

E-teenuse kirjeldus

Maksu- ja Tolliamet: Puutevaba füüsilise isiku tuludeklaratsioon

*20 avaliku sektori
e-teenuse
detailanalüüs ja
kontseptsiooni
väljatöötamine*

september 2014

Projekt „20 avaliku sektori e-teenuse detailanalüüs ja kontseptsiooni väljatöötamine“ 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

Teenuse kirjeldus	3
Peamised probleemid	3
Suur koormus e-maksuametile/e-tollile.....	3
Teenuse mõõdikud ja soovitud muutused	3
Tulevikuvisioni kirjeldus.....	3
Suur koormus e-maksuametile/e-tollile.....	4
Teenuse mõõdikud	4
Riskid	5
Tulumaksu tagastamise kiirus	5
Deklaratsiooni kontrollimise vajadus.....	5
Märkused	6
Ühisdeklaratsiooni esitamine	6
Lisad	7
Lisa 1. Teenuse kirjeldus	7
Lisa 2. Protsessijoonised	11
as-is	11
to-be	12
Lisa 3. Infotehnoloogilise lahenduse visioon	13
Prototüüp.....	13

Teenuse kirjeldus

Maksu- ja Tolliamet (MTA) on realiseerinud füüsilise isiku tuludeklaratsiooni (edaspidi FIDEK) elektroonse esitamise lahenduse. Tegemist on väga populaarse teenusega, mida kasutanud valdav osa tööelistest elanikest. Ligikaudu 95% deklaratsioonidest esitatakse elektroonselt. MTA on analüüsinud, et umbes 70% deklaratsioonide esitajatest ei tee eeltäidetud andmetes ühtegi muutust. Kuna tegemist on väga populaarse teenusega, mille kasutamine langeb väga konkreetsele perioodile, siis langeb teenuse tarbimise perioodil MTA serveritele väga suur koormus (4-5 päeva jooksul esitavad umbes pooled tuludeklaratsiooni esitajatest oma deklaratsiooni), mistõttu nad on sunnitud tegema ümberkorraldusi muudes tegevustes.

Teenuse maht

2013. aasta kohta esitas tuludeklaratsiooni 629 458 maksumaksjat. Umbes 70% tuludeklaratsiooni esitajatest ei muuda deklaratsioonis midagi ja seega võiksid olla potentsiaalsed puutevaba lahenduse kasutajad.

Teenuse kliendid

Teenust hakkavad kasutama füüsilised isikud, kes ei pea tegema deklaratsioonis täiendusi. Eeldatava tüüpikäitumise alusel võib kliendid jaotada kolmeks persoonaks:

- „Täpsusest lugupidaja“ – klient, kes tahab ikkagi detailselt üle kontrollida, mis andmed on tema deklaratsiooni kantud
- „Tagasimakse ootaja“ – klient, kes ei tunne huvi eeltäidetud andmete täpse sisu kohta, kuid tahab teada tagastatavat summat ja tahab seda võimalikult ruttu kätte saada (ei ole nõus ootama 31.03'ni)
- „Usaldav mugavusearmastaja“ – klient, kes ei tunne vajadust deklaratsiooni detailselt üle kontrollida ja on nõus ootama 31.03'ni.

Peamised probleemid

Suur koormus e-maksuametile/e-tollile

FIDEK esitatakse kord aastas ajavahemikus 15.02 kuni 31.03. Suurem osa deklaratsioonidest laekub esimeste päevade jooksul. Seega saab süsteem paari päeva jooksul väga suure koormuse. MTA peab iga aasta tegema pingutusi (sulgema muid teenuseid, jaotama serverite koormust ümber), et tagada vajalik süsteemi jõudlus. Puutevaba FIDEKi eesmärk on hajutada koormust.

