



MAKSU- JA TOLLIAMET

Teenuste juhtimine MTA-s

Nele Nõu, avalike teenuste valdkonna juht

21. november 2023



Teenusejuhtimine MTAs

Aasta 2023 – mis meil on ja mis see meile andnud on?

teenusejuhid ja tuumikmeeskonnad

- ✓ 32 teenusejuhti
- ✓ infovahetus ja koostöö teiste üksustega tuumikmeeskonna vormis

teenuste juhtimise kord

- ✓ formaliseerib rollid ja vastutuse

teenusejuhtide arendamine

- ✓ kompetentsimudel
- ✓ regulaarsed võrgustiku kohtumised
- ✓ koviesioonigrupid
- ✓ teenuste ülesed eesmärgid – üksteise vigadest õppimine



teenuste süsteem

- ✓ teenused kirjeldatud
- ✓ selge seos strateegiliste eesmärkidega ja kvartali tulemuste analüüs
- ✓ teadmuse talletamine

kliendivaade

- ✓ kõrge kliendirahulolu
- ✓ kliendivajaduste analüüs ärianalüüsi raames
- ✓ fookuses kliendikontaktide vähendamine

digitaliseerimine on loomulik osa maksuhalduri tegevusest

- ✓ õigusloome ja IT-võimaluste analüüs sümbioosis
- ✓ teenuse elukaare eest vastutav isik ka peale arendusprojekti lõppu



MTA teenuste kontseptsioon

Teenusepõhine juhtimine on kokkulepe korraldamaks avalikke ja keskseid teenuseid lähtuvalt hea halduse põhimõtetest nii, et esikohal on **kliendi huvid ja vajadused** ning taotledes seejuures järgmisi eesmärke:



teenuste osutamisel kliendile suurepärase kasutuskogemuse pakkumine



läbivalt ühetaoliste teenuste pakkumine



teenuste maksimaalne automatiseerimine



teenuste muutmine kuluefektiivseks



töötajale teenuste osutamise protsessi muutmine lihtsaks ja mugavaks



Avalik teenus

- Võimaldab isikul täita seadusest tulenevat kohustust või kasutada seadusest tulenevat õigust
- Toimub isiku tahtel, sh eeldataval tahtel

Järelevalve

- Osutatakse õigusaktides sätestatud teenuse kasusaaja otsese pöördumiseta ning
- Teenuse kasusaajaid ei ole võimalik otseselt identifitseerida (kasusaajaks nt ühiskond)

Tugiteenus (siseteenus)

(PO, HO, SKO, KOM, TBO, JO õigusloome, ÄTV)

- toetab asutuse toimimist või tööülesande täitmist (kõiki ülaltooduid)
- osutatakse MTA-le või teistele riigiasutustele, mitte välisele kliendile

Teenuste juhtimise kord reguleerib avalike ja kesksete teenuste juhtimist teenusepõhiselt

Keskne teenus

- Kesksete teenused on avalike teenuste see osa, mida on eesmärgipärane korraldada ühtselt avalike teenuste üleselt
- Kesksetes teenustes hoitakse ühtseid teenuste üleseid reegleid, mis on kehtivad mitmetele avalikele teenustele ja järelevalvele

