

TARTU ÜLIKOOL
Arvutiteaduse instituut
Infotehnoloogia mitteinformaatikutele õppekava

Anne Vana
Tööde haldamise keskkonna ärianalüüs
Magistritöö (15 EAP)

Juhendaja(d): Linda Rosenkron

Tartu 2024

Tööde haldamise keskkonna ärianalüüs

Lühikokkuvõte:

Magistritöö eesmärk oli läbi viia ärianalüüs, mille tulemusena valmivad nõuded tulevasele tööde haldamise keskkonnale ja mille põhjal saab asuda tellima arendustööd. Eesmärgi saavutamiseks läbi viidud ärianalüüs hõlmas olemasolevate äriprotsesside kaardistamist (modelleerimist ja kirjeldamist), tulevikusoovide kogumist, probleemkohtade analüüsi, nõuete kirjeldamist ja prioriseerimist ning MVP määramist.

Võtmesõnad:

Ärianalüüs, kasutuslood, MVP

CERCS: P170 Arvutiteadus, arvutusmeetodid, süsteemid, juhtimine (automaatjuhtimisteooria)

Business Analysis of the Work Management System

Abstract:

The aim of the master's thesis was to conduct business analysis, resulting in requirements for a future work management system and serving as the basis to proceed with sourcing development. The business analysis included mapping (modeling and describing) existing business processes, gathering future requirements, analyzing problem areas, describing and prioritizing requirements, and determining the Minimum Viable Product (MVP).

Keywords:

Business Analysis, User Stories, MVP

CERCS: P170 Computer science, numerical analysis, systems, control

Sisukord

Sissejuhatus	4
Mõisted, terminid ja lühendid	6
1. Teoreetilised lähtekohad ja probleemi kirjeldus	8
1.1 Teoreetilised lähtekohad	8
1.2 Organisatsioonist	12
1.3 Probleemi kirjeldus	14
1.4 Töö eesmärk	16
2. Kasutatud metoodika	17
2.1 Analüüsi tööprotsessi üldine kirjeldus	17
2.2 Planeerimine	17
2.3 Info kogumine	18
2.4 Analüüs	18
2.5 Kasutuslugude kirjutamine	19
2.6 Lahenduse leidmine	20
3. Ärianalüüsi tulemused	21
3.1 Planeerimine	21
3.2 AS-IS äriprotsessi modelleerimine ja kirjeldus	22
3.3 Tulevikusoovide kogumine ja probleemkohtade analüüs	28
3.4 Kasutuslood	31
3.5 Prioriseerimine ja arenduse skoop	32
4. Kokkuvõte	34
5. Viidatud kirjandus	35
Lisad	36
I Protsessiosalised	36
II Tegevuste detailsed kirjeldused aktsiisiloe väljastamise protsessis	45
III Aktsiisiloe väljastamise protsessi tulevikusoovid	63
IV Aktsiisiloe väljastamise protsessi detailsed kasutuslood	67
V MVP kasutuslood	70
Litsents	72

Sissejuhatus

Tänapäeva maailmas on organisatsiooni efektiivseks toimimiseks vajalik selle protsesside optimeerimine ja digitaliseerimine, mis võimaldab saavutada konkurentsieelise ja säästa ressursse. Maksu- ja Tolliamet (MTA) on riigiasutus, mille efektiivne toimimine tagab riigiteenuste efektiivsuse ja kvaliteedi, mis on oluline iga kodaniku vaates.

MTA-s on palju protsesse, milles tööülesannete haldamiseks kasutatakse Excelit või meili postkasti. Kasutuses on neli menetlussüsteemi, kuid need on oma protsessi- ja valdkonna spetsiifilised ega võimalda teiste protsesside tööülesandeid nendes hallata, samuti ei ole nad omavahel ühildatavad ega kata ka kõiki vastava valdkonna vajadusi, mille tõttu hallatakse andmeid ka süsteemivälistes Exceli tabelites. MTA on võtnud eesmärgiks tööde haldamine ühtlustada ja viia kõik protsessid ühte süsteemi.

Käesoleva magistritöö eesmärk on viia läbi ärianalüüs, mille tulemusena valmivad nõuded tulevasele tööde haldamise keskkonnale (MKK) ja mille põhjal saab MTA asuda tellima arendustööd. Uus tööde haldamise infosüsteemiga tekib ülevaade tööülesannetest ühes keskkonnas, saavutades läbipaistvuse protsessides ja suurendades andmekvaliteeti. Käsitsi tehtavad tegevused protsessides automatiseeritakse või digitaliseeritakse ja on süsteemselt hallatavad, säilib ühetaolisus ja ajakokkuvõtteid koostades, kus on see mõistlik ja oodatav. Infovahetus toimiks süsteemselt ja suhtlust kliendiga saab läbi viia e-MTAs.

Magistritöös koostatakse loodava tööde haldamise infosüsteemi ärianalüüs hõlmab olemasolevate äriprotsesside kaardistamist (modelleerimist ja kirjeldamist), tulevikusoovide kogumist, probleemkohtade analüüsi, nõuete kirjeldamist ja prioriseerimist. Nõuded esitatakse kasutuslugudena, mis on arendustöö tellimiseks jaotatud neljaks etapiks, millest esimene etapp on minimaalne elujõuline toode (MVP), mis võimaldab agiilse arenduse rakendamist ja kasutajatele olulise funktsionaalsuse maksimaalselt varast kasutuselevõttu. Ärianalüüsi läbiviimisel on tuginetud Milani (Milani, 2019) kontseptsioonile.

Olemasolevad protsessid modelleeritakse koos huvigruppidega töötoa vormis ning seejärel kirjeldades protsesside detailid intervjuude ja dokumendianalüüsi abil. Äriprotsessid modelleeritakse BPMN notatsioonis ning kirjeldatakse magistritöö raames vabas keeles (*natural language*) tekstiliselt. Tulevikusoovid kogutakse huvigruppe intervjuerides. Äriprotsesside analüüsi käigus tuvastatakse korduvad (sarnased) protsessid, need ühtlustatakse võimalikult optimaalselt ja rakendatakse optimeeritud kujul. Protsessikirjeldused, tulevikusoovid ja protsesside probleemkohad esitatakse Exceli tabelis, mis on huvigruppide eelistatuim tööriist, vastavad näited on esitatud magistritöös tabelitena. Nõuded kirjeldatakse kasutuslugudena ning prioriseerimiseks kasutatakse kulu-väärtuse lähenemist, hinnates iga nõude realiseerimise tulu ehk väärtust kasutaja jaoks ja nõude rakendamise kulusid ehk kui aeganõudev või keerukas on nõuet arendada. Arenduse etapid luuakse prioriseerimise tulemuste põhjal, millest magistritöö raames kirjeldatakse detailselt esimest etappi (MVP-d).

Magistritöös esitatakse projekti tulemeid maksude osakonna aktsiiside talituse aktsiisiloo väljastamise protsessi näitel. Kogu projekti tulemina valminud dokumentatsiooni töös kättesaadavaks ei tehta seoses protsessides esineva teabe piiratud asutusesisese kasutamisega.

Magistritöö koostatakse praktilise tööna, mida rakendatakse MTA-s, kuid selle tulemusi (eelkõige rakendusmeetodeid) saavad kasutada ka teised riigiasutused, kes seisavad silmitsi protsesside ühtlustamisega ja killustatud süsteemide rakendamisest loobumise väljakutsetega.

Töö on jagatud neljaks peatükiks. Töö algab sissejuhatusega ning sellele järgnevad mõistete, terminite ja lühendite seletused. Esimeses peatükis annab autor ülevaate teoreetilistest lähtekohtadest, probleemist ja töö eesmärgist ning tutvustab organisatsiooni. Teises peatükis tuuakse välja kasutatud metoodika. Kolmandas peatükis on esitatud ärianalüüsi tulemused. Neljas peatükk võtab töö kokku. Lisatud on viited töös kasutatud kirjandusallikatele.

Lisadena on esitatud protsessiosaliste tabel, tegevuste detailsed kirjeldused aktsiisiloe väljastamise protsessis, aktsiisiloe väljastamise protsessi tulevikusoovid, aktsiisiloe väljastamise protsessi üldised ja detailsed kasutuslood ning kasutuslood MVP-le.

Mõisted, terminid ja lühendid

AO – Maksuauditi osakond

APEX Teller - Maksukohustuslaste haldamise, maksuarvestuse pidamise ja võlamenetluse läbiviimise rakendus.

APEX TTK – Füüsilise isiku tuludeklaratsioonide menetlemise ametnikurakendus

AS-IS – Hetkeolukord

BPMN – *Business Process Modeling Notation* protsesside modelleerimiskeel

CRM - Kliendisuhete haldamise tarkvara. MTA mõistes tegemist pigem andmebaasiga. APEXi rakendus, mis võimaldab maksuhalduril koondada ja talletada infot isiku kõigi kontaktide kohta ning mis on kasutatav valdkondade üleselt

DHS - Elektrooniline dokumendihaldussüsteem OpenText Content Server (Livelihood), mida kasutatakse Maksu- ja Tolliametis dokumentide registreerimiseks, edastamiseks ja töövoogude algatamiseks.

GARA - Tagatiste haldamise rakendus, milles registreeritakse ja hallatakse isikute usalduskoefitsiente, tagatisnõudeid, esitatud tagatise, krediitliinidel toimuvaid tehinguid tagatise kasutamise, vabastamise, tagastamise ja sissenõudmise osas.

HO - Haldusosakond

Isik - Füüsiline või juriidiline isik, kellega MTA-l on kokkupuutumus (nii mitteresidendid kui residendid).

JO – Juriidiline osakond

Kasutaja – MTA töötaja, kes hakkab uut loodavat süsteemi kasutama

KMKR - Käibemaksukohustuslaste register

KOKE (KOKE4) – Kontrollikeskkonna rakendus on infosüsteem, kus toimub maksukontrolli objektide menetlus. AO ja TNO poolt kasutatav menetlussüsteem.

Kontroll - Kontroll ehk kontrolliprotsess. Jada erinevatest tegevustest ja toimingutest, mis võimaldavad tuvastada, kas isiku või objekti suhtes on vaja alustada menetlust.

LUBA - Tolli-, aktsiisi- ja käibemaksu valdkonna lubade süsteem

Menetlus - Menetlus ehk menetlusprotsess. Jada erinevatest tegevustest ja toimingutest, mis on mingi küsimuse või funktsiooni läbiviimiseks vaja teatud järjekorras läbida. Nt loa taotluse puhul otsustamine, kas luba väljastada või mitte; järelevalveliste menetluste puhul veendumine, kas isik on kohustusi õigesti täitnud jne

MKK - loodav tööde haldamise keskkond

MO – Maksude osakond

MTA - Maksu- ja Tolliamet

MVP – *Minimum Viable Product* minimaalne elujõuline toode

Objekt - Objekt, mida on vaja menetluse või kontrolli käigus kontrollida. Nt tagastusnõue, kliendi esitatud avaldus, postipakk, auto, deklaratsioon. Ühel tööülesandel võib olla mitu objekti, näiteks kui kontrollitakse mitut erinevat deklaratsiooni korraga.

SAS - Statistilise analüüsi süsteem. Süsteemis koostatakse riskianalüüsi ja kogutakse isiku taustainfot erinevatest süsteemidest, samuti luuakse süsteemis aruandeid. Samuti kirjutavad SAS protsessid kirjed MKRi andmebaasi tabelisse, kust KOKE need sisse loeb. Ehk toimub tööde suunamine KOKESse.

Seotud ülesanne - Tööülesanne, mis on seotud teise tööülesandega, kuid tööde läbiviimise aeg ei ole omavahel seotud. Tööd võivad olla algatatud erineval ajal ja lõppeda erineval ajal ning lõpetamise järjekorras ei ole süsteemisiseseid reegleid. Nt on seotud tööd maksumenetlus ning selle tagajärjel tekkiv vääртеomenetlus. Seotud ülesanne võib olla ka süsteemist väljaspool (nt teises menetluskeskkonnas). Tööülesandeid on võimalik siduda nii ametnikul käsitsi kui ka masinliidesesse ette antud andmete põhjal.

Sisemine klient – MTA ametnik

SP – Microsoft SharePoint

TBO – Teabeosakond

TNO – Teenuste osakond

TNO ART – Teenuste osakonna arvestustalitus

TO-BE – Soovitud olukord

Toiming - Tegevus, mida tehakse tööülesande raames üks või mitu korda. Nt analüüs, ütluste võtmine, kontakteerumine, haldusakti edastamine, kontrollandmete täitmine. Olenevalt protsessi sammust on ametnikul võimalik teha erinevaid toiminguid. Toimingutest jääb tööülesande juurde logi. Toiming võib muuta protsessi staatust, aga ei pea. Toimingu tegemine võib toimuda süsteemis oleva vormi kaudu või süsteemist väljas, mis juhul märgitakse süsteemi toimingu tegemise fakt.

TOTS2 - Tollikontrolli ülesannete lahendamise infosüsteem

Töö suunamine - Tööülesande või alamtöö suunamine ametnike, üksuste ja osakondade vahel.

Tööülesanne - Menetluskeskkonnas asuv menetluse või kontrolli läbiviimise kirje, mille protsessi sammude raames tehakse toiminguid ja alamülesandeid teatud objekti suhtes. Tööülesandega võivad olla seotud alamtöö(d) ja teised tööülesanded. Tööülesandena viiakse süsteemis läbi nii kontrolliülesandeid kui ka menetlusi.

UO – Uurimisosakond

VÕMT - Võlamenetlus

Väline klient - Siinkohal peetakse silmas MTA lõppkliendi ehk isikut, kes tarbib MTA teenuseid

Väline ametnik - Teise asutuse ametnik, kellega on tööalane kokkupuutumus. Teised asutused on nt Riigi Tugiteenuste Keskus, Prokuratuur, Keskkonnaamet, Kohalik omavalitsus

1. Teoreetilised lähtekohad ja probleemi kirjeldus

Peatükis antakse ülevaade töö teoreetilistest lähtekohtadest, organisatsiooni taustast ja lahendatavast probleemist ning magistritöö eesmärgist.

1.1 Teoreetilised lähtekohad

Magistritöö eesmärgi saavutamiseks viiakse läbi ärianalüüs. Ärianalüüs on probleemi või vajaduse tegeliku olemuse mõistmine ning läbi erinevate tegevuste ja analüüsi soovitatakse parim väljund, mis lahendab huvigruppide probleemi või rahuldab nende vajaduse (Milani, 2019, lk 4). Ärianalüüsi saab seega kasutada praeguse olukorra mõistmiseks, tuleviku soovitud olukorra määratlemiseks ja tegevuste kindlakstegemiseks, mis on vajalikud praegusest soovitud tulemini jõudmiseks (*BABOK_Guide_v3_Member.pdf*, s.a.). Soovitud tulemina valmivad nõuded tulevasele süsteemile.

Projekti juhtimises ja ärianalüüsis on laialdaselt levinud ja tunnustatud arusaam, et huvigruppide kaasatus on projektide õnnestumiseks äärmiselt oluline (Carkenord, 2009; Giangregorio, 2020; Institute, 2017; Mabelo, 2020; Milani, 2019). Veelgi enam - huvigruppidega töötamine aitab välja selgitada nõuded (Robertson & Robertson, 2012, lk 44). Huvigrupid võivad olla määratletud kui erinevate inimeste rühmad, kellel on huvi organisatsiooni vastu. Erinevatel huvigruppidel on organisatsiooni suhtes erinevad huvid ning seetõttu erinevad ka nende eesmärgid. Rohkem teavet peamiste huvigruppide (organisatsiooni tasandil) ja nende huvide (ning mõjude) kohta võib olla kasulik nii probleemide mõistmisel kui ka väärtuslik sisend probleemide lahendamisel. (Milani, 2019, lk 71). Selleks, et mõista, kes on süsteemi kasutajad ning millised on nende ootused ja vajadused süsteemile, on vajalik analüüsida huvigruppe.

Huvigruppide analüüsi protsess hõlmab endas huvigruppide tuvastamist, nende hoiakute hindamist ning kaasamist projekti. Huvigruppide tuvastamiseks pannakse kirja kõik isikud ja grupid, keda projekt mõjutab. Hoiakute hindamise jaoks tuleb aru saada huvigruppide väärtushinnangutest, nende toetuse tasemest ja ootustest projektile. Kaasamine hõlmab endas otsustamist, kuidas ja millal huvigruppe kaasata. (Giangregorio, 2020, lk 6)

Huvigruppide analüüsimiseks saab kasutada ühte või mitut tehnikat, milleks on huvigruppide nimekirjad, diagrammid ja isikute kirjeldamine. Huvigruppide nimekirja koostamisel kasutatavad enimlevinud meetodid on ajurünnakud ja intervjuud. (*BABOK_Guide_v3_Member.pdf*, s.a., lk 345). Tuvastatud huvigruppide põhjal saab määratleda kasutajarollid. Kasutajaroll (*User role*) on defineerivate tunnuste kogum, mis iseloomustavad kasutajate hulka ja nende kavandatud suhtlust süsteemiga (Cohn, 2004, lk 32). Kasutajarollide määratlemine on oluline osa ärianalüüsist ja aitab nõuete kirjutamisel täpsustada, milline kasutaja on konkreetse vajadusega seotud.

Ärianalüüsi käigus tuuakse valitud meetodite abil välja, eraldatakse ja kogutakse teavet, mis on muudatuse algatuse jaoks oluline ja vajalik (Milani, 2019, lk 96). Enimlevinud meetodid, mida kasutatakse on dokumentide analüüs, huvigruppide intervjuerimine ja töötubade läbiviimine ning neid saab kasutada ärianalüüsi protsessi mistahes etapis.

Dokumentide analüüs tähendab, et uuritakse saadaolevat dokumentatsiooni nt juhendeid, memosid, olemasolevaid süsteemi nõudeid jne. Meetodit kasutatakse muuhulgas, kui eesmärk on koguda detaile olemasolevate lahenduste kohta ning need tuleks kaasata ka uude lahendusse (Brennan & Analysis, 2009, lk 169). Dokumentide analüüs on hea algus kogumaks taustainformatsiooni ning selle eesmärk on paremini mõista probleemset valdkonda ja taaskasutada juba tehtud tööd (Milani, 2019, lk 97). Meetod sobib hästi ka intervjuude ja

töötubade täiendamiseks, et võrrelda saadud teavet olemasolevate juhenditega või intervjuude ettevalmistamiseks, et koostada intervjuu küsimused.

Huvigruppide intervjuerimist kasutatakse peaaegu kõigis analüüsiprojektides. Intervjuu on vestlus konkreetse teema kohta info saamiseks üks ühele või väikese grupi inimestega (Brennan & Analysis, 2009, lk 177). Intervjuud võimaldavad analüütikul olukorda põhjalikumalt mõista ning kui teatud teema on ebaselge või keeruline, saab analüütik teavet üksikasjalikult hankida ja intervjueritav saab muret jagada ja probleeme vabamalt tõstatada (Milani, 2019, lk 98). Intervjuud võib läbi viia struktureeritud, pool-struktureeritud või struktureerimata viisil. Struktureeritud intervjuu puhul küsitakse etteantud küsimusi samas struktureerimata intervjuu ei järgi ühtegi etteantud teed, sest küsimused põhinevad vestluse ajal antud vastustel (Sodhi, 2011, lk 126). Pool-struktureeritud intervjuu puhul on teatud suuremad teemad või küsimused ettevalmistatud ning see tagab, et kindlad teemad saaksid kaetud, samas jääb ka võimalus küsida küsimusi, mida algselt ei planeeritud.

Enne intervjuud on tarvilik läbi mõelda, mis on intervjuu eesmärk ja keda intervjuerida. Eesmärgiks võib olla nt info kogumine, olukorra või probleemi tausta või spetsiifika mõistmine, huvigrupi vaate mõistmine muutuse või lahenduse osas, lahendusele toetuse saamine ning aru saamine, kuidas konkreetne olukord või probleem huvigruppi mõjutab (Milani, 2019, lk 98). Isegi kui tegemist on struktureerimata intervjuuga, siis on oluline läbi mõelda, millist infot soovitakse koguda. Intervjueritava valimisel tuleks arvestada, et ta esindab teatud huvigruppi ning tema perspektiiv sõltub näiteks ametikohast, seetõttu on oluline kaasatud isikute puhul ka see, et oleks kaetud erinevad vaatenurgad, nt nii ametniku kui ka juhi vaade, sest protsessis osalevad mõlemad ning nende vaade protsessile sõltub nende positsioonist üksuses (Milani, 2019, lk 99). Läbi tuleb mõelda ka, kus intervjuu läbi viiakse, kuidas dokumenteeritakse ja millal vestlus toimub, et tagada sujuv ja tõhus tulemus.

