

MAKSU- JA TOLLIAMETI ARENGUKAVA 2017-2020

KOKKUVÕTE 2019

Jaauar 2020

Üldist

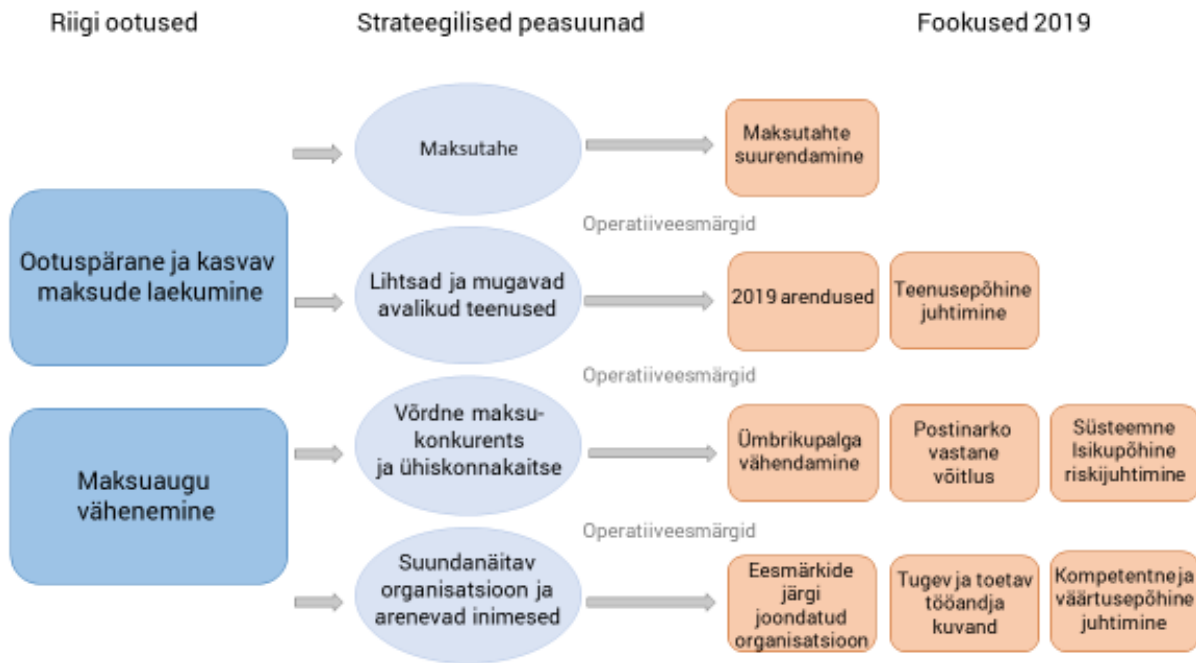
Maksu- ja Tolliamet tegeleb riigitulude haldamise, riikliku maksu- ja tollipoliitika rakendamise ning ühiskonna ja seadusliku majandustegevuse kaitsmisega. Riik on seadnud meile kaks peamist ootust: koguda kokku riigi maksutulud ning kaitsta ühiskonda varimajandusest tulenevate ohtude eest.

Nende ootuste täitmiseks oleme valinud neli strateegilist suunda:

- **Maksutahe:** suurendame **Eesti ühiskonna** maksutahet ja oleme maksumaksjale usaldusväärsed koostööpartnerid. 2019. aastal viisime läbi teise maksutahte uuringu, mille tulemusena nägime väikest tõusu Eesti inimeste maksutahtes.
- **Lihtsad ja mugavad avalikud teenused:** pakume **kõikidele maksumaksjatele** võimalust täita oma kohustused kiirelt, lihtsalt, mugavalt. Selles suunas oli 2019 tegus aasta, mida iseloomustavad olulised arendusprojektid ja selguse loomine teenuste valdkonnas.
- **Võrdne maksukonkurents ja ühiskonnakaitse:** läheneme **probleemsetele maksumaksjatele** järelevalveliste meetmetega tõhusalt ja sihipäraselt. Maksudest kõrvale hiilimine on keerukas, tülikas ja kallis. 2019. aastal tegime edusamme ümbrikupalgaga võitlemisel ja võtsime fookusesse posti teel saadetavate narkootikumidega võitlemisse.
- **Suundanäitav organisatsioon ja arenevad inimesed:** **MTA inimesed** on pühendunud ja professionaalsed ning teevad omavahel koostööd organisatsiooni eesmärkide saavutamisel. 2019. aasta aprillis viisime läbi esimese pühendumuse uuringu. Sellele järgnes sügisel väiksem pulsi-uuring ja nägime arengut inimeste pühendumuses positiivses suunas.

Edasi anname täpsema ülevaate strateegiliselt olulistest eesmärkidest, tulemustest ja tegevustest.

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.

