



MAKSU- JA TOLLIAMET

# Kliendikogemuse juhtimine Maksu – ja Tolliamet

*Heli Kullamaa*

*26.august 2021*



# RIIGI OOTUSED

Ootuspärane  
ja kasvav  
maksude  
laekumine

Maksuaugu  
vähenemine



# RIIGI OOTUSED

# PEASUUNAD

# SIHTRÜHMAD

Ootuspärane  
ja kasvav  
maksude  
laekumine

Maksuaugu  
vähenemine

Maksutahe

Lihtsad ja  
mugavad  
avalikud  
teenused

Võrdne  
maksukonkurents  
ja ühiskonna  
kaitse

Suundanäitav  
organisatsioon ja  
arenevad  
inimesed

Ühiskond

Kõik  
maksumaksjad

Probleemsed  
maksumaksjad

Meie inimesed

Avalikud teenused  
Kesksete teenused  
Äritehnoloogia  
Klienditeenindus

## LIHTSAD JA MUGAVAD TEENUSED

Kliendi rahulolu  
kasvatamine

Teenuste  
kasutatavuse  
parendamine

Teenuste  
kättesaadavuse  
tagamine

Teenuste panus  
maksukuulekuse  
kasvatamisse

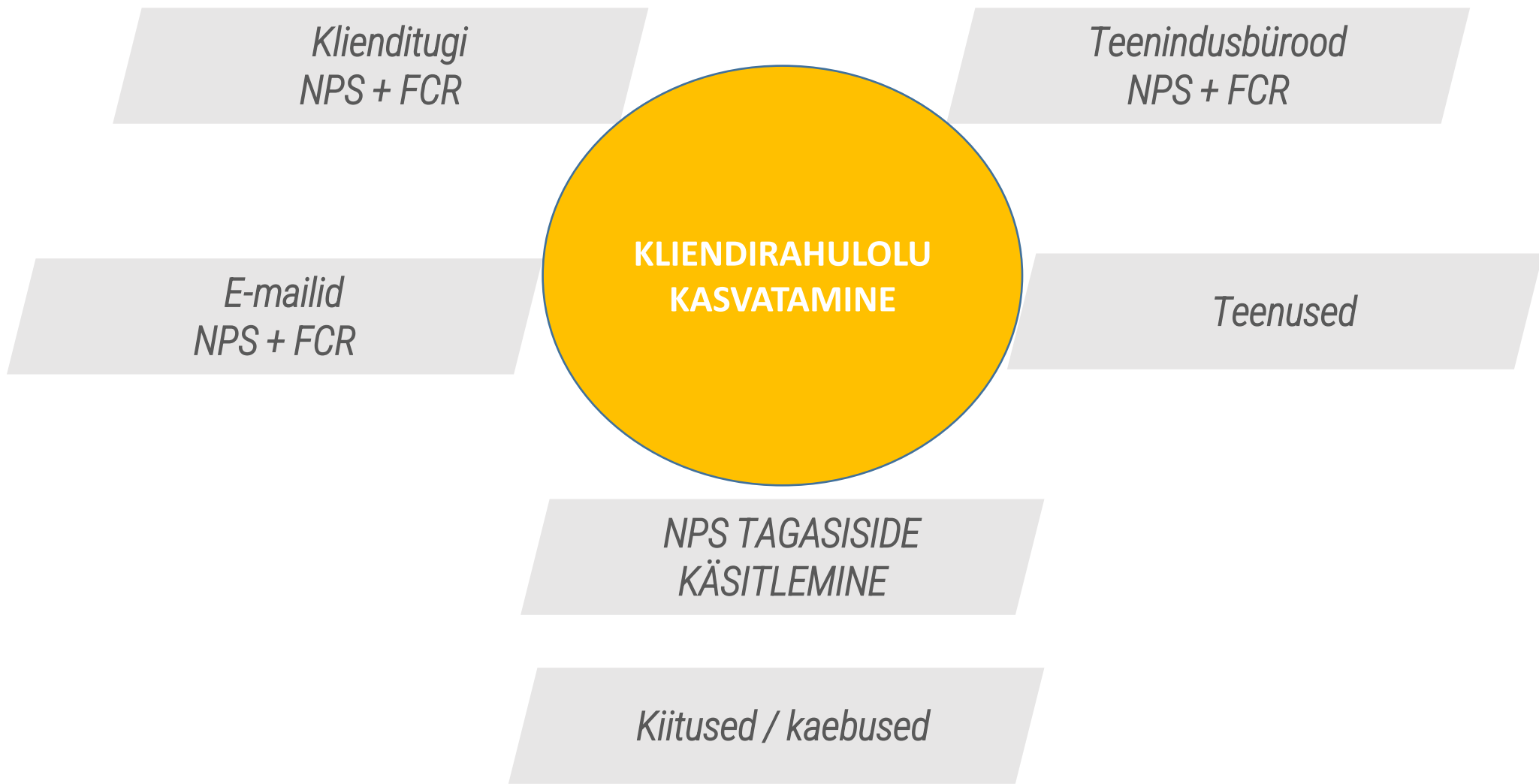
Avalike teenuste  
rahulolu

Sissetulevad ja  
korduskontaktid

SLA näitaja  
Kriitiliste insidentide arv  
Katkestuse arv

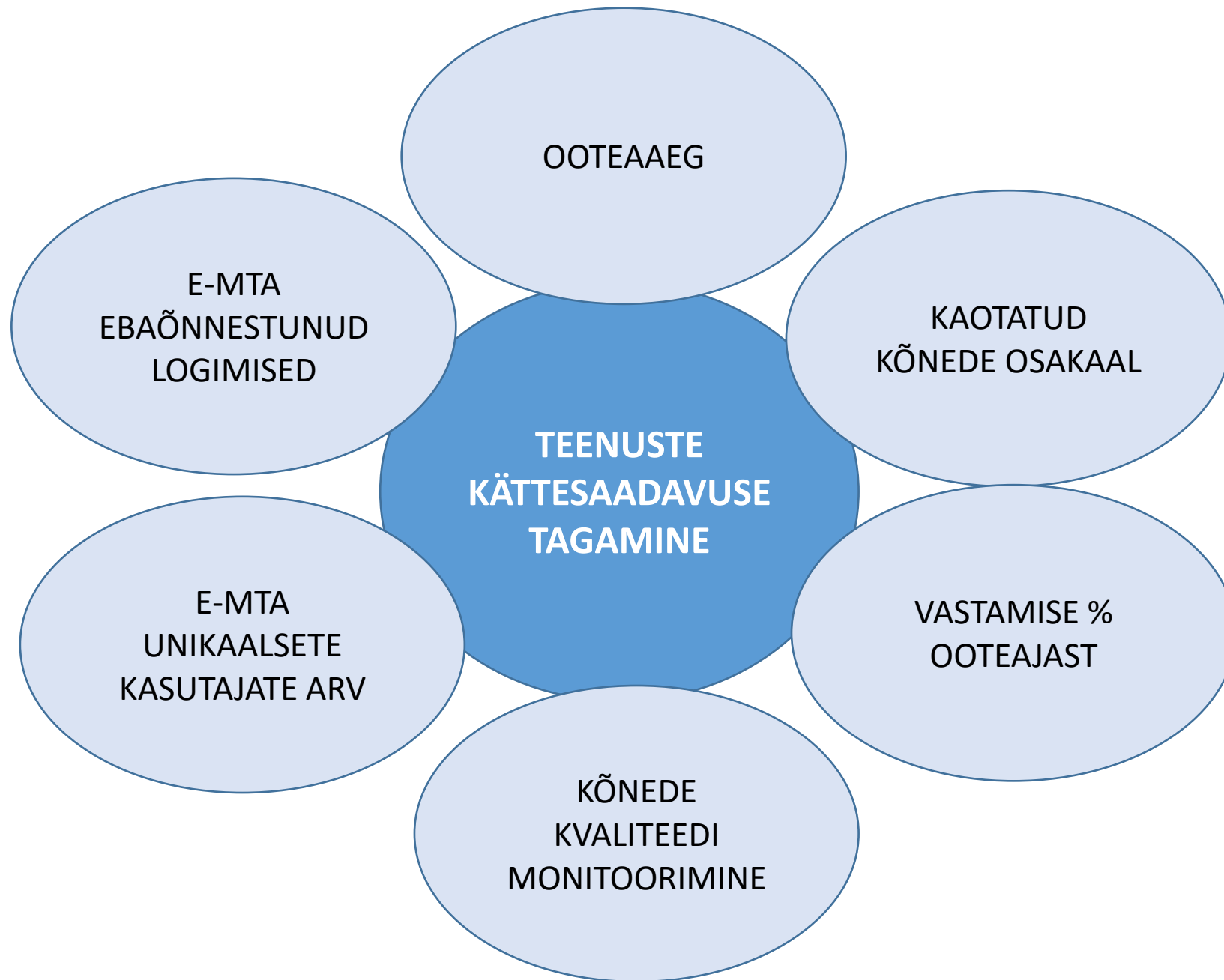
Nõuete tähtaegne tasumine  
Aruandluskuulekate osakaal

