

Sisekaitseakadeemia

Finantskolledž

Igor Lopatjuk

SUURETTEVÕTETE ERIVAJADUSTEGA
ARVESTAMINE MAKSUHALDURI POOLT

Lõputöö

Juhendaja:

Kaja Lattu, Maksu- ja

Tolliameti

teenindusosakonna

peaspetsialist

Kaasjuhendaja:

Indrek Saar, MSc

Tallinn 2008

ANNOTATSIOON

SISEKAITSEAKADEEMIA

Kolledž Finantskolledž	Kuu ja aasta Mai 2008
Töö pealkiri Suurettevõtete erivajadustega arvestamine maksuhalduri poolt	
Töö autor: Igor Lopatjuk	alkiri:
<p>Suurettevõtete erivajaduste teemaline lõputöö on koostatud eesti keeles 40 leheküljel, millega kaasneb 5 lisa. Võõrkeelne kokkuvõte on koostatud inglise keeles. Töö koosneb kahest peatükist, millest esimene on teoreetiline ja teine empiiriline, kus kolme erineva sihtgrupi (suurettevõtete, maksuhalduri ning teiste riikide maksuhaldurite esindajate) seas viiakse läbi küsitlused ja nende põhjal vastuste analüüs ja järeldused. Töö kirjutamisel on kasutatud 35 allikat, millest enamus on kas autori poolt läbiviidud intervjuud või rahvusvahelised materjalid. Lisadeks on küsimustikud, mis saadeti eraldi igale sihtgrupile, mõned skeemid ja olulisimaks ning mahukamaks osaks on suurettevõtete esindajate vastused küsimustikule.</p> <p>Lõputöö uurimisobjektiks on Eesti suurettevõtted ning nende suhted maksuhalduriga. Lõputöö eesmärgiks on selgitada välja, kas suurettevõtted omavad Maksu- ja Tolliametiga suhtlemisel teiste kliendigruppidega võrreldes erisusi ning nende olemasolu korral kaardistada need. Põhirõhk on suunatud olemasoleva situatsiooni kirjeldamisele, mille tulemusena saab maksuhaldur ettekujutuse suurettevõtete vajadustest. Samas ei puudu töös ka konkreetsed autoripoolsed järeldused, kuidas koostööd tõhusamaks muuta.</p> <p>Tehtud analüüsi tulemusena selgus, et suurettevõtetel esineb tõepoolest mõningaid erisusi maksuhalduriga suhtlemisel. See on tingitud suurtest mahtudest, võimalikest spetsiifilistest tehingutest (sh sidusettevõtetega, mille puhul esineb maksude optimeerimise oht), tihti ka tänu oma rahvusvahelisele staatusele. Sellest lähtuvalt on selle kliendigrupi esindajad oma ala professionaalid, kes ei pöördu Maksu- ja Tolliametisse tihti, kuid kui neil tekib probleeme, peavad ka maksuhalduri ametnikud olema valmis, et kiiret ja pädevat lahendust leida.</p> <p>Antud teema on uudne, kuna kuigi maksuhaldurist on saanud kliendisõbralik organisatsioon, ei ole selles veel piisavalt tähelepanu pööratud spetsiifilistele kliendigruppidele ning neil esinevatele erivajadustele. Antud tööle tuginedes saab Maksu- ja Tolliamet ülevaate suurettevõtete erivajadustest ning saab korraldada oma koostööd nendega veelgi paremini.</p>	
Võtmesõnad: suurettevõte, erivajadus, maksuhaldur, maksuhalduri kliendigrupid, maksuhalduri struktuur	
Keywords: large company, special treatment, tax administration, tax administration's client groups, tax administration's structure	
Säilitamise koht: Tallinn, Sisekaitseakadeemia	
Kaitsmisele lubatud: Juhendaja: Kaja Lattu	alkiri:

SISUKORD

ANNOTATSIOON	2
SISSEJUHATUS	4
1. SUURETTEVÕTETE KUI ERALDI KLIENDIGRUPI KÄSITLEMINE.....	6
1.1. Suurettevõtete liigitus Maksu- ja Tolliametis	6
1.2. Rahvusvaheline kogemus suurettevõtete kui eraldi kliendigrupi käsitlemisel	11
2. MAKSUHALDURI AMETNIKE, SUURETTEVÕTETE JA VÄLISRIIKIDE ESINDAJATE KÜSITLEMINE.....	15
2.1. Uuringute metoodika	15
2.2. Uuringu tulemused.....	19
2.2.1. Ametnike käsitlemise tulemused	19
2.2.2. Klientide käsitlemise tulemused	25
2.2.3. IOTA liikmesriikide maksuhaldurite käsitlemise tulemused	29
2.3. Järeldused ja ettepanekud analüüsitud andmete põhjal	34
KOKKUVÕTE	38
SUMMARY	40
VIIDATUD ALLIKATE LOETELU	41
Lisa 1. Kliendiküsimustik	43
Lisa 2. Ametnike küsimustik	45
Lisa 3. IOTA-liikmesriikide küsimustik.....	47
Lisa 4. Suurettevõtete küsitluse tulemused.....	48
Lisa 5. Soome suurettevõtete üksuse struktuur.....	59

SISSEJUHATUS

Lõputöö teema suurettevõtete erivajadustest on välja pakutud Maksu- ja Tolliameti (MTA) poolt. Tegemist on MTA keskasutuse teenindus- ja kontrolliosakonna poolt kavandatud ühisprojektiga, mille eesmärgiks on suurettevõtete võimalik käsitlemine erilise, teistsugust lähenemist vajava kliendigrupina ning vastavate erivajadustega arvestamine. Selle põhjuseks on asjaolu, et just suurettevõtted on peamised fiskaalsete eesmärkide (riigieelarve) täitjad, kellest sõltub paljuski ka riigi üldine heaolu. Näiteks 2006. a. andmetel oli selliste ettevõtete osakaal maksude kogulaekumistest 35%. Ka rahvusvaheline kogemus näitab, et paljudes riikides on suurettevõtted eraldatud teenindamise mõttes teistest ning nendega tegelevate teenistujate kompetents on kõrgem, kui teistel ametnikel.

Autorit huvitas teema eelkõige oma uudsuse (varem ei ole sarnaseid suurettevõtetele orienteeritud uuringuid Eestis tehtud) ning praktilise suunitluse poolest. Probleemina võib välja tuua asjaolu, et tänapäeval pöörab maksuhaldur suurettevõtetele kui eraldi kliendigrupile vähe tähelepanu ning ei arvesta nende võimalike erisustega, mis esinevad võrreldes teiste maksumaksjatega. Töö eesmärgiks ongi uurida, kas suurettevõtetele tõepoolest on olemas erivajadused suhtlemisel MTA-ga ning nende olemasolu korral selgitada need välja. Erinevate allikate analüüsi tulemusena teeb autor omapoolseid järeldusi, kuigi võimaliku subjektiivse ja ühepoolse hinnangu andmise vältimiseks on põhirõhk suunatud erivajaduste kaardistamisele, kuna lõplikke otsuseid võimalike meetmete kohaldamise kohta praktikas teeb selleks pädev MTA juhtkond, kes saab tugineda otsuste vastuvõtmisel esitatud faktidele, mitte autori enda järeldustele.

Antud töö koosneb kahest osast. Teoreetilises osas pööratakse tähelepanu maksuhalduri suurettevõtetele töötamise senisele kogemusele, suurettevõtete võimalike erivajaduste väljaselgitamisele ning ühtlasi analüüsitakse rahvusvahelist tausta sel teemal. Empiirilises osas tuuakse välja läbiviidud uuringu tulemused, mille käigus selgitatakse välja hoiakud suurettevõtete teemal kokku kolme sihtgrupi osas: suurettevõtetele tegelevatelt ametnikelt, teiste riikide maksuhaldurilt ning suurettevõtete esindajatelt (sellelt grupilt ootab MTA kliendikeskse organisatsioonina tagasisidet suurima huviga ning arvestab seda järelduste tegemisel kõige rohkem). Soovides jõuda maksimaalselt usaldusväärsete tulemusteni, ei ole võimalik teha järeldusi tuginedes eraldi ainult teoreetilisele või empiirilisele osale.

Seega esitab autor töö viimases osas kõikide olemasolevate allikate analüüsi tulemusena selgunud järeldusi ja ettepanekuid. Selle põhjal saab välja selgitada, millised on suurettevõtete ootused maksuhaldurile, millised on koostöö kitsaskohad ning kas selle tõhustamiseks on vaja võtta kasutusele senisest erinevaid töövõtteid, arvestades näiteks ettevõtete spetsiifikaga. Töö lisades on kesksel kohal klientide arvamused ja ettepanekud. Nende kohta on tehtud kokkuvõtteid ning esinenud trende tutvustatakse empiirilises osas, kuid maksuhalduri seisukohast on väärtuslikuks materjaliks iga kliendi arvamus, mille väljatoomine töö põhiosas oleks liiga mahukas.

Lõputöö hüpoteesiks on oletus, et suurettevõtted vajavad võrreldes teiste kliendigruppidega teistsugust lähenemist, mis on tingitud nende keerukast struktuurist (nt tütar- ja sidusettevõtted, rahvusvahelistesse kontsernidesse kuulumine vms.), suurtest käibemahtudest ja muudest faktoritest, millega võiks maksuhaldur arvestada töötamisel nendega.

Teema juures on oluline tähele panna, et erivajaduste all mõeldakse mitte erikohtlemist seaduste ja teiste maksumaksjate ees, vaid pädevamat teenindust ja tõhusamat koostöö tegemist ettevõtete ja maksuhalduri vahel, mille tulemuseks on ühelt poolt kõrge rahulolu ja äritegevust takistavate tõrgete puudumine ning teisalt õiglase, läbipaistva ja operatiivse teenindamis-, nõustamis- ja kontrollisüsteemi loomine.

MTA nagu ka teiste riikide maksuhaldurite kogemused näitavad, et suured maksumaksjad on parema maksude tasumise kultuuriga kui väiksemad ettevõtjad ning lähtuvalt oma maine ja turupositsiooni hoidmisest ei ole huvitatud maksupettuste sooritamisest. Siit tulenebki maksuhalduri soov muuta suhtlemist suurettevõtetega veelgi positiivsemaks ja hõlpsamaks.

Töö kirjutamise käigus selgus, et tegemist on laialdase temaga ning etteantud mahu juures ei ole võimalik käsitleda kõiki asjassepuutuvaid aspekte. Näiteks tuli välja jätta siduvate eelotsuste kohta käiv osa (maksuhalduri kinnitusel nähakse sellise teenuse põhikasutajatena just suuri maksumaksjaid). Informatsioon siduvatest eelotsustest annaks ühelt poolt tööle lisaväärtust, teiselt poolt aga esines oht, et töö võib valguda liiga laiali. Samal põhjusel ning rohkelt esinenud erisuste pärast on töö pigem maksu-, kui tollikeskne.

1. SUURETTEVÕTETE KUI ERALDI KLIENDIGRUPI KÄSITLEMINE

Antud lõputöö osas räägitakse suurettevõtetele lähenemise erisustest võrreldes teiste maksumaksjatega. Tasub märkida, et suurettevõtete ametlik juriidiline määratlus nii MTA üldtasandil kui ka kogu riigi mõistes käesoleval momendil puudub. Eestis pole olemas ka spetsiaalselt nende ettevõtete tegevust reguleerivat seadusandlust. Erandina võib välja tuua Ettevõtlike toetamise ja laenude riikliku tagamise seaduse¹ ja Euroopa Komisjoni määruse 364/2004/EÜ lisa I², millest tulenevalt mõistetakse suurettevõtete all ettevõtteid, kus on üle 250 töötaja ja mille aastakäive ületab 50 miljonit eurot ja/või aastabilansi kogumaht ületab 43 miljonit eurot ning rahandusministri määruse nr 53³ (nn siirdehinna määruse), mis eristab erineva suurusega ettevõtteid seoses seotud isikute vaheliste tehingute dokumenteerimisnõuetega.

Eeltoodust tingituna kasutavad erinevad institutsioonid Eestis ettevõtete suurusgruppide arvestuses ja analüüsis erinevaid kvantitatiivseid ja kvalitatiivseid määratlusi⁴. Lähtuvalt sellest saab tervikuna kogu MTA või eraldi tema struktuuriüksused vajaduse korral ise valikukriteeriume määrata, et oma ressursi jagada ning tegutseda võimalikult efektiivselt.

1.1. Suurettevõtete liigitus Maksu- ja Tolliametis

Praegusel hetkel tegeleb suurettevõtete kui eraldi kliendigrupiga Põhja maksu- ja tollikeskuses (PMTK) juriidiliste isikute teenindusosakonna (JTNO) IV teenindustalitus ning suurettevõtete kontrolli osakond (SEKO), Lõuna maksu- ja tollikeskuses (LõMTK) kontrolliosakonna suurettevõtete kontrolli talitus (SEKT) ning keskasutuse tasandil koordineerib tegevust kontrolliosakonna suurettevõtete kontrolli talitus. LõMTK SEKT haldab lisaks enda halduspiirkonna suurtele maksumaksjatele ka Ida ja Lääne regiooni suuri maksumaksjaid, kuna nende regioonide suurettevõtete arv on väike (2006. a. seisuga vastavalt 32 ja 27 ettevõtet 497-st koguarvust)⁵. Antud kord ning nende struktuuriüksuste

¹ Ettevõtlike toetamise ja laenude riikliku tagamise seadus. 27.02.2005. - RT I 2005, 11, 43

² Euroopa Komisjoni määruse 364/2004/EÜ lisa I. 25.02.2004. – Euroopa Liidu teataja 2004, 08/3

³ Seotud isikute vahel tehtud tehingute väärtuse määramise meetodid. 01.01.2007. – RTL, 2006, 81, 1506

⁴ Siimon, A. 2001. Ettevõtte suuruse määramine majanduspoliitilise harmoniseerimise kontekstis. http://www-1.mtk.ut.ee/varaska/2001/Str_ettevotluspol/Siimon.pdf 07.04.2008

⁵ KO suurettevõtete kontrolli meetoodika memo nr 12-9/5. – MTA KO. 04.09.2007

ülesanded ja pädevus tulenevad ameti peadirektori poolt määratud struktuuriüksuste põhimäärustest⁶.

Teenindusosakonna ja kontrollivaldkonna suurettevõtete valikukriteeriumid erinevad märgatavalt. PMTK JTNO kasutab väljendit “suured maksumaksjad” äriühingute puhul, kelle kõigi käivete summa⁷ ületab 8 miljonit krooni aastas. Selline liigitus toimub aastast 2000 ning sellise jagamise põhjuseks on asjaolu, et teostatavad protseduurid oleksid võrreldavad – suurte ettevõtete teenindus on aeganõudvam ja enam teadmisi vajav.

Praeguse seisuga kuulub sinna 6555 äriühingut⁸ ning teenistujaid on ette nähtud 16⁹. Tasub mainida, et 2006. a. novembris oli äriühinguid ligikaudu 5000¹⁰, seega paari aastaga on ettevõtete hulk ning sellest tulenevalt ka kliendihaldurite koormus oluliselt kasvanud. Nagu selgus intervjuudest PMTK JTNO osakonnajuhataja¹¹ ning selle IV teenindustalituse juhatajaga¹², on praegune liigitus aegunud ja ebaratsionaalne, kuna 8-miljoniline kogukäive aastas ei ole ammu enam suurte ettevõtete tunnuseks ning nad tunnevad vajadust restruktureerimise järele.

Kontrolliosakonna (KO) suurte maksumaksjate üksused (nii regioonides, kui ka keskasutuses) loodi 01.07.2005. a. struktuurireformi tulemusena ning nende suurettevõtete valikukriteeriumid on ühtlustatud. KO peab suurteks maksumaksjateks järgmisi ettevõtete gruppe, mille maksustamise tsentraliseerimine on otstarbekas maksustamise erikohtlemist nõudva iseloomu tõttu:

- börsiettevõtted;
- äriühingud, mille käive 2005. a. andmetel oli üle 500 miljoni krooni;
- äriühingud, kus oli töötajaid üle 125 ja käive üle 200 miljoni krooni;
- riigiosalusega äriühingud; sihtasutused, mille käive on üle 100 miljoni krooni;

⁶ Maksu- ja Tolliameti põhimäärus. 15.06.2007. - RTL 2007, 36, 632.

⁷ Arvesse võetakse kogu käive - nii maksustatav (18%, 5%, 0%), kui maksuvaba käive. Arvesse ei võeta kauba ühendusesisest käivet. – Põhja JTNO IV talituse juhataja Tatjana Vallneriga. 19.03.2008.

⁸ Vallner, T. 2008. Suurettevõtete töötamise võimalikud erisused PMTK JTNO-s. Autori üleskirjutis. Tallinn, 19.03.2008.

⁹ Rahandusministri 11.02.2008 määrus nr 6 Maksu- ja Tolliameti struktuur ning teenistujate koosseis. 20.02.2008. - RTL, 15, 219.

¹⁰ Suurte maksumaksjate teenindus ja kontroll. - MTA KO ja TNO koosoleku memo. 23.11.2006

¹¹ Alliksoo, R. 2008. Suurettevõtete töötamise võimalikud erisused PMTK JTNO-s. Autori üleskirjutis. Tallinn, 19.03.2008.

¹² Vallner, T. 2008. Suurettevõtete töötamise võimalikud erisused PMTK JTNO-s. Autori üleskirjutis. Tallinn, 19.03.2008.

- linnade osalusega äriühingud, mille käive on üle 200 miljoni krooni;
- kontsernid kogukäibega üle 800 miljoni krooni ja rahvusvahelise haardega kontsernid;
- äriühingute TOP 20, kes on tasunud eelmise majandusaasta andmetel riigieelarvesse enam makse (tulumaks, sotsiaalmaks).¹³

Kokku on KO suurte maksumaksjate nimekirjas 2006. a. seisuga 497 klienti, kelle maksude kogulaekumistest moodustus 35% riigieelarvest¹⁴. Oma töös käsitleb autor edaspidi suurettevõtetena just nendele kriteeriumidele vastavaid kliente.

Töös kasutatud 2006. a. andmed on kõige uuemad, mida oli võimalik töö uuringute läbiviimise ajal kasutada, kuna uus KO suurettevõtete nimekiri 2007. a. andmete alusel valmis käesoleva aasta 17. aprillil ning see on koostatud igakuiselt ettevõtete poolt esitatavate tulu- ja sotsiaalmaksu (TSD) ning käibedeklaratsioonide (KMD) põhjal¹⁵.

Uuteks suurettevõtete liigituse valikukriteeriumideks on

- Maksuvaba käibega kogumüük üle 100 miljoni krooni;
- Maksude laekumine üle 7 miljoni krooni (ilma käibemaksuta);
- Töötajate arv üle 90;
- Finantsinspektsiooni nimekirjas olevad ettevõtted ja börsiettevõtted.¹⁶

Valdav enamus suurettevõtetest vastavad nii 2006. a. kui ka 2007. a. nimekirja tingimustele¹⁷ ning seega ei saa uute valikukriteeriumide kehtestamine töö usaldusväärset vähendada. Pealegi on kõik küsitletud ettevõtted teistest niikuinii oluliselt suuremad, sõltumata sellest, kas nad on KO suurettevõtete nimekirjas või mitte.

KO on esialgu seadnud endale eesmärgiks uuendada suurte maksumaksjate nimekirja igal aastal, kuid väheste muudatuste tõttu nimekirjas kavatsetakse seda teha edaspidi kahe aasta tagant või vastavalt vajadusele¹⁸. Euroopa Maksuhaldurite Organisatsiooni (IOTA¹⁹) andmetel 2007. a. läbiviidud uuringu “Kuidas määratleda Suurt Maksumaksjat”²⁰

¹³ Suurte maksumaksjate teenindus ja kontroll. - MTA KO ja TNO koosoleku memo. 23.11.2006

¹⁴ KO suurettevõtete kontrolli meetodika memo nr 12-9/5. – MTA KO. 04.09.2007

¹⁵ Vainsalu, K. 2008. Suurettevõtete töötamise võimalikud erisused KO-s. Autori üleskirjutis. Tallinn, 18.04.2008.

¹⁶ Sama

¹⁷ Sama

¹⁸ Vainsalu, K. 2008. Suurettevõtete töötamise võimalikud erisused KO-s. Autori üleskirjutis. Tallinn, 14.03.2008.

¹⁹ Intra-European Organisation of Tax Administrations. <http://www.iota-tax.org/> 02.04.2008

²⁰ *How to define a Large Taxpayer*, ingl k

tulemusena selgus, et 72% liikmesriikidest uuendab suurte maksumaksjate nimekirja iga-aastaselt.