Riigi ootused:

Riik on seadnud Maksu- ja Tolliametile kaks peamist ülesannet: tagada ootuspärane ja kasvav maksude laekumine riigieelarvesse ning vähendada laekumata jäänud maksude osakaalu.

2019. aastal **tagasime ootuspärase ja kasvava maksude laekumise riigieelarvesse**, mis võimaldab riigil täita talle seatud ülesandeid ja kasutada kogutud vahendeid selleks ette nähtud kohtades. Eesmärk on tagada maksude laekumine 100%.

Mõõdik	Täitmine	Täitmine	Sihttase	Täitmine
	2017	2018	2019	2019
Riigieelarves prognoositud maksutulude kokku kogumine	100,34%	100,4%	100%	101,3%
Aruandeperioodi nõuete tasumise osakaal	98,32%	98,53%	>98,5%	99,39%

Tabel: Riigieelarve maksutulude laekumine ja nõuete tasumise osakaal

Maksutulused laekus 2019. aastal 7,87 miljardit eurot, mida oli u 500 miljonit eurot rohkem kui varasemal aastal. Kui sotsiaalmaksu laekus 68 mln ja füüsilise isiku tulumaksu 26,1 mln eurot prognoositust enam, siis käibemaksu laekumine jäi 67,6 miljoniga maha. Prognoosist jäi maha ka alkoholiaktsiis (-5 mln), kuid nii kütuseaktsiisi kui tubakaaktsiisi puhul ületas laekumine prognoosi, vastavalt 54,3 ja 10,4 miljoni euroga. Juriidilise isiku tulumaksu laekus 4,5 miljonit ja tollimaksu 12,9 miljonit eurot rohkem kui prognoositud.

Meie teine oluline ülesanne on **vähendada maksuauku** ehk saamata jäänud maksutulud, 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. Et samm-sammult eesmärgi täitmise suunas liikuda, arvutame maksuaugu osakaalu laekunud maksudest.

Mõõdik	Täitmine	Täitmine	Sihttase	Täitmine
	2017	2018	2019	2019
Maksuaugu osakaal laekunud maksudest	5,7%	5,4%	<5,4%	Prognoos 4,5%

Tabel: Maksuaugu prognoos. Maksuauk on arvestuslik saamata jäänud maksusumma, mis leitakse teoreetilise võimaliku maksubaasi ja tegelikult tasutud maksude vahena. Seega on tegemist hinnangulise maksusummaga, mis meil jääb kogumata.

Nende kahe peamise näitaja kõrval jälgime **MTA usaldusväärust** Eesti ühiskonnas. Meie visioon on olla suurima vabatahtliku maksukuulekusega riik Euroopas. Selle saavutame vaid usaldusliku koostöö kaudu maksumaksjatega. On rõõm, et jätkame väga kõrge usaldusväärusega asutuste hulgas. MTA usaldusväärsus 2019. aasta viimases kvartalis oli 78

protsenti ning see seab meid institutsioonide arvestuses 4. kohale. Eristub, et MTA usaldajate osakaal on endiselt seda kõrgem, mida kõrgem on vastaja haridustase. MTA usaldajaid on keskmisest vähem meeste, 15-24-aastaste ning kuni 400-eurose netosissetulekuga (leibkonnaliikme kohta) inimeste seas.

Lisaks tahame täita meile seatud ülesandeid võimalikult **efektiivselt**, mis võimaldab kasutada meie kasutuses olevaid ressursse eeskätt kõige olulisemates kohtades. Selle jälgimiseks mõõdame, kui palju raha oleme kasutanud 100€ maksutulu kokku kogumiseks. 2019. aastal panustasime 52 euro senti 100€ maksuraha kogumiseks ja järgnevatel aastatel soovime muutuda üha efektiivsemaks.

Strateegilised suunad ja eesmärkide saavutamine 2019. aastal

Selleks, et riigi seatud ootused oleksid nii täna kui edaspidi täidetud, oleme valinud neli strateegilist suunda. Järgnevalt anname ülevaate nende suundade 2019. aasta tulemustest ja tegevustest.

Strateegiline suund: Maksutahe

On mitmeid tegureid, mis mõjutavad inimeste maksukäitumist. Nende hulka kuuluvad näiteks suhted maksuhalduri ja inimese vahel, aga ka raskemini hoomatavad hoiakud ja ühiskondlikud normid. Neid teades aga oskame oma tegevusi paremini eesmärgipäraselt planeerida.

2019. aastal viisime läbi teise maksutahte uuringu (esimene uuring 2018. aastal), et selgitada arengut inimeste maksualastes hoiakutes, suhtumises normidesse ning võimalikes käitumiskavatsustes. Aasta varem lõime perioodiliselt jälgitava maksutahte indeksi, et planeerida sihipärasemalt tegevusi ja kommunikatsiooni erinevate sihtrühmade ja teemade lõikes. 2019. aastal tõusis Eesti inimeste maksutahe seniselt tasemelt 1,8 punkti võrra ehk 64,7-lt → 66,5-le, mis näitab väikest arengut õiges suunas.