MTA teenuste portfell

AVALIKUD TEENUSED

Maksudkohustuste täitmise tagamine

Füüsilise isiku tulud ja maksustamine

Tulu- ja sotsiaalmaksu kohustuse täitmine

Käibemaksu kohustuse täitmine

Aktsiisikohustuse täitmine

Maamaksu kohustuse täitmine

Raskeveokimaksu kohustuse täitmine

Hasartmängumaksu kohustuse täitmine

Tollikohustuste täitmise tagamine

Tollikohustuse täitmine väljaveol

Tollikohustuse täitmine sisseveol

Tollikohustuse täitmine transiidil

Eraisiku tollikohustuse täitmine

Aruandluse ja andmevahetuse tagamine

Töötamise registreerimise kohustuse täitmine

Kütuse ja ladude aruandluskohustuse täitmine

Maksudäitumise hinnangud

Tõendid

TMIN ja HAMPI nimekirjade haldus

Sise- ja välisriiklik andmevahetus

Siduvad eelotsused

KESKSED TEENUSED

Nõuete ja võla haldus

Rahaliste nõuete tasumine ja arvestuse pidamine

Kohtu ja riigilõivude nõuete haldus NAP-s

Teiste asutuste nõuete haldus MKR-s

Võla ajatamine

Intressiarvestus

Võla ja esitamata deklaratsioonide haldus

Isikute registreerimise ja nende andmete haldus

Isikute haldus

Mitteresidentide haldus

Ettevõtjate registreerimise tolli teenuse kasutamiseks (EORI)

Kasutajate ja pääsuõiguste haldus

Autentimine

Kättetoimetamine

Eeldused deklareerimiskohustuse täitmiseks

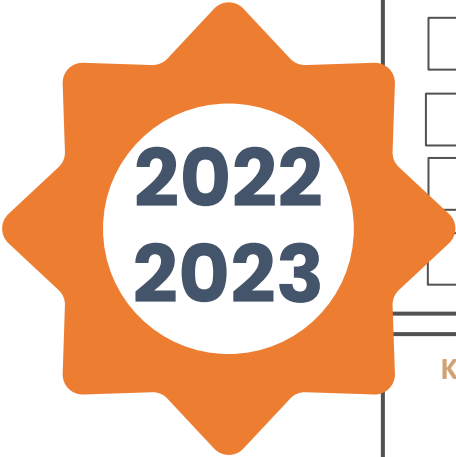
Tollialaste lubade haldus

Tagatiste haldus

Klassifitseerimise, päritolu ja tolliväärtuste reeglite haldus

Tariifsete ja mitte rahaliste meetmete haldus

MTA teenuste portfelli sh 97 rakendust



AVALIKUD TEENUSED 19

Maksudkohustuste täitmise tagamine

- Füüsilise isiku tulud ja maksustamine
- Tulu- ja sotsiaalmaksu kohustuse täitmine
- Käibemaksu kohustuse täitmine
- Aktiisikohustuse täitmine
- Maamaksu kohustuse täitmine
- Raskeveokimaksu kohustuse täitmine
- Hasartmängumaksu kohustuse täitmine

Tollikohustuste täitmise tagamine

- Tollikohustuse täitmine väljaveol
- Tollikohustuse täitmine sisseveol
- Tollikohustuse täitmine transiidil
- Erasisiku tollikohustuse täitmine

KESKSED TEENUSED 16

Nõuete ja võla haldus

- Rahaliste nõuete tasumine ja arvestuse pidamine
- Kohtu ja riigilõivude nõuete haldus NAP-s
- Teiste asutuste nõuete haldus MKR-s
- Võla ajatamine
- Intressiarvestus
- Võla ja esitamata deklaratsioonide haldus