Suurte maksumaksjate kontrolliüksuste loomine oli põhjendatud nende eripäradega:

- Keeruline struktuur, maksumaksja tegevuse hindamine on raskendatud (omavahel seotud äriühingud; rahvusvaheline tegevuskeskkond; erinevad osakonnad, harud);
- Suured dokumentide mahud (sh elektroonilised), mis nõuab rohkem süstemaatilist ja analüütilist lähenemist, et tehingute sisust aru saada;
- Infosüsteemid (spetsiaalsed raamatupidamisprogrammid, muud spetsiifilised programmid);
- Nõrgad kontrollisüsteemid (ettevõtete juhtivtöötajate suurem liikuvus, palju struktuuriüksusi, kus peetakse eraldi raamatupidamist ning pearaamatupidajani jõuavad vaid koondandmed);
- Suur käive, palju töötajaid, kontrolli läbiviimise aeg pikim;
- Parem juriidiline nõustamine.²¹

Samuti on ametnikele esitatavad nõudmised tavapäraest kõrgemad (oskus orienteeruda erinevates ettevõtluskeskkondades, rahvusvaheliste kontsernide maksustamise ja konsolideeritud aruandluse koolituse läbimine, orienteerumine erinevates raamatupidamisprogrammides ja IT-süsteemides, inglise keele oskus kesktasemel ametialase sõnavara valdamisega jne.)²². Kokku on KO suurettevõtete üksustes ette nähtud 32 ametikohta, millest keskasutuses on 7, PMTK-s 15 ning LõMTK-s 10 töökohta²³.

Nagu näitas klientide, ametnike ning teiste riikide maksuhaldurite seas läbiviidud uuring, millest on juttu töö teises peatükis, arvasid ka mõned vastanud, et suurettevõtetel on erivajadusi, mispärast tuleb neid kohelda võtmeklientidena ja igakülgset soodustada nende paremat teenindamist teiste kliendigruppidega võrreldes. Kuid paljud äriinimeste ettepanekud avaliku sektori töö tõhustamiseks on kasutatavad vaid osaliselt ning nende peamine puudus on avaliku sektori rolli vähene tunnetamine ja range seadustest tulenevatest raamidest kinnipidamise kohustus²⁴.

²¹ Suurte maksumaksjate teenindus ja kontroll. - MTA KO ja TNO koosoleku memo. 23.11.2006

²² Sama

²³ Rahandusministri 11.02.2008 määrus nr 6 Maksu- ja Tolliameti struktuur ning teenistujate koosseis. 20.02.2008. - RTL, 15, 219.

²⁴ Jänes, L. 2005. Kasum pole avaliku sektori eesmärk. - Äripäev, 14.11.05.

Tasub märkida, et tegelikult võib paralleelsele finantssektoriga tõmmata juba praegugi – igal ettevõttel, olenemata suurusest, on olemas oma kliendihaldur; kõik nad saavad kasutada tõhusalt töötavaid infokanaleid alates infotelefonidest ja valdkonniti liigitatud meiliaadressidest kuni e-maksuameti/e-tollini välja. Uue tootena on alates 2007. a. detsembrist saadaval ka MTA kliendileht²⁵. Hooliv suhtumine klientidesse on teinud MTA-st usaldusväärse²⁶ teenindusasutuse, kuid nagu selgus klientide küsitlusest, sooviksid mõned kliendigrupid olla veelgi personaalsemalt teenindatud.

Siinkohal on oluline meelde tuletada võrdse kohtlemise printsiipi - kõiki kliente tuleb kohelda seaduste ees võrdselt. Kindlasti ei mõelda teistsuguse lähenemise all ei antud töös ega ka maksuhalduri tegevuses võimalikke maksueeliseid võrreldes teiste ettevõtetega, leebemaid kontrollitoiminguid ning karistusi või olemasolevate maksetähtaegade edasilükkamist. Ehk teisisõnu, küsimus ei ole mitte niivõrd erikohtlemises, vaid maksuhalduri enda tööprotsesside paremas organiseerimises, mis on suunatud kliendikesksele teenindamisele ning töö efektiivsele korraldamisele, mille tulemusena koostöö klientidega muutub tõhusaks partnerluseks. Kuid tuleb silmas pidada, et mõistete „võtmeklient” või „tähtis maksumaksja” kasutamine maksuhalduri poolt ametlikes (meedia)kanalites võib avalikkusele tunduda juba erikohtlemisena. Tegelikult on tegemist levinud terminiga maksuhaldurite seas (nt selle kasutamine Soome Suurettevõtete üksuses²⁷), seega sellise mõiste kasutamine töös on igati õigustatud.

Suurema rõhu asetamist suurettevõtetele võib põhjendada ka majandusliku loogika põhimõttega. On efektiivne keskenduda suurettevõtetele kui eraldi kliendigrupile, kuna sealt laekub riigieelarvesse suurem osa maksutulust. Näiteks Hollandis on maksuhaldur palju tähelepanu pööranud suurettevõtetele maksude kogumisele ning väikeettevõtjate tegevuse kontroll on mõnevõrra sekundaarsem tegevus²⁸. See on tingitud asjaolust, et umbes 70% maksutuludest tuleb just suurettevõtetele²⁹.

²⁵ MTA Kliendileht. <http://www.emta.ee/?id=22436> 16.03.2008

²⁶ Üldkliendi rahulolu uuringu ja Riigiinstitutsioonide usaldusväärse tulemused. <http://www.emta.ee/?id=620> 16.03.2008

²⁷ Soome Suurettevõtete üksus. kove.viro.fi 18.03.2008

²⁸ Vainsalu, K. 2008. Suurettevõtete tööutamise võimalikud erisused KO-s. Autori üleskirjutis. Tallinn, 14.03.2008.

²⁹ Alink, M.H.J. & Kommer, V. 1998. The Dutch Case. Description of the Dutch Tax and Customs. Deventer: Gouda Quint, 144

1.2. Rahvusvaheline kogemus suurettevõtete kui eraldi kliendigrupi käsitlemisel

Töös pööratakse tähelepanu ka teiste riikide kogemusele suurettevõtete erivajaduste määratlemise valdkonnas, et aru saada, mida nende eristamine teistest klientidest endaga kaasa toob toob. On oluline märkida, et viimase 5-10 aasta jooksul on paljude Euroopa Liidu liikmesriikide maksuhaldurite organisatsioonides toimunud suuri struktuurireforme, mille tulemusena suhtumine klienti muutus personaalsemaks tänu kliendigrupipõhisele lähenemisele ning selle tagajärjel loodi muuhulgas eraldiseisvad suurte maksumaksjate üksused³⁰.

Paljude teiste riikide maksuhaldurite administratsioonid struktureerisid kliente gruppideks, mis oli osa strategiast suunata nende piiratud ressursi eesmärgiga muuta klienti maksukuulekust läbi parema ärikeskkonna arusaamise ja reageerimise klienti käitumisele. Kuigi ei ole olemas õiget vastust töökorralduslikul poolel, on paljude arenenud riikide maksuhaldurite suund muutuda kliendikeskseteks struktuurideks. Milline administratiivne struktuur sobib riigile kõige paremini, sõltub maksutüüpide funktsionaalsuse tervikkusest³¹, klientide ja maksuhalduri kultuurist, vastastikuste kontaktide tihedusest, ametnike pädevusest, arvutisüsteemide keerukusest ning infrastruktuurist.³²

IOTA Suurte Maksumaksjate Kohtlemise ja Kontrollimise alagrupi³³ poolt 2007. a. läbiviidud uuringu “Kuidas määratleda Suurt Maksumaksjat”³⁴ tulemused näitasid, et 45 protsendil vastanud riikidest on suurettevõtete definitsioon olemas maksukorralduse-, käibemaksu- või muu seaduse või Rahandusministeeriumi tasandil ning 45% on nende staatus määratud teisiti, näiteks maksuhalduri organisatsiooni üksuste tasandil.

Kuigi “väike”, “keskmine” ja “suur” on kvantitatiivsed mõisted, kaasatakse mõiste piiritlemisse sageli ka kvalitatiivseid kriteeriume, kuna nad kergendavad ettevõtte olemuse mõistmist³⁵. Sama uuringu tulemusena selgus, et suuri maksumaksjaid eristatakse käibe

³⁰ Burak, E. 2006. Main trend in tax risk management is towards a more friendly taxation system. - Tax Tribune, 1/06, 37.

³¹ *Commonality of tax type functionality*, ingl k

³² Hamilton, S. 2002. Tax payer services: from paper to electronic documents. - Tax Tribune, 3/02, 14.

³³ *Large Taxpayer Treatment and Audit Area Group* ingl k

³⁴ *How to define a Large Taxpayer*, ingl k

³⁵ Siimon, A. 2001. Ettevõtte suuruse määratlemine majanduspoliitilise harmoniseerimise kontekstis. http://www-1.mtk.ut.ee/varaska/2001/Str_ettevotluspol/Siimon.pdf 07.04.2008

(79%), töötajate arvu (29%), tasutud maksude suuruse (29%), vara väärtuse (18%) ning kasumi (4%) järgi. Olgu võrdluseks öeldud, et kui IOTA paljude liikmesriikide suurettevõtetes töötab üle 500 töötaja, siis USA-s on see näitaja üle 2000 töötaja. Need võrdlused näitavad „väikese” ja „suure” suhtelisust ja seost taustmõõtkavaga.³⁶ IOTA seminaride raames on arutatud võimalust juurutada suurettevõtete ühtset mõistet kõikides liikmesriikides. Antud idee ei läinud läbi, kuna igas riigis on selliste klientide arv ning neile lähenemine liiga erinev ja ühtses liigituses ei nähtud praktilist otstarvet.³⁷

Ettevõtete suuruste vahele piiri tõmbamine on keeruline ja seetõttu ka tinglik³⁸. Sellest lähtuvalt on suurte maksumaksjate arv riigiti väga erinev: alates 45 ettevõttest Šveitsis ning 258 Leedus kuni 179 765 Saksamaal. Sarnaselt Eestile, on 36% riikidest suurettevõtteid vahemikus 100-1000 ning nad moodustavad alla 1% kõikide maksumaksjate üldarvust.³⁹

Autorit huvitas küsimus, kas teistes riikides on läbi viidud küsitlusi võtmeklientide teemal ja millist maksuhalduri struktuuri nemad eelistaksid (kas soovitakse pigem eraldi või ühtset teenindus- ja kontrolliüksust). Antud küsimus oli esitatud autori palvel KO esindaja⁴⁰ poolt 12.-14. märtsil 2008. a. toimunud IOTA tööseminaril Helsingis ning vastuseks oli, et sellist küsitlust ei ole kuskil läbi viidud. See, et suuri maksumaksjaid käsitletakse teistest eraldiseisvatena, on riikides olnud enamasti poliitiline otsus, mitte n-ö vabatahtlik demokraatia klientide poolt.

Maailmapank on teinud globaalse uuringu ettevõtete suuruse ning ärikeskkonna vahelistest suhetest⁴¹, mille käigus küsitleti kokku 10 090 ettevõtet 80-st riigist. Uuringus oli muuhulgas püstitatud küsimus, kas ettevõtte suurus mängib rolli suhtlemisel maksuhalduriga. Tulemused näitasid, et see on oluline. Ülemaailmse raporti kohaselt väikeettevõtted põhjustavad ja omavad maksustamise aspektist oluliselt rohkem probleeme kui suurettevõtted.

³⁶ Sama

³⁷ Haaviste, T. 2008. Teiste riikide maksuhaldurite kogemus töötamisel suurettevõtetega. Autori üleskirjutis. Tallinn, 14.03.2008.

³⁸ Siimon, A. 2001. Ettevõtte suuruse määratlemine majanduspoliitilise harmoniseerimise kontekstis. http://www-1.mtk.ut.ee/varska/2001/Str_ettevotluspol/Siimon.pdf 07.04.2008

³⁹ How to define a Large Taxpayer. 2007. - IOTA Area group on Large Taxpayer treatment and audit

⁴⁰ Tea Haaviste, KO SEKT pearevident

⁴¹ Schiffer, M. & Weder, B. 2001. Firm size and the business environment: worldwide survey results – Washington D.C.: World Bank, 3

Arvatakse, et suuretevõtted saavad „välja kaubelda” erikohtlemist (*special deals*) tänu nende jõulisusele ning vajalikkusele riigimajanduse jaoks. Näiteks heaks mõjutamise meetmeks, kui nad ei saa endale maksusoodustusi, on toodud välja ähvardus koondada suurt hulka töötajaid. Samuti üheks argumendiks, miks paljudel suuretevõtetel on vähem probleeme maksuhalduriga, toodud asjaolu, et suuretevõtted pääsevad lihtsamalt maksude maksmisest, kasutades maksude optimeerimist ning suunates tulu sinna, kus maksumäärad on väiksemad.⁴²

Selleks, et kliendi ja maksuhalduri kontakt oleks võimalikult positiivne, peab maksuhaldur arvestama kliendi vajadustega. Lähtuvalt sihtgrupist kasutab näiteks Hollandi maksuhaldur sobivaimat kohtlemisviisi. See loob omakorda head võimalused parandada teeninduskvaliteeti ning võidelda võimalike pettustega, nähes neid eelnevalt ette.⁴³ Sama meelt on Belgia maksuhaldur, kes lähitulevikus määratleb kliente gruppide kaupa ning töötab välja teenindamise ja kontrolli meetodeid grupi eripära arvestades⁴⁴. Ka Šveitsi maksuhalduri arvates on pädevaks ning sõbralikuks asjaajamiseks vajalik hästitoimiv ning kliendikeskne administratsioon⁴⁵. Paremaks ärikeskkonnaga tutvumiseks kasutavad vähemalt Suurbritannia⁴⁶ ja Hollandi⁴⁷ maksuhaldurid seadusega antud võimalust tutvuda ettevõtte tööga (*to learn ins and outs of the company*), viibides kliendi juures vastavalt üks või neli nädalat, kuna tõesti hiiglaslikud ettevõtted vajavad enam kui paaripäevast fookuseerimist nendele.

Suuretevõtete erijoonteks on ka nende komplitseeritud struktuur ning spetsiifika, mistõttu ametnike baastadmistest ei piisa. Ametnik peab olema pädev mitte ainult maksustamise sfääris, vaid kogu valdkonna iseärasustes, mis võimaldab saada ülevaadet ettevõttes toimuvatest protsessidest. Ettevõtted on tihti osad rahvusvahelistest kontsernidest ning seepärast leiavad aset suurte summade ülekandmised riikide vahel. Nende kontrollimisel tuleb analüüsida tohutut hulka informatsiooni, millest tuleb leida seda, mis on tõesti tähtis. Kuna peaaegu kogu informatsioon on elektrooniline, siis seda on lihtsam töödelda.⁴⁸

⁴² Samas, 4

⁴³ Alink, M.H.J. & Kommer, V. 1998. The Dutch Case. Description of the Dutch Tax and Customs. Deventer: Gouda Quint, 53-54

⁴⁴ How to define a Large Taxpayer. 2007. - IOTA Area Group on Large Taxpayer treatment and audit

⁴⁵ Sama

⁴⁶ Large Business Service – Operating model. www.hmrc.gov.uk/lbo/operating-model.pdf 28.03.2008

⁴⁷ Dutch Tax and Customs Administration. Belastingdienst. 2006. – CD: Wonderland Film

⁴⁸ Dutch Tax and Customs Administration. Belastingdienst. 2006. – CD: Wonderland Film

Aktiivse koostöö tegemine ei ole mingil juhul erikohtlemine maksumaksjate eliitgrupile. Tegemist on hoopis ühe praktilise elemendiga tagamaks kõrget maksukuulekust⁴⁹ väikesearvulisele maksumaksjate grupile, kes toovad riigile sisse kuni kaks kolmandikku riigikassa rahast. Iirimaa maksuhalduri suurettevõtete üksus ongi vajalik selleks, et maksude haldamine oleks kooskõlas seadustega ning et ei toimuks seadusest tulenevate kohustuste eiramist. Maksuhalduri ja suurklientide partnerlus tagab konstruktiivse dialoogi, parema teineteise mõistmise ning efektiivsema teenindusstrateegiate väljatöötamise.⁵⁰

Nagu selgus, on suurettevõtete üksused (kas divisjonid, mis tegelevad kõikide võtmeklientide küsimustega või ainult kontrollüksused) paljudes riikides koondatud ühte kohta ning töötamine klientidega üle terve riigi käib tsentraliseeritult kompetentsi parema kontsentratsiooni huvides. Sarnaselt Eestile paikneb näiteks Ungaris suurem arv ettevõtteid pealinnas ja selle ümbruses. Seega tundus üleriigilise suurettevõtete üksuse loomine Budapesti igati loogilisena.⁵¹ Ka MTA KO on kaalunud üleminekut sarnasele süsteemile, kus üleriigiline võtmeklientide kontrolliüksus paikneks struktuuriliselt PMTK tasandil⁵².

Kokkuvõtteks saab öelda, et suurettevõtete kui eraldiseisva kliendigrupi käsitlemine on tavapärane nähtus nii maksude administreerimise efektiivsuse, kui ka erivajadustega arvestamise aspektist. On selge, et eri riikide suurte maksumaksjate üksustes on sarnaseid tunnuseid, kui ka olulisi erinevusi. Loomulik on ka see, et ärikeskkond ning maksuhalduri üksused arenevad, mille tulemusena suure maksumaksja mõiste muutub aja möödudes.

⁴⁹ *Tax compliance*, ingl k

⁵⁰ Griffin, J. 2006. The cooperative approach to tax compliance – Working with Large Business. - Tax Tribune, 2/06, 10

⁵¹ Juhasz, I. 2006. Risk management practice at the Hungarian Tax Authority and the direction for further progress. - Tax Tribune, 1/06, 15

⁵² Vainsalu, K. 2008. Suurettevõtete töötamise võimalikud erisused KO-s.. Autori üleskirjutis. Tallinn, 14.03.2008.

2. MAKSUHALDURI AMETNIKE, SUURETTEVÕTETE JA VÄLISRIIKIDE ESINDAJATE KÜSITLEMINE

Iga asutus reeglina teab või vähemalt aimab suuremal või väiksemal määral, mida kliendid temast arvavad. MTA kliendikeskse organisatsioonina teab enda klientide üldist rahulolulaset ning jälgib seda regulaarselt⁵³. Kliendirahulolu on võimalik kindlaks määrata paljude näitajate põhjal, näiteks esinevate pretensioonide ning kiituste kohta statistikat tehes (mis on tegelikult MTA poolt juba juurutatud⁵⁴), tehes kliendiküsitlusi, et saada täpsemat pilti kliendi suhtumisest asutusse või kui tahetakse pakkuda uute võimalustega teenuseid ning soovitakse saada kommentaare tulevastelt kasutajatelt.

KO ja TNO ühisel koosolekul suurettevõtete teemal jõuti järelduseni, et tuleb uurida võimalust ja vajadust käsitleda suurettevõtteid kui eraldi kliendigruppi, läheneda neile kuidagi eriliselt, võttes arvesse asjaolu, et just nemad on suurimad maksumaksjad, riigieelarve täitjad⁵⁵. Selline lähenemine ühtib MTA Strateegilise plaaniga 2005-2008, mille järgi MTA tegutseb aktiivselt ja järjepidevalt, võttes arvesse klientide vajadusi ja võimalusi ning olles usaldusväärne partner ettevõtluskeskkonna arendamisel.

Läbiviidud uuringute eesmärgiks oligi teada saada, kas oleks vaja midagi muuta suurte maksumaksjate ja maksuadministratsiooni vahelistes suhetes ehk teha senise koostöö analüüsi ning uurida välja, kas suurettevõtetele nende enda arvates on erivajadusi maksuhalduri suhtes. Küsimus on selles, et võrreldes teiste riikide kogemustega ei ole Eestis suurettevõtetele kui eraldi kliendigrupile palju tähelepanu pööratud ning nende võimalikke erivajadusi väljaselgitavat (sh ka rahulolu-) uuringut pole varem tehtud.

2.1. Uuringute metoodika

Küsitlusuuring „Suurettevõtete erivajadustega arvestamine maksuhalduri poolt” on mõeldud vastamiseks suurettevõtete suuremal või väiksemal määral kokkupuutuvatele MTA teenistujatele (sh neid toetavatele üksustele), suurettevõtete esindajatele ning IOTA

⁵³ Üldkliendi rahulolu uuringute 2005-2007 tulemused. <http://www.emta.ee/?id=620> 02.04.2008

⁵⁴ Osalemine mitmel aastal www.heateenindus.ee projektis ning kaebuste käsitlemise süsteemi väljatöötamine MTA TNO poolt

⁵⁵ Suurte maksumaksjate teenindus ja kontroll. - MTA KO ja TNO koosoleku memo. 23.11.2006

liikmesriikide maksuhalduritele läbi IOTA Teenindusvaldkonna töögrupi⁵⁶ kontaktisikute. Kuna suurettevõtete mõiste MTA üldtasandil puudub, käsitleb autor nendeks KO poolt väljatöötatud parameetritele vastavaid majandusüksuseid, mida on 2006. a. seisuga 497. Lisaks sellele, sai küsimustik saadetud ka Eesti Suurettevõtjate Assotsiatsiooni⁵⁷ ning Eesti Kaubandus-Tööstuskoja⁵⁸ esindajatele, kes on samuti pädevad sellele vastama. Objektivse ja sõltumatu tulemuse saamiseks on uuring isikustamata.

