

Sisekaitseakadeemia
Sisejulgeoleku Instituut

Liia Koemets

**ETTEVÕTJATE OOTUSED MAKSUHALDURI
TEENUSTELE**

Magistritöö

Juhendaja:
Indrek Saar, PhD

Tallinn 2018

ANNOTATSIOON

Sisejulgeoleku Instituut	Juuni 2018
Töö pealkiri eesti keeles: Ettevõtjate ootused maksuhalduri teenustele	
Töö pealkiri võõrkeeles: Entrepreneurs Expectations for Tax Administration Services	
<p>Lühikokkuvõte: Magistritöö eesmärgiks on välja selgitada ettevõtjate ootused maksuhalduri pakutavatele teenustele Eestis ja töötada välja teenuste arendamiseks praktilised soovitused Maksu- ja Tolliametile. Selleks uuritakse teaduskirjanduse abil teenuste olemust ja infotehnoloogilisi võimalusi, avalike teenuseid ja innovatsiooni ning maksukuulekust teenustega mõjutamise aspektist. Lisaks on läbi viidud kvantitatiivne uuring ettevõtjate ootustest maksuhalduri teenustele, milles uuritakse ettevõtjatelt ankeetküsimustiku abil konkreetsete meetmete rakendamise soove ja vajadusi. Magistritöö tulemusel selgus, et praeguste Maksu- ja Tolliameti abiteenustega rahulolu on ettevõtjate seas keskpärane ning kliendid sooviksid personaalset lähenemist ja ühtset portaali kõigiks ettevõtlusega seotud toiminguteks. Soovitakse teenuste parendamist, kuid ei taheta liigset ja täielikku uuendamist. Halduskoormuse vähendamist peetakse oluliseks, kuid samas ei olda valmis kasutama kõige tõhusamaid uuenduslikke meetmeid selle vähendamiseks. Ettevõtjad ei soovi praegusest rohkem andmeid avalikustada, isegi kui see toimuks automaatselt. Enim tuntakse muret andmete turvalisuse pärast. Ettevõtjad pigem pooldavad Maksu- ja Tolliameti uue nõustava ja tulevikku vaatava suuna arendamist. Teoreetiliste andmete ja uuringutulemuste analüüsis tulenevalt on Maksu- ja Tolliametile sünteesitud ettepanekud teenuste arendamiseks. Töö tulemused aitavad Maksu- ja Tolliametil paremini planeerida teenuste arendusi ja mõista ettevõtjate ootusi neile. Magistritöö ettepanekud on rakendatavad Maksu- ja Tolliameti teenustele.</p>	
Lisad: ankeetküsimustiku vorm, koodipuu, tunnuste Spearmani astakkorrelatsioonide tabel	
Võtmesõnad: teenused, avalikud teenused, maksukogumine, vajadused	
Võõrkeelsed võtmesõnad: services, public services, tax collection, needs	
Töö autor: Liia Koemets	
<p>Olen koostanud magistritöö iseseisvalt. Kõik magistritöö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, seisukohad, kirjalikest allikatest ja mujal allikates saadud info on nõuetekohaselt viidatud. Olen nõus oma magistritöö avaldamisega elektroonilises keskkonnas.</p>	
Allkiri:	
Vastab magistritöö nõuetele	
Juhendaja: Indrek Saar	Allkiri:
Kaitsmisele lubatud	
Rektor: Katri Raik	Allkiri:

SISUKORD

TERMINITE JA LÜHENDITE LOETELU	4
SISSEJUHATUS	5
1. TEENUSED JA MAKSUKUULEKUS	9
1.1. Teenused ja infotehnoloogia.....	9
1.2. Avalikud teenused ja innovatsioon.....	13
1.3. Ettevõtjatele suunatud maksuhalduri teenuste seosed maksukuulekusega	22
2. MAKSUHALDURI PAKUTAVATE TEENUSTE ARENGUVÕIMALUSED	32
2.1. Maksuteenuste arengu uuringu meetodika ja valim.....	32
2.1.1. Urmisstrateegia ja andmekogumise meetod.....	32
2.1.2. Empiirilise uuringu valim	35
2.1.3. Andmeanalüüsi meetodid.....	39
2.2. Ettevõtjate hinnangud maksuteenustele	43
2.3. Järeldused ja ettepanekud maksuhalduri pakutavate teenuste arendamiseks	55
KOKKUVÕTE.....	66
SUMMARY	69
VIIDATUD ALLIKATE LOETELU	71
TABELITE JA JOONISTE LOETELU.....	82
LISA 1. ANKEETKÜSITLUSE VORM	83
LISA 2. KOODIPUU	90
LISA 3. SPEARMANI ASTAKKORRELATSIOONIDE TABEL	92

TERMINITE JA LÜHENDITE LOETELU

APP - *software application* ehk rakendus.

Digimüks – *digital nudge* ehk inimeste käitumise ja otsuste mõjutamine e-kanalite vahendusel, neile väheselt märgataval moel.

EHAK - Eesti haldus- ja asustusjaotuse klassifikaator.

Iseenda tööandja – füüsilisest isikust ettevõtja ja nõ „ühe isiku“ osaühingud.

Maksuteenus – maksuhalduri ülesannete täitmiseks, toetamiseks või maksumaksja eeldataval tahtel, tehtavad toimingud ja pakutavad võimalused kui ka nende osad.

MTA – Maksu- ja Tolliamet.

X-tee - infosüsteemide andmevahetuskiht.

Proaktiivne teenus – „otsene avalik teenus, mida asutus osutab oma initsiatiivil, isikute eeldataval tahtel ja riigi infosüsteemi kuuluvate andmekogude andmete alusel. Proaktiivne teenus osutatakse automaatselt või isiku nõusolekul” (Vabariigi Valitsus, 2017, § 2 lg 3).

PSIT – *Public Service Innovation Triangle* ehk avalike teenuste innovatsiooni kolmnurk.

SIT – *The Service Innovation Triangle* ehk teenuste innovatsiooni kolmnurk.

SMS - *Short Message Service* ehk lühisõnum.

Suurandmed – *Big Data* ehk massandmed.

XBRL GL – *Business Reporting Language Global Ledger* ehk ettevõtluse aruandluse keele üleilmne taksonoomia.

Väikeettevõtte – vähem kui 50 töötajaga ning majandusaasta käive või bilansimaht on kokku vähem kui 10 miljonit eurot (European Commission, 2014. p. 10).

SISSEJUHATUS

Julgeolek ei seisne ainult sõjalises riigikaitstes ega kaitstes inimeste eludele otsese ohu eest. Laia julgeolekukäsitluse põhjal sõltub julgeolek nii poliitilistest, tehnilistest, keskkonnaalastest, sõjalistest, sotsiaalsetest kui ka majanduslikest muutustest ehk sellest. Siseturvalisuse arengukavas 2015-2020 on välja toodud, et inimene ei tunne ennast riigis turvaliselt, kui tal puudub usk sotsiaalsesse ja majanduslikku toimetulekusse. Arengukavas lisatakse, et sisejulgeolekut mõjutab otseselt teiste tegurite seas ka majanduskeskkonna konkurentsivõimelisus. (Siseministeerium, 2015, lk 4, 82) Avaliku sektori ja ühtlasi ka kogu riigisüsteemi toimimiseks kogutakse enamus rahalistest ressurssidest maksudena. Riiklike maksude maksuhaldur Eestis on Maksu- ja Tolliamet, kelle eesmärgiks on riigi maksutulude kokku kogumine. Selleks tuleb tõkestada maksupettuseid ja suurendada õiguskülekust ehk parandada maksumaksjate maksukuulekust. Kui maksukuulekas käitumine nõuab ettevõtjatel vähem energiat ja aega, siis nad saavad tegeleda rohkem ettevõtlusega.

Maksutululaekumine on riigi toimimise aluseks ning seega on maksude kogumine julgeoleku seisukohalt väga oluline. Sisejulgeoleku arengukava 2015-2020 (2015, lk 6) viitab ka sellele, isiku tunnetus turvalisusest suureneb, tema majandusliku toimetuleku paranemisel. Maksu- ja Tolliameti ettevõtjatele pakutavatel teenustel on selles oma osa. Teema on **aktuaalne**, sest Maksu- ja Tolliametis töötati välja 2017. aastast asutuse uus arengukava, mis ei keskendu ainult maksude kokku kogumisele, vaid ka majanduse kasvu soodustamisele ja ettevõtjate tegutsemise toetamisele. Eesmärk on arendada ja viia uuele tasemele maksuteenused 2020. aastaks. (Maksu- ja Tolliamet, 2017) See on oluline, sest varimajanduse osakaal on Eestis vähenenud (Putninš & Sauka, 2015, p. 4) ja maksulaekumine kasvanud (Maksu- ja Tolliamet, 2018a), mis võimaldab tegeleda ettevõtjate halduskoormuse vähendamise ja teenuste arendamisega. Ettevõtlikkus aitab kaasa majanduskasvule (Acs, 2006), mille tulemusel paraneb heaolu riigis. Lisaks viitab siseturvalisuse arengukava inimeste murele hinnatõusu, majanduse ebastabiilsuse ja töötuse osas

(Siseministeerium, 2015, lk 6). Ettevõtjate tegutsemise ja arengu toetamise kaudu on võimalik luua töökohti (Malchow-Møller, *et al.* 2011).

