

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL
Infotehnoloogia teaduskond

Steve Piiroja 203993

**Järelvalveliste menetluste infosüsteemi analüüs
ja kavandamine Eesti Maksu- ja Tolliameti
näitel**

Magistritöö

Juhendaja: Nadežda Furs
MBA

Tallinn 2022

Autorideklaratsioon

Kinnitan, et olen koostanud antud lõputöö iseseisvalt ning seda ei ole kellegi teise poolt varem kaitsmisele esitatud. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, olulised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on töös viidatud.

Autor: Steve Piiroja

19.05.2022

Annotatsioon

Magistritöö eesmärgiks on pakkuda välja visioon Maksu- ja Tolliameti uuele loodavale järelevalveliste menetluste infosüsteemile viies läbi äri- ja süsteemianalüüs.

Magistritöös käsitletav probleem seisneb selles, et Maksu- ja Tolliametil puudub ühtne infosüsteem järelevalveliste protsesside juhtimiseks, mis annaks isikute suhtes lõpetatud ja pooleliolevate järelevalveliste menetluste kohta tervikliku ja ühtse ülevaate.

Eesmärgi saavutamiseks analüüsib autor Maksu- ja Tolliameti strateegilisi eesmärke ja võimekusi. Ärianalüüsi raames kirjeldab järelevalveliste menetluste infosüsteemi loomise eesmärki, analüüsib Maksu- ja Tolliameti võimekusi järelevalveliste menetluste läbiviimisel, tuvastab huvitatud osapooled, annab ülevaate kasutatavatest infosüsteemidest, võrdleb olemasolevaid lahendusi, analüüsib äriprotsesse ning selgitab välja parendamist vajavad kohad, koostab ärinõuded ja ärireeglid ning töötab välja mõõdikud loodava lahenduse hindamiseks. Süsteemianalüüsi raames kirjeldab ja prioritseerib funktsionaalsed nõuded, koostab kasutusmalli diagrammi ja kirjeldab kasutusmalle, määrab infosüsteemile ISKE turvaklassi. Arhitektuurilise visiooni raames koostab äriinfo- ja komponentide mudeli ning kirjeldab liidestusi teiste infosüsteemidega.

Magistritöö tulemusena on valminud autori visioon loodavale järelevalveliste menetluste infosüsteemile koos kõrge täpsusega prototüübi ekraanivaadetega.

Magistritöö on kirjutatud eesti keeles ning sisaldab teksti 85 leheküljel, 10 peatükki, 34 joonist, 11 tabelit.

Abstract

Analysis and Design the Supervisory Procedures System on the Example of the Estonian Tax and Customs Board

The aim of this master's thesis is to propose a vision for the new Supervisory Procedures Information System of the Estonian Tax and Customs Board by conducting a business and system analysis.

The main problem is that the Tax and Customs Board does not have one single information system, which would provide a comprehensive and coherent overview of closed and pending supervisory procedures.

In order to achieve the objective, the author analyses the strategic objectives and capabilities of the Tax and Customs Board. The business analysis will describe the objective of creating an information system, analyse the capabilities of the Tax and Customs Board in supervisory procedures, identify stakeholders, provide an overview of the information systems in use, compare existing solutions, analyse business processes and identify areas of improvement, develop business requirements and business rules, and establish metrics for evaluating the solution to be created. In the context of the system analysis, the author describes and prioritises functional requirements, creates use case a diagram and describes use cases in text, as well assigns an ISKE security class to the information system. In the context of the architectural vision, the author develops business information and component models and describes the interfaces with other information systems.

The outcome of this thesis is a author's vision for the new Supervisory Procedures Information System with high-fidelity images of a prototype.

The thesis is in Estonian and contains 85 pages of text, 10 chapters, 34 figures, 11 tables.

Lühendite ja mõistete sõnastik

AO	Maksuauditi osakond.
APEX-TELLER	Maksudohustuslaste haldamise, maksuarvestuse pidamise ja võlamenetluse läbiviimise rakendus.
AS-IS	Inglisekeelne lühend, mis kirjeldab hetkeolukorda.
Atlassian Confluence tarkvara	Veebipõhine tarkvara arendusprojekti dokumentide haldamiseks.
Atlassian Jira tarkvara	Veebipõhine arendusprojektide haldamise tarkvara, mida kasutatakse projekti arendustööde tööülesannete, muudatuste ja töödes leitud vigade haldamiseks.
BPMN	<i>Business Process Modelling Notation</i> , äriprotsesside modelleerimiskeel.
E-MTA	Maksu- ja Tolliameti e-teenuste keskkond.
IRIS	Rahaliste ja mitterahaliste kohustuste eel- ja järelteavituse rakendus.
ISKE	Infosüsteemide turvameetmete süsteem.
Isikute Haldus	Füüsiliste ja juriidiliste isikute haldussüsteem.
JO	Juriidiline osakond.
KMKR	Käibemaksudohustuslasena registreerimise number.
KOKE	Kontrollikeskkonna rakendus maksuauditi osakonna tööde haldamiseks.
MKR	Maksudohustuslaste register, mida peetakse infotehnoloogilise andmekoguna.
MoSCoW	Nõuete prioritseerimismetoodika.
MTA	Maksu- ja Tolliamet.
RMIT	Rahandusministeeriumi Infotehnoloogiakeskus.
SAS VA	<i>SAS Visual Analytics</i> , analüüsi ja aruandluse tarkvara.
SharePoint	Platvorm, mida kasutatakse ettevõttesisese suhtluse, koostöö tegemise ja dokumentide haldamise jaoks.
TO-BE	Inglisekeelne lühend, mis kirjeldab tulevikuolukorda.
TOLL	Tolliosakond.
TOTS2	Tollikontrolli ülesannete lahendamise süsteem.

UML	<i>Unified Modeling Language</i> , ühtne modelleerimiskeel tarkvara visualiseerimiseks.
UX disainer	<i>User Experience Designer</i> , kasutajakogemuse disainer.

Sisukord

Autorideklaratsioon	2
Annotatsioon.....	3
Abstract.....	4
Lühendite ja mõistete sõnastik	5
Sisukord.....	7
Jooniste loetelu	10
Tabelite loetelu	12
1 Sissejuhatus	13
2 Ülesandepüstitus.....	15
2.1 Probleemi kirjeldus ja töö eesmärk	15
2.2 Töö skoop	16
2.3 Autori roll	17
3 Uurimisvaldkonna kirjeldus	18
3.1 Maksu- ja Tolliameti taust ja strateegia.....	18
3.2 Maksu- ja Tolliameti väärtusvoog ja võimekused.....	21
4 Ülevaade kasutatud metoodikatest	23
4.1 Äriarhitektuur	23
4.2 Nõuete kogumise meetodid	24
4.3 Nõuete prioritseerimise meetodid.....	25
4.4 Äriprotsesside kaardistamine.....	26
4.5 Prototüüpimine	27
4.6 Tarkvaraarenduse metoodika.....	27
5 Ärianalüüsi tulemused	30
5.1 Järevalveliste menetluste infosüsteemi loomise eesmärk.....	30
5.2 Maksu- ja Tolliameti võimekused järevalveliste menetluste läbiviimisel	32
5.3 Huvitatud osapooled	35
5.4 Ülevaade kasutatavatest infosüsteemidest.....	36
5.5 Olemasolevate lahenduste võrdlus	37
5.6 Äriprotsesside analüüs AS-IS	40

5.6.1	Maksumenetlus (AS-IS)	42
5.6.2	Nõustamine (AS-IS)	50
5.6.3	Vaidemenetlus (AS-IS)	53
5.7	Ärinõuded	60
5.8	Ärireeglid	61
5.9	Äriprotsesside analüüs TO-BE	62
5.10.1	Maksumenetlus (TO-BE)	62
5.10.2	Nõustamine (TO-BE)	66
5.10.3	Vaidemenetlus (TO-BE)	68
5.10.4	Aruandlus protsessides (TO-BE)	72
5.10	Mõõdikud loodava lahenduse hindamiseks	72
6	Süsteemianalüüsi tulemused	76
6.1	Funktsionaalsed nõuded	76
6.6.1	Kasutusmalli diagramm	81
6.6.2	Tegutseja	83
6.6.3	Kasutusmalli kirjeldused	83
6.2	Mittefunktsionaalsed nõuded	86
6.2.1	Turvalisus	86
7	Süsteemi disain ja IT arhitektuuri visioon	88
7.1	Äriinfo mudel	88
7.2	Liidestused sisemiste infosüsteemidega	89
7.3	Komponentide mudel	91
8	Lahenduse prototüüp	93
8.1	Prototüübi ekraanivaated	93
8.2	Edasine testimisplaan	97
9	Järeldused ja edaspidised tegevused	99
10	Kokkuvõte	100
	Kasutatud kirjandus	101
	Lisa 1 – Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks	105
	Lisa 2 – Intervjuu poolstruktureeritud küsimustik	106
	Lisa 3 – Küsimustik olemasolevate lahenduste võrdluseks	107
	Lisa 4 – Protsesside nimekiri	108
	Lisa 5 – Protsesside prioriseerimise maatriks	110

Lisa 6 – Ülevaade ressursikulu arvutuskäigust	113
Lisa 7 – Kasutusmallide tekstilised kirjeldused	114
Lisa 8 – Prototüübi ekraanivaated	129

Jooniste loetelu

Joonis 1. Maksu- ja Tolliameti struktuur [1].	18
Joonis 2. Maksu- ja Tolliameti üldine väärtusvoog (allikas: autori koostatud).	22
Joonis 3. Maksu- ja Tolliameti võimekuste kaart (allikas: autori koostatud).	22
Joonis 4. Järelevalveliste menetluste infosüsteemi motivatsiooni ja strateegia mudel (allikas: autori koostatud).	31
Joonis 5. Järelevalvega seotud menetluste läbiviimise väärtusvoog koos võimekustega (allikas: autori koostatud).	33
Joonis 6. Maksuauditi-, juriidilise- ja tolliosakonnas kasutatavad infosüsteemid (allikas: autori koostatud).	36
Joonis 7. Maksumenetluse AS-IS protsess (allikas: autori koostatud).	44
Joonis 8. Maksumenetluses tööülesande registreerimise AS-IS alamprotsess (allikas: autori koostatud).	45
Joonis 9. Maksumenetluses analüüsi teostamise AS-IS alamprotsess (allikas: autori koostatud).	46
Joonis 10. Maksumenetluses dokumendi koostamise ja kättetoimetamise AS-IS alamprotsess (allikas: autori koostatud).	47
Joonis 11. Maksumenetluses tööülesande lõpetamise AS-IS alamprotsess (allikas: autori koostatud).	48
Joonis 12. Nõustamise AS-IS protsess (allikas: autori koostatud).	51
Joonis 13. Nõustamises kontakteerumise ja dokumentide küsimise AS-IS alamprotsess (allikas: autori koostatud).	52
Joonis 14. Nõustamise läbiviimise AS-IS alamprotsess (allikas: autori koostatud).	52
Joonis 15. Vaidemenetluse AS-IS protsess (allikas: autori koostatud).	54
Joonis 16. Vaidemenetluses vaide registreerimise AS-IS alamprotsess (allikas: autori koostatud).	55
Joonis 17. Vaidemenetluses dokumendi koostamise ja kättetoimetamise AS-IS alamprotsess (allikas: autori koostatud).	56

Joonis 18. Analüüsi teostamise AS-IS alamprotsess (allikas: autori koostatud).....	58
Joonis 19. Maksumenetluses tööülesande registreerimise TO-BE alamprotsess (allikas: autori koostatud).....	63
Joonis 20. Maksumenetluses analüüsi teostamise TO-BE alamprotsess (allikas: autori koostatud).....	64
Joonis 21. Maksumenetluses dokumendi koostamise ja kättetoimetamise TO-BE alamprotsess (allikas: autori koostatud).....	64
Joonis 22. Maksumenetluses tööülesande lõpetamise TO-BE alamprotsess (allikas: autori koostatud).....	65
Joonis 23. Nõustamises kontakteerumise ja dokumentide küsimise TO-BE alamprotsess (allikas: autori koostatud).....	67
Joonis 24. Nõustamise läbiviimise TO-BE alamprotsess (allikas: autori koostatud).....	67
Joonis 25. Vaide registreerimise TO-BE alamprotsess (allikas: autori koostatud).....	69
Joonis 26. Vaidemenetluses dokumendi koostamise ja kättetoimetamise TO-BE alamprotsess (allikas: autori koostatud).....	70
Joonis 27. Vaidemenetluses analüüsi teostamise TO-BE (allikas: autori koostatud).....	71
Joonis 28. Kasutusmallide diagramm (allikas: autori koostatud).....	82
Joonis 29. Uue loodava infosüsteemi äriinfo mudel (allikas: autori koostatud).....	88
Joonis 30. Järelevalveliste menetluste infosüsteemi komponentide mudel (allikas: autori koostatud).....	91
Joonis 31. Ametniku töölaua vaade (allikas: autori koostatud).....	93
Joonis 32. Tööülesande detailvaade (allikas: autori koostatud).....	94
Joonis 33. Tööülesande detailvaade, avatud toimingute sakk (allikas: autori koostatud).....	95
Joonis 34. Tööülesande detailvaade, avatud dokumentide sakk (allikas: autori koostatud).....	96

Tabelite loetelu

Tabel 1. Maksu- ja Tolliameti strateegilised eesmärgid [2].	19
Tabel 2. Huvitatud osapooled (allikas: autori koostatud).....	35
Tabel 3. Järelevalvega tegelevate valitsusasutuses kasutatavate infosüsteemide võrdlus (allikas: autori koostatud).	38
Tabel 4. Järelevalveliste menetluste protsesside mõõdikud (allikas: autori koostatud). 74	
Tabel 5. Järelevalveliste menetluste infosüsteemi funktsionaalsed nõuded (allikas: autori koostatud).	76
Tabel 6. Järelevalveliste menetluste infosüsteemide tegijad (allikas: autori koostatud).83	
Tabel 7. Kasutusmall UC1: Töölaua kuvamine (allikas: autori koostatud).	84
Tabel 8. Kasutusmall UC2: Otsingu teostamine (allikas: autori koostatud).	84
Tabel 9. Kasutusmall UC3: Tööülesande lisamine (allikas: autori koostatud).	85
Tabel 10. Äriinfo mudeli olemite semantika (allikas: autori koostatud).	89
Tabel 11. Liidestuste kirjeldused teiste süsteemidega (allikas: autori koostatud).....	90

1 Sissejuhatus

Magistritöö eesmärgiks on pakkuda välja visioon Maksu- ja Tolliameti uuele loodavale järelevalveliste menetluste infosüsteemile viies läbi äri- ja süsteemianalüüs.

Maksu- ja Tolliameti strateegiliseks eesmärgiks on võrdne maksukonkurents ja ühiskonnakaitse, mida püütakse saavutada süsteemsete ja mõjusate järelevalveliste tegevuste läbiviimise kaudu. Uus loodav infosüsteem peab toetama strateegiliste eesmärkide täitmist võimaldades Maksu- ja Tolliameti üleselt juhtida järelevalvelisi protsesse ühes infosüsteemis.

Maksu- ja Tolliamet teostab järelevalvelisi tegevusi läbi kolme osakonna: maksuauditi osakond, tolliosakond ja uurimisosakond. Kuivõrd uurimisosakonna järelevalvelised protsessid on kaitstud riigisaladusega ja autoril puudub teadmismajadus uurimisosakonna töö spetsiifikasse, siis jäetakse uurimisosakond magistritöös täielikult käsitlemata. Lisaks on projekti kaasatud juriidilisele osakonna tööprotsessid, mis küll järelevalve valdkonna alla ei kuulu, kuid strateegiliste eesmärkide täitmisel kannavad toetavat rolli ning neil puudub oma tööülesannete juhtimiseks infosüsteem. Kokku kaardistatakse ja analüüsitakse kogu projekti raames 36 protsessi. Magistritöö skoobi hoidmiseks autor valib analüüsimiseks välja kolm protsessi kasutades prioritseerimise maatriksit.

Magistritöö autor töötas Maksu- ja Tolliametis arenduspetsialistina ja täitis projektis ärianalüütiku ja tooteomaniku rolli.

Magistritöö jaotatakse üheksaks sisuliseks osaks. Esimeses osas kirjeldatakse magistritöös käsitletavat probleemi, eesmärki, magistritöö skoopi ja autori rolli. Teises osas antakse ülevaade Maksu- ja Tolliameti struktuurist, strateegilistest eesmärkidest ja võimekustest. Kolmandas osas kirjeldatakse magistritöös kasutatavaid analüüsimetoodikaid.

Neljandas osas kirjeldatakse järelevalveliste menetluste infosüsteemi loomise eesmärki, analüüsitakse Maksu- ja Tolliameti võimekusi järelevalveliste menetluste läbiviimisel, tutvustatakse huvitatud osapooled, antakse ülevaade kasutatavatest infosüsteemides,

võrrelnud alternatiivseid lahendusi, kaardistatakse ja analüüsitakse äriprotsesside hetke- ja tulevikuolukord, koostatakse ärinõuded ja ärireeglid ja töötab välja mõõdikud loodava lahenduse hindamiseks.

Viiendas osas kirjeldatakse ja prioritseeritakse funktsionaalsed nõuded, koostatakse kasutusmalli mudel ja kirjeldatakse kasutusmalle, antakse ülevaade, millistest mittefunktsionaalsetest nõuetest lähtutakse infosüsteemi arendamisel ning määratakse loodavale infosüsteemile ISKE turvaklass

Kuuendas osas koostatakse äriinfo mudel, kirjeldatakse peamised liidestatavaid infosüsteeme ja milliseid andmeid vahetatakse infosüsteemide vahel, koostatakse komponentide mudel ja kirjeldatakse komponente.

Seitsmendas osas koostatakse äriinfo- ja komponentide mudelid ning kirjeldatakse liidestusi teiste infosüsteemidega.

Kaheksandas osas antakse ülevaade loodud prototüübist, kirjeldatakse kasutaja peamisi funktsionaalsusi ja antakse ülevaade edasisest prototüübi kasutatavuse testimisest.

Üheksandas osas tehakse ettepanekuid, milliste tegevustega on soovitatav arenduse järgmistes etappides jätkata.

Magistritöö vormistamisel lähtub autor Tallinna Tehnikaülikooli infotehnoloogia teaduskonna magistritöö koostamise ja vormistamise juhendist.

2 Ülesandepüstitus

Käesolevas peatükis annab autor ülevaate probleemist ning määratleb magistritöö eesmärgi ja skoobi ning toob välja autori rolli antud projektis.

2.1 Probleemi kirjeldus ja töö eesmärk

Maksu- ja Tolliameti üheks peamiseks strateegiliseks eesmärgiks on tagada võrdne maksukonkurents ja ühiskonnakaitse. Eesmärgi tagamiseks on olulisteks ülesanneteks vähendada riigile saamata jäävat maksutulud, tagada võrdsem konkurentsikeskkond ning kaitsta Eesti ühiskonda maksu- ja tollipettuste eest. Probleemsete maksumaksjate maksukuulekuse tõstmiseks kasutatakse järelevalvelisi meetmeid võimalikult tõhusalt, süsteemselt ja sihipäraselt.

Strateegilise eesmärgi paremaks täitmiseks puudub Maksu- ja Tolliametil aga ühtne infosüsteem järelevalveliste protsesside juhtimiseks, mis annaks isikute suhtes lõpetatud ja pooleliolevate järelevalveliste menetluste kohta tervikliku ning ühtse ülevaate. Kasutusel on küll kontrollikeskkond, milles juhitakse maksuauditi osakonna järelevalvelisi protsesse nagu maksumenetlus, käibemaksu tagastamise menetlus, vedelkütuse tegevusloa menetlus jpt, kuid tegemist on vananenud infosüsteemiga, mis ei paku kasutajatele head kasutajakogemust ning omab olulisi puuduseid. Mitmeid järelevalvelisi protsesse juhitakse ka väljaspool IT süsteeme, kuna ametnikel puudub nende protsesside jaoks vastav keskkond ning tööülesandeid juhitakse tabelarvutusprogrammides (nt Excelis).

Peamisteks järelevalvelisteks protsessideks, mida juhitakse Excelis on lubade menetlemine, tagatiste määramine, järelevalve aktsiisiladude üle, kohtu- ja vaidemenetlused, võlgade sissenõudmisega seotud protsessid nagu saneerimine, pankrotimenetlus, vastutus- ja üleminekumenetlus. Samuti juhitakse Excelis mitmeid tolliosakonna protsessid nagu järelkontrollid, päritolu tõendite kontroll, intellektuaalse omandi kontroll, transiidiga seotud päringud, protseduuride järelevalve ning tollideklaratsioonide muutmine ning tollimaksu tagastamine. Üldjuhul Exceliga juhitavates protsessides peab ametnik registreerima toiminguid ja tegema kandeid erinevates süsteemides ning selline tegevus on ressursimahukas. Arvestus tööülesannete

üle, tööülesannete jagamine, töötulemuste märkimine käib Excelis, mida iga üksus haldab lähtuvalt oma vajadusest. Erinevate osakondade tegevuste koordineerimine ja info vahetamine toimub e-kirja või telefoni teel. Selline töökorraldus ei hõlbusta efektiivset infovahetust erinevate osakondade vahel ning kogu isiku kohta käiv info ei pruugi ametnikuni jõuda. Ametnik peab registreerima kõik menetlustega seotud dokumendid eraldi dokumendihaldussüsteemis. Ametnike jaoks on dokumentide leidmine ebamugav ega anna head ülevaadet lõpetatud või lõpetamata menetlustest. Samuti ei ole dokumendid leitavad kronoloogilises järjekorras. Maksuauditi osakonna ametnikud peavad pidama Excelis ka eraldi töölogi, kuhu lisatakse igapäevaselt menetlustega seotud tegevused. Logi pidamine on ametnike jaoks ajamahukas. Protsessides, kus hallatakse tööülesandeid Exceli tabelites või Sharepointis, on üldjuhul keeruline luua ühtset aruandlust, sest andmed ei ole ühetaoliselt kirjeldatud. Ühtse aruandluse puudumine ei anna aga tegelikku ülevaadet Maksu- ja Tolliameti järelevalveliste tegevuste ning selle tõhususe kohta, mistõttu võivad tehtavad järeldused läbiviidavate menetluste kohta osutuda ebaõigeks.

Magistritöö eesmärgiks on pakkuda välja autori visioon uuele loodavale järelevalveliste menetluste infosüsteemile viies läbi äri- ja süsteemianalüüs.

2.2 Töö skoop

Magistritöö skoopi kuulub järelevalveliste protsesside juhtimiseks loodava lahenduse väljatöötamine ning selleks teostatakse järgmised tegevused:

- Maksu- ja Tolliameti strateegia ülevaate andmine;
- võimekuste ja väärtusvoo analüüsimine;
- äriprotsesside kaardistamine;
- nõuete kogumine ja analüüsimine;
- alternatiivsete lahenduste kaardistamine;
- ärireeglite ja ärinõuete kirjeldamine;
- mõõdikute välja töötamine;
- funktsionaalsete nõuete kirjeldamine ja prioritseerimine;
- ISKE turvaklassi määramine;
- kasutusmallide diagrammi loomine, kasutusmallide kirjeldamine;
- äriinfo mudeli ja komponentide mudeli loomine, liidestusvajaduste kirjeldamine;

- prototüübi loomine.

Magistritöö skoopi ei kuulu:

- detailne arhitektuuri kirjeldus ja mudelite koostamine;
- teistest infosüsteemidest andmemigratsiooni analüüs;
- projektiplaani koostamine;
- iskianalüüs;
- arenduse mahuhinnangute andmine ja planeerimine;
- testlugude koostamine ja testimise läbiviimine;
- mittefunktsionaalsete nõuete kirjeldamine;
- turvameetmete kirjeldamine.

2.3 Autori roll

Magistritöö autor töötas Maksu- ja Tolliametis arendusspetsialistina ja täitis projektis ärianalüütiku ja tooteomaniku rolli. Projekti raames oli autori ülesanneteks:

- analüüsida maksuauditi, tolliosakonna ja juriidilise osakonna protsesse;
- koguda ja dokumenteerida ärinõudeid;
- viia läbi intervjuusid, vaatluseid ja töötubasid;
- kirjeldada funktsionaalseid nõudeid.

Projektimeskonnas oli lisaks autorile veel projektijuht, kaks ärianalüütikut, tolliosakonna kontaktisik. Projekti jaoks moodustati funktsionaalne töörühm, mille koosseisu kuulus 33 ametniku. Protsessiomanike ülesandeks oli anda kogu projekti jooksul uue loodava infosüsteemi jaoks vajalikku sisendit.

Käesoleva magistritöö raames täitis autor äriarhitekti ja süsteemianalüütiku rolli. Autor on kõik tegevused teinud iseseisvalt kasutades varasemalt kogutud sisendeid, lisaks on autor teostanud magistritöö raames täiendavaid tegevusi, mis küll tööalaselt tema tööülesannete hulka ei kuulunud, kuid magistritöö eesmärgi saavutamiseks olid vajalikud.

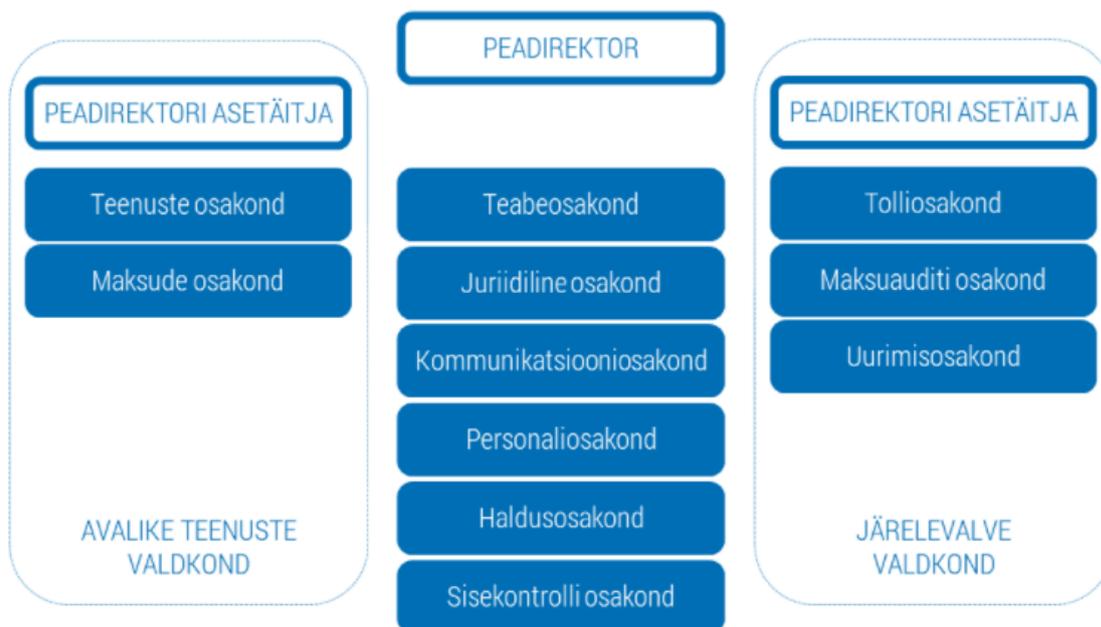
3 Uurimisvaldkonna kirjeldus

Käesolevas peatükis annab autor ülevaate Maksu- ja Tolliameti struktuurist, strateegilistest eesmärkidest, väärtusvoost ja võimekustest.

3.1 Maksu- ja Tolliameti taust ja strateegia

Maksu- ja Tolliamet on Rahandusministeeriumi valitsemisalasse kuuluv valitsusasutus, millel on juhtimisfunktsioon ja mis teostab riiklikku järelevalvet ning kohaldab riiklikku sundi seaduses ette nähtud alustel ja ulatuses [2].

Maksu- ja Tolliameti struktuur on välja toodud joonisel 1.



Joonis 1. Maksu- ja Tolliameti struktuur [1].

Maksu- ja Tolliamet tegeleb riigitulude haldamise, riikliku maksu- ja tollipoliitika rakendamise ning ühiskonna ja seadusliku majandustegevuse kaitsmisega. Riik on seadnud Maksu- ja Tolliametile kaks peamist ootust: koguda kokku riigi maksutulud ja kaitsta ühiskonda varimajandusest tulenevate ohtude eest. [2]

Maksu- ja Tolliameti **visioon**: Eesti ühiskonnas on vabatahtlik maksukuulekus, mille tulemusena täidavad elanikud vabatahtlikult kodanikukohust tasuda makse, võimaldades seeläbi Eesti riigi toimimist [2].

Maksu- ja Tolliameti **missioon**: Mugav ja tõhus maksukogumine ning majanduskeskkonna kaitse inimestele, ettevõtetele ja Eesti riigile [2].

Kõrge maksukuulekuse saavutamiseks on Maksu- ja Tolliamet seadnud neli strateegilist peasuunda, mille abil mõtestatakse lahti igapäevane operatiivtöö ja juhitakse asutust soovitud tulevikupildi suunas [2]:

- Maksutahe: suurendame Eesti ühiskonna maksutahet ja oleme maksumaksjale usaldusväärsed koostööpartnerid.
- Lihtsad ja mugavad avalikud teenused: pakume kõikidele maksumaksjatele võimalust täita oma kohustused kiirelt, lihtsalt, mugavalt. Maksu- ja Tolliameti pakutavad teenused motiveerivad inimesi maksu- ja tollikohustusi korrektselt täitma.
- Võrdne maksukonkurents ja ühiskonnakaitse: läheneme probleemsetele maksumaksjatele järelevalveliste meetmetega tõhusalt ja sihipäraselt. Seadustest kõrvale hiilimine on keerukas, tülikas ja kallis.
- Suundanäitav organisatsioon ja arenevad inimesed: Maksu- ja Tolliameti inimesed on pühendunud ja professionaalsed ning teevad omavahel koostööd organisatsiooni eesmärkide saavutamisel. [2]

Tabelis 1 on toodud Maksu- ja Tolliameti strateegilised eesmärgid, alameesmärgid, mõõdikud ja tegevused eesmärgi täitmiseks.

Tabel 1. Maksu- ja Tolliameti strateegilised eesmärgid [2].

Strateegilised eesmärgid	Alameesmärgid	Mõõdik	Tegevused
1. Maksutahe	1.1. Inimeste sisemise motivatsiooni kasvatamine tasuda maksud õigesti ja käituda	1.1.1. Maksutahte indeks* *Arvestab nelja maksukäitumist mõjutavat näitajat: teadmised, hoiakud,	- Eesti inimeste teadlikkuse kasvatamine sihipärase kommunikatsiooni abil

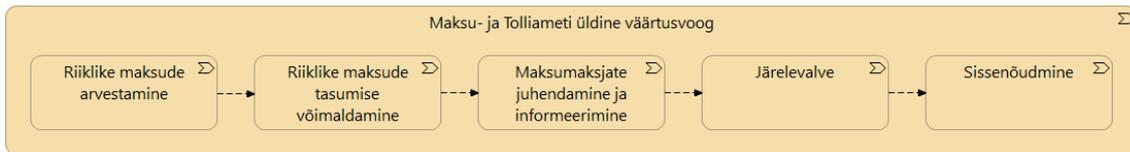
	majanduskeskkonnas korrektseks	sotsiaalsed normid ja käitumise taju	
Strateegilised eesmärgid	Alameesmärgid	Möödik	Tegevused
2.Lihtsad ja mugavad avalikud teenused	2.1. Kliendi rahulolu kasvatamine	2.1.1. Avalike teenuste rahulolu	- Pidev teenuste ajakohastamine lähtuvalt kliendi teekonnast ja kasutajakogemusest
	2.2. Teenuste kasutatavuse parandamine	2.2.1. Sissetulevate kontaktide taseme hoidmine 2.2.2. Korduvkontaktide taseme hoidmine	
	2.3. E-teenuste kättesaadavaks tegemine	2.3.1. SLA näitaja 2.3.2. Kriitiliste intsidentide arv 2.3.3. Katkestuste arv „Teenuse sessoonsus“ tähtaegadel	
	2.4. Avalike teenuste kasutamise tulemusena õigeaegselt ja korrektseks kohustused täitnud isikute arvu kasvatamine	2.4.1. Nõuete tähtaegne tasumine 2.4.2. Aruandluskuulekate osakaal	
3. Võrdne maksukonkurentsi ja ühiskonnakaitse	3.1. Ühiskonnakaitse ja tollikuulekuse kasvatamine	3.1.1. Piiri tollikuulekus (füüsilised isikud) 3.1.2. Deklarantide tollikuulekus (juriidilised isikud) 3.1.3. Sigarettide salaturu osakaal	- Järelvalveliste tegevuste läbiviimine võimalikult mõjusalt ja süsteemselt
	3.2. Võrdse maksukonkurentsi ja maksukuulekuse kasvatamine	3.2.1. Ausate juriidiliste isikute osakaal. 3.2.2. Ausate füüsiliste isikute osakaal. 3.2.3. Maksukäitumist parandanud isikud: tulemuslikult	

		nõustatud ja kontrollitud isikute osakaal	
	3.3. Efektive kriminaalmenetlus	3.3.1. Edukalt lõpule viidud kriminaalasiade osakaal	
4. Suundanäitav organisatsioon ja arenevad inimesed	4.1. Eesmärkide järgi joondatud organisatsioon	4.1.1. Organisaatsioonis on joondunud selge visiooni ja eesmärkide järgi	<ul style="list-style-type: none"> - Lihtsad ja mugavad personaliteenused ning hästitoimiv sisekommunikatsioon - Füüsilise ja tehnoloogilise töökeskkonna arendamine - Arendus ja koolitustegevused - Juhtimiskompetentside arendamine ja asutuse ühtsete inimeste juhtimispõhimõtete kokkuleppimine ja kaasajastamine
	4.2. MTAs töötavad pühendunud ja kompetentsed inimesed	4.2.1. Pühendumus (TRI*M indeks)	
	4.3. Võimekus hoida oma töötajaid	4.3.1. Vabatahtliku volavuse näitaja	
	4.4. Võimekus värvata meile oluliste sihtrühmade hulgast	4.4.1. Õnnestunud konkursside osakaal	
	4.5. Kõrge juhtimiskvaliteet	4.5.1. Hinnangud juhtimisele (juhtimisindeks)	

Magistritöös keskendudakse ühe Maksu- ja Tolliameti strateegilise eesmärgi toetamisele, milleks on võrdne maksukonkurents ja ühiskonnakaitse.

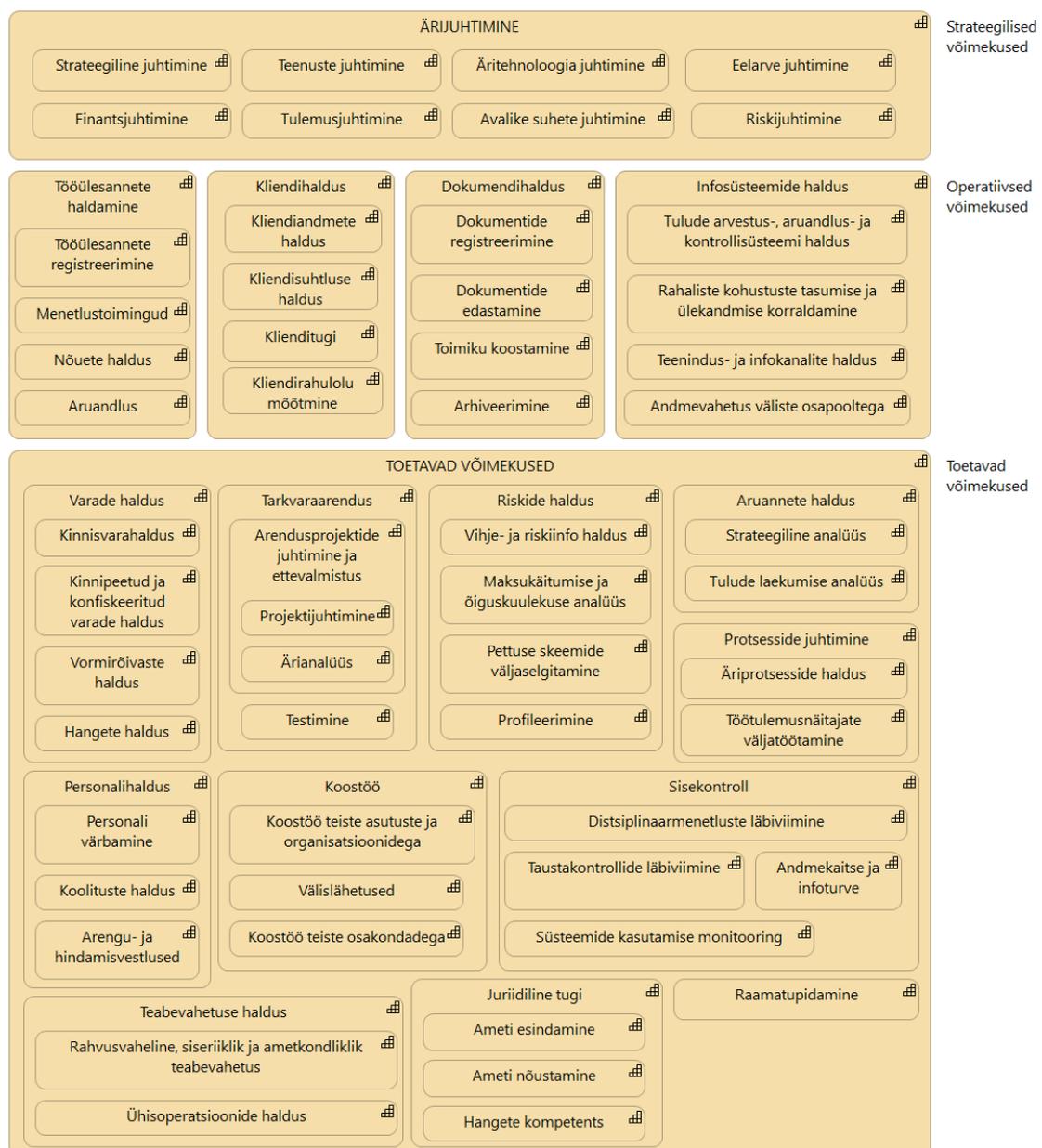
3.2 Maksu- ja Tolliameti väärtusvoog ja võimekused

Maksu- ja Tolliameti väärtusvoog koosneb autori hinnangul viiest põhilisest väärtusest, milleks on riiklike maksude arvestamine, riiklike maksude tasumise võimaldamine, maksumaksjate juhendamine ja informeerimine, riikliku järelevalve teostamine ja maksuvõlgade sissenõudmine. Väärtusvoog koostamisel on autor võtnud arvesse Maksu- ja Tolliameti eesmärki pakkuda mugavat ja tõhusat maksukogumist ning majanduskeskkonna kaitset inimestele, ettevõtetele ja Eesti riigile [1]. Maksu- ja Tolliameti üldine väärtusvoog on välja toodud joonisel 2.