Uurimismeetodiks oli elektrooniline ankeetküsitlus, mis tuli autorile täidetult tagasi saata. See on tingitud osalejate suhteliselt suurest arvust ning soovist uuring läbi viia küsitletavatele võimalikult mugavalt ja vähekoormavalt. Kõik küsimused olid seotud küsitletavate igapäevatööga, seega, vastajal pidi igale küsimusele olema välja kujunenud oma seisukoht tööpraktika jooksul. Arvestades võimalust, et vastaja ei olnud piisavalt motiveeritud igale küsimusele lisama omapoolseid kommentaare, olid mõned küsimused etteantud valikvastustega. Kõikjale, kus oli võimalik, jäeti aga koht ka lisainformatsiooni ja kommentaaride jaoks, mida vastajad tahtsid lisada ning mis tegi uuringu informatiivsemaks. Küsimustiku väljatöötamisel on kasutatud AS Emori soovitusi „10 näpunäidet kliendiküsitluse läbiviimiseks”⁵⁹ ning MTA enda varasemat kogemust⁶⁰.

Peale tulemuste saamist toimus nende analüüs peamiste arengusuundade väljaselgitamiseks, tekkinud probleemsete kohtade kaardistamine ning täiendav uurimine ja lahenduste väljapakkumine, millest on juttu kolmandas peatükis. Saadud tulemusi töödeldi Exceli tabelarvutusprogrammis. Täpse statistika tegemine ei olnud eesmärk omaette, seega saadud vastuste protsent ei pidanud olema ilmtingimata väga kõrge.

Ametnike küsimustik (vt Lisa 1) oli saadetud kokku 47 teenistuja e-posti aadressile, mida autor sai otsingusüsteemist MTA siseveebis. Sellesse kaasati eelkõige keskasutuse ning MTK-de teenindus- ja kontrolliosakonna ametnikke ning selle abil sai teada maksuhalduri hoiakuid seoses suurettevõtetega. Uuring ametnike seas kestis kaks nädalat ning see viidi läbi ajavahemikul 07. - 20. märts. Küsimustikule vastas kokku 23 (49%) suurettevõtetega suuremal või väiksemal määral kokkupuutuvat teenistujat. Vastanute seas oli nii

⁵⁶ *Taxpayer Education & Services Area Group*, ingl k

⁵⁷ Eesti Suurettevõtjate Assotsiatsioon. www.esea.ee 26.03.2008

⁵⁸ Eesti Kaubandus-Tööstuskoda. www.koda.ee 26.03.2008

⁵⁹ TNS EMOR. 10 näpunäidet kliendiküsitluse läbiviimiseks. <http://emor.ee/index.html?id=124> 05.03.2008

⁶⁰ Lattu, K. 2008. MTA poolt läbiviidud uuringute meetodikaga tutvumine. Autori üleskirjutis. Tallinn, 02.03.2008.

(vanem)spetsialiste, kes puutuvad oma töös otseselt klientidega kokku, kui ka talituse juhatajaid, kes vastutavad töö korraldamise eest.

Saadud vastuste arv oli ootuspärane, tuginedes A.Netšunajevi lõputöös olevale ametnike küsimustiku vastamise statistikale (vastanud ametnikke oli samuti keskmiselt 45%)⁶¹. Vastuste saamine PMTK JTNO-st oli mõnevõrra raskendatud sellega, et üksuses toimus hiljuti restruktureerimine, mille tulemusena suurettevõtete tegelevate ametnike koosseis muutus ning uued inimesed ei osanud veel kõiki suurte maksumaksjatega seonduvaid erisusi nimetada.

Suurettevõtete küsimustik (vt Lisa 2) oli adresseeritud eelkõige ettevõtete pearaamatupidajatele ja finantsjuhtidele, kes puutuvad oma tegevuses MTA-ga pidevalt kokku ning kestis 14. kuni 24. märtsini, kuigi viimane arvesse läinud vastus tuli 15. aprillil. Tegemist oli ühtse küsimustikuga kogu grupile, mille käigus sai iga ettevõtte anda märku oma probleemidest maksuhalduriga suhtlemisel. Vastajate hulka arvestades ning andmete statistiliseks töötlemiseks oli võimalikult paljude küsimuste vastuseks välja pakutud 1-5 palline skaala, kus „5” tähendas positiivseimat hinnet.

Ettevõtete valimisel otsustas autor piiritleda KO valikukriteeriumidega ning ei kaasanud küsimustiku vastamisse eraldi rohkem tollipoolega seotud ettevõtteid, mida võiks liigitada näiteks esitatud tollideklaratsioonide arvu poolest. Esiteks, maksu- ja tollitemaatika on antud uuringu raames erinev ning ühtset küsimustikku, mis võtaks arvesse mõlema poole soove võrdselt, koostada ei saa. Küsimustikus on kesksel kohal kliendi ja kliendihalduri omavahelised suhted. Tollipoolel ei ole aga kliendihalduri mõistet olemaski, mis on tingitud eelkõige korruptiivse käitumise võimaluse minimiseerimise eesmärgist. Teiseks, suurimad tollideklaratsioonide esitajad on enamasti tolliagentuurid ehk vahendajad, kes põhitegevusena osutavad tolliteenuseid, mitte ei tegele kaubavahetusega ise.⁶² Pealegi, uuringu vastajate seas leidis ka tollitemaatikaga tihedalt seotud ettevõtteid. Seega ei saa väita, et tollitemaatika töös absoluutselt puudub.

⁶¹ Netšunajev, A., 2007. Ametivõim ja selle kujundamine Maksu- ja Tolliameti näitel. Tallinn: Sisekaitseakadeemia

⁶² Lattu, K. 2008. MTA poolt läbiviidud uuringute meetodikaga tutvumine. Autori üleskirjutis. Tallinn, 02.03.2008.

Suurettevõtete kontaktide saamiseks pöördus autor MTA Tulude osakonna registrite talituse poole, kus 497 ettevõtete registrikoodi kohta leidis 623 erinevat e-posti aadressi. See on tingitud sellest, et ettevõtete andmed asuvad erinevates maksuhalduri elektroonilistes keskkondades (e-lepingu sõlminute andmebaasis, TELLER-i keskkonnas ning vigaste ja esitamata deklaratsioonide (VED) rakenduses), kus lähtuvalt kontaktisikust või informatsiooni sisestamise/uuendamise tähtajast olid esitatud erinevad klientide e-posti aadressid. Autor kasutaski spetsiaalselt kõikidest andmebaasidest võetud kontakte, selleks, et muuhulgas analüüsida, kui kaasaegsete andmetega opereerib maksuhaldur töötamisel suurettevõtetega.

Selle tulemusena selgus, et 112 (ehk 18%) märgitud aadresse ei eksisteerinud enam üldse, 192 (ehk 31%) juhul oli tegemist ettevõtte üldmailiga (arvesse läksid emta@emta.ee ning info@emta.ee vms. tüüpi aadressid), mis oluliselt raskendab kliendihalduri kontakteerumist vajaliku isikuga, kuna eriti suurettevõtetel informatsiooni liikumise protsess organisatsiooni sees võib võtta palju aega ning vajalik teave võib impersonaalse kontakti tõttu vajaliku isikuni toimetamata jääda.

Autori arvates ei teki uuringus tulemuste moonutamise ohtu, mis võiks olla seotud klientide kartusega situatsiooni objektiivselt kirjeldada võimalike edaspidiste sanktsioonide tõttu. See on tingitud klientide spetsiifikast, kuna suurettevõtted on enamjaolt enesekindlad ning iseseisvad majandusüksused, kes ei karda oma arvamusi välja öelda, vaid, nagu selgus, on sellest huvitatud. Selle tulemusena võtmeklientide hinnangud maksuhaldurile on MTA üldkliendi rahulolu uuringus esitatud andmetest mõnevõrra madalamad, mida võib põhjendada lisaks ka võtmeklientide suurema nõudlikkusega.

Kliendiküsitluse tulemuste arv 82 (16,5%) kõigist küsitletutest oli suurem, kui oli esialgu plaanitud ning oli KO poolt tehtud lõpetatud kontrollide tagasiside saamise vastustega (15,8% ja 11,9%)⁶³ sarnasel tasemel. Sellisest vastuste arvust piisas peamiste trendide ning probleemsete kohtade väljaselgitamiseks. Klientide tagasiside, arvestades eriti saadud ettepanekute hulka, ongi kujunenud antud töö primaarsemaks osaks.

⁶³ KO poolt lõpetatud kontrollide tagasiside küsitluse tulemused. II ja III kvartal 2007. – MTA KO. 14.03.2008

IOTA liikmesriikide maksuhaldurite küsitlusuuringut (vt Lisa 3) viidi läbi ajavahemikul 07. – 26. märts 2008. a. Küsimustik saadeti kokku 26 riigi esindajale, millele tuli tagasi 15 (ehk 58%) vastust. Antud tulemus on kõrge, eriti arvestades, et tegemist ei olnud ametliku päringuga IOTA enda poolt ning näitab, et rahvusvahelised kontaktid on tihedad ja koostöö teiste riikide maksuhalduritega on tõhus ja tulemuslik. Autorit huvitasid erinevate riikide maksuhaldurite lähenemisviisid suurettevõtetele, et nende abil saaks tõmmata paralleele Eestis toimuvaga ning sobivusel midagi üle võtta.

2.2. Uuringu tulemused

2.2.1. Ametnike küsitlemise tulemused

Esimese küsimusega selgitas autor välja, kuidas puutub vastaja oma töös suurettevõtete kokku ning mis on tema mõistes suurettevõte. Selline küsimus oli vajalik selleks, et aru saada, milliste toimingutega tegelevad erinevad võtmeklientidega otseselt või kaudselt seotud ametnikud ning näha, kas leidub erinevusi töötamisel nendega võrreldes teiste maksumaksjatega. Selgus, et kliendihaldurid suhtlevad klientidega enamasti maksutemaatilistes ning taotluste rahuldamise küsimustes, seoses tõendite väljastamisega ja IT-probleemide ilmnemisel. Vastajate seas oli KO esindajaid nii regioonist, kes otseselt viivad läbi e-kontrolle, kui ka keskusest, kes koordineerivad nende tegevust. Suurklientide erisusena on välja toodud asjaolu, et nad omavad üldjuhul täiel määral elektroonset majandusarvestuse süsteemi. Vastuseid andsid samuti ametnikud, kes puutuvad oma töös kokku suurettevõtete seoses siirdehindade maksustamise temaatikaga ja aktsiisialaste päringutega.

Osad teenistujad nimetasid suurettevõtete kriteeriumideks nende üksustes kehtivat liigitust (ning vastava märkme omamist maksukohustuslaste registris), teised aga väljendasid isiklikku arvamust. Selgus, et PMTK JTNO IV teenindustalitus (kriteerium – aastane kogukäive ületab 8 miljonit krooni) oli ka äriühinguid, mille käive oli sellest piirist tunduvalt madalam või see oli saavutatud tänu ühekordsele tehingule, ainuüksi mille sooritamine ei peaks olema suurte maksumaksjate gruppi kuuluvuse aluseks. Selle üksuse töötajad vastasid, et praegune liigitus on aegunud ning ei võimalda eristada suuri maksumaksjaid teistest. Sarnane tendents ilmnis ka PMTK SEKO ametnike seas, kes

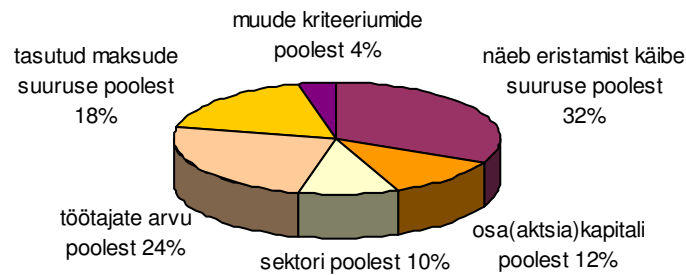
reaalselt kontrollivad ka väiksemate näitajatega kliente, kui on ette määratud⁶⁴ (nt kontsernide liikmeid ning suurettevõtete seotud eraisikuid).

Teenistujate arvates on kindlaid valikukriteeriume väga keeruline määratleda, kuid nad on vajalikud. Arvamusedki uue liigituse väljatöötamiseks olid liiga erinevad, et neid kõiki välja tuua. Pealegi, suurettevõtete valikukriteeriume ei otsustata ametnike häälteenamusega, vaid erinevate parameetrite põhjaliku analüüsi tulemusena. Näiteks mõned teenistujad soovitasid lähtuda käibest ning töötajate arvust (mis võiksid olla oluliselt suuremad teiste ettevõtetega võrreldes), teised vaidlesid vastu, et ainuüksi nendest kriteeriumidest ei piisa (nt on majandusharusid, kus 5-10 töötajaga ettevõttes aastakäive on sadades miljonites; ainult käive ei tee äriühingut suureks, pigem teeb seda tegevus, milles kaasatakse palju inimesi).

Järgnevalt uuris autor, kas suurettevõtetel on olemas erijooni võrreldes teistega ning kas neid tuleb seepärast eristada. Eranditult kõik ametnikud vastasid, et suurtel maksumaksjatel on erijooni ning kõik, peale kolme vastaja väitsid, et seepärast neid tulebki eristada teistest. Eristamise põhjusteks oligi tihti välja toodud suurettevõtete suurus (käive); tasutud maksude suurus ning töötajate arv, käibemaksu tasumise osakaal; arvete (mida tihti enda jaoks välja ei prindita, vaid säilitatakse ainult elektrooniliselt), deklareeritavate andmete, ühiste käibemaksukohustuslaste ning tagastusnõuete rohkus, millest tulenevad suuremad fiskaalsed riskid. Lisaks on erijoonteks pakutud klientide kompetentsuse kõrget taset, sellele vastava nõustamisteenuse vajalikkust, esitatavate küsimuste keerukust ning väliskaubandustehingute hulka, mis nõuab spetsialiseerunud ja pädevamat personali ning sagedamat kontrolli. Sektorite kaupa eristamise kohta esines lahkarmamusi. Kokkuvõttes oldi nõus, et suurettevõtetega tegelemine nõuab rohkem aega ja pühendumist.

Rääkides konkreetsetest suurettevõtete parameetritest, mille järgi oleks mõttekas suurkliente eristada, tekkis järgmine tendents:

⁶⁴ Käesolev töö, 7



Selleks, et pakkuda suurettevõtetele paremat teenindust, peavad töötingimused olema ka vastavad. Nagu selgus vastustest, olid segavateks faktoriteks välja toodud teeninduse poolelt see, et kliendihaldurid peavad liiga palju tegelema väikeste ettevõtetega, kellel esineb palju sisuliselt tühiseid küsimusi, millele saab selge vastuse maksuseadustest ning kellega tegelemine võtab palju aega. See ei võimalda ennast suurettevõtete sisuga kurssi viia.

Kurdeti ka IT-süsteemide üle. Probleemseimaks kohaks on ühise andmebaasi puudumine. Praeguse seisuga on erinevaid rakendusi (TELLER, Complex, KOKE, VED jne.) liiga palju, nad aeguvad kiiresti, kõikide jaoks on vaja eraldi ligipääsuõigusi ning nende omavaheline siduvus on minimaalne. Ilmselt saaks ühisele andmebaasile ülemineku abil kaotada ka paber kandjal maksutoimikuid (teha need elektrooniliseks), mis tagaks operatiivse informatsiooni kättesaamise võimaluse ka osakondade vahel.

PMTK JTNO töötingimused on pingelised, kuna sisuliselt tegeldakse nii teenindamise, mingil määral maksunõustamise ja sissenõudmisega, kui ka ettevõtete esmase kontrolliga, kusjuures ainuüksi tagastusnõuete enammaksete õigsuse kontroll võtab kuni 70% ametnike tööajast, lisaks parandusdeklaratsioonide õigsuse ning esitamata- ja vigaselt esitatud deklaratsioonide nõuete kontroll. Selgus, et probleemi lahendamiseks on plaanis muuta kontrollikeskkonna (KOKE) kriteeriume, mille tulemusena tagastusnõuete kontrollimise koormus peab vähenema kuni 2 korda ning 2009. aastast peaks tasaarvestamine ära jääma. Selle tulemusena jääb ametnikel rohkem aega maksumaksja teenindamiseks, analüüsimiseks, deklaratsioonide õigeaegse esitamise jälgimiseks ning nõustamiseks. Muuhulgas tehti ettepanek täiendada VED rakendust ja lisada sinna ka esitamata või vigaselt esitatud kauba ühendusesisese käibe (VD/VDP) aruandeid, mida hetkel edastatakse kliendihalduritele keskasutusest nimekirjadega. Töökorralduslikult oli samuti välja pakutud ühiseks käibemaksukohustuslaseks registreerimise (KMKR) protseduur üle

viia PMTK JTNO IV teenindustalitusest I teenindustalitusse, kus on vastav KMKR grupp olemas.

Kontrollivaldkonna esindajad hindasid oma töötingimusi headeks. Näiteks SEKO revidentidel, kes tegelevad e-kontrolliga, on olemas sülearvutid koos vastavate programmidega töötlemaks ja analüüsimaks äriühingutelt saadud elektroonilisi andmeid ning tööde hulk on jõukohane (korraga on ametnikul reeglina käsil 2-3 revisjoni). Ühel juhul vastati, et sülearvutid võiksid olla võimsamad ning analüüsi tarkvara täiuslikum. Töö organiseerimise osas väideti lisaks, et puudub võimalus saada informatsiooni nt *offshore* äriühingute kohta ning et koostöö organisatsiooni sees peab olema tihedam.

On selge, et parem teenindus ei seisne ainuüksi heades töötingimustes, vaid on vaja ka pädevat personali. Seda aspekti uuris autor küsides, kas olemasolevatest teadmistest ja oskustest piisab või on vaja kompetentsi tõsta. Selgus, et valdav enamus vastanutest osaleks hea meelega täiendkoolitustel, eriti kas tegevusvaldkondade põhistel (metsandus, kindlustus, pangandus jne.) või seaduste muutmise korral. Märgitigi, et oleks vaja ka süstemaatilisi üldkoolitusi (nt korra aastas), kus saaks värskendada mälu ning jagada kogemusi. Ametnike pädevus on eriti oluline, kuna klientide esindajad (raamatupidajad, audiitorid, finantsanalüütikud, juristid jne.) on oma ala professionaalid ning maksuhalduri tase peab olema sellele vastav. Leiti, et (uute) teenistujate taset saab tõsta ka mentorluse abil, kui kogunud personal juhendab algajaid, kes võiksid aga enne suurettevõtetele töötama asumist omandada kogemusi töötades väiksemate äriühingutega, kellel esineb rohkem üldisi küsimusi.

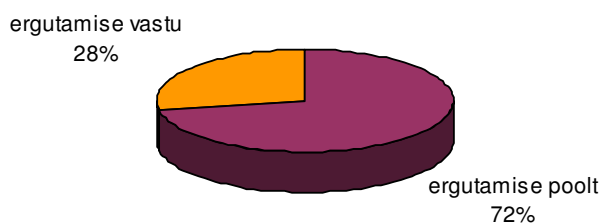
Suurettevõtete kontrolliga seotud isikutel on täiendkoolituste võimalused märksa laiemad, nad saavad täiendada ennast muuhulgas ka välismaal, hea rahvusvahelise koostöö tulemusena vahetada teiste riikide maksuhalduritega kogemusi ja teadmisi ning enne spetsiifilise valdkonna kontrollimist saada vastavat koolitust näiteks audiitorbüroode käest. Selleks, et e-kontrollid oleksid tulemuslikumad, tehakse koolitusi IT-süsteemide paremaks tundmiseks. Samas märgitigi, et ametnik ei saagi kõike teada ning organisatsioonis tegutsevad maksukonsultandid ja juristid, kelle käest saab nõu küsida.

Autor uuris, millise MTA üksusega teevad ametnikud kõige rohkem koostööd ning kuidas saaks seda paremaks muuta. Selgus, et koostöö osakondade vahel on reeglina sujuv ning

suurettevõtete teemal suheldakse omavahel kõige rohkem kontrolli-, teenindus-, teabe-, maksude- ja juriidilises osakondades. PMTK JTNO kliendihaldurid vastasid, et nad tihti dubleerivad teiste osakondade tööd ning asjaajamiskorda⁶⁵ võiks lihtsustada. Vastustest selgus ka koostöö kitsaskohti, näiteks KO-s tehakse kontrolliplaane pikemaks perioodiks ning teenindusest suunatud ettevõtte kontrollimiseks ei jätku ressursi. Samuti soovitati teabeosakonnal täiustada analüüsimeetodeid ning leida ressursi, et tegelda suurettevõtete analüüsiga eraldi.

