

Maksu- ja Tolliameti
ARENGUKAVA 2019

Tallinn 2019

SISUKORD

ÜLEVAADE	3
MAKSU- JA TOLLIAMET 2019. AASTAL	4
MEIE MISSIOON, VISIOON JA JUHTIMISPÕHIMÕTTED	7
RIIGI OOTUSED JA STRATEEGILISED PEASUUNAD.....	9
MEIE VARASEMAD TEGEVUSSUUNAD	22

ÜLEVAADE

Maksu- ja Tolliamet tegeleb riigitulude haldamise, riikliku maksu- ja tollipoliitika rakendamise ning ühiskonna ja seadusliku majandustegevuse kaitsmisega. Riik on seadnud meile kaks peamist ootust: koguda kokku riigi maksutulud ning kaitsta ühiskonda varimajandusest tulenevate ohtude eest.

Nende kahe ülesande täitmiseks suurendame Eesti ühiskonnas vabatahtlikku maksukuulekust, mille tulemusena täidavad elanikud vabatahtlikult kodanikukohust tasuda makse ja võimaldavad seega Eesti riigi toimimist. Kõrge maksukuulekuse saavutamiseks oleme seadnud **neli strateegilist peasuunda**, mille abil mõtestame lahti igapäevase operatiivtöö ja juhime asutust soovitud tulevikupildi suunas:

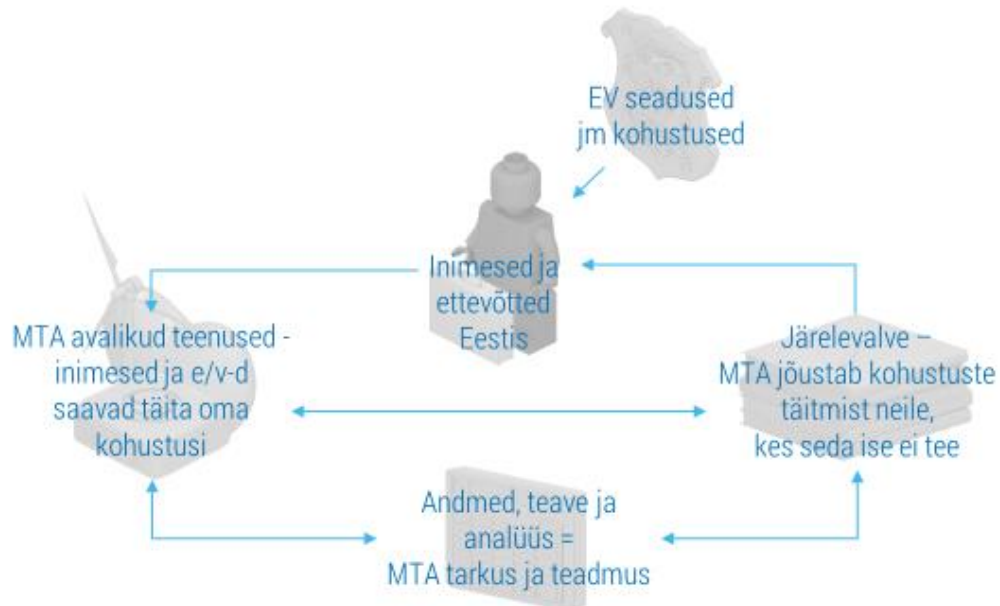
- **Maksutahe:** suurendame **Eesti ühiskonna** maksutahet ja oleme maksumaksjale usaldusväärsed koostööpartnerid.
- **Lihtsad ja mugavad avalikud teenused:** pakume **kõikidele maksumaksjatele** võimalust täita oma kohustused kiirelt, lihtsalt, mugavalt. MTA pakutavad teenused motiveerivad inimesi maksu- ja tollikohustusi korrektselt täitma.
- **Võrdne maksukonkurents ja ühiskonnakaitse:** läheneme **probleemsetele maksumaksjatele** järelevalveliste meetmetega tõhusalt ja sihipäraselt. Maksudest kõrvale hiilimine on keerukas, tülikas ja kallis.
- **Suundanäitav organisatsioon ja arenevad inimesed:** **MTA inimesed** on pühendunud ja professionaalsed ning teevad omavahel koostööd organisatsiooni eesmärkide saavutamisel.

Nende **strateegiliste suundade** alla koonduvad meie inimeste ja organisatsiooni operatiiveesmärgid, mille saavutame igapäevaste tööülesannete täitmisel ja mis panustavad MTA strateegiliste eesmärkide saavutamisse. Operatiiveesmärkide hulgast oleme 2019. aastaks valinud **fookused** ehk antud ajahetkel ja kontekstis olulisemad teemad, millele keskendume sel perioodil mõju saavutamiseks. Nende teemade sihipärane juhtimine võimaldab saavutada suuremat mõju meie eesmärkide täitmiseks. Fookused vaadatakse üle ja uuendatakse igal aastal.

MAKSU- JA TOLLIAMET 2019. AASTAL

Maksu- ja Tolliameti tugevused seisnevad võimekuses professionaalselt ellu viia riigi poolt antud ülesandeid, genereerida uudseid ideid ja arendusi edukalt rakendada. Meie tegevust mõjutavad nii kiirelt muutuva maailmaga kaasnevad väljakutsed ja võimalused kui ka meie kõrge ambitsioon ja selged tegevuspõhimõtted. Nendest lähtudes pakume mugavat ja tõhusat maksukogumist ja majanduskeskkonna kaitset inimestele, ettevõtetele, Eesti riigile.

Eesti riik on seadnud siin elavatele inimestele ja tegutsevatele ettevõtetele mitmeid kohustusi, mille abil tagatakse riigi toimimine. Avalikud asutused (sh MTA) võimaldavad neid kohustusi täita ja tuletavad nende täitmist meelde inimestele, kes seda ei tee.



Joonis: MTA roll ühiskonnas

Riik on maksu- ja tollipoliitika kaudu seadnud meile kaks peamist ootust: koguda iga-aastaselt kokku riigi maksutulud ja tagada võimalikult õiglase majanduskeskkond varimajanduse kahanemise ja maksuaugu vähendamiseks. Nende kahe ülesande täitmisega tagame riigi tulude laekumise, et riik saaks kasutada maksumaksja raha avalike teenuste pakkumiseks.

Peame ideaalseks olukorda, kus kõik inimesed ja ettevõtted täidavad oma maksu- ja tollikohustused vabatahtlikult ning kellelegi ei ole tarvis meelde tuletada nende täitmist. Seepärast on Maksu- ja Tolliamet püsinud visiooni ehk soovitud tulevikupildi, mille kohaselt Eesti riik on kõrgeima vabatahtliku maksukuulekusega riik Euroopas. Kõrge

maksukuulekusega riigis täidavad elanikud maksu- ja tollikohustusi vabatahtlikult, õigeaegselt ja korrektselt, sest maksude tasumine on ühiskondlik norm ja nad mõistavad vajadust panustada ühiste hüvede võimaldamisse ja Eesti arengusse.

