

Tanja Saviniemi

Verotilin seuraukset

Kyselytutkimus verotilin käyttöönottoon liittyvistä ongelmista

Opinnäytetyö

Syksy 2010

Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalalan yksikkö

Liiketalouden koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalalan yksikkö
Koulutusohjelma: Liiketalouden koulutusohjelma

Tekijä: Tanja Saviniemi

Työn nimi: Verotilin seuraukset: Kyselytutkimus verotilin käyttöönottoon liittyvistä ongelmista

Ohjaaja: Erkki Kytönen

Vuosi: 2010 Sivumäärä: 89 Liitteiden lukumäärä: 2

Verotilijärjestelmä muutti vuoden 2010 alussa oma-aloitteisten verojen ilmoittamista, maksamista ja perimistä. Verotilijärjestelmä koostuu verovelvolliskohtaisista verotileistä ja järjestelmä on Verohallinnon ylläpitämä. Verotilimenettelyn piiriin kuuluvat kaikki verovelvolliset yritysmuodosta riippumatta.

Työn tavoitteena oli selvittää, millaisia ongelmia verotiliä käyttävillä Etelä-Pohjanmaan tilitoimistojen työntekijöillä ja Länsi-Suomen yritysverotoimiston työntekijöillä on ollut verotilin käytössä. Lisäksi työssä selvitettiin ovatko he saaneet riittävästi tietoa verotilin käyttöönotosta, ovatko verotilille asetetut tavoitteet toteutuneet ja miten he kehittäisivät verotiliä. Vastauksia vertaillaan tiedotusvälineissä kerrottuihin asioihin verotilistä ja lisäksi tilitoimistossa työskentelevien ja Verohallinnossa työskentelevien vastauksia vertaillaan keskenään.

Tutkimusaineisto kerättiin kyselyn avulla, joista toinen osa lähetettiin Länsi-Suomen yritysverotoimiston työntekijöille ja toinen osa 58:lle Etelä-Pohjanmaan tilitoimistolle ja heidän työntekijöilleen. Kyselyssä käytettiin kysymyksiä, joissa vastausvaihtoehdot olivat valmiina, sekä avoimia kysymyksiä, joihin vastaaja sai vastata omin sanoin.

Tutkimuksen avulla selvisi, että suurimmalla osalla vastaajista oli ollut ongelmia verotilin käyttöönotossa. Ongelmia oli ollut esimerkiksi verotilin reaaliaikaisuudessa, Katso-tunnisteissa sekä negatiivisen arvonlisäveron ja työnantajasuoritusten kuittaamisessa keskenään. Samoja asioita on kerrottu myös tiedotusvälineissä. Verotilille asetetut tavoitteet eivät ole vastaajien mielestä toteutuneet. Suurimmas-
sa osassa väitteistä eroja vastaajien mielipiteissä ei ollut. Kehitysideoina mainittiin esimerkiksi, että myös muut verot tulisivat verotilimenettelyn piiriin, verotilin korot perittäisiin vaikkapa puolivuositain, verotiliote olisi kalenterikuukausittain ja että Katso-tunnisteiden ja valtuutusten hallinnointia helpotettaisiin. Lisäksi perintään menneistä veroista kaivattiin lisää tietoa.

Avainsanat: verotililaki, verotili

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Business School

Degree programme: Business Management

Author: Tanja Saviniemi

Title of thesis: Consequences of The Tax Account: Survey of the problems in the implementation of The Tax Account

Supervisor: Erkki Kytönen

Year: 2010 Number of pages: 89 Number of appendices: 2

The Tax Account changed the reporting, declaring and collecting of taxpayer's self-initiated taxes. The Tax Account system consists of taxpayer-specific tax accounts and it is operated by The Finnish Tax Administration. All taxpayers are included in the procedure regardless of their company form.

The objective of this thesis was to identify the problems that the employees at the Western Finland Corporate Tax Office and Southern Ostrobothnia's accounting firms have had with the implementation of The Tax Account. The research also examined whether they have received sufficient information before The Tax Account was taken into use, and whether the goals that The Tax Account has been set have been realized. The target was also to find out how they would develop the Tax Account. Answers are compared with facts published in the media. Also the answers of Tax Office employees and accounting firm employees are compared.

The research material was collected with an inquiry sent to the Western Finland Corporate Tax Office employees and to 58 accounting firms located in Southern Ostrobothnia and their employees. The inquiry had structured choice questions and open questions.

The research revealed that the majority of the respondents have had problems with the implementation of The Tax Account. The same problems were mentioned in the media. Respondents think that the goals of the Tax Account have not been realized. The majority of the allegations do not differ between tax office and accounting firm employees. Respondents would develop the Tax Account for example by adding the rest of the taxes in the system, and the period of the Tax Account Statement should be from the first day of the month to the last day of the month.

Keywords: Tax Account Act, Tax Account

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Käytetyt termit ja lyhenteet	7
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	8
1 JOHDANTO	9
1.1 Yleistä	9
1.2 Aikaisemmat tutkimukset	10
1.3 Tutkimuksen tavoitteet ja rakenne.....	12
2 VEROTILIJÄRJESTELMÄ.....	14
2.1 Verotiliverot	14
2.2 Verotili-palvelu.....	16
2.3 Verotiliverojen ilmoittaminen	18
2.3.1 Kausiveroilmoitus.....	18
2.3.2 Kausiveroilmoitustietojen korjaaminen	19
2.3.3 Oma-aloitteisten verojen ilmoittamisessa tapahtuneet muutokset ..	21
2.4 Pidennetyt ilmoitus- ja maksujaksot	23
2.5 Verotiliverojen maksaminen	25
2.6 Verotilin toiminta.....	25
2.6.1 Tilitapahtumat ja tiliote	26
2.6.2 Verotilin positiivinen saldo.....	26
2.6.3 Verotilin negatiivinen saldo	28
2.7 Verotilin korot ja myöhästymismaksu	29
2.7.1 Viivästyskorko ja hyvityskorko.....	29
2.7.2 Myöhästymismaksu	30
2.7.3 Viivästyskoron ja myöhästymismaksun perimättä jättäminen ja huojentaminen.....	32
2.8 Verotilin vaikutus kirjanpitoon.....	32
3 KÄYTTÄJIEN YLEINEN SUHTAUTUMINEN VEROTILIIN.....	34

3.1	Ennen verotilin käyttöönottoa	34
3.2	Verotilin käyttöönoton jälkeen	36
3.2.1	Verotiliin siirtyminen ja reaaliaikaisuus.....	36
3.2.2	Ilmoittamispalvelut	38
3.2.3	Katso-tunnisteet	39
3.2.4	Valtuutukset	40
3.2.5	Arvonlisäveron uusi tilityspäivä ja negatiivinen arvonlisävero	41
3.2.6	Kirjanpito.....	42
3.2.7	Verohallinnon ohjeistus	43
3.2.8	Yrittäjien mielipiteitä verotilistä	43
3.3	Verotilin tulevaisuus	44
4	TUTKIMUS LÄNSI-SUOMEN YRITYSVEROTOIMISTON JA ETELÄ-POHJANMAAN TILITOIMISTOJEN TYÖNTEKIJÖILLE.....	45
4.1	Tutkimuksen vaiheet	45
4.2	Reliabiliteetti ja validiteetti	47
4.3	Taustatiedot	47
4.3.1	Sukupuoli, työpaikka ja ikä.....	47
4.3.2	Koulutus	48
4.3.3	Verotuksen parissa työskenneltyjen vuosien määrä	49
4.4	Verotiliin liittyvä tiedonsaanti	50
4.4.1	Verotilin käyttöönotossa ilmenneiden ongelmien esiintyminen	52
4.4.2	Avun tarve.....	56
4.4.3	Verotilin valmistelun eteneminen	58
4.4.4	Tiedonsaantipaikat.....	61
4.5	Verotilille asetettujen tavoitteiden toteutuminen	61
4.6	Verotilin arviointi.....	64
4.6.1	Vastaajien mielestä miellyttävimmät asiat verotilin käytössä	69
4.6.2	Hankalimmat asiat verotilin käytössä	71
4.6.3	Vastaajien antama arvosana verotilille.....	75
4.6.4	Verohallinnossa työskentelevien vastaajien antamat kehitysideat ..	75
4.6.5	Tilitoimistossa työskentelevien vastaajien antamat kehitysideat	76
4.7	Länsi-Suomen yritysverotoimiston ja Etelä-Pohjanmaan tilitoimistojen työntekijöiden antamien vastausten vertailu	80

4.8 Johtopäätökset.....	82
5 YHTEENVETO.....	85
LÄHTEET	87
LIITTEET	90

Käytetyt termit ja lyhenteet

Kausiveroilmoitus	Oma-aloitteisesti ilmoitettavien ja maksettavien verojen tiedot ilmoitetaan Verohallinnolle kausiveroilmoituksella.
Kohdekausi	Jakso, jolta oma-aloitteiset verot on ilmoitettava ja maksettava.
Täsmäytys	Tiliotteen laatimista varten tehtävä saldovalvonta, joka suoritetaan yleisen eräpäivän jälkeen.
Yleinen eräpäivä	Kalenterikuukauden 12. päivä. Jos kuun 12. päivä ei ole pankkipäivä, on eräpäivä seuraava ensimmäinen pankkipäivä.

Kuvio- ja taulukkoluetelo

KUVIO 1. Vastaajien ikäjakauma.....	48
KUVIO 2. Vastaajien koulutus.....	49
KUVIO 3. Vastaajien verotuksen parissa työskenneltyjen vuosien määrä.....	50
KUVIO 4. Vastaajien mielipiteet verotiliin liittyvästä tiedonsaannista.....	51
KUVIO 5. Ongelmien esiintyminen verotilin käyttöönotossa.....	52
KUVIO 6. Vastaajien tiedonsaantipaikat.....	61
KUVIO 7. Vastaajien mielipiteet verotilille asetettujen tavoitteiden toteutumisesta.	64
KUVIO 8. Vastaajien mielipiteet verotilistä.....	66
KUVIO 9. Vastaajien mielipiteet kausiveroilmoituksesta ja pidennetystä ilmoitus- ja maksujaksosta.....	67
KUVIO 10. Vastaajien mielipiteet sähköisen asioinnin palveluista. (n = 62).	69
KUVIO 11. Verotilille annettujen arvosanojen jakauma.....	75

1 JOHDANTO

1.1 Yleistä

Verohallinto pitää yllä verotilijärjestelmää, joka koostuu verovelvolliskohtaisista verotileistä. Verohallinto valvoo järjestelmän avulla verojen ilmoittamista ja maksamista. Verotilijärjestelmän avulla Verohallinto kerää tiedot verovelvollisen suoritettavista velvoitteista ja hyvityksistä, jotka luetaan verovelvollisen hyväksi. Järjestelmän avulla Verohallinto käsittelee hyvitykset velvoitteiden suorituksiksi ja tarvittaessa saattaa verovelvollisen tietoon velvoitteet, jotka ovat jääneet suorittamatta tai palauttaa hyvitykset, jotka ovat käyttämättä. (L 7.8.2009/604.)

Suomessa annettiin Hallituksen esitys verotililain 19.12.2008. Esityksen perusteella verotililaki vahvistettiin 7.8.2009 ja ”lakia sovelletaan 1 päivänä tammikuuta 2010 ja sen jälkeen päättyviltä kohdekausilta ilmoitettavaan, maksettavaan ja palautettavaan veroon.” Jos vero laitetaan maksuun tai päätös verojen palautuksesta tehdään vuonna 2010, verotilimenettelyä tullaan soveltamaan myös aikaisempien kohdekausien veroihin. (HE 221/2008; L 7.8.2009/604; Mattinen 2010, 8–9.)

Koska verotililakia on sovellettu vuoden 2010 alusta, on aiheesta tehty vain vähän aikaisempia tutkimuksia. Sen takia aihe on mielenkiintoinen ja herättää kysymyksiä. Lisäksi verotilin käyttöönotto on vaikuttanut toimintatapoihin ja aikatauluihin, joten verotilin tuomista muutoksista on hyvä tietää.

Tiedotusvälineissä verotililakia on moitittu muuan muassa liian siitä, että uudistus on toteutettu liian nopealla aikataululla ja verohallinnolla, yrityksillä ja yritysten veroasioita hoitavilla tilitoimistoilla on ollut liian vähän aikaa valmistautua verotilin tulemiseen. Myös uudistuksen ajankohta on aiheuttanut hämmästyksiä. Myös se, että palvelu ei ole reaaliaikainen, on aiheuttanut käyttäjille epäselvyyksiä, minkä vuoksi maksuja on maksettu useampaan kertaan

Lisäksi sähköisissä ilmoittamispalveluissa on ollut teknisiä häiriöitä ja sähköisiin asiointipalveluihin tunnistautumiseen tarkoitettua Katso-tunnistetta on sanottu vaikeaselkoiseksi. Myös valtuutusten tekemisen on sanottu olevan vaikeaa. Ongelmalliseksi on koettu arvonlisäveron tilityspäivän muuttuminen ja palautukseen oikeuttavien arvonlisäverojen käsittely. Lisäksi solmukohdaksi on tiedotusvälineissä mainittu se, milloin täydentäviä ohjeita verotilistä on annettu. On mielenkiintoista ottaa selville, ovatko tutkimukseen osallistuneet huomanneet samoja asioita.

1.2 Aikaisemmat tutkimukset

Aikaisemmin asiaa ovat tutkineet muutamat henkilöt. Jämbäck Savonia-ammattikorkeakoulusta on tehnyt opinnäytetyön aiheesta *Verotililaki tilitoimistojen kannalta* (Jämbäck 2009). Tutkimuksessaan Jämbäck on selvittänyt, mitä muutoksia verotili on aiheuttanut tilitoimistojen toimintaan. Jämbäckin tekemässä tutkimuksessa on päädytty siihen lopputulokseen, että tilitoimistojen prosesseihin ja toimintaan aiheutui verotilin käyttöönoton myötä enemmän negatiivisia vaikutuksia kuin myönteisiä.

Juolio (2009.) Turun ammattikorkeakoulusta on opinnäytetyössään tutkinut verotilin tuomia muutoksia tilitoimiston käytäntöihin. Lisäksi verotilin käyttöönoton mukana tullessiin kuukausittaisiin tehtäviin keksitään uusia tapoja, joilla toimia. Juolion tekemien johtopäätösten mukaan Tilitoimisto T:n tulisi päättää arvonlisäverotilit kuun lopussa ja maksettavaksi tuleva summa tulisi siirtää verovelkatilille. Tutkimuksen avulla hän löysi Tilitoimisto T:lle kaksi ilmoituskanavaa sähköisten ilmoituspalvelimien joukosta.

Pasi Kymenlaakson ammattikorkeakoulusta teki opinnäytetyön verotilin käytännön vaikutuksista verovelvollisille. Hän tutki asiaa lähinnä tilitoimisto Tiliporkkana Oy:n näkökulmasta, mutta hän ottanut huomioon myös sen asiakkaat. Pasi on tutkimuksessaan tullut sellaiseen johtopäätökseen, etteivät käytännön vaikutukset verovelvollisille ja heidän asiamiehilleen ole kovinkaan isoja. Ongelmana on ennemminkin se, että tieto verotilin vaikutuksista tulee myöhään. (Pasi 2009.)

Marjomaa Lahden ammattikorkeakoulusta on selvittänyt, kuinka Tilitoimisto Satamatilit Oy:n asiakkaat ottivat verotilin vastaan ja miten se vaikutti heidän yritystoimintaansa. Marjomaa toteaa, että Tilitoimisto Satamatilit Oy:n asiakkaat eivät ole tietoisia verotilistä eivätkä myöskään kiinnostuneita siitä. Tutkimuksen mukaan, asiakkaat olisivat tarvinneet enemmän tietoa muutoksesta enemmän ja aiemmin. Tutkimuksen mukaan pääsääntöisesti yrittäjät suhtautuivat muutokseen myönteisesti. (Marjomaa 2010.)

Näistä edellä mainituista tutkimuksista, tämä tutkimus eroaa heidän tutkimuksistaan siinä, että tutkimukseni on tehty sen jälkeen, kun verotili on ollut jo käytössä useampia kuukausia. Lisäksi tutkimus keskittyy verotilin mukanaan tuomiin ongelmiin. Edellä mainitut työt keskittyvät verotilin tuomiin muutoksiin tilitoimistojen kannalta. Tämä työ ottaa huomioon myös sen, mitä seurauksia verotilin käyttöönotto on tuonut myös verovirkailijoille.

Sedig Jyväskylän ammattikorkeakoulusta on tehnyt myös tutkimuksen verotilin käyttöönoton vaikutuksista tilitoimistoille. Sedigin tekemä tutkimuksen mukaan verotilin tuomat muutokset eivät riipu tilitoimiston koosta. Menettelyyn siirtyminen on saanut aikaan paljon työtä. Lisäksi tavoitteita, joita verotilimenettelyllä on, ei ole kaikilta osin tavoitettu. Tutkimuksessa haastatellut uskoivat kuitenkin verotilin helpottavan tulevaisuudessa työskentelyä. (Sedig 2010.)

Tämä tutkimus on samankaltainen, mutta tietojen kerääminen toteutettiin kyselylomakkeen avulla eikä teemahaastatteluna. Lisäksi tässä tutkimuksessa vertailaan verohallinnon työntekijöiden ja tilitoimistojen työntekijöiden kokemuksia verotilistä. Lisäksi edellä mainituissa tutkimuksissa on keskitytty verotilin tuomiin muutoksiin, kun taas tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää verotilissä ilmenneet ongelmat ja mahdolliset kehittämiskohteet.

1.3 Tutkimuksen tavoitteet ja rakenne

Tutkimuksessa tarkastellaan verotilijärjestelmää käyttävien Länsi-Suomen yritysvero toimiston ja Etelä-Pohjanmaan tilitoimistojen työntekijöiden kokemuksia vuoden 2010 alussa käyttöön otetusta verotilistä. Työssä selvitetään, millaisia kokemuksia verotilistä on verotiliä käyttäville henkilöille muodostunut. Tutkimuksessa yritetään pääasiassa kartoittaa sitä, millaisia mahdollisia ongelmia verotilin käyttäjillä on ollut verotilin käyttöönotossa ja mitä kehitettävää verotilissä on.

Tutkimuksen avulla pyritään saamaan selville, ovatko Länsi-Suomen yritysvero toimiston verovirkailijat ja Etelä-Pohjanmaan tilitoimistojen työntekijät saaneet riittävästi tietoa verotilin käyttöönotosta. Työssä selvitetään ovatko verotilille asetetut tavoitteet toteutuneet ja millaisen arvion verotili saa.

Tarkoituksena on myös arvioida, mitä hyvää verotilissä on. Tutkimuksessa selvitetään, ovatko verovirkailijat tyytyväisempiä verotiliin kuin tilitoimistojen työntekijät vai toisinpäin. Työn kolmannessa osiossa käydään läpi, mitä asioita tiedotusvälineissä verotilistä on mainittu ja tutkimuksessa pyritään selvittämään, ovatko myös tähän tutkimukseen osallistuneet huomanneet samoja asioita ja onko heillä ollut samoja ongelmia verotilin kanssa.

Tutkimus toteutetaan tekemällä verkkokysely Länsi-Suomen yritysvero toimiston työntekijöille ja Etelä-Pohjanmaan 58 tilitoimistolle ja heidän työntekijöilleen. Tutkimuksen toimeksiantajana on Länsi-Suomen yritysvero toimisto, Seinäjoen toimipiste. Länsi-Suomen yritysvero toimisto muun muassa ohjaa, opastaa ja valvoo oma-aloitteisten verojen ilmoittamista ja maksamista. Lisäksi toimisto käsittelee palautushakemukset ja oikaisuvaatimukset, jotka koskevat arvonlisäveroa, työnantajasuorituksia ja varainsiirtoveroa. Toimisto käsittelee myös arvonlisäveron huo jennuspalautushakemukset ja hoitaa EU-kaupan valvonnan. (Länsi-Suomen yritysvero toimisto 2009.)

Tavoitteena on, että opinnäytetyön tulosten avulla verotilistä saadaan arvokasta tietoa verotilin mukana tulleista ongelmista sekä havaitaan sen kehittämiskohteita.

Näin toimeksiantaja voi parantaa asiakaspalveluaan ja pyrkiä tekemään verotilistä järjestelmän, joka miellyttää molempia osapuolia.

Työn johdannossa käydään läpi työn merkitys ja aikaisemmat tutkimukset aiheesta. Lisäksi johdannossa esitetään opinnäytetyön tavoitteet ja rakenne. Työn toisessa osiossa selvennetään, mikä verotili oikein on ja milloin se on otettu käyttöön, millainen on kausiveroilmoitus ja millaisia muutoksia se on aiheuttanut verojen ilmoittamiseen. Tutkimuksessa käydään läpi, keillä on oikeus pidennettyyn ilmoitus- ja maksujaksoon ja miten verotilille maksaminen oikein tapahtuu.

Työn kolmannessa osiossa tarkastellaan, mitä verotilistä on eri tiedotusvälineissä kirjoitettu. Luvun tavoitteena on saada kuva siitä, kuinka verotiliä käyttävät henkilöt ovat suhtautuneet verotiliin. Lisäksi luvussa käydään läpi, mitä ongelmia verotilissä on yleisesti ollut. Tutkimuksen neljännessä osiossa selitetään, kuinka tutkimus Länsi-Suomen yritysverotoimiston ja Etelä-Pohjanmaan tilitoimistojen työntekijöille on toteutettu ja millaisia tuloksia tutkimuksessa on saatu. Työn lopuksi tehdään yhteenveto tuloksista ja johtopäätökset.

2 VEROTILIJÄRJESTELMÄ

Luvussa tarkastellaan yleisesti verotiliä. Luvussa selvitetään, mitkä verot kuuluvat verotilimenettelyyn ja mitä tavoitteita verotilillä on, mitä verotilipalvelussa voi tehdä ja kuinka verotiliverot ilmoitetaan. Lisäksi valaistaan sitä, keillä on oikeus pidennettyyn ilmoitus- ja maksujaksoon, kuinka verotili oikein toimii ja milloin ja kuinka paljon verotilin korkoja ja myöhästymismaksuja tulee maksaa. Luvun lopussa käydään läpi, kuinka verotili on vaikuttanut kirjanpitoon. Luvun avulla saadaan yleiskäsitys verotilistä ja sen aiheuttamista muutoksista verotuksessa.

2.1 Verotiliverot

Kaikki oma-aloitteisesti maksettavat verot, paitsi varainsiirtovero ja ennakon täydennysmaksu, kuuluvat verotilimenettelyyn. Kaikkien verotiliverojen tiedot annetaan Verohallinnolle kausiveroilmoituksella. Verotilijärjestelmäveroihin kuuluvat 1.1.2010 alkaen seuraavat oma-aloitteiset verot:

- arvonlisävero
- työnantajasuoritukset, kuten ennakonpidätys ja lähdevero palkoista sekä työnantajan sosiaaliturvamaksu
- ennakonpidätykset osakeyhtiöiltä, osuuskunnalta tai muulta yhteisöltä, puun myyntitulosta, koroista ja osuuksista, osingoista ja osuuspääoman koroista
- lähdeverot osingoista (rajoitetusti verovelvolliselta), koroista ja rojalteista (rajoitetusti verovelvolliselta) ja korkotuloista (yleisesti verovelvolliselta)
- arpajaisvero
- vakuutusmaksuvero. (Verotiliohjeet 2009.)

Tullihallinnon kantamat arvonlisäverot ja ulkomaiselle elinkeinonharjoittajalle palautettava arvonlisävero jäävät verotilimenettelyn ulkopuolelle. Verotilimenettelyyn piiriin kuuluvat kaikki verovelvolliset yritysmuodosta riippumatta. (Mattinen 2010, 8.)

Hallituksen esityksessä (HE 221/2008) keskeisenä tavoitteena oli parantaa Verohallinnon asiakaspalvelua ja asiakaskohtaista toimintatapaa. Verohallinnon toimintaa tehostetaan yhdenmukaistamalla ja yksinkertaistamalla verotusmenettelyä. Hallituksen esityksessä pyrittiin parantamaan asiakaspalvelua ja tehostamaan toimintaa myös ilmoitus- ja maksujaksojen pidentämistä koskevilla esityksillä.

Tavoitteena oli, että kehitettäisiin automatisoitu järjestelmä verojen ilmoittamista, maksamista ja maksuvalvontaa varten ja myöhemmin myös perintätoimintoja varten. Verotilimenettelyssä verovelvolliskohtaiselle verotilille kootaan verovelvollisen tiedot koskien hänen verotus- ja maksutilannettaan. Se antaa verovelvolliselle tilaisuuden ilmoittaa ja maksaa eri verot samalla menettelytavalla yhdellä kertaa. Samalla se antaa tilaisuuden tarkkailla verotilin tilannetta tilotteiden ja verkkopalvelun avulla, jolloin verovelvollinen saa mahdollisimman ajantasaisen kokonaiskuvan omasta tilanteestaan. Lisäksi järjestelmän avulla Verohallinto saa tehokkaamman ilmoitus- ja maksuvalvontajärjestelmän ja mahdollisiin ongelmatilanteisiin pystytään reagoimaan nykyistä nopeammin. (HE 221/2008.)

Kun koko rahaliikenne kulkee verotilin kautta, paranevat asiakaskohtaisen valvonnan mahdollisuudet veronkannossa. Kun siirrytään viitteelliseen maksamismenettelyyn, koituu maksuliikkeelle työaikasäästöjä. Samoin vaikuttaa verojen maksujen ja palautusten käsin tehtävän selvittelytyön ja edestakaisen rahaliikenteen väheneminen. Asiakaspalvelun henkilötyömäärää vähentää verovelvollisen tilaisuus tarkastella verkkopalvelun avulla verotiliään. Huomattavia muutoksia veronsaajajälityksen ja veroverojen kirjanpidon toiminnoissa ei ole. (HE 221/2008.)

Sen jälkeen, kun verotilijärjestelmä on otettu kokonaan toimintaan, on työmääräsäästöissä veronkannon ja maksuliikkeen eri toimintojen osuudeksi arvioitu 40 henkilötyövuotta. Tavoitteena olevat työaikasäästöt tavoitettaisiin ensimmäisessä vaiheessa vain osittain, koska muut verot kuin oma-aloitteiset verot käsitellään verotilin ulkopuolella. Rinnakkaiset menettelyt aiheuttavat jonkin verran selontekoa vaativia virhetilanteita, ja se voi aiheuttaa jonkin verran lisätyötä. (HE 221/2008.)

Verotilimenettelyn käyttöönotto toteutetaan kahdessa vaiheessa ja tällä hetkellä toisen vaiheen on tarkoitus käynnistyä Verohallinnon toiminta- ja taloussuunnitelmakaudella 2010—2013. Toisessa vaiheessa verotilimenettely laajenee koskemaan kaikkia Verohallinnon kantamia veroja ja maksuja. Ennakkovero ja ennakon täydennysmaksu, perintö- ja lahjavero, kiinteistövero, tuloveron jäännösvero ja metsänhoitomaksu tulevat silloin verotilimenettelyn piiriin. (Verohallinnon, Tullin ja Ajoneuvohallintokeskuksen verotustoimintoja selvittävän työryhmän muistio 2010, 34; Mattinen 2010, 8.)

2.2 Verotili-palvelu

Verotili-palvelussa voi antaa kausiveroilmoituksen ja lisäilmoituksen ja seurata oman verotilin saldoa ja sen tilitapahtumia. Arkistossa olevien tiliotteiden ja ilmoitusten selaaminen ja verotiliotteiden sekä selvitysten tulostaminen onnistuu myös verotilipalvelussa. Palvelussa voi etsiä tilitapahtumia kalenterikuukausittain ja hakea maksettuja veroja verolajeittain ja verovuositain. Lisäksi palvelussa voi laskea saldolaskurilla, mikä on haluttuna maksupäivänä suoritettava määrä mahdollisten viivästyskorkojen kanssa. (Verotiliopas 2009, 4.)

Verotili-palvelussa kausiveroilmoitus ja maksetut maksut ovat nähtävissä tavallisesti parin päivän kuluttua niiden saapumisesta Verohallintoon. Verotiliote tulee palveluun viimeistään kuukauden 22. päivä, eli kymmenentenä päivänä yleisen eräpäivän jälkeen. Verotiliotteet säilytetään verotili-palvelussa kolme vuotta. (Verotiliopas 2009, 4.)

Yksityishenkilöt, kuten alkutuottajat, kotitaloustyönantajat ja yksityiset elinkeinonharjoittajat käyttävät verotili-palveluun kirjautuessaan pankkitunnuksia tai henkilön sähköiseen tunnistamiseen tarkoitettua HST-korttia. Yrityksen tai yhteisön sijasta toimivien tulee taas käyttää Katso-tunnistetta. Verotilillä olevien tietojen tarkastelu ja kausiveroilmoituksen antaminen vaatii vahvan Katso-tunnisteen, koska kausiveroilmoitus tulee allekirjoittaa ja verotilillä on nähtävissä salaisia verotustietoja. (Verotiliopas 2009, 4; Mattinen 2010, 36.)

Katso-järjestelmässä on erilaisia rooleja. Verotili-rooli oikeuttaa käyttämään verotili-palvelua, toimimaan palvelussa, tarkastelemaan verotiliä ja antamaan kausiveroilmoituksen. Kausiveroilmoittaja-rooli sallii ilmoittamaan kaikki kausiveroilmoituksella tiedotettavat verot. Tilinhoitajayhteisö-rooli sallii yhteisön ilmoittamaan maksajan puolesta oma-aloitteisia veroja. Arvonlisävero-rooli ja työnantajasuoritus-rooli edellyttävät vahvaa OTP-tunnistautumista, koska roolit sallivat ilmoittamaan kausiveroilmoituksessa roolin mukaiset osat. (Mattinen 2010, 36.)

