



MAKSU- JA TOLLIAMET

Rahandusministeerium

Teie 24.10.2024 nr 1.9-2/4732-1

Meie 28.10.2024 nr 1.1-5/024914-1

Tagasiside piirkondlike esinduste kohta

Maksu- ja Tolliamet analüüsis 2023. aastal üle-eestilist teenindusbüroode võrgustikku ning töötas välja uue, andmepõhise kontseptsiooni, mida asuti rakendama käesoleval aastal – pärast füüsilise isiku tuludeklaratsiooni perioodi muudeti 11 büroo lahtiolekuaegu, st alates 17. maist 2024. Esmane analüüs näitab, et ümberkorraldus ei ole tekitanud olulisi probleeme klientidele ega lisakoormust ümberkaudsetele büroodele ning e-teenuste kasutatavus kasvab, mistõttu arvestame lähima kolme aasta perspektiivis teenindusbüroode võrgustiku analüüsipõhise ümberkorraldamise jätkamisega.

Teenindusbüroode kontseptsiooni jätkutegevuste elluviimisel arvestame eelkõige teenindusbüroo külastatavust, kliendisegmenti ja nende pöördumiste põhjuseid, üürilepingute kehtivusaja lõppemist ning kohalikku riigimajja kolimise võimalust. Lisaks kaasame analüüsi teadaoleva info seadusemuudatuste ning IT-tehniliste lahenduste kohta.

2024. aastal lõpetasime kohapealse teenindamise üheksaks kuuks aastas Kärddlas, Jõgeval ja Raplas. Põlva büroo sulgesime ning suunasime kliendid ja MTA teenistujad Tartu või Võru büroosse. Paide, Haapsalu, Kuressaare, Valga, Rakvere, Viljandi ja Võru teenindusbüroode lahtiolekuaega vähendasime kolmele päevale nädalas.

Teenindusbüroode analüüs näitab, et Kärddla, Jõgeva, Rapla ja Põlva büroo järel on meie esmase tähelepanu all Viljandi ja Haapsalu bürood, sest nimetatud büroodes on vähene klienditeeninduse koormus ning järgneva 2-3 aasta jooksul on lõppemas kehtivad üürilepingud, kuid ei ole valmimas riigimaja. Samuti on tähelepanu all Rakvere ja Kuressaare teenindusbürood. Analüüs on alles käimas ning konkreetset tegevusplaani või ajakava ei ole MTA büroode osas kinnitatud.

2023. aastal välja töötatud teenindusbüroode uue kontseptsiooni eesmärk oli pakkuda välja võimalused oluliselt efektiivsema teenindusbüroode võrgustiku toimimiseks, st teha otsused loobuda teenustest, mida inimesed senises mahus ei vaja ning mille ülevõlthoidmine on maksumaksjale ebamõislik igakuine kulu. Samuti oli eesmärk tööde ümberkorraldamise tulemusena leida võimalusi majandamiskulude kokkuhoiduks, ametnike töötasu suurendamiseks ning leida võimalusi võtta teenindamise ja nõustamisprotsessi täiendamiseks kasutusele uusi tehnilisi lahendusi.

Inimestel, kellel ei ole võimalik kasutada e-teenuseid, on mitmeid alternatiivseid võimalusi, sõltuvalt küsimusest või organisatsiooni pakutavatest teenusest. Alati on võimalik vajalike toimingute tegemiseks külastada kas kõige lähemal asuvaid teenindusbüroosid või küsida nõu telefoni teel. Kui füüsiline kohale käimine pole võimalik ja telefonivestlus ei lahenda tekkinud olukorda, saab saata vajalikke dokumente ka posti teel. MTA kogemus COVID-perioodist, mil kõik teenindusbürood olid suletud, näitab, et kõik demograafilised grupid

saava olemasolevate kanalite abil eeskujulikult maksu- ja tollikohustuste täitmisega hakkama, tegemata jäänud toiminguid ei esinenud.

Lugupidamisega

/allkirjastatud digitaalselt/

Heli Kullamaa
klienditeeninduse osakonnajuhataja