Teenuse mõõdikud ja soovitud muutused

Tulevikuvisiooni kirjeldus

Sellest johtuvalt on jõutud puutevaba FIDEKi loomise mõtteni. Puutevaba FIDEKi korral antakse kliendile võimalus ka mitte midagi tegemata kinnitada oma deklaratsioon ja saada osa tulumaksu tagastusest kui see on

talle ette nähtud. MTA saadab isikule e-posti teel kogutud andmete alusel koostatud deklaratsiooni ja kui isik teatud tähtajaks ei reageeri, siis kogutud andmete alusel koostatud FIDEK loetakse automaatselt esitatuks.

Suur koormus e-maksuametile/e-tollile

Puutevaba FIDEKi eesmärk on hajutada koormust ja muuta kliendi elu mugavamaks. Kui klient kannatab oodata deklaratsioonide esitamise lõpptähtajani, ei pea ta ise mitte midagi tegema deklaratsiooni kinnitamiseks (puutevaba lahendus). Kui kliendil on soov saada tagastus koheselt, on tal võimalik kinnitada deklaratsioon ühe puutega (kinnitades deklaratsiooni läbi e-maili saadetud kinnituslingi).

Teenuse mõõdikud

Tabelis on tähisega „-“, märgitud need mõõdikud, mille kasutamine ei ole olnud seni vajalik või mille kohta pole võimalik andmeid koguda. Mõõdikud, mille osas puudub teadmine tulevikuväärtusest, on märgitud vastavas veerus samuti tähisega „-“.

Tabel 1. Teenuse mõõdikud ja soovitud muutus

Nr	Indikaator	Väärtus	Indikaatori väärtus viimase aasta kohta	Indikaatori väärtus peale teenuse uuendamist ¹
TÕHUSUS				
Teenuse kulud				
1	Personalikulud	€	44304,66 (teenindusbüroos deklaratsioonide vastuvõtmine)	-
5	Keskmine ajakulu teenuse juhtumi kohta	h/ FTE	10 min teenindusbüroos	-
Teenuse mahud				
15	Tegelik nõudlus	Tk	647729	-
17	Teiste asutustega vahetatud dokumentide hulk	Tk		
Teenuse kvaliteet				
22	Põhjustatud kaebuste arv	Tk	-	-
24	Tehnoloogiline küpsus	Klassifikaator	5	6
Organisatsiooni juhtimise kvaliteet				
37	Teenuste eesmärkide kooskõla organisatsiooni eesmärkidega	Hinnang 4-tasemelisel Likerti skaalal	-	-
DEMOKRAATIA				
Teenuse mõjueesmärkide saavutamine				
41	Mõjueesmärkide saavutamise määr	%	-	-
EFEKTIIVSUS				
Väärtus kasutajale				
47	Halduskoormus: teenuse	€	teenindusbüroo - 8,1	teenindusbüroo - 8,1

¹ Ei ole võimalik mõõta, kuni pole uuritud, kui paljud tahaksid seda teenust kasutada ja on nõus kauem ootama tulumaksu tagastust. Saab mõõta ainult kliendi ajakulu.

Nr	Indikaator	Väärtus	Indikaatori väärtus viimase aasta kohta	Indikaatori väärtus peale teenuse uuendamist ¹
	tarbimisele kulutatud aeg		e-maksuamet/e-toll - 0,9	e-maksuamet/e-toll - 0,54
Kättesaadavus				
51	Kasutajate arv sihtrühmade lõikes	Tk	-	-
Kasutajamugavus				
56	Teenuse kasutamise lihtsus	Hinnang 4-tasemelisel Likerti skaalal	83% (soovitusindeks)	-

Riskid

Tulumaksu tagastamise kiirus

Eestis ollakse harjunud, et MTA alustab üleliigselt makstud tulumaksu tagastamist veebruari lõpus üsna varsti pärast deklaratsioonide esitamist. „Tagasimakse ootaja“ on kõige levinum persoona. Kui selle persoona korral panna kaalule võimalikult varase tagasimakse saamine ja täielikult puutevaba mugavus, siis ta ilmselt valib võimaliku varase tagasimakse saamise. Kui teha puutevaba FIDEKit nii, et kõik peaksid hakkama ootama deklareerimise tähtaja lõpuni 31.03 ja alles pärast seda algaks tulumaksu tagastamine, siis selle teenusega ei oldaks rahul. Probleemi lahendusena tuleb pakkuda FIDEKi lihtsat ja kiiret esitamist, mis kliendi vaatepunktist võtab ainult hetke ja MTA vaatepunktist koormab süsteemi võimalikult vähe.