	Näitaja kaal indeksis	Väärtus 2018 indeksis	Väärtus 2019 indeksis
Teadmised	25	13,6	13,7
Hoiakud	25	15,7	17,2
Normid	25	17,7	17,3
Käitumine	25	17,6	18,4
Koondindeks	100	64,7	66,5

Tabel: Maksutahte indeks ja selles sisalduvad näitajad. 2018. ja 2019. aasta koondindeksite 0,1 suurused erinevused võrreldes üksikute näitajate summaga tulenevad tulemuste ümardamisest.

Olulisemat 2019. aasta maksutahte uuringust:

- Oma teadmisi Eesti maksusüsteemist hindas heaks 55% vastanutest;
- 88% teab, et makstud maksude eest saab riigilt teenuseid;
- 92% leiab, et maksude maksmine on tema kui kodaniku tähtis kohustus;

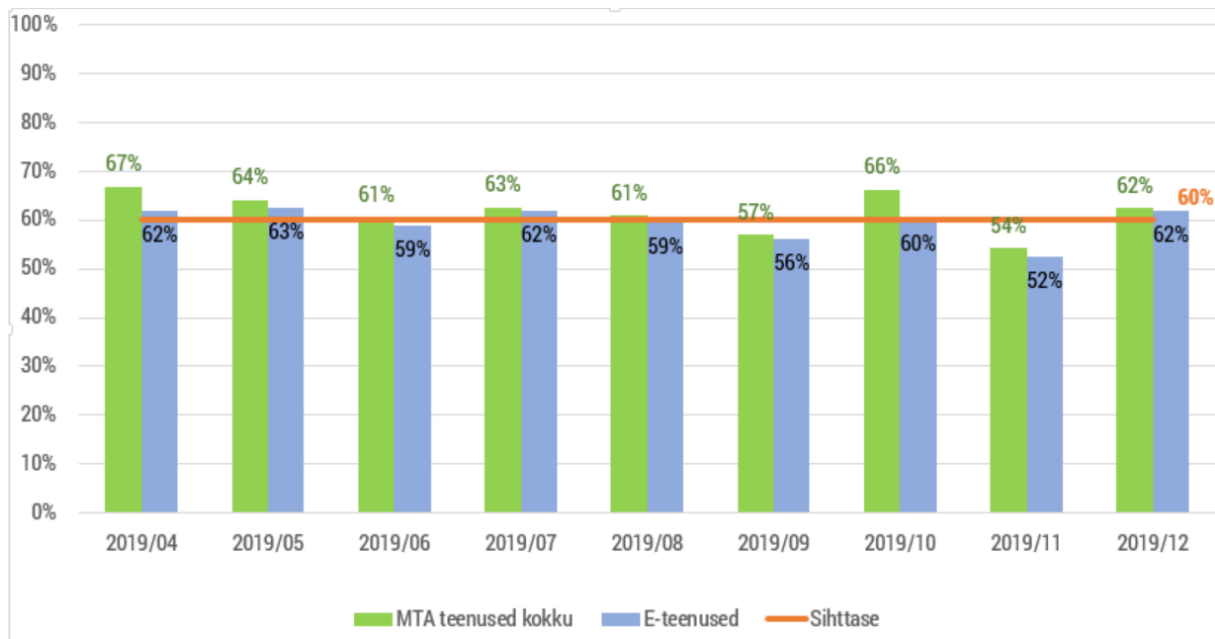
- 73% arvab, et nn „musta tööd“ ei tohiks teha;
- 62% vastas, et kui keegi jätab tulud deklareerimata, siis MTA kontakteerub temaga;
- 94% maksab kõik maksud õigeaegselt;
- 14% leiab, et maksude maksmist on lihtne vältida;
- MTA on usaldusväärne, efektiivne ja kodanikke võrdselt kohtlev.

2019. aastal paranesid oluliselt näitajad, mis on otseselt seotud MTA tööga – rohkem inimesi leidis, et maksude tasumist ei ole lihtne vältida, ning võtame ühendust inimestega, kes oma makse korrektselt ei deklareeri. Sel perioodil viisime läbi mitmeid tegevusi maksutahte suurendamiseks, millest suurema mõjuga 75 messi- ja koolikülastust, maksutarkuse veebikampaania ja [maksutarkuse veebileht](#), Maksu- ja Tolliametis asutasime nõ maksutarkuse saadikute klubi, kuhu kuuluvad meie aktiivsemad töötajad, kes panustasid maksutahte ja – tarkuse toetamisse Eesti ühiskonnas. 2019. aastal valmisid ka maksutahet käsitlevad videod, mis on kättesaadavad [MTA YouTube kanalil](#) ja käsitlevad suuremaid maksualaseid murekohti: ümbrikupalk, posti teel narkootikumide tellimine, teadlikkus maksusüsteemist ja tehingupartneri valimine ettevõtluses.

