

**ASIA****Verohallinnon palvelun asianmukaisuus****KANTELU**

Kantelija on oikeuskanslerille 12.4.2017 osoittamassaan kirjoituksessa arvostellut Verohallinnon menettelyä. Hän arvostelee sitä, etteivät hänen vero- ja tulotietonsa ole siirtyneet käyttöön jääneisiin henkilötunnuksiin sen jälkeen, kun hänen henkilötunnuksensa korjattiin väestötietojärjestelmään. Kantelijalle on koitunut asiassa ylimääräistä vaivaa ja hänen luottamuksensa Verohallinnon palveluun ja tietojenkäsittelyyn on kärsinyt.

**SELVITYS**

Verohallinnon selvitys ja lausunto on annettu 14.9.2017. Jäljennös selvityksestä ja lausunnosta lähetetään kantelijalle tämän päätöksen liitteenä.

**RATKAISU**

Verohallinto toteaa lausunnossaan, että kantelijalle oli annettu uusi henkilötunnus 20.1.2017. Verohallinto lähetti kantelijalle 23.1. ja 25.1.2017 päivätyt ilmoitukset tunnusmuutoksista Verohallinnon rekisteriin. Kantelijan vero- ja tulotiedot eivät kuitenkaan siirtyneet uudelle henkilötunnukselle eivätkä verovuoden 2016 esitetyille veroilmoitukseen. Asioidessaan Verohallinnon asiakaspalvelussa kantelijan tiedot on löydetty tietojärjestelmästä vanhalla henkilötunnuksella.

Henkilöverotusyksikön selvityksen mukaan Verohallinto käyttää asiakkaiden tunnistamiseen, verotuslaskentaan sekä veroilmoitusten tulostamiseen henkilötunnusta tietojen kohdistamisen perustana. Henkilötunnusmuutoksen vaikutuksia ei ole mahdollista täysin ajoittaa sopimaan verotuksen massamenettelyiden rytmiin. Tämä eritahtisuus saattaa aiheuttaa hetkellisiä ajan- ja tilauspuutteita. Tiedot esitetyille veroilmoituksille tulevat sivullisilmoittajien vuosilmoituksilta, ja ne tulee antaa edelliseltä kalenterivuodelta tammikuun loppuun mennessä. Kantelijaa koskevat vuosilmoitukset saapuivat kantelijan vanhalla henkilötunnuksella.

Verohallinnon lausunnon mukaan henkilöasiakkaiden tuloverotus on siirtymässä uuteen tietojärjestelmään marraskuussa 2018. Tällä hetkellä meneillään olevasta siirtymävaiheesta johtuen osa verotustiedoista on eri tietojärjestelmissä. Tästä aiheutuu se, että kaikki verotuksen perustana olevat tiedot eivät siirry automaattisesti heti tunnusmuutoksen jälkeen vanhalta tunnukselta uudelle, vaan osa niistä tulee tehdä virkailijatyönä. Tämä työ oli vielä kesken, kun kantelijan esitetyt veroilmoitus muodostettiin koneellisesti uudella henkilötunnuksella maaliskuussa 2017. Tiedot on sittemmin siirretty uudelle henkilötunnukselle ja kantelijalle tullaan lausunnon mukaan lähettämään uusi verotuspäätös ja verotustodistus. Verohallinto pahoittelee tapahtunutta lausunnossaan.

## Arviointi

Perustuslain 21 §:ssä on säännös oikeusturvasta ja hyvästä hallinnosta. 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, menettelyä 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.

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 arkistolaisissa (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.

Henkilötietolain (523/1999) 5 §:n mukaan rekisterinpitäjän tulee käsitellä henkilötietoja laillisesti, noudattaa huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa sekä toimia muutoinkin niin, ettei rekisteröidyn yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojan turvaavia perusoikeuksia rajoiteta ilman laissa säädettyä perustetta. Lain 9 §:n 2 momentin mukaan rekisterinpitäjän on huolehdittava siitä, ettei virheellisiä, epätäydellisiä tai vanhentuneita henkilötietoja käsitellä (*virheettömyysvaatimus*). Rekisterinpitäjän velvollisuutta arvioitaessa on otettava huomioon henkilötietojen käsittelyn tarkoitus sekä käsittelyn merkitys rekisteröidyn yksityisyyden suojalle. Lain 29 §:n 1 momentin mukaan rekisterinpitäjän on ilman aiheetonta viivytystä omaaloitteisesti tai rekisteröidyn vaatimuksesta oikaistava, poistettava tai täydennettävä rekisterissä oleva, käsittelyn tarkoituksen kannalta virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut henkilötieto.

Katson, ettei Verohallinto ole käsitellyt sille toimitettua tietoa hallintolaissa ja henkilötietolais-  
sa tarkoitetulla tavalla riittävän huolellisesti, minkä vuoksi kantelijan vero- ja tulotiedot eivät  
siirtyneet uudelle henkilötunnukselle vuoden 2016 esitäytettyyn veroilmoitukseen.

### Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän Verohallinnon huomiota edellä mainittujen hallintolain hyvää hallintoa ja henkilö-  
tietolain hyvää tietojenkäsittelytapaa koskevien säännösten noudattamiseen.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

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