Teema on **uudne**, sest autorile teadaolevalt ei ole ettevõtjate ootusi maksuhalduri teenuste arengule varasemalt Eestis teadustöö tasemel uuritud. Küll aga on uuritud ettevõtjate sotsiaalset portreed (Kaurson, 2007), ettevõtluse motiive (Jürgenson, 2010), Eesti väikeettevõtete käibemaksudkohustuse täitmise lihtsustavaid meetmeid (Vichmann, 2015), maksumoraali, maksukuulekust ja maksudistsipliini (Lillemets, 2010; Randlane, 2012; Randlane 2013) ning väikeste ja keskmise suurusega ettevõtete finantsaruandluse regulatsiooni täiustamise võimalusi (Hirvoja-Tamm, 2010). Maksu- ja Tolliametis uuritakse teenuste tagasisidena soovitusindeksit (Recommender OÜ, 2014) ning projektide raames tehakse koostööd erialaliitudega, kuid üldist arenguvajaduste kaardistamist ettevõtjate seas ei ole tehtud.

Maailmamajandus on pidevas muutuses, mis paneb ka ettevõtjaid ning ettevõtluse olemust muutuma. Tänapäeval ei ole ettevõtlus midagi kauget ega ebamäärast, see on kättesaadav kõigile ning on paljudele igapäevaelu osa, millega kaasneb aruandlus- ja maksukohustus. Maksukohustus sisaldab kõiki maksumaksjal lasuvaid kohustusi sealhulgas andmete kogumist, esitamist ja maksukohustuse tasumist (OECD, 2009, p. 51). Kuid mitte kõik ettevõtjad ei täida oma maksukohustust nõuetekohaselt. Ettevõtjate maksukohustuste täielikult mitte täitmisel on erinevaid põhjuseid (Bruce & Mosin, 2006; Cullen & Gordon, 2007; Delmar & Davidsson, 2000; Gangl *et al.*, 2013; Randlane, 2012; Randlane, 2013). Üheks põhjuseks on rahulolematuse valitsuse tegevuse ja riigiasutuste tööga (Lithuanian Free Market Institute, 2015, p. 37; Putninš & Sauka, 2015, p. 4) või ka keerukas maksusüsteem, sealhulgas vormiline, arvutuslik, reeglitest tulenev, protseduuriline või seaduse loetavuse keerukus (Saad, 2014, p. 1071). Vajalike teenuste ja lisateenuste soovitud kujul pakkumine ning halduskoormuse vähendamine võimaldab ettevõtjatel tegeleda rohkem põhitegevusega ja seeläbi suureneb majanduslik heaolu riigis. Seega on oluline leida vastus **uurimisprobleemile**, kuidas arendada maksuhalduri pakutavaid teenuseid nii, et need vastaksid ettevõtjate ootustele? Oluline on keskenduda just ettevõtjate

soovidele, sest neil on majanduses kandev roll ja suurem osa maksuhalduri teenustest on neile suunatud.

Magistritöö **eesmärk** on välja selgitada ettevõtjate ootused maksuhalduri pakutavatele teenustele Eestis ja sünteesida teenuste arendamiseks praktilised soovitused Maksu- ja Tolliametile.

Püstitatud eesmärgi saavutamiseks lähtutakse kolmest **uurimisülesandest**:

- 1) analüüsida teaduskirjanduse põhjal teenuse, avaliku teenuse ja maksuteenuse pakkumise eripära ning ettevõtjate vajadusi;
- 2) analüüsida küsimustiku põhjal ettevõtjate hinnanguid maksuhalduri teenustele;
- 3) sünteesida Maksu- ja Tolliametile ettepanekud teenuste arendamiseks.

Magistritöö **uurimisstrateegiaks on tõenäosuslik valikuuring**, mis võimaldab välja selgitada ettevõtjatele vajalikud teenuste edendused nende tegutsemise ja arengu toetamiseks. Magistritöös kasutatakse **kvantitatiivset uurimismeetodit ja andmekogumise meetodina küsitlust struktureeritud veebipõhise ankeetküsimustiku** abil. Selleks viiakse läbi ankeetküsitlus ettevõtete esindajate seas, kes valitakse **ühetasandilise juhusliku kihtvalimi** alusel, sest see tõenäosuslik valim tagab proportsionaalselt võrdselt erinevate piirkondade ettevõteteid valimis ja tulemusi on võimalik üldistada üldkogumile (Traat, 1997, lk. 84). **Andmeanalüüsi meetodina** kasutatakse üldistavat statistikat, sest soovitakse kirjeldada ettevõtjate ootusi, vähendada erinevusi arvandmetes ning valimi tulemusi üldistada üldkogumile. Küsitlus suunatakse ettevõtete kontakt meiliaadressidele, kuid ankeetküsitluse vastused on anonüümsed.

Magistritöö koosneb kahest peatükist. Esimeses peatükis on kolm alapeatükki, milles antakse ülevaade teoreetilise materjali põhjal teenuste teooriatest, avalike teenuste erisusest, sealhulgas konkreetselt maksuhalduri teenustest. Käsitletakse nii teenuste mõõtmist, avalike teenuste innovatsiooni võimalusi ja maksuteenuste kontseptsioonis maksukuulekust. Teises peatükis selgitatakse maksuhalduri teenuste hetkeseisu, arendamiseuuringu meetodikat, uuringu käiku, tulemusi ja nende analüüsi. Teine peatükk jaguneb omakorda neljaks alapeatükiks, millest esimeses kirjeldatakse uuringu meetodikat ja valimit. See on omakorda vastavalt

sisule jaotatud alapeatükkideks. Empiirilise osa teises alapeatükis analüüsitakse uuringu tulemusi, kolmandas diskuteeritakse teoreetiliste andmete ja uuringu tulemuste üle. Neljandas osas esitatakse andmete sünteesimise tulemusel tehtud ettepanekud Maksu- ja Tolliametile.

Magistritöös kasutatakse erinevaid allikaid, sealhulgas nii võõrkeelseid kui ka eestikeelseid teadusallikaid ning Eesti Vabariigi õigusakte seisuga jaanuar 2018, kui ei ole kirjutatud teisiti.

1. TEENUSED JA MAKSUKUULEKUS

1.1. Teenused ja infotehnoloogia

Ootused teenuste arengule ei ole just alati selged ega ühesed, veel enam avalike teenuste ja maksuteenuste osas. Käesolevas peatükis keskendutakse teenusega seotu raamistamisele ning selgitamisele. Käsitletakse teenuse mõistet, teenuste süsteemi ja disaini, vaadeldakse väärtuse loomist ning selle mõjutajaid ja mõõtmise võimalusi. Uuritakse infotehnoloogilisi uuenduslikke meetmeid teenuste pakkumisel ja arendamisel ning andmekasutuse võimalusi.

Teenuste ja kaupade eristamine pole kunagi varem olnud keerulisem kui praeguses teenuste-kaupade segude ühiskonnas. Teenuse mõistel on mitmeid käsitlusi tulenevalt teenuste sektori hajuvusest. Definitsioone on võimalik jagada kolme suurde rühma (Perens, 1998, lk 12):

- 1) kirjeldavad teenust ja põhinevad näidetel;
- 2) lähtuvad materiaalsete kaupade definitsioonist;
- 3) põhinevad teenuste tunnustel.

Üheks esimeseks definitsiooniks võib pidada Adam Smithi 1776. aasta definitsiooni ning üheks viimaseks Peter Hilli 1999. aasta definitsioonist tehtud edasiarendust 2000. aastal Jean Gadrey poolt (Gadrey, 2000). „Igasugune teenuse omandamine majandusüksuse B poolt (kas füüsiline, juriidiline isik või organisatsioon), oleks seega üksuselt A kasutamiseõiguse omandamine, üldiselt kindlaks perioodiks, vallata tema tehnilisi ja inimressursse või kontrollitult A poolt, et toota kasu üksusele B või tooteid, mida omab üksus C, et B saaks kasulikku mõju; või C-le kuuluvate kaupade või tema vastutatavate kaupade haldamine B poolt” (Gadrey, 2000, pp. 382-383) Teenused on seega järjestikkused või üheaegsed tehingud, mille tulemus on unikaalne tegevus või objekt.

Lisaks eristatakse kolme teenuse dimensiooni, milleks on esemeliste vajaduste rahuldamine, ruumiliste vajaduste rahuldamine ja ajaliste vajaduste rahuldamine

(Perens, 1998, lk 17). Teenuste pakkumisel tuleb arvestada, mis tunnused on pakutaval teenusel, näiteks põhiline tootmistegur, tootmise töö vorm, kaasatud välised tegurid ja nende määr, olulisus, seos tarbimisega, individualiseerituse määr, teenuse faas ning liigitus turul (Perens, 1998, lk 22). Kui teenuse osutamisel on oluline osa inimressursil, siis on teenuse osutamise protsessis inimeste vahelise kontakti kvaliteet eriti oluline (Perens, 1998, lk 26) ning siis sõltub just töötajast see, mil määral täidetakse ettevõtte eesmärgid (Perens, 1998, lk 166). Teenuste väga kõrge individuaalsus toob kaasa väga suure inimteguri mõju ning nõuab suurt paindlikkust ja kohanemisvõimet (Perens, 1998, lk 32). Teenuse kvaliteedi absoluutset konstantsust ei ole võimalik tagada, sest sõltuvus inimlikust tegurist on suur (Perens, 1998, lk 33). Ostjõu kasvuga suureneb teenuste tarbimine ning ka kõrgelt arenenud riikide kogemusest on näha, et teenust pakkuvate ettevõtete ja nendes hõivatud töötajate arv on kasvamas (Perens, 1998, lk 166). Teenuste turundamisel nähakse aina suuremat osa teenuste markide ja kommunikatsiooni osatähtsuses ning infotehnoloogia kasvu. Järjest suurem vajadus on kiirete innovatsioonide järele nii teenustes, turgudes, sihtgruppide määratlemisel kui ka protsessides. (Perens, 1998, lk 167)

Toodete pakkumisele kohaldatavaid reegleid on üle kantud teenustele, ühena esimestest tõi selle esile Levitt, kes 1972. aastal käsitles tootmisliinile omast lähenemist teenustele. Info- ja kommunikatsiooniteooria arenedes on ettevõtjatel üha lihtsam pakutavat teenust standardiseerida. (Seddon, *et al.*, 2011, p. 41)

Teenuste teadus, kui kontseptsiooniline lähenemine teenustele, hakkas levima 2000. aastate keskel. Sellest alates on mõiste teenuse süsteem ja üha enam läbi viidud selleteemalisi uuringuid. (Frost & Lyons, 2017, p. 219) Lyoni ja Tracy (2013, pp. 20-22) uurimuse järgi koosneb teenuste süsteem kolmeteistkümnest osast. Nendeks on juurdepääsu õigused, ressursid, üksused, tulemused, sidusrühmad, võrgustik, ökosüsteem, kvaliteet, produktiivsus, vastavus, innovatsioon, koostoime ja ressursside integratsioon. Selleteemalise teoreetilise kirjanduse uuringust (Frost & Lyons, 2017, p. 223) selgub, et aastatel 2011-2016 on enim teadusartikleid ilmunud koostoime kontseptsioonilise fookusega ning järgnevalt on uuritud teenuseid üksuste ja võrgustiku fookuses. Vähim on tehtud

teenuste vastavuse, produktiivsuse, kvaliteedi ja ligipääsu õiguste suunalisi teaduslikke uuringuid (Frost & Lyons, 2017, p. 223).