Kui intervjuu eesmärk on pigem huvigruppide seisukohtadest arusaamine, siis arutelu ja koostöö jaoks valitakse töötuba. Töötuba on koosoleku vorm, kus huvigrupid teevad eesmärgi nimel koostööd eelnevalt määratletud ja konkreetse eesmärgi saavutamiseks (*BABOK_Guide_v3_Member.pdf*, s.a., lk 363; Pohl, 2010, lk 420). Töötubade abil saab näiteks määratleda hetkeseisu modelleerides protsessimudeleid, analüüsida probleeme, arutada ja defineerida soovitud olukorda, võrrelda ja hinnata alternatiivseid lahendusi või tuvastada nõudeid (Podeswa, 2009). Töötubade puhul on samuti oluline, et kaasatud oleks protsessi erinevad osapooled (Dumas et al., 2018, lk 173). Töötubades toimuv koostöö, osalejate kaasatus, erinevate vaatenurkade mitmekesisus ning kiire tagasiside teeb need väga tõhusaks ja seetõttu laialdaselt kasutatavaks.

Selleks, et tagada hea põhi nõuete väljaselgitamiseks, tuleb ärianalüüsi ettevalmistuse etapis määrata ja kokku leppida oodatav tulemus ja skoop ning ka vajalikud tegevused. Samuti tuleb selles etapis lahendada praktilised aspektid nt kellele saata koosoleku kutsed ning valida analüüsis kasutatavad meetodid (Milani, 2019, lk 94). Oluline osa projekti skoobi määramisel on huvigruppide välja selgitamine, et teada, kes on osapooled ja kui palju neid on.

Praeguse olukorra mõistmiseks ehk aru saamiseks, kuidas protsessid toimuvad, viiakse läbi hetkeolukorra analüüs (AS-IS). Hetkeolukorra kaardistamise üheks tulemiks võib olla modelleeritud ja kirjeldatud äriprotsessid. Äriprotsessi võib määratleda kui tegevuste kogumit, mis koos täidavad soovitud tulemuse või ärieesmärgi (Milani, 2019, lk 166). Protsessikaardistus on organisatsiooni töö kirjeldamine, mille käigus tuvastatakse mingi kitsama funktsiooni või eesmärgi saavutamiseks vajalikud erinevad tegevused, osapooled, nende vahelised seosed ja toimimisloogika (*Protsessianalüüsi käsiraamat (5).pdf*, s.a., lk 3). Oluline on enne kaardistamisega alustamist läbi mõelda, miks kaardistust tehakse. Eesmärgi valik mõjutab otseselt protsesside kirjeldamise detailsust, rõhuasetust ning kaardistamise vormistuse

valikuid. Levinumateks põhjusteks, miks protsessikaardistusi ette võetakse on: dokumenteerimine¹, optimeerimine², automatiseerimine³ (*Protsessianalüüsi käsiraamat (5).pdf*, s.a., lk 6). Magistritöös viiakse läbi protsesside kaardistamine selleks, et saada ülevaade asutuse tegevustest, tuvastada protsessides kattuvad tegevused, ressursikulukad ja keerukad kohad ning viia protsesside manuaalseid tegevusi üle infosüsteemi ning automatiseerida rutiinseid tegevusi.

Ärianalüüsi käigus võib toimuda ka protsesside kategoriseerimine, et välja selgitada, millised on organisatsiooni tegevusvaldkonnad ja millised protsessid vajavad tähelepanu. Kõige tavalisem viis organisatsiooni protsesside kategoriseerimiseks on põhi-, tugi- ja juhtimisprotsessid (Von Rosing et al., 2014). Juhtimisprotsessid kirjeldavad organisatsiooni valitsemist, põhiprotsessid asutuse igapäevatööd, mis loovad väärtust ning tugiprotsessid toetavad nii juhtimis-, kui põhiprotsesse (*Protsessianalüüsi käsiraamat (5).pdf*, s.a.). Kuna analüüsi eesmärk on leida parendusvõimalusi, siis keskendutakse põhiprotsessidele, mis kajastavad asutuse peamisi tegevusi ja seetõttu muudatused nendes protsessides loovad ka kõige suuremat väärtust.

Protsesside kaardistamisele saab läheneda erinevatel meetoditel. Alt-üles lähenemisviisi puhul keskendutakse esmalt üksikutele protsessidele, millest ehitatakse protsesside hierarhia ning seetõttu meetod võimaldab piisavat detailirohkust ning ei ole ettemääratud protsesside piire (Milani, 2019, lk 188). Ülevalt-alla meetodi puhul põhiprotsess dekomponeeritakse protsessideks ja need omakorda alamprotsessideks, tagades organisatsiooni täieliku kaetuse ning loob protsesside järgnevuse põhimõttelise struktuuri (*Protsessianalüüsi käsiraamat (5).pdf*, s.a.). Mõlemal meetodil on oma plussid, kuid alt-üles lähenemine on eelistatum, kui soov on kasutajate igapäevastest tegevustest detailsemalt aru saada, mis omakorda aitab parendamiskohti tegevuste tasandil märgata.

Selleks, et äriprotsessidest detailsemalt aru saada, joonistatakse AS-IS protsessimudelid. Äriprotsesside modelleerimise enimlevinud notatsioon on BPMN (*Business Process Model and Notation*). BPMN standard annab organisatsioonile võimaluse mõista oma sisemisi äriprotsesse graafilise notatsiooni abil ning võimaldab organisatsioonidel neid protsesse standardsel viisil edasi anda, hõlbustades koostööd organisatsioonide vahel (*BPMN Specification - Business Process Model and Notation*, s.a.). Lihtsam BPMN mudel hõlmab tegevusi, sündmusi, lüüse, andmeobjekte, basseine ja radasid. Liiga detailsed protsessid võivad teha diagrammid liiga pikaks, seetõttu on soovitatav protsessi arusaadavuse parandamiseks see dekomponeerida alamprotsessideks, tuvastades seotud tegevuste grupid, mis koos saavutavad konkreetset eesmärki või loovad konkreetset tulemust (Dumas et al., 2018, lk 102). Diagrammid on soovitatav hoida liiga detailsest protsessi infost puhtana, seetõttu on tarvilik valida info talletamiseks, mida täpselt iga tegevuse juures tehakse, sobiv viis. Levinumad viisid on protsessi vabatekstiline kirjeldus, range struktuuriga protsessikaart, kuhu kantakse protsessi tegevuste kirjeldused, sisendid/väljundid, seotud infosüsteemid, protsesside piirangud jne või interaktiivne protsessimudel, mis võimaldab linkida joonisele tabeleid, faile, veebilinke vms (*Protsessianalüüsi käsiraamat (5).pdf*, s.a., lk 20). Vabatekstiline

¹ Protsessid kaardistatakse organisatsiooni tegevusest ülevaate saamiseks (as-is vaade) (*Protsessianalüüsi käsiraamat (5).pdf*, s.a.)

² Protsesside optimeerimiseks tuvastatakse olemasolevatest protsessidest ressursikulukad või põhjendamatu keerukad kohad ning korraldatakse töö ümber viisil, mis muudab protsessi lihtsamaks või vähem ressursikulukaks ilma lõpptulemi kvaliteeti muutmata. (*Protsessianalüüsi käsiraamat (5).pdf*, s.a.)

³ Protsesside automatiseerimine on olemasoleva paberdokumentidipõhise või paljude manuaalsete tegevustega protsessi üleviimine infosüsteemi või automaatjuhtimissüsteemi. (*Protsessianalüüsi käsiraamat (5).pdf*, s.a.)

kirjeldus ja protsessikaart on küll lihtsamini loodavad ja arusaadavamad, kuid interaktiivne protsessimudel lisab mugavust, kuna jooniselt saab vajadusel kätte ka detailsema info, ilma erinevate failide vahel navigeerimata.

Pärast seda, kui protsessid on modelleeritud ja kirjeldatud, viiakse läbi dokumentide võrdlus huvigruppidele kogutud teabega, kui ebakõlasid pole juba jooksvalt intervjuudel või töötubades lahendatud. See on hea viis kinnitada tulemusi, sest kui teavet ei kinnitata, on oht, et teave on ebatäpne, kuna osalejatel ei olnud teemast täielikku ülevaadet või olid nad millestki valesti aru saanud või lähtusid lihtsalt ühest perspektiivist (Milani, 2019, lk 104).

Peale seda kui äriprotsessid on kirjeldatud äriprotsesside mudelitenä kujutades hetkeolukorda, viiakse läbi protsessianalüüs, millega tuvastatakse ebaefektiivsused, raiskamine ja parandusvõimalused (Milani, 2019, lk 166). Tuvastatud probleemid pannakse kirja ja struktureeritakse ning seejärel prioriseeritakse nende võimaliku mõju ja hinnangulise realiseerimise keerukuse alusel (Dumas et al., 2018, lk 23). Kinnitatud AS-IS protsesside järel saab edasi liikuda soovitava tuleviku olukorra (TO-BE) kirjeldamise juurde.

Nõuete väljaselgitamise üks esmaseid ülesandeid on nõude täpsustamiseks vajaliku teabe leidmine ja eraldamine. Ühe väärtusliku teabe allikana on kindlasti olemasolev dokumentatsioon nagu nt äriprotsesside mudelid, et mõista kuidas tööd tehakse ja kus saab teha parandusi. Äriprotsesside mudelid on väärtuslikud teabe allikad nõuete väljaselgitamiseks (Matulevičius & Dumas, 2015, lk 67).

Hetkeolukorra ja soovitud olukorra kirjeldamise järel on võimalik saadud info põhjal kirjeldada nõuded tulevasele süsteemile.

Ärinõuded kirjutatakse huvigruppide vaatest lähtuvalt, keskenduses sellele, mida nad soovivad.

Tarkvaralahenduse nõuete esitamiseks on palju tööriistu, keeli ja lähenemisviise ning enimkasutatud meetod on kasutusjuhud (Cockburn, 2000; Milani, 2019, lk 281). Kasutusjuht (*Use Case*) on üldistatud kirjeldus süsteemi ja ühe või mitme osaleja vahelise interaktsiooni kohta, kus tegutseja on kas kasutaja või mõni muu süsteem. Kasutusjuhtusid saab kirjutada struktureerimata tekstina või struktureeritud malli. (Cohn, 2004, lk 137)

Kasutusjuhtude kõrval on väga levinud ka nõuete esitamine kasutuslugudena. Kasutuslugu (*User Story*) kirjeldab funktsioone, mis on väärtuslikud, kas süsteemi või tarkvara kasutajale või ostjale ehk mida kasutaja peab saama teha (Cohn, 2004, lk 4). Kasutuslugu kirjeldab, kes on kasutaja, mida soovib teha ja miks ning on arusaadavad nii huvigruppidele kui arendajale (Milani, 2019, lk 287).

Üks ilmsemaid erinevusi kasutuslugude ja kasutusjuhtude vahel on nende ulatus. Mõlemad on ette nähtud äriväärtuse pakkumiseks, kuid kasutuslugude skoopt hoitakse väiksemana, sest seame nende suurusele piirangud. Kasutusjuht katab peaaegu alati suurema skoopt kui kasutuslugu. (Cohn, 2004, lk 137)

Kasutusjuht ja kasutuslugu erinevad ka täielikkuse tasemelt - kasutusjuhtu on rohkem üksikasju kaasatud. Kasutusjuhtude detailide rohkus tekitab arendajas eksliku arvamuse nagu oleksid nõuded paigas ja kliendiga pole rohkem vaja detaile täpsustada. Sarnasele ohukohale viitab ka Cohn (Cohn, 2004). Kasutusjuhtudesse kirjutatakse tihtilugu ka kasutajaliidese disaini eeldused, mida kasutuslugudega on soov vältida, eesmärk on pigem rõhutada kasutajate eesmärke. Seega ei ole kasutuslood liiga detailsed ja on kergemini hoomatavad ning hoiavad suure süsteemi arenduse planeerimisel aega kokku sest arendusprojekti käivitamisel ja iteratsioonide jooksul saab kasutuslugusid täiendada ja detailidesse minna. Vähemtähis ei ole ka Cohn'i (Cohn, 2004, lk 44) poolt välja toodud mõte, et agiilse kasutusloo

asjakohasus muutub ajas ja sõltuvalt sellest, millised lood lisati tootele eelnevate iteratsioonide käigus, seega kasutuslood on lihtsad ja kiiresti kohandatavad, mitte ei pea lähtuma varasemalt kirjapandud nõudest, mis on ajaga juba muutunud või pole enam aktuaalne.

Suurte projektide puhul, kus on palju kasutuslugusid, on oht, et keeruline on mõista kasutuslugude vahelisi seoseid. Selle probleemi minimaliseerimiseks on võetud kasutusele kasutajarollid ning hoitud kasutajalood pigem keskmise või kõrge detailsuse taseme juures nagu on soovitanud ka Cohn (Cohn, 2004, lk 153).

Kui kasutuslugu on liiga mahukas, siis nimetatakse seda eeposeks ning eeposeid saab tükeldada väiksemateks kasutuslugudeks (Cohn, 2004, lk 6).

Kasutajate ootused pannakse kirja kasutusloo vastuvõtu kriteeriumitena, mis on justkui meeldetuletused, kuidas kasutuslugu testida ning need on mõeldud lühikese ja mittetäielikuna ja nende abil saab arendaja aru, millal kasutuslugu on realiseeritud vastavalt (Cohn, 2004).

Tarkvara nõuete prioriteetsuse määramine mängib olulist rolli tarkvara arendamisel. Prioriseerimiseks nõuded järjestatakse, määrates kindlaks, millised nõuded tuleb kõigepealt teha ja milliseid saab hiljem teha. Nõuete prioriseerimist mõjutavad mitmed tegurid, nagu huvigruppide ootused, nõuete keerukus, riskid ja nõuete omavaheline sõltuvus sh loo terviklikkus teiste lugude suhtes, mis tähendab, et madala prioriteediga kasutuslugu täiendab kõrgema prioriteediga lugu, seega tuleks neid vaadata koos (Cohn, 2004, lk 99).

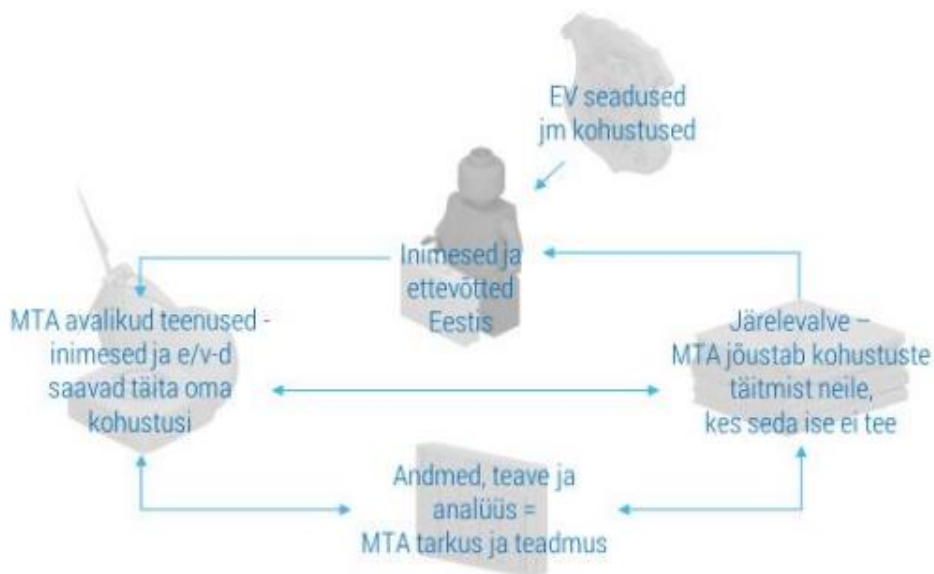
Nõuete prioriseerimiseks saab kasutada mitmeid meetodeid. Tuntumad nendest on MoSCoW meetod, ROI (*Return of Investment*), mõju ja keerukuse (*Value vs Complexity Matrix*) maatriks, kaalutud hinde (*Weighted Scoring*), (*Impact vs Effort Analysis*), Kano mudel, RICE raamistik jne (Agarwal, 2023).

Toote võimalikult varakult kasutuselevõtmiseks ja riski vähendamiseks, et arendatakse toode, mis ei vasta kasutajate ootustele, saab kasutada minimaalse elujõulise toote (MVP) kontseptsiooni, mille eesmärk on tuvastada toote minimaalne nõutav komplekt nõudeid, et selle saaks kasutusele võtta ja tarnida ning see sisaldaks ainult põhilisemaid funktsioone (Milani, 2019, lk 347).

1.2 Organisatsioonist

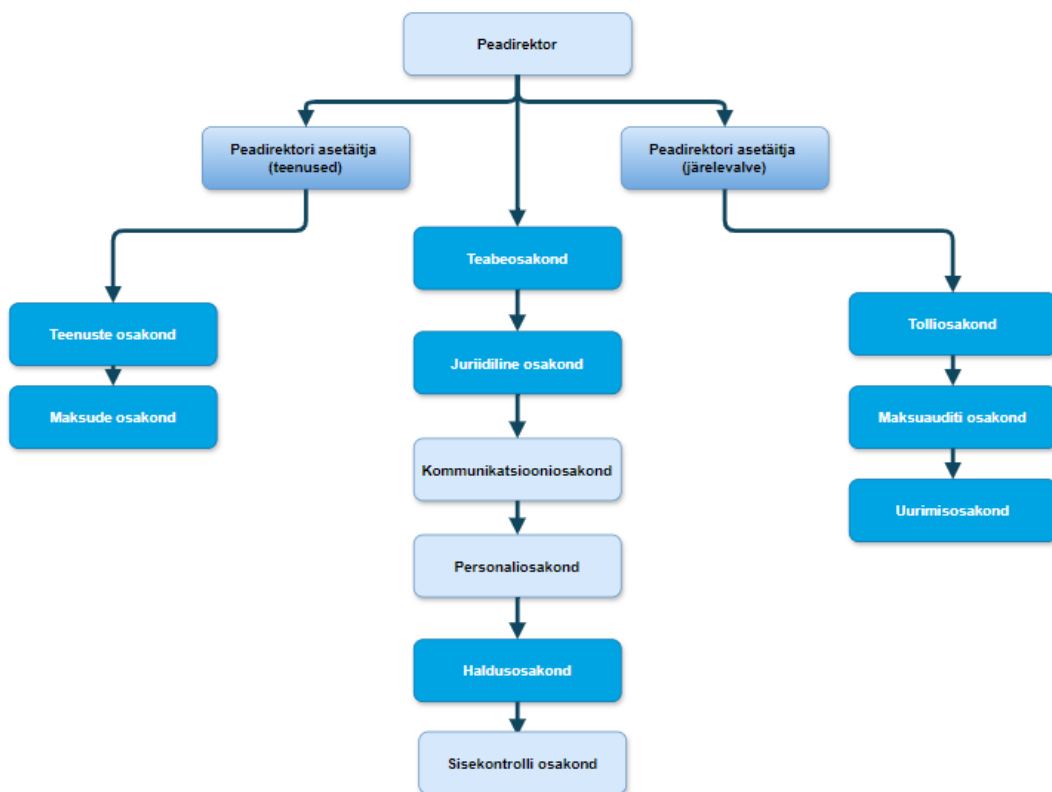
Maksu- ja Tolliamet on riigiasutus, mis kuulub Rahandusministeeriumi valitsemisalasse. Ametis töötab ligikaudu 1200 inimest (*Tutvustus ja struktuur / Maksu- ja Tolliamet*, s.a.). MTA tegeleb riigitulude haldamise, riikliku maksu- ja tollipoliitika rakendamise ning ühiskonna ja seadusliku majandustegevuse kaitsmisega (*Maksu- ja Tolliameti põhimäärus–Riigi Teataja*, s.a.).

MTA roll ühiskonnas hõlmab peamiselt avalike teenuste pakkumist, et nii füüsilised, kui ka juriidilised isikud saaksid täita oma maksu- ja tollialaseid kohustusi, mis tulenevad seadustest. Samuti teostab amet järelevalvet, et kohustused oleksid täidetud. Joonisel 2 on välja toodud MTA roll ühiskonnas. Selleks, et oma rolli edukalt täita analüüsib amet andmeid ja teavet.



