

# *E-teenuse kirjeldus*

## Maksu- ja tolliamet: Maksuvõla ajatamine

20 avaliku sektori  
e-teenuse  
detailanalüüs ja  
kontseptsiooni  
väljatötamine

september 2014

Projekt „20 avaliku sektori e-teenuse detailanalüüs ja kontseptsiooni väljatötamine“ on algatatud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi infoühiskonna teenuste arendamise osakonna (ITAO) poolt ning rahastatud Euroopa Liidu struktuurifondide programmist „Eelduste loomine avalike teenuste kvaliteedi tõstmiseks IKT vahendite abil“.

Projekt on suunatud olemasolevate avalike teenuste äriprotsesside kvaliteedi tõstmisele ja uute ja parendatud kasutajasõbralikemate teenuste planeerimisele. Iga projektis analüüsitud e-teenuse kohta loodud kontseptsiooni on võimalik kasutada IT-arenduse alusdokumendina.



MAJANDUS- JA  
KOMMUNIKATSIOONI-  
MINISTEERIUM



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks

 **TRINIDAD**  
CONSULTING

  
**pwc**

# Sisukord

<b>Teenuse kirjeldus</b> .....	<b>2</b>
<b>Teenuse kliendid</b> .....	<b>3</b>
<b>Peamised probleemid</b> .....	<b>3</b>
<b>Teenuse mõõdikud ja soovitud muutused</b> .....	<b>4</b>
Tulevikuvisioni kirjeldus .....	4
Teenuse mõõdikud .....	5
<b>Riskid</b> .....	<b>6</b>
<b>Märkused</b> .....	<b>7</b>
<b>Lisad</b> .....	<b>8</b>
Lisa 1. Teenuse kirjeldus .....	8
Lisa 2. Protsessijoonised .....	12
as-is .....	12
to-be .....	14
Lisa 3. Infotehnoloogilise lahenduse visioon .....	16
<b>Infotehnoloogilise lahenduse funktsionaalsuse visioon</b> .....	<b>16</b>
Kliendi funktsionaalsused e-maksuametis .....	17
MTA töötaja funktsionaalsused.....	19
Etapiviisiline arendus .....	21
Prototüüp.....	21

## Teenuse kirjeldus

Maksuvõlglane saab Maksu- ja Tolliametile (MTA) esitada maksuvõla ajatamise taotluse. Maksuvõlglane jaoks on ajatamise kasu selles, et maksuvõlga ei asuta sundtäitma ja ajatatud võla pealt arvestatakse juhul, kui isik seda taotleb ja maksuhaldur soovi rahuldab väiksemat intressi (50% tavalisest intressi määrast). MTA jaoks võlgnik näitab, et ta näitab üles tahet oma kohustuste täitmiseks ja soovib seda ära maksta ning maksegraafikust kinni pidamise korral MTA ei aresti pangakontot, vara ega anna võlga kohtutäiturile sissenõudmiseks.

Maksuvõla ajatamise taotlust saab praegu esitada e-maksuameti kaudu, e-postiga, kirjaga posti teel või kohapeal teenindusbüroos. E-maksuameti kaudu saab praegu ajatamise taotlust esitada siis, kui põhivõla ja

intresside kogusumma on alla 3200 euro<sup>1</sup>. E-maksuameti kaudu esitatud taotluseid menetletakse osaliselt automatiseeritult lihtsustatud korras. Üle 3200 euroste maksuvõlgade või juhul, kui isik ei vasta muudele kriteeriumidele, korral toimub menetlus tavakorras.

### Teenuse maht

Vahemikus juuli 2013 kuni juuni 2014 esitati ajatamise taotlusi kuus keskmiselt järgmiselt:

1. Juriidilised isikud e-maksuameti 16 (võimalus tekkis alles november 2014), teisi kanaleid pidi 141 korral.
2. Füüsilised isikud e-maksuameti 35, teisi kanaleid pidi 123 korral.

Kokku taotleti sellel vahemikul läbi e-maksuameti ajatamist 671 korral, muid kanaleid pidi (1475 + 1692 = 3167 korral).

## Teenuse kliendid

Võla ajatamist vajavad füüsilised isikud (eraisikud ja FIE-d) ja ettevõtjad. Võla ajatamise põhjuseks võivad olla näiteks nii ettevõtja lühiajalised makseraskused kui ka ühekordsest suuremast maksukohustusest tekkivad probleemid, näiteks maksustamisele kuuluva vara võõrandanud eraisik pole oma rahavooge planeerides arvestanud tekkiva maksunõudega.

## Peamised probleemid

### Maksuvõlga ei saa ajatada enne maksuvõla tekkimist

MTA ei saa ajatada maksuvõlga enne maksuvõla tekkimist, kuigi kliendid on teadlikud nende poolt tulevikus tasumisele kuuluva maksuvõla suurusest ning need nõuded kajastuvad ka maksukohustuslaste registris tuleviku tähtpäevaga nõuetena. Klient saab küll taotluse esitada, kuid MTA-l puudub võimalus taotluse rahuldamiseks enne, kui võla tasumise tähtpäev on möödunud. Mõistlik oleks, et kui klient on teadlik enda tulevikus tekkivast maksukohustustest ja näeb ette, et ta ei suuda oma tulevikus tekkivat maksukohustust täita, siis ta saab kohe esitada ajatamise taotluse ja asuda ka koheselt seda nõuet graafiku järgi tasuma. Probleem tuleneb makskorralduse seaduses olevast sõnastusest (§ 32-maksuvõlg on tähtpäevaks tasumata kohustus, § 111 lg 1 ajatada saab maksuvõlga), mida on vaja muuta. Lisaks tänane ajatamisgraafiku funktsionaalsus võlamenetluse moodulis ei toeta tuleviku tähtpäevaga nõuete kaasamist tasumisgraafikusse ja nende tasumist enne tähtaja saabumist.

### Piirangud e-maksuameti ajatamise taotluse esitamisel

Ainult klient, kes vastab teatud tingimustele, saab praegu e-maksuameti kaudu esitada ajatamise taotluse:

- <http://www.emta.ee/index.php?id=24758> (füüsiline isik),
- <http://www.emta.ee/index.php?id=26582> (juriidiline isik).

<sup>1</sup> E-maksuameti saab taotluse esitada juhul, kui isik vastab kriteeriumidele, mis on nimetatud lk 4. Maksuvõla suurus on vaid üks kriteerium.

Muude kanalite kaudu esitatava taotluse vorm on e-maksuameti kaudu esitavast taotlusest keerulisem. Põhjus on selles, et e-maksuameti taotluse vorm on koostatud ja kooskõlastatud oluliselt hiljem, kui teised vormid ning e-maksuametis taotluse esitamise tingimused on ajas muutunud.

## *Puudub lihtne ülevaade ajatamisega kaasnevatest kuludest*

Klient ei saa praegu e-maksuametis taotlust esitades lihtsalt ja kiirelt vaadata, kui palju ta peab maksma olemasolevalt või tekkivalt maksuvõlalt edaspidi intressi ja kui palju ta võidab intressidelt õigeaegselt ajatamise korral. Hetkel on olemas küll maksuvõla tasumise ajatamise kalkulaator (<https://apps.emta.ee/calc/index.do>), kuid see asub eraldi kodulehel, mistõttu selle leidmine ja kasutamine ei ole taotluse esitamisel mugav ning kalkulaator ei näita tasumisele kuuluvat intressi 50% soodustuse korral)

## *Menetlusprotsess nõuab ametnikult palju käsitööd*

- Lihtsustatud korras menetlemise korral peab MTA töötaja praegu otsuste genereerimise käsitsi käivitama ja iga genereeritud otsus tuleb eraldi digitaalselt id-kaardiga allkirjastada (iga otsuse kohta PIN2).
- Tavakorras menetlemise korral on veel rohkem käsitsi tööd ja töötatakse paralleelselt mitme süsteemiga: otsused koostatakse MS-Word'i abil, taotlused ja otsused registreeritakse ning töövoog suunatakse LiveLink'i, kliendiga tehtud võlamenetluste tegevuste kohta peetakse arvestust MKR'i võlamenetluse moodulis.