# Tegevused kliendikogemuse juhtimiseks



# Tegevused kliendikogemuse juhtimiseks





## Teenuste mõõdikud



Metoodika | Peasuuna mõõdikud | Soovitusindeks | Nõuete tähtaegne tasumine | Aruandluskuulekus | Kliendikontaktid

MTA teenuste rahulolu



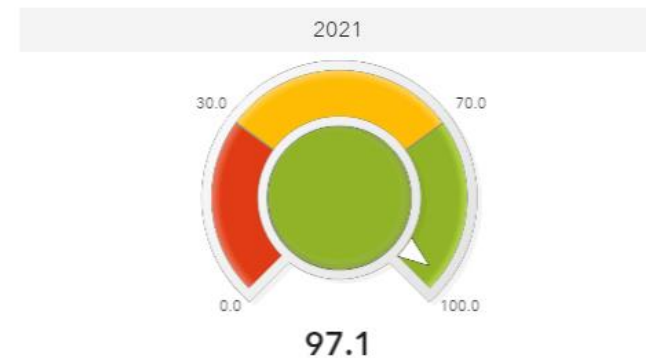
Nõuete tähtaegne tasumine



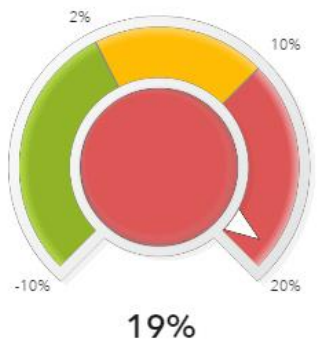
Aruandluskuulekus



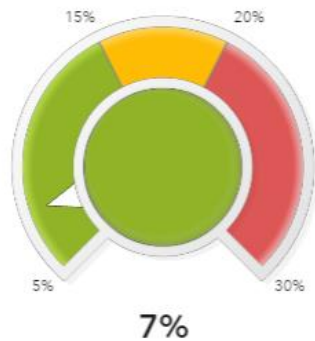
Aruandluskuulekus (TNO)



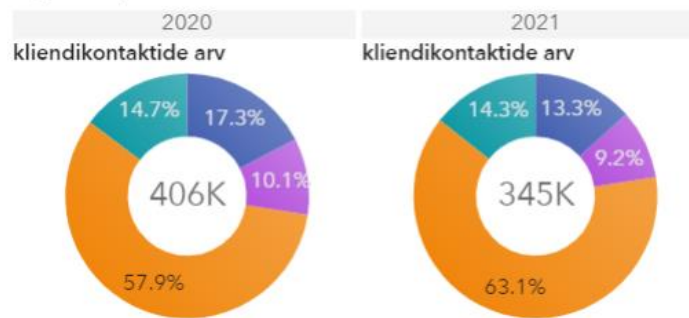
Kliendikontaktide arvu vähendamine



Korduvkontaktide osakaal

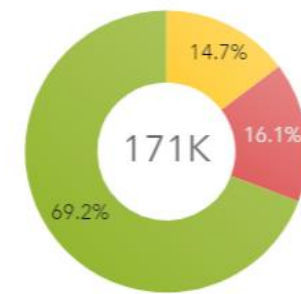


Kliendikontaktide arv kanalite lõikes (kumuleeruvalt aasta algusest)

