

17.10.2024

EOAK/952/2023

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Jyri Vesanto

OIKAISUVAATIMUKSEN SÄHKÖINEN VIREILLEPANOMAHDOLLISUUS JA SÄHKÖISEN YHTEYSTIEDON ILMOITTAMINEN OIKAISUVAATIMUSOSOITUKSESSA YM.

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Verohallintoa siitä, että hän joutui viemään oikaisuvaatimuksen henkilökohtaisesti Verohallinnon toimistoon, ja pyysi tutkimaan, voiko verotuksen oikaisuvaatimuksen toimittaa sähköpostitse Verohallintoon. Hän kertoi toimivansa säätiön hallituksen puheenjohtajana ja laatineensa sen puolesta oikaisuvaatimuksen verotuksen oikaisulautakunnalle. Oikaisuvaatimuksen jättämisen määräpäivänä hän yritti selvittää Verohallinnon verkkosivujen ja oman OmaVero-palvelun sivustonsa kautta sitä, voiko hän jättää oikaisuvaatimuksen sähköpostitse tai OmaVero-palvelun kautta Verohallinnolle. Koska hän ei löytänyt vastausta, hän soitti Verohallintoon, josta hän kertoi saaneensa vastauksen, että mitään sähköpostiosoitetta ei ole, jonne oikaisuvaatimuksen voisi toimittaa, ja että OmaVero-palvelun kautta hän voi lähettää vain omia asiakirjojaan käsittelyyn. Kantelija katsoi, että oikaisuvaatimuksen henkilökohtainen vieminen tai ajoissa postittaminen ilman, että muutoksenhakuohjeessa tästä mitään lausutaan, aiheuttaa asiakkaille ajanhukkaa ja vaivaa ja mahdollisesti oikeudenmenetyksiä määräajan kuluessa umpeen sen johdosta, että esimerkiksi oikaisuvaatimusta ei saa toimitetuksi ajallaan. Edelleen hän katsoi tämän loukkaavan myös yhdenvertaisuusperiaatetta, koska oikaisuvaatimuksen jättäminen määräajan viimeisenä päivänä verotoimistoon ei niiden vähäisen määrän vuoksi välttämättä ole mahdollista.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin Verohallinnon Tuotehallintayksikön ja Verotusyksikön selvitykset sekä Esikunta- ja oikeusyksikön lausunto.

Tuotehallintayksikön selvityksessä todetaan muun ohella, että myös säätiön edustaja voi tehdä oikaisuvaatimuksen OmaVerossa säätiön nimissä, kun hänellä on siihen valtuudet. Säätiörekisterin otteen mukaan kyseessä olevaa säätiötä edustaa hallituksen puheenjohtaja yhdessä hallituksen jäsenen tai hallituksen oikeuttaman henkilön kanssa. Tämän mukaisesti kantelijalla ei ole yksin nimenkirjoitusoikeutta, minkä vuoksi hän tarvitsee säätiön hallitukselta valtuutuksen hoitaa veroasioita. Veroasioiden hoito valtuutuksella olisi oikeuttanut hänet tekemään säätiön oikaisuvaatimuksen OmaVerossa, valitsemalla "Asioi yrityksen puolesta" -vaihtoehdon OmaVeron omalla henkilötunnuksellaan kirjautuessa. Vero.fi-sivuilla kerrotaan, miten oikaisuvaatimus tehdään. Valtuudet on mahdollista saada voimaan nopeastikin, mutta valtuutusten hakemista ei kannata jättää määräpäivään. Tuotehallintayksikkö pahoittelee sitä, ettei asiakasta ollut neuvottu puhelinpalvelussa hakemaan valtuuksia säätiön veroasioiden hoitamiseen.