## *Menetlusprotsess ei ole läbipaistev*

- Kliendil puudub lihtne viis menetlusprotsessist ülevaate saamine. Tavakorras menetluse jaoks täiendavate andmete kogumine toimub kirja/telefoni teel. Kliendid kontakteeruvad tihti saamaks ametnikelt infot menetluse seisu kohta kulutades asjatult nende aega.

# **Teenuse mõõdikud ja soovitud muutused**

## *Tulevikuvisiooni kirjeldus*

### *Maksuvõlga ei saa ajatada enne maksuvõla tekkimist*

- Maksukorralduse seaduse § 32 sõnastuse muutmine nii, et maksukohustust saab ajatada enne maksuvõla tekkimist, kui tulevikus tasumisele kuuluva nõude suurus on kindlaks määratud.
- Tasumisgraafikute loogika muutmine. Tasumisgraafikusse saab edaspidi kaasata nõudeid, mille tasumise tähtpäev ei ole saabunud, kuid mis kajastuvad maksukohustuslaste registris

### *Piirangud e-maksuametis ajatamise taotluse esitamisel*

- Uus e-teenus võimaldab ajatamise taotluste esitamist e-maksuameti kaudu sõltumata kriteeriumitest.
- Pakutav teenuse lahendus ei sõltu enam taotluse esitamise kanalist. Nii lihtsustatud kui tavakorras taotlust saab esitada e-maksuametis.

## Puudub lihtne ülevaade ajatamisega kaasnevatest kuludest

- Taotluse esitamisel saab klient graafiku genereerimisel selge ülevaate ajatamisega kaasnevatest kuludest. Graafiku juures on võimalik kriteeriume (periood, kuumakse) muuta ning vaadata, millised kulud iga konkreetse juhuga kaasnevad ning seeläbi valida enda jaoks välja sobivaim lahendus.

## Menetlusprotsess nõuab ametnikult palju käsitööd

- Menetlusprotsessis väheneb ametniku jaoks käsitöö hulk. Automaatotsustamise kriteeriumitele vastavad taotlused saavad automaatselt positiivse otsuse. Otsus koostatakse täielikult automatiseeritult (süsteem genereerib otsuse, paneb sellele digitempli ja genereerib graafiku maksukohustuslaste registrisse). Ühe otsuse koostamisele kulub täna ca 10 minutit, mis siis kokku hoitakse. Ainult kriteeriumitele mitte vastavad taotlused suunatakse ametnikule menetlemiseks.
- Tavakorras menetlemise korral väheneb mitme süsteemiga (MKR, Livelink) paralleelselt töötamise ja otsuste Wordis vormistamise ajakulu. Võit seisneb järgmistes tegevustes:
  - vajalike lisadokumentide küsimine kliendilt automatiseerimine – võit 20 minutit;
  - esitatud lisadokumente ei ole lisada Livelinki, registreerida – võit 10 minutit,
  - osaliselt automatiseeritud otsuse koostamine – võit 1 tund 30 minutit,
  - otsuse kooskõlastamine/allkirjastamine toimub MKRis – võit 30 minutit,
  - otsuse registreerimise ja MKRi kande tegemine automatiseerimine – võit 10 minutit,
  - otsuse edastamine e-maksuametis – võit 5 minutit.

Kokku võit 2,75 tundi ühe taotluse kohta.

- Tavakorras menetluse juures tuleb täiustada MKR'i võlamenetluse mooduli funktsionaalsust ja integreerida e-maksuametiga.

## Menetlusprotsess ei ole läbipaistev

- E-maksuamet ja võlamenetluse süsteem integreeritakse nii, et uue e-teenuse kaudu saab klient vaadata infot menetluse käigu kohta, esitada täiendavaid dokumente ja näha otsust sõltumata sellest, kas ta esitas maksuvõla ajatamise taotluse e-teenuse või muu kanali kaudu.

## Teenuse mõõdikud

Tabel 1. Teenuse mõõdikud ja soovitud muutus

Nr	Indikaator	Väärtus	Indikaatori väärtus viimase aasta kohta	Indikaatori väärtus peale teenuse uuendamist
<b>TÕHUSUS</b>				
<b>Teenuse kulud</b>				
1	Personalikulud	€	345 944	126952
5	Keskmine ajakulu teenuse juhtumi kohta	h/ FTE	$(0,6+5)/2 = 2,8$	$((0,6-0,3)+(5-2,75))/2 = 1,3$
<b>Teenuse mahud</b>				
15	Tegelik nõudlus	Tk	3838 (kokku esitatud taotluste arv)	3900
17	Teiste asutustega vahetatud dokumentide hulk	Tk	0	0

<b>Teenuse kvaliteet</b>				
22	<b>Põhjendatud kaebuste arv</b>	Tk	5	<b>5</b>
24	<b>Tehnoloogiline küpsus</b>	Klassifikaator	<b>2</b> (tavateenus) <b>4</b> (e-maksuametis pakutav teenus)	<b>5</b>
<b>Organisatsiooni juhtimise kvaliteet</b>				
37	<b>Teenuste eesmärkide kooskõla organisatsiooni eesmärkidega</b>	Hinnang 4-tasemelisel Likerti skaalal	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>DEMOKRAATIA</b>				
<b>Teenuse mõjueesmärkide saavutamine</b>				
41	<b>Mõjueesmärkide saavutamise määr</b>	%	<b>75%</b> Ajatamise teenus toetab maksuvõla laekumist ja seeläbi riigi ülesannete täitmist.	<b>75%</b>
<b>EFEKTIIVSUS</b>				
<b>Väärtus kasutajale</b>				
47	<b>Halduskoormus: teenuse tarbimisele kulutatud aeg</b>	€	<b>22,32</b> (s.o 4 h)	<b>5,58</b>
<b>Kättesaadavus</b>				
51	<b>Kasutajate arv sihtrühmade lõikes</b>	Tk	<b>3</b> (füüsilised, juriidilised ja avalik-õiguslikud isikud)	<b>3</b>
<b>Kasutajamugavus</b>				
56	<b>Teenuse kasutamise lihtsus</b>	Hinnang 4-tasemelisel Likerti skaalal	<b>2</b>	<b>4</b>

# Riskid

## Seadusandluse muutmine

Selleks, et kogu protsess saaks kavandatud viisil toimuda, on vaja poliitilist tahet maksukorralduse seaduse muutmiseks.

## Eelarve piirangud

Kui kogu protsessi ei ole võimalik eelarve piirangute tõttu realiseerida, võib tekkida oht, et kliendi vaates läheb küll protsess taotluse esitamise osas mugavamaks, aga kuna ametnikel on endiselt palju käsitööd, siis nemad ei saa arendustest kasu ja menetlusprotsess venib endiselt pikaks.

---

Võlamenetluse moodulis olemasolev nõuete tasumise ja ajatamisgraafikute funktsionaalsuse muutmine võib osutuda oluliselt keerukamaks, kui esmapilgul paistab, kuna need funktsionaalsused mõjutavad ka teiste funktsionaalsuste toimimist, mistõttu detailanalüüs peab olema kvaliteetne ja põhjalik.