Rakendusi 35
CRM kliendiinfo registreerimise rakendus
Uus e-MTA iseteeninduskeskkond
Isikute haldus
Maksuresidentsuse rakendus
Autentimine ja sessioonihaldus
UUM
Kasutajate haldus
Pääsuõiguste ja volituste haldus
VOADM (VADM) - Volituste administreerimine
PEEGELDUS - Maksukäitumise hinang
EORI - Ettevõtjate registreerimise ja identifitseerimise süsteem MTA
APEX - TELLER - Maksuarvestuse pidamise ja võlamenetluse läbiviimise rakendus
APEX - MÄÄRAMISED
Accounting - arvestuse komponent
MTA KASSA - Sularahamaksete registreerimise ja kaardimakse teostamise rakendus MTA
NAP KASSA - Kohtute kassapidajate sularaha käitlemine (tehniline komponent)
MKRMM - Maksemoodul MTA
RSV - Raha sisse-välja rsv.api
E-arvete komponent MTA
APEX - FINANTS - Finantsarvestus
KOPS - Kogumispensiooni rakendus MTA; kohumispensiooni kontokaart
GARA
Teekasutustasu arvestus
KKTA Keskonnatasu nõuete arvestus
Salestax - Reklaamimaksu rakendus
NAP - Riiginõuete arvestusse kaasamise rakendus
APEX - STK - Võlamenetlus
Varade päringu rakendus - MTA
EAREST - MTA elektrooniline arestimissüsteem e-arest
IRIS - Rahaliste ja mitterahaliste kohustuste eel- ja järelteavituse rakendus
eFCA - e-Forms Central Application MTA
EAJATAMINE - Maksuvõlgade e-ajatamine MTA
LUBA ja CDS
ETT

Rakendusi 62

FIDEK - füüsilise isiku tuludeklaratsioonide rakendus
APEX_TTK - füüsilise isiku tuludeklaratsioonide ametnikukeskne rakendus
Minu sissetulekud?
A1
E1
V1
INF - deklaratsioonide lisainfo
INF - INF17 deklaratsioon
EVK - ettevõtluskonto MTA
METSAINFO - raieõiguse ning metsamaterjali ostu- ja müügitingute teatiste rakendus
MSTIIT - madala sissetulekuga töötava isiku iga-aastase tagasimakse andmekogu
HDR - huvide deklareerimise register
MaalS - maamaks 2018 - MTA
MARE - maamaksu alusandmete register
TSD - tulu- ja sotsiaalmaksu deklaratsiooni rakendus MTA
TSDkoond MTA
INF
TOR - töötamise register
RASKEVEOKIMAKS - raskeveokimaksu rakendus
FATCA
CRS
DAC2
CbC
DAC4
DAC6
KMKRA - käibemaksudokumentide registri avalduste rakendus
KMKR - käibemaksudokumentide register
KMD - käibedeklaratsiooni rakendus (KMD2)
KMD - käibedeklaratsiooni rakendus (KMD2)
KMD - käibedeklaratsiooni rakendus (SME)
VD/VDP - ühendusesisese käibe aruande rakendus
VIES - EL liikmesriikide vahelise käibemaksualane infovahetus
VATREF - EL teises liikmesriigis tasutud käibemaksu tagastamise rakendus
MOSS - elektrooniliste sideteenuste ja elektrooniliselt osutatavate teenuste käibemaksuga maksustamise süsteem
OSS - teenuste ja kauba kaugmüügi ning kolmandatest riikidest imporditava kauba käibemaksu deklareerimise süsteem
SADHES - siseriiklike aktiisikauba saatedokumentide haldamise elektrooniline süsteem
ADEK - aktiisi deklaratsioonid
EMCS - aktiisikaupade liikumiste kontrolli rakendus
SEED - aktiisiandmete vahetamise rakendus
MIKO - mitterahaliste kohustuste rakendus
MAIS - maksumärkide andmekogu
LAAK - laoarvestuse ja aruandluse andmekogu
KKS - kütuse käitlemise andmekogu
VDS - vastavusdeklaratsioonide süsteem
HMD - hasartmängumaksu deklaratsiooni infosüsteem MTA
EHMA
HAMPI - hasartmängu mängimise piirangutega isikute nimekiri
Complex (avatud vaatamiseks ainult alates 01.07.23)
ECS (avatud vaatamiseks ainult alates 01.07.23)
OMF (avatud vaatamiseks ainult alates 01.07.23)
AES
ICS2/NES (post) ja ICS (ülejäanud transpordiliigid)
IC2/NES ja IMF
ICS2/NES ja ICS
ICS2/NES
Impulss
NCTS
NCTS
Smartedecl postipaki deklareerimine
Sularaha deklareerimise rakendus SDS
Smartdecl reisija kauba deklareerimine
Global Blue Tax free shopping (ei ole MTA rakendus)



