

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutus

Jukka Laamanen
Sami Näsänen

OMAVERO-PALVELUN KÄYTTÖKOKEMUKSET POHJOIS-KARJALAN TILITOIMISTOISSA

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2019



OPINNÄYTETYÖ
Helmikuu 2019
Liiketalouden koulutus

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600

Tekijät
Jukka Laamanen ja Sami Näsänen

Nimeke
OmaVero-palvelun käyttökokemukset Pohjois-Karjalan tilitoimistoissa

Tiivistelmä

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia OmaVero-palvelun käytettävyyttä ja toimivuutta sen käyttäjien näkökulmasta. OmaVero-palvelu on saanut paljon kritiikkiä OmaVeron käyttäjiltä mediassa, blogeissa ja foorumeilla. Tutkimusta lähdettiin suorittamaan tämän kritiikin pohjalta.

Kyselyn kohderyhmänä olivat Pohjois-Karjalan alueella toimivien tilitoimistojen kirjanpitäjät. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu digitalisaatiosta, OmaVero-palvelusta, verojen ilmoitusmenettelyn kehityksestä sekä OmaVerossa ilmoitettavien verojen lainsäädännöstä. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena, jossa yhdistettiin sekä laadullista että määrällistä tutkimusmenetelmää.

Tutkimustulosten perusteella OmaVero-palvelun käytettävyydessä ja ominaisuuksissa havaittiin kehittämiskohteita, mutta suurin osa tutkimukseen osallistuneista olivat tyytyväisiä uuteen palveluun. Suurin epäkohta palvelun toimivuuden kannalta on tietojen esittäminen, missä yksittäisten tapahtumien sijaan käytetään yhteenvetoa. Entisessä Verotili-palvelussa tiedot esitettiin selkeästi, tiliotemaisesti ja hyvin yksityiskohtaisesti. Tutkimustuloksista ilmenee myös, että nykyinen OmaVero-palvelu on vaikeaselkoinen usealtakin osin ja käyttäjät toivoisivat tuohon asiaan kehitystä. Kokonaisuudessaan käyttäjät ovat tyytyväisiä digitalisoitumisen tuomiin muutoksiin niiden tuoman reaaliaikaisuuden, helpouden ja nopeuden takia.

Kieli
suomi

Sivuja 78
Liitteet 1
Liitesivumäärä 7

Asiasanat
OmaVero, oma-aloitteiset verot, digitalisaatio



THESIS
February 2019
Degree Programme in Business
Economics
Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600

Authors
Jukka Laamanen and Sami Näsänen

Title
MyTax-service usability experiences in North Karelian account firms

Abstract

The purpose of this thesis was to research MyTax-services usability and operability from the perspective of the user of the service. MyTax-service has received a lot of criticism from the users of the service in the media, blogs and forums. Therefore, the criticism was used as the basis for the research.

The research was conducted as a survey which included both qualitative and quantitative research methods. The target group of the survey consisted of accountants from North Karelian accounting firms. The Theoretical framework of the thesis consisted of digitalisation, MyTax-service, developments of tax reporting, and legislation on taxes to be declared in the MyTax-service.

Based on the research results, development needs were found in the usability and operability of the MyTax-service, but most of the survey participants were satisfied with the new service. The biggest drawback of the current service functionality is the presentation of information, where instead of individual events, a summary is used. In the previous service, the information was presented in a clear, accountable and very detailed manner. The results of the research also show that the current MyTax-service is difficult to understand in many ways and users would like to see the service to be developed. Overall, the

Language

Finnish

Pages 78

Appendices 2

Pages of Appendices 17

Keywords

MyTax, self-assessed taxes, digitalisation

Sisältö

1	Johdanto	6
1.1	Opinnäytetyön lähtökohdat.....	6
1.2	Opinnäytetyön tavoite ja rajaukset	7
1.3	Opinnäytetyön rakenne	7
2	Digitalisaatio.....	8
2.1	Digitalisaatio julkishallinnossa	8
2.2	Digitalisaatio Verohallinnossa	12
3	OmaVero -palvelu	13
3.1	Ilmoitusjärjestelmän kehitys OmaVeroksi	15
3.1.1	Valvontailmoitus	16
3.1.2	Verotilipalvelu.....	17
3.2	OmaVero-palvelun ominaisuudet	19
4	OmaVerossa ilmoitettavat verot	25
4.1	Oma-aloitteiset verot	28
4.2	Arvonlisävero	32
4.3	Työnantajasuoritukset	34
4.4	Lahjaveroilmoitus	36
4.5	Tulovero	39
4.5.1	Liikkeen- ja ammatinharjoittaja.....	44
4.5.2	Avoin- ja kommandiittiyhtiö	45
4.5.3	Osakeyhtiö ja osuuskunta	46
4.5.4	Yhdistys ja säätiö	47
4.5.5	Julkisyhteisö.....	48
4.6	Ennakkovero ja lisäennakko yhteisöille	49
4.7	Verovelkatodistus	50
5	Tutkimuksen toteutus.....	51
5.1	Tutkimuksen tavoite ja rajaukset	52
5.2	Tutkimusmenetelmä	52
5.3	Kohderyhmä ja aineiston hankinta	55
6	Tutkimuksen tulokset ja analysointi.....	55
6.1	Tulokset.....	56
6.2	Johtopäätökset.....	68
7	Pohdinta.....	70
7.1	Opinnäytetyöprosessin arviointi	72
7.2	Luotettavuus ja eettisyys	73
7.3	Jatkotutkimusehdotukset.....	74
	Lähteet.....	76

Liitteet

Liite 1 Kysely

Lyhenteet

Tutkimuksessa käytetään lyhenteitä, joita ovat:

AVL	Arvonlisäverolaki 1501/1993
EPL	Ennakkoperintälaki 1118/1996
EVL	Laki elinkeinotulon verottamisesta 360/1968
PerVL	Perintö- ja lahjaverolaki 378/1940
SvmL	Laki työnantajan sairausvakuutusmaksusta 771/2016
TVL	Tuloverolaki 1535/1992
VKL	Veronkantolaki 11/2018
VML	Veromenettelylaki 1558/1995
MVL	Maatilatalouden tuloverolaki 543/1967
KVL	Keskusverolautakunta
KHO	Korkein hallinto-oikeus

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön lähtökohdat

Opinnäytetyön aiheena on tutkia OmaVero-palvelun toimivuutta ja käytettävyyttä sen käyttäjien eli taloushallinnon ammattilaisten kannalta katsottuna. Verohallinto lanseerasi vuoden 2017 alussa OmaVero-palvelun, jonka tarkoituksena on pysyä hoitamaan kaikki asiakkaiden veroasioinnit yhdessä ja samassa palvelussa. Kyseinen OmaVero-palvelu on saanut paljon kritiikkiä käyttäjiltä ja ulkopuolisilta toimijoilta välittömästi palvelun lanseerauksesta saakka. Taloustaito (2017) kuvailee OmaVeroa näin “Verottajan vuoden alussa avaama OmaVero-palvelu on tuu. Eniten arvostelua palvelu saa yrityksiltä selkeyden ja käytettävyyden puutteista.” Aiheesta on myös julkaistu useita lehtiartikkeleita, joissa tuodaan esille kyseisen palvelun epäkohtia ja kehittämiskohteita. Kauppalehti (2017a) kuvailee OmaVero-palvelua sanoin “Pienyrityksille OmaVero on täysi susi. Vanhassa Verotilissä yhden miehen yritykselle selvisi nopealla silmäyksellä, missä rahavirrat kulkevat.” Uudessa OmaVero-palvelussa esimerkiksi alv-maksuissa ja –palautuksissa näkyvät ainoastaan yhteenvedot, kun taas aikaisemmassa Verotili-palvelussa oli saatavilla selkeä tiliote tapahtumista (Kauppalehti 2017a). OmaVero-palvelun käytettävyydestä, toiminnoista ja toimimattomuudesta on myös kirjoitettu blogikirjoituksia ja keskusteltu paljon ammattiyhteisön foorumeilla, kuten kirjanpitofoorumeilla.

Kiinnostus aiheeseen ja sen tutkimiseen syntyi ideapalaverissa, jossa ohjaava opettaja toi esille kyseisen palvelun toimintaongelmat ja käyttäjien antaman kritiikin paljouden. Tämän OmaVero-palvelun käyttö on yksi hyvin olennainen osa taloushallinnon työntekijöiden työtä ja näin ollen olemme kiinnostuneita tuomaan esille sen ongelmakohdat ja mahdolliset kehittämiskohteet. Käyttökokemuksia OmaVero-palvelusta keräsimme Webropol-kyselyn muodossa. Kysely lähetettiin Pohjois-Karjalassa toimiville tilitoimistoille, jotka ovat tekemisissä OmaVero-palvelun kanssa viikoittain.

1.2 Opinnäytetyön tavoite ja rajaukset

Tämän opinnäytetyön päätavoitteina oli hankkia lisää tietoa OmaVero-palvelun käyttökokemuksista ja toimivuudesta Pohjois-Karjalan alueella sekä kertoa myös OmaVero-palvelun käytöstä ja sen ominaisuuksista. Alatavoitteina oli saada uusia kehitysideoita OmaVero-palveluun ja sellaista tietoa, mitä on mahdollista saada vain ammattikäyttäjiltä, jotka käyttävät paljon kyseistä palvelua. Opinnäytetyössä käydään läpi lainsäädäntöä, sen vaikutusta verojen ilmoitusmenettelyyn, digitalisoitumista ja oma-aloitteisten verojen ilmoitus- ja maksumenettelyn kehitystä nykytilaan.

Maatalouden tuloverotukseen liittyvän ilmoitusmenettelyn ja tietopohjan rajasimme opinnäytetyön ulkopuolelle, koska se ei ollut olennainen asia tässä opinnäytetyössä. Alueellisesti rajasimme tutkimuksen käsittämään Pohjois-Karjalan alueella toimivia tiloimistoja. Rajasimme ulkopuolelle myös Verohallinnon eli palveluntuottajan näkökulman OmaVero-palvelun toiminnasta, koska Verohallinto luovuttaa tietoja vain korkeamman asteen tutkintoihin.

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Toisessa luvussa käymme läpi digitalisaation kehittymistä ja merkitystä yhteiskunnassa sekä digitalisaation vaikutusta niin Valtionhallintoon kuin Verohallintoon. Kolmannessa luvussa kerromme verojen ilmoitusmenettelystä muodostumisesta nykyiseen muotoonsa eli OmaVero-palveluun. Neljännessä luvussa käymme läpi OmaVerossa ilmoitettavia veroja ja niitä säätelevää lainsäädäntöä.

Viidennessä luvussa käymme läpi tutkimuksen toteutuksen ja avaamme tutkimusmenetelmämme ja kohderyhmämme. Kuudennessa luvussa analysoimme tulokset ja teemme johtopäätökset näistä saaduista tuloksista. Seitsemännessä eli viimeisessä luvussa on vielä pohdinta, missä arvioimme opinnäytetyön prosessia ja pohdimme mahdollisia jatkotutkimuskohteita.

2 Digitalisaatio

Digitalisaatiolla tarkoitetaan yleensä asioiden ja prosessien digitalisoitumista ja analogisen muuttamista digitaaliseksi. Yleisin tapa määritellä digitalisaatio on selittää sitä esimerkkien avulla. Teknologian kehitys on asia, joka mahdollistaa uudet tavat toimia ja näin ollen tätä kokonaisuutta voidaan kutsua digitalisaatioksi. Digitalisoinnin ansiosta liiketoimintaprosessit ovat muuttuneet radikaalisti ja tämä näkyy muun muassa siten, että paperisella lomakkeella ilmoitettavia asioita voidaan hoitaa nykyään sähköisissä asiointipalveluissa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 22-23.)

Digitalisaatio tuo liiketoimintaan uutta teknologiaa, kasvattaa datavarantojen määrää sekä muuttaa liiketoimintamalleja. Asiakkaille myytävät tuotteet sekä palvelut ovat osittain virtuaalimaailmassa. Teknologioita, jotka ovat mullistaneet liiketoimintaa, ovat esimerkiksi tekoäly, robotisaatio, koneoppiminen ja virtuaalitoellisuus. Nämä kaikki yhdessä ja erikseen luovat täysin uudenlaisia tapoja toimia niin yritysmaailmassa kuin julkishallinnossakin. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018.)

Digitalisaatio näkyy kaikissa yrityksissä ja virastoissa erilaisten paperisten asiakirjojen vähentymisenä, koska sähköiset lomakkeet ja palvelut ovat korvanneet perinteiset asiakirjat. Tulevaisuudessa paperiton toimisto on todellisuutta, kun arkistotkin ovat sähköisissä palveluissa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 123-124.)

2.1 Digitalisaatio julkishallinnossa

Julkishallinnossa digitalisaatio tarkoittaa sitä, että julkiset palvelut pyritään luomaan täysin digitaalisiksi. Tammikuussa 2016 hyväksyttiin periaatteet siitä, kuinka julkishallinnon digitalisointi toteutetaan käytännössä. Digitalisoinnin yhdeksän periaatetta ovat palveluiden kehittäminen asiakaslähtöisesti, turhan asiointin poistaminen, helppokäyttöiset ja turvalliset palvelut, nopea hyöty asiakkaalle, palveleminen myös häiriötilanteissa, uuden tiedon pyytäminen vain kerran, jo olemassa olevien sähköisien palvelujen hyödyntäminen, rajapinnat ja tieto

vapaassa käytössä ja viimeisinä periaatteena: kaikille palveluille nimetään omistaja, joka on vastuussa palvelun ylläpidosta. Saman vuoden huhtikuussa hallitus antoi esityksen 59/2016, missä ehdotettiin lakia yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista. Tarkoituksena oli tehdä jo olemassa olevista laeista ja säännöksistä yksi kattava laki. (HE 59/2016.) Vuoden 2016 syyskuun aikana julkishallinnossa käynnistettiin hallinnonalojen ja kuntien prosessien digitalisoiminen. Seuraava vaihe alkoi kesäkuussa 2017, kun sähköisten palveluiden tiekartta valmistui. Valtiovarainministeriö (2018a) kuvaakin asiaa näin: “Digitaalisten asiointipalvelujen tiekartalle kootaan sekä henkilöasiakkaille että elinkeinonharjoittajalle suunnattuja julkisen hallinnon digitaalisia asiointipalveluja, jotka ovat jo käytössä tai valmistuvat tulevina vuosina.” (Valtiovarainministeriö 2018a.)

Valtiovarainministeriön JulkICT-osasto toteuttaa Digitalisoidaan julkiset palvelut-hankkeen, jossa tavoitteena on uudistaa julkiset palvelut digitaalisiksi. Kyseisellä hankkeella on kolme toimenpidettä, joista ensimmäisessä luodaan digitalisoinnin periaatteet kaikille julkisille palveluille. Toisessa toimenpiteessä digitalisoidaan prosessit ja sitoutetaan hallinnonalat ja kunnat uudistamaan sisäiset prosessinsa. Ja viimeinen eli kolmas toimenpide on saavuttaa yhden luukun palvelumalli ja tähän liittyen muotoilla uusiksi tietohallintalainsäädäntö. (Valtiovarainministeriö 2018b.)

Maaliskuussa 2018 käynnistyi yhden luukun palvelumalli, missä nimensä mukaisesti pyritään saamaan asiakkaille eli kansalaisille kokemus yhtenäisestä palvelusta julkishallinnossa. Toukokuussa 2018 annettiin hallituksen esitys 284/2018 vp eduskunnalle laiksi julkisen hallinnon tiedonhallinnasta sekä eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. “Esityksessä ehdotetaan uutta lakia julkisen hallinnon tiedonhallinnasta. Laki olisi tiedonhallintaa koskeva yleislaki. Laki koskisi laajasti viranomais-toiminnassa tapahtuvaa tiedonhallintaa.” (HE 284/2018.) Tiedonhallintalaki astuu voimaan syksyllä 2019 (Eduskunta 2018).

Tiedonhallintalakiin keskitetään kaikki julkisen hallinnon tiedonhallintaa säätelevät säädökset. Tällä yleislailla säädellään koko tiedon elinkaari, mihin kuuluvat suunnittelu- ja kuvausvelvollisuus, tietoturva, rekisteröinti sekä tiedon säilytys ja

arkistointi. Tiedonhallintalaissa tavoitteena on saada viranomaisten tietojärjestelmät toimimaan paremmin yhteen rajapintojen avulla. Sen lisäksi pyritään siihen, että tietojen välittäminen viranomaiselta toiselle olisi sujuvampaa kuin nykyisin. (Eduskunta 2018.)

Digitalisaation kautta toimintatapoja pyritään muuttamaan joustavammiksi ja uudentlaisiksi. Julkisia palveluita kehitetään kansalaisten ja yritysten toimintaa helpottaviksi ja palveluketjuista pyritään näin ollen tekemään mahdollisimman sujuvia. Tässä otetaan huomioon kaikenikäiset ja eri elämäntilanteissa olevat kansalaiset. (Valtiovarainministeriö 2018c.)

Suomessa digiosaaminen on erinomaisella tasolla ja osittain sen takia Suomi onkin maailman parhaimmistoa sähköisissä palveluissa julkisella puolella. Kaikessa tekemisessä keskiössä on asiakas ja näin ollen kehitystä pyritään viemään oikeaan suuntaan asiakasta ajatellen. Digitalisaatio on keskeinen asia Suomen hallitusohjelmassakin ja se huomioidaan kaikissa kärkihankkeissa. (Valtiovarainministeriö 2018c.)

Hallitusohjelmassa on 26 kärkihanketta, joilla pyritään saavuttamaan strategiset tavoitteet, jotka kohdistuvat työllisyyteen ja kilpailukykyyn, osaamiseen ja koulutukseen, hyvinvointiin ja terveyteen, biotalouteen ja puhtaisiin ratkaisuihin, digitalisaatioon, kokeiluihin, normien purkamiseen, rakenteellisiin uudistuksiin sekä kivijalkahankkeisiin, kuten kyberturvallisuuteen. Näissä kaikissa hankkeissa digitalisaatio on otettu huomioon. (Valtioneuvosto 2019.)

Julkisella hallinnolla on käytössä yhteinen sähköinen palvelu kansalaisille nimeltään Suomi.fi ja yrittäjille Yritys-Suomi.fi. Käyttäjät pystyvät esimerkiksi viestimään viranomaisten kanssa, tarkistamaan eri tietoja viranomaisten ylläpitämistä rekistereistä sekä valtuuttamaan toisen henkilön tai yrityksen asioimaan heidän puolestaan valitsemissaan asioissa. Kansalaisille löytyy kyseisiltä sivustoilta erittäin laajasti tietoa sekä ohjeita kaikkiin elämäntilanteisiin, joissa tarvitaan kanssakäymistä viranomaisten kanssa. Kategorioita, mistä tietoa on saatavilla, ovat esimerkiksi parisuhde ja perhe, sosiaalinen turva, terveys ja sairaanhoito, opetus ja koulutus sekä työelämä ja työttömyys. Näiden lisäksi on paljon muitakin aiheita

ja kaikista on ensin ohjeistus ja tämän jälkeen palvelusta löytyy linkkejä eri sähköisiin asiointipalveluihin, missä voidaan tehdä tarvittavat toimenpiteet. (Suomi.fi 2018a.)

Valtiolla on useita eri infrastruktuuripalveluja, jotka mahdollistavat hallinnon toiminnan digitalisoinnin. Valtori eli Valtion tieto- ja viestintäteknologiatekeskus on 1.3.2014 perustettu toimielin, jonka tehtävänä on olla kehittämässä ja tuottamassa tietotekniikka- ja tietojärjestelmäpalveluita sekä tukipalveluja. (Valtiovarainministeriö 2018b.)

Infrastruktuuriin liittyy myös vahvasti Kansallinen palveluarkkitehtuuri -ohjelma eli Kapa, missä on tavoitteena luoda sellainen digitaalinen infrastruktuuri, missä tietoliikenne Valtion eri toimielinten välillä olisi mahdollisimman sujuvaa. KaPa-ohjelmaa on toteutettu seuraavasti:

- Yksinkertaistamalla ja helpottamalla kansalaisten, yritysten ja yhteisöjen asiointia viranomaisten kanssa ja tekemällä siitä turvallisempaa
- Edistämällä julkisen hallinnon avoimuutta ja parantamalla julkisen hallinnon palvelujen laatua
- Mahdollistamalla sähköisten palvelujen kustannustehokkuutta
- Parantamalla tietojen yhteiskäyttöä ja tietojärjestelmien yhteen toimivuutta
- Edistämällä yritysten mahdollisuuksia hyödyntää julkisen hallinnon tietovarantoja ja palveluja
- Tukemalla kansantaloutta tehostamalla julkista hallintoa ja luomalla uusia liiketoimintamahdollisuuksia yksityiselle sektorille.

(Valtiovarainministeriö 2018d.)

Valtion yhteinen integraatiopalvelu VIA on niin sanottu integraatioalusta, johon viranomaisten tietojärjestelmät on yhdistetty ja näin ollen se on myös keskeisessä osassa digitalisaation infrastruktuurissa. (Valtiovarainministeriö 2018b.)

Virtu on virkamiesten kertakirjautumisratkaisu, joka on käytössä valtionhallinnon käyttäjätunnistautumisessa organisaatorajojen yli. Virtun suuri hyöty on se, että sen avulla työntekijöiden ei tarvitse enää ylläpitää salasanoja. Kirjautuminen toimii niin, että tietojärjestelmille riittää, kun henkilö on tunnistautunut oman virastonsa järjestelmään ja pääsee tämän jälkeen muihin järjestelmiin ilman useampaa kirjautumista. (Valtori 2014.)

Valtiolla on käytössään myös oma suojattu intranet eli lähiverkko, jota kutsutaan VY-verkoksi. Ja nykyään toiminnassa on myös KY-verkko, jota kuntasektori käyttää omiin tarpeisiinsa. Valtion sähköistä infrastruktuuria rakennettaessa strategiana on ollut keskittää konesalit, niin että yksittäiset salit olisivat kooltaan suurempia, jolloin niitä tarvitaan määrällisesti vähemmän. Myös järjestelmäkohtaisista palvelimista on pyritty pääsemään eroon korvaamalla niitä modernimmilla ja toiminnaltaan varmemmilla pilvipalveluilla. Nykytrendin mukaisesti, kun puhutaan avoimesta datasta, niin valtiollakin on käytössään Avoindata.fi -sivusto, missä eri toimijat voivat tuoda avoimeen ja maksuttomaan käyttöön tietovarantonsa. (Valtiovarainministeriö 2018b.)

2.2 Digitalisaatio Verohallinnossa

Digitalisaatio Verohallinnossa tarkoittaa käytännössä sitä, että sähköiset palvelut kehittyvät ja keskittyvät OmaVeroon. Asiointi on mahdollista vuorokauden ympäri ja paperisten lomakkeiden täyttäminen ja lähettäminen on vähentynyt. (Kuuri 2018.)

Yksi näkyvin muutos digitalisaation myötä on ollut se, että kansalaisten ei tarvitse useissakaan tapauksissa lähteä fyysisesti verotoimiston tiskille, vaan suurin osa asioinnista tapahtuu sähköisen asiointipalvelun kautta, kuten muutosverokortin tilaaminen tai veroprosentin nostaminen. Rutiininomaiset tehtävät on saatu siirrettyä robotille, kuten yksinkertaisten tietojen siirtäminen järjestelmien välillä, erilaiset tarkastustehtävät ja tiedon kerääminen useasta eri lähteestä työntekijää varten. Virkailijoille on jäänyt käytännössä vain esille nousevat poikkeukset, joita ihmisen täytyy käsitellä. Verohallinnon palveluiden digitalisoinnin johtava hanke on Vero 2020, missä useat kymmenet Verohallinnon omat sisäiset tietojärjestelmät pyritään korvaamaan yhdellä ohjelmistolla ja suurin osa palveluista siirretään hoidettavaksi OmaVero-palvelussa. (Haapio & Remes 2017.)

Verohallinto pyrkii pysymään kehityksessä mukana kartoittamalla muun muassa toimintaympäristön muutoksia ja siihen liittyviä haasteita. Ajattelussa on otettu käyttöön niin sanottu ekosysteemiajattelu eli Verohallinto pyrkii luomaan palvelupolkuja yksin sekä sidosryhmien kanssa. Tärkeitä sidosryhmiä Verohallinnolle

ovat muun muassa yritykset, pankit, kunnat, Kela, Väestörekisterikeskus, Yritysrekisterikeskus ja Tulli (Kyhäräinen 2018, 11). Varustautumisessa digitaaliseen ekosysteemiin käytetään apuna API-rajapintoja. Ne ovat avoimia rajapintoja, joiden ominaisuudet ovat yleisessä käytössä ilman erillisiä rajoituksia (Avoin rajapinta 2018). Niiden avulla järjestelmää voi helpommin laajentaa ja tietoa voi hyödyntää laajemmin. (Pajunen 2017.)

Tulevaisuudessa robotteja käytetään puhelinpalvelussa, jolloin perinteisten asiakaspalvelijoiden määrä vähenee. Tähän muutoksen tarvitaan myös tekoälyä ja näin ollen yksinkertaisiin kysymyksiin saadaan nopeasti oikea vastaus. Toinen suuri kehityssuunta on analytiikan puolella, missä tarvitaan nopeammin tietoa asiantuntijoiden käyttöön. Robotit kykenevät keräämään paljon ihmistä nopeammin tarvittavan tiedon analysoitavaksi. (Kauppalehti 2018b.)

3 OmaVero -palvelu

Asiakkaiden ja Verohallinnon työntekijöiden toiveissa oli ollut jo pitemmän aikaa yksi ja yhtenäinen palvelu, jossa olisi mahdollista hoitaa veroasiat ja tarkastella omia verotustietoja. OmaVero-palvelun käyttöönotossa edettiin hiljaiseen tahtiin aloittaen lahjaveroilmoituksesta. Kokeilu aloitettiin pienillä asiakasmäärillä ja palaute oli hyvää. (Veroblogi 2016.)

Vuoden 2017 alusta Verohallinnon OmaVero-palvelu on korvannut Verotili-palvelun oma-aloitteisten verojen ilmoittamisessa ja valvonnassa. Kyseisessä palvelussa säilytetään verovelvollisten verojen ilmoitus- ja maksutietoja sekä muita tarpeellisia tietoja. OmaVero-palvelussa (www.vero.fi/omavero) esimerkiksi yrittäjä voi tehdä tarpeelliset oma-aloitteisten verojen veroilmoitukset sekä oikaisuilmoitukset. Palvelun kautta voi maksaa veroja verkkomaksun avulla ja tarkastella tilastoja kuukauden aikana tehdyistä maksuista ja palautuksista. Palvelun kautta on myös mahdollista nähdä verotuspäätökset sekä antaa selvityksiä, jos verovelvolliselle on kohdistettu jokin selvityspyyntö liittyen oma-aloitteisiin veroihin. (Hytinen, Lamppu, Nyrhinen & Äärilä 2017, 816-817.)

