

MAKSU- JA TOLLIAMET

AASTAL 2020

KOKKUVÕTE

Jaanuar 2021

Lühiülevaade

Maksu- ja Tolliamet (MTA) 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. 2020. aastal läbi viidud maksutahte uuringu põhjal võib näha stabiilset tõusu Eesti inimeste maksutahtes: indeks kasvas teist aastat järjest 1,8 protsendipunkti võrra ja on nüüd 68,4. Suure hüppe nii maksude alases teadlikkuses kui ka suhtumistes on teinud 15-24 aastaste sihtrühm, kellele viimase aasta jooksul ka palju tähelepanu pöörasime. Paranemas on ka mitte-eestlaste maksutahe, ehkki see on Eesti keskmisest jätkuvalt madalam.
- **Lihtsad ja mugavad avalikud teenused:** pakume **kõikidele maksumaksjatele** võimalust täita oma kohustused kiirelt, lihtsalt, mugavalt. 2020. aastale avaldas olulist mõju koroonakriisist tingitud eriolukord, kus mitmed majandusmeetmed tuli kiiresti MTA teenustes juurutada, hüppeliselt kasvas maksuvõlg ja ajatamist taotlevate maksumaksjate arv. Tollitegevus kohandati ümber, et maksimaalselt tagada kaupade (eriti esmatarbekaupade) kiire liikumine ja takistada nõuetele mittevastavate kaupade Euroopa Liidu siseturule jõudmine. 2020. aastal töid eriti suure töökoormuse tolli avalikele teenustele Brexitiga seotud arendused ning tagasime selle muutusega sujuva kohanemise. Tagamaks heal tasemel MTA poolt pakutavaid avalikke teenuseid ning toetamaks järelevalvet, kaardistasime ja pöörasime suuremat tähelepanu kesksetele teenustele.
- **Võrdne maksukonkurents ja ühiskonnakaitse:** läheneme **probleemsetele maksumaksjatele** järelevalveliste meetmetega tõhusalt ja sihipäraselt. Maksudest kõrvale hiilimine on keerukas, tülikas ja kallis. Sarnaselt läheneme ka tollireeglite järgimisele-kaitstes Euroopa Liidu välispiiri. 2020. aasta oluline väljakutse oli asutuse keskse riskijuhtimise juurutamine, et tõsta oma võimekust varimajandusega võitlemisel ja paremate eesmärkide seadmisel.

- **Suunda näitav organisatsioon ja arenevad inimesed:** MTA inimesed on pühendunud ja professionaalsed ning teevad omavahel koostööd organisatsiooni eesmärkide saavutamisel. Oluliseks 2020.aastal töökeskkonda mõjutanud teguriks oli koroonapandeemiast tingitud tervisekriis ja sellega seotud väljakutsete lahendamine. MTA reageeris kriisile kiiresti ja paindlikult, toetudes oma väärtustel põhinevatele juhtimispehmoötetele: inimesekesksus, koostöö, uutele lahendustele suunatus, professionaalsus ja pidev areng. Vaatamata keerulistele oludele, töötajate pühendumuse tase kasvas võrreldes eelneva aastaga, seda Eesti keskmisest oluliselt kõrgemaks.

Edasi anname täpsema ülevaate 2020. aasta strateegiliselt olulistest eesmärkidest, tulemustest ja tegevustest.

Maksu- ja Tolliameti strateegiapilt koosneb asutusele seatud riigi ootustest ja valitud pikaajalistest strateegilistest suundadest, mille alla koonduvad 2020. aasta eesmärgid:



Joonis: Maksu- ja Tolliameti strateegiapilt: riigi ootused ja strateegilised peasuunad

Riigi ootused

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

2020. aastat jääb suuresti iseloomustama koroonaviiruse mõju majandusele, mis jättis jälje ka **maksulaekumisele**. Kui aasta alguses oodati riigieelarvesse 8,2 mld € maksutulu, siis aasta teises pooles korrigeeritud prognoosi järgi vähenes riigi ootus 7,4 miljardile eurole. **2020. aasta lõpuks laekus riigieelarvesse 7,68 miljardit eurot**, mis on aasta esialgsest ootusest 94% ja korrigeeritud ootusest (suveprognoosist) 104%.