## ***Märkused***

# Lisad

## Lisa 1. Teenuse kirjeldus

Teenust kirjeldavad atribuudid on toodud alljärgnevas tabelis:

**Tabel 2. Teenuse kirjeldus**

Atribuut	Klassifikaator	Väärtus	Teenus
Teenuse tunnus		[tekst]	
Teenuse nimetus		[tekst]	<b>Maksuvõla tasumise ajatamine</b>
Teenuse kirjeldus		[tekst]	Maksuvõla ajatamise taotlust saab praegu esitada e-maksuameti kaudu, e-postiga, kirjaga posti teel või kohapeal teenindusbüroos. E-maksuameti kaudu saab praegu ajatamise taotlust esitada siis, kui põhivõla ja intresside kogusumma on alla 3200 euro <sup>2</sup> . E-maksuameti kaudu esitatud taotluseid menetletakse osaliselt automatiseeritult lihtsustatud korras. Üle 3200 euroste maksuvõlgade või juhul, kui isik ei vasta muudele kriteeriumidele, korral toimub menetlus tavakorras.
Omanik, vastutaja		[tekst]	<b>Maksu- ja Tolliameti (edaspidi MTA) tulude osakonna juhataja Triin Raaper</b>
Teenuseosutaja		[tekst]	<b>MTA</b>
Kasutaja/sihtrühm	<b>Füüsiline isik</b>	[Jah/Ei]	<b>jah</b>
	<b>Juriidiline isik &gt;&gt;</b>		<b>jah</b>
	ettevõtte		
	vabäihendus, sihtasutus		
	riigiasutus		

<sup>2</sup> E-maksuametis saab taotluse esitada juhul, kui isik vastab kriteeriumidele, mis on nimetatud lk 4. Maksuvõla suurus on vaid üks kriteerium.

20 avaliku sektori e-teenuse detailanalüüs ja kontseptsiooni väljatöötamine



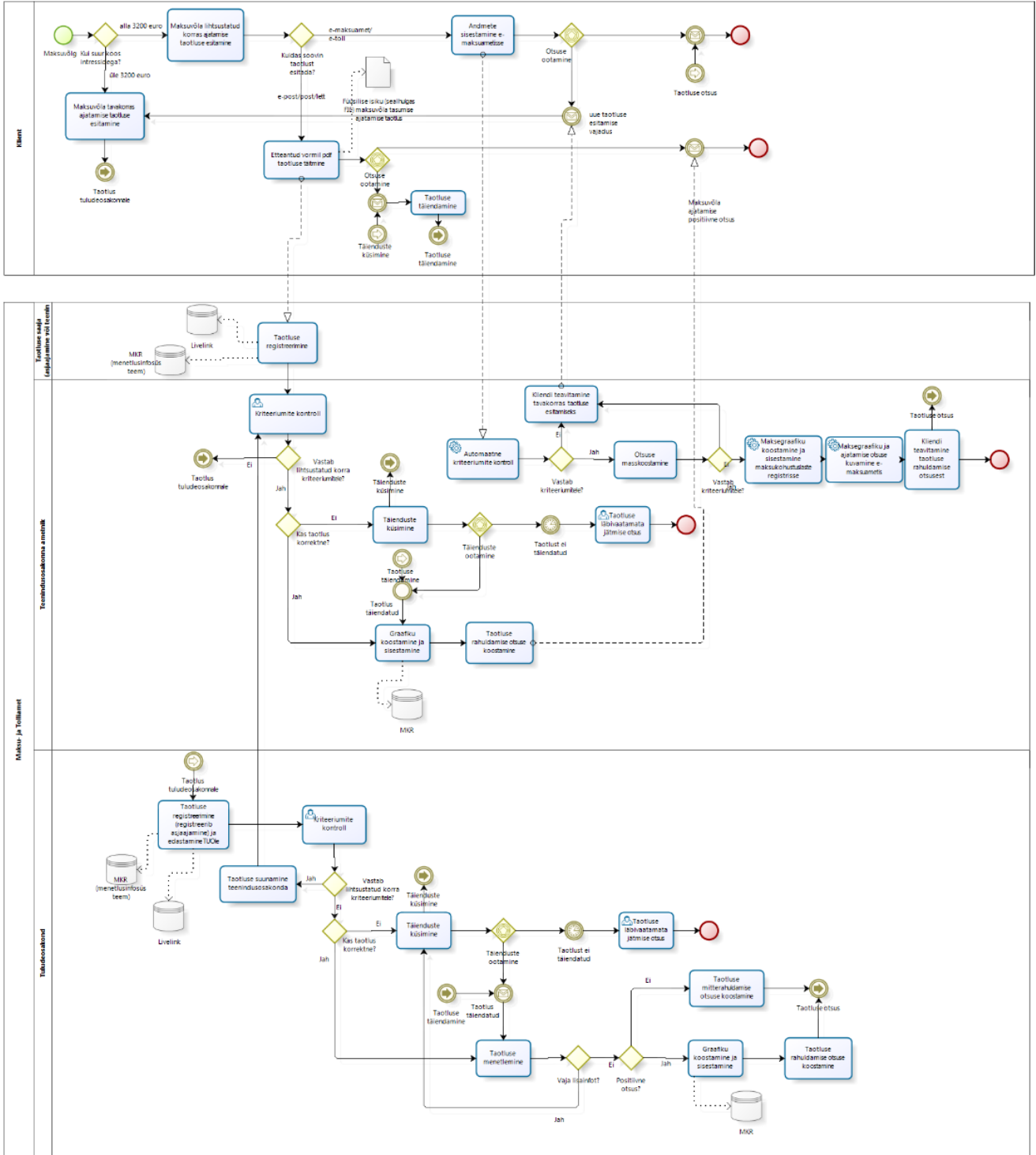
Atribuut	Klassifikaator	Väärtus	Teenus
	omavalitsus		
	riigiasutus		
	omavalitsuse allasutus		
<b>Kanal</b>	<b>Füüsilised kanalid &gt;&gt;</b>	[Jah/Ei]	
	Letiteenus büroos		<b>jah</b>
	Teenuseosutaja juures		
	Kliendi juures >>		
	Kodukülastus		
	Muus kliendi asukohas		
	<b>Mitteelektroonilised kaugkanalid &gt;&gt;</b>		
	Post		<b>jah</b>
	Telefon		
	Faks		
	<b>Elektroonilised kanalid &gt;&gt;</b>		
	Veebileht/portaal		
	E-post		<b>jah</b>
	Iseteenindus		<b>jah</b>
	Nutirakendus		
	Tekstisõnum		
	Digitelevisioon		
<b>Eeldus</b>		[tekst]	<b>Isikul on maksuvõlg ja soov tasuda seda osade kaupa. Lihtsustatud korras ja e-ajatamine: - füüsilised isikud: <a href="http://www.emta.ee/index.php?id=24758">http://www.emta.ee/index.php?id=24758</a> - juriidilised isikud: <a href="http://www.emta.ee/index.php?id=26582">http://www.emta.ee/index.php?id=26582</a> Tavakorras ajatamine: - füüsilised isikud: <a href="http://www.emta.ee/index.php?id=2391">http://www.emta.ee/index.php?id=2391</a> - juriidilised isikud: <a href="http://www.emta.ee/index.php?id=14575">http://www.emta.ee/index.php?id=14575</a></b>
<b>Sisend</b>		[tekst]	<b>Maksuvõla tasumise ajatamise taotlus, mille esitab MTA-le klient e-maksuametis või (e-)posti teel.</b>

