



# TEIMME UUDISTUKSIA TOIMINTATAPOIHIN JA PALVELUIHIN

*Vuoden aikana teimme uudistuksia sekä toimintatapoihimme että palveluihimme. Saimme myös tunnustusta uuden ajattelun ratkaisuista.*

## **VEROHALLINNON JOHTAMISFOORUMEITA ON YKSINKERTAISTETTU**

Uudessa työjärjestyksessä Verohallinnon ja verotuksen johtoryhmät ovat yhdistyneet. Verohallinnon työjärjestystä muutettiin myös ja muutokset tulivat voimaan 1.1.2017.

Vuoden 2017 aikana valmisteltiin vuoden 2018 alusta aloittaneen Asiointiyksikön tehtäviä ja toimintaa. Asiointiyksikkö vastaa asiakaspalvelutyöstä ja sen kehittämisestä kaikissa Verohallinnon kanavissa, kuten käyntiasioinnissa, puhelinpalvelussa ja digitaalisessa sekä neuvonnan asiakaskokemuksen johtamisessa. Yksikön vastuulla on vuositasolla noin kaksi miljoonaa asiakaspuhelua sekä 400 000 käyntiasiointia. Lisäksi yksikkö tarjoaa monikanavaisia verkkopalveluita. Perustamisvaiheessa yksikkö toimii yhdeksällä paikkakunnalla ja käynnistysvaiheessa sen palveluksessa on lähes 400 henkilöä.

## **UUSIA AVAUKSIA**

Vuonna 2017 lanseerasimme kasvuyrityksille suunnatun palvelukokonaisuuden start-up-tapahtuma Slushissa. Palvelun avulla haluamme tukea kansainvälistyviä suomalaisia kasvuyrityksiä, mutta tavoittelemme sen avulla myös uusia veronmaksajia Kiinan markkinoilta Suomeen.

Elokuussa osallistuimme PING Helsingin Studioon, joka vei meidät työn muutoksen äärelle. Päivässä etsittiin fiksuja työtapoja, huolehdittiin työkyvystä ja pohdittiin, mitä fiksu työ vaatii. Verohallinnon edustajat Inka Leisma ja Harriet Mallenius esiintyvät PING Studion Uusi, ihana työ -livesstriimauksen kohdassa 58 minuuttia.

## **ROBOTIIKKA PILOTOIDAAN KOLMESSA TEHTÄVÄSSÄ**

Selvitimme vuoden aikana, minkälaisia töitä robotti pystyisi tekemään jo lähitulevaisuudessa. Robotiikkaa on kokeiltu syksystä 2017 lähtien varainverotuksessa, muutosverotuksessa ja verotarkastuksessa.

Löysimme noin 70 prosessinpätkää, jotka sopisivat robotin tehtäviksi. Robotit tekevät Verohallinnossa strategiakauden aikana noin sadan henkilötyövuoden työt.

Aiheesta lisää "Veronkantajat" podcastissa:

## **KONSERNIVEROKESKUS ON KEHITTÄNYT YHTEISTYÖMALLEJA**

Palkkapalveluita ulkoistetaan jatkuvasti yhä enemmän, joten palveluntarjoajat ovat erittäin merkittävässä roolissa sekä ennakkoperinnän oikeellisuudessa että tuottaessaan tietoa henkilöverotuksen toimittamista varten. Syvennetyllä palkkapalveluyhteistyöllä tähdätään siihen, että saamme kaikki asiakasyritysten työnantajasuorituksia koskevat tiedot palveluntarjoajan kautta oikea-aikaisesti ja oikein, jolloin yksittäisten asiakasyritysten jälkikäteisen verovalvonnan tarve vähenee. Toimintatapaan lähtiessään palveluntarjoajayritykset sitoutuvat kehittämään ennakkoperinnän toimintatapojaan yhteistyössä kanssamme, samalla kun tuemme heidän toimintaansa tarjoamalla palveluita.

Painotamme tulevaisuudessa toimintaa entistä vahvemmin kansainvälisten suuryritysten verotuksen erityiskysymyksiin, ja tämän vuoksi asiakkuuksia on tarkennettu. Tavoitteena on entistä parempi asiakasyhtiöiden veroasioiden hoitaminen. Kuluneen vuoden aikana on käynnistynyt projekti asiakkuuden hallinnan kehittämiseksi, jossa tähdätään asiakastuntemuksen ja liiketoiminnan ymmärtämisen kasvattamiseen sekä tehokkaampaan ja vuorovaikutteisempaan tapaan hoitaa veroasioita.

## **BUG BOUNTY PALKITTIIN VUODEN KYBERTEKONA**

Tivi-lehti yhdessä asiantuntijaraadin kanssa palkitsi Suomessa toteutettavan bug bounty -toiminnan Vuoden kybertekona. Verohallinnon aloittamassa bug bounty -ohjelmassa etsittiin OmaVero-verkkopalvelun mahdollisia tietoturva-avoittuvuuksia. Suomessa Verohallinto oli tiettävästi ensimmäinen valtionhallinnon toimija, joka kokeili haavoittuvuuspalkkio-ohjelmaa oman tietoturvasa parantamiseksi. Bug bounty eli haavoittuvuuspalkkio-ohjelmat ovat yhteisöllinen tapa toteuttaa tietoturvatestausta. Ohjelmassa valikoidulle joukolle tietoturvatutkijoita annetaan kohteeksi tietty palvelu. Mahdollisten haavoittuvuuksien löytämisestä maksetaan niiden suuruuteen suhteutettu palkkio.

## **VAHTI-ORGANISAATIOTUNNUSTUSPALKINTO**

Valtiovarainministeriön asettama julkisen hallinnon digitaalisen turvallisuuden johtoryhmä (VAHTI) myönsi ensimmäistä kertaa tunnustuspalkinto organisaatiolle yksilötunnustuksen sijaan. VAHTI organisaatiotunnustuspalkinnon sai Verohallinto, joka on aktiivisesti kehittänyt ja merkittävästi panostanut digitaaliseen turvallisuuteen.