Joonis 2. Maksu- ja Tolliameti üldine väärtusvoog (allikas: autori koostatud).

Väärtusvoo sammude teostamiseks on vajalikud võimekused, mis on Maksu- ja Tolliametis välja kujunenud ning toetuvad olulisel määral seadusandlusele. Joonisel 3 on välja toodud Maksu- ja Tolliameti strateegilised, operatiivsed ja toetavad võimekused, mis aitavad struktuuriüksustel teostada asutuse põhimäärusega sätestatud ülesandeid.



Joonis 3. Maksu- ja Tolliameti võimekuste kaart (allikas: autori koostatud).

4 Ülevaade kasutatud metoodikatest

Käesolevas peatükis annab autor ülevaate magistritöös kasutatavatest analüüsimetoodikatest.

4.1 Äriarhitektuur

Äriarhitektuuri (*Business Architecture*) nimetatakse sageli organisatsiooni plaaniks, mille abil tekib huvitatud osapoolte vahel ühine arusaam organisatsioonist ja mida kasutatakse strateegiliste ja taktikaliste eesmärkide täitmiseks [3]. Äriarhitektuur kujutab endas terviklikku mitmemõõtmelist ärivaadet: ärivõimekused, väärtusvood, informatsiooni, organisatsioonilist struktuuri ning nende omavahelisi seoseid [4].

Ärivõimekus (*Business Capability*) kirjeldab organisatsiooni, isiku või süsteemi oskust ja võimet, mida organisatsioon kasutab oma põhitegevuse läbiviimiseks [5]. Võimekusi saab kasutada, täiustada, ümber korraldada ja võimendada mitmel viisil, et saavutada lõputu hulk ärilisi eesmärke [4]. Ärivõimekustel põhinev planeerimine (*Capability-based planning*) on tehnika, mis keskendub võimekuste tuvastamisele ja kavandamisele, mis toovad organisatsioonile kõige rohkem väärtust ja mida on vaja ettevõtte strateegiliste eesmärkide täitmiseks [6]. Autor koostas magistritöös võimekuste mudeli ning tõi välja Maksu- ja Tolliameti strateegilised, operatiivsed ja toetavad võimekused.

Väärtusvood (*Value Streams*) on tegevuste kogum, mis pakub klientidele, teistele välistele ja sisemistele huvitatud osapooltele väärtust [4]. Väärtusvood on võtmetähtsusega äriarhitektuuri jaoks, kuna see joondab omavahel äriprotsessid ja äriarhitektuuri [3]. Väärtusvooge võib määratleda organisatsiooni erinevatel tasanditel, näiteks ettevõtte, üksuse või osakonna tasandil [7]. Väärtusvool kujutatakse väärtust lisavaid tegevusi etappidena, millest igaüks loob ja lisab lisandväärtust ühest etapist teise ning etapid on omavahel seotud [7]. Autor koostas magistritöös üldise Maksu- ja Tolliameti väärtusvoo ning ühise väärtusvoo järelvalveliste tegevuste kohta.

Lisaks koostas autor motivatsiooni mudeli (*Motivatsion Model*), mis on ettevõtte selline osa, mis lihtsustab äriliste eesmärkide väljatöötamist ja juhtimist [8].

Autor kasutas mudelite modelleerimiseks ArchiMate modelleerimiskeelt, kuna see võimaldab huvitatud osapoolte vajadusi kirjeldada, analüüsida ja visualiseerida ning esitada erinevatel arhitektuuri kirjeldavatel diagrammidel [7]. Erinevate mudelite loomiseks kasutas autor vabavaralist tarkvara Archi (versioon 4.8.1).

4.2 Nõuete kogumise meetodid

Nõuete väljaselgitamine on esimene etapp, mille käigus tekib arusaam probleemist, mida rakendus peab lahendama [9]. Enne nõuete väljaselgitamist on vaja tuvastada kõik huvitatud osapooled ning teha nendega koostööd [10]. Nõuete väljaselgitamiseks kasutati huvitatud osapoolte intervjuerimist ja dokumentide analüüsimist.

Nõuete väljaselgitamise kõige levinumaks tehnikaks on huvitatud osapoolte intervjuerimine [10]. Põhiliselt intervjuud jagunevad kaheks:

- struktureeritud intervjuud – intervjuerijal on küsimused ettevalmistatud;
- struktureerimata intervjuud – intervjuerija ei ole küsimusi ega formaati ette valmistanud ning küsimused võivad sõltuda intervjueritava vastustest. [10]

Praktikas kasutatakse ka nende kahe intervjuu kombinatsiooni ehk poolstruktureeritud intervjuusid, kus intervjuu käigus on võimalik küsimusi juurde lisada, välja jätta või küsimuste järjekorda muuta [10]. Magistritöös kasutas autor poolstruktureeritud intervjuud, mis andis võimaluse küsimusi ette valmistada, kuid vestluse käigus vajadusel täiendavaid küsimusi esitada. Autor viis läbi mitukümmend intervjuud maksuauditi osakonna, juriidilise osakonna ja tolliosakonna ametnikega kui ka juhtivametnikega, kes olid määratud arendusprojekti käivitamise ja projektorganisatsiooni moodustamise käskkirja alusel projekti töörühma koosseisu ja kelle ülesandeks oli projekti jaoks vajaliku sisendi andmine. Vajadusel kaasati koosolekutele ka teisi ametnike, kes projekti töörühma küll ei kuulunud, kuid oskasid anda sisulisi vastuseid. Lisas 2 on välja toodud intervjuudel kasutatud poolstruktureeritud küsimustik.

Intervjuude tüüpilisemateks vormideks on näost näkku vestlus, telefonivestlus või videokonverents suhtlus [11]. Magistritöös kasutas autor nõuete kogumiseks videokonverentsi lahendust (Skype) ning täiendavate küsimuste tekkimisel edastati intervjueritavatele küsimusi ka e-kirja teel.

Dokumendianalüüsi kasutatakse taustteabe kogumiseks, et mõista paremini ärivajadusi ning saada ka parem ülevaade olemasolevatest lahendustest ning kontrollida, kuidas neid lahendusi rakendatakse [10]. Analüüsitavatest dokumentideks võivad olla valdkonna suunised ja standardid, turundusuuringud, memod ja äriprotsessi kirjeldused [10]. Antud töös analüüsis autor protsessidega seotud juhendeid, olemasolevate süsteemide nõuete kirjeldusi ja seadusandlust. Analüüsitavate dokumentide maht oli suur ning analüüs teostati enamasti enne intervjuu läbiviimist selleks, et olla küsimuste esitamiseks paremini ette valmistunud.

Maksu- ja Tolliametis kasutatakse nõuete haldamiseks veebipõhist tarkvara Atlassian Confluence.

4.3 Nõuete prioritseerimise meetodid

Nõuete prioritseerimiseks kasutas autor MoSCoW meetodit, mis aitab nõuete tähtsuse osas jõuda huvitatud osapooltega ühisele arusaamisele. Kui kõik nõuded on kirjeldatud, siis on oluline nõudeid järjestada, kuna see aitab kõigil projekti osapooltel (kliendil, projektijuhil, ärianalüütikul, disaineril, arendajatel) mõista, millised on kõige kriitilisemad nõuded, millises järjekorras tuleb neid arendada ja mida ei tarnita, kui ressursid on piiratud. [12]

MoSCoW meetod jagab nõuded nelja kategooriasse:

- Peab (*Must have*) – ilma nende nõueteta ei ole toote tarnimine võimalik ja kui seda nõuet ei täideta, siis ei ole mõistlik seda lahendust kokkulepitud tähtajaks kasutusele võtta;
- Peaks (*Should have*) - nõuded on olulised, kuid mitte kriitilised. Nõudeid on raske välja jätta, kuid lahendus on nendeta elluviidav;
- Võiks (*Could have*) - nõuded on soovitavad, kuid mitte vajalikud;
- Ei tee (*Won't have*) - projektimeeskond on kokku leppinud, et neid nõudeid ei täideta või lükatakse edasi, et hilisemas faasis nende vajalikkus uuesti läbi arutada. [13]

4.4 Äriprotsesside kaardistamine

Äriprotsessid on omavahel seotud tegevuste, sündmuste ja otsuste kogum kaasates mitmeid osapooli ja objekte, mis üheskoos viivad tulemusele ning loob väärtust vähemalt ühele kliendile. Äriprotsessid on ettevõtete peamisi varasid, kuna neil on otsene mõju toote ja teenuse atraktiivsusele, mõjutab kasutajakogemust ja ettevõtte otsest käivet. [14]

Protsessikaardistus on organisatsiooni töö kirjeldamine, mille käigus tuvastatakse mingi kitsama funktsiooni või eesmärgi saavutamiseks vajalikud erinevad tegevused, osapooled, nende vahelised seosed ja toimeloogika [15].

Äriprotsesside kaardistamine koosneb järgmistest etappidest:

- Äriprotsesside tuvastamine (*process identification*) - selgitatakse välja käsitleva probleemiga seotud protsessid, piiritletakse protsesside ulatus ja määratakse kindlaks protsesside vahelised seosed;
- Äriprotsesside modelleerimine (*as-is process modeling*) - dokumenteeritakse protsesside hetkeseis ja koostatakse AS-IS protsessijoonised;
- Äriprotsesside analüüsimine (*process analysis*) - selgitatakse välja ja dokumenteeritakse olemasolevate protsessiga seotud probleemid;
- Äriprotsesside ümberkujundamine (*process redesign*) - kujundatakse ümber olemasolevad protsessid ja koostatakse TO-BE protsessijoonised;
- Äriprotsesside juurutamine (*process implementation*) - vajalike muudatuste rakendamine igapäevatoos ja IT-süsteemides;
- Äriprotsesside jälgimine ja kontrollimine (*process monitoring*) - kogutakse ja analüüsitakse andmeid, et teha kindlaks, kas tehtud parandused täidavad soovitud eesmärgi. [14]

Enamasti alustatakse äriprotsesside analüüsimisega alles uue infosüsteemi loomisel, kuid selleks, et organisatsioon saaks areneda ja muutustega kohaneda ning täidaksid ärilisi eesmärgi, on vaja protsesse pidevalt analüüsida [16].

Autor kasutas äriprotsesside modelleerimiseks BPMN-i (*Business Process Modelling Notation*), kuna see on huvitatud osapoolte jaoks kõige kergemini mõistetav ja samas piisavalt informatiivne. BPMN põhineb voodiagrammil ja on kohandatud äriprotsesside graafiliseks esitamiseks. [17] Modelleerimisvahendina kasutas autor vabavaralist tarkvara Bizagi Process Modeler (versioon 3.9.0.015).

4.5 Prototüüpimine

Prototüüp on uue kavandatava toote esialgne näidis, mudel või versioon, mis on loodud kontseptsiooni või protsessi testimiseks [18]. Prototüüpimist kasutatakse huvitatud osapoolte vajaduste väljaselgitamiseks ja valideerimiseks, kasutajakogemuse optimeerimiseks, disainilahenduste hindamiseks ja lõpliku ärilahenduse väljatöötamiseks [10].

Prototüübid jagatakse kahte kategooriasse:

- Madala täpsusega prototüüp (*low fidelity*) – poolvalmis prototüüp, mis keskendub funktsioonile, struktuurile, protsessile ning pakub rakenduse lihtsaimat raamistikku ja elemente. Prototüübi loomine on kiire ja madalate kuludega ning kasutatakse ideede visuaalseks kirjeldamiseks, et kasutajad saaksid varajases faasis ettekujutuse kavandatavast lahendusest.
- Kõrge täpsusega prototüüp (*high fidelity*) – on lõpptulemusele küllaltki sarnase funktsionaalsuse ja visuaalse vaatega prototüüp ning kasutatakse hilisemas faasis kasutatavuse testimiseks, et saada kasutajatelt tagasiside, kas prototüüp vastab nende vajadustele. Prototüübi loomine on aeganõudev ja kallis. [19]

Autor koostas kõrge täpsusega prototüübi ekraanivaated, milles on välja toodud loodava lahenduse funktsionaalsus ning disainimisel on kasutatud asutuse stiiliraamatut, kus on kirjeldatud kasutajaliideses kasutatavad elemendid. Prototüübi ekraanivaateid kasutas autor kasutatavuse testimise läbiviimiseks, et olla veendunud, kas huvitatud osapooltega on loodavast lahendusest üheselt aru saadud ning see vastab nende vajadustele ja ootustele. Prototüüpimiseks kasutati veebipõhist tarkvara Figma.

4.6 Tarkvaraarenduse meetodika

Maksu- ja Tolliametis juhindutakse arendustööde algatamisel ja läbiviimisel Maksu- ja Tolliameti arenduskorrast. Arendusi viiakse läbi projektipõhiselt ning iga projekti alguses moodustatakse projektorganisatsioon. Kuna Maksu- ja Tolliametil endal puudub tarkvara arendamise võimekus, siis ei ole välja kujunenud ka kindlaid tarkvaraarenduse põhimõtteid. Riigihanke tulemusena sõlmitakse arenduspartneriga leping, kes teostab

lahenduse väljatöötamise ja loomisega seotud tööd ja valib iga projekti alustamisel tööde teostamise metoodika [20].

Antud projektis kasutatakse RUP-i (*Rational Unified Process*), mis on iteratiivsete tarkvaraarendus metoodikate kohandatav protsessiraamistik. RUP-i eesmärk on tagada kvaliteetse tarkvara tootmine, mis vastab tellija vajadustele prognoositava ajakava ja eelarve piires. [21] Iteratiivne lähenemine lihtsustab muudatuste kohandamist ärinõuetes, funktsionaalsuses või ajakavas [22].

Projekti elukaart jagatakse RUP-i alusel neljaks etapiks, mis omakorda koosneb ühest või mitmest iteratsioonist. Nimetatud neli etappi on järgmised:

- algatus (*inception phase*)- suurem rõhk on äriprotsesside ning vajaduste kujundamisel;
- väljatöötamine (*elaboration phase*) - lisandub analüüs ning kavandamine;
- arendus (*construction phase*) - suurem rõhk on programmeerimisel ning testimisel;
- juurutamine (*transition phase*) - sisaldab arendustulemite viimist tootmiskeskonda. [21]

RUP on määratlenud eduka infosüsteemi loomise kuus põhitõde:

1. Arendada iteratiivselt – keerulisemate infosüsteemide korral ei ole võimalik ega mõistlik määratleda korraga kõiki esinevaid probleeme, disainida kogu lahendus, arendada ning viimasena testida valmis lahendust. Vaja on iteratiivset lähenemist, mis võimaldab järjestikuste sammude kaudu üha paremini mõista probleemi ning mitme iteratsiooni jooksul tagada kvaliteetne lahendus.
2. Hallata nõudeid – koguda kokku ja dokumenteerida kõik kasutajate ärinõuded, et loodav infosüsteem vastaks kasutajate vajadusele.
3. Kasutada komponentidest koosnevat arhitektuuri – tuleb kavandada paindlik, muutustega kohanev, intuiivselt arusaadav ja paindlik arhitektuur, mis soodustab tõhusamat tarkvara korduvkasutust.
4. Modelleerida visuaalselt - süsteemianalüüsi etappides esitatakse süsteemi kirjeldus graafiliselt. Süsteemi kirjeldamiseks võib kasutada modelleerimiskeelt UML (*Unified Modeling Language*). Mudelid koosnevad diagrammidest ja neid

täpsustavatest tekstikirjeldustest (näiteks andmemudel, kasutusmalli diagramm).

Mudelid peavad olema omavahel kooskõlas.

5. Kontrollida pidevalt kvaliteeti – infosüsteemi testitakse kogu projekti jooksul. See võimaldab leida varakult vead, mis vähendab ka hilisemas faasis suuremate vigade avastamisel suuremate kulude tekkimist.
6. Hallata muudatusi – projektis tehakse muudatusi erinevate projekti liikmete poolt, mistõttu on oluline tagada, et infosüsteemis tehtud muudatused oleksid pidevalt sünkroonitud ja kontrollitud. [22]

Maksu- ja Tolliametis kasutatakse tööde haldamiseks, vigade ja probleemide raporteerimiseks ning tööülesannete täitmise jälgimiseks Atlassian Jira tarkvara ning dokumentatsiooni ja muu mahuka sisu talletamiseks veebipõhist tarkvara Atlassian Confluence.

5 Ärianalüüsi tulemused

Käesolevas peatükis autor viib läbi ärianalüüsi loodava infosüsteemi jaoks. Ärianalüüsi käigus selgitatakse välja ettevõtte vajadused, mida analüüsitakse ja kaardistatakse ning pakutakse välja lahendusi, mis toetaksid ettevõtte eesmärkide saavutamist ja looksid huvitatud osapooltele väärtust [10].

Ärianalüüs on vajalik hetkeolukorra kaardistamiseks, tulevikuvaate kirjeldamiseks ning soovitud suunas liikumiseks vajalike tegevuste kindlaks määramiseks [10].

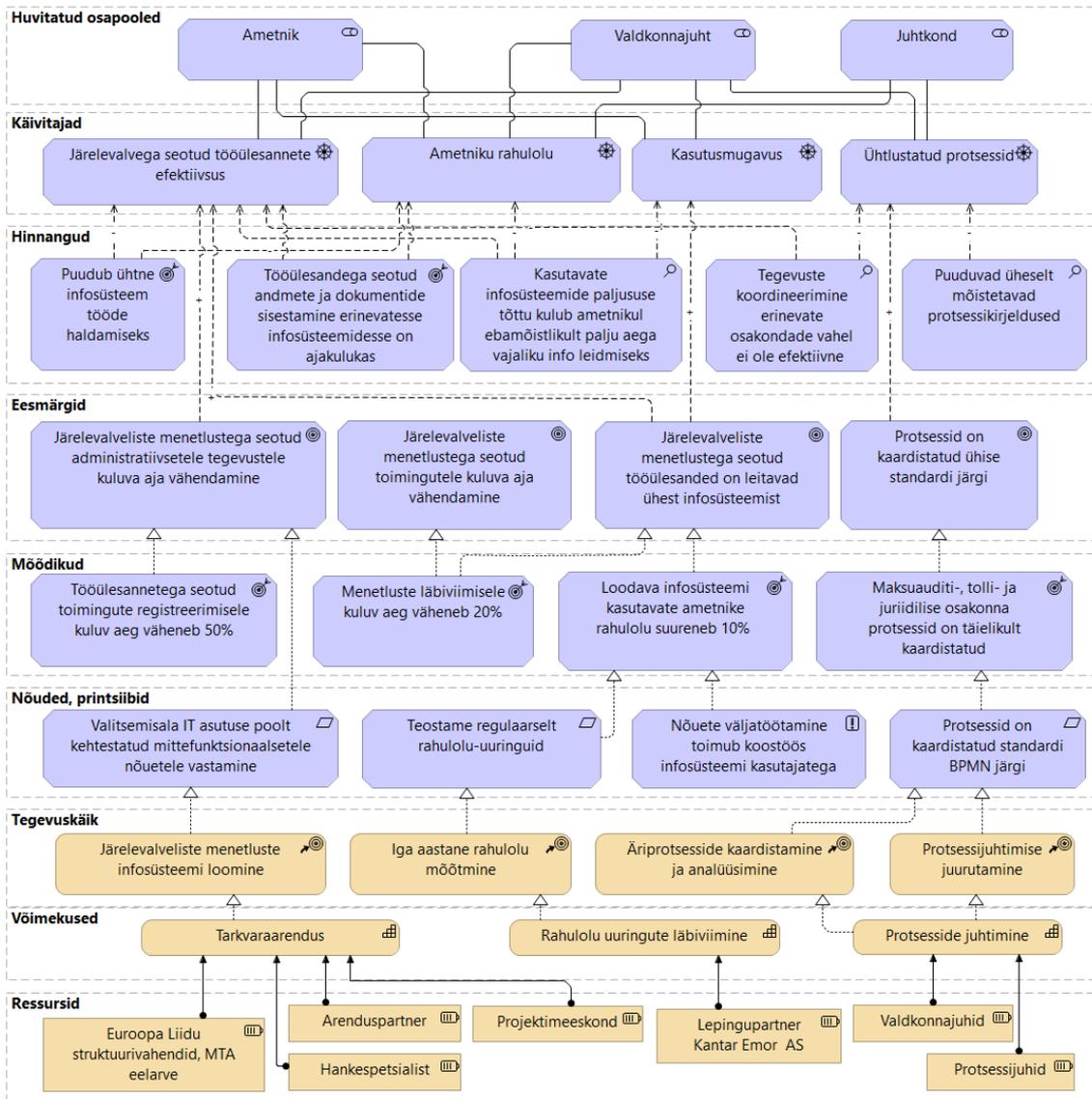
Ärianalüüsi teostamiseks viib autor käesolevas peatükis läbi järgmised tegevused:

- kirjeldab järelevalveliste menetluste infosüsteemi loomise eesmärki;
- analüüsib Maksu- ja Tolliameti võimekusi järelevalveliste menetluste läbiviimisel;
- tuvastab huvitatud osapooled;
- annab ülevaate kasutatavatest infosüsteemidest;
- võrdleb kolme valitsusasutuse olemasolevaid lahendusi;
- kaardistab ja analüüsib äriprotsesside hetke- ja tulevikuolukorda;
- koostab ärinõuded ja ärireeglid;
- loob mõõdikud loodava lahenduse hindamiseks.

5.1 Järelevalveliste menetluste infosüsteemi loomise eesmärk

Avaliku sektori eesmärk on osutada elanikkonnale teatud teenuseid, mida riik on oma kohustuseks võtnud, mistõttu ei saa avalikus sektoris kasumi teenimine olla omaette eesmärgiks [23]. Maksu- ja Tolliameti üheks strateegiliseks eesmärgiks on võrdne maksukonkurents ja ühiskonnakaitse, mida püütakse saavutada süsteemsete ja mõjusate järelevalveliste tegevuste läbiviimise kaudu [2]. Uus loodav infosüsteem peab toetama järelevalvelisi tegevusi võimaldades Maksu- ja Tolliameti üleselt juhtida järelevalvelisi protsesse ühes infosüsteemis.

Autor koostas järelevalveliste menetluste infosüsteemi loomise vaatenurgast Archimate motivatsiooni ja strateegia mudeli, mis on toodud joonisel 4.



Joonis 4. Järelevalveliste menetluste infosüsteemi motivatsiooni ja strateegia mudel (allikas: autori koostatud).

Huvitatud osapoolte vajadusi arvestades tõi autor motivatsioonimudelisse välja neli eesmärki. Loodava infosüsteemi abil peab ametnikel vähenema järelevalve menetlustega seotud administratiivsetele tegevustele kuluv aeg ning see annab ametnikule rohkem ajalist ressursi tegeleda menetluste sisulisema tööga, näiteks esitatud andmete kontrollimisega, nõustamisega või haldusakti koostamisega. Eeltoodud eesmärkide täitmisel peab muuhulgas paranema järelevalveliste protsesside aruandluse võimekus.

Teiseks eesmärgiks on järelevalveliste menetlustega seotud toimingutele kuluva aja vähendamine, mis on otseselt seotud ka eelnevalt väljatoodud eesmärgiga ning kolmandaks eesmärgiks on järelevalveliste menetlustega seotud tööülesanded peavad

olema leitavad ühest infosüsteemist. Ametnik ei pea kasutama menetluses oleva isiku kohta käiva informatsiooni leidmiseks erinevaid infosüsteeme, vaid info oleks kättesaadav ühest infosüsteemist. Samuti on kõik dokumendid leitavad tööülesande juures, mis võimaldab saada kohese ülevaate tema suhtes läbiviidud või käimasolevatest menetlustest. Loodav infosüsteem võimaldab ka osakondade omavahelise koostöö paremaks muutmist, mis on oluline ühiste eesmärkide saavutamisel ning seeläbi teostada järelevalvelisi tegevusi efektiivsemalt.

Neljandaks eesmärgiks tõi autor välja, et protsessid on kaardistatud ühise standardi järgi. Infosüsteemi analüüsimisel selgus, et Maksu- ja Tolliametis puudub ühtne standard protsesside kaardistamiseks ning leidis protsesse, mis olid veel sellel hetkel täielikult kaardistamata. Paralleelselt infosüsteemi analüüsimisega võeti eesmärgiks kaardistada ja dokumenteerida kõik järelevalvelised protsessid ühtse standardi järgi, millest hiljem oleks kasu kõigile osapooltele. Antud eesmärki autor eraldi magistritöös ei käsitle, kuid pidas vajalikus seda motivatsioonimudelid välja tuua.

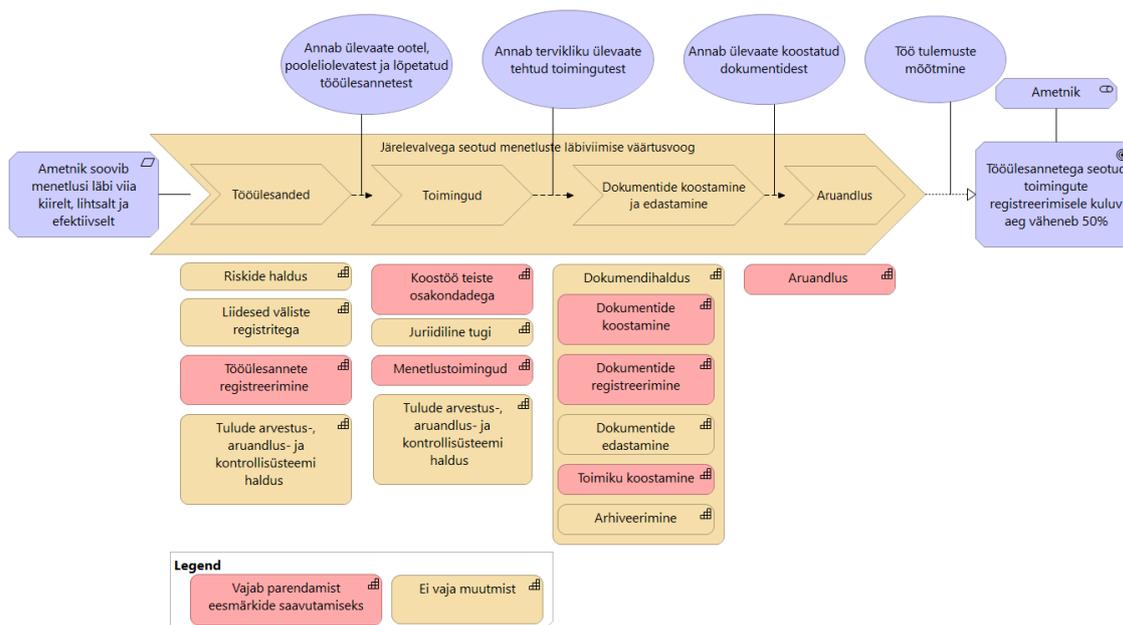
5.2 Maksu- ja Tolliameti võimekused järelevalveliste menetluste läbiviimisel

Maksu- ja Tolliameti üheks peamiseks ülesandeks on riikliku järelevalve teostamine ning sunni kohaldamine seaduses ette nähtud alustel ja ulatuses [24]. Maksu- ja Tolliamet teostab järelevalvelisi tegevusi läbi kolme osakonna: maksuauditi osakond, tolliosakond ja uurimisosakond. Kuivõrd uurimisosakonna järelevalvelised protsessid on kaitstud riigisaladusega ja autoril puudub teadmismajadus uurimisosakonna töö spetsiifikkasse, siis jäetakse uurimisosakond magistritöös täielikult käsitlemata.

Lisaks on projekti kaasatud juriidilisele osakonna tööprotsessid, mis küll Maksu- ja Tolliameti struktuuri (joonis 1) järgi järelevalve valdkonna alla ei kuulu, kuid strateegiliste eesmärkide täitmisel kannavad toetavat rolli ning neil puudub oma tööülesannete juhtimiseks infosüsteem. Autor on edaspidi magistritöös järelevalvega seotud menetluste all mõelnud juriidilise osakonna tööprotsesse.

Osakonna põhimäärusega on määratud osakondadele erinevad ülesanded ning nende teostamisel juhendatakse erinevatest seadusandlustest, mistõttu seadis on autor

järelevalvega seotud menetluste põhilised tegevused loogilisse järjekorda ja koostas osakondade ülese väärtusvoo koos võimekustega, mis on toodud joonisel 5.



Joonis 5. Järelevalvega seotud menetluste läbiviimise väärtusvoo koos võimekustega (allikas: autori koostatud).

Üheks strateegiliseks eesmärgiks on Maksu- ja Tolliamet seadnud võrdse maksukonkurentsi ja ühiskonnakaitse, mida püütakse saavutada järelvalveliste tegevuste läbiviimisega võimalikult mõjusalt ja süsteemselt. Eesmärgi täitmiseks vajavad mitmed Maksu- ja Tolliameti võimekused parendamist. Parandamist vajavad võimekused on joonisel 5 märgitud punasega:

- 1. Tööülesannete registreerimise võimekus** – uue infosüsteemi loomisega peab ühtlustama osakondade üleselt tööülesannete üle arvestuse pidamist, tööülesannete jagamise protsessi ja töötulemuste märkimist ning peab tekkima terviklik ja ühtne ülevaade isikute suhtes läbiviidud või käimasolevate menetluste kohta. Võimekuse parandamine hoiab kokku ametnike tööaega. Ühel ametnikul kulub tööloogi ja Exceli tabelite täitmise peale keskmiselt päevas 10 minutit.
- 2. Menetlustoimingute haldamise võimekus** – uue infosüsteemi loomisega peab tekkima võimekus registreerida toiminguid osakondade üleselt ühes kohas. Selle võimekuse parandamine hoiab kokku ametnike ressursi, kuna toiminguid ei pea registreerima erinevates süsteemides ning ametnikud ei pea enam pidama Excelis eraldi tööloogi, kuhu lisatakse igapäevaselt menetlustega seotud tegevused. Samuti

annab ametnikele ülevaate tehtud toimingutest, mis aitab kaasa efektiivsema menetluse läbiviimisele. Lisaks tuleb luua dokumendimall analüüsi koostamiseks, mis võimaldab tõsta analüüside kvaliteeti ning seeläbi teha paremaid otsuseid edasiste menetlustoimingute osas. Ühel ametnikul kulub keskmiselt ühe toimingu registreerimisele 15 minutit. Maksuauditi osakonnas ja juriidilise osakonnas kulub ühel ametnikul keskmiselt analüüsi koostamiseks 120 minutit ning tolliosakonna ametnikul 60 minutit.

- 3. Dokumentide koostamise ja registreerimise võimekus** – uue infosüsteemi loomisega peab olema võimalik standardseid dokumente automaatselt luua ning neid muuta. Lisaks peab lihtsustama dokumentide registreerimist ja tööülesandega seotud dokumendid peavad olema leitavad tööülesande juurest ning kronoloogilises järjestuses. Selle võimekuse parandamisega ei pea ametnik enam kasutama dokumentide registreerimiseks eraldi dokumendihaldussüsteemi, mistõttu hoiab ametnik kokku aega ning dokumentide otsimine on mugavam ja kiirem. Ühel maksuauditi osakonna ja juriidilise osakonna ametnikul kulub ühe dokumendi koostamisele keskmiselt 240 minutit ning tolliosakonna ametnikul kulub keskmiselt 120 minutit. Dokumendi registreerimisele kulub ühel ametnikul keskmiselt 15 minutit.
- 4. Toimiku koostamise võimekus** – uue infosüsteemi loomisega peab ametnikul tekkima võimalus luua toimik, kus järjestatakse kronoloogilises järjekorras kõik tööülesandega seotud menetluskohandused ja muud seotud dokumendid. Selle võimekuse parandamisega ei pea ametnik enam käsitsi koostama toimikuid. Toimiku koostamisele kuluvat aega eraldi ei ole mõõdetud.
- 5. Võimekus teha koostööd teiste osakondadega** – uue infosüsteemi loomisega peab saama jagada infot ja koordineerida tegevusi osakondade vahel süsteemselt ning talletada saadud info tööülesande juures. Selle võimekuse parandamisega muutub osakondade vaheline infovahetus efektiivsemaks ning ametnik ei pea kogutud infot eraldi talletama Sharepointi memona.
- 6. Aruandluse koostamise võimekus** – uue infosüsteemi loomisega peab parandama tööülesannetega seotud aruandluse võimekust, kuna protsessides, kus hallatakse tööülesandeid Exceli tabelites või Sharepointis, on üldjuhul andmete kvaliteet erinev, võib esineda ebakorrektsed andmeid ning andmete kättesaadavus on raskendatud. Ebakvaliteetne aruandlus ei anna aga täielikku ülevaadet Maksu- ja Tolliameti järelevalveliste tegevuste ning selle tõhususe kohta, mistõttu võivad tehtavad

järeldused läbiviidavate menetluste kohta osutada ebaõigeks. Autor tõi punktis 1 välja, et töölogide ja Exceli tabelite täitmisele kulub ühel ametnikul kuus keskmiselt 230 minutit. Tabelitesse sisestatud andmed on küll aruandluse koostamise aluseks, kuid eraldi juba sisestatud andmete põhjal aruandluse koostamisele kuluvat aega ei ole mõõdetud.

5.3 Huvitatud osapooled

Projekti huvitatud osapooled (*Stakeholders*) on üksikisikud, rühmad või organisatsioonid, keda projekti otsus, tegevus või tulemus võib mõjutada. Huvitatud osapooled võivad olla aktiivselt projekti kaasatud või nende huve võib projekti elluviimine või selle lõpuleviimine positiivselt või negatiivselt mõjutada. [25]

Tabelis 2 on välja toodud loodava infosüsteemi analüüsi käigus välja selgitatud huvitatud osapooled, nende huvi kirjeldus ning nende rollid projektis. Autor on kasutanud BABOKi juhendis toodud rollide nimetusi [10].

Tabel 2. Huvitatud osapooled (allikas: autori koostatud).

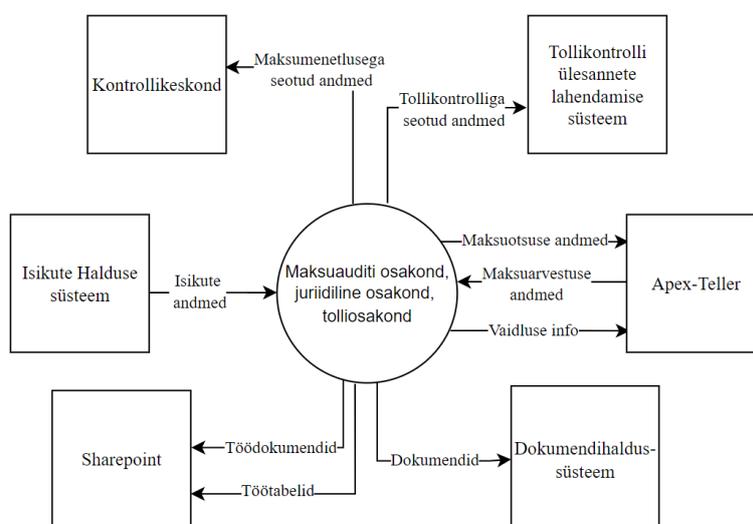
Huvitatud osapool	Huvi kirjeldus	Roll
Projekti juhtrühm	Infosüsteemi tellija. Infosüsteem toetab Maksu- ja Tolliameti strateegilisi eesmärke, valmib kokkulepitud tähtajal ning püsib eelarves.	Sponsor
Projektijuht	Infosüsteem valmib tähtaegselt ning püsib eelarves vastavalt tellija eesmärgile.	Projektijuht
Tooteomanik/ ärianalüütik	Infosüsteem vastab püstitatud ja seadusandlusest tulenevatele nõuetele ning vastab ametnike ootustele.	Ärianalüütik Testija
Projekti töörühm	Infosüsteem vastab püstitatud ja seadusandlusest tulenevatele nõuetele.	Valdkonna ekspert Testija
Ametnik	Infosüsteem võimaldab lisada tööülesandega seotud andmeid ja dokumente, kuvatakse füüsiliste ja juriidiliste isikute osas lõpetatud ja menetluses olevad tööülesanded ning pakub head kasutajakogemust.	Valdkonna ekspert Testija Lõppkasutaja

Huvitatud osapool	Selgitus	Roll
Valdkonnajuht	Infosüsteem võimaldab ressursside juhtimist ja aruandluse koostamist.	Valdkonna ekspert Testija Lõppkasutaja
Sisekontroll	Isikuandmeid kogutakse ulatuses, mis on vajalik eesmärkide täitmiseks.	Regulaator
UX disainer	Infosüsteem peab vastama Maksu- ja Tolliameti stiiliraamatule.	Valdkonna ekspert
RMIT töörühm	Infosüsteem peab vastama mittefunktsionaalsete nõuetele, teostab tarkvara tarnimist ja hooldust.	Operatiivne tugi
Arenduspartner	Infosüsteem peab vastama tellija vajadusele ning hankelepingus toodud tingimustele.	Rakendamise ekspert Tarnija

Tabelis 2 väljatoodud rollidest täitis autor ärianalüütiku rolli, kes teostas ärianalüüsi ning vajaliku sisendi saamiseks viis intervjuusid läbi valdkonna ekspertidega. Ärianalüütik seisis selle eest, et loodav infosüsteem vastaks kasutajate ootustele.

5.4 Ülevaade kasutatavatest infosüsteemidest

Joonisel 6 on toodud ülevaade, milliseid infosüsteeme kasutatakse maksuauditi osakonnas, juriidilises osakonnas ja tolliosakonnas järelevalve läbiviimiseks ja milliseid andmeid infosüsteemidesse lisatakse või kasutatakse tööülesande täitmiseks.



Joonis 6. Maksuauditi-, juriidilise- ja tolliosakonnas kasutatavad infosüsteemid (allikas: autori koostatud).