Atribuut	Klassifikaator	Väärtus	Teenus
Väljund		[tekst]	Dokument (otsus või vastuskiri). Otsus tehakse, kui taotlus rahuldatakse või ei rahuldata. Vastuskiri tehakse, kui isiku taotlus ei vasta tingimustele. Protsess lõpeb dokumendi väljastamisega.
Piirangud		[tekst]	Ajaline piirang letis teenuse osutamisel. E-maksuametis, (e)posti teel piirangut ei ole.
Seotud teenus		[tekst, URL]	Maksumaksja kontaktandmete uuendamine
Riigi taseme regulatsioon		[tekst]	Masukorralduse seaduse (MKS) § 111, 112 <a href="https://www.riigiteataja.ee/akt/131012014013?leiaKehtiv">https://www.riigiteataja.ee/akt/131012014013?leiaKehtiv</a> Rahandusministri 01.07.2002 määrus nr 60 <a href="https://www.riigiteataja.ee/akt/125052012029">https://www.riigiteataja.ee/akt/125052012029</a>
Teenuse taseme regulatsioon		[tekst]	26.03.2014 peadirektori käskkirjaga nr 1.1-1/77-P kinnitatud "Maksuvõla tasumise ajatamise juhend" (tegu on AK märkega dokumendiga. Palun andke eraldi teada, kui on vajadus sellega tutvuda. E-ajatamise kasutusjuhend ametnikule (olemas MTA intranetis <a href="http://intranet.mta/index.php?id=71794">http://intranet.mta/index.php?id=71794</a> . Palun andke eraldi teada, kui on vajadus sellega tutvuda.
Füüsiline asukoht		[tekst]	Teenindusbürood: <a href="http://www.emta.ee/index.php?id=32760">http://www.emta.ee/index.php?id=32760</a> e-maksuamet/e-toll: <a href="http://www.emta.ee/index.php?id=12223">http://www.emta.ee/index.php?id=12223</a> (e-)posti aadress: <a href="http://www.emta.ee/index.php?id=32407">http://www.emta.ee/index.php?id=32407</a>
Koduleht		[URL]	Emta.ee
Veebiteenus	WSDL	[URL]	
Keel		[tekst]	vaikimisi eesti, aga ka suuline ning kirjalik vene ( <a href="http://www.emta.ee/index.php?id=28257">http://www.emta.ee/index.php?id=28257</a> ) ja inglise keelne ( <a href="http://www.emta.ee/index.php?id=29918">http://www.emta.ee/index.php?id=29918</a> ) tugi.
Funktsioon	<a href="http://doc.esd-toolkit.eu/FunctionList/1.00.html">http://doc.esd-toolkit.eu/FunctionList/1.00.html</a>	[tekst, URL]	
Teenuse tüüp	<a href="http://doc.esd.org.uk/ServiceList/4.00.html">http://doc.esd.org.uk/ServiceList/4.00.html</a>	[tekst, URL]	
Haldusmenetlust		[Jah/Ei]	Jah (koostatakse haldusakt (otsus))

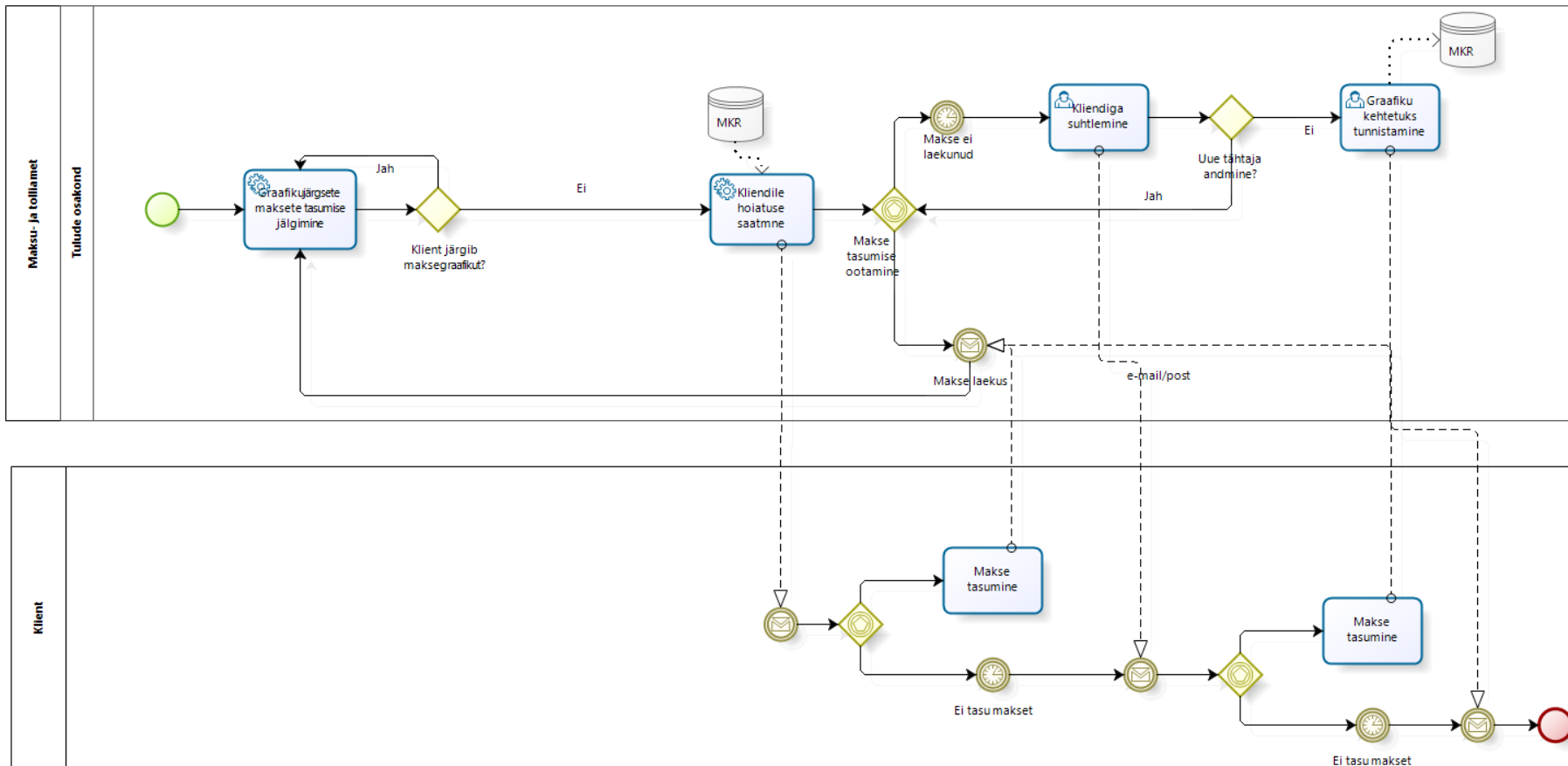
Atribuut	Klassifikaator	Väärtus	Teenus
<b>sisaldav teenus</b>			
<b>Rahastamine</b>	1- eelarve; 2 - klient maksab; 3 - kombineeritud	[nr]	<b>1- eelarve</b>
<b>Makse</b>	1 - tasuta; 2 - teenustasu; 3 - riigimaks (lõiv, toll); 4 - kombineeritud	[nr]	<b>1 - tasuta</b>
<b>Autentimise tase</b>	0. tase - anonüümsed andmed (klienditeenuses isikuandmed ei ole olulised) 1. tase - deklareeritud identiteet (klient võib vabalt näidata oma identiteeti, kuid seda ei märgita üles) 2. tase - kinnitatud identiteet (klient kinnitab oma identiteedi, kas kohal olles ID-kaardi või internetis autentimisvahenditega - ID, mID, panga kaudu autentimine, jne) 3. tase - kvalifitseeritud sertifitseeritud identiteedi kinnitamine (identiteet on sertifitseeritud kolmanda osapoolte tegudega nagu notariaalselt kinnitatud dokument, digitaalselt allkirjastatud dokument jne)	[nr]	<b>2. ja 3. tase (tavataotlus peab olema allkirjaõigusliku isiku poolt kas paber kandjal või digiallkirjastatud, kuid e-maksuametis piisab taotluse esitamiseks autentimisvahendiga sisselogimisest ja volituse olemasolust)</b>
<b>Konfidentsiaalsus</b>		[Jah/Ei]	<b>Jah. Teenuse kirjeldus on olemas AK märkega ajatamise juhendis, mis sisaldab konfidentsiaalset informatsiooni.</b>
<b>Teenuse seisund</b>	Loomisel Aktiivne Arhiveeritud	[tekst]	<b>Aktiivne</b>
<b>Tähtaeg</b>		[kuupäev]	
<b>Hinne</b>	Säilita Asenda Lihtsusta Korrasta Uuenda Sulge	[tekst]	<b>Lihtsusta ja korrasta.</b>