Joonis 2. MTA roll ühiskonnas (*Maksu- ja Tolliameti arengukava 2023, s.a.*)

Ameti struktuur, mis kehtis ärianalüüsi ajal ja kuni 01.02.2024, on välja toodud joonisel 1. Ärianalüüsi oli kaasatud 8 osakonna (teenuste osakond, maksude osakond, teabeosakond, juriidiline osakond, tolliosakond, maksuauditi osakond, uurimisosakond) protsessid, mis on joonisel 1 sinisega esile toodud, hõlmates nii erinevaid teenuseid kui järelevalve poolt.



Joonis 1. Maksu- ja Tolliameti struktuur (autori koostatud)

Eesti riik on seadnud MTA-le kolm ootust: koguda kokku riigi maksutulud, kaitsta ühiskonda varimajandusest tulenevate ohtude eest ja tagada ühiskonnakaitse ehk ainult ausa kauba liikumine üle Euroopa Liidu välispiiri (*Maksu- ja Tolliameti arengukava 2023*, s.a.).

MTA on strateegiliste peasuundadena, mis toetavad MTA ülesannete edukat täitmist, välja toonud (*Tutvustus ja struktuur / Maksu- ja Tolliamet*, s.a.):

- Automaatselt ja digitaalselt – „taustal toimivad“ kontaktivabad teenused toetavad kohustuste täitmist minimaalse halduskoormusega ja automatiseeritus vähendab võimalusi eksida. See tähendab, et maksu- ja tollikohustusi on võimalik täita kiirelt, lihtsalt, mugavalt ka keerulise maksusüsteemi ja õigusruumi tingimustes. MTA on juba suuresti digitaalne –järgmine arenguhüpe peitub automatiseerituses, milleks tänane digitaliseeritus loob eelduse.
- Sihipäraselt –ausate maksumaksjate jaoks toimitakse kontaktivabalt, kuid juhul kui peab õiglase majandus- ja väliskaubanduskeskkonna tagamiseks kohustuste täitmist jõustama, tehakse seda võimalikult hästi sihitult ja mõjusalt. MTA käsutuses on mitmeid erinevaid mõjutusmeetmeid – alustades lihtsate ja mugavate teenuste pakkimisest ja nõustamisest, lõpetades karistamisega. Nende meetmete tulemuslikuks rakendamiseks loob eelduse tugev andmeanalüütiline võimekus ja muutuva majanduskeskkonna väljakutsetega arvestav riskipilt, mille kaudu suurendatakse oma tegevuste tulemuslikkust.
- Pühendunult – MTA-s töötavad pühendunud ja professionaalsed inimesed, kes teevad tähendusega tööd ja kellel on võimekus omavahelises koostöös organisatsioonile seatud eesmärged ellu viia. MTA jaoks on oluline hoida töökeskkonda, kuhu kompetentsed ja oma tööle pühendunud inimesed tahavad tulla ning neile huvitava tööga nii Eesti kui Euroopa Liidu heaks panustada.

Strateegiliste peasuundade teadmine aitab uue infosüsteemi arenduse juures tagada, et süsteem toetab organisatsiooni pikaajalisi eesmärged ning aitab seeläbi olla organisatsioonil oma tegevustes edukas.

1.3 Probleemi kirjeldus

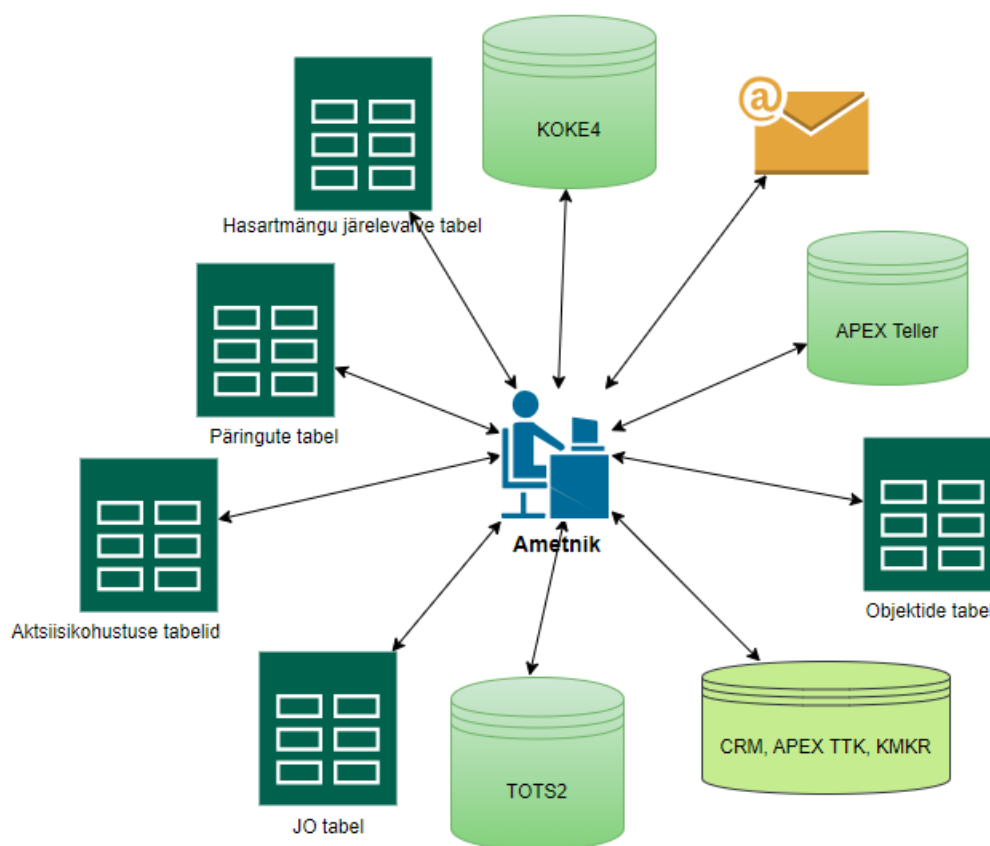
MTA-s on kasutusel mitmeid infosüsteeme ja süsteemiväliseid vahendeid, kus ametnikud oma igapäevatööd teevad. Asutuses toimuvatest menetlustest puudub terviklik ja ühtne ülevaade. Igas osakonnas kasutatakse oma meetodit/süsteemi, kuidas tööülesandeid hallata. Menetlusi hallatakse nii e-postis, Excelis, kui ka erinevates süsteemides. Sellest tulenevalt ei ole võimalik asutuse klientide kohta saada ühtset ülevaadet, millised menetlused ja mis teemadel isikul parajasti käsil on. Samuti ei saa kuvada klientidele infot menetluste staatusest. Varasemalt pole vaadatud MTA üleselt ühtse süsteemi poole, kuid tänaseks on aru saadud, et selline lähenemine ei toeta MTA strateegilisi eesmärged, kus me vaatame isikut kui tervikut ja läheneme talle ühest kanalist.

Peamised menetluseks kasutatavad infosüsteemid, mida MTA-s järelevalve poolel kasutatakse on KOKE4, TOTS2, APEX Teller, APEX TTK ja süsteemivälised tööriistad nagu Excel:

- KOKE4-s menetletakse maksudeklaratsioone ja tagastusnõudeid, käibemaksukohustustlase registreerimise avaldusi ja hallatakse maksukontrolli objekte ja kasutatakse maksuauditi osakonnas ja maksude osakonnas;
- TOTS2-s teostatakse alussüsteemidega seotud ning objektipõhiseid kontrolle ja TIR tehnilisi ülevaatusi ja päringuid turujärelevalve asutustele ning kasutatakse tolliosakonnas;

- APEX Telleris menetletakse ajatamistaotlusi teenuste osakonnas;
- APEX TTK - Füüsilise isiku tuludeklaratsioonide menetlemise ametnikurakendus, mida kasutatakse teenuste osakonnas;
- Excelis on erinevad töötabelid tööülesannete haldamiseks ja arvestuse pidamiseks. Paljudes protsessides on Excel ametnikele igapäevane töövahend. Ka nendes protsessides, kus on olemas IT-süsteem, tihti kasutatakse lisaks veel Exceli abitabeleid, sest süsteemid on vananenud, jäigad ja ei vasta kasutajate vajadustele;
- Muud infosüsteemid nagu kliendikontaktide andmebaas CRM, käibemaksukohustuslaste register KMKR jne.

Joonis 3 illustreerib hetkeolukorda MTA-s, kus ametnikud toimetavad oma tööülesannete raames erinevates kohtades hallates tööülesandeid ja dokumente, märkides kommentaare, suheldes klientidega jne.



Joonis 3. Hetkeolukorra illustratsioon

Hetkel suunatakse enamus üksuste või osakondade vahelisi tööülesandeid ametnike vahel e-posti teel, mis nõuab põhjalikke memode koostamist, mis omakorda on ajakulukas. Info-päring ühest üksusest/osakonnast teise toimub samuti meili teel.

Ühtlasi puudub ülevaade töös olevatest objektidest ja nende staatustest. Menetlused on üldjuhul pikad ja tähtaegade üle arvestus toimub käsitsi kalendrit kasutades või paberile üles märkides, mis on ebaefektiivne ja mitteusaldusväärne viis tähtaegade arvestuseks.

Palju on käsitsi tehtavaid samme protsessides nagu näiteks tööülesande raames tehtud toimingute logide pidamine, menetluse käigus ära võetud varade arvestus, dokumentide

koostamine, aruandluse koostamine, mis on ajakulukas ja ebaefektiivne. Käsitsi tehtavates aruannetes on puudujääke, kuna Excelisse sisestatu ei ole enamasti kaitstud nt kogemata tehtud või lubamatute muudatuste samuti topeltkannete eest.

Probleemid on olulised, kuna jõuavad välja erinevatesse osakondadesse erineval viisil, mis mõjutab töö kvaliteeti ja usaldust andmete suhtes. Kontrollitavaid andmeid on rohkem ja see on ressursikulukas.

Kirjeldatud probleemide lahendusena soovitakse arendada üks ühtne tööde haldamise keskkond, millega tekib ülevaade tööülesannetest ühes keskkonnas saavutades läbipaistvus protsessides. Käsitsi tehtavad tegevused protsessides automatiseeritakse või digitaliseeritakse ja on süsteemselt hallatavad, säilib ühetaolisus ja ajakokkuvõid kohtades, kus on see mõistlik ja oodatav. Infovahetus toimuks süsteemselt ja suhtlust kliendiga saaks hallata läbi e-MTA.

1.4 Töö eesmärk

Magistritöö eesmärk on teostada ühtse tööde haldamise keskkonna ärianalüüs, mõistmaks, mis on MTA ametnike vajadused ja millised nõuded ning protsessid peaksid olema esimeste seas realiseeritud.

Ärianalüüsi käigus on soov saada ülevaade protsesside tegevuste ühisosast, selleks, et oleks võimalik kirjeldada arendajale ühtsed ärinõuded ja ühtlustada ning optimeerida protsesse majasiseselt enne infosüsteemi viimist.

Töö tulemid:

- kaardistatud olemasolevad protsessid (nii tegevusdiagrammid kui ka protsesside detailsed kirjeldused)
- tulevikusoovid
- kasutuslood (*User Story*)
- prioriseeritud nõuded
- MVP ettepanek ja arendustöö etapid.

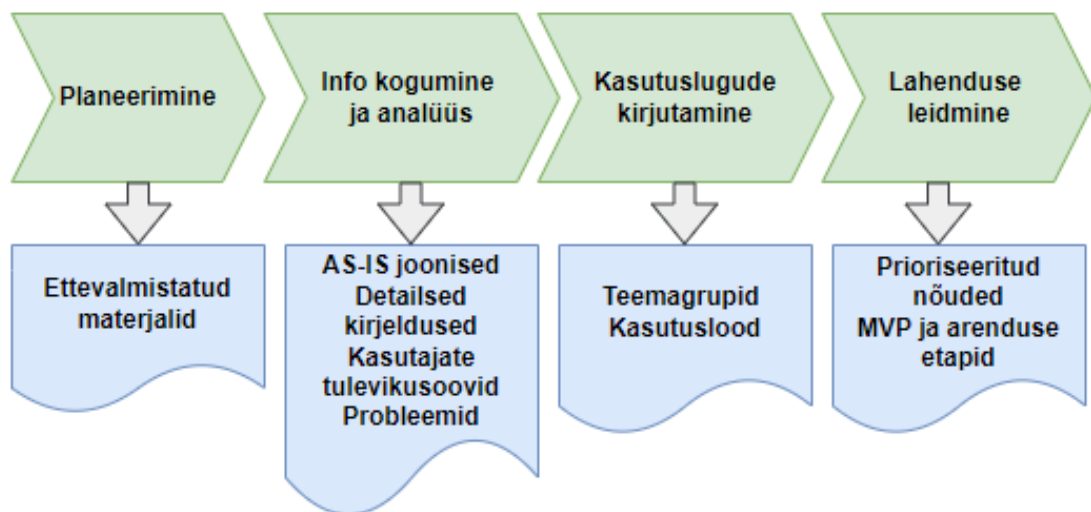
Tehtud töö on sisendiks arendusprojekti käivitamisele.

2. Kasutatud metoodika

Peatükk kirjeldab üldist magistr töö tööprotsessi ning kuidas teavet koguti ja kuidas kogutud teavet analüüsiti, et leida nõuded tulevasele süsteemile. Lisaks põhjendab autor valitud metoodikate kasutamist.

2.1 Analüüsi tööprotsessi üldine kirjeldus

Töö viidi läbi etappidena, kus esmalt planeeriti tegevused hetkeolukorra analüüsimiseks, seejärel koguti infot ning viidi läbi analüüs, millele järgnes kasutuslugude kirjutamine ning kõige lõpuks nõuete prioriseerimine ja MVP väljapakkumine. Etapid ja iga etapi väljundid on välja toodud joonisel 4.



Joonis 4. Töö etapid ja väljundid

Projekti panustasid 4 arendusspetsialisti – 1 projektijuhi rollis ja 3 ärianalüütikuna. Kõik panustasid erinevatesse ülesannetesse koostades kas AS-IS jooniseid, pannes kirja protsessi detailset kirjeldust või kogudes kasutajatelt tulevikusoove. Magistr töö autor töötas asutuses arendusspetsialistina. Käesolevas töös on kajastatud see osa analüüsitööst, milles oli autori panus. Projektis hõlmas autori töö 20% ulatuses protsesside AS-IS jooniste koostamist, 85% ulatuses protsessi detailse kirjelduse koostamist, 75% ulatuses tulevikusoovide kogumist, 100% osas kasutuslugude koostamist, lisaks kasutuslugude prioriseerimist ja MVP määramist.

Käesolevas töös esitatakse projekti tulemeid maksude osakonna aktsiiside talituse aktsiisiloa väljastamise protsessi näitel. Kogu projekti tulemina valminud dokumentatsiooni töös kättesaadavaks ei tehta seoses protsessides esineva teabe piiratud asutusesisese kasutamisega.

2.2 Planeerimine

Planeerimisetapp läbiti planeerimiskoosolekutena, kus määratleti projekti skoop, vajalikud tegevused ja tööjaotus. Lepiti kokku, kuidas protsesse kaardistatakse, millised on töö väljundid ning kuidas toimub dokumenteerimine ning tööde haldamine.

2.3 Info kogumine

Protsessid, mida ärianalüüsi kaasata, olid määratletud juhtkonna poolt enne projekti algust. Projekti olid kaasatud erinevate osakondade järelevalvelised protsessid, kuid ka mittejärelevalvelised, millel puuduvad menetlussüsteemid, seda eesmärgiga muuhulgas näha, kas neil on tööprotsessis ühisosa ning vajadused uuele süsteemile kattuvad.

Huvigrupid olid samuti enne analüüsi alustamist üldisel struktuuriüksuse ja protsessi eest vastutaja tasemel teada ning nende täpsustamine toimus protsesside kaardistamise käigus.

Peamiseks info kogumise meetodiks olid dokumendianalüüs, intervjuud ja töötoad. Dokumendianalüüsi kasutati nii enne kui pärast töötubasid ja intervjuusid. Dokumendianalüüsi eesmärgiks oli tutvuda protsessides kasutusel olevate juhendmaterjalidega sh kasutatavate süsteemide juhendmaterjalidega, et aru saada ja kirja panna protsessi detailsemad kirjeldused. Mõningatel juhtudel oli varasemalt kaardistatavat tööprotsessi juba mingil kujul modelleeritud, sellisel juhul toimus ka sellekohase dokumentatsiooni analüüs, et tekiks üldine arusaam kaardistatavast protsessist.

Hetkeolukorra analüüsiks teabe kogumist teostati suures osas töötoa vormis, kus ametnikelt küsiti küsimusi nende tööprotsessi kohta, kogudes infot milliseid tegevusi ja kuidas hetkel tehakse. Saadud vastustest lähtuvalt esitati täiendavaid küsimusi ning koos arutledes modelleeriti AS-IS protsessid. Töötubadele järgnesid pool-struktureeritud intervjuud, selgitamaks välja AS-IS protsessi detailsemad tegevused ja info ning samuti küsiti küsimusi, mis olid tekkinud modelleeritud protsessi põhjal. Tulevikusoovide kogumiseks ja probleemkohtade läbiarutamiseks kasutati pool-struktureeritud intervjuu meetodit, kus põhiküsimused, mis kindlasti peaks läbi arutama, olid ettevalmistatud, kuid teised küsimused esitati jooksvalt vastavalt saadud vastustele. Arutelu aluseks võeti eelnevalt kirja pandud AS-IS joonised ja kirjeldused.

Iga AS-IS protsessi modelleerimiseks viidi läbi vähemalt 1 töötuba, kokku toimus vähemalt 62 töötuba. AS-IS protsessi detailse kirjelduse jaoks viidi läbi vähemalt 1 intervjuu iga protsessi kohta. Tulevikusoovide kogumiseks viidi samuti läbi vähemalt 1 intervjuu iga protsessi kohta. Kokku viidi läbi vähemalt 62 intervjuud nii AS-IS detailse kirjeldamise jaoks, kui ka tulevikusoovide kogumiseks. Töötubades ja grüpiintervjuudel osalesid 2 või enam huvigrupi esindajat, kellel valdkondlikud teadmised antud protsessis ning intervjuudes kaeti nii ametniku kui ka juhi vaade. Töötoad ja intervjuud toimusid 95% juhtudel läbi Skype kõne 2-2,5 tunnistel kohtumistel ning kohtumisi võis toimuda olenevalt protsessi suurusest või siis alamprotsesside rohkusest ka rohkem kui ühel korral. Füüsilisi kohtumisi oli vähe, kuna huvigruppide esindajad kasutavad kodukontorit ja asuvad erinevates linnades. Paaril korral, kui tegemist oli keerukamate protsessidega, siis kasutati ka koosoleku salvestamist kohalolijate nõusolekul.

2.4 Analüüs

Protsessianalüüsil tugineti protsessianalüüsi käsiraamatule „Avaliku sektori äriprotsessid“, kuna see on spetsiaalselt koostatud avaliku sektori äriprotsesside kaardistamise ja analüüsi meetodika väljatöötamiseks ning praktika ühtlustamiseks üle asutuste (*Protsessianalüüsi käsiraamat (5).pdf*, s.a.).

Äriprotsesside kirjeldamiseks on kasutatud äriprotsesside modelleerimise notatsiooni BPMN (*Business Process Model & Notation*), mis on laialt levinud ning ka protsessianalüüsi käsiraamatus kasutatud.

Tööprotsessi kirjelduse alusel koostati AS-IS joonised, kasutades MS Visio tarkvara, mis ühildus asutuses kasutusel oleva MS Sharepointiga ning Confluencega.

Protsesside kaardistamisel kasutati alt-üles lähenemist, kus koosoleku käigus pandi kirja tegevused, mida kasutajad konkreetsetes protsessis teevad. Põhiprotsessid modelleeriti neid üldjuhul dekomponeerimata. Alamprotsessid loodi, kui joonised läksid liiga suureks ja hõlmasid tegevusi, mis kordusid protsessides või kirjeldasid pigem erandlikke töövootegevusi või sündmusi, mis võivad tekkida igal hetkel protsessi käigus.