- Maksuauditi osakonnas kasutatakse tööde haldamiseks kontrollikeskkonna rakendust, mille ametlik lühend on KOKE. KOKE-sse kantakse andmed Maksu- ja Tolliameti vastava valdkonna ametnike teenistusülesannete kohta ning asjaomase menetluse ja seda toetava tegevuse kohta [26]. KOKE on kasutusele võetud aastal 2006. KOKE on tehnoloogiliselt vananenud ega toeta enam täielikult maksuauditi osakonna tööprotsesse. Samuti ei rahulda KOKE enam kasutajate vajadusi ja ei ole tööülesannete läbiviimiseks mugav ega kaasaegne infosüsteem.
- Tolliosakonnas kasutatakse tööde haldamiseks tollikontrolli ülesannete lahendamise süsteemi, mille ametlik lühend on TOTS2 [26]. TOTS2 kantakse andmed tollikontrolli tegevuste ja tulemuste kohta [27]. TOTS2 on kasutusele võetud aastal 2017 ja on küllaltki uus infosüsteem, mis on loodud tollikontrolli arvestades, kuid TOTS2 andmekoosseis on väga spetsiifiline, mistõttu mitmeid tolliosakonna protsesse ei ole võimalik juhtida TOTS2-s.
- Apex-Teller on maksukohustuslaste haldamise, maksuarvestuse pidamise ja võlamenetluse läbiviimise rakendus [26]. Apex-Tellerisse sisestatakse kõik rahalised maksu- ja tolli otsused ja vaidlusega seotud andmed.
- Dokumentihaldussüsteemis *OpenText Content Suite* registreeritakse sissetulevad, väljaminevad ja asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud dokumendid.
- Isikute Haldus on füüsiliste ja juriidiliste isikute haldussüsteem, kus hallatakse isikuandmeid.
- SharePoint on platvorm, mida kasutatakse ettevõttesisese suhtluse, koostöö tegemise ja dokumentide haldamise jaoks. SharePointis hallatakse erinevaid Exceli tabeleid ja töödokumente. Juriidilise osakonnas kasutatakse SharePointi igapäevase töökeskkonnana, teistes osakondades vajaduspõhiselt täiendava töökeskkonnana.

5.5 Olemasolevate lahenduste võrdlus

Ministeeriumite valitsemisalas tegutsevad valitsusasutused teostavad riiklikku järelevalvet ning kohaldavad riiklikku sundi seaduses ettenähtud alustel ja ulatuses [28], mistõttu otsustas autor uurida, milliseid infosüsteeme kasutavad teised valitsusasutused oma järelevalveliste menetluste haldamiseks. Autor koostas 10 küsimust ning edastas

vastamiseks viiele suuremale valitsusasutusele, kelleks oli Terviseamet, Politsei- ja Piirivalveamet, Tööinspeksioon, Päästeamet ja Transpordiamet. Küsimustele vastas Päästeamet ja Tööinspeksioon. Keskkonnaametiga viis autor läbi intervjuu. Küsimustik on toodud Lisas 3.

Päästeametis teostatakse riiklikku järelevalvet tuleohutus- ja kemikaaliohutusnõuete täitmise üle, kokku 5 erinevat protsessi. Tööinspeksioonis on järelevalvega tegelevaid protsesse kokku 10 (näiteks alaealiste menetlused, ehitise ülevaatus, kutsehaigestumiste uurimine, tööõnnetuste menetlus ja uurimine, sõidukijuhtide töö- ja puhkeaja menetlus). Keskkonnaametis teostatakse riiklikku järelevalvet looduskeskkonna kaitseks kehtestatud seaduste ja normide täitmise üle (näiteks kontrollitakse harrastuskalapüügi ja jahipidamisega seotud tegevusi, metsa majandamise ja metsaelustiku mitmekesisuse kaitsega seotud tegevusi).

Tabelis 3 on toodud Maksu- ja Tolliameti vajadustest lähtuvalt nõuded, mida on võrreldud teiste valitsusasutustega.

Tabel 3. Järelevalvega tegelevate valitsusasutuses kasutatavate infosüsteemide võrdlus (allikas: autori koostatud).

MTA vajadustest lähtuvad nõuded	Päästeamet	Tööinspeksioon	Keskkonnaamet
Mis infosüsteeme kasutab teenistuja järelevalveliste menetluste läbiviimiseks?	Ohutuse Infosüsteem (OIS)	Tööinspeksiooni infosüsteem (ITI), kuid toimub üleminek uuele infosüsteemile Tööelu infosüsteem (TEIS)	Objekti kontrollimise andmekogu (OKAS)
Kas järelevalveliste menetluse läbiviimisel peetakse arvestust ka Exceli tabelites?	Jah, tuleohutuskontrolli alase järelevalve planeerimiseks kasutatakse Exceli tabeleid	Ei	Jah, iga büroo peab vastavalt oma vajadustele Exceli tabeleid
Kas isikuga kontakteerumine lisatakse infosüsteemi?	Jah	Jah	Osaliselt
Kas menetluse jooksul läbiviidud toimingud lisatakse infosüsteemi?	Jah	Jah	Osaliselt

MTA vajadustest lähtuvad nõuded	Päästeamet	Tööinspeksioon	Keskkonnaamet
Kuidas vahetate infot teiste osakondade/üksuste/ametnike vahel?	Info on leitav Ohutuse infosüsteemist	E-kirja teel, telefoni teel või otsesuhtlus	E-kirja teel, telefoni teel või otsesuhtlus
Kas dokumentide koostamiseks kasutate dokumendimalle?	Jah	Jah	Jah
Kuhu registreeritakse dokumendid?	Ohutuse Infosüsteem (OIS)	Tööelu infosüsteem (TEIS)	Dokumendihaldussüsteem Kirke ja mõned dokumendid lisatakse Objekti kontrollimise andmekogusse (OKAS)
Kas läbiviidud ja pooleliolevatest järelevalvelistest menetlustest on üle asutuse terviklik ülevaade?	Jah, ohutusjärelvalve menetlustest on terviklik ülevaade olemas	Jah, võimalik tekitada terviklik ülevaade	Ei
Kas aruandluse koostamiseks kasutatakse Exceli tabeleid või kogu aruandlus on kättesaadav infosüsteemidesse sisestatud andmete abil?	Jah, igakuiseid tööaruandeid peetakse Exceli tabelis	Jah, kogu aruandlus ja planeerimine käib Exceli tabelites, kuhu genereeritakse infosüsteemist tulevad andmed. Järjest minnakse üle analüüsitarkvara Tableau visualiseeritud aruannte.	Aruandeid on võimalik koostada analüüsitarkvara Tableau abil, kuid kasutatakse pigem vähe

Päästeamet tõi välja, et neil kasutatakse järelevalveliste menetluste läbiviimiseks Ohutuse Infosüsteemi (OIS). OISI eesmärk on järelevalveliste menetlustega seotud toimingute ja andmete kogumine ühtsesse andmekogusse päästeasutuse ülesannete efektiivseks ja kiireks täitmiseks ning tõhusa järelevalve korraldamiseks [29]. Tööinspeksioon tõi välja, et neil kasutatakse järelevalveliste menetluste läbiviimiseks hetkel kahte infosüsteemi, kuna toimub üleminek vanalt Tööinspeksiooni infosüsteemilt (ITI) uuele Tööelu infosüsteemile (TEIS). ITI eesmärk on tööinspeksiooni ülesannete ja kohustuste täitmiseks vajalike andmete kättesaadavus järelevalvealase töö planeerimiseks [30]. Keskkonnaamet tõi välja, et neil kasutatakse järelevalveliste menetluste läbiviimiseks Objekti kontrollimise andmekogu süsteemi (OKAS). OKASe üheks eesmärgiks on olla

inspektori põhitööd lihtsustavaks töövahendiks ning säilitada objekti kontrollimiste kohta kogutud ja sisestatud tervikinfo [31].

Nii Päästeameti ja Tööinspeksioonis kasutatavate infosüsteemide eesmärk on sarnane Maksu- ja Tolliameti järelevalveliste menetluste infosüsteemi eesmärgiga, kuid nende lahendus on disainitud konkreetset nende vajadustest lähtuvalt, siis Maksu- ja Tolliameti järelevalveliste protsesside jaoks tuleks olemasolevates infosüsteemides teha muudatusi ja lisada täiendavaid funktsionaalsusi, mis aga hinnanguliselt on oma arendusmahult võrreldav uue infosüsteemi loomisega. Keskkonnaametis kasutatav lahendus on oma iseloomult samaväärne Maksu- ja Tolliameti tänasele olukorrale, kus on kasutusel Exceli tabelid ning puudub terviklik ülevaade läbiviidud ja pooleliolevatest menetlustest. Päästeameti ja Tööinspeksiooni vastustest saab järeldada, et neil on järelevalveliste menetluste juhtimiseks kasutusel üle asutuse üks infosüsteem, kus on kogu menetlustega seotud info kättesaadav, mistõttu on autori hinnangul mõistlik ka Maksu- ja Tolliametis vahetada välja mitmed kasutusel olevad infosüsteemid ühtse infosüsteemi vastu, milles juhitakse edaspidi kõiki Maksu- ja Tolliameti järelevalvelisi menetlusi.

5.6 Äriprotsesside analüüs AS-IS

Maksu- ja Tolliameti ootuseks on järelevalveliste menetluste infosüsteemi loomine, kus juhitakse kõiki maksuauditi-, tolli- ja juriidilise osakonna protsesse. Lisas 4 on välja toodud protsesside nimekiri, mida järelevalveliste menetluste infosüsteemi loomisel analüüsitakse. Kokku kaardistatakse ja analüüsitakse kogu projekti raames 36 protsessi.

Magistritöö skoobi hoidmiseks valis autor analüüsimiseks välja kolm protsessi kasutades prioritseerimise maatriksit (*Prioritization Matrix*). Prioritseerimise maatriks on vahend, mis aitab protsessid erinevate kriteeriumite alusel lisada tähtsuse järjekorda [32]. Autor viis läbi töötoa, mille eesmärgiks oli prioritseerida protsessid. Töötoast võttis osa 14 protsessijuhti ja projekti analüütikud.

Protsesside prioritseerimisel võttis autor arvesse järgmiseid aspekte:

- Inimeste arv protsessis – mida rohkem on inimesi protsessis, seda suuremat mõju protsess omab ja sellest tulenevalt võib üldistada, et protsessi ülalpidamine ja läbiivimine on asutuse jaoks kulukam.

- Inimtekkelise vea sagedus andmete sisestamisel – kui tööülesannetega seotud andmeid sisestatakse Exceli tabelitesse või Sharepointi, siis on suur risk eksida, näiteks sisestatakse andmed vale isiku peale, kirjutatakse üle eelnevalt sisestatud andmed või kustutatakse andmeid. Excelis ei ole võimalik vaadata versiooni ajalugu, kes ja mida muutis mingi ajahetkel. Samuti on võimalik andmeid käia vaatamas ilma, et jälg maha jääks.
- Rakendamise lihtsus – protsesside üleviimine loodavasse infosüsteemi on lihtne ning seda on võimalik teha koheselt loodava infosüsteemi kasutuselevõtuga täies ulatuses.
- Ei ole kasutusel Euroopa Regionaalarengu Fondi poolt rahastatud infosüsteem – Maksu- ja Tolliamet sai Euroopa Regionaalarengu Fondi meetme „Avalike teenuste pakkumise arendamine“ taotlusvoorus „Avalike teenuste arendamine info- ja kommunikatsioonitehnoloogia võimaluste abil“ projektile „E-tollikontroll (paberivaba tollikontrolli läbiviimine)“ toetust ning seda infosüsteemi, küll uue nimega TOTS2, kasutab tolliosakond igapäevaselt oma tööülesannete täitmiseks. Projekt kestis 27.01.2016 kuni 26.09.2017 [33]. Taotluse saaja peab täitma struktuuritoetuse seaduse kohustusi ning tagama projekti käigus soetatud vara säilimise, toimimise ja sihtotstarbelise kasutamise vastavalt rahastamisotsusele vähemalt viie aasta jooksul arvates projekti abikõlblikkuse perioodi lõppemisest [34]. Seega peab TOTS2 olema Maksu- ja Tolliametis kasutusel veel vähemalt kuni 26.09.2022, mistõttu analüüsitakse tolliosakonnaga seotud protsesse kõige hilisemas etapis.
- Otsene seos strateegilise eesmärgiga – protsessid, mis on otseselt seotud ja toetavad Maksu- ja Tolliameti strateegiliste eesmärkide saavutamist, milleks on võrdse maksukonkurentsi ja maksukuulekuse kasvatamine.

Lisas 5 on välja toodud prioritseerimise maatriks, mille alusel autor otsustas analüüsida magistritöös järgmiseid protsesse:

- Maksumenetlus – haldusmenetluse liik, mille eesmärk on maksukorralduse seaduse ja maksuseaduste täitmise kontrollimine, et selgitada välja kõik maksukohustusega seotud asjaolud, mis võivad maksukohustust suurendada või vähendada [35];
- Nõustamine (maksumenetluse alamprotsess) – kliendiga kontakteerumise viis, mille eesmärk on kontrolliväliselt maandada võimalike maksuriske;

- Vaidemenetlus – isik, kes leiab, et haldusaktiga või haldusmenetluse käigus on rikutud tema õigusi või piiratud tema vabadusi, võib esitada haldusorganile vaide [36].

Prioritiseerimisel said sama palju punkte kokku vaidemenetlus, üleminekumenetlus kui ka vastutusmenetlus, kuid autor otsustas magistritöös analüüsida vaidemenetlust, kuna see toetab maksumenetluse läbiviimist, protsessid on omavahel tugevalt seotud ning moodustavad kokku ühtse terviku.

5.6.1 Maksumenetlus (AS-IS)

Maksumenetluse eesmärgiks on kontrollida maksukorralduse seaduse ja maksuseaduste täitmist, kasutades selleks seadusega antud pädevust [37]. Maksumenetlus algab isiku teavitamisega kontrolli alustamisest. Isikule edastatakse elektrooniliselt teade või korraldus teabe ja dokumentide küsimiseks. Korralduses kohustatakse teatud kindlaks kuupäevaks esitama dokumente ja andma teavet kontrollitava perioodi ja/või tehingu kohta. Üldjuhul palutakse tulla Maksu- ja Tolliameti teenindusbürosse seletusi andma, kuid teatud juhtudel piisab ka kirjalikest vastustest. Deklareeritud andmete kontrollimiseks tuleb isikul esitada kontrollitava perioodi kohta tulude ja kulude arvestuse ja maksuarvestusega seonduvaid dokumente (näiteks pangakonto väljavõtted). [38]

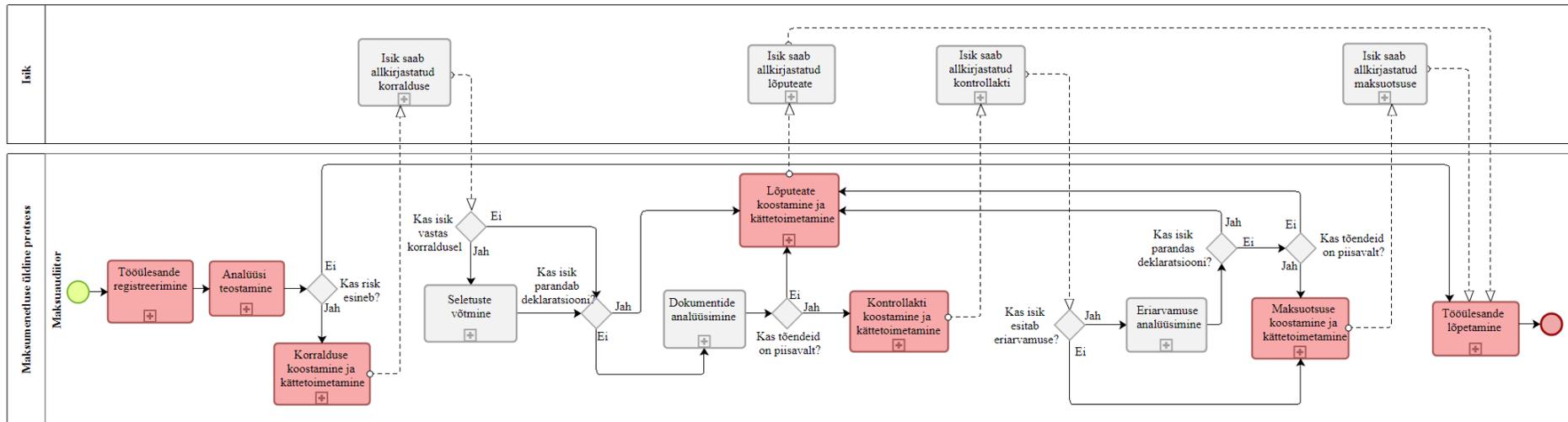
Kui kontrolli käigus selgub maksukohustust muutvaid asjaolusid, siis edastatakse isikule kontrollakt, kus on kajastatud kõik maksustamise seisukohast tähendust omavad asjaolud. Isikul on võimalus esitada kontrollaktile vastuväide või arvamus. Kui kontrolli käigus ei tuvastatud maksukohustust muutvaid asjaolusid või isik tegi kontrolli käigus deklaratsiooniparanduse, siis teavitatakse isikut kontrolli lõppemisest kirjaliku teatega. [38]

Kui kontrolli käigus on tuvastatud maksukohustust muutvaid asjaolusid ja isik ei soovi deklaratsioone parandada, siis koostatakse isikule tasumisele kuuluva maksusumma määramiseks maksuotsus. Kui kontroll on lõppenud maksuotsuse või teate väljastamisega, on isikul õigus 30 päeva jooksul esitada vaie Maksu- ja Tolliametile või esitada kaebus kohtule. [38]

Maksumenetlusega seotud tööülesandeid registreeritakse KOKE rakenduses. Dokumentide registreerimiseks kasutatakse dokumendihaldussüsteemi *OpenText Content Suite*. Juhtivmaksuaudiitorid peavad oma tiimi vajadustest lähtuvalt Exceli

tabelis arvestust tööülesannete üle, kuhu märgitakse jooksvalt maksuaudiitorite menetluses olevad tööülesanded ning tehtud toimingud. Maksuaudiitorid peavad Excelis logiraamatut, milles kajastatakse üldistavalt ja kokkuvõtvalt maksumenetluse kronoloogia. Logiraamatuse lisatakse menetluse jooksul tehtud toimingud, nende kestvus ja maksumenetluse raskusaste.

Maksumenetluse AS-IS protsess on välja toodud joonisel 7.

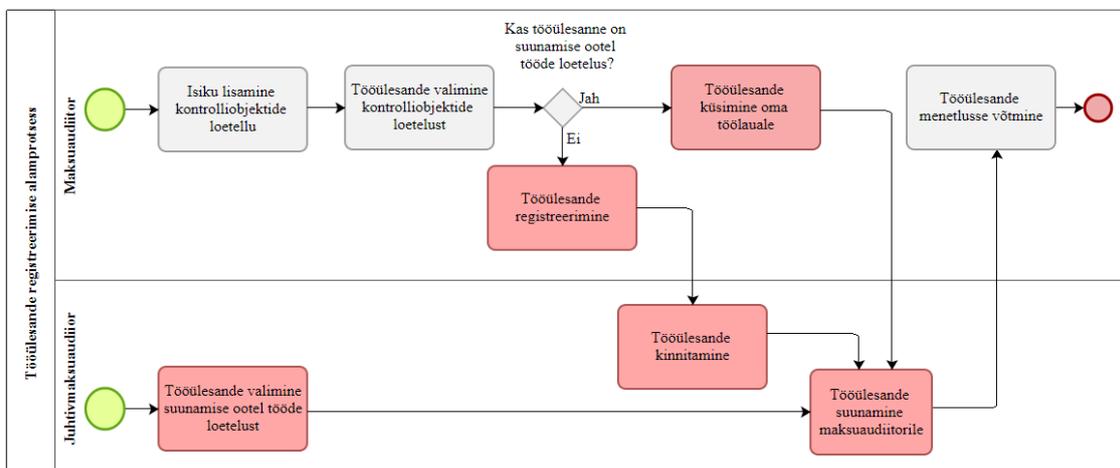


Joonis 7. Maksumenetluse AS-IS protsess (allikas: autori koostatud).

Maksumenetluse protsessijuhti, projekti kaasatud maksuauditoreid ja juhtivmaksuauditoreid intervjuerides selgusid maksumenetluse protsessis (joonis 7) punasega märgitud parendamist vajavad kohad, mis aitavad kaasa võimekuste parandamisele. Lisaks toodi välja, et aruandluse koostamine on keeruline, kuna tööülesannete üle peetakse arvestust mitmes erinevas Exceli tabelis.

1. Tööülesande registreerimine (AS-IS)

Joonisel 8 on välja toodud tööülesande registreerimise AS-IS alamprotsess.



Joonis 8. Maksumenetluses tööülesande registreerimise AS-IS alamprotsess (allikas: autori koostatud).

Järgnevalt on välja toodud ja joonisel 8 punasega märgitud tööülesande registreerimise alamprotsessis probleemsed kohad, mis vajavad uue info süsteemi loomisega muutmist:

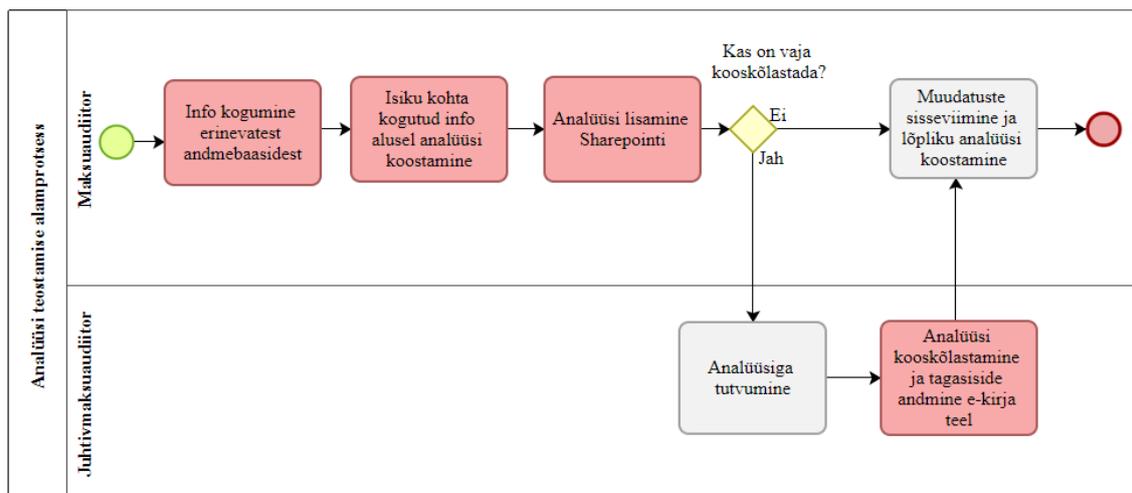
1. Tööülesandeid on võimalik menetlusse võtta kolmel erineval viisil:

- KOKE rakenduses on suunamise ootel tööde loetelu, mille hulgast valib juhtivmaksuaudiitor välja tööülesande ning suunab maksuaudiitorile täitmiseks.
- Maksuaudiitor valib kontrolliobjektide tabelist tööülesande, mis on KOKE rakenduses suunamise ootel tööülesannete loetelus ning maksuaudiitor palub e-kirja teel juhtivmaksuaudiitoril edastada tööülesanne talle täitmiseks. Maksuaudiitor ei saa suunamise ootel tööde loetelust endale tööülesannet menetlusse võtta.
- Maksuaudiitor valib kontrolliobjektide tabelist tööülesande, mis ei ole KOKE rakenduses varasemalt registreeritud ning registreerib tööülesande, mille peab juhtivmaksuaudiitor kinnitama, pärast kinnitamist liigub tööülesanne ootel tööde loetellu ning seejärel juhtivmaksuaudiitor suunab maksuaudiitorile täitmiseks.

Mitme ootel tööde loetelu pidamisel on probleemikohtadeks, et puudub terviklik ülevaade suunamise ootel tööd, andmeid dubleeritakse, Exceli tabeli täitmisel esineb vigu ning tööülesanne jõuab enamasti maksuaudiitori töölauale ühepäevase viitega, kuid on jõudnud ka mitmepäevase viitega.

2. Analüüsi teostamine (AS-IS)

Joonisel 9 on välja toodud analüüsi teostamise AS-IS alamprotsess.



Joonis 9. Maksumenetluses analüüsi teostamise AS-IS alamprotsess (allikas: autori koostatud).

Järgnevalt on välja toodud ja joonisel 9 punasega märgitud analüüsi teostamise alamprotsessis probleemsed kohad, mis vajavad uue info süsteemi loomisega muutmist:

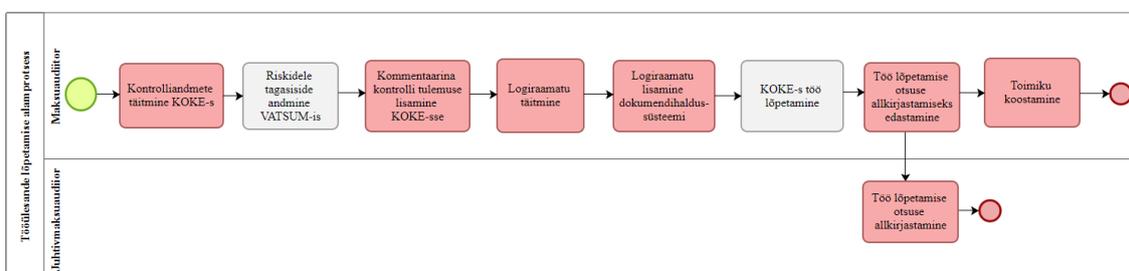
1. Maksuaudiitor kogub isiku kohta infot (nt varasemalt läbiviidud menetluste kohta) erinevatest infosüsteemidest ja koostab analüüsi. Andmeid otsitakse dokumendihaldusüsteemist, Sharepointist, KOKE rakendusest, TOTS2st ja Apex-Tellerist. Isiku suhtes läbiviidud ja poolleiolevate menetluste kohta puudub terviklik ülevaade ja andmed ei ole ühest kohast kättesaadavad. Maksuaudiitor peab otsima ühe menetluse kohta mitmest infosüsteemist tööks vajalikke andmeid, mistõttu on info leidmine ajamahukas ja keeruline.
2. Maksuaudiitor peab koostama isiku kohta kogutud andmete põhjal analüüsi ja lisama SharePointi. Maksuaudiitor annab e-kirja teel juhtivmaksuaudiitorile teada, et analüüs on lisatud üle vaatamiseks SharePointi. Juhtivmaksuaudiitor annab vajadusel analüüsile tagasiside ja kooskõlastab. Analüüsi ülevaatamisel ja

maksuaudiitor jätab kättetoimetamise info dokumendihaldussüsteemi lisamata, mistõttu hiljem kulub aega, et tõendada dokumendi kättesaamist.

4. Maksuaudiitor lisab dokumendiga seotud info logiraamatusse. Lisaks peab maksuaudiitor sisestama KOKE rakendusse info dokumendi saatmise ja kättetoimetamise kohta. Probleemikohaks on andmete dubleerimine ja puudub terviklik ülevaade, millal ja milliseid dokumente on isikule menetluse raames edastatud.

4. Tööülesande lõpetamine (AS-IS)

Joonisel 11 on välja toodud tööülesande lõpetamise AS-IS alamprotsess.



Joonis 11. Maksumenetluses tööülesande lõpetamise AS-IS alamprotsess (allikas: autori koostatud).

Järgnevalt on välja toodud ja joonisel 10 punasega märgitud tööülesande lõpetamise alamprotsessis probleemsed kohad, mis vajavad uue infosüsteemi loomisega muutmist:

1. Maksuaudiitor peab tööülesande lõpetamisel täitma KOKE rakenduses kontrolliandmeid. Erinevaid andmeväljasid on kokku 37, mille täitmise võiks osaliselt automatiseerida (näiteks kontrolli algus, kontrolli lõpp, kontrolli liik, põhivaldkond, kontrollitud tegevusala) ning osasid andmeväljasid enam ei täideta (näiteks planeeritud lõpp, e-kontroll, tugijuristid, ärahoitud kahju). Kontrolliandmete täitmine on vajalik aruandluse koostamiseks. Kontrolliandmete täitmisele kulub ametnikel väga palju aega ning selle osalise automatiseerimisega hoiaks edaspidi kokku aega, kui ka väldiks võimalike vigade tekkimist.
2. Maksuaudiitor peab tööülesande juurde lisama kommentaarina kontrolli tulemuse, millega antakse lühike ülevaade tehtud tööst. Ühe kommentaari pikkuseks lubatakse 500 tähemärki, mistõttu praktikas kirjutatakse kommentaar

eraldi Wordis valmis ning seejärel kopeeritakse mitme kommentaarina kogu tekst tööülesande alla. Maksuaudiitor dubleerib kommentaari lisamisega logiraamatusse sisestatud andmeid.

3. Maksuaudiitor kannab Excelis peetavasse logiraamatusse menetluse jooksul tehtud toimingud ja nendeks kulunud aja. Hiljem lisatakse logiraamat dokumendihaldussüsteemi menetluse kausta. Logiraamatu pidamine on vajalik, et saada ülevaade milliseid ja kui keerukaid kontrole on maksuaudiitor läbi viinud. Logiraamatu pidamise puudusteks on, et see ei anna ülevaadet kõikidest maksuaudiitori menetluses olevatest töödest, logiraamatut täidetakse erineva põhjalikkusega ning menetlusele kuluv aeg tuleb eraldi kokku arvutada.
4. Kui maksuaudiitor lõpetab tööülesande KOKE rakenduses, siis edastatakse tööülesanne juhtivmaksuaudiitorile „allkirjastamiseks“, kuid tegelikult reaalselt allkirjastamist ei toimu, vaid oma sisult on tegemist kooskõlastamisega, kas juhtivmaksuaudiitor nõustub tööülesande lõpetamisega või mitte. KOKE rakendus ei võimalda maksuaudiitoril tööülesannet lõpetada. Uue infosüsteemi loomisel tuleb arvestada, et tööülesande edastamine juhtivmaksuaudiitorile ei ole enam vajalik ning maksuaudiitor võib tööülesande ise lõpetada.
5. Maksuaudiitor koostab pärast menetluse läbiviimist dokumendihaldussüsteemis toimiku, kuhu lisatakse kõik menetluse jooksul kogutud tõendid. Dokumendihaldussüsteemis on eraldi toimiku loomine aeganõudev, maksuaudiitor peab käsitsi koostama tõendite kohta sisukorra, lisama kõik dokumendid kronoloogilisse järjekorda ning vajadusel muutma dokumentide pealkirjasid.

5. Aruandlus (AS-IS)

Maksumenetluse protsessis peavad juhtivmaksuaudiitorid oma tiimi vajadustest lähtuvalt Exceli tabelis arvestust tööülesannete üle, kuhu märgitakse jooksvalt maksuaudiitorite menetluses olevad tööülesanded ning tehtud toimingud. Tabeli pidamine annab juhtivmaksuaudiitorile ülevaate maksuaudiitorite töös olevatest menetlustest, et teha järeldusi täiendavate tööülesannete täitmiseks edastamise kohta.

KOKE rakendus ei võimalda anda head ülevaadet tehtud toimingutest, kuivõrd toimingute alla lisatakse vaid kontakteerumised, mistõttu maksuaudiitorid peavad eraldi logiraamatut. Logiraamatus kajastatakse maksumenetluse kronoloogia. Logiraamatusse lisatakse menetluse jooksul järgmiseid andmeid:

- isiku andmed, kelle suhtes menetlust läbi viiakse;
- menetluse alustamise kuupäev;
- tehtud toimingud (dokumentide koostamine, kontakteerumised);
- toimingu tegemisele kulunud aeg;
- kommentaarid;
- menetluse raskusaste (maksuauditi siseselt kokkulepitud kriteeriumid).

Juhtivmaksuaudiitor saab logiraamatu alusel teha järeldusi, milliseid ja kui keerulisi kontrole on maksuaudiitor läbi viinud.

Järgnevalt on välja toodud aruandluse pidamisel probleemsed kohad, mis vajavad uue infosüsteemi loomisega muutmist:

1. Menetlusega seotud info lisatakse mitmesse erinevasse Exceli tabelisse, mistõttu on andmete töötlemine ajamahukas ning ühtse aruandluse loomine on keeruline, sest andmed ei ole ühetaoliselt kirjeldatud.
2. Andmete sisestamisel kasutatakse erinevat formaati, mis teeb andmete analüüsimise keeruliseks.
3. Erinevate Exceli tabelite ja KOKE rakenduses kontrolliandmete täitmisel dubleeritakse andmeid.

5.6.2 Nõustamine (AS-IS)

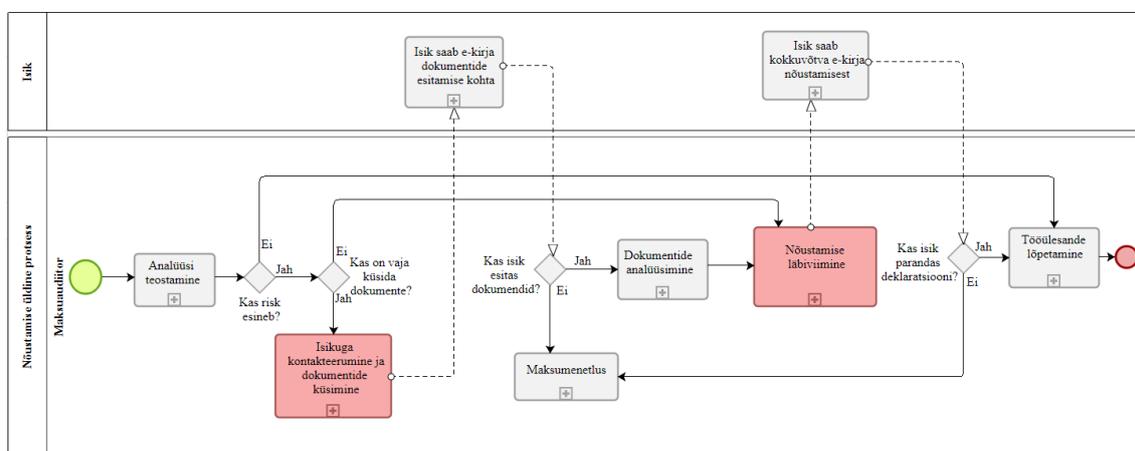
Maksukontrolli üheks meetmeks on nõustamine. Nõustamine on kliendiga kontakteerumise viis, mille eesmärk on kontrolliväliselt maandada võimalikud maksuriskid. Nõustamise eesmärk on eelkõige tagada korrektne maksukäitumine tulevikus.

Nõustamine algab analüüsi teostamisega. Kui analüüsi käigus tuvastatakse isiku suhtes riskid, siis võetakse isikuga ühendust (telefoni, e-kirja teel, kutsutakse ametiruumidesse või minnakse ettevõttesse koha peale) ja viiakse nõustamine läbi. Lisaks võib selguse

saamiseks paluda isikul esitada dokumente ning pärast dokumentide analüüsimist uuesti nõustamine läbi viia. Isikule edastatakse kokkuvõttev e-kiri nõustamise kohta. Kui isik teeb nõustamise järel deklaratsiooniparanduse, siis tööülesanne lõpetatakse. Juhul kui isik dokumente ei esita ega tee deklaratsiooniparandust, siis alustatakse isiku suhtes maksumenetlus, mida käsitles autor eelnevas peatükis.

Nõustamisega seotud tegevused registreeritakse KOKE rakenduses ning dokumentide ja e-kirjade registreerimiseks kasutatakse dokumendihaldussüsteemi *OpenText Content Suite*.

Joonisel 12 on välja toodud nõustamise AS-IS protsessi peamised tegevused.

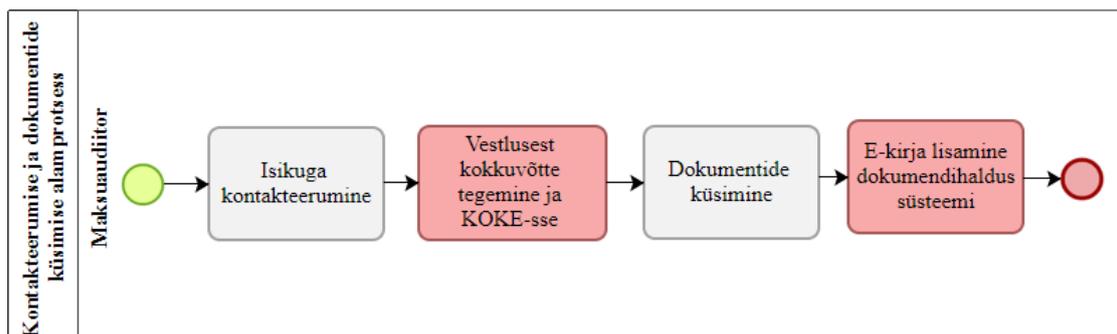


Joonis 12. Nõustamise AS-IS protsess (allikas: autori koostatud).

Nõustamise protsessijuhti ja projekti kaasatud maksuauditiorit intervjuerides selgusid nõustamise protsessis (joonis 12) punasega märgitud parendamist vajavad kohad, mis aitavad kaasa võimekuste parandamisele ning Maksu- ja Tolliameti strateegiliste eesmärkide täitmisele. Lisaks toodi välja, et KOKE rakendusest ei ole võimalik saada head ülevaadet isikutest, kelle suhtes on nõustamine läbi viidud, mistõttu on aruandluse koostamine keeruline.

1. Kontakteerumine ja dokumentide küsimine (AS-IS)

Joonisel 13 on välja toodud kontakteerumise ja dokumentide küsimise AS-IS alamprotsess.



Joonis 13. Nõustamises kontakteerumise ja dokumentide küsimise AS-IS alamprotsess (allikas: autori koostatud).

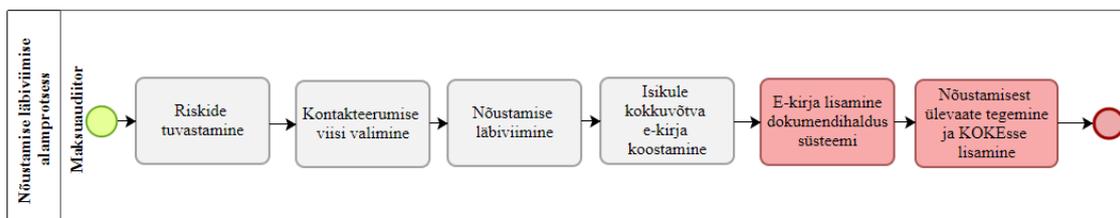
Järgnevalt on välja toodud ja joonisel 13 punasega märgitud dokumendi koostamise ja kättetoimetamise alamprotsessis probleemsed kohad, mis vajavad uue infosüsteemis loomisega muutmist:

1. Maksuauditiitor kontakteerub isikuga telefoni teel ning seejärel teeb vestlusest lühikese ülevaate ning lisab selle kommentaarina KOKE rakendusse.
2. Maksuauditiitor küsib e-kirja teel isikult dokumente ning saadetud e-kiri lisatakse eraldi dokumendihaldusüsteemi.