Verohallinnon palveluiden uudistuessa uudistui myös 1.1.2017 voimaan tullut laki oma-aloitteisista veroista, joka on nimeltään laki oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä 768/2016. Laissa on koottu yleiset säädökset veron maksamisesta, ilmoittamisesta, seuraamusmaksuista ja muutosverotuksesta. Veronkantolakiin on koottu säännökset Verohallinnolle suoritettavien verojen ja maksujen kantamisesta ja maksamisesta. Laissa verokausi korvaa käsitteet ilmoitus- ja maksujakso ja kausiveroilmoituksen sijaan käytetään veroilmoitus käsitettä. Oma-aloitteisten verojen ilmoittaminen tulee tehdä sähköisesti ja samalla Verotili-palvelun korvaa uusi Verohallinnon sähköinen järjestelmä. Verohallinnon uudistuneen tietojärjestelmän tavoitteena on toiminnan tehostaminen, verovelvollisen oikeusturvan parantaminen ja hallinnollisen taakan keventäminen. Samalla edistetään reaaliaikaisuutta ja sähköisiä toimintatapoja. Metsätalouden ilmoitusvelvollisuus muuttuu siten, että verovelvollisen ei tarvitse ilmoittaa tuloveroilmoitusta, eikä arvonlisäveroilmoitusta, jos liiketapahtumia ei kyseisenä vuonna ole ollut. (Vigren 2016; Laki oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä 768/2016.)

OmaVero-palvelussa näytetään Verotili-palvelua laajemmin tietoja muun muassa oma-aloitteisen verojen ilmoituksiin ja maksutilanteeseen sekä muistutetaan veroasioiden hoitamisesta. OmaVero-palvelun ensimmäisessä vaiheessa palvelussa pystyi esimerkiksi antamaan ilmoituksia, maksamaan veroja verkkomaksulla, näkemään kuluvan päivän saldon, jossa on mukana myös perinnässä olevat verot, tarkastelemaan päätöksiä, tietoja ja kirjeitä, ilmoittamaan muuttuneen tilinumeron, muuttamaan oma-aloitteisten verojen palautusrajaa, näkemään mahdolliset huomautukset maksamattomista veroista ja puuttuvista ilmoituksista ja tarkastelemaan kuukausittaista yhteenvetoa. (Vigren 2016.)

OmaVero-palvelun käyttö vaatii kirjautumista, joka onnistuu Katso-tunnisteella (Kuva 1). Kyseisen tunnisteiden avulla voidaan kirjautua myös muiden viranomaisten sähköisiin palveluihin. Tulevaisuudessa tavoitteena olisi, että OmaVero-palvelun kautta voitaisiin hoitaa kaikki tärkeimmät yritys- ja henkilöasiakkaisiin liittyvät sähköisessä muodossa olevat asiointipalvelut. (Hyttinen ym. 2017, 816-817.)

Kirjaudu OmaVero-palveluun osoitteessa www.vero.fi/omavero.



På svenska English

OmaVero

OmaVero korvaa vaiheittain suurimman osan Verohallinnon nykyisistä sähköisistä asiointipalveluista.

Kirjaudu sisään

Yritysi asiakkaat kirjautuvat OmaVeroon Katso-tunnisteella. [Lue lisää Katsosta.](#)
Yksityishenkilöt kirjautuvat henkilökohtaisilla verkkopankkitunnuksilla tai sähköisellä henkilökortilla. Tämä koskee myös kotitaloustyöntekijä, alkutuottaja ja yksityisiä elinkeinonharjoittajia.

Uutisia
4.10.2017

OmaVerossa voit

- antaa yhteisöjen ja yhteisöjen tuloveroilmoituksen
- hakea tai muuttaa ennakkoeroa
- antaa ilmoituksen oma-aloitteisista veroista (esim. arvonlisäverosta tai työnantajasuorituksista)
- tilata verovelkatodistuksen
- tehdä maksujärjestelypyynnön (ei koske henkilöasiakkaita)

Kuva 1. OmaVero-palveluun kirjautuminen (Verohallinto 2019.)

3.1 Ilmoitusjärjestelmän kehitys OmaVeroksi

Arvonlisäverojen ja työnantajasuoritusten ilmoitusjärjestelmä on kehittynyt 2000-luvulla kovalla vauhdilla digitalisaation myötä. Aluksi ilmoitukset tehtiin TYVI-palvelussa, minkä jälkeen vuodesta 2010 alkaen siirryttiin Verotili-palveluun. Vuodesta 2017 alkaen ilmoitusjärjestelmänä on toiminut OmaVero-palvelu, joka on ehtinyt muuttamaan muotoonsa jo useaan otteeseen tähän päivään tultaessa. OmaVero-palvelu tulee myös lähivuosina muuttamaan radikaalisti, koska Verohallinnon tavoitteena on keskittää sen tarjoamat verotukseen liittyvät palvelut kyseiseen palveluun.

Verohallinnolla on ollut sähköisiä palveluita käytössä jo yli 20 vuoden ajan. Verohallinnon järjestelmäuudistuksen yhteydessä vanhat käyttöikänsä päähän tulleet erillisjärjestelmät päätettiin uusiksi. Uuden järjestelmän etuna oli mahdollisuus kerätä yhteen asiakkaan kaikki veroasiointi. Näin asiakas voisi helposti tarkistaa verotuksellisen kokonaistilanteen, tehdä hakemuksia ja ilmoituksia sekä korjata että maksaa veroja. (Suomidigi 2018.)

Omavero-palveluhankkeen tavoitteena oli korvata vaiheittain kaikki nykyiset sähköiset palvelut. Palvelun tavoitteena oli hyvän asiakaskokemuksen tuottaminen

sähköisessä palvelussa ja Verohallinnon toiminnan tehostaminen yhtenäisen tiedon ja oikean tietomuodon avulla. (Suomidigi 2018.)

OmaVero-palveluun oli tarkoituksena tuoda vaiheittain kaikki Verohallinnon tärkeimmät asiointipalvelut tietojärjestelmä uudistuksen mukaisesti. Ensimmäisenä OmaVero-palveluun tuotiin mm. yhteisöjen tulovero ja sen ilmoittaminen, mitä seurasi henkilöiden tuloverotus ja sen ilmoittaminen. (Vigren 2016.)

OmaVero-palvelun kehitys jatkuu tulevaisuudessa myös henkilöasiakkaiden puolella ja tällä hetkellä henkilöasiakas voi OmaVerossa ilmoittaa tilinumeron, ilmoittaa ja maksaa lahjaveron, tehdä maksujärjestelypyynnön perintä- ja lahjaverosta sekä tilata verovelkatodistuksen. Vuoden 2018 marraskuusta lähtien henkilöasiakas voi OmaVerossa tehdä muutosverokortin, tarkastella veropäätöksien tietoja, hakea ennakkoveroa tai lisäennakkoa, tehdä oikaisuvaatimuksen, maksaa veroja verkkomaksuna sekä vastata selvityspyyntöihin. (Verohallinto 2018a.)

3.1.1 Valvontailmoitus

Ennen vuotta 2010 arvonlisäverollinen myynti oli ilmoitettava valvontailmoituksella. Verovirasto lähetti arvonlisäverovelvolliselle esitäytetyt valvontailmoituskaavakkeet kotiin. Valvontailmoitus oli täytettävä ja palautettava ilmoitettavan kuukauden jälkeisen toisen kuukauden 15. päivänä. Esimerkiksi maaliskuun tiedot oli ilmoitettava toukokuun 15. päivänä. (Salin 2009, 29.)

Valvontailmoitus oli mahdollista täyttää ja palauttaa joko postilla tai sähköisesti käyttäen Ilmoitin- tai Tyvi-palvelua. Jos ilmoitus oli tehty kerran sähköisesti, niin verovirasto ei lähettänyt enää sen jälkeen paperikaavakkeita kotiosoitteeseen. Kaikki ohjeet sähköisestä ilmoittamisesta olivat veroviraston verkkosivuilta. (Salin 2009, 29.)

Valvontailmoituksella ilmoitettiin arvonlisäverollinen myynti veronkannoittain ja vähennettävä arvonlisävero. Ilmoitukselle merkittiin maksuun tuleva arvonlisävero tai tarvittaessa negatiivinen vero. Jos yrityksellä oli ollut EU-kauppaa, niin

ilmoitukseen merkittiin tiedot myös siitä. Valvontailmoitus oli velvollisuus täyttää joka kuukausi, vaikka vähennettävän veron määrä olisi ollut suurempi, kuin myynneistä kertynyt arvonlisävero. (Salin 2009, 29-30.)

Maksajan kotikunta määrittä sen, minkä veronkantoyksikön tilille vero tuli suorittaa. Maksuohjeesta löytyi maksajakohtainen viivakoodi ja viitenumero, jotka sisälsivät yrityksen Y-tunnuksen ja maksaessa oli valittava jompikumpi. Maksetut arvonlisäverot kohdistettiin automaattisesti maksuajankohtaa toiseksi edeltävälle kuukaudelle. Esimerkiksi kesäkuussa maksettu vero kohdistettiin huhtikuulle. Jos kuitenkin maksettava vero haluttiin kohdistaa jollekin toiselle kuukaudelle, tätä varten oli käytettävissä oma-aloitteisten verojen tilisiirtolomake, johon pystyi merkitsemään kohdekuukauden. Myöhässä maksetusta arvonlisäverosta oli maksettava veronlisäystä, joka laskettiin korkopäivien ja vuotuisen koron mukaisesti. (Salin 2009, 29-30.)

3.1.2 Verotilipalvelu

Verotilipalvelu otettiin käyttöön vuoden 2010 alusta alkaen. Työnantaja, joka maksoi palkkaa säännöllisesti, oli velvollinen antamaan kausiveroilmoituksen kuukausittain tai neljännesvuosittain verottajalle. Satunnainen työnantaja oli velvoitettu myös antamaan verottajalle kausiveroilmoituksen, kun työnantaja oli maksanut palkkaa. Verottaja oli suositellut käyttämään ja antamaan kausiveroilmoituksen sähköisesti Verotilipalvelun kautta. Sähköisesti toimitetun kausiveroilmoituksen lähettämisestä sai tällöin kuittausilmoituksen, toisin kuin postitse toimitetusta. Sähköinen kausiveroilmoitus oli toimitettava palkanmaksua seuraavan kuukauden 12. päivä, kun taas paperinen versio tuli olla toimitettuna jo 7. päivään mennessä. Määräpäivän osuessa lauantaille oli ilmoituksen oltava saapuneena seuraavana arkipäivänä. Työnantajarekisteriin säännölliseksi merkitty työnantaja oli velvollinen antamaan kausiveroilmoituksen verottajalle, vaikka tilitettäviä palkkoja ei ollut. Kausiveroilmoituksella ilmoitetut sosiaaliturvamaksut ja ennakonpidätys maksettiin verohallinnolle palkanmaksua seuraavan kuukauden 12. päivä. Esimerkkinä työnantaja oli maksanut palkkaa ajalta 1.-31.3. ja maksupäivä työn-

tekijälle oli 3.4. Työnantajan oli tällöin maksettava työnantajasuoritukset verottajalle 12.5. Työnantaja, joka maksoi satunaisesti palkkaa, ilmoitti kausiveroilmoituksessa palkkatiedot aina palkanmaksukuukautta seuraavan kuukauden 12. päivään mennessä. Jos palkkoja ei ollut maksettu, satunnaisen työnantajan ei tarvinnut lähettää kausiveroilmoitusta palkkojen osalta. (Mattinen, Parnila & Orlando 2014, 64-65.)

Kausiveroilmoituksessa ilmoitettiin seuraavat tiedot kuten verovelvollisen nimi, Y-tunnus, ilmoitusjakso, kohdekausi ja verovuosi. Lisäksi ilmoitettiin mahdolliset ennakonpidätyksen alaiset palkat ja muut suoritukset, toimitettu ennakonpidätys, lähdeveron alaiset palkat ja lähdevero palkoista, sosiaaliturvamaksun alaiset palkat ja työnantajan sosiaaliturvamaksu. (Mattinen, Parnila & Orlando 2014, 65-66.)

Arvonlisäveroa ja työnantajasuorituksia maksavalla verovelvollisella oli verotili, johon oma-aloitteiset verot maksettiin. Kyseistä Verotiliä ylläpiti verohallinto. Tilille merkittiin kaikki verot, jotka veronmaksaja oli ilmoittanut kausiveroilmoituksella sekä veronmaksajan maksut, jotka verotiliviitteellä oli maksettu. Verotili tuli voimaan välittömästi, kun verovelvollinen oli antanut ensimmäisen ilmoituksen verovelvollisuudesta, maksanut ensimmäisen maksun tai Verohallinto oli tehnyt palautuspäätöksen koskien verotiliveroa. Verotilin tietoja yrittäjä pääsi seuraamaan Verohallinnon ylläpitämällä Verotilipalvelun avulla internetosoitteessa www.vero.fi/verotili. Elinkeinonharjoittajat ja yksityishenkilöt pystyivät kirjautumaan Verotilille henkilökohtaisilla pankkitunnuksilla. Yritysten ja yhteisöjen työnantajamaksujen ilmoituksista vastaavien tuli perustaa katso-tunnisteet, jolla pystyi kirjautumaan palveluun. Kyseiset tunnisteet luotiin myös sähköisesti osoitteessa yritys.tunnistus.fi. Verotilipalvelussa pystyi ilmoittamaan työnantajasuoritukset ja seuraamaan aiemmin lähetettyjen ilmoituksien tietoja. Palvelussa pystyi myös seuraamaan reaaliajassa ilmoituksien ja maksujen tilannetta, kuten maksettujen verojen saldoa. Liikaa Verotilille maksettujen verojen määrälle maksettiin Suomen Pankin vahvistamaa viitekorkoa, josta oli vähennetty kaksi prosenttiyksikköä. Korko oli kuitenkin vähintään 0,5 prosenttia ja se tarkistettiin vuosittain. Liikaa Verotilille maksettua veroa oli myös mahdollista vähentää seuraavista

maksuista kyseisen summan verran. Verotilille maksetun veron maksaminen eräpäivän jälkeen lisäsi verolle viivästyskorkoa ja kyseinen korko tarkistettiin vuosittain. Verotilillä maksamattomista veroista huomautettiin kaksi kertaa, minkä jälkeen verot siirtyivät suoraan perintään, eikä maksamattomista veroista lähetetty erillistä maksumuistutusta. (Mattinen, Parnila & Orlando 2014, 65-66.)

3.2 OmaVero-palvelun ominaisuudet

Verohallinnon OmaVero-palvelussa voi muokata käyttäjäprofiilia kirjautumalla katso-tunnisteella tai verkkopankkitunnuksilla. OmaVero-palveluun tulleista viesteistä, päätöksistä ja kirjeistä sekä myöhässä olevista veroilmoituksista ja erääntyvistä maksuista saa sähköpostitse ilmoituksen. Toisen puolesta asioidessa OmaVerossa näkyy asiakaslista ja asiakkaan kaikki OmaVerossa olevat verotiedot (Kuva 2). Asiakkaan tietoja pääsee OmaVerossa tarkastelemaan suodatuksen avulla tarkemmin. (Verohallinto 2017.)

Kirjautumisen jälkeen näytölle avautuu OmaVero-palvelun etusivu.

- ✓ Sen vasemmassa yläreunassa näkyvät omat tietosi, joko henkilökohtaiset tietosi tai yrityksesi tiedot riippuen siitä, oletko kirjautunut pankkitunnuksilla vai Katso-tunnisteella.
- ✓ Omien tietojen alapuolella on tieto erääntyneistä ja erääntyvistä veroista sekä linkki, josta pääsee tarkastelemaan erääntyvien verojen saldoja.
- ✓ Mahdolliset ilmoitukset näkyvät sivun keskellä kohdassa Huomioitavaa.
- ✓ Oikeassa reunassa ovat linkit yleisimpiin toimintoihin, esimerkiksi veroilmoituksen tekemiseen tai verojen maksamiseen. Lisäksi samassa kentässä on linkki, josta pääsee tarkastelemaan aiemmin tehtyjä ilmoituksia ja maksettuja maksuja.

Kuva 2. OmaVero-palvelun etusivu (Verohallinto 2019.)

OmaVero-palvelussa onnistuu ilmoituksen antaminen yhteisöjen tuloverosta yhteisön tuloverosivun kautta. OmaVero-palvelu valitsee automaattisesti oikean veroilmoituksen yritysmuodon perusteella. Ilmoittaminen OmaVerossa tehdään vai-

heittain ja siihen kuuluvat perustiedot, tuloverolaskelma, varallisuus, muut selvitykset ja tilinpäätöstiedot. Näitä tietoja voi korjata ja tarkastella OmaVerossa missä vaiheessa tahansa. OmaVero-palvelu lähettää ilmoituksesta vahvistuksen. (Verohallinto 2017.)

OmaVerossa pääsee hakemaan ennakkoveroa ja lisäennakkoa. Ennakkoveroa voidaan hakea halutulle verovuodelle ja lisäennakkoa voidaan hakea vain päättyneelle verovuodelle. Valituskauden jälkeen voidaan ilmoittaa uudet tiedot tulolähteiden mukaan. Tulolähteitä ovat elinkeinotoiminta, henkilökohtainen ja maatalouden tulo tai useampi edellä mainituista. Lisäennakon määrä nähdään OmaVerosta myös suoraan ja maksun eräpäivä voidaan valita seuraavan kolmen viikon ajalle, kunhan eräpäivä on pankkipäivä. OmaVerossa lisäennakko suoritetaan yhdessä erässä. Lisäennakkoa koskevan ennakkoveropäätöksen näkee OmaVeron- palvelun postilaatikosta. Hakemuksiin on mahdollista lisätä liitteitä ja antaa lisätietoja. OmaVero-palvelu lähettää vastaanottokuittauksen vastaanotetusta ilmoituksesta. (Verohallinto 2017.)

OmaVerossa oikaisuvaatimuksen tekeminen onnistuu verolajikohtaisesti. Vapaaehtoisen oikaisuvaatimuksen voi tehdä oma-aloitteisiin veroihin, rekisteröintiin tai yhteisön tuloveroon. Yhteisön tuloveron oikaisuvaatimuksen voi tehdä määrämuotoisena eli voimassa olevien tietojen pohjalta tai täyttämällä sen uuden veroilmoituksen tapaan. OmaVerossa helmikuusta 2018 lähtien voi tehdä oikaisuvaatimuksen verovuodelle 2017 tai myöhemmille verovuosille. Oikaisuvaatimuksen voi yhteisöjen tuloveroon tehdä myös vapaamuotoisena. OmaVerossa voi peruuttaa oikaisuvaatimuksen, hakea täytäntöönpanokieltoa tai valituskelpoista päätöstä rekisteröintiin, verokauteen tai ennakkoveroihin. OmaVerossa voi valita useamman eri päätöksen, johon hakee oikaisua sekä suodattaa erilaiset päätöstyyppit näkyviin. Ilmoitukseen on annettava lisätietojen antajan yhteystiedot ja ilmoittamia tietoja on mahdollista korjata. OmaVero lähettää vastaanottokuittauksen vastaanotetusta ilmoituksesta. (Verohallinto 2017.)

OmaVerossa verojen maksaminen onnistuu verolajikohtaisesti. Maksaessa veroja käytetään verolajin omaa viitenumeroa. OmaVerossa verojen maksut kohdistuvat automaattisesti oikein. Palvelussa veronmaksuosiossa näkyvät erittelyt

erääntyneistä ja erääntyvistä veroista. OmaVerossa verojen maksaminen onnistuu verkkopankin kautta ja maksamisen jälkeen pääsee takaisin OmaVeron sivuille, jossa saa vahvistuksen onnistuneesta suorituksesta. OmaVero käyttää suoritettuja maksuja jo erääntyneisiin veroihin ja vasta sitten seuraavaksi erääntyviin. OmaVeron asiakassivuilla näkee erittelyn saldoista sekä myös verolajikohtaisen saldoerittelyn. Palvelu näyttää myös saldoerittelyn kokonais- tilanteesta erääntyvien ja jo erääntyneiden verojen osalta ja samalla nähdään myös tiedot käyttämättömistä hyvityksistä. OmaVero-palvelussa voi hakea vanhoja tapahtumia ja rajata hakua tyyppin, verolajin ja ajanjakson mukaan. (Verohallinto 2017.)

OmaVero-palveluun tulee selvityspyyntöjä, joita Verohallinto lähettää ja selvityspyyntöjä pääsee lukemaan OmaVero-palvelun etusivulta. Selvityspyynnot löytyvät myös selvityspyynnot-välilehdeltä, josta löytyvät myös kaikki käsitellyt ja vastaamattomat selvityspyynnot. Kyseisellä välilehdellä on mahdollista vastata selvityspyyntöihin. OmaVerossa ei voi saada vastauksia esitettyihin kysymyksiin selvityspyyntöihin vastaamalla, mutta liitteitä voi lisätä selvityspyyntöön vastaessa. Palvelu mahdollistaa vastauksen tallentamisen keskeneräisenä ja vastaamista voi jatkaa myöhemmin. OmaVero lähettää onnistuneesta selvityspyyntöön vastaamisesta vahvistuksen ja säilyttää selvityspyynnot välilehdellä kaikki lähetetyt selvityspyyntöihin vastatut viestit. (Verohallinto 2017.)

Työnantajasuorituksia pääsee ilmoittamaan OmaVero-palvelun veroilmoitus kohdasta, jossa näkyy listattuna kaikki verot, joita voi OmaVerossa ilmoittaa. Työnantajasuoritukset kohdassa täytyy valita kausi, jolle ilmoittaa suorituksia, tällöin tiedot tulevat automaattisesti lomakkeelle. OmaVerossa voi myös ilmoittaa, ettei kaudelle ole ollut palkanmaksua. Jos palkkoja on maksettu ilmoituskaudella, tulee palkanmaksua koskevat tiedot ilmoittaa veroilmoitukselle. Ennakkopidätyksen alaisia maksuja maksattaessa veroilmoituksella, OmaVeron veroilmoituksella on tietopareja ja tietopareilla tarkoitetaan, että täyttäessä ilmoituksella yhden tietokohdan tulee täyttää myös toinen tietokohta jatkaaksesi ilmoittamista. OmaVero-palvelu huomauttaa toisen tietopari kentän jättämisestä tyhjäksi. On kuitenkin mahdollista jatkaa ilmoituksen tekemistä huomautuksista huolimatta. Ilmoituksella tulee täyttää tarvittavat kohdat, jolloin OmaVero ilmoittaa veron määrän. Jättämällä ilmoituksen antajan yhteystiedot OmaVero-palvelun ilmoitukselle

varmistetaan lisätietojen antamisen mahdollisuuden. Ilmoituksen ollessa valmis Verohallinto ottaa ilmoituksen käsittelyyn. OmaVero lähettää onnistuneesta ilmoituksesta vahvistuksen ja ilmoitukset näkyvät asiointi välilehdellä OmaVerossa. (Verohallinto 2017.)

OmaVerossa onnistuu oma-aloitteisten verojen ilmoituksen korjaaminen verolajikohtaisesti. Korjatessa ilmoitusta tulee valita verolaji sekä kausi, jota koskevaa ilmoitusta haluaa korjata. OmaVero säilyttää lähetetyn ilmoituksen tiedot ja näitä pääsee korjaamaan OmaVero-palvelun toiminnot kohdassa. Ilmoituksen muutoksissa korjataan vain kohtia, joita muutos koskee ja tällöin tulee ilmoittaa syy korjaukseen. OmaVero laskee korjauksien jälkeen automaattisesti tiedon maksettavan tai palautettavan veron määrästä. OmaVero lähettää vahvistuksen ilmoituksen vastaanottamisesta ja kyseinen ilmoitus tallentuu myös OmaVero-palvelun asiointi välilehdelle. (Verohallinto 2017.)

OmaVerossa voi tehdä arvonlisäveroilmoituksen veroilmoitus kohdasta, tällöin tulee valita arvonlisäverokausi. OmaVerossa verokausi näytetään kauden päättymispäivään. Kauden pituuden ollessa esimerkiksi neljännesvuosi, verokausi 31.3 vastaa kolmea ensimmäistä kuukautta jne. OmaVero tuo automaattisesti omat tiedot ilmoitukselle kauden valinnan jälkeen. Jos verokaudella ei ole ollut toimintaa tulee valita kohta: ei toimintaa verokaudella. Verokaudella olevasta toiminnasta annetaan OmaVerossa sitä koskevat tiedot, kuten kotimaan myynti eriteltynä verokannoittain. Ilmoituksella on pakollisia tietopareja, jotka on täytettävä ennen kuin ilmoituksen voi lähettää. Tietopareilla tarkoitetaan, että täyttäessä ilmoituksen yhden tietokohdan tulee täyttää myös toinen tietokohta jatkaaksesi ilmoittamista. Tietojen ollessa syötetty OmaVero-palvelu näyttää maksettavan veron määrän. Miinusmerkki summan edessä tarkoittaa palautettavaa veron määrää. Jättämällä ilmoituksen antajan yhteystiedot OmaVeroon varmistetaan Verohallinnon lisätietojen saanti. Ilmoitus on mahdollista tallentaa keskeneräisenä ja jatkaa myöhemmin ilmoituksen tekemistä, sillä verohallinto ei ota keskeneräistä ilmoitusta käsittelyyn. OmaVero-palvelu lähettää vahvistuksen ilmoituksen vastaanottamisesta. (Verohallinto 2017.)

OmaVerossa pääsee antamaan arvonlisäveron yhteenvetoilmoituksen EU-alueen myynneistä tekemällä veroilmoituksen. OmaVerossa tulee valita listalta arvonlisäveron yhteenvetoilmoitus ja valita yhteenvetoilmoituksen kohdekuukausi, jolle ilmoitus tehdään. Tällöin OmaVero tuo automaattisesti ilmoittajan omat tiedot ilmoitukselle, joten ilmoitukselle voi tallentaa tiedot myynnistä. OmaVerossa samalle ostajalle tehdyt myynnit ilmoitetaan yhdellä ja samalla rivillä. Ilmoitukselle tulee antaa ostajan maatunnus ja alv-tunnus sekä summat, joiden arvosta tavaraa tai palveluita on myyty tai tehty kolmikantakauppaa myös ostajan tiedot syötetään lomakkeelle. OmaVero-palvelu mahdollistaa epähuomiossa lisättyjen ylimääräisten rivien poistamisen. OmaVeroon lisätietojen antamista varten ilmoitukseen annetaan ilmoittajan yhteys henkilön tiedot. OmaVero-palvelu lähettää vahvistuksen ilmoituksen vastaanottamisesta. (Verohallinto 2017.)

