

Selge suhtlus Maksu- ja Tolliametis

Triin Raaper

Maksu- ja Tolliameti teenindusosakonna juhataja

Kas Te olete kunagi kätte võtnud mõne maksuseaduse ja püüdnud sellest iseseisvalt aru saada?

Oleme Maksu- ja Tolliametis selgema keele eest hoolt kandnud juba neli aastat. Alustasime pideva tööga siis, kui sõnastasime selle ühe eesmärgina oma strateegias. Seega on meil juba üsna märkimisväärne praktika ja kogemuste pagas, mida teistega jagada. Meie tööd selgema keele nimel on ka tunnustatud: 2016. aastal pälvis Maksu- ja Tolliamet parima selge sõnumi edendaja tiitli, mida annab välja Eesti Keele Instituut.

Mis ajendas Maksu- ja Tolliametit oma keelekasutust üle vaatama?

Analüüsisime kontaktkeskusesse pöördumise statistikat ja selgus, et kolmandik massteavituse saanud pöördusid meie kontaktkeskusesse, sest ei saanud aru, mida nad tegema peavad või mida neilt soovitakse. See on nii kirjasajale kui ka meile aja- ja rahakulu. Maksu- ja Tolliameti väljastatavad haldusaktid ja muud dokumendid olid pikad ja kohmakas keeles, täis paragrahve, keerulisi lauseid ja kirjutatud ähvardavas vormis. Tegelikult ongi ju enamik maksuhalduri väljastavaid dokumente millekski kohustavad ja see, mida maksumaksja tegema peab, kirjas dokumendi lõpus. Maksuhalduri piiblist ehk maksukorralduse seaduses esineb sõna *kohustatud* 57 ja sõna *korraldus* 79 korral. Maksumaksja emotsiooni väljendab suurepäraselt saadud tagasiside: *“Maksuametil oleks ehk viimane aeg unustada see kantseliitsõnastuse kasutamine ja lihtsas inimkeeles öelda, milles probleem. Mitte paragrahve loopida.”*

Hindame kõrgelt klientidelt saadud tagasisidet ja kasutame nende märkusi oma töö paremaks korraldamiseks. Tagasiside küsimine ja saamine on võti ja sealt on tulnud Maksu- ja Tolliametile väärtuslikku sisendit otsuste tegemiseks.

Mida tähendab selge suhtlus Maksu- ja Tolliameti töös?

Alustasime kõigepealt tööd Maksu- ja Tolliameti väljastatavate haldusaktide korrastamisega. Selle tulemusena vähendasime nii palju kui võimalik oma haldusaktides viiteid seadustele, sest see muudab teksti bürookraatlikuks ja kantseliitlikuks. See on pidev töö, sest haldusakte on palju. Lühidalt kokku võttes peame Maksu- ja Tolliameti haldusaktide korrastamisel silmas järgmist:

- * keskendumine kliendile, kelle poole pöördume teie-vormis, mitte kolmandas isikus
- * teksti puhastamine ebavajalikust infost, st kirjutame nii vähe, kui võimalik ja nii palju, kui vajalik
- * tekst peab olema loogilise ülesehitusega, mõtted seotud, rühmitatud ja pealkirjastatud
- * olulisim teave on alguses, vähem tähtis tagapool
- * info on sisuliselt, juriidiliselt ja keeleliselt korrektne
- * terminoloogia on ühtlustatud
- * kasutame sõnu *palun* ja *tänan*, mida üldiselt näeb haldusaktis harva.

Näitena võib tuua, kuidas me kirjutasime selgeks ja lihtsaks vaidlustamisviite. Varem nägi Maksu- ja Tolliameti haldusaktide lõpus olev vaidlustamisviide välja niisugune:

MKS § 137 lg 1 ja lg 3 ning § 138 lg 1 järgi on menetlusosalistel õigus 30 päeva jooksul haldusakti teatavaks tegemise või kättetoimetamise päevast arvates esitada vaie MTA-le ning taotleda

haldusakti kehtetuks tunnistamist, muutmist või uue haldusakti väljaandmist. Menetlusosaline võib MKS § 151 lg 1 kohaselt pöörduda kaebusega kohtusse ka vait esitamata. Halduskohtumenetluse seadustiku (RT I, 23.02.2011, 3 koos hilisemate muudatuste ja täiendustega) § 46 kohaselt on kaebetähtaeg haldusakti tühistamiseks 30 päeva kaebajale haldusakti teatavaks tegemisest arvates. Õigusi piiravad ja kohustusi panevad haldusaktid tehakse teatavaks kättetoimetamisega ning kättetoimetamise mõistet maksumenetluses reguleerivad MKS §-d 52-55. Kohustamiskaebuse võib esitada 30 päeva jooksul kaebajale haldusakti andmisest või toimingute tegemisest keeldumise teatavastegemisest arvates. Kui vastustaja on Maksu- ja Tolliamet, esitatakse kaebus kaebaja elu- või asukoha järgi (HKMS § 8 lg 6). Kirjaliku kaebuse võib toimetada ükskõik millisesse Eesti haldus- või maakohtu kohtumajja (HKMS § 40 lg 2).

Pärast ülevaatamist on see selline:

Teil on õigus 30 päeva jooksul korralduse kättetoimetamise (MKS § 52–55) päevast arvates

- 1) esitada vaie Maksu- ja Tolliametile (MKS § 137 lg 1 ja 3 ning § 138 lg 1) või*
- 2) esitada kaebus kohtule. Kaebuse võite toimetada ükskõik millisesse Eesti haldus- või maakohtu kohtumajja (MKS § 151 lg 1 ning HKMS § 8 lg 6, § 40 lg 2 ja § 46 lg 1 ja 2).*

Rohkem infot: <http://www.emta.ee/et/vaidlustamine>

Korraldusega seotud küsimustes palume pöörduda korralduse koostaja poole alltoodud kontaktidel.

Peale haldusaktide väljastab Maksu- ja Tolliamet meeldetuletusi ja teavitusi ka meilitsi ning on neidki selguse taotlemise huvides üle vaadanud, korrastanud ja sõbralikumaks teinud. Klientide tagasiside sellele on olnud meeldiv. Pidev töö on olnud ka avalduste ja vormide lihtsustamine põhimõttel, et küsime niipalju, kui infot vajame. Heaks näiteks on käibemaksukohustuslase registreerimise avalduse vorm, kus mitmeleheküljelisest küsimustikust jäi pärast korrastamist järele vaid lehekülg, ainult kõige olulisem ja vajalik.

Üha enam keskendume lisaks haldusaktidele ja muudele kirjalikele tekstidele ka e-teenuste sõnastamisele. Eesmärk on luua lihtsaid ja mugavaid lahendusi. Et lihtsus ja loogilisus ei oleks ainult paberdokumentides, vaid ka Maksu- ja Tolliameti pakutavates e-teenustes.

Iga avalikku teenust pakkuval asutusel on minu hinnangul kohustus kodanikku selgelt ja arusaadavalt teenindada. Töö lihtsuse ja selguse nimel peaks olema kõikide teenusepakkujate loomulik osa.