

5.5.2025

EOAK/379/2025

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Jyri Vesanto**

## **TIETOPYYNNÖN KÄSITTELY VEROHALLINNOSSA JA MENETTELY VEROVELVOLLISUUSASEMAN MÄÄRITTÄMISESSÄ**

### **1 KANTELU**

Kantelija palasi asiaan, johon oikeusasiamiehen kansliasta on jo aiemmin vastattu 16.1.2025. Kantelija kertoi, että Verohallinnon kantelun alustavan selvittämisen yhteydessä esittämä väite siitä, että kantelijan asiamiehen toimistolla ei olisi ollut valtuutta kantelijan veroasioiden hoitamiseen, ei pidä paikkaansa. Kantelija katsoi, että Suomi.fi-valtuudet palvelun ajatus on, etteivät turhat valtakirjapyynnöt olisi hidastamassa asioiden hoitamista. Kantelijan näkemyksen mukaan Verohallinto on tahallisesti vältellyt tietopyyntöön vastaamista, kunnes tieto asian käsittelystä oikeusasiamiehen kansliassa meni Verohallintoon. Kantelijan mielestä ei ole uskottavaa, että yli kolme kuukautta jonossa seissyt pyyntö käsiteltiin sattumalta samana päivänä.

Kantelija arvosteli kantelussaan Verohallinnon menettelyä tietopyynnön käsittelyssä. Kantelija kertoi lähettäneensä OmaVero-palvelussa 6.9.2024 tietopyynnön, joka oli laadittu muodollisesti oikein ja sisältänyt kaikki tarvittavat tiedot asian käsittelemiseksi. Verohallinnon virkailija oli vastannut pyyntöön 9.9.2024 ohjaten tekemään pyynnön uudelleen toista kautta ja välittämättä pyyntöä eteenpäin. Kantelija katsoi, että Verohallinto on näin toimiessaan tahallisesti vältellyt velvollisuuksiaan toimittaa tiedot verovelvolliselle vedoten omaan käytäntöönsä tietopyyntöjen vastaanottamisessa ja ettei ole mitään perustetta sille, miksi Verohallinto ei siirtäisi sille toimitettua pyyntöä. Kantelija kertoi lisäksi, että tietopyyntö oli tehty toiseen kertaan Verohallinnon osoittaman yhteydenottokanavan kautta, mutta tietopyyntöön tai sitä koskevaan välityspyyntöön ei ollut vastattu 4.12.2024 mennessä.

Kantelija arvosteli kantelussaan myös Verohallinnon ja sen virkailijoiden menettelyä kantelijan verovuosien 2019–2023 verovelvollisuusaseman määrittämistä koskevassa asiassa ja verovuoden 2023 verotuksen toimittamisessa ja pyysi tutkimaan Verohallinnon menettelyn näiltä osin. Kantelija kertoi Verohallinnon lähettäneen hänelle 15.8.2024 päivätyn kirjeen, jossa oli ilmoitettu, että kantelijan vaatimus rajoitetuksi verovelvolliseksi verovuodelle 2023 on hylätty, sekä 3.10.2024 päivätyn kirjeen, jossa oli ilmoitettu, että kantelijan veroilmoituksesta poiketaan, ja varattu kantelijalle tilaisuus tulla kuulluksi tämän vuoksi. Kantelija katsoi Verohallinnon ja hänen verotustaan käsitelleen verosihteerin menetelleen lainvastaisesti kyseisen 15.8.2024 päivätyn kirjeen osalta. Kantelijan mukaan kirje on nimetty selvityspyynnöksi, mutta se on käytännössä päätös, joka ei ole valituskelpoinen. Verohallinto oli 31.10.2024 tehnyt kantelijalle verotuspäätöksen verovuoden 2023 osalta. Kantelijan mukaan päätös on tehty Verohallinnon oman sisäisen linjan mukaisesti tiedostaen, ettei siinä ole noudatettu lakia eikä korkeimman hallinto-oikeuden oikeuskäytäntöä. Kantelija myös kertoi verosihteerin myöntäneen puhelimesta, että kantelijan tapauksessa ei ole välttämättä noudatettu lakia.