OmaVero muodostaa kerran kuukaudessa kuun viimeisenä kalenteripäivänä yhteenedon oma-aloitteisten verojen tapahtumista. Jo luetut yhteenedot löytyvät OmaVeron päätökset ja kirjeet kohdasta. OmaVero muodostaa yhteenedolle eritellyt tiedot verokauden veroista, palautuksista ja maksuista sekä verojen maksutilanteesta kauden lopussa. Yhteenedosta saattaa puuttua kuun lopulla tehtyjä tapahtumia. Tapahtumien tarkastelu onnistuu kuitenkin OmaVerossa ennen seuraavan yhteenedon muodostumista. Yhteenedosta muodostuu myös huomautukset maksamattomista veroista ja verojen maksutiedot löytyvät yhteenedos tulosteilta. OmaVero on laskenut automaattisesti koron yhteenedon muodostumispäivään saakka ja koron osuus näkyy erittelyosassa. Koron lisäksi erittelystä näkyvät verokauden eräpäivän verokaudelta ilmoitettujen verojen määrät, mahdolliset seuraamusmaksut, maksujen määrät ja verokaudella yhteenedon muodostamishetkellä maksamatta olevien verojen määrät. Tarkemmat tiedot palautuksien ja maksujen käytöstä löytyvät OmaVeron maksut ja palautukset välilehdeltä. Yhteenedolta huomattuja puutteita tai vääriä tietoja voi OmaVerossa korjata antamalla korvaavan ilmoituksen oikeilla tiedoilla. (Verohallinto 2017.)

OmaVero-palvelun etusivun saldosta näkee erääntyneet maksut ja jos erääntyviä maksuja ei ole OmaVero näyttää tällöin tulevien erien määrät. Käyttämättömiä hyvityksiä voi tarkastella OmaVerossa hyvitys kohdasta tai avaamalla saldoerit-

telyn. Käyttämätön hyvitys tai yhteisön tuloveron palautus ei näy OmaVeron etusivun saldoissa. Tarkemmat erittelyt saldoille löytyvät saldoerittely kohdasta, OmaVerossa voi tarkastella verolajikohtaisesti saldoja. OmaVero-palvelussa näkyvät oma-aloitteisten verojen käyttämättömät hyvitykset ja yhteisön tuloveron palautukset. OmaVerossa oma-aloitteisten verojen erääntyneille muille veroille käyttämätöntä hyvitystä käytetään kuun viimeisenä päivänä. OmaVerossa yhteisön tuloveron palautus näytetään yhteenlaskettuna tapahtumana kausikohtaisesti ja yhteisön tuloveron palautuksia voidaan käyttää erääntyneiden verojen suorittamiseksi, kun kyseisen kauden verotus valmistuu. OmaVerossa yhteisön tuloveron palautuksen muodostumistietoja pääsee tarkastelemaan kausittain tarkemmin. (Verohallinto 2017.)

OmaVerossa pääsee tarkastelemaan tapahtumia tapahtumahaun kautta. Tapahtumahaussa näkyvät tiedot maksuvelvoitteista ja veroista, mutta eivät itse maksut. Tapahtumahaussa voidaan suodattaa ja valita tapahtumatyyppi ja verolajikohtaisesti yksittäisiä tapahtumatyyppejä tai kaikki tapahtumatyypit kerralla. Palvelussa voi hakea myös tietyltä aikaväliltä tai verokauden mukaisesti. OmaVeron hakutulokset näytetään tapahtumien kirjauspäivän mukaisessa järjestyksessä. Tapahtumat on myös mahdollista ladata tiedostoksi. OmaVerossa pääsee tarkastelemaan maksettuja palautuksia sekä maksujen ja palautusten käyttöä. Palvelussa verojen suorituksiin käytetyt maksut ja palautukset on eritelty ja OmaVero näyttää myös tarkemman erittelyn maksun käytöstä. OmaVerossa näkyvät maksetut palautukset on eritelty, josta näkyy palautuksen määrä ja milloin se on maksettu. Erittelyssä näkyy palautuksen muodostumisen tiedot. (Verohallinto 2017.)

OmaVero-palvelussa lahjaveroilmoituksen tekeminen onnistuu tekemällä veroilmoituksen. OmaVerossa lahjaveroilmoituksen antamiseen on viisi vaihetta. Kaikkia vaiheita ei tarvitse käydä ilmoituksella läpi riippuen lahjaveroilmoituksella ilmoitettavasta lahjasta. Vaiheita täytetään tarvittaessa ilmoitettavan lahjan mukaisesti. OmaVerossa lahjaveroilmoituksella henkilötiedot ovat valmiina, jos asuinpaikka oli muualla kuin Suomessa lahjan saanti hetkellä on silloin muutettava asuinvaltio. OmaVerossa yhteislahjasta annetaan vain yksi lahjaveroilmoitus, jonka yksi saajista ilmoittaa ja ilmoituksella ilmoitetaan kaikki yhteislahjan saajat.

Ellei kyseessä ole yhteislahja voi palvelussa jatkaa antamaan lahjanantajan tietoja ja ilmoittamaan suhteesta lahjanantajaan. Lahjansaajan ja antajan välinen sukulaisuussuhde vaikuttaa verojen määrään ja veroluokka näkyy OmaVerossa automaattisesti. Lahjoittajia ollessa useampi, täytyy silloin antaa jokaisen lahjoittajan osalta oma lahjaveroilmoitus. OmaVerossa lahjaveroilmoituksen voi tallentaa keskeneräisenä ja jatkaa ilmoituksen täyttämistä myöhemmin. Ilmoituksella ilmoitetaan myös päivämäärä, jolloin lahja on saatu. Lahjan varallisuuslaji on ilmoitettava euromääräisesti. OmaVerossa on ilmoitettava tiedot saman lahjanantajan antamista lahjoista. OmaVerossa lahjojen arvon ylittäessä 5000 euroa, täytyy silloin antaa erilliset lahjaveroilmoitukset. OmaVerossa lahjaveroilmoituksella on mahdollista ilmoittaa, jos on jo saanut lahjaverotusta koskevan ennakkoratkaisun. Palvelu mahdollistaa annettujen tietojen tarkistamisen ja virheiden korjaamisen. OmaVero-palvelu lähettää vahvistuksen ilmoituksen vastaanottamisesta. Lahjaveropäätökset näkyvät OmaVerossa ja päätös lähetetään myös postitse. (Verohallinto 2017.)

Verohallinnon OmaVero-palvelun ohjeistukset-sivustolla Verohallinto antaa ohjeistuksen asiakastukeen yhteydenpidosta ja ohjeistuksen yhteydenotoista OmaVero-palvelussa. Ohjeistuksen mukaan asiakas voi ottaa yhteyttä OmaVero-palvelussa viestillä, Verohallinnon Chat-palvelulla tai asiakastuen palvelunumeroon soittamalla, joka on avoinna maanantaista perjantaihin kello 9.00-16.15. (Verohallinto 2017.)

4 OmaVerossa ilmoitettavat verot

Suomessa verotusjärjestelmää ylläpitää Valtionvarainministeriö, joka valmistelee verolait, joissa säädetään verotuksesta. Verotusta toimeenpanevat elimet ovat Verohallinto, Tulli ja Trafi. Verovelvollisuus koskee kaikkia Suomessa asuvia henkilöitä ja yhteisöjä sekä yrityksiä, jotka harjoittavat taloudellista toimintaa. Veronsaajina toimivat valtio, Suomen kunnat, Kela sekä evankelisluterilaiset ja ortodoksiset seurakunnat. Verotuksen rakenteellisilla muutoksilla pyritään vaikuttamaan

tuotannon ja kulutuksen rakenteeseen sekä talouskehitykseen. Verotuksen painopistettä on viety Suomessa 90-luvulta lähtien tuloverotuksesta kulutuksen verotuksen suuntaan. (Valtiovarainministeriö 2018f.)

Yritystulon tuloverotuksen pohjana toimii ajatus veronmaksukyvyistä ja siitä mistä veroa mitataan. Mittarina toimii yleensä nettotulo ja nykyinen verojärjestelmä on luonteeltaan nettovoittoon perustuva järjestelmä. Tällä pyritään huomioimaan veronmaksukykyisyys ja maksukykyisyysvaatimukset eli verotetaan voittoja vasta niiden realisoituessa. (Myrsky & Linnakangas 2003. 6-7.)

Verot jaetaan karkeasti välittömiin ja välillisiin veroihin. Välittömät verot jäävät yleisesti verovelvollisen itsensä maksettavaksi, kuten tulovero. Välillisissä veroissa taas verovelvollinen vyöryttää jo maksetun veron kuluttajan maksettavaksi, kuten arvonlisäveroissa. Pääsääntöisesti verorasituksen maksaa kuitenkin luonnollinen henkilö. Verotus on yleisesti progressiivista, eli veroa maksetaan sitä enemmän mitä enemmän on tuloja. (Niskakangas 2014,13-14.)

Perustuslain mukaan verotusta säädetään lailla. Verolaista tulee käydä ilmi perusteet verovelvollisuudesta ja veronalaisuudesta, normit sekä oikeussuojakeinot. Verotus ei voi siis perustua pelkästään Verohallinnon tai ministeriöiden tahoon, vaan verotusta toteutetaan eduskunnan myötävaikutuksella. Verolait vahvistaa tasavallan presidentti ja nämä vahvistetut lait ovat sitovia oikeuslähteitä, jota Verohallinto noudattaa. Suomen verotusta säätelee suuri joukko lakeja, joista keskeisimpiä ovat laki verotusmenettelystä (1558/1995), tuloverolaki (1535/1992), laki elinkeinotulon verottamisesta (360/1968), maatilatalouden tuloverolaki (543/1967), arvonlisäverolaki (1501/1993), ennakoperintälaki (1118/1996) ja perintö- ja lahjaverolaki (378/1940). Lakien ja asetusten lisäksi Verohallituksen päätöksiin ja ohjeisiin sisältyy verotussääntöjä. Verohallinnolle on annettu eräissä tapauksissa oikeus antaa tarkempia ohjeita lain soveltamisesta. (Niskakangas 2014,19-21.)

Keskusverolautakunta eli KVL toimii Verohallinnon yhteydessä ja antaa ennakkoratkaisuja verotusasioissa ja verotuksen tulkinnaissa. Ennakkoratkaisu on Ve-

rohallintoa sitova tulkinta missä kerrotaan, kuinka verotuksessa menetellään kyseisen hakijan kohdalla (Laki24, 2019). Keskusverolautakunnan antamista ennakkoratkaisuista verotuspäätöksiin voi valittaa Korkeimpaan hallinto-oikeuteen. Keskusverolautakunnan antamat ratkaisut eivät ole oikeudellisesti päteviä toisin kuin korkeimman hallinto-oikeuden eli KHO:n antamat ratkaisut. (Niskakangas 2014,19-21.)

Keskusverolautakunta toimii ensimmäisenä muutoksenhakuasteena verotuksessa. Oikaisulautakunnalla on itsenäinen ratkaisovalta Verohallinnosta annetun lain nojalla. Keskusverolautakunta voi antaa ennakkoratkaisuja tuloverosta, arvonlisäverosta, rajoitetun verovelvollisen lähdeverosta, vakuutusmaksuverosta ja korkotulon lähdeverosta. Verohallinto voi antaa käytännössä kaikista verolajeista ennakkoratkaisun, kun taas keskusverolautakunta antaa ennakkoratkaisuja yleensä tärkeimmissä verolajeissa, joita ovat tulo- ja arvonlisävero. (Myrsky & Rabinä 2015 28, 41, 61.)

Verotusta koskeva lainsäädäntö nimeltään Laki verotusmenettelystä (VML 1558/1995) on verotusta koskeva keskeisin säädös. Kyseisessä laissa säädetään mm. Ilmoittamisvelvollisuudesta, verotuksen- toimittamisesta, muuttamisesta ja muutoksenhaussa. Verotusmenettely lakia sovelletaan veroihin ja maksuihin valtion tulon verotuksessa, kunnan tulon verotuksessa, yhteisön ja yhteisetuuden tulon verotuksessa, kirkollisverotuksessa, sairaskorvausmaksuissa ja valtiolle suoritettavissa veroissa (VML 1558/1995, 1 §). Veronkantolaki (VKL 11/2018) säättää verojen maksamisesta, maksujen siirrosta veroviranomaiselle, maksun tai muun suorituksen käyttämisestä veron suoritukseksi, veron palauttamisesta, verojen perinnästä ja vapauttamisesta, verovastuusta ja veronkuittauksesta. Laissa ilmoitetaan sovellettavia lakeja sekä määrätään verojen, maksujen ja muiden suorituksien suorittamisesta Verohallinnolle. Veronkantolaissa määritellään myös lain mukainen verovelvollisuus ja kenelle veron suorittaminen kuuluu. Laissa määritellään myös veronkanton, veron perimiseen ja sen palauttamiseen kuuluvia toimenpiteitä kuten esimerkiksi kirjanpidon ylläpitäminen verovaroista. Veronkantolaki säättää myös verojen suoritusjärjestyksestä eli missä järjestyksessä maksetut verot käytetään (VKL 11/2018, 1-2, 5-6 §). Verojen perimisestä verovelvolliselta säättää Laki verojen ja maksujen perimisen turvaamisesta

(VeroTurvL 395/1973) ja verojen ja maksujen täytäntöönpanosta säättää Laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta (VTPL 706/2006). (Myrsky & Rabinä 2015, 4-5; Veronkantolaki 11/2018.)

Laki verotusmenettelystä (1558/1995) on laki, jossa säädetään verojen menettelystä ja muutoksenhausta. Laissa määritellään valtiolle tulon perusteella suoritettavasta verosta, kunnalle tulon perusteella suoritettavasta verosta, yhteisöjen tulon perusteella suoritettavasta verosta sekä myös kirkollisverosta, sairasmauksmaksuista ja yleisradioverosta (VML 1558/1995, 1 §). Laissa määritellään verovuodeksi yksi kalenterivuosi sekä verotuksen toimivaltaiseksi viranomaiseksi Verohallinto. Yhteisöjen ja yhteisötuksien on annettava veroilmoitus sähköisesti, paperinen ilmoitus annetaan vain erityistapauksissa (VML 1558/1995, 7 §). Laissa määritellään, että Verohallinto antaa tarkemmat määräykset veroilmoituksen antamisesta ja tavasta. Ilmoittamisvelvollisuuden täyttämistä on vastuussa yhteisön hallitus tai hallinto, yhtiön osakas, yhteismetsän hoitokunta, edunvalvoja, kuolinpesän osakas, sekä ulkomaalaisen puolesta täällä oleva edustaja tai sivukonttorin johtaja (VML 1558/1995, 9 §). Lain mukaan verovelvollisen on ilmoitettava veroilmoituksella varat ja velat kuten osakeyhtiön osakkeet, osuudesta avoimeen yhtiöön, kommandiittiyhtiöön ja muuhun yhtiöön, liike- ja ammattitoiminnan sekä maatilatalouden varat sekä luotto- ja rahoituslaitoksen lainat. Verovelvollisen on myös annettava Verohallinnolle lisätietoja, täydentäviä tietoja ja selvityksiä Verohallinnon kehotuksesta. Verovelvollisen on esitettävä tarkastettavaksi Verohallinnon kehotuksesta kirjanpitoa sekä muistiinpanonsa elinkeinotoiminnasta ja tulonhankkimistoimintaan liittyvästä aineistosta. (Laki verotusmenettelystä 1558/1995.)

4.1 Oma-aloitteiset verot

Oma-aloitteisiksi veroiksi kutsutaan työnantajasuorituksia sekä arvonlisäveroä. Verovelvollisen kuuluu laskea itse näiden verojen määrä ja suorittaa ne ennen lain määräämää eräpäivää. Kyseiset verot ilmoitetaan nykyisin sähköisesti ja niiden eräpäivä on kuukauden 12. päivä. Ilmoitusvelvollisia ovat säännöllisesti sekä

satunnaisesti palkkaa maksavat työnantajat. Ilmoitus ja maksu suoritetaan verokauden mukaan, joka on yleisimmin kalenterikuukauden pituinen ajanjakso. (Suomi.fi 2018b.)

Oma-aloitteisten verojen maksamista säätelee Laki oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä. Se sisältää 12 lukua ja astui voimaan 1. tammikuuta 2017. Veron maksamista käsittelee kyseisen lain kuudes luku. Tilitettävän arvonlisäveron määrä on verovelvollisen yhteen lasketun suoritettavan ja vähennettävän veron erotus. Veron viimeinen mahdollinen maksupäivä on verokautta seuraavan toisen kalenterikuukauden 12. päivä tai kalenterivuosimenettelyssä helmikuun viimeisenä päivänä heti verokauden jälkeen. Vero maksetaan rahalaitoksiin ja maksamisesta aiheutuneet kulut kuuluvat maksajalle (Veronkantalaki 769/2016, 3 luku 18 §). Veronkantoasetuksessa (1363/2016) säädetään niistä maksupäiväkoista, jotka ottavat suorituksia vastaan kuluitta. Aikaisemmin oma-aloitteisten verojen ilmoitusmenettelyä sääteli Verotililaki (604/2009). Se sisälsi 11 lukua ja astui voimaan 14. elokuuta 2009. Vuoden 2017 vaihtuessa se kumottiin ja voimaan astui aikaisemmin mainittu Laki oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä. Verohallinnon määräämät verot erääntyvät Veronkantoasetuksen (1363/2016) 3 §:n mukaan maksettavaksi seuraavana yleisenä eräpäivänä, kun on kulunut kolme viikkoa veron tai maksun määräämisestä. (Laki oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä 786/2016 luku 6; Hyttinen ym. 2017, 861-862.)

Oma-aloitteisten verojen verotusmenettelylaissa (768/2016) säädetään keskeisesti veron maksamisesta, ilmoittamisesta, muutosverotuksesta ja seuraamusmaksuista. Laissa on myös säännökset Verohallinnolle suoritettavien verojen kantamisesta ja maksamisesta. Oma-aloitteisten verojen verotusmenettelylakia sovelletaan arvonlisäveroissa, arpajaisveroissa, apteekkiverolaissa, työnantajasuorituksissa ja lähdeveron pidätyksissä (Laki oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä 768/2016, 1 §). Lain mukaisesti yleisenä eräpäivänä tarkoitetaan kalenterikuukauden 12. päivää ja toimivaltaisena viranomaisena toimii Verohallinto (Laki oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä 768/2016, 2-3 §). Laissa tarkoitettu verokausi on kalenterikuukausi ja Verovelvollisen on annettava kullakin verokaudelta veroa koskevat tiedot Verohallinnon vahvistamalla veroilmoituksella (Laki oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä 768/2016, 16 §).

Veroilmoitus on annettava verokautta seuraavan kalenterikuukauden yleisenä eräpäivänä ja veroilmoitus on annettava sähköisesti. Ilmoitus katsotaan annetuksi silloin kun se on saapunut Verohallinnolle (Laki oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä 768/2016, 19 §). Veromenettelylain tavoin ilmoittamisvelvollisuuden vastuu kuuluu yhteisön hallitukselle tai hallinnolle, avoimen yhtiön yhtiömiehelle ja kommandiittiyhtiön vastuunalaiselle yhtiömiehelle, tuloverolain ja arvonlisäverolain tarkoitetun yhtymän osakkaalle, tuloverolain yhteisetuuden haltijalle, edunvalvojalle, kuolinpesän hallussa pitäjälle tai ulkomaalaisen puolesta arvonlisäverolaissa tarkoitetulle edustajalle. Verovelvollisen on annettava Verohallinnon tai muutoksenhakuviranomaisen kehotuksesta veroilmoituksen lisäksi täydentäviä tietoja, selvityksiä sekä tositteita, jotka ovat tarpeellisia veron määräämisessä, muutoksenhaussa tai päätöksen oikaisussa. Vaikka toiminta yrityksessä olisi keskeytynyt, tulee verovelvollisen antaa veroilmoitus arvonlisäverosta, vakuutusmaksuverosta ja apteekkiverosta. Myös säännöllistä palkkaa maksaneen työnantajan on annettava veroilmoitus, vaikka ei olisi maksanut palkkaa tai muuta suoritusta. Verovelvollisen on korjattava veroilmoituksella oleva virhe, antamalla kyseiseltä kaudelta oikaisuilmoitus. Taloudelliselta merkitykseltä vähäisen virheen voi myös korjata seuraavan kauden veroilmoitukselle, jolloin korjataan ilmoitettavan veron määrää. (Laki oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä 768/2016, 35-36 §.)

Oma-aloitteisten verotusmenettelylakiin sidoksissa on useita muita lakeja, joista yksi keskeisin on kirjanpitolaki. Sen lisäksi mitä kirjanpitolaissa säädetään, on verovelvollisen järjestettävä kirjanpitonsa siten, että siitä saadaan tarvittavat tiedot veron määräämistä varten. Kirjanpitovelvollisen suoritusten maksaja on myös pidettävä palkkakirjanpitoa lähdeveron, palkkatulon lähdeveron, ennakonpidätyksen, lopullisen palkkaveron alaisista suorituksista sekä työnantajan sairausvakuutusmaksuista. Lain kuudennessa luvussa säädetään veron maksamisesta kuten siitä, että verovelvollisen on maksettava verokauden verot viimeistään verokautta seuraavan kalenterikuukauden yleisenä eräpäivänä. Verokauden ollessa kalenterivuosi, on verokauden vero maksettava verokautta seuraavan helmikuun viimeisenä päivänä. Lain seitsemännessä luvussa säädetään seuraamusmaksuista kuten veron myöhästymismaksusta ja sen määrästä. (Laki oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä 768/2016.)

Lain kahdeksannessa luvussa säädetään verojen ja päätöksen oikaisusta sekä oikaisun määräajoista. Esimerkiksi jos veroa on ilmoitettu liian vähän, Verohallinto määrää veron tai oikaisee päätöstä. Vero määrätään verovelvolliselle ilmoitusten, sivullisten tiedonantovelvollisten tietojen ja muiden asiasta saatujen selvityksien perusteella. (Laki oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä 768/2016.)

Verohallinnon uudistaessa sähköisiä palveluitaan, uudistui samalla verojen verotusmenettelyn keskeisimmät säädökset. Vuonna 2017 voimaan tullut laki on nimeltään Laki oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä (768/2016). Uudistuksien tarkoituksena oli yhtenäistää lainsäädäntöä yhdessä Verohallinnon uusien sähköisten palveluiden, eli OmaVero-palvelun kanssa. Uudistuksella haettiin toiminnan tehostamista sekä oikeusturvan paranemista, lisätä verotuksen reaaliaikaisuutta ja edistää sähköisiä toimintatapoja. Verotusmenettely- ja veronkantolakien uudistuksien myötä laki määrää nyt veroilmoituksen antamisesta sähköisesti, Verotili-palvelun korvaa OmaVero-palvelu, ilmoitusvirheet korjataan korvaavalla ilmoituksella ja vähäisen virheen voi korjata kevennettyä menettelyä käyttäen. (Laki oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä 768/2016; Vigren 2016.)

Muutoksessa voimaan astui myös laki verokauden tietojen oikaisusta, myöhästymismaksuista ja veropäätöksiin muutoksen hausta. Verohallinto määrää lain mukaan maksettavaksi myöhästymismaksun, jos veroilmoitus on annettu laissa säädetyn ajankohdan jälkeen. Laissa on myös määritelty myöhästymismaksun määrät ja ajanjaksot, jonka mukaan myöhästymismaksu määräytyy (Laki oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä 768/2016, 35-36 §). Laissa selkeytetään seuraamusmaksuja siten, että verokauden ensimmäiselle oma-aloitteisten verojen veroilmoitukselle lasketaan päiväkohtainen kolmen euron suuruinen myöhästymismaksu 45 päivän ajalta. 45 päivän ylittävältä osalta määrätään myöhästymisen veron osalta prosentti kohtainen myöhästymismaksu. Myöhästymismaksun suuruus verolajikohtaisesti ja kausikohtaisesti olla enintään 15 000 euroa. Lain muita vaikutuksia on mm. Pidennettyjen verokausien rajat nousevat, ilmoitusvirheet korjataan korvaavalla ilmoituksella, verokauden tietoja voi oikaista 45 päivän

ajan ilman myöhästymismaksuja ja veropäätöksiin haetaan muutosta oikaisuvaatimuksella. (Laki oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä 768/2016; Vigren 2016.)

4.2 Arvonlisävero

Verojärjestelmä voidaan jakaa Suomessa puoliksi kulutusveroihin sekä tuloveroihin. Nimensä mukaisesti tuloveroa maksetaan henkilön tuloista tai yrityksen voitoista. Kulutusveroa taas maksetaan kulutuksen mukaan ja arvonlisävero lukeutuu näin ollen kulutusveroksi. Arvonlisäveron lopullinen maksaja on kuluttaja, mutta yritykset tilittävät sen valtiolle. (Verotieto Oy 2018, 121.)

Arvonlisävero on tärkein välillinen vero, jota kutsutaan myös kulutusveroksi. Arvonlisäveron välillisyyys tarkoittaa sitä, että kyseisen veron maksajat eli kotitaloudet, eivät itse tilitä veroa valtiolle, vaan sen tilittävät hyödykkeitä myyvät yritykset. Kyseistä veroa maksetaan jokaisessa vaihdannan vaiheessa ja veron kertaantumisen estämiseksi yrityksillä on vähennysoikeus tuotantopanosten ostohinnoista. Koko maailman mittakaavassa arvonlisäverojärjestelmä on yleisin kulutusverojärjestelmä. (Hyttinen ym. 2017, 31.)

Arvonlisäverolaki (1501/1993) määrää arvonlisäveron suorittamisvelvollisuudesta seuraavaa:

1 §

Arvonlisäveroa suoritetaan valtiolle sen mukaan kuin tässä laissa säädetään:

1) liiketoiminnan muodossa Suomessa tapahtuvasta tavaran ja palvelun myynnistä;

(1.luku 1. § 1. momentti)

Arvonlisäverotuksessa verovelvollisuus on erittäin tärkeä käsite, koska se merkitsee velvollisuutta tilittää arvonlisävero tehdystä myynnistä. Olennaista verotuksen kannalta on se, että myynti on tapahtunut Suomessa ja että se lasketaan liiketoiminnaksi. Täytyy siis määritellä, mitä on tavaran tai palvelun myynti ja mikä kaikki katsotaan Suomessa tapahtuneeksi myynniksi. (Hyttinen ym. 2017, 34.)

Arvonlisäverovelvollisen tulee ilmoittautua arvonlisäverorekisteriin ennen liiketoiminnan aloittamista. Ilmoittautuminen arvonlisäverovelvolliseksi tapahtuu perinteisesti Verohallinnon Y-lomakkeella, joista on olemassa erilaiset versiot eri yhtiömuodoille. Yritykselle luovutetaan Y-tunnus heti, kun se on rekisteröity yritys- ja yhteisötietokantaan. Kyseinen tunnus koostuu seitsemästä numerosta, välivivasta ja tarkistusmerkistä. (Joki-Korpela, Jokinen, Klemola, Kontu & Vilppula 2009, 15-16.)