Möödik	Täitmine		Sihttase	Täitmine
	2018	2019	2020	2020
Riigieelarves prognoositud maksutulude kokku kogumine	100,4%	101,3%	100%	104% (suveprognoos)

Tabel: Riigieelarve maksutulude laekumine

Maksutulused laekus 2020. aastal 7,68 miljardit eurot, mida oli u 189 miljonit eurot vähem (-2,4%) kui eelneval aastal. Viiruse levikust tingitud piirangud, tarbimise ja nõudluse vähenemine avaldasid mõju pea kõikidele maksuliikidele. **Sotsiaalmaksu** laekus aastaga kokku 3,4 mld € ja **füüsilise isiku tulumaksu** 390 mln €, mis on rohkem nii prognoositust kui 2019. aasta laekumisest. See tähendab, et kuigi kriisis kannatasid töjõumahukad sektorid, kadusid eelkõige madalapalgalised töökohad, mistõttu avaldus kriis maksulaekumises oodatust pehmemalt. Sotsiaalmaksu laekus aasta lõpuks 95,4 mln € ja füüsilise isiku tulumaksu ligi 50 mln € suveprognoosist enam.

Käibemaksu ja **kütuseaktsiisi** laekumised täitsid küll suveprognoosi taseme, kuid neid laekus võrreldes 2019. aastaga vähem. Nende maksuliikide laekumist mõjutasid muuhulgas viirusega seotud piirangud, inimeste ja kaupade väiksem liikuvus. Käibemaksu laekus kokku 2,4 mld € (s.o. +94,2 mln € võrreldes suveprognoosiga), kütuseaktsiisi 437,3 mln € (s.o. +12,2 mln € võrreldes suveprognoosiga). Prognoosist jäi maha **alkoholiaktsiisi** laekumine (kokku 211,4 mln €, suveprognoosist -7,6 mln) ja ka **tollimaks** (riigieelarvesse laekus 42,2 mln €; s.o. -0,41 mln € võrreldes suveprognoosiga).

On oluline, et MTA tegevus mõjutaks maksuvõlgnike üha süstemaatilisemalt ja prioriteetide põhiselt oma kohustusi täitma. Seetõttu jälgime ka maksuvõla suhet laekumisse, et mõistaksime ettevõtete olukorda tervikuna ja näeksime võimalikke viiteid makseraskustele, mis võivad omakorda osutada survet ausale majandustegevusele ja suurendada varimajandust. Kui 2019. aastal oli aasta lõpuks võlg 274,2 tuhat €, siis 2020. aasta lõpuks oli see 276 564 tuhat €.

Möödik	Täitmine		Sihttase	Täitmine
	2018	2019	2020	2020
Võla suhe tasutud kohustustesse	3,75%	3,51%	<3,51%	4,62%

Tabel: võla suhe tasutud kohustustesse: maksuvõla ja maksulaekumise suhe.

Meie teine oluline ülesanne on **vähendada maksuauku** ehk saamata jäänud maksutulule, mis takistab ausat konkurentsi ja vähendab riigi tulusid. Meie eesmärk on hoida maksuauku osakaalu laekunud maksudest alla 5%.

Möödik	Täitmine	Täitmine	Sihttase	Täitmine
	2018	2019	2020	2020
Maksuauku osakaal laekunud maksudest	4,24%	4,62% (prognoos)	<5%	4,97% (prognoos)

Tabel: Maksuauku prognoos. Maksuauk on arvestuslik saamata jäänud maksumäär, mis leitakse teoreetilise võimaliku maksubaasi ja tegelikult tasutud maksude vahena.

Meie **visioon** on olla suurima vabatahtliku maksukuulekusega riik Euroopas. Selle saavutamiseks loome usaldusliku koostöö kaudu maksumaksjatega. Seepärast jälgime nende kahe riigi ootuse – maksutulude laekumise ja maksuauku – kõrval **MTA usaldusväärust** Eesti ühiskonnas. On rõõm, et jätkame väga kõrge usaldusväärsusega asutuste hulgas. MTA usaldusväärsus 2020. aasta teises pooles oli 83 protsenti, mis on viimaste aegade kõrgeim tulemus ning see seab meid Turu-uuringute ASi uuringus välja toodud institutsioonide arvestuses 4. kohale. Seejuures kasvas MTA usaldusväärsus võrreldes eelmise poolaastaga koguni 8,3% ja võrreldes aasta taguse ajaga 4%. Jätkuvalt on usaldus MTA vastu seda suurem, mida kõrgem on haridustase. MTA usaldajaid on keskmisest enam töötava elanikkonna, eriti tippjuhtide ning -spetsialistide seas. Uuringu kokkuvõtet on võimalik lähemalt lugeda meie [koduleheküljel](#).