Kõrgeima maksukuulekusega riigi saavutamisel läheneme ühiskonnale läbilõikena, mis eristab nelja olulist MTA sihtrühma: Eesti ühiskond tervikuna, kõik maksumaksjad, probleemsed maksumaksjad ja MTA inimesed. Soovitud tulevikupildi loomiseks ning oma rolli täitmiseks oleme välja töötanud neli strateegilist peasuunda, millest igäüks keskendub ühele nendest neljast strateegilisest sihtrühmast ja mille abil mõtestame lahti oma igapäevased operatiivtegevused.

Eesti ühiskond on kõige suurem sihtrühm, kelle liikmete teadmisi, hoiakuid ja käitumist taotleme mõjutada. Me lähtume oma tegevuses põhimõttest, et makse makstakse, mitte ei korjata. See eeldab, et ühiskonnaliikmed on valmis makse tasuma vabatahtlikult ning mõistavad maksude maksmise vajalikkust. Strateegilises peasuunas **maksutahe** taotleme ühelt poolt ühiskonna maksutahte suurendamist, et inimesed mõistaksid maksude maksmise olulisust ja tahaksid seda teha. Teisalt töötame igapäevaselt usaldusliku koostöö nimel, sest head suhted maksuhalduri ja maksumaksjate vahel on üks olulistest inimese maksukäitumist mõjutavatest teguritest.

Kõikidele maksumaksjatele teeme maksude maksmise võimalikult lihtsaks ja mugavaks, sest suurepärase kliendikogemust pakkuvad teenused on otseses seoses vabatahtliku maksukuulekusega. Maksude maksmine peab olema lihtsam kui nendest hoidumine, mistõttu oleme võtnud peasuunaks kõikidele maksumaksjatele **lihtsate ja mugavate avalike teenuste pakkumise**, mida võimaldavad tänapäevased tehnoloogilised arengud, sh automatiseeritus. Me oleme üks maailma efektiivsemaid maksukogujaid, mida võimaldavad nende kohustuste täitmiseks arendatud digitaalsed lahendused. Meie e-teenused võimaldavad teha maksukohustuste täitmise lihtsaks ning automatiseeritus vähendab võimalusi eksida, mis läbi toetavad need Eesti inimeste maksukuulekat käitumist.

Probleemsetele maksumaksjatele, kelle tegevus põhjustab majanduskeskkonnas ebavõrdsust, on mõeldud järelevalvelised tegevused, mille peamine eesmärk on **tagada võrdne maksukonkurents ja ühiskonnakaitse**. Maksupettuste, salakaubaveo ja teiste, sageli riigipiire ületavate kuritegevusliikide põhiline motivatsioon on rahaline kasu, mistõttu lähtume probleemsete maksumaksjatega tegelemisel põhimõttest, et ebaaus käitumine peab olema piisavalt kulukas ja tülikas, et maksude vältimine ja seaduse rikkumine ei tasu end ära. Meie tugevus on, et kasutame laia tegevuste spektrit – alustades pehmete meetmetega (nt nõustamine,

kontakteerumine), lõpetades vajadusel ka karistamisega. Parima tulemuse saavutamiseks peavad järelevalvelised tegevused olema hästi sihitud, võimalikult mõjusad ja läbi viidud süsteemselt.

MTA neljas strateegiline suund keskendub eelkõige **organisatsioonile ja töötajatele**. On oluline, et Maksu- ja Tolliametis töötaksid pühendunud ja professionaalsed inimesed, kellel on võimekus omavahelises koostöös organisatsioonile seatud eesmärged ellu viia. Strateegiline suund **suundanäitav organisatsioon ja arenevad inimesed** hõlmab muuhulgas organisatsiooni pidevat arengut ning sisemise mitmekesisuse ja uuendusmeelsuse toetamist. Tagame töökeskkonna, kuhu kompetentsed ja oma tööle pühendunud inimesed tahavad tulla ning neile huvitava tööga Eesti riigi heaks panustada.

MEIE MISSIOON, VISIOON JA JUHTIMISPÕHIMÕTTED

Peatükk sõnastab Maksu- ja Tolliameti missiooni ja visiooni, millest lähtuvalt asutust juhime. Maksu- ja Tolliameti missioonist ja visioonist tõukuvad ka organisatsiooni seatud strateegilised suunad ja eesmärgid.

Missioon sõnastab meie rolli Eesti ühiskonnas ehk põhjuse, miks me olemas oleme ning mille nimel me igapäevaselt tegutseme:

Mugav ja tõhus maksukogumine ning majanduskeskkonna kaitse inimestele, ettevõtetele ja Eesti riigile

Missioonini jõudmist mõõdame riigi ootuste täitmise kaudu, milleks on riigi maksutulude kokku kogumine ja maksuaugu vähendamine (vt lk 10).

Visioon sõnastab meie soovitud tulevikupildi, mida strateegiliste tegevustega saavutada soovime:

Eesti on kõrgeima vabatahtliku maksukuulekusega riik Euroopas

Maksukuulekuse all mõistame taset, mil määral maksumaksja täidab riigi maksuseadusi ja muid maksu- ja tollialaseid ettekirjutisi. Vabatahtlik maksukuulekus aga eeldab, et ta mõistab ise maksude tasumise ja muude reeglite täitmise vajalikkust ning täidab oma kodanikukohust ilma riigi poolse sekkumiseta. Vabatahtlikku maksukuulekust võib pidada iga maksuhalduri ülimaliks eesmärgiks, sest kõrge maksukuulekusega riigis valitseb inimeste soov ja tahe maksud ausalt ära maksta ning panustada seeläbi riigi pakutavate ühiste hüvede tagamisse. MTA oluline roll on vedada eest Eesti kujunemist kõrge vabatahtliku maksukuulekusega riigiks, mis nõuab meilt uut moodi mõtlemist, innovaatilisi töömeetodeid ja mõjusamate lahenduste leidmist.

Visiooni suunas liikumist mõõdame kahe näitaja abil:

- Kõrgeima maksukuulekusega riigi saavutamist mõjutavad oluliselt suhted maksuhalduri ja maksumaksja vahel. Olles usaldusväärne ja toetav koostööpartner, suudame tagada inimeste kindluse oma maksu- ja tollikohustuste täitmisel. Seepärast oleme võtnud eesmärgiks **hoida kõrget usaldusväärset taset**.
- Kui inimesed täidavad oma kohustused vabatahtlikult ja korrektselt, väheneb vajadus kasutada maksude kokku kogumiseks lisaressursse. Seepärast oleme võtnud eesmärgiks koguda riigi maksutulud kokku **võimalikult efektiivselt**. Oleme täna üks tõhusamaid

maksukogujaid OECD riikide hulgas, panustades 2018. aastal 37 senti 100€ maksutulu kogumiseks.

Missiooni täitmisel ja soovitud tulevikupildini jõudmisel aitavad meid Maksu- ja Tolliametis kokku lepitud **juhtimis põhimõtted**, mis peegeldavad organisatsiooni põhiväärtusi ja avalduvad organisatsiooni töö juhtimises:

Innovaatilisus ehk võimekus uusi ideid genereerida, olemasolevat uuendada ja edukalt arendusi ellu viia on üks MTA tugevusi. Usume, et hea tahtmise ja selge visiooni korral on kõik võimalik.

