitteisten verojen maksutilanne ja veron palauttamisen aikataulu, yrittäjän vähennykset, työnantajasuoritukset sekä luontoisedut.

Vastaajien mukaan yhteydenotot eroavat 63,9 % mielestä yrittäjäasiakkaiden yhteydenotoista. Avointen vastausten mukaan yrittäjät kysyvät usein yrityksen perustamiseen ja yritystoiminnan verotukseen liittyviä peruskysymyksiä, jotka tilitoimistoasiakkailla on hyvin tiedossa. Tilitoimistoasiakkaiden yhteydenotot ovatkin sen takia haastavampia, koska ne saattavat olla niin sanottuja erityiskysymyksiä. Tilitoimistoasiakkaat tietävät tarkalleen mitä kysyvät, joten asiointi on yhteydenoton aiheesta riippumatta yleisesti ottaen kuitenkin sujuvampaa ja nopeampaa. Vastaajista 63,9 % koki, että ei tarvitse tausta- ja asiantuntijatukea sen useammin tilitoimistoasiakkaiden kuin yrittäjäasiakkaidenkaan kanssa. Avointen vastausten mukaan tuen tarve johtuu siitä, että tilitoimistoasiakkaiden yhteydenottojen aihe on vaikeampi johtuen esimerkiksi erityistilanteesta tai lain tulkinnallisuudesta. Erityisesti työnantajan ennakkoperintään liittyvät kysymykset ovat haastavia ja vaativat vahvaa substanssiosaamista, joten tausta- ja asiantuntijatuksi on niissä tarpeen. Vastaajista 86,1 % koki tarvitsevansa tukea joskus, 11,1 % usein ja 2,7 % ei koskaan. Nämä luvut kertovat siitä, että vastaajilla on hyvät valmiudet antaa työtehtävänsä mukaista yleisneuvontaa. Vastaajien on tarkoitus neuvoa mahdollisimman monta asiakasta verotuksen yleisissä asioissa ja siirtää haastavimmat yhteydenotot eteenpäin.

Vastaajien mielestä palvelu ja yhteistyö toimivat nykyisellään hyvin, mutta aina löytyy jotain kehitettävää. Avoimissa vastauksissa tilitoimistoyhteistyön parantamiseen ehdotettiin erityisesti parannusta tilitoimistojen valtuuttamiseen ja valtuutuksen näkymiseen vastaajille asioinnin helpottumiseksi. Jos valtuutus näkyisi asiakkaan tiedoissa selvemmin, niin vastaajat voisivat paremmin varmistua soittajan oikeudesta hoitaa yrittäjän asioita. Lisäksi työntekijät toivoivat enemmän viestintää tilitoimistoyhteistyöstä omaan työnkuvaansa liittyen ja verotuksellista tiedottamista tilitoimistoasiakkaille, jotta he käyttäisivät enemmän sähköisiä palveluja ja tietäisivät tulevista muutoksista.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksessa analysoitiin puhelu- ja yhteydenottoilastoja sekä tehtiin internetkysely puhelinpalvelun työntekijöille. Kyselystä saatuja tuloksia verrattiin tilastoihin ja aikaisempien vastaajakyselyjen tuloksiin. Tutkimuksen aiheeksi valikoitui puhelinpalvelu, koska se on merkittävä palvelukanava. Verohallinto kehittää jatkuvasti palvelujaan ja tekee yhteistyötä sidosryhmiensä kanssa. Tilitoimistoyhteistyön tuloksena tilitoimistoasiakkailla on oma palvelunumero ja yleensä heidän yhteydenottonsa koskee yritysverotusta. Teoriassa pohjustettiin aihetta ja tutkimuksella haettiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