Kantelija kertoi lisäksi, että Verohallinto oli lähettänyt hänelle 31.8.2023 päivätyn selvityspyynnön hänen verotuksensa oikeellisuuden selvittämiseksi ja että hän oli antanut asiassa 21.9.2023 vastauksen, jossa oli selvitetty Verohallinnolle hänen ulkomailla sijaitseva vakituinen työsuhteensa sekä hänen Suomessa oleskeluunsa liittyviä tietoja, kuten Suomessa oleskelun määrät vuosina 2019–2022. Verohallinto oli tästä huolimatta käynnistänyt kantelijan verovelvollisuusasemaan liittyen verotarkastuksen, jonka alkukeskustelussa 4.12.2023 oli selvinnyt, että se pitää kantelijaa yleisesti verovelvollisena Suomessa. Kantelija kertoi laatineensa alkukeskustelun jälkeen oikaisuvaatimukset verovuosien 2020–2022 tuloverotustensa osalta. Kantelija katsoi, että hänen verovelvollisuuttaan tutkineet verotarkastajat ovat joko tahallaan tai epäpätevyyttään soveltaneet tuloverolakia väärin arvioidessaan hänen olevan Suomessa yleisesti verovelvollinen. Kantelijan mukaan Verohallinnon tarkastuspäällikkö on puolestaan jatkanut hänen verovuoden 2020 verotuksensa oikaisuajankaa vuodelle eteenpäin siitä huolimatta, että jo päätöstä tehdessä Verohallinnolla oli asiassa riittävät tiedot, joiden perusteella on selvää, ettei kantelija ole tuloverolain perusteella ollut yleisesti verovelvollinen Suomessa verovuonna 2020.

## 2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin Verohallinnon lausunto ja sen Tuotehallintayksikön ja Verotusyksikön selvitykset. Verotusyksikkö on pyytänyt selvitystä laadittaessa selvitykset kantelijan tietopyynnön vastaanottaneelta verosihteeriltä, kantelijan verovuoden 2023 verotusta käsitelleeltä verosihteeriltä, verosihteerinä tukeneelta kansainvälisen henkilöverotuksen asiantuntijalta sekä kantelussa mainituilta kahdelta verotarkastajalta ja tarkastuspäälliköltä.

## 2.1 Verotusyksikön selvitys

### 2.1.1 Verovuoden 2023 verotusta koskeva menettely

Verotusyksikön selvityksessä todetaan, että kantelija on verovuoden 2023 veroilmoituksellaan vaatinut rajoitettua verovelvollisuutta. Verosihteerin kantelijalle lähettämässä verovuoden 2023 verotuksen toimittamista koskevissa kirjeissä oli selvityksen mukaan hyvän hallinnon näkökulmasta epäselvyyksiä, virheitä ja ilmeisiä puutteita erityisesti siltä osin, että tehtyjä päätöksiä ei oltu perusteltu riittävästi. Verosihteerin kantelijalle lähettämä 15.8.2024 päivätty kirje oli epäselvä myös siksi, että siinä vain ilmoitettiin, että vaatimus rajoitetusta verovelvollisuudesta on hylätty ja toisaalta pyydettiin muun muussa asiassa lisätietoja. Kantelijan väite siitä, että tällä kirjeellä esitetty päätös rajoitetusta verovelvollisuudesta ei olisi ollut valituskelpoinen, ei kuitenkaan pidä paikkaansa. Kirjeen lopussa todettiin, että ennen asian ratkaisemista asiakas voi vielä antaa selvityksen, joka otetaan huomioon päätöstä tehdessä. Lisäksi asiakkaalla on aina oikeus hakea verotuspäätökseen oikaisua. Verotusyksikkö joka tapauksessa pahoittelee, että kirje oli epäselvä myös sen suhteen, oliko kyseessä lopullinen verotusta koskeva päätös vai pyyntö lisäselvitysten antamiseksi.