Inimesekesksus tähendab meie jaoks usaldusliku ja töötajasõbraliku töökeskkonna loomist, arengu toetamist ja inimeste vajadustega arvestamist kõikides organisatsiooni otsustes.

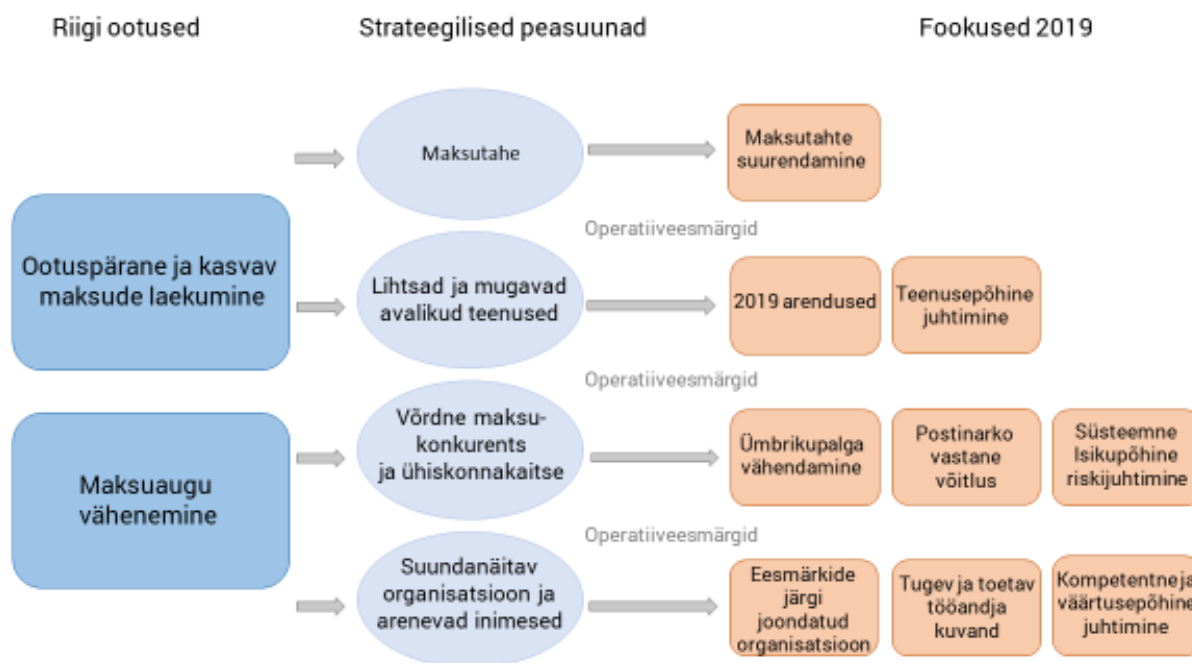
Koostöö väljendub meie oskuses tuua kokku erinevate tööalade, kompetentside, kogemuste ja vanusega inimesed töötama ühiste eesmärkide nimel. Oleme veendunud, et koos oleme tulemuslikumad.

Professionaalsus tähendab meie jaoks nii kohustust kui võimalusi luua oma tööga väärtust. Selles sisaldub missioon teenida Eesti riiki, pakkuda efektiivseid avalikke teenuseid ja aidata kaasa õiglasema keskkonna kujundamisele.

Arengule suunatus on meie jaoks oluline nii oma igapäevatöö tegemisel kui uute sihtideni jõudmisel. Areng on järjepidev protsess nii meile igapäevale kui kogu organisatsioonile - see tähendab pidevat püüdu olla parem versioon iseendast.

RIIGI OOTUSED JA STRATEEGILISED PEASUUNAD

Maksu- ja Tolliametile seatud ootustest ja valitud suundadest koosneb 2019. aasta strateegiapilt.



Joonis: Maksu- ja Tolliameti strateegiapilt: riigi ootused, strateegilised peasuunad ja 2019. aasta fookused.

Maksu- ja Tolliametil on Eesti ühiskonnas **kaks põhilist ülesannet**, mis tulenevad riigi seatud ootustest ning meie rollist riigi maksu- ja tollipoliitika rakendamisel: MTA kogub kokku riigi maksutulud ja vähendab maksuauku ehk saamata jäänud maksutululu.

Need ülesanded saavutame **nelja strateegilise peasuuna** kaudu, mis aitavad meil lahti mõtestada oma igapäevase operatiivtöö. Operatiiveesmärgid on meie inimeste ja organisatsiooni igapäevastele tööülesannetele seatud eesmärgid, mis panustavad MTA strateegiliste suundade arengusse ja tagavad seeläbi meie rolli eduka täitmise. Iga strateegilise suuna juures oleme sõnastanud **fookused** ehk teemad meie operatiivtöös, milles soovime 2019. aastal saavutada senisest suuremat mõju, sest antud ajahetkel ja kontekstis võimaldavad need kõige paremini panustada strateegiliste eesmärkide saavutamisse.

Järgnevalt anname strateegiapildi komponentidest lähema ülevaate ja selgitame, kuidas jõuame seatud eesmärkide saavutamiseni.

Riigi ootused

Maksu- ja Tolliamet rakendab riiklikku maksu- ja tollipoliitikat, mis on suunatud avalike teenuste rahastamise tagamisele. Sellest rollist lähtuvalt on riik seadnud meile kaks põhilist ülesannet:

- Me tagame **riigieelarve maksulaekumise kokkulepitud tasemel**, mis võimaldab riigil täita talle seatud ülesandeid ja kasutada riigieelarvelisi vahendeid selleks ette nähtud kohtades. Nagu allolevast tabelist näha, oleme eelnevatel aastatel selle eesmärgi edukalt täitnud. Soovime tagada ka järgnevatel aastatel ootuspärase ja kasvava maksude laekumise riigieelarvesse.

Mõõdik	Algtase	Sihttasemed			
Riigieelarve vs laekumine	2016	2017	2018	2019	2020
	100% (täitumine 101,4%)	100% (täitumine 100,34%)	100% (täitumine 100,4%)	100%	100%

Tabel: laekumine riigieelarvesse vastavalt riigieelarve prognoosile (kevad/suveprognoos summeeruvalt)

- Meie teine oluline ülesanne on tagada varimajanduse osakaalu stabiilne langus. Selleks **vähendame maksuauku** ehk saamata jäänud maksutulu, mis takistab ausat konkurentsi ja vähendab riigi tulusid. Maksuaugu osakaal on viimastel aastatel pidevalt kahanenud ning me töötame igapäevaselt selle nimel, et see trend jätkuks. Meie eesmärk on hoida maksuaugu osakaal alla 7% kõikidest laekunud maksudest.

Mõõdik	Algtase	Sihttasemed			
Maksuaugu osakaal laekunud maksudest	2016	2017	2018	2019	2020
	- (Täitumine 5,31%)	<7% (Täitumine 5,53%)	<7% (prognoos 5,13%)	<7% (prognoos 4,75%)	<7%

Tabel: maksuaugu trend ja prognoos

Nende kahe ülesande edukaks täitmiseks oleme seadnud neli strateegilist peasuunda, mille abil mõtestame lahti igapäevase operatiivtöö ja mis võimaldavad meile seatud ootusi parimal viisil täita.

