

**ASIA** Verohallinnon asiakaspalvelu**KANTELU**

A arvostelee oikeuskanslerille 30.12.2013 osoittamassaan kirjoituksessa Verohallinnon palveluita. Hän pyytää oikeuskansleria tutkimaan toimivatko Verohallinnon palvelut nykyisin riittävän hyvin ottaen huomioon verottajalle viranomaisena annetut oikeudet ja velvollisuudet. A kertoo, että hän oli halunnut puhelimitse tai sähköpostilla varmistaa yksinkertaisen asian koskien saamaansa verokorttia vuodelle 2014. Valtakunnallisesta verokorttinumerosta häntä ei osattu auttaa ja yhdistäminen verotoimistoon ei ollut mahdollista. A:lle ei luovutettu sähköpostiosoitetta, josta asiaa tiedustella ja häntä kehoitettiin asioimaan verotoimistossa.

SELVITYS

Verohallinto on antanut kantelun johdosta 6.5.2014 päivätyn lausunnon, johon on liitetty Verohallinnon henkilöverotusyksikön ohjaus- ja kehittämissyksikön 14.3.2014 päivätty selvitys sekä Pohjois-Pohjanmaan verotoimiston 26.3.2014 päivätty selvitys.

VASTINE

A on antanut vastineen hankitusta selvityksestä.

RATKAISU

A on kirjoituksessaan kertonut vaikeuksistaan saada puhelimitse ja sähköpostilla yhteyttä Verohallintoon ja tiettyyn verotoimistoon. Hän on halunnut tarkistaa onko hänen verotoimistoon kirjallisesti lähettämänsä veronpidätystä ja ennakonkantoa vuodelle 2014 koskevat tiedot tulleet huomioon otetuiksi ilmoituksen mukaisina perusverokortin ja ennakoerien laskennassa. A on myös yleisesti arvostellut Verohallinnon tavoitettavuutta puhelimitse sekä sähköpostilla.

Verohallinnon selvityksen mukaan A:n 29.10.2013 ilmoittamat tulo- ja vähennystiedot ovat jääneet tallentamatta Pohjois-Pohjanmaan verotoimistossa verovuoden 2014 perusverokortin ennakonpidätysprosentin ja perusennakoiden laskentaa varten, minkä seurauksena hänen perusverokortin ennakonpidätysprosentti ja ennakkoerien suuruus eivät ole vastanneet hänen Verohallinnolle kirjallisesti ilmoittamia lukuja. Verohallinto ilmoittaa kiinnittävänsä verotoimiston huomiota kiireellisten tallennusten suorittamiseen.

Annetun selvityksen mukaan Verohallinnon puhelinalvelut on organisoitu pääosin asia- ja asiakasryhmiin perustuviin valtakunnallisiin palvelunumeroihin. Puhelinalvelujen organisoinnilla Verohallinnolla on ollut mahdollisuus seurata ja ennakoida puhelimitse saapuneiden yhteydenottojen määriä ja reagoida palvelutarpeeseen. Asiointiruuhiin välttämiseksi Verohallinto on puhelinalvelujensa ohella kehittänyt sähköisiä palvelujaan, jotta asiakas saisi halutesaan tarvitsemansa muutosverokortin joustavasti ja turhia jonottamatta. Puhelinalvelussa tehdyn tilauksen lisäksi Verohallinnon asiakas voi myös tulostaa tai tilata verokortin www.vero.fi/verokortti-palvelussa.

Arviointi

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Saman pykälän 2 momentin mukaan käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon taakeet turvataan lailla.

Verohallinnosta annetun lain (503/2010) 2 §:n mukaan verohallinnon tehtävänä on verotuksen toimittaminen, verovalvonta, verojen ja maksujen kanto, perintä ja tilitys sekä veronsaajien oikeudenvalvonta sen mukaan kuin erikseen säädetään. Verohallinnon on edistettävä oikeaa ja yhdenmukaista verotusta sekä kehitettävä Verohallinnon palvelukykyä.

Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Lukuun sisältyvässä 7 §:ssä (434/2003) säädetään palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Pykälän mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) 7 §:ää koskevien yksityiskohtaisten perustelujen mukaan asioinnilla tarkoitettaisiin kaikkia julkisen tehtävän hoitamiseen liittyvien palvelujen käyttöä. Asioinnin järjestämisen keinoja ja laajuutta tulisi pyrkiä arvioimaan erityisesti palvelujen käyttäjinä olevien henkilöiden ja yhteisöjen tarpeiden kannalta. Kaikille palveluja tarvitseville olisi pyrittävä turvaamaan yhtäläinen mahdollisuus asiensa hoitamiseen palvelun laadusta riippumatta. Asiointimahdollisuuksien olisi myös vastattava mahdollisimman hyvin yhteiskunnallisten erityisryhmien tarpeisiin.

Hallintolain 7 § on muotoiltu väljästi eikä se aseta viranomaiselle ehdotonta velvollisuutta ryhtyä toimenpiteisiin asiointipalvelujen asianmukaiseksi järjestämiseksi. Oleellista säännöksen perusteella voidaan hallinnon asiakkaan kannalta kuitenkin katsoa olevan, että palvelua on saatavilla ja että se on asianmukaista. Asiakkaan näkökulmasta on tärkeää, että hän saa tietoa asiansa käsittelystä, mikä edellyttää jollakin tavalla yhteyden saamista viranomaiseen. Nykyisin asioiden hoitamisesta on mahdollista saada tietoa muutenkin kuin asioimalla viranomaisen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

kanssa puhelimitse. Tietyissä tilanteissa asian hoitaminen voi kuitenkin edellyttää yhteyden saamista puhelimitse, minkä lisäksi joillekin asiakkaille esimerkiksi sähköiset asiointikanavat eivät ole käytettävissä.

Verohallinto on myöntänyt, että A:n 29.10.2013 kirjallisesti ilmoittamat tulo- ja vähennystiedot ovat jääneet tallentamatta Pohjois-Pohjanmaan verotoimistossa ja, että se on ryhtynyt tältä osin toimenpiteisiin. Lausunnossaan Verohallinto ei ole ottanut tarkemmin kantaa siihen, miksi A:ta ei ole täysin pystytty palvelemaan puhelimitse. A:n puhelimitse tiedustelema asia on ollut olennainen hänen oman verokorttiasiansa kannalta. Vaikkakaan A:n ennakolta Verohallinnolle lähettämiä tietoja ei ollut tallennettu, asia olisi näkemykseni mukaan ollut helposti Verohallinnon selvitettävissä asianomaisessa verotoimistossa. Tämä asiointipalvelu ei ollut A:n käytettävissä puhelimitse tai sähköpostilla vaan A:ta oli kehoitettu hakemaan verokorttia uudestaan sekä asioimaan verotoimistossa. Kokonaisuutena asiaa arvioiden minulle jää vaikutelma, että Verohallinnon puhelinpalvelu on A:n tapauksessa ollut jokseenkin joustamatonta ja siten hyvän hallinnon vaatimusten vastaista. Katson hallinnon palveluperiaate huomioon ottaen palvelujen asianmukaisuuteen kuuluvan, että silloin kun asiakas haluaa hoitaa asiaansa puhelimitse ja viranomaisella on tällainen asiointimahdollisuus olemassa, tulisi kyseisen asiointimahdollisuuden olla mahdollisimman toimiva.

Toimenpiteet

Saatan Verohallinnon tietoon edellä esittämäni näkemykset hallinnon palvelujen asianmukaisesta järjestämisestä.

Kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin.

Apulaisoikeuskansleri

Risto Hiekkataipale

Nuorempi oikeuskanslerinsihteeri

Elina Halimaa

OIKEUSKANSLERINVIRASTO