Järgmise küsimuse tulemused näitasid, et ka maksuhalduri ja maksumaksja omavahelised suhted on reeglina head, mis tuleneb heast maksekuulukusest ning klientide kompetentsusest. Paljud ametnikud mainisid ka korraldustest jm. tähtaegadest kinnipidamist. Ühed kiitsid suurettevõtteid, et nad esitavad kõike õigel ajal ning kui tekib tõrge, on see ka põhjendatud. Teised väitsid, et andmeid edastatakse kaua ning tegemist ongi suurettevõtte eripäraga (nt vastuste maht võib olla suur). Samuti mainiti, et viimasel ajal on tunda üleolevat suhtumist ettevõtete poolt ning soove nt kiirendada maksuhalduri tööd (tagastusnõuete või kirjadele vastamise valdkonnas) põhjendusega, et nad on fiskaalselt väga olulised maksumaksjad.

Senisele kogemusele tuginedes paluti ametnikel hinnata, kas suurettevõtteid peaks mingil moel ergutama võrreldes teistega:



Ergutamise variantideks oli välja pakutud võimalikult lihtsat ja vähekoormavat suhtlemist, väiksemaid tagatise koefitsiente vm. soodustusi ning et nad peaksid olema lihtsalt väga hästi koheldud kõikides aspektides. Vaatamata sellele, tõdeti et ka võtmekliendid peavad teadma, et maksuhaldur hoiab nende tegevusel silma peal.

⁶⁵ Maksu- ja Tolliameti asjaajamiskord 2007.

http://intranet.mta/failid/AAK_01072005_muudet04.10.2007_nr_382_P2.doc 22.04.2008

Ametnikelt küsiti samuti, kas on vaja ühtlustada suurettevõtete mõistet kogu asutuses. Nagu võis eeldada, sellele tuli väga erinevaid vastuseid. Pakuti muuhulgas selliseid lahendusi, et igas regioonis oleksid omad kriteeriumid, kuna nad võivad piirkonniti oluliselt varieeruda. Enamus vastajatest oli aga üleriigiliste kindlate valikukriteeriumite poolt. Põhjenduseks oli välja toodud võrdse kohtlemise printsiibi rakendamise võimalust eri piirkondades ning et kõikides üksustes mõistetakse võtmekliente ühtselt. Samas mainiti, et tolli- ja maksupoolel võivad lähenemised olla siiski erinevad.

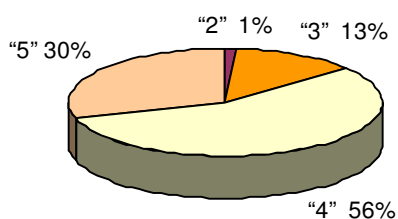
Mõned ametnikud esitasid ka muid ettepanekuid suurettevõtete ja maksuhalduri omavahelise koostöö parandamiseks. Paljud vastajad olid personaalsema lähenemise poolt, põhjendades seda vajadusega arvestada suurkliendi struktuuri ja tegevuse spetsiifikat. Tõhus omavaheline koostöö on üks (vabatahtliku) maksukuulekuse eeldustest, maksuhalduri maine kujundamisest ja võib tulla abiks seaduste loomisel ning nende ellurakendamisel. Kontrollisamba esindajad väitsid, et kontrollide puhul juba niigi arvestatakse kliendi tegevusalast tulenevate iseärasustega. PMTK JTNO töötajad tunnevad vajadust kompetentsikeskuse (konsultantide) järele, kust saaks valdkonnapõhist nõu seaduste tõlgendamisel ja muude küsimuste korral. Praegustes regionaalsetes maksunõustamise üksustes ei toimu liigitust sektorite kaupa ning seega keerulisemate kitsaspetsiifiliste küsimuste korral (mida suurettevõtted esitavad teistest tihedamini) valede vastuste osakaal võib olla päris suur. Lisaks oli välja pakutud idee luua tihedam kontakt spetsiaalselt suurettevõtete jaoks loodud seminaride ja koolituste kaudu, mille käigus saaks arutleda olemasolevate probleemide üle.

Ametnike vastustest järeldub, et enamus näeb suurettevõtetes eraldiseisvat kliendigrupi, kes tänu oma spetsiifikale vajab teistsugust lähenemist võrreldes teiste maksumaksjatega. See peaks seisnema maksuhalduri töö organiseerimises, kuid mõned ametnikud pakkusid välja ka soodustuste andmist suurettevõtetele, lähtudes nende usaldusväärsest. Vastajad olid nõus, et töötamine suurettevõtetega nõuab suuremat kompetentsi ning personaalsema kontakti olemasolu (eeskätt toetava kliendihalduri näol, kelle kaudu saaks lahendada kõiki kliendi probleeme). Küsitluse tulemusena selgus ka see, et tollivaldkonnas suur klientide eristamine ei ole niivõrd oluline, kuna tööprotsesside osas ettevõtte (mahtude) suurus ei mängi rolli.

2.2.2. Klientide küsitlemise tulemused

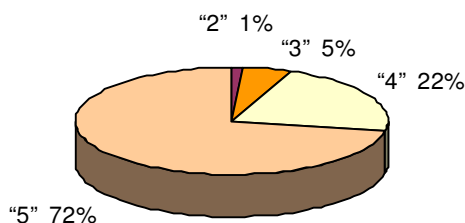
Selles alapeatükis on kajastatud küsimustiku statistilised tulemused, olulisimad tähelepanekud ning vastajate seas ilmnunud tendentsid. Põhjalikuma ülevaate klientide vastustest leiab lõputöö Lisadest (nr 4), mis on seotud vastuste rohkuse ning tehtud ettepanekute mitmekesisusega.

Alguses olid esitatud sissejuhatavad küsimused ehk autor uuris kõigepealt, kuidas kliendid hindavad koostööd MTA-ga („5” on positiivseimaks hindeks). Tulemused olid järgmised:



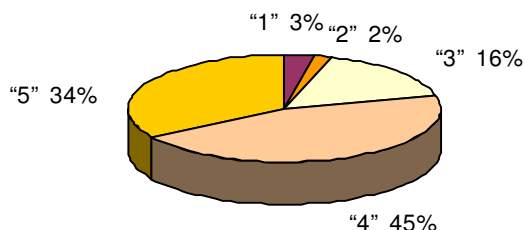
Vastajate keskmiseks hindeks tuli 4,14 palli, mis on päris hea tulemus. Madalamate hinnete panijad kurtsid enamasti e-teenuste tõrgete peale.

Järgmiselt küsiti e-maksuameti / e-tolli rolli olulisust suhtlemisel maksuhalduriga:



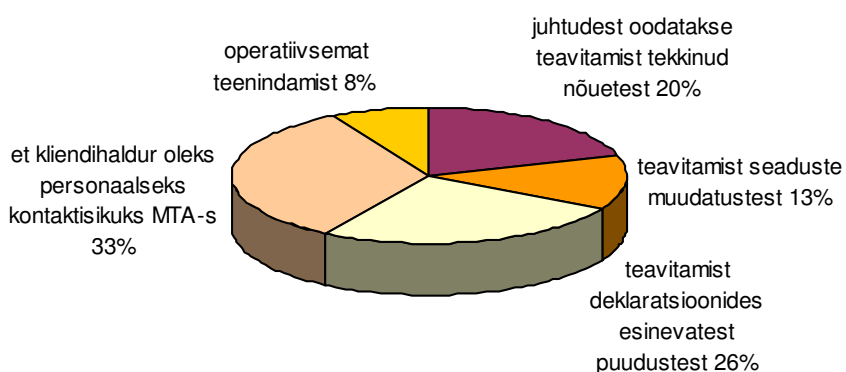
Selgus, et kliendid on maksuhalduri elektrooniliste süsteemidega väga rahul ning keskmiselt hinnati seda 4,64 palliga. Tulemus on eriti kõrge, võttes arvesse, et küsimustiku läbiviimise eel oli juurutatud uus e-maksuameti / e-tolli versioon, milles esines tõrkeid ning lisaks oli tegemist füüsilise isiku tuludeklaratsioonide esitamise perioodiga, mille tõttu asutuse serverid olid ülekoormatud ning TSD ning KMD deklaratsioonide esitamine oli klientide arvukuse tõttu oluliselt raskendatud. Seda asjaolu on küll vastustes mainitud, kuid see ei mõjutanud oluliselt vastajate objektiivsust.

Suhtlemine maksuhalduriga ei käi (veel) ainult elektroonilisi kanaleid pidi, seega kolmas küsimus hõlmas kliendihaldurite professionaalsust kliendi suhtes:



Autori arvates võib keskmist tulemust 4,04 palli pidada pigem heaks hindeks, kuna suurettevõtetal esineb kõige rohkem erisusi võrreldes teiste maksumaksjatega just teeninduslikes protsessides ning tänapäeval võtmeklientide jaoks sisuliselt puudub nende vajadusi arvestatav lähenemine. Tasub märkida, et madalaid hindeid panid tollivaldkonna kliendid, kes väitsid, et nende kliendihaldurid ei orienteeru tolliga seotud iseärasustes. Ootamatult suur arv kliente (21%) vastas, et ei puutu kokku kliendihalduriga üldse või nende kontakt on minimaalne. Sellest tendentsist võib järeldada, et tegelik suhtlemine kliendihalduri ja suurettevõtete esindajate vahel on harv ning teised vastanud kliendid lihtsalt ei maininud seda, kuna sellest otse ei küsitud.

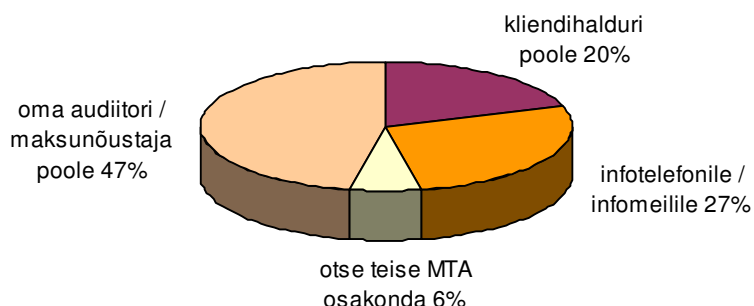
Selleks, et kliendirahulolu suhtlemisel kliendihalduriga oleks kõrgem, tuli välja selgitada, mida oodatakse haldurilt kõige enam (valida sai mitu varianti):



Nende tulemuste põhjal võib järeldada, et kliendid soovivad omada kindlat kliendihaldurit, kes tegeleks kõikide küsimustega ning oleks võimeline pakkuma neile konkreetseid lahendusi. Siis ei peaks kliendid vastuste saamiseks otsima teisi kanaleid, vähemalt MTA sees. Pisut ootamatuna autori jaoks tuli välja soov teavitada kliente seaduste muudatustest kliendihalduri kaudu. Suurettevõtete esindajate kompetents peab olema kõrge ning nad

peavad olema seaduste muudatustega hästi kursis, kuid küsitavaks jääb, kas peab suurkliente sellest spetsiaalselt teavitama just kliendihaldurite tasemel.

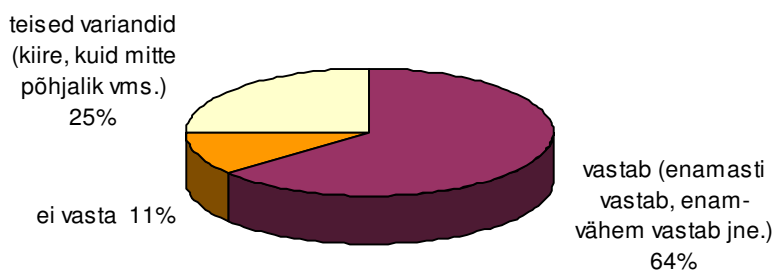
Järgmise küsimusena selgus, kuhu pöörduvad kliendid maksualase abi saamiseks kõige rohkem (valida sai mitu varianti):



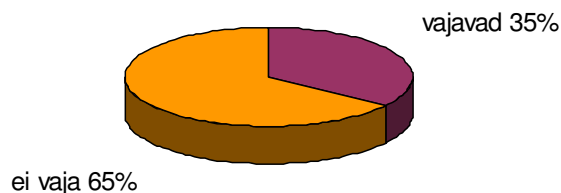
Audiitorite poole pöördumise põhjuseid oli palju, neist sagedasemad olid harjumus, personaalsem lähenemine, kiirus ning ettevõtte spetsiifika tundmine. Mõned vastajad ei teadnud, et küsimuste tekkimisel saavad nad pöörduda ka kliendihalduri poole. MTA infokanalite kohta vastati, et sealt saadud informatsioon on tihti pealiskaudne ning ei lahenda probleemi. Vastajate seas esines tihti kombinatsioon infokanalid ja oma audiitor.

Vastajate küsimuste nimekiri, millega pöördatakse peamiselt kliendihalduri, maksunõustaja (audiitori) või kellegi muu poole osutus väga mitmekülgseks, seega järeldusi selle peal teha ei saa. Saadud vastustega saab tutvuda Lisas 4.

Lisaks uuriti, kas MTA-st saadud informatsioon vastab ootustele, olles kiire ja põhjalik. Küsimusele ei olnud ette antud vastuseid (jah/ei), kuna oluline oli teada saada klientide kommentaare ning nende põhjal selgus järgmine tendents:



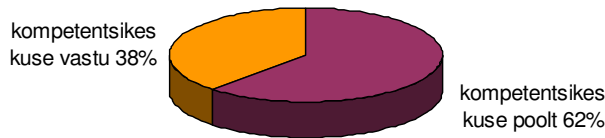
Järgmiste küsimustega püüti välja selgitada, mida oleks võimalik maksuhalduri organisatsioonis muuta, et koostöö klientidega oleks parem. Selleks uuriti välja, kas suurettevõtted vajavad teistsugust lähenemist võrreldes teiste maksumaksjatega (töökorralduslikus plaanis, seaduse ees on kõik võrdsed). Tulemused on järgmised:



Teistsuguse lähenemise vajadust põhjendati suurte (andme)mahtude, riskide ja nendest tulenevate küsimuste keerukuse, ühise käibemaksukohustuslasena registreerimise, sagedaste välistehingute ja muude spetsiifiliste probleemidega. Selgus, et nende probleemide paremaks lahendamiseks näevad kliendid (suur)kliendihalduri olemasolu, kes oleks võrdväärseks partneriks, tunneks ettevõtte spetsiifikat ning oskaks operatiivselt pakkuda lahendusi tekkinud küsimustele.

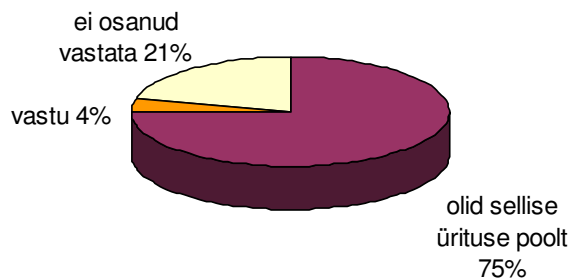
Vahest viidati ärimaailma praktikale võtmeklientide kohtlemisel ning soovitati seda MTA-l üle võtta. Need põhjendused kattuvad ka teiste riikide maksuhaldurite kogemusega, millest on töö teistes osades juttu. Need, kes ei poolda teistsugust lähenemist, argumenteerisid oma vastust võrdse kohtlemise printsiibi kehtivusega, et kõik vajavad võrdset tähelepanu või et hoopis väikeettevõtted võivad vajada teistsugust kohtlemist, kuna neil esineb rohkem probleeme oma teadmatuses tingituna. Seega, mõlema poole põhjendused on hästi argumenteeritud ning ühest vastust antud küsimusele ei ole.

Eelmise küsimuse edasiarenguna täpsustati, kas peetakse vajalikuks kompetentsikeskuste loomist MTA maksunõustamisüksuste baasil, kust saaks pädevamat nõu spetsiifilise situatsiooni kohta konkreetses valdkonnas. Sisuliselt tähendab see kliendinõustamise üksust, mille olemasolu puhul kaoks kliendihaldurite sektorite kaupa jaotamise mõttekus. Vastused jaotusid järgmiselt:



Pooltargumentideks olid vajaliku info saamise lihtsus ja kiirus, ametnike põhjalikud teadmised oma valdkonnas ning asjaolu, et ei ole olemas universaalseid inimesi, kes orienteeruksid võrdselt hästi kõikides küsimustes. Kliente, kes oleksid sellele süsteemile põhimõtteliselt vastu oli vähe, pigem nad leidsid, et ise seda ei vaja, kuna saavad niigi tekkinud küsimustele vastused kätte (kas MTA või teiste abiga).

Viimase küsimusega taheti välja selgitada, kas MTA peaks korraldama perioodilisi teabeüritusi, kus maksuhalduri ja suurettevõtete esindajad saaksid vahetada oma mõtteid päevakajalistele probleemidele. Selle tulemused on järgmised:



Nagu selgub tulemustest, ürituse korraldamise vajalikkust peeti väga oluliseks. Põhjenduseks toodi enamasti välja vajadus selgitada MTA lähenemisviisi teatud küsimustes ja informatsiooni saamist otse allikast.

Lisaks ülaltoodud küsimustele oli jäetud koht ettepanekute jaoks, kuidas saaks ettevõtete ning MTA koostööd parandada. Ettepanekutega saab samuti tutvuda Lisas 4.

2.2.3. IOTA liikmesriikide maksuhaldurite küsitlemise tulemused

Esimeses küsimuses uuriti välja, kas suurtel maksumaksjatel on erivajadusi ning missugused need võivad olla. Samuti küsiti, kas suurettevõtetega on raskem tegeleda, kui

teiste äriühingutega. Belgia, Montenegro, Serbia, Slovakkia ja Horvaatia esindajad ütlesid, et nende riikides ei kohaldata suurettevõtetele teistsugust lähenemist ning seetõttu neil erivajaduste kohta informatsioon puudub. Paljud küsitletud märkisid, et kuigi seaduslikult on kõik maksumaksjad võrdselt koheldud, on suurettevõtete probleemid reeglina keerulisemad ning seega väärivad tõepoolest rohkem tähelepanu. Pealegi, tegemist on suurte rahasummadega.

Järjekordselt leidis tõestust ka oletus, et suured maksumaksjad on head partnerid ja korrektsed kliendid, kelle maksualane riskitase on minimaalne ning kes hoolivad oma mainest. Enamik nimetas peamisteks erisusteks äriühingute keerulist struktuuri ning rahvusvahelist tausta (kuulumist suurde kontserni), millest tulenevad esile eelkõige rahvusvahelise maksustamise, siirdehindade ning maksude optimeerimise küsimused. Teise erivajadusena on välja toodud suurettevõtete töötajate kõrge kompetentsi tase: nad on väga hästi kursis oma tegevusala spetsiifikaga ning nõuavad seda ka maksuhaldurilt. Lisaks sellele on tähelepanu pööratud ka raamatupidamise keerukusele, eriti juhtudel, kus finantsjuhtimine käib teisest riigist.

Järgmiselt küsiti kolleegidelt, kas suurte maksumaksjatega tegelevate ametnike kvalifikatsioon on tavaametniku omast kõrgem ning kuidas on see saavutatud (vastavad koolitused, spetsiaalsed arvutiprogrammid vms.). Nagu nähtus vastustest, on suurettevõtete tegelevate ametnike kvalifikatsioon kõikjal kõrge ning eesmärgiks on olla maksumaksja esindajatega samal tasemel. Ametnikud peavad kas omama vastavat kõrgharidust või vähemalt suurt töökogemust, täiendades end suurettevõtete maksustamist puudutavates küsimustes. Mõnel pool toimub lisaks sellele ka kitsas spetsialiseerumine kas majandustegevusala (finantssektor, ehitus, kütusetööstus jne.) või maksuliikide (tulumaks, käibemaks, tööjõumaksud jne.) lõikes.

Riikide esindajad andsid mõista, et ametnike koolitamisega tegeldakse pidevalt. Seda tehakse eesmärgil olla professionaalseks, efektiivseks ning usaldusväärseks partneriks klientidele. Soome, Montenegro, Suurbritannia, Serbia ning Ungari maksuhalduritel ning ka IOTA poolt on välja töötatud oma spetsiaalsed koolitusprogrammid lähtuvalt majandussektorist, maksuseaduste keerukusest ning siirdehindade ja rahvusvaheliste ettevõtete maksustamise aspektidest.