Liiketoiminnan verovelvollisuudelle on asetettu alaraja ja se on AVL 3 §:n mukaan 10 000 euroa tilikauden liikevaihdossa mitattuna. Tämä koskee niin yhtiöitä, yhteisöjä kuin myös yksityisiä toiminimiä. Tilikaudella tarkoitetaan 12 kuukauden mittaista ajanjaksoa, johon pidemmät jaksot muunnetaan tarvittaessa vertailun vuoksi. (Hyttinen ym. 2017, 48-49.)

Suomessa käytetään neljää eri verokantaa. Yleinen myytävien palveluiden ja tavaroiden verokanta on 24 %. Elintarvikkeiden, rehujen ja muun muassa ravintolapalveluiden myynissä käytetään 14 %:n verokantaa. Lääkkeiden, rohdosvalmisteiden, kirjojen sekä lehtien myynissä käytetään taas 10 %:n verokantaa. Neljäs käytössä oleva verokanta on nollaverokanta. Sitä sovelletaan muun muassa sanoma- ja aikakauslehtien myynissä yleishyödyllisille yhteisöille, vesialusten myynissä sekä kullan myynissä keskuspankille. (Hyttinen ym. 2017, 327-366.)

Verollista toimintaa harjoittavilla yrityksillä on oikeus verovähennykseen. Sen tarkoituksena on estää se, ettei kuluttajan maksamassa tuotteessa tai palvelussa ole veroa tuplana. Käytännössä tämä tarkoittaa, että yrittäjä voi vähentää ostamiensa tuotteiden ja palveluiden arvonlisäveron myynneistä tilitettävistä veroista. Tämä perustuu siihen, että yrityksen ostamista hyödykkeistä maksetut verot on tilitetty valtiolle hyödykkeitä myyneen yrityksen toimesta. Näin ollen yrityksen hankinnat liiketoimintaansa varten ovat verottomia, koska kyseiset ostot saa vähentää verotuksessa. (Verotieto Oy 2018, 122.)

Arvonlisäveron vähennysoikeudesta määrätään laissa seuraavasti:

Verovelvollinen saa vähentää verollista liiketoimintaa varten:

- 1) toiselta verovelvolliselta ostamastaan tavarasta tai palvelusta suoritettavan veron taikka ostosta 8 a–8 d tai 9 §:n perusteella suoritettavan veron; (27.6.2014/507)
- 2) maahan tuomastaan tavarasta suoritettavan veron;
- 3) tekemästään yhteisöhankinnasta suoritettavan veron; (AVL 10 luku 102 §.)

Ulkomaalaisten yritysten tapauksessa yrittäjä on verovelvollinen Suomessa, jos hänellä on kiinteä toimipiste Suomessa, mistä arvonlisäverollista liiketoimintaa harjoitetaan. AVL 10 §:n mukaan ulkomaalaiseksi elinkeinonharjoittajaksi laskeetaan henkilö, jonka kotipaikka on muualla kuin Suomessa. AVL 9 §:n mukaan tilanteessa, missä ulkomaalaisella elinkeinonharjoittajalla ei ole kiinteä toimipistettä Suomessa, sovelletaan käännettyä verovelvollisuutta. (Joki-Korpela, Jokinen, Klemola, Kontu & Vilppula 2009, 25.)

Käännetty verovelvollisuus tarkoittaa nimensä mukaisesti päinvastaista tilannetta verotuksen kannalta. Normaalisti verovelvollinen on tavaroiden tai palveluiden myyjä, mutta tässä tilanteessa verovelvollinen onkin ostaja. Edellytyksenä on siis se, että myyjä on ulkomaalainen ja hänellä ei ole kiinteää toimipaikkaa Suomessa. Käännettyä verovelvollisuutta ei kuitenkaan sovelleta, jos ostajakin on ulkomaalainen tai yksityishenkilö, jolla ei ole kiinteää toimipistettä Suomessa, eikä hän ole arvonlisäverovelvollinen. (Murtomäki 2010, 166.)

4.3 Työnantajasuoritukset

Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu vähentää palkasta ennakonpidätys, suorittaa työnantajan sairausvakuutusmaksu sekä hankkia työntekijöille eläkevakuutukset ja muut lain velvoittamat vakuutukset. (Verotieto Oy 2018, 55.)

Ennakonpidätyksen taustalla vaikuttavat pääasiassa ennakkoperintälaki 1118/1996, Tuloverolaki 1535/1992 sekä Laki verotusmenettelystä 1558/1995. EPL 1§:n mukaan ennakkoperintä suoritetaan veronalaisesta tulosta ja se on työnantajan velvollisuus. (EPL 1 luku 1§.)

Veronalaiseksi tuloksi määritellään lain mukaan verovelvollisen rahana tai rahanarvoisena etuutena saamat tulot. Verovelvolliselle kuuluu oikeus vähennyksiin niiden menojen osalta, jotka ovat aiheutuneet tulojen hankkimisesta tai säilyttämisestä. (TVL III osa 1 luku 29§.)

EPL 13 §:n mukaan palkkiot, palkat, etuudet ja korvaukset, mitkä saadaan virkaksi tai työsuhteessa, huomioidaan palkaksi. Tämän ymmärtäminen on tärkeää työnantajalle, että kaikki tarvittavat ennakonpidätykset tulevat vähennetyiksi maksettavasta palkasta. (Huolman-Lakari & Kaari 2012, 9.)

Työnantajan velvollisuutena on suorituksen maksajana vähentää ennakonpidätys palkasta verokortin mukaisen perus- ja lisäprosentin mukaan. Tämän lisäksi työnantajan tulee tilittää palkasta peritty vero Verohallinnolle. Palkansaajan velvollisuus on toimittaa verokortti työnantajalle, jos se ei ole mennyt suoraan Verohallinnolta sähköisesti. Muutosverokortti kumoaa aina edellisen voimassa olleen verokortin ja se on toimitettava työnantajalle. Jos palkansaaja ei toimita verokorttia, niin ennakonpidätys suoritetaan 60 %:lla työnantajan toimesta. (Verotieto Oy 2018, 55-58.)

Useimmissa tapauksissa työnantajalla on velvollisuus maksaa bruttopalkasta työnantajan sairausvakuutusmaksua, jota kutsuttiin aikaisemmin sosiaaliturvamaksuksi. Työnantajaksi on määritelty taho, joka maksaa tehdystä työstä palkan (EPL 2 luku 14§). Laki määrää myös sen, että sairausvakuutusmaksu on pakollinen suoritus, jos työntekijä on sairausvakuutuslain mukaan vakuutettu Suomessa (SvmL 4§). Maksu voidaan joutua maksamaan myös sellaiselta työntekijältä, joka on tullut ulkomailta Suomeen työskentelemään. Sairausvakuutusmaksua maksetaan muun muassa palkoista, etuuksista, korvauksista ja erilaisista palkkioista. Lain mukaan sairausvakuutusmaksun perusteena on työntekijöille maksettujen palkkojen yhteissumma (SvmL 5§). Sairausvakuutusmaksua ei tarvitse maksaa esimerkiksi työkorvauksista ja eristä, jotka eivät ole palkaksi luettavia, kuten kilometrikorvaukset tai päivärahat. (Verotieto Oy 2018, 62-63.)

4.4 Lahjaveroilmoitus

Voimassa oleva laki perintö- ja lahjaveroon säädettiin jo vuonna 1940. Veroluokat koostuvat neljästä osasta ja veroaste on suurimmillaan 90 %. Nykyistä lakia on muutettu useaan otteeseen esimerkiksi sukupolvenvaihdosta helpottavien huojennusnormien muutoksilla ja veroluokkien määrä muutoksilla. Vuonna 2008 merkittävimpana muutoksena perintöverotuksen ja lahjaverotuksen verotaulukon eriytettiin. Perintö- ja lahjaverolaissa on säädetty lahjan verotuksesta. Lahjaveron olemassaolo perustellaan perintäveron kiertämisen ehkäisemiseksi. Lahjaksi luetaan käyvän hinnan ja vastikkeen hinnan erotus, jos käy ilmi, että sovittu vastike on vain kolme neljäsosaa käyvästä hinnasta. (Puronen 2015, 1-2, 25-26.)

Lahjaveroilmoitus täytyy tehdä kaikista yli 5000 euron lahjoista. Sama lahjoittaja voi antaa verovapaasti lahjoja samalle saajalle alle 5000 eurolla kolmen vuoden aikajaksolla tarkasteltuna. Lahjan saaja tekee veroilmoituksen lahjasta tai ennakkoperinnästä ja ilmoitus on tehtävä kolmen kuukauden kuluessa lahjan saanti hetkestä. Lahjan arvo lahjaverotuksessa katsotaan lahjan käyvän arvon mukaisesti lahjoitushetkellä. Lahjaveron määrä määräytyy lahjaverosteikon ja veroluokkien mukaan, riippuen lahjoitetun omaisuuden arvosta ja sukulaisuussuhteesta. (Valtionvarainministeriö 2018g.)

20 §

Velvollisuus suorittaa lahjaveroa alkaa, kun lahjansaaja on saanut lahjan haltuunsa. Milloin alaikäinen on vanhemmiltaan saanut veronalaisen lahjan, katsotaan verovelvollisuuden alkavan silloin, kun lahjoitus on tehty.

Jos lahjansaaja on kolmen vuoden kuluessa ennen verovelvollisuuden alkamista saanut samalta antajalta yhden tai useampia verotettavia lahjoja, on nekin veroa määrättäessä otettava lukuun. Verosta on kuitenkin vähennettävä se lahjavero, joka aikaisemmista lahjoista on jo suoritettu. (8.12.1995/1392)

Eri antajilta saadut lahjat on erikseen verotettava.
(PerVL 3 luku 20 §)

Rahan lisäksi lahjoihin lasketaan esimerkiksi autot, arvoesineet tai osakkeet. Lahjan saajan velvollisuus on pitää kirjaa saaduista lahjoista ja 5000 euron rajan ylittyessä tehdä lahjaveroilmoitus sekä maksaa määrätty lahjavero. Samalta lahjan antajalta huomioidaan kaikki lahjat yhteen laskettuna varallisuuslajista riippumatta. (Verohallinto 2018b.)

Lahjaverotuksen laskennassa käytetään niin sanottua kumulointia, missä laskeaan yhteen samalta lahjan antajalta saadut lahjat kolmen vuoden aikana. Verotuksessa käytetään progressiivista taulukkoa ja uuden lahjan kohdalla lasketaan aina kolmen vuoden aikana saadut lahjat yhteen ja tästä summasta määrätään lahjavero, josta vähennetään jo maksetut lahjaverot. (Verohallinto 2016.)

Lahjan tunnusmerkkejä käsitellään perintö- ja lahjaverolain (378/1940) 1 §:n seilyksissä näin:

1 §

Joka perintönä, testamentilla tai lahjana saa omaisuutta, on velvollinen suorittamaan siitä valtiolle veroa sen mukaan, kuin tässä laissa säädetään.

Perintönä saatuna omaisuutena pidetään myös perintökaaren 8 luvussa tarkoitettua avustusta ja hyvitystä. (15.6.1984/463)
(1 luku 1 §.)

Yllä mainitun perintö- ja lahjaverolain mukaan perintö- ja lahjaveron tuotto menee kokonaisuudessaan valtiolle. PerVL (378/1940) 1 §:n mukaisesti se, joka saa omaisuutta lahjana perintönä, testamentilla tai lahjana, on velvollinen suorittamaan siitä veroa valtiolle. (Puronen 2015, 13.)

Lahjaveron suorittamisesta on säädetty perintö- ja lahjaverolaissa (378/1940) seuraavasti:

18 § (8.12.1995/1392)

Lahjaveroa on suoritettava, kun omaisuus lahjana siirtyy toiselle:

- 1) jos lahjanantaja tai lahjansaaja asui lahjoitushetkellä Suomessa; sekä
- 2) Suomessa olevasta kiinteästä omaisuudesta sekä sellaisen yhteisön osakkeista tai osuuksista, jonka varoista enemmän kuin 50 prosenttia muodostuu Suomessa olevasta kiinteästä omaisuudesta.

Suomessa asuvan henkilön saamasta muusta kuin 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettua omaisuudesta suoritettavasta lahjaverosta vähennetään samasta lahjasta vieraalle valtiolle suoritettujen verojen määrä (*ulkomaisen veron hyvitys*). Tämä hyvitys ei saa olla suurempi kuin määrä, joka vastaa yhtä suurta osaa lahjaverosta kuin vieraasta valtiosta saadun omaisuuden arvo on Suomessa lahjaveron perusteena olevan omaisuuden arvosta.

Kun kauppa- tai vaihtosopimuksen ehdoista selviää, että sovittu vastike on enintään kolme neljänestä käyvästä hinnasta, katsotaan käyvän hinnan ja vastikkeen välinen ero lahjaksi.

Henkilön katsotaan asuvan Suomessa, jos hänellä on täällä varsinainen asunto ja koti.

Jos omaisuutta saa lahjana henkilö, joka palvelee vieraan valtion Suomessa olevassa diplomaattisessa tai muussa siihen rinnastettavassa edustustossa tai lähetetyn konsulinvirastossa taikka on Suomessa Yhdistyneiden Kansakuntien, sen erityisjärjestön tai Kansainvälisen atomienergiajärjestön palveluksessa tahi tällaisen henkilön perheenjäsen tai yksityinen palvelija ja jos hän ei ole Suomen kansalainen, hän on velvollinen suorittamaan lahjaveroa ainoastaan 1 momentin 2 kohdassa tarkoitusta omaisuudesta.

(3 luku 18 §.)

Perintö- ja lahjaverolain (378/1940) 18 §:n mukaan sovitun vastikkeen ollessa enintään kolme neljäsosaa käyvästä hinnasta, katsotaan käyvän hinnan ja maksetun vastikkeen erotus lahjaverotuksessa lahjaksi. Lain perusteella on vaikea sanoa, milloin lahjaluonteinen luovutus tulisi katsoa lahjaksi ja milloin tästä tulisi toimittaa lahjaluonteisen luovutustoimen lahjavero. Lain sanamuodoista käy ilmi, että lahjanluonteisuus voi koskea myös kauppaa ja vaihtoa. (Puronen 2015, 299-301.)

Perintö- ja lahjaverolaki (378/1940) määrää seuraavaa veroilmoituksen antamisesta:

30 § (11.6.2010/523)

Veroilmoitus on annettava Verohallinnolle kolmen kuukauden kuluessa verovelvollisuuden alkamisesta.

(4 luku 30 §.)

Perintö- ja lahjaverolain (378/1940) 30 §:n mukaan lahjaveroilmoitus on annettava kolmen kuukauden kuluessa verovelvollisuuden alkamisesta Verohallinnolle. Ilmoitusvelvollisuuden sisällöstä ja sitä koskevista vaatimuksista säädetty erikseen. Veroilmoitukselle tulevien tietojen lisäksi ilmoittajan on annettava tarvittaessa muutkin täydentävät tiedot ja selvitykset, jotka ovat tarpeen. Verotuksen siirryttyä aluehallintoon on toimijana toiminut Verohallinto. Verotuksen muutoksenhakumenettely toimii merkittävien ratkaisujen osalta lautakuntapohjalta. (Puronen 2015, 425-426, 436-437.)

4.5 Tulovero

Verotuksessa Yritysmuodot voidaan jakaa karkeasti kolmeen ryhmään. Ensimmäinen ryhmä muodostuu yksityisistä elinkeino- ja maataloudenharjoittajista, jotka harjoittavat elinkeinoa omissa nimissä. Toiseen ryhmään kuuluvat henkilöyhtiöt, kuten avoimet yhtiöt ja kommandiittiyhtiöt. Henkilöyhtiöitä kutsutaan verotuksessa elinkeinoyhtymiksi. Kolmannen ryhmän muodostavat osakeyhtiöt ja osuuskunnat, joita verotuksessa kutsutaan yhteisöiksi. (Niskakangas 2014, 48-49.)

Kaikesta tulosta peritään veroa, jota kutsutaan tuloveroksi. Suomessa lainsäädännön mukainen tuloverotus jakautuu karkeasti kahteen osaan, yksityishenkilöiden verotukseen ja yhteisöjen ja yritysten tuloverotukseen. Yhteisöjen ja yritysten tulosta maksetaan yhteisön tuloveroa. Suomen verolainsäädännön mukaisesti tuloverotus on nettoverotusta, eli esimerkiksi yhteisö voi vähentää bruttotuloista verovähennyksiä, jotka ovat muodostuneet tulon hankinnasta sekä tulon säilyttämisen takia. (Laki24 2018.)

Yritykset ovat velvollisia ilmoittamaan oma-aloitteisesti tietoja Verohallinnolle, jonka perusteella Verohallinto panee veroja maksuun ja valvoo verovelvoitteiden täyttymistä. Verohallinnolla on laaja lakisääteinen tiedonsaantioikeus, joten verovelvollisen tulee ilmoittaa veronalaiset tulonsa, niistä tehtävät vähennykset, tiedot varoista ja veloista sekä verotukseen vaikuttavat muut tiedot. Tuloverotusta varten eri yritysten on annettava veroilmoitukset, ajankohta ilmoitukselle vaihtelee yritysmuodon perusteella ja puutteellisesta, myöhästyneestä tai ilmoittamatta jääneestä ilmoituksesta seuraa yleensä veronkorotus. (Verotieto Oy 2018, 107.)

Tuloverotusta koskevia lakeja ovat tuloverolaki (1535/1992), laki elinkeinotulon verottamisesta (360/1968) ja maatalouden tuloverolaki. Näissä laeissa on säädökset siihen, kuinka henkilökohtainen tulo, elinkeino- ja maataloustulo lasketaan verotuksen näkökulmasta. Tuloverolaissa säädetään verovelvollisuudesta, tappiontasauksesta ja veron laskemisesta. Tuloverotusta koskevat myös monet eri säädökset ja tuloveron toimittamisen kannalta keskeinen laki on verotusmenettelylaki (1552/1995). Tuloverolaki eli TVL, sisältää säännöksiä, kuten mitä ovat yhteisöt ja yhtymät, miten yritystulo jakautuu ja mitkä ovat verokannat ja tulolajit

sekä kuinka veron määrä lasketaan. Elinkeinoverolaki eli EVL sisältää säännöksiä soveltamisalastaan, verotettavan nettotulon laskemisesta, yritysjärjestelyistä ja niiden verotusmenettelystä. (Myrsky & Linnakangas 2003, 28-29.)

Tuloverolain (1535/1992) mukainen verovelvollisuus on säädetty lain toisessa osassa, kuten kuka on verovelvollinen ja mistä verovelvollisuus muodostuu (TVL 1535/1992, 9-28 §). Tuloverolain (1535/1992) 9 §:n mukaisesti verovelvollisen on suoritettava veroa niin Suomesta, kuin myös muista valtioista saaduista tuloista. Tuloverolain (1535/1992) 3-4 §:ssä käsitellään määritelmiä ja käsitteitä, kuten mikä on yhteisö tai yhtymä ja miten se laissa määritellään. L (Ossa 2013, 24, 28.)

Tuloverolaki (1535/1992) säätää seuraavaa tuloverovelvollisuudesta ja määritelmistä laissa:

3 §

Yhteisö

Yhteisöllä tarkoitetaan tässä laissa:

- 1) valtiota ja sen laitosta;
- 2) kuntaa ja kuntayhtymää;
- 3) seurakuntaa ja muuta uskonnollista yhdyskuntaa;
- 4) osakeyhtiötä, osuuskuntaa, säästöpankkia, sijoitusrahastoa, yliopistoa, keskinäistä vakuutusyhtiötä, lainajyvästöä, aatteellista tai taloudellista yhdistystä, säätiötä ja laitosta; (29.12.2009/1736)

4 §

Yhtymä

Yhtymällä tarkoitetaan tässä laissa:

- 1) laivanisännistöyhtiötä, avointa yhtiötä, kommandiittiyhtiötä ja sellaista kahden tai useamman henkilön elinkeinotoiminnan harjoittamista varten perustamaa muuta kuin yhteisönä pidettävää yhteenliittymää, joka on tarkoitettu toimimaan osakkaiden yhteiseen lukuun (elinkeinoyhtymä);
- 2) sellaista kahden tai useamman henkilön muodostamaa yhteenliittymää, jonka tarkoituksena on kiinteistön viljely tai hallinta (verotusyhtymä).

9 §

Yleinen ja rajoitettu verovelvollisuus

Velvollinen suorittamaan veroa tulon perusteella on

- 1) verovuonna Suomessa asunut henkilö, kotimainen yhteisö, yhteisetuus ja kuolinpesä täältä ja muualta saamastaan tulosta (yleinen verovelvollisuus);
- 2) henkilö, joka verovuonna ei ole asunut Suomessa, sekä ulkomainen yhteisö täältä saamastaan tulosta (rajoitettu verovelvollisuus).
(Luku 3-4 § & 9 §.)

Tuloverolain (1535/1992) 10 §:n mukaan Suomessa saaduksi verotettavaksi tuloksi katsotaan täällä harjoitetusta liikkeestä, ammatista, maataloudesta ja metsätaloudesta saatu tulo. Tuloksi katsotaan myös palkkatulo, joka on saatu valtiolta, kunnalta tai julkisoikeudelliselta yhteisöltä. Tähän katsotaan myös muut palkkatulot työstä, tehtävästä tai palveluksesta, joka on suoritettu Suomessa olevan toimeksiantajan lukuun. Myös yhteisön ja yhtymän hallituksen maksetut palkkiot ja palkkatulot ulkomaiselta työnantajalta Suomessa tehdystä työstä katsotaan tuloksi. Kiinteistön tai suomalaisen asunto-osakeyhtiön, asunto-osuuskunnan jäsenyyden perusteella hallitusta huoneistosta saatu tulo katsotaan Suomessa saaduksi verotettavaksi tuloksi. Tuloja ovat myös eläketulot, osingot, ylimäärä, korkotulo, rojalti, lisenssimaksu, sijoitusrahaston voitto-osuus sekä osakkeiden ja osuuksien luovutuksesta saatu voitto. Tuloverolain (1535/1992) 10 §:ssä on ilmoitettu yksityiskohtaisesti ja tarkemmin, mitä katsotaan Suomessa saaduksi verotettavaksi tuloksi. (Tuloverolaki 1535/1992.)

Tuloverolain (1535/1992) mukaan verotettavat tulot ovat ansiotuloa tai pääomatuloa. Elinkeinoverolain (360/1968) ja maatilatalouden tuloverolain (543/1967) mukaisesti tulot jaetaan pääoma- ja ansiotulo osuuksiin tuloverolain (1535/1992) 38-41 §:n mukaisella tavalla. Tuloverolaki on tuloverotuksen yksi yleisimmistä laeista ja laki sisältää puhtaan tulon laskemisen säännöksiä. Säännöksiä sovelletaan silloin, jos tulo ei ole elinkeino- tai maataloustuloa. Nykyään myös metsätulo on tuloveron alaista tuloa, mutta metsätilan ollessa liikeyrityksen käyttöomaisuutta, luetaan se elinkeinotulolähteeseen. Joskus on vaikea arvioida, onko kyse tuloverolain vai elinkeinoverolain alaisesta tulosta. Pääsäännön mukaan liike- ja ammattitoiminta katsotaan elinkeinotuloksi. Elinkeinoimintaa ei määritellä tarkasti elinkeinoverolaissa, vaan käsitteet ovat muodostuneet oikeuskäytännön kautta. (Andersson, Linnakangas & Frände 2016, 6, 9.)

Tulolähteet ovat verotuksen peruslaskentayksiköitä ja tulolähteillä on suuri merkitys jaettaessa elinkeinotoiminnan ja maatalouden tuloa ansio- ja pääomatuloihin. Pääomatulo-osuuden määrä lasketaan tulolähteen nettovarallisuuden perusteella. Tulolähteitä on kolme erilaista, elinkeinotoiminnan-, maatalouden- ja muun toiminnan tulolähde. Tulolähdejaon soveltamisesta vastaa EVL:n, TVL:n ja MVL:n soveltamisalat. Tulolähdejaon keskeinen piirre on se, että varojen ja velkojen lisäksi myös tulot ja menot kohdistetaan oikeisiin tulolähteisiin. Tulonhankkimistoiminnan luonne ratkaisee, minkä tuloverolain mukaan nettotulosta verotettavan veron määrä lasketaan. Sovellettava verolaki ei siis määräydy verovelvollisen statuksen mukaan. Verovelvollinen voi olla yksi- tai monitulolähteinen ja tulolähteitä ollessa useampi, tulo tarkastelun ydin on tuloverolakien rajanvetotilanteessa, eli mihin tulolajiin tulo kuuluu. (Ossa 2013, 45-46.)

Yrityksen tulos muodostuu vähentämällä tuloista menot. Veronalaiseksi tuloksi lasketaan myynnistä muodostuneet tulot. Elinkeinoverossa, kuten tuloverossakin ei oteta huomioon rahan arvon muutoksi. Verotettavassa tulossa huomioidaan, että tulo- ja menoerät kohdistetaan oikeille laskentayksiköille. Ongelmana on ratkaista oikea verovelvollinen sekä mihin tulolähteeseen erä kuuluu. Yrityksen tulolähteitä voi olla kolme ja yrityksen tulo pitää jakaa oikean tulolähteen mukaisesti. Elinkeinoverolain ensimmäiset pykälät säätelevät tulo veronalaisuutta, kuten verovelvollisuutta tulosta ja sen muodostumisesta (EVL 360/1968, 1-5 §). (Niskakangas 2014, 75-76.)

1 § (30.12.1992/1539)

Elinkeinotoiminnan tulos lasketaan tuloverotusta toimitettaessa tässä laissa säädetyllä tavalla. Elinkeinotoiminnalla tarkoitetaan liike- ja ammattitoimintaa.

2 § (30.12.1992/1539)

Verovelvollisen harjoittama liike- ja ammattitoiminta muodostaa elinkeinotoiminnan tulolähteen.

3 § (30.12.1992/1539)

Verotusta toimitettaessa veronalaiset tulot ja vähennyskelpoiset menot sekä muut jäljempänä säädetyt vähennyskelpoiset erät jaksotetaan asianomaisten verovuosien tuotoiksi ja kuluiksi. Elinkeinotoiminnan tulos on verovuoden tuottojen ja kulujen erotus.

Verovelvollisen elinkeinotoiminnan tulos otetaan huomioon verovuoden tuloa laskettaessa tuloverolaissa (1535/1992) säädetyllä tavalla. (EVL 1 osa 1-3 §.)