Valtuutusten avulla voi Katso-järjestelmässä hoitaa asioita toisen puolesta. Ensimmäisessä valtuutusmenettelyssä henkilö, jolla on yrityksen nimenkirjoitusoikeus, voi luoda yritykselle Katso-tunnisteen ja valtuuttaa esimerkiksi tilitoimiston edustajan toimimaan yrityksen puolesta. Tilitoimistomenettelystä luovuttiin 30.6.2010, jolloin roolimerkinnot ja valtuudet asioida päämiehen puolesta lakkasivat ja menettelyn korvasi sähköisen asioinnin valtakirja. (Mattinen 2010, 36.)

Sähköisen asioinnin valtakirja -menettelyn avulla asianhoitaja voi saada valtuutuksen toimia yrityksen puolesta silloin, kun päämiehellä ei ole Katso-tunnistetta käytössään. Jos päämiehellä on Katso-tunniste, menettelyä ei voi käyttää. Menettely ei myöskään korvaa normaalia Katso-valtuutusmenettelyä. Kakki Katso-palveluun määritellyt roolit ovat lisättävissä sähköisen asioinnin valtakirjaan. Asianhoitaja sopii päämiehen kanssa rooleista, jotka lisätään valtakirjaan. (Mattinen 2010, 37.)

Jotta sähköisen asioinnin valtakirja tulisi voimaan, päämiehen täytyy erikseen hyväksyä tilitoimiston luoma valtakirja. Edustaja, jolla on päämiehen nimenkirjoitusoikeus, tarkastaa valtakirjaan asianhoitajan toimesta lisätyt roolit ja voimassaoloajan sekä vahvistaa tai hylkää valtakirjan. Päämiehen edustajan tulee varmentaa henkilöllisyytensä joko sähköisesti verkkopankkitunnuksilla tai sähköisen henkilökortin avulla tai käymällä Katso-asiakasrekisteröintipisteessä, jotta hän voi tarkastella valtakirjan tietoja. Valtakirja on voimassa sen jälkeen, kun viranomaisen on tutkinut valtakirjan vahvistaneen henkilön nimenkirjoitusoikeuden. (Mattinen 2010, 37).

2.3 Verotiliverojen ilmoittaminen

Kappaleessa käydään läpi, miten valvontailmoituksen korvanneella kausiveroilmoituksella veroja ilmoitetaan ja milloin kausiveroilmoituksella ilmoitettavat verot tulee ilmoittaa. Alla olevissa kappaleissa selvitetään kenellä tulee antaa kausiveroilmoitus ja kuinka kausiveroilmoitukseen tulleet väärät tiedot voidaan korjata. Kappaleen lopussa selostetaan, kuinka oma-aloitteisten verojen ilmoittaminen on muuttunut.

2.3.1 Kausiveroilmoitus

Entisen valvontailmoituksen sijaan annetaan kausiveroilmoitus. Myös satunnaisen maksajan tilisiirtokortti poistuu käytöstä. Yhdellä kausiveroilmoituksella ilmoitetaan kaikki verotilimenettelyn piiriin kuuluvat verot, jotka erääntyvät samaan aikaan. Myös satunnaiset työnantajat antavat kausiveroilmoituksen, koska veroja maksettaessa ei pysty enää ilmoittamaan, mitä veroja maksetaan. Kausiveroilmoituksella ilmoitettavien verojen kohdekuukaudet pysyvät samana kuin aikaisemmin. (Mattiinen 2010, 10.)

Vaikka kohdekuukaudelta ei tulisi maksettavaa veroa tai kohdekuukauden arvonlisävero on negatiivinen, on arvonlisäverovelvollinen, vakuutusmaksuvelvollinen tai säännöllisesti palkkoja maksava työnantaja velvollinen antamaan kausiveroilmoituksen. Ilmoitus tulee antaa myös, jos säännölliseksi rekisteröity työnantaja ei ole maksanut palkkoja. Kausiveroilmoitus annetaan myös silloin, vaikka Yritys- ja yhteisöjärjestelmään on ilmoitettu toiminnan määräaikaisesta keskeytymisestä. (Mattiinen 2010, 10.)

Jos työnantajalla on monia toimipaikkoja, voi sillä olla Verohallinnon rekisterissä tilityspisteitä. Omalla tilityspistetunnuksellaan kukin tilityspiste antaa työnantajasuoritusten kausiveroilmoituksen. Maksut rekisteröidään päätilittäjän verotilille, sillä tilityspisteillä ei ole omaa verotiliä. Päätilittäjän y-tunnuksella ilmoitetaan ainoastaan arvonlisävero ja muut oma-aloitteiset verot. (Mattiinen 2010, 10.)

Kausiveroilmoituksen voi antaa paperilla tai sähköisesti. Ilmoitus on allekirjoitettava. Ilmoitus tulee antaa käyttäen hyväksi Verohallinnon hyväksymää tunnistusmenetelmää, jos ilmoitus annetaan sähköisesti. Tällöin sähköinen tunnistus korvaa nimikirjoituksen. Kausiveroilmoituksen voi antaa seuraavien palveluiden kautta: Verotili-palvelu osoitteessa www.vero.fi/verotili, Tyvi-palvelu, Palkka.fi-palvelu ja Ilmoitin.fi-palvelu. Valtuutuksilla, jotka on tehty tilitoimistostatuksen avulla, pystyttiin antamaan kausiveroilmoituksia Tyvi-palvelussa ja Ilmoitin.fi – palvelussa 30. kesäkuuta 2010 asti. (Mattinen 2010, 10–11.)

Sähköisesti ilmoitettavan ja kuukausi- ja neljännesvuosittain annettavan kausiveroilmoituksen on viimeistään oltava perillä Verohallinnossa sen kalenterikuukauden 12. päivänä, jona lain mukaan kohdekauden vero tai maksu tulee ilmoittaa. Paperisen ilmoituksen täytyy olla perillä Verohallinnossa kuukauden 7. päivänä. Kalenterivuosimenettelyyn kuuluvan verovelvollisen kausiveroilmoitus arvonlisäverosta tulee olla perillä helmikuun 28. päivänä. Jos määräpäivä sattuu olemaan lauantai, sunnuntai tai muu pyhäpäivä, tulee ilmoituksen olla perillä Verohallinnossa seuraavana arkipäivänä. (Verotiliopas 2009, 5.)

2.3.2 Kausiveroilmoitustietojen korjaaminen

Havaittuaan virheen kausiveroilmoituksen tiedoissa, on ilmoituksenantajan korjattava tiedot viipymättä, vaikka veron määrä olisi sama. Jos virheen takia verovelvollisen maksettavaksi tulevaa veroa on ilmoitettu liian vähän tai veroa, joka oikeuttaisi veronpalautukseen, on ilmoitettu liian paljon, tehdään korjaus kausiveroilmoituksen tietoihin antamalla lisäilmoitus. Kyseiseltä kohdekaudelta annetaan kausiveroilmoitus, jossa virheen sisältävistä kohdista ilmoitetaan vain muutoksen määrät. Muutoksen määrä lasketaan vähentämällä kohdekauden kirjanpidon mukaisesta paikkansapitävästä määrästä aikaisemmin kausiveroilmoituksella ilmoitettu määrä. Verovelvollisen tulee antaa uusi kausiveroilmoitus, jos verovelvollinen on aiemmin ilmoittanut, että toimintaa tai palkanmaksua ei ole ollut. (Kausiveroilmoituksen täyttöopas 2010, 3.)

Jos verovelvollinen huomaa, että virheen johdosta maksettavaksi tulevaa veroa on ilmoitettu Verohallinnolle turhan paljon tai että veroa, joka oikeuttaisi palautukseen, on ilmoitettu liian vähän, korjaus pystytään tekemään ottamalla erehdyksen määrä huomioon myöhemmässä kausiveroilmoituksessa. Tai korjaus voidaan tehdä myös sille kohdekaudelle, jossa virhe on, lisäilmoituksen avulla ilmoittamalla muutoksen määrä. Korjauksen virheeseen voi tehdä myöhemmässä kausiveroilmoituksessa vain, jos virhe on havaittu ennen kalenterivuoden tai tilikauden viimeisen kausiveroilmoituksen antamista. Korjaus virheeseen löytyy tällöin vain kirjanpidosta. (Kausiveroilmoituksen täyttöopas 2010, 3.)

Jos virhe havaitaan vasta sen jälkeen, kun kalenterivuoden tai tilikauden viimeinen kausiveroilmoitus on annettu, voidaan korjaus tehdä antamalla tilikauden tai kalenterivuoden viimeiselle kohdekaudelle lisäilmoitus. Ilmoitusjakson ollessa kuukauden mittainen, arvonlisäverotietojen ja vakuutusmaksuverojen korjaus tehdään viimeistään tilikauden viimeiselle kohdekaudelle. Kun ilmoitusjakso on neljännesvuoden mittainen, korjaus arvonlisäverotietoihin on tehtävä viimeistään kalenterivuoden viimeiselle kohdekaudelle. Viimeistään kalenterivuoden viimeiselle kohdekaudelle tehdään korjaukset työntajasuorituksiin ja muihin oma-aloitteisiin veroihin. Jos verovelvollinen ei ole antanut kohdekaudelle kausiveroilmoitustietoja ja verot kohdekaudelle on arvioitu, tehdään oikaisu antamalla kohdekauden kausiveroilmoitus, missä ilmoitetaan kirjanpidon mukaiset tiedot kohdekaudelle. (Kausiveroilmoituksen täyttöopas 2010, 3.)

Korjaus arvonlisäverotuksessa ja vakuutusmaksuverotuksessa voidaan tehdä ennen kuin kolme vuotta on kulunut tilikauden päättymisestä. Ennakonpidätysveroisissa, lähdeveroissa ja sosiaaliturvamaksuissa, korjaukset pystytään tekemään kalenterivuoden päättymisestä seuraavien kuuden vuoden aikana. Arpajaisverotuksessa virheen voi oikaista tulevien viiden kalenterivuoden aikana veron suorittamisesta. (Kausiveroilmoituksen täyttöopas 2010, 3.)

2.3.3 Oma-aloitteisten verojen ilmoittamisessa tapahtuneet muutokset

Kausiveroilmoituksessa työnantajasuorituksia on jaoteltu eri tavalla kuin valvontailmoituksessa. Kausiveroilmoituksessa palkat tiedotetaan kohdissa 601 ennakonpidätyksen alaiset palkat ja muut suoritukset, kohdassa 605 ilmoitetaan palkat ja muut suoritukset, jotka ovat lähdeveron alaisia sekä kohdassa 609 ilmoitetaan palkat, jotka ovat sosiaaliturvamaksun alaisia. Liikaa suoritettua ennakonpidätyksen, sosiaaliturvamaksun ja lähdeveron vähentämiseksi, ei ole enää paikkoja kausiveroilmoituksessa. Satunnaisten työnantajien tulee myös ilmoittaa kausiveroilmoituksella työnantajasuoritukset. (Mattinen 2010, 15.)

Arvonlisäveron ennakkopalautusten ja tilikausipalautusten hakemusmenettelystä on verotilin myötä luovuttu. Myös verokaudelta vähentämättä jääneen arvonlisäveron vyöryttämisestä seuraavalle kaudelle luovuttiin. Negatiivinen arvonlisävero, joka on verokaudelta jäänyt vähentämättä, ilmoitetaan kohdassa 308: maksettava vero/palautukseen oikeuttava vero. Verovelvollinen voi huomioida sen maksaessaan veroja. Arvonlisävero merkitään Verohallinnon toimesta hyvitykseksi verotilille ja se palautetaan niiltä osin kuin sitä ei kuluteta velvoitteiden suorittamiseksi. (Mattinen 2010, 16.)

Verovelvollinen ei saa automaattisesti ilmoittamaansa määrää palautuksena vaan vähentämättä jääneen arvonlisäveron ilmoituksia valvotaan. Verohallinto voi tarpeen vaatiessa pyytää lisäselvityksiä ja vasta hyväksymisen jälkeen palautettava määrä rekisteröidään verotilille. Jos palautettavaa määrää ei vahvisteta kokonaan tai osittain, verovelvollinen saa asiasta päätöksen, josta voi valittaa. Vero tulee suorittaa heti ja sille tulee maksettavaksi viivästyskorkoa, jos vero on jo käytetty muiden verojen suoritukseksi. Arvonlisävero, joka oikeuttaa palautukseen, katsotaan verovelvollisen hyväksi päivänä, jona kausiveroilmoitus saapuu, kuitenkin aikaisintaan kohdekauden jälkeen tulevan kuukauden yleisenä eräpäivänä. Silloin se voidaan hyödyntää aikaisemmin erääntyneiden verojen suoritukseksi tai tuona päivänä erääntyvien verojen suoritukseksi. (Mattinen 2010, 16.)

Kausiveroilmoituksella ilmoitettujen verojen ja kelpuutetun palautukseen oikeuttavan arvonlisäveron erotuksella saadaan maksettavaksi tai palautettavaksi jäävä summa. Jos verotilimenettelyyn kuuluvien verojen määrä on pienempi kuin negatiivisen arvonlisäveron määrä, kirjataan erotus verotilille hyvitykseksi ja palautetaan verovelvolliselle. Verotilille voi asettaa palautusrajan, jolloin palautuksen voi jättää tilille. (Mattinen 2010, 16–17.)

Ne verovelvolliset, joiden liikevaihto ennen veroja on alle 22 500 euroa, ovat oikeutettuja arvonlisäveron alarajahuojennukseen. Jos verovelvollisen ilmoitusjakson pituus on kuukausi, lasketaan liikevaihto ennen veroja tilikaudelta. Verottoman liikevaihdon määrä lasketaan kalenterivuodelta, jos ilmoitusjakson pituus on neljännesvuosi tai kalenterivuosi. Arvonlisäveron alarajahuojennuksen hakemisen tiedot ilmoitetaan kausiveroilmoituksella. Ilmoitusjakson ollessa kuukauden mittainen, ilmoitetaan alarajahuojennustiedot tilikauden viimeisessä kausiveroilmoituksessa. Neljännesvuoden ilmoitusjaksossa, tiedot ilmoitetaan kalenterivuoden viimeisen vuosineljänneksen kausiveroilmoituksessa. Kalenterivuoden mittaisen ilmoitusjakson alarajahuojennustiedot ilmoitetaan kalenterivuoden kausiveroilmoituksessa. (Mattinen 2010, 17.)

Jos verokaudelta tilitetty arvonlisävero on pienempi kuin alarajahuojennus, käytetään vähentämättä jäänyt määrä muiden verotilivelvoitteiden maksuksi. Verovelvollinen saa palautuksena erotuksen. Kausiveroilmoituksen kohdissa 315, 316 ja 317, ilmoitetaan alarajahuojennustiedot. Nämä tiedot siirretään kausiveroilmoituksen kohtaan 307. (Mattinen 2010, 17.)

Kausiveroilmoituksella voidaan ilmoittaa tietoja, joita valvontailmoituksella ei ole aiemmin voinut ilmoittaa. Palveluihin, jotka ostetaan toisesta Euroopan Unionin maasta, sovelletaan yleisesti käännettyä verovelvollisuutta. Palvelua laskutettaessa ei veloiteta arvonlisäveroa ja ostaja on se, joka tilittää arvonlisäveron. Palveluostot muista Euroopan Unionin maista, jotka kuuluvat käännetyn verovelvollisuuden piiriin ja näistä ostoista suoritettaviksi tulevat verot, ilmoitetaan erikseen kausiveroilmoituksen kohdissa 306 ja 314. Yrityksen myydessä palveluja sellaiselle ostajalle, joka on verovelvollinen toisessa Euroopan Unionin maassa, ilmoite-

taan pääsäännön mukaisten palveluiden myynti kohdassa 312. Tällaisista myynneistä tulee antaa myös yhteenvetoilmoitus. (Mattinen 2010, 17–18.)

Kausiveroilmoituksen kohdassa 309, 0-verokannan alainen liikevaihto, ilmoitetaan sellaiset tiedot, jotka on aiemmin ilmoitettu valvontailmoituksen kohdassa veroton liikevaihto. Tällaisia ovat sellaiset tavaran ja palvelun myynnit, joihin ei sisälly arvonlisäveroa ja joihin liittyviin ostoihin sisältyvät arvonlisäverot saa vähentää. Tavaran myynti Euroopan Unionin ulkopuolelle, on 0-verokannan alaista myyntiä. Kausiveroilmoituksen kohtaan 310, muu arvonlisäveroton liikevaihto, merkitään sellaiset Suomessa tapahtuneet verottomat myynnit, jotka jäävät arvonlisäverotuksen ulkopuolelle ja joihin kytkeytyviin ostoihin sisältyvät arvonlisäverot eivät ole vähennyskelpoisia. (Mattinen 2010, 18).

2.4 Pidennetyt ilmoitus- ja maksujaksot

Kun siirryttiin verotilijärjestelmään, otettiin pienille yrityksille käyttöön pidennetty neljänneskalenterivuoden tai kalenterivuoden pituinen ilmoitus- ja maksujakso. Yritykset, jotka ovat oikeutettuja pidennettyyn ilmoitus- ja maksujaksoon, määritellään kirjanpitolaissa määritellyn liikevaihdon tai sitä vastaavan tuoton perusteella. Liikevaihdon määrä lasketaan kalenterivuodelta. Pidennetty ilmoitus- ja maksujaksomenettelyä sovelletaan arvonlisäveroon, työnantajan sosiaaliturvamaksuihin, ennakonpidätyksiin ja lähdeveroihin. Ehtona menettelylle on yhtiön rekisteröityminen arvonlisäverovelvolliseksi tai säännölliseksi työnantajaksi. Näin ollen yritys, joka ei ole arvonlisäverovelvollinen ja maksaa palkkoja satunnaisesti, antaa kausiveroilmoituksen sähköisesti ja suorittaa työnantajasuoritukset palkanmaksukautta seuraavan kuukauden 12. päivä. (Mattinen 2010, 19.)

Arvonlisäveron ilmoitus- ja maksujakso voi olla kalenterivuosi, jos arvonlisäverovelvollisen liikevaihto on enintään 25 000 euroa kalenterivuodessa. Kalenterivuoden mittaista ilmoitus- ja maksujaksoa ei sovelleta muihin oma-aloitteisesti maksettaviin veroihin. Jos yrityksen kalenterivuoden liikevaihto on enintään 50 000 euroa, voi arvonlisäveron, lähdeverot, ennakonpidätykset ja työnantajan sosiaali-

turvamaksun ilmoittaa ja suorittaa kolmen kuukauden jaksoissa. Vuosimenettelyyn kuuluvat arvonlisäverovelvolliset antavat arvonlisäveron kausiveroilmoituksen ja suorittavat arvonlisäveron maksun 28.2. Kuvataiteilijat ja alkutuottajat voivat valita arvonlisäverolle kalenterivuoden pituisen ilmoitus- ja maksujakson riippumatta liikevaihdon määrästä. (Mattinen 2010, 19; Hynninen & Raatikainen 2010,17.)

Ilmoitus- ja maksujaksoja voi muuttaa joko yritys itse tai Verohallinto. Yritykselle saapuu aina viesti ilmoitus- ja maksujaksosta toiseen siirtymisestä ja siitä, mistä päivästä lähtien uutta jaksoa noudatetaan. Pidennettyyn ilmoitus- ja maksujaksoon kuuluvan yrityksen tulee ilmoittaa Verohallinnolle liikevaihdon kasvusta omaaloitteisesti. Jos alkutuottajien ja kuvataiteilijoiden toiminta muuttuu niin, etteivät pidennetyyn ilmoitus- ja maksujakson perusteet täyty, myös heidän tulee tehdä ilmoitus Verohallinnolle. (Pidennetyt ilmoitus- ja maksujaksot 2009, 2.)

Yritys voidaan Verohallinnon toimesta siirtää kuluvan kalenterivuoden alusta lyhyempään ilmoitus- ja maksujaksoon, jos yrityksellä on merkittäviä ilmoitus- ja maksupuutteita tai Verohallinto huomaa, että yrityksellä ei liikevaihdon perusteella enää ole oikeutta pidempään ilmoitus- ja maksujaksoon. Yritys saa lyhyempään jaksoon siirtämisestä päätöksen, johon voi anoa muutosta päätöksen tiedonsaannista seuraavien 30 päivän kuluessa. (Pidennetyt ilmoitus- ja maksujaksot 2009, 2.)

Yritys, jolla on oikeus pidennettyyn ilmoitus- ja maksujaksoon, voi muuttaa vapaaehtoisesti jakson pituutta, liikevaihtorajoista huolimatta. Jaksoihin voi hakea muutosta, kun aikaisempi ilmoitus- ja maksujakso on ollut yrityksellä voimassa ainakin kolmen perättäisen kalenterivuoden ajan. Verohallinnolle hakemus jakson muuttamisesta tehdään viimeistään muutosta edeltävän syyskuun loppuun mennessä. (Pidennetyt ilmoitus- ja maksujaksot 2009, 2.)

2.5 Verotiliverojen maksaminen

Kaikki verot, jotka ilmoitetaan kausiveroilmoituksella, ovat verotiliveroja. Yleinen eräpäivä verotiliveroille on kuukauden 12. päivä. Eräpäivä siirtyy tulevaan pankkipäivään, jos kuukauden 12. päivä ei ole pankkipäivä. Vuosimenettelyn piiriin kuuluvat arvonlisäverovelvolliset antavat arvonlisäveron kausiveroilmoituksen 28.2 ja maksavat arvonlisäveron samana päivänä. Veron maksun voi suorittaa myös etukäteen ennen eräpäivää, jolloin sille maksetaan hyvityskorkoa. (Verotiliopas 2009, 6.)

Verotilimaksujen pankkitilit ovat ainoastaan verotilimaksuille tarkoitettuja. Jotta maksaja voitaisiin yksilöidä ja verotilimaksu saataisiin oikean verovelvollisen verotilille, on maksajan käytettävä verotilin omaa viitenumeroa verotilimaksuja suorittaessaan. Verotiliverojen maksettavaksi tuleva määrä saadaan vähentämällä kausiveroilmoituksella ilmoitettujen verojen summasta palautukseen oikeuttavien verojen määrä. Saatu erotus suoritetaan verotilimaksujen pankkitilille. Hyväksymisen jälkeen, palautukseen oikeuttava veron määrä kirjataan verotilille. Verohallinto antaa päätöksen kokonaan tai osittain hylätystä hyvitetävän veron määrästä. Maksettavaksi pysyneelle summalle peritään viivästyskorkoa. Viivästyskorko lasketaan siitä päivästä lähtien, joka olisi ollut kohdekauden alkuperäinen eräpäivä siihen asti kunnes vero on maksettu. (Mattinen 2010, 22–23.)

2.6 Verotilin toiminta

Kappaleessa tutustutaan verotilin tilitapahtumiin, verotiliotteeseen ja verotilin positiiviseen ja negatiiviseen saldoon. Osiossa käydään läpi, kuinka verotilin hyvitykset ja veloitteet kirjataan verotilille ja milloin tilitapahtumat ovat nähtävissä verotilillä. Osiossa perehdytään myös verotilin positiiviseen saldoon ja milloin veronpalautukset ja hyvityskorot, jotka liittyvät verotilin positiiviseen saldoon, palautetaan verovelvolliselle. Kappaleen lopussa tutkitaan myös verotilin negatiivista saldoa.

2.6.1 Tilitapahtumat ja tiliote

Verohallinto kirjaa verotilin hyvitykset ja velvoitteet kronologisessa järjestyksessä päiväkohtaisesti verotilille. Hyvitykset rekisteröidään arvopäivälle ja velvoitteet eräpäivälle. Tilitapahtumat ovat muutaman päivän viiveellä nähtävissä verotilillä. Hyvitykseksi verotilille kirjataan verotiliveroista saatavat veronpalautukset, hyvityskorot sekä maksut, jotka on maksettu verotiliviitteellä. Velvoitteiksi kirjataan verot, jotka on ilmoitettu kausiveroilmoituksella sekä niiden muutokset. Myös viivästyskorot ja Verohallinnon maksuunpanemat verot ja niiden muutokset, kirjataan verotilille velvoitteeksi. Aina, kun verotilille kirjataan tilitapahtuma, lasketaan verotilin saldo. Verohallinto käyttää maksut ja muut hyvitykset velvoitteiden suorituksiksi alkaen kaikista vanhimmasta velvoitteesta. Lisäksi Verohallinto kirjaa verotilille verotilin viitenumeron, palautusrajan ja palautusten takia ilmoitetun pankkitilinumeron. Myös palautetut verot ja verot, jotka ovat jääneet suorittamatta ja jo tiedossa olevat tulevat tilitapahtumat, merkitään verotilille. (Verotiliopas 2009, 7.)

Verotili täsmäytetään tiliotetta varten kerran kuukaudessa ja se tehdään viimeistään kahdeksan päivän kuluessa yleisestä eräpäivästä eli tavallisesti kuukauden 20. päivänä. Tiliotetta ei tehdä, jos tilitapahtumia ei ole. Verotiliote tulee verotilipalveluun viimeistään kuun 22. päivä, eli kymmenentenä päivänä yleisen eräpäivän jälkeen. Tiliotteesta nähdään muun muassa tilitapahtumat, jotka ovat tapahtuneet tiliotejaksolla, tilin saldo jakson lopussa, hyvitykset, jotka ovat jääneet käyttämättä, velvoitteet, jotka ovat jääneet suorittamatta, huomautukset suorittamatta olevasta saldosta ja ilmoitus, siitä jos jokin saatava on siirretty perittäväksi. (Verotiliopas 2009, 7.)

2.6.2 Verotilin positiivinen saldo

Veronpalautukset ja hyvityskorot, jotka liittyvät verotilin positiiviseen saldoon, palautetaan viivytyksettä verovelvolliselle. Kun oikeus palautukseen on selvä, palautus suoritetaan 2–3 päivän kuluessa. Kausiveroilmoituksella ilmoitettuun arvonnäköveroon, joka on jäänyt vähentämättä verokaudelta, kohdistetaan ensin valvon-

tatoimet. Maksut, jotka sisältyvät positiiviseen saldoon, talletetaan tilille ja kulutetaan myöhemmin erääntyvien maksujen suoritukseksi. Syyttä tai virheellisesti maksettu suoritus palautetaan verovelvollisen sitä pyytäessä. Palautus suoritetaan pankkitilille, jos tilinumero on Verohallinnon tiedossa. Jos tilinumero ei ole Verohallinnon tiedossa, maksetaan palautus maksuosoituksena. (Verotiliopas 2009, 9; Mattinen 2010, 28.)

Virhe tai maksun aiheettomuus arvioidaan tapauskohtaisesti. Jos verovelvollinen on suorittanut verotilille aikaisempaan maksukäyttäytymiseen tai toimintaan nähden huomattavan summan, voi Verohallinto poikkeuksellisesti palauttaa perusteettomaksi katsomansa summan omatoimisesti sen jälkeen, kun verovelvollista on kuultu. (Mattinen 2010, 28.)

Palautuksia ei makseta, jos niiden yhteismäärä on alle 20 euroa. Summa pidetään verotilillä ja käytetään niiden verojen suorittamiseksi, jotka erääntyvät myöhemmin. Kun palautusten määrä kasvaa 20 euroon, se palautetaan täysin. Positiivinen saldo saatetaan hyödyntää verotilin ulkopuolisten maksamatta jääneiden verojen kuittaamiseen ennen palautuksen maksamista. Mikäli palautus perustuu huojentamispäätökseen, käytetään ensin palautus velvoitteiden suoritukseksi ja ylijäävä osa palautetaan. (Mattinen 2010, 28–29.)

Jos kausiveroilmoitus on antamatta tai se on olennaisesti puutteellinen, palautukset suoritetaan vasta sitten, kun kausiveroilmoitus tai jokin muu veron määrää selvittävä selonteko on saatu. Jos muussa kuin verotilimenettelyssä olevassa verossa on epäselvyys tai veroilmoitus puuttuu, se voi estää palauttamisen. Verotiliotteeseen tulee merkintä palauttamatta jättämisestä ja asiasta voi pyynnöstä saada erillisen päätöksen. Jos pankkitili- tai osoitetiedot ovat vajaat tai vanhentuneet, palautus voi jäädä saamatta myös sen takia. (Verotiliopas 2009, 9.)

2.6.3 Verotilin negatiivinen saldo

Kun kuukausitäsmäyksessä verotilin saldo on negatiivinen, verotilin tiliotteella on huomautus, johon merkitään maksettavana oleva saldo ja sille laskettu viivästyskorko. Viivästyskorkoa peritään maksupäivään asti, joten verotilin maksettava saldo korkojen kanssa kannattaa maksaa jo ennen yleistä eräpäivää. Huomautuksia maksettavasta saldosta annetaan kaksi ja tämän jälkeen lähetetään ilmoitus velvoitteiden siirtämisestä perintään. Maksettavana olevasta saldosta ei anneta huomautuksia, jos velvoitteita on jo aikaisemmin siirretty verotililtä perintään ja velvoitteita on vielä perittävänä. Tässä tapauksessa verotilin tiliotteen mukana saatetaan verovelvollisen tietoon päivä, jolloin velvoitteet, jotka ovat jääneet maksamatta, poistetaan verotililtä ja siirretään perintään. (Verotiliopas 2009, 10.)