Verotusyksikkö pahoittelee myös, että verosihteerin ei 3.10.2024 päivättyllä kirjeellä perustellut, miksi kantelijan vaatimus ulkomaisista osinkotuloista lähdevaltion maksettujen verojen hyvittämisestä katsottiin perusteettomaksi. Lisäksi verotuspäätöstä tehtäessä on jäänyt selvittämättä ulkomailla tehdystä työstä saatujen palkkojen verotus. Verotusyksikkö pahoittelee, että hyvän hallinnon periaatteet eivät kantelijan verovuoden 2023 verotuksen selvittämisessä ja perusteluiden kirjoittamisessa kaikilta osin toteutuneet.

Selvityksen mukaan verosihteerin on kertonut pyytäneensä ja saaneensa asiassa asiantuntijatuken kansainvälisen henkilöverotuksen asiantuntijalta. Hän kertoi keskustelleensa asiantuntijan kanssa ennen jokaisen kantelijalle lähetettävän kirjeen lähettämistä. Hän ei ollut kuitenkaan pyytänyt asiantuntijaa tarkistamaan kirjeitä ennen niiden lähettämistä. Hän oli pyrkinyt kysymään kantelijalta tarvittavia lisätietoja siitä, voidaanko häntä pitää rajoitetusti verovelvollisena, sekä saamaan tarkempia tietoja kantelijan saamista tuloista. Hän oli myös pyrkinyt perustelevaan päätöksensä kantelijalle.

Selvityksessä katsotaan, että verosihteerin ja häntä tukeneen asiantuntijan olisi ollut syytä siirtää tapaus kokonaan asiantuntijan käsiteltäväksi tai sopia, että asiantuntija tarkistaa kirjeet, niillä esitetyt perustelut ja niiden kirjoitusasun ennen kirjeiden lähettämistä. Verotusyksikkö pahoittelee, että näin ei ollut toimittu.

Toimenpiteinä Verotusyksikkö toteaa selvityksessä, että kansainvälisen henkilöverotuksen asiantuntijoille tullaan muistuttamaan menettelyalueen koulutuksessa, että on syytä harkita tapauskohtaisesti, onko tapauksessa havaittavissa sellaisia piirteitä, että asiantuntijan olisi syytä ottaa tapaus itselleen tai käydä asiakkaalle lähetettävä kirje läpi ennen sen lähettämistä.

Selvityksessä todetaan lisäksi, että jos verosihteeri on todennut kantelijalle puhelussa, että Verohallinnon menettely olisi ollut lainvastaista tai että Verohallinnon sisäiset ohjeistukset johtaisivat virheellisiin päätöksiin, tällainen toteamus ei ole ollut asianmukainen ja se on ollut vailla perusteita. Verotusyksikkö pahoittelee, jos verosihteeri on todennut näin.

### 2.1.2 Verovuodet 2019–2022

Selvityksen mukaan kantelija ei ole verovuosina 2020–2022 vaatinut rajoitettua verovelvollisuutta, mutta on vaatinut oikaisua verovuosien 2020–2022 verotuspäätöksiinsä. Oikaisuvaatimuksia ei ole vielä ratkaistu, koska kantelijalla on kesken oleva verotarkastus. Kesken oleva verotarkastus kohdistuu vuosiin 2019–2022. Verotarkastajat arvioivat, että kantelijan verotarkastus valmistuu vuoden 2025 aikana. Verovelvollisen verotarkastuskertomusta koskevan kuulemisen jälkeen Verotusyksikkö tekee päätöksen verotuksen oikaisusta, veron määräämisestä tai palautettavasta verosta ilman aiheetonta viivästystä. Verotarkastuksen perusteella tehtyyn päätökseen voi hakea muutosta joko Verohallinnolta tai hallinto-oikeudelta.

### 2.1.3 Tietopyynnön käsittely

Selvityksen mukaan kantelijan 6.9.2024 tekemään tietopyyntöön 9.9.2024 vastannut verosihteeri oli tehtävässä uusi ja saanut perehdytyksessä ohjeen, että OmaVero-viesteissä annetaan lähtökohtaisesti yleisneuvontaa ja että hakemusasioille on omat toiminnat OmaVerossa. Hän vastasi asiakkaalle ja yleisneuvontana antoi vastauksessaan asiakkaalle linkin vero.fi-sivujen tietopyyntöhakemuksen tekemistä koskevaan ohjeeseen. Hän oli siinä käsityksessä, että asiakas saisi nopeimmin ja varmimmin pyytämänsä asiakirjat käyttämällä oikeaa OmaVeron toimintaa.