Lisaks tahame täita meile seatud ülesandeid võimalikult **efektiivselt**, mis võimaldab kasutada meie kasutuses olevaid ressursse eeskätt kõige olulisemates kohtades. 2020. aastal panustasime 53 eurosentiga 100€ maksuraha kogumiseks. Samuti võimaldame klientidele tollikohustuste lihtsat

täitmist ning ka siin on efektiivsusel äärmiselt oluline roll. Täidame koostöös Politsei- ja Piirivalveametiga (PPA) piirivalve ja tolliformaalsustega seonduvaid toiminguid ja lähtume eesmärgist, et seaduskuulekas piiriületaja puutub riigiga kokku vaid ühel korral. See toetab kõrgel tasemel tollikuulekust: üle 95% piiriületajatest ja deklarantidest täidavad oma tollikohustusi korrektselt.

Strateegilised suunad ja eesmärkide saavutamine 2020. aastal

Selleks, et riigi seatud ootused oleksid nii täna kui edaspidi täidetud, oleme valinud neli strateegilist suunda. Järgnevalt anname ülevaate nende suundade 2020. 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.

2020. aastal viisime läbi järjekorras kolmanda maksutahte uuringu, et selgitada arengut inimeste maksualastes hoiakutes, suhtumises normidesse ning võimalikes käitumiskavatsustes. 2018. aastal lõime perioodiliselt jälgitava maksutahte indeksi, et planeerida sihipärasemalt tegevusi ja kommunikatsiooni erinevate sihtrühmade ja teemade lõikes. 2020. aastal tõusis Eesti inimeste maksutahe sarnaselt eelnevale aastale 1,8 punkti võrra ehk 66,5-lt 68,4-le, mis näitab järjepidevat arengut õiges suunas.

	Näitaja kaal indeksis	Väärtus 2018 indeksis	Väärtus 2019 indeksis	Väärtus 2020 indeksis
Teadmised	25	13,6	13,7	13,9
Hoiakud	25	15,7	17,2	18,1
Normid	25	17,7	17,3	18,3
Käitumine	25	17,6	18,4	18,1
Koondindeks	100	64,7	66,5	68,4

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

Olulisemat 2020. aasta maksutahte uuringust:

- Oma teadmisi Eesti maksusüsteemist hindas heaks 55% vastanutest;
- 93% leiab, et maksude maksmine on tema kui kodaniku tähtis kohustus;
- 68% vastas, et kui keegi jätab tulud deklareerimata, siis MTA võtab temaga ühendust;

- 92% inimestest maksavad oma maksud alati korrektselt ära;
- 14% leiab, et maksude maksmist on lihtne vältida;
- MTA tööga seotud aspektidest hinnati kõige kõrgemalt usaldusväärset (tulemus 1,5; skaalal -3 kuni +3).

Üldiselt muutusid Eesti elanike maksutahe ja hinnangud MTA tööle 2020. aastal paremaks. Küll aga tuleb tähelepanu pöörata nii maksusüsteemi selgitamisele ja teadlikkuse suurendamisele, samuti maksukäitumise parandamisele.

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. Maksu- ja Tolliametis on kokku 18 avalikku teenust, mis koonduvad kolme suuremasse gruppi: maksukohustuse, tollikohustuse ja aruandluskohustuse teenused.