Jos vielä huomautusten jälkeen verotilin saldo on negatiivinen, lähetetään asiasta ilmoitus vastuuvellisille, jotka löytyvät verotilin tiliotteesta. Vastuuvelliset saavat toivomuksesta erillisen selvityksen veroista, jotka ovat jääneet suorittamatta sekä niiden maksuohjeet. Kymmenen euron suuriset ja sitä suuremmat velvoitteet, jotka ovat jääneet maksamatta, poistetaan verotililtä ja siirretään perintään viivästyskorkojen kanssa, jos verovelvolliselle on annettu ilmoitus verojen perittäväksi siirrosta ja verotilin saldo on edelleen tiedotettuna siirtopäivänä miinuksella. Jos velvoite on alle kymmenen euroa, säilytetään se verotilillä ja niiden suorittamiseksi käytetään hyväksi tilille jälkeinpäin mahdollisesti rekisteröitäviä suorituksia ja palautuksia. (Verotiliopas 2009, 10.)

Tiliotteella olevat maksamattomat verot ovat suoraan ulosottokelpoisia. Tällöin niitä pystytään perimään ilman erillistä päätöstä. Velvoitteiden tiedoksiannosta täytyy kulua kaksi viikkoa, ennen kuin kausiveroilmoituksella ilmoitettuja veroja siirretään ulosottoimin perittäväksi, tiedotetaan julkaistavaksi tai yhdistetään konkurssilaisissa kuvattuun maksukehotukseen tai konkurssihakemukseen. Verotililtä poistettujen verojen perintä tapahtuu samalla tavalla kuin muidenkin verojen perintä. Verot siirretään yleensä perittäväksi ulosottoimin ja Verohallinto voi lisäksi ryhtyä muihin perimistoimiin. Perimistoimien yhteydessä voi Verohallinto ilmoittaa arvonnäköveron, ennakonpidätyksen ja työnantajan sosiaaliturvamaksun julkaistavaksi.

Veron maksamisessa ei käytetä verotiliviitettä ja verotilinmaksujen pankkitilejä, jos perintätoimia varten vero on poistettu verotililtä. (Verotiliopas 2009, 10.)

2.7 Verotilin korot ja myöhästymismaksu

Kappaleessa käydään läpi, milloin ja kuinka paljon veroille voi tulla maksettavaksi viivästyskorkoa tai hyvityskorkoa. Lisäksi tarkastelun kohteena on Verohallinnon verovelvolliselle määräämä myöhästymismaksu, silloin jos kausiveroilmoitus saapuu Verohallintoon myöhässä. Osiossa tarkastellaan, kuinka paljon Verohallinto voi määrätä myöhästymismaksua. Viivästyskoron ja myöhästymismaksun perimättä jättämistä ja huojentamista koskevassa osiossa tutustutaan, missä tapauksissa Verohallinto voi jättää viivästyskoron ja myöhästymismaksun perimättä. Lisäksi lopuksi selvitetään, milloin Verohallinto voi huojentaa viivästyskorkoa ja myöhästymismaksua.

2.7.1 Viivästyskorko ja hyvityskorko

Viivästyskorko on kutakin kalenterivuotta edeltävän puolivuotiskauden korkolain 12 §:ssä tarkoitettu viitekorko lisätynä kuudella prosenttiyksiköllä. (HE 133/2009).

Kaikille veroille, jotka verovelvollinen on ilmoittanut tai veroille, joita verovelvollisen olisi täytynyt ilmoittaa, lasketaan viivästyskorkoa. Viivästyskorkoa tulee myös silloin, kun alun perin ilmoitetun velvoitteen määrä kasvaa lisäilmoituksen perusteella. Viivästyskoron määrä lasketaan kohdekauden eräpäivää seuraavasta päivästä siihen päivään asti, kun vero on suoritettu tai velvoite poistetaan verotililtä. (Mattinen 2010, 33.)

Myöhästymismaksulle, laiminlyöntimaksulle, veronkorotukselle tai takaisin perittäville hyvitykselle, jonka Verohallinto on maksuunpannut, lasketaan viivästyskorkoa maksuunpanopäätöksessä vaaditusta yleisestä eräpäivästä päivään, jona velvoite on suoritettu. (Mattinen 2010, 33–34.)

Viivästyskorko lasketaan seuraavan kaavan mukaan (Viivästysseuraamukset 1.1.2010 alkaen, 2009).:

$$\frac{\text{Korkoprosentti} \times \text{korkopäivät} \times \text{veloitteen määrä}}{100 \times 365} \quad (1)$$

Kun vero poistetaan verotililtä ja vero siirretään perintään, kirjataan myös viivästyskorko pois tililtä. Tätä seuraavalta ajalta verolle tulee maksettavaksi viivekorkoa, jota ei suoriteta viivästyskorolle. (Mattinen 2010, 34.)

Hyvityskorkoa tulee niille maksuille, veronpalautuksille ja muille hyvityksille, joita ei käytetä verojen maksuksi. Hyvityskorkoa laskettaessa määritellään hyvityksille arvopäivä, josta seuraavasta päivästä lähtien aloitetaan hyvityskoron laskeminen. Myös ennen eräpäivää suoritetulle maksun määrälle lasketaan hyvityskorkoa. Arvonlisäverolle, joka oikeuttaa palautukseen, lasketaan korkoa vasta toiseksi seuraavan kuun yleisestä eräpäivästä, joka seuraa kohdekuukautta. Korkoa lasketaan joko käyttämättömien hyvityksien palautuspäivään, tai päivään jona hyvitys hyödynnetään veronkuittaukseen ja poistetaan verotililtä tai jos hyvitystä hyödynnetään jälkeinpäin erääntyvien verojen suoritukseen, näiden verojen eräpäivään. (Mattinen 2010, 31).

Hyvityskorko on kutakin kalenterivuotta edeltävän puolivuotiskauden korkolain 12 §:ssä tarkoitettu viitekorko vähennettynä kahdella prosenttiyksiköllä. (HE 133/2009).

2.7.2 Myöhästymismaksu

Verohallinto määrää verovelvolliselle myöhästymismaksun, jos kausiveroilmoitus saapuu Verohallintoon myöhässä. Kausiveroilmoituksen myöhästyessä kullekin myöhässä ilmoitetulle veron määrälle veloitetaan maksamaan myöhästymismaksua 20 %:n vuotuisen korkokannan mukaan. Myöhästymismaksu lasketaan kullekin myöhässä ilmoitetulle veron määrälle ilmoituksen määräpäivää seuraavasta päivästä päivään, jona ilmoitus saapuu Verohallintoon. (Mattinen 2010, 11; Kausiveroilmoituksen täyttöopas 2010, 2.)

Myöhästymismaksua veloitetaan maksamaan myös sellaiselle myöhässä saapuneelle kausiveroilmoitukselle, jossa veroa ei tulisi maksettavaksi, esimerkiksi verovelvollisella ei ole toimintaa tai palkanmaksua tai veron määrä on negatiivinen. Myös sellaiselle veron määrälle, joka on ilmoitettu lisäilmoituksella myöhässä, määrätään myöhästymismaksu. Myöhästymismaksua määrätään lisäyksen määrälle silloin, kun kausiveroilmoituksen tietoja korjataan omatoimisesti niin, että maksettava määrä kasvaa. Verolajikohtainen myöhästymismaksu on vähintään viisi euroa ja enintään 15 000 euroa. Verolajikohtainen myöhästymismaksu on silti maksimissaan myöhässä ilmoitetun veron määrä. (Mattinen 2010, 12; Kausiveroilmoituksen täyttöopas 2010, 2.)

Myöhästymismaksua määrätään viisi euroa kausiveroilmoituksen saapuessa liian myöhään, vaikka ilmoituksen perusteella verovelvollisella olisi oikeus veronpalautukseen. Viiden euron suuruinen myöhästymismaksu määrätään myös sellaiselle säännölliselle työnantajalle, joka ilmoittaa, ettei palkkaa tai muuta suoritusta ole suoritettu. Myöhästymismaksu on muussa tapauksessa viisi euroa kultakin verolajilta. (Mattinen 2010, 12.)

Jos ilmoituksen saapumisesta tai veloitteen määrästä on epäselvyyksiä, verovelvollista kuullaan ennen myöhästymismaksun määräämistä. Myöhästymismaksun määräämisestä ei anneta omaa päätöstä, mutta erillisen päätöksen myöhästymismaksusta saa pyytämällä. Eräntymispäivää edeltävässä verotiliotteessa esitetään tiedot siitä, kuinka maksu on määrätty ja millä perusteilla, sekä maksun eräpäivä. Verovelvollinen voi halutessaan tehdä myöhästymismaksusta oikaisuvaatimuksen. Kielteisestä päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen. Myös myöhästymismaksua korjataan, jos maksettavan veron määrä pienenee esimerkiksi muutoksenhaun perusteella. Myöhästymismaksua ei voi vähentää tuloverotuksessa. (Mattinen 2010, 12.)

Ilmoituksen myöhästymisestä ei määrätä veronkorotusta, vaan korotus veloitetaan maksettavaksi harkinnan mukaan esimerkiksi arviomaksuunpanon yhteydessä. Veronkorotus voidaan määrätä harkinnan mukaan myös, jos ilmoitus annetaan huomattavasti liian myöhään. Verohallinto arvioi kohdekuukaudelle maksettavaksi

tulevan veron määrän ja määrää antamaan ilmoituksen silloin, jos ilmoitusta ei ole annettu määräajassa. Samoin toimitaan, jos ilmoituksen tiedot ovat vajanaiset tai ristiriitaiset. Jos ilmoitusta ei vielä tämän jälkeenkään anneta, verot tulevat maksettavaksi arvion mukaan. Vaikka arviota myöhemmin oikaistaisiin, jää veronkorotus silti verovelvollisen maksettavaksi. (Mattinen 2010, 13.)

2.7.3 Viivästyskoron ja myöhästymismaksun perimättä jättäminen ja huojentaminen

Jos ilmoituksen viivästyminen on johtunut muusta, kuin verovelvollisesta riippuvista syistä, voi Verohallinto yksittäistapauksessa luopua viivästyskoron ja myöhästymismaksun perimisestä. Tällaisina verovelvollisesta riippumattomina syinä saatetaan pitää ylivoimaisia esteitä, kuten pankkilakkoa ja yleisen tietoverkon häiriöitä, jotka estävät ilmoituksen antamisen tai maksun suorittamisen. Verovelvollisesta riippuvina syinä pidetään esimerkiksi verovelvollisen tietokoneen käyttöongelmia tai kirjanpitäjän, tilitoimiston tai asiamiehen toimintaa, minkä takia maksu tai ilmoitus myöhästyy. Jos myöhästymismaksun ja viivästyskoron periminen on verovelvolliselle kohtuutonta, Verohallinto voi verovelvollisen anomuksesta huojentaa viivästyskorkoa ja myöhästymismaksua. Verovelvollisen taloudelliset olosuhteet ja muut asiaan kytkeytyvät tekijät huomioidaan arvioitaessa verojen kohtuuttomuutta. (Verotiliopas 2009, 11.)

2.8 Verotilin vaikutus kirjanpitoon

Siirtyminen verotilimenettelyyn kiristää kirjanpidon aikatauluja kuukausittain annettavan kausiveroilmoituksen osalta varsinkin silloin, jos verovelvollinen antaa ilmoituksen paperilla. Arvonlisävero, ennakonpidätys- ja sosiaaliturvamaksuvelat esitetään edelleen tilinpäätöksessä erillisinä lyhytaikaisina velkoina. Menettely arvonlisäverosaatavan kohdalla muuttuu. Verotilin myötä negatiivinen arvonlisävero pysytään vähentämään työnantajasuorituksista. Tilikauden viimeisen kuun arvonlisäverosaatava ja työnantajasuoritukset merkitään tilinpäätökseen irrallisina, kos-

ka negatiivinen arvonlisävero pystytään vähentämään vasta seuraavalla tilikaudella. (Mattinen 2010, 38.)

Riippuen siitä, mikä kirjanpitojärjestelmä tai yrityksen toiminta on, kausiveroilmoituksella ilmoitettavat tiedot voivat vaatia uusien arvonlisävero-ohjauskoodien ja kirjanpitotilien avausta taloushallinnon ohjelmaan. Yrityksen tilikartassa on otettava huomioon se, että kausiveroilmoituksella on erikseen ilmoitettava palvelujen myynnit ja ostot muista Euroopan Unionin maista ja arvonlisävero palveluostoista muista Euroopan Unionin maista. Jatkokossakin kausiveroilmoituksella raportoidaan palveluostot EU:n ulkopuolelta, jotka kuuluvat käännetyn verovelvollisuuden piiriin. Veroihin kotimaan myynnistä merkitään palvelusta suoritettava vero ja kohdekauden vähennettäviin veroihin merkitään ostovähennys. Euroopan Unionin sisäiset palvelut on aihetta pitää kirjanpidossa erillään EU:n ulkopuolelta ostetuista palveluista arvonlisäverokäsittelyn takia. (Mattinen 2010, 38–39.)

Tilikartan muihin lyhytaikaisiin velkoihin tulee lisätä Verotili-niminen tili. Tällöin yrityksen kirjanpidon mukainen kirjauskauden lopun verovelka pystytään täsmäyttämään verottajan tiliotteeseen. Verotili-niminen tili kannattaa lisätä saamispuolelle silloin, kun yritys toistuvasti ilmoittaa suurempaa arvonlisäveropalautusta, kuin mitä työnantajasuoritusten määrät ovat. Perintään siirretyille veroille tulee perustaa oma tili nimeltään Verot perinnässä sen vuoksi, että vielä toistaiseksi maksamatta jääneet verot poistuvat verotililtä. Viivästysseuraamukset kirjataan kulutilille ja Verotilin kredit-puolelle, verotiliotteelta näkyvälle päivämäärälle. Korkohyvitykset kirjataan verotilille ja korkotuottojen kredit-puolelle verotiliotteen mukaisesti. Erät otetaan huomioon tulevaa veronmaksua laskettaessa. Muun ohella verottaja maksaa arvonlisäveron alarajahuojennuspalautuksen verotiliotteen kautta. Nämä kirjataan verotilin debet-puolelle ja liiketoiminnan muihin tuottoihin. (Rekola-Nieminen 2009, 48–49.)

Erillistä verotilitapahtumatiliä ei välttämättä tarvitse perustaa yrityksessä, jossa verojen tilitykset tapahtuvat aina ajallaan. Tällöin kirjaukset voi tehdä kuten aikaisemmin. Kuitenkin verotiliotteelta tulee tarkistaa, että maksun jälkeen verotilin saldo on nolla. (Mattinen 2010, 39.)

3 KÄYTTÄJIEN YLEINEN SUHTAUTUMINEN VEROTILIIN

Luvussa käydään läpi asioita, joita verotilistä on tiedotusvälineissä kirjoitettu ennen verotilin käyttöönottoa ja sen jälkeen. Lähteinä on käytetty alan ammattilehtiä, sanomalehtiä ja Internetistä löytyneitä artikkeleita verotiliin liittyen. Luvussa tarkastellaan sitä, kuinka verotilin käyttäjät suhtautuvat verotiliin. Luvussa käsitellään asioita, jotka ovat yleisesti aiheuttaneet huolta ja ongelmia käyttäjien keskuudessa. Luvun lähteinä käytettyjä artikkeleita ja Internet-sivuja on käytetty pohjana laadittaessa kysymyksiä Länsi-Suomen yritysveroimiston ja Etelä-Pohjanmaan tilitoimistojen työntekijöille. Lisäksi voidaan hieman vertailla tiedotusvälineissä esiintyneitä asioita tässä tutkimuksessa esiin tulleisiin asioihin.

3.1 Ennen verotilin käyttöönottoa

Peltomäki (2009) kirjoittaa artikkelissaan *Vauhdilla verotiliin - totuttelua tarvitaan*, että verotiliuudistus muuttaa opitun verotusmenettelyn täysin, sillä verotilin myötä oma-aloitteisten verojen ilmoittaminen, maksaminen ja palauttaminen muuttuvat. Hän kertoo, että kaiken muun ohella järjestelmä tiukentaa aikatauluja.

Koska verotililaki vahvennettiin kesällä 2009, aikaa valmistautua muutokseen on ollut vähän. Peltomäen mukaan Verohallinnolle, yrityksille ja tilitoimistoille jäi liian vähän aikaa valmistautua, koska verotililaki tulee käyttöön epätodellisen ripeällä aikataululla. Hän sanoo, että uudet menettelytavat vaativat totuttelua, vaikka muutokseen on varauduttu voimakkaasti. (Peltomäki 2009.)

Jokaisessa menettelymuutoksessa täytyy ratkaista, kuinka tilanteet, jotka ovat jatkuneet yli voimaantuloajan, hoidetaan. Muun muassa vuoden 2009 verojen maksaminen ja ilmoittaminen vuonna 2010, negatiivinen arvonlisävero ja alarajahuojennukset vuodenvaihteessa sekä aikaisempien vuosien maksuunpanot, herättävät kysymyksiä. (Lönnroth 2009, 41.)

Verotililakia valmisteltaessa tehtiin yrittäjien näkökulmasta harmittava päätös. Alun perin suunnitellun 15. päivän sijaan yleiseksi eräpäiväksi tuli kuukauden 12. päivä. Monet pienet ja keskisuuret yritykset lähettävät laskut kuukauden myynnistään kuukauden lopussa ja maksuehtona on usein 14 päivän netto. Tässä tapauksessa yrityksen maksuvalmius on koetuksella, sillä koko kuun kassavirta tulee yritykseen kuukauden puolivälissä, kun taas oma-aloitteiset verot on täytynyt maksaa muutamia päiviä aiemmin. (Grekin 2009, 52.)

Vuoden 2010 alussa vaaditaan tarkkaavaisuutta, sillä silloin sovelletaan sekä vanhoja että uusia säännöksiä. Selvitettävää tulee molemmille osapuolille, jos vanhan ja uuden menettelyn mukaan tehdyt ilmoitukset ovat menneet ristiin. Hyvän yhteistyön avulla siirtymävaiheen yli päästään sujuvasti ja verotilin edut voidaan saada käyttöön (Lönroth 2009, 43.)

Kirjanpidon ja ilmoittamisen ohjelmistot tulisi saattaa ajan tasalle valmistauduttaessa verotiliin. Myös arvonlisäveron myyntimaasäännösten muutokset on otettava huomioon ja ohjelmistoja tuottavat tahot ovat tässä tärkeässä osassa. Kaikkien verotilistä saatavien hyötyjen irtisaaminen edellyttää yrityksen prosessien suunnitteleminen uudelleen. Jotta asiat sujuisivat hyvin, on tärkeää hyvissä ajoin saada Katso-tunnisteet sille tasolle, jota verotiliasointi vaatii. Vaikka verotilin myötä maksaminen ja ilmoittaminen helpottuvat, vaatii se lisäksi uusien asioiden oppimista. Verotoimistot pitävät alueillaan koulutustilaisuuksia ja lisäksi Verohallinnon kouluttajat pitävät luentoja monissa sidosryhmien järjestämissä koulutustilaisuuksissa ympäri maan. (Lönroth 2009, 43.)

Yritysten hallinnolliset veloitteet tulevat ajan mittaan kevenemään verotiliin siirtymisen myötä, mikä on sangen kannatettavaa. Verotili antaa keinon vähentää yrittäjän hallinnollista räsitystä. Lisäksi se tarjoaa välineen, jolla voidaan kehittää joustavaa verolainsäädäntöä. Alussa tutustuminen järjestelmään ja epätietoisuudesta aiheutuvat myöhästymiset voivat aikaansaada yrittäjälle tarpeettomia kustannuksia, joista yrittäjäjärjestö on huolestunut. (Grekin 2009, 52–53.)

Lähtökohdat verotilin käyttöönottoon ovat perusteltuja. Verojen maksaminen ja palauttaminen hoidetaan lähes aina rahalaitoksen välityksellä ja myymästään palvelusta rahalaitos perii maksun. Transaktioiden lukumäärää on hyvä yrittää vähentää, koska maksaminen maksaa. Verovelvollisen resursseja vie hakemusten ja ilmoitusten laatiminen sekä niiden lähettäminen Verohallintoon. Vaikka joustoja ilmoitusliikenteeseen on tullut sähköiseen maailmaan siirtymisen myötä, on ilmoittaminen ollut edelleen työlästä tilitoimistovaltuutuksineen kaikkineen. (Grekin 2009, 52.)

3.2 Verotilin käyttöönoton jälkeen

Osiassa tutustutaan siihen, kuinka verotilin käyttäjät ovat yleisesti suhtautuneet verotiliin sen käyttöönoton jälkeen. Lisäksi selvitetään, mitä ongelmia yleisesti on esiintynyt verotilissä sen jälkeen, kun verotili on ollut käytössä. Osiassa tehdään selvitys siitä, millaisia kokemuksia käyttäjillä yleisesti on ollut verotiliin siirtymisestä ja sen reaaliaikaisuudesta. Osion tavoitteena on saada kuva siitä, miten ilmoittamispalvelut ja Katso-tunnisteet sekä valtuutukset ovat toimineet. Myöhemmin selvitetään myös, kuinka käyttäjät ovat suhtautuneet arvonlisäveron tilityspäivään ja negatiivisen arvonlisäveron käsittelemiseen, kuinka käyttäjät yleisesti ovat suhtautuneet verotilin tuomiin muutoksiin kirjanpidossa, mitä mieltä käyttäjät ovat Verohallinnon ohjeistuksesta verotiliin liittyen ja millä tavoin yrittäjät ovat verotiliin suhtautuneet. Lopuksi tutustutaan siihen, miten verotili jatkossa kehittyy.

3.2.1 Verotiliin siirtyminen ja reaaliaikaisuus

Verotili-palvelu otettiin käyttöön puolivälissä tammikuuta. Monet tilitoimistot kumastelevat ajankohtaa, jona uudistus tapahtui, sillä vuodenvaihe on pahin ruuhka-aika panna täytäntöön isoja uudistuksia. (Kaartinen 2010, 16.)

Yrittäjien keskuudessa on manattu vuoden 2010 alussa käyttöön otettua verotilipalvelua, sillä siirtyminen sähköiseen asiointiin ei ole sujunut ilman ongelmia. Ve-

rohallinnon hankepäällikkö Eija Lönnroth kertoo Suomen yrittäjien verkkoartikkelissa *Voihan verotili!* (Tammelin 2010), mikä verotilipalvelussa on ollut vialla. Ongelmia on synnyttänyt se, että siirtymäaikana ilmoitettiin ja maksettiin veroja vielä entisen menettelytavan mukaan. Lönnroth toteaa, että tämä on saanut aikaan hämmennystä ja kaikkia vääriä ilmoitus- ja maksuyhdistelmiä on käytetty. Hän kertoo ilmoitusten menneen ristiin ja viite- ja tilinumeroitten sekaisin.

Lönnroth kertoo, että asioidessa verotilillä tulisi muistaa tilin toimivan ainakin kahden päivän viivästyksellä. Näin ollen asiakas ei voi heti mennä, maksettuaan veronsa verkkopankissa, katsomaan verotili-palveluun, ovatko suoritukset verotilillä paikkansapitäviä. Maksut eivät vielä näy verotilillä ja sama pätee myös ilmoitukseen. Verotilipalvelu ei ole koskaan ajantasainen, mikä on aiheuttanut epäselvyyksiä ja maksuja on suoritettu useampaan kertaan. Lönnroth selventää viivästyksen johtuvan siitä, että yön aikana maksuaineisto siirtyy Verohallintoon, jonka jälkeen aineisto siirretään verotileille. Maksu kirjataan kuitenkin sille päivälle, jona asiakas on sen suorittanut, vaikka maksu viipyykin matkalla. (Tammelin 2010.)

Kerralla käyttöönotettavan suuren järjestelmän käyttöönotto on luonut paineita myös verottajalle, ei pelkästään käyttäjille. Pääasiassa verotili toimii nuhteettomasti silloin, kun seurataan niitä aikatauluja, jotka verottaja on laatinut. Artikkelissa todetaan, että tähän tulisi pyrkiäkin, mutta verotilin päivitys tulisi myös saada ajantasalle niin, että maksettavat verot ja palautukset olisivat 12. päivä reaaliajassa. Verohallinto tahtoo manuaalisesti vakuuttaa palautukseen oikeuttavan negatiivisen arvonlisäveron paikkansapitävyyden, jolloin palautettava vero näkyy verotilillä vasta sitten kun virkailija on tehnyt tarkastuksen. Verohallinto on ruuhkautunut tarkastusten vuoksi ja tämä on aikaansaanut yrittäjille maksuvalmiuskriisejä. (Suominen 2010, 21.)

Verohallinto opastaa asiakkaitaan ilmoittamaan kaikki sähköisesti ja tiedottaa, että tapahtumat verotilillä näkyvät reaaliaikaisesti. Kuitenkin kausiveroilmoitus saattaa näkyä vasta kaksi viikkoa sähköisen ilmoituksen lähettämisen jälkeen verotilin tulevissa tapahtumissa. Alho kyseleekin, millaisia määriä ylimääräisiä puhelinsoittoja

tästä aiheutuu, kun asioita tarkistellaan. Hänen mielestään ei ole mikään ihme, että verotilin palvelunumero on ruuhkautunut. (Alho 2010.)

3.2.2 Ilmoittamispalvelut

Myös tekniikassa on ollut ongelmia. Verohallinnon hankepäällikkö Lönnroth mainitsee, että teknisiä häiriöitä on ollut joissakin sähköisissä ilmoittamispalveluissa. Ilmoittamispalvelu on antanut paikkansapitämättömän virheilmoituksen asiakkaan lähettäessä kausiveroilmoitusta. Tällöin asiakas on lähettänyt ilmoituksen toistamiseen, koska on uskonut, että ilmoitus ole mennyt perille. Maksettavaksi tulevan veron määrä on kasvanut joka kerta, kun asiakas on lähettänyt uuden ilmoituksen. Myöhemmin tuplailmoitukset on korjattu ja palveluoperaattorit kunnostaneet järjestelmänsä. (Tammelin 2010.)

Verohallinnon pääjohtaja Mirjami Laitinen kertoo, että sadat yritykset ovat laatineet ilmoituksia ja maksaneet jo vuonna 2009 verojaan verotilille, vaikka ilmoituksia on voinut tehdä vuodelta 2010. Sähköisissä palveluissa on ollut ruuhkaa ja ongelmia. Esimerkiksi Patentti- rekisterihallituksen uusi tietopalvelu, roolitietopalvelu, ei ole ollut käytössä aikataulun mukaisesti. (Hertsu 2010,11.)

Suurin osa yrityksistä valtuuttaa tilitoimiston hoitamaan verotiliasioitaan. Markku Ojala, joka toimii Taloushallintoliiton veroasiantuntijana, sanoo, että tämä menettely ei ole sujunut kovin hyvin. Tilitoimistot keräsivät syksyllä tarvittavia tunnistustietoja tiedustelemalla joka ikiseltä yritykseltä erikseen, vaikka tiedot sijaitsivat Patentti- ja rekisterihallituksen roolitietopalvelussa. Ojala sanoo Valtioneuvoston tehneen keväällä periaatepäätöksen tietokannan käytön tehostamisesta. Kysyttäessä asiasta Patentti- ja rekisterihallitus vastasi, että se on kehitteillä. Ojala toteaa asian olevan aika koominen, kun valtiovarainministeriö on kerskunut Suomen olevan Euroopan kärjessä sähköisessä asiointissa. (Hertsu 2010,11.)

Uusia järjestelmiä käyttöönotettaessa ilmenee normaalisti jonkinlaisia ongelmia. Kukaan ei osaa ennustaa kaikkia vastaan tulevia seikkoja. Verohallinnossakin ve-

rotili on vain yksi muutos muiden joukossa ja asioiden osaaminen, jotka liittyvät verotilijärjestelmään, eivät itsestään siirry Verohallinnon pääkonttorista maakuntien sivukonttoreihin. Tilitoimistoissakin on opiskeltu verotiliasioita väsymiseen asti ja silti tulee uusia ongelmia eteen joka kuukausi. Asiat korjaantuvat yksi kerrallaan ja toivon mukaan Verohallinto pääsee eteenpäin tiedonsiirto-ongelmista huolimatta. Silloin, kun verotili toimii parhaiten, se helpottaa elämää. Se automatisoi yleisiä käytäntöjä ja edistää yritystä saamaan entistä paremman ja reaaliaikaisemman kuvan omasta verotus- ja maksutilanteestaan. (Alho 2010.)

3.2.3 Katso-tunnisteet

Myös verotilille kirjautuessa käytettävässä Katso-tunnisteessa on ollut ongelmia. Katso-palvelu ja puhelinneuvonta ovat toisinaan ruuhkautuneet, sillä yritykset ovat hakeneet runsaasti Katso-tunnisteita. Lönnroth kertoo, että alkuvuodesta Katso-palvelu ylikuormittui ja Verohallinto on saanut asiasta runsaasti palautetta. Lisäksi Katso-palvelua on arvosteltu vaikeatajuiseksi. Hankepääällikkö toteaa, että Verohallinto on yrittänyt lisätä ohjeistusta, mutta heidän on pakko tunnustaa, ettei Verohallinto ole suoriutunut Katso-asiassa järin hyvin. (Tammelin 2010.)