Strateegiline suund: Lihtsad ja mugavad avalikud teenused

Maksu- ja Tolliameti teenuste ülesehitamisel lähtume põhimõttest, et õiguskuulekale kliendile tuleb tagada lihtne, kiire ja mugav maksu- ja tollikohustuste täitmise võimalus. Seepärast peame oluliseks olemasolevate teenuste edasiarendamist ja uute nüüdisaegsete lahenduste kasutuselevõtmist, et leida parimad võimalused kliendikesksete teenuste pakkumiseks.

Seda, kui rahul on kliendid meie pakutavate teenustega, mõõdame tehingupõhise soovitusindeksi abil. Olime seadnud endale sihttasemeks 60%, mis viitab suurepärasele rahulolule meie teenustega. MTA teenustega rahulolu püsis aasta jooksul kõrge, olles 2019.a lõpuks 62%. Sealjuures suurendasime aasta jooksul mõõdetavate teenuste hulka 13-lt 23-le, mis tähendab suuremat selgust meie klientide tegelikus rahulolus laia valiku teenustega.



Joonis: Maksu ja Tolliameti teenuste soovitusindeks kuude lõikes 2019. Rahulolu kõikide mõõdetavate MTA teenustega on esitatud rohelist värvi tulbana.

2019. aastal oli meil kaks põhilist fookust: tegelesime mahukate arendusprojektidega ja lõime selgust avalike teenuste valdkonnas.

1) 2019. a said valmis ka viimaste aastate kaks mahukamat ja keerukaimat **arendusprojekti**:

- Uus kliendi töölaud. Vana e-maksuameti asemele valmisid kolm uut keskkonda. Kliendile lõime kasutajasõbraliku, lihtsa ja mugava e-MTA iseteeninduskeskkonna, MTA ametnikele ja eraldi välistele ametnikele uued kasutajakeskkonnad.
- Kasutajate, isikute, pääsuõiguste ja autentimise kaasajastamise (KIPS) arendused olid mõeldud uue iseteeninduskeskkonna e-MTA loomiseks ja eIDASe (e-identimise ja e-tehingute jaoks vajalike usaldusteenuste) määrase nõuete täitmiseks. Euroopa Liidus kohustusliku eIDAS määrase eesmärk on lihtsustada piiriülest e-teenuste kasutamist.

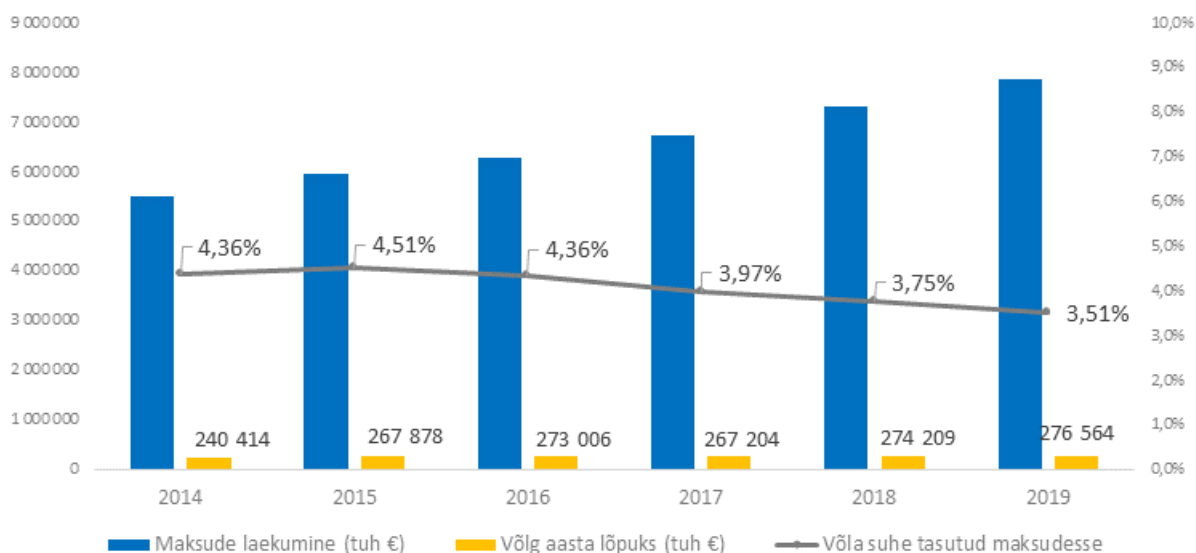
Kaasajastasime mitmeid avalikke teenuseid, sh füüsilise isiku tulu deklareerimine, aktsiisikohustuse täitmine, maamaksukohustuse täitmine, kütuse ja ladude aruandluskohustuse täitmine ning uue võimalusena e-arve. Lisaks valminud arendusprojektidele panustasime järgnevatel aastatel valmivatesse projektidesse (nt ettevõtjate maksuinfot kuvav maksukäitumise hinnang, impordi tollideklaratsiooni töötlemise süsteem IMPULSS). Meie uute rakendustega peab maksukohustuste täitmine olema võimalikult lihtne ja minimaalse kuluga, et see toetaks igati meie klientide vabatahtlikku maksukuulekust.