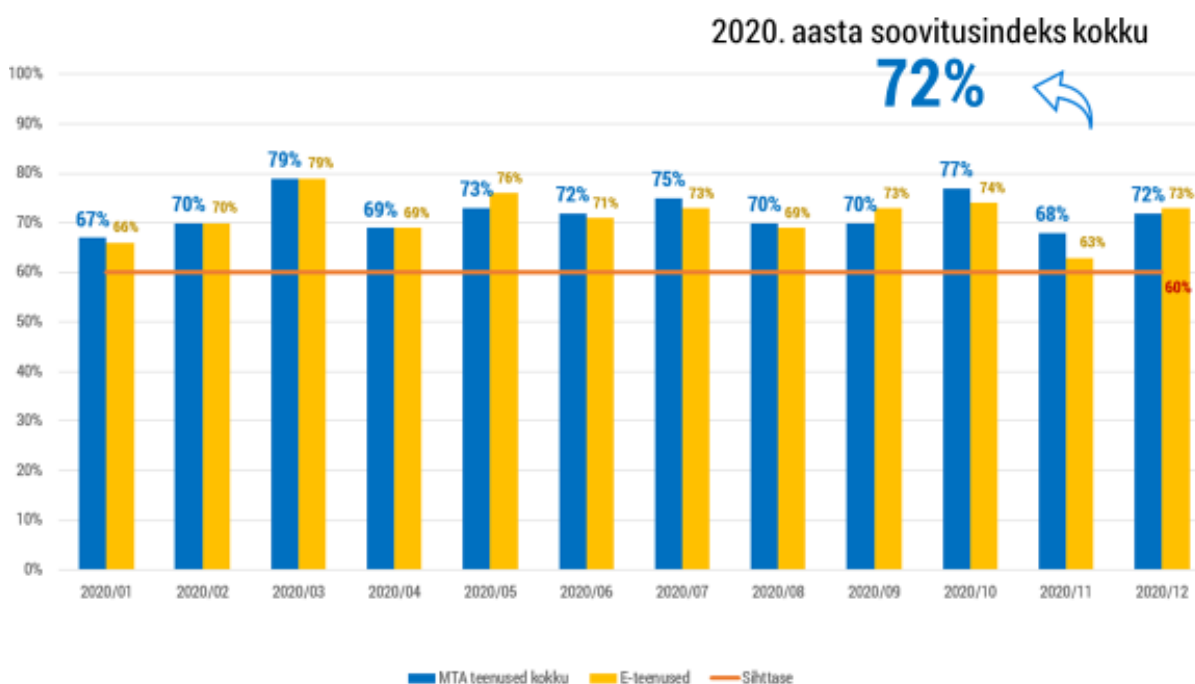
2020.a tegevustele avaldas olulist mõju majanduskriis ja selle leevendamiseks vastu võetud meetmed, mille rakendamisel oli MTA-l oluline roll. Lühikese aja jooksul tuli välja töötada ja juurutada maksuvõlgnike olukorra leevendamiseks mitmeid meetmeid, koostöös Töötukassaga toetuste maksmised ja maksumuudatused, mis töid kaasa seisukohtade kujundamist, nõustamisi ja koolitusi.

Samasugust kiiret reageerimist ja ümberkorraldamist vajasisid ka kõik tolliga seotud tegevused ja toimingud. Selleks, et kaubandussuhted saaksid toimida, muudeti lühikese aja jooksul tolliametnike ja ettevõtete töökorraldust, kohaldati Euroopa Komisjonis vastu võetud uusi meetmeid ja maksuvabastusi. Kiired muudatused kasvatasid märkimisväärselt nõustamise ja kontrolli mahte, samuti oli aja nappuse juures oluline nõustada ettevõtteid ja ametnikke, kuidas muutunud olukorras toimida. Sealhulgas pöörasime suurt tähelepanu meie klientidele keerulises

aktsiisikaupadega seotud transiidisektoris, pakkudes lihtsamaid lahendusi Euroopa Liidu tolliõiguse tõlgendamise kaudu. sama lähenemist oleme rakendanud ajutise impordi jm tolliprotseduuride rakendamisel, mida koroonapandeemia olulisel määral mõjutas.

Lisaks võtsime 2020. aastal fookusesse kesksete teenuste kaardistamise, mis toetavad MTA ja teiste asutuste avalike teenuste ja järelevalve osutamist.

1. Eesmärk: kliendirahulolu. 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 oli kogu 2020. aasta jooksul erakordselt kõrge ega langenud kordagi allapoole seatud sihttaset (vt allolev joonis). 2020. aasta lõpuks saavutasime 72% taseme, mis ületab kindlalt seatud eesmärgi. Võrdluseks võib tuua, et 2019. aasta soovitusindeks oli kõikide MTA teenuste kohta 63%.



Joonis: Maksu- ja Tolliameti teenuste soovitusindeks kuude lõikes 2020. Rahulolu kõikide mõõdetavate MTA teenustega on esitatud sinist värvi tulbana, kollasega on eristatud e-teenused.