Laki elinkeinotulon verottamisesta (360/1968) 4 §:n mukaisesti elinkeinotuloksi katsotaan elinkeinotoiminnasta rahana tai rahanarvoisena etuutena saatu tulo. Näitä tuloja ovat EVL (360/1968) 5§:n mukaan vaihto-, sijoitus- ja käyttöomaisuudesta sekä muista elinkeinossa käytetyistä aineellisista ja aineettomista hyödykkeistä saadut luovutushinnat. Elinkeinotoimintana harjoitetusta vuokraamisesta, työn tai palveluksen suorittamisesta ynnä muusta sellaisesta saadut korvaukset. Elinkeinotoimintaan kuuluvan omaisuuden tuottamat korot, osingot ja muut vastaavat tulot. Liikkeen ja ammattiin kuuluvan omaisuuden, oikeuden tai etuuden vuokraamisesta saadut korvaukset sekä rahoitusomaisuudesta saadut korvaukset. Elinkeinotuloksi katsotaan myös vakuutusyhtiöiden, vakuutusyhdistysten, vakuutuskassojen ja muiden niihin rinnastettavien vakuutuslaitosten sekä eläkesäätiöiden kirjanpidossaan tekemät sijoitusomaisuuden arvonkorotukset. (Laki elinkeinotulon verottamisesta 360/1968.)

Verotuksessa nettotulo lasketaan tulolähteittäin, jossa henkilökohtaisen tulolähteen nettotulo lasketaan tuloverolain mukaan. Elinkeinotulon nettotulo lasketaan elinkeinoverolain mukaan, kun taas maatalouden nettotulo maatilatalouden tuloverolain mukaan. Elinkeinotuloa voi olla luonnollisilla henkilöillä, kuolinpesillä, yhteisöillä ja elinkeinoyhtymillä. Elinkeinotoiminnalla tarkoitetaan liike- ja ammatti-toimintaa. Liiketoiminnan tunnusmerkkejä ovat muun muassa voiton tavoittelu, itsenäisyys, jatkuvuus, taloudellisen riskin olemassaolo ja suunnitelmallisuus. Jokaisen edellä mainitun tunnusmerkin ei tarvitse täyttyä, jotta elinkeinoverolakia sovellettaisiin. (Niskakangas 2014, 77-78.)

Yritysten ja yhteisöjen oikeudellinen muoto vaikuttaa yhteisöjen sekä yritysten tuloverotukseen. Osakeyhtiöt ja osuuskunnat ovat itsenäisiä verovelvollisia, joten niiden saama tulo verotetaan osuuskunnan ja osakeyhtiön tulona. Yleishyödylliset yhtiöt ja säätiöt ovat verovelvollisia saadusta elinkeino- ja kiinteistötulosta. Henkilöyritysten tuloa kuten liikkeen- tai ammatinharjoittajia, avoimia yhtiöitä ja

kommandiittiyhtiöitä verotetaan kokonaan omistajayrittäjän tulona. Näissä tapauksissa yrityksen tulo jaetaan omistajayrittäjillä ansiotuloon ja pääomatuloon. (Verohallinto 2018c.)

4.5.1 Liikkeen- ja ammatinharjoittaja

Yksityisen elinkeinonharjoittajan tulo on ansio- ja pääomatuloa. Yksityisellä liikkeen- ja ammatinharjoittajalla pääomatulo-osuuden määrä lasketaan yritykseen sitoutuneen edellisen vuoden päättyessä olleen nettovarallisuuden perusteella. Elinkeinotoiminnan nettovarallisuuteen lasketaan ainoastaan elinkeinotoimintaan kuuluvien varojen perusteella. Kirjanpidon perusteella olevat yksityiset varallisuudet jätetään pois verotusta laskettaessa. (Niskakangas 2014, 49.)

Vähentämällä elinkeinonharjoittajan tuloksesta aikaisempien vuosien vahvistetut elinkeinotoiminnan tappiot, saadaan jaettava yritystulo. Yritystulo jaetaan erottamalla ensin pääomatulo tuloverolain (1535/1992) 30 §:n mukaisesti. TVL (1535/1992) 38 §:n mukaan pääomatuloa on 20 % edellisvuoden vahvistetusta nettovarallisuudesta. Tuloverolaissa on säädetty mahdollisuudesta pääomatulo-osuuden muuttamisesta 20 %:n sijasta 10 %:n tai 0 %:n mukaiseksi yritys pääomatuloksi. Tämä on mahdollista vain yksityisellä elinkeinonharjoittajalla, kuolinpesällä ja verotusryhmän osakkaalla. Nettovarallisuuden tuotto lasketaan vuotuisen tilikauden tuoton mukaisesti ja tilikauden ollessa pidempi, on tämä otettava pääomatulon osuutta laskiessa huomioon. Yritystulon pääomatulo jaetaan elinkeinotoimintaa harjoittavien yrittäjä puolisoitten kesken. Pääomatulon jako tapahtuu tuloverolain (1535/1992) 14 §:n mukaan puolisoitten kesken, heidän yrityksensä nettovarallisuuteen olevien osuuksien mukaan. Kun puolisoihin ei sovelleta tuloverolain (1535/1992) 7 §:n mukaisia säännöksiä, ei yritystuloa jaeta heidän kesken. (Andersson, Linnakangas & Frände 2016, 175-177.)

Elinkeinonharjoittajan nettovarallisuutta laskiessa on nettovarallisuuteen lisättävä 30 % verovuoden päättymistä edeltäneen vuoden aikana maksetuista elinkeinotoiminnan ennakonpidätyksen alaisista palkoista. Elinkeinotoiminnan edel-

lisvuoden vahvistetuilla tappioilla tarkoitetaan EVL:n mukaan laskettua tappiollista tulosta. Tämän vahvistetun tappion voi vähentää seuraavien 10 vuoden aikana elinkeinotoiminnan tulolähteen tuloksesta TVL (1535/1992) 119 §:n mukaisesti. (Ossa 2013, 221-222.)

Nettovarallisuudesta lasketun 20 prosentin pääomatulo-osuutta verotetaan pääomatulon verokannan mukaisesti. Pääomatulo-osuuden ollessa 30 000 euroa vuodessa, veroprosentti on 30 %, jos pääomatulot ovat yli 30 000 euroa, veroprosentti on tuolloin 34 %. Ennen yritystulonjakoa huomioon otetaan myös yritystulosta vähennettävä 5 %:n suuruinen yrittäjävähenys. (Verotieto Oy 2018, 85.)

4.5.2 Avoin- ja kommandiittiyhtiö

Avointa yhtiötä, kommandiittiyhtiötä ja elinkeinotoimintaa harjoittavaa yhteenliittymää, joka ei kuitenkaan ole yhteisö, pidetään tuloverolain (1535/1992) 4 §:n mukaan elinkeinoyhtymänä. Elinkeinoyhtymät eivät ole erillisiä verovelvollisia tuloverolain (1535/1992) 16 §:n mukaan, vaan elinkeinotoiminnasta syntynyt tulos jaetaan verotettavaksi osakkaiden tulona. Elinkeinoyhtymän tulolähteet verotetaan toisistaan erillään tulolajikohtaisesti. (Andersson, Linnakangas & Frände 2016, 181-182.)

Elinkeinotoiminnan tulos verotetaan osakkaiden pääomatulona ja ansiotulona erikseen (TVL 1535/1992, 40 §). Henkilöyhtiöiden verotettavan tulon jakoperiaate on sama kuin elinkeinonharjoittajilla, mutta henkilöyhtiöillä ei ole oikeutta muuttaa pääomatulo-osuusprosenttia, kuten yksityisellä elinkeinonharjoittajalla. Kommandiittiyhtiön voitonjaossa äänettömälle yhtiömiehelle maksetaan korkoprosentin suuruinen osuus hänen yhtiöönsä sijoittaman pääoman mukaan. Loput tulosta jaetaan vastuunalaisille yhtiömiehille verotettavaksi tuloksi. (Niskakangas 2014, 51.)

Elinkeinotoiminnan tulos henkilöyhtiöissä jaetaan edellisten vuosien varmistettujen tappioiden vähentämisen jälkeen osakkaiden verotettavaksi tuloksi osuuksien

suuruuden mukaan. Avointen- ja kommandiittiyhtiöiden yhtiömiesten tulo-osuuden jakautuminen määräytyvät yhtiösopimuksen mukaisesti. Lähtökohtaisesti yhtiömiesten osuudet kaikkiin yhtiön tulolähteisiin ovat saman suuruiset. Nettovarallisuutta laskettaessa, verotettavan tulon määrästä vähennetään edellisvuosien tappioiden lisäksi myös yrittäjävähennys. Osakkaiden verotettava tulo-osuus jakautuu progressiiviseen ansiotuloverotukseen ja pääomatulo verotukseen, jota verotetaan 30 % verokannan mukaisesti. Pääomatulojen verotus nousee 34 prosenttiin, kun pääomatulot ylittävät 30 000 euron rajan vuodessa. Elinkeinotoiminnan verotettavaksi pääomatuloksi katsotaan päättyneen verovuoden nettovarallisuudesta 20 %, joka jakautuu verotettavaksi pääomatuloksi yhtiömiesten osuuk-sien mukaisesti. Elinkeinotoiminnan tuloksesta laskettaessa yhtiömiehen pääomatulon osuutta, tulee varojen ja velkojen erotuksen laskettuun nettovarallisuuteen lisätä pääsääntöisesti vuoden aikana maksettujen ennakonpidätyksen alais-ten palkkojen määrästä 30 prosenttia (TVL 1535/1992, 41 §). Henkilöyhtiöiden toimintaa säätelee henkilöyhtiölaki, joka tuli voimaan muutoksineen 1.1.2016. (Verotieto Oy 2018, 88-90.)

4.5.3 Osakeyhtiö ja osuuskunta

Osakeyhtiö on itsenäinen verovelvollinen, jolle vahvistetaan verotettava tulo. Vahvistetun tappion osakeyhtiö voi vähentää saman tulolähteen seuraavien vuosien verotuksen alaisista voitoista. Yleisesti osakeyhtiöiden puhdas tulo on elinkeinotulolähteen mukaista ja lasketaan EVL:n mukaan. Ei ole harvinaista, että osakeyhtiöllä olisi myös henkilökohtaisen tai maatalouden tulolähteen alaisia tuloja tai varoja, jotka otetaan nettovarallisuutta laskettaessa huomioon. (Niskakangas 2014, 53.)

Osakeyhtiön verotettavasta tulosta peritään 20 % suuruinen vero. Verotettava tulo lasketaan tulolähteittäin, vähentämällä veronalaisista tuloista vähennyskel-poiset menot. Tulolähteiden verotettavat tulot lasketaan yhteen ja tästä lasketaan yhteisön tulovero. Osakeyhtiön osinkojen jakaminen rahana osakkaille ei aiheuta veroseuraamuksia osinkoja jakavalle yhtiölle sen omassa verotuksessa. Yhteisöjen, kuten osakeyhtiöiden on annettava veroilmoitus neljän kuukauden kuluessa

tilikauden päättyessä. Yhteisöt laskevat verotettavan määrän itse tilinpäätöstiетоjen perusteella. (Verotieto Oy 2018, 93-94.)

Osuuskunnat eivät ole harvinaisia yhtiömuotoja ja yleensä ne ovat pienehköjä yrityksiä, kuten osuuspankkeja tai osuuskauppoja. Verotuksessa osuuskuntaa pidetään yhteisönä ja siihen sovelletaan yhteisöverokantaa. Osuuskunnan yhteisöverokanta on 20 % ja veromenettely muistuttaa kaikessa oleellisesti osakeyhtiön verotusta. Osuuskunnan ominaisuutena on ostojen ja myyntien perusteella jaettu ylijäämäpalautus. Jos yhteisö ei ole yleishyödyllinen, tulee yhteisöä verottaa yhteisöverokannan mukaisesti. (Niskakangas 2014, 57; Ossa 2013, 40.)

Osuuskuntaa verotetaan erillisenä verovelvollisena ja osakeyhtiön tavoin osuuskunnan tulolähteitä on kolme: elinkeino-, maatalouden- ja henkilökohtainen tulonlähde. Verotettava tulo lasketaan tulolähteittäin, vähentämällä veronalaisista tuloista vähennyskelpoiset menot. Lisäksi verotettavasta tulosta vähennetään tulolähteiden edellisvuosien vahvistetut tappiot. Tulolähteiden verotettavat tulot lasketaan yhteen ja tästä lasketaan yhteisön tulovero. Osuuskunnan tekemää voittoa kutsutaan ylijäämäksi ja tätä tuloa voidaan jakaa osuuden omistajille. Yleisesti osuuskunnan jäsenten taloudellinen hyöty muodostuu kuitenkin edullisella hinnoittelulla. (Verotieto Oy 2018, 102-103.)

4.5.4 Yhdistys ja säätiö

Yhdistyksen ja säätiön on maksettava veroa 20 prosenttia kaikesta tulosta, ellei kyseessä yleishyödyllinen yhdistys tai säätiö. Jos yhdistys on rekisteröimätön, sitä voidaan pitää yhtymänä, jota verotetaan sen jäsenten tulona. Säätiön tai yleishyödyllisen yhdistyksen tulonlähteitä voi olla kolmenlaisia. Elinkeinotulossa yleishyödyllinen yhdistys tai säätiö on kaikesta saamastaan tulosta verovelvollinen ja tämän tulon veroprosentti on 20. Yhdistyksen ja säätiön elinkeinotoiminnasta kertoo esimerkiksi se, että sillä on pääasiassa palkattua henkilökuntaa. Yleisesti elinkeinotoimintaa on säännöllisesti ja laajamittaisesti järjestettävä koulutustoiminta, julkaisutoiminta, messutapahtumat sekä muu tavanomainen elinkeinotoiminta. Elinkeinotuloksi ei katsota yleishyödyllistä toimintaa harjoittavaa

yhtiötä tai säätiötä, jonka toiminta on vähäistä ja pienimuotoista. (Verohallinto 2018d.)

Yleishyödyllisiksi yhteisöiksi katsotaan tuloverolain (1535/1992) 22 §:n mukaan, jos toiminta on yksinomaan yleiseksi hyväksi aineellisessa, siveellisessä, henkissä ja yhteiskunnallisessa mielessä, toiminta ei kohdistu rajoitetusti eri henkilöpiireihin, eikä se tuota toiminnallaan osallisille taloudellista etua. Veroviranomaisten on varmistettava edellä mainittujen pykälien mukainen tarkoitus ja toiminta, jotta varmistetaan yhteisön yleishyödyllisyys. Oikeudellisesti katsottuna yleishyödyllinen yhteisö on säätiö tai aatteellinen yhteisö. (Ossa 2013, 37-38.)

Tuloverolain (1535/1992) 23 §:n kohdassa on luetteloitu tulot, joita ei pidetä yleishyödyllisen elinkeinotoiminnan tuloina. Näitä ovat mm. Yhteisön toiminnan rahoittamiseksi järjestetyt arpajaiset, myyjäiset, erilaisissa tapahtumissa järjestetyistä tavarankeräyksistä ja myynti toiminnasta, jäsenlehdistä saatua tuloa ja bingopeleistä saatua tuloa. (Andersson, Linnakangas & Frände 2016, 54-55.)

4.5.5 Julkisyhteisö

Julkisyhteisöllä tarkoitetaan tuloverolain (1535/1992) 3 §:n mukaan valtiota ja sen laitosta, kuntaa ja kunta yhtymää, seurakuntaa ja uskonnollista yhdyskuntaa, osakeyhtiötä, osuuskuntaa, sijoitusrahastoa, yliopistoa, ulkomaisia kuolinpesiä ja yhteisöihin verrattavaa muuta oikeushenkilöä. (Andersson, Linnakangas & Frände 2016, 39-40.)

Osa yhteisöistä on kokonaan tai osittain vapautettu verotuksesta. Tämä perustuu valtion tai muihin julkisyhteisöjen toimintaan ja siihen, että ne hoitavat toimintoja, joita julkisyhteisöjen olisi muutoin hoidettava. Tuloverolain (1535/1992) 21 §:n mukaan osittain verovapaat yhteisöt suorittavat veroa kunnille ja seurakunnille. Osittain verovapaisiin yhteisöihin kuuluvat valtio ja sen laitokset, kunnat, kuntaliitot ja evankelisluterilainen kirkko. Yliopistot niin ikään ovat verovelvollisia saastaan elinkeinotulosta, ellei kyseessä ole yleiseen tarkoitukseen käytetty kiinteistö tai sen osa. (Ossa 2013, 36.)

Julkisyhteisöjen omistamiin yhtiöihin ei sovelleta osittain verovelvollista yhteisöjä koskevaa lainsäädäntöä, vaan ne ovat itsenäisiä verovelvollisia. Julkisyhteisöjen veronalainen elinkeinotoiminta arvioidaan verotuksessa tapauskohtaisesti. Elinkeinotoiminnaksi katsotaan kilpailuolosuhteissa myytyjen tavanomaisten tavaroiden ja palveluiden myynti sekä, että myyntiä varten on palkattu henkilökuntaa. Toiminnan laajuus ja jatkuvuus sekä hinnoittelu vaikuttavat siihen, että toimintaa pidetään verotettavana elinkeinotoimintana. Vastaavasti elinkeinotulon hankkimisen ja säilyttämisen kulut voi kuitenkin vähentää verotuksessa. (Verohallinto 2018e.)

Tuloverolaissa on säädetty eräiden verosubjektien verovapaudesta kokonaan tai osittain. Nämä verovapaudet koskevat ainoastaan yhteisöjä ja säännökset tähän sisältyvät Tuloverolain (1535/1992) 20-23 §: ään. Tuloverotuksesta vapaita yhteisöjä ovat mm. Suomen pankki, Yleisradio Oy, Pohjoismaiden kehitysrahasto, Finnvera Oyj, Teollisen yhteistyön rahasto Oy, Suomen itsenäisyyden juhlarahasto ja rahoitusvakauserahasto (TVL 1535/1992, 20 §). Lisäksi valtio ei ole verovelvollinen kunnalle tuloistaan, jotka valtio on saanut pääasiallisesti valtion tarpeiden tyydyttämiseksi. Valtioenemmistöiset osakeyhtiöt ovat muiden osakeyhtiöiden tavoin verotuksessa samassa asemassa. (Andersson, Linnakangas & Frände 2016, 42-44; TVL 1535/1992.)

4.6 Ennakkovero ja lisäennakko yhteisöille

EPL 1§:n mukaan ennakkoperintä kuuluu toimittaa tuloverolaissa (1535/1992) määritellystä veronalaisesta tulosta verotusmenettelylaissa määrättyjen maksujen ja verojen maksamiseksi. Näitä ovat kunnallisvero, valtiolle suoritettava vero eli valtionvero ja yhteisövero, kirkollisvero sekä sairausvakuutusmaksu. Ennakkoperinnän ansioista koko vuoden vero ei tule maksettavaksi kerralla vuoden lopussa, vaan veroja kerätään jo samalla kun tuloa syntyy. Tällöin voidaan myös olla varmempia siitä, että veronmaksukykyäkin löytyy, kun tulo on vasta hankittu. (Peltomäki 2011, 17-18.)

EPL (1118/1996) 23 §:n mukaan ennakonkanto toimitetaan elinkeinotoiminnan, maatalouden tai muun tulonhankkimistoiminnan tulon perusteella. Ennakonkanto

on niin sanotusti toissijainen ennakkoperinnän menettely ennakonpidätykseen verraten. Lähtökohtaisesti ennakkoperinnässä huomioitavista tuloista osuus, mikä ei ole ennakonpidätyksen alaista kuuluu tässä tapauksessa ennakonkannon piiriin. (Peltomäki 2011, 28.)

Ennakkokannossa verovelvollinen on itse vastuussa siitä, että tulovero tulee suoritetuksi aikanaan ja oikean suuruisena. Ennakkokantoon velvollisia ovat sellaiset verovelvolliset, jotka saavat tuloa ammatista tai liikkeestä, tuloja kiinteistöistä tai muunlaisia tuloja, joista ei ole velvollisuutta toimittaa ennakonpidätystä. (Verotieto Oy 2018, 104-105.)

Ennakon suuruus määräytyy viimeksi vahvistetun verotuksen tulojen mukaisesti ja jos näitä tietoja ei ole käytettävissä, ennakko määräytyy arvion mukaan. Esimerkiksi vuoden 2018 perusteena ovat vuoden 2016 tulot. Pienin mahdollinen ennakon suuruus on yhteisöillä 500 euroa ja yksityishenkilöillä 170 euroa. (Verotieto Oy 2018, 104.)

Tulojen muuttuessa ennakkoveron määrän korjaamiseksi voidaan maksaa lisäennakkoa, jota kutsuttiin ennen 1.11.2018 ennakon täydennysmaksuksi. Kyseistä ennakkoa on ensin vaadittava Verohallinnolta, jos on tarvetta maksaa lisää ennakkoa ja vaikuttaa näin myös korkoseuraamuksiin. (Verotieto Oy 2018, 106.)

4.7 Verovelkatodistus

Verohallinnon velvollisuuksiin kuuluu pitää verovelkarekisteriä yritysten ilmoitusvelvollisuuksien laiminlyönneistä sekä veroveloista. Kyseisen rekisterin tarkoituksena on tehostaa veronmaksua ja ilmoittamisvelvollisuuden suorittamista. (Laki verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta 1346/1999, 3 a luku 20 a §.)

Jos veroa ei ole suoritettu sen eräpäivänä, aloittaa Verohallinto perimään saattaviaan pois. Verovelvollinen joutuu maksamaan lyhyestäkin viivästyksestä viivästyseuraamuksia ja jos asia etenee ulosottoon asti, niin maksettavaksi tulevat myös perintäkulut. Perintää hoitaa ja valvoo alueellinen perintä- ja veronkantoyksikkö. (Verotieto Oy 2018, 114.)

Verovelkarekisterin tarkoituksena on olla tukemassa tilaajavastuu- ja hankintalain osoittamien velvollisuuksien toteutumista. Kyseinen rekisteri on julkisessa käytössä ja sieltä voi tarkastaa elinkeinonharjoittajien ja yritysten mahdolliset verovelat ja muut laiminlyönnit, jotka kohdistuvat Verohallinnon määräämiin velvollisuuksiin. Alaraja laiminlyöntien näkymiselle, että yritys tai elinkeinonharjoittaja näkyy kyseissä rekisterissä, on euromääräisesti 10 000 euroa viimeisen 6 kuukauden ajalta. (Verotieto Oy 2018, 115–116.)

Erääntyneistä ja maksamattomista veroista voidaan julkaista tietoja. Verovelkarekisterissä julkaistavia tietoja ovat verovelvollisen nimi, toiminimi sekä yritys- ja yhteisötunnus, kotikunta ja maksamaton verolaji sekä veron määrä viivästyskuuluineen. (Laki verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta 1346/1999, 4 luku 21 §.)

5 Tutkimuksen toteutus

Alkuperäinen idea tutkittavasta kohteesta eli OmaVero-palvelusta sai alkunsa lehtiartikkeleissa, blogeista ja foorumeilta esille tulleesta käyttäjien antamasta kritiikistä. Aktiivisimpia palvelun käyttäjiä ovat kirjanpitäjät ja valitsimme heidät vastaamaan tutkimuskyselyymme. Vastapainoksi tarkoituksenamme oli saada myös Verohallinnon edustajan haastattelu aiheeseen liittyen. Verohallinnolta emme saaneet kuitenkaan haastattelua kyselyistä huolimatta, joten tutkimus toteutettiin hankkimalla pelkästään käyttäjäkokemuksia kirjanpitäjiltä.

Opinnäytetyömme tutkimus keskittyy OmaVero-palvelun käyttäjäkokemuksiin. Tutkimus toteutettiin sähköpostilla lähetettävällä kyselylomakkeella ja kyselyt lähetimme Pohjois-Karjalassa toimivien tilitoimistojen kirjanpitäjille. Kyselylomake tehtiin Webropol-ohjelmalla ja linkki kyselyyn lisättiin sähköpostiviestiin. Sähköpostiviestissä oli saateviesti, missä esittelimme itsemme ja oppilaitoksemme sekä kyselyn tarkoituksen. Saateviestissä teimme selväksi, että vastaukset ja vastaajat pysyvät anonyymeinä. Kysely sisälsi kysymyksiä kaikista OmaVero-palvelun ominaisuuksista ja vastaaja sai mahdollisuuden jättää sellaiset avoimet kysymykset tyhjäksi, joista hänellä ei ollut kokemusta. Kyselylomakkeen loppuun

lisäsimme kentän vapaalle sanalle ja näin annoimme ammattilaisille mahdollisuuden tuoda esille myös sellaisia asioita ja uutta tietoa, mitä emme välttämättä osanneet ottaa huomioon kyselyä tehdessä. Webropol-ohjelma kokosi vastaukset yhteen ja yhteenvedon kautta pääsimme analysoimaan saatuja tuloksia. Kyselylomake löytyy liitteestä 1.

5.1 Tutkimuksen tavoite ja rajaukset

Opinnäytetyön päätavoitteena oli hankkia käyttäjäkokemuksia kirjanpitäjiltä OmaVero-palvelusta ja sen ominaisuuksista. Sen lisäksi halusimme kertoa myös OmaVero-palvelussa olevista ominaisuuksista ja itse palvelusta sekä teoriaa veroista, joita kyseisessä palvelussa voi ilmoittaa. Alatavoitteina oli saada kehitysideoita palveluun liittyen sekä mahdollisesti jotain uutta tietoa, mitä löytyy vain ammattikäyttäjiltä. Tutkimuksessamme perehdyimme myös verotusta säätelevään lainsäädäntöön ja tavoitteena olikin saada verotukseen liittyvä lainsäädäntö avattua mahdollisimman ymmärrettävään ja loogiseen muotoon lukijalle. OmaVero- opinnäytetyö kertoo OmaVero-palvelun synnystä, palvelun historiasta, siihen vaikuttavista laeista, palvelun ominaisuuksista, veropalveluiden digitalisoinnista ja OmaVeroon kohdistuneista ammattikäyttäjien käyttäjäkokemuksista.

Tutkimuksessa rajasimme palveluntuottajan eli Verohallinnon näkökulmaa OmaVero-palvelun kritiikistä, käytettävyydestä ja toimivuudesta. Teoriaosuudesta rajasimme Maatilatalouden tuloverolain (543/1967) osuutta, johtuen MVL:n osuuden pienyydestä tutkimuskohteeseen ja tuloksiin. Tutkimuksen kohderyhmän ja alueen rajasimme Pohjois-karjalassa toimiviin tilitoimistoihin.

5.2 Tutkimusmenetelmä

Haastattelun perusidea on yksinkertainen: tiedonkeruumenetelmässä haastattelija kerää tietoa haastateltavasta. Haastattelija voi kysyä mm. henkilön tietoja, ajatuksia, mielipiteitä jne. Kysymysten tulee liittyä tutkittavaan aihealueeseen, jotta pystytään ratkaisemaan tutkimusongelma. Kysymykset tulee kohdistaa oikeanlaisiksi, jotta tutkimuskysymykseen saadaan ratkaisu. Haastattelut voidaan

jakaa karkeasti neljään luokkaan ja nämä ovat strukturoidut haastattelut, puolistrukturoidut haastattelut, teemahaastattelut ja avoimet haastattelut. (Kananen 2008, 73).