Piret Bärge on 2017. aastal käsitlenud neljamõõtmelist teenindust ilma ametlike definitsioonide ja teoreetiliste mudeliteta, vaid praktilistest olukordadest tulenevalt. Tema jaoks on neli mõõdet: märka, mõista, lahenda ja väärtusta (Bärge, 2017, lk 67). Raamatust on mõista, et lihtsad, kõigile mõistetavad suhtlemise alused on endiselt väga oluline osa teenindusest, olgu see siis e-kanalit kaudu või silmast-silma kohtumisel.

Teenuste aredatakse tänapäeval tihti pigem infotehnoloogilisest vaatest. Disainitakse teenus digitaalselt ning vajadusel toetatakse seda otsekontakti teenuse elementidega, näiteks abitelefoni. Alec Ross käsitleb tuleviku majandust ning tema sõnul on teave infoajastu toormaterjal (Ross, 2016, lk 131). Ta käsitleb suurandmete (*big data*) olulisust ühiskonnas ning kirjeldab, kuidas Obama meeskond katsetas 10 000 e-kirja varianti valimiskampaaniaks raha kogumiseks. Kõige tõhusam oli olnud kiri teemareaga „Nad kulutavad minust rohkem”. (Ross, 2016, lk 133) Sotsiaalne võrdlemine on ka maksukuulekuse tõstmise üks võimalusi (Perez-Truglia & Troiano, 2015, p. 21). Ross (2016, lk 134) rõhutab veel, et teenuse pakkumiseks tuleks võtta osa eelarvest ja sellega analüüsida, milline viis ülejäänud raha panustamiseks on tõhusaim ehk viia läbi enne uuring (ka maksuteenuste pakkumisel), kasutades suurandmeid reaalsajas toimuva analüüsimisel.

Suurandmete analüüsiga kaasneb privaatsuse probleem ning digimüksud (*digital nudge*) võivad aina enam mõjutada meie igapäevaseid valikuid (Ross, 2016, lk 151-152). Digimüks on tarbijale üldiselt märkamatu väikesemahuline tegevus, millega on võimalik suunata isiku käitumist soovitud viisil. Digimüksuks võib lugeda e-keskkonnas vaikimisi nõusoleku, aktiivse valiku või täiustatud aktiivse valiku kasutamist, mis lähtuvad käitumuslikust majandusest (Keller, *et al.*, 2011, pp. 377-378). Probleem seisneb küsimuses, kellele kuuluvad APP-i või programmi kasutamisel tekkinud andmed. Ühtne vastus puudub, sest seni veel on see sõltunud teenuse tingimustest, millega peab teenuse kasutamiseks nõustuma (Ross, 2016, lk 152-153). Ross (2016, lk 159) nendib, et kübervaldkonnas on kõige põnevamad ettevõtted sageli tihedalt seotud valitsusega, see tähendab, et e-teenuste edukaks

arendamiseks on avalikul sektoril kõrge potentsiaal, tuleb vaid osata fookust suunata. Eriti oluliseks peab Ross (2016, lk 158) valdkonnapädevust.

Maailm on jõudnud infotehnoloogia ajastuga sinna maani, kus enam reklaam ja informatsioon ei jõua inimesteni, sest infomüra on väga suur. Üha enam on hakatud taas rääkima personaalsest teenusest, kuid kuidas seda pakkuda kui nii klientidel kui ka teenusepakkujatel ajalisi ressursse napib? Lihtne on nüüd koguda suuri andmemahte tarbijate käitumisest, nende analüüsil on välja kujunenud käitumuslik turundus. See on vajalik, et pakkuda klientidele personaalset reklaami ja kliendi pöördumistele vastuseid vajaliku informatsiooniga automaatselt genereerida. Eestis on pankadest kõige esimesena võtnud AS LHV Pank kasutusele *Chatbot*-i (ka *Chatrobot*) ehk vestlusroboti *Facebooki* lehe sõnumirakenduses vastamiseks. Virtuaalteenindaja põhineb masinõppel ehk õpib vastuste kasulikkuse tagasiside käigus ning on võimeline andma lihtsamatele ja korduma kippuvatele küsimustele standardiseeritud vastuseid (AS LHV Pank, 2017). *Chatbot* on tarkvara süsteem, mis suhtleb päris inimestega ning kuulub ühte kategooriasse vestlusagentidest. Üldiselt on tegemist kehatute agentidega ehk ainult tarkvaraga, mille vahendusel on kliendil võimalik oma lihtsamale küsimusele kohene vastus saada. (Morrissey & Kirakowski, 2013. p. 87) 2017. aasta aprillis sõlmisid Swedbank ja Tartu Ülikool kokkuleppe uute algoritmide väljatöötamiseks panga massandmetelt kliendile isikustatud soovitude tegemiseks. (Übi, 2017) Üha arenevast digimaailma võimalusest, vestlusroboti kasutamisest, on nii positiivseid (Taylor, 2016) kui ka negatiivseid kogemusi (Solomon, 2017). Ettevõtete jaoks, mille tegevusvaldkond on laiem, peetakse kasulikumaks tehnoloogiliseks lahenduseks automaatse meilide sorteerimise tarkvara, sest e-kirjade sorteerimisel on teada, milline kiri, kuhu on vaja suunata ning suunamiskohti (meiliaadresse) on kindel limiteeritud arv. Selle puhul saab ka kasutada masinõppivat teksti jagamist.

Demograafilistest näitajatest mõjutavad tarbijaid peamiselt sissetulek, vanus, sugu ja lähikondlased (Martins, *et al.*, 2012, p. 101). Kogemuse psühholoogia abil, tänu neuroloogidele, on võimalik ennustada inimeste käitumist (Shaw, *et al.*, 2010, pp. 171-172). Tarbija käitumine teenuste kasutamisel on jagatud kolmeks:

soetuseelne, teenuse kasutamisaegne ja teenusejärgne etapp (Shaw, *et al.*, 2010, p. 149).

Tavapärased on levinud arvamused, et teenuste ja kaupade pakkumisel on oluline erinevus, kuid paljude näidete puhul on seda raske leida, sest ka eritellimuse kauba valmistamisel on oluline osa protsessil ja ka lõpp-produktil. Teenuste defineerimine ei ole kerge, sest variatsioone on palju. Siiski on kasutatav fraas üldiselt kõigile enam-vähem hoomatav, kuid üldises kontekstis on seda raske sõnastada. Teenuste pakkumisel on väga oluline infotehnoloogiline vaade, sest tänapäeval disainitaksegi teenus digitaalselt ning vajadusel lisatakse ainult toetavaid teenuse elemente. Üha enam eelneb teenuse ülesehitamisele tarbija käitumise analüüs.

1.2. Avalikud teenused ja innovatsioon

Peatükis defineeritakse mõiste avalik teenus ja leitakse erisused erasektori pakutavate teenustega, selleks et mõista raskuskohti avalike teenuste arendamisel. Erasektoris rakendatava üle võtmisega avaliku teenuste osutamisel ehk kliendipõhist lähenemist. Väga oluline on teenuste uuendamisel jälgida ka innovaativsus, et võimaldada parim võimalik uuendus süsteemile. Kuna tehnika kasutamine on elementaarne, pööratakse enam rõhku tehnoloogilisele innovatsioonile.

Riik on õiguslik organ, mille põhitaladeks on kodanike võrdsus, esindavaks organiks valitsus, kehtivad turumajanduse põhimõtted ning inimestel on õigus eraomandile (Jahn, 2005). Adam Smith on esitlenud majanduses nähtamatu käe teooriat, mis defineerib turumajanduse olemuse. Turg on nähtamatu käsi, mis juhib majandustegevust (Smith, 2007, p. 349). Ühiskonna liikmed maksimeerivad enda heaolu, näiteks toodetakse hüvesid, mis võimaldavad suurimat kasumit ning minimeeritakse kulusid suurima võimaliku kasumi saavutamiseks.

Ka tänapäeval on majandussüsteemi isetoimimine ja tõhus administreerimine vajalikud. Majandusteooriatest lähtuvalt on riigi sekkumine põhjendatud turutõrgete (*market failure*) ilmnemisel (Kennedy, 2011, pp. 56-57).