Suurematest teenustest: TSD rahulolu 2020. aastal 70%, KMD 74%. FIDEKi rahulolu oli samuti suurepärasel tasemel 86% (eelneval aastal 70%). 96,1% kõikidest füüsilise isiku tuludeklaratsioonidest esitati e-kanalite kaudu.

2. Eesmärk: parandame teenuste kasutatavust. 2020. aastal võtsime üheks oluliseks eesmärgiks vähendada tarbetute kliendikontaktide arvu. Lähtume arusaamast, et kogu teenuse protsess peab olema üles ehitatud viisil, et maksumaksja saab oma kohustused täita ja vajalikud toimingud tehtud iseseisvalt või ühe kontaktikorruga. Teenuse kasutatavust hindame kliendikontaktide – sissetulevate ja korduvkontaktide – vähenemise kaudu teeninduskanalites. Aasta alguses seadsime eesmärgiks vähendada sissetulevate kontaktide arvu vähemalt -5% ning korduvkontakte -10%.

Mõõdik	Tulemused	
	2019	2020
Sissetulevate kontaktide arvu vähendamine	458 143 kontakti (algfase)	405 372 kontakti (-10%)
Korduvkontaktide vähendamine	45 931 kontakti (algfase)	44302 kontakti (-4%)

Tabel: eesmärgi „parandame teenuste kasutatavust“ mõõdikud. Korduvkontaktide puhul jälgime korduvaid pöördumisi kõnekeskusesse (ühes kuus) ja teenindusbüroode korduvkülastusi 24h jooksul.

58% klientidest pöördusid meie poole telefoni teel, mis on võrreldes 2019. aastaga sarnane tase. Samas vähendasime oluliselt teenindusbüroode kliendikontakte – kui 2019. aastal toimusid kõikidest kliendikontaktidest pea neljandik teenindusbüroodes (24%), siis 2020. aastal oli see näitaja 17,3%.

3. Eesmärk: e-teenused on kättesaadavad. Meie oluline ülesanne on võimaldada kliendil e-teenuseid kasutada temale sobival ajal ning see eeldab nende töökindluse tagamist. Selle saavutamise läbi kvaliteetse arendusprotsessi, tehnilise võimekuse tõstmise ja professionaalse teenuste haldamise. Meile on oluline saada aegsasti jälile teenuses esinevatele puudustele ja lahendada nende arendamine viisil, mis mõjutab kliendikogemust võimalikult vähe. Töökindlust peegeldab teenuslepp (Service Level Agreement - SLA) näitaja, mille alusel hindame oma e-teenuste vastavust nendele põhimõtetele.

Möödik	Täitmine
SLA näitaja	2020
	99,9%

Tabel: eesmärgi „e-teenused on kättesaadavad“ möödikud. 2019. aastal jõuame SLA leppeni, mille sõlmimisel selgub ka sihttase.

2020. aastal oli teenusleppe näitaja 99,9%. Küll aga toimus meie süsteemides 53 planeerimata katkestust, mis kokku kestsid 51h ja 28 minutit.

4. Eesmärk: teenus kasvatab maksukuulekust. Lähtume oma töös põhimõttest, et maksude maksmine on lihtsam kui nendest hoidumine. Selleks on oluline, et avalike teenuste kasutamise tulemusena kasvab õigeaegselt ja korrektselt kohustused täitnud isikute arv. Meie uute rakendustega peab maksukohustuste täitmine olema võimalikult lihtne ja minimaalse kuluga, et see toetaks igati maksumaksjate vabatahtlikku maksukuulekust.

Selle eesmärgi saavutamist hindame kahe möödiku järgi. Nõuete tähtaegne tasumine näitab, kui palju maksukohustustega isikutest tasusid need kohustused õigeaegselt. Aruandluskuulekus näitab eelkõige isikute terviklikku maksukäitumist – kuivõrd kõik isiku deklaratsioonid olid esitatud õigeaegselt ja korrektselt.

Möödik	Tulemused	
	2019	2020
Nõuete tähtaegne tasumine	99,4%	85,3%
Aruandluskuulekate osakaal	97,6%	84,4%

Tabel: Eesmärgi „teenus kasvatab maksukuulekust“ möödikud. Mõlema näitaja puhul muutus 2020. aastal meetoodika oluliselt, mis võimaldab selgemat ülevaadet olukorrast ja millest on tingitud näitajate langus võrreldes 2019. aastaga.

