

## **Kainuun liiton lausunto Verohallinnon Kuhmon toimipisteen sulkemista koskevasta suunnitelmasta**

93/00.04.00/2018

MH § 68

Verohallinto on pyytänyt 27.3.2018 saapuneella lausuntopyynnöllä Kainuun liiton lausuntoa Verohallinnon Kuhmon toimipisteen sulkemista koskevasta suunnitelmasta. Lausunto on pyydetty toimittamaan 4.5.2018 mennessä.

Lausuntopyynnössä mainitaan seuraavaa:

### **"1. Nykytila**

#### **Kuhmon toimipisteen henkilöstö ja palvelut**

Itä-Suomen verotoimiston Kuhmon toimipisteessä työskentelee tällä hetkellä 2 henkilöä. Toimipiste on avoinna tiistaisin kello 9-12 ja heinäkuussa toimipiste on suljettu. Vuonna 2016 toimipisteessä oli 1266 asiakaskäyntiä ja vuonna 2017 oli 1114 asiakaskäyntiä.

### **2. Suunnitelma**

#### **2.1. Verohallinnon organisaatiouudistus ja palvelut**

##### *Lainsäädäntö ja verotustoimintojen muutokset*

Verohallintoa koskevan lainsäädännön uudistaminen on muodostanut Verohallinnosta yksiportaisen viranomaisen, jolla on valtakunnallinen toimivalta. Verohallinnon toimintamallia on muuttuneiden säännösten nojalla vaiheittain kehitetty alueisiin perustuvasta organisaatiosta valtakunnalliseksi viranomaiseksi. Alueisiin perustuvasta toimintatavasta on siirrytty asiakasryhmittelyn mukaisiin valtakunnallisiin toimintatapoihin.

Verohallinnon yksiköillä ei enää ole laissa säädettyä alueellista toimivaltaa, vaan pääjohtajan alaisten yksikköjen ja niiden toimintayksikköjen tehtävät ovat valtakunnallisia.

Asiakasryhmien ja toimintojen mukainen organisaatiomalli mahdollistaa paremmin valtakunnallisen työnjaon, joustavan toiminnan ja resurssien tehokkaan käytön. Verotuksen työmenetelmiä on kehitetty niin, ettei verotustehtävien suorittamispaikkakunnalla ole enää yhteyttä asiakkaan kotipaikkaan.

*Toiminnan tehokkuusvaatimukset ja palvelutarpeen väheneminen*

Verohallinnon toiminnan tehokkuutta ja tuottavuutta parannetaan jatkuvasti julkisen hallinnon kehittämislinjausten mukaisesti. Tämä edellyttää myös palveluverkoston kriittistä tarkastelua.

Asiakkaiden asiointitarpeita on merkittävästi vähennetty hankkimalla mahdollisimman suuri osa verotukseen vaikuttavista tiedoista heidän puolestaan. Muun muassa esitetyyn veroilmoitukseen sivullisilta kerättävien tietojen määrää on jatkuvasti lisätty.

Käyntiasiakkaiden määrä onkin viime vuosina vähentynyt ja asiakkaat ovat siirtyneet käyttämään muita verohallinnon palvelukanavia. Vuonna 2014 käyntiasiakkaita oli yli miljoona ja vuonna 2017 enää 675 000.

### *Palvelukanavien kehittäminen*

Verohallinnon palvelukanavia on kehitetty niin, että asiakkaat voivat hoitaa yksittäisiä asioita lukuun ottamatta veroasiansa käymättä Verohallinnon toimipaikassa.

Verohallinnolla on hyvin toimiva puhelinpalvelu ja lisäksi muista asiointikanavia, joiden kautta asiakkaita palvellaan jatkossakin henkilökohtaisesti ja asiantuntevasti. Kehittämällä paikkariippumatonta henkilökohtaista asiakaspalvelua Verohallinto vähentää paitsi valtion hallinnollisia kustannuksia myös asiakkaidensa hallinnollista taakkaa mahdollistamalla kaiken veroasioinnin hoitamisen ilman paikan päälle tulemisen vaivaa. Myös postin kautta tapahtuva asiointi on mahdollista.

