



Case Veroilmoitus verkossa

Veroilmoitus verkossa vapauttaa henkilöstön vaativampiin töihin

VEROHALLINTO LYHYESTI

Verohallinto on yksi sähköisen asioinnin edelläkävijöitä Suomessa. Ver.fi-sivusto on toiminut veronmaksajan hakuteoksena jo vuosia. Verokortti verkossa -palvelua seurasi mahdollisuus vähentää työmatkakulut verkossa. Suurimman osan muista verotiedoista pystyi ilmoittamaan sähköisesti ensimmäistä kertaa verovuodelta 2008.

Verohallinnossa työskentelee noin 5 600 verotuksen ammattilaista. Asiakkaita ovat melkein viisi miljoonaa veronmaksajaa sekä reilut 800 veronsaajaa.

RATKAISUN ASIAKASHYÖDYT

- Verkossa täytetty veroilmoitus vapauttaa verovirkailijat rutiinistyöstä vaativampiin tehtäviin
- Verotoimisto saa ilmoitukset valmiimpina, vähemmän täydennystarvetta
- Nopeuttaa asiointia
- Tukee valtionhallinnon tuottavuustavoitteita

Tuottavuutta parannettava

Vuosittain noin viisi miljoonaa suomalaista saa esitätetyn veroilmoituksen. Niistä palautuu verotoimistoihin korjattuna noin 1,5 miljoonaa. Pelkästään matkakuluvähennyksiä ilmoittaa vuosittain noin 400 000 työssäkäyvää verovelvollista.

Kynällä täytettyjen paperisten veroilmoitusten käsittely verotoimistossa vie paljon aikaa ja vaatii usein lisäselvitysten pyytämistä asiakkailta. Palautuneiden paperisten veroilmoitusten tallennus on vaatinut verotoimistoissa noin 150 henkilötyövuotta.

Kun valtionhallinnon tuottavuusvaatimukset kasvavat, yksi ratkaisu tuottavuuden nostamiseen on mekaanisen työn, kuten paperilomakkeiden tallennuksen, korvaaminen sähköisillä ratkaisuilla. Näin verohallinnon henkilöstön työaikaa vapautuu vaativampiin tehtäviin.

Digia on ollut mukana veropalveluiden sähköistämisenä vuonna 2007 kevästä lähtien, jolloin toteutettiin ensimmäinen veroilmoituksen liitettyä verkkopalvelu. Matkakuluvähennyksiä koskevien muutosten ilmoittaminen on ollut mahdollista vuoden 2007 matkakuluista lähtien. Palvelun suosio yllätti ensimmäisenä vuonna Verohallinnon iloisesti. Matkakuluvähennyksensä ilmoitti sähköisesti joka kolmas.

Selkeä ja helppokäyttöinen palvelu

Verovuodesta 2008 lähtien verkossa on voinut ilmoittaa matkakulujen lisäksi ansiotulojen tulonhankkimiskulut, työasuntovähennyksen, arvopapereiden sekä kiinteistöjen ja muun omaisuuden luovutukset, kotitalousvähennyksen, elatusvelvollisuusvähennyksen ja veronpalautuksen siirron puolison hyväksi sekä ahvenanmaalaisen vähennykset.

Koska palvelun käyttäjiksi halutaan saada nekin veronmaksajat, jotka eivät ole kovin tottuneita asioimaan sähköisesti, palvelun rakentamisessa oli olennaista helppokäyttöisyys. Palvelu opastaa käyttäjää niin, että Verohallintoon päätyy mahdollisimman vähän virheellisiä tai täydennystä vaativia ilmoituksia. Myös tietoturvalisuus on ensiarvoisen tärkeää.

Kenties suurin haaste tuli kuitenkin perusasetelmasta, kun sähköinen ratkaisu piti rakentaa vuosien aikana vakiintuneeksi muodostuneesta paperiprosessista.

"Helppokäyttöisyydessä onnistuttiin todella hyvin, sillä asiakastukea tarvitsi alle prosentti vastaajista, mikä oli odotettua vähemmän. Myös valtaosa palvelun kautta tulleesta palautteesta on ollut myönteistä", iloitsee Verohallinnon projektipäällikkönä toiminut ylitarkastaja Raija Myllys-Kauppinen.

"Sähköisestä asioinnista on puhuttu kauan, joten oli palkitsevaa olla rakentamassa sellaista palvelua, joka koskettaa todella merkittävää osaa yhteiskunnasta ja josta on aidosti hyötyä sekä sen tarjoajalle Verohallinnolle että palvelun käyttäjälle eli veronmaksajille", toteaa julkishallinnon palveluista Digiassa vastaava johtaja Ari Nuutinen.

Veroilmoitus verkossa -palvelun lopussa oli mahdollisuus antaa palautetta palvelusta. Noin 60 prosenttia palautteesta oli kiitosta, ja suurin osa siitä 30 prosentistakin, joka luokiteltiin kehitysehdotuksiksi, toivoi palvelua koko veroilmoituksen kattavaksi. Monessa palautteessa veroilmoitusta kehitettiin jopa yhdeksi kaikkien aikojen selkeimmistä verkkopalveluista, josta moni voisi ottaa oppia!

Toukokuun puoliväliin 2009 mennessä, jolloin vuotta 2008 koskevat muutokset tuli tehdä, oli sähköisesti jätetty 272 556 ilmoitusta. Se oli hyvin lähellä Verohallinnon asettamaa tavoitetta. Matkakuluvähennyksiä tehtiin edellisvuotta enemmän, mutta myös kotitalous- ja muita vähennyksiä ilmoitettiin samassa suhteessa kuin niiden osuus vähennyksistä yleensäkin on.

Käyttäjäkyselyn perusteella 97 prosenttia verkkopalvelua käyttäneistä aikoo käyttää sitä ensi vuonna uudelleen.

Palvelua on tarkoitus laajentaa edelleen, mutta koko veroilmoituksen siirtymisestä verkkoon ei ole tarkkaa aikataulua.

RATKAISUSSA KÄYTETTY TEKNOLOGIA

- Microsoft ASP.NET -sovellus
- Toteutuskieli C#
- .NET Framework versio 2.0
- Versionhallinta TEAm Foundation Server 2005
- Visual Studio 2005

YHTEYSTIEDOT

Digia Oyj
Hiomotie 19, 00380 Helsinki
Vaihe: 010 313 3000
Yhteyshenkilö: Ari Nuutinen
Email: ari.nuutinen@digia.com
Puhelin: 040 513 1511