Vuoden 2010 alussa aukaistu Verotili-palvelu saa kiitosta yrittäjiltä, mutta Katso-tunniste on ollut suurin este palvelun käyttöönotossa. Tunnisteiden ja sähköisten valtakirjojen käsitteleminen on toisinaan ruuhkautunut pahoin. Tilitoimistot ja yrittäjät ovat sitä mieltä, että verottajan neuvoissa on ollut puutteita. Käytännön tilanteissa koulutustilaisuuksista saadut neuvot eivät ole auttaneet tarpeeksi. (Kaarti-nen 2010, 16.)

Joulukuun puolessa välissä ongelmia vastaan, kun tunnistautuminen verotilin Katso-palveluun mahdollistui. Verkkopalvelu on ollut tukossa alusta alkaen. Taloushallintoliiton veroasiantuntijan Markku Ojalan mukaan suurena puutteena on myös se, että sähköisen valtakirjan tilitoimistolle antanut osakeyhtiö ei pääse verotilin verkkopalveluun tarkastelemaan tietojaan. Verottaja ei hyväksynyt menettelyä, jossa Katso-tunniste olisi muodostunut tilitoimiston lisäksi vielä yrittäjälle. Sähköi-

sessä tunnistamisessa täytyy olla tiukkana, koska siellä on salassa pidettäviä asioita, Verohallinnon pääjohtaja puolustaa Verohallinnon kantaa asiaan. (Hertsi 2010,11.)

Sen vuoksi, että verotiliä voi sähköisesti hoitaa ainoastaan Katso-palvelun tunnuksetta, on Katso-palvelun tilanne hankala, toteaa Suomen yrittäjien veroasiantuntija Satu Grekin Kauppalehdessä. Hän kertoo asian ilmenneen vasta viime hetkellä. Periaatteessa Katso-tunnus helpottaa yrittäjää, koska tällöin edellisen kuukauden verot ilmoitetaan vasta 12. päivä. Jos yrittäjällä ei ole tunnusta, ilmoitus jätetään viimeistään 7. päivänä. (Tikkanen 2010, 17.)

3.2.4 Valtuutukset

Tunnusten saamisen lisäksi myös valtuutusten myöntäminen oikeille henkilöille on ilmennyt Katso-järjestelmässä hankalaksi. Ylitarkastaja Matti Rounamo Verohallinnosta sanoo Katso-tunnusteiden käsittelyajan pienentyneen 1-3 päivään, kun se alkuvuonna oli pahimmillaan viikkoja. Alkuvuoden hakemusten käsittelyn venyminen johtui siitä, että esimerkiksi tilitoimistot hakivat joulukuussa valtuuksia hoitaa asiakkaidensa verotiliä. Rounamo sanoo, etteivät he olleet osanneet varautua isoon määrään. (Tikkanen 2010, 17.)

Yllätyksenä on tullut myös se, että vanha TYVI-tunnus ei enää kelpaa. Suomen yrittäjien veroasiantuntija Satu Grekin sanoo, ettei edes Verohallinnon verotilikoulutuksissa ehditty käydä läpi Katso-tunnusteiden hakemista, saati sitten muiden pitämässä koulutuksissa. Erityisen hankalaksi asiaksi mainitaan valtuutusten tekeminen. Sen takia, että suurin osa yrittäjistä ei itse hoida ilmoitusten tekemistä, on tunnuksen luomisen ohella täytynyt osata valtuuttaa ilmoittajiksi oikeat tahot. Grekin on sitä mieltä, että ei olisi pitänyt edellyttää aktiivisuutta yrityksiltä, vaan Verohallinnon olisi pitänyt oma-aloitteisesti toimittaa postitse pakolliset tunnukset yritysten vastuuhenkilöille. (Kaartinen 2010, 16–17.)

3.2.5 Arvonlisäveron uusi tilityspäivä ja negatiivinen arvonlisävero

Erityisen ongelmalliseksi on Suomen yrittäjien mukaan koettu se, että arvonlisäveron kuukausittainen tilityspäivä on muuttunut kolme päivää aikaisemmaksi uudessa järjestelmässä. Suomen yrittäjien veroasioista vastaava johtaja Anna Lundén kertoo, että usein suurin yksittäinen veroerä pienillä ja keskiuurilla yrityksillä on arvonlisäveron tilitys. Hän sanoo, että verotilin tulleen voimaan taantuman aikaan ja yrityksillä mahdollisesti oli likviditeettiongelmiä, jotka sitten hankaloittivat uuteen tahtiin mukautumista. (Frilander 2010.)

Suomen yrittäjien veroasiantuntija Satu Grekin mainitsee verotilillä ongelmia olleen myös negatiivisen arvonlisäveron kanssa. Verotodistukset voivat näyttää rumilta monilla yrityksillä, koska maaliskuun 2010 verotodistuksissa ei ole välttämättä huomioitu negatiivista arvonlisäveroa. Etenkin tämä asia koskettaa rakennusyrityksiä. (Tikkanen 2010, 17.)

Aikaisemmin yrittäjä sai itse vähentää edellisen kuun negatiivisen arvonlisäveron seuraavan kuun maksettavasta arvonlisäverosta. Nykyisin yrittäjän täytyy odottaa siihen asti, että asia on selvitelty Verohallinnossa. Suomisen mukaan yrittäjää ei verottajan toimesta kohdella oikeudenmukaisesti, jos yrittäjän on pakko palautettavan veron käsittelyä odottaessaan maksaa viivästyskorkoa verolle, jota hänen ei tarvitsisi maksaa, jos verosta pystyisi vähentämään edellisen kuun negatiivisen arvonlisäveron. Käytäntö on vaihdellut arvonlisäveron palautuksissa. Suuremmat summat on palautettu hitaammin kuin pienemmät ja joitakin palautuksia on maksettu jopa osissa. Ennakoitavuus on tällöin vaikeaa. (Suominen 2010, 21.)

Yksi verotilin tavoitteista oli turhan maksuliikenteen poisjääminen ja negatiivisen arvonlisäveron ja työnantajasuoritusten kuittaaminen keskenään. Kuittauksen sääntöjä tarkennettiin vasta useiden hämminkien jälkeen. Verojen kuittaaminen onnistuu vain silloin, kun ilmoitukset on lähetetty samaan aikaan ja kuukauden 1-12. päivä. Pääasiassa palkanlaskentaa ja kirjanpitoa hoitavat eri henkilöt ja sekä tilitoimiston kirjanpitäjällä että palkanlaskijalla on kymmeniä yrityksiä, joiden asioita hoitaa. Haastetta löytyy siinä, kun arvioi, milloin eri yritysten ilmoitukset tulisi lähet-

tää, jos haluaa maksuliikenteen vähenevän ja haluaa palautusten luettavan hyväksi heti siitä päivästä alkaen, kun ilmoitus on saapunut. Vaivattomampaa voi olla käsitellä arvonlisäverojen maksut ja työnantajasuoritusten maksut erikseen, eli jatkaa vanhalla toimintatavalla. (Alho 2010.)

Verotilijärjestelmä on karhunnut yritykseltä veroja maksettavaksi jopa silloin, kun yrityksen olisi pitänyt saada veron palautusta. Järjestelmä on siis säilyttänyt yrityksiä ilman syytä. Veronpalautuksien käyttö toisen verolajin maksamiseen ei ole onnistunut toivotulla tavalla. Verotiliotteen mukaan yrityksellä yllättäen puuttuu maksua vaikka todellisuudessa näin ei ole. (Koponen 2010.)

Maksamattomista veroista oleva virheellinen tieto voi saada aikaan epäilyjä yhteistyökumppaneiden keskuudessa. Tämä virheellinen tieto antaa sellaisen kuvan, että yritys ei ole huolehtinut lakisääteisistä velvoitteistaan, mikä huonontaa yrityksen luotettavuutta. Tämä voi pahimmassa tapauksessa johtaa siihen, että yritys voi menettää tilauksia. (Koponen 2010.)

Pahimman ongelman muuten hyvin menneessä käyttöönnotossa on aiheuttanut arvonlisäveron palautukset, Verohallinnosta tunnustetaan. Verohallinnon hankepäällikkö kertoo palautukseen oikeuttavien arvonlisäverojen käsittelyn olleen sellainen yksittäinen asia, josta ei ole täysin suoriuduttu. Arvonlisäveroja on palautettu asiakkaille nopeammin kuin he ovat odottaneet ja toisaalta taas verotiliote on lähtenyt asiakkaalle kun palautusten työstäminen on ollut vielä kesken. Tällöin asiakkaille on tullut miinussaldoja, joita he eivät ole osanneet odottaa. Verohallinnon pyrkimyksenä on korjata asia pikaisesti, sillä jo tällä hetkellä rahavirrat, jotka liikkuvat verotilin läpi, ovat Verohallinnon isoimpia. (Koponen 2010.)

3.2.6 Kirjanpito

Kirjanpidossa ongelmia saa aikaan se, että verotiliotteiden kausi ei ole kalenterikuukausi, vaikka pääasiassa kirjanpitoa pidetään kuukausijaksoissa. Sekaannusta ovat aiheuttaneet ”ei-korvamerkityt” maksut, jotka on suoritettu verotilille. Verovel-

vollinen ei siis voi päättää maksujen kohdentamisesta. Yritysten perustamislomakkeiden ajan tasalle saamiseksi, pitäisi niihin tehdä muutoksia sillä tavoin, että lomakkeissa olisi kohdat arvonlisäverokauden ja arvonlisäveropalautusrajan ilmoittamiseen. (Suominen 2010, 21.)

Ennakoitavuus on vaikeaa silloin, kun Verohallinnon eri henkilöiden tekemät ratkaisut ovat toisistaan poikkeavia. Suominen mainitsee toiveenaan, että Verohallinto huomioi asian omissa koulutuksissaan. Johtopäätöksenä todetaan, että vielä on haasteita, mutta kun epäkohdat poistetaan, järjestelmästä tulee hyvä ja käyttökelpoinen. (Suominen 2010, 21.)

3.2.7 Verohallinnon ohjeistus

Marita Alho mainitsee kirjoituksessaan *Aaltoileva arki verotilin kanssa* (Alho 2010) yhden solmukohdan olevan täydentävien ohjeiden ajoituksessa. Verohallinto on keväällä antanut lisääviä ohjeita ja tiedotteita koskien verotilin toimintaa. Usein sen jälkeen, kun vahinko on jo ennättänyt tapahtua. Yrittäjistä ei ole tuntunut hyvältä sekään, kun verotiliotteessa ilmoitetaan, että verotilin saldo on miinuksella ja uhaan, että velka siirretään perintään. Alho kirjoittaakin, että tilioitteessa voisi mainita isoilla kirjaimilla myös sen, että kun arvonlisäveropalautuksen käsittely on kesken, verotilin alijäämää ei siirretä perintään.

3.2.8 Yrittäjien mielipiteitä verotilistä

Verotili on tuottanut yrittäjille useita ongelmia. Järjestelmän tarkoitus on ollut pienentää yritysten ja verottajan välistä maksubyrokratiaa, mutta järjestelmä on ollut liian monimutkainen ja joitakin yrityksiä se on ajanut jopa automaattisesti ulosotoon. Eräs jyvaskyläläinen yrittäjä on sitä mieltä, että järjestelmä ei kykene toimimaan sillä tavalla kuin alussa ajateltiin. Yrittäjän mielestä verotilillä ei kukaan ihminen pysty tekemään enää mitään, kun sen toiminta on niin automatisoitua. (Frilander 2010.)

Verotilipalvelu saa kuitenkin kiitosta yrittäjiltä. Varsinais-Suomen yrittäjien jäsenilleen tekemän kyselyn mukaan verkkopalvelua käyttää melkein puolet yrityksistä itse. Kyselyyn vastanneista vain 14 % on sitä mieltä, että uusi käytäntö on aiempaa hankalampi. Suomen yrittäjien veroasiantuntija Satu Grekin toteaa, että ajatus siitä, että maksuja ja ilmoituskertoja vähennetään, on niin merkittävä, että sen vuoksi voidaan opetella uusia asioita. (Kaartinen 2010, 16.)

3.3 Verotilin tulevaisuus

Sähköisesti kausiveroilmoituksensa ilmoittavien osuus on melkein kaksinkertaistunut kolmen vuoden aikana. Jo 65 % arvonlisäverovelvollisista yrityksistä palautti viime vuonna arvonlisäveroilmoituksensa verkossa. Tänä vuonna tahdin odotetaan hiukan hidastuvan, kun kausi-ilmoittajina mukaan tulevat satunnaiset työnantajat ja kotitaloudet. Verohallinto pyrkii nostamaan vuonna 2014 osuuden 75 prosenttiin. Suomen yrittäjien veroasiantuntija Grekin pitää todennäköisenä sitä, että pian jopa yli 85 % työnantajista hoitaa veroasiansa verkossa. Myös Verohallinnon hankepäällikkö Lönnroth luottaa siihen, että sähköistystavoite on saavutettavissa, sillä valtaosalla yrityksistä valmiudet ovat ensiluokkaiset. Lönnrothin mielestä on mahdollista, että lähivuosina jollekin yritysmuodolle ja ilmoituslajeille sähköisesti tapahtuva ilmoittaminen säädetään pakolliseksi. Suuret työnantajat antavat jo tällä hetkellä vuosi-ilmoituksensa sähköisesti ja yhteenveto EU-kaupasta hyväksytään ainoastaan sähköisenä. (Kaartinen 2010, 17.)

Verohallinnossa keskitytään toimivuuden parantamiseen, joten järjestelmän laajentaminen koskemaan myös palkansaajien verotusta, voi lykkääntyä. Verohallinnon hankepäällikkö toteaa alustavasti olleen puhetta siitä, että järjestelmä otettaisiin toimintaan palkansaajillekin aikaisintaan vuonna 2012. Hän lisää, että se vaikuttaa hieman liian varhaiselta ajankohdalta tämän hetken tietämyksen mukaan. Lopuksi hän kuitenkin lisää asian olevan vielä aivan avoin. (Koponen 2010.)

4 TUTKIMUS LÄNSI-SUOMEN YRITYSVEROTOIMISTON JA ETELÄ-POHJANMAAN TILITOIMISTOJEN TYÖNTEKIJÖILLE

Tutkimuksen pääasiallisena tarkoituksena on selvittää, millaisia mahdollisia ongelmia verotilin käyttäjillä on ollut verotilin käyttöönotossa ja mitä kehitettävää verotilissä on. Tutkimuksen avulla selvitetään, millaisia kokemuksia verotilistä on verotiliä käyttäville henkilöille muodostunut. Tutkimuksella yritetään saada selville, ovatko Länsi-Suomen yritysverotoimiston verovirkailijat ja Etelä-Pohjanmaan tilitoimistojen työntekijät saaneet riittävästi tietoa verotilin käyttöönotosta, ovatko sille asetetut tavoitteet toteutuneet ja millaisia arvioita verotili saa.

Tarkoituksena on myös arvioida, mitä hyvää verotilissä on ja lisäksi, ovatko verovirkailijat tyytyväisempiä verotiliin kuin tilitoimistojen työntekijät vai toisinpäin. Työn kolmannessa osiossa käytiin läpi asioita, joita tiedotusvälineissä verotilistä on mainittu ja tutkimuksessa pyritään selvittämään, ovatko myös tähän tutkimukseen osallistuneet havainneet samoja asioita ja onko heillä ollut samoja ongelmia verotilin käytön kanssa.

Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake sisälsi väitteitä, joihin vastaajat saavat ottaa kantaa ja lisäksi avoimia kysymyksiä, joihin vastaajat saivat vastata omin sanoin. Kyselylomakkeessa oli neljä osiota, joissa selvitettiin vastaajien taustatiedot, heidän mielipiteensä verotiliin liittyvästä tiedonsaannista ja verotilille asetettujen tavoitteiden toteutumisesta. Lopuksi vastaajat saivat ottaa kantaa verotilin toimivuuteen koskeviin väitteisiin.

4.1 Tutkimuksen vaiheet

Kysely toteutettiin Internet - kyselynä Länsi-Suomen yritysverotoimiston työntekijöille ja Etelä-Pohjanmaan tilitoimistojen työntekijöille. Kyselytutkimus on merkittävä keino koota ja tarkastella tietoa. Kyselyn avulla kerätään ja tutkitaan muun muassa erilaisia yhteiskunnan ilmiöitä, ihmisten toimintaa, mielipiteitä, asenteita ja arvoja. Koska tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten Länsi-Suomen yritys-

verotoimiston ja Etelä-Pohjanmaan tilitoimistojen työntekijät suhtautuvat verotiliin, oli kyselylomake helppo tapa tutkia heidän mielipiteitään. (Vehkalahti 2008, 11.)

Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeen avulla, koska tutkimuksen kohteena olevia henkilöitä on runsaasti ja he ovat hajallaan. Tällöin kysely sopii materiaalin keräämisen tavaksi. Kyselyä tehdessä päätettiin ennakolta, kenelle tutkimuksen tarpeisiin soveltuville vastaajille kysely kohdennetaan, eli tutkimuksessa on kyse harkinnanvaraisesta näytteestä. Tällöin tutkimuksen johtopäätökset rajoittuvat pääasiallisesti heihin, jotka ovat kyselyyn vastanneet. (Vilka 2007, 28; Vehkalahti 2008, 46.)

Tutkimus tehtiin harkinnanvaraisena näytteenä Etelä-Pohjanmaan tilitoimistojen osalta, koska kaikkien Etelä-Pohjanmaan tilitoimistojen sähköpostiosoitteista ei ollut käytettävissä tietokantaa, josta osoitteet olisi voinut helposti katsoa. Tämän vuoksi sähköpostiosoitteet selvitettiin taloushallintoliitto.fi:n tilitoimistohaun avulla ja suomenyritykset.fi -sivun avulla. Näiltä sivuilta löytyvien yhteystietojen ja tilitoimistojen omien Internet-sivujen avulla, löytyi 58 tilitoimistojen tai tilitoimiston edustajien sähköpostiosoitetta, joille kysely lähetettiin 20.9.2010. (LIITE 1. Saate ja kyselylomake.)

Länsi-Suomen yritysverotoimiston työntekijöille menevät kyselyt toimitettiin Länsi-Suomen yritysverotoimiston Seinäjoen toimipisteen yhteyshenkilölle, joka toimitti kyselyt eteenpäin kaikille Seinäjoen, Vaasan ja Kokkolan toimipisteiden työntekijöille. Vastausaikaa annettiin 29.9.2010 kello 24:00 asti. Kyselyyn vastasi yhteensä 62 henkilöä verohallinnosta ja tilitoimistoista. Verohallinnossa työskenteleviä vastaajia oli 16 ja tilitoimistoissa työskenteleviä vastaajia 46. Aineistosta on vaikea määrittellä vastausprosenttia, koska ei ole tietoa siitä, kuinka monta työntekijää näissä 58:ssa Etelä-Pohjanmaan tilitoimistossa työskentelee.

Aineistosta saadut keskeisimmät tulokset esitetään kuvioin prosenttiluvuin. Lisäksi aineistosta lasketaan keskiarvoja kahdelle vastaajaryhmälle ja vertaillaan verovirkailijoiden ja tilitoimistojen työntekijöiden antamien vastauksien keskiarvoja keskenään ja lisäksi merkitsevät erot tutkittiin Mann-Whitneyn U-testin avulla.

4.2 Reliabiliteetti ja validiteetti

Reliabiliteetti merkitsee sitä, että antaako tutkimus ei-sattumanvaraisia tuloksia eli reliabiliteetti estimoii tulosten muuttumattomuutta mittauksesta toiseen. Tutkimuksen voidaan sanoa olevan luotettava ja tarkka, kun toistetussa mittauksessa saadaan sama tulos riippumatta siitä, kuka tutkimuksen on tehnyt. Reliabiliteetissa pohditaan asioita, jotka liittyvät mittaukseen. Tutkimus on tarkka silloin, kun se ei pidä sisällään satunnaisvirheitä. Tutkimus antaa vastauksia tutkimuksen avulla selvitettäviin asioihin. Tutkimus antaa suuntaviivoja, joita muut samasta aiheesta kiinnostuneet voivat tutkia enemmän ja tarkemmin. (Vilkkä 2007, 149.)

Tutkimuksen luotettavuus eli validius merkitsee sitä, että tutkimus mittaa sitä, mitä tutkimuksessa on tarkoitus mitata. Se tarkoittaa sitä, että miten tutkimuksen tekijä on onnistunut siirtämään tutkimuksen tekemisessä käytetyn teorian käsitteet ja ajatuskokonaisuuden kyselylomakkeeseen. Kyselylomake testattiin ennen lähettämistä muutamalla henkilöllä ja kysyttiin heidän mielipidettään kysymysten ymmärrettävyydestä ja vastausvaihtoehtojen lukumäärästä. (Vilkkä 2007, 150.)

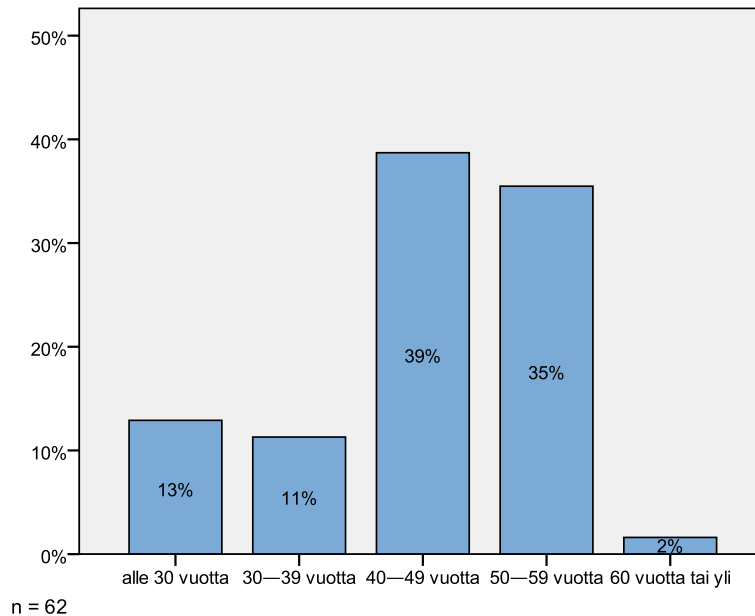
Ottaen huomioon Länsi-Suomen yritysveroimiston laajuuden ja Etelä-Pohjanmaan tilitoimistojen määrän ja niissä mahdollisesti työskentelevien henkilöiden määrä, voidaan suurin piirtein arvioida, ettei vastausprosentti ollut suuri. Tällöin tutkimus antaa vain viitteitä tutkittavasta asiasta. Tutkimusta ei voi yleistää koskemaan koko yleisjoukkoa.

4.3 Taustatiedot

4.3.1 Sukupuoli, työpaikka ja ikä

Vastaajista naisia oli 46 (74 %) ja miehiä 16 (26 %). Vastaajista 46 (74 %) henkilöä työskenteli tilitoimistossa ja 16 (26 %) Verohallinnossa. Vastaajista 13 % oli alle 30-vuotiaita, ikäluokkaan 30–39 vuotta sijoittui 11 % vastaajista. Eniten vas-

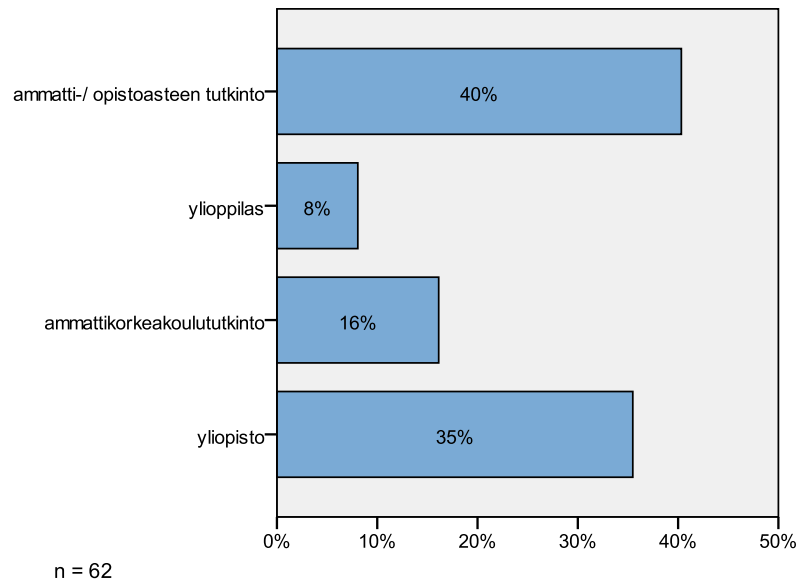
taajia eli 39 % vastaajista sijoittui ikäluokkaan 40–49-vuotiaat ja 35 % vastaajista sijoittui ikäluokkaan 50–59-vuotiaat. 2 % vastaajista sijoittui ikäluokkaan 60 vuotta tai yli. Vastaajien ikäjakauma nähdään kuviosta 1.



KUVIO 1. Vastaajien ikäjakauma.

4.3.2 Koulutus

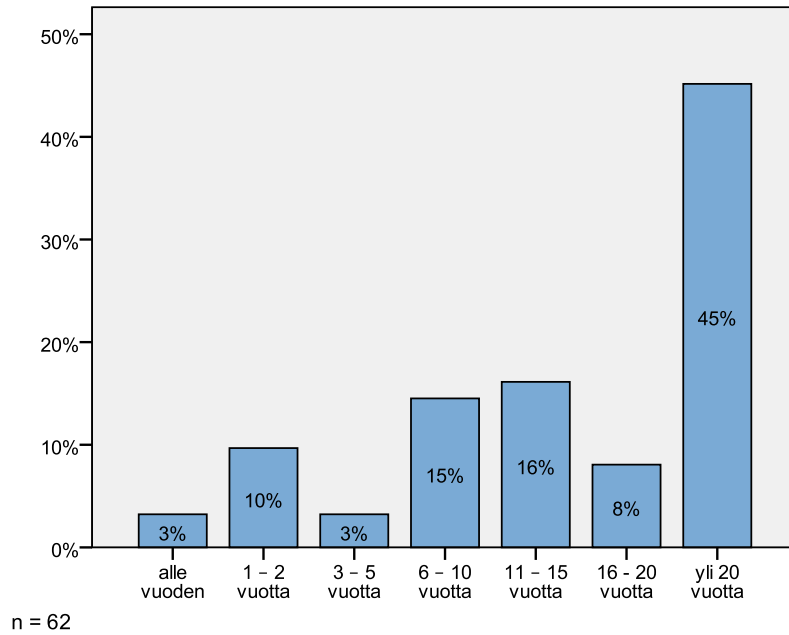
Kuviosta 2 nähdään, että ammatti-/ opistoasteen tutkinnon oli suorittanut noin 40 % vastanneista. Hieman yli 8 % vastanneista ilmoitti suorittaneensa ylioppilastutkinnon. Ammattikorkeakoulututkinnon oli suorittanut 16 % vastanneista ja yliopistossa opintonsa suorittaneita oli hieman yli 35 % vastaajista.



KUVIO 2. Vastaajien koulutus.

4.3.3 Verotuksen parissa työskenneltyjen vuosien määrä

Vastaajista hieman yli 3 % on työskennellyt työssä, jossa tarvitsee verotuksen tuntemusta alle vuoden. Vastaajista lähes 10 % on työskennellyt 1-2 vuotta ja hieman yli 3 % vastaajista on työskennellyt 3-5 vuotta työssä, jossa tarvitsee verotuksen tuntemusta. 6-10 vuotta verotuksen parissa on työskennellyt 15 % vastaajista ja 11- 15 vuotta 16 % vastaajista. Hieman yli 8 % vastaajista oli työskennellyt 16–20 vuotta työssä, jossa tarvitsee verotuksen tuntemusta. Yli 20 vuotta työssä, jossa verotuksen tunteminen on tarpeellista, työskennelleiden määrä oli hieman yli 45 %. Kaikkien vastaajien verotuksen parissa työskenneltyjen vuosien määrä nähdään kuviosta 3.



KUVIO 3. Vastaajien verotuksen parissa työskenneltyjen vuosien määrä.