# Lisa 2. Protsessijoonised

## as-is

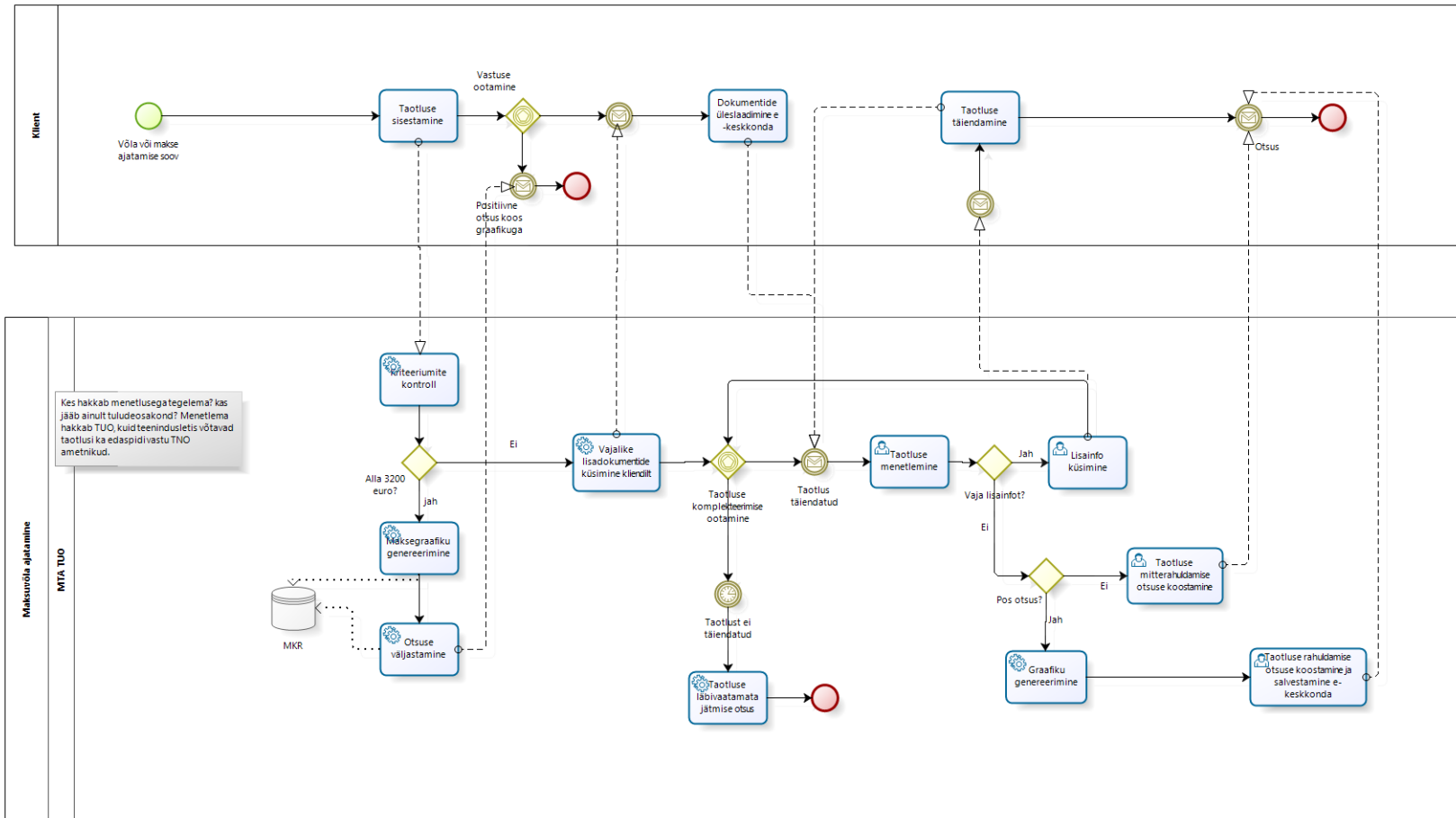


Joonis 1. Maksuvõla ajatamise taotluse esitamine ja menetlemine

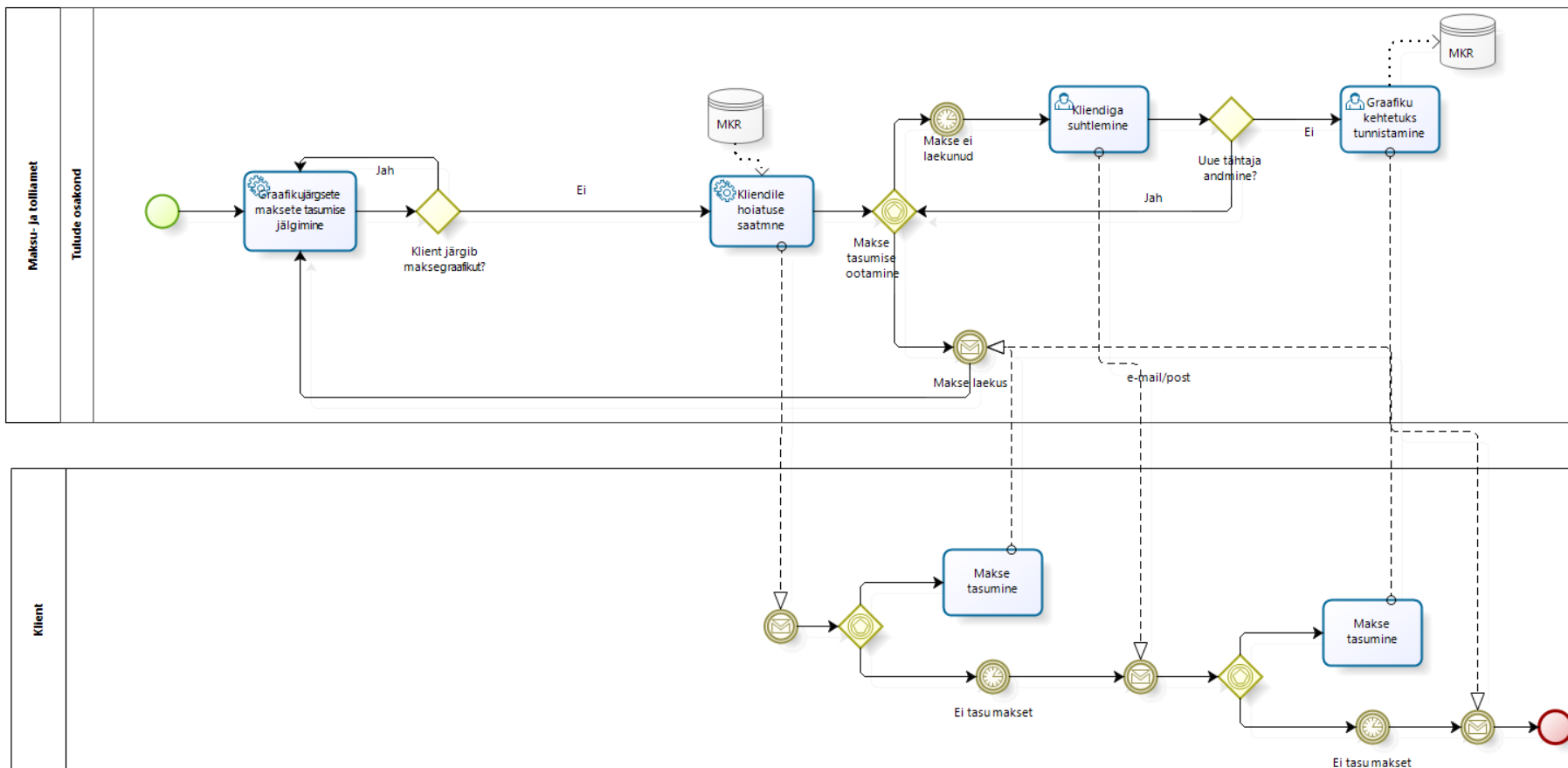


## Joonis 2. Graafiku jälgimine ja kehtetuks tunnistamine

to-be



Joonis 3. Maksuvõla ajatamise taotluse esitamine ja menetlemine