Deklaratsiooni kontrollimise vajadus

„Täpsusest lugupidajate“ jaoks on vaja leida lahendus, kuidas nad saaksid deklaratsiooniga põhjalikult tutvuda ilma MTA infosüsteemi lühiajaliselt tugevalt koormamata. Lahenduseks on automaatselt koostatud deklaratsioonide laiali saatmine e-postiga. Samas tuleb vältida isiku maksusaladuse rikkumist juhul, kui e-post peaks sattuma valedesse kättesse. Näiteks eksisteerib reaalne risk, et isik on varasemalt kasutanud töökohta e-posti, on vahetanud töökohta ja on unustanud riigile oma uuest e-posti aadressist teatamata (pole uuendanud MTA's aadresse, pole @eesti.ee aadressi ümber suunanud) ning vanale e-posti aadressile deklaratsiooni saatmise korral tekib tööandjal võimalus saada teada isiku töötasu uues töökohas. Probleemi lahenduseks on isiku ID-kaardile krüpteeritud deklaratsiooni ette saatmine e-postiga.

Märkused

Ühisdeklaratsiooni esitamine

Umbes 15% deklaratsioonidest esitatakse ühisdeklaratsioonina. Ühisdeklaratsiooni korral peab osapool andma teisele osapoolle õiguse enda andmeid näha. Praegu pole head lahendust nõusoleku andmise asendamiseks puutevaba lahendusega. Variantidena on võimalikud pikaajalise aastast aastasse kehtiva nõusoleku andmine või nõusoleku küsimise asemel osapoolte seoste kontrollimise Rahvastikuregistrist, kuid mõlema variandi korral on teatud riskid ja lahenduse realiseerimise töömaht kasvab eeldatavalt rohkem kui 15%. Otstarbekas on esialgu jätta ühisdeklaratsioonide esitamine puutevabast deklareerimisest välja, analüüsida ühisdeklaratsioonide osakaalu muutust ja vastavalt saadud infole otsustada ühisdeklaratsioonide lisamine puutevaba deklareerimise juurde.

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]	Tuludeklaratsiooni esitamine
Teenuse kirjeldus		[tekst]	Residendist füüsiline isik esitab tuludeklaratsiooni maksustamisperioodil Eestis ja väljaspool Eestit saadud tulude kohta Maksu- ja Tolliametile maksustamisperioodile järgneva aasta 31. märtsiks. Elektrooniliselt on tuludeklaratsiooni võimalik esitada alates 15. veebruarist.
Omanik, vastutaja		[tekst]	Maksu- ja Tolliameti teenindusosakonna juhataja
Teenuseosutaja		[tekst]	Maksu- ja Tolliamet
Kasutaja/ sihtrühm	Füüsiline isik	[Jah/Ei]	Jah
	Juriidiline isik >>		
	ettevõtte		
	vabaihendus, sihtasutus		
	riigiasutus		