Selvityksessä todetaan, että hyvän hallinnon periaatteiden mukaista olisi ollut siirtää OmaVero-viestillä saatu kirjallinen tietopyyntö Verohallinnon sisällä sitä käsitteleville virkailijoille. Verohallinnon sisäisen ohjeen mukaan kirjalliset tietopyynnot tulee siirtää tietopyyntöjen sähköpostilaatikkoon. Verotusyksikkö pahoittelee, ettei verosihteeri ollut siirtänyt tietopyyntöä Verohallinnon sisällä tietopyyntöjä käsitteleville virkailijoille.

Virheellinen menettely on käyty läpi asiaa käsitelleen virkailijan kanssa ja hänelle on annettu lisäopastusta. Virkailijoita on muistutettu neuvonnan koulutustilaisuudessa 19.2.2025 siitä, että kirjallisesti tulleet tietoluovutuspyynnot tulee siirtää asiaa käsittelevien virkailijoiden yhteiseen sähköpostilaatikkoon. Lisäksi neuvonnan menettelyohjetta tullaan tarkentamaan yleisesti kirjallisten tietopyyntöjen käsittelyn osalta.

Selvityksen mukaan kantelijan asiamies joutui pyytämään tietoja uudelleen OmaVeron kautta tietopyynnöllä 13.11.2024. Verotusyksikkö lähetti lisäselvityspyynnön 16.12.2024 ja tiedot toimitettiin vasta 18.12.2024. Verotusyksikkö toteaa selvityksessä, että kantelijan tietopyyntöä ei käsitelty hallintolain mukaisesti ilman aiheetonta viivytystä. Verotusyksikkö pahoittelee tietopyynnön käsittelyn kestoa. Verotusyksikkö pyrkii jatkossa välttämään tämän kaltaisia viivytyksiä.

#### 2.1.4 Valtakirjan pyytäminen

Selvityksessä todetaan tältä osin, että Verohallinto voi luovuttaa salassa pidettäviä tietoja vain, jos tietojen pyytäjän oikeus saada tiedot on varmistettu. Hallintolain ja sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnasta annetun lain mukaan viranomainen voi aina pyytää selvitystä asiamiehen toimivallasta. Kantelija oli antanut Suomi.fi-valtuudet -palvelussa veroasioiden hoito -valtuuden asiamiehelleen. Tietopyyntö koski kuitenkin verotusasiakirjojen lisäksi myös muistioita ja yhteydenottolomakkeita useilta vuosilta. Verotusyksikkö toteaa, että koska tietopyynnön liitteenä ei ollut erillistä yksilöityä valtakirjaa pyydettyjen tietojen saamiseksi, Verotusyksikkö on menetellyt hallintolain ja sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnasta annetun lain mukaisesti varmistamalla asiamiehen toimivallan laajuuden pyytämällä yksilöidyn valtakirjan.

## 2.2 Verohallinnon lausunto

### 2.2.1 Valtuutus, tietopyynnön käsittely ja valtakirjan pyytäminen

Verohallinnon lausunnon mukaan alustavalla selvityksellä tiedot oli katsottu Verohallinnon GenTax-tietojärjestelmältä, jolle tulee näkyviin asiakkaan valtuutettuina niiden henkilöiden tiedot, jotka ovat valtuutettuina asioineet asiakkaan puolesta OmaVerossa. Koska OmaVerossa voi asioida toisen puolesta vain henkilötunnuksen perusteella, ei GenTaxissa näy valtuutettuna yritys. GenTaxista ei myöskään näe, keille kaikille henkilöille yritys on antanut edelleen valtuutuksen. Varsinaista kanteluserivystä varten pyydettiin selvitys Tuotehallintayksiköltä, jolla on pääsy myös Suomi.fi-valtuudet -palvelun tietoihin, josta käy ilmi yhtiön valtuutus ja yhtiön tekemät edelleen valtuutukset. Verohallinto pahoittelee alustavassa selvityksessä annettua puutteellista tietoa.