Kontakteerumise ja dokumentide küsimisel on probleemikohtadeks, et kontakteerumiste kohta ei teki tervikliku ülevaadet, kuna telefonivestlusi ja e-kirja teel edastatud kirju lisatakse erinevatesse infosüsteemidesse, mistõttu info on erinevates kohtades ja ei teki kontakteerumiste kohta kronoloogilist järjestust.

2. Nõustamise läbiviimine (AS-IS)

Joonisel 14 on välja toodud nõustamise läbiviimise AS-IS alamprotsess.



Joonis 14. Nõustamise läbiviimise AS-IS alamprotsess (allikas: autori koostatud).

Järgnevalt on välja toodud ja joonisel 14 punasega märgitud nõustamise läbiviimise alamprotsessis probleemsed kohad, mis vajavad uue infosüsteemis loomisega muutmist:

1. Maksuaudiitor kontakteerub isikuga ning viib nõustamise läbi. Koostab kokkuvõtva e-kirja läbiviidud nõustamise kohta ning lisab e-kirja dokumendihaldussüsteemi. Nõustamisega seotud e-kirjad lisatakse eraldi infosüsteemi, mistõttu puudub andmetes terviklikkus
2. Maksuaudiitor teeb ülevaate läbiviidud nõustamisest ning lisab info kommentaarina KOKE rakendusse.

Nõustamise läbiviimisel on probleemikohtadeks, et puudub võimalus eristada toiminguna nõustamist, vaid lisatakse isiku juurde üldise kommentaarina ülevaade nõustamisest. Antud tegevus tekitab segadust, kuna kommentaaride alla lisatakse ka muid menetlusega seotud olulisi aspekte ning kommentaaride rohkuse tõttu ei saa head ülevaadet, kas ja kui palju nõustamisi on isikule tehtud. Selguse saamiseks peab maksuaudiitor lugema kõiki isikule lisatud kommentaare ja ka siis ei pruugi maksuaudiitor saada täielikku ülevaadet.

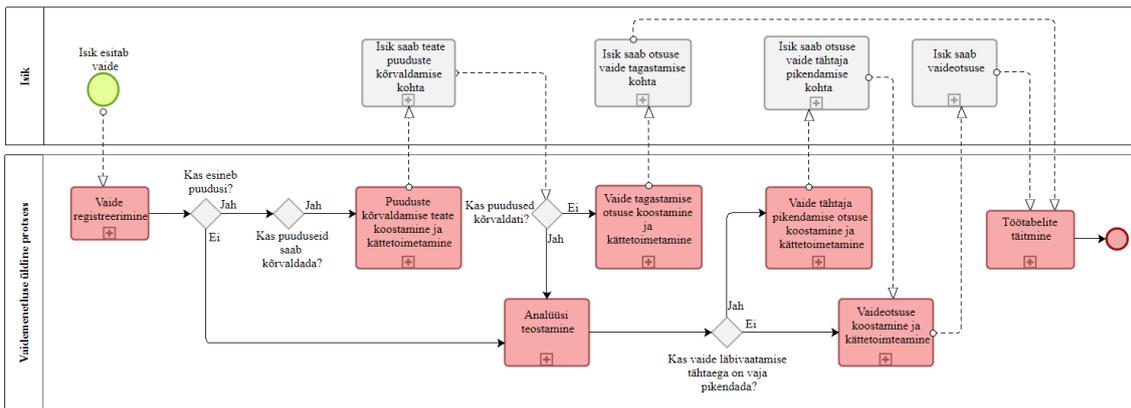
3. Aruandlus (AS-IS)

KOKE rakendus ei võimalda eristada toiminguna nõustamist, mistõttu ei ole võimalik saada head ülevaadet isikutest, kelle suhtes ja mitu korda on nõustamine läbi viidud. Kuna maksukäitumist parandatud isikud (sh tulemuslikult nõustatud isikute osakaal) on Maksu- ja Tolliameti üks peamisi eesmärke, siis peab uue loodava infosüsteemiga tekitama nõustatud isikute kohta parema aruandluse.

5.6.3 Vaidemenetlus (AS-IS)

Maksukohustuslane või muu menetlusosaline, kes leiab, et maksuteate, maksuotsuse, vastutusotsuse, korralduse või muu maksuhalduri haldusaktiga on rikutud tema õigusi või piiratud tema vabadusi, võib nõuda selle haldusakti kehtetuks tunnistamist, muutmist või uue haldusakti väljaandmist. Vaie Maksu- ja Tolliameti haldusakti või toimingu peale esitatakse Maksu- ja Tolliametile [37].

Joonisel 15 on välja toodud vaidemenetluse AS-IS protsessi peamised tegevused.



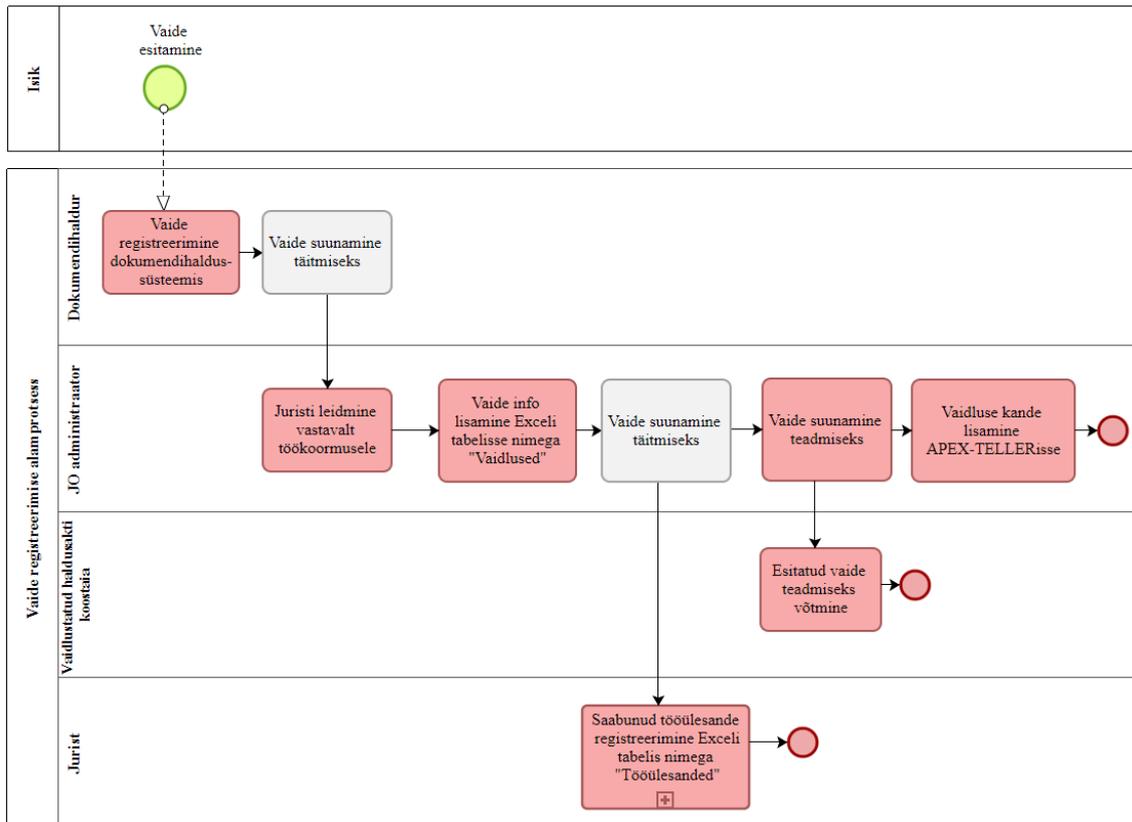
Joonis 15. Vaidemenetluse AS-IS protsess (allikas: autori koostatud).

Vaidemenetlus algab, kui isik esitab vaide. Vaide registreeritakse. Juhul kui vaidel esineb puudusi (näiteks vaide on allkirjastamata või puudub volitus), siis koostatakse isikule teade puuduste kõrvaldamiseks. Juhul kui on vaja pikendada vaide läbivaatamise tähtaega (vaide tuleb läbi vaadata 30 päeva jooksul, kuid täiendava uurimise korral võib vaide läbivaatamist pikendada kuni 10 päeva), siis edastatakse isikule otsus vaide tähtaja pikendamise kohta. Kui isik on puudused kõrvaldanud, siis analüüsitakse vaidega seotud asjaolusid ning koostatakse isikule vaideotsus. Juhul kui isik vaidel esinenud puuduseid ei kõrvalda, siis koostatakse isikule otsus vaide tagastamise kohta. Kui vaideotsus on isikule edastatud, siis lisatakse vaidega seotud andmeid Exceli tabelitesse nimega „Tööülesanded“ ja „Vaidlused“. Vaidemenetluse protsessijuhti, projekti kaasatud juriidilise osakonna administraatorit ning juriste intervjuerides selgusid vaidemenetluse protsessis (joonis 15) parendamist vajavad tegevused, mis aitavad kaasa võimekuste parandamisele:

- vaide registreerimine;
- dokumentide koostamine ja kättetoimetamine;
- analüüsi teostamine;
- töötabelite täitmine ja aruandlus.

1. Vaide registreerimine

Joonisel 16 on välja toodud vaide registreerimise AS-IS alamprotsess.



Joonis 16. Vaidemenetluses vaide registreerimise AS-IS alamprotsess (allikas: autori koostatud).

Järgnevalt on välja toodud ja joonisel 16 punasega märgitud vaide registreerimise alamprotsessis probleemsed kohad, mis vajavad uue info süsteemi loomisega muutmist:

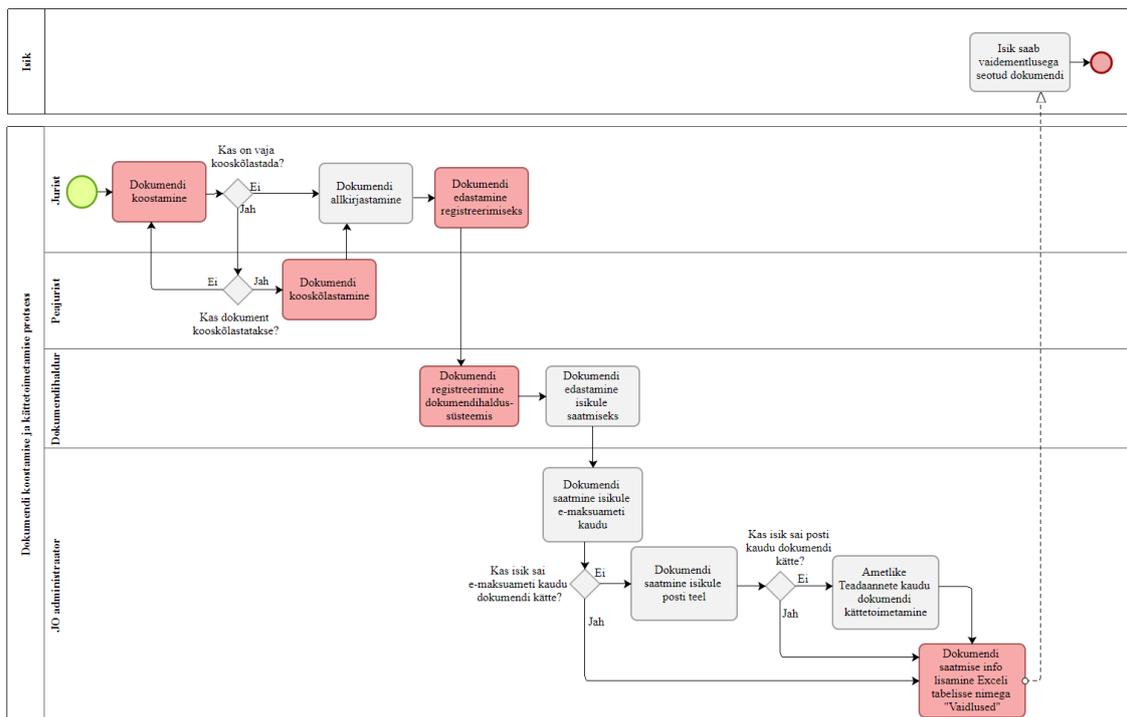
1. Dokumendihaldur registreerib saabunud vaide dokumendihaldussüsteemis ning suunab selle juriidilise osakonna administraatorile, kes lisab vaidlusega seotud andmed tabelisse nimega „Vaidlused“.
2. Juriidilise osakonna administraator peab Exceli tabelist nimega „Tööülesanded“ leidma vastavalt töökoormusele juristi, kellele tööülesanne suunata. Exceli tabel ei anna koheselt väga head ülevaadet, kui palju tööülesandeid on juristil menetluses ning administraator peab seda käsitsi arvutama, mistõttu kulub tööde suunamisele aega.
3. Juriidilise osakonna administraator peab vaidlustatud haldusakti koostajale või tema asendajale edastama vaide teadmiseks, kuna info on vajalik edasise menetluse kujunemise ja otsuste tegemise jaoks.

4. Kui vaidlustatud on rahaline haldusakt (nt maksuotsus), siis peab administraator tegema Apex-Tellerisse märke haldusakti vaidlustamise kohta, et maksuotsuse osas sissenõudmistoiminguid ei tehtaks.
5. Juriidilise osakonna administraator lisab vaidega seotud info Exceli tabelisse „Vaidlused“ ning kui juriidilise osakonna administraator on juristile dokumendihaldusüsteemi kaudu edastanud vaide täitmiseks, peab jurist registreerima tööülesande Exceli tabelis nimega „Tööülesanded“. Samasisulist infot dubleeritakse kahe ametniku poolt, mis on ebamõistlik ega loo väärtust.

Ülalnimetatud tegevused on manuaalsed ning tekitavad üleliigset ajakulu protsessis.

2. Dokumentide koostamine ja kättetoimetamine

Joonisel 17 on välja toodud vaidemenetluses dokumentide koostamise ja kättetoimetamise AS-IS alamprotsess.



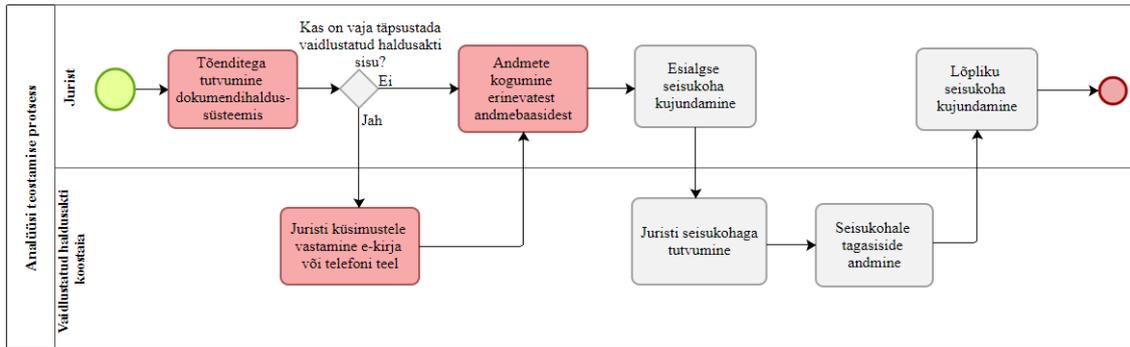
Joonis 17. Vaidemenetluses dokumendi koostamise ja kättetoimetamise AS-IS alamprotsess (allikas: autori koostatud).

Järgnevalt on välja toodud ja joonisel 17 punasega märgitud dokumentide koostamise ja kättetoimetamise probleemsed kohad, mis vajavad uue info süsteemi loomisega muutmist:

1. Jurist koostab väga palju standardseid dokumente, mida oleks võimalik automaatselt ette geneerida, mistõttu kuluks dokumendi koostamisele vähem aega.
2. Jurist koostab teate või otsuse ning edastab selle e-kirja teel peajuristile kooskõlastamiseks. Kui peajurist dokumenti ei kooskõlasta, siis annab ta e-kirja teel juristile teada, mis põhjusel dokumenti ei kooskõlastata ning jurist peab dokumenti vastavad muudatused sisse viima. Üldjuhul säilitatakse kooskõlastamise info osapoolte postkastis, kuid aja möödudes ei pruugi info enam olla lihtsasti leitav.
3. Jurist edastab e-kirja teel teate või otsuse dokumendihaldurile registreerimiseks. Dokumendihaldur edastab registreeritud teate või otsuse juriidilise osakonna administraatorile, kes edastab dokumendi isikule, kõigepealt e-MTA kaudu, siis posti teel või kui eelnevalt mainitud viisidel dokumenti ei ole õnnestunud kätte toimetada, siis avaldatakse dokument Ametlikes Teadaannetes. Kõik menetlusega seotud dokumendid registreeritakse eraldi dokumendihaldussüsteemis ning dokumendi registreerimisel ja välja saatmisel osaleb 2 töötajat (administraator ja dokumendihaldur), mis on ebamõistlik ja tekitab protsessis üleliigset kulu.
4. Juriidilise osakonna administraator lisab info dokumendi kättetoimetamise kohta Exceli tabelisse nimega „Vaidlused“. Exceli tabeli täitmisel esineb sisestamise vigu.

3. Analüüsi teostamine

Joonisel 18 on välja toodud vaidemenetluses analüüsi teostamise AS-IS alamprotsess.



Joonis 18. Analüüsi teostamise AS-IS alamprotsess (allikas: autori koostatud)

Järgnevalt on välja toodud ja joonisel 18 punasega märgitud analüüsi teostamise probleemsed kohad, mis vajavad uue info süsteemi loomisega muutmist:

1. Jurist vaatab dokumendihaldussüsteemist kõiki tõendeid, mis vaidlustatud haldusakti koostamisel on kogutud. Dokumentide leidmine dokumendihaldussüsteemis on aeganõudev ning dokumendid ei ole leitavad kronoloogilises järjekorras.
2. Jurist kogub andmeid erinevatest infosüsteemidest, sealhulgas ta vaatab erinevatest infosüsteemidest isiku suhtes varasemalt läbiviidud menetlusi. Info kogumine erinevatest infosüsteemidest on aeganõudev ja ei loo terviklikku ülevaade.
3. Vajadusel täpsustab jurist e-kirja või telefoni teel vaidlustatud haldusakti sisu ning vaidlustatud haldusakti koostaja tutvub juristi seisukohaga ning annab e-kirja teel tagasiside. Jurist suunab vaidlustatud haldusakti koostajale e-kirja teel ka tööülesandeid, näiteks kohtutoimiku koostamine. Infot erinevate osakondade vahel vahetatakse e-kirja või telefoni teel ning infot ei saa säilitada tööülesande juures, mistõttu hiljem ei pruugi info olla enam kättesaadav. Tööülesannete suunamisel võib tekkida olukordi, kus tööülesande saabumist ei panda tähele, mistõttu jäetakse see tähtjaks täitmata.

4. Aruandlus ja töötabelite täitmine

Vaidemenetluse protsessis täidavad juriidilise osakonna ametnikud igapäevaselt kahte Exceli tabelit, mille alusel peetakse arvestust tööülesannete ja tehtud toimingute üle ning selle alusel koostatakse aruandlust.

Tabelisse nimega „Vaidlused“ sisestatakse järgmiseid andmeid:

- vaidluse sisu, jurist nimi, vaidlustaja nimi ja isikukood;
- vaide esitamise kuupäev;
- vaidlustatud haldusakti number ja kuupäev;
- millise osakonna halduakt on vaidlustatud;
- vaidlustatud summa;
- vaideotsuse kuupäev;
- vaideotsuse koostaja;
- vaideotsuse tulem;
- dokumentide kättetoimetamise kuupäev ja viis.

Tabelisse nimega „Tööülesanded“ sisestatakse juristi menetluses olevad tööülesanded, menetluse jooksul tehtud toimingud ning ajakulu, mis toimingu peale hinnanguliselt kulub. Kui menetlejaid on mitu, siis lisatakse tabelisse kaasmenetleja andmed.

Järgnevalt on välja toodud aruandluse pidamisel probleemsed kohad, mis vajavad uue info süsteemi loomisega muutmist:

- Exceli tabelite pidamisel esineb sagedasti vigaseid andmeid, kuna Exceli faili varasemalt sisestatud andmeid on võimalik väga lihtsasti muuta ilma, et seda tähele paneks (nt kirjutatakse vale isikuga seotud vaidemenetluse kohta käivaid andmeid teise isiku Exceli reale). Lisaks esineb ka olukordi, kus menetlusega seotud andmed on unustatud tabelisse lisada, mistõttu võivad tabelid osaliselt olla täitmata. Vigased või puudulikud andmed tabelites muudavad aruandluse valeks, mistõttu on järelduste tegemine raskendatud ning kogu info ei ole menetluste kohta üheselt mõistetavalt kättesaadav.
- Puudusena toodi ka välja, et mida suuremaks muutub Exceli fail, seda aegsamaks muutub faili töötlemine, mis takistab sujuvat töö tegemist.

- Puudub hea ülevaade ühe isiku suhtes läbiviidud vaidemenetlustest. Excelisse sisestatakse küll vaide esitaja andmed ning tehtud toimingud, kuid faili töötlemisel on keeruline ja aeganõudev vastavaid andmeid korraga välja võtta.
- Võidetud ja kaotatud vaidemenetluste protsenti arvutatakse Exceli tabelis filtreerimise abil.

5.7 Ärinõuded

Ärianalüüsi ja huvitatud osapooltega läbiviidud intervjuude käigus selgitati välja loodavale infosüsteemile ärinõuded.

ÄN 1. Peab võimaldama juhi ja ametniku töölaua haldamist.

ÄN 2. Peab võimaldama tööülesannete lisamist ja suunamist.

ÄN 3. Peab võimaldama isikute suhtes lõpetatud ja pooleliolevate tööülesannete otsimist.

ÄN 4. Peab võimaldama vastavalt menetlustüübile töö spetsiifiliste andmete täitmist.

ÄN 5. Peab võimaldama tööülesande juurde dokumentide lisamist ja registreerimist.

ÄN 6. Peab võimaldama dokumentide kättetoimetamist e-MTA kaudu.

ÄN 7. Peab võimaldama dokumentide suunamist allkirjastamiseks, kooskõlastamiseks, teadmiseks ja täitmiseks.

ÄN 8. Peab võimaldama dokumentide kooskõlastamist ja allkirjastamist.

ÄN 9. Peab võimaldama dokumendimallil dokumendi loomist vastavalt dokumendi tüübile.

ÄN 10. Peab võimaldama tööülesande juurde toimingute lisamist, muutmist ja kustutamist.

ÄN 11. Peab võimaldama tööülesande juurde alamülesande lisamist ja täitmiseks suunamist.

ÄN 12. Peab võimaldama tööülesande juurde kontakteerumise lisamist, muutmist ja kustutamist.

ÄN 13. Peab võimaldama omavahel seotud tööülesannete sidumist.

ÄN 14. Peab võimaldama ametnikele teavituste saatmist.

ÄN 15. Peab võimaldama andmevahetust rakendusega Apex-Teller.

ÄN 16. Peab võimaldama andmete küsimist süsteemist Isikute Haldus.

Lisaks selgus maksumenetlusega ja nõustamisega seotud huvitatud osapooli intervjuuerides järgmine ärinõue:

ÄN 17. Peab võimaldama kontrolliobjektide loetelu haldamist.

5.8 Ärireeglid

Käesolevas peatükis toob autor välja peamised ärireeglid, mis selgusid nõuete kogumisel.

ÄR 1. Ühes **osakonnas** võib töötada üks kuni mitu **menetlejat**. Üks **menetleja** võib töötada ühes **osakonnas**.

ÄR 2. Ühel **menetlejal** on null kuni mitu **tööülesannet**. Üks **tööülesanne** saab olla mitmel **menetlejal**.

ÄR 3. Iga **tööülesanne** on seotud ühe **menetlustüübiga**. Üks **menetlustüüp** saab olla seotud ühe **tööülesandega**.

ÄR 4. Iga **menetlustüüp** on seotud ühe **osakonnaga**. Üks **osakond** saab olla seotud mitme **menetlustüübiga**.

ÄR 5. Üks **tööülesanne** on seotud ühe või mitme **menetlusaluse isikuga**. Üks **menetlusalune isik** võib olla seotud mitme **tööülesandega**.

ÄR 6. Ühe **tööülesande** juurde saab lisada üks kuni mitu **dokumenti**. Üks **dokument** on alati seotud ühe **tööülesandega**.

ÄR 7. Ühe **tööülesande** juurde saab lisada üks kuni mitu **toimingut**. Üks **toiming** on alati seotud ühe **tööülesandega**.

ÄR 8. Ühe **tööülesande** juures saab algatada null kuni mitu **alamülesannet**. Iga **alamülesanne** lisatakse ühe kindla **tööülesande** juurde.

ÄR 9. Ühe **tööülesande** juurde saab lisada null kuni mitu **kontakteerumist**. Üks **kontakteerumine** on alati seotud ühe **tööülesandega**.

ÄR 10. Üks **menetleja** võib saada null kuni mitu **teavitust**. Üks **teavitus** on alati seotud ühe **menetlejaga**.

ÄR 11. Ühe **tööülesande** juurde on võimalik lisada null kuni mitu **seotud tööülesannet**.

Üks **seotud tööülesanne** võib olla seotud mitme **tööülesandega**.

5.9 Äriprotsesside analüüs TO-BE

Käesolevas peatükis toob autor välja võimalused, kuidas parendada maksumenetluse, nõustamise ja vaidemenetluse praegust hetke olukorda. Huvitatud osapooli intervjuuerides ja AS-IS protsesse analüüsid selgusid parendamissetepanekud, mis toetavad Maksu- ja Tolliameti eesmärkide saavutamist ja loovad huvitatud osapooltele väärtust.

5.10.1 Maksumenetlus (TO-BE)

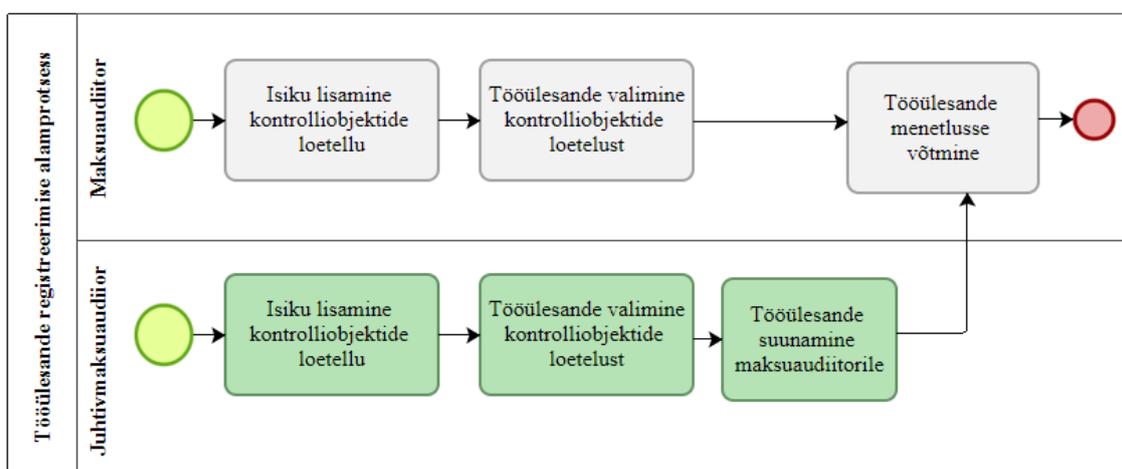
Joonisel 7 on autor välja toonud maksumenetluse üldise protsessi, mida autor antud peatükis eraldi ei käsitle, kuna üldises vaates AS-IS ja TO-BE omavahel ei erine.

Käesolevas peatükis toob autor välja parendusettepanekud järgnevates alamprotsessides:

- tööülesande registreerimine;
- analüüsi teostamine;
- dokumentide koostamine ja kättetoimetamine;
- tööülesande lõpetamine.

5. Tööülesande registreerimine (TO-BE)

Joonisel 19 on välja toodud maksumenetluses tööülesande registreerimise TO-BE alamprotsess. Rohelisega on märgitud parendatud kohad.



Joonis 19. Maksumenetluses tööülesande registreerimise TO-BE alamprotsess (allikas: autori koostatud).

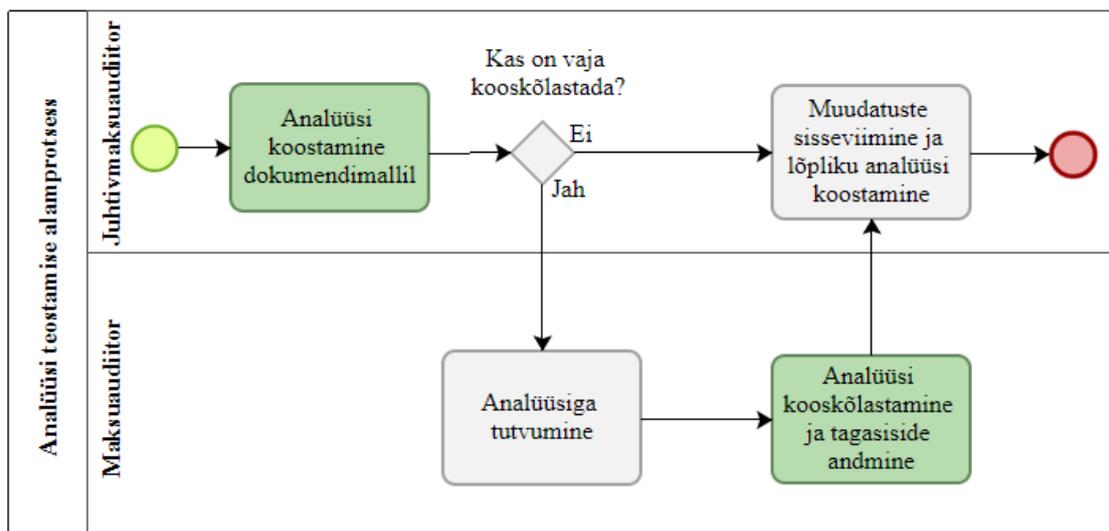
Järgnevalt toob autor välja võimalused peatükis 5.6.1 punktis 1 kirjeldatud tööülesande registreerimise alamprotsessi hetkeolukorra parendamiseks, mis selgusid huvitatud osapooli intervjuerides:

1. Kontrolliobjektide loetelu loomine loodavasse infosüsteemi. Kontrolliobjektide haldamiseks on üks loetelu, kuhu saab lisada võimaliku riskiga isikuid, kelle suhtes algatada menetlus.
2. Maksuaudiitor saab kontrolliobjektide loetelust võtta tööülesande menetlusse ning selle kohta saadetakse automaatselt juhtivmaksuaudiitorile teavitus. Tööülesande kinnitamiseks ei ole edaspidi vaja juhtivmaksuaudiitori kinnitamist.
3. Kontrolliobjektide loetelust on võimalik tööülesanne võtta menetlusse või suunata täitmiseks.

Muudatuste sisseviimine hoiab kokku nii maksuaudiitorite kui ka juhtivmaksuaudiitorite tööaega ning paraneb ootel tööde haldamise kvaliteet.

6. Analüüsi teostamine

Joonisel 20 on välja toodud maksumenetluses analüüsi teostamise TO-BE alamprotsess. Rohelisega on märgitud parendatud kohad.



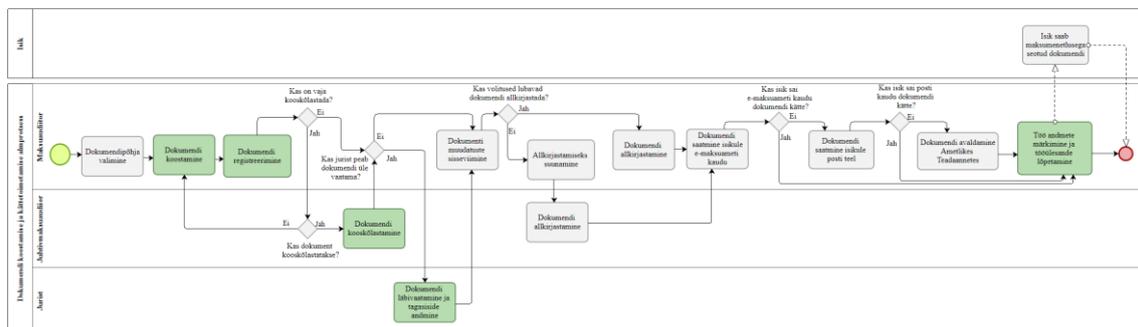
Joonis 20. Maksumenetluses analüüsi teostamise TO-BE alamprotsess (allikas: autori koostatud).

Järgnevalt toob autor välja võimalused peatükis 5.6.1 punktis 2 kirjeldatud analüüsi teostamise alamprotsessi praeguse olukorra parendamiseks, mis selgusid huvitatud osapooli intervjuerides:

1. Tekib isikute suhtes läbiviidud ja poolleiolevate menetluste kohta ühtne ja terviklik ülevaade. Maksuaudiitori jaoks on menetlusega seotud info (sh dokumendid) leitav ühest infosüsteemist, mistõttu vajaliku info leidmine on kiirem, mugavam ning paraneb analüüsides kvaliteet.
2. Luuakse dokumendimall analüüsi koostamiseks. Dokumendimallil koostatud analüüsi saab suunata kooskõlastamiseks, viia muudatusi sisse ja anda tagasisidet. Kooskõlastamise info tekib automaatselt analüüsi juurde. Analüüsi saab infosüsteemist välja eksportida. Nimetatud muudatus on vajalik selleks, et ei tekiks analüüsi koostamisel ja muutmisel mitut versiooni, mis võib tekitada ebaselgust. Lisaks on koostatud analüüs edaspidi tööülesande juurest kättesaadav ning võimaldab kogutud infot taaskasutada. Dokumendimallil analüüsi koostamise detailsemate nõuete väljaselgitamine jääb magistritöö skoobist välja.

7. Dokumentide koostamine ja kättetoimetamine

Joonisel 21 on välja toodud maksumenetluses dokumendi koostamise ja kättetoimetamise TO-BE alamprotsess. Rohelisega on märgitud parendatud kohad.



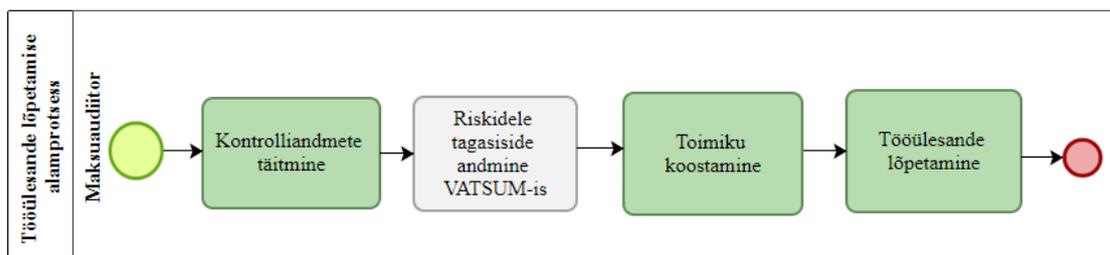
Joonis 21. Maksumenetluses dokumendi koostamise ja kättetoimetamise TO-BE alamprotsess (allikas: autori koostatud).

Järgnevalt toob autor välja võimalused peatükis 5.6.1 punktis 3 kirjeldatud dokumentide koostamise ja kättetoimetamise alamprotsessi praeguse olukorra parendamiseks, mis selgusid huvitatud osapooli intervjuerides:

1. Dokumentide automaatne loomine kasutades dokumendimalle. Dokumendimallil koostatud teateid, korraldusi ja otsuseid saab suunata kooskõlastamiseks, viia muudatusi sisse ja anda tagasisidet. Dokumente saab infosüsteemist välja eksportida. Dokumendimallide koostamine lihtsustab ja efektiivistab maksuaudiitori tööd. Dokumendimallil dokumendi loomise detailsemate nõuete väljaselgitamine jääb magistritöö skoobist välja.
2. Tööülesande juurde on võimalik dokumente lisada ja neid registreerida ning alगतada töövoogusid. Töövood toetavad ja lihtsustavad ametnike tööd ning parandavad koostööd.
3. Dokumendi juurde on võimalik lisada info dokumendi kättetoimetamise kohta. Kasutajale saadetakse teavitus, kui andmeväljad on täitmata. Dokumendi kättetoimetamine e-MTA kaudu registreeritakse automaatselt.
4. Logiraamatu pidamine ei ole vajalik, kuna kõik dokumentidega seotud info on kronoloogilises järjestuses tööülesande juurest kättesaadav.

8. Tööülesande lõpetamine

Joonisel 22 on välja toodud maksumenetluses tööülesande lõpetamise TO-BE alamprotsess. Rohelisega on märgitud parendatud kohad.



Joonis 22. Maksumenetluses tööülesande lõpetamise TO-BE alamprotsess (allikas: autori koostatud).

Järgnevalt toob autor välja võimalused peatükis 5.6.1 punktis 4 kirjeldatud tööülesande lõpetamise alamprotsessi praeguse olukorra parendamiseks, mis selgusid huvitatud osapooli intervjuerides:

1. Kontrolliandmete täitmine toimub osaliselt automaatselt ning kasutaja peab täitma vähem andmeväljasid. Varasema 37 asemel kuvatakse 21 andmevälja. Antud muudatus loob kasutajatele selgust kontrolliandmete täitmisel ning vähendab võimalike vigade tekkimist andmeväljade täitmisel.
2. Tööülesande juurde on võimalik jooksvalt lisada kronoloogilises järjestuses kõik tehtud menetlustoimingud ja menetlustoimingule kulunud aeg, mistõttu eraldi kommentaari tööülesande juurde ei ole vaja lisada ning logiraamatu pidamine ei ole vajalik. Menetlusetoimingule kulunud aja peab maksuaudiitor ise sisestama toimingute juurde ning sellest tulenevalt on võimalik teha automaatset aruandlust, kui palju on konkreetsete tegevuste peale keskmiselt aega kulunud.
3. Kõik menetlusega seotud dokumendid saab teisaldada kausta „Toimik“ ning automaatselt genereeritakse toimikule sisukord.
4. Maksuaudiitor saab lõpetada tööülesande ilma juhtivmaksuaudiitori kaasamiseta.