2) Teenusepõhise juhtimise juurutamine aitab meil tagada kvaliteetse teenuse osutamise kõikides teeninduskanalites, osutada avalikke teenuseid väärtust loovalt ning arendada ja hallata teenuseid lähtuvalt Maksu- ja Tolliameti eesmärkidest. 2019. aasta esimeses pooles leppisime kokku MTA avalikud teenused ja alamteenused ning raamistiku nende juhtimiseks. Teisel poolaastal tagasime sellest lähtuvalt teenuste toimimise ja arendamise kokku lepitud suunas.

Seadusemuudatused (eelkõige füüsilise isiku tulumaksu muudatused) ja uuendused ning nendest tingitud süsteemikatkestused kasvatasid küll kliendikontakte teeninduskanalites, kuid vaatamata sellele on maksumaksjate rahulolu klienditeenindusega teeninduskanalites kõrge.

Valdkond arvudes:

- Maksu- ja Tolliametis on 31 avalikku teenust, koos alamteenustega ligi 100.
- Meie teeninduskanalitesse pöördumistest 58% (266 417) olid telefonikõned ja teenindusbüroodesse pöörduiti 24% (108 901) kordadest. E-kirjade osakaal oli 12% (56 863) ja suhtluskomponendi kaudu koduleheküljel pöörduiti 6% (25 962) ulatuses.
- 2019. aastal oli kokku 458 143 kliendikontakti, kuus keskmiselt pisut üle 38 000.
- Teenindusbüroode kontaktide arv kasvas 2019. aastal 6% (102 115 → 108 901), kõnesid tuli 2%, e-kirju 24% ja suhtluskomponendi kaudu kontakte 24% rohkem kui varasemalt.
- 2019. aastal mõõtsime 77% rohkem teenuseid kui eelneval aastal: 13 → 23.
- Klientide rahulolu letiteenindusega väga kõrge: 79%. E-kirja vahendusel toimunud teeninduse rahulolu oli 62% ja telefoni teel 46%. Võib märkida, et üle 60% rahulolu märgib teenuse kvaliteeti „suurepärasel“ tasemel.
- 2019. aastal kasvas ka kaebuste arv 9%, mille põhilised põhjused olid e-MTA tehnilised tõrked, ametnike tegevused ja pikad järjekorrad Tallinna teenindusbüroodes ja kontaktikeskuses.
- Aruandluskuulekate osakaal oli aasta lõpuks 98%.
- Allolev joonis näitab, et maksuvõla suutsime aasta jooksul stabiilsena hoida. Aasta lõpuks kasvas maksuvõlg võrreldes eelmise aastaga küll 0,2%, kuid arvestades maksutulude laekumise kasvu suurust, siis võla suhe vastu laekumisi on paranenud 0,24%.



Kokkuvõtteks võib öelda, et 2019. aasta oli teenuste vaates selguse loomise ja oluliste arendusprojektide ellu viimise aasta. Samal ajal, kui lõime selgust MTA teenustesse ja teenusejuhtimisse, oli 2019. aasta arenduste mõttes töörohke ja tulemuslik.

Strateegiline suund: Võrdne maksukonkurents ja ühiskonnakaitse

Kuigi Maksu- ja Tolliameti üks eesmärke on teha maksude maksmine võimalikult lihtsaks, tuleb meil võrdse maksukeskkonna tagamiseks tegeleda ka probleemsete maksumaksjatega. Lähtume siinkohal põhimõttest, et ebaaus käitumine peaks olema piisavalt kulukas ja tülikas, et maksudest kõrvale hoidumine ei tasuks end ära. 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.

2019. aastat võib ka järelevalves pidada edukaks. Võtsime maksuaugust tagasi ligi 100 miljonit eurot ning ausate isikute ehk MTA vaates riskita isikute osakaal tõusis: aasta lõpuks oli näitaja 81,4% kõikidest ettevõtetest.

Mõõdik	Algtase	Tulemused		
	2017	2018	2019	Sihttase 2020
Ausate isikute osakaal	81,88%	81,29%	81,4%	85%

Tabel: Ausate ehk MTA vaates riskita isikute osakaal

2019. aastal seadsime endale kolm põhilist fookust, milles taotlesime aasta jooksul arenguhüpet: ümbrikupalga vähendamine, võitlus posti teel saadetavate narkootikumidega ning süsteemne isikupõhine riskijuhtimine.