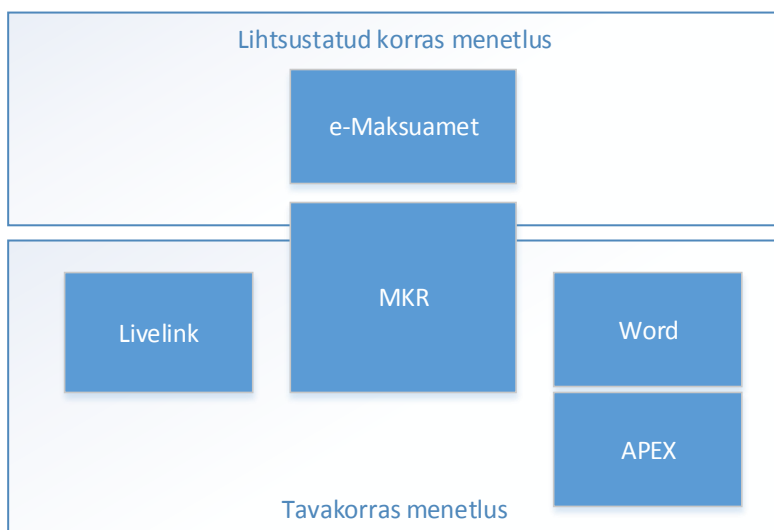


Joonis 4. Graafiku jälgimine ja kehtetuks tunnistamine

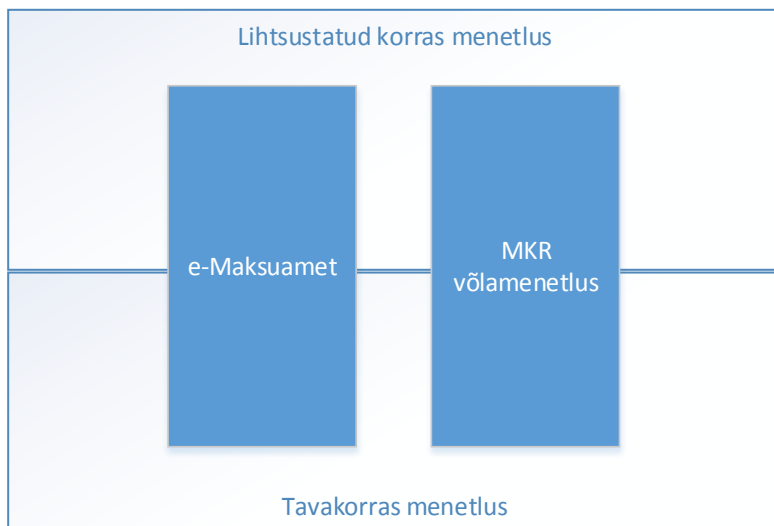
### Lisa 3. Infotehnoloogilise lahenduse visioon

# Infotehnoloogilise lahenduse funktsionaalsuse visioon

Eesmärkide saavutamiseks on vaja edasi arendada kogu infotehnoloogilist lahendust.