Protsessi algus- ja lõpupunktid lepidi kokku protsessiosalistega koosolekul. Protsesside detailsus ning joonisele kantav info lähtus eelkõige tulevase infosüsteemi loomise vajadusest. Oluline oli aru saada, millise sündmusega protsessid algavad ja lõpevad, milliseid tegevusi tehakse, kes teeb ja mis süsteeme kasutades. Tegevused märgiti joonisele käskivas kõneviisis, kuna loodavaid protsessijooniseid sooviti kasutada väljaspool projekti kui tööjuhendeid.

Diagrammide loetavuse ja selguse huvides ei kanta neile kogu protsessi infot ning selleks, et kogu protsessi info saaks kirja ja ei oleks liiga üldine, saab kasutada erinevaid viise. Käesolevas analüüsis valiti protsessi detailide kirjeldamiseks Exceli tabel, kuna see on huvigruppide jaoks tuttav tööriist, samuti võimaldab see suure hulga protsesside puhul kiiremini tuvastada ühiseid tegevusi üle protsesside ning soov oli pakkuda kasutajatele interaktiivset protsessimudelit, mis tähendas, et organisatsioonis kasutusel olemasse MS Sharepoint võimaldab seda Exceli tabeli importimisel teha. Tabeli erinevates veergudes toodi välja iga protsessi sammu kohta vähemalt detailne sammude kirjeldus, tegevuste tegija(d), kasutatavad rakendused, juhised jne.

Vahetult peale iga AS-IS tööprotsessi joonise kui ka detailse kirjelduse kinnitamist koguti kasutajatelt tulevikusoovid. Iga protsessi osas toimus eraldi koosolek, kus käidi samm-sammult läbi AS-IS protsess ning iga tegevuse juures oli protsessiosalistel võimalus välja tuua tegevuse valukohad ja kuidas nad soovivad, et tulevikus see tegevus toimuks või kas on üldse vajalik. Eraldi toodi välja ka kohad, mis vajavad tööprotsessilist muudatust, mida saab lahendada ilma infotehnoloogilise arenduseta.

Huvigruppidele saadud info koguti Confluencesse. Iga protsessi jaoks loodi eraldi lehekülge. Peale koosolekut saadeti lehe link osalistele ülevaatamiseks, et kinnitada nende väljendatu õigesti mõistmist ja vajadusel täpsustada detaile. Protsessijoonised ja tabelid kinnitati meili teel.

Hetkeolukorra kaardistamistelt ja tulevikusoovide kogumise käigus esile kerkinud probleemkohad koondati kokku ehk siis kirjeldati probleemid ja seoti need asjaomaste protsessidega ning andmed pandi kirja tabelina Sharepointi.

2.5 Kasutuslugude kirjutamine

Tarkvaranõuete esitamise meetodina valiti kasutuslood, kirjeldades, kes on kasutaja ja mida ta soovib teha.

Kasutuslugude vastuvõtu kriteeriumeid ei ole kirjeldatud, sest need on protsessiliselt hili-sema detailide täpsustamise tulemused, mille alusel saab nõuetele vastavust testida.

Kasutuslugude kirjutamiseks võeti aluseks hetkeolukorra protsesside kirjeldused, kasutajate tulevikusoovid, probleemkohtade analüüs. Nõuete tuvastamisel on kasutatud printsiipi, kus üldjuhul igale protsessi sammule vastab üks nõue ja läbiti järgmised sammud iga tegevuse juures (Milani, 2019):

- otsustati, kas tegevus on tulevikus süsteemis tehtav, süsteemis tehtava tegevuse kohta koostati kasutuslugu
- kes on tegevuse tegija (inimene või infosüsteem)

- mis on tegevuse tulemus
- mis tegevuse käivitab.

Analüüsi käigus kogutud teabe alusel kirjeldas autor teemagrupid ja iga teema kohta üldised kasutuslood ehk eeposed ja detailsemad kasutuslood. Kasutuslood märgiti ülesse Sharepointis asuvasse Exceli tabelisse ning igale kasutusloole anti ka numbriline viide.

Kasutuslugude peamised kasutajarollid on ametnik ja juht ning need on määratletud lähtuvalt kasutajate eesmärkidest süsteemis. Küll aga katab ametniku roll ära ka juhi osa juhtudel, kui tegemist on tegevusega, mida mõlemad soovivad teha.

2.6 Lahenduse leidmine

Asutuse juhtkonna ootus oli, et projekteeskond esitab MVP ettepaneku koos arendustöö plaaniga. MVP määramiseks selgitati välja prioriteetsemad nõuded, mis toovad kasutajatele kõige suuremat väärtust ning nõuete arendamise kulu ja tuvastati kõige kuluefektiivsemad nõuded, mis tuleks seega kõige esmasena realiseerida.

Prioriseerimiseks kasutati kulu-väärtuse lähenemist, hinnates iga nõude realiseerimise tulu ehk väärtust kasutaja jaoks ja nõude rakendamise kulusid ehk kui aeganõudev või keerukas on nõuet arendada. Tulu jaoks tuvastati, milliseid üldised kasutuslood esinevad protsessides kõige sagedamini ehk siis toovad suurema potentsiaalse kasu ja kasutajate rahulolu.

Lõpliku MVP jaoks arvestati nõuete omavahelise sõltuvust, millega tuvastati, millised nõuded ei saa ilma üksteiseta ja on seetõttu vajalik realiseerida koos.

Peale MVP määramist jagati ka ülejäänud üldised kasutuslood etappidesse arvestades seejuures nende omavahelist sõltuvust. Nõuete etappidesse jaotamisel arvestati subjektiivselt arenduse mahtu ja keerukust ning leiti optimaalne jaotus.

3. Ärianalüüsi tulemused

Käesolevas peatükis kirjeldatakse projekti tulemeid: töö planeerimist, AS-IS protsesside kirjeldamist, tulevikusoovide kogumist ja probleemide kirjeldamist, kasutuslugude koostamise ja nõuete prioriseerimise ning MVP tulemusi.

3.1 Planeerimine

Projekti esimeseks etapiks oli planeerimise etapp, kus projektis osalejad määratlesid projekti skoobi, selle läbimise sammud ja tehnikad ning kaasatavad huvigrupid, ühtlasi teostati ettevalmistavad tegevused.

Protsesside kaardistamise jaoks lepidi kokku, et see toimub koostöös huvigruppidega, kelleks on protsesside sisemised osapooled (vt Lisa I). Kohtumistel joonistatakse AS-IS protsessijoonis(ed) ning jooksvalt või hiljem pannakse kirja iga protsessi tegevuse juurde täpsem info sh, kes on tegevuse tegijad, milliseid infosüsteeme kasutatakse, viited dokumentatsioonile jne. Otsustati ka, et protsessi algus ja lõpp lepitakse kokku huvigrupi esindajaga ning kliendi tegevustele keskendutakse ainult niipalju kui on vajalik näidata suhtlust ametnikuga.

Projekti haldamiseks valiti töökeskkond Jira, kuhu sisestati iga protsessi osas tähtajaline ülesanne analüüsi teostamiseks. Kaasatavate protsesside juures oli juba teada protsessi eest vastutavad isikud, kellele saadeti kutsed kohtumisteks, võimalusega osaleda nii Skype teel kui füüsiliselt kohapeal. Kutses selgitati ka, mis on kohtumise eesmärk ja mis kohtumisel tehakse. Paluti edastada materjalid, kui antud protsessi osas on varasemalt mõni protsessijoonis tehtud ja/või protsessi kirjeldavad juhendmaterjalid. Seega kandis kutse mitmetist rolli - ühelt poolt jagati infot ja kaasati inimesi juba enne reaalselt kohtumist kaasa mõtlema ja teisalt koguti algallikaid dokumendianalüüsiks.

Planeerimisetapis kokku lepitud tulemid ja nende hoiustamise asukohad on kajastatud tabelis 1.

Tabel 1. Tulemid ja hoiustamise asukohad

Tulem	Hoiustuskoht
AS-IS joonis	Confluence
AS-IS detailsed kirjeldused	MS Sharepoint
Huvigruppide poolt esitatud dokumendid	MS Sharepoint
Kasutajate tulevikusoovid	Confluence

Vastavalt tabelile 1 hoiustatakse projekti käigus loodud artefakte Confluences, mis on ühendatud Jiraga, kus hallatakse tööülesandeid ja MS Sharepointis, mis on organisatsioonis laialdaselt levinud ega vaja lisaoskusi ja seega huvigruppidele mugavam kasutada, kui Confluence. Confluencesse lisatakse viited MS Sharepointi kaustades olevale dokumentatsioonile ja vastupidi.

Kõik planeerimise etapis kokkulepitud tegevused said teostatud vastavalt ajaplaanile. Projekti vältel toimus regulaarne plaani täpsustamine ja vajadusel korrigeerimine vastavalt tekkinud väljakutsetele või muudatustes ressursside kättesaadavuses. Selline lähenemine võimaldas projekti meeskonnal reageerida tekkinnud olukordadele ning tagada projekti edenemine eesmärkide saavutamiseks.

3.2 AS-IS äriprotsessi modelleerimine ja kirjeldus

Projekti raames kirjeldati kokku 62 põhiprotsessi ja 51 alamprotsessi, millest magistr töö autor modelleeris 12 põhiprotsessi ja 8 alamprotsessi kujutavat AS-IS joonist ning pani kirja kokku 103 põhi- ja alamprotsessi detailset kirjeldust.

Hetkeolukorra analüüsi tulemusena välja selgitatud protsesside osapoolte alusel määratleti kasutajarollid, selleks, et aru saada, kes menetluskeskkonda kasutama hakkavad. Kasutajarollide leidmiseks kaardistati protsessiosalised (Lisa I) jaotades nad omakorda veel sise- misteks ja välimisteks osapoolteks.

Kasutajarollidena määratleti ametnik, juht, klient ja teise asutuse ametnik. Peamised kasutajarollid on ametnik ja juht. Küll aga katab ametniku roll ära ka juhi osa juhtudel, kui tege- mist on tegevusega, mida mõlemad soovivad teha. Kuigi nii ametnike kui juhtide ametini- metused võivad palju erineda, siis saab määratluse teha vastavalt eesmärkidele ja töö sisule. Tabelis 2 on iga rolli kohta välja toodud ka teda iseloomustavad omadused ja tunnused va teise asutuse ametnik ja klient, kelle kohta käesoleva analüüsi käigus infot ei kogutud. Eda- sine analüüs on tehtud ainult ametniku ja juhi vaatest.

Tabel 2. Kasutajarollid

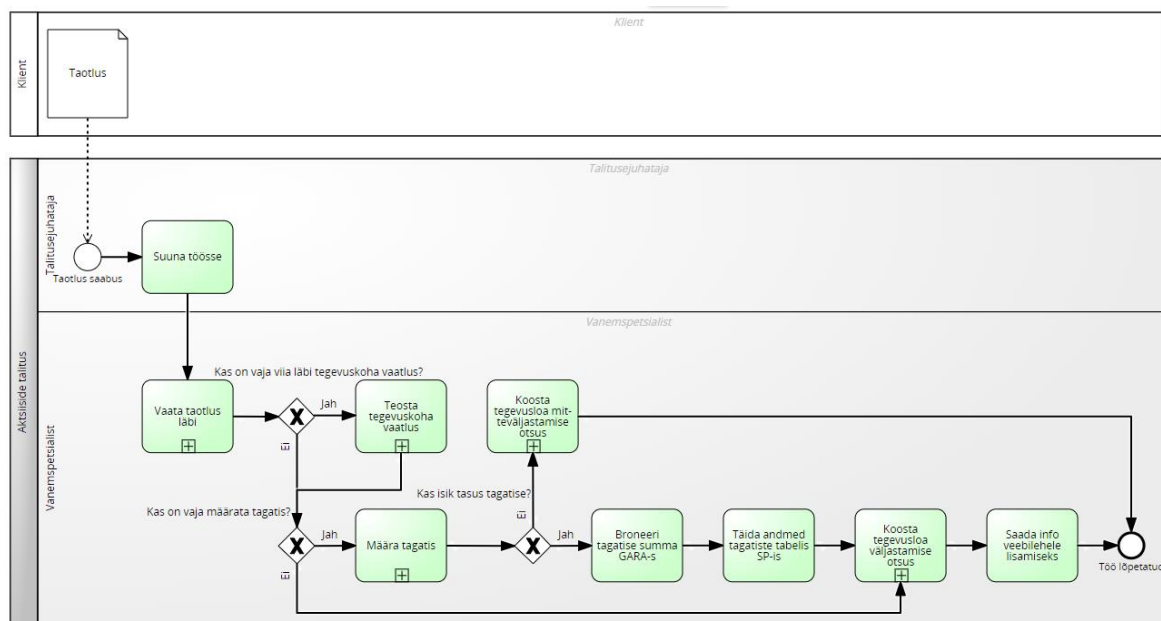
Kasutajaroll	Arv	Iseloomustus/kirjel- dus	Mida teeb	Ootus/vajadus
Ametnik	ca 900	Kasutaja on täpne ja haldab suurt hulka informatsiooni ning andmeid. Kasutaja peab hoidma maksu- saladust ja olema diskreetne.	Kasutaja suhtleb kliendiga, teeb vastavuse kont- rolli dokumenti- dega, vaatab sea- dusandlusele vas- tavust ning kont- rollib isikute esi- tatud aruandeid.	Kasutaja ootus on, et ei peaks tegema ebaefektiivseid tege- vusi süsteemis, and- med tuleksid auto- maatselt ja süsteemi oleks lihtne kasutada. Soovib, et paralleel- selt ei peaks kasutama mitut süsteemi.
Juht	ca 100	Kasutaja on 10-15 inimese juht, kes toetab oma tiimi ja alluvaid ning tagab protsesside sujuva toimimise.	Koordineerib al- luvate tööüle- sandeid, loob aruandeid ja jäl- gib tiimi tulemusi ning asutuse stra- teegilisi näitajaid.	Kasutaja ootus on, et saab ülevaate amet- nike koormustest, et suunata töid. Aruan- nete kättesaadavus süsteemist.
Klient		Kasutaja on ettevõtja või füüsiline isik, kes esitab MTA-le aruandeid, taotleb dokumenti või satub kontrolli.	Teeb ettevõtlust, esitab aruandlust, esitab dokumente.	Ei kohaldu.

Teise asutuse ametnik		Ei kohaldu.	Ei kohaldu.	Ei kohaldu.
-----------------------	--	-------------	-------------	-------------

Käesolevas töös näitlikustab autor projekti tulemeid maksude osakonna aktsiiside talituse aktsiisilao väljastamise protsessi näitel. Protsess on uuesti modelleeritud Signavio modelleerimistarkvara abil, et eemaldada asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud detaile. Projekti edasised sammud esitatakse läbivalt sama näite põhjal.

Hetkeolukorra joonis (joonis 5) visualiseerib aktsiisilao väljastamise põhiprotsessi. Eraldi on joonistel toodud ka alamprotsessid taotluse läbivaatamise (joonis 6), tegevuskoha vaatluse (joonis 7), tagatise määramise (joonis 8), tegevusloa mitteväljastamise (joonis 9) ja tegevusloa väljastamise kohta (joonis 10). Joonistel on ära toodud protsessi osapooled, kelleks on maksude osakonna vanemspetsialist ja talitusejuhataja, teenuste osakonna konsultant, teenuste osakonna all asuv tagatiste komisjon ning klient.

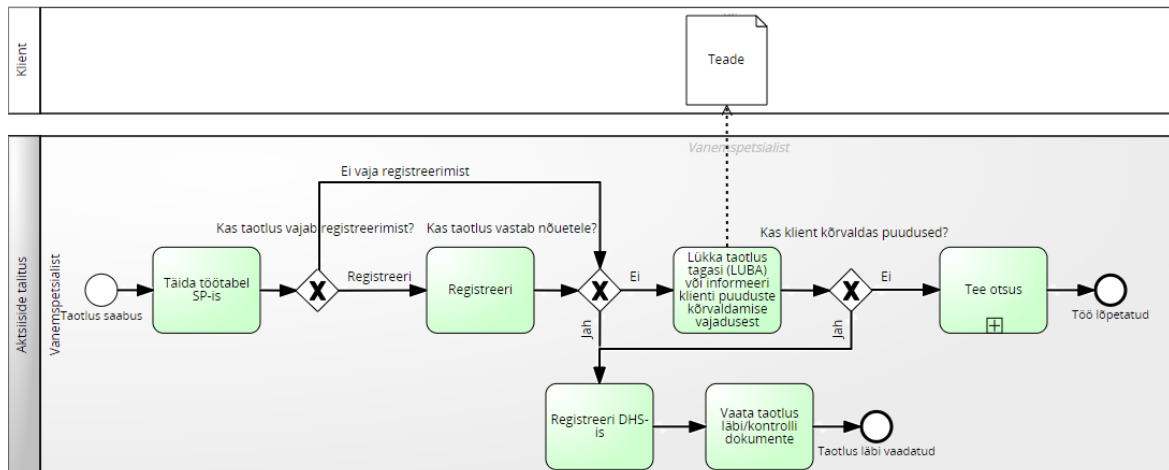
Aktiisilao väljastamise protsess (joonis 5) algab kliendi poolt esitatud taotluse saabumise. Klient saab taotluse esitada kas läbi e-MTA LUBA süsteemi, digiallkirjastatult e-kirjaga või paberil. Saabunud taotluse suunab talitusejuhataja vanemspetsialistile töösse, vastavalt siis taotluse saabumise allikale, kas LUBA-s või e-kirjaga. Vanemspetsialist vaatab taotluse läbi ja kui taotluses puudusi ei olnud, siis otsustab, kas vajalik on teostada tegevuskoha vaatlus. Järgmisena toimub vajadusel tagatise määramine. Kui isik tagatist ei tasu, siis tegevusloa ei väljastata ja protsess lõpeb. Tagatise laekumise korral vanemspetsialist broneerib tagatise summa GARA-s ning täidab andmed tagatiste tabelis SP-is. Seejärel saab koostada tegevusloa väljastamise otsuse. Protsessi lõpetab loa info e-postiga MTA kodulehaldurile kodulehele lisamiseks saatmine.



Joonis 5. Aktsiisilao väljastamine

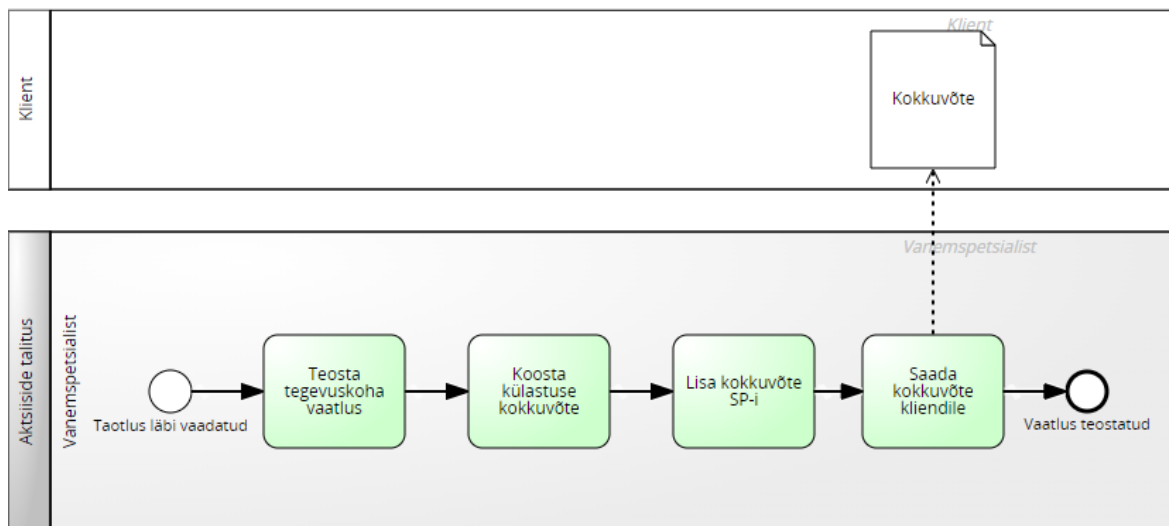
Alamprotsess „Vaata taotlus läbi“ (joonis 6) algab vanemspetsialisti poolt SP-is asuva töötabeli täitmisega. Kui taotlus vajab registreerimist, siis registreerib vanemspetsialist selle DHS-is. Järgmisena kontrollib vanemspetsialist taotluse vastavust nõuetele. Puuduste korral saab vanemspetsialist taotluse LUBA-s tagasi lükata või klienti teavitada telefoni või e-kirja teel puuduste kõrvaldamise vajadusest. Kui klient puudusi ei kõrvalda, koostab

vanemspetsialist loa mitteväljastamise otsuse. Kõik kliendi poolt esitatud dokumendid registreerib vanemspetsialist DHS-is ning vaatab koos taotlusega läbi.