4.4 Verotiliin liittyvä tiedonsaanti

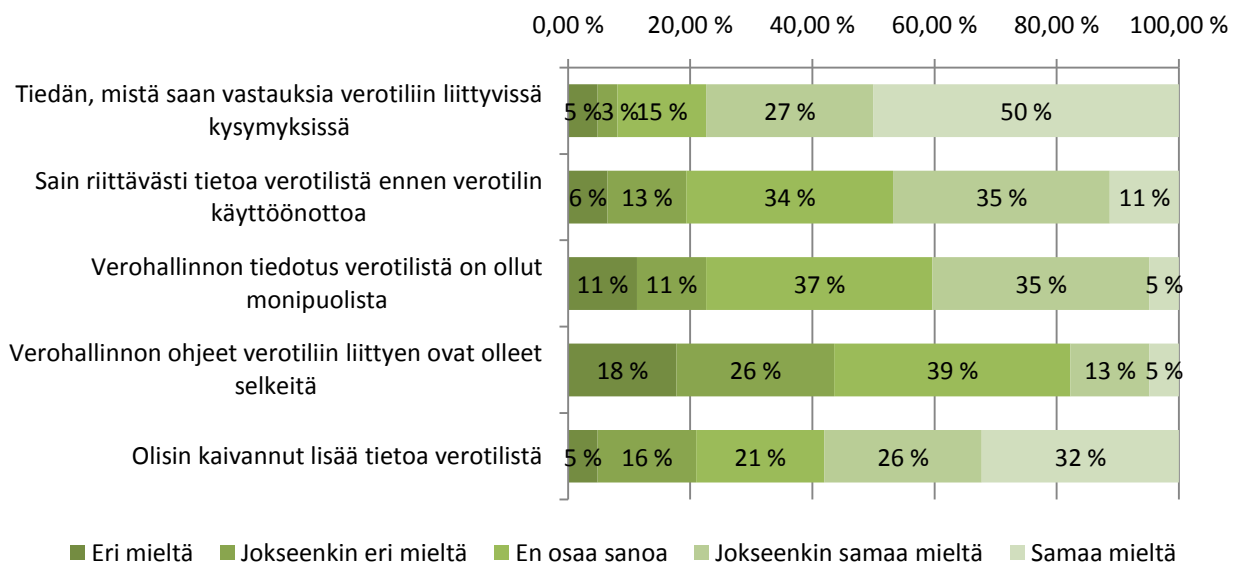
Vastaajille esitettiin viisi väitettä verotilin tiedonsaantia koskien. Väittämien prosenttijakaumat esitetään kuviossa 4. Vastaajat tietävät, mistä löytyy tietoa verotilistä, sillä puolet vastaajista oli samaa mieltä väittämän *Tiedän mistä saan vastauksia verotiliin liittyvissä kysymyksissä*. Jokseenkin samaa mieltä oli hieman alle kolmannes (27 %) vastaajista. Yhdeksän vastaajaa eli 15 % vastaajista ei osannut ottaa kantaa väittämään ja jokseenkin eri mieltä oli kolme prosenttia vastaajista. Vain viisi prosenttia vastaajista ilmoitti olevansa eri mieltä väittämän kanssa. As-teikolla 1-5 (1 =Eri mieltä, 5= Samaa mieltä), keskiarvoksi aineistosta saatiin 4,2.

Suurin osa vastaajista koki saaneensa riittävästi tietoa verotilistä ennen sen käyttöönottoa. Vastaajista 11 % oli samaa mieltä väittämän *Sain riittävästi tietoa verotilistä ennen verotilin käyttöönottoa*. Yli kolmannes (35 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. 21 vastaajaa eli yli kolmannes vastaajista (34 %) ei osannut sanoa. Jokseenkin eri mieltä oli 13 % ja eri mieltä kuusi prosenttia vastaajista. Keskiarvoksi saatiin 3,3.

Suurin osa vastaajista koki Verohallinnon tiedotuksen verotilistä olleen monipuolista. Vain viisi prosenttia vastaajista oli samaa mieltä väitteen kanssa, joka koski Verohallinnon tiedotusta verotilistä. 35 % vastaajista oli väitteen kanssa jokseenkin samaa mieltä ja 23 vastaajaa (37 %) ei osannut ottaa kantaa. Jokseenkin eri mieltä ja eri mieltä väitteen kanssa oli molempia saman verran eli 11 % vastaajista. Keskiarvo väittämän vastauksista on 3,1.

Vastaajat eivät pitäneet verohallinnon ohjeita verotiliin liittyen selkeinä. Vain viisi prosenttia vastaajista oli samaa mieltä väittämän *Verohallinnon ohjeet verotiliin liittyen ovat olleet selkeitä*. 13 % vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa ja 24 vastaajaa eli 39 % vastaajista ei osannut sanoa. Noin neljännes (26 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa ja eri mieltä oli noin vajaa viidennes (18 %) vastaajista. Keskiarvo saaduista vastauksista on 2,6.

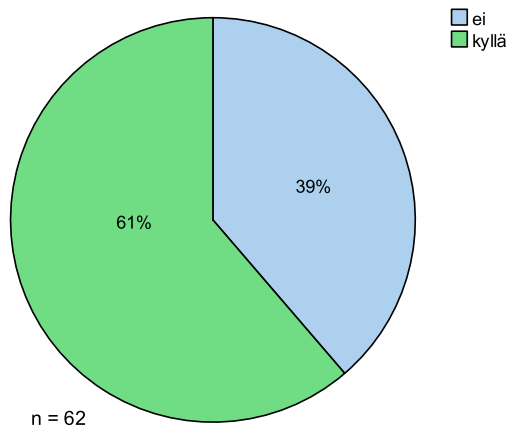
Yli puolet vastaajista olisi kaivannut lisää tietoa verotilistä, sillä 32 % vastaajista oli samaa mieltä väittämän *Olisin kaivannut lisää tietoa verotilistä* ja jokseenkin samaa mieltä oli hieman yli neljännes (26 %) vastaajista. 13 vastaajaa eli 21 % vastaajista ei osannut sanoa, jokseenkin samaa mieltä oli 16 % vastaajista ja eri mieltä vain viisi prosenttia vastaajista. Keskiarvona vastauksista saatiin 3,7.



KUVIO 4. Vastaajien mielipiteet verotiliin liittyvästä tiedonsaannista.

4.4.1 Verotilin käyttöönotossa ilmenneiden ongelmien esiintyminen

Kuviosta 5 voidaan nähdä, että yli 60 %:lla vastaajista oli ilmennyt ongelmia verotilin käyttöönotossa. Vajaalla 40 % vastaajista ei ole ollut ongelmia verotilin käyttöönoton kanssa.



KUVIO 5. Ongelmien esiintyminen verotilin käyttöönotossa.

Kyselyyn vastanneet Verohallinnon työntekijät kertoivat, että heillä oli ongelmia muut muassa logiikan ymmärtämisessä ja tietojen lukemisessa asiakkaan ja verotajan kannalta. Ongelmia oli ilmennyt sen ymmärtämisessä, miten tiedot siirtyvät verotilille, eli kuinka yhteys Verohallinnon sovelluksen ja verotilin välillä toimii. Eräs vastaajista kertoo ongelmia esiintyneen koko toiminnan osalta yleensä ja sähläämistä sen kanssa, mitä on mennyt ja milloin tiliotteille.

Vastaajat kertovat, että alkuaikoina ei ollut selkeää, missä aikataulussa tiedot siirtyvät ja näkyvät verotilillä. Epäselvyyksiä on ilmennyt myös siinä, milloin rahaa palautetaan asiakkaalle. Vastauksissa on mainittu ongelmia myös maksamisessa, ilmoittamisessa, perintään siirroissa ja verotiliotteen tulkinnessa.

Ongelmia on esiintynyt myös asiakaspalvelussa. Eräs vastaajista kertoo, että asiakkaiden yhteydenottoja oli valtavasti eikä hän aina osannut auttaa asiakasta käytännön ongelmissa, koska työskenteli tuloverotuksen parissa eikä oma-aloitteisten verojen parissa. Eräällä vastaajista on ollut ongelmia sähköisen tunnistautumisen

opastuksessa verotili-puhelinpalvelussa, koska ei työssään joudu verotili-asioiden kanssa tekemisiin.

Ongelmana mainittiin myös ohjelmistovirheet ja töiden ruuhkautuminen. Verohallinnossa työskentelevä kertoi, ettei hänellä itsellään ole ongelmia esiintynyt, mutta asiakkailta on epätietoisuutta ja virheitä ilmoittamisessa.

Teknisiä ongelmia. Verotili on sekava vaikeasti ymmärrettävä verohallinnon työntekijöillekin, mitä sitten asiakkaille! Tämän teki joku jolla ei ole käytännön kokemusta kenttätyöstä vaan joku joka suunnittelee, mutta ei osaa ajatella käyttäjän kannalta, ajatus verotilistä hyvä, mutta käytäntö.....

Erään vastaajan mielestä käytännön opetusta olisi pitänyt järjestää paljon enemmän. Toisen vastaajan mukaan ohjeita on paljon ja käytännön kokemus ongelmatilanteista puuttuu. Yksi vastaajista kertoo puutteiden olleen lähinnä satunnaiskäytön syytä, koska hän itse käyttää verotiliä satunnaisesti puhelinpalvelussa.

Tilitoimistojen työntekijät kokivat myös ongelmia verotilin käyttöönotossa. Eräs tilitoimiston työntekijä kertoo, että hänen tilitoimistonsa asiakkaat eivät olleet saaneet riittävästi tietoa verotilistä ja verotilin merkityksestä verojen maksuun. Hänen mukaansa, samaan aikaan toteutetut kausiveroilmoitusten jättöaikojen muutokset, sekoittivat tilannetta lisää. Liikaa tiedon tulvaa aiheutti samaan aikaan toteutettu tilitoimistovaltuutuksen muuttaminen. Tähän liittyen Katso-tunnisteiden perustaminen oli työlästä ja aikaa vievää. Hänen mielestään paikallinen verotoimisto oli todella tietämätön kaikkeen edellä mainittuihin asioihin liittyen. Myös neuvossa olevat puhelinruuhkat tuottivat ongelmia.

Hänen mukaansa aikataulut on Verohallinnon toimesta tehty niin tiukaksi, etteivät työt tilitoimistossa voi odottaa. Hän mainitsee, että myös vuoden 2009 arvonlisäverojen ja työnantajatilitysten vieminen verotilille oli sekavaa. Tilitoimiston asiakkaat makselivat verojaan minne sattuu ja odottelivat maksuunpanopäätöksiä, joita ei enää tullut, koska verotilillä ei ole sellaista menettelyä. Tällä hetkellä suurimmaksi ongelmaksi vastaaja mainitsee verotilille ilmestyvät korkotuotot ja veloitukset silloin, kun ne ovat muutamia senttejä. Heidän asiakkaansa eivät niihin reagoi, joten

vastaaja pohtii pitäisikö tilitoimiston lisäillä niitä arvonlisäveromaksulappuihin. Lisäksi ongelmana ovat viivästyskorot ja perintään siirretyt verot.

Eräs vastaajista kuvaa verotilin käyttöönottoa näin:

Perusasetelma verotilin käyttöönotossa oli käytännön elämän vastainen. Esim. taloushallintoliitto suositteli vuoden 2010 alkuun asti "kevytversiota", jossa tilitoimisto ei pääse näkemään asiakkaiden verotiliä netissä. Kuten nyt on nähty, verotilin tapahtumien seuraaminen tilitoimistossa on ihan pakollista. Verohallinnon olisi pitänyt ottaa todellisenä faktana huomioon, että YLI PUOLET suomalaisten yritysten veroasioista hoidetaan tilitoimistoissa. Nyt tilitoimistoja ei virallisesti ole olemassa verottajan mielestä.

Tilitoimiston työntekijät kertoivat, että verotilillä on ilmennyt pitkiä käyttökatkoksia. Koska järjestelmä on liian raskas ja vaikeasti toteutettu, aiheutti myös Katso-järjestelmä ongelmia. Ongelmana mainittiin myös se, että hyvissä ajoin tehdyt Katso-valtuutukset menivät verottajan järjestelmässä lukitukseen sen takia, ettei tunnuksia oltu käytetty. Erän vastaajan mukaan tämä aiheutti suurimman osan ongelmista.

Eräs kertoi, että ongelmana oli ilmennyt myös se, että valtuutusten kanssa oli tullut kiire ja osa ei ehtinyt tehdä valtuutuksia ajoissa. Toinen vastaaja kertoo, että tunnuksen luominen viivästyi sen takia, että verottaja ei pystynyt ottamaan valtakirjalistoja vastaan ennen kuin juuri ennen joulua. Silloinkin palvelu ruuhkautui. Lisäksi vastaaja kertoo, että oli vaikeaa selittää asiakkaille, miksi heidän täytyy käyttää henkilökohtaisia pankkitunnuksia valtakirjan hyväksymiseen, koska julkisuudessa sitä on nimenomaan kielletty käyttämästä.

Yksi vastaajista kertoo, tunnuksien ja valtuuksien koodaamisen olevan hankalaa ja työlästä. Hän mainitsee, että osalle asiakkaista on haettu valtuutukset jo 3-4 kertaa. Myös Tyvi ynnä muihin palveluihin ohjeet ovat olleet "sirpaletietona" riippuen operaattorista. Eräs vastaajista mainitsee Katso-tunnisteen hakemisen jokaiselle asiakkaalle olleen jokseenkin kömpelö ja aikaa vievä prosessi. Hän sanoo:

Valtuutuksien myöntäminen ja hallinnointi oli ainakin aluksi hyvin sekavaa ja työlästä. Hallinnointi toimii varmasti ihan mukavasti, jos val-

tuutuksia on muutamia, mutta kymmenien ja satojen valtuutusten kanssa toivoisi jo enemmän joustavuutta hallintaan.

Lisäksi eräs vastaaja kertoo saaneensa asiakkailta valtuudet, mutta verottajan tehtyä virheen niiden kanssa, ne eivät toimineet heti. Tällöin vastaaja oli joutunut lähettämään kausiveroilmoituksia paperisena, jolloin palautusaika on lyhyempi.

Myös ongelmana mainittiin se, että kun lähetti tukeen kysymyksen, kesti pari viikkoa ennen kuin sai vastauksen. Sillä aikaa ilmeni jo uusia kysymyksiä. Yksi vastaaja kertoo Verohallinnon ohjeistuksen olleen virheellistä, koska työntajasuoritusten kuittaaminen arvonnlisäverosaamisista ei onnistunut. Hän sanoo, että Verohallinnon verotilinumeroista sai ristiriitaisia ohjeita ja jopa ihan väärää tietoa. Erään vastaajan mukaan, tuesta saadut vastaukset ovat olleet pelkästään järjestelmäkeskeisiä, jolloin neuvot eivät auta loppukäyttäjän näkökulmasta. Alussa myös palvelunumerot eivät olleet käytössä ja niissä oli ruuhkaa. Eräs vastaajista kertoo näin:

Perustaessani asiakkaille katso-tunnisteita, katso-palvelu oli jatkuvasti jumissa. Kuukauden ajan soitin varmasti joka päivä verohallinnon verotilipalveluun.

Eräällä vastaajalla oli ongelmia myös tietojen lähettämisessä ja tietojen hylkäämisessä. Eräs vastaaja kertoo, että kaikki termit ja uudet sanat sekoittavat verotilin käyttöä. Eräs vastaaja koki ongelmalliseksi sen, että pitää saada yksityiskohtaista tietoa eriteltynä ennakonpidätyksistä ja arvonnlisäverosta niputettuna kaikki yhteen. Tämä ei hänen mielestään toimi yksin kirjanpidon kanssa.

Vastaajat mainitsivat, että ongelmia on ilmennyt asiakkaiden kannalta negatiivisen arvonnlisäveron käsittelyssä, silloin kun samalla kerralla eräänntyy työnantajamaksuja. Eräs vastaajista kertoo, etteivät he tee enää näitä vähennyksiä, vaan he maksavat molemmat verolajit erikseen. Kommenttia tuli myös siitä, että investointien johdosta palautettava arvonnlisävero on ollut verotilillä odottaen selvitystä, jota ei ole edes pyydetty. Eräälle vastaajista oli käynyt niin, ettei negatiivinen arvonnlisävero mennytkään työnantajasuoritusten maksamiseen vaan palautui asiakkaalle.

Verotili on sekava, mikäli asiakkaalla on jäämiä veronmaksussa, ja mikäli esim. ennakkoveroja tai muita vastaavia on kuittailtu arvonnalisäveropalautuksista.

Epätietoisuutta on aiheuttanut esimerkiksi verotilille maksettujen suoritusten kuittaamisessa, sillä eri verolajien kuittaaminen keskenään ei ole aina onnistunut toivotulla tavalla. Kyselyyn vastannut mainitsi, etteivät maksut ja palautukset aina ole kohdanneet. Selkeämpää on aina maksaa vero eikä kuitata sitä mahdollisesta palautuksesta, sillä kuittaus ei toimi. Positiivisena asiana mainittiin, että palautukset ovat tulleet yllättävän nopeasti.

Tilitoimistossa työskentelevä kertoo, että verottaja ei hänen mielestään käytä verotiliä kaikissa tapauksissa niin kuin ohjeissa on kerrottu. Esimerkkinä hän mainitsee, etteivät verotilin palautukset toteudu aina oikein. Hänestä tuntuu, että verottajalta puuttuu ns. yhtenäistämisohteet palautuksien käsittelystä.

Epäselvyyksiä oli aiheuttanut se, että alussa omat maksut olivat palautuneet verotililtä, vaikka ohjeissa oli nimenomaan sanottu, etteivät maksut palautu ilman erillistä pyyntöä. Sekavuutta eräälle vastaajalle oli aiheuttanut se, että vaikka tuloverotuksen ei vielä pitänytkään siirtyä verotilille, on verotilille maksettu myös ennakko- ja jäännösverojen palautuksia ja palautuvia veroja on käytetty ennako- ja jäännösverojen kuittauksiin. Eräälle vastaajalle ongelmia on aiheuttanut se, että vuoden 2009 maksamattomia arvonnalisäveroja ja työnantajasuorituksia siirrettiinkin verotilille. Lisäksi ajoittain eräälle vastaajista, oli ilmennyt myös aiheettomia viivästyskorkojen perimisiä.

4.4.2 Avun tarve

Vastaajat saivat omin sanoin kertoa, millaista apua he olisivat kaivanneet ongelmatilanteissa. Verohallinnossa työskentelevä vastaaja olisi tarvinnut apua teknisten ongelmien ratkomiseen. Toinen Verohallinnossa työskentelevä vastaaja olisi kaivannut käytännön opastusta ennen asiakkaiden yhteydenottoja. Eräs vastaaja kertoo saavansa apua verotiliä enemmän käyttäviltä. Lisäksi eräs mainitsi tarvit-

sevansa enemmän Oivan lukutaitoa. Verohallinnossa työskentelevä olisi mielestään tarvinnut jonkinlaisen tukihenkilön, jolla olisi ollut aikaa auttaa ja selvittää hänen kanssaan asiakkaiden ongelmia. Hän kertoo, että kaikki, jotka tuntevat verotilijärjestelmää paremmin olivat täysin työllistettyjä, eikä heillä ollut aikaa ohjata. Erään vastaajan mukaan ei oikeastaan ollut mitään avun tarvetta. Hänen mukaansa tekemällä oppii ja logiikka tuli itse ymmärtää. Hänestä tuntuu, että vaikka kuka olisi asiaa selittänyt, niin ei sitä nopeammin olisi pystynyt tajuamaan.

Tilitoimiston työntekijät olisivat kaivanneet enemmän tietoa. Tilitoimistossa työskentelevä vastaaja kertoi kaivanneensa tietoa siitä, miten asia oikeasti menee. Eräs vastaaja olisi halunnut verottajaan yhteyden, muttei onnistunut, koska neuvontalinja oli koko ajan varattu. Toinen vastaaja kertoo, että paikallinen verotoimisto oli enemmän asialla. Valtakunnallisesta palvelusta hän ei ollut saanut riittävän tapauskohtaista apua. Palvelunumeroon soittaessa ei sielläkään välttämättä tiedetty, kuinka verotili tietyssä tapauksessa käyttäytyy, eräs vastaaja kertoo.

kun verohallinnostakaan ei saanut oikeaa tietoa, niin kysymys kuuluu, että mistä saisi?

Toinen vastaaja olisi halunnut enemmän tiivistettyä ohjeistusta. Eräs vastaaja olisi kaivannut puhelinneuvontaa ja sitä, että verotilin vaikutukset olisi pitänyt selittää kaikille osapuolille paremmin ennen verotilin käyttöönottoa. Eräs vastaajista olisi kaivannut selkeää tapauskohtaista neuvontaa. Hänen mukaansa vedottiin alkuvaiheen opetteluun, mutta silti asiakasyritykset joutuivat maksamaan korotuksia ja laiminlyöntimaksuja. Eräs tilitoimiston työntekijä kertoo, että ongelmatilanteessa olisi varmasti auttanut se, että olisi heti saanut asiantuntevaa apua käytännön näkökulmasta. Apua olisi kaivattu myös erilaisiin korjauksiin virheellisten ilmoitusten johdosta. Lisäksi mainittiin, että ohjauskin oli osin puutteellista.

Eräs vastaaja olisi kaivannut mitä tahansa apua ongelmatilanteessa. Hän kertoo, että aluksi kesti kaksi viikkoa, ennen kuin hän sai vastaukseen kysymykseen sähköpostilla. Hänen mukaan puhelimeen oli turha yrittää. Hän koki, ettei apua saanut millään eikä mistään. Lisäksi vastaukset olivat hänen mukaansa kaikki järjestelmäkeskeisiä. Hän kertoo, että jos järjestelmässä oli joku selvä puute, hän tunsi

kysymyksen esittäjänä itsensä todella tyhmäksi ja katui koko kysymyksen esittämistä.

Eräs vastaaja kertoi, että selvisihän sitten, että kausiveroilmoitus tulisi tehdä tiettyinä aikana, jotta kuittaus onnistuisi. Hän jatkaa, että asiakkaat tuovat materiaalinsa eri aikoihin, toiset ennemmin toiset myöhemmin. Varsinkin tilitoimistoissa, joissa asiakkaita on useita, ei ennen materiaalin saamista oikein tiedä, onko alv:stä tuossa palautusta, joten tuon kuittausmahdollisuuden voi kyllä unohtaa, hän toteaa. Eräs vastaajista vastasi lyhyesti ja ytimekkäästi tarvinneensa nopeaa apua ongelmatilanteissa.

4.4.3 Verotilin valmistelun eteneminen

71 % vastaajista koki saaneensa riittävästi tietoa verotilijärjestelmästä ja sen valmistelun etenemisestä. Vain 29 % vastaajista ei ollut mielestään saanut riittävästi tietoa verotilistä ja sen valmistelun etenemisestä.

Kyselyyn vastaajat saivat kertoa, millaista tietoa he olisivat vielä kaivanneet verotilistä ja sen valmistelun etenemisestä. Eräs Verohallinnossa työskentelevä kertoi monen asian olevan epäselvä, ohjeista lähtien. Verohallinnossa työskentelevät olisivat kaivanneet käytännön opastusta, verotiliotteen ja verotilin tilitapahtumien selvää tulkinta-apua ja pidemmällä aikavälillä tapahtuvaa opetusta.

Tilitoimiston työntekijät mainitsivat myös asioita, joista he olisivat halunneet lisää tietoa. Eräs vastaajista kertoo, että etukäteen tuli vain vähän tietoa siitä, mitä vanhoille veroveljoille tehdään käytännössä. Lisäksi hän olisi halunnut tietää etukäteen, milloin pankkitilin ja palautusrajan voi muuttaa verotilipalvelussa. Hän kertoo, että asiakkaat kyselivät näistä asioista eli hänen asiakkaansaakaan eivät olleet saaneet riittävästi tietoa. Häneltä on tiedusteltu myös, saako verotilille maksaa enemmän kuin oikea arvonlisäveron summa on. Hän kokee vastanneensa ja vastaavansa edelleen kysymyksiin, jotka kuuluisivat hänen mukaansa Verohallinnon tiedotettaviin asioihin. Tarpeeksi tietoa ei ole ollut siitäkään, että jos asiakas mak-

saa verotilille jotain etukätehen säilöön, niin se saatetaankin ottaa ja kuitata sieltä pois maksamattomiin ennakoihin. Tätä asiaa asiakkaat eivät hänen mukaansa ymmärrä. Varsinkin kun useimmat maksavat joka tapauksessa ennakkoveronsa, vaikka myöhässä, vastaaja kertoo. Lisäksi hän sanoo Verohallinnon etukäteiskoulutusten olleen suoraan paperista lukemista. Vastausta oli vaikea saada, jos esitettiin jokin kysymys paperin ulkopuolelta, hän kertoo. Toinen vastaaja kertoo, että heidän ollessa liikkeellä varhain, Verohallinnosta ei hänen mukaansa osattu antaa mitään muuta tietoa, kuin se mitä Internetissä oli lukenut.

Toinen vastaaja olisi kaivannut tietoa enemmän aiemmin. Hänen mielestään, kaikki tieto tuli vähän ennen verotilijärjestelmään siirtymistä, jolloin sitä ei ehtinyt sisäistämään millään tavalla ennen kuin järjestelmää piti alkaa käyttämään. Hän sanoo, että yrityksiä olisi pitänyt informoida enemmän, sillä suurimmalla osalla heidän asiakkaistaan ei ollut mitään tietoa verotilijärjestelmästä.

Tilitoimistossa työskentelevä kertoi, että tietoa tuli sinänsä riittävästi, mutta hänestä tuntui, että yksityiskohdat muuttuivat vielä hyvin lähellä varsinaisen järjestelmän käyttöönottoa. Ja välillä hänestä tuntui myös, ettei Verohallinnon neuvontakaan aina tiennyt, missä mennään asioiden kanssa. Tämä oli hänen mielestään hankalaa, kun samalla pitäisi omat järjestelmät kehittää uuden järjestelmän mukaisiksi ja vielä hoitaa tunnusasiat kuntoon asiakkaiden kanssa.

Tilitoimistossa työskentelevä vastaaja kertoi saaneensa tiedot käyttökatkoksista viiveellä. Toinen vastaaja kertoo osan kirjauksista ja verotilin siirroista tulevan aina vähän yllättäen. Eräs vastaajista mainitsi, että verotiliä valmisteltiin todella kauan ja oli hieman epäselvää millaisena verotili tulee käyttöön.

Eräs vastaaja olisi kaivannut käytännön tietoa enemmän. Hän sanoo, että sitä käytännön tietoahan tietysti tulee, kun tehdään ensin kausiveroilmoituksia. Hänen mielestään kuitenkin verotili on reaaliajasta jäljessä runsaasti. ”Jos asiakas maksaa tänään, näkyy se vasta viikkojen päästä tilillä, vaikka eletään jo 2010-lukua.” Vastaaja kertoo myös, että tilitoimistossa tehdään runsaasti työtä, jotta verottaja saisi tiedot ajallaan. Hän sanoo, että aikataulut vain kiristyvät ja hänen mielestään

verotili on tehty lähinnä vain verottajan tarpeita ajatellen. Toinen vastaaja oli samaa mieltä:

Olisipa kysytty systeemin kehittämissä käytännön asioita tiliammattilaisilta, olisi järjestelmästä saatu paljon yksinkertaisempi ja tehokkaampi. Verotilin olisi pitänyt palvella paremmin myös verovelvollista, ei yksipuolisesti verottajaa. Uskon, että verotili paranee siihen suuntaan, kunhan kehittäjät kuuntelevat kentän ääniä.

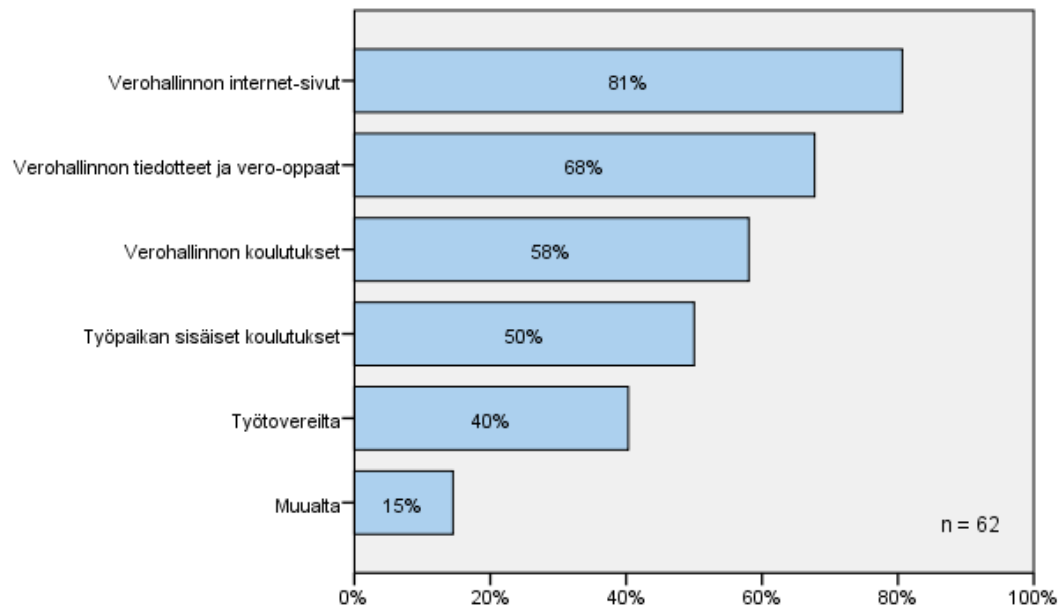
Myös kolmas vastaaja oli sitä mieltä, että koko verotili on tehty verottajaa varten ja kertoo, että verottajan kannalta olevaa tietoa kyllä sai. Hänen mielestään loppukäyttäjät tilitoimistoissa on unohdettu kokonaan. Hän esittää, että ”olisii hyvä, jos joku verottajan viisas ihminen tulisi olkani taakse katsomaan, kun yritän käyttää verotiliä.”

Vastaaja kertoo tulleen väärää tietoa verotilille ilmoitettujen saamisten kohdistamisesta maksettavaan summaan. Esimerkkinä hän kertoo, että negatiivinen arvonnäisävero käsitellään palautettavaksi saman tien, vaikka samaan aikaan olisi tehty ilmoitus työnantajasuorituksista. Hänen mielestään olisi järkevämpää, että vaikka ilmoitus olisi jätetty ennen eräpäivää, palautukset käsiteltäisiin vasta eräpäivänä.