Verotusyksikön selvityksen mukaan kantelijan puheluun Verohallinnossa vastannut virkailija ei muista, mitä kantelijan kanssa 3.2.2023 käydyssä puhelinkeskustelussa on puhuttu, mutta hänen mukaansa asiakkaita kuitenkin yleensä kehoitetaan käyttämään OmaVero-palvelua tai kirjepostia. OmaVero-palvelun käytöstä säätiöiden veroasioiden hoitamiseen on ohjeistettu Verohallinnon internetsivustolla, vero.fi. Ohjeistuksen mukaan OmaVero-palvelua voi käyttää myös säätiöiden veroasioiden hoitamiseen. Säätiön veroasioiden hoitamiseen ei ohjeistuksen mukaan tarvita Suomi.fi-valtuutta, jos kaupparekisteriin on merkitty, että käyttäjä on säätiön hallituksen puheenjohtaja tai hänellä on nimenkirjoitusoikeus yksin. Sivustolla on myös selostettu valtuutuksen antamisesta niissä tilanteissa, joissa nimenkirjoitusoikeutta ei ole merkitty kaupparekisteriin.

Verohallinto on selvityksen mukaan antanut yksiköilleen tarkoitetun ohjeen "Sähköpostiasiointi Verohallinnossa". Ohjeessa on todettu, että Verohallinnon on viranomaisena kohdeltava asiakkaita yhdenvertaisesti ja käsiteltävä kaikki saapuneet asiakirjat, tulivatpa ne sähköisesti tai paperimuodossa. Asiakkaan kysyessä mahdollisuudesta asioida sähköpostitse, tulee hänelle kertoa, ettei Verohallinnolla ole käytössä sellaista turvallista sähköpostijärjestelmää, joka takaisi asiakkaan sähköpostin turvallisen vastaanottamisen. Asiakas tulee ohjata antamaan salassa pidettäviä tai henkilötietoja sisältävät asiakirjat turvallisella tavalla. Turvallisia tapoja ovat ePalvelut, postin palvelut tai asiointi Verohallinnon toimipisteessä. Sähköpostiasiointi on asiakasaloitteisesti mahdollista sellaisten asiakirjojen ja tietojen osalta, joita ei ole tarpeen antaa tietyssä muodossa.

Selvityksessä todetaan, että ensisijaisesti asiakkaita ohjeistetaan turvallisuussyistä käyttämään kirjepostia tai OmaVero-palvelua, mutta tilanteissa, joissa asiakkaalla tai tämän asiamiehellä ei ole mahdollisuutta käyttää OmaVero-palvelua tai kirjepostia, voi oikaisuvaatimuksen toimittaa myös sähköpostitse. Sähköpostiosoite on ilmoitettu Verohallinnon internetsivustolla ja kyseinen sivusto on mainittu verotuspäätöksen muutoksenhakuohjeessa. Verotusyksikkö pahoittelee, ettei kantelijaa ole asiakasneuvontatilanteessa osattu ohjata käyttämään Verohallinnon sähköpostiosoitetta.

Esikunta- ja oikeusyksikön lausunnon mukaan Verohallinnon tietojärjestelmästä löytyy säätiön yhteydenpitotiedoista kantelijan yhteydenotto 13.6.2023. Tällöin kantelijalla ei ole ollut voimassa olevaa valtuutusta hoitaa säätiön veroasiointia, joten hänelle on annettu ainoastaan yleisluonteista ohjeistusta valtuutuksen hakemiseen. Kantelija on tällöin kertonut, ettei ole kyseisten ohjeiden mukaan pystynyt etenemään valtuutuksen kanssa. Häntä on tässä tilanteessa ohjeistettu olemaan yhteydessä suomi.fi -neuvontaan, jonne hänelle on annettu puhelinnumero.

Lausunnossa todetaan, että Verohallinto ei suosittele sähköpostiasiointia, koska Verohallinto ei pysty vastaamaan sen tietoturvallisuudesta. Kantelija olisi lausunnon mukaan voinut omalla vastuullaan käyttää säätiölle annetun perintöveropäätöksen muutoksenhakuohjeen osoittamasta paikasta vero.fi/yhteystiedot sivun kohdasta Yksiköt ja hallinto löytyvää Verohallinnon sähköpostiosoitetta.

3 RATKAISU

3.1 Oikeusohjeita

Suomen perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta 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 hallinnon oikeusperiaatteet, palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuuden vaatimus sekä neuvonta.

Hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti.

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.

Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain 7 §:n 2 momentin mukaan, jos oikaisuvaatimus tai valitus voidaan tehdä viranomaiselle myös sähköisesti, tällainen yhteystieto on ilmoitettava oikaisuvaatimus- tai valitusosoituksessa.

Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain 2 §:n 3 kohdan mukaan kyseisessä laissa tarkoitetaan digitaalisella palvelulla verkkosivustoa tai mobiilisovellusta sekä niihin liittyviä toiminnallisuuksia.

Samana lain 3 §:n 2 momentin mukaan lain 2 luvun säännöksiä sovelletaan yleisölle tarjottaviin viranomaisen digitaalisiin palveluihin ja muihin sähköisiin tiedonsiirtomenetelmiin, jollei muualla laissa toisin säädetä.

Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annettua lakia koskevan hallituksen esityksen (HE 60/2018 vp, s 58) lain 3 §:n 2 momenttia koskevien yksityiskohtaisten perustelujen mukaan lain 2 luvun säännöksiä sovellettaisiin digitaalisiin palveluihin, mutta myös muihin niitä vastaaviin sähköisiin tiedonsiirtomenetelmiin, kuten sähköpostin käyttöön, jos niitä käytetään viranomaisen ja yleisön välisessä viestinnässä. Perusteluissa on myös todettu, että viranomaisen tarjoama verkkosivustona toteutettu sähköpostipalvelu, joka on tarkoitettu yleisön käyttöön, kuuluu digitaalisen palvelun käsitteeseen.

Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain 2 luvussa säädetään viranomaisten digitaalisten palvelujen järjestämisestä yleisölle. Tässä luvussa olevan 4 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on suunniteltava ja ylläpidettävä digitaaliset palvelunsa siten, että niiden tietoturvasuus, tietosuoja, löydettävyys ja helppokäyttöisyys on varmistettu.

Samassa luvussa olevan 5 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on tarjottava jokaiselle mahdollisuus toimittaa asiointitarpeeseensa liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä.

Samana pykälän 2 momentin mukaan viranomaisen on tiedotettava digitaalisissa palveluissaan selkeästi, miten jokainen voi hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti. Viranomaisen on julkaistava digitaalisessa palvelussa yhteystieto, josta jokaisella on mahdollisuus saada neuvoja viranomaisen digitaalisen palvelun käyttämiseksi.

3.2 Asian arviointia

Asiassa saadun selvityksen perusteella oikaisuvaatimuksen toimittaminen OmaVero-palvelussa säätiön edustajana on mahdollista, kun säätiön edustajalla on siihen valtuudet. OmaVero-palvelun käytöstä säätiöiden veroasioiden hoitamiseen ja oikaisuvaatimuksen tekemisestä on myös ohjeistettu Verohallinnon internet-sivustolla. Verohallinnon lausunnon mukaan kantelijaa on sittemmin lisäksi ohjeistettu puhelimitse olemaan yhteydessä suomi.fi-neuvontaan, jonne hänelle on annettu puhelinnumero.

Selvityksen perusteella oikaisuvaatimuksen on voinut toimittaa myös sähköpostitse Verohallinnon verkkosivuilla mainittuun sähköpostiosoitteeseen, vaikka Verohallinto ohjeistaakin asiakkaitaan tietoturvasyistä käyttämään asiakirjojen toimittamisessa ensisijaisesti kirjepostia tai OmaVero-palvelua.

Koska oikaisuvaatimus on mahdollista toimittaa Verohallintoon sekä sähköisesti että myös muilla tavoin katson, että asiassa ei ole oikaisuvaatimuksen Verohallinnolle toimittamisen mahdollisuuksiin liittyen ilmennyt toimenpiteitäni edellyttävää lain tai yhdenvertaisuusperiaatteen vastaisuutta.