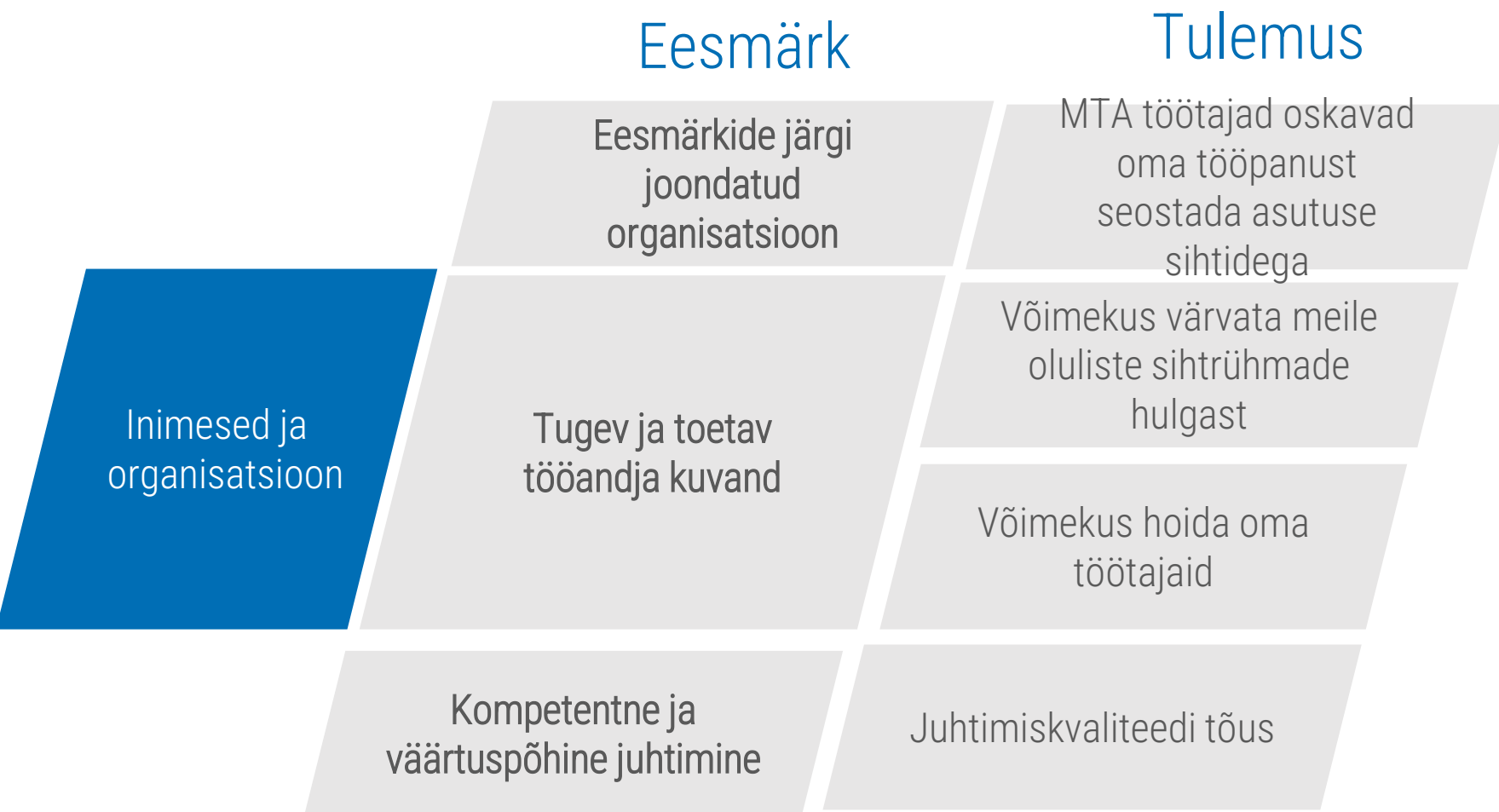


kanal

Masukäitumise hinnangutes isikute jaotus viimasel kuul (25. kp seisuga)







- hinnang arusaamisele, et töötame ühise eesmärgi nimel
- tean asutuse strateegilisi eesmärke ja kuidas minu panus laiemate eesmärkide täitmist mõjutab
- Õnnestunud konkursside osakaal võtmepositsioonide täitmisel
- Õnnestunud konkursside osakaal uute profiilidega töökohtade täitmisel
- Katseaja läbimise osakaal
- Vabatahtlik voolavus
- Tagasivärbamise indeks
- Hinnang juhtidele ja juhtimisele MTA-s: juhtimisindeks, mis põhineb kokku lepitud juhtimiskompetentside raamistikul
- Hinnang Organisatsioonile MTA-s (pühendumuse uuring)



# JUHTIMISPÕHIMÕTTED

Innovaatilisus

Inimesekesksus

Koostöö

Arengule  
suunatus

Professionaalsus



MAKSU- JA TOLLIAMET

Teeninduskultuur ei teki iseenesest ja juhuslikult  
vaid seda tuleb teadlikult luua ja arendada.

Heli Tooman



MAKSU- JA TOLLIAMET

AITÄH  
KUULAMAST!