### **Kuinka paljon tilitoimistoasiakkaat soittavat puhelinpalveluun?**

Puhelumäärien perusteella voidaan todeta, että tilitoimistoasiakkaiden omaan palvelunumeroon tulee hyvin vähän puheluita suhteessa muihin palvelunumeroihin. Aikavälillä 1.1–30.6.2017 tilitoimistojen palvelunumerossa on vastattu yhteensä 2 728 puhelua, mikä on 0,18 % kaikista vastatuista puheluista. Pieni puhelumäärä voitaneen kuitenkin selittää sillä, että palvelunumeroa ei ole erityisemmin markkinoitu sen käyttöönoton jälkeen. Tilitoimistoasiakkaiden palvelunumerossa 37,5 % puheluista koski arvonlisäverotusta ja kaikista vastatuista puheluista vain 10,5 % siirrettiin tausta- ja asiantuntijatuella. Tausta- ja asiantuntijatuella siirretyistä puheluista 49,1 % siirtyi osakeyhtiön tuloverotuksesta ja rekisteröinnistä, joten siihen liittyvät yhteydenotot ovat vaativimpia. Tilitoimistoasiakkaiden palvelunumerosta tehtiin yhteensä vain 4,1 % enemmän siirtoja tausta- ja asiantuntijatuella kuin yritysverotuksen substanssipuhelinsarjoista. Ero ei ole suuri, mutta tilitoimistoasiakkaiden palvelunumeron puhelumäärän vähyys vuoksi tilastot eivät oikein ole verrattavissa muiden puhelinsarjojen tilastoihin.

### **Mitkä ovat tilitoimistoasiakkaiden yleisimmät yhteydenottojen aiheet?**

Yhteydenottokirjausten perusteella voidaan todeta, että yleisin yhteydenottojen syy on ollut kysymys. Aikavälillä 1.1–30.6.2017 tilitoimisto-täppää on käytetty yhteensä 5,4 % kaikista kirjatusta kysymyksistä. Tilitoimistoasiakkaiden yhteydenottokirjauksia on 87,4 % enemmän kuin puheluita heidän omassa palvelunumerossaan. Tästä voidaan päätellä, että tilitoimistoasiakkaat ovat soittaneet oman palvelunumeronsa sijasta valtakunnallisiin palvelunumeroihin. Yhteydenottokirjausten mukaan tilitoimistoasiakkaiden yleisimmät kysymykset ovat liittyneet arvonlisäveroon sekä maksuliikenteeseen ja perintään. Tilitoimistoasiakkaiden yleisimpiä yhteydenottojen aiheita ovat olleet työnantajasuoritusten vuosi-ilmoittaminen sekä OmaVeron

saldotilanne ja yhteenveto. Tarkasteluajankohta kuitenkin vaikuttaa tilastoihin ja erityisesti tilitoimistoasiakkaiden yhteydenottojen aiheissa sen vaikutus näkyy selvästi nostamalla työnantajasuoritusten vuosi-ilmoittamisen ja Omaveron saldotilanteen yhteydenottojen määrää.

### **Eroavatko tilitoimistoasiakkaiden yhteydenotot muiden asiakkaiden yhteydenotoista?**

Syyskuussa 2017 tehtyyn internetkyselyyn vastasi 36,7 % kohderyhmästä, joten vastausprosentti jäi suhteellisen pieneksi. Vastaukset olivat kuitenkin keskenään niin samanlaisia, että kyselyä voidaan pitää kohderyhmän näkemystä edustavana. Kyselystä saatujen tulosten perusteella voidaan todeta, että yhteydenottojen aiheiden kirjo on laaja ja virkailijalla tulee olla hyvät yleistiedot verotuksesta onnistuneen neuvonnan antamiseksi. Tiedot nousivat esille ja tilitoimistoasiakkaiden yhteydenottojen pääaiheet vastaajien oman kokemuksen mukaan ovat selvästi ennakkovero, veroilmoitus ja verotuspäätös. Tilitoimistoasiakkaiden yhteydenotot eroavat esimerkiksi vaativuudeltaan yritysasiakkaiden yhteydenotoista, mutta suurin osa vastaajista kuitenkin arvioi, että ei tarvitse tausta- ja asiantuntijatukea sen useammin tilitoimistoasiakkaiden kuin muidenkaan asiakkaiden kanssa. Näin ollen perusteita tilitoimistoasiakkaiden yhteydenottojen erityiselle haastavuudelle ei löytynyt, koska tulos vastasi samalla tausta- tai asiantuntijatuella siirrettyjen puhelumäärien vähyyttä. Kyselystä saatu tulos mukaili myös aikaisempien vastaajakyselyjen tuloksia, vaikka puhelinpalvelu on nykyään organisoitu eri tavalla. Tulosten perusteella tilitoimistoasiakkaiden yhteydenottojen aiheet eivät ole erityisen vaativia eikä erillistä palvelunumeroa sen perusteella tarvita.