Strateegiline suund 1: Maksutahe

Millist mõju me soovime saavutada? Maksumaksjad tagavad Eesti riigi toimimise, võimaldades pakkuda teenuseid kõikide elanike hüvanguks – olgu tegemist hariduse, julgeoleku, turvalisuse, pensioni või mõne muu valdkonnaga. Meie siht on suurendada inimeste sisemist motivatsiooni vabatahtlikult makse tasuda ehk mõjutada nende moraalset kohusetunnet käituda maksu- ja tolliasjades korrektselt. See võimaldab riigi tulude laekumist ja maksuaugu vähenemist ilma järelevalvelisi meetmeid kasutamata.

Millised on meie eesmärgid? Maksutulude laekumist ja varimajanduse vähenemist toetab kõige mõjusamalt Eesti inimeste kõrge maksutahe, mida oleme võtnud sihiks suurendada. Maksutahe tähendab inimeste sisemist motivatsiooni tasuda maksud õigesti ja käituda majanduskeskkonnas korrektselt. Soovitud muutuse hindamiseks oleme koostanud maksutahte indeksi, mis arvestab nelja maksukäitumist mõjutavat näitajat: teadmised, hoiakud, sotsiaalsed normid ja käitumise taju. Indeks seob need ühtseks, ülevaatlikuks ja ajas jälgitavaks näitajaks, mille abil saame hinnata meie tegevuste ja väliste tegurite mõju inimeste maksukäitumisele.

Indikaator	Algtase	Sihttasemed			
Maksutahte indeks	2016	2017	2018	2019	2020
	-	-	65	>65	Tase on tõusnud (võrdluses eelneva aastaga)

Tabel: maksutahte indeks. Indeksi väärtus on vahemikus 0 kuni 100, kus maksimum peegeldab ideaalolukorda, kus kõik Eesti elanikud väljendavad täielikku maksutahet. 2018. aastal läbi viidud uuringu tulemuste põhjal on Eesti inimeste maksutahte indeks 65.

Esimese uuringu viisime läbi 2018. aastal ning järgmisel kahel aastal oleme seadnud eesmärgiks seda taset tõsta.

Kuidas me selle saavutame? Usalduslikku koostööd maksumaksjaga ja tema motivatsiooni tasuda maksud õigesti ja korrektselt mõjutavad kõik organisatsiooni tegevused. Käesoleval aastal alustame mitmete tegevustega, et mõjutada inimeste teadmisi, hoiakuid ja käitumiskavatsusi, samuti kujundada ühiskonnas valitsevaid norme maksukuulekuse suunas. Peame oluliseks lähtuda oma põhimõtetest igal kokkupuutel kliendiga ning võimendada strateegiliselt oluliste tegevuste mõju sihipärase kommunikatsiooni abil.

Meie jaoks on oluline, et Eesti inimestel oleksid piisavad teadmised riigi maksusüsteemi toimimisest. See tähendab nii maksude maksmise olulisuse teadvustamist, maksualase väärkäitumise ära tundmist kui ka teadmisi sellest, milleks maksuraha kasutatakse.

Riskitajul on vabatahtliku maksukuulekuse saavutamisel oluline roll – levinud peab olema arusaam, et maksualasele väärkäitumisele järgneb Maksu- ja Tolliameti reaktsioon, olgu tegemist kontakteerumise, kontrolli või mõne muu meetmega.

Meile on oluline suurendada arusaama, et makse maksavad võrdselt ka teised Eesti elanikud ning maksudest hoidmine on ühiskonnas taunitav käitumisviis. See suurendab inimeste soovi normi kohaselt ja korrektselt käituda. Me tegutseme igapäevaselt selle nimel, et maksude maksmine peab olema lihtsam kui nendest hoidumine. Seepärast soovime maksumaksjatele senisest enam tõestada, et kohustuste täitmisest ei ole lihtne hoiduda: sooviga maksudest kõrvale hiilida peab kaasas käima ka tajutav oht vahele jääda.

Fookused ehk millele keskendume 2019. aastal? Selles strateegilises suunas keskendume neljas maksutahte komponendis oluliste tulemuse saavutamisele:

- **Teadmised:** Meie oluline eesmärk on tõsta inimeste teadlikkust maksusüsteemi toimimisest. 2019. aastal keskendume eelkõige noortele ja taotleme suurendada nende noorte osakaalu, kes peavad oma teadmisi Eesti maksusüsteemist heaks. Nii hoiame ära võimalikud teadmiste puudujäägist tulenevad eksimused.
- **Hoiakud:** Meie maksukuulekust toetav ülesanne on suurendada arusaama, et maksudest hoidumine ei tasu end ära. Seepärast keskendume 2019. aastal eelkõige Maksu- ja Tolliameti tegevustest lähtuva riskitaju suurendamisele.
- **Normid:** Enamik Eesti inimesi deklareerivad ja maksavad oma maksud alati korrektselt – sellest annavad märku maksuaugu üha langev trend ja täitunud riigieelarve. 2019. aastal taotleme mõjutada eelkõige tööturule sisenejate tunnetust, et maksude maksmine on ühiskondlik norm.
- **Käitumise taju:** Sooviga makse vältida peab kaasas käima ka tajutav oht vahele jääda. Sealjuures teeme koostööd teiste organisatsioonide, alaliitude jt sidusrühmadega (sh poliitikud, ettevõtliidud, maksunõustajad, arvamusiidrid), et teha maksudest hoidumine võimalikult keeruliseks, tülikaks ja kalliks.

Eesmärk	Alaeesmärk	Mõõdik	2018	2019
Eesti elanike maksutahe		Maksutahte indeks	65%	Tase on tõusnud
	Tõsta teadlikkust maksusüsteemi toimimisest	Oma teadmisi maksusüsteemist heaks hindavate inimeste osakaal	54%	Tase on tõusnud

	Inimeste riskitaju suurendamine maksmata jätmisel	Hinnang väitele, et tulu deklareerimata jätmisel võtab MTA ühendust	60%	Tase on tõusnud
	Arusaam, et maksukuulekas käitumine on ühiskondlik norm	Hinnang, et enamik inimesi deklareerivad ja maksavad oma maksud korrektselt	72%	Tase on tõusnud
	Arusaam, et maksude tasumist on keeruline vältida	Hinnang väitele, et maksude tasumist on lihtne vältida	48%	Hinnang on vähenenud

Tabel: Maksutahte suurendamise fookuse eesmärgid ja mõõdikud

Strateegiline suund 2. Lihtsad ja mugavad avalikud teenused

Millist mõju me soovime saavutada? Maksu- ja Tolliameti avalike teenuste ülesehitamisel lähtume põhimõttest, et õiguskuulekale kliendile tuleb tagada lihtne, kiire ja mugav maksu- ja tollikohustuste täitmise võimalus. Kui maksude maksmine on lihtsam kui nendest hoidumine, suureneb ka inimeste tahe oma maksu- ja tollikohustused õigeaegselt ja korrektselt täita ning seeläbi maksukuulekus.

