**Teeninduskorralduse osakonna 2009 I poolaasta kokkuvõte**

**Hilinemisega ja vigadega esitatud maksudeklaratsioonide hulk on vähenenud ning kasvanud on e-deklaratsioonide esitajate arv**

Maksu- ja Tolliameti teeninduskorralduse osakonna poolaasta kokkuvõttest nähtub, et probleemid erinevate maksudeklaratsioonide esitamisel on vähenenud.

Võrreldes eelmise aasta I poolaastaga on vigadega tulu- ja sotsiaalmaksu deklaratsioone arv tublisti kahanenud. 2009. aasta I poolaasta lõpuks oli 169 isikut, kes ei olnud vigu likvideerinud, mis on 45% väiksem kui eelmisel aastal samal ajal. Enamesinenud veaks on vale maksuvaba tulu summa rakendamine.

Mõnevõrra halvem seis on käibemaksu deklareerimisega. Kui käibedeklaratsioonid on esitatud enamjaolt korrektselt, siis vigu esineb kauba ühendusesisese käibe aruande täitmisel. I poolaasta lõpuks on vigadega esitajaid 485. Suuremad probleemid on ostja käibemaksukohustuslasena registreerimise numbrite õiguses.
Siinkohal juhib MTA tähelepanu, et teiste Euroopa Liidu liikmesriikide käibemaksukohustuslaste numbreid saab kontrollida MTA kodulehel www.emta.ee.

Vigu aitab vähendada deklareerimine läbi e-maksuameti, kuna süsteem annab hoiatuse võimaliku vea kohta. Samuti teavitab maksuhaldur kliente e-posti või telefoni teel probleemidest deklaratsioonidega.

2009.a. I poolaastal on vähenenud ka hilinemisega esitatud tulu- ja sotsiaalmaksu deklareerijate arv – 18,6 % ja käibedeklaratsioonide esitajate arv – 3,9%. Hilinenuks loetakse deklaratsioon, mis on esitatud ettenähtud kuupäevast üks päev hiljem. Hoolimata teatud paranemisest ei ole olukord rahuldav. 30.juuni seisuga on hilinemisega TSD-de esitanud isikute arv jätkuvalt kõrge – 22 585 isikut, kellel on kohustus esitada TSD, teeb seda hilinemisega. KMD esitamise hilinejate arv on 23 280 isikut , mis moodustab 36,5 % kõigist käibemaksukohustuslastest. Hilinemise põhjustena toovad maksumaksjad eelkõige esile unustamist.

Maksu- ja Tolliamet saadab e-postiga deklaratsiooni esitamise tähtaja meeldetuletuse isikutele, kes on regulaarselt hilinejate nimekirjas. Amet peab seda oluliseks, kuna maksudistsipliin algab deklareerimiskohustuste korrektsest täitmisest. Õigeaegselt ja korrektselt esitatud andmete alusel saab operatiivselt teha eraldusi kohalikele omavalitsustele.

Kuid maksuhaldur tegi I poolaastal ka ligi 7000 korral sunniraha rakendamise hoiatuse maksukohustuslasele, kes ei olnud täitnud maksuseadusest tulenevat deklaratsioonide esitamise kohustust.

**Elektroonne deklareerimine**

Elektroonselt esitati 2009. aasta eest Maksu- ja Tolliametile 95,4 % kõigist käibedeklaratsioonidest (eelmisel aastal 92,8%), 94,3% tulu- ja sotsiaalmaksu deklaratsioonidest (eelmisel aastal 91,7%), 90 % üksikisiku tuludeklaratsioonidest (88,2%), ligi 100 % tollideklaratsioonidest. Võrdluseks: TSD-sid esitati elektroonselt

485 676, paberkandjal 29 228;  KMD-sid elektroonselt 493 742 , paberkandjal 23 556; üksikisiku tuludeklaratsioone elektroonselt 533 494, paberkandjal 59 023.