Kantelijan ensimmäinen tietopyyntö hakemus olisi lausunnon mukaan tullut hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti siirtää oikeaan palvelukanavaan. Lausunnossa pahoitellaan, ettei kantelijan valtuutetun OmaVero-viestin kautta lähettämää tietopyyntö hakemusta ollut toimitettu Verohallinnossa oikeaan kanavaan sekä asiakkaalle uuden tietopyyntö hakemuksen lähettämisestä aiheutunutta ylimääräistä vaivaa.

Lausunnossa todetaan lisäksi, että hallintolain ja sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnasta annetun lain mukaan viranomaisen voi aina pyytää selvitystä asiamiehen toimivallasta, jos on aihetta epäillä toimivallan laajuutta. Verohallinto katsoo, että tietopyynnön käsittelyssä oli ollut tarpeen pyytää valtuutetulta valtakirjaa. Verohallinto on vastannut tietopyyntöön valtakirjan saatuaan ja toimittanut tietopyynnössä pyydetty asiakirjat valtuutetulle 18.12.2024.

### 2.2.2 Verovuoden 2023 verotuksen toimittaminen

Lausunnossa todetaan, että Verohallinnon virkailijan verovuoden 2023 verotuksen toimittamisen yhteydessä lähettämässä kirjeissä ja päätöksen perusteluissa on valitettavasti ollut ilmeisiä puutteita, joita Verotusyksikön selvityksellä on pahoiteltu. Virkailija on sittemmin saanut lisäopastusta kansainvälisen verotuksen substanssiin ja yhteydenottojen laatimiseen, jotta asioiden selvittämisessä ei jatkossa tapahdu vastaavia puutteita. Verohallinto on pahoillaan, ettei verotuksen toimittamisessa ollut onnistuttu yhteydenottojen laatimisessa eivätkä päätösten perustelut olleet kaikilta osin riittäviä.

## 3 RATKAISU

### 3.1 Tutkittavaksi ottamisen rajaus

Kantelijalle on vastattu oikeusasiamiehen kansliasta jo aiemmin myös siltä osin kuin kantelussa pyydettiin tutkimaan Verohallinnon ja sen virkailijoiden menettelyä verovelvollisuusaseman määrittämistä koskevassa asiassa. Aiemmassa vastauksessa 18.12.2024 ilmoitettiin tältä osin, että asiaa ei ryhdytä tutkimaan, koska kantelija voi hakea siihen verovuoden 2023 osalta muutosta ja koska se on verovuosien 2020–2022 osalta vireillä verotuksen oikaisulautakunnassa. Lisäksi, mikäli Verohallinto mahdollisesti oikaisee kantelijan verotusta tai verotuksia verotarkastuksen perusteella, Verohallinto tekee asiasta erillisen päätöksen tai päätökset, joihin voi niin ikään hakea muutosta.

Samasta syystä en ole ottanut asiaa myöskään nyt tutkittavakseni siltä osin kuin siinä on kyse vireillä olevasta verotarkastuksesta tai kantelijan verotuksia koskevista asioista, jotka ovat vireillä muutoksenhakuasiana tai joihin hän voi myöhemmin hakea muutosta säännönmukaisin muutoksenhakekeinoin. Oikeusasiamies ei puutu toisessa viranomaisessa vireillä olevaan asiaan eikä tuomioistuinten riippumattomuuden vuoksi asiaan, johon voi hakea muutosta ja siten saattaa asian lainmukaisuuden muutoksenhakuviranomaisten tutkittavaksi ja arvioitavaksi. Oikeusasiamies ei voi hänelle kuuluvan laillisuusvalvonnan puitteissa toimia lakiin perustuvan muutoksenhakujärjestelmän korvaavana tai sitä täydentävänä vaihtoehtona.

## 3.2 Oikeusohjeita

Suomen perustuslain 21 §:n 1 momentin 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.

Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Niihin kuuluvat muun ohella palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuuden vaatimus sekä neuvontavelvollisuus, joista säädetään lain 7 ja 8 §:ssä.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Hallintolain 20 §:n mukaan hallintoasia tulee vireille, kun asian vireille panemiseksi tarkoitettu asiakirja on saapunut toimivaltaiseen viranomaiseen.

Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain 10 §:n 1 momentin mukaan sähköinen viesti katsotaan saapuneeksi viranomaiselle silloin, kun se on viranomaisen käytettävissä vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä siten, että viestiä voidaan käsitellä.

Saman lain 12 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on viipymättä ilmoitettava sähköisen asiakirjan vastaanottamisesta lähettäjälle.

Hallintolain 5 luvussa säädetään asian käsittelyä koskevista yleisistä vaatimuksista. Niihin kuuluu muun muassa käsittelyn viivytyksettömyys, josta säädetään lain 23 §:ssä. Pykälän 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta annetun lain 2 §:n mukaan verotusasiakirjoihin ja -tietoihin sovelletaan viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain säännöksiä, ellei tässä tai muussa laissa toisin säädetä.

Saman lain 4 §:n 3 momentin mukaan asianosaisen oikeudesta saada tieto salassa pidettävästä verotusasiakirjasta säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (julkisuuslaki) 11 §:n 1 momentin mukaan hakijalla, valittajalla sekä muulla, jonka oikeutta, etua tai velvollisuutta asia koskee (asianosainen), on oikeus saada asiaa käsittelevältä tai käsitteeltä viranomaiselta tieto muunkin kuin julkisen asiakirjan sisällöstä, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn.

Julkisuuslain 14 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen asiakirjan antamisesta päättää pääsääntöisesti se viranomainen, jonka hallussa asiakirja on. Pykälän 4 momentin mukaan tässä pykälässä tarkoitettu asia on käsiteltävä viivytyksettä.

Hallintolain 12 §:n 1 momentin mukaan asiamiehen on esitettävä valtakirja tai muulla luotettavalla tavalla osoitettava olevansa oikeutettu edustamaan päämiestä. Valtakirja on viranomaisen määräyksestä yksilöitävä, jos toimivallasta tai toimivallan laajuudesta on epäselvyyttä.

Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain 9 §:n 2 momentin mukaan jos viranomaiselle toimitetussa sähköisessä asiakirjassa on selvitys asiamiehen toimivallasta, asiamiehen ei tarvitse toimittaa valtakirjaa. Viranomainen voi kuitenkin määrätä valtakirjan toimitettavaksi, jos viranomaisella on aihetta epäillä asiamiehen toimivaltaa tai sen laajuutta.

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 3 §:n 2 momentin mukaan oikeusasiamies ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta.

### **3.3 Asian arviointi ja johtopäätökset**

Asiassa saatu selvitys huomioon ottaen katson, että kantelijan asiaa ei kaikilta osin käsitelty lain ja hyvän hallinnon edellyttämällä tavalla asianmukaisesti hänen verovuoden 2023 verotuksensa toimittamisen yhteydessä eikä hänen tietopyyntönsä vastaamisen osalta. Asian asianmukaiseen käsittelyyn kuuluu osana huolellisuusvelvollisuus, joka edellyttää asian käsittelyltä sellaista huolellisuutta, että siinä voidaan välttyä virheiltä. Kantelijan verovuoden 2023 verotuksen käsittely Verohallinnossa ei täyttänyt tätä vaatimusta. Verohallinnon OmaVero-palvelussa tekemäänsä tietopyyntöön kantelija sai puolestaan vastauksen panna tietopyyntö vireille toisella tavoin ilman, että käsittäkseni sinänsä asianmukaisesti tehty tietopyyntö ilmoitettiin vastaanotetuksi ja vireille tullee Verohallinnossa ja siirrettiin siellä oikealle taholle edelleen käsiteltäväksi. Verohallinnon menettely ei käsitykseni mukaan näiltä osin täyttänyt palvelun asianmukaisuuden tai neuvontavelvollisuuden vaatimuksia.

Totean lisäksi, että hyvään hallintoon kuuluu, että asia käsitellään sen laatu ja muut siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa. Käsittelyn viivyttyksettömyydestä on säädetty perustuslain 21 §:ssä ja hallintolain 23 §:ssä. Asiakirjapyyntöä käsittelyn viivyttyksettömyydestä on lisäksi säädetty erikseen julkisuuslain 14 §:ssä. Kantelijan tietopyyntöä koskevaa hakemusta ei selvityksen perusteella käsitelty julkisuuslain ja hyvän hallinnon edellyttämällä tavalla viivyttyksettä ja ilman aiheutonta viivytystä.