Eesmärgid



Seadusandlus



Tegevusplaan



Arendusvajadused



-----Teenusejuht + TUUMIKMEESKOND-----



Kliendi rahulolu



Kommunikatsioon



Mõõdikud



Kokkuvõtted



Lahenduste leidmine

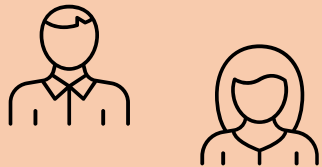
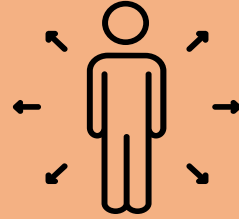




Kes juhivad teenust?

Teenusejuht

vastutab teenuse kujundamise, arendamise ja juhtimise eest



Peakasutaja

tunneb teenuse rakendus(t)e funktsionaalsust, ärioloogikat ja ärireegleid, lahendab tehnilisi probleeme, osaleb ja vajadusel juhib arendustöid



Tuumikmeeskond

On teenusejuhile arutelukaaslaseks teenuse arendamise, parendamise ja toimimise tagamise juures ning eesmärkide saavutamise taustajõud, viies ellu tuumikmeeskonnas kokkulepitud tegevusi

Valdkonnajuht

On teenuste portfelli omanik, kes vastutab teenuse toimimise ja eesmärkide täitmise eest ameti juhtkonna ees



Teenuste juhtgrupis

prioritiseeritakse teenuste üleselt teenuste muudatusi, tehakse kvalitatiivset kontrolli ja jälgitakse teenuste mõõdikuid





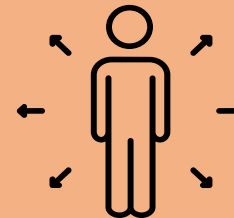
Milline teenus on tähtsam?

Peakasutaja

tunneb teenuse funktsionaalsust, ärireegleid, lahendab probleeme, osaleb ja juhhib arendustöid

Teenusejuht

vastutab teenuse kujundamise, arendamise ja juhtimise eest



Valdkonnajuht n+1

Valdkonnajuht 3

Valdkonnajuht 2

Valdkonnajuht 1

On teenuste portfelli omanik, kes vastutab teenuse toimimise ja eesmärkide täitmise eest ameti juhtkonna ees



Teenuste juhtgrupis

koostöös realiseeritakse teenuste üleselt muudatusi, tehakse aktiivset kontrolli ja jälgitakse teenuste mõõdikuid





Mis vajaks parendamist? Mis ajendas 2023 muudatusi?



✓ teenused ei läbi kogu organisatsiooni

- järelevalve teenused ja tugiteenused ei ole pildis
- mitmed osakonnad ei tunne üldse puutumust
- sama põhitegevuse lõikes erinevad fookused