Hän sanoo, että tästä on aiheutunut useita tilanteita, joissa asiakas on maksanut vain erotuksen ja hänelle on sen jälkeen tullut ilmoitus maksamatta olevasta erästä viivästysseuraamuksineen. Hän selostaa, että asiakkaat, joilla tällaisia tilanteita tapahtuu, eivät ole halunneet asettaa palautusrajaa, koska palautus on tervetullut, jos vaadittavien maksujen jälkeen jää palautettavaa. Hänen mukaansa ei voi tällä hetkellä luottaa siihen, että verotilille maksettaisiin vain erotus, kuten koulutuksissa oli sanottu. Tilanteen seurauksena on, että asiakas joutuu maksamaan jopa tuhansia euroja samaan aikaan kun palautettava määrä, joka kattaisi tämän maksettavan määrän, odottaa palautusta. Hän toteaa, että kun asiaan on kysytty verotoimistosta ohjeistusta siihen, kuinka kannattaisi toimia, on ohjeita tullut useita erilaisia. Mikään tavoista ei ole muuttanut tilannetta.

4.4.4 Tiedonsaantipaikat

Eniten vastaajat saivat tietoa verotilistä Verohallinnon Internet-sivuilta, kuten kuvista 6 nähdään. Jopa 81 % vastaajista oli saanut tietoa Verohallinnon Internet-sivujen kautta. Toiseksi eniten tietoa vastaajat olivat saaneet Verohallinnon tiedotteista ja vero-oppaista. Vastaajista 68 % oli hakenut tietoa tiedotteista ja vero-oppaista. Verohallinnon koulutuksista tietoa oli saanut 58 % vastaajista ja työpaikan sisäisistä koulutuksista 50 % vastaajista. Työtovereilta tietoa oli saanut 40 % vastaajista. Muualta tietoa saaneita oli 15 %. Muita tiedonsaantipaikkoja olivat Internet, alan järjestöt, Taloushallintoliitto ja heidän koulutuksensa, muiden tahojen koulutukset sekä kaikki ulkopuolinen kirjoittelu asian osalta.



KUVIO 6. Vastaajien tiedonsaantipaikat.

4.5 Verotilille asetettujen tavoitteiden toteutuminen

Vastaajat saivat ottaa kantaa väittämiin, jotka koskivat verotilille asetettujen tavoitteiden toteutumista. Väitteet olivat asteikolla 1-5 (1= Eri mieltä, 5= Samaa mieltä). Väittämien kohdalla vastaajat olivat enemmän eri mieltä kuin samaa mieltä. Vas-

taajat kokivat siis, etteivät verotilille asetetut tavoitteet ole toteutuneet. Väittämien prosenttijakaumat on esitetty kuviossa 7.

Vastaajien mielestä verotili ei ole harventanut verojen maksukertoja. Kymmenen prosenttia vastaajista oli samaa mieltä väittämän *Verotili on harventanut verojen maksukertoja* kanssa. Jokseenkin samaa mieltä oli noin viidennes (19 %) vastaajista. Noin neljännes vastaajista, 16 vastaajaa (26 %) ei osannut sanoa kantaansa ja jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa oli 16 % vastaajista. Suurin osa, 29 % vastaajista oli kuitenkin eri mieltä väitteen kanssa. Keskiarvoksi aineistosta saatiin 2,7.

Vastaajien mielipiteiden mukaan, yritysten ja veroviranomaisten välinen ilmoitus- ja rahaliikenne ei ole vähentynyt. Väitteen *Verotili on vähentänyt yritysten ja veroviranomaisen välistä ilmoitus- ja rahaliikennettä* kanssa samaa mieltä oli viisi prosenttia vastaajista. Jokseenkin samaa mieltä oli 15 % vastaajista. 11 vastaajaa eli 18 % ei osannut sanoa kantaansa asiaan ja 29 % vastaajista oli jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa. Suurin osa vastaajista (34 %) oli väitteen kanssa eri mieltä. Keskiarvoksi saatiin 2,3.

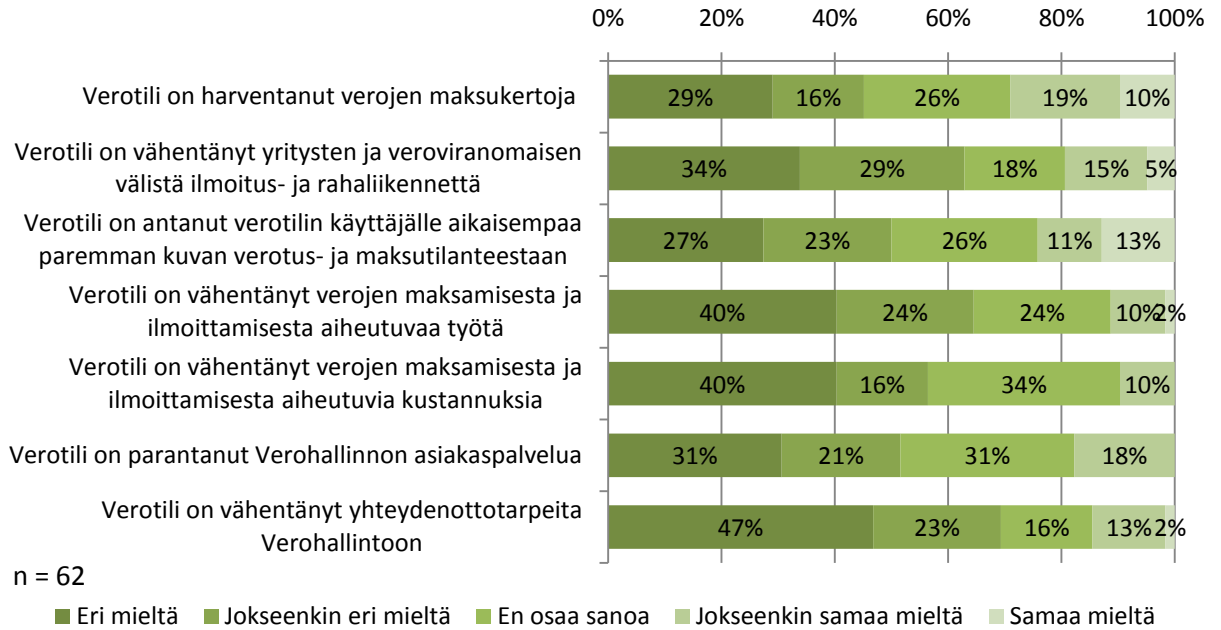
Väitteen *Verotili on antanut verotilin käyttäjälle aikaisempaa paremman kuvan verotus- ja maksutilanteestaan* kanssa samaa mieltä oli 13 % vastaajista ja jokseenkin samaa mieltä 11 % vastaajista. Noin viidennes, 16 vastaajaa (26 %), ei osannut sanoa kantaansa. Jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa oli 23 % vastaajista ja eri mieltä 27 % vastaajista. Väitteestä keskiarvoksi saadaan 2,60.

Verotili ei ole vastaajien mielestä vähentänyt verojen maksamisesta ja ilmoittamisesta aiheutuvaa työtä. Vain kaksi prosenttia vastaajista oli samaa mieltä väitteen *Verotili on vähentänyt verojen maksamisesta ja ilmoittamisesta aiheutuvaa työtä* kanssa. Kymmenen prosenttia vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa ja 15 vastaajaa eli 24 % vastaajista ei ottanut kantaa asiaan. 24 % vastaajista oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa ja jopa 40 % vastaajista oli eri mieltä väittämän kanssa. Vastaajien keskiarvoksi saatiin 2,1.

Vastaajista suurin osa oli sitä mieltä, ettei verotili olisi vähentänyt verojen maksamisesta ja ilmoittamisesta aiheutuvia kustannuksia. Kukaan vastaajista ei ollut samaa mieltä väitteen *Verotili on vähentänyt verojen maksamisesta ja ilmoittamisesta aiheutuvia kustannuksia* kanssa. Ja vain 10 % vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa. 21 vastaajaa eli 34 % vastaajista ei osannut sanoa kantaansa. 16 % vastaajista oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa ja jopa 40 %:a oli eri mieltä väittämän kanssa. Vastaajien keskiarvoksi saatiin 2,1.

Kukaan vastaajista ei myöskään ollut sitä mieltä, että *Verotili on parantanut Verohallinnon asiakaspalvelua*. 18 % vastaajista oli kuitenkin jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa. 19 vastaajaa eli 31 % ei ottanut kantaa asiaan. 21 % vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja 31 % vastaajista eri mieltä väitteen kanssa. Vastauksien keskiarvoksi saatiin 2,35.

Kyselyyn vastanneiden mielestä yhteydenottotarpeet Verohallintoon eivät ole vähentyneet. Vain kaksi prosenttia vastaajista oli samaa mieltä ja 13 % jokseenkin samaa mieltä väitteen *Verotili on vähentänyt yhteydenottotarpeita Verohallintoon* kanssa. 10 vastaajaa (16 %) ei osannut sanoa kantaansa asiaan. 27 % vastaajista oli eri mieltä väittämän kanssa ja melkein puolet (47 %) vastaajista oli eri mieltä väitteen kanssa. Vastauksista keskiarvoksi saatiin 2.



KUVIO 7. Vastaajien mielipiteet verotilille asetettujen tavoitteiden toteutumisesta.

4.6 Verotilin arviointi

Vastaajat saivat ottaa kantaa verotiliä koskeviin väitteisiin. Väitteet olivat asteikolla 1-5 (1= Eri mieltä, 5= Samaa mieltä). Väittämien prosenttijakaumat on esitetty kuviossa 8. Enemmistö vastaajista oli sitä mieltä, että verotilille oli tarvetta. 16 % vastaajista oli samaa mieltä väittämän *Verotilille oli tarvetta* kanssa ja 31 % vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa. 19 vastaajaa eli 31 % ei ottanut kantaa. 11 % vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja 11 % eri mieltä väittämän kanssa. Keskiarvoksi vastauksista saatiin 3,3.

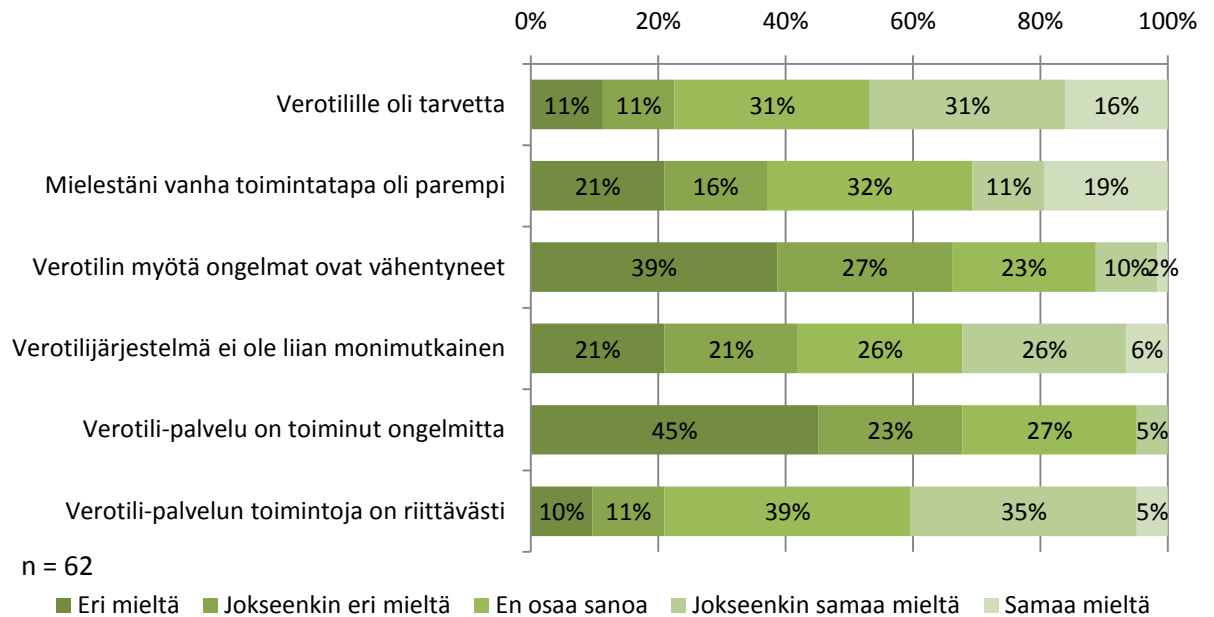
Enemmistö vastaajista piti vanhaa toimintatapaa huonompana kuin uutta. Mutta ero positiivisten ja negatiivisten mielipiteiden välillä ei ole kovin suuri. Noin viidennes (19 %) vastaajista oli samaa mieltä väitteen *Mielestäni vanha toimintatapa on parempi* kanssa. 11 % oli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. 32 % eli 20 vastaajaa ei osannut sanoa kantaansa väitteeseen. 16 % oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa ja noin viidennes (21 %) eri mieltä väittämän kanssa. Vastaajien vastauksista keskiarvoksi saatiin 2,9.

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, etteivät ongelmat ole vähentyneet verotilin myötä. Vain kaksi prosenttia vastaajista oli samaa mieltä väittämän *Verotilin myötä ongelmat ovat vähentyneet* kanssa ja kymmenen prosenttia jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Vastaajista 14 eli 23 % ei osannut sanoa kantaansa. 27 % vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa ja enemmistö (39 %) vastaajista oli eri mieltä väittämän kanssa. Väittämän vastauksien keskiarvoksi aineistosta saatiin 2,1.

Verotilijärjestelmää pidetään monimutkaisena. Kuusi prosenttia vastaajista oli samaa mieltä ja 26 % jokseenkin samaa mieltä väittämän *Verotilijärjestelmä ei ole liian monimutkainen* kanssa. 16 vastaajaa eli 26 % vastaajista ei ottanut asiaan kantaa. Jokseenkin eri mieltä ja eri mieltä oli molempia 21 % vastaajista. Keskiarvoksi väitteestä saatiin 2,8.

Vastaajien mielestä verotili ei ole toiminut ongelmitta. Kukaan vastaajista ei ollut samaa mieltä väitteen *Verotili on toiminut ongelmitta* kanssa. Jokseenkin samaa mieltä oli vain viisi prosenttia vastaajista. Vastaajista 27 % eli 17 vastaajaa ei osannut sanoa kantaansa. Jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa oli 23 % vastaajista ja suurin osa (45 %) vastaajista oli eri mieltä väittämän kanssa. Keskiaroksi väitteen vastauksista saatiin 1,9.

Vastaajien mielestä verotili-palvelun toimintoja on riittävästi. Viisi prosenttia vastaajista oli samaa mieltä ja 35 % jokseenkin samaa mieltä väittämän *Verotili-palvelun toimintoja on riittävästi* kanssa. Vastaajista 39 % eli 24 vastaajaa ei osannut sanoa kantaansa. Jokseenkin eri mieltä oli 11 % vastaajista ja kymmenen prosenttia eri mieltä väittämän kanssa. Vastauksista keskiarvoksi saatiin 3,2.



KUVIO 8. Vastaajien mielipiteet verotilistä.

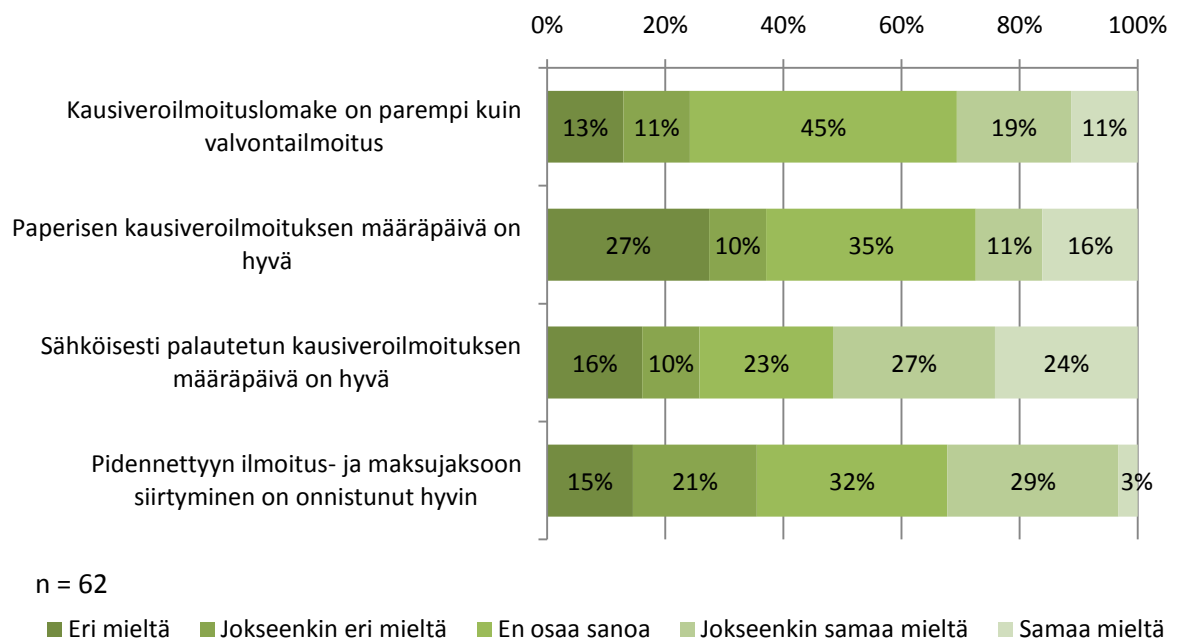
Vastaajat saivat ottaa kantaa kausiveroilmoituksesta ja pidennetystä ilmoitus- ja maksujaksosta esitettyihin väittämiin. Väittämien prosenttijakaumat on esitetty kuviossa 9. Noin puolet vastaajista ei osannut sanoa, onko kausiveroilmoituslomake parempi kuin valvontailmoitus. Samaa mieltä väittämän *Kausiveroilmoituslomake on parempi kuin valvontailmoitus* kanssa oli 11 % vastaajista ja jokseenkin samaa mieltä 19 % vastaajista. Vastaajista 28 henkilöä eli 45 % ei osannut sanoa kantansa. Jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa vastaajista oli 11 % ja eri mieltä 13 % vastaajista. Keskiarvoksi aineistosta tuli 3,1.

Paperisen kausiveroilmoituksen määräpäivään vastaajat eivät olleen tyytyväisiä. Vastaajista 16 % oli samaa mieltä ja 11 % jokseenkin samaa mieltä väittämän *Paperisen kausiveroilmoituksen määräpäivä on hyvä* kanssa. Vastaajista noin kolmannes, 22 vastaajaa (35 %) ei ottanut kantaa asiaan. Väitteen kanssa jokseenkin eri mieltä oli 10 % vastaajista ja eri mieltä 27 % vastaajista. Väitteen keskiarvoksi saatiin 2,8.

Vastaajat olivat yleisesti tyytyväisiä sähköisesti palautetun kausiveroilmoituksen määräpäivään. Noin viidennes (24 %) vastaajista oli samaa mieltä ja 27 % jok-

seenkin samaa mieltä väittämän Sähköisesti palautetun kausiveroilmoituksen määräpäivä on hyvä kanssa. 14 vastaajaa eli 23 % ei ottanut kantaa asiaan. Jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa oli kymmenen prosenttia vastaajista ja eri mieltä 16 % vastaajista. Keskiarvona aineistosta saatiin 3,3.

Mielipiteet väittämässä *Pidennettyyn ilmoitus- ja maksujaksoon siirtyminen on onnistunut hyvin*, ovat jakautuneet melko tasaisesti. Samaa mieltä (3 %) ja jokseenkin samaa mieltä (29 %) oli yhteensä 32 % vastaajista. 20 henkilöä (32 %) ei osannut sanoa kantaansa. Jokseenkin eri mieltä (21 %) ja eri mieltä (15 %) oli yhteensä 36 % vastaajista. Keskiarvoksi väitteen vastauksista saatiin 2,9.



KUVIO 9. Vastaajien mielipiteet kausiveroilmoituksesta ja pidennetystä ilmoitus- ja maksujaksosta.

Suurin osa vastaajista piti palveluun tunnistautumista helppona, kuten kuviosta 10 voidaan nähdä. Samaa mieltä väittämän *Palveluun tunnistautuminen on helppoa* kanssa oli 31 % vastaajista ja jokseenkin samaa mieltä 24 % vastaajista. 10 vastaajaa eli 16 % ei sanonut kantaansa. Vastaajista 8 % oli jokseenkin eri mieltä ja 21 % eri mieltä. Vastauksien keskiarvona saatiin 3,4.

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että sähköisen asioinnin valtakirja – menettelyssä on ollut ongelmia. Kahdeksan prosenttia vastaajista oli samaa mieltä ja 11 % jokseenkin samaa mieltä väittämän *Sähköisen asioinnin valtakirja – menettelyssä ei ole ollut ongelmia* kanssa. Kantaa asiaan ei ottanut 18 vastaajaa (29 % vastaajista). 18 % oli jokseenkin eri mieltä ja eri mieltä väittämän kanssa oli 34 % vastaajista. Keskiarvona vastauksista saatiin 2,4.

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että valtuuttaminen Katso-tunnisteen avulla ei ole yksinkertaista. Yhteensä eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa oli 40 % vastaajista. Samaa mieltä väittämän *Valtuuttaminen Katso-tunnisteen avulla on yksinkertaista* kanssa oli 11 % vastaajista ja jokseenkin samaa mieltä 18 %. 19 vastaajaa eli 31 % ei ottanut asiaan kantaa. Vastaajista jokseenkin eri mieltä oli 16 % vastaajista ja 24 % oli eri mieltä väittämän kanssa. Keskiarvona vastauksista saatiin 2,76.

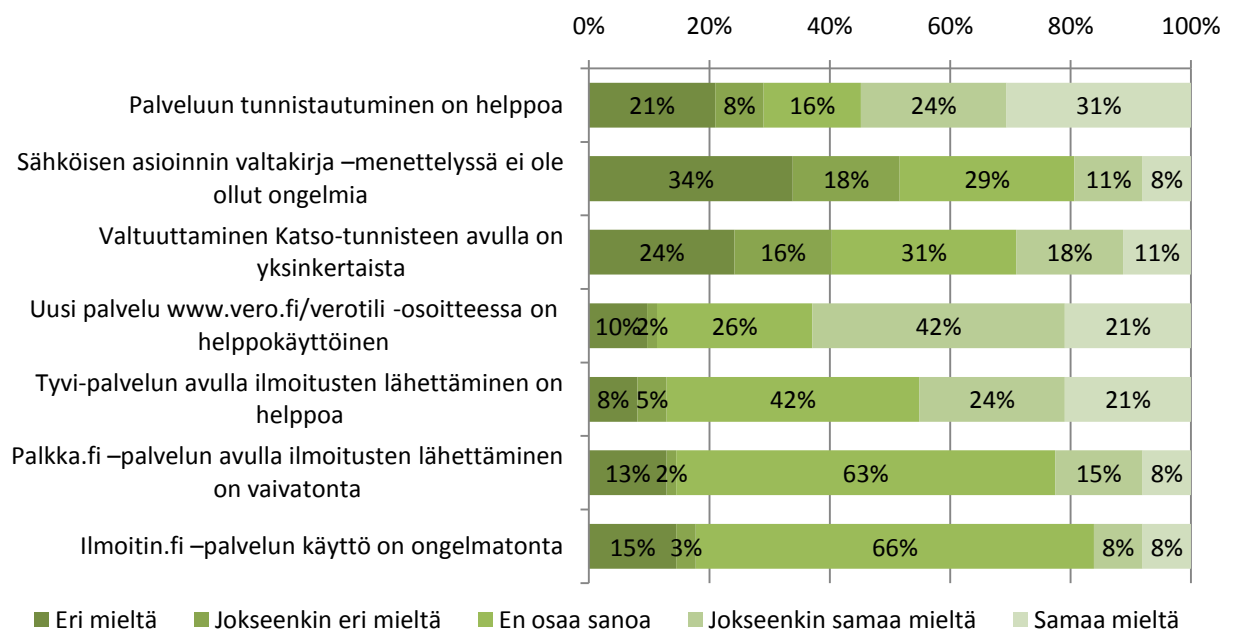
Palvelua www.vero.fi/verotili -osoitteessa pidettiin helppokäyttöisenä. Vastaajista 21 % oli samaa mieltä ja jopa 42 % jokseenkin samaa mieltä väittämän *Uusi palvelu www.vero.fi/verotili -osoitteessa on helppokäyttöinen* kanssa. Noin viidennes, 16 vastaajaa (26 %) ei osannut sanoa mielipidettään. Vain kaksi prosenttia oli jokseenkin eri mieltä ja kymmenen prosenttia eri mieltä väittämän kanssa. Keskiarvoksi väitteelle saatiin 3,6.

Suurin osa vastaajista piti Tyvi-palvelun avulla ilmoitusten lähettämistä helppona. Yhteensä 45 % oli jokseenkin samaa mieltä (24 %) ja samaa mieltä (21 %) väittämän *Tyvi-palvelun avulla ilmoitusten lähettäminen on helppoa* kanssa. Vastaajista 26 vastaajaa eli 42 % ei osannut sanoa kantaansa, mikä voi johtua siitä, etteivät he ole käyttäneet palvelua. Jokseenkin eri mieltä oli viisi prosenttia ja eri mieltä kahdeksan prosenttia. Keskiarvo väitteen kohdalla on 3,5.

Suurin osa ei osannut sanoa, onko palkka.fi – palvelun avulla ilmoitusten lähettäminen helppoa. Peräti 39 vastaajaa eli 63 % vastaajista ei ottanut kantaa. Tämä voi johtua muun muassa siitä, etteivät he ole käyttäneet palvelua. Kuitenkin samaa mieltä väittämän *Palkka.fi – palvelun avulla ilmoitusten lähettäminen on vaivatonta*

kanssa oli kahdeksan prosenttia ja jokseenkin samaa mieltä 15 %. Vain kaksi prosenttia oli jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa ja eri mieltä 13 % vastaajista. Keskiarvoksi aineistosta saatiin väitteen kohdalle 3,0.

Samoin kohdassa *Ilmoitin.fi –palvelun käyttö on ongelmaton* suurin osa vastaajista eivät ottaneet kantaa siihen, onko ilmoitin.fi –palvelun käyttö ongelmaton. Jopa 41 vastaajaa eli 66 % vastaajista ei ottanut asiaan kantaa. Kahdeksan prosenttia oli samaa mieltä ja samoin kahdeksan prosenttia oli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Jokseenkin eri mieltä oli vain kaksi prosenttia vastaajista ja eri mieltä 13 % vastaajista. 2,9.



KUVIO 10. Vastaajien mielipiteet sähköisen asioinnin palveluista. (n = 62).

4.6.1 Vastaajien mielestä miellyttävimmät asiat verotilin käytössä

Vastaajat saivat kertoa, mikä heidän mielestään on miellyttävintä verotilin käytössä. Kysymykseen vastasi 32 henkilöä, joista kuusi työskenteli Verohallinnossa. Verohallinnossa miellyttävänä koettiin se, että verotilipalvelu on vero.fi -sivuilla. Lisäksi se, että tilillä näkee verotili velvoitteen tai hyvityksen määrän helposti, koet-

tiin miellyttäväksi. Myös palvelun informatiivisuus koettiin hyväksi, eli kaikki tapahtumat pystytään jäljittämään. Lisäksi mainittiin miellyttävänä asiana se, että negatiivinen arvonlisävero palautuu nopeammin asiakkaalle.

Miellyttävää on se, että asiakas saa tiedon kuukausittain siitä, mikä on verotilin tilanne. Myös mahdollisten virheiden korjaaminen tapahtuu nopeammin. Muun ohella mainittiin myös ”maksamisen helppous, jos vaan tietää kuinka paljon pitää maksaa.”

Tilitoimistossa työskentelevät mainitsivat miellyttävänä asiana sen, että asiakkaan maksamien verojen kohdistukset näkyvät verotilipalvelussa hyvin. Myös se koettiin hyväksi, että tiedot ovat melkein reaaliaikaisia. Asiakkaan veroasiat ovat ajan tasalla ja tietoja pääsee katsomaan helposti. Verosaldot on helppo tarkistaa (mikäli ei maksuviiveitä). Myös se, että Katso-tunnisteiden avulla pääsee katsomaan asiakkaan ajantasaiset tiedot, eli ei olla asiakkaan toimittamien paperitulosteiden varassa, koettiin positiiviseksi asiaksi.

Kun Katso-tunnisteet saatiin vihdoinkin kaikkein osalta toimimaan. Hyvä, että pääsemme tarkastelemaan asiakkaidemme verotiliä ja sen saldoa.

Myös verotilille kirjaukset ovat vastaajien mielestä helppo tehdä, esimerkiksi valmiiden kaavakkeiden avulla. Vastaajat kokivat, että verotili on ongelmaton niillä asiakkailla, jotka hoitavat maksunsa ajallaan.

Hyvin maksavan asiakkaan verotiliä on helppo hoitaa ja kirjaukset ovat yksinkertaisia.

Asiakkaalla, joka maksaa kaikki ajallaan, verotili toimii.

Myös se, että verotilin käyttö on ajasta ja paikasta riippumatonta, saa kiitosta ja lisäksi asioita voi tehdä omalla koneella. Verotilipalvelu on toimiva, helppo käyttää ja selkeä. Lisäksi mainittiin, että alv-ilmoitukset ja työnantajasuorituksen lähettäminen ilmoitin.fi -palvelun kautta on helppoa. Hyvänä asiana koettiin, että työnantajasuoritukset voi kuitata negatiivisesta arvonlisäverosta. Myös yhtenäiset eräpäivät koettiin miellyttävänä.

Niille, jotka osaavat ja ymmärtävät käyttää verotiliä oikein, se helpottaa verojen maksua. Kun yhdelle ja samalle tilille ja yhdellä pysyvällä viitenumeraalla saa maksaa samana päivänä sekä alvin että työnantajatililykset, niin se on hyvä juttu. Tilitoimiston ja asiakkaan kirjanpidon kannalta hyvää on myös mahdollisuus tulostaa verotilipalvelusta verotilin kuukausiyhteenveto. Se on kirjanpidon tosite. Vielä kun samanlaisia yhteenvetoja saisi perintään siirretyistä veroista.