Esitimme OmaVero-palvelun käyttökokemus kyselyssä vapaamuotoisia kysymyksiä, jotka parhaiten ratkaisevat tutkimusongelman. Oikein kohdisteluilla ja riittäväillä avoimilla kysymyksillä varmistimme mielipiteiden esille tuomisen.

Opinnäytetyössä käytetään sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimusmenetelmässä ei pyritä löytämään totuutta tutkittavasta asiasta, vaan tutkimusprosessin kautta tuodaan esille tulkintoja, joita ei voi suoraan havaita tutkimuskohteesta. Ihmisiltä saatujen kokemusten ja vastausten avulla saadaan vihjeitä siitä, miten tutkittavaa ilmiötä tulisi tulkita. (Alasuutari 1994, 34-35.)

Kvalitatiivinen tutkimus suoritetaan ilman tilastollisia tai määrällisiä keinoja. Laadulliset tutkimusmenetelmät ovat moninaiset ja niitä on vaikea määritellä tarkasti, koska ne riippuvat pitkälti tutkittavasta kohteesta. Laadullinen tutkimus mahdollistaa kokonaisvaltaisen käsityksen tutkittavan kohteen ominaisuuksista, merkityksestä sekä sen laadusta. Kyseisen tutkimuksen avulla voidaan selvittää hyvinkin monipuolisesti tietoa sekä tutkia eri asioiden merkityksiä ja syyseuraussuhteita. Kvalitatiivista tutkimusta käytetään pääasiassa silloin, kun ei voida mitata asioita määrällisesti. Tutkija on suurella roolilla tutkimusta tehtäessä, koska hän ei voi olla pelkkä objektiivinen tarkkailija vaan hänen havainnointinsa on tärkeässä roolissa. (Kananen 2017, 35-36.)

Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, ettei tutkijalla ole ennestään ennakkoluuloja tai oletuksia tutkimuksen lopputuloksesta. Tätä kutsutaan hypoteesittomuudeksi. Laadullisen tutkimuksen hyviin puoliin kuuluu se, että tutkimuksen voi toteuttaa joustavammin. Tässä menetelmässä tutkija on käytännönläheisesti mukana tutkittavassa ilmiössä, jota hän menee havainnoimaan ja haastattelemaan. Tutkittavasta kohteesta saadaan tällä menetelmällä syvällisempi ymmärrys, kuin esimerkiksi määrällisessä menetelmässä. (Kananen 2008, 24–25.)

Kyselytutkimus, jossa käytämme laadullista ja määrällistä menetelmää, antaa parhaan kuvan tutkittavasta aiheesta. Tutkimuksesta voi tulkita aineistoa määrällisesti asteikon 0-4 avulla ja laadullisesti vapaan tekstikentän vastauksien avulla. Kyselylomakkeen "vapaa sana" mahdollistaa sanomatta jääneiden asioiden esille tuonnin ja korostaa tutkimuksen laadullisuutta.

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä antaa tuloksia muuttujien mitattavista ominaisuuksista. Muuttuja on siis tutkittava asia ja mittari on väline, millä saadaan hankittua tietoa. Esimerkiksi tutkittava kohde eli muuttuja on palvelun ominaisuus ja mittari on kysely, jolla saadaan kyseisestä tutkimuskohteesta tietoa. Määrällisen tutkimuksen tulokset ovat numeerisia ja tutkijan täytyy osata tulkita numeroita, löytäen niistä johdonmukaisuuksia erojen tai samankaltaisuuksien kautta. (Vilka 2007, 13-14.)

Tutkimuksessamme sovelsimme määrällistä tutkimusmenetelmää kysymällä vastaajilta numeraalista arviota OmaVero-palvelun ominaisuuksista. Asteikkona käytimme numeroarvosanoja 0-4, missä 0 tarkoittaa "ei kokemusta", 1= "toimii erittäin huonosti" ja 4="toimii erittäin hyvin".

Laadullista ja määrällistä menetelmää voidaan käyttää kuitenkin samassa tutkimuksessa. Tällöin kyseessä on eräänlainen monimenetelmätutkimus. Kvalitatiivista tutkimusta pidetään yleisesti esitutkimuksena kvantitatiiviselle tutkimukselle, jolloin laadullista tutkimusta hieman aliarvioidaan. Kun tarvitaan kvantitatiivisen tutkimuksen syvempää tulkintaa ja ymmärtämistä, niin kvalitatiivinen tutkimus voi olla jatkoa määrälliselle tutkimukselle. Tämän kuitenkin määrittää tutkittava kohde. Voi sanoa, että ilman kvalitatiivista tutkimusta ei ole kvantitatiivista tutkimustakaan. Useiden menetelmien käyttö tutkimuksessa voi tuottaa paremman tutkimustuloksen, jota ei yksittäisellä tutkimusmenetelmällä olisi voinut saavuttaa. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot ovat häilyviä, sillä laadullinen aineistonkäsittely kätkee sisälleen määrällisen tutkimuksen menetelmiä, kuten esimerkiksi aineiston kategoriointi, joka on määrällisen tutkimuksen tilastollinen menetelmä. Myöskään kvantitatiivisen tutkimuksen numeraalisilla arvoilla ei ole väliä, jollei niihin kytketä lukujen selitystä ja merkitystä. (Kananen 2008, 25-29.)

5.3 Kohderyhmä ja aineiston hankinta

Tutkimuksen kohderyhmäksi valikoituivat Pohjois-Karjalan alueen tilitoimistot. Etsimme internetistä paikallisia tilitoimistoja ja selvitimme yrityksien kaikkien kirjanpitäjien yhteystiedot ylös. Saadaksemme mahdollisimman hyvin vastauksia lähitimme sähköpostit tilitoimistojen jokaiselle kirjanpitäjälle erikseen. Lähetimme sähköpostia kaikkiaan 32 tilitoimistolle ja jokaiselle niissä työskentelevälle kirjanpitäjälle. Tilitoimistot toimivat Pohjois-karjalassa Joensuun, Kontiolahden, Kiteen, Tohmajärven ja Outokummun alueella. Valitsemamme tilitoimistot eivät pääsääntöisesti keskittyneet kansainväliseen toimintaan vaan Suomessa tapahtuviin tilitoimistopalveluihin.

Aineiston hankintaa miettiessämme parhaaksi menetelmäksi valikoitui sähköisesti lähetettävä kyselylomake. Kysely toteutettiin Webropol-kyselytutkimustyökalulla. Kirjanpitäjille lähettämämme sähköposti sisälsi saateviestin, jossa esitimme itsemme ja kerroimme kyselyn tarkoituksen.

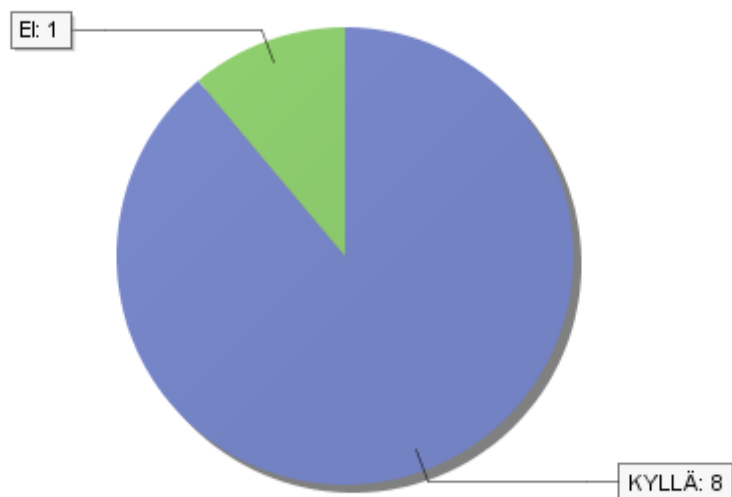
Kysely sisälsi 11 strukturoitua eli suljettua kysymystä, joihin oli valmiit vastausvaihtoehdot. Strukturoiduista kysymyksistä kolme sisälsi kyllä ja ei väittämät ja loput strukturoidut kysymykset sisälsivät 4-portaisen arviointiasteikon, missä arvioitiin jotakin palvelun ominaisuutta. Avoimia kysymyksiä oli 12, joista kymmenen kysymystä olivat jatkoa strukturoiduille kysymyksille ja kaksi täysin erillistä avointa kysymystä. Kaikki kysymykset käsittelivät OmaVero-palvelun toimivuutta ja käytettävyyttä ammattikäyttäjän näkökulmasta.

6 Tutkimuksen tulokset ja analysointi

Tässä kappaleessa käymme läpi tutkimuskysymyksiin tulleet vastaukset aihe kerrallaan avattuna. Kysely (liite 1) lähetettiin saateviestin kanssa sähköpostilla 32 tilitoimistolle ja hajautettiin erikseen jokaiselle kirjanpitäjälle kyseisissä tilitoimistoissa. Vastauksia saimme yhteensä yhdeksältä kirjanpitäjältä ja vastausprosentti oli 11,7 prosenttia.

6.1 Tulokset

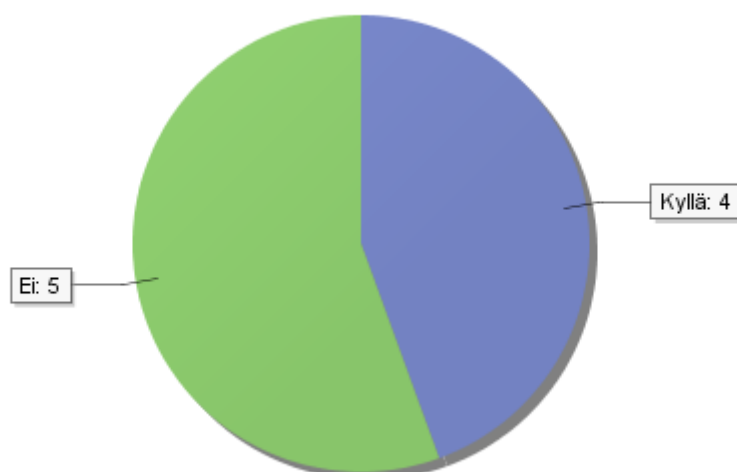
Ensimmäinen tutkimuskysymys oli: ”Oletko kokenut saavasi hyötyä veropalveluiden digitalisoitumisesta?” Yhdeksästä kirjanpitäjästä kahdeksan oli sitä mieltä, että on saanut jotakin hyötyä (kuvio 1).



Kuvio 1. Kyselyyn vastanneiden kirjanpitäjien kokema hyöty veropalveluiden digitalisoitumisesta. (n=9)

Seuraavassa avoimessa tutkimuskysymyksessä kysyimme: ”Mitä hyötyä olet kokenut saavasi?” Hyväksi koettiin se, että digitalisoitumisen myötä kirjanpitäjä voi tarkastaa tuloverotustiedot eli ennakot, jäännösverot sekä yhteisöveropäätökset itse, jos asiakas ei ole toimittanut näitä. Yleisesti ottaen vastaajat olivat sitä mieltä, että tietojen tarkastaminen, muuttaminen ja ilmoittaminen on nykyään helpompaa ja nopeampaa. Tiedot ovat reaaliaikaisesti näkyvissä ja helpommin saatavilla itselle sopivana ajankohtana. Yhteydenotot Verohallintoon ovat myös vähentyneet entisestään.

Seuraavassa tutkimuskysymyksessä kysyimme digitalisoitumisen negatiivisista vaikutuksista seuraavasti: ”Oletko kokenut haittoja veropalveluiden digitalisoitumisesta?” Neljä vastaajaa vastasi myöntävästi ja viisi taas kielteisesti eli tutkimuskysymys jakoi vahvasti mielipiteitä kirjanpitäjien keskuudessa (kuvio 2).

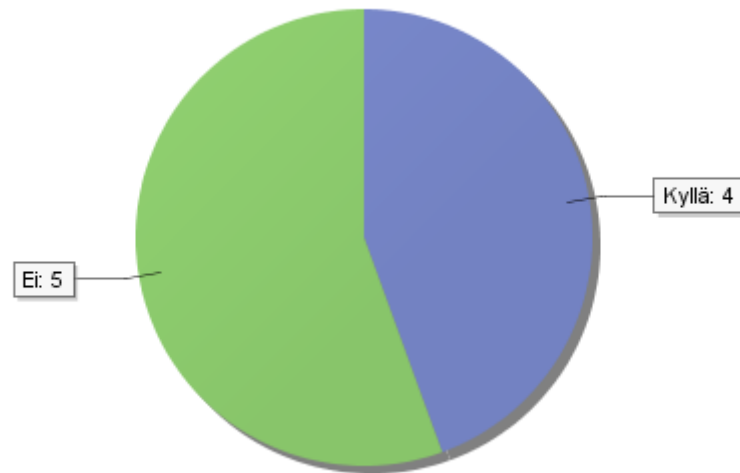


Kuvio 2. Kysymys veropalveluiden digitalisoitumisen haittapuolista. (n=9)

Veropalveluiden digitalisoitumisen haittapuolista kysyttiin avoimella tutkimuskysymyksellä seuraavaa: ”Mitä haittoja olet kokenut?” Kirjautuminen on koettu hankalaksi ainakin toiminimen osalta ja koska kirjautuminen täytyy tehdä pankkitunnuksilla. Eri yhtiömuotojen ja yhdistysten tiedot eivät näy samanaikaisesti toiminimen kanssa, vaan täytyy kirjautua Katso-tunnuksilla erikseen. Suomi.fi-tunnusten valtuutusten saaminen ja hankkiminen eri asiakkailta on vienyt paljon aikaa. Kolme vastaajaa neljästä oli sitä mieltä, että OmaVero on osaltaan vaikeaselkoinen. Maksujen ja palautusten käsittely sekä tiliotiedot ovat epäselviä. Muiksi ongelmiksi koettiin se, että digitalisoitumisen myötä ilmoitusajat ovat tiukentuneet liiaksi ja palvelinongelmat haittaavat toimintaa.

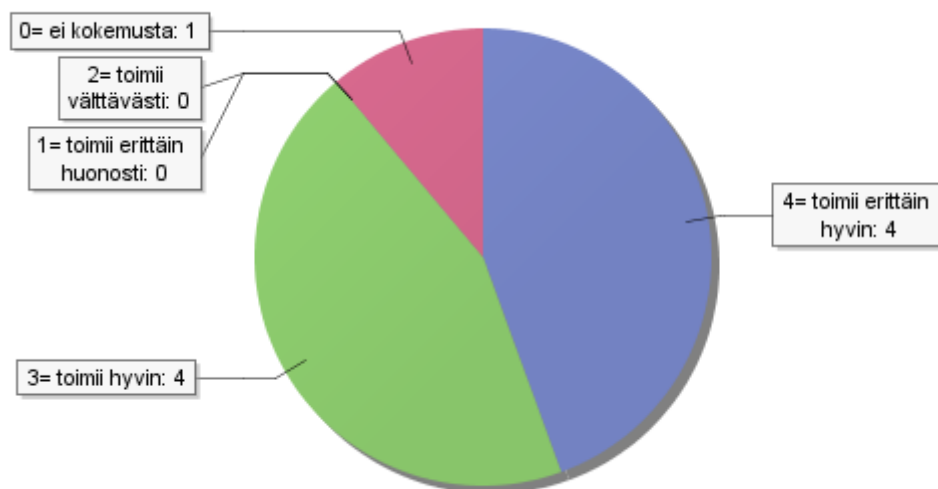
Tulokset veropalveluiden digitalisoitumiseen liittyvistä tutkimuskysymyksistä vahvistavat ajatuksen siitä, että digitalisaatio nopeuttaa ja helpottaa asioiden hoitamista sekä muuttaa toimintatapoja, kuten teoriaosuudessaakin ilmeni. Veropalveluiden saama kritiikki, jonka pohjalta opinnäytetyömmekin lähti alulle, sai vain vahvistusta, kun lähes puolet vastanneista kirjanpitäjät ilmoittivat, että oli kokenut haittoja veropalveluiden digitalisoitumisesta. Vaikka monet asiat, kuten tietojen ilmoittaminen helpottuvat, niin jotain jää aina huomiotta ja suurimpana ongelmana on koettu tiliotietojen selkeys.

Seuraavassa kysymyksessä selvitimme käyttäjätuen riittävyyttä tutkimuskysymyksellä: ”Koetko saavasi tarpeeksi käyttäjätukea OmaVero-palvelun käyttöön?” Vastajista neljä vastasi ”Kyllä” ja viisi taas kielteisesti ”Ei”. Käyttäjätuen riittävyys jakoi siis vastaajat hyvin pitkälti kahtia (kuvio 3).



Kuvio 3. Tutkimuskysymys OmaVero-palvelun käyttäjätuen riittävydestä. (n=9)

Seuraavassa tutkimuskysymyksessä pyydettiin arviota yhteisöjen ja yhteisetuuk-sien tuloveroilmoituksesta. Yhdellä vastaajalla ei ollut kokemusta kyseisestä omi-naisuudesta. Loput kahdeksan vastaajaa jakoutuivat tasan vaihtoehtojen ”toimii hyvin” ja ”toimii erittäin hyvin” välille (kuvio 4).

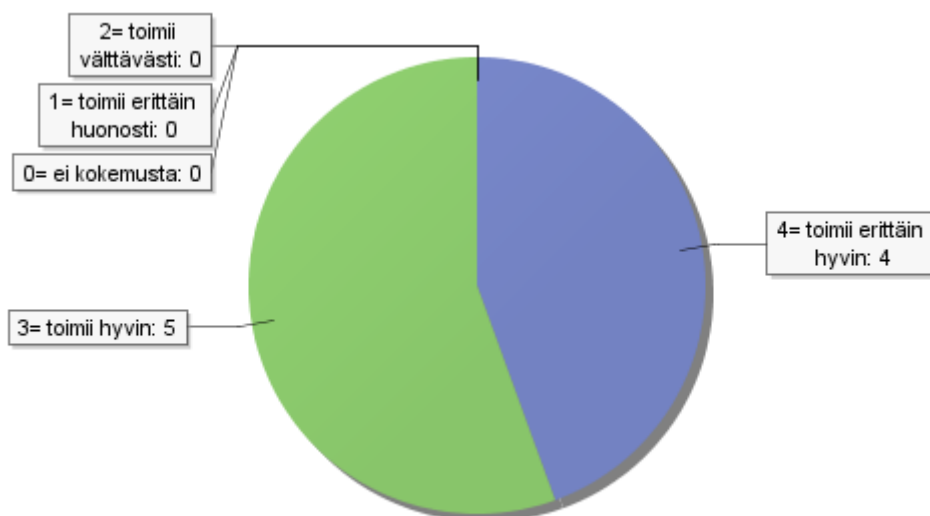


Kuvio 4. Arvio yhteisöjen ja yhteisetuuk-sien tuloveroilmoituksesta asteikolla 1-4 (n=9).

Yhteisöjen ja yhteisöjen tuloveroilmoituksesta kysyttiin vielä avoimella tutkimuskysymyksellä: ”Näetkö jotain kehitettävää tuloverojen ilmoituksessa?” Kysymykseen tuli yksi vastaus seuraavalla tavalla: ”Ilmoituksen täyttöohjeiden avautuminen kuhunkin kohtaan olisi hyvä parannus. Nyt täyttöohje on etsittävä eri paikasta, jos jossain kohtaa on epäselvyyksiä”.

Lopputuloksena voidaan todeta, että yhteisöjen ja yhteisöjen tuloveroilmoitukseen ollaan hyvin tyytyväisiä. Ainut negatiivinen palaute tuli palvelun ohjeistuksesta, mikä liittyy osittain jo aiemmin esille tulleeseen palvelun selkeyteen. Ohjeistusta on saatavilla, mutta se voisi olla helpommin löydettävissä.

Seuraavassa kohdassa vastaajia pyydettiin arvioimaan OmaVero-palvelun ominaisuutta ennakkoveron ja lisäennakon hakemisesta yhteisölle. Vastaajista neljä oli sitä mieltä, että ”toimii erittäin hyvin” ja viiden vastaajan mielestä ”toimii hyvin” (kuvio 5).



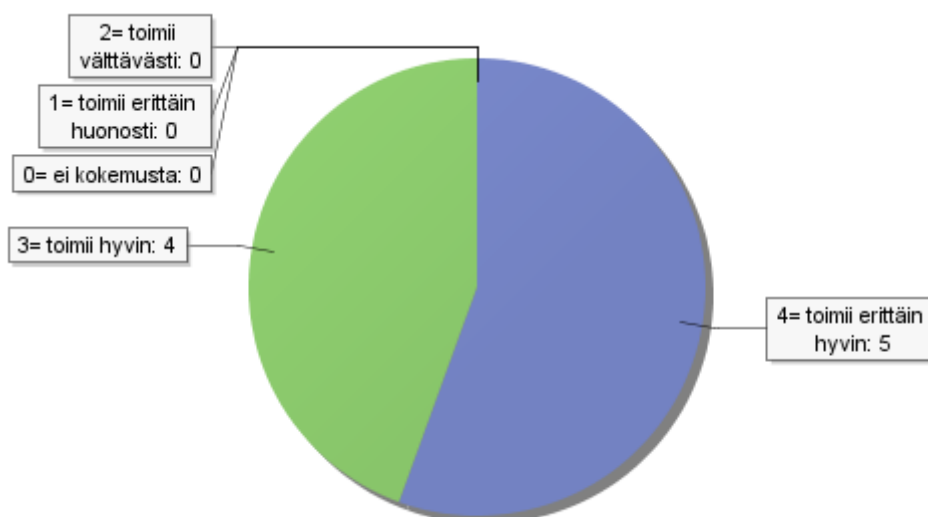
Kuvio 5. Arvio ennakkoveron ja lisäennakon hakemisesta yhteisölle asteikolla 1-4. (n=9)

Avoimella jatkokysymyksellä kysyimme: ”Näetkö jotain kehitettävää ennakkoveron ja lisäennakon hakemisesta yhteisölle?” Tähän kysymykseen saimme kaksi vastausta. Toinen vastaajista oli sitä mieltä, että hakeminen toimii hyvin, mutta

eräpäivien kanssa joutuu olemaan tarkkana, jos ei maksa yhdessä erässä. Toinen vastaaja oli kohdannut ongelman, kun ennakoveroa pienennetään ja päätöksessä ei näykään palautettavaa veroa. Selvitystä ei löydy tilioitteeltakaan.

Tähänkin OmaVero-palvelun ominaisuuteen ollaan tyytyväisiä. Edellisiin ominaisuuksiin verraten myös tässä kehitettäväksi kohteeksi nousee palvelun tietojen esittämisen vaikeaselkoisuus. Uutena asiana esille nousivat eräpäivät, jos mak-
saa useammassa erässä. Tässäkin haluttaisiin lisää selkeyttä ja helppoutta.

Seuraava arvioitava ominaisuus oli oma-aloitteisten verojen ilmoittaminen, kuten arvonnisäveron tai työnantajasuorituksen. Arviointiasteikko oli 1-4 ja vastaajista enemmistö eli viisi vastaajaa oli sitä mieltä, että ”toimii erittäin hyvin”. Neljän vastaajan mielestä ”toimii hyvin” eli kaikkiaan vastaajat olivat tyytyväisiä (kuvio 6).



Kuvio 6. Kyselyyn vastanneiden arvio oma-aloitteisten verojen ilmoittamisesta. (n=9)

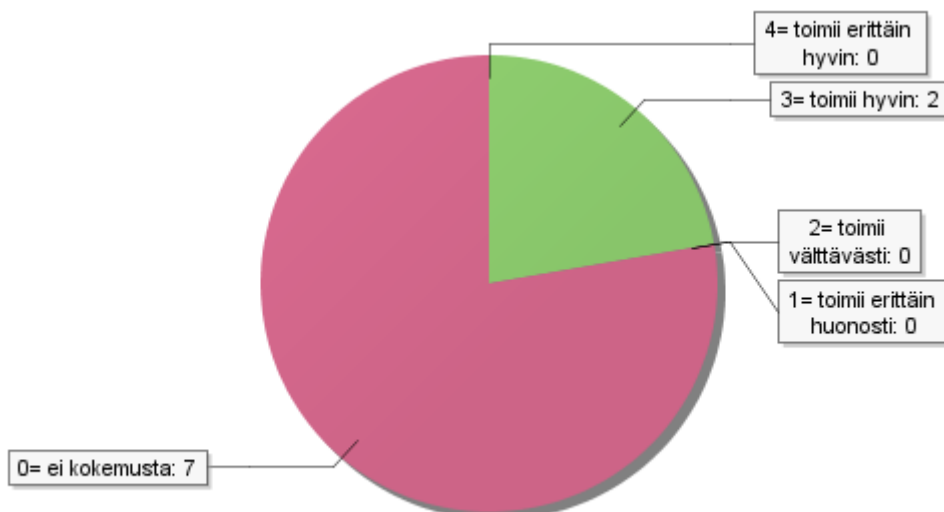
Avoin tutkimuskysymys oma-aloitteisten verojen ilmoittamisesta muotoiltiin seuraavasti: ”Näetkö jotain kehitettävää oma-aloitteisten verojen ilmoituksessa?” Kysymykseen saatiin vastaus kahdelta kirjanpitäjältä. Toisen vastaajan mielestä myöhästymismaksut ovat aivan liian suuria, kun ne saattavat olla isompia, kuin esimerkiksi ennakonpidätys kyseiseltä kuukaudelta. Toinen vastaaja antoi palautetta taas seuraavasti: ”Alville, ennakonpidätyksille ja soutuille voisi olla omat

viitteet, suorituksia saatetaan Verohallinnon päässä kohdistaa aivan ristiin ja selvittely OmaVeron-sivuilla on hyvin hankalaa”.

Tuloksien perusteella vastaajat olivat tyytyväisiä palvelun ominaisuuteen ja vain kahdella kirjanpitäjällä oli erikseen mainittavaa avoimeen kysymykseen. Esille nousi jälleen se, kuinka vaikeaselkoisesti tiedot esitetään ja jälkikäteen maksujen selvittely on hankalaa. Toisekseen kritiikkiä tuli myöhästymismaksujen suuruudesta. Verohallinto määrää lain mukaan maksettavaksi myöhästymismaksun, jos veroilmoitus on annettu myöhässä. Laki määrää myös myöhästymismaksujen määrät ja ajanjaksot. (Laki oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä 768/2016, 35-36 §).

Korkeaksi koetut myöhästymismaksut vaikuttavat olevan osaksi tiukentuneiden veroilmoitusaikojen ja myöhästymismaksujen muutoksien syytä. Vuonna 2017 voimaan astuneen lain mukaisesti verokauden ensimmäiselle veroilmoitukselle lasketaan 45 päivän ajalta päiväkohtainen 3 euron suuruinen myöhästymismaksu. Ilmoituksen ollessa myöhässä yli 45 päivää, määrätään myöhässä ilmoitetun veron määrästä laskettavaa myöhästymismaksua 2 prosenttia. Myöhästymismaksua voidaan määrätä enintään 15000 euroa verokausittain verolajikohtaisesti. (Vigren 2016; Laki oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä 768/2016.)