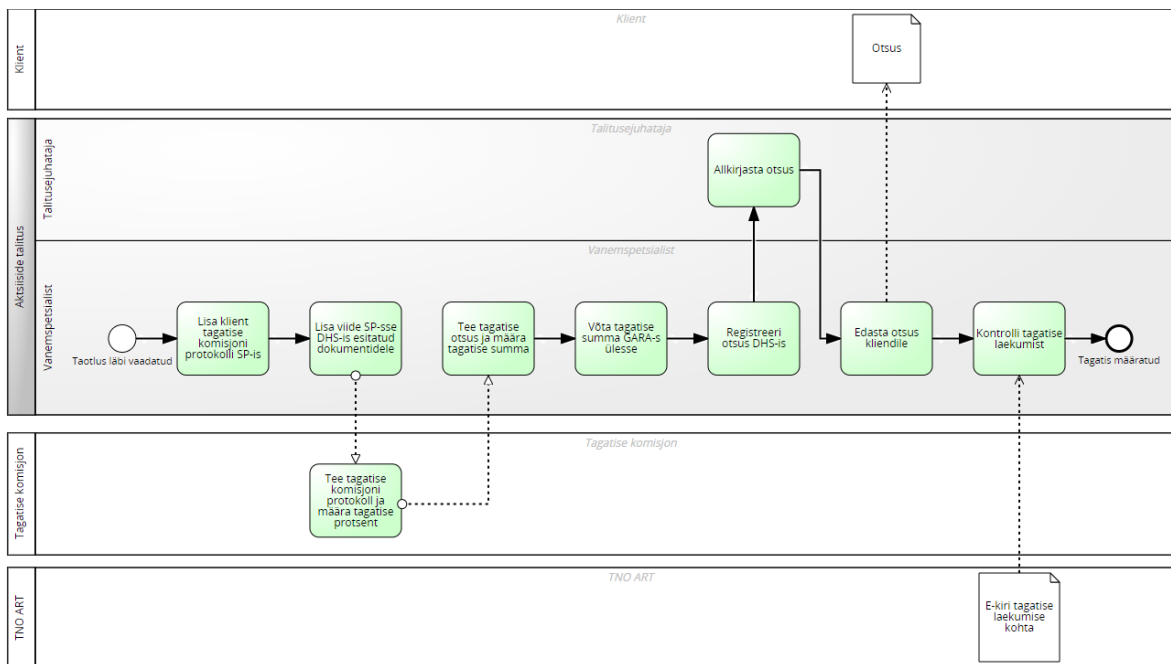
Joonis 6. Vaata taotlus läbi

Joonisel 7 toodud alamprotsessis „Teosta tegevuskoha vaatlus“ on vanemspetsialisti esimeheks tegevuseks tegevuskoha vaatluse teostamine, mille järel koostab ta külastuse kokkuvõtte. Kokkuvõtte lisab ta SP-i ning saadab selle ka kliendile e-postiga.



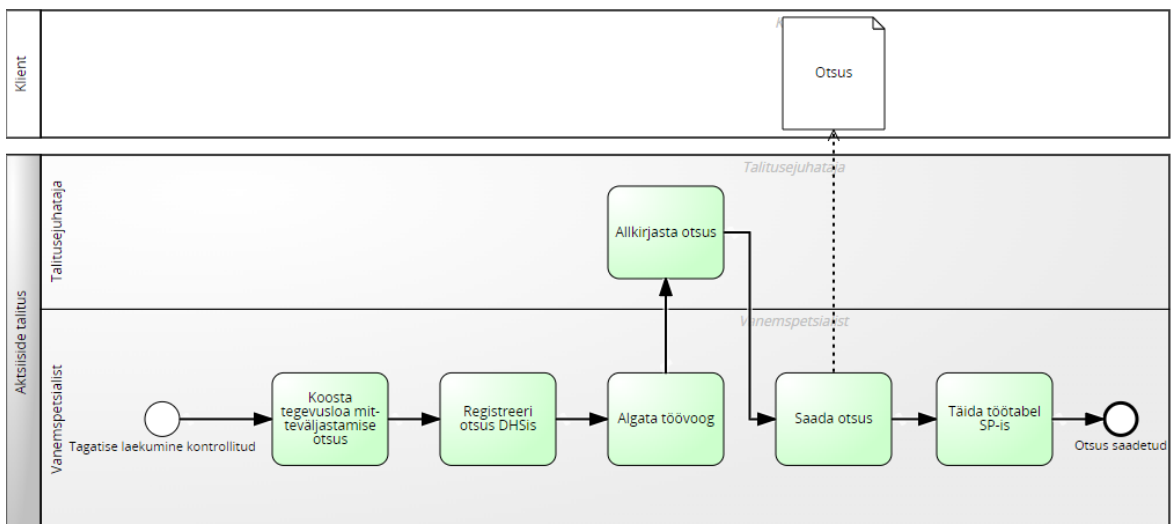
Joonis 7. Teosta tegevuskoha vaatlus

Alamprotsess „Määra tagatis“ (joonis 8) algab kliendi lisamisega tagatise komisjoni protokollis SP-is vanemspetsialisti poolt. Samuti lisab vanemspetsialist tagatise komisjoni jaoks viite SP-i DHS-i registreeritud kliendi poolt esitatud dokumentidele. Tagatise komisjon teeb protokollis ja määrab tagatise protsendi, misjärel vanemspetsialist saab koostada tagatise otsuse ja määrata tagatise summa. Tagatise summa sisestab vanemspetsialist GARA-sse ning seejärel saab ta registreerida tagatise määramise otsuse DHS-is, saata talitusejuhatajale allkirjastamiseks ning allkirjastamise järel edastada kliendile e-MTAsse. TNO ART jälgib tagatiste laekumisi ning teavitab e-kirjaga vanemspetsialisti, kui laekumine toimus.



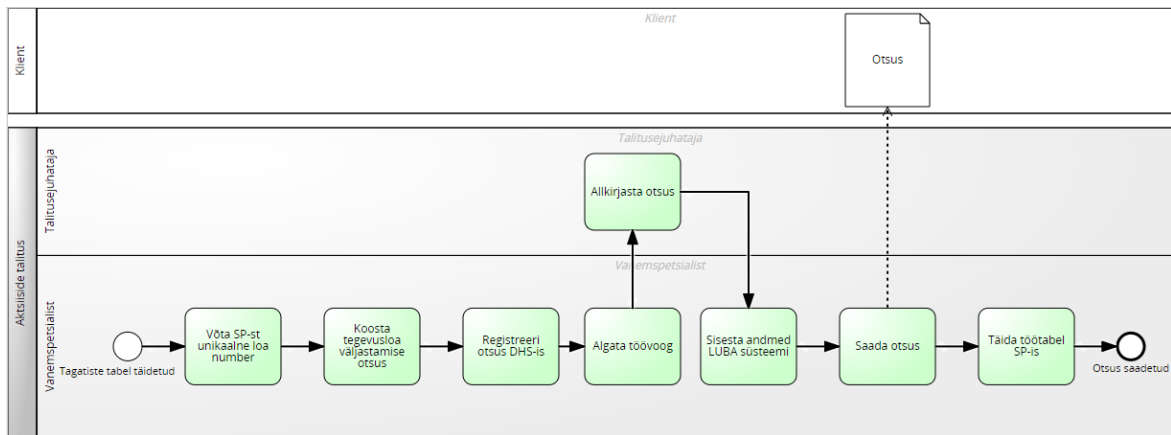
Joonis 8. Määra tagatis

Joonisel 9 kujutatud alamprotsess algab vanemspetsialisti poolt tegevusloa mitteväljastamise otsuse koostamisega, mille ta registreerib DHS-is ja algatab seal töövoo talitusejuhatajale otsuse allkirjastamiseks. Kui talitusejuhataja on otsuse allkirjastanud, siis saab vanemspetsialist selle kliendile DHS-ist e-MTA-sse saata. Tehtud otsuse andmed sisestab vanemspetsialist SP-i.



Joonis 9. Koosta tegevusloa mitteväljastamise otsus

Alamprotsessis „Koosta tegevusloa väljastamise otsus“ (joonis 10) on vanemspetsialisti esimeseks tegevuseks SP-ist unikaalse loa numברי võtmine, misjärel saab ta koostada tegevusloa väljastamise otsuse. Vanemspetsialist registreerib otsuse DHS-is ja algatab seal töövoo talitusejuhatajale otsuse allkirjastamiseks. Kui otsus on talitusejuhataja poolt DHS-is allkirjastatud, siis saab vanemspetsialist sisestada andmed LUBA-sse ja saata otsuse kliendile DHS-ist e-MTAsse. Viimase sammuna täidab vanemspetsialist töötabeli SP-is.



Joonis 10. Koosta tegevusloa väljastamise otsus

Lisaks modelleeritud joonistele kirjeldati iga protsessi iga tegevuse kohta järgmine info:

- Tegevuse ID
- Tegevuse nimi
- Protsessietapi peamised tegevused
- Teostaja (Responsible)
- Vastutav (Accountable)
- Konsulteeritud (Consulted)
- Informeeritav (Informed)
- Infosüsteemid
- Ärireeglid
- Juhendid
- Dokumendimallid
- Link
- Kommentaarid.

Kui info tegevuse osas mõnes punktis puudus, siis jäi see täitmata.

Järgnevalt on esitatud tabelis 3 tegevuste detailsed kirjeldused aktsiisiloe väljastamise protsessi „Teosta tegevuskoha vaatlus“ alamprotsessi näitel.

Tabel 3. Teosta tegevuskoha vaatlus detailed kirjeldused

ID	1475	1476	1477	1478
Tegevuse nimi	Teosta tegevuskoha vaatlus	Koosta külastuse kokkuvõte	Lisa kokkuvõte SP-sse	Saada kokkuvõte kliendile
Protsessietapi peamised tegevused	1. Lepi isikuga kokku aeg vaatluse tegemiseks kas telefoni või meili teel. 2. Teosta tegevuskoha vaatlus. 3. Tee pildid. 4. Lisa pildid Wordi ja tee PDF dokumendiks ning lisa SP-i.	Koosta külastuse kokkuvõte Wordis vabas vormis, tuues ka välja kes kohal viibisid.	Lisa kokkuvõte SP-is olevasse isiku kausta.	Saada kokkuvõte e-postiga kliendile.
Teostaja	Vanemspetsialist	Vanemspetsialist	Vanemspetsialist	Vanemspetsialist
Vastutav				
Konsulteeritud				
Informeeritav				
Infosüsteemid	SP	SP	SP	
Ärireeglid				
Juhendid				
Dokumendimalid				
Link				
Kommentaariid	Hinnatakse tegevuskoha vastavust ATKEAS nõuetele. Tavaliselt 2 ametnikku teostavad vaatluse. Tegevuskoha vaatluse pildid võivad olla vajalikud hiljem AO-le kontrolli juures.			

Kogu aktsiisiloo väljastamise protsessi tegevuste kirjeldused on esitatud töö Lisas II.

Modelleeritud AS-IS protsesse ja kirjeldatud tegevusi kasutati järgnevalt kasutajatelt tulevikusoovide kogumise sisendina.

3.3 Tulevikusoovide kogumine ja probleemkohtade analüüs

Peale AS-IS kaardistamist on kogutud tulevikusoovid süsteemile sisemistelt osapooltelt (vt Lisa I). Projekti raames koguti tulevikusoovid kokku 62 põhiprotsessi ja 51 alamprotsessi kohta, millest magistr töö autor viis läbi soovide kogumise 46 põhiprotsessi ja 27 alamprotsessi osas.

TO-BE osas keskenduti rohkem tulevasele süsteemi optimeerimise vaatele st, mis tegevused saaks ära jätta (tegevused saaksid toimuda automaatselt või pole neid üldse vaja) või kuidas loodavas süsteemis toiminguid teha saaks ning milliseid tegevusi, mis tehakse hetkel Wordis, Excelis, meilis saaks uude süsteemi tuua.

Tulevikusoovide kogumiseks viidi kasutajatega läbi töötuba, kus analüüsiti AS-IS protsessi tegevusi ja kirjeldati nende juurde, mis tulevikus võiks olla teistmoodi, samuti julgustati kasutajaid väljendama üldisi, konkreetse protsessiga mitte seonduvaid soovide. Kirjeldused kajastati vastavalt projekti plaanile Confluences.

Aktiisiloo väljastamise protsessi kasutajate soovid tegevuskoha vaatluse osas on välja toodud tabelis 4. Kogu aktsiisiloo väljastamise protsessi tulevikusoovid on Lisas III.

Tabel 4. Aktsiisiloo väljastamise protsessi kasutajate tulevikusoovid

AS-IS tegevus	AS-IS protsessi etapi peamised tegevused	Tulevikusoovid
Teosta tegevuskoha vaatlus	1. Lepi isikuga kokku aeg vaatluse tegemiseks kas telefoni või meili teel. 2. Teosta tegevuskoha vaatlus. 3. Tee pildid. 4. Lisa pildid Wordi ja tee PDF dokumendiks ning lisa SP-i.	<ul style="list-style-type: none">Tahan lisada Vaatlus toimingut ja lisada pildid tegevuskohast.
Koosta külastuse kokkuvõte	Koosta külastuse kokkuvõte Wordis vabas vormis, tuues ka välja kes kohal viibisid.	<ul style="list-style-type: none">Tahan lisada toimingut Külastuse kokkuvõte - dokument mallina -ettevõtte andmetega eeltäidetud, saame lisada, mida nägime jne.
Saada kokkuvõte kliendile	Saada kokkuvõte e-postiga kliendile.	<ul style="list-style-type: none">Tahan saada kokkuvõtte süsteemist ettevõttele e-MTAsse või e-postile.

Lisaks toodi kasutajate poolt välja järgmised üldised soovid:

- Tahan otsida ametnike koordinaate, kui palju on kellelgi kliente.
- Tahan, et isiku külge saaks lisada ka kliendihalduri.
- Tahan välja võtta Tegevuse liik alusel, kui palju on väiketootjaid mingi kuupäeva seisuga.

Üldised soovid kajastati ilma protsessi seoseta teiste tulevikusoovidega samal Confluence lehel.

Tuvastatud probleemid protsessides

AS-IS protsesside modelleerimise ja detailsete kirjelduste ning tulevikusoovide kohtumistel huvigruppidele saadud mõtted protsessides esinevate valukohtade kohta ja esile tõusnud probleemid märgiti jooksvalt ülesse ning koguti kokku, et tekiks nendest ülevaade nii protsesside kui osakondade lõikes.

Hetkeolukorra kaardistamisel ja tulevikusoovide kogumisel tulid esile aktsiisiloo väljastamise protsessis huvigruppide jaoks järgmised probleemid:

- Loa nõuete vastavuse kontroll toimub käsitsi, mis on aeganõudev.
- Taotluse juures puudub info ja ülevaade eelnevatest rahuldamata taotlustest, infot peab eraldi küsima teisest osakonnast, mis võtab aega.
- Mitmesse kohta (DHS, LUBA, töötabel) andmete lisamine loa menetlemise käigus on aeganõudev.
- Hetkel peab kliendihaldur palju nõustama dokumendi sisu osas ja seega pendeldavad dokumendid mitu korda koos kommentaaridega edasi ja tagasi, millest võib kergelt tekkida segadus, kus ühest dokumendist on mitmeid versioone ja ei ole kerge hoo-mata, milline on viimane versioon.
- Tähtaegade jälgimine toimub manuaalselt, mis tähendab, et ametnik peab ise looma süsteemi tähtaegadest kinnipidamiseks.
- Dokumente koostatakse käsitsi, mis võib tuua kaasa eksimusi, kui näitena kasutatakse varasemalt looduid.

Kokku koondatud probleemkohtadest ülevaate andmine aitab mõista nende olemust ja mõju ning millistes kohtades praegused protsessid ei vasta kasutajate vajadustele ning millest lähtuvalt hakatakse uut süsteemi looma ja millele tuginevad nõuded, mis kirjeldavad TO-BE olukorda.

Järgnevalt esitatakse ülevaatlikult teemade kaupa probleemide kirjeldused AS-IS hetkeolukorrast ja kasutajate tulevikusoovide kogumisel saadud infost lähtuvalt ka teiste analüüsitud protsesside kohta:

TÖÖÜLESANDED

- Puudub terviklik ülevaade kõikidest tööülesannetest, eelkõige nendest tööülesannetest, mida hallatakse hetkel süsteemiväliselt Excelites. Puudub hea ülevaade kliendiga seonduvatest töödest ühes kohas, mistõttu on väga lihtsasti võimalik isikuga võtta kontakti mitmel osakonnal korraga, teadmata, et see klient on töölaual juba mõnel teisel ametnikul teise protsessiga seonduvalt. Ametnik võib teha ekslikud otsused menetluses isiku suhtes, kui puudub täielik ülevaade isikuga seonduvast infost majas. Probleem ulatub ka välise kliendi rahulolusse, kus isikuga võib lühikese perioodi jooksul ühendust võtta mitu ametnikku ja küsida sarnaseid küsimusi, millele isik on juba vastanud.
- Tööde jagamine on paljudes osakondades ja protsessides meili teel, mis eeldab põhjalikku memo koostamist, et anda ülevaade teisele ametnikule isikuga seonduvast infost. Memode koostamine on ajakulukas ja sellisel viisil info jagamine ning tööde edastamine on ainult kahe ametniku vahel nähtav ja teistel hea ülevaade puudub. Samuti ei ole väljaspool infosüsteemi tagatud teabe turvalisus ja volitatud juurdepääsu kontroll.

TÄHTAJAD

- Puudub võimalus pidada arvestust menetluse tähtaegade üle süsteemselt. Üldjuhul, kui tööülesanne on, kas DHS-is või Excelis siis tähtajad selle menetlusega seondult märgitakse käsitsi kalendrisse ja arvestatakse käsitsi ka tähtajad. Menetluste tähtajad võivad olla väga pikad, seega on väga ebaefektiivne neid märkida käsitsi kalendritesse või paberile. Menetluse tähtaegade manuaalne arvestamine loob eksimiseks palju võimalusi.

SUHTLUS

Suhtluse valdkonnas saab probleemid jagada kaheks: suhtlus MTA-s ametnike vaheline ja suhtlus teiste isikutega väljaspool MTA-t.

- Info vahetamine MTA ametnike vahel toimub kas meili teel, telefoni teel, olemasolevates infosüsteemides, DHS-is. Puudub ühtne lähenemine ja tehniline võimalus infot jagada süsteemselt. Info pole vajadusel nähtav kolmandale ametnikule ja ekslikult võib teha valed järeldused isiku suhtes, kui kogu info pole terviklikult nähtav. Ühe menetluse/tööülesandega seonduv info võib olla mitmes kohas, mistõttu tööülesandest ülevaate saamiseks peab ametnik tegema mitmeid erinevaid tegevusi, mis on ajakulukas.
- Suhtluses välise osapoolega kasutatakse tihtipeale DHS-i või e-kirja, kus jagatakse suuremahulisi faile/dokumente. Üldjuhul salvestatakse failid DHS-i kaustadesse. Tööülesande juures pole näha dokumente, neid tuleb otsida eraldi süsteemidest, et saada terviklik ülevaade isikuga seonduvast tööülesandest.
- Välisele kliendile pole võimalik peegeldada staatust temaga seonduvast menetlusest. Välisel kliendil puudub ülevaade staatusest, mis seisus temaga seonduv menetlus on. Pole kohta ega võimalust, kust seda vaadata. Ta ei tea tähtaegadest midagi, milliseks ajaks mingi tegevus peab olema menetluses lõppenud, mis on lõpptähtaeg jne. Seda kõike saab ta teada, kui küsib ametnikult, mis omakorda jällegi koormab ametniku igapäevatööd, kus ta peab isikule ülevaadet andma menetluse seisust.
- Suhtlus välise ametnikega toimub üldjuhul telefonitsi, e-kirja teel või kasutades DHS-i. Info, mis saadakse välise ametniku käest jääb üldjuhul ametnike postkasti või laetakse üles DHS-i. Puudub võimalus siduda info ühte kohta tööülesandete juurde.