Millised on meie eesmärgid? Soovitud mõju saavutamiseks on meie eesmärk, et lihtsate ja mugavate teenuste kasutamise tulemusena kasvab õigeaegselt ja korrektselt kohustused täitnud isikute arv. Selle eesmärgi saavutamist hindame ausate ehk MTA silmis riskita isikute osakaalu tõusu järgi. Oleme eesmärgi täitnud, kui ausate isikute osakaal kõigist maksumaksjatest on vähemalt 85%.

Mõõdik	Algtase	Sihttasemed		
	2017	2018	2019	2020
Ausate isikute osakaal	81,88%	85% (täitumine 81,29%)	85%	85%

Tabel: Ausate ehk MTA riskita isikute osakaal

MTA teenuste lihtsus ja mugavus kujundavad tegelikku kliendikogemust, need mõjutavad maksulaekumist ja kujundavad maksumaksjate hoiakuid. Teenuste arendamisel on kaalukas roll kliendi tagasisidel, mis võimaldab maksumaksjate vajadused ja ootused välja selgitada ning neile operatiivselt reageerida. Oleme võtnud eesmärgiks hoida meie klientide rahulolu kasutatavate teenustega „suurepärasel“ tasemel.

	Algtase	Sihttasemed			
	2016	2017	2018	2019	2020
Soovitusindeks	61%	60% (täitumine 71%)	60% (täitumine 61%)	60%	60%

Tabel: MTA kõikide teenuste tehingupõhine soovitusindeks

Soovitusindeksi meetodika lähtub eeldusest, et kui inimene Maksu- ja Tolliametit oma sõbrale-tuttavale soovitab, siis ta võtab endale vastutuse soovitatud kvaliteedi eest. Soovitusindeksi skaala on vahemikus 0-10, kus inimene valides numברי vahemikus 0-6 on mittesoovitaja, 7-8 passiivne ja 9-10 soovitaja. Soovitusindeksi tulemused kuvatakse vahemikus -100% kuni +100% (suurepärase: +100% kuni +60%, väga hea: +59% kuni +20%, hea: +19% kuni 0%, rahuldav: -1% kuni -40%, halb -41% kuni -70%, väga halb: -71% kuni -100%).

Kuidas me selle saavutame? Oleme võtnud sihiks, et meie teenused pakuvad suurepäraselt kliendikogemust. Tagame, et MTA avalikud teenused on ajakohastatud lähtuvalt kliendi teekonnast ja kasutajakogemusest. Need on ühtse kasutusloogika ja väljanägemisega, mitmekeelsed ning kasutatavad erinevates seadmetes.

MTA kliendid eeldavad, et saavad e-teenuseid kasutada kõikjal ja sõltumata kellaajast. See seab kõrged ootused meie teenuste kvaliteedile ja toimivusele. Me võimaldame avalike teenuste kasutamist kliendile sobival ajal, mis tähendab ka nende töökindluse tagamist. See tähendab, et lisaks klientide elustiili ja harjumusi arvestavale teenuste ülesehitusele peame neid ka juhtima viisil, mis tagab pideva teenuste kvaliteedi ja meie võimekuse töökindluse tagamiseks kiirelt reageerida.

Asutuse sees tagame, et avalike teenuste osutamine on efektiivne ning teenuste arendamisel lähtume kokku lepitud prioriteetidest. See võimaldab kasutada meie kasutuses olevaid ressursse eeskätt kõige olulisemates kohtades.

Fookused ehk millele keskendumine 2019. aastal? Lihtsate ja mugavate avalike teenuste strateegilises suunas paneme 2019. aastal rõhku kahele fookusele, mis võimaldavad meil pakkuda kliendi ootustele vastavaid teenuseid ning neid edukalt juhtida:

- **Arendused 2019.** Sel perioodil keskendumine kolmele peamisele arendusprojektile:
 - Uus kliendi töölaud. Vana e-maksuameti asemele valmivad kolm uut keskkonda. Kliendile luuakse kasutajasõbralik, lihtne ja mugav e-MTA iseteeninduskeskkond, MTA ametnikele ja eraldi välistele ametnikele uued kasutajakeskkonnad.

- Kasutajate, isikute, pääsuõiguste ja autentimise kaasajastamise (KIPS) arendused on mõeldud uue iseteeninduskeskkonna e-MTA loomiseks ja eIDASe (e-identimise ja e-tehingute jaoks vajalike usaldusteenuste) määruse nõuete täitmiseks. Euroopa Liidus kohustusliku eIDAS määruse eesmärk on lihtsustada piiriülest e-teenuste kasutamist. MTA iseteeninduskeskkonna teenused eeldavad täna Eesti isikukoodi olemasolu, projekt võimaldab autentimisvõimalusi laiendada.
- Isikute maksukäitumise info ehk Peegelduse teenuse arendamisel valmivad uued ettevõtjate tegutsemist toetavad teenused (sh statistika, avalike andmete koondamine, maksuriskide kuvamine), mis muudavad ameti avatumaks ja selle töö läbipaistvamaks.

Samuti arendame edasi teisi olemasolevaid teenuseid, et leida parimad võimalused kliendikesksete teenuste pakkumiseks. Meie uute rakendustega peab maksukohustuste täitmine olema võimalikult lihtne ja minimaalse kuluga, et see toetaks igati meie klientide vabatahtlikku maksukuulekust.

- **Teenusepõhine juhtimine** aitab tagada kvaliteetse teenuse osutamise kõikides teeninduskanalites, osutada avalikke teenuseid väärtust loovalt ning arendada ja hallata teenuseid lähtuvalt Maksu- ja Tolliameti eesmärkidest. Sel perioodil saavutame selge arusaama igast MTA pakutavast avalikust teenusest kui tervikust, kaardistame iga teenusega seotud infosüsteemid ning töötame välja teenuste juhtimise raamistiku (sh rollid ja vastutus). 2019. aasta lõpuks on MTA teenuste loetelu ajakohane, teenused on kaardistatud, toimivad protsessipõhiselt ning on sidustatud valitsemisalaga.

Strateegiline suund 3. Võrdne maksukonkurents ja ühiskonnakaitse

Millist mõju me saavutada tahame? Meie olulised ülesanded Eesti riigis on vähendada riigile saamata jäävat maksutulu, tagada võrdsem konkurentsikeskkond ning kaitsta Eesti ühiskonda maksu- ja tollikuritegude eest. Probleemsete maksumaksjate maksukuulekuse tõstmiseks kasutame enda valduses olevaid järelevalvelisi meetmeid võimalikult tõhusalt, süsteemselt ja sihipäraselt, et ebaseaduslikku tegevust ja on selle tõkestamiseks valmis kasutama korrigeerivaid meetmeid. Selle tulemusena on Eestis enam isikuid, kes täidavad oma maksu- ja tollikohustused korrektselt.

Mis on meie eesmärk? Soovitud mõju saavutamiseks on meie eesmärk, et järelevalveliste meetmete tõhusa, süsteemse ja sihipärase kasutamise tulemusena oleks rohkem ausaid maksumaksjaid. Selle eesmärgi saavutamist hindame läbi ausate ehk MTA silmis riskita isikute osakaalu tõusu järgi. Oleme eesmärgi täitnud, kui ausate isikute osakaal kõigist maksumaksjatest on vähemalt 85%.