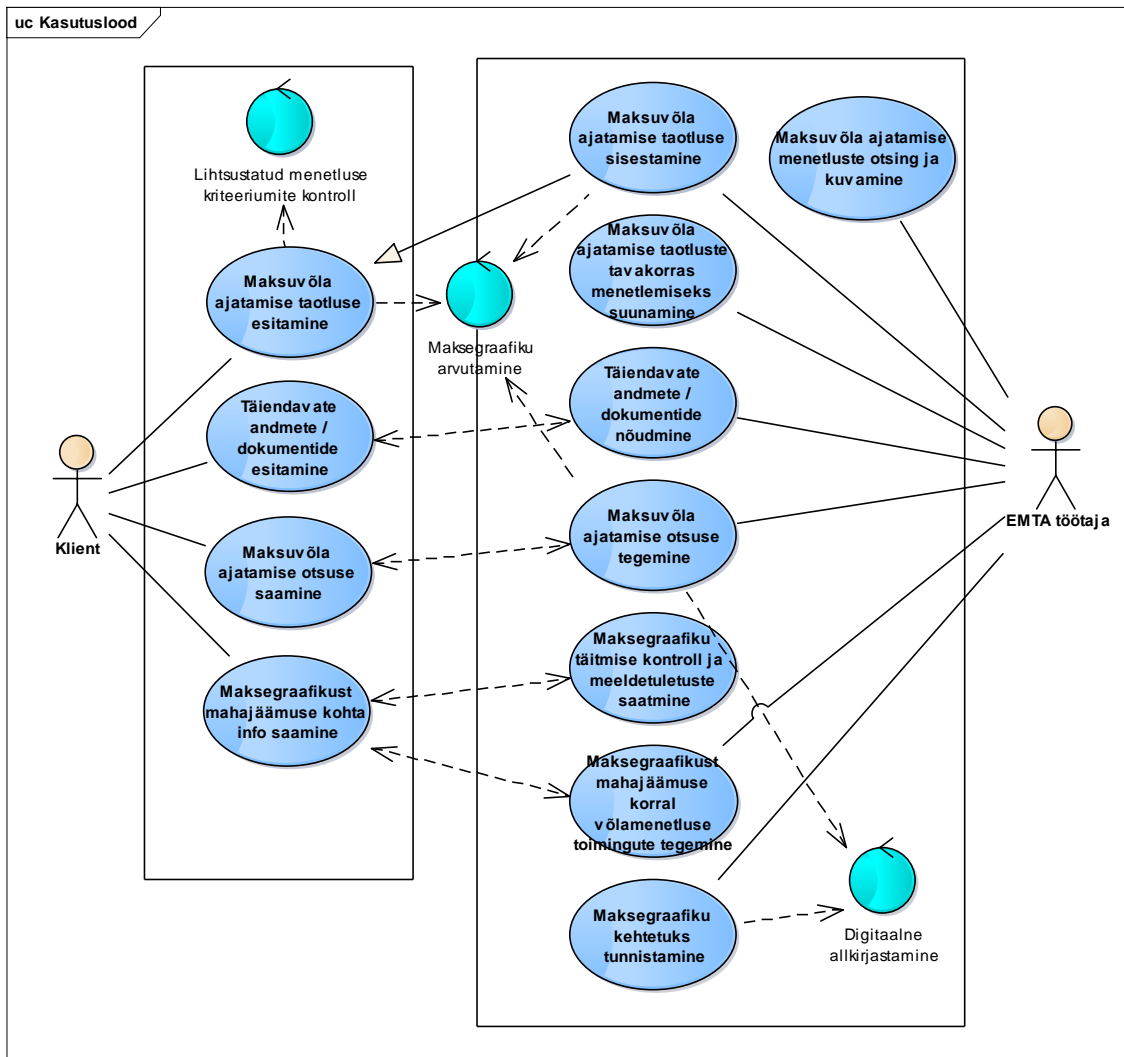


Joonis 5. Praegune lahendus



Joonis 6. Kavandatav lahendus





Joonis 7 Kavandatava lahenduse kasutuslugude diagramm

## Kliendi funktsionaalsused e-maksuametis

### Maksuvõla ajatamise taotlus esitamine

1. Süsteem näitab maksuvõla suurust.
2. Klient avaldab soovi maksuvõla ajatamiseks
3. Süsteem kuvab:
  - 3.1. maksuvõla suuruse,
  - 3.2. summa, mis maksukohustusest on võimalik ajatada
  - 3.3. tulevaste maksekohustuste suuruse
4. Klient sisestab soovitava esimese makse kuupäeva ja graafiku kestvuse kuudes.
5. Süsteem märgib vaikumisi, et kasutaja soovib ajatada ka tulevased maksukohustused. Klient saab seda muuta.
6. Süsteem kontrollib:
  - 6.1. kas sisestatud väärtused on lubatud piirides.
  - 6.2. kas lihtsustatud korras menetlemine on lubatud
7. Süsteem kuvab genereeritud graafiku järgmise infoga:

- 7.1. Periood
- 7.2. Maksepäev
- 7.3. Kuumakse
- 7.4. Ajatatud nõudelt juurdetekkiv intress
- 7.5. Tasutud intressilt arvatud tulumaks
8. Klient saab graafikut muuta, muutes graafiku kestust või kuumakset ja süsteem genereerib vastavalt muudatustele uue graafiku.
9. Kui on tegemist lihtsustatud menetlusega, kinnitab klient, et ta on graafikuga nõus ja tutvunud tingimustega ning jätkuvad tegevused „Taotluse rahuldamine“ peatükis
10. Tavakorras menetluse korral toimuvad veel lisaks järgmised tegevused:
  - 10.1. Klient kontrollib kontaktandmed (süsteem kuvab olemasolevad, klient vajadusel muudab)
  - 10.2. Klient sisestab täiendavad dokumendid / andmed maksevõla tekkimise asjaolude, kulude ja tulude kohta.
  - 10.3. Klient kinnitab soovi esitada maksuvõla ajatamise taotlus.
  - 10.4. Süsteem salvestab taotluse ja suunab selle menetlemiseks

### Taotluse rahuldamine

11. Süsteem koostab haldusotsuse taotluse rahuldamise kohta.
12. Süsteem paneb koostatud haldusotsusele digitempli.
13. Süsteem salvestab ajatamise andmed/maksegraafiku ja haldusotsuse MKRi ja e-maksuametisse.
14. Süsteem kuvab maksuvõla ajatamise koondinfo ja maksegraafiku dokumendid
15. Klient saab:
  - 15.1. haldusotsuse alla laadida;
  - 15.2. lasta saata enda e-posti aadressile.
16. Süsteem teavitab klienti, et kui klient ei tutvu dokumentidega 5 päeva jooksul, saadetakse kliendile dokumendid lihtkirjaga posti teel

Tulemus: maksuvõlg on ajatatud, algab maksegraafikust kinnipidamise jälgimine

### Täiendavate andmete/dokumentide esitamine

1. Klient näeb, millises etapis on dokumendi menetlemine (menetluse ootel, edastatud menetlemiseks ametnikule x, MTA töötaja esitatud täiendavate dokumentide / andmete nõue)
2. Klient sisestab täiendavad andmed / laeb küsitud dokumendid.

Täpsustused:

- Klient saab täiendavate andmete/dokumentide nõudmise kohta infot e-posti teel (info on ka e-maksuametis teadete juures).
- Kui taotluse juurde küsitakse täiendavaid andmeid/dokumente ja klient pole veel andmeid esitanud, siis on taotlus töölaual esile toodud.
- Klient näeb süsteemist enda poolt esitatud maksuvõla ajatamise taotlust ja esitatud täiendavaid andmeid / dokumente. Selgituseks: see annab kliendile kindlustunde, et ta on nõutud andmed/dokumendid EMTA-le esitanud.

### Maksuvõla ajatamise otsuse saamine

1. Klient näeb EMTA tehtud otsuse sisu (taotlus rahuldati / ei rahuldatud).
2. Klient saab digitaalselt allkirjastatud / tembeldatud otsuse faili alla laadida.
3. Klient saab otsuse tegemise kohta info ka teate e-posti teel.

### Maksegraafikust mahajäämuse kohta info saamine

1. Klient näeb, mis graafikujärgsete maksetega ta on hilineanud (kui suures summas, kui mitu päeva) Võtsin üldse maha, eeltoodud infost peaks piisama
2. Klient näeb MTA töötaja sisestatud ja kliendile nähtavaks tehtud võlamenetlustoimingute andmeid. Need toimingud on kiri (toiming KVV), kiri mahajäämuse kohta (toiming KVVA), telefonikõne (TVV), telefonikõne mahajäämuse kohta (toiming TVVA). Kliendile kuvatakse toimingu kuupäev, tähtaeg ja valitud osa sisust, mitte kogu sisestatud tekst. (MKRi võlamenetluse moodulis genereeritakse toimingu juurde lahter, kuhu märgitakse, mida kuvatakse isiku vaates)

## MTA töötaja funktsionaalsused

### Maksuvõla ajatamise taotluse sisestamine

1. MTA tulude osakonna<sup>3</sup> töötaja sisestab maksuvõla ajatamise taotluse juhul, kui klient esitab taotluse e-posti teel või paberil. Sisestamine on sarnane kliendi poolt e-maksuameti kaudu taotluse sisestamisega selle erinevusega, et töötaja ei kasuta süsteemi enda nimel, vaid võlgniku nimel ehk lisandub võlgniku otsing süsteemist.

### Maksuvõla ajatamise taotluste tavakorras menetlemiseks suunamine

1. MTA töötaja näeb esitatud / menetluses olevaid maksuvõla ajatamise taotluseid. MTA töötaja saab kiirelt välja filtreerida uusi taotlusi ja talle endale tegelemiseks suunatud / võetud taotlusi.
2. MTA töötaja võtab maksuvõla ajatamise taotluse endale menetlusse või suunab teisele töötajale menetlusse.

### Maksuvõla ajatamise taotluse juurde täiendavate andmete / dokumentide nõudmine

1. MTA töötaja saab maksuvõla ajatamise taotluse juurde sisestada, mis andmeid / dokumente ta kliendilt nõuab.
2. Süsteem saadab kliendile esitatud andmete / dokumentide nõude kohta e-maksuameti ja e-posti teel teavituse.
3. Kui klient esitas andmed / dokumendid e-maksuameti kaudu, siis MTA töötaja saab süsteemi kaudu teada andmete / dokumentide esitamisest.
4. Kui klient esitas andmed paberil või e-posti teel, siis MTA töötaja saab andmete / dokumentide nõude juurde salvestada esitatud andmeid / dokumente sisaldavad failid.
5. MTA töötaja vaatab esitatud andmeid / dokumente ja kui need sobivad, siis märgib andmete / dokumentide esitamise nõude täidetuks.