5.10.2 Nõustamine (TO-BE)

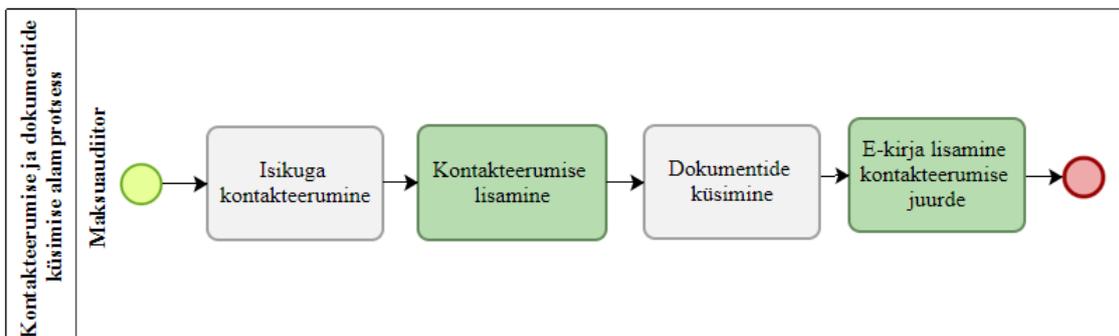
Joonisel on autor välja toonud nõustamise üldise protsessi, mida autor antud peatükis eraldi ei käsitle, kuna protsessis tehtavad sammud AS-IS ja TO-BE vaatel ei erine.

Antud peatükis toob autor välja parendusettepanekud järgnevates alamprotsessides:

- kontakteerumine ja dokumentide küsimine;
- nõustamise läbiviimine.

1. Kontakteerumine ja dokumentide küsimine (TO-BE)

Joonisel 23 on välja toodud nõustamises kontakteerumise ja dokumentide küsimise TO-BE alamprotsess. Rohelisega on märgitud parendatud kohad.



Joonis 23. Nõustamises kontakteerumise ja dokumentide küsimise TO-BE alamprotsess (allikas: autori koostatud).

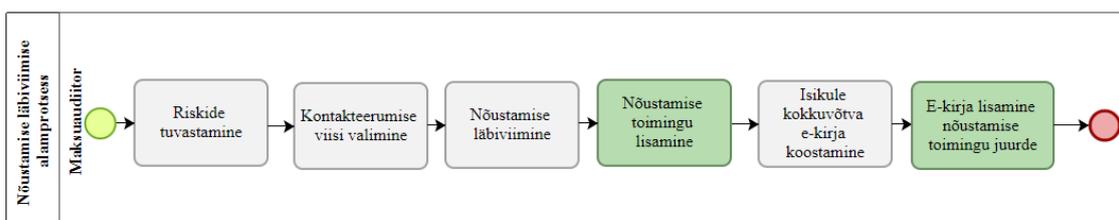
Järgnevalt toob autor välja võimalused peatükis 5.6.2 punktis 1 kirjeldatud kontakteerumise ja dokumentide küsimise alamprotsessi hetkeolukorra parendamiseks, mis selgusid huvitatud osapooli intervjuuerides:

1. Tekitada tööülesande juurde kontakteerumise lisamise võimalus ja kontakteerumise juurde on võimalik märkida kontakteerumise põhjus (näiteks nõustamine), kontakteerumise viis (väljaminev e-kiri, telefon, otsekontakt) ning vabatekstiväljana lisada vestluse sisu. Kõik ühe tööülesande raames isikuga tehtud kontakteerumised on kronoloogilises järjestuses ning leitavad ühest vaatest.
2. Tööülesande juurde on võimalik lisada kõik nõustamisega seotud dokumendid.

Antud parendused loovad terviklikku ülevaate kontakteerumiste kohta, mis ühe tööülesande raames teostatud.

2. Nõustamise läbiviimine (TO-BE)

Joonisel 24 on välja toodud nõustamise läbiviimise TO-BE alamprotsess. Rohelisega on märgitud parendatud kohad.



Joonis 24. Nõustamise läbiviimise TO-BE alamprotsess (allikas: autori koostatud).

Järgnevalt toob autor välja võimalused peatükis 5.6.2 punktis 2 kirjeldatud nõustamise läbiviimise alamprotsessi hetkeolukorra parendamiseks, mis selgusid huvitatud osapooli intervjuerides:

1. Tööülesande juurde peab saama lisada nõustamise toimingut. Toimingut juurde peab saama lisada kommentaari. Kõik toimingud lisatakse kronoloogilises järjekorras.
2. Tööülesande juurde peab olema võimalik lisada faile, et kõik nõustamisega seotud info oleks leitav ühest infosüsteemist.

Antud parendused loovad selguse, kas ja kui palju on isikut nõustatud ning edasiste järelduste tegemine on efektiivsem.

5.10.3 Vaidemenetlus (TO-BE)

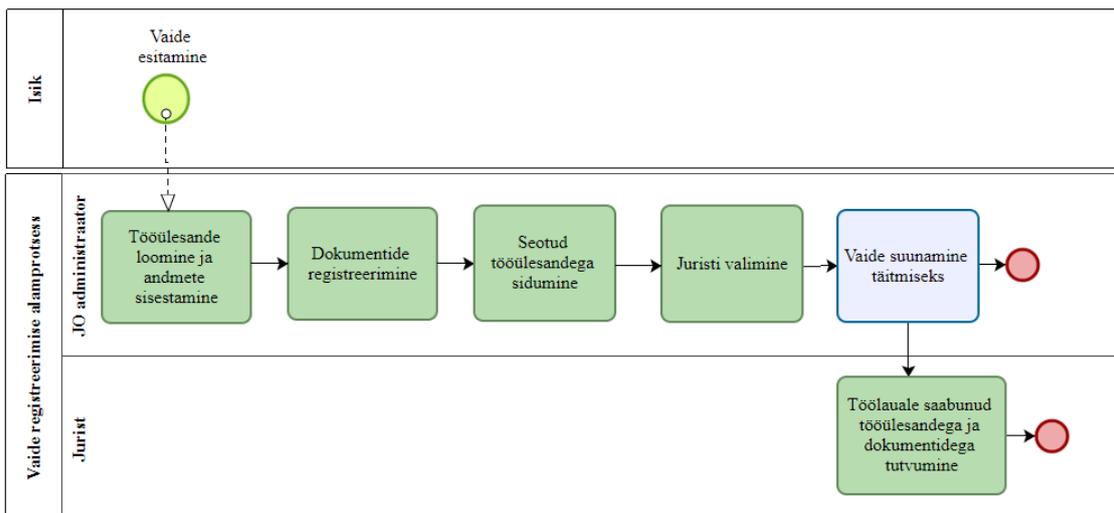
Joonisel 15 on autor välja toonud vaidemenetluse üldise protsessi, mida autor antud peatükis eraldi ei käsitle, kuna üldises vaates AS-IS ja TO-BE omavahel ei erine.

Antud peatükis toob autor välja parendusettepanekud järgnevatel alamprotsessides:

- vaide registreerimine;
- analüüsi teostamine;
- dokumentide koostamine ja kättetoimetamine.

1. Vaide registreerimine (TO-BE)

Joonisel 25 on välja toodud vaide registreerimise TO-BE alamprotsess. Rohelisega on märgitud parendatud kohad.



Joonis 25. Vaide registreerimise TO-BE alamprotsess (allikas: autori koostatud).

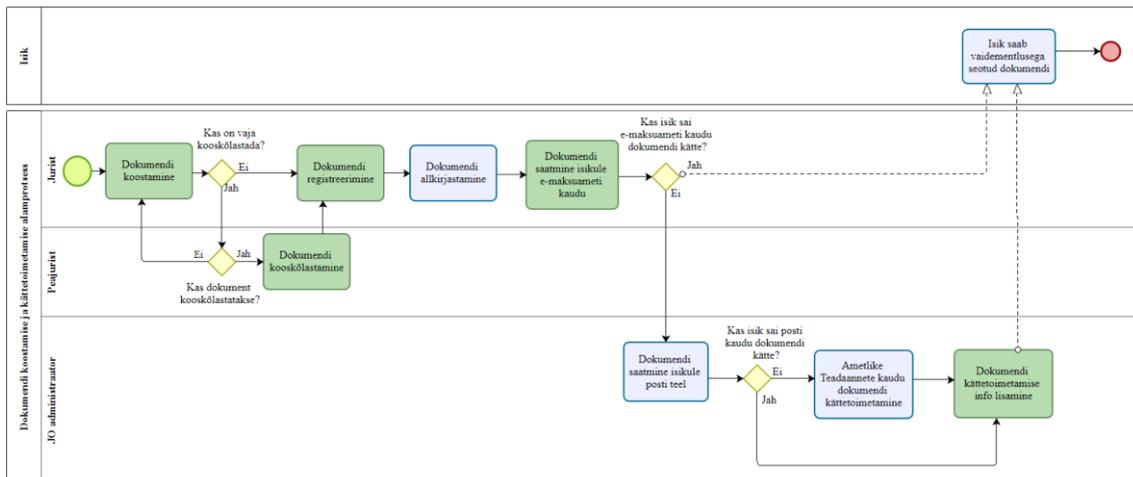
Järgnevalt toob autor välja võimalused peatükis 5.6.3 punktis 1 kirjeldatud vaide registreerimise alamprotsessi praeguse olukorra parendamiseks, mis selgusid huvitatud osapooli intervjuerides:

1. Sissetulev vaie registreeritakse infosüsteemis, kuhu saab sisestada vaidega seotud andmeid ja registreerida dokumendid ning tekib tööülesanne. Tööülesande tekkimisel antakse tööülesandele automaatselt unikaalne tööülesande number. Dokumendi registreerimisel antakse dokumendile unikaalne dokumendi number. Kõik menetlusega seotud info on koondatud ühte infosüsteemi.
2. Luua töölaua vaide juriidilise osakonna administraatorile tema üksuses suunamise ootel, pooleli ja lõpetatud tööülesannete kuvamiseks. Töölaual on võimalik filtreerida tööülesandeid ametniku, isiku nime ja koodi, tähtaja, haldusasja numbri ja vaidluse sisu (nt tulumaks, käibemaks, aktsiisid jne) järgi. Töölaualt saab suunata registreeritud tööülesande juristile täitmiseks. Antud parendus lihtsustab juriidilise osakonna administraatori otsuse tegemist, kelle menetlusse tööülesanne suunata.
3. Vaidemenetluse sidumine seotud tööülesandega, mille raames on vaie esitatud. Sidumisel teavitatakse vaidlustatud haldusakti koostajat vaide esitamisest ning ta saab jälgida vaidemenetluse kulgu ilma, et peab juristiga kontakteeruma.

4. Tööülesande juures vaidlustatud haldusakti andmete märkimisel edastatakse automaatselt vaidlustamise info Apex-Tellerisse. Apex-Tellerisse edastatakse info dokumendi numbri, dokumendi kuupäeva, summa, tagatise, täitmisest peatamise, täitetoimingute peatamise, otsuse ja otsuse selgituse kohta. Antud parendus muudab andmekvaliteeti paremaks ning hoiab kokku tööaega.
5. Tööülesande juures vajalike andmeväljade täitmise võimaldamine. Antud parendusega ei pea jurist ega administraator haldama tööülesannetega seotud andmeid eraldi tabelites, vaid andmed koondatakse ühte infosüsteemi.

2. Dokumentide koostamine ja kättetoimetamine (TO-BE)

Joonisel 26 on välja toodud dokumentide koostamise ja kättetoimetamise TO-BE alamprotsess. Rohelisega on märgitud parendatud kohad.



Joonis 26. Vaidemenetluses dokumendi koostamise ja kättetoimetamise TO-BE alamprotsess (allikas: autori koostatud).

Järgnevalt toob autor välja võimalused peatükis 5.6.3 punktis 2 kirjeldatud dokumendi koostamise ja kättetoimetamise alamprotsessi praeguse olukorra parendamiseks, mis selgusid huvitatud osapooli intervjuerides:

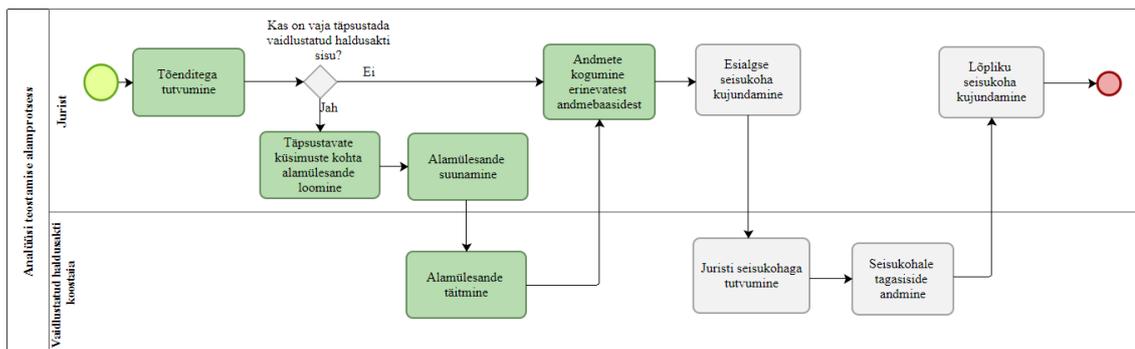
1. Dokumentide automaatne loomine kasutades dokumendimallile. Dokumendimallil koostatud teateid ja otsuseid saab suunata kooskõlastamiseks, viia muudatusi sisse ja anda tagasisidet. Dokumendi saab infosüsteemist välja eksportida. Dokumendimallide koostamine lihtsustab ja muudab juristide töö efektiivsemaks.

Dokumendimallil dokumendi loomise detailsemate nõuete väljaselgitamine jääb magistritöö skoobist välja.

2. Dokumendiga töövoos alustamine, kas teadmiseks, kooskõlastamiseks või allkirjastamiseks. Kooskõlastamisega seotud info salvestatakse dokumendi juurde. Töövood toetavad ja lihtsustavad ametnike tööd.
3. Allkirjastatud dokumendi edastamine e-MTAsse. Dokumendihaldur ei pea enam tegelema antud protsessis dokumendi kättetoimetamisega, vaid jurist saab dokumendi edastada pärast allkirjastamist e-MTAsse. Kui isik e-MTA kaudu dokumenti kätte ei saa, siis saab administraator vastavasisulise teavituse ning saab dokumendi edastada isikule posti teel või avaldada Ametlikes Teadaannetes.
4. Dokumendi juurde on võimalik lisada info dokumendi kättetoimetamise kohta. Kasutajale saadetakse teavitus, kui andmeväljad on täitmata. Dokumendi kättetoimetamine e-MTA kaudu registreeritakse automaatselt.

3. Analüüsi teostamine (TO-BE)

Joonisel 27 on välja toodud analüüsi teostamise TO-BE alamprotsess. Rohelisega on märgitud parendatud kohad.



Joonis 27. Vaidemenetluses analüüsi teostamise TO-BE (allikas: autori koostatud).

Järgnevalt toob autor välja võimalused peatükis 5.6.3 punktis 3 kirjeldatud analüüsi teostamise alamprotsessi praeguse olukorra parendamiseks, mis selgusid huvitatud osapooli intervjuerides:

1. Kõik dokumendid on leitavad konkreetse vaidlustatud haldusaktiga seotud tööülesande juurest. Dokumendid on leitavad kronoloogilises järjestuses.
2. Tekib isikute suhtes läbiviidud ja pooleliolevate menetluste kohta ühtne ja terviklik ülevaade. Menetlusega seotud info (sh dokumendid) on leitav ühest infosüsteemist, mistõttu vajaliku info leidmisele kulub vähem aega ning järelduste tegemine efektiivsem.
3. Tööülesande raames alamülesande loomine ja selle suunamine täitmiseks. Jurist saab täiendavate küsimuste tekkimisel luua tööülesande juurest alamülesande ning edastada vaidlustatud haldusakti koostajale täitmiseks. Alamülesandele saab sisestada vabatekstiväljale vajalik sisend ning määrata tähtaeg. Antud parendus parandab ja muudab osakondade vahelist koostööd sujuvamaks.

5.10.4 Aruandlus protsessides (TO-BE)

Autor käsitles peatükkides 5.6.1, 5.6.2 ja 5.6.3 aruandlusega seotud probleemseid kohti. Huvitatud osapooli intervjuerides selgusid küll aruandlusega seotud puudused, kuid aruandluse koostamise funktsionaalsuse loomine kavandavatesse infosüsteemi ei ole vajalik, kuna Maksu- ja Tolliametis on kasutusel analüüsi ja aruandluse tarkvara *SAS Visual Analytics* (SAS VA), mille peamiseks eesmärgiks on koostada ja kujundada sobivaid aruandeid, millega analüütilisi tegevusi ja otsuste langetamist toetada [39].

Uue infosüsteemi loomisega on tööülesandega seotud andmed kättesaadavad ühest infosüsteemist ja andmed on struktureeritud, mis võimaldab edastada andmed SAS VAle analüüsimiseks ja visualiseerimiseks. SAS VA võimaldab vastavalt juhi vajadustest lähtuvalt aruannete koostamist. SAS VAs aruannete koostamine ei kuulu magistritöö skoopi.

5.10 Mõõdikud loodava lahenduse hindamiseks

Tabelis 4 on autor esitanud mõõdikud järelevalveliste menetluste protsesside hindamiseks. Uus loodav infosüsteem peab toetama järelevalvelisi tegevusi, mistõttu peab järelevalveliste tegevuste läbiviimine olema võimalikult kiire, lihtne ja efektiivne. Efektiivsuse mõõtmiseks on autor välja töötanud järgmised mõõdikud:

- Exceli tabelite täitmisele kuluv aeg;
- toimingute registreerimisele kuluv aeg;
- analüüsi koostamisele kuluv aeg;
- dokumendi koostamisele kuluv aeg;
- dokumendi registreerimisele kuluv aeg.

Projekti algusfaasis mõõdeti maksuauditi osakonnas, juriidilises osakonnas ja tolliosakonnas üldnimetatud tegevustele kuluvat aega ning autor on tabelis 4 välja toonud keskmise ajakulu ühe tegevuse läbiviimiseks ning sihttaseme, mida soovitakse saavutada uue infosüsteemi kasutuselevõtuga.

Tabel 4. Järelevalveliste menetluste protsesside mõõdikud (allikas: autori koostatud).

Eesmärk	Ülesanne	Mõõdik	Praegune olukord	Sihttase
Järelevalveliste menetlustega seotud administratiivsete tegevustele kuluva aja vähendamine	Vähendada Exceli tabelite täitmisele kuluvat aega 100%.	Exceli tabelite täitmisele kuluv aeg.	Ühel ametnikul kulub tabelite täitmisele kuus keskmiselt 230 minutit ehk 10 minutit päevas.	0 minutit
	Vähendada toimingute registreerimisele kuluvat aega 30%.	Toimingute registreerimisele kuluv aeg.	Ühel ametnikul kulub toimingu registreerimisele 15 minutit.	<10 minutit
	Vähendada dokumendi registreerimisele kuluvat aega 30%.	Dokumendi registreerimisele kuluv aeg.	Ühel ametnikul kulub dokumendi registreerimisele 15 minutit	<10 minutit
Järelevalveliste menetlustega seotud toimingutele kuluva aja vähendamine	Vähendada analüüsi koostamisele kuluvat aega 30%.	Analüüsi koostamisele kuluv aeg.	AOs ja JOs kulub ühel ametnikul keskmiselt analüüsi koostamiseks 120 minutit ning TOLLis 60 minutit.	<84 minutit (AO ja JO) <42 minutit (TOLL)
	Vähendada dokumendi koostamisele kuluvat aega 20%.	Dokumendi koostamisele kuluv aeg.	AOs ja JOs kulub ühel ametnikul keskmiselt dokumendi koostamisele 240 minutit ning TOLLis 120 minutit.	<192 minutit (AO ja JO) <96 minutit (TOLL)

Sihttasemete saavutamine mõjutab oluliselt asutuse ressursi, kuna ülalnimetatud tegevusi viiakse aastas läbi tuhandeid kordi. Hetkel kulub maksuauditi osakonnas, juriidilises osakonnas ja tolliosakonnas kõikide tegevuste läbiviimiseks aastas keskmiselt kokku 183 200 tundi ja võttes aluseks Maksu- ja Tolliameti keskmist tunnitasu (2021.a keskmine tunnitasu 14,40 eurot) on tegevuste läbiviimisele seotud kulude suurus aastas ligikaudu 2 656 404 eurot. Uue loodava infosüsteemiga paraneb järelevalveliste tegevuste läbiviimise võimekused ning tabelis 4 toodud sihttasemete saavutamisel on võimalik hinnanguliselt kõikide tegevuste pealt kokku hoida aastas ligikaudu 71 512 tundi ehk arvestades ametniku keskmist tunnitasu siis suurusjärgus 1 1036 922 eurot. Loodav infosüsteem toetab järelevalveliste tegevuste efektiivsemat läbiviimist, võimaldades ametnikul suunata oma tööaeg sisulisema töö tegemisele või viia sama aja jooksul rohkem menetlusi läbi. Mõlemad autori poolt toodud võimalused on olulised Maksu- ja Tolliameti strateegiliste eesmärkide täitmisele. Lisas 6 on toodud täpsem arvutuskäik tegevuste läbiviimiseks kuluva aja kohta osakondade lõikes.

6 Süsteemianalüüsi tulemused

Käesolevas peatükis kirjeldab autor loodava infosüsteemi süsteemianalüüsi, milles viis läbi järgmised tegevused:

- kirjeldab ja prioritseerib funktsionaalsed nõuded;
- koostab kasutusmalli mudeli ja kirjeldab kasutusmalle;
- kirjeldab kasutusmalli tegutsejaid;
- annab ülevaate mittefunktsionaalsetest nõuetest.

6.1 Funktsionaalsed nõuded

Funktsionaalsed nõuded määravad infosüsteemi aluspõhimõtted, kuidas süsteem peab toimima ning kuidas süsteem käitub erinevatele sisenditele ja situatsioonidele [40].

Tabelis 5 on toodud järelevalveliste menetluste infosüsteemi funktsionaalsed nõuded, mis on prioritseeritud MoSCoW mudeli järgi. Funktsionaalsete nõuete prioritseerimisele kaasati projekti töörühm.

Tabel 5. Järelevalveliste menetluste infosüsteemi funktsionaalsed nõuded (allikas: autori koostatud).

Nr	Funktsionaalsed nõuded	Prioriteet
FN 1.	Süsteem peab võimaldama juhi ja ametniku töölaua kuvamist. Töölaud on esimene vaade infosüsteemi sisenemisel.	M
FN 2.	Juhi töölaud koosneb kolmest plokist: minu üksuse pooleliolevad tööülesanded, minu üksusesse suunatud tööülesanded, minu üksuses lõpetatud tööülesanded.	S
FN 3.	Ametniku töölaud koosneb kolmest plokist: minu tööülesanded, minu kaasmenetluses olevad tööülesanded, minu lõpetatud tööülesanded.	S
FN 4.	Süsteem peab kuvama igas plokis vaikimisi järgmised andmeväljad: ülesande number, menetluse tüüp, isiku nimi, lisamise kuupäev, tähtaeg, menetleja ja kaasmenetleja nimi, staatus.	M
FN 5.	Süsteem peab võimaldama kohandada enda jaoks töölaual kuvatavaid andmelemente, mis on infosüsteemis kasutusel.	S

Nr	Funktsionaalsed nõuded	Prioriteet
FN 6.	Süsteem peab võimaldama igas plokis kõikide andmeväljade järgi otsimist ja filtreerimist.	S
FN 7.	Süsteem peab võimaldama ametniku ja juhi töölaual tööülesandeid suunata täitmiseks ja teadmiseks.	M
FN 8.	Süsteem peab võimaldama ametniku ja juhi töölaual uue tööülesande loomist.	M
FN 9.	Süsteem peab võimaldama tööülesande loomisel järgmiste andmeväljade täitmist: nimi (juriidilise isiku ärinimi või füüsilise isiku ees- ja perekonnanimi), kood (registrikood või isikukood), menetluse tüüp, tegevusjuhised.	M
FN 10.	Süsteem peab võimaldama tööülesande loomisel märkida, kas teavitada juhti tööülesande algatamisest.	S
FN 11.	Süsteem peab võimaldama kõikide läbiviidud ja pooleliolevate tööülesannete otsimist.	S
FN 12.	Süsteem peab võimaldama otsida lihtotsingu ja laiendatud otsingu abil. Lihtotsingu korral saab sisestada isiku nime ja koodi ning laiendatud otsingu korral kuvatakse kasutajale detailsemad otsingu parameetrid.	S
FN 13.	Süsteem peab võimaldama töölaual igas plokis tööülesannete otsimist ja filtreerimist kõikide andmelementide järgi.	S
FN 14.	Süsteem peab võimaldama määrata korraga kuvatavate ülesannete maksimaalset arvu, ülejäänud ülesannete nägemiseks kasutatakse pagineerimist.	S
FN 15.	Süsteem peab võimaldama plokkide avada ja sulgeda. Ploki päisesse olev ikoon näitab, kas plokk on avatud või suletud.	S
FN 16.	Süsteem peab kuvama tööülesande üldandmetes järgmised andmeväljad: menetluse tüüp, valdkond, isiku nimi ja kood, üksuse nimetus, menetleja nimi, kaasmenetleja nimi, ülesande loomise kuupäev, tähtaeg ja staatus.	M
FN 17.	Süsteem peab võimaldama tööülesande detailandmetes erinevate andmeväljade täitmist vastavalt menetluse tüübile.	M
FN 18.	Süsteem peab võimaldama tööülesande juurde dokumentide lisamist olenemata mahupiirangust.	S
FN 19.	Süsteem peab võimaldama dokumentide lisamist erinevatesse kaustadesse, mis koosneb kolmest eraldi plokist: menetlusega seotud dokumendid, toimik ja töödokumendid.	S

Nr	Funktsionaalsed nõuded	Prioriteet
FN 20.	Süsteem peab kuvama dokumentide kohta järgmised andmeväljad: dokumendi lisamise kuupäev, dokumendi number, dokumendi liik, dokumendi nimetus ja staatus.	S
FN 21.	Süsteem peab võimaldama dokumentide otsimist ja filtreerimist kõikide andmeväljade järgi.	S
FN 22.	Süsteem peab võimaldama dokumentide allalaadimist ühe või mitme kaupa.	S
FN 23.	Süsteem peab võimaldama dokumentide teisaldamist kaustade vahel.	S
FN 24.	Süsteem peab kuvama dokumendid kronoloogilises järjestuses.	S
FN 25.	Süsteem peab võimaldama toimiku loomist.	S
FN 26.	Süsteem peab võimaldama toimikule sisukorra loomist.	C
FN 27.	Süsteem peab võimaldama toimikule esilehe loomist.	C
FN 28.	Süsteem peab võimaldama dokumendi registreerimist.	S
FN 29.	Süsteem peab andma dokumendi registreerides dokumendile unikaalse registreerimisnumbri.	S
FN 30.	Süsteem peab võimaldama dokumendi registreerimisel järgmiste andmeväljade täitmist: dokumendi liikumise suund, saatmisviis, dokumendi kuupäev, dokumendi liik, dokumendi nimetus, saatja andmed, juurdepääsu piirang, juurdepääsu piirangu alus, juurdepääsu piirang aastates, juurdepääsupiirangu algus, juurdepääsupiirangu lõpp.	S
FN 31.	Süsteem peab võimaldama dokumendi juurde kättetoimetamise info lisamist täites järgmised andmeväljad: kättetoimetamise viis, kättetoimetamise kuupäev, kättetoimetamise märge, Ametlikes Teadaannetes avaldamise kuupäev, jõustumise kuupäev, vastamise tähtaeg ja kommentaar.	S
FN 32.	Süsteem peab võimaldama dokumentide kättetoimetamist e-MTA kaudu.	S
FN 33.	Süsteem peab võimaldama dokumendi suunamist täitmiseks, teadmiseks, allkirjastamiseks ja kooskõlastamiseks.	S
FN 34.	Süsteem peab võimaldama dokumendi kooskõlastamist või kooskõlastamisest keeldumist.	S
FN 35.	Süsteem peab kuvama kooskõlastatud dokumendi kohta järgmised andmeväljad: kooskõlastamise kuupäev, kooskõlastaja nimi ja kommentaar.	S
FN 36.	Süsteem peab võimaldama dokumendi allkirjastamist või allkirjastamisest keeldumist.	S

Nr	Funktsionaalsed nõuded	Prioriteet
FN 37.	Süsteem peab võimaldama dokumendi allkirjastamist ID-kaardiga, SMART-IDga ja Mobiil-IDga.	S
FN 38.	Süsteem peab võimaldama vastavalt dokumendi suunamisele staatuse kuvamist: täidetud, vaadatud, allkirjastatud ja kooskõlastatud.	S
FN 39.	Süsteem peab võimaldama suunamisel andmeväljade täitmist: ametniku nimi, tegevusjuhised.	S
FN 40.	Süsteem peab võimaldama dokumendi alla laadimist või printimist.	S
FN 41.	Süsteem peab võimaldama allkirjastatud dokumendi tühistamist.	S
FN 42.	Süsteem peab võimaldama ettevalmistamisel olekus dokumendi kustutamist.	S
FN 43.	Süsteem peab võimaldama dokumendimallil dokumendi loomist arvestades dokumendi tüüpi.	S
FN 44.	Süsteem peab võimaldama tööülesande juurde toimingute lisamist.	M
FN 45.	Süsteem peab võimaldama erinevate andmeväljade täitmist vastavalt toimingute tüübile.	M
FN 46.	Süsteem peab kuvama lisatud toimingud kronoloogilises järjestuses.	S
FN 47.	Süsteem peab võimaldama lisatud toimingute muutmist ja kustutamist.	S
FN 48.	Süsteem peab võimaldama tööülesande juurde alamülesande loomist.	S
FN 49.	Süsteem peab võimaldama alamülesande lisamisel järgmiste andmeväljade täitmist: ülesande number, tegevusjuhised, menetleja nimi, kuupäev, tähtaeg ja staatus.	S
FN 50.	Süsteem peab võimaldama alamülesande täitmiseks suunamist teisele ametnikule.	S
FN 51.	Süsteem peab võimaldama suunatud alamülesande jõudmist ametniku või tema asendaja töölauale.	S
FN 52.	Süsteem peab võimaldama alamülesande lahendamisel staatuse kuvamist: täidetud, lahendamisel ja töösse võtmata.	S
FN 53.	Süsteem peab võimaldama tööülesande juurde kontakteerumise lisamist.	M
FN 54.	Süsteem peab võimaldama kontakteerumise lisamisel järgmiste andmeväljade täitmist või süsteemi poolt täitmist: kontakteerumise viis, kuupäev, kontakteerumise põhjus, isiku nimi ja kood; telefoninumber, telefoninumbri omaniku nimi, sisu, sisestaja nimi ja sisestamise kuupäev.	M

Nr	Funktsionaalsed nõuded	Prioriteet
FN 55.	Süsteem peab võimaldama lisatud kontakteerumiste muutmist ja kustutamist kuni tööülesanne on pooleli staatuses.	S
FN 56.	Süsteem peab kuvama lisatud kontakteerumised kronoloogilises järjestuses.	S
FN 57.	Peab võimaldama tööülesande juurde seotud tööülesande lisamist.	S
FN 58.	Süsteem peab võimaldama seotud tööülesannete lisamisel järgmiste andmeväljade täitmist: ülesande number, menetluse tüüp, menetleja, lisamise kuupäev, staatus.	S
FN 59.	Süsteem peab pakkuma seotud tööülesande lisamisel ülesande numbri, menetluse tüübi, menetleja või staatuse järgi pooleliolevaid või lõpetatud tööülesandeid.	S
FN 60.	Süsteem peab võimaldama tööülesande lõpetamist.	S
FN 61.	Süsteem peab võimaldama lõpetatud tööülesande taasavamist.	S
FN 62.	Süsteem peab kuvama tööülesande juures taasavamise kohta ajalugu.	S
FN 63.	Süsteem peab võimaldama taasavatud tööülesandele toimingute, kontakteerumiste ja alamülesannete lisamist.	S
FN 64.	<p>Süsteem peab võimaldama teavituste saatmist:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ametnikule, kui tema menetluses olevale tööülesandele on lisatud dokument; • ametnikule, kui tema algatatud dokument on kooskõlastatud või allkirjastatud; • ametnikule, kui tema algatatud alamülesanne on märgitud täidetuks; • ametnikule, kui dokument ei ole kättetoimetatud; • ametnikule, kui tema menetluses või menetluses olnud tööülesandele on lisatud seotud tööülesanne • juhile, kui tema töölaual on saanud dokument teadmiseks, allkirjastamiseks või kooskõlastamiseks. 	S
FN 65.	Süsteem peab kuvama töölaual lugemata teavituste arvu.	S
FN 66.	Süsteem peab saatma teavituse saabumisel ametniku e-posti aadressile sellekohase teate.	S
FN 67.	Süsteem peab võimaldama teavituste ploki kuvamist.	S
FN 68.	Süsteem peab võimaldama teavituse plokki avada ja sulgeda.	S
FN 69.	Süsteem peab võimaldama suletud teavituste ploki järgmiste andmeväljade kuvamist: tööülesande number, teema, kuupäev.	S
FN 70.	Süsteem peab võimaldama avatud teavituste ploki järgmiste andmeväljade kuvamist: dokumendi nimi, koostaja, kommentaar.	S

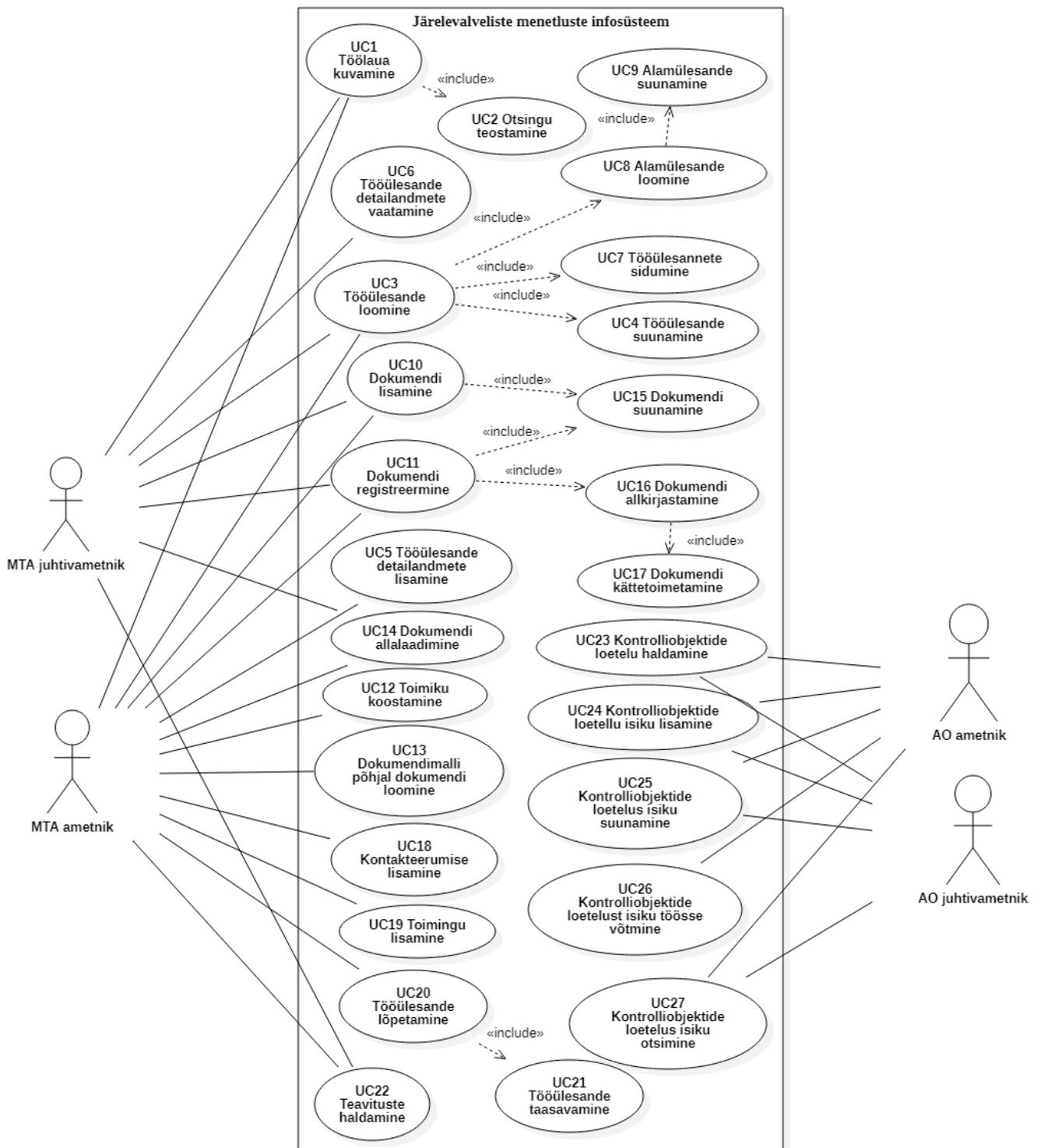
Nr	Funktsionaalsed nõuded	Prioriteet
FN 71.	Süsteem peab võimaldama teavituste plokis dokumendi allkirjastamist ja kooskõlastamist. Dokumendi kooskõlastamisel ja allkirjastamisel peab saama lisada kommentaari.	S
FN 72.	Süsteem peab võimaldama maksuauditi osakonna ametnike jaoks kontrolliobjektide loetelu loomist.	S
FN 73.	Süsteem peab võimaldama kontrolliobjektide loetellu isikute lisamist.	S
FN 74.	Süsteem peab võimaldama kontrolliobjektidest isiku töösse suunamist ja töösse võtmist.	S
FN 75.	Süsteem peab kuvama ametniku või juhi töölaual tööülesandena kontrolliobjektide loetelust suunatud või töösse võetud isikut.	S
FN 76.	Süsteem peab kuvama kontrolliobjektide loetelus järgmised andmeväljad: isiku nimi ja kood, piirkond, valdkond, periood, risk, kahju suurus, sisestaja nimi ja sisestamise kuupäev.	S
FN 77.	Süsteem peab võimaldama kontrolliobjektide loetelus isikute otsimist ja filtreerimist kõikide andmeelementide järgi.	S

Kui huvitatud osapoolte ootused on kõrged, tähtajad lühikesed ja ressursid piiratud, siis on oluline et infosüsteem sisaldaks kõige olulisemaid funktsioone, mistõttu on oluline, et need oleksid prioritseeritud [41]. Huvitatud osapooltega nõudeid prioritseerides selgusid 11 *Must have* nõuet, 64 *Should have* nõuet ja 2 *Could have* nõuet. *Won't have* nõudeid ei olnud. Arendamistöid tuleb alustada *Must have* nõuetest. Sellegi poolest on oluline realiseerida ka *Should have* nõuded, sest ilma nende nõueteta peaksid ametnikud täitma edasi süsteemiväliseid tabeleid, mistõttu loodav süsteem ei vastaks nende ootustele. *Could have* nõudeid esialgu ei realiseerita, vaid need vaadatakse järgmises arendusetapis uuesti üle.