Verohallinnon säätiölle antaman verotuspäätöksen liitteenä olleessa muutoksenhakuohjeessa eli oikaisuvaatimusosoituksessa ei kuitenkaan ole sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain 7 §:n 2 momentissa edellytetyllä tavalla OmaVero-palvelua lukuun ottamatta ilmoitettu niitä sähköisiä yhteystietoja, joita käyttäen oikaisuvaatimus voidaan tehdä ja toimittaa Verohallinnolle. Muutoksenhakuohje on ollut tältä osin puutteellinen ja lain vastainen. Oikaisuvaatimusosoituksesta olisi käsitykseni mukaan tullut ilmetä myös kaikki ne sähköiset yhteystiedot ja tavat, joita käyttäen oikaisuvaatimus voidaan toimittaa Verohallinnolle.

Totean lisäksi, että digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain säännökset edellyttävät, että viranomainen suunnittelee ja ylläpitää digitaaliset palvelunsa siten, että muun ohella niiden tietoturvasuus, tietosuoja ja löydettävyys on varmistettu. Säännökset edellyttävät myös, että viranomainen tiedottaa digitaalisissa palveluissaan selkeästi, miten jokainen voi hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti.

Verohallinto on selvityksensä mukaan ohjeistanut asiakkaitaan tietoturvasyistä käyttämään asiakirjojen toimittamisessa ensisijaisesti kirjepostia tai OmaVero-palvelua. Verohallinto on toisaalta kuitenkin ilmoittanut oikaisuvaatimuksen ja eräiden muidenkin asiakirjojen toimittamisen sähköpostitse olevan mahdollista. Se ei ole selvityksensä mukaan tästä huolimatta huolehtinut tämän asiointikanavan tietoturvasuudesta tai toisaalta myöskään tiedottanut selkeästi siitä, että oikaisuvaatimuksen ja muitakin asiakirjoja voi toimittaa Verohallintoon myös sähköpostitse ottaen huomioon sen käyttöön sisältyvät tietoturvariskit. Verohallinnon sähköpostiasioinnissaan tarjoamaa palvelua ei ole käsitykseni mukaan pidettävä digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain säännösten mukaisena.

Asiassa ei ole saatu tarkkaa selvitystä kantelijan ja Verohallinnon virkailijan 3.2.2023 käymän puhelinkeskustelun sisällöstä. Virkailija on kuitenkin yleisesti todennut, että asiakkaita kehoitetaan yleensä käyttämään OmaVero-palvelua tai kirjepostia. Verohallinto on myös pahoitellut, että kantelijaa ei ollut puhelinpalvelussa neuvottu hakemaan valtuuksia säätiön veroasioiden hoitamiseen eikä osattu ohjata käyttämään Verohallinnon sähköpostiosoitetta.

Hyvän hallinnon perusteisiin kuuluu, että asiakas saa tarpeellista neuvontaa asiansa hoitamiseksi ja riittävän selkeät ja täsmälliset vastaukset asiointia koskeviin kysymyksiinsä ja tiedusteluihinsa. Vaikka saatu selvitys kantelijan 3.2.2023 puhelimitse saaman neuvonnan sisällöstä on osin puutteellista, ei kantelijalle ole selvityksen perusteella saamani käsityksen mukaan kerrottu puhelun aikana oikaisuvaatimuksen sähköpostitse toimittamisen mahdollisuudesta tai toisaalta myöskään siitä, että hänen on mahdollista valtuutuksen saamisen jälkeen toimia säätiön puolesta myös OmaVero-palvelussa. Kantelijan Verohallinnolta saama neuvonta ei siten käsitykseni mukaan kaikilta osin täyttänyt hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvan neuvontavelvollisuuden vaatimuksia.

4 TOIMENPITEET

Saatan Verohallinnon tietoon edellä esittämäni käsitykset siitä, että sen käyttämä muutoksenhakuohje ja asiointi- ja asiakaspalvelu eivät ole kaikilta osin olleet lain mukaisia tai täyttäneet hyvän hallinnon vaatimuksia ja kiinnitän Verohallinnon huomiota sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain oikaisuvaatimusosoituksen yhteystietojen ilmoittamista koskevan säännöksen noudattamiseen ja digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain digitaalisten palvelujen järjestämisestä yleisölle koskevien säännösten noudattamiseen sekä hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvaan neuvontavelvollisuuden vaatimukseen.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Verohallinnolle.