#### Täpsustused:

- Klient näeb andmete/dokumentide nõudmist e-maksuameti kaudu (vt „Täiendavate andmete/dokumentide esitamine“).

### Maksuvõla ajatamise otsuse tegemine

1. MTA töötaja näeb süsteem maksuvõla andmed, taotluse andmed ja süsteemi poolt genereeritud maksegraafikut. Kuni otsust pole tehtud, siis süsteem arvutab maksegraafiku jooksva seisu alusel iga kord uuesti (näiteks klient võib olla osa võlast tagasi maksnud)
2. MTA töötaja sisestab maksuvõla ajatamise taotluse kohta otsuse, kas taotlus rahuldada või mitte rahuldada. Otsuse lisamisel sisestab põhjenduse. Positiivse otsuse korral märgib ka, kas ja kui suurel määral rakendada soodusintressi (0-50%). Oluline on see, et jääks alles ka olemasolev funktsionaalsus, kus saame

<sup>3</sup> Kogu tööloik võiks pärast arenduse tegemist olla tulude osakonna käes.

sisestada käsitsi graafiku ilma trükiseta ning teavituse edastamata (põhjus on selles, et me sisestame ajatamise graafikutena süsteemi ka teatud kompromissgraafikuid, mille on kinnitanud kohus).

3. Süsteem genereerib otsuse dokumendi.
4. MTA töötaja märgib, kellel on õigus dokumenti allkirjastada. MTA töötajal on võimalik selekteerida välja kõik otsused, mida tema peab allkirjastama ja allkirjastada süsteemis digitaalselt otsuse dokumendid nii ühekaupa kui ka masstoiminguna. Kui arenduse käigus ilmneb, et otsuste allkirjastamise funktsionaalsust võlamenetluse moodulis on vaja täiendada, siis on vaja täiendada ka intressinõuete allkirjastamise funktsionaalsust, kuna need dokumendid edastatakse isikutele koos ajatamise otsusega.
5. Juhul kui isiku võlg koos intressiga on üle 5000 euro või isik soovib pikemat graafikut (mõlemad tingimused ei pea olema korraga täidetud), kuid maksuvõlg on kuni 200 000 eurot kaasa arvatud (nimetatud määrad võivad ajas muutuda ja peavad olema muudetavad Helpdeskile edastatud taotluse alusel), siis suunab süsteem otsuse allkirjastamiseks lisaks ka juhtivspetsialistele
6. Süsteem salvestab ajatamise andmed/maksegraafiku ja haldusotsuse MKRi ja e-maksuametisse
7. Süsteem saadab kliendile tehtud otsuse kohta e-posti või sms-i teel teavituse.

Täpsustused:

- Klient näeb tehtud maksuvõla ajatamise otsust e-maksuameti kaudu (vt „Maksuvõla ajatamise otsuse saamine“).

### Maksegraafiku täitmise kontroll ja meeldetuletuste saatmine

1. Süsteem kontrollib regulaarselt kehtiva maksegraafiku täitmist
2. Kui klient pole makset tasunud, siis süsteem saadab automaatselt e-posti või SMS-i teel meeldetuletuse. Meeldetuletuse edastamise osas märgitakse info e-maksuametisse ja MKRi. Periood, mis jääb teavituste vahele peab olema kergesti muudetav, kuna praktika ajas muutuv.

### Maksegraafikust mahajäämuse korral võlamenetlustoimingute tegemine

1. MTA töötaja saab süsteemist infot maksegraafikust mitte kinni pidanud klientide kohta. Infot peab olema võimalik filtreerida erinevate tunnuste alusel (kas üldse pole maksnud või osaliselt maksnud, kui suur on mahajäämus graafikust, kui kaua on olnud mahajäämus graafikust). Filtreerimine on vajalik enne Excelisse eksportimist.
2. MTA valib konkreetse kliendi, kellega ta hakkab tegelema. MTA töötaja näeb süsteemist infot kliendi maksekäitumise kohta (jooksev võla summa, jooksva maksegraafiku maksete ajalugu, varasemate võlgade ja maksegraafikute maksete ajalugu)
3. MTA töötaja sisestab süsteemi andmed kliendi suhtes kavandatud ja/või tehtud võlamenetlustoimingute kohta (näiteks info kliendile tehtud telefonikõnede või saadetud kirjade kohta). Sisestatavatele toimingutele võiks tekkida lisaväli („isikule e-maksuametis kuvatav info“), kuhu saaks märkida, millist infot isikule e-maksuametis kuvame.
  - 3.1. MTA töötaja saab tehtud toimingute juurde sisestada tasumise osas tehtud kokkuleppe (mis ajaks klient lubas mahajäämuse likvideerida). Edaspidi lähtub süsteem maksegraafikust kinnipidamise kontrollimise käigus sisestatud tähtajast.
  - 3.2. MTA töötaja saab võlamenetlustoimingu märkida kliendile nähtavaks. Selgituseks: See võimalus võimaldab näiteks eelmises lõigus sisestatud kokkuleppe teha kliendile nähtavaks.

Täpsustus:

- Võlamenetlustoiminguid peab saama kirjeldada juhtumipõhiselt ehk seotud konkreetse maksevõla ajatamise taotlusega.

### Maksegraafiku kehtetuks tunnistamine

1. MTA töötaja märgib maksegraafiku kehtetuks. MKR genereerib automaatselt trükise. Enne trükise genereerimist on võimalik lisada täiendav selgitus manuaalselt, mis samuti trükisele märgitakse.
2. Süsteem saadab kliendile vastava teate e-posti teel. Otsus edastatakse e-maksuametisse.

## Maksuvõla ajatamise menetluste otsing ja kuvamine

1. MTA töötaja saab süsteemist otsida maksuvõla ajatamise andmeid.
2. MTA töötaja saab süsteemist vaadata konkreetse juhtumi kohta täielikku infot: taotlus, esitatud täiendavad andmed/dokumendid, maksegraafik, tehtud otsus, maksegraafikust mahajäämused, võlamenetlustoimingud.

## Muud funktsionaalsused

Eelnevalt on kirjeldatud protsessi põhifunktsionaalsus. Süsteem peab omama täiendavaid funktsionaalseid omadusi või olema seotud infosüsteemi muude osadega, näiteks:

- haldus (intressimäär ja muud parameetrid, menetlemisega tegelevate MTA töötajate haldus),
- volituste haldus ja kontrollimine (juriidilisest isikust klientide esindamise õigused)
- laekumiste haldus ja sidumine maksegraafikuga
- deklareeritud väljamaksed ja ettevõtlustulu info haldamine (seda infot on soov kuvada e-maksuametis taotluse vormil kliendile)

## Etapiviisiline arendus

Kui kogu kirjeldatud funktsionaalsuse realiseerimist ei peeta tasuvaks või realiseerimine ei ole võimalik eelarve piirangute tõttu, siis on võimalik realiseerida ka ainult maksuvõla ajatamise taotluse esitamine e-maksuametis. Sellisel juhul sisaldab realiseeritav osa automaatset otsustamist lihtsustatud korras menetluse kriteeriumite vastava taotluse korras. Lihtsustatud korras menetlemise kriteeriumitele mitte vastavad taotlused väljastatakse süsteemist failidesse ja menetletakse nagu praegu e-posti teel esitatud taotlused.

## Prototüüp

### Prototüüp:

[http://turbo.trinidad.ee/trinidad/parooliga/MKM\\_20teenust/emta/maksuvolaajatamine/#p=projekti\\_tutvustus](http://turbo.trinidad.ee/trinidad/parooliga/MKM_20teenust/emta/maksuvolaajatamine/#p=projekti_tutvustus)

**Kasutajanimi:** avalikkasutaja  
**Parool:** uaph6aeZ