### **Onko tilitoimistoasiakkaiden oman palvelunumeron kehittämiseksi tarvetta?**

Tutkimuksen mukaan tarvetta tilitoimistoasiakkaiden oman palvelunumeron kehittämiseksi ei ole, koska nykyinen palvelumalli toimii ja kattaa myös tilitoimistoasiakkaiden palvelutarpeen. Tutkimuksen avulla löytyi kuitenkin muutamia kehittämissuhteita tilitoimistoyhteistyöhön, kuten esimerkiksi seuraavat vaihtoehdot:

- valtuutuksen kehittäminen ja asianhoitajan eli tilitoimistoasiakkaan valtuutuksen selkeämpi näkyminen vastaajille
- tilitoimistoasiakkaiden oman palvelunumeron laajempi markkinoiminen, jos palvelunumero säilytetään
- tilitoimistoasiakkaiden kouluttaminen OmaVeron käyttämiseen sekä
- virkailijoiden parempi perehdyttäminen esimerkiksi OmaVeron käyttämiseen.

Tällä hetkellä puhelut tulevat sisään yleisneuvonnan kautta, jotta useimpiin yhteydenottoihin saadaan nopeat vastaukset ja virkailija siirtää puhelun tausta- ja asiantuntijatuella tarvittaessa. Tilitoimistoasiakkaiden palvelunumeron poistamista kokonaan ehdotettiin, koska tilitoimistoasiakkaat voivat soittaa samoihin palvelunumeroihin kuin muutkin asiakkaat ja niin he yleensä tekevätkin. Jos kuitenkin halutaan säilyttää tilitoimistoasiakkaiden oma palvelunumero, pitäisi sitä lähteä kehittämään eteenpäin esimerkiksi yhdistämällä asiakkaan puhelu suoraan asiantuntijalle, priorisoimalla puhelut jonossa eli lyhentämällä tilitoimistoasiakkaiden jonotusaikaa tai tekemällä palvelunumero omaksi puhelinsarjaksi, johon vastaisivat vain tietyt tilitoimistoasiakkaiden tarpeisiin perehtyneet virkailijat. Erilainen palvelumalli kuitenkin vähentäisi asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja aiheuttaisi erityisjärjestelyjä Verohallinnon puhelinpalvelussa.

Työskentelen itse puhelinpalvelussa henkilöverotusyksikössä ja vastaan seuraaviin palvelunumeroihin: yrittäjän tuloverotus (tmi, ay, ky), maatalous- ja metsäverotus, työnantajien ennakoperintä sekä rakentamisilmoitukset ja veronumero. Minulla on vajaan vuoden kokemus kyseessä oleviin puhelinsarjoihin vastaamisesta. Olen ollut tietoinen tilitoimistoasiakkaiden omasta palvelunumerosta ja siihen vastaamisesta, mutta tilitoimistoyhteistyö oli jäänyt vieraaksi. Perehdytyksessä mainittiin tilitoimisto-täpän käyttämisestä yhteydenottojen kirjaamisessa, joten siltä osin asia oli tuttua. Tutkimuksen tulokset vastaavat omia havaintojani, joiden mukaan tilitoimistoasiakkaiden omaan palvelunumeroon tulee harvemmin puheluita kuin muihin palvelunumeroihin. Oman kokemuksen mukaan tilitoimistoasiakkaiden yleisimmät yhteydenottojen aiheet vastaamissani palvelunumeroissa ovat samat kuin kyselyyn vastaajilla eli ennakkovero, veroilmoitus ja verotuspäätös. Lisäksi työnantajasuorituksista kysytään paljon. Tilitoimistoasiakkaiden yhteydenotot eroavat muiden asiakkaiden yhteydenotoista esimerkiksi siinä, että tilitoimistoasiakkaat tietävät tarkalleen mitä kysyvät ja puhelut ovat siten usein nopeampia. En koe, että tilitoimistoasiakkaiden kysymykset ovat välttämättä vaativampia eikä puheluita tarvitse siirtää tausta- tai asiantuntijatuella sen useammin kuin muidenkaan asiakkaiden puheluita, koska yleensä asia hoituu tarvittaessa konsultaatiopuhelulla.