Kolmandas küsimuses uuriti, milline maksuhalduri üksus tegeleb suurte maksumaksjatega kõige rohkem või kas on olemas hoopis eraldi osakond, mis tegeleb suurettevõtete komplekselt. Valdav enamus vastanutest väitis, et neil on olemas eraldi struktuur (Belgias käib parasjagu selle loomine; Montenegros eksisteeris see varem, kuid praegusel hetkel sellist liigitust ei toimu), mis tegeleb ainult suurettevõtete. Kusjuures oluline on märkida, et nimetatud üksus tegutseb enamasti tsentraalselt ja teenindab ettevõtteid üle riigi, harvem eksisteerib selline üksus koos regionaalsete divisjonidega. Mõnedest vastustest selgus, et eelnevalt olid suurettevõtete üksused olemas ka piirkondlikel tasanditel, kuid hiljem leiti, et efektiivsem on need koondada ühte kohta.

Mõnel juhul suurettevõtete üksus dubleerib teiste osakondade tööd (ehk sisuliselt tekib “maksuamet maksuametis”⁶⁶), teistel juhtudel tegeldakse üksuse tasandil pigem võtmeklientide administreerimisega ning tehakse koostööd maksuhalduri teiste osakondadega. Enamuses riikides on igal võtmekliendil olemas oma kliendihaldur ja suurettevõte saab kõiki maksuküsimusi lahendada tema kaudu. See oli tihti eraldi rõhutatud, mis viitab asjaolule, et teistel klientidigruppidel ei pruugi kliendihaldurit üldse olla. Vähemalt Hollandis⁶⁷ ja Suurbritannias⁶⁸ on olemas lisaks suurettevõtete üksusele ka väga suuri (*extra large*) kliente teenindav divisjon, mis tegeleb üle maailma tuntud ja teatud kontsernidega.

Järgmiseks selgitati välja, kas võtmeklientidega suheldakse kui heade partneritega või kui probleemse kliendigrupiga, tingituna nende erivajadustest ning kas neil esineb privileege või kohtlemise erisusi. Paljud kolleegid rääkisid kliendikesksest suhtumisest, et igale kliendile üritatakse läheneda võimalikult personaalselt ning pakkuda igakülgselt abi, teavet ja toetust vastavalt tema vajadustele. Maksuhaldur teeb omalt poolt kõike, et tegemist oleks partnerlussuhtega, mitte ei oleks vastandatud ta maksumaksjaga. Samas on reegliski, et maksuhaldur suhtub klienti samamoodi, kui klient suhtub maksuhaldurisse, seega tegemist on kahepoolse protsessiga, kus mõlemad pooled on huvitatud tulemuslikust koostööst. On olnud ka vastuseid, mis viitavad, et tegemist on heade partneritega, kellel esineb palju keerulisi probleeme.

⁶⁶ Näiteks Lisas 5 on välja toodud Soome suurettevõtete üksuse struktuur, mis sarnaneb kogu maksuhalduri struktuurile

⁶⁷ Dutch Tax and Customs Administration. Belastingdienst. 2006. – CD: Wonderland Film

⁶⁸ Large Business Service – Operating model. www.hmrc.gov.uk/lbo/operating-model.pdf 28.03.2008

Soomes on olemas spetsiaalne Klientide Nõuandev Komitee⁶⁹, kus on esitatud 15 suurettevõtete esindajat erinevatest majandusharudest. Sellel ei ole ametlikku positsiooni, kuid see edendab diskussiooni ning aitab saada maksuhalduril tagasisidet ettevõtetud muudatustest.

Rääkides privileegidest, esines huvitav tendents, kus paljudel juhtudel lause algas sõnadega “Kõik kliendid on võrdsed, kuid suurettevõtetel on ...”. Alljärgnevalt on valik väljatoodud suurettevõtete kohtlemise erisustest:

- Erinev teeninduse kiirus ja tase võrreldes ülejäänud maksumaksjatega, sh kiirem ligipääs maksuhalduri keskasutuse ning Rahandusministeeriumi poole, et saada selgitusi maksuküsimustes ning seda isikliku kliendihalduri abil (Serbia).
- Montenegro maksuhaldur on kohustatud teavitama suurettevõttest maksumaksjat kontrolli alustamisest 30 päeva enne toimingu alustamist.
- Lähtuvalt võtmeklientide ning nendega tegelevate ametnike arvust, on võimalik saada otsekontakti ning dialoog on palju sujuvam. Seda soodustab ka klientide kõrge kompetents, mis läbi maksuhaldur võib hinnata ka enda pädevust (Norra).
- Maksuhalduri tegelemine võtmeklientidega nõuab oluliselt rohkem pingutusi Taanis.
- Kõikides maksustamisalastes küsimustes saavad suurkliendid pöörduda oma personaalse kliendihalduri (*client relationship manager; account manager* jne.) poole, mis lihtsustab tööd, tagab kindlustunnet ja säästab aega ühelt poolt ning tõstab maksukuulekust ja aitab vältida kliendi sattumist probleemsete ettevõtete hulka teiselt (paljud riigid).
- Suurte maksumaksjate kontrollle viiakse läbi iga kolme aasta tagant (enamuses riikides).
- Ungari suured maksumaksjad võivad ning peavad esitama deklaratsioone elektrooniliselt. Paber kandjal esitatavaid deklaratsioone nad kasutada ei või.
- Maksuhaldur on kohustatud teavitada võtmekliente oodatavatest seaduste muudatustest (Montenegro).

Eraldi oli välja toodud, et suured maksumaksjad olid esimesed, kes hakkasid kasutama elektroonset deklaratsioonide saatmise võimalust (Rumeenia), samuti on nad olnud e-deklareerimise eestvedajad ning teistele ettevõtetele soovitajad Albaanias. Seega, antud

⁶⁹ *Customer Advisory Committee*, ingl k

situatsioonis esinesid võtmekliendid “katsejärestena”, kelle peal prooviti erinevaid uuendusi. Ungari maksuhaldur, kes oluliste muudatuste sisseviimise eel samuti kogub suurettevõtete arvamusi, nimetab neid maksuadministratsiooni “poeaknaks”, kuna nad on olulised informatsiooni edastajad. See on tingitud nende aktiivsest suhtlemisest maksuhalduriga, kõrgeastmest maksukuulekusest ning fiskaalsest tähtsusest.

Viies küsimus oli mõeldud lisainformatsiooni saamiseks, mis on teema seisukohalt oluline. Väga aktiivselt vastas küsimusele Serbia maksuhalduri esindaja, kelle käest sai teada, et:

- Suurettevõtete ning maksuhalduri vaheline suhtlemine on viidud maksimaalselt elektroonilisele tasemele, ehk osapooled saavad suhelda *online* keskkonnas, mis sisaldab mitmeid teenuseid, nagu näiteks deklaratsioonide elektrooniline täitmine ning ülevaate saamine oma maksualastest kohustustest.
- Serbias on olemas suurettevõtete jaoks spetsiaalne konto, mis on mõeldud kõikide maksuliikide jaoks. Sellise liigituse põhjuseid ei ole välja toodud.
- Serbia maksuhalduri suurettevõtete üksuses tegutseb tugiüksus⁷⁰, mis tegeleb klientide koolitamisega (nt seoses eelolevate seadustemuudatustega) ning nende tehniliste probleemide lahendamisega.
- Spetsiaalselt suurettevõtete jaoks on loodud igakuine ajakiri, mis edastatakse tasuta. Autori arvates võib sellise väljaande kasutuselevõtt olla kasulik klientide informeerimisel, kuid see ei pea olema ilmtingimata paberkandjal, vaid tänapäeva tingimustes elektrooniline.

Küsimusele vastas ka Soome maksuhalduri esindaja, kus

- Suurettevõtete jaoks eksisteerib eraldi meediaväljund kodulehekülje näol, kus saab tutvuda pakutavate teenuste, kontaktide ning viimaste maksuhalduri uudistega.

Teiste riikide kogemus näitab, et suurettevõtetele on erivajadusi võrreldes ülejäänud klientidega. Nende vajaduste rahuldamiseks on maksuhalduril olemas professionaalne ametnikkond, kes on reeglina koondatud eraldi üksusesse. Üllatavaks asjaoluks oli see, et vaatamata võrdse kohtlemise printsiibi kehtivusele käsitletakse suurettevõtetele esitatavaid nõudmisi ja vajadusi erinevalt võrreldes teiste maksumaksjatega ning kasutatakse lausa mõistet “võtmeklient”, kuigi seaduse ees on kõik võrdsed. See on tingitud suurte summadega opereerimisest, kõrgeastmest maksukuulekusest ning partnerlusel tuginevatest omavahelistest suhetest. Paraku, küsimustikule ei vastanud Läti ja Leedu esindajad, kelle

⁷⁰ *Special department for communication and education*, ingl k

riikide majanduslik arengutase ning suurus on kõige võrreldavam Eestiga. Üldjoontes on aga trendi kliendikesksemale teenindusele üleminekust täheldatud kõikides riikides.

2.3. Järeldused ja ettepanekud analüüsitud andmete põhjal

Viimastel aastatel on MTA pidevalt olnud rahulolu uuringute tipus, kuid paljud küsimused siiski ootavad lahendamist. Seni on palju tähelepanu pööratud klientide e-kanalite arendamisele, mis on leidnud ka sooja vastuvõtu. Nüüd oleks paras aeg pöörata pilk sissepoole ja asuda arendama klienditeenindaja elektroonilisi töövahendeid, kust oleks võimalik näha kõiki andmeid ettevõtte kohta.⁷¹ Autor on ametniku elektrooniliste töövahendite arendamise vajalikkusega absoluutselt nõus, selle vajalikkust tõestavad ka töös väljatoodud ametnike küsitlemise tulemused. Muret teeb aga see, et antud väljautlemine pärineb 2006. a. MTA Aastaraamatust ning siamaani olulisi muudatusi ette võetud ei ole.

Eriti oluliseks peab autor selliste töökeskkondade olemasolu suurettevõtetega tegelevate teenistujate jaoks, kuna nende andmed võivad asuda paljudes erinevates registrites ja nii on lihtne midagi kahe silma vahele jätta. Selle ilmekamaks näiteks on kliendiküsitluse käigus ilmnunud vananenud klientide e-posti aadressid. Autor on kindlal arvamusel, et maksuhalduri andmebaase tuleb kaasajastada, et ühest kohast saaks näha võimalikult palju andmeid ettevõtte kohta. Tegelikult, klienditeenindaja ühtse elektroonilise töökeskkonna juurutamise plaan, mis arvestaks muuhulgas ka kliendi eripäraga, on juba ammu olemas⁷² ning nüüd oleks viimane aeg see ellu viia.

Seoses üleminekuga kliendigrupipõhisele lähenemisele vastavalt MTA Strateegilisele plaanile on vaja määratleda suurettevõtete mõiste ning otsustada, kas ühtlustada see üle kogu asutuse või jätta valikukriteeriumid iga üksuse enda otsustada. Antud töö ei anna lõplikku vastust sellele küsimusele, kuna selgus, et õiget ja ainsat vastust siin olla ei saa ning see, millist struktuuri pidada optimaalseimaks on olnud igas riigis maksuhalduri juhtkonna otsustuskohaks. Autori enda arvates on ühtse mõiste juurutamine vajalik ainult juhul, kui MTA-s otsustatakse luua eraldi suurettevõtete üksus, mis tegeleks suurettevõtete

⁷¹ MTA Aastaraamat 2006, www.emta.ee/doc.php?18969 08.04.2008

⁷² MTA Strateegiline plaan 2005-2008, www.emta.ee/doc.php?18967 08.04.2008

kõikide küsimustega. Siis saab ettevõtteid, vastavalt kehtestatud kriteeriumidele, osakondade vahel lihtsalt ja arusaadavalt ära jaotada. Kui aga suurettevõtetega töötamise süsteem jääb üldjoontes samaks, on mõttekam lasta vajaduse tekkimisel üksustesiseselt määratleda suurettevõtete kriteeriume, kuna iga osakonna jaoks võib mõiste „suurettevõtte” tähendada oma spetsiifilist määratlemist.

Töös esitatud teiste riikide põhjendused, miks suurettevõtetega tegeleb eraldi divisjon, on veenvad ning selline lähenemine on efektiivne, kuid probleemiks osutub Eesti riigi väiksus ning tõepoolest suurte ettevõtete vähesus. Ideaalne maksude administreerimise poliitika ongi iga riigi jaoks erinev ja sõltub paljudest asjaoludest ning seega ei tohiks üle võtta teiste maksuhaldurite kogemusi kohendamata neid oma riigi oludesse, vaid tuleb leida sobivaid kompromisse ning arvestada põhimõttega “mõttele globaalselt, käitu lokaalselt” (*think globally – act locally*)⁷³.

Autori seisukohalt ei ole võtmeklientide väikesearvulisele grupile spetsialiseeritud üksuse loomine eelkõige kulutuste osas ratsionaalne. Seda enam, et ka suurkliendid 65% enamusega ei näe vajadust uue struktuuri loomiseks. Analüüsidest teiste riikide kogemust, kus suurettevõtted ei ole eraldatud omaette üksusesse ning eraldatus esineb ainult kontrollivaldkonna tasandil, selgus, et sellise süsteemi rakendamine on Eestis samuti kohane. Kompetentsi kontsentratsiooni ning informatsiooni parema liikumise huvides tuleb kaaluda LõMTK SEKT struktuurilist üleviimist PMTK SEKO alla. See aitab kindlasti ka suuremahuliste kontrollide operatiivsemat läbiviimist, kuna suuremat tööjõuressurssi saab hõlpsamalt suunata kiireloomuliste ülesannete teostamiseks. Seoses tänapäevaste elektrooniliste vahendite kasutuselevõttuga saab osa üksusest teha tööd asudes füüsiliselt ka Tartus või mujal.

Klientide küsitluse tulemusena selgus, et teenindusvaldkonna struktuuri (ja kliendihalduri rolli) oluliselt muuta pole vaja, eriti võttes arvesse, et tänu planeeritud elektrooniliste süsteemide uuendamisele 2009. aastal kliendihaldurite töökoormus tagastusnõuete enammaksete õigsuse kontrolli valdkonnas väheneb ning nad saavad tegeleda rohkem ka kliendi tegevuse analüüsi ning nende muude probleemidega. Siiski tuleb tähelepanu pöörata PMTK JTNO IV teenindustalituse suurettevõtete liigitamisele, mille tänane 8-

⁷³ Burak, E. Risk Management in Practice – the Experiences of European tax administrations. Main trend in tax risk management is towards a more friendly taxation system - Tax Tribune, 1/06, 37

miljonilise käibe nõue ei ole enam tõepoolest suurte ettevõtete näitajaks. Tuleb hinnata, kuidas tahetakse suurkliente JTNO-s kohelda (kui personaalselt neile läheneda) ning PMTK tasandil võtta vastu otsus, kas tõsta käibe suuruse nõuet, et talitus tegeleks tõepoolest suurte ettevõtetega või jätkata praeguse liigitusega, mille puhul kliendihaldurid tegelevad nii suure, kui ka keskmise suurusega ettevõtetega, kelle käive ületab mainitud summat ning kelle vajadused võivad erineda üksteisest.

Seega, ainsa muutusena teeninduslikes protsessides tuleb autori arvates tõsta käibe suuruse nõuet (nt 30-50 miljoni kogukäibeni aastas), et suurettevõtete all mõistetakse mitte suuremahulisemaid ühekordseid tehinguid tegevaid ettevõtteid, vaid tõepoolest fiskaalselt olulisi kliente. Suurettevõtete teeninduslikul tasandil eristamine teistes regioonides ei ole otstarbekas, kuna seal suurklientide arv on PMTK omast oluliselt väiksem ning klientide üldarv ühe kliendihalduri kohta ei ole nii suur.

Lõputöö käigus selgus, et maksuhalduri ja suurettevõtete vaheline kontakt on ebapiisav ning osapooled ei tea piisavalt teineteise probleemidest. Sellise situatsiooni edaspidiseks vältimiseks pakub autor korraldada MTA-poolseid perioodilisi teabeüritusi spetsiaalselt suurklientidele, kust saab vahetada mõtteid, kuidas koostööd paremini korraldada. Pealegi näitas klientide tagasiside, et vajadus sellise ürituse järele on väga suur. Kuigi võib väita, et sarnased üritused on juba niigi olemas, ei ole nad orienteeritud kindlale kliendigrupile ning ei toimu pidevalt. Antud küsimuses saab tugineda Suurbritannia pikaajasele kogemusele, kes korraldab selliseid üritusi avatud arutelu vormis regulaarselt ja need on toonud kasu lisaks ka erinevate uute toodete väljatöötamisel ja testimisel⁷⁴. Selline lähenemine aitab kujundada maksuhaldurist ettevõtjasõbraliku organisatsiooni, kes hoolitseb oma klientide eest ning võtab nende ettepanekuid arvesse. Teine võimalus kontakti parandamiseks on korraldada suurettevõtete teemalisi MTA-siseseid koosolekuid, kus lisaks MTA juhtkonnale ja osakondade (talituste) juhatajatele osaleksid ka nt Eesti Suurettevõtjate Assotsiatsiooni, Eesti Kaubandus-Tööstuskoja või sektoripõhiste katusorganisatsioonide esindajad, mille käigus saab kehtestada kindlat lähenemisviisi suurettevõtetele.

Kui ürituste korraldamine osutub liiga kulukaks, siis klientide parema informeerimise huvides tuleb kliendihalduritel saata vähemalt e-kirjaga teavet, kus oleks kirjas, milline on

⁷⁴ Suurbritannia suurettevõtete üksus. <http://www.hmrc.gov.uk/lbo/lbo6.htm> 04.04.2008

kliendihalduri roll teenindamise protsessis, kuidas ta võib ettevõttele kasulik olla ning lühidalt tutvustada uusi MTA-poolseid teenuseid, mille vastu võivad suurkliendid kõige rohkem huvi tunda. Selline samm teeb suhet kliendihalduri ja kliendi vahel kindlasti personaalsemaks, eriti võttes arvesse, et praeguse seisuga mõned kliendid ei teagi kliendihalduri ülesannetest või lausa tema olemasolust.

Klientide tagasisidest selgus, et MTA maksunõustamise üksused ei suuda tihti tagada põhjalikke ja ammendavaid vastuseid tehtud päringutele. See on seotud eelkõige suurettevõtete kitsaspetsiifiliste küsimustega, milles ei pruugi iga ametnik orienteeruda. Lahenduseks pakub autor viia nõustamisüksustes sisse valdkonniti spetsialiseerumise, mis tagaks kvaliteetsemaid vastuseid, oleks töökorralduslikult efektiivsem ning arvestaks klientide eripäradega kõige rohkem. Selline süsteem on Eesti jaoks otstarbekam, sest kuigi kliendihaldurite spetsialiseerumine oleks väga teretulnud klientide poolt, toob see endaga kaasa rohkem kulutusi ning struktuurilisi muudatusi. Pealegi, nagu näitas kliendiküsimustik, ei pöördu paljud suurkliendid tänapäeval maksuhalduri poole sageli ja informatsiooni saamiseks kasutatakse tihti kliendihalduri asemel muid allikaid.

Jätkates maksunõustamise üksuste muudatuste käsitlust, tuleb üle vaadata ka infokanalite struktuur kuna praegu saavad kliendid pöörduda oma küsimustega kas kliendihalduri poole, infotelefonile või –meilile, kontakti olemasolul ka otse teise osakonda. Valikuvõimalus on positiivne nähtus, kuid kompetentse ning ühetaolise vastuse saamiseks peab klientide päringutega tegelema (või vähemalt neid koordineerima) kindel üksus, mis vastutaks kogu väljamineva teabe korrektsuse eest.

Kõiki kliendiküsitlusest välja tulnud konkreetseid ettepanekuid ei käsitleta antud osas, kuna nende hulk on suur ja nende sisu tuleb täpsemalt analüüsida juba vastavate üksuste tasandil, kus selleks on olemas pädevad spetsialistid.

KOKKUVÕTE

Rahvusvaheline kogemus näitas, et maksuhaldurite administratsioonid muutuvad üha enam kliendisõbralikemaks, seega tuleb mõelda, kuidas teha maksude tasumisega seotud protsesse võimalikult mugavateks kliendi jaoks. Tööst selgus, et kõige efektiivsem on läheneda kliendile võimalikult personaalselt ning võtta tema erivajadused arvesse. Siit sünnibki kliendikesksuse põhimõte, et pakkuda igapäevase seda, mida ta kõige rohkem vajab, mis ei ole sugugi privileeg, vaid tõhus ja kaasaegne töötamise viis. Ka suurettevõtted ei ole selles mõttes erand ning vajavad oma lähenemist.