Selleks, et e-teenused oleksid veelgi paremad ning mugavamad, kohtus Maksu- ja Tolliameti juhtkond juunis selle ala asjatundjatega. Koos arutati, milliseid teenuseid saab veel paremaks teha ning milliseid teenuseid võiks lisada. Lähemalt saab arutatud ideedega tutvuda siin: http://sten.tamkivi.com/2009/07/e-maksuamet_paremaks.html.

**Kliendikülastused**

Maksu- ja Tolliametil oli 2009.a. I kvartalis 170 400 kliendikülastust, II kvartalis 78 400 kliendikülastust sisemaa teeninduskeskustes. I kvartali külastuste arv on tavapäraselt kõrgem seoses tuludeklaratsioonide ning nende kontrollimisteks vajalike dokumentide esitamisega. Idapiiril teenindati kokku 2,7 miljonit reisijat, lennujaamas 658 000 reisijat, sadamates 3,3 miljonit reisijat.

Maksu- ja Tolliamet on võtnud suuna viia kõik võimalikud teenused internetipõhiseks. Nii on käesolevalgi aastal maksumaksjatele lisandunud uusi elektroonseid võimalusi:

- füüsiliste isikute tuludeklaratsioonide lisadokumentide esitamine läbi e-maksuameti, mida kasutati üle 16 000 dokumendi esitamiseks.
- käibemaksukohustuslaseks registreerimine on nüüd võimalik veebis täidetud vormi kasutades ja digiallkirjaga edastades, kasutades selleks otstarbeks loodud e-posti aadressi kmkr@emta.ee.

Jätkuvalt on võimalik e-kirja teel tellida erinevaid digiallkirjastatud tõendeid.

Maksuhaldur avas 15. juunil uuendatud Lennujaama teeninduskoha, mis esimesena vastab uuele kontseptsioonile, mille alusel kujundatakse teeninduskohtade ühtne väljanägemine.

Uuendatud Lennujaama teeninduskohta Tallinnas Kesk-Sõjamäe tänaval on koondatud kõikide tolliteenuste pakkumine nii era- kui äriklientidele, kuna varasemalt on amet sulgenud Kopli (2007. aastal) ja Raudtee teeninduskoha (2008. aastal) ning 1. maist 2009. aastal Posti teeninduskoha.

Maksu- ja Tolliametile on oluline, et teeninduskohad tekitaks kliendis kindlust ja usaldust: klient leiab kergesti, mida vajab ja saab oma küsimustele kiiresti vastuse.

**Pretensioonid, kiitused**

MTA sai 2009.a. I poolaastal kokku 202 kliendipretensiooni, millest põhjendatud oli 37, osaliselt põhjendatud 71 ning põhjendamata 94 pretensiooni.
Peamised rahulolematuse põhjused olid ametnike tegevus kontrollitoimingute läbiviimisel, probleemid uue arvestussüsteemiga ning infotelefoni pikk ootejärjekord.

Samas on avaldatud ka tänu ja kiitust nii Maksu- ja Tolliametile üldiselt kui kiidetud ka konkreetseid teenindajaid ja teenuseid.

Maksumaksjatel on võimalus oma rahulolematust väljendada elektronposti aadressil kaebus@emta.ee ning rahulolu aadressil kiitus@emta.ee.

Maksu- ja Tolliametil on maksamaksjate paremaks teenindamiseks avatud infotelefonid ning meiliaadressid vastavalt teemale. Tööaeg: E–N kl 8.30–16.30, R kl 8.30–15.30, kõne hind on paketipõhine.

füüsiliste isikute maksustamine 8800 811 fyysisik@emta.ee
juriidiliste isikute maksustamine 8800 812 jurisik@emta.ee
käibemaks 8800 813 kaibemaks@emta.ee
tolli- ja aktsiisiinfo 8800 814 tolliinfo@emta.ee
e-maksuamet/e-toll 8800 815 e-maks@emta.ee
maamaks8800 816 maa@emta.ee
raskeveokimaks8800 816 raskeveok@emta.ee
üldinfo1811