Tulevaisuudessa yhteydenottojen määriin ja aiheisiin on odotettavissa muutoksia, koska sähköiset palvelut kehittyvät ja OmaVeron tulee uusia toiminnallisuksia. Jatkossa yhteisöt voivat maksaa ennakoveroja sekä tarkistaa ja päivittää tietoja (esimerkiksi verokausi) OmaVerossa, joten tilitoimistoasiakkaiden ei välttämättä enää tarvitse olla yhteydessä puhelinpalveluun näissä asioissa ja yhteydenottojen pitäisi vähentyä. Tilitoimistoasiakkaiden

kannattaakin opetella käyttämään OmaVeroa, koska vastaisuudessa asiointi tapahtuu pitkälti palvelun kautta.

## 9 POHDINTA

Halusin tehdä taloushallintoon liittyvän opinnäytetyön, vaikka työskentelen Verohallinnossa. Kirjanpidon ja verotuksen suhde on mielenkiintoinen, joten aiheeksi valikoitui tilitoimistoasiakkaiden yleisimmät yhteydenottojen aiheet Verohallinnon puhelinpalvelussa. Ehdotin tätä aihetta itse esimiehelleni, koska halusin oman koulutukseni vuoksi selvittää mitä osaamista tilitoimiston työntekijä tarvitsee verotuksen suhteen. Tutkimuksen tekeminen oli tärkeää ja se palvelee toimeksiantajaa, koska näitä tutkimustuloksia voidaan hyödyntää Verohallinnon tilitoimistoyhteistyön ja puhelinpalvelun kehittämisessä. Tutkimustulokset tukevat sitä, että tilitoimistoasiakkaiden omaa palvelunumeroa ei välttämättä tarvitse, vaan nykyinen palvelutarjonta kattaa myös tilitoimistoasiakkaiden palvelutarpeen.

Tutkimuksen onnistumista voi arvioida sen luotettavuudella eli validiteetilla ja reabiliteetilla. Validiteetti kuvaa, missä määrin tutkimuksessa on onnistuttu mittaamaan juuri sitä asiaa mitä pitikin mitata. Kysely- ja haastattelututkimuksissa siihen vaikuttaa eniten se, miten onnistuneita kysymykset ovat olleet eli voidaanko niiden avulla saada vastaus tutkimuskysymykseen. Reliabiliteetti määritellään kyvyksi tuottaa ei-sattumanvaraisia eli toistettavia tuloksia. (Heikkilä, T. 2014, 177–178.) Arvioin opinnäytetyön luotettavaksi, koska tutkimustulokset kuvaavat mielestäni hyvin ja luotettavasti tutkittua asiaa. Tutkimuksen objektiivisuuteen on osaltaan vaikuttanut se, että olen töissä Verohallinnon puhelinpalvelussa. Tutkimustulokset perustuvat kuitenkin tilastoihin ja työntekijöille tehtyyn kyselyyn, joten en ole itse voinut vaikuttaa tuloksiin eli jonkun toisen henkilön tehdessä sama tutkimus olisivat tulokset samanlaiset. Jatkotutkimusaiheena ehdotan tutkimuksen laajentamista koskemaan tilitoimistoasiakkaiden yhteydenottoja myös muissa palvelukanavissa tai uuden tutkimuksen tekemistä, kun enemmän tilastoja on saatavilla.