Seuraavassa kohdassa pyysimme arvioimaan maksujärjestelypyynnön tekemistä oma-aloitteisista veroista, yhteisön tuloveroista, lahjaverosta tai perintöverosta. Arviointiasteikko oli 1-4 ja vastaajista peräti seitsemän ilmoitti, ettei heillä ollut kokemusta tästä ominaisuudesta. Loput eli kaksi vastaajaa valitsivat vaihtoehdon ”toimii hyvin” (kuvio 7).

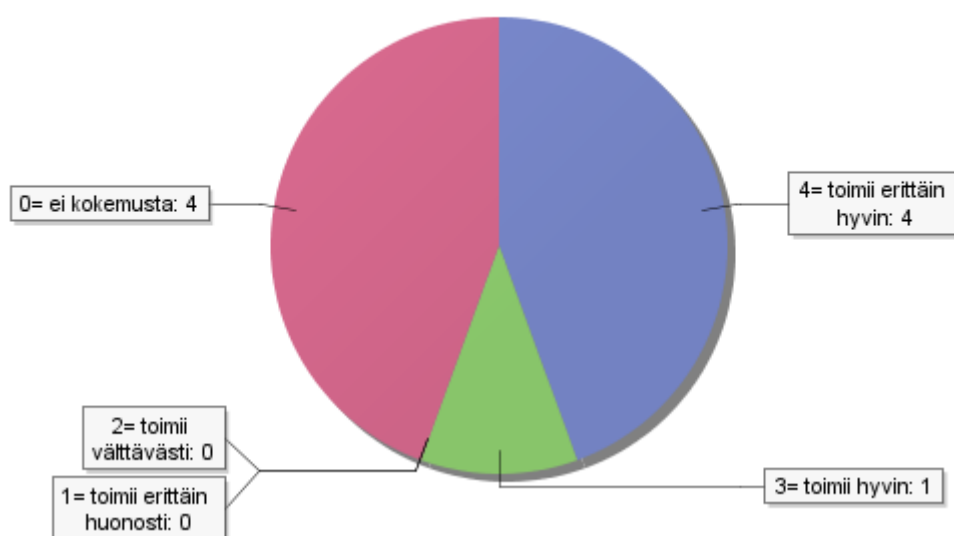


Kuvio 7. Kyselyyn vastanneiden arvio maksujärjestelypyynnön tekemisestä.
(n=9)

Avoin tutkimuskysymys oli seuraavanlainen: ”Näetkö jotain kehitettävää maksujärjestelypyynnön ilmoituksessa?” Kysymykseen saatiin vastaus yhdeltä kirjanpitäjältä. Vastaajan mukaan ilmoittaminen toimii hyvin, mutta jos on muita maksamattomia veroja, niin maksujärjestely ei onnistu. Verottaja koetaan liian tiukaksi ja ainoaksi vaihtoehdoksi jää verojen maksaminen joustoluotolla, ulosoton pelossa. Vastaaja pohtii myös sitä, kumpi on kalliimpaa: joustoluotto vai verottajan viivästyskorot.

Tuloksien perusteella kokemusta kyseisestä ominaisuudesta ei ole monellakaan kirjanpitäjällä. Ne, jotka ovat käyttäneet ominaisuutta, ovat tyytyväisiä sen toimintaan. Ainut kritiikki osuu Verohallinnon ankaruuteen maksamattomien verojen suhteen ja korkojen suuruuteen.

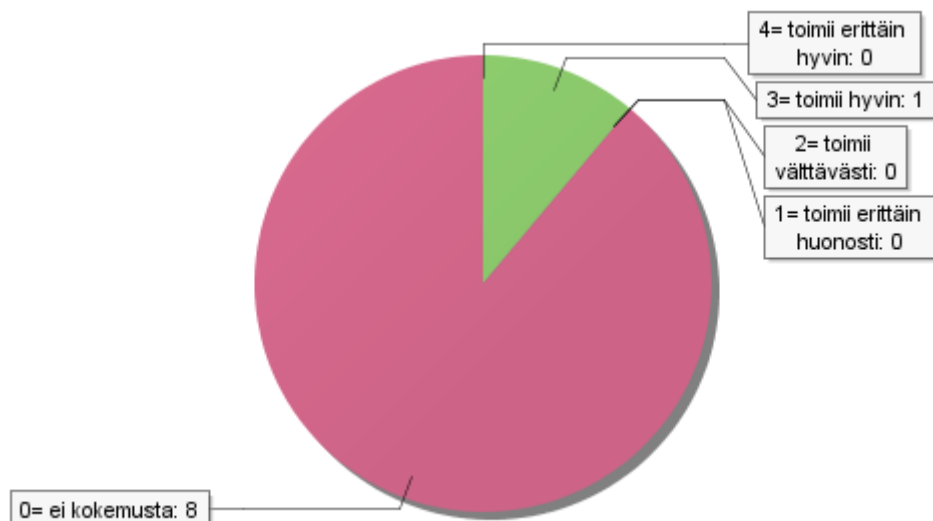
Seuraavassa kohdassa vastaajia pyydettiin arvioimaan verovelkatodistuksen tilaamista OmaVerossa. Arviointiasteikko oli välillä 1-4. Neljällä vastaajalla ei ollut kokemusta tästä ominaisuudesta. Neljän mielestä ”toimii erittäin hyvin” ja yhden vastaajan mielestä ”toimii hyvin”. Niiden osalta, jotka olivat käyttäneet tätä ominaisuutta, kokemus oli positiivinen (kuvio 8).



Kuvio 8. Kyselyyn vastanneiden arvio verovelkatodistuksen tilaamisesta. (n=9)

Avoimella tutkimuskysymyksellä kartoitimme vielä asiaa seuraavasti: ”Näetkö jostain kehitettävää verovelkatodistuksen tilaamisessa?” Kysymykseen tuli yksi vastaus kirjanpitäjältä seuraavalla tavalla muotoiltuna: ”Nopeaa ja helppoa”. Yhteenvetona voidaan siis sanoa, että tämä ominaisuus toimii vastaajien mielestä hyvin ja mutkattomasti.

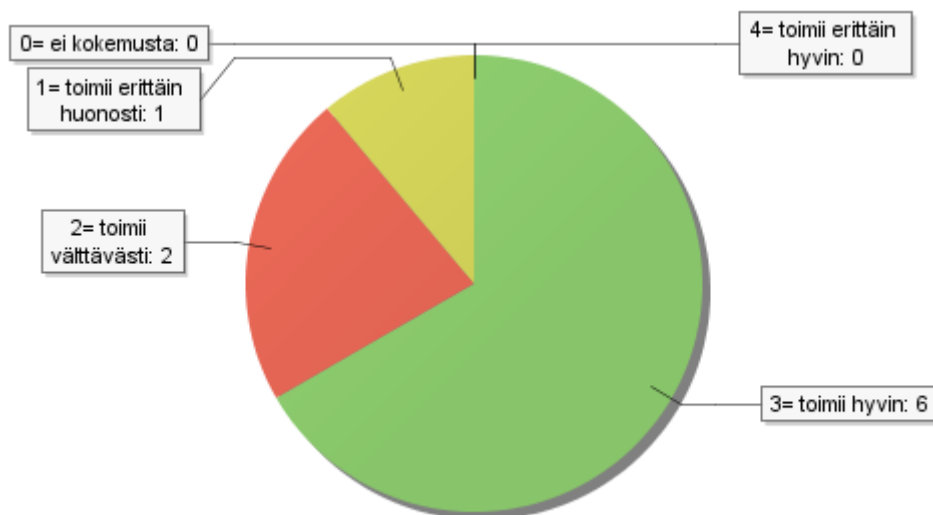
Seuraava arvioitava ominaisuus oli lahjaveroilmoituksen antaminen OmaVerossa. Arviointiasteikkona toimivat numerot 1-4. Selvä enemmistö vastaajista eli kahdeksan kirjanpitäjää vastasivat, etteivät olleet käyttäneet kyseistä ominaisuutta. Ainut vastaaja, joka oli käyttänyt ominaisuutta, valitsi vaihtoehdon ”toimii hyvin” (kuvio 9).



Kuvio 9. Kyselyyn vastanneiden arvio lahjaveroilmoituksen antamisesta. (n=9)

Kysyimme ominaisuudesta myös avoimella tutkimuskysymyksellä seuraavasti: ”Näetkö jotain kehitettävää lahjaveroilmoituksen antamisessa?” Tähän kysymykseen emme saaneet vastausta, mutta tämä oli osittain odotettavissa, koska harva oli käyttänyt tätä ominaisuutta. Tuloksien perusteella on hankala tehdä johtopäätöstä, koska käytännössä vain yksi vastaajista oli käyttänyt tätä ominaisuutta, mutta vastaajan mukaan se toimii hyvin.

Seuraava arvioitava ominaisuus oli käyttäjäprofiilin muokkaus OmaVerossa. Arviointiasteikko oli välillä 1-4. Kuusi vastaaja valitsi vaihtoehdon ”toimii hyvin”, kahden mukaan ”toimii välttävästi” ja yhden vastaajan mukaan ”toimii erittäin huonosti”. Enemmistön mielestä toimii siis hyvin, mutta ominaisuus jakaa mielipiteitä (kuvio 10).



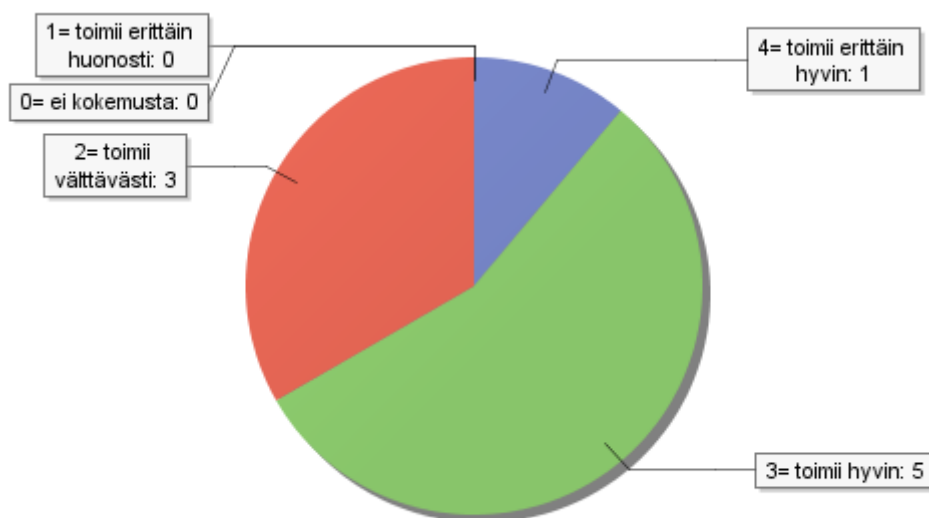
Kuvio 10. Kyselyyn vastanneiden arvio käyttäjäprofiilin muokkaamisesta. (n=9)

Avoimella tutkimuskysymyksellä halusimme vielä tarkennusta asiaan seuraavasti: ”Näetkö jotain kehitettävää käyttäjäprofiilin muokkaamisessa?” Saimme vastauksen kahdelta kirjanpitäjältä. Toinen kirjanpitäjä vastasi seuraavasti: ”päivitysten yhteydessä tiedot saattavat nollautua tai tulla turhia välivaiheita. Puhe-linnumeron näyttämässä ongelmia, eri palveluihin menee eri numero, toisiin maatunnuksen kanssa oikein ja toisiin kokonaan ilman alun nollaa tai maatun-nusta.” Toinen kirjanpitäjä otti kantaa tunnistautumiseen. Katso-tunnukset jäävät pois ja Suomi.fi-tunnistautuminen tulee tilalle, jolloin käytetään omia verkkopank-kitunnuksia tai mobiilivarmennetta. Tällöin on vaarana, että työpuhelimien tai -sähköpostiin alkaa tulla henkilökohtaisia ilmoituksia OmaVerosta tai toisinpäin.

Tutkimustulosten perusteella ominaisuus toimii pääosin hyvin, kun tarkastelee enemmistön mielipidettä. Ominaisuudessa on kuitenkin epäkohtia, koska käyttä-jäprofiilin tiedot saattavat nollautua, mikä on erittäin ikävää ja tuottaa lisätyötä. Toinen huolenaihe on Suomi-fi -tunnistautumiseen siirtyminen. Jos tunnistautu-minen ei toimi niin kuin kuuluu, voi riskinä olla henkilökohtaisten ja työhön liitty-vien ilmoitusten sekoittuminen yhteystietojen osalta.

Seuraavassa kohdassa arvioitiin päätöksien lukemista ja selvityspyyntöihin vas-taamista OmaVero-palvelussa. Arviointiasteikko oli välillä 1-4. Yksi vastaaja va-

litsi vaihtoehdon ”toimii erittäin hyvin”, enemmistö eli viisi vastaajaa valitsi vaihtoehdon ”toimii hyvin” ja kolme vastaajista oli sitä mieltä, että ”toimii välttävästi” (kuvio 11).



Kuvio 11. Kyselyyn vastanneiden arvio päätöksien lukemisesta ja selvityspyyntöihin vastaamisesta OmaVero-palvelussa. (n=9)

Avoin tutkimuskysymys meni seuraavalla tavalla: ”Näetkö jotain kehitettävää päätöksien lukemisessa sekä selvityspyyntöihin vastaamisessa?” Tähän tutkimuskysymykseen emme saaneet vastauksia kirjanpitäjiltä. Yhteenvetona voisi todeta, että enemmistö on tyytyväisiä, mutta kolme vastaajaa oli sitä mieltä, että toimii välttävästi. Päätöksien lukemisessa sekä selvityspyyntöihin vastaamisessa koettiin siis, että kolmen vastaajan mielestä jotain kehitettävää olisi.

Kysyimme avoimella tutkimuskysymyksellä nykyisen palvelun ja entisen menetelyn eroa seuraavasti: ”Mitä muutoksia OmaVero-palvelun käyttöönotto on tuonut verrattuna kausiveromenettelyyn?” Kysymykseen vastasi neljä kirjanpitäjää. Kaksi vastausta oli tulkittavissa positiivisiksi. Ne olivat seuraavanlaisia: ”OmaVeron toimintojen oppiminen ja ymmärtäminen vaatii oman aikansa. Mutta ajan mittaan siihenkin oppii ” (vastaaja 1). ”Helpottanut ja yksinkertaistanut ilmoittamista” (vastaaja 2). Puolet vastauksista taas olivat negatiivisia. ”OmaVeron tilanteen lukeminen on hyvin hankalaa. Se missä suoritukset ovat, mitä suoritettu. EI HYVÄ!” (vastaaja 3). ”Sotkenut ennen oli selkeämpää ” (vastaaja 4).

Vertailu aiempaan menettelyyn jakaa siis kyselyyn vastanneiden mielipiteet kahtia. Esille nousee digitalisaatiolla yleisesti haettava asiointin helppous ja yksinkertaistuminen. Toisena puolena taas tietojen lukemisen vaikeaselkoisuus eli kausiveromenettelyn aikaan tietojen lukeminen ja tarkasteleminen koettiin selkeämmäksi kuin OmaVerossa. Kausiveroilmoitusten aikaan maksutiedot olivat yksityiskohtaisemmin esillä, ikään kuin tiliotteella, kun taas OmaVerossa kyseiset maksut näkyvät yhteenvetoina, joita on hankalampi tulkita. OmaVero-palvelun ominaisuuksia pidettiin siis osittain vastaajien keskuudessa huonosti toteutettuina ja epäselvinä.

Viimeisenä tutkimuskysymyksenä käytimme seuraavaa: "Vapaa sana, jäikö jotain sanomatta (tässä voit kertoa esimerkiksi omia ajatuksia, kehityskohteita tai ideoita liittyen OmaVero-palveluun)?" Tällä tutkimuskysymyksellä saimme varmistettua, että vastaajille annettiin mahdollisuus tuoda myös sellaisia asioita esille, mitä emme ehkä osanneet erikseen kysyä OmaVerosta. Tähän kysymykseen vastasi neljä kirjanpitäjää. Ensimmäinen vastaaja oli sitä mieltä, että saldon näyttäminen sekä maksujen ja niistä jäljelle jääneiden varojen yhteenvedot ovat vaikeaselkoisia. Entinen tiliotemainen tyyli oli selkeämpi, mutta muuten OmaVero on parempi, kuin Verotili-palvelu. Toinen kirjanpitäjä kritisoi puhelinpalvelua, missä odotusajat ovat pitkät ja vielä maksulliset. Kolmas kirjanpitäjä ottaa myös kantaa tietojen esittämisen epäselvyyteen. Verotilissä viivästyskorot näkyivät kuukausittaisina yhteenvetoina, kun taas OmaVeron korkojen kertymä näkyy vain tietyille verolajille.

Neljännän kirjanpitäjänkin mukaan yhteenveto maksuista kuukauden lopussa on erittäin epäselvä ja paljon pidempi kuin entinen tiliotemainen yhteenveto, joka oli kolmanneksen nykyisestä. Myös maksujen ja palautusten kohdennus on epäselvä. Hän tarkentaa, että epäselvyys ilmenee tilanteissa, joissa arvonlisävero jää palautuksen puolelle tai maksuja on myöhässä. Kirjanpitäjä 4 antaa hyvän esimerkin tilanteesta:

“Jos arvonlisäverosta tulee palautusta ja OmaVeron saldon pitäisi jäädä plussalle sen palautuksen verran, saattaa Verohallinto kuitata palautusta ennakkoeron erään, joka ei ole vielä edes erääntynyt. Tämä näkyy yhteenvedon lopussa siten, että näytetään kuinka paljon ennakkoeron erästä, on jäljellä, ei sitä kuinka paljon sen erän alkusaldo on ollut ja pal-

jon siihen on kuitattu. Joutuu sitten varmistamaan aina ennakkoveropää-
töksestä paljon erän saldo on oikeasti ollut. Muutenkin tuollainen erien
kuittailu ennen erääntymistä sotkee asiakkaita, koska asiakkaat saatta-
vat syöttää etukäteen pankkiohjelmaan kaikki ennakkoveron erät ja nyt
niitä onkin kuittailtu etukäteen”. (Kirjanpitäjä 4.)

Lopputuloksena viimeisen tutkimuskysymyksen vastauksista ilmenee, että selke-
ästi suurin kehityskohde on saldojen näkyminen. Kaikki, jotka ottivat tähän kan-
taa, olivat sitä, mieltä että Verotilin tiliotemainen näkymä oli selkeämpi. Yhden
kirjanpitäjän mielestä myös puhelinpalveluun eli käyttäjätukeen pitäisi päästä hel-
pommin ja vielä niin, ettei se olisi maksullista.

6.2 Johtopäätökset

Kyselyn vastauksia tarkasteltaessa pystyi jo lyhyellä analysoinnilla vetämään joh-
topäätöksen, että kirjanpitäjät olivat pääosin tyytyväisiä OmaVero-palvelun omi-
naisuuksiin, eli verotietojen ilmoittamiseen OmaVero-palvelussa. Yhteisöjen ja
yhteisetuoksien tuloveron ilmoitus, ennakon ja lisäennakon hakeminen, oma-
aloitteistenverojen ilmoittaminen, verovelkatodistuksen tilaus, lahjaveroilmoitus
ja maksujärjestely pyynnön tekeminen OmaVero-palvelussa koettiin melkein
kaikkien vastaajien mielestä hyväksi tai erittäin hyväksi toiminnoltaan. Arviot as-
teikolla 1-4, missä 4 tarkoittaa ”toimii erittäin hyvin”, suurin osa valituista vaihto-
ehdoista osui alueelle 3-4 eli vähintäänkin ”toimii hyvin”. Johtopäätöksenä voi sa-
noa, että OmaVero-palvelussa eri toimintojen ilmoittaminen, tilaaminen ja järjes-
tely on onnistuneesti toteutettu. Kyselyn perusteella ainoastaan tuloveroilmoituk-
sen ilmoittamisvaiheessa ohjeistuksen puutteet koettiin negatiivisiksi tai huo-
noksi.

Avoimissa kysymyksissä veropalveluiden digitalisoitumisesta positiivisina puo-
lina tulivat esille helppous ja nopeus. Varjopuolina olivat muuttuneet käytännöt ja
osittain vaikeaselkoisuus, jota tuotiin esille useimmissa kysymyksissä. Luvussa
kaksi käsitellyn digitalisoinnin perusajatuksena on nopeuttaa ja helpottaa asioin-
tia ja saamamme tulokset vahvistavat tätä ajatusta ainakin tältä osin. Digitalisointi
muuttaa myös yleisesti toimintatapoja ja näin ollen kritiikki onkin ymmärrettävää,
koska uudet toimintatavat vaativat myös uuden oppimista. Tästä hyvä esimerkki

oli kysymys, jossa kysyimme käyttäjäprofiilin muokkausta. Kysymys toi esille kah-tiajakoa vastaajien kesken, jossa osa oli pitänyt muokkaustoimintoja onnistu-neena ja toinen puoli taas epäonnistuneena ja kömpelönä, josta vastaajien esi-merkkinä profiilitietojen nollautuminen ja turhat välivaiheet muokatessa käyttäjä-profiilia.

OmaVero-palvelussa verotietojen ja maksujen tarkistaminen, sekä yhteenveto toiminto koettiin huonoksi. Luvussa kolme kerrotun verotilipalvelun aikaiset toi-minnot ja näkymät olivat selkeämpiä ja parempia vastaajien mielestä. Johtopää-töksenä voi sanoa, että luvussa kolme läpi käydyn OmaVero-palvelun kaikki jär-jestelmän ominaisuudet, käytännöllisyys, näkymä ja toimintatavat, eivät ammat-tikäyttäjien mielestä olleet parhaalla mahdollisessa tavalla toteutettu ja niihin tar-vittaisiin parannuksia. Verohallinnon OmaVero-palvelun käyttäjätuki ja OmaVe-ron ohjeistukset oli koettu hieman haasteellisiksi tai osittain epäselviksi kirjanpi-täjien keskuudessa, kuten yli puolet kyselyyn vastanneista ilmoittaa. Kyselyn tu-lokset käyttäjätuen riittävyudessa viittasivat myös osittain yhteydenpidon hanka-luuteen OmaVero-palvelussa ja Verohallinnossa. Huonoksi koettiin muun mu-assa puhelinpalveluiden ja muidenkin yhteydenottojen ruuhkautuneisuus ja pu-helinpalvelusta maksaminen. Esille nousi Verohallinnon määräämät kohtuutto-mat laissa määritellyt myöhästymismaksut ja korot sekä tiukentuneet ilmoitusajat. Näitä käsittelimme aiemmin luvun neljä verotukseen vaikuttavassa lainsäädän-nössä ja verojen ilmoittamisvelvollisuudessa.

Kausiveroilmoitusmenettelyyn verrattuna OmaVero-palvelu jakoi mielipiteitä. Esille nousi uusien toimintatapojen opetteleminen, joka vaatii vaivaa käyttäjiltä. Uusi tietojen esittämistapa koettiin hankalaksi ja epäselväksi, kuten jo useassa kohdassa on todettukin. Kritiikin vastapainoksi yksi vastaaja oli myös sitä mieltä, että uusi palvelu on helpompi ja yksinkertaisempi entiseen verrattuna. Näiden vastausten osalta vastaajien iän tietäminen olisi antanut hyvää pohjaa analysoin-nille, että vaikuttaako ikä mielipiteeseen.

Viimeisessä kysymyksessä tuli ilmi uudelleen, että osittain Verotili-näkymä oli pa-rempi ja selkeämpi kuin OmaVero-palvelun näkymä. Esimerkiksi OmaVeron yh-

teenvetotoimintoa kritisoitiin monessa vastauskohdassa ja verotietojen seuranta pidettiin monimutkaisena. Johtopäätöksenä tähän esittämisen selkeyteen voisi todeta, että käyttäjät olisivat tyytyväisempiä, jos mallia otettaisiin tältä osin vanhasta Verotilipalvelusta.

Loppujen lopuksi OmaVero-palvelua pidettiin suurimman osan kirjanpitäjien keskuudessa onnistuneena palveluna, vaikka palvelu onkin saanut kovaa kritiikkiä muun muassa lehtiartikkeleissa ja blogikirjoituksissa käyttäjien puolesta. Osa kritiikistä johtuu varmasti muutoksesta uuteen palveluun ja vastaajan iällä saattaa olla vaikutusta tähän tulokseen, miten he suhtautuvat uudensuuntaisiin sähköisiin palveluihin. Yleiskuva palvelun toiminnoista on kuitenkin hyvä ja kritiikki kohdistuu lähinnä vain muutamisiin yksittäisiin asioihin. Palvelun selkeys on kuitenkin olennainen osa sen toiminnasta ja käytettävyydestä. OmaVero-palvelua olisi hyvä saada mahdollisimman pian kehitettyä parempaan suuntaan palvelun käytettävyydessä ja selkeydessä, jolloin käyttäjäkokemukset olisivat vielä huomattavasti positiivisempia avoimen palautteen osalta.

7 Pohdinta

Opinnäytetyön aiheena oli tutkia Verohallinnon tuottaman OmaVero-palvelun käyttökokemuksia ammattikäyttäjien näkökulmasta. Kyselyyn vastaajina toimivat tilitoimistoissa työskentelevät kirjanpitäjät. OmaVero-palvelun aloittaessa toimintansa, sai palvelu tuolloin kirjanpitofoorumilla, lehtiartikkeleissa ja blogikirjoituksissa paljon negatiivista palautetta toimimattomuudesta ja huonosti toteutetusta järjestelmästä. OmaVero-palvelun käyttöönotosta oli kulunut noin puolitoista vuotta ja halusimme tutkia OmaVeron käyttäjäkokemuksia tämän hetkisten käyttäjäkokemusten perusteella. Kyselyn ajoittaminen tähän hetkeen oli mielestämme oikea, sillä kirjanpitäjille oli varmasti muodostunut erinäisiä mielipiteitä OmaVero-palvelusta ja sen toiminnasta. Pystyimme peilaamaan työhömme jo ennalta tiedettyä huonoa palautetta OmaVero-palvelusta ja sen kautta suunnittelemaan ja toteuttamaan omaa opinnäytetyötämme paremmaksi kokonaisuudeksi. Vaikka OmaVero-palvelu aihealueena oli kummallekin meistä suhteellisen tuntematon, niin suuren asiakokonaisuuden läpikäynti ja kirjoittaminen tiivistäen,

opetti meille myös paljon veroasioinnista, veroista, lainsäädännöstä ja näihin liittyvistä aihealueista opinnäytetyön edetessä.