Neoklassikalise majandusteooria alusel esinevad turutõrked ehk teatud olukordades on valitsuse sekkumine vajalik. Riiklikud toetused on olemas ainult majanduse toetamiseks ja kaitsmiseks. (Bridge, *et al.*, 2009, p. 332)

Kaupu ja teenuseid jagatakse avalikeks ja era hüvedeks. Avalikud teenused jagunevad omakorda veel avalikud hüved (*pure public goods*) ja poolavalikud hüved (*impure public goods*). Täielik avalik hüve vastab järgmistele tingimustele (Rosen & Gayer, 2008, p. 52):

- 1) kui seda teenust juba pakutakse, siis täiendav ressursi kulu järgmise isiku lisandumisel on null ehk tarbimisel ei teki rivaalitsevat olukorda;
- 2) et vältida isikute võimalust tarbida pakutud teenust, on see kas väga kallid või võimatu ehk tarbimine on välistamatu.

Täielikult avalikke hüvesid on väga vähe, näiteks riigikaitse. Esineb ka olukordi, kui era hüve pakutakse avalikuna, näiteks riigi üürikorterid, või avalikku hüve pakutakse läbi erasektori, näiteks heategevuse raames kogutud raha eest pargi rajamine. Kui teenusel esinevad need kaks tunnust, siis ei ole võimalik seda erasektoril efektiivselt pakkuda, mis õigustab riigi sekkumist hüve pakkumisel.

Avalike teenuste korraldamise roheline raamat käsitleb avaliku teenusena „sellist teenust, mida riik või kohalik omavalitsus või avalikku ülesannet täitev eraõiguslik isik osutab isiku tahtel (sh eeldataval tahtel) tema seadusest tulenevate kohustuste täitmiseks või õiguste kasutamise võimaldamiseks” (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, 2013, lk 7). See tõlgendus on kooskõlas teaduskirjanduses kasutatava avaliku teenuse mõistega.

Majandusteooria kontekstis on sekkumine õigustatud, kui esineb turutõrge. Näiteks üheks tõrkeks on infotõrge, sealhulgas info asümmeetria. Seda on võimalik ületada informatsiooni vahendajate nagu finantsanalüüsi ja reitinguagentuuride abil (Healy & Palepu, 2011, p. 407). Maksuhaldur saab tasakaalustada informatsiooni asümmeetriat, pakkudes enda võimekuse kohast infoteenust ettevõtjatele. Kui pakkuda statistikat samalaadsete ettevõtete kohta, nimekirja aususe lepinguga liitunud maksumaksjatest või maksuhalduri poolt heakskiidetud raamatupidajate

nimekirja, saaks Maksu- ja Tolliamet suunata ettevõtjaid informeeritumate otsuste langetamisele. Kuid selleks, et informatsiooni saada, peavad ettevõtjad olema valmis seda jagama ja ka valmis info avalikustamiseks kokku lepitud tingimustel. Seda valmisolekut uuritakse empiirilises osas.

Selle lähenemisega on kooskõlas Vabariigi Valitsuse määrus Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused (2017), mille § 2 lg 3 sätestab: „Proaktiivne teenus on otsene avalik teenus, mida asutus osutab oma initsiatiivil, isikute eeldataval tahtel ja riigi infosüsteemi kuuluvate andmekogude andmete alusel. Proaktiivne teenus osutatakse automaatselt või isiku nõusolekul.” See säte annab praktikas võimaluse avalikul teenusepakkujal ehk ka maksuhalduril pakkuda teenuseid laiemalt, kui seadus konkreetselt tema ülesannetes ette näeb. Sellise teenusena pakub maksuhaldur maksukäitumise koondhinnangut, mis võtab arvesse maksuvõla esinemist, deklaratsioonide tähtaegset esitamist, kehtivate maksu- ja tollialaste süütegude karistusi, ettevõtte osas läbiviidud maksumenetlusi ja juhatuse liikme tausta (Aasmäe, 2017a).

Regulatsioonid, mis kehtestatakse siseturu kaitseks ja turutõrgete parandamiseks, omavad kumulatiivset mõju ehk regulatsioonide hulk üldiselt kasvab. See tähendab, et nende kuhjumine põhjustab ebamõistlikke majanduslikke kulusid. Niskanen uuris 1971. aastal bürokraadi käitumist, mille kohaselt bürokraat püüdleb oma asutuse hea maine, võimu ja tähtsuse poole, mida teostatakse asutuse eelarve kaudu, seepärast bürokraat maksimeerib eelarvet, erasekori töötaja maksimeerib ettevõtte kasumit. (Niskanen, 2017, pp. 45-46) Uuringud näitavad, et peaaesjalikult kannatavad proportsionaalselt ebavõrdselt selle all väikese ja keskmise suurusega ettevõtted. Euroopas küündisid ettevõtte tulumaksu kohustuse täitmise kulud 2003. aasta seisuga 0,02% kuni 2,6% käibest (European Commission, 2004, p. 4).

Halduskoormus on aja ja raha kulu, mis tekib seadussüsteemist tulenevate kohustuste täitmiseks nõutud informatsiooni kogumise, töötlemise ja edastamise jaoks (Sihver, 2007, lk 131). Halduskoormust saab vähendada ettevõtte andmete riskasutamisel, viimaste paberil kohustuste digitaliseerimisega, e-keskkondade lihtsustamise ja täiustamisega, küsitavate andmete hulga vähendamise või esitamise lihtsustamisega. Võimalikult vähese õigusloomega tuleks saavutada maksimaalne

halduskoormuse vähenemine. Maksu- ja Tolliamet on algatatud kaks projekti: „Maksuamet 2020” ja „Aruandlus 3.0”. (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, 2017) Viimane projekt on koostöös Eesti Panga ja Statistikaametiga, kus esimeses järjekorras vähendatakse ettevõtjate koormust palga ja tööjõu andmete esitamisel. Töötatakse välja majandusarvestuse programmist edastatavate andmete taksonoomia *Business Reporting Language Global Ledger* (XBRL GL) standardina ning võimaldatakse nende andmete täisautomaatne esitamine. (Maksu- ja Tolliamet, 2018b) See tähendab, et soovitakse vähendada andmete esitamise halduskoormust, mitte andmete kogumise koormust. Projekt „Maksuamet 2020“ on iseteenindus- ja arvelduste keskkonna põhimõtteline ja visuaalne uuendamine, tehes e-maksuameti teenuste kasutamise intuitiivseks (Aasmäe, 2017b). Intuitiivne on e-keskkond, kus kasutaja leiab täiendavate selgituste vajaduseta loomuliku käitumise tulemusel üles vajalikud kohad ja otsitud informatsiooni.

Ettevõtluse protsessi sekkutakse, et saada rohkem kasu ettevõtluse hüvedest ühiskonnale. Riikides proovitakse soodustada ettevõtlikku tegutsemist. See on keeruline ülesanne, sest ettevõtluskeskkond on keeruline ja tihti ebastabiilne. Maksupoliitiliselt on võimalik ettevõtlust mõjutada maksumäärade ja maksusoodustuste kehtestamisega. Mitmetes uuringutes on leitud ettevõtluse ja maksumäärade vahelisi seoseid nagu näiteks Bruce ja Mosin (2006), et iseendale tööandjate hulka saab mõjutada maksupoliitikaga. Rootsis läbi viidud uuringu põhjal leiab Hansson (2012), et kõrge keskmine tulumaksu määr mõjutab negatiivselt otsust hakata ettevõtjaks, kuid Ameerikas läbi viidud uuringud tõestavad vastupidist ja on leidnud positiivse seose kõrgete maksude ja ettevõtjaks hakkamise vahel. Erinevust saab põhjendada sellega, et iseendale tööandjaid mõjutab ka üldine maksusüsteem, mis on riigiti erinev, seetõttu pole võimalik vaadelda ainult maksumäärasid. (Cullen & Gordon, 2007) Siiski leitakse, et maksupoliitika üksi ei ole hea vahend ettevõtlusmaastikul muutuste tegemiseks (Bruce & Mosin, 2006).

Ettevõtlusega selle mõiste kõige laiemas tähenduses ehk kauplemisega, on tegeletud juba ammu aegadest, kuid siiski ei ole see mõiste tänapäeval üheselt

mõistetav. Ettevõtluse mõistet saab käsitleda nii laiaast kui ka kitsast tähendusest. Kitsast vaatest mõeldakse selle all väikeettevõtete arengut (Bridge, et al., 2009, p. 329). Väikeettevõtteks arvestatakse ettevõtet vähem kui 50 töötajaga ning majandusaasta käibe või bilansimahuga kokku vähem kui 10 miljonit eurot (European Commission, 2014. p. 10).

Ettevõtlikkusena mõistetakse peamiselt ettevõtluse protsessi alustamist, kuid ka selle juhtimist või tegevuses aktiivset osalemist (Bridge, et al., 2009, p. 36). Teise käsitluse alusel on see iga katse üles ehitada uut ettevõtet või laiendada ettevõtlust nii üksikisiku kui ka tiimi poolt (Reynolds, et al., 1999, p. 6). Shane ja Venkataraman (2000) on tõlgendanud ettevõtlikust hoopis nii, et see on tegevus, mis hõlmab avastamist, hindamist ja võimaluste kasutamist, et kohaldada uusi tooteid ja/või teenuseid, tegutsemist, turge, protsesse või isegi toormaterjale ehk läbi pingutuse ümber organiseerida olukord selliselt, mida varem ei eksisteerinud.

Euroopa Komisjoni endine asepresident Günter Verheugen on öelnud: „Ettevõtjad on majanduse DNA, mida on vaja, et ehitada Euroopas konkurentsivõimelisust ja innovaativsusust” (Blundel & Lockett, 2011).