Opinnäytetyöprojekti kesti kokonaisuudessaan noin viisi kuukautta. Pysyin alkuperäisessä suunnitelmassa ja aikataulussa. Aloitin opinnäytetyön tekemisen kesäkuussa keskusteltuani ensin esimieheni ja tilitoimistokoordinaattorin kanssa ehdotuksestani. Sen jälkeen tein aiheanomuksen ohjaavalle opettajalle ja aiheen hyväksymisen jälkeen aloin kerätä materiaalia. Tutkimusmenetelmänä käytin pääosin määrällistä tutkimusta, koska lähteenäni hyödynsin tilastoja. Kirjoitin teoriaosuutta heinä-elokuussa ja aloitin samalla kyselyn suunnittelemisen. Tein tutkimusosuuden syys-lokakuussa ja sain opinnäytetyön valmiiksi lokakuussa. Läheiset ja kollegat kannustivat ja tukivat minua koko projektin ajan, joten heille kuuluu kiitos siitä.

Tämän opinnäytetyön myötä opin suunnittelemaan ja aikatauluttamaan projektin sekä tekemään Webropol-kyselyn. Verohallinnon tilastoihin ja tilitoimistoyhteistyöhön sekä verolakeihin tutustuminen oli mielenkiintoista ja opettavaa. Omasta mielestäni onnistuin opinnäytetyössäni hyvin, vaikka tutkimus jäi yhteydenottoilastojen osalta pintapuoliseksi. Tarkoitukseni oli ollut tutkia syvemmin yhteydenottojen aiheita, mutta salassapitovelvollisuus toi oman rajoitteensa työhön enkä saanut käyttöni kaikkia tarvitsemiä tilastoja. Lisäksi tilastoja ei ollut saatavilla siitä, kuinka paljon tilitoimistoasiakkaiden puheluista siirtyy tausta- ja asiantuntijatuella muuten kuin tilitoimistoasiakkaiden omasta palvelunumerosta. Tutkimusongelmiin saatiin kuitenkin vastaukset eli tavoitteet saavutettiin. Tilitoimistokoordinaattorin toiveena oli ollut saada tiivistelmä tutkimustuloksista, joten sellainen tehtiin ja siihen liitettiin avoimien kysymysten vastaukset. Lisäksi kyselyn tulokset lähetettiin sähköpostilla vastaajille, jotta myös he saivat tietoa tilanteesta.

Toimeksiantaja oli tutkimukseen tyytyväinen ja tulee käyttämään tutkimustuloksia tilitoimistoasiakkaiden palvelujen kehittämisessä. Tuloksissa pitää kuitenkin huomioda, että käytettävissä ei ollut kattavia tilastoja tutkimuskysymysten selvittämiseen.

## LÄHTEET

Ennakkoperintäasetus 20.12.1996/1124.

Ennakkoperintälaki 20.12.1996/1118.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Porvoo: Bookwell Oy.

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336.

Laki ennakkoperintälain muuttamisesta 53/2017.

Laki elinkeinotulon verottamisesta 24.6.1968/360.

Laki varojen arvostamisesta verotuksessa 22.12.2005/1142.

Laki Verohallinnosta 11.6.2010/503.

Laki verotusmenettelystä 18.12.1995/1558.

Rauramo, P. & Lahti, J. 2008. Voi hyvin puhelinpalvelutyössä! Helsinki: Oy Trio Offset Ab.

Savolainen, T. verovalmistelija, Verohallinto, Pohjois-Suomen verotoimisto, Henkilöverotusyksikkö. 2017. Webropol-kysely Verohallinnon ennakoivan ohjauksen ja neuvonnan tiimien työntekijöille 15.9.2017. Tekijän hallussa.