1) Ümbrikupalga teemas oleme seadnud pika mõjuga eesmärgi: vähendada aastaks 2021 ümbrikupalga saajate osakaalu poole võrra (võrreldes 2016. aastaga). Ümbrikupalga maksjate osakaalu jälgime [Eesti Konjunkturiinstituudi uuringu](#) põhjal ning 2019. aasta tase selgub 2020. aasta juunis.

Mõõdik	Täitmine				Sihttase	
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Ümbrikupalga saajate osakaal	8%	13%	6%	Selgumas	6%	4%
Ümbrikupalga riskiga ettevõtete osakaalu muutus (maakondlik)	-	-	23,5%	<23,2%	<20%	<15%

Tabel: Ümbrikupalga vähendamise fookuse mõõdikud

2) Globaliseerumine on andnud tõuke ka kuritegevuse vormide muutumiseks, mistõttu võtsime 2019. aastal fookusesse **posti teel saadetavate narkootikumidega võitlemise**. Meie eesmärk oli tõkestada posti teel saadetud keelatud kauba kättesaamist ja levikut. Selleks tegime koostööd Omnivaga ja tõhustasime postipakkide osas süsteemset järelevalvet, panime rõhku menetluste efektiivsusele, lünkadele seadusandluses ning viisime läbi meediakommunikatsiooni, et tõsta ühiskonna teadlikkust. Avastasime välisriikidest saadetud posti- ja kullersaadetistest narkootilisi ja psühhotropseid aineid 600 korral. See näitaja on võrreldes 2018. aastaga vähenenud (2017. üle 700 juhtumi, 2018. üle 740 juhtumi). Peamiselt tellitakse Hollandist, Ühendkuningriigist, Hispaaniast, Poolast aga ka Rootsist ja Šveitsist. Kuigi posti- ja kullersaadetistes avastatud narkoainete kogused tõusevad, väheneb järkjärgult narkootiliste ainete korduvtellijate arv.

3) 2019. aastal võtsime fookusesse ka asutuses süsteemse **isikupõhise riskijuhtimise** loomise, mis võimaldab senisest veelgi paremini sihtida probleemseid maksumaksjaid lähtuvalt nende riski suuruselt ja sellest lähtuvalt valida parim viis tegutsemiseks. Meil on võimalus kasutada laia tegevuste spektrit, alates nügimisest ja nõustamisest, lõpetades vajadusel karistamisega. Selle fookuse laiem eesmärk on vähendada riskiga seotud isikute ja suurendada mõjutatud

isikute osakaalu ning 2019. aastal tegime esimesed sammud süsteemse isikupõhise riskijuhtimise loomise suunas. Tegeletud riskiga isikute osakaal kasvas 2019. aastal ligi 30% ning käibemaksu ja ümbrikupalga teemades kasvas objektivaliku tabavus 58,62%.

Eesmärk/teema	Alaesmärk	Mõõdikud	Tulemused	
			2018	2019
Süsteemne isikupõhine riskijuhtimine	Vähendada riskiga seotud isikute osakaalu, suurendada mõjutatud isikute osakaalu	Tegeletud riskiga isikute osakaalu kasv	-	29,95%
		Korduvrikkujate osakaalu langus	-	Ei arvatud
		Riskide tabavuse kasv (käibemaksu ja ümbrikupalga objektivalik)	-	58,62%

Tabel: Süsteemse isikupõhise riskijuhtimise fookuse eesmärgid ja -mõõdikud

Valdkond arvudes:

- Maismaa piiripunktides idapiiril on tollikuulekus kõrge, 95,3% piiriületajatest ei pane toime rikkumisi.
- MTA tolliressursi kasutus on efektiivne ja sihitud objektivaliku tabavus piiril kõrge (transpordivahendite osas ca 12% ja reisijate osas ca 20%).
- Tallinna sadamates viisime 2019. aastal läbi 8400 kontrolli, millest tabavuse osakaal kokku oli 3,21%.
- Maksukahjust võtsime tagasi 57 miljonit eurot, ära hoitud kahju suurus oli 2019. aastal umbes 36 miljonit eurot.
- 2019. aasta prognoositav salaturu osakaal 4,9%, mis näitab 0,6%-list langust.
- Salasigareti hind oli võrreldes 2019. aastal odavaima legaalse sigareti hinnaga 62%
- Konfiskeerisime üle 16 miljoni salasigareti ja meie töö tulemusena on turul 130 kilo vähem narkootilisi aineid.
- 2019. aasta jooksul viisime maksuauditi osakonnas 906 töajoomaksudega seotud menetlust, personaalseid nõustamisi viidi läbi 6233 korral. Kokku määrati juurde makse (sh deklaratsioonide parandused) 8,2 miljonit eurot.

