



VI FÖRNYADE VÅRA ARBETSSÄTT OCH TJÄNSTER

Under året förnyade vi våra rutiner och tjänster. Vi fick också uppmärksamhet för innovativa lösningar.

SKATTEFÖRVALTNINGENS LEDNING HAR FÖRENKLATS

I enlighet med den nya arbetsordningen har Skatteförvaltningens och beskattningens ledningsgrupper förenats. Även Skatteförvaltningens arbetsordning ändrades 1.1.2017.

Under 2017 planerades uppgifterna och verksamheten för Kundenserviceenheten som infördes i början av 2018. Kundenserviceenheten ansvarar för kundservicen och utvecklingen av den i Skatteförvaltningens alla kanaler, såsom besök, telefontjänst och e-tjänster samt ledningen av rådgivningens kundupplevelser. Enheten ansvarar för ca 2 miljoner kundsamtal och 400 000 besök. Dessutom tillhandahåller enheten nättjänster via flera kanaler. I början verkar enheten på nio orter och har närmare 400 anställda.

NYA INITIATIV

År 2017 lanserade vi en servicehelhet riktad till tillväxtföretag på evenemanget Slush. Syftet med tjänsten är att stödja finländska tillväxtföretag som siktar på internationella marknader och också att få nya skattebetalare från den kinesiska marknaden.

TRE PILOTPROJEKT INOM ROBOTIK

Under året utredde vi hurdana uppgifter robotar kan utföra inom den närmaste framtiden. Robotik har sedan hösten 2017 testats inom förmögenhetsbeskattning, ändringsbeskattning och skatterevision.

Vi hittade ca 70 processer som robotar kunde utföra. Under strategiperioden utför robotar ca 100 årsverken.

KONCERNSKATTECENTRALEN HAR UTVECKLAT SAMARBETSMODELLER

Eftersom lönetjänster läggs allt mer ut på entreprenad, innehar tjänsteleverantörerna en mycket central roll när det gäller förskottsuppbördens riktighet och informationsproduktionen för verkställandet av personbeskattningen. Det fördjupade samarbetet inom lönetjänster siktar på att vi får all information om kundföretagens arbetsgivarprestationer via tjänsteleverantörerna vid rätt tidpunkt och korrekt. Då minskar behovet av skattekontroll av enskilda kundföretag i efterhand. När tjänsteleverantörer kommer med i verksamheten förbinder de sig att utveckla sina förskottsuppbördsrutiner i samarbete med Skatteförvaltningen, och i gengäld stöder Skatteförvaltningen deras verksamhet genom att tillhandahålla tjänster.

Framöver kommer vi att fokusera allt mer på särskilda frågor om beskattningen av internationella storföretag, och därför har Koncernskattecentralens kundrelationer preciserats. Målet är att sköta kundföretagens skatteärenden allt bättre. Under det gångna året startade vi ett projekt för att utveckla hanteringen av kundrelationer som siktar på att öka kännedomen om kunderna och förståelsen av affärsverksamheten samt att utveckla ett effektivare och mer dialogbaserat sätt att sköta skatteärenden med Koncernskattecentralen.

BUG BOUNTY VAR ÅRETS CYBERGÄRNING

Tidningen Tivi i samarbete med en expertpanel belönade bug bounty-verksamheten som Årets cybergärning. Skatteförvaltningens program bug bounty sökte efter eventuella informationssäkerhetsbrister i e-tjänsten MinSkatt. I Finland var Skatteförvaltningen antagligen den första aktören inom statsförvaltningen som testade belöningar för upptäckta sårbarheter för att förbättra sin egen informationssäkerhet. Bug bounty är ett socialt sätt att testa sårbarheter. I programmet får valda informationssäkerhetsundersökare en viss tjänst som objekt. För eventuella sårbarheter betalas ett arvode i relation till hur stor den upptäckta sårbarheten var.

VAHTI-ORGANISATIONSPRIS

Finansministeriets arbetsgrupp för digital säkerhet inom den offentliga förvaltningen (VAHTI) tilldelade för första gången en organisation ett utmärkelsepris i stället för en individuell utmärkelse. VAHTI-organisationspriset gick till Skatteförvaltningen som aktivt utvecklat och satsat på digital säkerhet.