Kysymykseen vastattaessa verotili sai myös kritiikkiä. Eräs vastaajista kritisoi verotiliä siitä, että hänen näkökulmastaan katsottuna varsinaista verojen ilmoittamista verotili ja kausiveroilmoitus eivät helpottaneet. Toinen vastaaja oli sitä mieltä, että idea tuntui paljon paremmalta, kuin käytännön toteutus. Hän odotti, että verolajien poistumisen jälkeen verojen maksaminen olisi joustavampaa. Osa vastaajista ei keksinyt miellyttävintä asiaa, tai niitä ei muutaman vastaajan mielestä ole ollenkaan.

4.6.2 Hankalimmat asiat verotilin käytössä

Vastaajat saivat omin sanoin kertoa, mitkä asiat he kokivat kaikista hankalimmiksi asioiksi verotilin käytössä. Verohallinnosta kysymykseen vastasi seitsemän henkilöä. Hankaliksi asioiksi mainittiin virhetilanteiden selvittely, verotiliote, korkojen selvittäminen asiakkaalle ja verotilin toimivuus ja sen ongelmat.

Hankalana koettiin myös se, että asiakkaan täytyy muistaa käydä tarkistamassa verotilin tilanne. Myös kaikki tiedot, jotka sinne välittyvät, on korjattava vastakaismerkkisillä luvuilla, mikäli ilmoitus on esimerkiksi väärältä kuukaudelta tai muuten virheellinen. Hankalaksi koettiin myös sen ymmärtäminen, kuinka asiat etenevät verotilillä ja milloin maksamattomat verot siirtyvät perintään. Verotilin lukeminen koettiin välillä varsin haastavaksi, koska verotilillä asiakkaan suoritus käytetään ensimmäiseen avoimena olevaan saatavaan. Näin tapahtuu varsinkin vastattaessa CC-sarjoissa. Verohallinnossa työskentelevän vastaajan mielestä tähän tarvitaan koulutusta.

Hankalana koettiin näin alussa kaikkien saaminen ilmoittamaan sähköisesti ja, että sähköiset palvelut ylipäättänsä toimisivat ja olisivat asiakaskäyttövälisiä. Vero-

hallinnossa työskentelevä vastaaja kertoo, että asiakkaiden neuvomisen puhelimessa olleen työlästä ja olisi pitänyt osata atk-operatiivisia asioita verotuksen sijasta. Nyt kun kaikki työ on ohi sen suhteen, tulisi toimintojen toimia ilman moitteita, jotta asiakkaat olisivat tyytyväisiä ja mielellään käyttäisivät verotiliä.

Tilitoimistossa työskenteleviä vastaajia oli 32. Vastaajat kertoivat, että suurella osalla yrittäjistä on ollut ongelmia ymmärtää verotilin käyttöä. Lisäksi Valtuuksien käsittely koettiin hankalaksi ja huonojen maksajien verotilin selvittely on hankalaa. Myös maksun kohdistaminen on työlästä jos on paljon verovelkoja, verosaatavien ja maksujen kohdistaminen keskenään on hankalaa ja verotilillä on liian suuri viive. Palautus ja kuittaus eivät pelaa niin kuin odotettiin ja virheellisen ilmoituksen korjaaminen on hankalaa.

Hankalana koettiin se, että ei aina muista tarkistaa ilmoituskuukauden vaihtumista. Erään vastaajan mielestä ilmoituskuukauden pitäisi vaihtua heti, kun eräpäivä on ohi. Eräs vastaaja kokee hankalimmaksi asiaksi epäselvät termit ja uudet sanat, joiden merkitys ei aukea. Hänen mielestään kaikki on tehty hankalaksi ja on kulunut todella paljon turhaa aikaa täällä päässä, jota kukaan ei ehkä korvaa.

Vastaajat kertoivat, että verojen siirtäminen perintään ovat aina hämmästyksen kohde ja aiheuttanut epätietoisuutta, sillä perintään siirtyneet verot eivät selkeästi käy ilmi verotilillä. Vastaajat kokivat, että verotililtä perintään siirrettävien verojen maksuja hankala seurata, koska todellinen kuva verovelloista ei ilmene suoranaisesti verotililtä tai sen saldosta. Asiakkaan maksaessa maksuunpanolla verotilille, maksulla ei kuittaannukaan maksuunpanossa oleva velka, vaan sillä kuitataan jotakin muuta. Negatiivisen veron kuittaukset eivät toimi. Perintään siirretyt verot katoavat verotililtä, jolloin niiden selvittely ja täsmäminen on vaikeaa. Joissakin tapauksissa on vaikea ennustaa, mikä suoritus verotililtä kuitataan veloista ja mikä palautuu asiakkaan tilille. Eräs vastaaja koki hankalana sen, että jos maksaa maksuja myöhässä tulee monimutkaisia tapahtumia verotilille eli korkoja ja tapahtumien siirtoja perittäväksi. Hän toteaa, että ulosottokustannukset kasvavat, kun pieniäkin summia siirry perinnän kautta ulosottoon.

Maksamattomat verot ja niiden siirtäminen perintään todella pian. Asiakkaat joilla on veroja rästissä ovat ihan sekaisin, mitä pitäisi maksaa, kun maksuja ei korvamerkitäkään kuten ennen. He eivät osaa katsoa verotili-palvelusta maksamatonta saldoa (kokevat sen vaikeana ja epäselvänä).

Eräs hankala asia oli myös negatiivisen arvonlisäveron palautus. Eräs vastaaja kertoo, että negatiivisen arvonlisäveron kausiveroilmoitusta pitää lykätä kuukauden vaihteen yli, jotta sitä voi käyttää ennakonpidätyksen ja sotun hyväksi. Hänen mielestään käyttöön kannattaisi ottaa vain yksi valvontapäivä, joka kuun 17. päivä. Edellä mainittu käytäntö hankaloittaa hänen mielestään tilitoimistojen toimintaa ja lisää turhaa rahan palauttelua ja maksuliikennettä. Toinen vastaaja kertoi, että negatiivista arvonlisäveroa aletaan palauttaa heti jo ennen eräpäivää, eikä odoteta, että työnantajasuoritusten tiedot tulevat. Vastaajat kertoivat myös, että yrittäjien joilla on negatiivista arvonlisäveroa tai liिकासuorituksia verotilille on hankala hahmottaa mitä eräpäivänä pitää maksaa.

Veronpalautukset eivät toimi verotililtä oikein. Jos asiakkaalla on negatiivista arvonlisäveroa, josta on kuitattu ennakonpidätyksiä ja soutuja, loppua ei tule automaattisesti palautuksena. Muitakin positiivisia saldoja jää palauttamatta automaattisesti. Mielestämme maksamattomia ennakkoveroja tms. verotilille kuulumattomia veroja ei saisi kuitata verotililtä. Asiakkaiden on vaikea käsittää verotiliotetta.

Maksutapahtumat näkyvät verotilillä viiveellä. Eräs vastaaja kertoo, että jos verotilille tekee "oma maksun" niin se ei palaudu sieltä. Maksun saa käyttöön vasta silloin jos tulee maksettavaa arvonlisäveroja tai työnantajamaksuja. Maksujen kohdistuminen koettiin yhtenä hankalimmista asioista. Eräs vastaaja kertoo, verotilin maksujen kohdistumisissa on hivenen hiomista. Hän jatkaa, että palautuvat maksut jäävät välillä jumiin, kun verotili onkin kohdistanut maksun omalla laillaan ja esimerkiksi arvonlisäveromaksu muuttuu omaksi maksuksi. Ja omat maksuthan eivät palaudu kuin pyynnöstä.

Tilitoimissa työskentelevät kertoivat, että hankalaa on myös se, ettei verotililtä näe suoraan, mitä maksuja kuitattu maksetuksi. Pitää vertailla monen kuukauden verotiliotteilta että saa selville, mitä maksuja jäi maksamatta. Asiakkaalla ei ole min-

käänlaista käsitystä siitä, mitä maksuja on vielä maksamatta. Maksun kohdistaminen koettiin työlääksi silloin, jos on paljon verovelkoja. Eräs vastaaja kertoo, että kun on maksuvaikeuksia, niin tapahtumat poistuvat verotililtä. Hänen mielestään niiden seurantaan pitäisi tilitoimiston saada erilliset oikeudet, jotta tietäisimme kuukausittain mihin eriin yrityksen maksamat suoritukset on kirjattu.

Kirjautuminen koettiin yhtenä hankana asiana. Tilitoimiston kannalta vaikeana koettiin se, että kirjautuminen verotilipalveluun pysyy niin hetken voimassa ja joutuu kaiken aikaa kirjautumaan verotilille uudelleen. Lisäksi kirjautuminen Katso-palveluun koettiin hankalaksi, koska kirjautumiseen tarvitaan monta salasanaa.

Hankalaksi koettiin se, että Internetistä näkyvä tilanne ole ajan tasalla ja verotiliote on aina ajastaan jäljessä. Joskus liikaa maksetut suoritukset on kuitenkin palautettu vaikka niiden piti ilmeisesti jäädä odottamaan tulevia velvoitteita. Verotilin korkojen määrä on liian sekavasti ilmoitettu, koron kirjaaminen kirjanpitoon vaatii jopa usean kuukauden verotiliotteen selailua ja selvittelyä. Verotiliote on tosi sekava kaikkine pienine veronkorotuksineen ja hyvityskorkoineen. Lisäksi verotiliotteen tekee epäselväksi verojen siirtely pois verotililtä perintään. Ehdotuksena eräs vastaaja laitto, että tiliote kuukausittain olisi selkeämpi, koska nyt ei ole varma onko korko ym. Asiat jo huomioitu vai ei. Myös palautuksista kuitatut summat tulisi olla näkyvillä. Ei vain verotililtä palautettu ja pankkitilillä näkyy eri summa kuin verotililtä on maksettu.

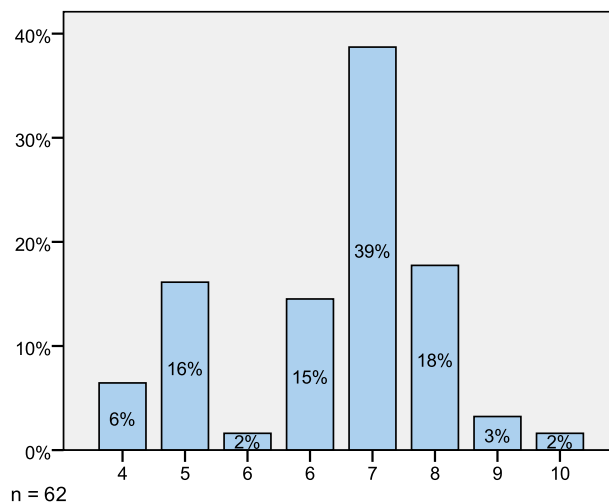
Verotilin korkojen määrä on liian sekavasti ilmoitettu ja koron kirjaaminen kirjanpitoon vaatii jopa usean kuukauden verotiliotteen selailua ja selvittelyä. Eräs vastasi kysymykseen, että ilmoituksen myöhästymisestä tulevat viivästyskulut eivät ehkä ole se hankalin asia, mutta typerin asia. Sentin viivästyskorot ja hyvityskorot lähinnä huvittavat häntä ja lisäävät tietenkin kirjanpidon kirjauksia.

Veloitus ja hyvityskorkojen ja kulujen kirjaaminen on lisännyt kirjausten määrää, vaikka summat ovat yleensä pieniä. Eräs vastaaja pohtiikin pyöristävätkö ohjelmat sentit eri tavalla. Hän kertoo, että yksityishenkilöille esimerkiksi remonttmiesten palkanmaksu on täysin ylivoimainen tehtävä. Tapahtumien tulisi hänen mielestään

ehdottomasti olla reaaliaikaisia. Seuranta mahdollista vasta monen päivä päästä, jolloin maksu on jo kasvanut korkoa.

4.6.3 Vastaajien antama arvosana verotilille

Kyselyyn vastanneet saivat antaa kouluarvosanan (4-10) verotilille. Vastaajien antamien arvosanojen jakauma nähdään kuviosta 11. Vastaajia kysymykseen oli 62. Keskiarvoksi saatiin 6,6. Mediaaniksi arvosanoista saatiin 7 ja Moodiksi 7. Keskihajonnaksi aineistosta saatiin 1,29. Minimi annetuista arvosanoista oli 4 ja maksimi 9,5.



KUVIO 11. Verotilille annettujen arvosanojen jakauma.

4.6.4 Verohallinnossa työskentelevien vastaajien antamat kehitysideat

Kysymykseen vastasi seitsemän Verohallinnossa työskentelevää henkilöä. Verohallinnon työntekijän mielestä tulisi seurata vielä vuosi eteenpäin, jotta huomattaisiin, mitä puutteita siellä on. Hän sanoo kuitenkin, että ennakkoverot voisi siirtää verotilille maksettavaksi, jotta maksujen määrä vähenisi entisestään. Toinen Verohallinnossa työskentelevä kehittäisi verotiliä siten, että olisi vain yksi ilmoitus- ja

yksi maksupäivä. Ilmoituspäivän tulisi olla ennen maksupäivää, jotta tiedot olisivat samanaikaisesti nähtävissä verotilillä.

Kolmannen Verohallinnossa työskentelevän mielestä verotiliote pitäisi ehdottomasti saada helppotajuisemmaksi ja maksun käyttö selkeämmäksi. Samoin eräs vastaaja oli sitä mieltä, että verotilin helppolukuisuuteen tulisi kiinnittää huomiota. Hänen mielestään se auttaisi asiakkaita ymmärtämään omia verotilitapahtumiaan ja vähentäisi turhia yhteydenottoja Verohallintoon. Eräs vastaaja halusi asiakkaalle enemmän tietoa ja informaatiota siitä, mitä heidän ilmoittamisensa pitää sisällään ja mistä esimerkiksi valvontajaksot ja viitenumerot saa näkyville itse. Tällöin asiakkaiden ei tarvitse soittaa verottajalle ja kysyä tietoja.

Eräs Verohallinnossa työskentelevä vastaaja on sitä mieltä, että verotili olisi pitänyt ottaa käyttöön hitaasti vaiheittain eli ensin jotain pieniä veroja verotilille. Esimerkiksi arvonlisäveron olisi voinut verotilille maksaa myöhemmin. Eräs vastaaja kehittäisi verotiliä siten, että ottaisi muut verolajit mukaan.

4.6.5 Tilitoimistossa työskentelevien vastaajien antamat kehitysiedat

Kysymykseen vastasi 27 tilitoimistossa työskentelevää henkilöä. Tilitoimiston vastaajan mielestä 0,01-0,15 euron viivästys- ja hyvityskorot ovat turhia ja lisäävät tarpeettomasti työtä. Hän toteaa, että näiden kirjaaminen edestakaisin tuntuu järjettömältä. Hän ehdottaa, että Verohallinto voisi lähettää perintään menneistä veroista jonkinlaisen tiliotteen, jota asiakkaan ei tarvitsisi aina erikseen pyytää. Toinen vastaajan mielestä korkosenttien kirjaantuminen verotilille jatkuvasti on kirjanpitäjän työn ja ajankäytön halveksumista. Hän sanoo, että voisi olla joku satasen raja, jota pienempiä korkoja ei verotilille tulisi sotkemaan saldoja. Hänen mielestään se, että pienet summat tulisivat verotilille kerran vuodessa, olisi parempi. Hän haluaisi myös, että tilitoimiston pitäisi päästä näkemään perintöosaston verotili.

Eräs vastaaja ehdottaa, että verotilin korot voitaisiin periä esimerkiksi puolivuositain. Hän lisää, että edes jonkinlainen korkotietojen yhteenveto olisi tarpeen kirjan-

pitoa varten. Tilitoimistossa työskentelevä henkilö oli sitä mieltä, että korkotuottoihin ja viivästyskorkoihin tulisi asettaa jokin raja esimerkiksi alle yhden euron korkotuottoja ja viivästyskorkoja ei merkittäisi verotilille ollenkaan. Hän on sitä mieltä, että jos ne kuitenkin merkattaisiin, niin niitä ei saisi viedä perintään ja siten ulosottoon asti. Hän kertoo esimerkkinä, että nyt asiakkaat makselevat esimerkiksi 25 euron sotumaksua ja siitä 50 sentin korkoa jopa ulosottoon. Hän toteaa, että ulosotto pitää kovasti kun se saa siitäkin tuottoja itselleen.

Vastaaja lisää, että verotili voisi olla negatiivinen vähän pidempään eli sinne voisi jättää pikkuvelat eikä ihan kaikkea siirrettäisi perintään. Silloinkin jokin raja olisi hyvä olla olemassa. Hänen mielestään toisena vaihtoehtona olisi se, että pitäisi saada pikaisesti sellainen laki aikaiseksi, jossa voitaisiin periä verotilin negatiivista saldoa kokonaisuutena eikä enää jakaa sitä uudestaan osiin. Hän toteaa, että osiin jakaminen lisää ulosottokustannuksia.

Eräs vastaaja ehdotti, että verottaja voisi lähettää maksamattomista veroista vielä erillisen muistutuksen ennen perintään siirtämistä. Hän sanoo, että asiakkaat kaipaavat vielä selviä tilisiirtolomakkeita. Vastaajat kertoivat, että viivästysmaksut ja asiakkaan maksuvaikeudet verotilin käyttöä. Maksujen siirtyessä perintään, verotili menee nolville ja sen vuoksi tilin seuraaminen epäonnistuu. Erään vastaajan mielestä kaikki maksamattomat verot pitäisivät näkyä verotilillä, jotta voi helpommin seurata maksamattomia veroja.

Eräs vastaaja kehittäisi verotiliä siten, että verotilipalvelussa pitäisi pystyä muuttamaan myös kausiveroilmoituksen ilmoitusjakson pituutta ja täyttää veroilmoituslomakkeita ja muita asiakkaan lomakkeita. Hänen mielestään on turhaa täyttää lomakkeita paperisena tai tyvi-palvelussa, kun sähköinen sivusto on jo olemassa. Hän lisää, että kaikkien lomakkeiden täyttäminen yhdeltä sivustolta helpottaisi tilitoimiston työtä.

Vastaaja kertoo, että tilitoimiston näkökulmasta hän siirtäisi yleisen eräpäivän kuun 15. päivään sekä paperisena että sähköisenä. Hänen mielestään ketään ei saa pakottaa sähköiseen ilmoittamiseen vaan valinnan vapaus tulee säilyttää. Hän

toteaa, että muutenkin tilitoimistojen asema pitäisi ottaa paremmin huomioon. Hän kertoo, että hänellä on useita kymmeniä asiakkaita, jotka eivät halua tietää mitään verotilistä, vaan asiakkaat antavat hänen hoitaa kaikki siihen liittyvät asiat. Hän hallinnoi muun muassa asiakkaidensa Katso-tunnisteet. Hän on sitä mieltä, että jos asiakas ostaa tilitoimistopalvelua, niin hänelle pitää suoda mahdollisuus ostaa täyttä palvelua. Hän kuvailee, että Verohallinnon on todella vaikea ymmärtää, että tilitoimistojen asema on vahva ja luottamuksellinen.

Vastaajat toivoivat, että verotilin kautta kulkisivat kaikki muutkin verot kuin kausiveroilmoitukselle tulevat. Eniten vastaajat toivoivat, että ennakkoerot tulisivat verotilille. Myös vuosi-ilmoituksia toivottiin verotilille ja että myös perinnässä olevia veroja pystyttäisiin hoitamaan verotilin kautta. Eräs vastaaja kertoo, että verotili pitäisi myös laajentaa mahdollisimman nopeasti koskemaan ennakkoveroja, täydennysveroja ja jäännösveroja. Hänen mielestään se vasta olisi yksinkertaista, kun kaikki olisi samassa paikassa. Hän lisää, että voisihan niissä silti eräpäivät pysyä entisellään.

Maksujen kohdistumiseen kaivattiin selkeyttä. Toiveena oli myös, että verotiliote olisi kalenterikuukauden alusta loppuun. Tällöin kirjanpidollisesti olisi helpompaa täsmäyttää verotilin saldo. Vastaajat toivoivat, että tiliotteella näkyisivät kaikki velat niin kauan kuin ne tulevat maksetuiksi, myös perinnän kautta. Toivottiin myös, että tiliotteessa näkyisi selvästi mihin veroihin ja viivästyskorkoihin maksu on kohdistettu. Tiliotteessa pitäisi vastaajien mielestä näkyä kaikki maksamattomat verot ja viivästyskorot joka kuukausi eli tiliote olisi ajantasainen. Verotililtä ei saisi siirtää mitään veroja pois ennen kuin verot on maksettu. Tällä hetkellä menettely on sekava kun, kun veroja siirretään pois esimerkiksi perintään. Toivottiin, että verotiliote vastaisi täysin tase-erittelyjä eli vastaavuus kirjanpitoon selkeämmäksi. Toivomuksena oli, että perittäväksi siirrettävät verot säilyisivät jollain tavoin verotilillä, ettei niitä tarvitsisi kirjanpidollisesti pyöritellä edestakaisin.

Vastaajat kehittäisivät verotiliä siten, että tiliote olisi kalenterikuukausittain ja tiliotteessa olisi yhteissummat kertyneille koroille yms. kuluille. Lisäksi esitettiin, että laskennallinen maksuajan korko jo verotilille, että edes pankkitilille tulisi sama

summa joka lähtee verotililtä. Eräs vastaaja ehdottaa, että verotilipalvelun valtuutetun asiakasluettelon loppuun tulisi etusivulle sarake, jossa näkyy heti kyseessä olevan asiakkaan saldo. Hän toivoo, että voisi tulostaa kaikkien haluttujen tiliotteet yhdellä kertaa, esimerkiksi rasti asiakkaalle ja tiliotteet sähköpostiin.

Eräs tilitoimistossa työskentelevä vastaaja sanoo, että hän hyödyntäisi ”alkuperäisen lupauksen mukaan” palautettavien verojen käyttöä maksettaviin veroihin. Vastaajat olivat sitä mieltä, että arvonlisäverosaatavasta voisi kuitata ennakonpidätys- ja sosiaaliturvamaksut. Toinen vastaaja kertoo, että kuittaus arvonlisäverosaatavasti ei ole toiminut ja se on aiheuttanut turhaa maksuliikennettä.

Vastaaja kertoo, että ilmoituksen korjaaminen on hankalaa ja siihen kannattaisi kiinnittää huomiota. Hänen mielestään nykyinen käytäntö ei rohkaise korjaamaan ilmoituksia. Hän sanookin, että mieluummin jätetään virheellinen ilmoitus ja korjataan seuraavaa annettavaa ilmoitusta. Toinen vastaaja kehittäisi verotiliä siten, että jos ilmoituksessa huomaa virheen lähettämisen jälkeen, virheellisen ilmoituksen voisi poistaa kokonaan ja antaa sen jälkeen täysin uuden ilmoituksen.

Tilitoimistossa työskentelevä vastaaja toivoi lisää tietoa perintään siirtyneistä veroista ja niiden saldoista. Vastaajat kehittäisivät verotilipalvelua siten, että se olisi paremmin reaaliajassa. Vastaajat nopeuttaisivat verotiliä. Eräs vastaaja kirjoittaa, ettei verotilin käyttö sinällään ole vaikeaa, onhan tietokone ollut vuosia jo työkaluna. Lisäksi ilmoitusten teko ja lähettäminen eivät ole vaikeaa. Ilmoitukset menevät sähköisesti nopeasti. Hänen mielestään miinusta on aikataulujen kiristyminen ja verotilin hitaus.

Eräs vastaaja kehittäisi verotiliä siten, että pienennettäisiin paperisten ilmoitusten myöhästymismaksua. Ehdotettiin myös, että Katso-tunnisteen ja valtuutusten hallinnointia tehtäisiin helppokäyttöisemmäksi käsiteltäessä suuria määriä tunnisteita ja valtuutuksia. Toivottiin myös, että verotili olisi yksinkertaisempi ja se voisi olla kuin pankkitili.

4.7 Länsi-Suomen yritysverotoimiston ja Etelä-Pohjanmaan tilitoimistojen työntekijöiden antamien vastausten vertailu

Sen vuoksi, että aineiston koko on melko pieni, ei tilastollisesti merkitseviä eroja löytynyt kovinkaan paljon. Aineistosta vertailtiin Verohallinnossa työskentelevien ja tilitoimistoissa työskentelevien vastaajien vastauksia keskenään. Ryhmille laskettiin keskiarvot ja lisäksi Mann-Whitneyn testillä testattiin, minkä väitteiden kohdalla on merkitseviä eroja. Alla tarkemmin esiteltynä ne väitteet, joissa merkitseviä eroja löytyi. Koko vertailutaulukko löytyy tämän työn lopusta liitteenä 2. (LIITE 2. Verohallinnossa työskentelevien vastaajien ja tilitoimistossa työskentelevien vastaajien antamien vastausten vertailutaulukko.)

Tilitoimistossa työskentelevät vastaajat olivat enemmän sitä mieltä, että verotili on harventanut verojen maksukertoja, kuin Verohallinnossa työskentelevät. Väitteen kanssa jokseenkin eri mieltä tai eri mieltä tilitoimissa työskentelevistä vastaajista oli 54 % vastaajista. Verohallinnosta väitteen kohdalla eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä oli 19 % vastaajista. Samoin voidaan todeta yritysten ja veroviranomaisten välistä ilmoitus- ja rahaliikennettä koskevasta väitteestä. Jokseenkin eri mieltä tai eri mieltä oli 74 % tilitoimistossa työskentelevistä vastaajista ja 31 % Verohallinnossa työskentelevistä vastaajista.

Väitteen verotili on antanut verotilin käyttäjälle aikaisempaa paremman kuvan verotus- ja maksutilanteestaan, olivat tilitoimiston työntekijät enemmän samaa mieltä väittämän kanssa kuin Verohallinnossa työskentelevät. Jokseenkin eri mieltä tai eri mieltä oli 59 % tilitoimistossa työskentelevistä vastaajista. Verohallinnossa työskentelevistä vastaajista jokseenkin eri mieltä tai eri mieltä on 25 % vastaajista.

Tilitoimistossa työskentelevät vastaajat olivat enemmän sitä mieltä, että verotili on vähentänyt verojen maksamisesta ja ilmoittamisesta aiheutuvia kustannuksia. Jokseenkin eri mieltä tai eri mieltä oli 65 % tilitoimistossa työskentelevistä vastaajista. Verohallinnossa työskentelevistä vastaajista jokseenkin eri mieltä tai eri mieltä oli 31 % vastaajista. Tilitoimistossa työskentelevät vastaajat olivat myös sitä mieltä, että verotilille oli tarvetta. Jokseenkin eri mieltä tai eri mieltä oli 30 % tilitoi-

mistossa työskentelevistä vastaajista. Verohallinnossa asiasta oltiin eri mieltä, sillä jokseenkin eri mieltä tai eri mieltä oli 38 % vastaajista.

Verohallinnossa työskentelevät vastaajat olivat enemmän sitä mieltä, että vanha toimintatapa oli parempi, kuin tilitoimistossa työskentelevät vastaajat. Verotilin tarpeellisuutta koskevan väitteen kohdalla, Verohallinnon vastaajista eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä oli 69 % vastaajista. Jokseenkin eri mieltä tai eri mieltä oli 26 % tilitoimistossa työskentelevistä vastaajista. Tilitoimistossa työskentelevät vastaajat olivat enemmän sitä mieltä, että kausiveroilmoitus on parempi kuin valvontailmoitus, sillä 28 % tilitoimistossa työskentelevistä vastaajista oli jokseenkin eri mieltä tai eri mieltä asiaa koskevan väitteen kohdalla. Verohallinnossa työskentelevistä vastaajista jokseenkin eri mieltä oli 13 % vastaajista. Samoin voidaan todeta paperisen kausiveroilmoituslomakkeen määräpäivää koskevasta väitteestä. Jokseenkin eri mieltä tai eri mieltä oli 46 % tilitoimistossa työskentelevistä vastaajista ja Verohallinnossa työskentelevistä vastaajista eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä oli 13 % vastaajista.

Verohallinnon vastaajat taas olivat enemmän tyytyväisiä sähköisesti palautetun kausiveroilmoituksen määräpäivään, kuin tilitoimistossa työskentelevät vastaajat. Sähköisesti palautetun kausiveroilmoitusta koskevan väitteen kohdalla, eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä oli 6 % Verohallinnossa työskentelevistä vastaajista. Jokseenkin eri mieltä tai eri mieltä oli 33 % tilitoimistossa työskentelevistä vastaajista. Samoin voidaan todeta Katso-tunnisteen avulla valtuuttamista koskevan väitteen kohdalla. 63 % Verohallinnossa työskentelevistä vastaajista oli eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa. Tilitoimistossa työskentelevistä vastaajista jokseenkin eri mieltä tai eri mieltä oli 33 % vastaajista.

Tilitoimistossa työskentelevät vastaajat antoivat verotilille paremman kouluarvosanan kuin Verohallinnossa työskentelevät. Verohallinnossa työskentelevien vastaajien antamista arvosanoista saadaan keskiarvoksi 6,5 kun taas tilitoimistossa työskentelevien vastaajien arvosanojen keskiarvoksi saatiin 6,6.