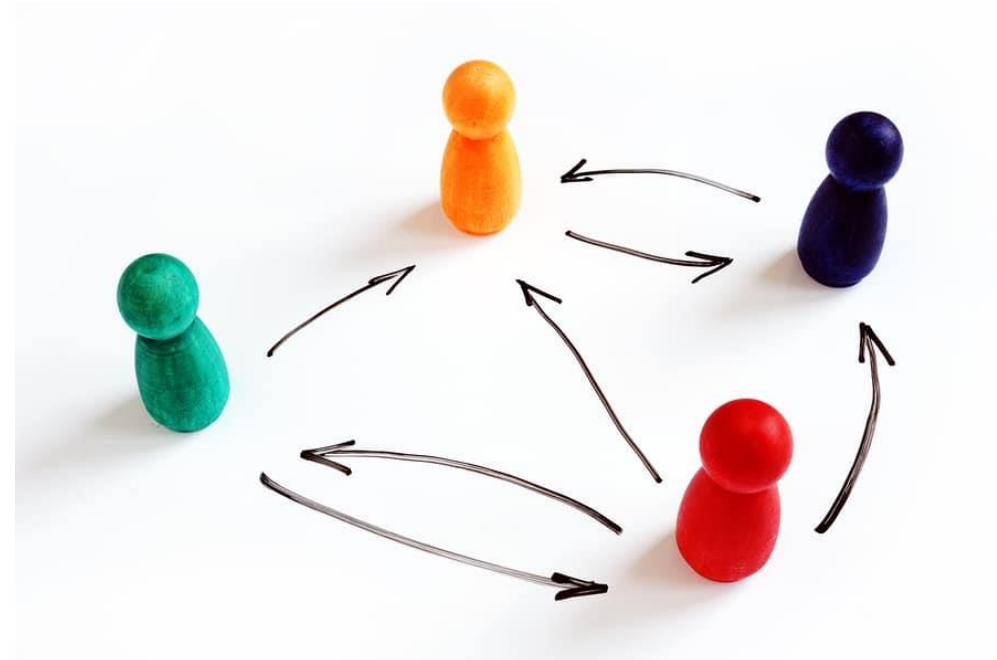
✓ teenusejuhil ei ole otsustusõigust

- kulude ja finantsvaate vastutus ei ole teenusejuhil
- osakonna juhtidel väga suur autonoomia, teenusejuhil piiratud mõjutusvahendid osakonna juhtide ressursiotsuste suunamiseks
- liiga palju teenusejuhte



✓ rolliselgus

- ärijuht, tooteomanik, protsessijuht, andmeomanik
- tuumik ei asenda püsivat meeskonda (eesmärgi- ja ressursikonfliktid)
- toetavate rollide puudus



MTA põhitegevused

*kes ja kui palju peavad maksma/kes ja mida tohib tuua

*loome võimaluse täita kohustusi

*teame, kes maksavad/teame, kes mida toob

*teame, kes ei maksa aga peaksid maksma/teame, kes toovad aga ei tohi

MTA roll

Võrdse maksu-
konkurentsi
tagamine

Rahvusvahelise
kaubanduse
kaitse ja
hõlbustamine

Vastutus:

- *maksutulude laekumise juhtimine ja maksuaugu vähendamine
- *riskide juhtimine, maksu- ja tollikuulekuse suurendamine
- *maksu- ja tollipoliitika ja strateegia kujundamine ja rakendamine kogu teenuse elukaare vältel
- *seadusandluse loome, tõlgendamine ja rakendamine

Käibemaksu laekumise tagamine

avalik teenus

Tulumaksu, tööjõumaksude ja teiste varamaksude laekumise tagamine

avalik teenus

Aktsiisimaksu ja hasartmängu maksu laekumise tagamine

avalik teenus

Kauba liikumise ja tollimaksu laekumise tagamine

avalik teenus

Põhitegevuse teostamiseks vajalikud funktsioonid

Tugi

Vastutus:

- *personal
- *haldus
- *kommunikatsioon
- *juriidiline tugi
- *strateegia
- *sisekontroll

Teenindus ja arvestus

Vastutus:

- *Nõustamine ja teenindamine
- *teeninduskanalite haldus ja arendus
- *nõuete ja võla haldus
- *isikute registreerimine ja nende haldus

Arendus

Vastutus:

- *infosüsteemide arendus
- *digitaliseerimine
- *innovatsiooni juhtimine
- *portfelli haldus

Teadmus

Vastutus:

- *andmeteenuste arendus
- *juhtimisarvestus
- *strateegiline analüüs
- *riskijuhtimine

Järelevalve teostamine

Vastutus:

- *maksumenetlused ja rahvusvahelise kaubanduse järelevalve
- *maksu- ja tollialased süüteod
- *võlgade sissenõudmine, erimenetlus

€



MAKSU- JA TOLLIAMET

Tänan!