- 2019. aastal tegelesime 15 830 ümbrikupalga kahjutekitajast üle 6000 isikuga ehk 40%-ga.
- 2019. aastal oli omakapitali riskiga isikute osakaal 4,5%, dividendide vabastusmeetodi kuritarvitamise negatiivse riskiskooriga isikute osakaal 0,6% ning riskialused summad on muutunud väikseks. Aasta jooksul laekus kapitalitulu töögrupi tööde abil 4,6 miljonit eurot ning elimineeriti tulu- ja sotsiaalmaksu deklaratsioonidelt 31,1 miljonit eurot alusetut maksuvabastust.
- Maismaa sõidukite müügisektoris hoidsime kontrollifooni, ennetasime ja tõkestasime käibemaksupettuste toimepanemist läbi registreerimiseelse menetluse. Aastaga tegime kokku 2664 kontakti (sh korduvad isikud) ning kasutatud sõidukitelt laekus *ca* 1,5 miljonit eurot käibemaksu rohkem kui eelmisel aastal samal perioodil. Sõiduki kohta on laekumine 2,5% suurenenud.
- Uurimisosakonna initsiatiivil alustatud kriminaalasiadest 92% puhul oli selle subjekt/objekt märgitud ohuhinnangus ja/või seotud ametile järelevalveliselt prioriteetse valdkonnaga.
- 69% kõikidest menetletud kriminaalasiadest said edukalt lõpule viidud (ehk kohtueelse menetluse kokkuvõttega prokuratuuri saadetud)
- Lõpule viisidud kriminaalmenetlustes tuvastasime riigile tekitatud kahju üle 5,3 miljoni euro, kuritegelikul teel teenitud vara arestisime üle 3,4 miljoni euro.
- 2019. aastal oli meie kohtus võitude osakaal 89%: kohtumenetluses jäid jõusse 90,2% vaideotsustest ja 87,3% haldusaktidest.
- Andsime omapoolse arvamuse 37 eelnõule ja viiele VTK-le.
- Erimenetluse vastutusmenetlus tõi riigikassasse tagasi 1 789 917 eurot ja pankrotimenetlus 1 400 148 eurot. Erimenetluse kohtuasjade võiduprotsent oli 2019. aastal 86%.
- Meie eesmärk on vähendada aktsiisiladudes toimepandud maksurikkumisi ning 2019. aastal oli ausate aktsiisiladude osakaal 70%.

Kokkuvõtteks võib öelda, et piiril on tollikuulekus kõrge, salasigarettide osakaal on meie piirkonna kõige madalam, edukalt on tõkestatud maksu- ja tollialaseid kuritegusid. Võitlus ümbrikupalgaga jätkub, oleme juba saavutanud muutuse ning liigume õiges suunas.

Strateegiline suund: Suundanäitav organisatsioon ja arenevad inimesed

Oma rolli edukaks täitmiseks arene me organisatsioonina pidevalt ning toetame sisemist mitmekesisust ja uuendusmeelsust. 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.

Inimeste ja organisatsiooni suunal tehtud töö tulemuslikkust mõõdame kokkuleppeliselt teenistujate pühendumuse ning kokku lepitud võtme-eesmärkide tulemusliku täitmise alusel.

Pühendumus tähendab inimese positiivset emotsionaalset seotust organisatsiooni ja selle eesmärkidega. Astusime 2019. aastal sammu edasi MTA inimeste pühendumuse välja selgitamises, kui viisime aprillis läbi esimese pühendumuse uuringu. Sellele järgnes sügisel lühiuuring, et näeksime aasta jooksul saavutatud arengut. Nägime pühendumuse tõusu positiivses suunas.

Mõõdik	Tulemused 2019	
Pühendumus TRI*M indeksi alusel	Kevad	Sügis
	59	62

Kevadine pühendumuse uuring andis meile teadmise, et töörahuloluga seotud pühendumuse taset iseloomustav TRI*M indeksi keskmine suurus MTAs jäi alla Eesti keskmise taseme. Uuringu tulemuste teatavakssaamisele järgnenud kuudel toimus üle organisatsiooni arutelusid ja töötube, et mõista, mis jääb kõrgelt motiveerivast töökeskkonnast puudu ning kokku leppida, kuidas olukorda parandada. Detsembrikuine küsitlus näitas, et oleme nende parendustegevustega õigel teel ning inimeste pühendumus oli oluliselt kasvanud.

Aastaks kokku lepitud võtme-eesmärkide täitmisel oli möödunud aasta MTA jaoks edukas ning sellesse andsid oma panuse kõik MTA töötajad.

Uute võimekuste loomiseks ja selleks, et oleksime üheskoos valmis ellu viima oma ambitsioonikaid eesmärke ka edaspidi, seadsime 2019. aastaks organisatsioonile selged arengufookused:

1) **Eesmärkide järgi joondatud organisatsioon.** 2019.aastat alustades leppisime kokku selges eesmärgistamise raamistikus ning lõime eesmärkide kaudu selguse nii asutuse kui terviku, selle struktuuriüksuste kui iga teenistuja vaates. Juba aprillikuises pühendumuse uuringus andsid meie inimesed tagasisidet, et see, kuhu liigume, on kõige enam kindlust loov töörahulolu valdkond organisatsioonis. Aasta vältel täpsustasid valdkondlikud eesmärgid ja kasvas nende saavutamise tulemuslikkuse hindamise võimekus veelgi.