MTA on teinud palju tööd, et näidata (üld)kliendi rahulolu uuringutes kõrgeid tulemusi, kuid, nagu selgus, ei jõudnud piisavalt tähelepanu pöörata spetsiifilistele kliendigruppidele, kelle vajadusi ei saa täiel määral üldistada teistega. Käesoleva töö tulemused võivad osutada abiks uue lähenemise väljatöötamisel ning juurutamisel, kuna selles on välja toodud terve rida konkreetseid ettepanekuid, kuidas koostööd suurklientidega paremini korraldada.

Lähtudes suurettevõtete olulisusest riigieelarve jaoks, tuleb maksuhalduril hoida nendega võimalikult tihedat kontakti, mis põhineks teineteise usaldusel. Ainult tundes teineteise soove hästi, saavad mõlemad pooled tunda koostööst rahulolu.

Sissejuhatuses esitatud hüpotees, et suurettevõtted vajavad võrreldes teiste kliendigruppidega teistsugust lähenemist maksuhalduri poolt, leidis kinnituse. Kuigi töö tulemusena selgus, et suuremahuliste muudatuste tegemises MTA-s ei ole vajadust, vaid pigem tuleb täiustada praegust struktuuri ja vaadata üle töövõtteid ning teha täiendusi osakondade töökorralduses, on paljude kerkinud kitsaskohtade lahendamiseks vaja kindlat seisukohta MTA juhtkonna poolt, et otsustada, mis suunas tegutseda edasi, kuna ühtset õiget vastust paljudele töökorralduslikele küsimustele ei ole olemas ning kõik sõltub valitud poliitilistest sammudest. Kindlalt aga saab viidata maksuhalduri elektrooniliste töövahendite uuendamise vajalikkusele, kuna praegused süsteemid ei vasta enam kaasaegsetele nõudmistele.

Ümberkorralduste tegemine ei ole lihtne ning abi selleks saab teiste riikide kolleegide kogemustest, kes, nagu töö näitas, on meeleldi nõus oma kogemusi jagama. Seda teeb lihtsamaks asjaolu, et kõik teiste riikide märkimisväärsed eripärad suurklientide kohtlemisel on töös välja toodud ning seega saavad MTA esindajad pöörduda otse vajaliku riigi maksuhalduri poole. Samas rahvusvahelise kogemuse ülevõtmisel ei tasu unustada ka iga riigi spetsiifikat, sest see, mis efektiivselt töötab ühes kohas ei pruugi näidata sama tulemust mujal.

Olulise aspektina tuleb välja tuua asjaolu, et suurettevõtted, nagu seda on ka Ungaris ja ilmselt ka mujal, osutusid maksuhalduri „poeaknaks”, kus peegelduvad MTA tugevad küljed ning nõrkused, mis ei ole seotud ainult klientide suurusega. Edaspidi võib maksuhaldur kaasata suurkliente rohkem arendustegevusse ning teha pilootprojekte just sellise dialoogiks valmisoleva ja aktiivse kliendigrupiga.

Kuna muudatuste üheks eesmärgiks on suurettevõtetele võimalikult parimate teenuste pakkumine, tuleb neid sellest informeerida (pannes rõhku suhtlemisele e-kanalite kaudu) ning ei tasu alahinnata ka tagasiside saamist planeeritavatest muudatustest klientidelt endilt, luues selleks näiteks perioodilisi MTA teabeüritusi just suurklientide jaoks. Samas, ei tohi unustada, et suurettevõtete puhul on tegemist kliendigrupiga, kes on eriti huvitatud maksude optimeerimisest ning aktiivselt ka kasutab seda, mille tagajärjel võib riik, hoolimata klientide kõrgest maksukuulekusest, jääda ilma suurtest rahasummadest.

Sellise situatsiooni ärahoidmiseks tuleb kaasata suurklientidega töötamise oma ala parimaid teenistujaid ning püüdes olla maksimaalselt kliendisõbralik, mitte lasta suurettevõttel mõjutada maksuhalduri tegevust (nt läbi soodsamate võimaluste taotlemise võrreldes teiste klientidega), rõhutades oma ettevõtte poolt tasutud maksude suurust, kuna seaduse ees on kõik ikkagi võrdsed.

SUMMARY

The given thesis about the possibility of a special treatment for large companies has been written in Estonian on 40 pages, with 5 annexes.

The paper is composed of two parts. The first part is theoretical and the second one is empirical, in which three different groups (representatives of large companies, tax administration and tax administrations of other countries) have been inquired. 35 sources have been used to write this paper, most of which being interviews or international sources. Annexes include questionnaires sent to each group, schemes and responses from representatives large-scale taxpayers.

The objects of the survey form large Estonian companies and their relationships with tax administration. The aim of the thesis is to find out whether there are differences between large companies and other taxpayers in contacting with the Estonian Tax and Customs Board and if it is so, to map these. The emphasis is laid on describing the present situation for the tax authority to get to know the needs of large taxpayers. Concrete suggestions have been offered to make the cooperation more efficient.

It came out as a result of the analysis that large companies really have some special needs while contacting the tax administration. The representatives of this client group are professionals who do not communicate with Estonian Tax and Customs Board very often, but if they do so, the officials should give them fast and competent answers.

This topic is actual as the tax authority communicates with various clients and it is vital for them to be a client-friendly organisation in democratic conditions, so sufficient attention should be given to specific client groups and their needs. The Estonian Tax and Customs Board might be resourced in this work to get a survey of a possible special treatment for large taxpayers in order to communicate with them more efficiently.

VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

1. 10 näpunäidet kliendiküsitluse läbiviimiseks. – TNS EMOR.
<http://www.emor.ee/index.html?id=124> 05.03.2008
2. Alink, M.H.J. & Kommer, V. 1998. The Dutch Case. Description of the Dutch Tax and Customs. Deventer: Gouda Quint
3. Alliksoo, R. 2008. Suurettevõtetega töötamise võimalikud erisused PMTK JTNO-s. Autori üleskirjutis. Tallinn, 19.03.2008.
4. Burak, E. 2006. Main trend in tax risk management is towards a more friendly taxation system. – Tax Tribune, 1/06.
5. Dutch Tax and Customs Administration. Belastingdienst. 2006. – CD: Wonderland Film
6. Eesti Kaubandus-Tööstuskoda. <http://www.koda.ee> 26.03.2008
7. Eesti Suurettevõtjate Assotsiatsioon. <http://www.esea.ee> 26.03.2008
8. Ettevõtluse toetamise ja laenude riikliku tagamise seadus. 27.02.2005. – RT I 2005, 11, 43
9. Euroopa Komisjoni määruse 364/2004EÜ lisa I. 25.02.2004. – Euroopa Liidu teataja 2004, 08/3
10. Griffin, J. 2006. The cooperative approach to tax compliance – Working with Large Business. – Tax Tribune, 2/06.
11. Haaviste, T. 2008. Teiste riikide maksuhaldurite kogemus töötamisel suurettevõtetega. Autori üleskirjutis. Tallinn, 14.03.2008.
12. Hamilton, S. 2002. Tax payer services: from paper to electronic documents. – Tax Tribune, 3/02.
13. How to define a Large Taxpayer. 2007. IOTA Area group on Large Taxpayer treatment and audit.
14. Intra-European Organisation of Tax administrations. <http://www.iota-tax.org> 02.04.2008
15. Juhasz, I. 2006. Risk management practice at the Hungarian Tax Authority and the direction for further progress. – Tax Tribune, 1/06
16. Jänes, L. 2005. Kasum pole avaliku sektori eesmärk. – Äripäev, 14.11.05.
17. Large Business Service – Operating model. <http://www.hmrc.gov.uk/lbo/operating-model.pdf> 28.03.2008

18. Lattu, K. 2008. Maksu- ja Tolliameti poolt läbiviidud uuringutega tutvumine. Autori üleskirjutis. Tallinn, 02.03.2008.
19. Maksu- ja Tolliameti Aastaraamat 2006. <http://www.emta.ee/doc.php?18969> 08.04.2008
20. Maksu- ja Tolliameti kliendileht. <http://www.emta.ee/?id=22436> 16.03.2008
21. Maksu- ja Tolliameti Kontrolliosakonna poolt lõpetatud kontrollide tagasiside küsitluse tulemused. II ja III kvartal 2007. – MTA KO. 14.03.2008
22. Maksu- ja Tolliameti Kontrolliosakonna suurettevõtete kontrolli metoodika memo nr.12-9/5. 04.09.2007
23. Maksu- ja Tolliameti põhimäärus. 15.06.2007. – RTL 2007, 36, 632.
24. Maksu- ja Tolliameti Strateegiline plaan 2005-2008. <http://www.emta.ee/doc.php?18967> 08.04.2008
25. Netšunajev, A. 2007. Ametivõim ja selle kujundamine Maksu- ja Tolliameti näitel. [Magistritöö] Tallinn: Sisekaitseakadeemia
26. Rahandusministri 11.02.2008 määrus nr 6 Maksu- ja Tolliameti struktuur ning teenistujate koosseis. 20.02.2008 – RTL, 15, 219
27. Schiffer, M. & Weder, B. 2001. Firm size and the business environment: worldwide survey results. – Washington D.C.: World Bank
28. Seotud isikute vahel tehtud tehingute väärtuse määramise meetodid. 01.01.2007. – RTL, 2006, 81, 1506.
29. Siimon, A. 2001. Ettevõtte suuruse määramine majanduspoliitilise harmoniseerimise kontekstis. http://www-1.mtk.ut.ee/varska/2001/Str_ettevotluspol/Siimon.pdf 07.04.2008
30. Soome Suurettevõtete üksus. <http://kove.vero.fi> 18.03.2008
31. Suurbritannia suurettevõtete üksus. <http://www.hmrc.gov.uk/lbo/lbo6.htm> 04.04.2008
32. Suurte maksumaksjate teenindus ja kontroll. – MTA KO ja TNO koosoleku memo. 23.11.2006
33. Vainsalu, K. 2008. Suurettevõtetega töötamise võimalikud erisused KO-s. Autori üleskirjutis. Tallinn, 14.03.2008 & 18.04.2008..
34. Vallner, T. 2008. Suurettevõtetega töötamise võimalikud erisused PMTK JTNO-s. Autori üleskirjutis. Tallinn, 19.03.2008.
35. Maksu- ja Tolliameti üldkliendi rahulolu uuringute ja Riigiinstitutsioonide usaldusväärse tulemused. <http://www.emta.ee/?id=620> 16.03.2008

Lisa 1. Kliendiküsimustik

KÜSITLUSLEHT Suuretevõtte erivajadustega arvestamine

Palume hinnata Teil oma kogemusele tuginedes rahulolu 5-pallisel skaalal, kus 5 tähendab positiivseimat hinnet ning vastata küsimustele võimalikult põhjalikult.

1. Kuidas hindate koostööd Maksu- ja Tolliametiga?

1 2 3 4 5

Kommentaariid (head ja halvad küljed): _____

2. Kui kõrgeks hindate e-maksuameti / e-tolli rolli suhtlemisel MTA-ga?

1 2 3 4 5

Kommentaariid (kasutusmugavus, info saadavus, probleemid vms.): _____

3. Palun hinnake Teie ettevõtte kliendihalduri professionaalsust (v.a. spetsiifilised erijuhtumid) Teie ettevõtte suhtes

1 2 3 4 5

Kommentaariid: _____

4. Mida Teie ootate kliendihaldurilt?

Teavitamist tekkinud nõuetest
 Teavitamist seaduste muudatustest
 Teavitamist deklaratsioonides esinevatest puudustest
 Et ta oleks personaalseks kontaktisikuks, kelle kaudu saaks lahendada kõiki maksualaseid küsimusi
 Operatiivsemat teenindamist
 Muu _____

5. Kui vajate maksualast abi (nt seaduste tõlgendamine, võlgade ajatamise küsimused), kuhu Teie pöördate?

Kliendihalduri poole
 Infotelefonile/ infomeilile
 Otse teisse osakonda
 Oma audiitori / maksunõustaja poole

Põhjendus: _____

6. Milliste maksualaste küsimustega peamiselt pöördate ..?

Kliendihalduri poole: _____

Maksunõustaja poole: _____

Kellegi muu poole: _____

7. Kas Maksu- ja Tolliametist saadud informatsioon vastab Teie ootustele, olles kiire ja põhjalik?

8. Kas teie arvates suuretevõtted vajavad teistsugust kohtlemist võrreldes väikeettevõtetega? (töökorralduslikus plaanis, seaduse ees on kõik võrdsed)

Vajavad Ei vaja

Põhjendus: _____

9. Kas peate vajalikuks valdkonnapõhiste kompetentsikeskuste loomist (nt kinnisvara, finantssektoripõhist jne.), kust saaks nõu spetsiifilise situatsiooni kohta konkreetses valdkonnas?

Pean vajalikuks Ei pea vajalikuks

Põhjendus: _____

10. Kas Maksu- ja Tolliamet peaks korraldama teabeüritusi (nt 2 korda aastas), kus Maksu- ja Tolliameti ning suuretevõtete esindajad saaksid vahetada mõtteid, kuidas saaks koostööd paremini organiseerida?

Jah, peaks Ei, pole vajadust Ei oska vastata

Kommentaariid: _____

11. Kuidas saaks Teie ettevõtte ning Maksu- ja Tolliameti koostööd parandada.

Teie ettepanekud: _____

Täname Teid!

Lisa 2. Ametnike küsimustik

KÜSITLUSLEHT Suuretevõtte erivajadustega arvestamine

Palun vastata võimalikult põhjalikult!

Olen (märgista sobiv):

kliendihaldur
revident
muu (amet) _____

1. Kas ja kuidas Teie puutute oma töös suuretevõtetega? Mis on Teie mõistes “suuretevõtte”?

2. Kas suuretevõtetel on võrreldes teistega erijooni? Kas neid tuleb Teie arvates teistest eristada ning kuidas?

3. Milliste parameetrite järgi (märgi sh summat, kogust jne.) oleks see kõige mõttekam teha?

käive _____
sektor _____
makstud maksude suurus _____
osa(aktsia)kapital _____
töötajate arv _____
muu _____

4. Kas praegused töötingimused (töökeskkonnad, kontaktide olemasolu, töö hulk vms.) suuretevõtetega on piisavad või midagi saaks muuta?

5. Kas olemasolevatest teadmistest ja oskustest piisab või oleks vaja kompetentsust tõsta (nt koolituste abil) ning eriala spetsiifika tõttu on suuretevõtetega keeruline töötada?

6. Millise osakonnaga Teie teete kõige rohkem koostööd suuretevõtete kontekstis ning kuidas seda saaks paremaks korraldada?

7. Kuidas hindate koostööd suuretevõtetega? Kas tegemist on pingevaba partnerlusega või probleemiderohke suhtlusega? Milliseid kitsaskohti esineb töötamisel suuretevõtetega?

8. Kas suuretevõtteid saaks ja peaks mingil moel ergutada oma maksekuulekuse pärast?
jah ei
Kuidas? _____
9. Kas on vaja ühtlustada suuretevõtete mõistet kogu asutuses?
jah ei
Miks? _____
10. Teie ettepanekud (sh üksuse plaanid) MTA ja suuretevõtete vahelise koostöö muutmiseks. Kas oleks vaja läheneda personaalsemalt, võttes arvesse kliendi usaldusväärset?
- _____

Täna vastamise eest!

Lisa 3. IOTA-liikmesriikide küsimustik

1. Do Large Taxpayers have special needs in your country and have you defined these special needs at all? Is it more complicated to deal with Large Taxpayers, than others?
2. Do servants, dealing with Large Taxpayers, have higher qualification, attended some special trainings, have special programs etc. to provide a better service?
3. Which structures of your organization deal with Large Taxpayers mostly? Or you have a special structure for all their needs?
4. Do you communicate with Large Taxpayers more as good partners or as a problematic group of clients? Are they privileged from others in some aspects?
5. Your other experiences and examples (or links), connected with different treatment of Large Taxpayers Treatment.

Thank you for response!

Lisa 4. Suurettevõtete küsitluse tulemused

Allpool on väljatoodud klientide vastused esitatud küsimustele, mis ei ole kajastatud töö põhiosas. Mõned vastused on koondatud koos, kui nende sisu on identne. Rasvaselt on kirjas autori arvates olulisemad klientide poolt tehtud ettepanekud ja märkused koostöö sujumaks muutmisel.

1. Kuidas hindate koostööd Maksu- ja Tolliametiga?

3. (pandud hinne)

- Koostöö peamiselt kodulehekülje põhine;
- Konkreetsete maksuküsimuste korral saame erinevaid vastuseid erinevate inimeste käest;
- Maksuameti server on sageli üle koormatud ning ei ole võimalik õigel ajal deklaratsioone täita;
- Kehv veebikeskond, eriti tollideklaratsioonide osas;
- Üldiselt oleme koostööga rahul.

4.

- Hea, et on olemas kliendihaldur ja e-maksuamet, küsimustele saab kiiresti vastused ja probleemid lahendatud;
- Hea külg on, et kliendiinfo telefonil või kliendihaldurile helistades saab alati maksuküsimustes abi. Eriti tahaks rõhutada, et väga professionaalset abi saab rahvusvahelise maksustamise osakonnast Lia Rannala käest. Ainuke halb külg on see, et sageli on rahvusvahelise maksustamise liinid hõivatud ja ei ole võimalik kontakti saada.
- Kogu suhtlemine on meeldiv, on võimalik saada kiiresti vastused küsimustele, vahel probleemid e-maksuametiga;
- Olen rahul, kuid E-maksuamet võiks toimida kiiremini;
- Hinde 4 panin, kuna alati võib ju paremini, aga midagi otseselt ette heita ei ole, tegelikult oleks 5- parem hinne;
- Hea - võimalus saada vajalikku nõuannet. Halb - hirm eksimuste ees;
- Kui esitame mõne maksuküsimuse, siis vastuse ootamise aeg on liiga pikk; muidu suhtlemine hea;
- Meeldivad teenindajad;
- Põhiline suhtlus on e-maksuameti kaudu ja kliendihalduriga;
- Siiani oleme vajaliku info kätte saanud, aruandeid esitame elektrooniliselt;
- Positiivsete külgedena tootsin välja, et viimastel aastatel on väga palju pööratud tähelepanu maksumaksjate informeerimisele (artiklid kodulehel, tasuta koolitused), järelpärimistele vastatakse kiiresti ja põhjalikult, MTA-l on olemas väga mugav elektrooniline andmete edastamise keskkond. Kõige suurema probleemina tootsin välja selle, et **siamaani pole suudetud leida lahendust olukorrale, et ettevõtet ei näidataks maksuvõlglasena sel ajal kui ühe käibemaksukohustuslasena registreeritud tütarettevõtted on esitanud käibemaksu katmise taotlused ja need on läbi vaatamata** (meie ettevõtte on seetõttu 20 päeva iga kuu maksuvõlgalane, sellel perioodil ei ole meil võimalik saada ka tõendit maksuvõlgade puudumise kohta).

5.

- Oma haldur, elektrooniline andmeedastus, kohene abi deklaratsioonide vigade parandamisel;
- Pole kaua ebaseeldivaid probleeme olnud, E-maksuamet lahendas paljud probleemid ja kiirendas kõiki protsesse;
- Mis koostööd? Meie teeme oma ja nemad oma tööd.:
- Koostöö on olnud sujuv ja operatiivne. Küsimustele on saadud kiired lahendused;
- Head;
- Positiivseim külg: avatud koostööks, ka siis kui ettevõttel esineb ajutiselt raskusi;
- **Maksuameti server on sageli üle koormatud ning ei ole võimalik õigel ajal deklaratsioone täita;**
- Kõigile probleemidele oleme koos lahenduse leidnud, küsimustele vastused saanud ja maksuamet teeb väga häid kooliusi;
- Meie koostöö Maksu- ja Tolliametiga on olnud positiivne, eriti tahaks kiita Põhja Maksu- ja Tollikeskuse aktsiiside talitust ja operatiivosakonda, kes on väga professionaalsed tekkinud küsimuste ja probleemide lahendamisel. On olnud juhuseid, kus suurte mahtude juures jäävad teinekord dokumentide vormistamise küsimused ebapiisavaks, siis on alati PMTK töötajad tähelepanu selle juhtinud. Hea on, et ei hakata kohe

sanktsioone rakendama, s.o. ettekirjutusi vormistama, vaid kõigepealt juhitakse tähelepanu puudustele. Hindame kõrgelt nende oskusi ja teadmisi.

2. Kui kõrgeks hindate e-maksuameti / e-tolli rolli suhtlemisel MTA-ga?

2.

- **Uus versioon e-maksuametis on väga probleeme tekitav. Aruannete esitamise tähtpäeval (10. kuupäev) on võimatu midagi teha.** Vanas versioonis viimasel ajal probleeme polnud. Muidu - väga mugav variant aruannete esitamiseks.

3.

- Viimasel ajal on uue e-maksuametiga palju probleeme. Vanaga polnud probleeme.