6.6.1 Kasutusmalli diagramm

Lisaks kasutab autor magistritöös funktsionaalsete nõuete kirjeldamiseks kasutusmalli diagrammi (*Use Case Diagram*), mille eesmärgiks on anda kokkuvõtlik ja visuaalne ülevaade, mida süsteem peab tegema, kuid ei kirjelda tegelikult süsteemi. Kasutusmalli diagramm koosneb tegutsejast (*Actors*) ja kasutusmallidest (*Use Case*). [42] Lisaks on autor täiendavalt kirjeldanud kasutusmalle.

Joonisel 28 on autor esitanud järelevalveliste menetluste infosüsteemi kasutusmalli diagrammi kasutades modelleerimiskeelt UML (*Unified Modeling Language*).



Joonis 28. Kasutusmallide diagramm (allikas: autori koostatud).

Autori hinnangul annab kasutusmallide diagramm hea ülevaate loodava infosüsteemi funktsionaalsetest nõuetest ning lihtsustab arusaamist, kuidas infosüsteem peab töötama.

6.6.2 Tegutseja

Süsteemi tegutseja (*Actors*) esindab inimest või midagi, mis suhtleb süsteemiga ja asuvad väljaspool süsteemi [42]. Tegutsejad on seotud kasutusmalliga. Järelevalveliste menetluste infosüsteemi tegutsejad ja nende kirjeldused on välja toodud tabelis 6.

Tabel 6. Järelevalveliste menetluste infosüsteemide tegijad (allikas: autori koostatud).

Tegutseja	Kirjeldus
MTA ametnik	Maksuauditi-, tolli- ja juriidilise osakonna töötaja, kelle ülesandeks on menetluste läbiviimine, sh, toimingute, dokumentide, kontakteerumiste, detailandmete ja alamülesannete lisamine.
MTA juhtivametnik	Maksuauditi, tolliosakonna ja juriidilise osakonna juhtiv töötaja, kellel on õigus tutvuda tema üksuses läbiviidud menetlustega, kooskõlastada ja allkirjastada dokumente, suunata tööülesandeid täitmiseks.
AO ametnik	Maksuauditi osakonna töötaja, kellel on õigus lisada võimaliku riskiga isikuid kontrolliobjektide loetellu ja neid töösse võtta.
AO juhtivametnik	Maksuauditi osakonna juhtiv töötaja, kellel on võimalik lisada võimaliku riskiga isikuid kontrolliobjektide loetellu ja suunata töösse.

Autor on tabelis 6 välja toonud tegutsejad, kes on loodava infosüsteemi peamised kasutajad.

6.6.3 Kasutusmalli kirjeldused

Kasutusmallid annavad detailse kirjelduse, kuidas tegutseja ja süsteem omavahel suhtlevad [42]. Autor koostas kokku 27 kasutusmalli, millest käesolevas peatükis on autor toonud kolm näidet. Ülejäänud 24 kasutusmalli on toodud Lisas 7.

Tabel 7. Kasutusmall UC1: Töölaua kuvamine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC1 Töölaua kuvamine
Kirjeldus	Kasutaja soovib, et talle kuvatakse infosüsteemi sisenedes töölaua vaade.
Tegutseja	MTA ametnik, MTA juhtivametnik
Eeltingimused	Kasutajale on antud vastavad õigused.
Põhistsenaarium	<p>1.a Kasutaja (MTA ametnik) siseneb infosüsteemi.</p> <p>1.b Kasutaja (MTA juhtivametnik) siseneb infoüsteemi.</p> <p>2.a Süsteem kuvab töölaua vaate, mis koosneb kolmest plokist:</p> <ul style="list-style-type: none"> • minu tööülesanded; • minu kaasmenetluses olevad tööülesanded; • minu lõpetatud tööülesanded. <p>2.b Süsteem kuvab töölaua vaate, mis koosneb kolmest plokist:</p> <ul style="list-style-type: none"> • minu üksuse pooleliolevad tööülesanded; • minu üksusesse suunatud tööülesanded; • minu üksuse lõpetatud tööülesanded. <p>3. Süsteem kuvab kõikidel plokkidel tööülesande kohta järgmised andmelemendid: ülesande number, menetluse tüüp, menetlusalune isik, menetleja, üksus, loodud, tähtaeg, staatus.</p> <p>4. Süsteem kuvab ühes plokis korraga 10 tööülesannet. Kui plokis kuvatakse rohkem kui 10 ülesannet, siis leheküljed on pagineeritud.</p>
Alternatiivstenaarium	<p>AS 01 Kasutajal puuduvad õigused.</p> <p>1) Kasutaja siseneb infosüsteemi.</p> <p>2) Süsteem kuvab kasutajale veateate, et kasutajal puuduvad õigused</p>
Tulemus	Kasutajale kuvatakse töölaua vaade.

Tabel 8. Kasutusmall UC2: Otsingu teostamine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC2 Otsingu teostamine
Kirjeldus	Kasutaja soovib töölaua otsida isiku suhtes läbiviidud tööülesandeid.
Tegutseja	MTA ametnik, MTA juhtivametnik
Eeltingimused	UC1 Kasutajale kuvatakse töölaua vaade.
Põhistsenaarium	1 Kasutaja siseneb infosüsteemi.

	<p>2. Süsteem kuvab töölaual vabatekstiväljana üldotsingu vormi koos laiendatud otsingu võimalusega.</p> <p>3. Kasutaja sisestab üldotsingu vormile teda huvitavad märksõnad.</p> <p>4. Süsteem kuvab üldotsingu tulemuse vastavalt märksõnadele.</p> <p>5. Kasutaja valib üldotsingu tulemusest soovitud valiku.</p> <p>5. Süsteem suunab kasutaja tööülesande detailvaatele.</p>
Alternatiivstenaarium	<p>AS 01 Tulemusi ei leitud.</p> <p>1) Põhistsenaarium 1-3</p> <p>2) Süsteem kuvab teate „Andmeid ei leitud“.</p> <p>AS 02 Kasutaja ei leia üldotsingut kasutades soovitud.</p> <p>1) Kasutaja siseneb infosüsteemi.</p> <p>2) Süsteem kuvab töölaual vabatekstiväljana üldotsingu vormi koos laiendatud otsingu võimalusega.</p> <p>3) Kasutaja valib laiendatud otsingu.</p> <p>4) Süsteem kuvab laiendatud otsingu vormi.</p> <p>5) Kasutaja sisestab laiendatud otsingu vormile andmed.</p> <p>6) Süsteem kuvab laiendatud otsingu tulemuse vastavalt sisestatud andmetele.</p> <p>7) Kasutaja valib laiendatud otsingu tulemusest soovitud valiku.</p> <p>8) Süsteem suunab kasutaja tööülesande detailvaatele.</p>
Tulemus	Kasutajale kuvatakse soovitud otsingu tulemus.

Tabel 9. Kasutusmall UC3: Tööülesande lisamine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC3 Tööülesande lisamine
Kirjeldus	Kasutaja soovib lisada tööülesande.
Tegutseja	MTA ametnik, MTA juhtivametnik
Eeltingimused	UC1 Kasutajale kuvatakse töölaua vaade.
Põhistsenaarium	<p>1. Süsteem kuvab töölaua vaate.</p> <p>2. Kasutaja valib „Uus tööülesanne“.</p> <p>3. Süsteem kuvab tööülesande lisamise vormi.</p> <p>4. Kasutaja täidab ja salvestab uue tööülesande lisamise vormi.</p> <p>5. Süsteem kuvab teate tööülesande loomise kohta.</p>
Alternatiivstenaarium	<p>AS 01 Kasutaja katkestab tööülesande loomise.</p> <p>1. Põhistsenaarium 1-3.</p> <p>2. Kasutaja ei kinnita andmeid ja sulgeb vormi.</p>

	3. Süsteem kuvab teate, et tööülesannet ei lisatud.
Tulemus	Kasutaja on lisanud uue tööülesande.

6.2 Mittefunktsionaalsed nõuded

Mittefunktsionaalsed nõuded kirjeldavad tarkvaralahenduse omadusi, milleks on reageerimiskiirus, kasutusmugavus, turvalisus, ühildavus ja paljud teised nõuded, mis on kriitilised süsteemi toimepidevuseks [43].

Rahandusministeeriumi Infotehnoloogiakeskus (RMIT) osutab Maksu- ja Tolliametile IT tervikteenust, mistõttu järgib Maksu- ja Tolliamet oma arendusprojektides RMITi poolt koostatud mittefunktsionaalseid nõudeid. RMITi ülesanne on korraldada mittefunktsionaalsete nõuete väljatöötamine ja vastavuskontrollide teostamine. Infosüsteemi arendamisel tuleb lähtuda RMITi poolt määratud kvaliteedi-, rist- ja mittefunktsionaalsetest nõuetest [44]. Tegemist on detailse dokumendiga, kus on välja toodud 171 nõuet. Lisaks tuleb infosüsteemi arendamisel arvestada IT-profiiliga, mille eesmärk on hoida infosüsteemide haldus-, hooldus- ja koolituskulud optimaalsetena ning minimeerida tehnilist keerukust. Infosüsteem peab vaikimisi lähtuma dokumendis nimega RMIT IT-profiil 2.5.0 toodud tehnoloogiatest, vahenditest ja platvormidest [45].

Enne arenduse algust tuleb arendajal analüüsida ja dokumenteerida, milliseid mittefunktsionaalseid nõudeid ei ole võimalik arenduse vältel täita ning see tuleb vormistada mittefunktsionaalsete nõuete mittevastavustabelina. Mittefunktsionaalsete nõuete mittetäitmine lepitakse kokku RMITi IT töörühma ja arendaja vahel analüüsi etapis ning pärast kinnitamist neid enam muuta ei ole võimalik.

6.2.1 Turvalisus

Infosüsteemide turvameetmete süsteemi määrusega kehtestatakse riigi ja kohaliku omavalitsuse andmekogudes sisalduvate andmekoosseisude töötlemiseks kasutatavate infosüsteemide ning nendega seotud infovarade turvameetmete süsteem [46]. RMITi poolt kirjeldatud kvaliteedi-, rist- ja mittefunktsionaalsetes nõuetes on välja toodud, et rakendus peab olema kohandatud vastavalt ISKE klassi nõuetele ja aluseks tuleb võtta tööde tellimise hetkel viimane kehtiv ISKE versioon [44]. ISKE on infosüsteemide kolmeastmeline etalon turbe süsteem, mille eesmärk on tagada infosüsteemides töödeldavatele andmetele piisava tasemega turvalisus [47].

ISKE kasutab turvamudelit, mis toetub kolme osaesmärgi (käideldavuse, tervikluse ja konfidentsiaalsuse) tagamisele [48].

- **Andmete käideldavus** on eelnevalt kokku lepitud vajalikul või nõutaval tööajal kasutamiskõlblike andmete õigeaegne ja hõlbus kättesaadavus selleks volitatud tarbijaile. Käideldavus on esmane nõue iga infosüsteemi kõigile andmetele ja muudele infovaradele. Kuna loodava infosüsteemi eeldatav ühekordse katkestuse pikkus ei tohi olla kauem kui neli tundi, siis vastab see käideldavuse klassile K2. [48]
- **Andmete terviklus** on andmete õigsuse, täielikkuse või ajakohasuse tagatus ning päritolu autentsus ja volitamata muutuste puudumine. Kuna Maksu- ja Tolliameti sisekontrolli osakonna üheks ülesandeks on ameti infovarade ja süsteemide kasutamise monitooringu korraldamine, siis andmete muutmise ja hävitamise fakt peab olema tuvastatav ning andmete õigsuse, täielikkuse ja ajakohasuse kohta peavad toimuma perioodilised kontrollid, mistõttu vastab tervikluse klassile T2. [48]
- **Andmete konfidentsiaalsus** on andmete kättesaadavus ainult selleks volitatud tarbijaile ning kättesaamatu kõigile ülejäänutele. Kuna infosüsteem sisaldab delikaatseid isikuandmeid (sh maksusaladust), siis andmete kasutamine on lubatud ainult teatud kindlatele kasutajatele ja juurdepääs andmetele vaid isikutele, kellel on selleks õigustatud huvi ja vajadus, mistõttu vastab see konfidentsiaalsuse klassile S2. [48]

Eeltoodust tulenevalt on andmete turvaklass K2T2S2. Selline tähis on aluseks andmetele ja muudele infovaradele kohustuslike etalonturvameetmete määramisel. Andmeturbe eesmärkide tagamiseks peavad olema rakendatud turvameetmed, mis vastavad infovara turvaklassile. [48]

ISKE nõudmisi peab arvesse võtma enne uute infosüsteemide arendusega alustamist või olemasolevatesse muudatuste tegemist, sest infosüsteemide tagantjärele kohendamine kehtivatele nõuetele vastavaks võib osutuda väga keeruliseks [48].

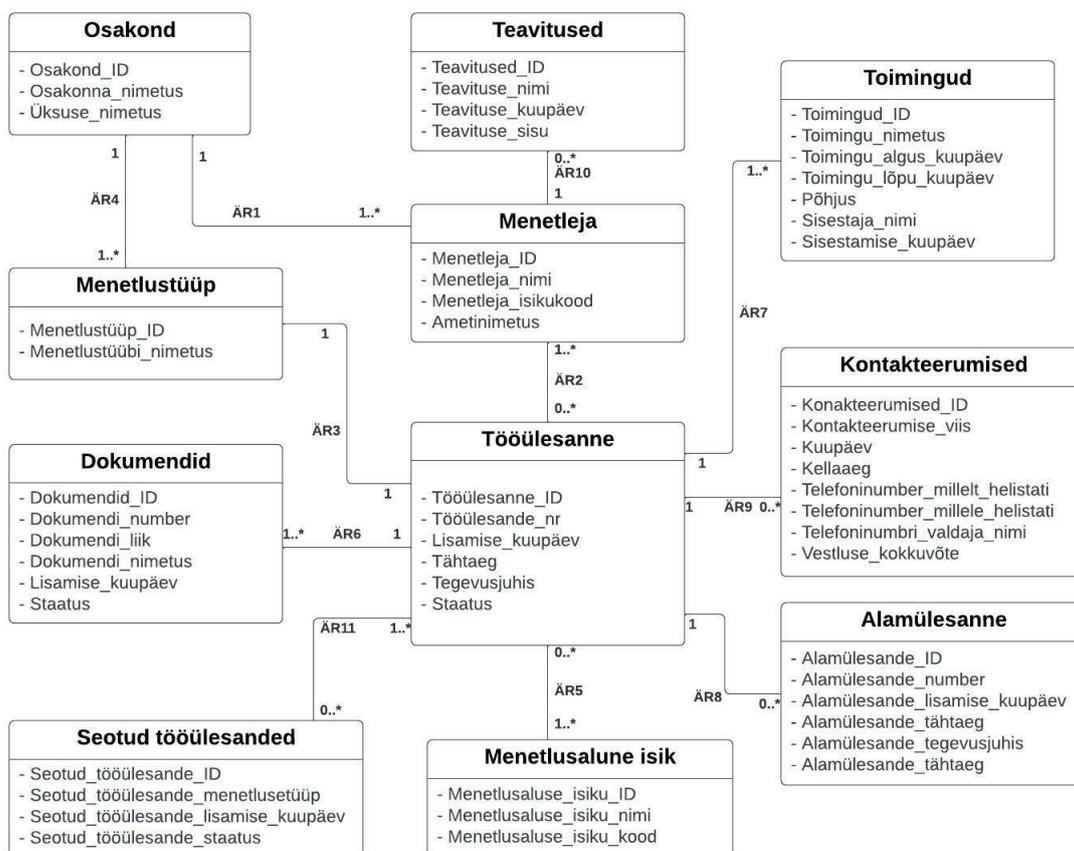
7 Süsteemi disain ja IT arhitektuuri visioon

Käesolevas peatükis kirjeldab autor loodava infosüsteemi IT arhitektuuri viies läbi järgmised tegevused:

- koostab äriinfo mudeli ja kirjeldab olemite semantikat;
- kirjeldab, millised on peamised liidestatavad infosüsteemid ja milliseid andmeid vahetatakse süsteemide vahel;
- koostab komponentide mudeli ja kirjeldab komponente.

7.1 Äriinfo mudel

Joonisel 29 on autor kirjeldanud loodava infosüsteemi äriinfo mudelit, mis annab ülevaate olemitest, seostest ja peamistest atribuutidest. Äriinfo mudeli kirjeldamisel on autor tuginenud peatükis 5.8 toodud ärireeglitele.



Joonis 29. Uue loodava infosüsteemi äriinfo mudel (allikas: autori koostatud).

Tabelis 10 on autor kirjeldanud äriinfo mudelil toodud olemite semantikad.

Tabel 10. Äriinfo mudeli olemite semantika (allikas: autori koostatud).

Olemi nimi	Semantika
Tööülesanne	Isiku suhtes algatatud menetlus.
Menetlusalune isik	Füüsiline või juriidiline isik, kelle suhtes on alustatud tööülesanne.
Menetleja	Maksu- ja Tolliameti töötaja, kelle ülesandeks on menetluse läbiviimine.
Osakond	Maksu- ja Tolliameti allüksus.
Menetlustüüp	Seadusest tulenevate erinevate menetluste läbiviimise loend. Näiteks maksumenetlus, vaidemenetlus.
Toimingud	Tegevused menetluse läbiviimiseks.
Dokumendid	Menetlusega seotud dokumendid, mis on süsteemi lisatud või registreeritud.
Kontakteerumised	Isikuga kontakti võtmised, mis lisatakse süsteemi.
Alamülesanne	Tööülesande juures algatatud teine väiksem ülesanne, mis on vajalik tööülesande lahendamiseks ja mille võib lahendada teine ametnik. Tööülesannet ei saa enne lõpetada, kui alamülesanne on täidetud.
Seotud tööülesanded	Omavahel üksteisega seotud menetlused.
Teavitused	Süsteemi poolt automaatselt saadetakse info erinevate sündmuste toimumise kohta.

Äriinfo mudel annab autori hinnangul hea ülevaate, milliseid andmeid loodavasse infosüsteemi kantakse ning olemite semantika võimaldab mudelit paremini lugeda ja mõista.

7.2 Liidestused sisemiste infosüsteemidega

Tabelis 11 on autor välja toonud loodava infosüsteemiga peamised liidestatavad süsteemid ning andmed, mida infosüsteemide vahel edastatakse. Loodav infosüsteem peab olema liidestatud Maksu- ja Tolliameti sisemiste infosüsteemidega Apex-Teller, Isikute Haldus ja IRIS.

Tabel 11. Liidestuste kirjeldused teiste süsteemidega (allikas: autori koostatud)

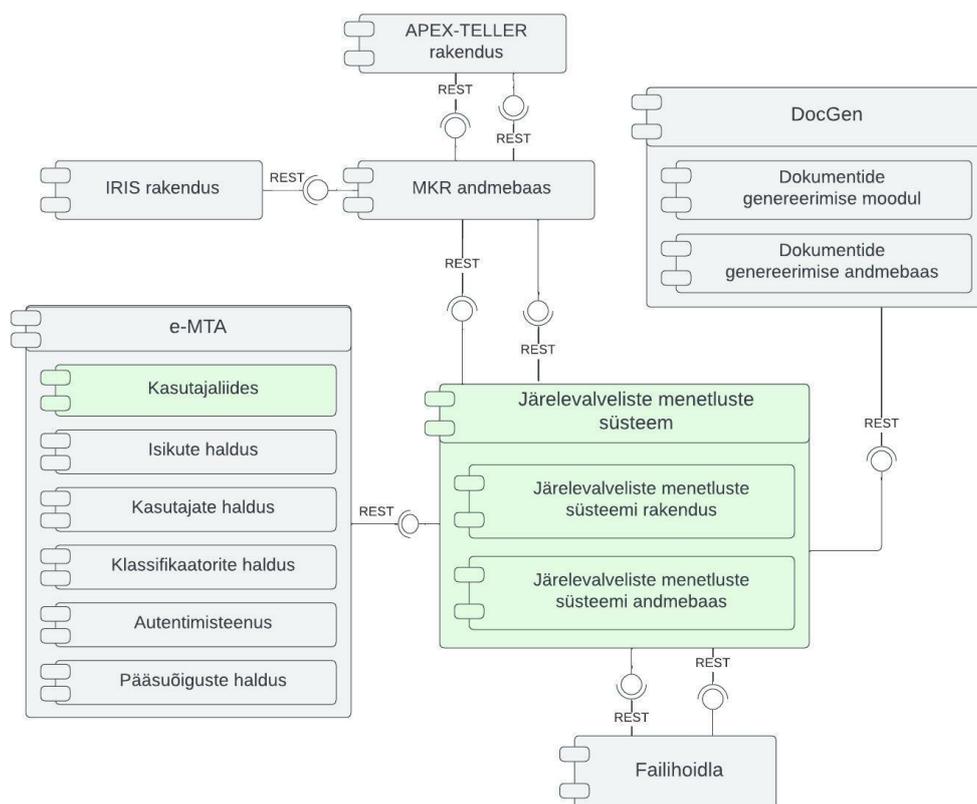
Infosüsteem	Liidese kirjeldus
Apex-Teller	<p>Järelevalveliste menetluste infosüsteem edastab Apex-Tellerisse info haldusakti vaidlustamise kohta, seda juhul kui vaidlustatakse rahaline nõue. Edastatav info on järgmine:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ dokumendi number – vaidlustatud haldusakti number; ▪ dokumendi kuupäev – vaidlustatud haldusakti kuupäev; ▪ staatus – kinnitatud või ettevalmistamisel; ▪ summa – vaidlustatud summa; ▪ tagatis – jah/ei; ▪ täitmisest peatatud – jah/ei; ▪ täietoimingud peatatud – jah/ei; ▪ otsus – vaide täies ulatuses rahuldamine, vaide osaline rahuldamine, vaide rahuldamata jätmine. <p>Järelevalveliste menetluste infosüsteem edastab Apex-Tellerisse järgmised andmed maksumenetluse algatamise kohta: ülesande number, menetleja nimi, kontrolli alguse kuupäev, kontrolli lõpu kuupäev, olek ja valdkonna nimetus.</p> <p>Järelevalveliste menetluste infosüsteem pärib Apex-Tellerist kontrolliperioodil kinnitatud maksuotsuse andmed: kinnitamise kuupäev, dokumendi liik, nimetus, dokumendi number, dokumendi kuupäev, olek ja summa.</p>
Isikute Haldus	<p>Järelevalveliste menetluste infosüsteem pärib Isikute Halduselt menetlusaluse isiku kohta järgmised andmed: nimi (füüsilise isiku ees- ja perekonnanimi, juriidilise isiku nimi), kood (isikukood, registrikood, mitteresidendi kood, välismaa kood), sünniaeg ja surma kuupäev, e-posti aadress, telefon ja aadress.</p>
IRIS	<p>Järelevalveliste menetluste infosüsteem edastab IRISe kaudu e-MTAsse registreeritud ja allkirjastatud dokumente.</p> <p>e-MTA tagastab IRISe kaudu Järelevalveliste menetluste infosüsteemile andmed dokumendi kättetoimetamise kuupäeva kohta.</p>

Apex-Teller on maksukohustuslaste haldamise, maksuarvestuse pidamise ja võlamenetluse läbiviimise rakendus. Isikute Haldus on füüsiliste ja juriidiliste isikute haldussüsteem ning IRIS on rahaliste ja mitterahaliste kohustuste eel- ja järelteavituse rakendus, mille kaudu muuhulgas tehakse dokumente isikutele e-MTAs kättesaadavaks.

[26]

7.3 Komponentide mudel

Käesolevas peatükis on toodud uue loodava infosüsteemi komponentide mudel, mis kirjeldab erinevate komponentide omavahelisi seoseid. Joonisel 30 on rohelisega märgitud uued loodavad komponendid ja halliga olemasolevad komponendid.



Joonis 30. Järelevalveliste menetluste infosüsteemi komponentide mudel (allikas: autori koostatud)

Alljärgnevalt on autor kirjeldanud joonisel 30 toodud komponente:

- Järelevalveliste menetluste süsteem on uus loodav sisemine süsteem, mis koosneb järelevalveliste menetluste rakendusest ja andmebaasist. Järelevalveliste menetluste süsteemis on andmed pooleliolevate ja lõpetatud tööülesannete kohta.
- Järelevalveliste menetluste süsteemi rakendus võimaldab tööülesannete haldamist. Vastavalt kasutajatele antud õigustele rakendatakse funktsionaalsused.
- Järelevalveliste menetluste süsteemi andmebaas sisaldab endas järelevalveliste menetluste süsteemi kantavaid andmeid.
- MKR andmebaas on maksukohustuslase registri andmebaas, mis suhtleb andmete kogumiseks ja analüüsimiseks erinevate süsteemidega. Sisaldab andmete

haldamiseks ja varundamiseks vajalikku funktsionaalsust. Muuhulgas sisaldab endas Apex-Tellerisse kantavaid andmeid.

- Apex-Teller rakendus on sisemine süsteem maksuarvestuse pidamise ja võlamenetluse läbiviimiseks. Järelevalveliste menetluste süsteem küsib andmeid maksude määramise ja tagastustaotluste kohta ning edastab Apex-Tellerisse andmed vaide kohta.
- IRIS rakendus on rahaliste ja mitterahaliste kohustuste eel- ja jälelteavituse rakendus. Võimaldab saata erinevat liiki teavitusi või dokumente e-MTAsse.
- DocGen on dokumentide genereerimise moodul, mis pakub Järelevalveliste menetluste infosüsteemile dokumendimallide põhjal redigeerimise ja väljatrükkide genereerimise funktsionaalsust.
- Dokumentide genereerimise haldus võimaldab dokumendimallide haldamist.
- Dokumentide genereerimise andmebaas sisaldab dokumendimalle.
- E-MTA on Maksu- ja Tolliameti infosüsteem, mis koosneb erinevatest moodulitest. Autor on käesoleva magistritöö raames välja toonud Kasutajaliidese, Isikute haldus, Kasutajate haldus, Klassifikaatorite halduse, Autentimisteenuse ja Pääsuõiguste halduse. E-MTAsse sisenedes on võimalik kasutajal liikuda Järelevalveliste menetluste infosüsteemi.
- Kasutajaliides on ametniku kasutajaliides Järelevalveliste menetluste infosüsteemis tööülesannete registreerimiseks, toimingute, dokumentide, kontakteerumiste, alamülesannete ja seotud tööülesannete lisamiseks.
- Isikute halduses hallatakse füüsiliste ja juriidilisi isikuid ja nende andmeid.
- Kasutajate halduses hallatakse ametnike andmeid. Järelevalveliste menetluste infosüsteem küsib andmeid ametnike kohta.
- Klassifikaatorite halduses hallatakse klassifikaatoreid. Järelevalveliste menetluste infosüsteem küsib andmeid klassifikaatorite kohta.
- Autentimisteenus võimaldab ametnike autentimist ID-kaardi, mobiil-ID ja smart-ID abil.
- Pääsuõiguste haldus võimaldab ametnikele Järelevalveliste menetluste infosüsteemi kasutamiseks õiguste andmist.
- Failihoidla võimaldab failide talletamist, lisamist ja alla laadimist Järelevalveliste menetluste infosüsteemis.

8 Lahenduse prototüüp

Käesolevas peatükis esitab autor kõrge täpsusega prototüübi viies läbi järgmised tegevused:

- loob prototüübi peamised ekraanivaated ja kirjeldab prototüübi ekraanivaatel tehtavaid funktsionaalsusi;
- töötab välja edasise prototüübi testimisplaani.

8.1 Prototüübi ekraanivaated

Autor on prototüübi loomisel kasutanud maksumenetluse spetsiifilisi andmeid. Peamised ekraanivaated annavad ettekujutuse, milline uus loodav infosüsteem hakkab olema. Joonisel 31 on toodud ametniku töölaua vaade.

Menüüpunkti otsing

Järelevalveliste menetluste infosüsteem

Ametniku töölaud

Siin saate ülevaate oma pooleleolevatest, kaasmenetluses ja lõpetatud tööülesannetest.

Uus ülesanne

Minu pooleleolevad tööülesanded (2)

Ülesande nr	Menetluse tüüp	Valdkond	Isik	Kaasmenetleja	Staatuse	Tähtaeg
MA-0001	Maksumenetlus	FIDEK	Aino Kaukovaara 47501221389	Helena Kuula	Ootel	19.05.2022
MA-0002	Maksumenetlus	Ehitus	Potsataja OÜ 10101012	Helena Kuula	Poleli	25.07.2022

Suunan Lõpetan

Minu kaasmenetluses olevad tööülesanded (2)

Ülesande nr	Menetluse tüüp	Valdkond	Isik	Kaasmenetleja	Staatuse	Tähtaeg
MA-0003	Maksumenetlus	Mets	PLUUTO OÜ 12312345	Miia Laitela	Poleli	19.05.2022
MA-0004	Maksumenetlus	Kütus	KYTUS OÜ 14151235	Miia Laitela	Poleli	19.05.2022

Suunan

Minu lõpetatud tööülesanded

Ülesande nr	Menetluse tüüp	Valdkond	Isik	Kaasmenetleja	Staatuse	Lõpetamise kuupäev
MA-0005	Maksumenetlus	FIDEK	Daniel Ojala 39001221254		Lõpetatud	18.05.2022
MA-0006	Maksumenetlus	Ehitus	Thanos OÜ 10102154	Helena Kuula	Lõpetatud	01.04.2022
MA-0007	Maksumenetlus	FIDEK	Lisa Simpson 48503311215		Lõpetatud	15.02.2022
MA-0008	Maksumenetlus	KMD tagastusnõuded	XENA OÜ 14151111	Helena Kuula	Lõpetatud	12.11.2021

Joonis 31. Ametniku töölaua vaade (allikas: autori koostatud).

Ametniku töölaud on esimene vaade infosüsteemi sisenemisel. Ametniku töölaual kuvatakse kasutajale tema tööülesanded, kaasmenetluses olevad tööülesanded ja lõpetatud tööülesanded. Kasutajal on võimalik teostada igas plokkis tööülesannete otsimist ja filtreerimist kõikide andmeelementide järgi. Kasutajal on võimalik tööülesandeid suunata täitmiseks ja teadmiseks. Kasutajal on võimalik töölaual luua uus tööülesanne. Kasutajal on võimalik tema menetluses oleva tööülesanne lõpetada. Kasutaja saab ülesande numbrile vajutades liikuda tööülesande detailvaatele.

Joonisel 32 on toodud tööülesande detailvaade. Tööülesande detailvaatel on kasutajal võimalik liikuda järgmiste sakkide vahel: töö andmed, toimingud, dokumendid, suhtlus ja alamülesanded.

☰
Menüüpunkti otsing
☆ SP Steve Piiroja
Väljun ✕

Järelevalveliste menetluste infosüsteem

MA-0002 - Potsataja OÜ (10101012)

Tööülesande üldandmed

Menetluse tüüp	Maksumenetlus	Üksus	II TALLINN	Ülesande loomise kuupäev	19.01.2022
Valdkond	Ehitus	Menetleja	Steve Piiroja	Tähtaeg	19.05.2022
Isik	Potsataja OÜ (10101012)	Kaasmenetleja	Helena Kuula	Staatus	Poolelt

Suunan Muudan

Tööülesande detailandmed

Töö andmed
Toimingud
Dokumendid
Suhtlus
Alamülesanded

Tegevusjuhised

Jrk	Kommentaar	Sisestaja	Sisestamise kuupäev
1	Kontrollida üle jaanuaris 2021 tehtud tehingud, sh aktsiiside maksustamine.	Sandy Boss	16.05.2022

Kontrolli üldandmed

Maksustamisperiood	01.01.2021-31.01.2021	Kontrollijuhitum nr MKRis	1030	Deklaratsiooni paranduste summa	12500
Kontrollitavad maksud	Käibemaks	Kontrolliakti kuupäev	15.04.2022	Kontrolli tulem	Tulemiga
Kontrolli algus	15.02.2022	Kontrolliakti summa	27 500	Kontrolli tulemi põhjus	Maksuotsus
Kontrolli liik	Maksukontroll	Eriarvamuse kuupäev	15.05.2022	Kontrolli lõpp	Raskusaste

Muudan

Maksuotsuse andmed

Maksuotsuse kuupäev	15.03.2022	Vaidluse alguse kuupäev	15.02.2022	Tühistamise kuupäev	0
Maksuotsuse summa	27 500	Vaidluse lõpu kuupäev	15.03.2022	Tühistatud summa	27 500
Maksuarvestuse summa		Vaidlustatud summa	27 500	Ärahoitud kahju	

Muudan

Seotud tööd

Jrk	Ülesande number	Menetluse tüüp	Menetleja	Lisamise kuupäev	Staatus
1	VA-0001	Vaidmenetlus	Juku Mari	19.05.2022	Poolelt

Muudan Lisan

Tagasi
Lõpetan tööülesande

MAKSU- JA TOLLIAMET

Klienditugi

880 0880 Helpdesk

676 2888 Teabejuhtimiskeskus

[Kõik kontaktandmed](#)

Joonis 32. Tööülesande detailvaade (allikas: autori koostatud).

Kasutajal on võimalik tööülesande detailandmetes täita ja muuta erinevaid andmeväljasid vastavalt menetluse tüübile. Kasutajal on võimalik lisada ja muuta tööülesande detailvaates seotud tööülesandeid. Kasutajale kuvatakse tööülesande detailvaatel tegevusjuhised, mille on talle tööülesande suunanud kasutaja lisanud.

Joonisel 33 on toodud tööülesande detailvaade, kus kasutaja on liikunud toimingute sakkile.

Menüüpunkti otsing

Steve Piiroja

Väljum

Järelevalveliste menetluste infosüsteem

MA-0002 - Potsataja OÜ (10101012)

Tööülesande üldandmed

Menetluse tüüp	Maksumenetlus	Üksus	II TALLINN	Ülesande loomise kuupäev	19.01.2022
Valdkond	Ehitus	Menetleja	Steve Piiroja	Tähtaeg	19.05.2022
Isik	Potsataja OÜ (10101012)	Kaasmenetleja	Helena Kuula	Staatuse	Poolle!

Suunan Muudan

Töö andmed Toimingud

Töö andmed Toimingud Dokumentid Suhtlus Alamülesanded

Jrk	Nimetus	Toimingu kuupäev	Kommentaar	Sisestaja	Sisestamise kuupäev
1	Vaatlus	13.02.2022	Teostati vaatlus aadressil Lõuna 2, Tallinn.	Steve Piiroja	13.02.2022
2	Eelaresti seadmine	01.03.2022	Kinnisasja käsutamise keelumärke kandmine kinnistusraamatusse.	Steve Piiroja	02.03.2022

Vara tüüp Kinnisvara

Vara nimetus Kinnistu nr 43211234

Vara hinnanguline väärtus 60 000

Vara omanik Potsataja OÜ

Tagasi

Lis uus toiming

Lõpetan tööülesande

MAKSU- JA TOLLIAMET

Klienditugi

880 0880 Helpdesk

676 2888 Teabejuhtimiskeskus

Kõik kontaktandmed

Joonis 33. Tööülesande detailvaade, avatud toimingute sakk (allikas: autori koostatud).

Kasutajal on võimalik lisada tööülesande juurde toiming. Toiminguid saab valida rippmenüüst. Kasutajal on võimalik täita vastavalt toimingu tüübile erinevaid andmeväljasid. Kasutajal on võimalik toiminguid muuta ja kustutada. Toimingud kuvatakse kasutajale kronoloogilises järjekorras.

Joonisel 34 on toodud tööülesande detailvaade, kus kasutaja on liikunud dokumentide sakile.

Menetluskeskkond

MA-0002 - Potsataja OÜ (10101012)

Tööülesande üldandmed

Menetluse tüüp	Maksumenetlus	Üksus	II TALLINN	Ülesande loomise kuupäev	19.01.2022
Valdkond	Ehitus	Menetleja	Steve Piiraja	Tähtaeg	19.05.2022
Isik	Potsataja OÜ (10101012)	Kaasmenetleja	Helena Kuula	Staatust	Poolle!

Tööülesande detailandmed

Töö andmed Toimingud **Dokumendid** Suhtlus Alamülesanded

Menetlusega seotud dokumendid (2)

Dokumendi nr	Dokumendi nimi	Dokumendi liik	Loomise kp	Staatust
MA0001-009/01	Teade_menetluse_alustamisest_Potsataja_OU.pdf	Teade	27.01.2022	Allkirjastatud
MA0001-009/02	Korraldus_Potsataja_OU.pdf	Korraldus	15.02.2022	Koostajastatud

Dokumendi kuupäev: 27.01.2022
 Liikumise suund: Väljaminev
 Dokumendi nimetus: Korraldus teabe andmiseks
 Käsitöötoimetamise viis: E-MTA
 Käsitöötoimetamise kp: 27.01.2022
 Käsitöötoimetamise märke: ATs avaldamise kp

Jõustumise kuupäev: 27.01.2022
 Vastamise tähtaeg: 15.02.2022
 Juurdepääsupiirang: AK
 Juurdepääsupiirangu alus: AvTS § 34 lg 1 p 12
 Juurdepääsupiirangu aeg: 75 aastat
 Juurdepääsupiirangu algus: 16.02.2022
 Juurdepääsupiirangu lõpp: 16.02.2022

Allkirjastaja: Sandy Boss
 Koostajastaja: Sandy Boss
 Kommentaar: Kontrolli palun kuupäevad üle, siis võib allkirjastada.

Teatsalda toimikusse Laen dokumentid alla Uus dokument

Toimik

Töödokumendid (1)

Dokumendi nimi	Dokumendi liik	Loomise kp	Staatust
Analüüs_Potsataja_OU.docx	Analüüs	22.01.2022	Koostajastatud

Teatsalda toimikusse Laen dokumentid alla Uus dokument

Tagasi Lõpetan tööülesande

MAKSU- JA TOLLIAMET

Klienditugi
 880 0880 Helydesk
 676 2888 Teabejuhtimiskeskus
[Kõik kontaktandmed](#)

Joonis 34. Tööülesande detailvaade, avatud dokumentide sakk (allikas: autori koostatud).