2) **Tugev ja toetav tööandja kuvand,** mis tugevdaks meie võimekust hoida ja värvata kompetentseid töötajaid. Aasta vältel kirjeldasime ja arendasime oma tööandja pakkumist, uuendasime värbamissõnumeid, lõime karjäärilehe, lõime uusi võimalusi noorte spetsialistide järelkasvuks. Aastat kokku võttes oli MTA kindlasti üle keskmise atraktiivne tööandja, olles võimeline täitma oma vakantsed ametikohad 91% juhul kolme kalendrikuu jooksul (sh on tänaseks täidetud kõik 2019 algatatud otsingud võtmepositsioonide täitmiseks) ning asetudes muuhulgas ka tudengite hulgas läbi viidud Eesti tööandjate atraktiivsuse uuringus kõrgetele positsioonidele: finantstudengite hulgas 9. ja sisekaitse valdkonna tudengite seas 3. kohale.

3) **Kompetentne ja väärtuspõhine juhtimine.** 2019 tegelesime teadlikult juhtimiskvaliteedi kasvatamisega, et mõjutada organisatsiooni arengut ja tulemuslikkust läbi väärtuspõhise juhtimise. Selleks kaasasime juhtidega koostöös 2018. aastal välja töötatud juhtimispõhimõtted ja –kompetentsid erinevatesse inimeste juhtimise tegevustesse, sh arenguestlustesse enesehindamise ja juhilt hinnangu saamise võimalusega, pühendumuse uuringusse oma tiimilt tagasiside saamiseks, isiklike arenguplaanidesse kui uute juhtide arenguprogrammi.

Järgnev tabel võtab kokku MTA inimeste ja organisatsiooni strateegilise suuna võtmenäitajad:

Eesmärk	Näitaja	2019 tulemus
MTAs töötavad pühendunud ja kompetentsed inimesed	Töötajate pühendumuse koondnäitaja TRI*M indeks	Aprill 59 Detsember 62
Võimekus värvata meile oluliste sihtrühmade hulgast	Õnnestunud värbamiste %	99%
Organisatsioon on joondunud selge visiooni ja eesmärkide järgi	Hinnang väitele „Töötame ühise eesmärgi nimel“	3,8
Võimekus hoida oma töötajaid	Vabatahtliku voolavuse näitaja	7,5%
Kompetentne ja väärtuspõhine juhtimine	Juhtimisindeks	4,1

Tabel: MTA inimeste ja organisatsiooni strateegilise suuna näitajad

Ühiste pingutuste ja professionaalsuse tulemusena täitis MTA 2019. aastal võtme-eesmärgid heade või väga heade tulemustega.

Valdkond arvudes:

- 2019. aastal oli MTA-ga aktiivses töösuhtes (st igapäevaselt tööl) keskmiselt 1302 inimest.
- Ajutiselt viibis igapäevatööst eemal, pühendudes kodus lapsekasvatamisele, 85-95 inimest. Seega ühtekokku on MTA-ga teenistussuhtega seotud pea 1400 inimest.
- Osakoormusega töötajaid on 2,5%. Pakume tööd erinevates linnades üle Eesti. Pisut enam kui pooltel (54%) teenistujatest on töökoha asukohaks märgitud Tallinn-Harjumaa. Töötamise asukoha suuruse alusel järgnevad Ida-Viru, Tartu ja Võru maakonnad.
- Naisi on MTA aktiivsete teenistujate hulgas 71% ja mehi 29%.
- Kõrgharidusega töötajaid on aktiivsete teenistujate hulgas 63%, 13% teenistujatest on kõrgharidust omandamas.
- 55% aktiivsetest teenistujatest on vanusegrupis 40-60 aastat, alla 30-aastaseid teenistujaid on 8,5%.
- Ametiga liitus 2019. aastal väljastpoolt asutust 109 uut inimest, kelle eelmine töökoht oli enamikul juhul erasektoris. MTAst lahkus 129 inimest, kellest omal soovil 81%.

- Enim värvati 2019.a. järgmistele teenistukohtadele: maksuaudiitoreid (31), tolliinspektoreid (21), juriste (7) ning võlamenetlejaid (7).
- Kokku kõiki konkursse arvestades on õnnestumise näitaja 2019. aastal 99%, võimalused end proovile panna ja õnnestuda on nii tänastel tegijatel kui uutel tulijatel.
- 2019. aastal hankisime uue inventari ja sisustasime Muuga moodulid ja Rakvere kontori, renoveerisime Paide büroo ja Tatari arhiivi ruutmeetreid ning värskendasime Lõõtsa 8a B/C torni vaheosa ruumid.