4.

- Kasutada on mugav, täitmiseks ajakulu väike. Negatiivne on aga veateadete avaldamine ehk **teade esinevatest vigadest on vähe informatiivne.**
- Hinde 4 panin, kuna alati võib ju paremini, aga midagi otseselt ette heita ei ole, tegelikult oleks 5- parem hinne;
- Üldjuhul vigased kohad teatega tagasi, mõned apsud on jätnud aga kajastamata;
- Väga mugav, **alati võiks uute seaduste MA-poolseid tõlgendusi kodulehele üles panna;**
- Juhtub, et 10.kuupäeval programm töötab aeglaselt, mõnikord ei olnud võimalust andmeid laadida. **Kahjuks, e-maksuameti kasutades, ei saa maksude tasaarvelduste taotlused esitada;**
- Deklaratsioonide esitamiseks on e-maksuamet asendamatu. Infot muudatuste ja uuenduste kohta võiks e-maksuameti kaudu rohkem saada. Deklaratsioonis olevate puuduste kohta on info hea ja arusaadav.
- Mugav, lisaks sooviks ka saldoteatist elektrooniliselt, praegu peab riigihangetel osalemiseks iga nädal seisma büroos tõendi järjekorras.

5.

- Kasutusmugavus – 4 vastust;
- Väga mugav, info koheselt nähtav (deklaratsiooni vead, maksude saldod);
- Viimasel ajal (peale uue e-maksuameti versiooni tegemist) on **palju probleeme viimasel tähtaja päeval deklareerimisega, kuna see lihtsalt ei ole võimalik, programm jookseb kokku.** Veebruari deklaratsiooni sain teha 10.03. õhtul kodus.
- Mugav, kiire, arusaadav;
- Väga mugav kasutada - esitada deklaratsioone ja vaadata saldosisid. Vahel deklaratsioonide esitamine raskendatud tehniliste probleemide tõttu.
- Väga lihtne kasutada, selge. Ei mingeid probleeme;
- **Soovime, et MTA server alati koormusele vastu peaks;**
- Hästi mugav ja kiire kasutada;
- Süsteem ise väga hea. Ainus mis häirib on see, et **TSD andmete üleslaadimisel saab parandusi hakata tegema alles järgmisel päeval;**
- E-maksuametiga on üks suur probleem, nimelt **ei ole võimalik TSD ja KMD esitamise tähtajal üldse e-maksuametis midagi teha.** See on äärmiselt tööd pärssiv, kuna on vajadus esitada nendel päevadel mitme kliendi deklaratsioonid ning alati ei ole võimalik olnud neid varem ära teha.
- Uus e-maksuameti süsteem on alguses ebastabiilne olnud;
- **Peamised probleemid meie ettevõtte jaoks tulenevad TSD andmete importimisest - andmete ülekande võiks toimuda oluliselt kiiremini ja olla ka mugavam;**
- Uut versiooni on väga mugav kasutada;
- Roll on oluline, 90% infost vahetatakse ju e-keskkonnas. **Kasutusmugavus kehvake, eriti tolliteenuste osas;**
- Suur aja kokkuhoid, ja hea info kättesaadavus;
- Uus versioon on mugav ja ka kättesaadav, **natuke keeruline on failist sisseloetud TSD deklaratsiooni täiendamine ja parandamine;**
- Mugav kasutada ja küllaltki informatiivne;
- Mugav kasutada, info kiiresti kättesaadav;
- **Puudub näitlikkus intresside arvutamisel maksude liikide järgi;**

- Meie ettevõtte esitab kõik oma deklaratsioonid e-maksuametis, mis on väga mugav aruannete esitamise viis. Info kättesaadavus on hea, **soovitav oleks ka võimalus seadusandluse kättesaadavus inglise keeles. Näiteks Alkoholi-, tubaka-, kütuse- ja elektriaktsiisi seadus (jõustus 01.01.2008 on siiani tõlketa).**

Muud variandid:

- Ei oska öelda, ei suhtle.

3. Palun hinnake Teie ettevõtte kliendihalduri professionaalsust.

1.

- Kliendihaldur on maksupoole küsimuste lahendamiseks. Abi me temalt vajanud ei ole. Kliendihaldurilt ei ole abi tollipoole küsimuste lahendamiseks. Küll aga oleks vajadus selleks suur.
- Ei oska 99% küsimustele vastata ja nõu anda;

2.

- Kõigi keerulisemate küsimuste jaoks peame pöörduma kõrgemate ametnike poole; lisaks on siiani selgelt näha, et tolli ja maksupool ei tee omavahel koostööd ja annavad vastakaid tegevusjuhiseid.

3.

- Ei ole uue kliendihalduriga veel suhelnud, hinnang eelmisele;
- Ei ole alati saanud adekvaatset infot maksuküsimustes;
- Pole õieti kokku puutunud;
- Ta ise ei oska vastata meie probleemidele, aga otsib, kes oskaks;
- Varasematel aastatel oli suhtlemine halduriga aktiivsem, praegu saab asjad aetud ilma halduriga konsulteerimata.

4.

- Väga harvad kontaktid, et hinnata objektiivselt;
- Oleme kõigile probleemidele lahendused leidnud;
- Kuna suhtlen mitmete firmade kliendihalduritega, siis pole probleemi olnud kellegagi. Kõigiga on meeldiv suhelda, sest abi saab alati. Kahjuks **ei ole raskemate küsimuste juures kliendihaldurile helistanud, aga oleks tore, kui ka siis abi saaks.**
- Olen rahul;
- Üldiselt suhtleme väga vähe, pole vajadust olnud;
- Enamus probleemide puhul on saanud lahendusi läbi rääkida;
- Küsimuste korral oleme pöördunud kliendihaldurist mööda ja kasutanud nõustamist EMTA vastutavate töötajate poolt (rahvusvaheline maksustamise osakond);
- Oleme väga vähe suhelnud, kuna pole olnud probleeme.

5.

- Alati abivalmis, vajadusel konsulteerib spetsialistidega või suunab õigesse osakonda;
- Üsna oletuslik, väga vähe puutume kokku, pole vajadust tekkinud. Tavaliste pisiküsimustega pöördun üldnumbrile, mõnel üksikul korral olen palunud abi ja nõu kliendihaldurilt, probleeme ei ole, vastused saab kiiresti, sõbralikult ja asjatundlikult.
- Alati abivalmis, otsib välja infot või kontakte ja aitab;
- Pole kohtunud;
- Pole oma firma kliendihalduriga kokkupuudet olnud. Samas olen puutunud kokku oma klientide maksuhalduritega ja siiani ei ole mingeid muresid olnud ning kõik on olnud professionaalsed;
- Erilisi probleeme ja küsimusi ei ole olnud, suhtlemine on olnud senini väga meeldiv ja teineteist mõistev;
- Alati saab vastuse, kui mitte koheselt, siis helistavad ise tagasi, kui vastus olemas;
- Meil vahetus kliendihaldur, pole vaja veel teda tülitada olnud, aga eelmine oli väga tubli;
- Meeldiva suhtlemisega.

Muud variandid:

- Ei olnud (viimasel ajal) kokkupuudet – 7 vastust;
- Puudub seni koostöö, et hinnata. Hetkel vastus võlas, kes haldur on;
- Pole olnud kokkupuuteid, e-maksuaemtega on seni kõik lahenenud;

- Ma isiklikult ei ole kliendihalduriga suhelnud, kui tean meie kontsernis ettevõtteid, kes igapäevaste toimingute korral (nt.tõendite väljastamine) suhtlevad alati kliendihalduriga ja on tema tegevusega väga rahul.

4. Mida Teie ootate kliendihaldurilt? (põhitulemused töö sees)

- Muu
 - **Vettpidavaid vastuseid konkreetsetele küsimustele;**
 - **Kui haldur vahetus, siis võiks tulla klientidele meilile teave**, nt.pankadelt tuleb. Selline suhtumine jääks meelde ja pöörduks ilmselt kõigepealt MTA-sse.

5. Kui vajate maksualast abi (nt seaduste tõlgendamine, võlgade ajatamise küsimused), kuhu Teie pöördate?

- Kliendihalduri poole
 - Konkreetse probleemi korral kliendihaldur aitab kõige paremini;
 - Esmalt kliendihalduri poole, kuna nii saab olla kindel, et suunatakse õige spetsialisti poole;
 - Tema käest saab alati nõu ja kui ta ise ei oska vastata või ei kuulu küsimus tema kompetentsusesse, siis ta vähemalt annab nõu, kuhu täpselt pöörduda;
 - Loodan saada kõige täpsemat teavet.
- Infotelefonile / infomeilile
 - 2008.aastast polegi võimalik enam kuhugi mujale pöörduda kui infosse, kust ei pruugi alati kõige täpsemat infot saada;
 - Infotelefonilt saadud info on pealiskaudne ja kättesaadav ka muude kanalite kaudu;
 - Kui tekib vajadus, siis on infot kiiresti vaja;
 - Infotelefonilt saab kohe antud küsimuses pädeva inimese kontakti;
 - Infotelefonilt olen tavaliselt saanud oma probleemile vastava MTA osakonna kontakti;
 - Maksuametis on infoteenus täiesti olemas. Kui probleem tõsisem, siis audiitori poole.
- Oma audiitori / maksunõustaja poole
 - Harjumusest – 2 vastust;
 - Nagunii peavad nad majandusaasta aruannet auditeerima, siis juba koheselt probleem nende juures lahendada, et auditi käigus ei tekiks arusaamatusi;
 - Kliendihaldurid ei abista seaduse tõlgendamisel;
 - Probleemide korral oleme kasutanud oma audiitori-maksuspetsialisti abi;
 - Me ei saa eeldada, et kliendihaldur oleks pädev jurist, kes suudaks tõlgendada kogu maksualast seadusandlust. Lisaks annab firmale kindlust ametlik seisukoht ehk Rahandusministeerium või Riigikohtulahendid, mitte MTA kliendihalduri arvamused.
 - Ei ole välja kujunenud sellist koostööd ja **puudub info selle kohta, et saaks kasutada ka Maksuameti abi;**
 - Nemad lähtuvad tegelikust elust ja muudest sarnastest juhtumitest. Samuti on neil ka Maksuameti vastused ja hinnangud asjadele olemas.
 - Usaldus;
 - Oma maksunõustaja poole, kuna tehingud võivad olla väga keerulised;
 - Audiitorid tegelevad algdokumentidega, teavad ettevõtte äritegevuse spetsiifikat, olen kindel, et audiitor on saanud minu küsimusest õigesti aru järelikult olen ka vastuses kindel.
 - Seaduse tõlgendamise küsimustes parem pöördun oma audiitori juurde. **Kahjuks kogemus on selline et vastused mida infotelefonil olid antud ei olnud pädevad.** Võimalusest kliendihalduri poole pöörduda mina varem ei teadnud ja see tõttu ei ole kasutanud.
 - Saan sealt alati nõu ja abi. Pole katsetanud kliendihalduriga. Kindlasti proovin seda teha!
 - Mugavusest, kuna audiitor teab meie probleeme, maksuametisse pean aga tegema kirjaliku küsimuse, suulisse küsimusse ei süveneta tavaliselt, mis on ka mõistetav, kui küsimus on keerulisem.
 - **Kliendihaldur ei oska 99% küsimustele vastata ja nõu anda (tollipool);**
 - Maksunõustaja kirjalik seaduse tõlgendus vajalik;
 - Kiirema teenindamise ning personaalsuse ja konfidentsiaalsuse pärast;
 - Olles auditeerinud ettevõtet on audiitor kursis juba olemas olevaga, pole vaja juurtest alates probleemi lahti seletada;
 - Pikaajaline koostööpartner, kes tunneb ettevõtte spetsiifikat;

- Oleneb küsimusest, aga harjumuseks on suhelda rohkem ettevõtte maksunõustajaga. Maksumetiga suhtlemine on kuidagi impersonaalne.

Muud variandid:

- Olenevalt juhtumist kuidas sobivam tundub;
- Erinevate küsimustega pöördun erinevatesse kohtadesse. Kui on tavapärase seaduse tõlgendamine, siis tavaliselt infotelefonile, kui on spetsiifilisem asi ja konkreetse kliendiga seotud, siis pöördun kliendihalduri poole ning otse osakonda pöördun rahvusvahelise maksustamise valdkonda puudutavates küsimustes.
- **Infotelefonilt saadud info on pealiskaudne** ja kätte saadav ka muude kanalite kaudu;
- Pöördun tihti Maksuameti büroo maksuspetsialisti poole otse;
- **Siiani oleme pidanud MA-st liiga kaua vastuseid ootama ja siis on vastuses ka seaduse punktid ära loetletud ja selget pilti ikka ei saa.** Kui me saaksime seadusest ise hästi aru, poleks ju vaja üle küsida. **MA vastus võiks siiski lihtsas ja arusaadavas eesti keeles ka probleemi ära seletada.**
- Keerulisemate probleemide korral pöördume esmalt audiitor/maksunõustaja poole ja kindluse mõttes ka kliendihalduri poole. Kui nii audiitor kui kliendihaldur pakuvad sarnased lahendused, siis oleme kindlad, et maksuriske ei ole. Kui pakutakse erinevaid lahendusi, siis eelistame kliendihalduri nõuannet.
- Ei teadnud, et saab pöörduda kliendihalduri poole.

6. Milliste maksualaste küsimustega peamiselt pöördute ...?

Kliendihalduri poole:

- Deklareerimisel tekkinud probleemides – 14 vastust;
- Igapäevastes- (üld-, jooksvates vms.) küsimustes – 10 vastust;
- Käibemaksuküsimustes (sh tasaarveldus ja ühise käibemaksukohustuslasena registreerimine) – 5 vastust;
- Probleemid E-maksuametiga – 3 vastust;
- Seaduste tõlgendamine – 3 vastust;
- Tõendite saamiseks – 2 vastust;
- Kui on kahtlus, kuidas maksustada;
- Erisoodustuste osas;
- Spetsiifilise maksuküsimusega, mis on konkreetse kliendiga seotud;
- Välisühikute teenuste osutamine Eestis, maksulepingud;
- Oma ettevõtet puudutavates konkreetsetes küsimustes;
- Kõik maksustamisalased küsimused, vajadusel suunab ta probleemi edasi;
- Info kohalike maksude kohta;
- EU partneritega seotud küsimustega;
- Vajadusel maksunõustajate seisukohtade kinnitamine;
- Probleemid, mis puudutavad meie ettevõtet;
- Dividendide tulumaks.

Maksunõustaja poole

- Käibemaksu küsimustes – 11 vastust;
- Seaduste tõlgendamisel – 9 vastust;
- Erinevates (üldistes) küsimustes – 5 vastust;
- Rahvusvahelise maksustamise (tehingute) küsimused – 5 vastust;
- Erisoodustuse küsimustes – 4 vastust;
- Spetsiifilist laadi küsimuste ja erijuhtude korral – 5 vastust;
- Seaduste muudatuste (sh uute maksude) korral – 3 vastust;
- Tulumaksu küsimustes – 3 vastust;
- Maksuvaidlus;
- Olemasoleva juhtumi tõlgendamine;
- Kinnisvaratehingute maksustamine;
- Erasisikute maksustamisega seoses;
- Kiirete küsimustega;
- Kui on probleeme mitteresidentidega ja maksustamisega teistes EU riikides;
- Piiripealsete - maksuriske tekitavate tehingute puhul;
- MTA ja ettevõtte juhtkonna erinevate arusaamade korral;
- Küsimustega tehingute osas, mida ei oska ise täpselt liigitada;

- Ettevõtte organisatsiooniliste muutustega seonduvad maksuprobleemid;
- Väga spetsiifiliste maksuküsimuste korral, kui peab tausta rohkem teadma, et vastust anda;
- Üksikisiku maksustamine;
- Ettevõtte-spetsiifiliste küsimustega mis on konfidentsiaalsemad;

Kellegi muu poole

- Audiitori poole – 5 vastust;
- MTA Infotelefonile – 3 vastust;
- Riigi maksuameti poole mitteressidenti küsimustes;
- Kõikide maksualaste küsimustega;
- Rahvusvahelise maksustamise küsimustes otse vastavasse MTA osakonda;
- Erisoodustused;
- Seaduste tõlgendamine;
- Tihti saab vastuseid koolitustelt, koolitajatelt.seal on ka MA esindajad jne.
- MTA ja ettevõtte juhtkonna erinevate arusaamade korral konkreetsest situatsioonist, spetsiifiliste IT küsimustega;
- Mingi erilise tõendi saamiseks;
- Kui seadusest ei ole võimalik täpset vastust saada;
- Dividendide tulumaks;
- Oleme kasutanud ka õigusbüroo teenuseid.

Muud variandid:

- Raske vastata, mul on üldse väga vähe küsimusi, millega kuhugi pöörduda tuleb, ma loen seadust, kui mul midagi tarvis teada.

7. Kas Maksu- ja Tolliametist saadud informatsioon vastab Teie ootustele, olles kiire ja põhjalik?

- Jah – 26 vastust;
- Ei – 4 vastust;
- Enam-vähem (üldjoontes jah, enamasti küll jne.) – 13 vastust;
- Mitte alati (kuidas kunagi) - 3 vastust;

Muud variandid:

- Kiire on, kuid põhjalikkus sõltub isikust – alati ei juhtu kohe ametiisikuga suhtlema, kes valdab teemat;
- **Kiirus on paranenud, kuid kirjalikku vastust tuleb siiski üsna kaua oodata;**
- **Küllalt põhjalik, kuid mitte kiire;**
- **Ei, vastus on üldine ja piirdub tavaliselt seaduseparagrahvi tsiteerimisega;**
- Infotelefonilt saadud infoga ei ole alati rahul;
- Puudub otsene kogemus, ühe tehingu põhjal järeldust teha vara;
- Jah. Vahel on ka situatsioon, et suunatakse edasi või antakse uus number, kus saab spetsiifilisemates küsimustes abi;
- Jah vastab enamjaolt, kuigi olen saanud ka sellise vastuse: Tehke oma parima äranägemise järgi;
- Infoliinile helistades on olnud olukordi, kus ma ei ole vastusega rahule jäänud, maksunõustaja jäi vastusega jänni;
- Infotelefonilt mitte, erialaspetsialistide oma vastab;
- **Internetileheküljel võiks olla rohkem informatiivsem, mõnikord on raske leida vajalik info;**
- Otseselt ei ole vaja olnud, aga usun, et tänasel päeval on see kiire ja põhjalik. Pole kirjalikku küsimust esitanud, seega ei tea, kui kiiresti vastus tuleb.
- Kontakte on olnud üldiselt vähe ja on olnud nii abistavaid kuid ka ebalevaid ja lihtsalt minu arutelu kinnitamisest, seda just infoliini puhul, kuid sel juhul on lõpuks ikkagi antud vastava spetsialisti telefoninumber.
- Kõigile kirjalikele küsimustele oleme saanud vastused kiirelt. Lisaks on ka vastused professionaalsed, mitte laialivalguvad nagu suuliste vastuste puhul;
- **Erinevad talitused ja osakonnad tegelevad kitsalt endale MTA struktuurijärgselt püstitatud küsimustega. Küll aga vajavad ettevõtja jaoks kerkivad probleemid erinevate MTA struktuuriüksuste koostöös. Siin saaks abiks olla kliendihaldur, kuna hetkel peab ettevõtja suhtlema ise eraldiseisvalt kõikide MTA üksustega.**

- **Peaks olema palju kiirem ja lihtsas keeles ka seletatud, mitte ainult seaduse paragrahvidega;**
- **Küsimuste menetlamine ja vastamine aeg on ärihuvilisest seisukohast lähtudes tihti liiga pikk.** On juhuseid kui ei saa ammendavat vastust ja peab otsima ise või audiitoritelt lisainfot ja seejärel teistkordselt sama küsimus koos omapoolse lisateavega esitada. See aga pikendab veelgi küsimusele vastuse saamise perioodi.
- Enamasti ei saa Maksu-ja Tolliametist konkreetset vastust seaduste tõlgendamise kohta;
- Vahest ei ole see konkreetne, vaid viited mitmetele seadustele;
- Üldiselt saab vastuse telefoni teel kätte, kui just väga spetsiifiline küsimus ei ole;
- Vahest jääb konkreetsest puudu;
- Telefoni teel saadu vastab küll. Kirja teel suhtlemisel niiväga kogemust ei ole.