2020. aasta oli teenuste vaates majanduskriisist tingituna keeruline, aga suutsime vaatamata sellele seatud eesmärgid suures osas täita. Kliendirahulolu meie teenustega on suurepärane ja oleme liikunud tarbetute kliendikontaktide vähendamise suunas. Viimaste aastate mitmed olulised

arendusprojektid on pidurdanud MTA teenuste toimivust, mistõttu pöörame järgneval aastal senisest suuremat tähelepanu teenuste kättesaadavuse parandamisele ja tegeliku kasutajakogemuse paremaks muutmisele.

Strateegiline suund: Võrdne maksukonkurents ja ühiskonnakaitse

Kuigi MTA 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. Selle strateegilise suuna eesmärgid jagunevad kolme suurema teema vahel.

1. Eesmärk: võrdse maksukonkurentsi ja maksukuulekuse kasvatamine. Meie ülesanne on jõustada maksukohustuste täitmist, sest vaid nii tagame Eestis võrdse maksukeskkonna. Me tagame kõigile ettevõtluses osalejatele võrdsed tingimused ja riiklike maksude laekumise riigieelarvesse läbi tulumaksuga, käibemaksuga ja aktsiisimaksuga seotud rikkumiste ja pettuste vähendamise.

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. Seadsime 2020. aasta alguses eesmärgi, et ausate isikute osakaal kõikidest maksumaksjatest peab olema vähemalt 83%. Riskiga isikuid oli 2020. aasta lõpuks 28 000, kahjusumma kokku 243 miljonit eurot.

Samuti jälgime selles teemas tegeletud riskiga isikute mahtu (sihttase 14%) ning tulemuslikult kontrollitud ja nõustatud isikute osakaalu. Siin on meie põhirõhk pikaajalise mõju saavutamisel: mida suuremat hulka rikkujaid suudame mõjutada, seda suurem on tõenäosus nende maksukuulekuse ja üldise olukorra paranemisele.

Möödik	Tulemused		
	2018	2019	2020
Ausate isikute osakaal	81,3%	81,4%	84,8%
Tegeletud riskiga isikute osakaal	10%	30%	16%
Tulemuslikult nõustatud ja kontrollitud isikute osakaal	78%	79%	40,4%

Tabel: võrdse maksukonkurentsi ja maksukuulekuse kasvatamise eesmärgi möödikud. 2020. aastal muutsime tulemuslikult nõustatud ja kontrollitud isikute osakaalu meetodikat, mistõttu ei ole tänavune tulemus eelmistega võrreldav.

- 2020. aastal viisime maksuauditi osakonnas läbi 3754 kontrolli ja 4881 nõustamist, meie tegevuse tulemusena määrati juurde makse 47,6 mln €.
- Ümbrikupalga riskiga töötajate osakaal oli 2020. aasta lõpuks 7,2%. Töötajate järgi kõrgeima ümbrikupalga riskiga maakonnad on Ida-Virumaa, Võrumaa ja Põlvamaa.
- Ümbrikupalga riskiga ettevõtete osakaal oli 2020. aasta lõpuks 23,1%. Kõrgeima ümbrikupalga riskiga ettevõtted on Ida-Virumaal, Võru-, Valga-, Hiiu- ja Põlvamaal.
- Käibemaksukahju on kokku 136,5 mln €, kokku on pisut üle 24 tuhande riskiga isiku.
- Äriühingute eluruumide teemal nõustatud isikutest oli 83%-l järelkontrollis maksuasjad korras ehk täitsime aasta alguses seatud eesmärgi.
- Üks maksualane väljakutse on juriidilised isikud, kes viivad maksuvabalt välja Eestis teenitud kasumit. Meie eesmärk on võidelda kasumi varjatud jaotamise vastu. 2020. aasta riskiga isikute osakaal on madal, 1,4%.

2. Eesmärk: ühiskonnakaitse ja tollikuulekuse kasvatamine. Me vähendame ühiskonna turvalisusega seotud riske tõkestades keelatud kauba levikut ja salaturu toimimist. Selleks teostame riskide hindamisel põhinevat tollikontrolli nii sisemaal kui ka välispiiril, lennujaama ja sadama piiripunktides. Me rakendame järelevalvelisi meetmeid, mis on suunatud tollikuulekuse suurendamisele (rikkumiste ennetamisele ja tollikohustuste täpsele täitmisele), olles sealjuures oma tegevustes organisatsioonina efektiivsed. Me tagame koostöös teiste riigi institutsioonidega

Eesti rahvusvaheliste julgeolekualaste kohustuste täitmise strateegilise kaubaga seotud rikkumiste tõkestamisel.