EFEKTIIVSUS

- Protsessides ühised tegevused on ühtlustamata ning tegevused, mis võiksid olla automatiseeritud on siiani käsitsi tehtavad. Ametnike ajakulu on seetõttu suurem tegevustes, mis võiksid olla automatiseeritud.
- Ebaefektiivsus väljendub ka tegevustes, kus üks ja sama tegevus tehakse osakondade lõikes erinevalt, näiteks dokumentidega toimetamine. Osad saadavad/võtavad vastu klientide dokumente läbi DHS-i, teised läbi e-MTA ja kolmandad e-postkasti kaudu.
- Käsitsi tehtavaid tegevusi leidub protsessiti veel mitmetes kohtades, näiteks maksu-menetluses logide pidamine, kus ametnik peab üle märkima töö lõpus, mis ta teinud on.
- Üle maja varade arvestus on käsitöö. Võib tekkida olukord, kus varade eest vastutaja pole teada või varad lähevad kaotsi, varad seisavad seal kus ei tohiks jne.

- Dokumentidega seonduvad toimingud on üldjuhul DHS-is ja tööülesannet hallatakse mujal, mis tähendab, et ametnik peab igapäevastes tegevustes liikuma erinevate keskkondade vahel, et terviklikult oma tööd teha. Ajakulukas on liikuda erinevate keskkondade vahel ja terviklikku pilti ühes keskkonnas isikuga seonduvatest ülesannetest ei teki.
- Aruandluses on puudujääke, kuna Excelisse sisestatu tihti sisaldab vigu ja Exceli tabelite põhjal on raske ehitada automaatseid aruandeid.
- Säilitustähtajad dokumentide/failide juures on käsitsi hallatavad.

Kasutajatelt kogutud tulevikusoovid ja probleemkohtade analüüs võeti aluseks kasutuslugude kirjutamiseks.

3.4 Kasutuslood

Tulevikusoovide ja olemasolevate AS-IS tegevuste pinnalt on kirja pandud uue süsteemi jaoks üldised kasutuslood, mis on jaotatud 9 teemagruppi:

1. Otsing
2. Töölaud
3. Töövoog
4. Tööülesanne
5. Toimingud
6. Suhtlus
7. Dokumendid
8. Aruandlus
9. Liidesed

Töö autor kirjeldas 62 üldist kasutuslugu ja 255 detailset kasutuslugu.

Aktiisiloa väljastamise protsessi üldised kasutuslood on esitatud tabelis 5.

Tabel 5. Aktiisiloa väljastamise protsessi üldised kasutuslood.

Nr	Teema	Üldine kasutuslugu
1.1	Otsing	Ametnikuna tahan ma otsida üle kõigi tööülesannete, selleks, et leida huvipakkuv tööülesanne.
2.2	Töölaud	Ametnikuna tahan saada teavitusi tööülesannete kohta, selleks, et saaksin tööülesandega kursis olla ja teaksin tööülesandega edasisi toiminguid teha.
3.1	Töövoog	Ametnikuna tahan, et kriteeriumite alusel tuleksid tööd töölauale, selleks, et neid ei peaks käsitsi looma.
3.2	Töövoog	Ametnikuna tahan, et saan ise tööülesandeid luua, selleks, et töösse anda ülesandeid, mis tulevad väljastpoolt alussüsteeme.
3.3	Töövoog	Ametnikuna tahan saada tööülesandeid suunata, selleks, et anda ülesanne teisele ametnikule töösse.
3.5	Töövoog	Ametnikuna tahan, et saan ise alamtööülesandeid luua, selleks, et tööülesande raames anda mingi osa teisele ametnikule lahendamiseks.
3.6	Töövoog	Ametnikuna tahan saada alamtööülesandeid suunata, selleks, et anda ülesanne teisele ametnikule töösse.
3.7	Töövoog	Ametnikuna tahan saada alamtööülesannet lõpetada, selleks, et oleks aru saada, et ülesanne on täidetud.

3.13	Töövoog	Ametnikuna tahan, et tööülesanded tekiksid süsteemi teise rakenduse info pinnalt, selleks, et neid ei peaks käsitsi looma.
4.1	Tööülesanne	Ametnikuna tahan näha tööülesandega seotud infot, et oleks aru saada, millise tööülesandega tege- mist ja mis seisus tööülesanne on.
4.3	Tööülesanne	Ametnikuna tahan, et kõik tööülesandega seotud dokumendid on ühest kohast leitavad, selleks, et tekiks hea ülevaade.
4.4	Tööülesanne	Ametnikuna tahan lisada tööülesandega seotud infot, selleks, et info oleks ühes kohas saadaval ja teistel on võimalik sellega tutvuda.
5.1	Toimingud	Ametnikuna tahan lisada tööülesandega seotud toiminguid, selleks, et töö juures saaks ülevaate, mida on menetluse raames tehtud.
6.1	Suhtlus	Ametnikuna tahan suhelda isikuga süsteemis, selleks, et suhtlusest talletuks info.
6.2	Suhtlus	Ametnikuna tahan, et isikule läheksid automaatsed teavitused, selleks, et ei peaks manuaalselt tea- vitusi saatma.
7.1	Dokumendid	Ametnikuna tahan, et saan koostada dokumente, selleks, et formuleerida tulemusi ettenähtud vor- mis.
7.2	Dokumendid	Ametnikuna tahan, et saan registreerida dokumente, selleks, et järgida asjaajamiskorda ning talle- tada teavet.
7.3	Dokumendid	Ametnikuna tahan, et saan dokumente saata, selleks, et teha neid kättesaadavaks teistele osapool- tele.
7.4	Dokumendid	Ametnikuna tahan, et saan dokumente allkirjastada, selleks, et anda neile õiguslik kehtivus.
7.7	Dokumendid	Ametnikuna tahan, et saan dokumente suunata, selleks, et dokumentidega erinevaid toiminguid teha.
7.8	Dokumendid	Ametnikuna tahan, et saan dokumente krüpteerida, selleks, et neid e-postiga turvaliselt saata.
7.9	Dokumendid	Ametnikuna tahan, et saan dokumente muuta, selleks, et dokumenti täiendada või kommenteerida.
8.1	Aruandlus	Ametnikuna tahan, et saan genereerida töödega seotud aruandeid, selleks, et saada ülevaade töödega seotud andmetest.
9.1	Liidesed	Ametnikuna tahan, et süsteem edastaks info teise rakendusse, selleks, et infot ei peaks käsitsi lisama.
9.2	Liidesed	Ametnikuna tahan, et süsteem saaks info teisest rakendusest, selleks, et infot ei peaks eraldi otsima minema.
9.3	Liidesed	Ametnikuna tahan, et saan liikuda lingi abil teise rakendusse, selleks, et ei peaks rakenduse asukohta eraldi otsima hakkama.

Lisaks on kirjeldatud Lisas IV detailsemad kasutuslood, mis täpsustavad protsessi üldiseid nõudeid.

Pärast kasutuslugude kirjeldamist on järgmine samm nende prioriseerimine ja arenduse skoobi määramine.

3.5 Prioriseerimine ja arenduse skoop

Arenduse skoopi hõlmatakse kõik 113 Maksu- ja Tolliameti põhi- ja alamprotsessi, mis on kaardistanud ja kirjeldatud ärianalüüsis.

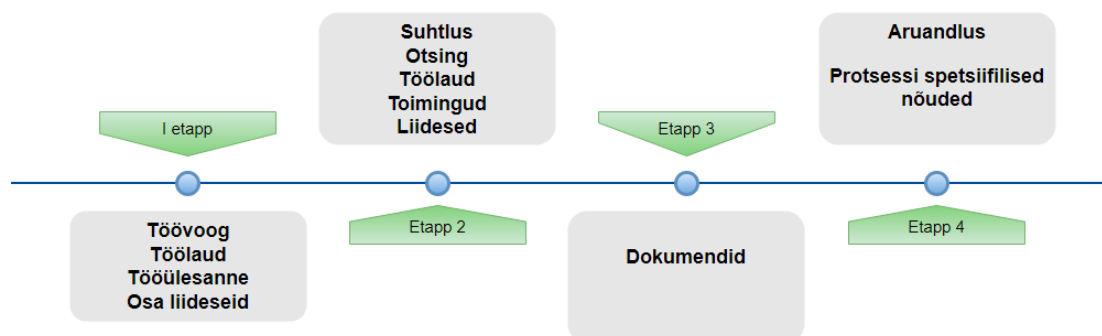
MVP leidmiseks ja arenduse etappideks jaotamiseks prioriseeriti nõuded.

Kõigepealt vaadati milliseid üldised kasutuslood esinevad protsessides kõige sagedamini. Nõuete esinemise sagedus võeti aluseks nõuete väärtuse hindamisel ja nõuete realiseerimise keerukus kui kulu ning hinnati selliselt kõiki kasutuslugusid, millest kujunes nõuete prioriteetsuse nimekiri. Lõpliku MVP jaoks arvestati nõuete omavahelise sõltuvust, millega tutvastati, millised nõuded ei saa ilma üksteiseta ja on seetõttu vajalik realiseerida koos.

MVP-sse kaasatud kasutuslugude nimekiri on lisatud Lisasse V. MVP etapp eeldab töövoo, osade töölaua, tööülesande ja DHS liidestuse nõuete realiseerimist. MVP toetab ideed, et ametnik ei peaks kasutama tööülesannete haldamiseks Excelit. MVP-sse kaasatud nõuete realiseerimisel saab ametnik tööülesandega seonduvaid tegevusi teha otse süsteemis. MVP nõuded on olulised kõik koos realiseerida, et tööülesande saaks töövoo algusest lõpuni ühes süsteemis alustada ja lõpule viia. Siiski ei saa ilma ühe liidestuseta - DHS liidestus. Vastasel juhul jääksid ametnikud kahte süsteemi paralleelselt kasutama ja ei pruugi oodatud tulemit peale MVP realiseerimist tekkida.

MVP realiseerimise järel saab ametnik tööülesandega seonduvaid tegevusi teha otse süsteemis ning MVP realiseerimise otsene ja kõige suurem mõju on nendele ametnikele, kes hetkel töid Excelis haldavad. Tööde süsteemi viimine aitab kaasa ka nende terviklikule ja ühtsele ülevaate andmisele sh on näha töö staatus ja tähtsused. Kaob vajadus hallata erinevaid tööde aruandeid ja töökoormuste tabeleid, sest uue infosüsteemi andmete pinnalt saab automaatselt aruandeid luua ning töökoormuste ülevaatlik kuva on süsteemis töölaual.

Arenduse etapid on välja toodud joonisel 5 ja MVP hõlmab I etapi töid.



Joonis 11. Arenduse etapid

II etapp eeldab suhtluse, otsingu, osade töölaua, toimingute ja enamus liidestuse nõuete realiseerimist. II etapi nõuded valiti prioriteetsuse järjekorras vastavalt kordusarvule protsessides.

III etapp eeldab dokumentide nõuete realiseerimist. Dokumendid on üsna suur nõuete kogum ja eeldab suuremat analüüsi, kui siiani hetkel tehtud. Prioriteetsuselt dokumendid on olulised aga MVP mõistes jääb see hetkel kolmandasse etappi.

IV etapp eeldab aruandlusega seonduvaid ja protsessidest tulenevaid spetsiifiliste nõuete realiseerimist. Aruandluse nõuded on üldised ja pole väga analüüsitud ning eeldab liidestust Statistilise analüüsi süsteemiga (SAS). Aruandlus ise toimiks SAS-is seega kõik nõuded on seotud aruandluse kuvamisega ning prioriteetsuselt viimasel kohal. Protsessidest tulenevad spetsiifilised nõuded jäävad viimaseks kuna esimestes etappides on arvestanud protsessidega, mis hetkel on hallatud süsteemiväliselt.

4. Kokkuvõte

Magistritöö eesmärk oli läbi viia ärianalüüs, mille tulemusena valmivad nõuded tulevasele tööde haldamise keskkonnale ja mille põhjal saab MTA asuda tellima arendustööd.

Eesmärgi saavutamiseks läbi viidud ärianalüüs hõlmas olemasolevate äriprotsesside kaardistamist (modelleerimist ja kirjeldamist), tulevikusoovide kogumist, probleemkohtade analüüsi, nõuete kirjeldamist ja prioriseerimist.

Töötubades kaardistati koos huvigruppidega kõigepealt AS-IS olukord modelleerides äriprotsessid ning seejärel kirjeldati protsesside detailid intervjuude ja dokumendianalüüsi abil. Tulevikusoovid koguti samuti intervjuuerides sisemisi protsessiosalisi, et kirja panna nende soovid tulevasele süsteemile. Protsessides tuvastatud probleemid pandi kirja ning analüüsiti nõuete kirjeldamiseks. Nõuded kirjeldati üldiste ja detailsete kasutuslugudena. MVP määramiseks selgitati välja prioriteetsemad nõuded, hinnates iga nõude realiseerimise tulu ehk väärtust kasutaja jaoks ja nõude rakendamise kulusid ehk kui aeganõudev või keerukas on nõuet arendada.

Magistritöö tulemina valminud nõuded esitati kasutuslugudena, mis on arendustöö tellimiseks vastavalt prioriteetsusele jaotatud nelja arendusetapi vahel, millest esimene etapp on MVP, mis võimaldab agiilse arenduse rakendamist ja kasutajatele olulise funktsionaalsuse maksimaalselt varast kasutuselevõttu.

MVP realiseerimise järel saab ametnik tööülesandega seonduvaid tegevusi teha otse süsteemis ning MVP realiseerimise otsene ja kõige suurem mõju on nendele ametnikele, kes hetkel töid Excelis haldavad. Tööde süsteemi viimine aitab kaasa ka nende terviklikule ja ühtsele ülevaate andmisele sh on näha töö staatus ja tähtajad, mis tagab korrektse tähtaegade arvestuse ning parema andmekvaliteedi, kuivõrd andmeid sisestatakse ühekordselt.

Magistritöö tulemusena valminud arendustöö plaani ja kirja pandud kasutuslugude põhjal saab Maksu- ja Tolliamet asuda tellima arendustööd.

5. Viidatud kirjandus

1. Agarwal, A. K. (2023). *PRODUCT MASTERY A MASTERCLASS IN PRODUCT MANAGEMENT: Crafting Innovations, Navigating Challenges, Driving Success*. Abhishek Kumar Agarwal.
2. *BABOK_Guide_v3_Member.pdf*. (s.a.).
3. *BPMN Specification—Business Process Model and Notation*. (s.a.). Salvestatud 10. aprill 2024, <https://www.bpmn.org/>
4. Brennan, K., & Analysis, I. I. of B. (2009). *A Guide to the Business Analysis Body of Knowledge*. International Institute of Business Analysis.
5. Carkenord, B. A. (2009). *Seven Steps to Mastering Business Analysis*. J. Ross Pub.
6. Cockburn, A. (2000). *Writing Effective Use Cases*. Pearson Education.
7. Cohn, M. (2004). *User Stories Applied: For Agile Software Development*. Addison-Wesley.
8. Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2018). *Fundamentals of Business Process Management*. Springer Berlin Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-56509-4>
9. Giangregorio, E. (2020). *PRACTICAL Project Stakeholder Management: Methods, Tools and Templates for Comprehensive Stakeholder Management*. aikaizen.
10. Institute, P. M. (2017). *The PMI Guide to Business Analysis*. Project Management Institute.
11. Mabelo, P. B. (2020). *How to Manage Project Stakeholders: Effective Strategies for Successful Large Infrastructure Projects*. Taylor & Francis.
12. *Maksu- ja Tolliameti arengukava 2023*. (s.a.).
13. *Maksu- ja Tolliameti põhimäärus–Riigi Teataja*. (s.a.). Salvestatud 22. märts 2024, <https://www.riigiteataja.ee/akt/124042019004?leiaKehtiv>
14. Matulevičius, R., & Dumas, M. (2015). *Perspectives in Business Informatics Research: 14th International Conference, BIR 2015, Tartu, Estonia, August 26-28, 2015, Proceedings*. Springer International Publishing.
15. Milani, F. (2019). *Digital Business Analysis*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-05719-0>
16. Podeswa, H. (2009). *The Business Analysts's Handbook*. Course Technology PTR.
17. Pohl, K. (2010). *Requirements Engineering: Fundamentals, Principles, and Techniques*. Springer Berlin Heidelberg.
18. *Protsessianalüüsi käsiraamat (5).pdf*. (s.a.).
19. Robertson, S., & Robertson, J. (2012). *Mastering the Requirements Process: Getting Requirements Right*. Pearson Education.
20. Sodhi, D. C. N. (2011). *Research Methodology: Concepts and Cases*. Vikas Publishing House.
21. *Tutvustus ja struktuur / Maksu- ja Tolliamet*. (s.a.). Salvestatud 22. märts 2024, <https://www.emta.ee/eraklient/amet-uudised-ja-kontakt/maksu-ja-tolliamet/tutvustus-ja-struktuur>
22. Von Rosing, M., von Scheel, H., & Scheer, A. W. (2014). *The Complete Business Process Handbook: Body of Knowledge from Process Modeling to BPM, Volume I*. Elsevier Science.

Lisad

5.1 I Protsessiosalised

Äriprotsess	Osakond	Sisemised osapooled protsessis	Välised osapooled protsessis
Väärteomenetlus	TOLL AO UO	Tolliinspektor-vahetusevanem Vahetusevanem Tollipunkti juht Juhtivinspektor Tolliinspektor Menetlusjuht Peainspektor Talitusejuht Vaneminspektor Väärteomenetleja Üksuse juht HO JO tõlk	Klient PPA EKEI EKUK VTA
Vaidemenetlus	JO	JO ADMIN HO Jurist Sisuosakond Peajurist Vahetu juht	Klient
Halduskohtumenetlus	JO	HO JO ADMIN Jurist Sisuosakond TNO ART Valdkonnajuht Peajurist Vahetu juht VÕMT Osakonnajuhataja	Kohus RTK
VTM kohtumenetlus	JO	HO Jurist JO ADMIN Sisuosakond	Kohus RTK

		Peajurist Vahetu juht Osakonnajuhataja VÕMT	
Siduv eelotsus	JO	HO Valdkonnajuht Jurist AO MO Osakonnajuhataja Veebihaldur TBO	Klient RTK
Majasisene nõustamine	JO	JO ADMIN Jurist Vahetu juht MO Valdkonnajuht Peajurist	Rahandusministeerium
Tsiviilkohtumenetlus	JO	HO Jurist Peajurist TNO ART Valdkonnajuht VÕMT	Klient Kohus RTK
Saneerimismenetlus	JO	Jurist HO Peajurist VÕMT TNO ART Valdkonnajuht	Kohus Saneerimisnõustaja
Hasartmäng (loa väljastamine)	TNO	HO spetsialist TNO juhtivkonsultant TNO konsultant TBO peaspetsialist	Klient RAB RTK
Hasartmäng (järelvalve)	TNO	HO TBO peaspetsialist TNO konsultant	Kaebuse esitaja Klient

		TNO juhtivkonsultant	
TBO välispäringud (sissetulevad)	TBO	Peaspetsialist HO spetsialist Tolliaudiitor MO spetsialist AO	Klient
TBO välispäringud (väljaminevad)	TBO	Peaspetsialist HO spetsialist TOLL MO spetsialist AO JO TNO	Pankotihaldur Kohtutäitur
Aktsiisiloo väljastamine	MO	Talitusejuhataja Vanemspetsialist	Klient
Analüüs	AO	Maksuaudiitor Juhtiv maksuaudiitor Üksuse juht	Klient Kolmas isik
Maksukontroll	AO	Maksuaudiitor HO Tagatise komisjon TNO ART Veebilehe haldur UO VTM JO ERI Juhtiv maksuaudiitor Üksuse juht Jurist Osakonnajuhataja VÕMT	Kolmas isik Klient Äriregister PPA Kohus
Aktsiiside tagatise lõppemine	MO	Vanemspetsialist Talitusejuhataja Tagatise komisjon TNO ART	Klient