8. Kas teie arvates suurettevõtted vajavad teistsugust kohtlemist võrreldes väikeettevõtetega? (töökorralduslikus plaanis, seaduse ees on kõik võrdsed)

Vajavad

- Probleeme tekib (tunduvalt) rohkem – 3 vastust;
- Tehingud, vastutus, tagajärjed on suuremad;
- Iga viga maksuarvestuses (teadmatuses või millegi mahamagamisest) suure mõjuga summaliselt;
- See, et suurettevõtetel on oma kliendihaldur, on väga hea ning see ei kehti ainult maksuametis vaid ka näiteks pankades. Tegemist on üldjuhul suurte summadega ning probleemide tekkimisel ning nendest kas mitte teades või mitte kiirelt lahendust saades võib ettevõtte kaotada nii rahaliselt kui usaldusväärset.
- Kliendihalduri mõte töötab äris väga edukalt, miks mitte siis ka riigi tasandil?
- Oleneb tehingutest, kuid seaduse ees on kõik võrdsed;
- Suurettevõtetel on palju erinevaid tehinguid, erinevate riikidega ja kui ettevõttes endas ei ole maksuspetsialisti palgal, siis võib tekkida olukordi, kus võid eksida mõne tehingu maksustamisel, mitte pahatahtlikult vaid teadmatuses. Küsimuste tekkimisel on hea rääkida partneriga, kes on sinu ettevõtte spetsiifikaga kursis.
- Suures ettevõttes on tihti selliseid maksustamise juhtumeid kus on abi vaja seaduste tõlgendamisel, eriti mis puudutab välistehingute maksustamist;
- Erandjuhtudel võib tekkida vajadus (töötlemismahtu vajavaid andmemahud on suuremad);
- Meil on tehinguid, mille puhul me oleme ainukesed, kes neid Eestis teevad. **Suurettevõtted on üldjuhul väga hästi seadustega kursis ja seetõttu võiks nendega suhelda ikka kompetentsed inimesed, mitte suvalised teenindajad leti taga, kes ei jaga seadustest midagi. Lisaks rahvusvahelise maksustamise pool, mis on siiani Maksuametis väga nõrk.** Samuti otsib iga suurem ettevõtte Maksuametis partnerit, kes aitab tal asju korras hoida, mitte kontrolli, kes takistab tema tegevust. Näiteks peab arvestama, et **suurettevõtted võivad vajada maksuameti tuge teiste riikide maksuametitega suheldes (nt siirdehindade probleemid).** Meil sellist asja veel ei ole, kuid suhtlemisel teiste riikide maksuametitega oleme alati tundunud, et oma riigi ettevõtet kaitstakse.
- Lahendust / MTA seisukohta vajavate küsimuste hulk suur;
- Erinevaid maksualaseid nüansse ja mitmeti tõlgendamisi on rohkem;
- Suured käibed-suured summad-rohkem küsimusi-suured riskid;
- Suurettevõtetel on reeglina keerulisemad tehingud ja tihti ka tehingud välismaaga. Seega peaks olema suurettevõtetega suhlemises rohkem kompetentsust ja kiirust.
- Suurettevõtetel on ettetulevate probleemide ring enamasti laiem ja seetõttu võiks nende nõustamine olla personaalsem;
- **Võiks olla suurkliendihaldur (nagu ettevõtluses), kes oskaks lahendusi pakkuda tekkinud küsimustele ja tegeleks ainult suurklientidega;**
- Eriti kui on tegemist rahvusvaheliste ettevõtetega, kus võib palju sõltuda emavõtte töökorraldusest;
- Jah, eriti puudutab see aktsiise, täpsemalt tubakakatsiisi. Deklaratsioonid selles vallas ei ole kasutajasõbralikud ja süsteem on väga jäik, võimaldades näpuvigu. Samuti ei anna aktsiisideklaratsioon vigade korral mitte mingisuguseid veateateid ega sisalda kontrollmehhanisme (valemid, kontroll eelmiste kuude lõppsaldodega jne). Konkreetset meie ettevõtte mahud on selles vallas väga suured seega kasutajasõbralikkus ja kontrollmehhanismid on väga olulised.
- Tuleks arvestada spetsiifiliste probleemidega, mis suurettevõtetel võivad tekkida (näiteks **ühise käibemaksukohustuslasena registreerimisega seotud probleemid**), suurest andmete hulgast tingitud probleemid (näiteks **maamaksu jälgimisega on olnud probleemid, kuna kinnistuid on väga palju**).

Ei vaja

- Seaduste eest on kõik võrdsed – 6 vastust;

- Ei usu, ma arvan, et väikeettevõttel võib tekkida palju rohkem küsimusi ja probleeme, kui suureettevõttel;
- Töö on töö, kas kliendihaldur suhtub erinevalt?
- Peab jätkuma ressursi, et kõikide vajadused oleksid rahuldatud;
- Väikeettevõtted vajavad teistsugust kohtlemist, sest neid on rohkem probleeme teadmatusena;
- Kõik teevad oma tööd, suurus pole näitaja;
- Erilist just ei vaja, aga **mõistvat suhtumist küll MTA poolt, et kui on tegemist suure firmaga, siis mõned deklareerimised, parandused vmt. võivad natuke kauem aega võtta kui väikses firmas...**
- Väiksematel on palju raskem, pigem vajavad nemad rohkem abi ja informatsiooni. Väikesed ettevõtted ei saa palgata palju ja professionaalset tööjõudu. Tavaliselt on neil üks sekretär-raamatupidaja-jurist-koristaja, kes peab teadma-tundma kõiki ettevõtet puudutavaid seadusi!

Muud variandid:

- Ei oska öelda – 2 vastust.

9. Kas peate vajalikuks valdkonnapõhiste kompetentsikeskuste loomist (nt kinnisvara, finantssektoripõhist jne.), kust saaks nõu spetsiifilise situatsiooni kohta konkreetses valdkonnas?

Pea vajalikuks

- Juhul, kui sealt saab professionaalset nõu;
- Sest keegi ei suuda perfektselt vallata kõigi majandusharude probleeme, aga spetsialiseerudes küll;
- Kiirendaks vajaliku info saamist;
- Võib olla hea saada oma valdkonna kohaseid kompetentseid vastuseid ühest kohast, mitte noppida ise kokku;
- Keerulisemad juhtumid nõuavad põhjalikemaid teadmisi;
- Kui on nende ala esindajate poolt nõudmisi, siis jah;
- Seadused on keerulised ja nende ühesel tõlgendamisel konkreetses valdkonnas oleks see abiks;
- Kas just keskust, kuid konsultant võiks olla küll valdkonda tundev. **Ühes valdkonnas on sarnased probleemid kui mõne valdkonna spetsiifiline maksuküsimus on vastuse saanud saaka koheste teavitada kõiki vastavasse valdkonda kuuluvaid ettevõtteid. Edastades maksumuudatuste teavet, pöörata erilist tähelepanu just seda valdkonda puudutavatele muudatustele. Koolituste korraldamisel on samuti otstarbekas kokku koguda ühe valdkonna ettevõtted.**
- Spetsiifilistele küsimustele on alati raskem leida seaduste tõlgendusi;
- Töötavad oma ala spetsiifiliste küsimustega ja valdavad paremini teemat;
- Siis oleks kindel koht, kus kohe kiiremas korras infot saaks. Samuti oleksid seal just selle ala asjatundjad;
- Spetsiifilise probleemi tekkimisel võtab kompetentse inimese leidmine aega;
- Spetsiifilistele maksualastele küsimustele ei saa maksunõustajalt alati täpset ja adekvaatset vastust;
- Orienteering situatsioonis;
- Ei ole olemas universaalseid inimesi / maksuametnikke;
- **Enne nii kitsapõhjalise kompetentsikeskuse loomist (kinnisvara, finants jne.) võiks luua nt suunapõhised kompetentsikeskused (toll, maksundus);**
- Arvan, et siis on spetsialistid pädevamad oma kindlas sektoris;
- See annaks võimaluse saada vastuseid spetsiifilistele küsimustele spetsialistidelt, kes on sama valdkonda teemadega kursis;
- Kõik ei saa olla kõikides küsimustes piisavalt kompetentsed;
- Kinnisvarapõhist;
- Säästaks nõustamise peale tehtavaid lisakulutusi;
- Väiksemale sektorile spetsialiseerunud töötajalt saaks kindlasti ka põhjalikumaid vastuseid ja ei peaks liiga pikalt lahti seletama probleeme;
- **Aktiivide talituses töötavad toredad ja kompetentsed ametnikud, kuid osakond on alarahvastatud ja seetõttu ei jõuta õigeaegselt kõigega tegeleda;**
- Infotelefonis töötavad inimesed ei ole võimelised kõike valdama.

Ei pea vajalikuks

- Ei tööta spetsiifilises valdkonnas;
- Konkreetselt meie ettevõtte küll ei vaja, saame hakkama oma kliendihalduri või audiitoriga;
- Kust ma selle kompetentsikeskuse peaks üles leidma? Ja mis siis, kui minu arvates on mu küsimus finantsssektorile, aga Maksuameti arust kinnisvarasektorile ja siis ühendatakse ja suunatakse lõputult ja iga kord alustame otsast: "tere, helistan...". Mulle meeldiks see variant rohkem, et **kliendihalduritele saab**

kirjutada ja helistada ja tema ise vaatab, kes on kompetentne, kellelt küsida ja vastab siis ise või laseb vastata, et mina ei peaks hakkama siin otsima igale probleemile ise inimest vastama.

- Praegu ei pea, ei ole tekkinud probleemi, et ei saaks mingile küsimusele lahendust; aga kui antud valdkondades on palju spetsiifilisi, probleeme siis ehk oleks vaja;
- Kuna ei ole olnud endal erilisi probleeme;
- Kas selleks just eri sektor peab olema? Peaasi, et osataks suunata inimese juurde, kes oma ala küsimustele oskab vastata. Kui selleks MA-siseselt on vaja tööd jaotada, siis jah.
- Põhimõtteliselt võivad ju kompetentsikeskused olla kuid **kliendi jaoks on parem kui on üks kontaktisik kliendihalduri näol, kes on ettevõttega rohkem kursis ja tema juba ameti siseselt edastab vajadusel küsimuse mujale lahendamiseks.**
- Meie ei ole nii spetsiifilised.

Muud variandid:

- Ei oska öelda kuidas korraldada, et kompetents oleks parimal moel tagatud, ettevõtte loomulikult ootavad kompetentseid vastuseid oma probleemidele;
- Ei oska kommenteerida - ei ole kunagi vajadust tundnud.

10. Kas Maksu- ja Tolliamet peaks korraldama teabeüritusi, kus Maksu- ja Tolliameti ning suuretevetete esindajad saaksid vahetada oma mõtteid päevakajalistele probleemidele?

Jah, peaks

- Info vahetamine tuleb alati kasuks, kohtades kus ei tea seda oodatagi;
- **Teabepäevad oleksid väga teretulnud, eriti seadusemuudatuste eel;**
- Juhul kui mõtete vahetusest ka kasu on;
- Seda on ka tehtud ja vajalik on see kindlasti ning kasulik mõlemale osapoolale;
- Aga, **sihtrühm määratletud ja osavõtjate arv kontrolli all;**
- Muutustega kursisolemiseks on vajalik. Iseseisvalt võib üht-teist kahesilma vahele jääda;
- Omavaheline arutelu ja info vahetus on alati teretulnud;
- **Meeldiv oleks kohtuda oma kliendihalduriga ning samas kasulik oleks ka teada saada maksuameti prioriteetidest, mida siis oma töös arvestada;**
- Info otse allikast;
- See oleks väga kasulik üritus;
- See oleks väga teretulnud. Koostöö on alati väga oluline, siis ei teki valesti teineteise mõistmist;
- See on absoluutselt vajalik;
- Miks mitte;
- Kuigi meil otsene vajadus selleks puudub, on alati hea, kui inimesed saavad näost näkku suhelda;
- Vahest võiks küll 1 kord aastas näiteks;
- Kindlasti on paljudel ettevõtetel sarnaseid probleeme ja saaks neid koos arutada, et ei tekiks asjatuid maksuriske;
- Võiks;
- **Kindlasti, näiteks hr. D.Jegorovi osavõttud PWC seminarides on olnud väga vajalikud esinemised;**
- **Võib-olla oleks mõistlik selgitada MTA lähenemisi teatud aktuaalsetes küsimustes;**
- **Oleks huvitav kuulata Makuameti seisukohti ühes või teises küsimused ning annaks võimaluse diskuteerida teemadel, mis hetkel on päevakorral;**
- Oma maakonnas on mugavam käia teabeüritustel.

Ei, pole vajadust

- **Arvan, et piisab kui Maksuameti spetsialistid kutsutakse erinevatele koolitusseminaridele esinema ja siis on neil võimalik teavitada osalejaid ettevõtete poolt tehtud vigadest.**

Ei oska vastata

- Kas praegu siis ei toimu?
- Oluliste maksuseaduste muutmisel oleks vajadus.

Muud variandid:

- Kindlasti oleks tore selliseid üritusi teha, aga aega pole, et neist osa võtta.

11. Kuidas saaks Teie ettevõtte ning Maksu- ja Tolliametiga koostööd parandada (toodud välja ainult ettepanekud ja probleemid).

- Praegu ei ole põhjust koostööd parandada;
- Ma arvan, et meie koostöö toimib, uue kliendihalduriga pole küll veel otseselt suhelnud, aga Eeva Kukega saime küll vajalikud asjad aetud.
- Teha nõustamine kättesaadavamaks;
- Juba piisavalt hea, probleeme pole olnud;
- **Maksimaalne kommenteeritud info EMTA kodulehele;**
- **Võib-olla tehniliselt täiustada programme, et deklaratsioonid ei jookseks tipp-tunnil nõ kinni. Meie ettevõtte püüab oma deklaratsioonid üldjuhul juba varem saata, aga iga kord ei ole see võimalik.**
- Meil on väga hea koostöö, parandada pole midagi, e-maksuamet toimib nii hästi, et väga harva läheb vaja isiklikumat lähenemist;
- **Personaalse nõustamise ja teavitamisega;**
- Maksuhaldurilt saadud vastus viimati ei olnud õige. **Seetõttu ootaks ikkagi, et maksuhaldur, kui ta ei ole kompetentne, siis vähemalt hangib tõese info ja saadab selle siis kasvõi järgi, aga ei vasta kohe ja valesti.**
- Sõprus peab valitsema, potentsiaalsest karistusastutusest võiks muutuda partnerlusorganisatsiooniks;
- **Suhteid saaks parandada nii, kui e-maksuamet toimiks ka deklaratsioonide esitamise tähtajal kõigi jaoks normaalselt;**
- Suhtlus ja usaldus on kõige alus. kontrollivale organile väga ausalt rääkimine tähendaks 100% usaldust, see mentaliteet hakkab ehk kaduma, aga visalt;
- **Sooviksin, et oleksid avalikustatud erinevate alalõikude spetsialistide kontaktandmed: KM, TM, rahvusvahelised tehingud jne.**
- **Kliendihaldurid võiksid olla valdkonnapõhised;**
- **Mulle meeldis väga Teie idee, valdkonnapõhisest lähenemisest maksuküsimustele, seda tuleks kindlasti mingiski vormis ellu rakendada;**
- **Suurklientide kleindipäevad, halduri personaalne kontakt nõustamisel;**
- Vahel tuleb ette olukordi, et rääkides nt. kahe erineva inimesega infotelefonil saab ühele küsimusele kaks täiesti erinevat üksteist välistavat vastust. Samuti ei ole veel kohanud Maksuametis isikut, kes oleks tõlgendanud tehingute majanduslikku sisu ettevõtja silmade läbi.
- Pidev koostöö on oluline, samuti **ühised teabeüritused, kus saaks siis kindlatel teemadel arutelusid pidada ning kuulata Maksuameti suhtumist seatud küsimustesse, mis on tekkinud nendes kohtades.** Tore oleks suhelda Maksu- ja Tolliametiga kui koostööpartneriga, kes juhhib tähelepanu teatud kitsaskohtadele, mitte kui "kurja politseiga", kes kohe noristab ja pahandab sinuga.
- Minu arust on praegune olukord vägagi normaalne, Maksuamet on kindlasti hetkel abistav, mitte ainult kontrolliv ja karistav organisatsioon. ;)
- E-keskkond tuleks teha kasutajasõbralikumaks. **E-tollist info kuvamine ja sirvimine on aeganõudev ja aknad jooksevad kokku, sorteerib andmeid halvasti, uus info on kõige lõpus, keri ja otsi neid uusi andmeid. Õigel päeval maksudeklari esitamine on peaaegu võimatu - server lihtsalt ei võta andmeid vastu. See on ebanormaalne, kui nõutakse midagi kindlaks kuupäevaks, aga selle täitmine on tegelikult võimatu;**
- Siiani on meie koostöö kõrgemal tasemel olnud väga hea. Meil on ka omad kliendihaldurid nii maksu kui tollipoolel, kuid nende võime lahendada keerulisemaid probleeme on piiratud. **Seega peaks kontaktisiku puhul olema rohkem huvi asjadega tegeleda ja ta peaks ettevõtte huvide eest seisma ning lahendusi otsima, mitte tõdema, et nii ei saa ja kõik. Lisaks on ametnikel raske aru saada, et olemas on ka seaduslik maksude planeerimine. Näiteks meie puhul peavad mõned tolliametnikud PÜCC protsessi kõrgemal tasemel kokkulepitud maksupettuseks. Samuti ei ole kõrgemad riigiametnikud/maksuametnikud kursis teiste riikide praktikaga ning peavad vähegi uuemat ideed maksupettuseks vms (näiteks impordi käibemaksu arvestamine/tasumine käibedeklaratsioonis, mida 3 aastat tagasi välja pakkudes öeldi meile otse, et see on ju täielik maksupettus - nüüdseks on see õnneks reaalsus). Seega peaks ka maksuametis/rahandusministeeriumis olema tööl spetsialistid, kes pidevalt hoiavad kursis end viimase trendidega ning rakendavad neid ellu võimalikult kiiresti, et tagada Eesti riigi konkurentsivõimet.**
- Maksuametiga kontakti vähemalt E-P 8-22;
- Alati saab paremini, sooviks rohkem nõuandja poolset koostöö jätkamist;
- **Tunneme vajadust kliendihalduri järele, kes suudaks süveneda meie ettevõtte tegevusvaldkonda (tolliaegentuur) puudutavatesse küsimustesse**

- **Suuretevõtete ja MTA vahelised foorumid ja teabepäevad. Kogenud ja koolitatud (eelistavalt suuretevõtte kogemusega) kliendihaldurid. Hetkel on ühel kliendihalduril väga erineva suuruse ja tegevusalaga ettevõtted.**
- Eks kogemustega mõned it-alased mõtted on tekkinud ka, tuleks ehk nendest MA-le teada anda. Siiani oleme oodanud, et näit. MA it-osakond ise areneb ja täiustab dekl.lehekülgi, vastavalt oma võimalustele...
- Vastastikkuse lugupidamisega;
- Vastastikune mõistmine ja korrektsus mõlemalt poolt ja koostöö sujub iseenesest;
- Tekkinud küsimuste-probleemide võimalikult kiire lahendamine ning kliendi ja kliendihalduri omavaheline viisakas suhtlemine on üks hea koostöö põhialuseid;
- Ettevõtja küsimused ja probleemid on sageli tulevikku vaatavad, kuid maksuamet tegeleb probleemiga siis kui see on kätte jõudnud;
- **E-maksuamet töökindlamaks võimalikult kiiresti. Soovisime MA elektroonist faili autode raskeveoki maksu arvestuse kohta - vastuseks saime, et alles 2009 aasta II pooles võimalik saada, kuidagi väga pikk periood, ei usu et MA-le andmed paberil edastatakse.**
- MTA-sse esitatud küsimustele võiks saada konkreetsemaid vastuseid;
- Arendage jätkuvalt e-keskkonda;
- Tänapäevane koostöö on rahuldav, ei oma pretensioone, aga kindlasti on ruumi ka muudatusteks. **Väga oluline on kommunikatsioon ja mõtete vahetamine seminaridel, ettevõtjate kaasamine riigile olulistest teemades (seadusandlus, "musta turu" vastane võitlus jne).**
- Ettepanek ei puuduta just koostööd, kuid muudaks aruande esitamise ehk mugavamaks. **Sarnaselt TSD-le võiks Käibedeklaratsioonil olla sellised lisad: Ühendusesisene käibe, kus käibedeklaratsiooni koostades tuleks ära täita ka ühenduse sisese käibe aruanne, siis ei pea tegema eraldi kvartali aruannet. Samuti võiks deklareerida ka informaatilist metsamaterjali ostu-müüki nagu TSD juures on INF-vormid. Kvartali aruande tegemine on pikk ja tülikas. Lisade elektroonilised vormid võiks olla txt formaadil põhinevad, sellega saab raamatupidaja ikka hakkama. xml formaat tahab juba targemat arvutit!**
- Koolituste kohta võiks infot tulla;
- Maksuamet võiks rohkem enda seisukohti avaldada ning infot jagada.

Lisa 5. Soome suurettevõtete üksuse struktuur

Tax Office for Major Corporations