Ühiskonnakaitse ja tollikuulekuse eesmärkide poole liikumist jälgisime 2020. aastal kolme mõõdikuga, mis iseloomustavad tollivaldkonda tervikuna: välispiiri ületajate tollikuulekus, piiripunktides teostatud kontrollide maht ja salasigarettide osakaal Eesti turul. Need näitajad aitavad meil hinnata valitud kontrollimeetmete tõhusust ja piiride kaitstust. Nii Euroopa Liidus kui ka Eestis regulaarselt mõõdetav salasigarettide osakaal iseloomustab riigi välis- ja sisepiiride kaitstust ning näitab meie tegevuse mõju salaturuga võitlemisel.

Mõõdik	Tulemused		
	2018	2019	2020
Tollikuulekus	-	95,3%	96,7%
Piirikontrolle 1h	-	1,05	0,65

Tabel: Ühiskonnakaitse ja tollikuulekuse eesmärgi mõõdikud

Sigarettide salaturu osakaal jääb meie prognoosi kohaselt 2020. aastal 7,8% tasemele, mis on pisut kõrgem kui eelneval aastal (7,6%). 2020. aastal konfiskeerisime kokku 25,2 miljonit sigaretti (eelneval aastal 16,3 mln).

3. Eesmärk: efektiivne kriminaalmenetlus. Meie eesmärk on tõkestada isikute tegevust, kes on otsustanud saada majandustegevuses ausa ettevõtluse ees konkurentsieelise kuritegelikul viisil: oma maksukohustusi varjates, tagastusnõudeid suurendades või salakaupa käideldes. Oma rolli täitmine maksu- ja tollialase kuritegevusega võitlemisel eeldab iga-aastast maksukeskkonna ja ühiskonnakaitset mõjutavate kuritegelike ohtude kaardistamist ning enda tegevuste ja võimekuste arendamist. See peab tagama, et vähemalt 65% kõigist alustatud kriminaalmenetlustest jõuab prokuratuuri kohtueelse menetluse lõpule viimiseks. Erilist tähelepanu pöörame kuritegeliku tulu tagasivõitmisele ja rahvusvahelisele koostööle.

Mõõdik	Tulemused		
	2018	2019	2020
Edukalt lõpule viidud kriminaalasjade osakaal	81%	69%	68%

Tabel: efektiivse kriminaalmenetluse eesmärgi mõõdik.

- MTA uurimisosakonna initsiatiivil alustatud kriminaalasjadest 68% puhul oli selle subjekt/objekt märgitud ohuhinnangus ja/või seotud ametile järelevalveliselt prioriteetse valdkonnaga.
- Kriminaalmenetlusi võtsime 2020. aastal menetlusse 306, mille puhul tuvastasime riigile tekitatud kahju pea 3,7 mln €.
- 2020. aastal pidasime kinni üle 26 miljoni ebaseadusliku salasigareti ja 3360 absoluutset liitrit salaalkoholi.
- TOLLi poolt alustatud väärteomenetluste valdkonnas võeti 2020. aasta II pooles strateegiline suund juriidiliste isikute poolt toimepandud süütegude tõkestamisele. Need süüteod kahjustavad enim ausat majanduskeskkonda ja põhjustavad suuremat majandusliku ja ühiskonda ohustavat kahju.

2020. aasta oli sõltumata keerulisele olukorrale järelevalves tervikuna edukas. Saavutasime seatud eesmärgid, parandasime ühiskonnas maksukuulekust, vähendasime nii maksu- kui tolliriske ning suurendasime oma analüütilist võimekust, et olla edaspidi veelgi tõhusamad.

Strateegiline suund: Suundanäitav organisatsioon ja arenevad inimesed

Oma rolli edukaks täitmiseks areneme 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.

1. Eesmärk: 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.

Möödik	Tulemused	
	2019	2020
Organisatsioon on joondunud selge visiooni ja eesmärkide järgi	3,8	4,1

Tabel: Näitaja peegeldab MTA töötajate hinnanguid pühendumuse uuringus toodud väitele „Organisatsioon joondub selge visiooni ja eesmärkide järgi“.