Tööülesande detailvaatest on kasutajal võimalik liikuda dokumentide sakile, kus kasutaja saab tööülesande juurde registreerida ja lisada dokumente. Dokumendi juures on kasutajal võimalik avada rippmenüü, kust on võimalik valida dokumendi edastamine e-MTAsse. Kasutajal on võimalik menetlusega seotud dokumentide plokist ja töödokumentide plokist dokumente teisaldada toimikusse. Dokumente on võimalik suunata täitmiseks, teadmiseks, allkirjastamiseks ja kooskõlastamiseks. Kui kasutaja lisab uue dokumendi, siis tekib võimalus valida, kas lisada fail või luua mallil põhinev uus dokument. Kõiki dokumente on võimalik alla laadida ühe kaupa või korraga.

Ülejäänud prototüübi ekraanivaated on toodud Lisas 8

8.2 Edasine testimisplaan

Kasutajatega on plaanis viia läbi prototüübi kasutatavuse testimine (*usability testing*), mille peamiseks eesmärgiks on tuvastada ja parandada toote kasutusmugavust enne arendusetappi liikumist [49].

Prototüübi kasutatavuse testimiseks tuleb valida välja inimesed, kes hakkavad loodavat infosüsteemi kasutama. Nielsen Norman Group, kes nimetab end maailma juhtivaks liidriks kasutajakogemuse alal, ütleb, et prototüübi kasutatavuse testimiseks on piisav viis inimest, kuna see võimaldab leida peaaegu sama palju probleemseid kohti võrreldes sellega kui testijaid on rohkem [50]. Lähtuvalt eelnevast seisukohast viiakse prototüübi testimine esialgu läbi viie inimesega ning testimise käigus otsustatakse, kas on testimisse inimesi vaja juurde kaasata. Autori hinnangul tuleb testimine viia läbi järgmiste inimestega:

1. kaks maksuaudiitorit, kes hakkavad loodavat infosüsteemi kasutama igapäevaselt tööülesannete täitmiseks;
2. üks juhtivmaksuaudiitor, kes hakkab loodavat infosüsteemi kasutama tööülesannete suunamiseks, dokumentide kooskõlastamiseks ja allkirjastamiseks.
3. üks jurist, kes kasutab loodavat infosüsteemi tööülesande täitmiseks.
4. üks peajurist, kes kasutab loodavat infosüsteemi tööülesannete suunamiseks, dokumentide kooskõlastamiseks ja allkirjastamiseks.

Testimise eesmärgiks on tuvastada, kas loodav infosüsteem vastab kasutajate ootustele, vajadustest on õigesti aru saadud ning loodava infosüsteemi kasutamine on üheselt arusaadav.

Kasutatavuse testimiseks toob autor alljärgnevalt mõned näited testülesannetest:

1. Leia pooleliolevad tööülesanded ning liigu tööülesande detailvaatele.
2. Millal algatati tööülesanne? Mis seisus on tööülesanne? Kes on menetleja?
3. Milliseid toiminguid on läbiviidud. Kuidas saad lisada uue toimingu?
4. Leia tööülesande juurde registreeritud dokumendid. Milliseid dokumente lisatakse tööülesande juurde? Millal koostati esimene dokument?
5. Mis kuupäeval sai Potsataja OÜ dokumendi nr MA0001-009/02 kätte? Kuidas dokument kätte toimetati?
6. Kuidas koostad toimiku?
7. Otsi isiku kohta varasemalt enda poolt kui ka teiste poolt läbiviidud menetlusi.
8. Mida tahaksid tööülesande detailvaatel muuta?
9. Leia allkirjastamiseks edastatud dokument ja allkirjasta?
10. Leia kontrolliobjektide loetelu ja vali endale tööülesanne.

Lõplike testülesannete väljatöötamine ja testimise läbiviimine jääb magistritöö skoobist välja.

9 Järeldused ja edaspidised tegevused

Loodav infosüsteem on Maksu- ja Tolliameti järelevalveliste tegevuste läbiviimiseks vajalik ning võimaldab ühtlustada järelevalvelisi protsesse, annab läbiviidud menetluste kohta tervikliku ülevaate ning loob ametniku jaoks mugava töökeskkonna.

Võttes arvesse kogu projekti ja magistriöö ulatust, siis ei olnud magistritöö autoril võimalik analüüsida kõiki järelevalvelisi protsesse, vaid nende analüüsimine jääb edaspidisteks tegevusteks. Kolme protsessi analüüsid loodi raamistik loodavale lahendusele, kuid ülejäänud protsesside analüüsimisel tekib kindlasti täiendavaid vajadusi, mistõttu tuleb sellest tulenevalt täiendada olemasolevaid funktsionaalseid nõudeid.

Edaspidi tuleb uurida ja analüüsida olemasolevaid dokumendimalle ning milliseid dokumendimalle tuleb täiendavalt juurde luua.

Kuna igal protsessil on erinev andmekoosseis, siis tuleb välja selgitada, millised andmed on edaspidi vajalikud ja kas neid saab protsesside üleselt ühtlustada.

Magistritöös ei ole autor kirjeldanud detailselt süsteemi arhitektuuri ega koostanud detailseid arhitektuurilisi mudeleid, mistõttu tuleb Maksu- ja Tolliameti äriarhitektil süsteemi arhitektuur üle vaadata ja täiendada.

Edaspidise tegevusena tuleb kindlasti viia läbi prototüübi kasutatavuse testimine, et loodava infosüsteemi funktsionaalsuste kitsaskohad tuleksid välja enne arendusse andmist. Autori hinnangul on vaja prototüüpide testimiseks luua rohkem erinevaid konkreetse protsessi andmekoosseisuga prototüübi vaateid, kuna siis saab testija end panna tegelikku olukorda ning anda tagasisidet, kas loodav infosüsteem vastab ootustele.

Pärast loodava lahenduse kasutuselevõttu tuleb kasutajate peal teha uued mõõtmised, et hinnata, kas seatud eesmärgid on saavutatud.

10 Kokkuvõte

Magistritöö eesmärgiks oli pakkuda välja autori visioon uuele loodavale järelevalveliste menetluste infosüsteemile viies läbi äri- ja süsteemianalüüs.

Magistritöö tulemusena on autori poolt:

- kaardistatud järelevalvega seotud menetluste läbiviimise väärtusvoog ja parendamist vajavad võimekused;
- selgitatud välja maksumenetluse, nõustamise ja vaidemenetluse protsessides esinevad probleemsed kohad ja loodud tuleviku olukord;
- kirjeldatud ärinõuded ja ärireeglid;
- võrreldud teistes ametiasutustes kasutusel olevaid lahendusi;
- loodud mõõdikud uue loodava lahenduse hindamiseks;
- koostatud ja prioritseeritud funktsionaalsed nõuded;
- koostatud kasutusmalli diagramm ja kirjeldatud kasutusmalle;
- antud ülevaade, millistest mittefunktsionaalsetest nõuetest lähtutakse infosüsteemi arendamisel ja määratud infosüsteemile ISKE turvaklassi;
- töötatud välja loodava lahenduse arhitektuuriline visioon koostades äriinfo mudel, komponentide mudel ja kirjeldatud liidestusvajadusi;
- loodud kõrge täpsusega peamised prototüübi ekraanivaated;
- tehtud ettepanekud, milliste tegevustega on soovitatav arenduse järgmistes etappides jätkata.

Uue loodava infosüsteemi kasutuselevõtuga paraneb tööülesannete registreerimise, menetlustoimingute haldamise, dokumentide koostamise ja registreerimise, toimiku koostamise, osakondade vahelise koostöö ja aruandluse võimekus ning sihttasemete saavutamisel oleks võimalik hinnanguliselt kõikide tegevuste pealt kokku hoida aastas 71 512 tundi. Uus loodav infosüsteem toetab Maksu- ja Tolliameti strateegilise eesmärgi täitmist, kuna ajaline kokkuhoid annab ametnikele rohkem aega sisulisema töö tegemise jaoks, mis aga omakorda aitab kaasa riigile saamata jääva maksutululu vähendamisele.

Magistritööle püstitatud eesmärgid on täidetud ning autor on loonud oma visiooni loodavale infosüsteemile.

Kasutatud kirjandus

- [1] Maksu- ja Tolliamet, *Tutvustus ja struktuur*, 2022. [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <https://www.emta.ee/ariklient/amet-uudised-ja-kontakt/maksu-ja-tolliamet/tutvustus-ja-struktuur> Kasutatud: 07.12.2021.
- [2] Maksu- ja Tolliamet, *Maksu- ja Tolliameti Arengukava 2021*, 2021. [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <https://www.emta.ee/media/1371/download> Kasutatud 07.12.2021.
- [3] IRIS Business Architect, *What is Business Architecture?* [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <https://biz-architect.com/business-architecture/what-is/> Kasutatud: 16.03.2022.
- [4] T. Bata, P. Lyndon, H. Schlamann ja W. Ulrich. „*The Business Architecture Metamodel Guide*,“ 2020. [Võrgumaterjal] Loetud aadressil: https://cdn.ymaws.com/www.businessarchitectureguild.org/resource/resmgr/public_resources/Business_Architecture_Metamo.pdf Kasutatud: 16.03.2022.
- [5] P. A. Khosroshahi, F. Matthes, M. Gernegross, M. Hauder, and S. Volkert, “*Business Capability Maps: Current Practices and Use Cases for Enterprise Architecture Management*,“ 2018. [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <http://128.171.57.22/bitstream/10125/50470/1/paper0583.pdf> Kasutatud: 16.03.2022.
- [6] The Open Group, „*Capability-Based Planning*“ [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <https://pubs.opengroup.org/architecture/togaf9-doc/m/chap28.html> Kasutatud: 16.03.2022.
- [7] The Open Group, „*ArchiMate 3.1 Specification*“ [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: https://pubs.opengroup.org/architecture/archimate3-doc/chap01.html#_Toc10045266 Kasutatud: 16.03.2022.
- [8] J. Essien, „*Model-Driven Strategy For Aligning Business Motivation With Enterprise Business Processes*,“ 2020. [Võrgumaterjal] Loetud aadressil: https://www.academia.edu/66878095/Model_D.riven_Strategy_For_Aligning_Business_Motivation_With_Enterprise_Business_Processes Kasutatud: 16.03.2022.
- [9] P. Bourque ja R. E. D. Fairley, *Guide to the Software Engineering Body of Knowledge - SWEBOK*, version 3.0. IEEE and IEEE Computer Society, 2014.
- [10] BABOK –IIBA, *A Guide to the Business Analysis Body of Knowledge*, version 3.0. International Institute of Business Analysis, 2015.
- [11] G. Koelsch, *Requirements Writing for System Engineering*. Apress, 2016.
- [12] D. Haughey, „*MoSCoW Method*,“ 2021 [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <https://www.projectsmart.co.uk/tools/moscow-method.php> Kasutatud: 15.01.2022.
- [13] Agile Business Consortium Limited, „*Chapter 10: MoSCoW Prioritisation*“. [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: https://www.agilebusiness.org/page/ProjectFramework_10_MoSCoWPrioritisation Kasutatud: 15.01.2022.
- [14] M. Dumas, M. La Rosa, J. Mendling, H. A. Reijers, *Fundamentals Of Business Process Management*, 2nd edition. Springer, 2018.
- [15] Ernst & Young Baltic AS, *Avaliku sektori äriprotsessid. Protsessianalüüsi käsiraamat*. 2012.

- [16] T. Benedict, N. Bilodeau, P. Vitkus, E. Powell, D. Morris, M. Scarsig, D. Lee, G. Field, T. Lohr, R. Saxena, J. Furlan, M. Fuller, *Guide to the Business Process Management Common Body Of Knowledge – BPM CBOOK*, version 3.0. CreateSpace Independent Publishing Platform, 2013.
- [17] S. A White, „*Introduction to BPMN, IBM Corporation BPTrends*“, 2004. [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <https://www.bptrends.com/bpt/wp-content/publicationfiles/07-04%20WP%20Intro%20to%20BPMN%20-%20White.pdf> Kasutatud: 01.02.2022
- [18] NYC Design, *What is Prototype?*, 2018. [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <https://medium.com/nyc-design/what-is-a-prototype-924ff9400cfd> Kasutatud: 16.03.2022.
- [19] Mockplus Enterprise, „*High-Fidelity & Low-Fidelity Prototyping: What, How and Why?*“, 2017 [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <https://www.mockplus.com/blog/post/high-fidelity-and-low-fidelity> Kasutatud 28.04.2022.
- [20] Rahandusministeeriumi Infotehnoloogiakeskus, *Tarkvara arendusprojektide kodukord*, 2016. [Võrgumaterjal] Loetud aadressil: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/3471717/documents?group=B> Kasutatud: 26.02.2022
- [21] P. Kruchten, *The Rational Unified Process an Introduction*, 3rd edition. Addison-Wesley, 2003.
- [22] A Rational Software Corporation White Paper, „*Rational Unified Process. Best Practices for Software Development Teams*“. [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <http://docplayer.net/124407-A-rational-software-corporation-white-paper.html> Kasutatud: 26.02.2022.
- [23] R.Alas, R. Oltjer, R. Sepper, „*Juhtida Avalikus või erasektoris*“, 2008. [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <https://pood.aripaev.ee/Product/DownloadProductResourceFile/196> Kasutatud: 03.02.2022.
- [24] Rahandusminister, *Maksu- ja Tolliameti põhimäärus – RTL 2008, 84, 1168*. [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <https://www.riigiteataja.ee/akt/104102012009> Kasutatud: 07.12.2021.
- [25] Project Management Institute, *A Guide to the Project Management Body of Knowledge*, 6 edition. Newtown Square, Pennsylvania: Project Management Institute, 2017.
- [26] Vabariigi Valitsus, *Maksukohustuslaste registri põhimäärus - RT I, 12.03.2019, 12*. [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <https://www.riigiteataja.ee/akt/110072021002> Kasutatud: 22.02.2022.
- [27] Riigi infosüsteemi haldussüsteem, Riha kataloog: *Tollikontrolli ülesannete lahendamise infosüsteem*, 2017. [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/tots2> Kasutatud: 24.02.2022.
- [28] Riigikogu, *Vabariigi Valitsuse seadus - RT I 1995, 94, 1628*. [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <https://www.riigiteataja.ee/akt/111062013007> Kasutatud: 01.05.2022.
- [29] Riigi infosüsteemi haldussüsteem. Riha kataloog: *Päästeinfosüsteem*, 2012. [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/pais> Kasutatud 01.05.2022.
- [30] Riigi infosüsteemi haldussüsteem. Riha kataloog: *Töökeskkonna andmekogu*, 2003. [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/tookeskk> Kasutatud: 01.05.2022.
- [31] Riigi infosüsteemi haldussüsteem. Riha kataloog: *Objekti kontrollimise andmekogu süsteem*, 2009. [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <https://www.riha.ee/Infos%C3%BCsteemid/Vaata/okas> Kasutatud: 11.05.2022.

- [32] Six Sigma Study Guide. *Project Priority Matrix (Prioritization Matrix)*. [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <https://sixsigmastudyguide.com/prioritization-matrix/> Kasutatud: 05.02.2022.
- [33] Maksu- ja Tolliamet, *Euroopa Liidu toetusega projektid*. [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <https://www.emta.ee/ariklient/amet-uudised-ja-kontakt/maksu-ja-tolliamet/euroopa-liidu-toetusega-projektid#10> Kasutatud: 05.02.2022.
- [34] Majandus- ja taristusminister, *Avalike teenuste pakkumise arendamiseks toetuse andmise tingimused ja kord - RT I*, 17.04.2015, 11. [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <https://www.riigiteataja.ee/akt/109062021009> Kasutatud: 05.02.2022.
- [35] Riigikogu, *Maksukorralduse seaduse ja sellega seonduvalt teiste seaduste muutmise seaduse eelnõu*, 2018. [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: https://www.koda.ee/sites/default/files/content-type/content/2018-02/Eeln%C3%B5u_MKS_jt_seaduste_muutmine.pdf Kasutatud: 04.02.2022.
- [36] Riigikogu, *Haldusmenetluse seadus – RT I* 2001, 58, 354. [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <https://www.riigiteataja.ee/akt/686696> Kasutatud: 04.04.2022.
- [37] Riigikogu, *Maksukorralduse seadus - RT I* 2002, 26, 150. [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <https://www.riigiteataja.ee/akt/111122021007> Kasutatud: 07.02.2022.
- [38] Maksu- ja Tolliamet, *Kui olete sattunud maksukontrolli*, 2021. [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <https://www.emta.ee/eraklient/e-teenused-maksutarkus/nouanded/kui-olete-sattunud-maksukontrolli> Kasutatud: 07.02.2022.
- [39] T. Tiitsu, A. Terep, T. Meresmaa ja E.Raudkett, *Aruande koostamise ning riigi aruannete koolitusmaterjalid*, 2020. [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: https://www.rahandusministeerium.ee/sites/default/files/book_files/sas_va_koolitusmaterjalid_2_3.07.2020.pdf Kasutatud: 14.03.2022.
- [40] I. Sommerville, *Software Engineering*, 10th edition. Essex: Pearson Education Limited, 2016.
- [41] K. E. Wiegers, *First Things First: Prioritizing Requirements*, 1999. [Võrgumaterjal] Loetud aadressil: <http://www.tarrani.net/linda/prioritizing.pdf> Kasutatud: 29.03.2022.
- [42] K. Bittner ja I. Spence, *Use Case Modeling*. Addison-Wesley, 2003.
- [43] I. Batool, L. Kosar ja M. Mehmood, *Non-Functional Requirements As Constraints and Their Values in Software development: A Review*, 2020. [Võrgumaterjal] Loetud aadressil: https://www.researchgate.net/profile/Iqra-Batool-5/publication/352572580_NON-FUNCTIONAL_REQUIREMENTS_AS_CONSTRAINTS_AND_THEIR_VALUES_IN_SOFTWARE_DEVELOPMENT_A_REVIEW/links/60d0dace92851ca3acbadbfd/NON-FUNCTIONAL-REQUIREMENTS-AS-CONSTRAINTS-AND-THEIR-VALUES-IN-SOFTWARE-DEVELOPMENT-A-REVIEW.pdf Kasutatud: 30.03.2022.
- [44] Rahandusministeeriumi Infotehnoloogiakeskus, *RMIT üldised ristfunktsionaalsed, mittefunktsionaalsed ja tehnilised nõuded 2.5.0*, 2021. [Võrgumaterjal] Loetud aadressil: https://www.sport24.ee/eltsa_raku/RMIT_RFN_2_5_0.pdf Kasutatud: 30.03.2022.
- [45] Rahandusministeeriumi Infotehnoloogiakeskus, *RMIT IT-profiil 2.5.0*, 2021. [Võrgumaterjal] Loetud aadressil: https://www.sport24.ee/eltsa_raku/RMIT_ITprofiil_2_5_0.pdf Kasutatud: 30.03.2022.
- [46] Vabariigi Valitsus, *Infosüsteemide turvameetmete süsteem - RT I* 2007, 71, 440. [Võrgumaterjal]. Loetud aadressil: <https://www.riigiteataja.ee/akt/115092020015> Kasutatud: 19.04.2022.
- [47] Riigi Infosüsteemi Amet, *Infosüsteemide turvameetmete süsteem ISKE*, 2021 [Võrgumaterjal] Loetud aadressil: <https://www.ria.ee/et/kuberturvalisus/infosusteemide-turvameetmete-susteem-iske.html> Kasutatud: 19.04.2022.
- [48] Riigi Infosüsteemide Amet, *Infosüsteemide kolmeastmeline etalonurbe süsteem ISKE – versioon 8.00*, 2017. [Võrgumaterjal] Loetud aadressil: https://www.ria.ee/sites/default/files/content-editors/ISKE/iske_rakendusjuhend.pdf Kasutatud: 19.04.2022.

[49] J. R. Lewis, *Usability Testing*, 2006 [Võrgumaterjal] Loetud aadressil: <http://sistemas-humano-computacionais.wdfiles.com/local--files/capitulo:modelagem-e-simulacao-de-sistemas-humano-computacio/usabilitytesting-ral.pdf> Kasutatud: 10.05.2022.

[50] J. Nielsen, *How Many Test Users in a Usability Study?*, 2012. [Võrgumaterjal] Loetud aadressil: <https://www.nngroup.com/articles/how-many-test-users/> Kasutatud: 10.05.2022.

Lisa 1 – Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks¹

Mina, Steve Piiraja

1. Annan Tallinna Tehnikaülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Järelevalveliste menetluste infosüsteemi analüüs ja kavandamine Eesti Maksu- ja Tolliameti näitel“, mille juhendaja on Nadežda Furs.
 - 1.1. reprodutseerimiseks lõputöö säilitamise ja elektroonse avaldamise eesmärgil, sh Tallinna Tehnikaülikooli raamatukogu digikogusse lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
 - 1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tallinna Tehnikaülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas Tallinna Tehnikaülikooli raamatukogu digikogu kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. Olen teadlik, et käesoleva lihtlitsentsi punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest ning muudest õigusaktidest tulenevaid õigusi.

19.05.2022

¹ Lihtlitsents ei kehti juurdepääsupiirangu kehtivuse ajal vastavalt üliõpilase taotlusele lõputööle juurdepääsupiirangu kehtestamiseks, mis on allkirjastatud teaduskonna dekaani poolt, välja arvatud ülikooli õigus lõputööd reprodutseerida üksnes säilitamise eesmärgil. Kui lõputöö on loonud kaks või enam isikut oma ühise loomingu tegevusega ning lõputöö kaas- või ühisautor(id) ei ole andnud lõputööd kaitsvale üliõpilasele kindlaksmääratud tähtjaks nõusolekut lõputöö reprodutseerimiseks ja avalikustamiseks vastavalt lihtlitsentsi punktidele 1.1. ja 1.2, siis lihtlitsents nimetatud tähtaja jooksul ei kehti.

Lisa 2 – Intervjuu poolstruktureeritud küsimustik

1. Milline on protsessiga tegelevate ametnike arv?
2. Millised osapooled (rollid) osalevad protsessi läbimisel?
3. Kui palju on aastas menetlusi?
4. Kui kaua võtab aega ühe menetluse läbiviimine?
5. Milline on protsess? Kust saab protsess alguse ja millega lõppeb?
6. Milliseid süsteeme kasutatakse protsessi läbimisel?
7. Millised puudused on protsessis? Millega olete rahul?
8. Mis on täna kasutusel oleva infosüsteemi puudused? Mida tuleks muuta?
 - a. Kuidas ja millist infot oleks vaja jagada erinevate ametnike vahel?
 - b. Kas on standardseid dokumente, mida oleks võimalik automaatselt genereerida?
 - c. Kas dokumentide registreerimine eraldi dokumendihaldussüsteemis on mugav? Mis võiks olla teisiti?
 - d. Milliseid andmeid kogute Exceli tabelites? Kuidas koostate aruandeid?

Lisa 3 – Küsimustik olemasolevate lahenduste võrdluseks

1. Kui palju on asutusel protsesse, mis tegelevad järelevalvega?
2. Mitu infosüsteemi kasutab teenistuja ühe järelevalvelise menetluse läbiviimiseks?
3. Kas järelevalveliste menetluse läbiviimisel peetakse arvestust ka Exceli tabelites? Mitu Exceli tabelit peab teenistuja täitma ühe menetluse läbiviimisel?
4. Kas isikuga kontakteerumine registreeritakse või lisatakse infosüsteemi või mujale (kui jah, siis kuhu)?
5. Kas menetluse jooksul läbiviidud toimingud lisatakse infosüsteemi või mujale (kui jah, siis kuhu)?
6. Kuidas vahetate infot teiste osakondade/üksuste/ametnike vahel?
7. Kas järelevalvelise menetluse läbiviimisel kasutate dokumentide loomiseks dokumendimalle?
8. Kas dokumendid registreeritakse algatatud menetluse juurde või eraldi dokumendihaldussüsteemis?
9. Kas läbiviidud ja pooleliolevatest järelevalvelistest menetlustes on teil üle asutuse terviklik ülevaade?
10. Kas aruandluse koostamiseks kasutatakse näiteks Exceli tabeleid või kogu aruandlus on kättesaadav infosüsteemidesse sisestatud andmete abil?

Lisa 4 – Protsesside nimekiri

Tabel 12. Protsesside nimekiri (allikas: autori koostatud).

	Protsessi nimetus	Osakond	Protsessiga tegelevate ametnike arv	Protsessis kasutatavad infosüsteemid
1	Piiriülene (ettevõtte asub Euroopa Liidus) käibemaksu tagastus	AO	2	VATREF
2	Piiriülene (ettevõtte asub väljaspool Euroopa Liitu) käibemaksu tagastus	AO	2	Excel, dokumendihaldussüsteem
3	Füüsilise isiku uue transpordi soetamisel käibemaksu tagastus	AO	2	Excel, dokumendihaldussüsteem
4	KMKR nr-i väljastamine	AO	14	KOKE, dokumendihaldussüsteem
5	KMKR järelevalve	AO	14	KOKE, dokumendihaldussüsteem
6	Väärteomenetlus	AO	8	Excel, väärteomenetluse portaal, dokumendihaldussüsteem
7	Töötamise registri (TÖR) menetlus	AO	4	KOKE, dokumendihaldussüsteem
8	Sõidukite registreerimise eelsed taotluste menetlus	AO	5	KOKE, dokumendihaldussüsteem
9	Maksumenetlus	AO	251	KOKE, dokumendihaldussüsteem
10	Analüüs (maksumenetluse alamprotsess)	AO	14	KOKE, dokumendihaldussüsteem
11	Nõustamine (maksumenetluse alamprotsess)	AO	251	KOKE, dokumendihaldussüsteem
12	Vedelkütuse käitleja tegevusloa menetlus	AO	9	KOKE, dokumendihaldussüsteem
13	Tollideklaratsioonide kontroll	TOLL	326	TOTS2, dokumendihaldussüsteem
14	Järelkontroll (sh maksumenetlused)	TOLL	2	Excel, dokumendihaldussüsteem
15	Päritolu tõendi kontroll	TOLL	4	Excel, dokumendihaldussüsteem
16	Päringud (transiit)	TOLL	3	NCTS, Excel, dokumendihaldussüsteem
17	Objektipõhine kontroll	TOLL	326	TOTS2, dokumendihaldussüsteem
18	Alussüsteemiga seotud kontroll	TOLL	326	TOTS2, dokumendihaldussüsteem

19	Haldusmenetlus	TOLL	7	TOTS2, dokumendihaldussüsteem
20	Väärteomenetlus	TOLL	16	Excel, väärteomenetluse portaal, dokumendihaldussüsteem
21	Päringud turujärelevalve asutustele	TOLL	40	TOTS2
22	TIR tehniline ülevaatus	TOLL	4	TOTS2, dokumendihaldussüsteem, LUBA süsteem
23	Tollitõkendid	TOLL	326	SEALS, Excel
24	Intellektuaalse omandi õiguse kontroll	TOLL	2	dokumendihaldussüsteem
25	Vaidemenetlus	JO	20	Excel, dokumendihaldussüsteem
26	Kohtumenetlus	JO	20	Excel, dokumendihaldussüsteem, E-toimik
27	Siduv eelotsus	JO	4	dokumendihaldussüsteem
28	Majasisene nõustamine	JO	5	e-post, telefon
29	Pankrotimenetlus	JO	30	Excel, dokumendihaldussüsteem
30	Avalik-õiguslik nõudeavaldus	JO	30	Excel, dokumendihaldussüsteem
31	Tsiviilhagid kriminaalmenetluses	JO	30	Excel, dokumendihaldussüsteem
32	Tsiviilkohtumenetlus	JO	15	Excel, dokumendihaldussüsteem
33	Vastutusmenetlus	JO	20	Excel, dokumendihaldussüsteem
34	Üleminekumenetlus	JO	20	Excel, dokumendihaldussüsteem
35	Saneerimismenetlus	JO	30	Excel, dokumendihaldussüsteem
36	Võlgade ümberkujundamise menetlus	JO	30	Excel, dokumendihaldussüsteem

Lisa 5 – Protsesside prioriseerimise maatriks

Tabel 13. Protsesside prioriseerimise maatriks (allikas: autori koostatud).

	Protsessi nimetus	Inimeste arv protsessis	Inimtekkelise vea sagedus andmete sisestamisel	Rakendamise lihtsus	Ei ole kasutusel Euroopa Regionaalarengu Fondi poolt rahastatud infosüsteem	Otsesene seos strateegilise eesmärgiga	Kokku
1	Piiriülene (ettevõtte asub Euroopa Liidus) käibemaksu tagastus	1	1	0	9	0	11
2	Piiriülene (ettevõtte asub väljaspool Euroopa Liitu) käibemaksu tagastus	1	9	9	9	0	28
3	Füüsilise isiku uue transpordi soetamisel käibemaksu tagastus	1	9	9	9	0	28
4	KMKR nr-i väljastamine	3	3	3	9	0	18
5	KMKR järelevalve	3	3	3	9	9	27
6	Väärteomenetlus	1	3	1	9	9	23
7	Töötamise registri (TÖR) menetlus	1	3	3	9	9	25
8	Sõidukite registreerimise eelsed taotluste menetlus	1	3	3	9	0	16
9	Maksumenetlus	9	9	3	9	9	39

10	Analüüs (maksumenetluse alamprotsess)	3	3	3	9	0	18
11	Nõustamine (maksumenetluse alamprotsess)	9	9	3	9	9	39
12	Vedelkütuse käitleja tegevusloa menetlus	1	3	3	9	3	19
13	Tollideklaratsioonide kontroll	9	3	1	0	9	22
14	Järelkontroll (sh maksumenetlused)	1	9	3	9	0	22
15	Päritolu tõendi kontroll	1	9	3	9	0	22
16	Päringud (transiit)	1	3	1	0	0	5
17	Objektipõhine kontroll	9	3	1	0	9	22
18	Alussüsteemiga seotud kontroll	9	3	1	0	9	22
19	Haldusmenetlus	1	3	1	0	0	5
20	Väärteomenetlus	3	3	3	9	9	27
21	Päringud turujärelevalve asutustele	3	1	3	0	0	7
22	TIR tehniline ülevaatus	1	3	1	9	0	14
23	Tollitõkendid	9	3	0	9	0	21
24	Intellektuaalse omandi õiguse kontroll	1	1	9	9	0	20

25	Vaidemenetlus	3	9	9	9	3	33
26	Kohtumenetlus	3	9	9	9	0	30
27	Siduv eelotsus	1	3	9	9	0	22
28	Majasisene nõustamine	1	0	9	0	0	10
29	Pankrotimenetlus	3	3	9	9	0	24
30	Avalik-õiguslik nõudeavaldus	3	3	9	9	0	24
31	Tsiviilhagid kriminaalmenetluses	3	3	9	9	0	24
32	Tsiviilkohtumenetlus	3	3	9	9	0	24
33	Vastutusmenetlus	3	3	9	9	9	33
34	Üleminekumenetlus	3	3	9	9	9	33
35	Saneerimismenetlus	3	3	9	9	0	24
36	Võlgade ümberkujundamise menetlus	3	3	9	9	0	24

Hindamiskriteeriumid:

- 9 – tugev seos
- 3 – keskmine seos
- 1 – nõrk seos
- 0 – seos puudub

Lisa 6 – Ülevaade ressursikulu arvutuskäigust

Tabel 14. Ressurssikulu arvutuskäik (allikas: autori koostatud).

Osakond	Tegevused	Ametnike arv	Tegevuste arv 2021 seisuga (aastas)	Ühe tegevuse ajakulu (minutites)	Planeeritav ajaline võit (%)	Ajakulu kokku aastas (tundides)	MTA ametnike aastane kulu (eurodes)	Planeeritav tööaja kokkuvõid (tundides)	MTA ametnike aastane kokkuvõid (eurodes)
AO	Töölogi ja Exceli tabelite täitmine	251		10	100%	21 335	309 358 €	21 335	309 358 €
AO	Taustaanalüüs, analüüsi koostamine		1 200	120	30%	2 400	34 800 €	720	10 440 €
AO	Dokumentide koostamine		13 591	240	20%	54 364	788 278 €	10 873	157 656 €
AO	Dokumentide registreerimine		16 953	15	30%	4 238	61 455 €	1 271	18 436 €
AO	Toimingute registreerimine		20 036	15	30%	5 009	72 631 €	1 503	21 789 €
JO	Töölogi ja Exceli tabelite täitmine	20		10	100%	1 700	24 650 €	1 700	24 650 €
JO	Taustaanalüüs, analüüsi koostamine		1 469	120	30%	2 938	42 601 €	881	12 780 €
JO	Dokumentide koostamine		2 431	240	40%	9 724	140 998 €	1 945	28 200 €
JO	Dokumentide registreerimine		3 916	15	30%	979	14 196 €	294	4 259 €
JO	Toimingute registreerimine		1 305	10	30%	218	3 154 €	65	946 €
TOLL	Töölogi ja Exceli tabelite täitmine	326	489	10	100%	13 855	200 898 €	13 855	200 898 €
TOLL	Taustaanalüüs, analüüsi koostamine		30 704	60	30%	30 704	445 208 €	9 211	133 562 €
TOLL	Dokumentide koostamine		14 312	120	10%	28 624	415 048 €	5 725	83 010 €
TOLL	Dokumentide registreerimine		18 950	15	30%	4 738	68 694 €	1 421	20 608 €
TOLL	Toimingute registreerimine		14 250	10	30%	2 375	34 438 €	713	10 331 €
					KOKKU	183 200	2 656 404 €	71 512	1 036 922 €

Lisa 7 – Kasutusmallide tekstilised kirjeldused

Tabel 15. Kasutusmall UC4: Tööülesande suunamine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC4 Tööülesande suunamine
Kirjeldus	Kasutaja soovib suunata tööülesannet.
Tegutseja	MTA ametnik, MTA juhtivametnik
Eeltingimused	UC1 Kasutajale kuvatakse töölaua vaade. UC3 Tööülesanne on lisatud.
Põhistsenaarium	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasutaja valib töölaual ühe või mitu tööülesannet. 2. Kasutaja vajutab suunamise nupule. 3. Süsteem kuvab andmete sisestamise vormi. 4. Kasutaja täidab väljad ja salvestab. 5. Süsteem kuvab teate tööülesande suunamise kohta.
Alternatiivstenaarium	<p>AS 01 Kasutaja katkestab tööülesande suunamise.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Põhistsenaarium 1-3. 2. Kasutaja ei kinnita andmeid ja sulgeb vormi. 3. Süsteem kuvab teate, et tööülesannet ei suunatud. <p>AS 02 Sisestatud andmed ei ole korrektsed.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Põhistsenaarium 1-4. 2. Süsteem kuvab veateate, kui sisestatud andmed ei ole korrektsed.
Tulemus	Tööülesande suunamine õnnestus.

Tabel 16. Kasutusmall UC5: Tööülesande detailandmete lisamine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC5 Tööülesande detailandmete lisamine
Kirjeldus	Kasutaja soovib tööülesandele lisada tööülesandega seotud spetsiifilisi andmeid.
Tegutseja	MTA ametnik, MTA juhtivametnik
Eeltingimused	UC1 Kasutajale kuvatakse töölaua vaade. UC3 Tööülesanne on lisatud.
Põhistsenaarium	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasutaja valib töölaual tööülesande ning vajutab ülesande numbrile. 2. Süsteem viib kasutaja tööülesande detailvaatele. 3. Kasutaja täidab detailvaatel andmeväljad ja salvestab. 4. Süsteem kuvab teate andmete salvestamise kohta.
Alternatiivstenaarium	<p>AS 01 Sisestatud andmed ei ole korrektsed.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Põhistsenaarium 1-3.

	2. Süsteem kuvab veateate, et sisestatud andmed ei ole korrektsed.
Tulemus	Vajalikud andmed on lisatud tööülesandele.

Tabel 17. Kasutusmall UC6: Tööülesande detailandmete vaatamine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC6 Tööülesande detailandmete vaatamine
Kirjeldus	Kasutaja soovib vaadata tööülesandega seotud andmeid.
Tegutseja	MTA ametnik, MTA juhtivametnik
Eeltingimused	UC1 Kasutajale kuvatakse töölaua vaade.
Põhistsenaarium	1. Kasutaja valib töölaual tööülesande ning vajutab ülesande numbrile. 2. Süsteem viib kasutaja tööülesande detailvaatele. 3. Kasutaja saab vaadata tööülesandele lisatud andmetega.
Alternatiivstenaarium	AS 01 Töötaja katkestab detailvaatele liikumise. 1. Põhistsenaarium 1-2 2. Kasutaja vajutab tagasi nupule. 3. Süsteem suunab kasutaja töölauale.
Tulemus	Tööülesande detailandmete vaatamine õnnestus.

Tabel 18. Kasutusmall UC7: Tööülesannete sidumine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC7 Tööülesannete sidumine
Kirjeldus	Kasutaja soovib tööülesandele lisada andmeid teise tööülesande kohta, kui need on omavahel seotud. Näiteks tööülesanne on loodud vaidemenetluse kohta, kuid vaidlustatud on maksumenetluses koostatud maksuotsus.
Tegutseja	MTA ametnik, MTA juhtivametnik
Eeltingimused	UC1 Kasutajale kuvatakse töölaua vaade. UC3 Tööülesanne on lisatud.
Põhistsenaarium	1. Kasutaja valib töölaual tööülesande ning vajutab ülesande numbrile. 2. Süsteem viib kasutaja tööülesande detailvaatele. 3. Kasutaja valib seotud tööd alamlehe. 4. Süsteem viib kasutaja seotud tööd alamlehele. 5. Kasutaja vajutab seotud tööülesande lisamise nupule. 6. Süsteem kuvab andmete sisestamise vormi. 7. Kasutaja täidab väljad ja salvestab. 8. Süsteem kuvab teate seotud tööde lisamise kohta.
Alternatiivstenaarium	AS 01 Sisestatud andmed ei ole korrektsed. 1. Põhistsenaarium 1-7. 2. Süsteem kuvab veateate, et sisestatud andmed ei ole korrektsed. AS 02 Seotud tööülesandeid ei ole.

	1. Kasutaja ei sisesta seotud tööülesande juurde andmeid. 2. Süsteem kuvab seotud tööülesande alamlehe tühjana.
Tulemus	Tööülesandele on lisatud seotud tööülesande andmed.