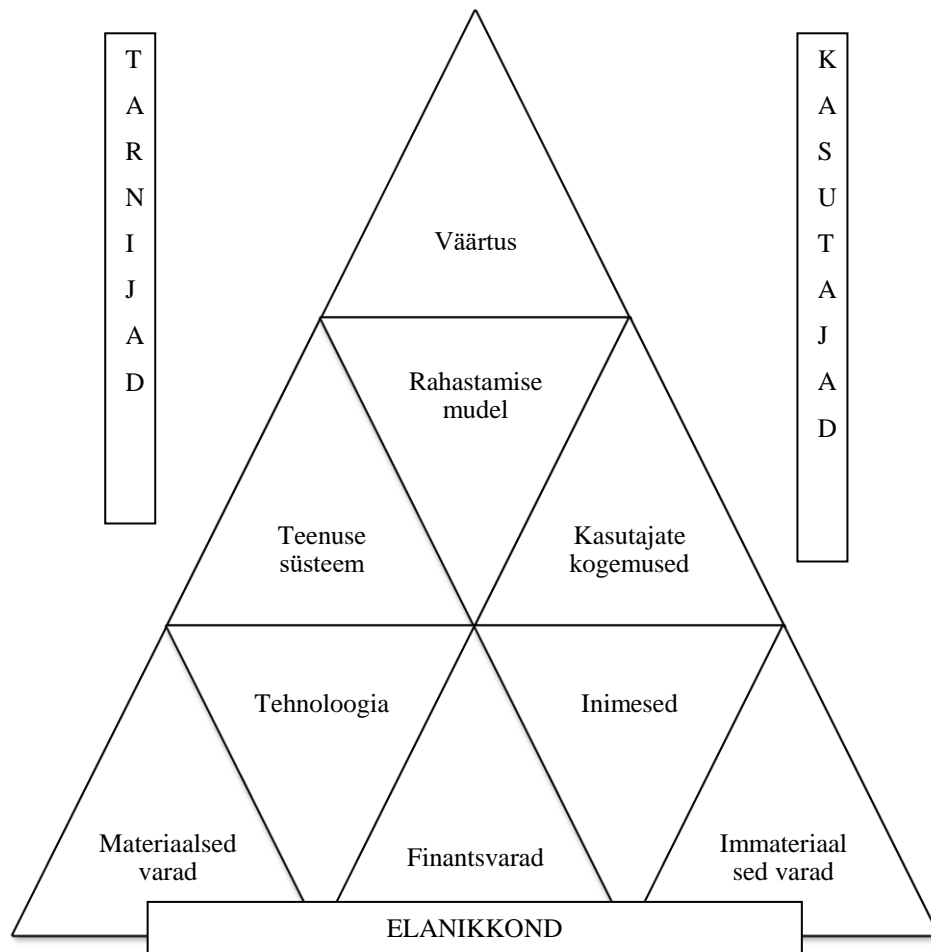
Väikesed ettevõtted on olulised, sest võimaldavad rakendada innovaativsusust, mitmekesistavad majandust ja aitavad luua sotsiaalset stabiilsust. Nende tegevus tingib turul konkurentsi, mis paneb ettevõtjaid pingutama ja arenema (Bridge, et al., 2009, p. 329). Eriti oluliseks muudab väikeettevõtteid see, et nende tegutsemise ja töökohtade arvu vahel on tuvastatud positiivne seos (Malchow-Møller, et al., 2011). Ehk, mida rohkem väikeettevõtteid on riigis, seda rohkem on ka töökohti. Rohkem töökohti ja konkurents majanduses aitavad tagada majandusjulgeolekut ja innovaativsusust.

Ettevõtlust mõjutavad mitmed tegurid: poliitilised, majanduslikud, inimlikud, sotsiaalsed ja käitumislikud. Majanduslikust lähenemisest vaadatuna on ettevõtjad ratsionaalsed otsustajad, kes võimalust tajudes sekkuvad (Bridge, et al., 2009, p. 67). Põhiliselt sõltub ettevõtlikus paljudest inimlikest omadustest ja sotsiaalsest toetusest. Poliitilised ja majanduslikud tegurid muutuvad oluliseks kui isiku tasandil on võimekus ettevõtjaks olemiseks välja arenenud. Psühholoogilise teooria

järgi mõjutavad inimese omadused seda, kas ta hakkab ettevõtjaks ning kas see tema jaoks ka otstarbekaks osutub (Bridge, *et al.*, 2009, p. 69). Delmar ja Davidsson (2000) rõhutavad, et inimeste omadused saavad määravamaks juba ettevõtluse kavandamise staadiumis, mitte ainult siis kui ettevõtlus osutub ratsionaalseks valikuks. Veel enam, nad toovad oma uurimuses esile, et meeste ettevõtjaks hakkamist suudetakse palju paremini ette arvata kui naiste, sest naiste ettevõtlikkuse omadustest teatakse vähem (Delmar & Davidsson, 2000).

Ettevõtluses on seega oluline uuenduslikkus. Innovatsioon on miski, mis ei ole avaliku teenuse pakkujatele seadusega ette kirjutatud. Oma teenuste uuendamise, aja- ja asjakohasena ning lihtsa ja mugavana hoidmise eest vastutab iga asutus oma jõu ja nõuga. Täpsemalt just innovatsioon on see, mis peab kasvama välja organisatsioonist, kas kasutajate kogemuse või teenuste süsteemi pinnalt. Innovatsioonis kasutatakse kolme horisontaali mudelit. Turul tuleb areneda 70-20-10 reegli alusel ehk 70% arengust pöörata juba teenindatavale turule, 20% olemasolevale, kuid teenindamata turule ja 10% suunata uuele turule, mida veel ei eksisteerigi. (Satell, 2017, p. 112) Avalikus sektoris see nii ei ole, sest teenust tuleb pakkuda kõigile, kellel on seadusest tulenev kohustus või õigus teenust tarbida. Küll aga saab sellist reeglit kasutada proaktiivsete teenuste puhul.

Furseth ja Cuthberts (2016, p. 24) kombineerisid uuringute tulemusel „Teenuste Innovatsiooni Kolmnurga” (*The Service Innovation Triangle - SIT*). Seda kohandades on võimalik saada Avalike Teenuste Innovatsiooni Kolmnurk (edaspidi PSIT) (Demello & Furseth, 2016, p. 82), mis on kujutatud joonisel (Joonis 1).



Joonis 1. Avaliku sektori innovatsiooni kolmnurk (Demello & Furseth, 2016, p. 82; autori tõlgitud)

Uut väärtust tuleb luua üha uuesti ja uuesti, et säilitada tugevat suhet organisatsiooni, teenuste kasutajate ja pakkujate vahel. Iga loodud väärtus on ainult siis jätkusuutlik kui pakutakse nõutud teenust asjakohaselt ja mõistliku hinnaga. PSIT mudelil on kolm kihti: ressursid, juhtimine ja tulemused. (Demello & Furseth, 2016, p. 83) Neid nimetatakse ka kolmeks V-ks ehk varad, võimekus ja väärtus. Asjakohase avaliku teenuse pakkujate jaoks peab organisatsioon omama kohustuse täitmiseks vajalikku hulka rahalisi, materiaalsed ja immateriaalseid varasid ning inimesi ja tehnoloogiat (Demello & Furseth, 2016, p. 83). Iga innovatsioon tuleneb lõpuks organisatsiooni võimekusest rakendada ressursse kasutajate kogemuse põhjal teenuste süsteemis (Demello & Furseth, 2016, p. 88). Läbi aja on teenuste juhtimine fokuseeritud produktiivsuse tõstmisele, maksumuse vähendamisele ja järjepidevuse kasvule (Demello & Furseth, 2016, p. 89). Innovatsiooni tegemiseks

on ajutiselt vaja hoopis kulusid tõsta, et hiljem saavutada suurem produktiivsus ja kasutajate rahulolu.

Avalikus sektoris on erinevaid võimalusi, kuidas rakendada PSIT mudelit. Süstemaatiliseks hindamiseks tuleks alustada ülevalt ja liikuda allapoole järgnevalt: organisatsiooni positsioon (väärtused ja võimalused), tuleviku disainimine (tuleviku turud, kogemused, süsteem), muutuste planeerimine (varad, võimekus, oskused), muutuste tegemine (testimine, protsess, ajakava, uuendusvõimalused). Suurimaks puuduseks SIT mudeli kasutamisel on see, et avalikus sektoris on kasutajad ja omanikud samad isikud, mis viivad konfliktini, et kasutajatena soovitakse väga head teenust, kuid omanikena ei taheta liiga palju rahaliselt panustada. Erasektoris on võimalik seda lahendada olukorraga, et keskendutakse ühele kindlale turuosale ja ignoreeritakse teise osa vajadusi, näiteks siis kui nende rahuldamine on liiga kulukas. (Demello & Furseth, 2016, pp. 92-93) Avalikus sektoris see ei ole võimalik ja tuleb leida kesktee. Selgelt on näha, et kasutajate kogemus ja vajadused on mudelis olulisel kohal.

Tulenevalt nendest puudustest on oluline kaasata PSIT mudelisse ühiskonna parameetrid (demograafilised ja geograafilised) nii, et kolmnurgast saab koonus. Kombineeritud mudel võimaldab mõista vastas mõju ühiskonna struktuuril ja teenuse innovatsiooni dünaamikal, kasutades ühte raamistikku. (Demello & Furseth, 2016, pp. 95-97) PSIT mudel annab võimsa ja paindliku raamistiku, arvestades innovatsiooni dünaamikat, võimaldades põhjalikku analüüsi võtmeteguritele nagu kasutaja kogemus ja teenuste süsteem. Siiski ei ole see avalikus sektoris kasutamiseks üksi piisav. Vaja on kasutada laiendatud mudelit, mis hõlmab kultuuri mõju ja erinevusi kodanikena ning kasutajatena tehtud arvamuste ja otsuste näol. (Demello & Furseth, 2016, pp. 97-98) Raamistiku on vaja kasutada, et uuenduste planeerimisel ei jääks olulised aspektid planeerimata.