4.8 Johtopäätökset

Aineiston perusteella voidaan todeta, että suurimmalla osalla vastaajista on ollut ongelmia verotilin käyttöönotossa. Vastaajilla oli ollut ongelmia muun muassa Katso-tunnisteissa ja valtuutuksissa, eri verolajien kuittamisessa keskenään ja ongelmia on ollut lisäksi Verohallinnon asiakaspalvelussa. Muun ohella verotilijärjestelmässä on ollut käyttökatkoksia. Ongelmia on aiheuttanut myös se, että käytännön kokemus ongelmatilanteista puuttuu vastaajilta. Voidaan todeta myös se, että myös tähän tutkimukseen osallistuneilla vastaajilla oli ollut samoja ongelmia kuin tiedotusvälineissä on kerrottu.

Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että molemmat verotiliä käyttävät osapuolet olisivat kaivanneet lisää käytännön apua verotilin käyttöön. Esimerkiksi Verohallinnossa työskentelevät olisivat kaivanneet apua teknisten ongelmien ratkomiseen ja käytännön opastusta ennen asiakkaiden yhteydenottoja. Tilitoimistossa työskentelevät olisivat kaivanneet esimerkiksi puhelinneuvontaa ja selkeää tapauskohtaista neuvontaa. Jotkin vastaajista kokivat, että verotilin vaikutukset olisi pitänyt selittää kaikille osapuolille paremmin ennen verotilin käyttöönottoa. Verohallinnon tiedotus verotilistä on kyllä ollut monipuolista ja vastaajat tietävät, mistä tietoa löytyy, mutta ohjeita ei ole pidetty selkeinä.

Vastaajat kokivat saaneensa tarpeeksi tietoa verotilistä ja sen valmistelun etenemisestä, sillä noin kolme neljäsosaa vastaajista totesi saaneensa asiasta tarpeeksi tietoa. Kuitenkin kysyttäessä asiaa eri tavalla toisessa kohtaa, 58 % vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä tai samaa mieltä väitteen *Olisin kaivannut lisää tietoa verotilistä* kanssa.

Ne, jotka eivät olleet saaneet tarpeeksi tietoa olisivat kaivanneet enemmän käytännön tietoa verotilistä. Verohallinnossa työskentelevät olisivat kaivanneet käytännön opastusta, verotiliotteen ja verotilin tilitapahtumien selvää tulkinta-apua ja pidemmällä aikavälillä tapahtuvaa opetusta. Myös Tilitoimiston työntekijät olisivat kaivanneet lisää käytännön tietoa aikaisemmin. Etukäteen olisi haluttu tietää muun muassa siitä, milloin pankkitilin ja palautusrajan voi muuttaa verotilipalvelussa ja

mitä vanhoille veroveljoille tehdään käytännössä. Jotkin tilitoimistossa työskentelevistä vastaajista kokivat, että verotili on tehty vain verottajaa varten. Myös Verohallinnon ohjeistusta sanottiin epäselväksi.

Verotilille asetetut tavoitteet eivät ole toteutuneet. Sillä suurin osa vastaajista oli eri mieltä väitteiden kansa, jotka koskivat verotilille asetettuja tavoitteita. Vastaajien mielestä verotili ei ole harventanut verojen maksukertoja, ilmoitus- ja rahaliikenne yritysten ja verottajan välillä ei ole vähentynyt ja verotili ei ole antanut verotilin käyttäjälle parempaa kuvaa verotus- ja maksutilanteestaan. Lisäksi verotili ei ole vähentänyt verojen maksamisesta ja ilmoittamisesta aiheutuvaa työtä ja kustannuksia ja verotili ei ole parantanut Verohallinnon asiakaspalvelua eikä vähentänyt yhteydenottotarpeita Verohallintoon.

Vastaajat kuitenkin kokivat, että verotilille oli tarvetta ja vanha toimintatapa oli huonompi kuin uusi, vaikka verotili ei ole toiminutkaan ongelmitta ja verotilin myötä ongelmat eivät ole vähentyneet ja lisäksi järjestelmää pidettiin hieman liian monimutkaisena. Vastaajat kokivat, että verotili-palvelun toimintoja on tarpeeksi. Vastaajat olivat yleisesti tyytyväisiä sähköisesti palautetun kausiveroilmoituksen määräpäivään, mutta paperisen kausiveroilmoituksen määräpäivään suhtauduttiin negatiivisemmin.

Palveluun kirjautumista varten tarvittaviin tunnuksiin vastaajat eivät olleet tyytyväisiä. Vastaajat eivät pitäneet Katso-tunnisteen avulla kirjautumista yksinkertaisena ja sähköisen asioinnin valtakirja -menettelyssä on ollut ongelmia. Kuitenkin palveluihin, joiden avulla ilmoituksia voi lähettää, oltiin tyytyväisiä. Palvelua www.vero.fi/verotili -osoitteessa pidettiin helppokäyttöisenä. Suurin osa vastaajista piti Tyvi-palvelun avulla ilmoitusten lähettämistä helppona. Muihin palveluihin suurin osa vastaajista ei ottanut kantaa.

Miellyttävänä verotilin käytössä mainittiin muun muassa, että palvelu on melkein reaaliaikainen, tietoja pääsee katsomaan helposti, hyvin asiat hoitavan asiakkaan verotiliä on helppo hoitaa ja miellyttävänä mainittiin myös se, että pääsee eroon paperilomakkeista. Hankalimpina asioina mainittiin muun muassa maksamattomi-

en verojen siirtyminen perintään ja ulosottoon, verotili ei ole aivan ajan tasalla, verotiliote on epäselvä ja kirjautuminen on hankalaa. Lisäksi vastaajat mainitsivat hankalana maksujen kohdistamisen ja negatiivisen arvonlisäveron palautumisen.

Verotilin tulisi olla paremmin reaaliajassa ja verotiliotteen pitäisi olla kalenterikauden alusta loppuun. Lisäksi olisi hyvä, että myös muut verot tulisivat verotilin piiriin, sillä olisi yksinkertaista jos kaikki verot voisi hoitaa samassa paikassa. Verotilille tulisi asettaa jokin raja, jota pienemmät korot eivät tulisi verotilille tai että korot perittäisiin vaikkapa puolivuositain. Kirjanpitoa varten korkotietojen yhteenveto olisi hyvä olla. Verotiliotteella tulisi näkyä kaikki verot niin kauan kuin ne on maksettu ja maksamattomista veroista pitäisi lähettää vielä erillisen muistutus ennen perintään siirtämistä. Huomiota pitäisi kiinnittää siihen, että vastaajien mielestä ilmoituksen korjaaminen on hankalaa. Tulosten perusteella voidaan todeta, etteivät verovirkailijoiden ja tilitoimistojen työntekijöiden mielipiteet eroa toisistaan kovinkaan paljoa. Vain joidenkin väitteiden kohdalla mielipiteet olivat erilaisia, mutta yleisesti ottaen eroja vastausten välillä ei ollut.

5 YHTEENVETO

Verotilijärjestelmä otettiin käyttöön vuoden 2010 alussa. Järjestelmää pitää yllä Verohallinto. Kaikki oma-aloitteisesti maksettavat verot, lukuun ottamatta varainsiirtovero ja ennakontäydennysmaksua, kuuluvat verotilimenettelyyn. Verotilille kootaan tiedot veronmaksajan oma-aloitteisista veroista ja oma-aloitteiset verot ilmoitetaan kausiveroilmoituksella. Paperinen kausiveroilmoitus annetaan kuukauden 7. päivä ja sähköinen ilmoitus kuukauden 12. päivä. Verotilimenettelyn piiriin kuuluvat kaikki verovelvolliset yritysmuodosta riippumatta.

Verotilin tavoitteena on antaa veronmaksajalle parempi kuva omasta ilmoitus- ja maksutilanteestaan, parantaa Verohallinnon asiakaspalvelua ja tehostaa Verohallinnon toimintaa. Verohallinto saa tehokkaamman ilmoitus- ja maksuvalvontajärjestelmän ja mahdollisiin ongelmatilanteisiin pystytään reagoimaan nopeammin. Pidentettyä ilmoitus- ja maksujaksoa sovelletaan arvonlisäveroon, työnantajan sosiaaliturvamaksuihin, ennakonpidätyksiin ja lähdeveroihin. Liikevaihto vaikuttaa ilmoitus- ja maksujakson pituuteen. Siirtyminen verotiliin kiristää kirjanpidon aikatauluja, varsinkin silloin jos kausiveroilmoitus annetaan paperilla. Verotilin myötä negatiivinen arvonlisävero voidaan vähentää työantajasuorituksista.

Työn avulla yritettiin selvittää, millaisia ongelmia verotiliä käyttävillä Etelä-Pohjanmaan tilitoimistojen työntekijöillä ja Länsi-Suomen yritysverotoimiston työntekijöillä on ollut verotilin käyttöönotossa. Lisäksi työssä tutkittiin, ovatko he saaneet riittävästi tietoa verotilin käyttöönotosta, ovatko verotilille asetetut tavoitteet toteutuneet ja miten he kehittäisivät verotiliä. Vastauksia vertailtiin tiedotusvälineissä kerrottuihin asioihin verotilistä ja lisäksi tilitoimistossa työskentelevien ja Verohallinnossa työskentelevien vastauksia vertailtiin keskenään.

Tutkimusaineisto kerättiin kyselyn avulla, joista toinen osa lähetettiin Länsi-Suomen yritysverotoimiston työntekijöille ja toinen osa 58:lle Etelä-Pohjanmaan tilitoimistolle ja heidän työntekijöilleen. Kyselyssä käytettiin kysymyksiä, joissa vastausvaihtoehdot olivat valmiina, sekä avoimia kysymyksiä, joihin vastaaja sai vastata omin sanoin.

Tutkimuksen avulla selvisi, että suurimmalla osalla vastaajista oli ollut ongelmia verotilin käyttöönotossa. Ongelmia oli ollut esimerkiksi verotilin reaaliaikaisuudessa, Katso-tunnisteissa sekä negatiivisen arvonlisäveron ja työnantajasuoritusten kuittaamisessa keskenään. Kyselyyn vastanneet olivat huomanneet samoja asioita verotilin käytössä, kuin mitä tiedotusvälineissä on kirjoitettu. Verotilille asetetut tavoitteet eivät ole vastaajien mielestä toteutuneet. Toisaalta Verohallinto olikin varautunut siihen, että jonkinlaisia ongelmia verotilin käyttöönotossa esiintyy. Suurimmassa osassa väitteistä eroja vastaajien mielipiteissä ei ollut.

Tutkimuksen avulla yritettiin saada tarkempaa tietoa ongelmia aiheuttaneista asioista ja siitä, kuinka verotiliä tulisi kehittää. Kehitysideoina mainittiin muun muassa, että myös muut verot tulisivat verotilimenettelyn piiriin, verotilin korot perittäisiin vaikkapa puolivuositain, verotiliote olisi kalenterikuukausittain ja että Katso-tunnisteiden ja valtuutusten hallinnointia helpotettaisiin. Lisäksi perintään menneistä veroista kaivattiin lisää tietoa.

Tutkimuksessa olisi lisäksi voinut ottaa selvälle, vaikuttaako työntekijöiden ikä siihen, kuinka palveluun suhtaudutaan ja onko koulutuksella vaikutusta asiaan. Tutkimuksessa olisi voinut tutkia myös sitä, suhtautuvatko kauemmin verotuksen parissa työskennelleet henkilöt positiivisemmin vai negatiivisemmin verotiliin, kuin vähemmän aikaa verotuksen parissa työskennelleet.

Jatkossa aihetta voisi tutkia silloin, kun järjestelmä on ollut käytössä pidemmän aikaa. Lisäksi samankaltaisen tutkimuksen voisi tehdä verotilin käyttöönoton toiseen vaiheen jälkeen ja verrata saatuja tuloksia verotilin ensimmäisen vaiheen käyttöönoton jälkeisiin tutkimuksiin. Asiaa olisi voinut tutkia myös tekemällä haastatteluja ja syventyä aiheeseen perusteellisemmin. Silloin kysymyksiä olisi voinut muuttaa tilanteen mukaan ja tehdä mahdollisia lisäkysymyksiä aiheeseen liittyen.

LÄHTEET

- Alho, M. 27.05.2010. Aaltoileva arki verotilin kanssa. [verkkosivu]. Turku: Tilikeskus-Yhtiöt. [Viitattu: 21.9.2010.]. Saatavana: <http://www.tilikeskus-yhtiöt.fi/index.php?page=4e6d1da681f89b046b55d8e50905eaf>
- Frilander, J. 16.9.2010. Verotili aiheuttaa yrittäjille harmaita hiuksia. [Verkkosivu]. YLE Keski-Suomi. [Viitattu 20.10.2010]. Saatavana: http://yle.fi/alueet/keski-suo-mi/2010/09/verotili_aiheuttaa_yrittajille_harmaita_hiuksia_1984440.html
- Grekin, S. 2009. Verotili – mitä se merkitsee yrityksille? Tilisanomat 30 (5), 52–53.
- HE 221/2008. Hallituksen esitys Eduskunnalle verotililaiksi sekä laeiksi eräiden verolakien muuttamisesta.
- HE 133/2009. Hallituksen esitys Eduskunnalle vuoden 2010 tuloveroasteikkolaiksi sekä eräiksi tuloverotusta ja verotuksessa sovellettavia korkoja koskeviksi muutoksiksi.
- Hertsu, A. 2010. Verotilin sanktioiden käyttöön lykkäystä. Kauppalehti 19.1.2010, 11.
- Hynninen, H. & Raatikainen, P. Päivitetty 11.5.2010. Yrityksen asiakirjat - Ohjeet, mallit ja käyttö. [Verkkokirja]. Helsinki: WSOYpro. [Viitattu 31.8.2010]. Saatavana Yritysonline-palvelusta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Juolio, O. 2009. Verotilin tuomat muutokset tilitoimiston käytäntöihin. [Verkkajulkaisu]. Turun ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 1.11.2010]. Saatavana: http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/5120/Juolio_Outi.pdf?sequence=1
- Jämbäck, A. 2009. Verotililaki tilitoimistojen kannalta. [Verkkajulkaisu]. Kuopio: Savonia-ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 1.11.2010]. Saatavana: http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/4412/Jamback_Anu.pdf?sequence=1
- Kaartinen, V. 2010. Katso-tunniste verotilin riesana. Kauppalehti 15.3.2010, 16–17.
- Kausiveroilmoituksen täyttöpäivä 2010 — Oma-aloitteisten verojen maksaminen: Verohallinnon julkaisu 65.09. 2010. [Verkkajulkaisu].

Verohallinto. [Viitattu 10.8.2010]. Saatavana:
<http://www.vero.fi/nc/doc/download.asp?id=7224;397095>

Koponen, J. 20.4. 2010. Verotilijärjestelmä säilytellyt yrittäjiä. [Verkkosivu]. YLE Uutiset. [Viitattu 29.10.2010.]. Saatavana:
http://yle.fi/uutiset/talous_ ja_ politiikka/2010/04/verotilijarjestelma_s aikytellyt_yrittajia_1614574.html

L 7.8.2009/604. Verotililaki.

Länsi-Suomen yritysvero toimisto. 29.5.2009. [Verkkosivu]. Verohallinto. [Viitattu 1.11.2010.] Saatavana:
http://vero.fi/?article=5239&domain=VERO_MAIN&path=5,420,757 &language=FIN

Lönnroth, E. 2009. Siirtymäkausi ja verotilimenettelyyn siirtyminen. Tilisanomat 30 (5), 40–43.

Marjomaa, M. 2010. Verotili tilitoimiston asiakkaan näkökulmasta: Case : Tilitoimisto Satamatilit Oy. [Verkkojulkaisu]. Lahden ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 1.11.2010]. Saatavana:
http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/15707/Marjomaa_Milla.pdf?sequence=1

Mattinen, K. 2010. Verotili. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.

Pasi, T. 2009. Verotilin vaikutukset - case Tiliporkkana Oy. [Verkkojulkaisu]. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 1.11.2010]. Saatavana:
http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/4843/Pasi_Tuija.pdf?sequence=1

Peltomäki, T. 16.12.2009. Vauhdilla verotiliin - totuttelua tarvitaan. [Verkkosivu]. Turku: Tilikeskus-Yhtiöt. [Viitattu: 21.9.2010]. Saatavana: <http://www.tilikeskus-yhtiot.fi/index.php?page=a3ff1232636247104826f970fb88a12>

Pidennetyt ilmoitus- ja maksujaksot: Verohallinnon julkaisu 196.09. 1.10.2009. [Verkkojulkaisu]. Verohallinto. [Viitattu 1.9.2010]. Saatavana: <http://www.vero.fi/nc/doc/download.asp?id=7309;46371>

Rekola-Nieminen, L. 2009. Verotili ja kirjanpito. Tilisanomat 30 (5), 48–49.

Sedig, T. 2010. Verotilin käyttöönoton vaikutukset tilitoimistoille. [Verkkojulkaisu]. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 1.11.2010]. Saatavana:
http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/20489/Sedig_Teemu.pdf?sequence=1

- Suominen, A. 2010. Verotilissä on ongelmansa. [Verkkolehtiartikkeli]. Satakunnan kansa 19.6.2010, 21. [Viitattu 9.9.2010]. Saatavana PressDisplay-sanomalehden -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Tammelin, P. Voihan Verotili! 31.3.2010. [Verkkosivu]. Helsinki: Suomen Yrittäjät. [Viitattu 15.9.2010]. Saatavissa: <http://www.yrittajat.fi/fi-fi/pirkanmaanyrittajat/tiedote/uutisarkisto/voihan-verotili-2?quoteCommentId=2242c0b3-567d-4d05-afab-0327370fc19e&p=2>
- Tikkanen, J. 2010. Verotilistä jo kuukausien piina. Kauppalehti 8.4.2010, 17.
- Viivästysseuraamukset 1.1.2010 alkaen. 23.12.2009. [Verkkosivu.]. Verohallinto. [Viitattu: 26.9.2010.]. Saatavana: http://www.vero.fi/?article=5935&domain=VERO_MAIN&path=5,41&language=FIN
- Vilkka, H. Tutki ja mittaa – Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Verohallinnon, Tullin ja Ajoneuvohallintokeskuksen verotustoimintoja selvittävän työryhmän muistio. 2010. Helsinki: Valtiovarainministeriö. [Viitattu 26.7.2010.]. Saatavana: http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/075_verotus/20100129VETOty/Veto-raportti.pdf
- Verotiliohjeet. 28.8.2009. [Verkkosivusto]. Verohallitus. [Viitattu 26.7.2010.]. Saatavana: <http://portal.vero.fi/Public/default.aspx?nodeid=7882>
- Verotiliopas: Verohallinnon julkaisu 88.09. 2009. [Verkkojulkaisu]. Verohallinto. [Viitattu 22.6.2010.] Saatavana: <http://www.vero.fi/nc/doc/download.asp?id=7448;566582>

LIITTEET

Liite 1. Saate ja kyselylomake.

Hei! Toimittaisitteko kyselyn kaikille työpaikkanne työntekijöille?

Olen tradenomiopiskelija Seinäjoen ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötäni varten tutkimusta yhteistyössä Länsi-Suomen yritysveroimiston Seinäjoen toimipisteen kanssa. Tutkimustani varten kerään tutkimusmateriaalia verotiliä käyttäviltä Länsi-Suomen yritysveroimiston verovirkailijoilta sekä Etelä-Pohjanmaan alueen tilitoimistoilta. Tutkimuksen avulla saadaan tietoa verotilin toiminnasta ja mahdollisista kehittämis-kohteista.

Tutkimuksessa tarkastellaan verotilijärjestelmää käyttävien Länsi-Suomen yritysveroimiston ja Etelä-Pohjanmaan tilitoimistojen työntekijöiden kokemuksia verotilistä. Tutkimuksen avulla pyritään saamaan selville, ovatko Länsi-Suomen yritysveroimiston verovirkailijat ja Etelä-Pohjanmaan tilitoimistojen työntekijät saaneet riittävästi tietoa verotilin käyttöönnotosta, ovatko verotilille asetetut tavoitteet toteutuneet ja millaisen arvion verotili saa. Tutkimuksessa selvitetään, ovatko verovirkailijat tyytyväisempiä verotiliin kuin tilitoimistojen työntekijät vai toisinpäin.

Vastaaminen vie vain hetken ja vastaaminen tapahtuu alla olevassa Internet-osoitteessa. Vastaamisaikaa on 29.9.2010 kello 24.00 saakka.

Vastaattehan kysymyksiin huolellisesti, jotta tutkimuksesta saataisiin onnistunut. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti eikä ketään tutkimukseen osallistuneista voida tunnistaa. Tutkimuksesta saatuja palautteita ei käytetä muihin tarkoituksiin. Aineiston tallentamisen jälkeen vastauslomakkeet hävitetään.

Mikäli haluatte lisätietoa tutkimuksesta, voitte ottaa yhteyttä alla oleviin sähköpostiosoitteisiin. Vastaan mahdollisiin kysymyksiin mielelläni.

Ystävällisin terveisin ja ajastanne kiittäen,

Tanja Saviniemi

tanja.saviniemi@seamk.fi, tanja.saviniemi@gmail.com

A. Taustatiedot

1. Sukupuoli

- nainen
- mies

2. Työpaikka

- verohallinto
- tilitoimisto

3. Ikä

- alle 30 vuotta
- 30—39 vuotta
- 40—49 vuotta
- 50—59 vuotta
- 60 vuotta tai yli

4. Koulutus

- kansakoulu
- peruskoulu, keskikoulu
- ylioppilas
- ammatti-/ opistoasteen tutkinto
- kaksoistutkinto
- ammattikorkeakoulututkinto
- yliopisto
- jokin muu, mikä? _____

5. Olen työskennellyt työssä, jossa tarvitsen verotuksen tuntemusta

- alle vuoden
- 1 – 2 vuotta
- 3 – 5 vuotta
- 6 – 10 vuotta
- 11 – 15 vuotta
- 16 - 20 vuotta
- yli 20 vuotta

B. Verotiliin liittyvä tiedonsaanti

1. Valitse mielipidettäsi vastaava vaihtoehto:

	Eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Samaa mieltä
Tiedän, mistä saan vastauksia verotiliin liittyvissä kysymyksissä	1	2	3	4	5
Sain riittävästi tietoa verotilistä ennen verotilin käyttöönottoa	1	2	3	4	5
Verohallinnon tiedotus verotilistä on ollut monipuolista	1	2	3	4	5
Verohallinnon ohjeet verotiliin liittyen ovat olleet selkeitä	1	2	3	4	5
Olisin kaivannut lisää tietoa verotilistä	1	2	3	4	5

2. a. Esiintyikö verotilin käyttöönotossa vaikeuksia?

- kyllä
 ei

b. Jos vastasit edelliseen kysymykseen 'kyllä', missä asioissa sinulla oli ongelmia?

c. Millaista apua olisit tarvinnut ongelmatilanteessa?

3. a. Saitko mielestäsi riittävästi tietoa verotilijärjestelmästä ja sen valmistelun etenemisestä?

- kyllä
- en

b. Jos et, millaista tietoa olisit vielä toivonut?

4. Mistä tietoa sait? (Valitse yksi tai useampi vaihtoehto)

- Verohallinnon internet-sivut
- Verohallinnon koulutukset
- Verohallinnon tiedotteet ja vero-oppaat
- Työpaikan sisäiset koulutukset
- Työtovereilta
- Muualta, mistä _____

C. Verotilille asetettujen tavoitteiden toteutuminen

1. Valitse mielipidettäsi vastaava vaihtoehto:

Verotili on...

	Eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Samaa mieltä
...harventanut verojen maksukertoja	1	2	3	4	5
...vähentänyt yritysten ja veroviranomaisen välistä ilmoitus- ja rahaliikennettä	1	2	3	4	5
...antanut verotilin käyttäjälle aikaisempaa paremman kuvan verotus- ja maksutilanteestaan	1	2	3	4	5
...vähentänyt verojen maksamisesta ja ilmoittamisesta aiheutuvaa työtä	1	2	3	4	5
...vähentänyt verojen maksamisesta ja ilmoittamisesta aiheutuvia kustannuksia	1	2	3	4	5
...parantanut Verohallinnon asiakaspalvelua	1	2	3	4	5
...vähentänyt yhteydenottotarpeita Verohallintoon	1	2	3	4	5

D. Arvioi verotiliä

1. Valitse mielipidettäsi vastaava vaihtoehto:

	Eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Samaa mieltä
Verotilille oli tarvetta	1	2	3	4	5
Mielestäni vanha toimintatapa oli parempi	1	2	3	4	5
Verotilin myötä ongelmat ovat vähentyneet	1	2	3	4	5
Verotilijärjestelmä ei ole liian monimutkainen	1	2	3	4	5
Verotili-palvelu on toiminut ongelmitta	1	2	3	4	5
Verotili-palvelun toimintoja on riittävästi	1	2	3	4	5
Kausiveroilmoituslomake on parempi kuin valvontailmoitus	1	2	3	4	5
Paperisen kausiveroilmoituksen määräpäivä on hyvä	1	2	3	4	5
Sähköisesti palautetun kausiveroilmoituksen määräpäivä on hyvä	1	2	3	4	5
Pidennettyyn ilmoitus- ja maksujaksoon siirtyminen on onnistunut hyvin	1	2	3	4	5
Palveluun tunnistautuminen on helppoa	1	2	3	4	5
Sähköisen asioinnin valtakirja –menettelyssä ei ole ollut ongelmia	1	2	3	4	5
Valtuuttaminen Katso-tunnisteen avulla on yksinkertaista	1	2	3	4	5
Uusi palvelu www.vero.fi/verotili -osoitteessa on helppokäyttöinen	1	2	3	4	5
Tyvi-palvelun avulla ilmoitusten lähettäminen	1	2	3	4	5

on helppoa

Palkka.fi –palvelun avulla ilmoitusten lähettäminen on vaivatonta

1 2 3 4 5

Ilmoitin.fi –palvelun käyttö on ongelmaton

1 2 3 4 5

2. Miellyttävintä asiaa verotilin käytössä?

3. Hankalinta asiaa verotilin käytössä?

4. Omien kokemusten perusteella antaisin verotilille kouluarvosanan (4-10)

5. Miten kehittäisit verotiliä?

Kiitos vastauksistasi!

Liite 2. Verohallinnossa työskentelevien vastaajien ja tilitoimistossa työskentelevien vastaajien antamien vastausten vertailutaulukko.

Väite	Keskiarvot		p-arvo
	Verohallinto (n=16)	Tilitoimisto(n=46)	
Tiedän, mistä saan vastauksia verotiliin liittyvissä kysymyksissä	4,2	4,1	0,056
Sain riittävästi tietoa verotilistä ennen verotilin käyttöönottoa	3,6	3,2	0,281
Verohallinnon tiedotus verotilistä on ollut monipuolista	3,5	3,0	0,767
Verohallinnon ohjeet verotiliin liittyen ovat olleet selkeitä	2,7	2,6	0,088
Olisin kaivannut lisää tietoa verotilistä	3,2	3,8	0,48
Verotili on harventanut verojen maksukertojen	2,3	2,8	0,006
Verotili on vähentänyt yritysten ja veroviranomaisen välistä ilmoitus- ja rahaliikennettä	2,1	2,3	0,001
Verotili on antanut verotilin käyttäjälle aikaisempaa paremman kuvan verotus- ja maksutilanteestaan	2,4	2,7	0,046
Verotili on vähentänyt verojen maksamisesta ja ilmoittamisesta aiheutuvaa työtä	1,9	2,2	0,106
Verotili on vähentänyt verojen maksamisesta ja ilmoittamisesta aiheutuvia kustannuksia	1,9	2,2	0,006
Verotili on parantanut Verohallinnon asiakaspalvelua	2,3	2,4	0,055
Verotili on vähentänyt yhteydenottotarpeita Verohallintoon	1,9	2,0	0,656
Verotilille oli tarvetta	2,9	3,4	0,003
Mielestäni vanha toimintatapa oli parempi	3,5	2,7	0,001
Verotilin myötä ongelmat ovat vähentyneet	2,0	2,1	0,174
Verotilijärjestelmä ei ole liian monimutkainen	2,5	2,8	0,247
Verotili-palvelu on toiminut ongelmitta	1,7	2,0	0,705
Verotili-palvelun toimituksia on riittävästi	3,2	3,1	0,665
Kausiveroilmoituslomake on parempi kuin valvontailmoitus	3,0	3,1	0,026
Paperisen kausiveroilmoituksen määräpäivä on hyvä	2,5	2,9	0,008
Sähköisesti palautetun kausiveroilmoituksen määräpäivä on hyvä	3,8	3,2	0,17
Pidennettyyn ilmoitus- ja maksujaksoon siirtyminen on onnistunut hyvin	2,5	2,7	0,559

Palveluun tunnistautuminen on helppoa	3,8	3,2	0,134
Sähköisen asioinnin valtakirja – menettelyssä ei ole ollut ongelmia	2,8	2,3	0,116
Valtuuttaminen Katso-tunnisteen avulla on yksinkertaista	2,8	2,7	0,044
Uusi palvelu www.vero.fi/verotili - osoitteessa on helppokäyttöinen	4,3	3,4	0,225
Tyvi-palvelun avulla ilmoitusten lähettämi- nen on helppoa	3,9	3,3	0,356
Palkka.fi –palvelun avulla ilmoitusten lähet- täminen on vaivatonta	3,3	2,9	0,174
Ilmoitin.fi –palvelun käyttö on ongelmattonta	3,1	2,9	0,572
Omien kokemusteni perusteella antaisin verotilille kouluarvosanan	6,5	6,6	0,043