

**ASIA**

Verohallinnon palvelun asianmukaisuus

**KANTELU**

Kantelija on oikeuskanslerille 8.4.2015 osoittamassaan kirjoituksessa arvostellut Verohallinnon menettelyä kausiveroilmoituksen jättämisessä. Kantelija oli saanut 8.4.2015 kehotuksen antaa puuttuvat kausiveroilmoitustiedot 14.4.2015 mennessä. Kantelija ei saanut neuvontaa soittaessaan annettuun reklamointinumeroon eikä käydessään sen jälkeen verotoimistossa.

**SELVITYS**

Verohallinnon lausunto on annettu 11.6.2015. Lausuntoon on liitetty Henkilöverotusyksiköltä ja Veronkantoyksiköltä hankitut selvitykset.

**RATKAISU**

Saadun selvityksen mukaan kantelijan ilmoitus palautettavasta arvonnisäverosta vuodelta 2014 saapui Verohallintoon 27.2.2015. Ilmoitus siirrettiin virheellisesti kantelijan energiaveron palautushakemuksen kanssa verotoimistoon. Ilmoitus havaittiin vasta energiaveron palautushakemuksen käsittelyn yhteydessä 1.4.2015. Ilmoituksen virheellisestä käsittelystä johtuen tietojen tallentaminen Verohallinnon tietojärjestelmään viivästyi, jolloin kantelijalle ehti lähteä automaattisessa tietojen käsittelyprosessissa kantelukirjoituksessa esitetty 31.3.2015 tulostettu kehotuskirje tietojen antamiseen verovuodelta 2014. Verohallinto pahoittelee antamassaan lausunnossa sitä, ettei kantelija ole saanut Verohallinnon toiminnalleen asettamien tavoitteiden edellyttämällä tavalla tarvitsemaansa palvelua puhelimeen vastanneelta virkailijalta eikä myöskään Verohallinnon toimipisteen virkailijalta.

**Arviointi**

Perustuslain 21 §:ssä on säännös oikeusturvasta. Säännöksen mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Pykälän 2 momentin mukaan hyvän hallinnon takeet turvataan lailla. Hyvään hallintoon kuuluvat muun muassa asiakkaiden tasapuolinen kohtelu, hallinnon palveluperiaate, me-

nettelyä koskeva neuvonta ja asian käsittelyn objektiivisuus. Näitä vaatimuksia turvaavia säännöksiä on etenkin hallintolaissa (434/2003).

Hallintolain 7 §:ssä säädetään, että asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Hallintolain 8 §:ssä säädetään neuvonnasta. Sen mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Asianmukaisuuden vaatimukseen kuuluu olennaisena osana vaatimus asiakirjojen huolellisesta käsittelystä. Hallintolaissa on säännöksiä viranomaiselle saapuneen asiakirjan käsittelystä. Viranomaisen asiakirjahallinnosta säädetään myös muun muassa viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999), viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta annetussa asetuksessa (1030/1999) sekä arkistolaissa (831/1994). Viranomaisen on asiakirjoja käsitellessään noudatettava hyvää tiedonhallintatapaa. Viranomaisen tulee myös huolehtia siitä, että sen palveluksessa olevilla on tarvittava tieto käsiteltävien asiakirjojen ja tietojärjestelmien suojaamisessa noudatettavista menettelyistä samoin kuin siitä, että hyvän tiedonhallintatavan toteuttamiseksi annettujen säännösten, määräysten ja ohjeiden noudattamista valvotaan.

Katson, ettei kantelija ole saanut hallinnon palveluperiaatteen edellyttämällä tavalla neuvontaa ja ohjausta asiassaan. Verohallinto ei ole myöskään käsitellyt sille toimitettuja asiakirjoja riittävän huolellisesti, minkä vuoksi kantelijan kausiveroilmoituksen tietojen tallentaminen Verohallinnon tietojärjestelmään viivästyi.

#### Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän Verohallinnon huomiota edellä mainittujen hyvää hallintoa koskevien säännösten noudattamiseen.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Kimmo Hakonen

Esittelijäneuvos

Outi Kostama

---

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

---

KÄYNTIOSOITE Snellmaninkatu 1 A, Helsinki  
POSTIOSOITE PL 20, 00023 Valtioneuvosto

PUHELIN 0295 16001  
TELEFAKSI 09 160 23975

E-MAIL etunimi.sukunimi@okv.fi  
INTERNET www.okv.fi