Mõõdik	Algtase	Sihttasemed		
	2017	2018	2019	2020
Ausate isikute osakaal	81,88%	85% (täitumine 81,29%)	85%	85%

Tabel: Ausate ehk MTA riskita isikute osakaal

Kuidas me selle saavutame? Maksuauk näitab üldjoontes langevat trendi ja meie varasemad järelevalve tegevused on avaldanud selget mõju. Samas on võrdse maksukeskkonna tagamine ja maksudest kõrvale hoidumise keerukamaks muutmine endiselt MTA oluline väljakutse.

Me tagame kõigile ettevõtluses osalejatele võrdsed tingimused ja riiklike maksude laekumise riigielarvesse läbi tulumaksuga, käibemaksuga ja aktsiisimaksuga seotud rikkumiste ja pettuste vähendamise. Sealjuures taotleme rikkujaid mõjutada võimalikult tõhusalt, kasutades nende riskihinnangust lähtuvaid ja enim mõju avaldavaid meetmeid.

Me vähendame ühiskonna turvalisusega seotud riske läbi keelatud kauba leviku ja salaturu toimimise tõkestamise. Selleks viime läbi operatiivtegevusi nii sisemaal kui ka idapiiri, lennujaama ja sadama piiripunktides. Me tagame tollikuulekust ja vähendame tollimaksu ja –kohustuste rikkumisi, olles sealjuures oma tegevustes organisatsioonina efektiivsed.

Meie oluline roll seisneb maksu- ja tollialase kuritegevusega võitlemises. See eeldab iga-aastast maksukeskkonna ja ühiskonnakaitset mõjutavate kuritegelike ohtude kaardistamist, enda tegevuste ja võimekuste arendamist. Meie töös on suure tähtsusega rahvusvaheline koostöö, sest maksu- ja tollialased kuritegelikud ohud ületavad üha sagedamini riigipiire. Globaliseerumine on andnud tõuke ka kuritegevuse vormide muutumiseks, mistõttu on meie oluline ülesanne tõkestada ka posti teel saadetud keelatud kauba kättesaamist ja levikut.

Meie ülesanne on ka jõustada maksukohustuste täitmist, sest vaid nii tagame Eestis võrdse maksukeskkonna. Me mõjutame üha süsteemsemalt ja prioriteetide põhiselt maksuvõlgnikke oma kohustusi täitma. Tulemuslik isikute mõjutamine eeldab kvaliteetset vääртеomenetlust ja haldusmenetlust, mille tulemusena jäävad meie vastu võetud otsused kohtumenetluses jõusse.

Mida hoiame järelevalve fookuses 2019. aastal? Sel aastal on järelevalve strateegilises suunas kolm fookust:

- **Ümbrikupalk (ÜP)** tekitab ettevõtluses ebavõrdset konkurentsi: ümbrikupalga võtjad ja andjad saavad põhjendamatult eelise teiste, makse tasuvate maksumaksjate ees. ÜP-ga seotud probleemide tuvastamiseks ning lahenduste leidmiseks oleme loonud ametis valdkondade ülesed töögrupid, kes töötavad välja uusi tõhusaid lahendusi. Meil on hea koostöö mitmete ettevõtlusorganisatsioonide ja -liitudega, sest ettevõtjad teadvustavad üha rohkem, et aus konkurents ja võrdsed võimalused tööturul on nende huvides.

Selle fookuse juhtimisel jälgime ümbrikupalga saajate osakaalu muutust. Oleme seadnud endale ambitsioonika eesmärgi vähendada ümbrikupalga saajate osakaalu 2021. aastaks poole võrra ehk tasemele 4%.

Eesmärk/teema	Mõõdik	Täitmine	Täitmine	Sihttase			
		2016	2017	2018	2019	2020	2021
Ümbrikupalga vähendamine	Ümbrikupalga saajate osakaal	8%	13%	7% (täitmine selgub kevadel 2019)	6%	6%	4%
	Ümbrikupalga riskiga ettevõtete osakaalu muutus (maakondlik)	-	-	<24% (täitmine 23,47%)	<22%	<20%	<15%

Tabel: Ümbrikupalga vähendamise fookuse eesmärgid ja mõõdikud

- **Postinarko vastane võitlus.** Oluline oht Eesti ühiskonnale ja uutmoodi väljakutse on postinarkootikumide levik, sest keelatud ainete posti teel tellimine ei nõua eriteadmisi ja sellele tegevusele on keerulisem jälile saada. 2019. aastal paneme rõhku seadusemuudatustele, mis võimaldaksid MTA-l senisest tõhusamalt oma järelevalvelisi eesmärgi täita. 2019. aastal loome tegutsemisraamistiku ja otsime uusi lahendusi.

Eesmärk/teema	Alaeesmärk	Mõõdik	Tulemused	
			2018	2019
Postinarko vastane võitlus	Tõkestame posti teel narkootiliste	Loomisel	-	loomisel

	ainete kättesaadavust			
--	--------------------------	--	--	--

Tabel: Postinarko vastase võitluse fookuse eesmärk ja mõõdik

- **Süsteemne isikupõhine riskijuhtimine** tähendab, et meie järelevalve-alased tegevused peavad olema läbi viidud süsteemselt, lähtudes isikute riskiprofiilist. Riskiga isikute osakaalu vähendamiseks arendame tõhusamat riskide juhtimist, mõjutatud isikute osakaalu suurendame läbi automatiseeritud protsesside arendamise. Me läheneme erinevatele riskitasemetele kõige sobivamal ja mõjusamal viisil, alustades meelde tuletamisest (nt e-kirjad, meeldetuletused) ja lõpetades tugevamate kontrollimeetmetega.

Eesmärk/teema	Alaesmärk	Mõõdikud	Tulemused	
			2018	2019
Süsteemne isikupõhine riskijuhtimine	Vähendada riskiga seotud isikute osakaalu, suurendada mõjutatud isikute osakaalu	Tegeletud riskiga isikute osakaalu kasv	-	loomisel
		Korduvrikkujate osakaalu langus	-	loomisel
		Riskide tabavuse/tulemuslikkuse kasv	-	loomisel

Tabel: Süsteemse isikupõhise riskijuhtimise fookuse eesmärgid ja -mõõdikud

Strateegiline suund 4. Suunda näitav organisatsioon ja arenevad inimesed

Millist mõju me saavutada tahame? Maksu- ja Tolliameti neljas strateegiline suund keskendub organisatsiooni ja selle inimeste arendamisele. Soovime tagada, et MTAs töötaksid pühendunud ja kompetentsed inimesed, kes teevad omavahel koostööd organisatsiooni eesmärkide täitmiseks. Meie enda töötajad mõjutavad igapäevaselt Eesti ühiskonna maksukuulekust ning nende pühendumusest, professionaalsusest ja pädevusest sõltub, kui edukalt suudame tagada riigi tulude kokku kogumise, õiglase majanduskeskkonna ja ühiskonna turvalisuse.

Millised on meie eesmärgid? Soovitud mõjust tulenevalt on meil kaks peamist eesmärki. Esimene neist on kindlustada Maksu- ja Tolliametis töötavate inimeste pühendumus, mis tähendab inimese positiivset emotsionaalset seotust organisatsiooni ja selle eesmärkidega.