Uuenduste tegemisel on olnud viimase aastakümne muutuseks see, et enam ei planeerita näiteks uut teenust ja siis selle digitaalset osa, vaid teenuseid planeeritaksegi digitaalselt ning mõningatel juhtudel lisaks sellele ka vahetu teenuse osad (tugisüsteem jm). Digitaalses maailmas ennustatakse innovatsioonist seda, et tulevikus ei kasutata enam arvuteid kui selliseid, vaid meid ümbritsevate

tehnikaseadmete sees on olemas arvutid, mis võivad olla suhtluses Wi-Fi (*Wireless Fidelity*) kaudu ning arvutiekraan kui seesugune kaob (Kare-Silver, 2011, p. 22). „*Touch 'n Go!*”, mida seni arendatakse, asemel tundub, et vajalik oleks keskenduda „*Touch 'n Talk*” või „*Command 'n Connect*” lahendustele (Kare-Silver, 2011, p. 22).

Veidi kaugemale minnes ennustatakse kiipe, mis mõistavad ajulaineid ja suudavad internetis tegutseda ilma klaviatuuri ja hiireta (Kare-Silver, 2011, p. 21), kuid esialgu suureneb mobiili võimekuste osatähtsus (Kare-Silver, 2011, p. 46). Seega on oluline, et kõik uuendatavad või uued teenused oleksid kättesaadavad või veel parem, disainitud sileekraan seadmete jaoks. Kare-Silver (2011) on avaldanud ka arvamust, et kõik keerleb sotsiaal-meedia ümber, näiteks ostlemine otse *Facebooki* e-poodidest ja sisse logimine teistele lehekülgedele sotsiaalmeedia konto andmetega (Kare-Silver, 2011, p. 58). See on aga juba vana arutelu, kas avalik teenus peaks olema kättesaadav läbi sotsiaalmeedia või kasutatav ainult kliendiga suhtlemiseks. Maksu- ja Tolliametis kasutatakse suhtluskanalina ka sotsiaalmeediat ning aasta-aastalt on selle vahendusel pöördumiste arv ning ka sileekraan seadmete vahendusel esitatud andmete hulk kasvanud. Innovatsioonis on kõige väärtuslikumad teadmised, teenuste arendamisel varad, kapital ja tööjõud on jäänud teisejärguliseks.

Eesti ettevõtete uuendusmeelsus ja innovatsiooni toetamise võimaluste uuringus (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, 2015) selgus, et perioodil 2008-2012 vähenes innovatsioonitegevus ootuspäraselt finantskriisi ja selle järellainetuse tõttu. Uuemate uuringutena on leitavad toetuste uuringud ehk innovatsioonipoliitika meetmete mõju, mille raames antakse toetusi nii tootearenduseks kui ka tootedisainile ja protsessile perioodil 2010-2014. Innovatsiooniosakust toetust saanud ettevõtjatest 59% tuli koostöö tulemusena turule uue toote või teenusega, kuid uuringus ei ole võrdlemiseks esile toodud Eesti üldist innovatsiooni määra (Civitta, 2017, lk 87).

Üheks toetusmeetmeks on riigi poolt odavamate või eritingimustega laenude andmine ettevõtluse alustamiseks. Ühte sellist riikliku toetusprogrammi mil anti ettevõtjatele laenu tingimusel, et tagasimaksmine toimub siis kui projekt osutub kasumlikuks, uurisid Norman ja Baager-Sjögren Rootsis (2010). Nad jõudsid

järeldusele, et programmis osalejateks valiti pigem neid, kes investeerisid uude, toetust taotlevasse ettevõttesse ise rohkem raha. Teised mõjud programmil puudusid. Toetust saanud ettevõtted ei olnud kaheksa aasta jooksul edukamad kui toetusest ilma jäänud ettevõtted. (Norrman & Bager-Sjögren, 2010)

Avalikud teenused on defineeritud klassikalisest majandusteooriast lähtuvalt. Üheks turutõrkest, mida Maksu- ja Tolliametil on võimalik tasakaalustada on infotõrge ja info asümmeetria, pakkudes sellekohaseid teenuseid. Sellega on võimalik soodustada ettevõtjate tegutsemist. Peamisteks puudusteks avalike teenuste innovatsiooni puhul on elanike asetus nii klientide kui ka teenuse omanikena, mis tekitab konfliktse seisukoha. Sellest on võimalik üle saada arvestades ühiskonna sotsiaalsete näitajatega. Avalike teenuste puhul on oluline pakkuda teenust kõigile vajadust või õigust omavatele turuosalistele. Ka selle pärast on teenuste arendamisel väga oluline läbi mõelda kõikide sihtgruppide vajadused, parimal juhul ka potentsiaalsete sihtgruppide võimalused.

1.3. Ettevõtjatele suunatud maksuhalduri teenuste seosed maksukuulekusega

Maksuhalduri ülesanne on kokku koguda riigi maksutulud, lisaks peaks tema tegevus toetama ja aitama kaasa ettevõtete arengule. Ettevõtlust saab toetada, pakkudes neile sobivaid teenuseid. Üheks õigskuuleka käitumise rikkumiseks on maksukohustuse mitte täitmine ehk madal maksukuulekus. Riigi maksutulude kokku kogumist lihtsustab kõrgem maksukuulekuse tase, mida saab mõjutada maksuhaldur oma pakutavate teenustega. Selleks on sisustatud käesolevas peatükis magistritöö suunast lähtuvalt mõiste maksuteenus ja tutvutakse maksukuulekuse mõjutamise ja tõstmise võimalustega. Veel keskendutakse uuringutele, mis kajastavad rahulolu maksuhalduri praeguste teenustega. Maksukuulekuse tase võib mõjutada ettevõtjate ootusi maksuhalduri teenustele, kuid seda seost ei ole magistritöös uuritud.

Maksud on kulu maksumaksjale, kuid mitte ainult selles summas, mis on maksumäär, vaid kuna maks moonutab majanduslikke otsuseid, põhjustab see lisanduvat koormust (*Excess Burden/ Deadweight Loss*) ehk heaolu kulu (*Welfare Cost*). See on heaolu kaotus enne ja pärast maksukogumist (Rosen & Gayer, 2008, p. 332). Lisanduvat koormust mõõdetakse nõudluskõvera abil. Põhisumma maksu (*Lump Sum Tax*) väärtus ei ole indiviidi käitumisest küll sõltuv, kuid seda peetakse tihti ebaõiglaseks maksustamise viisiks ja seega rakendatakse harva (Rosen & Gayer, 2008, p. 335).

Magistritöö parema loetavuse huvides on kasutatud mõistet maksuteenus, mis üldistatult võtab töö kontekstist tulenevalt kokku maksuhalduri toimingute ja pakutavate võimaluste paketi, mida töös käsitletakse. Erinevates valdkondades on mõistet maksuteenus sisustatud lähtuvalt erialasest spetsiifikast (näiteks maksunõu pakkuvad ettevõtted nõu andmise kontekstis või tolliagendid tollimaksude kohustuse täitmise kohta). Magistritöös on lähtunud teenuse laiast käsitlest ning seega arvestatakse maksuhalduri seaduses sätestatud ülesannete (Maksukorralduse seadus, 2002, § 10) täitmiseks pakutavad teenused ja ka pakutavad proaktiivsed teenused maksuteenusteks. Muud levinud mõiste selgitused ei ole magistritööga seonduvalt asjakohased. Maksuteenus on maksuhalduri ülesannete täitmiseks, toetamiseks või maksumaksja eeldataval tahtel, tehtavad toimingud ja pakutavad võimalused kui ka nende osad. Maksu- ja Tolliameti teenuste loetelu on avalik Majandus- ja Kommunikatsiooni ministeeriumi kodulehel (2018), kuid see on väga üldine ning laia jaotusega ja seega empiirilise osa tunnuste koostamisel üksikasjalikult sellest ei lähtunud. Magistritöös käsitletakse maksuteenusena näiteks nii deklaratsiooni esitamise võimaldamist, menetluse läbiviimist kui ka maksuvõla ajatamise võimalusi.

Hea teenindus peab olema kliendisõbralik, teenindaja mõistev, teenus kliendile kättesaadav sobival moel ning mugav ja lihtne kasutada. Maksuteenuste arendamisel on eripäraks see, et tegemist on peale sunnitud teenustega. Maksumaksjad peavad neid kasutama, ei ole võimalik pöörduda ebameeldiva teenuse korral teise teenusepakkuja poole, küll aga on võimalik võtta vahendaja. See omakorda teeb teenuse kulukamaks. Alternatiiviks võib olla teenuse

kasutamine näiteks Läti maksuhalduri juures, aga see ei ole väga realistlik. Seega on maksuhalduri kohustus arendada ja ettevõtjatel võimalus pakkuda sisendit, millised teenused ja mis kujul nende tegutsemist ja arengut toetavad kõige paremini. Teenusepakkujates määratakse selleks avalike teenuste korraldamise ja kvaliteedi eest vastutav ametikoht (Vabariigi Valitsus, 2017).

Leedu Vaba Turu Instituudi Baltimaade varimajanduse uuringus soovitatakse Eestil lihtsustada ettevõtluse õiguslikku keskkonda, et suunata inimesi registreerima ja deklareerima oma ettevõtlustegevust (Lithuanian Free Market Institute, 2015, p. 36). Mistõttu on oluline arendada maksuhalduri teenuseid õiguskuulekuse tõstmiseks, arvestades ettevõtjate huvidega. Empiirilises osas otsitakse selleks võimalusi, mida saab rakendada ja ellu viia maksuhaldur.