Aktsiisideklaratsioon summa vähendamine	MO	Vanemspetsialist Talitusejuhataja AO	Klient
Aktsiisideklaratsiooni tühistamine	MO	Vanemspetsialist AO	Klient
Objektipõhine kontroll (post)	TOLL	Tolliinspektor Vahetusevanem Tolliametnik HO	PPA Turujärelevalveamet
Objektipõhine kontroll	TOLL	Tolliinspektor Tolliinspektor-Vahetusevanem HO Kõik tolliametnikud	PPA Turujärelevalveamet Klient
TMIN (järelevalve)	TNO	TNO konsultant TBO peaspetsialist TNO juhtivkonsultant	EOK Klient
TMIN (nimekirja kandmine)	TNO	TNO konsultant TNO juhtivkonsultant HO spetsialist Kodulehe haldur	Klient
EU liikme käibemaksutagastus ettevõttele	AO	Maksuaudiitor Juhtiv maksuaudiitor Üksuse juht TNO ART	Klient
Mitte EU liikme KM tagastus ettevõttele	AO	HO Maksuaudiitor TNO ART Juhtiv maksuaudiitor	Klient
Uue transpordi vahendi soetamisel tasutud KM tagastamine	AO	HO Maksuaudiitor TNO ART Juhtiv maksuaudiitor	Klient
KMKR väljastamine	AO	TNO Juhtiv maksuaudiitor Maksuaudiitor HO	Klient

		Üksuse juht	
KMKR järelkontroll	AO	Juhtiv maksuaudiitor Maksuaudiitor HO Üksuse juht	Klient
Tollideklaratsioonid	TOLL	Tollipunktide/teeninduslettide ametnikud Tolliinspektor HO	Klient Järelevalveasutus
TIR tehniline ülevaatus	TOLL	Tolliinspektor	Haagise omanik Vastutav kasutaja B kaardil olev isik
Tollitõkendid	TOLL	Tolliinspektor HO	Klient
IO kontroll	TOLL	Tollispetsialist HO	Kaubamärgi omanik Klient
Päritolu tõend (import)	TOLL	Tollispetsialist Üksuse juht HO	Klient
Päritolu tõend (eksport)	TOLL	Tollispetsialist Üksuse juht HO	Klient
AO aktsiisiladu kontroll	AO	Maksuaudiitor Juhtiv maksuaudiitor Üksuse juht MO TOLL klassifitseerija	EKUK Klient
Tolli järelkontroll	TOLL	Üksuse juht Tolliaudiitor TBO	Klient
AVÕN ja tsiviilhagi	JO	UO HO Peajurist Jurist Valdkonnajuht	PPA Prokuratuur Kohus Klient

		AO TNO ART	
Vastutusmenetlus	JO	VÕMT AO JO ADMIN Peajurist Jurist HO TNO ART Valdkonnajuht	Kohus Klient Notar
Üleminekumenetlus	JO	VÕMT AO JO ADMIN Peajurist Jurist HO TNO ART Valdkonnajuht VÕMT	Kohus Klient Registrid Notar
Pankrotimenetlus (Rahastamise analüüs)	JO	Jurist HO TNO Peajurist JO ADMIN VÕMT TNO ART Osakonnajuhataja	Kohus RTK
Pankrotimenetlus	JO	Jurist HO Peajurist JO ADMIN VÕMT TNO Osakonnajuhataja TNO ART Valdkonnajuht	Kohus RTK Pankrotihaldur
Tollilubade väljastamine	TOLL	Tollispetsialist	Klient

Tolliloo peatamine	TOLL	Tollispetsialist	Klient
Tolliloo kehtetuks tunnistamine	TOLL	Tollispetsialist	Klient
Tolliload (järelvalve)	TOLL	Tollispetsialist	Klient
Tagatiste haldus	TOLL	HO Sisuosakond TNO spetsialist	Klient Notar
Sõidukite registree- rimise taotlus	AO	Maksuaudiitor Juhtiv maksuaudiitor TBO ametnik VÕMT	Klient Transpordiamet
Sõidukite registree- rimise taotlus/ Jä- relseire	AO	Maksuaudiitor Juhtiv maksuaudiitor	Klient
Lubade järelvalve MTR	AO	Maksuaudiitor Juhtiv maksuaudiitor	Klient
MTR luba (Isiku taotlusel loobu- mine)	AO	Maksuaudiitor Juhtiv maksuaudiitor	Klient
Kauba või põhivara impordi KM KMDI deklareerimise luba	TNO	TNO konsultant TNO ART Teenindusjuht	Klient
Kauba või põhivara impordi käibe- maksu käibedekla- ratsioonil deklaree- rimise loa peata- mine (Kaup)	TNO	TNO konsultant	
Kauba või põhivara impordi käibe- maksu käibedekla- ratsioonil deklaree- rimise loa peata- mine (Kaup ja põhi- vara)	TNO	Maksuaudiitor TNO konsultant	
Kauba või põhivara impordi käibe- maksu käibedekla- ratsioonil deklaree- rimise loa kehtetuks tunnistamine isiku taotlusel	TNO	TNO konsultant Klient TNO ART	TNO konsultant Klient TNO ART

Kauba või põhivara impordi käibemaksu käibedeklaratsioonil deklareerimise loa kehtetuks tunnistamine ja tagatise vabastamine (põhivara) MTA	TNO	Klient TNO konsultant TNO ART	Klient TNO konsultant TNO ART
Kauba või põhivara impordi käibemaksu käibedeklaratsioonil deklareerimise loa kehtetuks tunnistamine (maksuotsus) ja tagatise vabastamine (põhivara) MTA	TNO	Maksuaudiitor TNO konsultant	Maksuaudiitor TNO konsultant
HO tegevused kaubaga	HO	Riigivara juht Riigivarahaldur Haldusspetsialist Menetleja Osakonnajuhataja Komisjon	Oksjonipidaja Väline hindaja Klient Riigiasutused
Sularaha deposiiti kandmine	HO	Tollispetsialist Riigivara juht	
Laopidaja taotluse alusel hävitamine	HO	Aktsiiside talitus HO juhataja Riigivara juht Riigivarahaldur Haldusspetsialist	Klient Hävitaja
IO kaubaga tegevused	HO	Riigivara juht Riigivarahaldur Haldusspetsialist;	Klient
MTR tagatis	AO	TNO Juhtiv maksuaudiitor Maksuaudiitor Komisjon	Klient
MTR poliis	AO	Juhtiv maksuaudiitor Maksuaudiitor	Klient
Müügiloa väljastamine	AO	TNO Juhtiv maksuaudiitor	Klient

		Maksuaudiitor Komisjon HO spetsialist	
--	--	---	--

5.2 II Tegevuste detailed kirjeldused aktsiisiloo väljastamise protsessis

Tegevuse ID:	1464
Tegevuse nimi:	Suuna töösse
Protsessietapi peamised tegevused:	Arvestades menetlejate koormust SP töötabelis (Laopidajate tabel) suuna vanemspetsialistile töösse a) LUBA-s või b) e-kirja teel aktsiisid@emta.ee postkasti tulnud taotlus saada vanemspetsialistile töösse e-kirjaga
Teostaja (Responsible):	Talitusejuhataja
Vastutav (Accountable):	
Konsulteeritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	LUBA
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	

Tegevuse ID:	1465
Tegevuse nimi:	Täida töötabel SP-is
Protsessietapi peamised tegevused:	Registreeri taotlus SP-i Laopidajate tabelisse
Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist
Vastutav (Accountable):	
Konsulteeritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	SP
Ärireeglid:	

Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	Aktiisikauba liik: https://www.emta.ee/sites/default/files/ariklient/aktsiisid-vara-hasartmang/sadhes/aktsiisikauba_liigi_maaramine_alates_18.06.2020.pdf
Kommentaariid:	

Tegevuse ID:	1466
Tegevuse nimi:	Registreeri
Protsessietapi peamised tegevused:	Registreeri taotlus DHS-is sarja 9-15 alla, kui taotlus tuli digiallkirjastatult väljastpoolt LUBA.
Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist
Vastutav (Accountable):	
Konsulteritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	DHS
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	Saab registreerida HO ametnik või menetleja ise. 9-15 sarjas peab alati olema igale taotlusele vastus.

Tegevuse ID:	1468
Tegevuse nimi:	Lükkataotlus tagasi (LUBA) või informeerida isikut puuduste kõrvaldamise vajadusest

Protsessietapi peamised tegevused:	a) Lükka taotlus tagasi LUBA-s või b) informeeri e-kirja/telefoni teel isikut puuduste kõrvaldamise vajadusest.
Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist
Vastutav (Accountable):	
Konsulteeritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	LUBA
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	SP-is igal ühel Exceli tabel ja sinna märgitakse kõik kliendi kontaktid. NB! CRM - sinna lähevad üldised küsimused, mitte konkreetse menetlusega seoses.

Tegevuse ID:	1472
Tegevuse nimi:	Registreeri DHS-is
Protsessietapi peamised tegevused:	Registreeri kliendilt koos taotlusega või eraldi saadud digiallkirjastatud dokumendid DHS-is.
Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist
Vastutav (Accountable):	
Konsulteeritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	DHS
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	

Link:	
Kommentaariid:	Dokumendid lisatakse 9-15 sarja alla.

Tegevuse ID:	1473
Tegevuse nimi:	Vaata taotlus läbi/kontrolli dokumente
Protsessietapi peamised tegevused:	Vaata taotlus läbi/kontrolli dokumente: 1. Uuri taust TBO-st, kas isikul pole tegevusluba viimase aasta jooksul kehtetuks tunnistatud. 2. Kontrolli kliendi esitatud dokumentide vastavust ATKEAS § 39.
Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist
Vastutav (Accountable):	
Konsulteritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	

Tegevuse ID:	1481
Tegevuse nimi:	Lisa isik tagatise komisjoni protokollis SP-is
Protsessietapi peamised tegevused:	Lisa isik tagatise määramise komisjoni protokollis, mis asub TNO SP-i kaustas täites vastavad andmed.
Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist
Vastutav (Accountable):	
Konsulteritud (Consulted):	

Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	SP
Ärireeglid:	<ul style="list-style-type: none"> • Kui tegemist on väiketootjaga, siis neile ei määrata esmast tagatist. • Suurtootjale määratakse loa taotlemise järel tagatis, mis oleneb mahtudest ja alkoholiliigist, mida tootma hakatakse. • Kui tegemist on kange alkoholiga, kütusega või tubakatoodetega, siis määratakse kindlasti tagatis.
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	Aktiiside menetlejad täidavad seal ainult neid lahterid, kus on AKT.

Tegevuse ID:	1482
Tegevuse nimi:	Lisa viide SP-sse DHS-i esitatud dokumentidele
Protsessietapi peamised tegevused:	Lisa tagatise komisjoni jaoks isikute kausta SP-is viide DHS-i toimikule, kus on ka bilanss ja kasumiaruanne.
Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist
Vastutav (Accountable):	
Konsulteritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	SP
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	

Tegevuse ID:	1483
Tegevuse nimi:	Tee tagatise komisjoni protokoll ja määra tagatise protsent
Protsessietapi peamised tegevused:	1. Tee tagatise komisjoni protokoll ja määra tagatise protsent. 2. Kinnita protokoll.
Teostaja (Responsible):	Komisjon
Vastutav (Accountable):	
Konsulteeritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	SP
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	Komisjoni esimees (TNO tulud), liikmed aktsiisilao ja tollilao esindajad. Tagatise määramise komisjon 1x nädalas. Vaadatakse maksekäitumist, karistusi, finantsnäitajaid. Arvutatakse finantsnäitaja protsent. Komisjoni määratud protsent võib olla vahemikus 1-100%.

Tegevuse ID:	1484
Tegevuse nimi:	Tee tagatise otsus ja määra tagatise summa
Protsessietapi peamised tegevused:	Tee tagatise otsus Wordis ja määra tagatise summa lähtudes komisjoni poolt määratud %-dist
Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist
Vastutav (Accountable):	
Konsulteeritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	

Infosüsteemid:	
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	

Tegevuse ID:	1485
Tegevuse nimi:	Võta tagatise summa GARA-s ülesse
Protsessietapi peamised tegevused:	Võta tagatise summa GARA-s ülesse, saadud viitenumber lisa käsitsi otsusele.
Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist
Vastutav (Accountable):	
Konsulteeritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	GARA
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	GARA-st saab viitenumbri tagatise maksmiseks.

Tegevuse ID:	1486
Tegevuse nimi:	Registreeri otsus DHS-is
Protsessietapi peamised tegevused:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registreeri tagatise otsus DHS-is. 2. Lisa otsus DHS-i.
Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist

Vastutav (Accountable):	
Konsulteeritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	DHS
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	

Tegevuse ID:	1487
Tegevuse nimi:	Allkirjasta otsus
Protsessietapi peamised tegevused:	Allkirjasta tagatise otsus DHS-is.
Teostaja (Responsible):	Talitusejuhataja
Vastutav (Accountable):	
Konsulteeritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	DHS
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	

Tegevuse ID:	1488
Tegevuse nimi:	Edasta otsus kliendile

Protsessietapi peamised tegevused:	Saada tagatise otsus kliendile läbi DHS-i e-MTAsse.
Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist
Vastutav (Accountable):	
Konsulteritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	DHS
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	

Tegevuse ID:	1490
Tegevuse nimi:	Kontrolli tagatise laekumist
Protsessietapi peamised tegevused:	Jägi, kas isik tasub tagatise (deposiit, hüpoteek, käendus).
Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist
Vastutav (Accountable):	
Konsulteritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	

Kommentaariid:	TNO-st tuleb teade e-kirjaga, et isik on tagatise tasunud.
----------------	--

Tegevuse ID:	1491
Tegevuse nimi:	Koosta tegevusloa mitteväljastamise otsus
Protsessietapi peamised tegevused:	Tee otsus loa mitteväljastamise kohta haldusaktina World failis.
Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist
Vastutav (Accountable):	
Konsulteritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	Kasutatakse varasemaid otsuseid näidisena.

Tegevuse ID:	1492
Tegevuse nimi:	Registreeri otsus DHS-is
Protsessietapi peamised tegevused:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registreeri otsus DHS-is. 2. Lisa otsus DHS-i.
Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist
Vastutav (Accountable):	
Konsulteritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	DHS

Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	

Tegevuse ID:	1493
Tegevuse nimi:	Allkirjasta otsus
Protsessietapi peamised tegevused:	Allkirjasta otsus DHS-is.
Teostaja (Responsible):	Talitusejuhataja
Vastutav (Accountable):	
Konsulteeritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	DHS
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	

Tegevuse ID:	1494
Tegevuse nimi:	Saada otsus
Protsessietapi peamised tegevused:	Saada otsus DHS-ist e-MTAsse.
Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist
Vastutav (Accountable):	
Konsulteeritud (Consulted):	

Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	DHS
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	Ametnikule tuleb automaatneteavitus e-postile otsuse kätte saamise kohta.

Tegevuse ID:	1497
Tegevuse nimi:	Broneeri tagatise summa GARA-s
Protsessietapi peamised tegevused:	Broneeri tagatise summa GARA-s, kui tagatis on laekunud.
Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist
Vastutav (Accountable):	
Konsulteritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	GARA
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	

Tegevuse ID:	1498
Tegevuse nimi:	Täida andmed tagatiste tabelis SP-is
Protsessietapi peamised tegevused:	Täida andmed tagatiste tabelis SP-is

Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist
Vastutav (Accountable):	
Konsulteeritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	SP
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	

Tegevuse ID:	1499
Tegevuse nimi:	Võta SP-st unikaalne loa number
Protsessietapi peamised tegevused:	Võta SP-st Excelist unikaalne tegevuskoha number.
Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist
Vastutav (Accountable):	
Konsulteeritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	SP
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	

Tegevuse ID:	1500
Tegevuse nimi:	Koosta tegevusloa väljastamise otsus
Protsessietapi peamised tegevused:	Tee otsus tegevusloa väljastamise kohta haldusaktina World failis.
Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist
Vastutav (Accountable):	
Konsulteeritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	Kasutatakse varasemaid otsuseid näidisenä.

Tegevuse ID:	1501
Tegevuse nimi:	Registreeri otsus DHS-is
Protsessietapi peamised tegevused:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registreeri otsus DHS-is. 2. Lisa otsus DHS-i.
Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist
Vastutav (Accountable):	
Konsulteeritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	DHS
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	

Link:	
Kommentaariid:	

Tegevuse ID:	1502
Tegevuse nimi:	Algata töövoog
Protsessietapi peamised tegevused:	Algata töövoog DHS-is otsuse allkirjastamiseks talitusejuhatajale.
Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist
Vastutav (Accountable):	
Konsulteritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	DHS
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	

Tegevuse ID:	1503
Tegevuse nimi:	Allkirjasta otsus
Protsessietapi peamised tegevused:	Allkirjasta otsus DHSis.
Teostaja (Responsible):	Talitusejuhataja
Vastutav (Accountable):	
Konsulteritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	DHS

Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	

Tegevuse ID:	1504
Tegevuse nimi:	Sisesta andmed LUBA süsteemi
Protsessietapi peamised tegevused:	Sisesta loa number ja tegevuskoha number LUBA-sse.
Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist
Vastutav (Accountable):	
Konsulteeritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	LUBA
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	

Tegevuse ID:	1505
Tegevuse nimi:	Saada otsus
Protsessietapi peamised tegevused:	1. Saada otsus kliendile läbi DHS-i e-MTAsse. 2. Teavita klienti otsuse saatmisest e-posti teel.
Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist
Vastutav (Accountable):	

Konsulteeritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	DHS
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	Ametnikule tuleb automaatneteavitus e-postile otsuse kätte saamise kohta e-MTAs.

Tegevuse ID:	1507
Tegevuse nimi:	Täida töötabel SP-is
Protsessietapi peamised tegevused:	Täida taotluse otsuse andmed SP Laopidajate tabelisse.
Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist
Vastutav (Accountable):	
Konsulteeritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	SP
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	

Tegevuse ID:	1508
Tegevuse nimi:	Saada info veebilehele lisamiseks

Protsessietapi peamised tegevused:	Saada e-postiga info MTA veebilehe haldurile loa info lisamiseks MTA veebilehele.
Teostaja (Responsible):	Vanemspetsialist
Vastutav (Accountable):	
Konsulteeritud (Consulted):	
Informeeritav (Informed):	
Infosüsteemid:	
Ärireeglid:	
Juhendid/Juhised:	
Dokumendimallid:	
Link:	
Kommentaariid:	Tegevuskoha numbreid ei avalikustata.

5.3 III Aktsiisiloe väljastamise protsessi tulevikusoovid

AS-IS tegevus	AS-IS protsessi etapi peamised tegevused	Tulevikusoovid
Suuna töösse	Arvestades menetlejate koormust SP töötabelis (Laopidajate tabel) suuna vanemspetsialistile töösse a) LUBA-s või b) e-kirja teel aktsiisid@emta.ee postkasti tulnud taotlus saada vanemspetsialistile töösse e-kirjaga	<ul style="list-style-type: none"> Tahan, et LUBA süsteemist tekib tööülesanne MKK-sse automaatselt. Tahan, et valveametnik või juht saab lisada töö (registreerida taotluse) MKK-sse ja suunata menetlejale, kui taotlus tuleb aktsiisid@emta.ee. Tahan, et kõik taotlused jõuaksid talitusejuhataja töölauale, kes saab suunata need vanemspetsialisti töölauale. Tahan suunamisel lisada kommentaare töö juurde.
Täida töötabel SP-is	Registreeri taotlus SP-i Laopidajate tabelisse.	<ul style="list-style-type: none"> Tahan, et LUBA süsteemist tuleksid taotluse andmed üle ja siis ka töö vaates näha, mis on esitatud ja mis puudu. Tahan, et töö üldandmetes oleks järgmised andmed: <ol style="list-style-type: none"> Kliendihaldur - üldjuhul sama kes menetleja Laopidajanimi Äriregistrikood Lao SEED number (tegevusloa nr, unikaalne) Tegevuskoht (d) number Tegevuse liik (Tootja/Ladustaja, Ladustaja, Väiketootja/Ladustaja, Registreeritud kaubasaaja (reg. kaubasaaja), Maksuesindaja) - ATKEAS, kuid kõik ei tule seadusest, mõned ka sisemiselt Aktiisikauba liik - seadusest Erisused, märkused, muu info Viide dokumentidele Tahan, et tegevuse liigid tuleksid taotlusest kaasa töö juurde infoks ja menetleja peab saama seda muuta. Tahan, et aktiisikauba liigid tuleksid taotlusest kaasa töö juurde infoks ja menetleja peab saama seda muuta. Tahan lisada kommentaarina erisusi ja märkusi ja see info peab jääma ka nähtavaks loa külge. Tahan märkida vajadusel kliendi kontaktid MKK-sse (enamasti erinevad ettevõtte üldkontaktist).
Registreeri	Registreeri taotlus DHS-is sarja 9-15 alla, kui taotlus tuli digiallkirjastatult väljastpoolt LUBA.	<ul style="list-style-type: none"> Tahan, et dokumentatsioon oleks isikupõhine. Tahan, et taotlusest tuleksid kaasa ka LUBA kaudu esitatud dokumendid.
Lükka taotlus tagasi (LUBA) või informeeri isikut puuduste kõrvaldamise vajadusest	a) Lükka taotlus tagasi LUBA-s või b) informeeri e-kirja/telefonil teel isikut puuduste kõrvaldamise vajadusest.	<ul style="list-style-type: none"> Tahan, et loa nõuded võiksid olla juba LUBA süsteemis sees, mille jälgimist süsteem automaatselt tuvastab või küsib vastavat dokumenti. Tahan, et süsteem jälgiks, kas isik üldse saab luba taodelda. Tahan saada LUBA-s taotluse tagasi lükata ja informeerida, mis on puudu. Tahan isiku poolt saadetud dokumenti lisada kommentaare ja saata isikule tagasi MKK-s.