Pühendunud töötajad on huvitatud suurepärase tulemuste saavutamisest ja organisatsiooni jätkusuutlikkusest ja arengust. Pühendumuse raames hindame kolme näitajat: siin töötavate inimeste rahulolu, kuidas töötajad oma organisatsioonist räägivad (SI) ja nende tegelikku käitumist ehk kuivõrd on nad tegelikult valmis panustama igapäevaselt enam kui oodatakse.

Mõõdik	2019		Sihttase 2020
Pühendumus	Algtase	Sihttase	≥ 64
	59	≥ 62	

Tabel: MTA töötajate pühendumus. Pühendumuse algtase selgus 2019.a aprillis MTA töötajate pühendumuse uuringuga. Varasemad uuringud keskendusid ainult rahulolu aspektidele, mistõttu näitaja ei ole varasematega võrreldav.

Organisatsiooni inimestest sõltub, kui hästi suudame ellu viia ka teistes strateegilistes suundades seatud eesmärgid. Seepärast on meie teine siht tagada tulemusliku personalipoliitika abil kõikide teiste strateegiliste suundade mõjueesmärkide täitmine.

Kuidas me selle saavutame? Personalipoliitika eesmärk on toetada MTA strateegia elluviimist, mille eelduseks on kompetentsed ja motiveeritud töötajad ning arengut ja tulemuslikkust toetav organisatsioonikultuur.

Selleks, et luua organisatsioonile vajalik võimekus, peame oluliseks, et juhtidele ja inimestele oleksid organisatsioonis kättesaadavad lihtsad ja mugavad personaliteenused, mida on võimalik hinnata siseklientide rahuloluga ja mis vähendavad juhtide halduskoormust. Igal ajahetkel, aga eriliselt tänases tööturu-situatsioonis on oluline kindlustada, et täidame vakantsed ametikohad kvaliteetselt, millise eesmärgi saavutamist saame hinnata sellega, et uued töötajad saavad katseaja lõpul positiivse hinnangu ja jätkavad oma tööelu Maksu- ja Tolliametis.

Peame oluliseks oma inimestele arenguvõimaluste loomist, teadmiste edasiandmist ja uute genereerimist, sisemistele võtmepositsioonidele järelkasvu planeerimist ning uute töötamisviiside rakendamist. Arendus- ja koolitustegevus peab olema läbimõeldud ja järjepidev, et võimaldada vajalikku kompetentsitaseme saavutamist töö kvaliteedi tõstmiseks.

Organisatsiooni kui terviku toimimist ja seatud eesmärkide saavutamist mõjutavad organisatsiooni juhtimise kvaliteet ja kultuur (ehk kuidas me asju teeme). Keskendume käesoleval aastal nii oma erineva struktuuritaseme juhtide juhtimiskompetentside arendamisele kui asutuse ühtsete inimeste juhtimise protsesside põhimõtete kokkuleppimisele ja kaasajastamisele.

Fookused ehk millele keskendumine 2019. aastal? Sel aastal on MTA inimestele mõeldud strateegilises suunas kolm fookust:

- **Eesmärkide järgi joondatud organisatsioon.** Meie siht on oskusliku planeerimise ja kommunikatsiooni abil juhtida organisatsiooni üksuste ja inimeste tööd ühiste eesmärkide täitmise suunas. Selleks on oluline, et MTA teenistujad oskaksid oma tööpanust seostada organisatsiooni sihtidega ja tunneksid end osana MTA üldisest strateegiast.

Eesmärk	Mõõdik	Algtase 2019	Sihttase 2019	Sihttase 2020
Eesmärkide järgi joondatud organisatsioon: kuhu me läheme?	Kogu organisatsioon joondub selge visiooni ja eesmärkide järgi (tulemus 3,8)	4,2 (koond- indeks)	Hoida taset	Hoida taset
	Mõistan, kuidas mina oma tööga panustan MTA eesmärkide täitmisel (tulemus 4,3)			
	Olen oma juhiga läbi rääkinud ja kokku leppinud selle aasta eesmärgid ja kuidas nende täitmist hinnatakse (tulemus 4,4)			
	Jälgime oma üksuses eesmärkide saavutamist regulaarselt (tulemus 4,2)			

Tabel: Töötajate koondhinnang 2019. aasta uuringus esitatud väidetele. 2017. aastal mõõtsime töötajate rahulolu-uuringus hinnanguid väitele „Tunne, et töötame ühise eesmärgi nimel“ (tulemus 3,9). 2019. aastast viime pühendumuse ja rahulolu uuringut läbi uues formaadis, mistõttu ei ole tulemused varasemate näitajatega üks-ühele võrreldavad.

- **Tugev ja toetav tööandja kuvand.** MTAs töötamine tähendab paljudele missiooni teenida Eesti riiki, mõjutada paljusid, luua õiglasemat keskkonda ning soovime seda peegeldada ka MTA välises kuvandis. Siin hindame enda võimekust värvata meile oluliste sihtrühmade hulgast, mis sisaldab kahte näitajat: õnnestunud värbamisi võtmeasukohtadele läbi avaliku konkursi ning uute profiilidega ametikohadele. Kvaliteedinäitaja on siinkohal edukas katseaja läbimine. Samuti on meie oluline eesmärk häid töötajaid organisatsioonis hoida ning sellekohast võimekust hindame vabatahtliku voolavuse näitaja alusel.

Eesmärk	Mõõdik	2017	2018	2019 sihttase
Tugeva ja toetava tööandja kuvandi edendamine	Õnnestunud konkursside % võtmepositsioonidel	-	88% kõikide konkursside peale kokku	Tase on tõusnud
	Õnnestunud konkursside % uute profiilidega töökohtadele värbamisel			Tase on tõusnud
	Vabatahtlik voolavus	4,2%	5,11%	< 6%

Tabel: Eesmärgi „tugev ja toetav tööandja kuvand“ sihttasemed

- **Kompetentne ja väärtuspõhine juhtimine.** Võimekus kogu organisatsiooniga liikuda selges ja ühiselt kokku lepitud suunas ning töötada ühiste eesmärkide nimel eeldab kompetentset ja kvaliteetset juhtimist. 2019. aastal taotleme edendada MTA-s juhtimiskvaliteeti, mis väljendub meie töötajate hinnangus juhtidele ja juhtimisele, põhinedes kokku lepitud juhtimiskompetentside raamistikul.

Eesmärk	Mõõdik	2017	2018	2019 algtase	2019 sihttase
Kompetentne ja väärtuspõhine juhtimine	Hinnang vahetule juhile (2017. aastal juhtidele ja juhtimisele)	4,3	-	4,2	Hoida taset
	Töötajate soovitusvalmidus	83%	-	3,5	3,6

Tabel: hinnang vahetutele juhtidele; töötajate soovitusvalmidus. Mõlema mõõdiku 2017. aasta tulemused põhinevad varasemalt läbi viidud rahulolu-uuringul. 2019. aastast viime pühendumuse ja rahulolu uuringut läbi uues formaadis, mistõttu ei ole tulemused varasemate näitajatega üks-ühele võrreldavad. Uue meetodika alusel on positiivsel skaala-poolel vastuste osakaal endiselt 83%.