Klassikalise majandusteooria alusel käituvad ettevõtjad ratsionaalselt ehk maksimeerivad kasulikkust, seda mõjutavad ka käitumislikud aspektid, et mis on kellegi jaoks kasum. Allingham ja Sandmo (1972) kasutasid maksukuulekuse mudelit, kus kujutavad maksumaksjat ratsionaalse ja kasumlikkuse maksimeerijana. Hilisemalt on üha rohkem uuritud seda täiendavate teguritena psühholoogilisi aspekte maksukuulekuse mõjutamises. Näiteks Alm ja Torgler (2011) rõhutavad oma analüüsis eetika rolli ning Eisenhauer (2006) toob esile moraalsete eelistuste ja mitteisekate motiivide mõju maksude deklareerimisele. Ühtlasi on siin mõeldud ka ettevõtjate käitumist. Kirchler, Hoelzl ja Wahl (2008) uuringu kohaselt mõjutab maksumaksjat, koos ratsionaalse käitumisega, riigi sanktsioonide võimalikkuse ja karmuse kõrval, olulise osana ka usaldus ametivõimude suhtes. Keskenduda tuleb kliendi ja teenusepakkuja süsteemile (Bătrâncea, *et al.*, 2012), mis tähendab, et usaldus on väga oluline komponent. Maksupettuste tõkestamiseks on vaja seega soodustada koostööd maksukuulekate maksumaksjatega ning laiendada nende ringi (Muehlbacher & Kirchler, 2010). Teadusartiklitest on näha elavat diskussiooni ratsionaalse käitumise oletuse kaitseks ja vastu (Bias, *et al.*, 2012, p. 2).

Teaduskirjanduses eristatakse maksude vältimist (*avoidance*) ja maksukohustusest kõrvalehoidumist (*evasion*). Esimese puhul esineb nii lubatud maksukohustuse optimeerimist kui ka seaduste „aukude“ ärakasutamist, et minimaliseerida

maksukohustust (töötaja soodustused, hoopis ise töö tegemine ja abi naabrilt) (Schneider & Enste, 2000, p. 79). Teise puhul on peasjalikult deklareerimata majandustegevus või maksude mitte maksmine, see tähendab, et konkreetset rikutakse seadust, isegi kui see tuleneb teadmatusest. Schneider ja Enste (2000, p. 79) jõudsid oma uuringus järeldusele, et suurenev maksukohustus koos karmistuvate reeglite ja tegevustega tööjõuturul, on varimajanduse suuruse ja kasvu peamised mõjutajad. Varasemalt on Schneider ja Neck (1992, p. 20) jõudnud järeldusele, et keerukad maksusüsteemid tekitavad võimalusi ausaks maksude vältimiseks tänu maksuerisustele, aga positiivsest küljest see vähendab tööjõu kasutamist varimajanduses. Samas see raskendab ka seaduste mõistmist, mis võib viia mitte tahtliku maksudest kõrvalehoidumiseni. Siinkohal on näha, kui oluline on Riigikogu ja Valitsuse töö, maksusüsteemi seadmisel, kuid vähem oluline ei ole ka maksuhalduri efektiivsus ja suhtlus maksumaksjaga.

Maksukuulekus on saavutatud seisund, see tähendab, kas isikul on täidetud kõik maksukohustusest tulenevad kohustused või mitte (Randlane 2016, p. 517). Randlane (2016) on koostanud ülevaate maksukuuleka käitumise mõjutajatest, mis on esitatud tabelis (tabel 1). Tabelist nähtub, et füüsilise isiku maksukuulekust mõjutavad paljud erinevad aspektid, mis ühtlasi mõjutavad ka ettevõtte maksukuulekuse taset, sest see tuleneb ettevõtja käitumise mõjutajatest.

Tabel 1. Põhilised näitajad, mis mõjutavad maksukuulekat käitumist (Randlane, 2016, p. 520).

Maksukuulekust mõjutavad	
1) Majanduslikud faktorid	
	Vahelejäämine ja Karistus
	Kontrolli tõenäosus
	Trahvi määrad
	Sissetulek
	Maksukoorem/maksumäär
2) Mittemajanduslikud faktorid nagu maksumoraal	
	Välised normid nagu poliit-õiguslikud faktorid
	Rahanduspoliitika ja maksusüsteem
	Maksusüsteem õiglus
	Seaduse keerukus
	Usaldus Valitsusse
	Korruptsiooni tase
	Valitsemisteenuste kvaliteet

Maksukuulekust mõjutavad	
Üldiselt demokraatia	
Sisemised normid	nagu sotsiaalpsühholoogilised faktorid
Sotsiaal-demograafilised karakteristikud	
Vanus	
Sugu	
Suhte staatus	
Haridus	
Töösuhte staatus	
Sotsiaalne klass	
Normid	
Sotsiaalsed normid	
Isiklikud normid	

Trasberg (2004, p. 108) leiab oma uurimuses, et on kolm peamist võimalust varimajanduse vähendamiseks. Esiteks mõistlik maksukohustuse määr, teiseks regulatsioonide, bürokraatia ja korrupsiooni ohjeldamine ning kolmandaks on vajadus luua ja edendada maksumaksmise eetikat ja sotsiaalset normi, mis toetavad seaduskuulekat käitumist (Trasberg, 2004, p. 108). Kõikides nendes aspektides on maksuhalduril olemas roll, kuid töös keskendutakse just viimasele kahele, pakkudes maksumaksjale nende poolt soovitud ning mugavaid teenuseid.

Ühe varaseima uuringu on läbi viinud Clotfelter (1983), mille eesmärk oli uurida seost maksumäära ning maksudest kõrvalehoidumise vahel. Maksumaksjatele on lubatud vähendada maksukohustust seadustes sätestatud määral, kuid mitte valeandmeid esitades. Uuringu alusandmeteks olid tulemused kontrollidest ning selgus, et nii üle- kui ka alla deklareeriti maksukohustust, kuid viimast esines kordi rohkem. Üllatavalt oli maksukuulekus kõrgeim intressidelt ja dividendidelt maksude tasumisel. Ilmselt seetõttu, et summadelt peetakse maksud kinni juba väljamakse tegija poolt. Maksukuulekuse tase varieerub ulatuslikult nii tulu allika kui maha arvamiste suhtes. (Clotfelter, 1983) Tulemuste põhjal simuleeritud maksude vähendamise mudeli alusel järeldas Clotfelter (1983), et maksumaksja hoidub vähem kõrvale maksudest, kui maksukohustus on madalam. Kindlasummaline maksuvabastus on oluline, sest see vähendab tasumisele kuuluvat maksumäära enamus maksumaksjate jaoks. Nii tundub maksukohustuse aus deklareerimine inimesele psühholoogiliselt kergemana. (Clotfelter, 1983) Näiteks Põhja-Küprosel peetakse madala maksukuulekuse põhjuseks liiga kõrget

maksukoormust väikeettevõtetele, kellele peaks esinema hoopis maksusoodustusi (Muehlbacher & Kirchler, 2010).

Maksukuulekuse määra on seostatud ametivõimude usalduse ning võimuga (Kirchler, *et al.*, 2008; Muehlbacher & Kirchler, 2010). See ilmestab selgelt, et psühholoogilised ja sotsiaalsed aspektid omavad maksukäitumisel ja ettevõtlusel suuremat rolli, kui varem on arvatud, kuid siiski on mõjutaja ka ratsionaalne käitumine. Veel tuleneb uuringust, et avalikkuse rahulolematuse valitsuse tegevusega on seotud maksudest kõrvalehoidumisega, mistõttu bürokraatia vähendamine aitaks kaasa maksukuulekuse tõusule psühholoogiliselt (Lithuanian Free Market Institute, 2015, p. 37). Baltimaade varimajanduse uuringus on viidatud, et karmimad karistused ei aita varimajandust vältida, kui inimene on sotsiaalse staatuse tõttu sunnitud tegutsema õigusvastaselt (Lithuanian Free Market Institute, 2015, p. 37). Stockholm School of Economics varimajanduse uuringus toodi esile, et suhtumine riigiasutustesse on oluline ning Eestis on 2014. aasta seisuga suhtumine valitsusse halvenenud (Putninš & Sauka, 2015, pp. 4, 30). Seega maksukuulekust on võimalik mõjutada erinevate psühholoogiliste tegurite abil, näiteks rahulolu tõstmisega maksuhalduri tegevuse osas, mis aitab kaasa ka maksukuulekuse tõusule.

Maksumoraal on indiviidi tahe olla maksukuulekas. Maksukuulekuse põhjused võib laias ulatuses jaotada kolmeks (Alm & Torgler, 2006, pp. 242-243; Braithwaite, 2003, pp. 17-18; Feld & Frey, 2007, pp. 115-116; Gangl *et al.* 2015, p. 18; Luttmer & Singhal, 2014, p. 155):

- 1) pühendumusest – ollakse maksukuulekas kõrge sisemine motivatsiooni ja moraali tõttu;
- 2) vabatahtlikkusest – ollakse maksukuulekas, sest aus on olla lihtsam kui ebaaus;
- 3) peale surutusest – ollakse maksukuulekas, sest kardetakse rangeid reegleid, kontrole ja karistust.