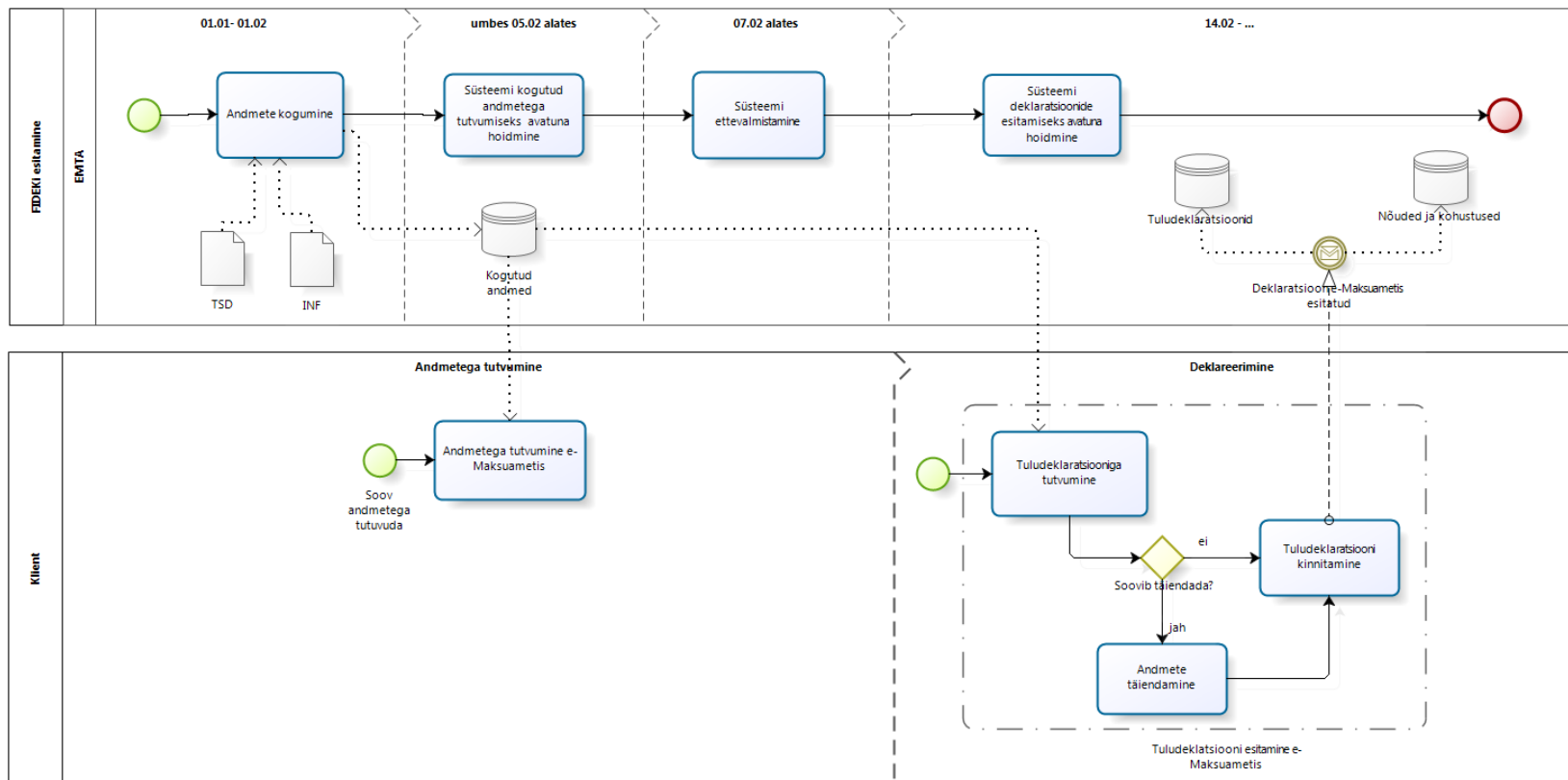
	omavalitsus		
	omavalitsuse allasutus		
Kanal	Füüsilised kanalid >>	[Jah/Ei]	
	Letiteenus büroos		Jah
	Teenuseosutaja juures		
	Kliendi juures >>		
	Kodukülastus		
	Muus kliendi asukohas		
	Mitteelektronilised kaugkanalid >>		
	Post		Jah
	Telefon		Jah (klient saab teada, kas peab esitama või mitte)
	Faks		
	Elektronilised kanalid >>		
	Veebileht/portaal		
	E-post		Jah
	Iseteenindus		Jah
	Nutirakendus		Jah
	Tekstisõnum		
	Digiteleviisioon		
Eeldus		[tekst]	
Sisend		[tekst]	Eeltäidetud tuludeklaratsioon ja kliendi poolt lisatud andmed
Väljund		[tekst]	Nõue/tagastusnõue
Piirangud		[tekst]	Elektronne - 15.02-31.03, paberil - 01.01-31.03
Seotud teenus		[tekst, URL]	Eeltäidetud andmete kogumine, maksumaksja kontaktandmete ülevaatamine, enamakstud tulumaksu jätmise tulevaste maksukohustuste (nt maamaksu) katteks, täitmata kohustuste katmine

