

Verohallinto keräsi palautetta yritysvierailuilla – kokeilulle kehuja

Verohallinto kokeili uutta toimintatapaa, jossa esimiehiä vieraili yrityksissä kyselemässä, miten veroasioiden hoitaminen on sujunut. Kokeilu sai yrityksiltä kehuja rohkeudesta ja avoimuudesta. Vierailuilta kertyi runsaasti palautteita, jotka on viety eteenpäin. Kiitosta sai erityisesti palveluasenne. Parannusta toivottiin varsinkin vero.fi-sivustoon.

Yritysverotoimistojen ja verotarkastusyksiköiden johtajat vierailivat yhteensä 58 yrityksessä eri puolella maata. Vierailut koettiin antoisiksi puolin ja toisin. Yrityksissä keskustelukumppanina oli talousjohto. Heiltä kysyttiin kokemuksia siitä miten veroasioiden hoitaminen – kuten tiedon etsiminen, neuvojen saaminen ja esimerkiksi veroilmoittaminen tai hakemusten käsittely – on sujunut.

"Tavoitteemme oli, että pääsemme vierailuilla perehtymään asioihin, jotka ovat nousseet esiin asiakastytyväisyyskyselyissä. Halusimme kuulla tosielämän tarinoita veroasioiden hoitamisesta ja oppia ymmärtämään yritysten arkea. Tavoite toteutui", kertoo apulaisjohtaja **Marja Koskimäki** tyytyväisenä.

Yrityksiltä saadun palautteen mukaan Verohallinto on selvästi kehittynyt viime vuosina. Kiitosta saivat varsinkin asiakaspalvelun ammattitaito ja palveluasenne sekä sähköiset palvelut. Palautteet verotarkastuksista yllättivät Verohallinnon edustajat positiivisesti. Vaikka tarkastukset aiheuttavat ylimääräistä vaivaa, suurin osa yrityksistä oli kokemukseen kuitenkin tyytyväisiä: tarkastukset koettiin jopa Verohallinnon tarjoamana ilmaisena konsultointina.

"Jatkossa verotarkastusten ohjaavaa roolia on tarkoitus lisätä entisestään. Aiomme keskittyä enemmän reaaliaikaisuuteen eli nykyhetkeen ja ennakoiden ohjata asiakasta toimimaan oikein", kertoo Koskimäki.

Vero.fi sen sijaan sai moitteita siitä, että tietoa on vaikea löytää. Tietoa on paljon, mutta täsmällisen ja ajankohtaisen tiedon löytäminen juuri omaan tilanteeseen koettiin hankalaksi. Parannusta on tulossa, sillä esimerkiksi hakutoiminnon uudistus on työn alla.

Verohallinnon toiminnalta yritykset toivovat asioiden nopeaa ja sujuvaa käsittelyä sekä aktiivista tiedottamista muutoksista. Lisäksi toivottiin, että sähköisiä palveluja kehitetään edelleen ja laajennetaan ilmoittamiskanavista myös kommunikointiin virkailijoiden kanssa, esimerkiksi selvityspyyntöjä haluttaisiin hoitaa sähköisesti.

Lisätietoa

Marja Koskimäki, apulaisjohtaja, Yritysverotusyksikkö, puh. 020 6138 068

[Kop kop, pääsisikö verottaja kylään?](#) Marja Koskimäen kirjoitus Verona-blogissa

Raportti yritysvierailujen tuloksista, tilaukset: [mediapalvelu.yritysverotus\(at\)vero.fi](mailto:mediapalvelu.yritysverotus(at)vero.fi)

Verohallinto kerää verot ja turvaa siten yhteiskunnan toiminnan. Vuonna 2014 tilitimme yli 54 miljardia euroa verotuloja. Turvaamme verojen kertymisen antamalla ennakkoivaa ohjausta ja hyvää palvelua sekä valvomalla verojen kertymistä uskottavasti. Tavoitteenamme on auttaa asiakkaitamme toimimaan omatoimisesti ja oikein.

twitter.com/Verouutiset