MEIE VARASEMAD TEGEVUSSUUNAD

2005–2008

Rahandusministeeriumi valitsemisalas seni eraldi tegutsenud maksuamet ja tolliamet ühendati 2004. aasta 1. veebruarist Maksu- ja Tolliametiks. Ühendasutuse õnnestumise taga oli mõlema asutuse aktiivne töö, mis puudutas ühest küljest organisatsiooni struktuurimuudatustega seotud väljakutseid, aga ka kohanemist uute, Euroopa Liiduga liitumisest tulenevate ülesannetega.

Loodud asutuse peamine väljakutse oli muutuda klientidele (maksumaksjatele) õiglaseks ja professionaalseks koostööpartneriks ettevõtluskeskkonna hõlbustamisel ning ühiskonna ja majanduse kaitsmisel. Teenuste ühendamise taustal omandas keskse tähenduse järjepidevuse ja kvaliteedi tagamine klientide vajaduste täitmisel ning meie esmaseks arengueesmärgiks seati muutumine kliendikeskseks organisatsiooniks.

Esimese sammuna määratlesime peamised kliendigrupid ja nendega seotud teeninduse sisu. Seejuures arvestasime klientide ootustega, mille kohta saime tagasiside kliendi rahulolu uuringutest. Edasise tegevuse käigus hakkasime välja kujundama kliendigruppide vajadustele vastavaid teenuseid, mis omakorda tingisid pideva teenuste parendamise asutusesiseste tööülesannete ning ressursside ümberjaotamise näol. Lõimisime asutuste senised protsessid ühendasutuse arengukavasse aastateks 2005-2008, kus määratlesime uue missiooni, visiooni ning asutuse strateegilise raamistiku. Esimese strateegiaperioodi lõpuks kujunesime usaldusväärseks koostööpartneriks, keda hindasid nii üksikliendid, riik kui ka partnerorganisatsioonid. Seda tõendasid klientide kõrge rahulolu tase ja jätkuvalt kasvav e-deklareerimise osatähtsus.

Lähenevate keeruliste majandusolude tingimustes alustasime juhtkonna eestvedamisel valmistumist uueks strateegiliseks perioodiks. Juhtimissüsteemi efektiivsuse analüüsimine ja uue arengukava väljatöötamine päädis ulatusliku struktuurimuudatusega 2008. aasta lõpus. Reformi tulemusel asendasime senise sambapõhise struktuuri protsessipõhise struktuuriga, mille käigus toimus ka märkimisväärne juhtimistasandite vähendamine ja kulude kokkuhoid.

2009–2012

2009. aasta oli reformijärgse kohandumise aasta, kus töötajaskonda oli varasemaga võrreldes oluliselt vähendatud. Eestit tabanud globaalse majanduslanguse mõjul kasvas maksuvõlglaste arv, mis omakorda suurendas töökoormust ja järelevalveliste protsesside olulisust. Igapäevase töö suure koormuse tõttu pidid valdkonnad panustama eelkõige oma tulemusnäitajate

saavutamisele ning vähem arendustegevusele. Lähtudes visioonist ja rollist ühiskonnas püstitasime aastateks 2009-2012 kaks peamist eesmärki: õiguskuuleka kliendi halduskoormuse vähendamine osutatavate teenuste mitmekesistamise ja protsessi kvaliteedi parandamise kaudu ning õiguskuulekuse suurendamine kontrolli- ja mõjutusmeetmete arendamise kaudu. Nimetatud strateegiast jätsime välja organisatsiooni ja töötajate arengu osad.

Olukorras, mil Euroopa Liidu tolliprojektide elluviimise suutlikkus Euroopas tervikuna oli väga madal (2009), olime üks kuuest Euroopa Liidu tolliadministratsioonist, kes suutis kõik planeeritud muudatused tähtaegselt ellu viia. 2010. aasta möödus eurole ülemineku ettevalmistuste raames. Aasta alguses käivitatud eurole ülemineku projekt jagunes neljaks alamprojektiks ning kõik tööd lõppesid õigeaegselt. Kõiki rahalist vääringut sisaldavate MTA infosüsteemide migratsioon eurole toimus 31. detsembrist 2010 kuni 3. jaanuarini 2011. Projekti tulemusena sai MTA infosüsteemides eristada krooni- ja eurotehinguid.

2013–2016

Selle perioodi pikaajalises plaanis oli kolm strateegilist eesmärki: koguda kokku riigi maksutulud, vähendada ebaausa majandustegevuse osakaalu ning luua arengut ja tulemuslikkust toetav organisatsioonikultuur. Meie eesmärk oli suurendada nn vabatahtlikku maksulaekumist, säilitades maksu- ja tollialastest õigusaktidest tulenevate maksukohustuste täitmise lihtsuse ja selguse. Sihiks oli maksupettuste ja salakaubanduse vähendamisega ning mõõduka halduskoormusega vähendada riigile saamata jäävat maksutulu ja tagada ausam konkurentsikeskkond.

Vaadeldaval perioodil keskendusime tugevalt MTA teenuste kättesaadavusele kliendile sobivas kohas – olgu selleks lähim teenindusbüroo või e-kanal. Pidasime oluliseks ausat klienti, pakkudes talle lihtsustusi nii maksude maksmisel kui ka tolliformaalsuste täitmisel. Andsime kliendile ennetavat infot tema kohustustest ja vajadusel juhtisime tema tähelepanu eksimustele, andes võimaluse need parandada. Samuti pidasime oluliseks jätkuvalt tagada aus konkurents, mistõttu pöörasime sel perioodil erilist tähelepanu ka maksukuulekust tõstvate kontrollimeetmete uuendamisele ja suurendamisele.

Varasema perioodiga (2009-2012) võrreldes lisasime olulise täiendusena juurde ka organisatsiooni arendava ja organisatsioonikultuuri toetava eesmärgi. See oli nii organisatsiooni sisse kui ka kliendile suunatud arengueesmärk, millega taotlesime meie töötajate motiveeritust ja orienteeritust eesmärkide saavutamisele.

2017–2018

2017. aastal võtsime suurema sihi töötada Eesti elanike vabatahtliku maksukuulekuse suurendamise suunas ning töötasime välja uued strateegilised peasuunad, millest lähtuvalt mõtestame enda tööd ka täna.

2018. aastal viisime läbi esimese Eesti elanike maksutahte uuringu, mille põhjal alustasime sihipäraseid tegevusi inimeste ja ettevõtete maksutahte kasvatamiseks. Lihtsate ja mugavate teenuste pakkumisel keskendusime kõikidele maksumaksjatele vajaduspõhiste maksu- ja tolliteenuste arendamisele, maksu- ja tolliarvestuse lihtsustamisele ning alustasime teenusepõhise juhtimise juurutamist. Järelevalves keskendusime kasumi varjatud jaotamise, töjõumaksude mittemaksmise (ümbrikupalga) ja maksu- ja tollialase kuritegevusega võitlemisele ja salaturu vähendamisele. Lisaks mõjutasid meie maksudistsipliini suurendamisele suunatud tegevused suuri maksuvõlgnikke. Inimeste ja organisatsiooni vaates arendasime juhtimise kvaliteeti ning alustasime MTA inimeste strateegia välja töötamist.