Riigi taseme regulatsioon		[tekst]	Maksudkorralduse seadus; tulumaksuseadus; rahandusministri määrus "Residendist füüsilise isiku tulu deklareerimine"; kogumispensionide seadus; sotsiaalmaksuseadus; rahandusministri määrus „Tulumaksuseadusest”, „Sotsiaalmaksuseadusest”, „Kogumispensionide seadusest” ja „Töötuskindlustuse seadusest” tulenevate deklaratsioonide ja tõendite vormide kinnitamine
Teenuse taseme regulatsioon		[tekst]	Rahandusministri määrus "Residendist füüsilise isiku tulu deklareerimine"; Residendist füüsilise isiku tulu deklareerimine 2014. aastal. Teenusstandard.; e-maksuameti/e-tolli kasutamise leping
Füüsiline asukoht		[tekst]	Maksu- ja Tolliameti teenindusbüroode kontaktid http://www.emta.ee/index.php?id=32760; kohad, kus on ligipääs Internetile
Koduleht		[URL]	Sisselogimine e-maksuametisse/e-tolli http://www.emta.ee/index.php?id=12223 Abiks tulu deklareerijale http://www.emta.ee/index.php?id=26806 Füüsilise isiku tulumaks http://www.emta.ee/index.php?id=1177 Residendist füüsilise isiku tulu deklareerimine 2014. aastal. Teenusstandard. http://www.emta.ee/index.php?id=34956
Veebiteenus	WSDL	[URL]	puudub
Keel		[tekst]	eesti, vene ja inglise
Funktsioon	http://doc.esd-toolkit.eu/FunctionList/1.00.html	[tekst, URL]	Taxation (56) http://doc.esd-toolkit.eu/function/56.html#/?tab=tab-details
Teenuse tüüp	http://doc.esd.org.uk/ServiceList/4.00.html	[tekst, URL]	Income tax (1498) http://doc.esd.org.uk/ServiceList/4.00.html?childResource=http://id.esd.org.uk/service/1498#
Haldusmenetlust sisaldav teenus		[Jah/Ei]	Jah
Rahastamine	1- eelarve; 2 - klient maksab; 3 - kombineeritud	[nr]	1-eelarve
Makse	1 - tasuta; 2 - teenustasu; 3 - riigimaks (lõiv, toll); 4 - kombineeritud	[nr]	1-tasuta

Autentimise tase	<p>0. tase - anonüümsed andmed (klienditeenuses isikuandmed ei ole olulised)</p> <p>1. tase - deklareeritud identiteet (klient võib vabalt näidata oma identiteeti, kuid seda ei märgita üles)</p> <p>2. tase - kinnitatud identiteet (klient kinnitab oma identiteedi, kas kohal olles ID-kaardi või internetis autentimisvahenditega - ID, mID, panga kaudu autentimine, jne)</p> <p>3. tase - kvalifitseeritud sertifitseeritud identiteedi kinnitamine (identiteet on sertifitseeritud kolmanda osapoole tegudega nagu notariaalselt kinnitatud dokument, digitaalselt allkirjastatud dokument jne)</p>	[nr]	2.tase
Konfidentsiaalsus		[Jah/Ei]	Ei
Teenuse seisund	Loomisel Aktiivne Arhiveeritud	[tekst]	Aktiivne
Tähtaeg		[kuupäev]	puudub
Hinne	Säilita Asenda Lihtsusta Korrasta Uuenda Sulge	[tekst]	säilita korrasta