Taloushallintoliitto. 2017. Tilitoimistoala Suomessa. Viitattu 18.8.2017, <https://taloushallintoliitto.fi/tietoa-meista/tutkimuksia-ja-tietoa-alasta/tilitoimistoala-suomessa>

The Netherlands Tax and Customs Administration. 2010. Horizontal monitoring. Viitattu 18.8.2017, [https://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/horizontal\\_monitoring\\_very\\_large\\_businesses\\_dv4061z1pleng.pdf](https://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/horizontal_monitoring_very_large_businesses_dv4061z1pleng.pdf)

Tuloverolaki 30.12.1992/1535.



Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. Liettua: Balto Print

Valtiovarainministeriö 2017 a. Arvonlisäverotus. Viitattu 31.8.2017,  
<http://vm.fi/verotus/arvonlisaverotus>

Valtiovarainministeriö 2017 b. Verotusjärjestelmä. Viitattu 5.8.2017,  
<http://vm.fi/verotus/verotusjarjestelma>

Verohallinto. 2010. Asiakasneuvonta puhelinpalvelussa. Verohallinnon henkilöstön intranet. Pääsy vain henkilökunnan tunnuksilla. Viitattu 5.8.2017.

Verohallinto. 2012 a. Palvelumalli. Verohallinnon henkilöstön intranet. Pääsy vain henkilökunnan tunnuksilla. Viitattu 5.8.2017.

Verohallinto. 2012 b. Verohallinnon tilitoimistoyhteistyön kehittäminen. Verohallinnon henkilöstön intranet. Pääsy vain henkilökunnan tunnuksilla. Viitattu 18.8.2017.

Verohallinto. 2013. Tilitoimistojen palvelunumeropilotin loppuraportti. Verohallinnon henkilöstön intranet. Pääsy vain henkilökunnan tunnuksilla. Viitattu 18.8.2017.

Verohallinto. 2015. Syvennetyn tilitoimistoyhteistyön selvitystyö. Verohallinnon henkilöstön intranet. Pääsy vain henkilökunnan tunnuksilla. Viitattu 18.8.2017.

Verohallinto. 2017 c. Chattaile asiakaspalvelijan kanssa. Viitattu 5.8.2017,  
[https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/ysteystiedot-ja-asiointi/chattaile\\_verottajan\\_kanss/](https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/ysteystiedot-ja-asiointi/chattaile_verottajan_kanss/)

Verohallinto. 2017 d. Ennakoivan ohjauksen ja neuvonnan perehdytys. Verohallinnon henkilöstön intranet. Pääsy vain henkilökunnan tunnuksilla. Viitattu 5.8.2017.

Verohallinto. 2017 e. Oma-aloitteisten verojen ilmoittaminen ja maksaminen. Viitattu 31.8.2017,  
<https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/ilmoittaminen-ja-maksaminen/omaaloitteiset-verot/>

Verohallinto. 2017 f. Palvelunumerot. Viitattu 5.8.2017, <https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/yhteystiedot-ja-asiointi/soita/>

Verohallinto. 2017 g. Puhelutilastot. Verohallinnon henkilöstön intranet. Pääsy vain henkilökunnan tunnuksilla. Viitattu 1.9.2017.

Verohallinto. 2017 h. Tilitoimistoyhteistyö. Verohallinnon henkilöstön intranet. Pääsy vain henkilökunnan tunnuksilla. Viitattu 18.8.2017.

Verohallinto. 2017 i. Verohallinnon organisaatio. Viitattu 5.8.2017, [https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/verohallinnon\\_esittely/verohallinnon\\_organisaatio/](https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/verohallinnon_esittely/verohallinnon_organisaatio/)

Verohallinto. 2017 j. Verohallinnon organisaatio. Viitattu 5.8.2017, [https://www.vero.fi/contentassets/142e5767de154212a21531ac5d5e404f/verohallinnon\\_organisaatio1.1.2015.pdf](https://www.vero.fi/contentassets/142e5767de154212a21531ac5d5e404f/verohallinnon_organisaatio1.1.2015.pdf)

Verohallinto. 2017 k. Verohallinnon strategia 2013–2018. Viitattu 5.8.2017, [https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/verohallinnon\\_esittely/verohallinnon\\_strategia\\_20132018/](https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/verohallinnon_esittely/verohallinnon_strategia_20132018/)

Verohallinto. 2017 l. Yhteydenottoilastot. Verohallinnon henkilöstön intranet. Pääsy vain henkilökunnan tunnuksilla. Viitattu 1.9.2017.