Valtakunnalliset palvelunumerot palvelevat maanantaista perjantaihin klo 9.00 - 16.15 ja [www.vero.fi](http://www.vero.fi) -sivusto on verkossa käytettävissä vuorokauden ympäri. Näissä kanavissa tarjotaan neuvontaa kaikille asiakasryhmille. Asiakas voi verkon kautta mm. hakea tai muuttaa verokorttinsa ja antaa ilmoituksia Verohallinnolle."

### *"Verohallinnon palveluverkosto*

Verohallinnon tavoitteena on ohjata asiakkaat käyttämään ensisijaisesti sähköisiä palveluja, koska ne ovat vaivattomia ja kustannustehokkaita sekä asiakkaille että hallinnolle. Muiden palvelumahdollisuuksien lisääntyessä Verohallinnon toimipisteverkoston ylläpitämistä nykyisessä laajuudessa ei voida pitää tarkoituksenmukaisena.

Tarvittaessa Verohallinto solmii yhteispalvelusopimuksia muiden viranomaisten kanssa. Julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain tavoitteena on turvata kansalaisten asiointipalvelut koko maassa. Asiointipisteet tukevat entistä vahvemmin sähköistä asiointia. Asiointi-

tipisteissä asiakas voi asiakaspäätteellä käyttää itsenäisesti tai palveluneuvojan opastuksella sähköisiä palveluja.

### *Henkilöverotuksen toimipisteiden sulkeminen*

Verohallinnon pienimmistä toimipisteistä on keskitetty tehtäviä päätoimipaikkoihin, joten pienemmissä toimipisteissä voidaan antaa useimmissa palveluissa vain yleisneuvontaa. Haasteena on myös asiakaspäivystyksen järjestäminen ja laajan osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen.

## **2.2. Suunnitelma Kuhmon toimipisteen sulkemisesta**

Suunnitelman mukaan Itä-Suomen verotoimiston Kuhmon toimipiste suljetaan asiakkailta 31.10.2018. Toimipisteen lakkauttamisen johdosta ketään ei irtisanota, vaan henkilöstö jatkaa työskentelyä Kuhmossa asiakkailta suljetussa toimipisteessä. Lähimmät toimintaansa jatkavat asiakkaita palvelevat Verohallinnon toimipaikat ovat Itä-Suomen verotoimiston Kajaanin toimipiste (avoinna ma-ke klo 9-15 ja 1.6.-31.8. ma-ape klo 9-12), Nurmeksen toimipiste (avoinna ti klo 9-12, heinäkuussa suljettu) ja Suomussalmen toimipiste (avoinna ti klo 9-12, heinäkuussa suljettu). Toimipisteissä tarjotaan asiakaspalveluja jonotuspalvelun lisäksi ajanvarauksella. Ajanvarauksen tekneelle asiakkaalle soitetaan ennen varattua aikaa. Asiakkaan kanssa keskustellaan hänen asiastaan ja ohjataan muun muassa siinä, mitä lisäselvityksiä hänen tulee antaa. Asia saattaa tulla kuntoon jo puhelinkeskustelun yhteydessä eikä asiakkaan tarvitse tulla verotoimistoon.

Kuhmon keskustasta on Nurmekseen matkaa noin 80 km, Kajaaniin 102 km ja Suomussalmelle 125 km.

Verohallinto on valmis solmimaan Kuhmon kaupungin kanssa yhteis- palvelusopimuksen, mikäli kaupunki katsoo sen tarpeelliseksi."

Lisätietoja asiasta antaa maakuntajohtaja Pentti Malinen, puh. 044 797 0197 sähköpostitse osoitteella [etunimi.sukunimi@kainuu.fi](mailto:etunimi.sukunimi@kainuu.fi).

### Maakuntajohtajan ehdotus:

Maakuntahallitus käy keskustelun ja antaa virastolle valtuudet antaa lausunto Verohallinnolle.

### Maakuntahallitus:

Käydyn keskustelun jälkeen maakuntahallitus hyväksyi maakuntajohtajan ehdotuksen.

---

Ote

Verohallinto