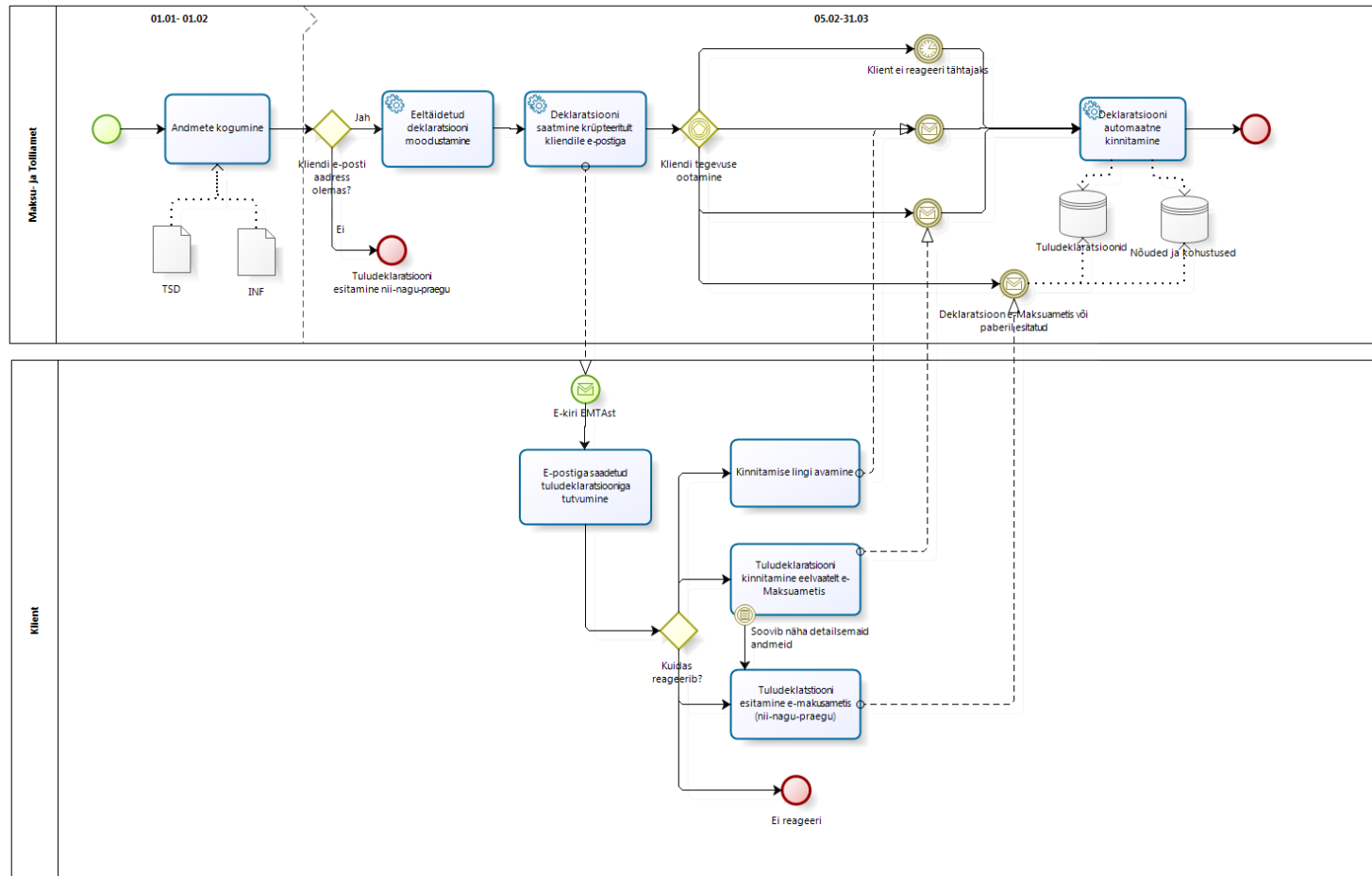
Lisa 2. Protsessijoonised

as-is



Joonis 1. FIDEK esitamine

to-be



Joonis 2. FIDEK esitamine

20 avaliku sektori e-teenuse detailanalüüs ja kontseptsiooni väljatöötamine
Trinidad | PwC

Lisa 3. Infotehnoloogilise lahenduse visioon

Prototüüp