2. Eesmärk: MTAs töötavad pühendunud ja kompetentsed inimesed.

Üks meie põhilisi eesmärke on kindlustada Maksu- ja Tolliametis töötavate inimeste pühendumus, mis tähendab inimese positiivset emotsionaalset seotust organisatsiooni ja selle eesmärkidega. Pühendunud töötajad on valmis pingutama suurepärase tulemuste saavutamise nimel ning aktiivselt huvitatud organisatsiooni jätkusuutlikkusest ja arengust.

Möödik	Tulemused 2019		Tulemus 2020
	Kevad	Sügis	
Pühendumus (TRI*M indeks)	59	62	71

Tabel: MTA töötajate pühendumus. 2019. aastal viisime läbi kaks uuringut: kevadel pühendumuse uuringu ning sügisel lühema pulsi-uuringu, et jälgida aasta jooksul toimunud arengut.

3. Eesmärk: võimekus hoida oma töötajaid.

Teenistujate professionaalsus ja pühendumus loovad aluse, et asutus on võimeline oma eesmärke täitma. Seepärast on asutuse võimekus hoida oma kompetentseid töötajaid jätkuvalt motiveerituna oluliseks edu pandiks. Selle eesmärgi täitmist hindame teenistujate vabatahtliku volavuse näitaja alusel.

Möödik	Tulemused	
Vabatahtliku voolavuse näitaja	2019	2020
	7,5%	5,4%

Tabel: Eesmärgi „võimekus hoida oma töötajaid“ möödik ja sihttase

4. Eesmärk: võimekus värvata meile oluliste sihtrühmade hulgast.

MTAs töötamine tähendab meie inimestele missiooni teenida Eesti riiki, mõjutada paljusid, luua õiglasemat keskkonda. Soovime MTA vakantsed ametikohad täita sarnaseid väärtuseid kandvate, sobivate kompetentside ja kõrge töötahtega inimestega. Oma edukust eesmärgi täitmisel hindame õnnestunud konkursside osakaalu alusel.

Möödik	Tulemused		
Õnnestunud konkursside osakaal	2018	2019	2020
	88%	92%	95%

Tabel: Eesmärgi „Võimekus värvata meile oluliste sihtrühmade hulgast“ möödik ja sihttase. Õnnestunuks loeme konkursse, kus positsioon täidetakse kolme kuu jooksul alates konkursi väljakuulutamisest.

5. Eesmärk: kõrge juhtimiskvaliteet.

Võimekus kogu organisatsiooniga liikuda selges ja ühiselt kokku lepitud suunas, arendada koostööd ning luua soodsad tingimused ja keskkond eesmärkide täitmiseks, eeldab kompetentset ja kvaliteetset juhtimist. Sel perioodil taotleme edendada MTA-s juhtimiskvaliteeti, mis väljendub meie teenistujate hinnangus juhtidele ja juhtimisele asutuses kokku lepitud juhtimiskompetentside põhjal.

Mõõdik	Tulemused	
Hinnangud juhtimisele (juhtimisindeks)	2019	2020
	4,1	4,4

Tabel: Juhtimisindeks tuleneb töötajate pühendumuse uuringust.

Lisaks on meie eesmärk tagada hea töökeskkond, mida mõõtsime töötajate rahulolu ja pühendumuse uuringus. Töökeskkonna ja –vahenditega on MTA töötajad rahul, viie pallisel skaalal oli tulemus 2020. aasta uuringus 4,3.

Samuti sihime tõhusa eelarvejuhtimise poole, et tegevuskulude jääk aasta lõpus oleks vahemikus 1-2%. 2020. aasta tulemus oli 2,7% ning seda mõjutasid erakorralised kulud seoses eriolukorraga ja mis tingis ka 2020. aasta kuluplaani ümber tegemise pärast kevadist eriolukorda.

Vaatamata koroonakriisi tõttu keerulisele aastale pakkus MTA töötajatele kaasavat ja arendavat, selgeid sihte ja kindlustunnet pakkuvat töökeskkonda. Eriti hindasid töötajad MTA võimekust kriisisituatsioonis kiiresti reageerida ning pakkuda paindlikke, töötajasõbralikke lahendusi. Sellised hinnangud väljendusid nii pühendumuse indeksi kasvus, vähenenud vabatahtliku voolavuse näitajates, vähenenud haiguspäevade arvus kui aktiivses huvis asutuse-siseste karjäärivõimaluste vastu.