Registreeri DHS-is	Registreeri kliendilt koos taotlusega või eraldi saadud digiallkirjastatud dokumendid DHS-is.	<ul style="list-style-type: none"> Tahan, et LUBA-s esitatud dokumendid jõuaksid MKK-sse. Tahan, et LUBA kaudu esitatud dokumendid registreeritakse automaatselt MKK töö juurde. Tahan väljaspool LUBA esitatud dokumente saada lisada tööülesande juurde. Tahan esitatud dokumendi nime täpsustada, et oleks aru saada, mis dokumendiga tegemist. Tahan, et saaksin dokumente näha kronoloogilises järjekorras. Tahan et oleks võimalik lisada dokumendi liiki, selleks, et eristada mis dokumendiga tegu.
Vaata taotlus läbi/kontrolli dokumente	<p>Vaata taotlus läbi/kontrolli dokumente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uuri taust TBO-st, kas isikul pole tegevusluba viimase aasta jooksul kehtetuks tunnistatud. 2. Kontrolli kliendi esitatud dokumentide vastavust ATKEAS § 39. 	<ul style="list-style-type: none"> Tahan, et töö osas oleks automaatne kontroll lubade kehtetuks tunnistamise osas. Tahan, et saaksin linnutada, et kas kõik vajalik on ATKEAS nõuetele vastav. List dokumentidest, nõuetest, kui olemas, siis linnuke juures ja siis kohe näha, mis puudu. Tahan, et dokumentide versioneerimine oleks võimalik. Hetkel peab kliendihaldur palju nõustama dokumendi sisu osas ja seega pendeldavad dokumendid mitu korda koos kommentaaridega edasi ja tagasi. Sellest võib kergelt tekkida segadus, kus ühest dokumendist on mitmeid versioone.
Teosta tegevuskoha vaatlus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lepi isikuga kokku aeg vaatluse tegemiseks kas telefoni või meili teel. 2. Teosta tegevuskoha vaatlus. 3. Tee pildid. 4. Lisa pildid Wordi ja tee PDF dokumendiks ning lisa SP-i. 	<ul style="list-style-type: none"> Tahan lisada Vaatlus toimingut ja lisada pildid tegevuskohast.
Koosta külastuse kokkuvõte	Koosta külastuse kokkuvõte Wordis vabas vormis, tuues ka välja kes kohal viibisid.	<ul style="list-style-type: none"> Tahan lisada toimingut Külastuse kokkuvõte - dokument mallina -ettevõtte andmetega eel täidetud, saame lisada, mida nägime jne.
Saada kokkuvõte kliendile	Saada kokkuvõte e-postiga kliendile.	<ul style="list-style-type: none"> Tahan saata kokkuvõtte süsteemist ettevõttele e-MTAsse või e-postile.
Lisa isik tagatise komisjoni protokoll SP-i	Lisa isik tagatise määramise komisjoni protokoll, mis asub TNO SP-i kaustas.	<ul style="list-style-type: none"> Tahan teha linnukese, kas vaja minna tagatise komisjoni ja avaneb vorm, kuhu saan märkida tagatise protokoll jaoks vajalikud andmed. Tahan, et tagatise komisjoni poolt määratud tagatise protsendi info jõuaks tööülesande juurde.
Tee tagatise otsus ja määra tagatise summa	Tee tagatise otsus Wordis ja määra tagatise summa lähitud komisjoni poolt määratud %-dist	<ul style="list-style-type: none"> Tahan teha MKK-s tagatise otsuse - kasutades malli - lisada tagatise summa ja protsendi, motiveeringu osa ja lisada otsusele viitenumbri.
Registreeri otsus DHS-is	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registreeri tagatise otsus DHS-is. 2. Lisa otsus DHS-i. 	<ul style="list-style-type: none"> Tahan et registreerimine toimiks automaatselt ja saatmine allkirjastamiseks talitusejuhatajale

Edasta otsus isikule	Saada tagatise otsus kliendile läbi DHS-i e-MTAsse.	<ul style="list-style-type: none"> Tahan saata otsuse süsteemist isikule e-MTAsse. Tahan, et isikule, kellega on loa taotluse puhul suheldud, saaks saata teavituse e-postile, et otsus on väljastatud e-MTAsse. Tahan, et otsuse juurde tuleks info, kas ja millal on otsus kätte toimetatud.
Kontrolli tagatise laekumist	Jägi, kas isik tasub tagatise (deposiit, hüpoteek, käendus).	<ul style="list-style-type: none"> Tahan saada teadet, kui tagatis on isiku poolt tasutud. Tahan näha tähtaja arvestust, kui palju on veel aega tagatise tasumiseni.
Koosta tegevusloa mitteväljastamise otsus	Tee otsus loa mitteväljastamise kohta haldusaktina World failis.	<ul style="list-style-type: none"> Tahan valida loa mitteväljastamise otsuse malli, lisada teatud väljade info ja et genereeritakse otsus selle alusel. Tahan, et loa mitteväljastamise otsus jõuaks ka LUBA-sse (taotluse tagasilükkamine).
Registreeri otsus DHS-s	1. Registreeri otsus DHS-is. 2. Lisa otsus DHS-i.	<ul style="list-style-type: none"> Tahan et registreerimine toimiks automaatselt ja saatmine allkirjastamiseks talitusejuhatajale
Saada otsus	Saada otsus DHS-ist e-MTAsse.	<ul style="list-style-type: none"> Tahan saata otsuse süsteemist isikule e-MTAsse. Tahan, et isikule, kellega on loa taotluse puhul suheldud, saaks saata teavituse e-postile, et otsus on väljastatud e-MTAsse. Tahan, et otsuse juurde tuleks info, kas ja millal on otsus kätte toimetatud.
Broneeri tagatise summa GARA-s	Broneeri tagatise summa GARA-s, kui tagatis on laekunud.	<ul style="list-style-type: none"> Tahan, et saaksin lingiga minna GARAsse broneeringut tegema.
Võta SP-st uni-kaalne loa number	Võta SP-st Excelist uni-kaalne tegevuskoha number.	<ul style="list-style-type: none"> Tahan, et süsteem genereerib loa numbri Tahan numbri genereerimisel valida, mis loaga on tegemist ja mis aktsiisikaubaga on tegemist.
Koosta tegevusloa väljastamise otsus	Tee otsus tegevusloa väljastamise kohta haldusaktina World failis.	<ul style="list-style-type: none"> Tahan valida tegevusloa väljastamise otsuse malli, lisada teatud väljade info ja et mulle genereeritakse otsus selle alusel. Tahan, et tegevusloa väljastamise otsus jõuaks ka LUBA-sse. Tahan, et kui MKK genereerib otsuse, siis see on nõ taotluse vastusdokument DHS mõistes.
Registreeri otsus DHS-is	1. Registreeri otsus DHS-is. 2. Lisa otsus DHS-i.	<ul style="list-style-type: none"> Tahan et registreerimine toimiks automaatselt ja saatmine allkirjastamiseks talitusejuhatajale. Tahan säilitada aktsiisid dokumente alaliselt. Ühe isikuga seotud dokumendid ühe numbriga seotult.
Sisesta andmed LUBA süsteemi	Sisesta loa number ja tegevuskoha number LUBA-sse.	<ul style="list-style-type: none"> Tahan, et loa andmed läheksid LUBA-sse automaatselt otsuse tegemise järgselt. Tahan, et tegevuskoha number genereeritakse süsteemi poolt - selleks peab suhtlema LUBA süsteemiga, et ei annaks järgmisena suletud tegevuskoha numbrit.
Saada otsus	1. Saada otsus kliendile läbi DHS-i e-MTAsse. 2. Teavita klienti otsuse saatmisest e-posti teel.	<ul style="list-style-type: none"> Tahan saata otsuse süsteemist isikule e-MTAsse. Tahan, et isikule, kellega on loa taotluse puhul suheldud, saaks saata teavituse e-postile, et otsus on väljastatud e-MTAsse.

Saada info veebilehele lisamiseks	Saada e-postiga info MTA veebilehe haldurile loa info lisamiseks MTA veebilehele.	<ul style="list-style-type: none"> Tahan saata süsteemist loa info veebilehele lisamiseks (ainult teatud info, mis on MKS järgi lubatud).
-----------------------------------	---	--

5.4 IV Aktsiisiloo väljastamise protsessi detailsed kasutuslood

Number	Detailne kasutuslugu
2.2.3	Ametnikuna tahan saada teavituse dokumendi kättetoimetamise kohta töölauale ja/või e-posti teel, selleks, et saaksin tööülesandega kursis olla ja teaksin tööülesandega edasisi toiminguid teha.
2.2.13	Ametnikuna tahan saada teavituse, kui tööülesande toimingu tähtaeg hakkab saabuma selleks, et saaksin tööülesandega kursis olla ja teaksin tööülesandega edasisi toiminguid teha.
2.2.14	Ametnikuna tahan saada teadet, kui tagatis on isiku poolt tasutud, et teaksin tööülesandega edasisi toiminguid teha.
3.3.1	Ametnikuna tahan, et saan tööülesandeid suunata edasi täitmiseks, teadmiseks, allkirjastamiseks, kooskõlastamiseks nii ametnikele kui ka üksustele, teistele asutustele, selleks, et anda ülesanne teisele ametnikule töösse
3.5.1	Ametnikuna tahan, et alamtööülesande loomisel saan lisada tegevusjuhise, et töö saaja teaks, mida ülesandes on vaja teha.
3.6.1	Ametnikuna tahan saada suunata alamtööülesandeid teisele üksusele, osakonnale, tiimile, ametnikule, teisele asutusele täitmiseks, teadmiseks, kooskõlastamiseks, et anda ülesanne edasi täitmiseks.
4.1.2	Ametnikuna tahan, et LUBA süsteemist võiksid taotluse andmed üle tulla ja siis ka töö vaates näha, mis on esitatud ja mis puudu, selleks, et ei peaks eraldi teise süsteemi vaatama minema.
4.1.3	Ametnikuna tahan, et tagatise komisjoni poolt määratud tagatise protsendi info jõuaks tööülesande juurde, et teaksin tööülesandega edasisi toiminguid teha.
4.3.2	Ametnikuna tahan, et dokumendid on kuvatud kronoloogilises järjekorras, et tekiks selge ülevaade, millised on viimatised dokumendid.
4.4.1	Ametnikuna tahan lisada tööülesandele kommentaare sh lõpetatud ülesandele, et täpsustada või lisada täiendavat infot.
4.4.7	Ametnikuna tahan, et saaksin linnutada, et kas kõik vajalik on ATKEAS nõuetele vastav. List dokumentidest, nõuetest, kus siis linnuke juures, kui olemas ja siis kohe näha, mis puudu.
5.1.1	Ametnikuna tahan lisada kontakteerumisi, kui olen süsteemiväliselt edastanud isikule e-kirja või võtnud temaga telefoni teel ühendust ning lisada ka kontakteerumise kokkuvõtteid, et kontakteerumine salvestuks.
5.1.2	Ametnikuna tahan lisada toiminguna juurde selle toiminguga seotud failid, et need oleks ühest kohast leitavad ja ei peaks otsima hakkama.

6.1.4	Ametnikuna tahan, et saan lisada vestlusele faile, et siduda fail konkreetse vestusega.
6.2.4	Ametnikuna tahan, et isikule läheks teavitus e-postile otsuse väljastamise kohta e-MTAsse, et isik teaks, et talle on dokument väljastatud.
7.1.1	Ametnikuna tahan, et saan koostada dokumente malli alusel, et dokumentide koostamine oleks kiirem ja ühtsem.
7.1.3	Ametnikuna tahan, et saan mallile koostatavat dokumenti käsitsi redigeerida, et vajadusel andmeid parandada.
7.1.4	Ametnikuna tahan, et saan valida malli, mille alusel dokument koostada, et dokumentide koostamine oleks lihtsam.
7.1.5	Ametnikuna tahan, et saan teha valikuid, millist sisu mallile koostatavale dokumendile lisada, et dokumendile lisada ainult sobivad andmed.
7.1.7	Ametnikuna tahan, et rahalise nõudega dokumendi koostamisel genereeritakse otsusele automaatselt unikaalne viitenumber, et seda ei peaks minema teise süsteemi otsima.
7.1.15	Ametnikuna tahan, et tegevusloa väljastamise otsuse koostamisel genereeritakse otsusele automaatselt unikaalne tegevuskoha number.
7.2.1	Ametnikuna tahan, et süsteem registreerib dokumendid nende loomisel, andes dokumendile registreerimise numbri, et ei peaks eraldi registreerimist tegema.
7.2.2	Ametnikuna tahan, et faili süsteemi lisades saan selle registreerida, millega dokumendile antakse registreerimisnumber.
7.2.3	Ametnikuna tahan, et mul on võimalus lisada faili registreerimiseks vajalikku infot (pealkiri, loomise aeg, juurdepääsupiirangud, säilitusaeg, dokumendi liik jne).
7.3.1	Ametnikuna tahan, et saan dokumente koos lisadega saata süsteemist e-MTAsse, e-posti, postiga, et ei peaks minema selleks teise süsteemi.
7.3.2	Ametnikuna tahan saada valida, kuidas dokumente ja lisa saata (kas e-kiri, e-MTA, post).
7.3.6	Ametnikuna tahan näha dokumendi juures dokumendi kättetoimetamise infot, et teha edasisi toiminguid.
7.4.1	Ametnikuna tahan saada dokumente koos lisadega allkirjastada ID kaardiga, Smart-IDga, Mobiil-IDga, et anda neile õiguslik kehtivus.
7.7.1	Ametnikuna tahan, et saan tööülesande juurde lisatud dokumente suunata edasi täitmiseks, teadmiseks, allkirjastamiseks, kooskõlastamiseks.

7.9.3	Ametnikuna tahan, et dokumendi muutmisel säilitatakse ka varasemad versioonid (versioonide arv seadistatav), et oleks selge, milline on viimane dokument.
7.9.4	Ametnikuna tahan, et saan isiku poolt saadetud dokumenti muuta ja / või lisada kommentaare, et info jääks ühte dokumenti.
8.1.6	Ametnikuna tahan, et saan välja võtta Tegevuse liik alusel, kui palju on väiketootjaid mingi kuupäeva seisuga aruannete jaoks.
9.1.4	Ametnikuna tahan, et loa väljastamise, mitteväljastamise otsus (taotluse tagasilükkamine), peatamise otsus, loa kehtetuks tunnistamise otsus, tingimuste käsitsi muutmine jõuaks ka LUBA-sse, et ei peaks eraldi teise süsteemi seda infot lisama minema.
9.1.16	Ametnikuna tahan, et rahalise nõudega dokumendi koostamisel genereeritud viitenumbri info edastatakse GARA-sse, et ei peaks eraldi teise süsteemi seda infot lisama minema.
9.2.8	Ametnikuna tahan, et taotlusest tuleksid kaasa ka tööülesande juurde LUBA kaudu esitatud info ja dokumendid, et ei peaks neid teisest süsteemist vattama minema.
9.3.1	Ametnikuna tahan liikuda tööülesande juurest lingiga GARA-sse, et ei peaks eraldi rakendust otsima.

V MVP kasutuslood

Number	Teema	Üldine kasutuslugu
3.3	Töövoog	Ametnikuna tahan saada tööülesandeid suunata.
3.4	Töövoog	Ametnikuna tahan saada tööülesannet lõpetada.
3.5	Töövoog	Ametnikuna tahan, et saan ise alamtööülesandeid luua
3.6	Töövoog	Ametnikuna tahan saada alamtööülesandeid suunata.
3.2	Töövoog	Ametnikuna tahan, et saan ise tööülesandeid luua.
3.7	Töövoog	Ametnikuna tahan saada alamtööülesannet lõpetada.
3.1	Töövoog	Ametnikuna tahan, et kriteeriumite alusel tuleksid tööd töölauale.
3.12	Töövoog	Ametnikuna tahan, et saan tööülesandeid töösse võtta.
3.9	Töövoog	Ametnikuna tahan, et saan tööülesandeid siduda.
3.13	Töövoog	Ametnikuna tahan, et tööülesanded tekiksid süsteemi teise rakenduse info pinnalt.
3.14	Töövoog	Ametnikuna tahan, et tööülesannete suunamine toimuks automaatselt.
3.8	Töövoog	Ametnikuna tahan saada (alam)tööülesannet uuesti avada.
3.16	Töövoog	Ametnikuna tahan, et alamtööülesanded tekiksid süsteemi automaatselt teatud kriteeriumite alusel.
3.10	Töövoog	Ametnikuna tahan saada märkida tööülesande peatatuks.
3.15	Töövoog	Ametnikuna tahan, et tööülesande lõpetamine toimuks automaatselt.
3.17	Töövoog	Juhina tahan, et saan töid kinnitada.
3.11	Töövoog	Ametnikuna tahan saada lõpetada tööülesande peatamise.
3.18	Töövoog	Ametnikuna tahan, et saan ühe ettevõtte erinevaid tööülesandeid liita.
2.2	Töölaud	Ametnikuna tahan saada teavitusi tööülesannete kohta.
2.3	Töölaud	Juhina ja vajadusel ametnikuna tahan töölaual näha kõiki üksuse töölaual olevaid töid ning tööde tähtaegasid, et saaksin

		otsustada töökoormuse järgi, kellele tööülesanne täitmiseks suunata.
2.7	Töölaud	Ametnikuna tahan töölaual näha tööülesannetega seotud kalendrit.
2.1	Töölaud	Ametnikuna tahan näha tööülesandeid, mis on minule lahendamiseks.
2.8	Töölaud	Ametnikuna tahan tööülesandeid saada filtreerida ja sorteerida.
2.6	Töölaud	Ametnikuna tahan näha ülesannete koondvaadet ja seisu.
2.9	Töölaud	Juhina tahan saada lisada tööülesandeid jälgimise nimekirja.
4.4	Tööülesanne	Ametnikuna tahan lisada tööülesandega seotud infot.
4.1	Tööülesanne	Ametnikuna tahan näha tööülesandega seotud infot, et oleks aru saada, millise tööülesandega tegemist ja mis seisus tööülesanne on.
4.6	Tööülesanne	Ametnikuna tahan, et tööülesande juures on kuvatud kõik tehtud toimingud.
4.2	Tööülesanne	Ametnikuna tahan muuta tööülesandega seotud infot.
4.3	Tööülesanne	Ametnikuna tahan, et kõik tööülesandega seotud dokumendid on ühest kohast leitavad.
4.7	Tööülesanne	Ametnikuna tahan, et süsteem märgiks ülesandele seadusest tulenevad tähtajad automaatselt.
4.5	Tööülesanne	Ametnikuna tahan näha tööülesande juures seotud tööülesande infot.
4.8	Tööülesanne	Ametnikuna tahan, et alamaülesande raames tehtavad toimingud, dokumendid ja suhtlus peab olema nähtavad ka peatööülesande juures.
4.9	Tööülesanne	Ametnikuna tahan näha tööülesandega seotud tegevuste logi, et saada ülevaadet millal ja milliseid tegevusi on tööülesandega seondult tehtud.
9.3	Liidesed	Ametnikuna tahan, et saan liikuda lingi abil teise rakendusse.

5.5 Litsents

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Anne Vana,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose Tööde haldamise keskkonna ärianalüüs,

mille juhendaja on Linda Rosenkron,

reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Anne Vana

15.05.2024