Tutkimuksen tulokset olivat osittain ennalta arvattavia, johtuen jo aikaisemmin tietoon tulleista OmaVero-palvelun ongelmista ja kehittämiskohteista. Tutkimuksen tuloksista selvisi samoja moitteita ja kritiikin kohtia, joita aikaisemmin erinäisistä lähteissä oli tullut ilmi. Esimerkkinä yhteenvetotoiminnon epäselvyys, verotietojen haku, maksujen ja palautuksien käsittely OmaVerossa sekä palvelun vaikeaselkoisuus verraten Verotili-palveluun. Tutkimuksessa nousi esille myös uusia OmaVero-palvelun kehittämiskohteita ja päivityksen tarpeessa olevia toimintoja, kuten esimerkiksi käyttäjäprofiilin muokkaus, eri yritysmuotojen välillä siirtyminen, käyttäjätuen puutteellisuus, ilmoitusten ja toimintojen ohjeistaminen. Ilmi nousi myös sähköisen ilmoittamisen takia tulleet tiukentuneet eräpäivät eri veroilmoituksille, kuten ennakkoveroilmoitukselle.

OmaVero-palvelun ominaisuudet ja toiminnot saivat loppujen lopuksi suurimmalta osalta vastaajista hyvät numeroarvosanat. Vaikuttaisi siltä, että palveluiden digitalisoiminen on joka tapauksessa onnistunut suhteellisen hyvin ja ominaisuudet toimivat jo kelvollisesti. Parantamalla tietojen esittämistapaa sekä yleistä selkeyttä, saadaan suurin osa kritiikistä poistumaan. Osaltaan kritiikkiin voi vaikuttaa myös se, että palveluiden uudistuessa toimintatavat muuttuvat ja muutos aiheuttaa aina myös kritiikkiä, koska se vaatii käyttäjiltä uuden oppimista. Tutkimuksen tuloksiin vaikuttavia tekijöitä olivat mahdollisesti kyselyajankohdan ja annetun kritiikkiajankohdan välillä ollut aikaero sekä Verohallinnon tuomat mahdolliset päivitykset eri OmaVero-palvelun kohtiin tänä aikana. Tämä voisi osittain selittää myös OmaVeron suuren kritisoinnin ja saatujen tuloksien välistä eroa, koska tutkimuksessa OmaVero-palvelu oli kuitenkin onnistunut eri osa-alueilla pääsääntöisesti. On mahdollista myös, että alun perin kritiikkiä antaneet eivät olleet ammattikäyttäjää tai OmaVero-palvelun ohjeistuksiin tutustuminen on ollut huolimattontaa. Lisätietoa kehittämiskohteista olisi saatu, jos kysely olisi lähetetty vielä suuremmalle vastaaja määrälle ja kyselyä ei olisi rajattu käsittämään ainoastaan paikallisia tilitoimistoja.

Kehittämiskohtiin ja veroasiointiin perehtyminen oli hieman haastavaa, johtuen Verohallinnon lähteiden puutteellisuudesta. Verohallinnolta saatu haastattelu olisi antanut kattavamman kuvan tutkittavasta aihealueesta ja auttanut analysoimaan saatua tietoa vielä paremmin. Verohallinnon osallistuminen olisi myös tuonut palveluntuottajan näkökulman tutkittavaan aiheeseen ja näin antanut paremman kokonaiskuvan. Aihealueena OmaVero-palvelu on todella kattava ja meidän opinnäytetyömme oli pintaraapaisu aiheesta, josta voisi kertoa syvemmillä tasolla ja laajemmin. OmaVero-palveluun liittyy myös paljon käytäntöjä, lainsäädäntöä ja lailla ohjeistettua toimintaa, josta voisi kertoa todella laajasti ja syvällisesti. Opinnäytetyömme yksi tarkoitus oli koota kaikki oleellinen tieto OmaVero-palvelusta ja siihen sidoksissa olevista asioista ja tiedoista yhteen kompaktiin tietopakettiin lukijaystävällisellä tavalla.

Luomalla suuremman kyselykokonaisuuden, olisimme saaneet varmasti vielä tarkempia ja analyyttisempiä vastauksia tilitoimistoilta, mutta suurempi kyselykokonaisuus olisi voinut karsia vastaajamääriä jossain määrin. Tutkimuksen tuloksiin mahdollisesti vaikuttavia tekijöitä olivat vastaajan ikä, oppimiskyky ja uusien käytöjärjestelmien hallitseminen sekä ohjeistuksien tulkinta taito. Näitä emme tarkoituksella ottaneet huomioon opinnäytetyömme tutkimuksessa ja kyselyssä.

7.1 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Lähtökohtaisena tavoitteena oli tutkia OmaVero-palvelua, sen ominaisuuksia ja käyttökokemuksia. Tärkeää opinnäytetyössä oli saada tutkimuskysymyksiin mahdollisimman paljon ja monipuolisia vastauksia, joiden perusteella saisimme mahdollisimman kattavan kuvan tutkittavasta ilmiöstä. Mielestämme parhaaksi tavaksi tutkia ja kertoa tästä tutkimuksesta, oli valita Kanasen (2008, 130) kirjoittaman kirjan mukaisesti perusrakenteinen opinnäytetyö. Rakenteeseen kuuluu johdanto, tutkimusongelma, teoreettinen viitekehys, empiirinen osa, johtopäätökset sekä pohdinta, lähdeluettelo ja liitteet.

Itse tutkimusongelmaa tutkimme laadullisin sekä määrällisin menetelmin, joista Kanasen (2008, 118) kirjassa kerrotaan hyvin monipuolisesti. Molempien menetelmien käyttö toi mielestämme parhaan mahdollisen kuvan tutkimusongelman

tämän hetkisestä tilanteesta. Viitekehyksessä kävimme läpi OmaVero-palvelun historiaa, nykyhetkeä, ominaisuuksia, digitalisaation vaikutuksia, verotuksen perusajatuksia ja lainsäädäntöä. Tutkimusongelmaa selvitimme suhteellisen helpon ja lähestyttävän sähköisen kyselylomakkeen keinoin, jotta saisimme mahdollisimman paljon vastauksia kirjanpitäjien tiukan työaikataulun puitteissa.

Opinnäytetyömme aihe on haastava, johtuen monen eri asian yhteydestä OmaVeroon, kuten digitalisaation, käyttöjärjestelmän, verojen ilmoitusvelvollisuuden ja lainsäädännön. Aineiston hankinta näin uuden aiheen tutkintaan oli rajallista ja loi pienimuotoisia ongelmia tutkittavan aiheen tietoperustaa kirjoitettaessa. Aiheen suhteellisen vaikea ymmärrettävyys ja työmme aikana kohdatut muutokset vaikeuttivat työmme valmistumista aikataulun mukaisesti. Tutkimuskyselyn luominen ja vastauksien kerääminen muodostui opinnäytetyön suoraviivaisimmaksi osaksi. Kirjanpitäjien kattavat vastaukset ja Webropol-ohjelmiston vastaustietojen yhteen keräys helpotti tietojen analysointia ja tuloksien läpikäyntiä. Oikeanlaiset valinnat opinnäytetyön ja menetelmien valinnan suhteen mahdollistivat hyvän ja riittävän kuvan saannin OmaVero-palvelun toiminnasta ja ominaisuuksista, joissa ammattikäyttäjien mielestä olisi vielä parantamisen varaa. Monimutkaisen ja laajan aiheen tiivistäminen ymmärrettävään muotoon lukijalle toi haasteellisuutta kirjoitustyöhön. Kirjoitusprosessin jaottelu eri päiville loi mahdollisuuden kertoa olennaiset asiat lukijalle ymmärrettävästi ja tarpeeksi yksinkertaisesti. Kaiken kaikkiaan opinnäytetyömme OmaVero-palvelusta kokosi tiivistetysti paljon asiaa eri osa-alueiden parista ja olimme erittäin tyytyväisiä työhömmekokonaisuutena.

7.2 Luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksemme luotettavuuden kannalta suurimpia riskejä on se osaammeko muotoilla kyselyssä olevat kysymykset sellaisiksi, että vastaaja ymmärtää ne oikealla tavalla. Validiteetin arvioiminen tutkimuksessa tarkoittaa tutkimuksessa kerätyn aineiston ja niistä syntyvien tulkintojen käyppyyttä. Onko kerättävän aineiston avulla mahdollista vastata tutkittavan aiheen kysymykseen? Onko analyysit, käsitteet ja tulokset tehty kuulijalle tai lukijalle ymmärrettävästi? Tutkimuskysymyksiä mietimme tarkasti juuri sen takia, että saamme sellaisia vastauksia, jotka

auttavat ymmärtämään paremmin palvelun ongelmakohtia eli tutkimusaihetamme.

Toinen luotettavuuteen vaikuttava asia on kyselyyn saamiemme vastausten määrä ja, että saamme tarvittavan monipuolisesti vastauksia kaikkiin avoimiin kysymyksiin. OmaVero-palvelusta ei ole vielä juurikaan kirjallisia lähteitä ja näin ollen lähteiden niukkuus aiheutti oman haasteensa teoriaosuuden tietopohjan luotettavuudelle. Tieteellisissä teksteissä pyritään aina siihen, että tieto olisi mahdollisimman luotettavaa. Tämä pystytään varmistamaan siten, että tieteelliset tekstit tehdään tieteellisten käytäntöjen mukaisesti. (Kananen 2017, 189.) Kirjallisten lähteiden määrä pyrittiin pitämään mahdollisimman suurena luotettavuuden takia ja näin ollen sähköisiä lähteitä korvattiin työn edetessä kirjallisuuslähteillä. Kiinnitimme huomiota myös olennaisten tietojen kertomiseen tietoperustaa luodessa, jotta lukijalle tulisi riittävä, ymmärrettävä ja selkeä kuva tutkittavan aihealueen kokonaisuudesta.

Tutkimuksessa ei otettu huomioon kirjanpitäjien ikää tai sukupuolta, joilla olisi voinut olla vaikutusta vastaajien antamaan tutkimustulokseen ja siitä syntyviin johtopäätöksiin. Opinnäytetyömme luonteen kannalta eettisyys tulee esille vain lähdeviittausten tekemisessä ja olemme olleet tarkkoja, ettemme esitä muilta saatua tietoa omanamme, vaan viittaamme alkuperäiseen lähteeseen.

7.3 Jatkotutkimusehdotukset

Opinnäytetyön tutkimustuloksia on mahdollista hyödyntää OmaVero-palvelun kehittämisessä, kun arvioidaan kyseisen palvelun kehittämiskohteita. Pyrimme luomaan standardimuotoisen kyselyrunгон Webropol-ohjelmalla, joka on hyödynnettävissä jatkotutkimuksissa tai vastaavilla tutkimuksilla toisilla paikkakunnilla. Ongelmaksi nousee osittain laadullisen tutkimuksen vapaamuotoisuus ja tulkinnavaisuus eri tutkijoiden välillä. Kyselyn pohjalta voidaan saada myös uusia näkemyksiä ja näkökulmia, mihin suuntaan kyseistä palvelua kannattaisi kehittää. Tutkimusta on mahdollista viedä seuraavalle tasolle kohderyhmän muutoksella, esimerkiksi esittämällä vastaavanlaisia tutkimuskysymyksiä mikro- ja pienyrityksille, joita Suomessa oli vuonna 2016 noin 280 000 tilastokeskuksen mukaan. Iso

osa näistä yrityksistä hoitaa itse veroasioinnit Verohallinnon OmaVero-palvelussa. Kartoitimme tutkimuksen aikana myös muutamien yrittäjähenkilöiden mielipiteitä ja ajatuksia OmaVerosta, jotka olivat käyttäneet kyseistä palvelua. Keskusteluissa huomasimme yrittäjien ja ammattikäyttäjien välillä näkemuseroja OmaVero-palvelun toiminnasta. Esimerkiksi yrittäjät, jotka käyttivät OmaVero-palvelua, kertoivat käyttäjätuen puutteellisuudesta. Vastaavanlaisen tutkimuksen tekemisellä itsenäisille veroasioinnit hoitaville henkilöille, saataisiin mielenkiintoinen tulosvertailu OmaVero-palvelun toiminnasta ammattikäyttäjien ja ei ammattikäyttäjien välillä.

Standardimuotoisten kysymysten ja kysymysrungon avulla mahdollistetaan myös OmaVero-palvelun tutkimuksen jatkettavuus, niin lisätutkimuksien osalta, kuin myös paikkakuntaakohtaisesti tutkittaessa. Tutkimusta voisi jatkaa ottamalla mukaan Verohallinnon näkemys palvelun käyttöönnotosta ja käyttäjäkokemuksista sekä tulevista muutoksista palvelussa. Tutkimusta voisi myös tarkentaa siten, että kyselylomakkeella kartoitettaisiin ensin vastaajien ikä, jolloin tiedettäisiin kuinka suuria eroja nuorten ja vanhempien kirjanpitäjien vastausten välillä on. Kohderyhmäksi voitaisiin, myös valita esimerkiksi yrittäjät, jotka ilmoittavat itse oma-aloitteiset verot OmaVero-palvelun kautta. Parin vuoden jälkeen tehtävällä jatkotutkimuksella pystyisi saamaan tietoa palvelun kehittymisestä nykytilasta eteenpäin.

Lähteet

- Alasuutari, P. 1994. Laadullinen tutkimus. 2. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.
- Andersson, E., Linnakangas, E & Frände, J. 2016. Tuloverotus. Helsinki. Talentum Media Oy.
- Arvonlisäverolaki 1501/1993.
- Avoin rajapinta. 2018. <http://avoinrajapinta.fi/>. 26.12.2018.
- Eduskunta. 2018. Tiedonhallintalaki. https://www.eduskunta.fi/FI/tietoaeduskunnasta/kirjasto/aineistot/kotimainen_oikeus/LATI/Sivut/tiedonhallintalaki.aspx. 27.1.2019
- Ennakonperintälaki 1118/1996.
- Haapio, S. & Remes, M. 2017. Digitalisaatio pitää verottajan virkeänä. Tilisanomat. <https://tilisanomat.fi/henkilot/digitalisaatio-pitaa-verottajan-virkeana>. 16.12.2018.
- Hallituksen esitys 284/2018 eduskunnalle laiksi julkisen hallinnon tiedonhallinnasta sekä eräksi siihen liittyviksi laeiksi.
- Hallituksen esitys 59/2016 eduskunnalle laeiksi hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista sekä valtion yhteisten tieto- ja viestintätekniisten palvelujen järjestämisestä annetun lain muuttamisesta.
- Huolman-Lakari, M-L. & Kaari, P. 2012. Ennakonpidätys 2012. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.
- Hyttinen, P., Lamppu, K., Nyrhinen, R. & Äärilä, L. 2017. Arvonlisäverotus käytännössä. Helsinki. Alma Talent Oy.
- Hyypiä, M., Jalonen, S., Mäkikangas, P., Samppala, A. & Varanka, P. 2017. Digitalous: opas sähköisen taloushallinnon käyttöönottajille. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.
- Ilmarinen, V & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio yritysjohton käsikirja. Helsinki: Talentum.
- Joki-Korpela, T., Jokinen, M., Klemola, A., Kontu, J. & Vilppula, T. 2009. Käytännön arvonlisäverotus. Helsinki: KHT-Media Oy.
- Kananen J. 2008. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän Yliopistopaino.
- Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kauppalehti. 2017a. Yrittäjiltä ankaraa kritiikkiä verottajalle: "OmaVero-uudistus täysi susi". <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/yrittajilta-ankaraa-kritiikkia-verottajalle-omavero-uudistus-taysi-susi/816f2489-5089-321d-8905-c6c1cf5486d3>. 1.1.2019.
- Kauppalehti. 2018b. Kiinnostavampien tehtävien äärellä-Verohallinnossa rutiinityöt siirtyvät roboteille. <https://studio.kauppalehti.fi/tyo-ja-ura/verohallinto-kiinnostavimpien-tehtavien-aarella-verohallinnossa-rutiinityot-siirtyvat-roboteille>. 13.1.2019.
- Kuuri, S.2018. Laitettaisiinko10 miljoonaa johonkin muuhun kuin Verohallinnon paperikirjeisiin? Veroblogi. 5.12.2018. <https://veroblogi.com/2018/12/05/laitettaisiinko-10-miljoonaa-johonkin-muuhun-kuin-verohallinnon-paperikirjeisiin/>. 13.1.2019.
- Kyhäräinen, J. 2018. Verohallinnon digitaalinen tulevaisuus. <https://www.vero.fi/contentassets/756dd60e8188475c8bb36541a41408cc/ohjelmistotalopv->

- 20180518-digitaalinen-tulevaisuus-jukka-
kyh%C3%A4r%C3%A4inen.pdf. 26.12.2018.
- Laki elinkeinotulon verottamisesta 360/1968.
- Laki työnantajan sairausvakuutusmaksusta 771/2016.
- Laki verotusmenettelystä 1558/1995.
- Laki verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta 1346/1999.
- Laki24. 2018. Tulovero. <https://www.laki24.fi/tulovero/>. 10.10.2018.
- Laki24. 2019. Verottajaa sitova ennakkoratkaisu verotuksessa.
<https://www.laki24.fi/verottajaa-sitova-ennakkoratkaisu/>. 16.2.2019.
- Mattinen, K., Orlando, C. & Parnila, K. 2014. Palkanlaskenta käytännönläheisesti. Helsinki: Taitto Keski-Suomen Sivu Oy.
- Murtomäki, O. 2010. Yrittäjän arvonlisäverokirja. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.
- Myrsky, M & Linnakangas, E. 2003. Johdatus elinkeinoverotukseen. Jyväskylä: Talentum Media Oy ja tekijät.
- Myrsky, M & Räbinä, T. 2015. Verotusmenettely ja muutoksenhaku. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Niskakangas, H. 2014. Johdatus Suomen verotusjärjestelmään. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Ossa, J. 2013. Tuloverolaki käytännössä. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Pajunen, A. 2017. Tulevaisuuden asiakas: miten Verohallinto ennakoi muutoksia. <https://vm.fi/dms-portlet/document/0/514465>. 10.12.2018.
- Peltomäki, T. 2011. Ennakkoperintälaki käytännössä. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Perintö- ja lahjaverolaki 378/1940.
- Puronen, P. 2015. Perintö- ja lahjaverotus. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Salin, M. 2009. Liikkeen- ja ammatinharjoittajan verokirja. Helsinki: Verotieto Oy.
- Suomi.fi. 2018a Suomi.fi-tietoa ja palveluja elämäsi tilanteisiin.
<https://www.suomi.fi/etusivu>. 16.12.2018.
- Suomi.fi. 2018b. Veroilmoitus oma-aloitteisista veroista.
<https://www.suomi.fi/palvelut/veroilmoitus-oma-aloitteisista-veroista-verohallinto/6e982fb0-33f8-4207-b4b2-d6f585b9c48b>. 1.1.2019.
- Suomidigi.fi. 2018. OmaVero-palvelu. <https://suomidigi.fi/suunnannayttajat/osallistujat-2018/omavero-palvelu/>. 30.12.2018.
- Taloustaito. 2017. Verottajan OmaVero-palvelu saa huutia. <https://www.taloustaito.fi/Vero/verottajan-omavero-palvelu-saa-huutia/>. 1.1.2019.
- Tuloverolaki 1535/1992.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2018. Yritysten liiketoiminnan digitalisaatio.
<https://tem.fi/yritysten-liiketoiminnan-digitalisaatio>. 26.12.2018.
- Valtioneuvosto. 2019. Hallitusohjelman toimeenpano. <https://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/karkihankkeiden-toimintasuunnitelma>. 27.1.2019.
- Valtiovarainministeriö. 2018a. Digitaalisten asiointipalvelujen tiekartta.
<https://vm.fi/digipalvelujen-tiekartta>. 12.1.2019.
- Valtiovarainministeriö. 2018b. Digitalisoidaan julkiset palvelut. <https://vm.fi/digitalisoidaan-julkiset-palvelut>. 12.1.2019.
- Valtiovarainministeriö. 2018c. Digitalisaatio. <https://vm.fi/digitalisaatio>. 10.12.2018.
- Valtiovarainministeriö. 2018d. Kansallinen palveluarkkitehtuuri. <https://vm.fi/palveluarkkitehtuuri>. 22.12.2018.

- Valtiovarainministeriö. 2018e. Yksityisen yrittäjän ja maataloudenharjoittajan verotus. <https://vm.fi/yksityisen-yrittajan-ja-maataloudenharjoittajan-verotus>. 1.1.2019.
- Valtiovarainministeriö. 2018f. Verotusjärjestelmä. <https://vm.fi/verotus/verotusjarjestelma>. 31.12.2018.
- Valtiovarainministeriö. 2018g. Perintö- ja lahjaverotus. <https://vm.fi/verotus/henkiloverotus/perinto-ja-lahjaverotus>. 19.1.2019.
- Valtori. 2014. Yhteisten palvelujen tarjoaja: liity Virtuun! https://valtori.fi/artikkeli/-/asset_publisher/yhteisten-palvelujen-tarjoaja-liity-virtuu-1. 22.12.2018.
- Veroblogit.com. 2016. Odotettu OmaVero. <https://veroblogit.com/2016/11/18/odotettu-omavero/>. 30.12.2018.
- Verohallinto 2019. OmaVero. <https://www.vero.fi/contentassets/deeb8ae252ff4e0183b2e869da6b995d/n%C3%A4in-ilmoitat-jamaksat-arvonlis%C3%A4veron-omaverossa.pdf>. 11.3.2019
- Verohallinto. 2016. Lahjojen kumulointi. https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48566/lahjojen_kumuloint/. 11.11.2018.
- Verohallinto. 2017. OmaVeron käyttöohjeet. <https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/yhteystiedot-ja-asiointi/asioi-verkossa/tietoa-omaverosta/k%C3%A4ytt%C3%B6ohjeet/>. 12.1.2019.
- Verohallinto. 2018 a. Henkilöverotuksen lakimuutoksia vuodelle 2018. <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48814/henkil%C3%B6verotuksen-lakimuutoksia-vuodelle-2018/>. 30.12.2018.
- Verohallinto. 2018b. Verollinen vai verovapaa lahja. <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/lahja/verollinen-vai-verovapaa-lahja/>. 11.11.2018.
- Verohallinto. 2018c. Tuloverotus yritykset ja yhteisöt. <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/tietoa-yritysverotuksesta/tuloverotus/>. 10.10.2018.
- Verohallinto. 2018d. Tuloverotus yhdistys ja säätiöt. <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/tietoa-yritysverotuksesta/tuloverotus/yhdistys-ja-saatio/>. 13.11.2018.
- Verohallinto. 2018e. Tuloverotus julkisyhteisöt. <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/tietoa-yritysverotuksesta/tuloverotus/julkisyhteisot/>. 13.11.2018.
- Veronkantoasetus 1363/2016.
- Veronkantolaki 11/2018.
- Veronkantolaki 768/2016.
- Verotieto Oy. 2018. Yrityksen verotietopaketti 2018. Helsinki: Hansaprint Oy.
- Verotililaki 604/2009.
- Vigren. 2016. Oma-aloitteisten verojen verotusmenettelyn keskeisimmät muutokset. <https://tilisanomat.fi/verotus/oma-aloitteisten-verojen-verotusmenettelyn-keskeiset-muutokset>. 12.1.2019.
- Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Business

OmaVero-palvelun käyttökokeemuskyseily

1. Oletko kokenut saavasi hyötyä veropalveluiden digitalisoitumisesta?

- Kyllä
- Ei

2. Mitä hyötyä olet kokenut saavasi?

3. Oletko kokenut haittoja veropalveluiden digitalisoitumisesta?

- Kyllä
- Ei

4. Mitä haittoja olet kokenut?

5. Koetko saavasi tarpeeksi käyttäjätukea OmaVero-palvelun käyttöön?

Kyllä

Ei

Arvio seuraavia OmaVero-palvelun toimintoja asteikolla 0-4, jossa 4= toimii erittäin hyvin 3= toimii hyvin 2= toimii välttävästi 1= toimii erittäin huonosti 0= ei kokemusta

6. Arvioi yhteisöjen tai yhteisöjen tuloveroilmoitusta *

4= toimii erittäin hyvin

3= toimii hyvin

2= toimii välttävästi

1= toimii erittäin huonosti

0= ei kokemusta

7. Näetkö jotain kehitettävää tuloverojen ilmoituksessa?

8. Arvioi ennakkoveron ja lisäennakon hakemista yhteisölle

- 4= toimii erittäin hyvin
- 3= toimii hyvin
- 2= toimii välttävästi
- 1= toimii erittäin huonosti
- 0= ei kokemusta

9. Näetkö jotain kehitettävää ennakkoveron ja lisäennakon hakemisessa yhteisölle?

10. Arvioi oma-aloitteisten verojen ilmoittamista, kuten arvonlisäveron tai työnantajasuorituksien

- 4= toimii erittäin hyvin
- 3= toimii hyvin
- 2= toimii välttävästi
- 1= toimii erittäin huonosti
- 0= ei kokemusta

11. Näetkö jotain kehitettävää oma-aloitteisten verojen ilmoituksessa?

12. Arvioi maksujärjestelypyynnön tekemistä oma-aloitteisista veroista, yhteisön tuloveroista, lahjaverosta tai perintöverosta

- 4= toimii erittäin hyvin
- 3= toimii hyvin
- 2= toimii välttävästi
- 1= toimii erittäin huonosti
- 0= ei kokemusta

13. Näetkö jotain kehitettävää maksujärjestelypyynnön ilmoituksessa?

14. Arvioi verovelkatodistuksen tilaamista OmaVerossa

- 4= toimii erittäin hyvin
- 3= toimii hyvin
- 2= toimii välttävästi
- 1= toimii erittäin huonosti
- 0= ei kokemusta

15. Näetkö jotain kehitettävää verovelkatodistuksen tilaamisessa?

16. Arvioi lahjaveroilmoituksen antamista OmaVerossa

- 4= toimii erittäin hyvin
- 3= toimii hyvin
- 2= toimii välttävästi
- 1= toimii erittäin huonosti
- 0= ei kokemusta

17. Näetkö jotain kehitettävää lahjaveroilmoituksen antamisessa?

18. Arvioi käyttäjäprofiilin muokkausta OmaVerossa

- 4= toimii erittäin hyvin
- 3= toimii hyvin
- 2= toimii välttävästi
- 1= toimii erittäin huonosti
- 0= ei kokemusta

19. Näetkö jotain kehitettävää käyttäjäprofiilin muokkaamisessa?

20. Arvioi päätöksien lukemista ja selvityspyyntöihin vastaamista OmaVero-palvelussa

- 4= toimii erittäin hyvin
- 3= toimii hyvin
- 2= toimii välttävästi
- 1= toimii erittäin huonosti
- 0= ei kokemusta

21. Näetkö jotain kehitettävää päätöksien lukemisessa sekä selvityspyyntöihin vastaamisessa?

22. Mitä muutoksia OmaVero-palvelun käyttöönotto on tuonut verrattuna kausiveroilmoitusmenettelyyn?

23. Vapaa sana, jäikö jotain sanomatta (Tässä voit kertoa esimerkiksi omia ajatuksia, kehityskohteita tai ideoita liittyen OmaVero-palveluun)?