Olen samaa mieltä Verotusyksikön selvityksessä esitetyn kanssa siitä, että kantelijan verovuoden 2023 toimittamista koskeva asia olisi tullut siirtää kokonaan asiantuntijan käsiteltäväksi tai sopia sellaisesta menettelystä, että asiantuntija tarkistaa kantelijalle lähetettävät kirjeet ennen niiden lähettämistä. Olen samaa mieltä Verohallinnon kanssa myös siitä, että hyvän hallinnon periaatteiden mukaista olisi ollut siirtää kantelijan esittämä tietopyyntö Verohallinnon sisällä sitä käsitteleville virkailijoille. Tätä olisi mielestäni edellyttänyt myös julkisuuslain tietopyyntöä käsittelyn viivyttyksettömyyttä koskeva säännös. Vaikka Verohallinto antoikin OmaVero-palvelun viestien kautta selvityksensä mukaan lähtökohtaisesti ainoastaan neuvontaa verotusasioissa, oli kantelijan viivyttyksettöä käsittelyä edellyttänyt asiakirjapyyntö nähdäkseni saapunut Verohallintoon hallintolaissa ja sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa annetussa laissa tarkoitetulla tavalla siten, että pyyntöä olisi tullut käsitellä vireille tullessa.

Verotusyksikkö on selvityksessään ilmoittanut muistuttavansa yksikön kansainvälisen henkilöverotuksen asiantuntijoita siitä, että on syytä harkita tapauskohtaisesti, onko asiassa sellaisia piirteitä, että asiantuntijan olisi syytä ottaa tapaus itselleen tai käydä asiakkaalle lähetettävä kirje läpi ennen sen lähettämistä. Kantelijan verovuoden 2023 verotusta käsitellyt verosihteeri on Verohallinnon mukaan myös sittemmin saanut lisäopastusta kansainvälisen verotuksen substanssiin ja yhteydenottojen laatimiseen, jotta asioiden selvittämisessä ei jatkossa tapahdu vastaavia puutteita. Verotusyksikkö on lisäksi kertonut käyneensä kantelijan ensimmäistä tietopyyntöhakemusta käsitelleen virkailijan kanssa virheellisen menettelyn läpi ja antaneensa hänelle lisäopastusta sekä muistuttaneensa virkailijoita siitä, että kirjallisesti tulleet tietopyynnot tulee siirtää asiaa käsittelevien virkailijoiden yhteiseen sähköpostilaatikkoon. Verotusyksikkö tulee myös tarkentamaan neuvonnan menettelyohjetta kirjallisten tietopyyntöjen käsittelyn osalta.

Pidän hyvän hallinnon mukaiselle asian asianmukaiselle ja ilman aiheutonta viivytystä tapahtuvalle käsittelylle ja neuvontavelvollisuudelle sekä julkisuuslaissa tietopyynnön käsittelyn viivytyksettömyydelle asetettujen vaatimusten toteutumisen varmistamisen kannalta myönteisenä ja oikeansuuntaisena yllä esitettyjä ja Verohallinnon osin jo tekemiä korjaavia toimenpiteitä. Edellä kerrottujen menettelyjen moitittavuutta ja toimenpiteiden aiheellisuutta arvioidessani olen muiden seikkojen ohella ottanut huomioon nämä korjaavat toimenpiteet ja kantelijalle esitetyt pahoittelut. Tämän johdosta katson, että asiassa ei ole aihetta muihin kuin alla mainittuihin toimenpiteisiin.

#### **4 TOIMENPITEET**

Saatan edellä kohdassa 3.3 esittämäni käsityksen Verohallinnon menettelyn lain ja hyvän hallinnon vastaisuudesta Verohallinnon sekä kantelijan vuoden 2023 verotusta käsitelleen verosihteerin ja kantelijan tietopyynnön vastaanottaneen verosihteerin tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Verohallinnolle ja yllä mainituille Verohallinnon virkailijoille.