Tabel 19. Kasutusmall UC8: Alamülesande loomine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC8 Alamülesande loomine
Kirjeldus	Kasutaja soovib lisada tööülesande juurde alamülesande.
Tegutseja	MTA ametnik, MTA juhtivametnik
Eeltingimused	UC3 Tööülesanne on lisatud. UC5 Tööülesande detailandmed on lisatud.
Põhistsenaarium	1. Kasutaja valib töölaual tööülesande ning vajutab ülesande numbrile. 2. Süsteem viib kasutaja tööülesande detailvaatele. 3. Kasutaja valib alamülesannete alamlehe. 4. Süsteem viib kasutaja alamülesannete alamlehele. 5. Kasutaja vajutab alamülesande lisamise nupule. 6. Süsteem kuvab andmete sisestamise vormi. 7. Kasutaja täidab väljad ja salvestab. 8. Süsteem kuvab teate alamülesande lisamise kohta.
Alternatiivstenaarium	AS 01 Sisestatud andmed ei ole korrektsed. 1. Põhistsenaarium 1-7. 2. Süsteem kuvab veateate, kui sisestatud andmed ei ole korrektsed. AS 02 Kasutaja katkestab protsessi. 1. Põhistsenaarium 1-6. 2. Kasutaja loobub alamülesande lisamisest. 3. Süsteem viib kasutaja alamülesande alamlehele ja alamülesannet ei loodud.
Tulemus	Alamülesande lisamine õnnestus.

Tabel 20. Kasutusmall UC9: Alamülesande suunamine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC9 Alamülesande suunamine
Kirjeldus	Kasutaja soovib alamülesande suunata teisele ametnikule täitmiseks.
Tegutseja	MTA ametnik, MTA juhtivametnik
Eeltingimused	UC8 Alamülesanne on lisatud.
Põhistsenaarium	1. Kasutaja valib ühe või mitu alamülesannet. 2. Kasutaja vajutab suunamise nupule. 3. Süsteem kuvab andmete sisestamise vormi. 4. Kasutaja täidab väljad ja salvestab.

	5. Süsteem kuvab teate, et alamülesanne on suunatud teisele ametnikule täitmiseks.
Alternatiivstenaarium	<p>AS 01 Kasutaja katkestab alamülesande suunamise.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Põhistsenaarium 1-3. 2. Kasutaja ei kinnita andmeid ja sulgeb vormi. 3. Süsteem kuvab teate, et tööülesannet ei suunatud. <p>AS 02 Sisestatud andmed ei ole korrektsed.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Põhistsenaarium 1-4. 2. Süsteem kuvab veateate, et sisestatud andmed ei ole korrektsed.
Tulemus	Alamülesanne on suuantud teisele ametnikule täitmiseks.

Tabel 21. Kasutusmall UC10: Dokumendi üleslaadimine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC10 Dokumendi üleslaadimine
Kirjeldus	Kasutaja soovib tööülesande juurde dokumendi lisada. Kasutaja saab töödokumentide alla lisada asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud dokumente ja neid ei registreerita.
Tegutseja	MTA ametnik, MTA juhtivametnik
Eeltingimused	UC3 Tööülesanne on lisatud.
Põhistsenaarium	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasutaja valib tööülesande detailvaatel dokumendi alamlehe. 2. Süsteem kuvab dokumentide alamlehe, mis koosneb kolmest plokist: <ul style="list-style-type: none"> • menetlusega seotud dokumendid; • toimik; • töödokumendid. 3. Kasutaja liigub töödokumentide ploki juurde ning vajutab lisa dokument nupule. 4. Süsteem kuvab andmete sisestamise vormi. 5. Kasutaja täidab väljad, sisestab dokumendi ja salvestab. 6. Süsteem kuvab teate dokumendi lisamise kohta.
Alternatiivstenaarium	<p>AS 01 Kasutaja katkestab dokumendi lisamise.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Põhistsenaarium 1-5. 2. Kasutaja ei kinnita andmeid ja sulgeb vormi. 3. Süsteem kuvab teate, et dokumenti ei lisatud. <p>AS 02 Kasutaja ei täida dokumendi lisamisel andmeväljasid.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Põhistsenaarium 1-4. 2. Kasutaja ei täida väljasid, sisestab dokumendi ja salvestab. 3. Süsteem kuvab teate dokumendi lisamise kohta.
Tulemus	Tööülesande juurde on lisatud dokument.

Tabel 22. Kasutusmall UC11: Dokumendi registreerimine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC11 Dokumendi registreerimine
Kirjeldus	Kasutaja soovib registreerida dokumendi. Kasutaja saab menetlusega seotud dokumentide juurde registreerida sissetulevaid ja väljaminevaid dokumente.
Tegutseja	MTA ametnik, MTA juhtivametnik
Eeltingimused	UC3 Tööülesanne on lisatud.
Põhistsenaarium	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasutaja valib tööülesande detailvaatel dokumendi alamlehe. 2. Süsteem kuvab dokumentide alamlehe, mis koosneb kolmest plokist: <ul style="list-style-type: none"> • menetlusega seotud dokumendid; • toimik; • töödokumendid. 3. Kasutaja liigub menetlusega seotud dokumentide plocki juurde ning vajutab registreeri dokument nupule. 4. Süsteem kuvab andmete sisestamise vormi. 5. Kasutaja täidab väljad, sisestab dokumendi ja salvestab. 6. Süsteem annab dokumendile unikaalse dokumendi numbri. 7. Süsteem salvestab dokumendid kronoloogilises järjestuses.
Alternatiivstenaarium	<p>AS 01 Kasutaja katkestab dokumendi registreerimise.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Põhistsenaarium 1-4. 2. Kasutaja ei sisesta andmeid ja sulgeb vormi. 3. Süsteem kuvab teate, et dokumenti ei registreeritud. <p>AS 02 Kasutaja ei täida dokumendi registreerimisel kohustuslikke andmeväljasid.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Põhistsenaarium 1-4. 2. Kasutaja ei täida kohustuslikke väljasid, sisestab dokumendi ja salvestab. 3. Süsteem kuvab teate, et kohustuslikud andmeväljad on täitmata.
Tulemus	Dokument on registreeritud.

Tabel 23. Kasutusmall UC12: Toimiku koostamine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC12 Toimiku koostamine
Kirjeldus	Kasutaja soovib koostada toimiku. Toimik on vajalik haldusmenetluse või kriminaalmenetluse läbiviimiseks.
Tegutseja	MTA ametnik
Eeltingimused	UC11 Dokumendid on registreeritud.
Põhistsenaarium	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasutaja valib tööülesande detailvaatel dokumendi alamlehe. 2. Süsteem kuvab dokumentide alamlehe, mis koosneb kolmest plokist: <ul style="list-style-type: none"> • menetlusega seotud dokumendid; • toimik;

	<ul style="list-style-type: none"> • töödokumendid. <p>3. Kasutaja liigub toimiku ploki juurde ning vajutab loo toimik nupule.</p> <p>4. Süsteem kuvab loetelu varasemalt menetlustega seotud dokumentide juurde registreeritud dokumentidest.</p> <p>5. Kasutaja valib dokumendid, mille kohta soovib luua toimiku.</p> <p>6. Süsteem lisab dokumendid toimikusse kronoloogilises järjestuses ja koostab sisukorra.</p> <p>7. Kasutaja valib toimikule esilehe koostamise. Toimiku esileht annab ülevaate, kellele toimik esitatakse.</p> <p>8. Süsteem kuvab andmete sisestamise vormi.</p> <p>9. Kasutaja täidab väljad ja salvestab.</p> <p>10. Kasutaja kinnitab toimiku koostamise.</p> <p>11. Süsteem koostab toimiku koos dokumentide, sisukorra ja esilehega.</p>
Alternatiivstenaarium	<p>AS 01 Kasutaja katkestab toimiku koostamise.</p> <p>1. Põhistsenaarium 1-4.</p> <p>2. Kasutaja ei vali dokumente ning liigub tagasi.</p> <p>3. Süsteem viib kasutaja dokumentide alamlehele.</p> <p>AS 02 Kasutaja ei täida toimiku koostamisel kohustuslikke andmeväljasid.</p> <p>1. Põhistsenaarium 1-8.</p> <p>2. Kasutaja ei täida kohustuslikke väljasid ja salvestab.</p> <p>3. Süsteem kuvab teate, et kohustuslikud andmeväljad on täitmata.</p>
Tulemus	Toimik on koostatud.

Tabel 24. Kasutusmall UC13: Dokumendimalli põhjal dokumendi loomine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC13 Dokumendimalli põhjal dokumendi loomine.
Kirjeldus	Kasutaja soovib dokumendimallil põhjal luua dokumendi.
Tegutseja	MTA ametnik
Eeltingimused	UC3 Tööülesanne on lisatud.
Põhistsenaarium	<p>1. Kasutaja on dokumentide alamlehel.</p> <p>2. Kasutaja valib dokumentide alamlehel „Loo dokument“.</p> <p>3. Süsteem kuvab andmete sisestamise vormi.</p> <p>4. Kasutaja sisestab andmed vormile.</p> <p>5. Süsteem loob dokumendi liigi põhjal dokumendi kasutades dokumendimalli põhja.</p> <p>6. Kasutaja muudab vajadusel dokumenti ja salvestab.</p> <p>7. Süsteem salvestab dokumendi.</p>
Alternatiivstenaarium	<p>AS 01 Kasutaja katkestab dokumendi loomise.</p> <p>1. Põhistsenaarium 1-3.</p> <p>2. Kasutaja ei kinnita andmeid ja sulgeb vormi.</p>

	3. Süsteem kuvab teate, et dokumenti ei loodud.
Tulemus	Dokument on loodud.

Tabel 25. Kasutusmall UC14: Dokumendi allalaadimine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC14 Dokumendi allalaadimine
Kirjeldus	Kasutaja soovib tööülesande juurde lisatud dokumendi alla laadida.
Tegutseja	MTA ametnik, MTA juhtivametnik
Eeltingimused	UC3 Tööülesanne on lisatud UC10 Dokument on üles laetud. UC11 Dokument on registreeritud.
Põhistsenaarium	<ol style="list-style-type: none"> Kasutaja valib tööülesande detailvaatel dokumendi alamlehe. Süsteem kuvab dokumentide alamlehe, mis koosneb kolmest plokist: <ul style="list-style-type: none"> menetlusega seotud dokumendid; toimik; töödokumendid. Kasutaja liigub menetlusega seotud dokumendid või töödokumendid plokile, kus iga dokumendi taga kuvatakse allalaadimise ikoon. Kasutaja vajutab dokumendi allalaadimise ikoonile. Süsteem laeb dokumendi alla samas formaadis, mis oli lisamisel.
Alternatiivstenaarium	<p>AS 01 Kasutaja katkestab dokumendi alla laadimise.</p> <ol style="list-style-type: none"> Põhistsenaarium 1-3. Kasutaja ei vajuta dokumendi allalaadimise ikoonile. Süsteem ei lae dokumenti alla. Kasutaja jääb dokumendi alamlehele.
Tulemus	Dokument on alla laetud.

Tabel 26. Kasutusmall UC15: Dokumendi suunamine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC15 Dokumendi suunamine
Kirjeldus	Kasutaja soovib dokumenti suunata teisele ametnikule.
Tegutseja	MTA ametnik, MTA juhtivametnik
Eeltingimused	UC3 Tööülesanne on lisatud UC10 Dokument on üles laetud. UC11 Dokument on registreeritud.
Põhistsenaarium	<ol style="list-style-type: none"> Kasutaja valib tööülesande detailvaatel dokumendi alamlehe. Süsteem kuvab dokumentide alamlehe, mis koosneb kolmest plokist: <ul style="list-style-type: none"> menetlusega seotud dokumendid; toimik; töödokumendid.

	<p>3. Kasutaja valib dokumendi ning vajutab suunamise nupule.</p> <p>4. Süsteem kuvab andmete sisestamise vormi.</p> <p>5. Kasutaja täidab väljad ja salvestab.</p> <p>6. Süsteem kuvab teate dokumendi suunamise kohta.</p>
Alternatiivstenaarium	<p>AS 01 Kasutaja katkestab dokumendi suunamise.</p> <p>1. Põhistsenaarium 1-4.</p> <p>2. Kasutaja ei kinnita andmeid ja sulgeb vormi.</p> <p>3. Süsteem kuvab teate, et dokumenti ei suunatud.</p> <p>AS 02 Sisestatud andmed ei ole korrektsed.</p> <p>1. Põhistsenaarium 1-4.</p> <p>2. Süsteem kuvab veateate, kui sisestatud andmed ei ole korrektsed.</p>
Tulemus	Dokument on suunatud teisele ametnikule.

Tabel 27. Kasutusmall UC16: Dokumendi allkirjastamine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC16 Dokumendi allkirjastamine
Kirjeldus	Kasutaja soovib dokumendi allkirjastada
Tegutseja	MTA ametnik, MTA juhtivametnik
Eeltingimused	<p>UC3 Tööülesanne on lisatud</p> <p>UC10 Dokument on üles laetud.</p> <p>UC11 Dokument on registreeritud.</p>
Põhistsenaarium	<p>1. Kasutaja on töölaual teavituste plokis.</p> <p>2. Süsteem kuvab teavituste plokis allkirjastamiseks suunatud dokumendid.</p> <p>3. Kasutajal on valida kolme tegevuse vahel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • allkirjastada; • keelduda allkirjastamisest; • suunata tagasi. <p>4. Kasutajal valib dokumendi allkirjastamise.</p> <p>5. Süsteem kuvab allkirjastamise viisid.</p> <p>6. Kasutaja allkirjastab dokumendi.</p> <p>7. Süsteem kuvab teate dokumendi allkirjastamise kohta.</p>
Alternatiivstenaarium	<p>AS 01 Kasutaja keeldub dokumendi allkirjastamisest.</p> <p>1. Põhistsenaarium 1-3.</p> <p>2. Süsteem kuvab kommentaari sisestamise vormi.</p> <p>3. Kasutaja täidab välja ja vajutab keeldun allkirjastamast.</p> <p>4. Süsteem kuvab teate, et dokumenti ei allkirjastatud.</p> <p>AS 02 Kasutaja suunab dokumendi ilma allkirjastamata tagasi.</p> <p>1. Põhistsenaarium 1-3.</p> <p>2. Süsteem kuvab kommentaari sisestamise vormi.</p> <p>3. Kasutaja täidab välja ja suunab dokumendi tagasi.</p>

	<p>AS 03 Kasutaja katkestab dokumendi allkirjastamise.</p> <p>a) Kasutaja keeldub dokumendi allkirjastamisest.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Põhistsenaarium 1-5. 2. Kasutaja loobub dokumendi allkirjastamisest. 3. Süsteem kuvab teate, et dokumenti ei allkirjastatud.
Tulemus	Dokument on allkirjastatud.

Tabel 28. Kasutusmall UC17: Dokumendi kättetoimetamine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC17 Dokumendi kättetoimetamine
Kirjeldus	Kasutaja soovib dokumendi e-MTA kaudu kätte toimetada
Tegutseja	MTA ametnik, MTA juhtivametnik
Eeltingimused	UC3 Tööülesanne on lisatud UC10 Dokument on üles laetud. UC11 Dokument on registreeritud.
Põhistsenaarium	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasutaja on dokumendi alamlehel. 2. Kasutaja valib registreeritud dokumendi ning valib e-MTAsse edastamise. 3. Süsteem kuvab teavituse, et dokument on edastatud e-MTAsse. 4. Süsteem lisab dokumendi juurde kättetoimetamise andmed: kuupäev, kättetoimetamise viis, kättetoimetamise kuupäev.
Alternatiivstenaarium	<p>AS 01 Dokumendi edastamine e-MTAsse ebaõnnestub.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Põhistsenaarium 1-2. 2. Süsteem kuvab teavituse, et e-MTAsse edastamine ebaõnnestus.
Tulemus	Dokument on edastatud e-MTAsse.

Tabel 29. Kasutusmall UC18: Kontakteerumise lisamine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC18 Kontakteerumise lisamine
Kirjeldus	Kasutaja soovib tööülesande juurde lisada kontakteerumise.
Tegutseja	MTA ametnik, MTA juhtivametnik
Eeltingimused	UC3 Tööülesanne on lisatud.
Põhistsenaarium	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasutaja on suhtluse alamlehel. 2. Kasutaja lisab kontakteerumise. 3. Süsteem kuvab andmete sisestamise vormi. 4. Kasutaja täidab väljad ja salvestab. 5. Süsteem salvestab kontakteerumise kronoloogilises järjestuses.
Alternatiivstenaarium	<p>AS 01 Kasutaja katkestab kontakteerumise lisamise.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Põhistsenaarium 1-3. 2. Kasutaja ei kinnita andmeid ja sulgeb vormi. 3. Süsteem kuvab teate, et kontakteerumist ei lisatud.

Tulemus	Tööülesande juurde on lisatud kontakteerumine.
----------------	--

Tabel 30. Kasutusmall UC19: Toimingu lisamine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC19 Toimingu lisamine
Kirjeldus	Kasutaja soovib tööülesande juurde lisada toimingut. Toimingud on tegevused, mida tööülesande raames on võimalik teha (näiteks nõustamine, analüüs).
Tegutseja	MTA ametnik, MTA juhtivametnik
Eeltingimused	UC3 Tööülesanne on lisatud.
Põhistsenaarium	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasutaja on toimingut alamlehel. 2. Kasutaja lisab toimingut. 3. Süsteem kuvab andmete sisestamise vormi. 4. Kasutaja täidab väljad ja salvestab. 5. Süsteem salvestab toimingut kronoloogilises järjestuses.
Alternatiivstenaarium	<p>AS 01 Kasutaja katkestab toimingut lisamise.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Põhistsenaarium 1-3. 2. Kasutaja ei kinnita andmeid ja sulgeb vormi. 3. Süsteem kuvab teate, et toimingut ei lisatud.
Tulemus	Tööülesande juurde on lisatud toimingut.

Tabel 31. Kasutusmall UC20: Tööülesande lõpetamine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC20 Tööülesande lõpetamine
Kirjeldus	Kasutaja soovib tööülesande lõpetada.
Tegutseja	MTA ametnik, MTA juhtivametnik
Eeltingimused	UC3 Tööülesanne on lisatud.
Põhistsenaarium	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasutaja on tööülesande detailvaatel. 2. Kasutaja vajutab lõpeta tööülesanne nupule. 3. Süsteem kuvab teate „Kas oled kindel, et soovite tööülesande lõpetada?“ 4. Kasutaja kinnitab tööülesande lõpetamise. 5. Süsteem suunab kasutaja töölaua vaatele ning muudab tööülesande lõpetatud staatusesse.
Alternatiivstenaarium	<p>AS 01 Kasutaja katkestab tööülesande lõpetamise.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Põhistsenaarium 1-3. 2. Kasutaja ei kinnita tööülesande lõpetamist ja sulgeb teate. 3. Süsteem ei lõpeta tööülesannet.
Tulemus	Tööülesanne on lõpetatud.

Tabel 32. Kasutusmall UC21: Tööülesande taasavamine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC21 Tööülesande taasavamine
----------------	------------------------------

Kirjeldus	Kasutaja soovib varasemalt lõpetatud tööülesande uuesti avada.
Tegutseja	MTA ametnik, MTA juhtivametnik
Eeltingimused	UC3 Tööülesanne on lisatud.
Põhistsenaarium	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasutaja on töölaual lõpetatud tööülesannete ploki juures. 2. Kasutaja vajutab ülesande numbrile. 3. Süsteem suunab kasutaja tööülesande detailvaatele. 4. Kasutaja vajutab tööülesande avamise nupule. 5. Süsteem kuvab teate „Kas oled kindel, et soovid tööülesande taasavada?“ 6. Kasutaja kinnitab tööülesande taasavamise. 7. Süsteem muudab tööülesande staatust ning tööülesanne liigub „Minu tööülesanded“ plokki.
Alternatiivstenaarium	<p>AS 01 Kasutaja katkestab tööülesande taasavamise.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Põhistsenaarium 1-5. 2. Kasutaja ei kinnita tööülesande taasavamist ja sulgeb teate. 3. Süsteem ei ava tööülesannet ja ei muuda tööülesande staatust.
Tulemus	Tööülesanne on taasavatud.

Tabel 33. Kasutusmall UC22: Teavituste haldamine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC22 Teavituste haldamine
Kirjeldus	Kasutaja soovib saada oma töölauale teavitusi, mis on seotud tema menetluses oleva tööülesandega. Kasutaja saab teavitusi, kui dokument on saadetud allkirjastamiseks, kooskõlastamiseks või teadmiseks. Kasutaja saab teavitusi, kui tööülesanne on saadetud kooskõlastamiseks või teadmiseks.
Tegutseja	MTA ametnik, MTA juhtivametnik
Eeltingimused	UC1 Kasutajale kuvatakse töölaua vaade.
Põhistsenaarium	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasutaja on töölaua vaatel. 2. Süsteem kuvab töölaua vaatel küljemenüül menüüpunkti „Teavitused“, mis on peidetud menüü ikooni alla. 3. Kasutaja vajutab küljemenüül „Teavitused“ menüüpunktile. 4. Süsteem suunab kasutaja teavituste alamlehele. 5. Süsteem kuvab teavituste alamlehel järgmised andmeväljad: teema, kommentaar, kuupäev ja sisu, milles juures kuvatakse avatud ja suletud ikoonid. 6. Kasutaja vajutab sisu juures avatud ikoonile. 7. Süsteem kuvab kasutajale teavituse sisu: näide „Teile on saadetud dokument nr 12345 allkirjastamiseks. Dokument on seotud tööülesandega nr MA12345678 (Maksumenetlus)“. Süsteem kuvab kasutajale dokumendi. 8. Süsteem kuvab teavitused kronoloogilises järjestuses. 9. Kui kasutaja soovib dokumendi allkirjastada, siis rakendub UC16.

	10. Kui kasutaja soovib vajutada tööülesande numbrile, siis rakendub UC6.
Alternatiivstenaarium	AS 01 Kasutaja katkestab teavituste alamlehele liikumise. 1. Põhistsenaarium 1-3. 2. Kasutaja vajutab tagasi nupule. 3. Süsteem suunab kasutaja töölauale.
Tulemus	Kasutajale kuvatakse teavituste alamleht.

Tabel 34. Kasutusmall UC23: Kontrolliobjektide loetelu haldamine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC23 Kontrolliobjektide loetelu haldamine
Kirjeldus	Kasutaja soovib saada ülevaadet kontrolliobjektide loetellu lisatud töödest.
Tegutseja	AO ametnik, AO juhtivametnik
Eeltingimused	Kasutajale on antud maksuauditi osakonna ametniku ja juhtivametniku õigused.
Põhistsenaarium	1. Kasutaja on töölaua vaatel. 2. Süsteem kuvab töölaua vaatel küljemenüül „Kontrolliobjektid“ menüüpunkti, mis on peidetud menüü ikooni alla. 3. Kasutaja vajutab küljemenüül „Kontrolliobjektid“ menüüpunktile. 4. Süsteem suunab kasutaja kontrolliobjektide alamlehele. 5. Süsteem kuvab kontrolliobjektide alamlehel järgmised andmeelemendid: isiku nimi ja kood, piirkond, tegevusala, periood, risk, kahju suurus, sisestaja nimi, sisestamise kuupäev.
Alternatiivstenaarium	AS 01 Kasutaja katkestab kontrolliobjektide alamlehele liikumise. 1. Põhistsenaarium 1-3. 2. Kasutaja vajutab tagasi nupule. 3. Süsteem suunab kasutaja töölauale. AS 01 Kasutajal puuduvad vastavad õigused. 1. Kasutaja on töölaua vaatel. 2. Süsteem ei kuva töölaua vaatel küljemenüül „Kontrolliobjektid“ menüüpunkti.
Tulemus	Kasutajale kuvatakse kontrolliobjektid alamleht.

Tabel 35. Kasutusmall UC24: Kontrolliobjektide loetellu isiku lisamine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC24 Kontrolliobjektide loetellu isiku lisamine
Kirjeldus	Kasutaja soovib lisada kontrolliobjektide loetellu võimaliku riskiga isiku.
Tegutseja	AO ametnik, AO juhtivametnik

Eeltingimused	Kasutajale on antud maksuauditi osakonna ametniku ja juhtivametniku õigused. UC23 Kasutajale kuvatakse kontrolliobjektide alamleht.
Põhistsenaarium	1. Kasutaja on kontrolliobjektide alamlehel. 2. Kasutaja valib „Lisa isik“. 3. Süsteem kuvab isiku lisamise vormi. 4. Kasutaja täidab ja salvestab isiku lisamise vormi. 5. Süsteem kuvab teate isiku lisamise kohta.
Alternatiivstenaarium	AS 01 Kasutaja katkestab kontrolliobjektidesse isiku lisamise. 1. Põhistsenaarium 1-3. 2. Kasutaja ei kinnita andmeid ja sulgeb vormi. 3. Süsteem kuvab teate, et isikut ei lisatud kontrolliobjektidesse. AS 02 Kasutaja ei täida isiku lisamisel kohustuslikke andmeväljasid. 1. Põhistsenaarium 1-3. 2. Kasutaja ei täida kohustuslikke väljasid ja salvestab. 3. Süsteem kuvab teate, et kohustuslikud andmeväljad on täitmata.
Tulemus	Kontrolliobjektide loetellu on lisatud isik.

Tabel 36. Kasutusmall UC25: Kontrolliobjektide loetelust isiku suunamine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC25 Kontrolliobjektide loetelust isiku suunamine
Kirjeldus	Kasutaja soovib kontrolliobjektide loetelust suunata isiku ametniku töölauale tööülesande läbiviimiseks.
Tegutseja	AO ametnik, AO juhtivametnik
Eeltingimused	Kasutajale on antud maksuauditi osakonna ametniku ja juhtivametniku õigused. UC23 Kasutajale kuvatakse kontrolliobjektide alamleht. UC24 Kontrolliobjektide loetellu on lisatud isik.
Põhistsenaarium	1. Kasutaja on kontrolliobjektide alamlehel. 2. Kasutaja valib ühe või mitu isikut. 3. Kasutaja vajutab „Suuna“ nupule. 4. Süsteem kuvab andmete sisestamise vormi. 5. Kasutaja täidab väljad ja salvestab. 6. Süsteem kuvab teate isiku suunamise kohta. Suunatud isik liigub teise ametniku töölauale „Minu tööülesanded“ plokki. Kontrolliobjektide loetelus isikut edaspidi ei kuvata.
Alternatiivstenaarium	AS 01 Kasutaja katkestab isiku suunamise. 1. Põhistsenaarium 1-4. 2. Kasutaja ei kinnita andmeid ja sulgeb vormi. 3. Süsteem kuvab teate, et isikut ei suunatud. Isik on jätkuvalt kontrolliobjektide loetelus.

	AS 02 Kasutaja ei täida isiku lisamisel kohustuslikke andmeväljasid. 1. Põhistsenaarium 1-4. 2. Kasutaja ei täida kohustuslikke väljasid ja salvestab. 3. Süsteem kuvab teate, et kohustuslikud andmeväljad on täitmata.
Tulemus	Kontrolliobjektide loetelust on isik suunatud töölauale.

Tabel 37. Kasutusmall UC26: Kontrolliobjektide loetelust isiku töösse võtmine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC26 Kontrolliobjektide loetelust isiku töösse võtmine
Kirjeldus	Kasutaja soovib kontrolliobjektide loetelust võtta isiku oma tööülesandeks.
Tegutseja	AO ametnik
Eeltingimused	Kasutajale on antud maksuauditi osakonna ametniku ja juhtivametniku õigused. UC23 Kasutajale kuvatakse kontrolliobjektide alamleht. UC24 Kontrolliobjektide loetellu on lisatud isik.
Põhistsenaarium	1. Kasutaja on kontrolliobjektide alamlehel. 2. Kasutaja valib ühe või mitu isikut. 3. Kasutaja vajutab „Võta töösse“ nupule. 4. Süsteem küsib kinnitust isiku töösse võtmise kohta. 5. Kasutaja kinnitab töösse võtmise. 6. Süsteem kuvab teate isiku töösse võtmise kohta. Töösse võetud isik liigub ametniku töölauale „Minu tööülesanded“ plokkki. Kontrolliobjektide loetelus isikut edaspidi ei kuvata.
Alternatiivstenaarium	AS 01 Kasutaja katkestab töösse võtmise. 1. Põhistsenaarium 1-4. 2. Kasutaja ei kinnita töösse võtmist ja sulgeb vormi. 3. Kasutaja suunatakse kontrolliobjektide loetellu tagasi. Isik on jätkuvalt kontrolliobjektide loetelus.
Tulemus	Kontrolliobjektide töölaualt on isik võetud töösse.

Tabel 38. Kasutusmall UC27: Kontrolliobjektide loetelust isiku otsimine (allikas: autori koostatud).

Nimetus	UC27 Kontrolliobjektide loetelus isiku otsimine.
Kirjeldus	Kasutaja soovib kontrolliobjektide loetelust otsida isikuid.
Tegutseja	AO ametnik, AO juhtivametnik
Eeltingimused	Kasutajale on antud maksuauditi osakonna ametniku ja juhtivametniku õigused. UC23 Kasutajale kuvatakse kontrolliobjektide alamleht. UC24 Kontrolliobjektide loetellu on lisatud isik.
Põhistsenaarium	1. Kasutaja on kontrolliobjektide alamlehel. 2. Süsteem kuvab kontrolliobjektide alamlehel otsingu vormi.

	<p>3. Kasutaja sisestab otsingu vormile isiku nime või isiku nime kolm esimest tähte või isikukoodi.</p> <p>4. Süsteem kuvab otsingu tulemuse vastavalt otsingu kriteeriumitele.</p>
Alternatiivstenaarium	<p>AS 01 Kontrolliobjektide loetelus ei ole otsitava nime või isikukoodiga isikut.</p> <p>1. Põhistsenaarium 1-3.</p> <p>2. Süsteem kuvab teate „Andmeid ei leitud“.</p>
Tulemus	Kontrolliobjektide loetelust leiti otsitav isik.

Lisa 8 – Prototüübi ekraanivaated

The screenshot shows a web application interface for searching work orders. The top navigation bar includes a search bar with the text "Menüüpunkti otsing", a user profile icon labeled "SP Steve Päärja", and a "Valjun" button. The main header reads "Järelevalveliste menetluste infosüsteem".

The left sidebar menu is titled "Järelevalveliste menetluste infosüsteem" and contains the following items: "Ametniku töölaud", "Tööülesande otsing" (highlighted), "Kontrolliobjektide loetelu", and "Teavitused".

The main content area is titled "Tööülesande otsing". Below the title, it states: "Otsingu abil leiate isikute suhtes algatatud ja lõpetatud tööülesanded." Below this is a section for "Otsingu vorm" (Search form) with a search input field labeled "Sisestage kood või nimi" and a green "Otsin" button. To the right of the input field is a "Laiendatud otsing" link.

The search form includes several filters:

- Menetluse tüüp: Valige menetluse tüüp
- Staatuse: Valige staatus
- Ülesande nr: Sisestage number
- Tähtaeg: Sisestage kuupäev
- Valdkond: Valige sobiv
- Üksus: Valige üksus
- Menetleja: Valige nimi
- Kaasmenetleja: Valige nimi

At the bottom of the search form are "Tühjendan" and "Otsin" buttons.

Below the search form is a section for "Otsingu tulemused" (Search results). It contains a message: "Ühtegi tööülesannet ei leitud." (No work orders found).

The footer includes the logo for "MAKSU- JA TOLLIAMET" and contact information for "Klienditugi" (Customer support): 880 0880 Helpdesk, 676 2888 Teabejuhtimiskeskus, and a link to "Kõik kontaktandmed" (All contact information).

Joonis 35. Tööülesande otsing (allikas: autori koostatud).

Menüüpunkti otsing
SP Steve Piiroja
Vajunud

Järelevalveliste menetluste infosüsteem

Järelevalveliste menetluste infosüsteem

- Ametniku töölaud
- Tööülesande otsing
- Kontrolliobjektide loetelu
- Teavitused

Kontrolliobjektide loetelu

Kontrolliobjektide loetelust leiate isikud, kelle osas on tuvastatud riskid. Kontrolliobjektide loetelu kuvatakse vaid maksuauditi osakonna ametnikele.

[+ Lisa isik](#)

Isikute loetelu

<input type="checkbox"/>	Isik	Piirkond	Valdkond	Periood	Risk	Kahju suurus	Sisestaja
<input type="checkbox"/>	Daniel Ojala 39001221254	Harju maakond	FIDEK	2020	Madal	1000	Steve Piiroja 16.05.2022
<input type="checkbox"/>	OÜ 10102154	Lääne maakond	Ehitus	01.01.2021 - 31.01.2021	Keskmine	5000	Helena Kuula 15.02.2022
<input type="checkbox"/>	Kala OÜ 21212121	Harju maakond	Kalapüük	01.02.2021 - 31.05.2021	Kõrge	25000	Steve Piiroja 02.02.2022
<input type="checkbox"/>	Sade Mustikas 48512011245	Tartu maakond	FIDEK	2021	Madal	1500	Mari Mustikas 15.01.2022
<input type="checkbox"/>	ABC OÜ 11111111	Ida-Viru maakond	Ehitus	01.01.2022-31.01.2022	Kõrge	57000	Mari Mustikas 15.01.2022
<input type="checkbox"/>	KYTUS 12121212	Harju maakond	Kütus	01.05.2022 - 31.05.2022	Kõrge	100000	Steve Piiroja 02.01.2022
<input type="checkbox"/>	Mets AS 13131313	Harju maakond	Mets	01.03.2019 - 31.03.2019	Kõrge	75000	Mari Mustikas 02.12.2021
<input type="checkbox"/>	Kinnisvara OÜ 14141414	Harju maakond	Kinnisvara	01.12.2021 - 31.12.2021	Madal	2000	Mari Mustikas 02.10.2021
<input type="checkbox"/>	Metsake OÜ 15151515	Harju maakond	Mets	01.06.2020 - 31.12.2020	Keskmine	7500	Mari Mustikas 02.05.2021
<input type="checkbox"/>	Ehitame AS 16161616	Harju maakond	Ehitus	01.12.2020 - 31.12.2020	Madal	1000	Mari Mustikas 15.03.2021

1 2 3 4 5 ... 96 97 98 »

10
 Kuvan korraga

[Suunan](#) [Võtan töösse](#)



MAKSU- JA TOLLIAMET



Klienditugi

880 0880 Helpdesk
 676 2888 Teabejuhtimiskeskus
[Kõik kontaktandmed](#)

Joonis 36. Kontrolliobjektide loetelu (allikas: autori koostatud).

Menüüpunkti otsing

Steve Piroja Väljun

Järelevalveliste menetluste infosüsteem

Järelevalveliste menetluste infosüsteem

- Ametniku töölaud
- Tööülesande otsing
- Kontrolliobjektide loetelu
- Teavitused (1)**

Teavitused

Siin saate tutvuda Teile saadetud teavitustega.

Saabunud teavitused

Jrk	Ülesande nr	Teema	Kuupäev
1	MA-0002	Teile on suunatud dokument nr MA0002-009/02 allkirjastamiseks.	16.05.2022
<p>Dokumendi nimi: Korraldus_Potsataja_OU.pdf</p> <p>Koostaja: Helena Kuula</p> <p>Kommentaar: Palun allkirjasta dokument</p> <p>Ei allkirjasta Allkirjastan</p>			
2	MA-0001	Dokument nr MA0001-009/02 on kooskõlastatud.	16.05.2022
3	MA-0001	Alamülesanne nr MA-001/01 on täidetud.	16.04.2022



MAKSU- JA TOLLIAMET



Klienditugi

880 0880 Helpdesk
676 2888 Teabejuhtimiskeskus
[Kõik kontaktandmed](#)

Joonis 37. Teavitused (allikas: autori koostatud).

Menüüpunkti otsing

Steve Piiroja

Vajjun

Järelevalveliste menetluste infosüsteem

MA-0002 - Potsataja OÜ (10101012)

Tööülesande üldandmed

Menetluse tüüp	Maksumenetlus	Üksus	II TALLINN	Ülesande loomise kuupäev	19.01.2022
Valdkond	Ehitus	Menetleja	Steve Piiroja	Tähtaeg	19.05.2022
Isik	Potsataja OÜ (10101012)	Kaasmenetleja	Helena Kuula	Staatus	Poolleli

Suunan Muudan

Tööülesande detailandmed

Töö andmed Toimingud Dokumentid Suhtlus Alamülesanded

Jrk	Kontakteerumise viis	Kuupäev	Kontakteerumise põhjus	Sisestaja	Sisestamise kuupäev
1	Vestlus	15.02.2022	Korraldusele teabe andmine	Steve Piiroja	16.02.2022
2	Telefonikõne	01.03.2022	Nõustamine	Steve Piiroja	02.03.2022

Telefoninumber 58365404

Numbri valdaja Jaan Mardikas

Kontakteerumise sisu Potsataja OÜ juhatuse liikmele selgitatud, kuidas enne tehingu toimumist kontrollida tehingupartneri tausta.

Tagasi

Lisa kontakteerumine

Lõpetan tööülesande

MAKSU- JA TOLLIAMET

Klienditugi

880 0980 Helpdesk
676 2888 Teabejuhtimiskeskus
Kõik kontaktandmed

Joonis 38. Tööülesande detailvaade, avatud suhtluse sakk (allikas: autori koostatud).

Järelevalveliste menetluste infosüsteem

MA-0002 - Potsataja OÜ (10101012)

Tööülesande üldandmed

Menetluse tüüp	Maksumenetlus	Üksus	II TALLINN	Ülesande loomise kuupäev	19.01.2022
Valdkond	Ehitus	Menetleja	Steve Piroja	Tähtaeg	19.05.2022
Isik	Potsataja OÜ (10101012)	Kaasmenetleja	Helena Kuula	Staatus	Poolleli

[Suunan](#) [Muudan](#)

Tööülesande detailandmed

Töö andmed Toimingud Dokumentid Suhtlus **Alamülesanded**

Jrk	Ülesande number	Kuupäev	Tegevusjuhised	Menetleja	Tähtaeg	Staatus
1	MA-0002/1	15.03.2022	Teostada paikvaatlus aadressil Männimäe 15, Tartu	Juku Mari	24.03.2022	Täidetud

[Muudan](#) [Lisan](#)

[Läpetan tööülesande](#)

[Tagasi](#)



MAKSU- JA TOLLIAMET



Klienditugi

880 0880 Helpdesk
676 2888 Teabejuhtimiskeskus
[Kõik kontaktandmed](#)

Joonis 39. Tööülesande detailvaade, avatud alamülesanded sakk (allikas: autori koostatud).