Verohallinto. 2017 m. Ympäristövastuu on osa Verohallinnon toimintaa. Viitattu 5.8.2017, [https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/verohallinnon\\_esittely/ymparistovastuu\\_on\\_osa\\_verohallinnon\\_toimintaa/](https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/verohallinnon_esittely/ymparistovastuu_on_osa_verohallinnon_toimintaa/)

Yritys- ja yhteisötietolaki 16.3.2001/244.

Hei!

Olen 3.vuoden liiketalouden opiskelija Oulun ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä tilitoimistoasiakkaiden Top 10 yhteydenottojen aiheista Verohallinnon puhelinpalvelussa ja niiden mahdollisesta eroavaisuudesta yritysasiakkaiden yhteydenotoista. Lisäksi tutkin, kuinka paljon tilitoimistoasiakkaat soittavat puhelinpalveluun ja kartoitan, onko tilitoimistojen oman palvelunumeron kehittämislle tarvetta.

Vastaamalla kyselyyn voit vaikuttaa puhelinpalvelun kehittämiseen ja autat opinnäytetyön onnistumisessa. Vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti. Tulokset julkaistaan opinnäytetyön yhteydessä.

Vastaaminen kestää noin 5-10 minuuttia. Vastaathan kyselyyn 15.9.2017 mennessä.

Tässä linkki kyselyyn: <https://www.webropolsurveys.com/S/13546C19D9E7752F.par>

Mikäli haluat lisätietoja tutkimuksesta, voit olla yhteydessä allekirjoittaneeseen. Vastaan mielelläni tutkimusta koskeviin kysymyksiin.

**Kiitos etukäteen vastauksistasi!**

Ystävällisin terveisin

Tanja Savolainen

1. Mihin näistä puhelinsarjoista vastaat?
  - Arvonlisäverotus
  - Maatalous- ja metsäverotus
  - Työnantajien ennakkoperintä
  - Yrittäjän tuloverotus (tmi, ay, ky)
  - Yhteisön tuloverotus ja rekisteröinti
  
2. Kauanko olet vastannut näihin puhelinsarjoihin?
  - Alle vuoden
  - 1-5 vuotta
  - Yli 5 vuotta
  
3. Onko Verohallinnon tilitoimistoyhteistyö sinulle tuttua?
  - Kyllä
  - Ei
  
4. Tiesitkö, että tilitoimistoasiakkailla on oma palvelunumero?
  - Kyllä
  - Ei
  
5. Käytätkö yhteydenottokirjauksissa "tilitoimisto"-täppää?
  - Kyllä
  - Ei
  
6. Onko sinulle kerrottu "tilitoimisto"-tämän tarkoituksesta ja onko sitä kehoitettu käyttämään?
  - Kyllä
  - Ei

7. Mitkä ovat oman kokemuksesi mukaan tiloimistoasiakkaiden yleisimmät yhteydenottojen aiheet?
- Avoin vastaus
8. Eroavatko sinun mielestäsi tiloimistoasiakkaiden yhteydenotot yrittäjäasiakkaiden yhteydenotoista?
- Kyllä, miten? Avoin vastaus
  - Ei
9. Koetko, että tarvitset asiantuntijan tukea useammin tiloimistoasiakkaiden kuin yrittäjäasiakkaiden yhteydenottojen kanssa?
- Kyllä, miksi? Avoin vastaus
  - Ei
10. Kuinka usein tarvitset tukea asiantuntijalta tiloimistoasiakkaiden yhteydenotoissa?
- En koskaan
  - Joskus
  - Usein
11. Miten sinun mielestäsi puhelinpalvelua voisi kehittää tiloimistoasiakkaiden osalta?
- Avoin vastaus