Sellest tulenevalt on maksuhalduril võimalik läheneda viiest küljest maksukuulekuse tõstmisele. Esiteks rakendada sundmeetmeid – tõsta kontrollide hulka ja trahvide määra. Seda soovitatakse kasutada pigem neutraalse jälgimise vahendina kui hoiatusvahendina ning kasutada endastmõistetavalt ainult kooskõlas õiguspärase võimuga. (Mooijman *et al.*, 2016, p. 10; Hofmann *et al.*, 2017, p. 11; Gangl *et al.*, 2017, p. 1112) Teiseks, õiguspärase jõuga, mille all mõeldakse teadlikkuse tõstmist, teenindamist ja nõustamist. (Hofmann *et al.*, 2017, p. 7; Gangl *et al.*, 2013, pp. 4,18; Gangl *et al.*, 2017, p. 1113) Kolmandaks tasustamise meetmetega nagu kiitus, rahaline või mitterahaline tasu (Torgler, 2003, pp. 34, 40, 41; Bazart & Pickhard, 2011, p. 145; Koessler *et al.*, 2016, p. 16). Neljandaks moraalse ja sotsiaalse informatsiooni kaudu, sest see tõstab usalduslikku koostööd (Perez-Truglia & Troiano, 2015, p. 21; Shu *et al.*, 2012, p. 15198; Torgler, 2004, p. 248). Näiteks sotsiaalselt lähedaste kaudu saab tõsta maksuhaldur maksukuulekust avaldades, et teie eriala inimesed on ausad maksumaksjad või ruumilise lähiümbruse kaudu viidates informatsioonile, et teie naabrid on ausad (Perez-Truglia & Troiano, 2015, p. 21). Lisaks avaldavad mõju ka sõlmitud maksulepingud aususe kohta avaldavad mõju, kui leping sõlmitakse enne deklareerimist (Shu *et al.*, 2012, p. 15198). Viiendaks võimaluseks on kommunikatsiooni ja reklaami kaudu ehk kasutades klassikalise turu instrumente ning kavalaid teabe sõnumeid, mis võivad parandada hoiakuid lühikeseks ajaks (Gangl *et al.*, 2016, p. 877).

Meditšiinasutuste uuringud näitavad, et lihtsa meeldetuletusega, nagu näiteks e-kiri või SMS teavitusega, on võimalik teha suuri muutusi reeglitest ja kokkulepetest kinnipidamisel (Hasvold & Wodon 2011, p. 361; Stubbs *et al.* 2012, p. 218). Seda lihtsat võimalust võiksid kasutada ka maksuhaldurid, et vähendada hilinemisi, mitte kohale ilmumisi ja kohustuste õigeaegselt täitmata jätmisi.

Erinevat liiki töösuhtega töötajate maksukuulekus võib erineda. Besim ja Jenkins (2005) viisid läbi Põhja-Küprosel uuringu, milles selgitasid välja maksudest kõrvalehoidumise ulatuse vastavalt leibkondade tarbimismärgkõrgetele. Uuringus eristati kolme gruppi: riigisektori töötajad, erasektori töötajad ja iseenda tööandjad, millest esimesi kasutati testgrupina eeldusel, et riigisektoris töötades on maksukohustuse vältimine ja vähendamine peaaegu võimatu. Leiti, et iseenda

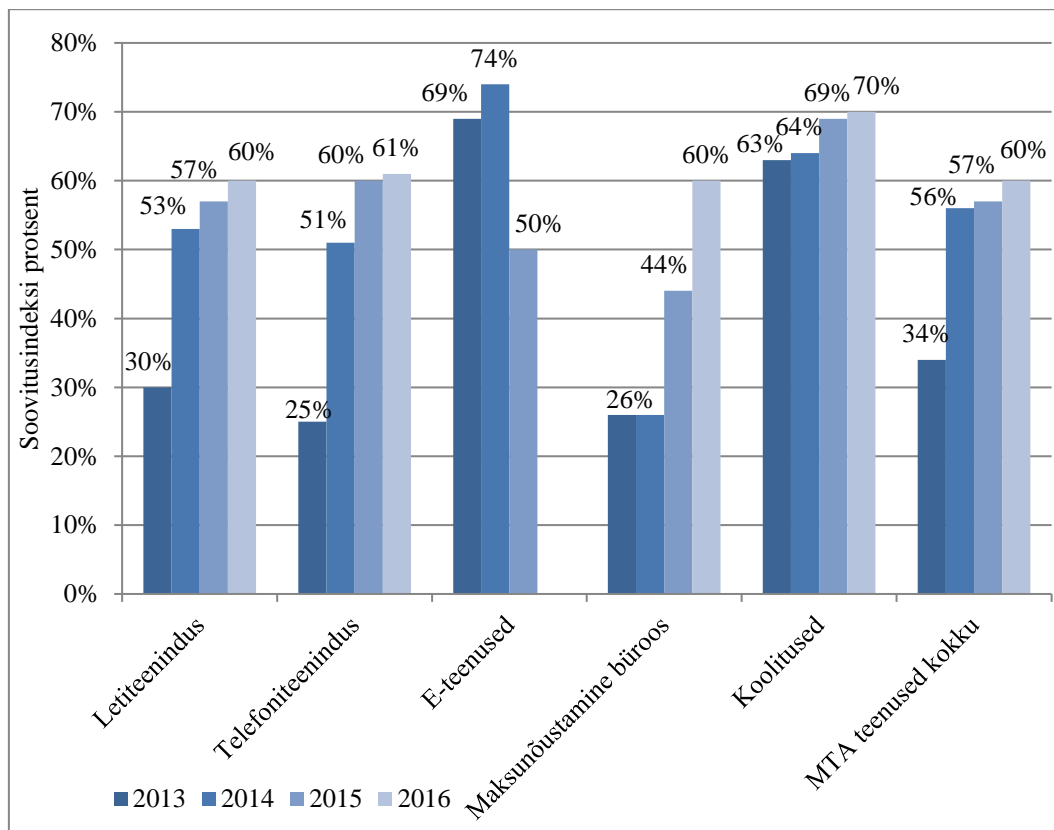
tööandjate leibkonna sissetulek kuiselt on üle kümne protsendi kõrgem, kui deklareeritakse. Erasektori töötajatel oli sissetulek veidi alla kümne protsendi suurem deklareeritust. (Besim & Jenkins, 2005) Järelikult on vaja nendele erinevatele töötajate gruppidele pakkuda erinevaid teenuseid, et isikuid suunata või nõustada õiguskäitumisele. Artiklis ei ole välja toodud põhjuseid, miks erinevat liiki töötajate käitumine erineb. Põhjuseks võib olla nii ebapiisav sissetulek, teadmatus või liiga aeganõudev ja keeruline aruandluskohustus.

Lisaks halduskoormuse vähendamisele ja maksukuuleka käitumise lihtsustamisele on võimalik soodustada ettevõtluse planeerimist ning otsuste tegemist, pakkudes ligipääsu võimalike tehingupartnerite kohta käivale kokkuleppelisele infole või kinnitades raamatupidajate ja ettevõtete varasemat ausat käitumist. Seda käsitleti peatükis 1.2 turutõrke ühe vormi ehk info asümmeetriana. Samas selline info võib ka ettevõtlust kahjustada, kui ajutiselt raskustesse sattunud ettevõtja ei leia enam uusi kliente äritegevuse taastamiseks.

Eestis on palju väikeettevõtjaid, kes majanduslikel kaalutlustel ei soovi palgata igapäeva aruandluseks spetsialiste. Lisaks aitab ise oma ettevõtte finantsasjadega tegelemine paremini silma peal hoida ettevõtte finantsolukorral, kui on tegemist väikeettevõttega. Eestis peaks olema süsteem, kus väikeettevõtjatel on võimalik oma igakuist aruandlust ise täita ning ainult keerulisemate tehingute korral konsulteerida raamatupidajate või maksukonsultantidega. Lihtsam aruandlus hoiab ka raamatupidamisteenuse hinna ettevõtjale mõistlikul tasemel, mis tähendab väiksemat halduskoormust.

Teenuste korraldamisel avalikus sektoris üldiseks nõudeks on, et oleks tagatud teenuse kasutajate rahulolu ja isikute optimaalne halduskoormus. Avalike teenuste puhul on Vabariigi Valitsus kehtestanud määruse § 7 lõige 4-ga kohustuse hinnata oluliste teenuste ja nende osutamise protsesside kvaliteeti vähemalt kord aastas (Vabariigi Valitsus, 2017). Maksu- ja Tolliameti iga-aastaselt läbi viidava rahuloluuuringu alusel oli 2017. aastal (autori parandatud) MTA soovitusindeks 69% (Maksu- ja Tolliamet, 2018a), mis on iga-aastaselt kasvanud. Joonisel (joonis 2) on kajastatud MTA rahulolu uuringu tulemused 2013-2016. aastal, jaotatuna liikide lõikes. Graafikult on näha, et alates 2016. aastast on jõutud kokkuvõtlikult

suurepärase tasemeni, mis MTA arvestuses algab 60%. Soovitusindeksi hinnanguid kogutakse ühest kümnendi ning indeksi leidmiseks lahutatakse mittesoovitajad (punktisüsteemis 1-6) soovitajate (punktisüsteemis 9-10) seast.



Joonis 2. Maksu- ja Tolliameti soovitusindeksid 2013 kuni 2016 (Randma, 2017; autori koostatud)

Institutsioonide kvartaalne usaldusväarsuse uuring näitab, et Maksu- ja Tolliameti usaldussaldo (usaldavate ja mitte-usaldavate vahe) on 2016. aasta IV kvartalis 66% (Grünberg, 2017), mis ühtib MTA soovitusindeksi suurusjärguga. Uuringus on välja toodud, et keskmisest on vähem usaldavaid Lõuna-Eesti elanike seas (Grünberg, 2017). Empiirilises osas vaadeldakse, kas rahulolu MTA teenustega on seoses ettevõtja piirkonnaga. OECD uuringu kohaselt kulus Eesti Maksu- ja Tolliametil 2013. aastal 100 euro kogumiseks 0,4 eurot, mis tõstab Eesti maksuhalduri efektiivsuselt parima kolme maksukoguja hulka, uuringus osalenud 50 riigi seas (OECD, 2015, p. 181). Tähele tuleb panna, et see sisaldab ka vabatahtlikust maksukuulekusest tasutud maksutululid.

Maksuhaldur saab toetada ettevõtjate tegutsemist ning tõsta maksukuulekust pakkudes ettevõtjatele soovitud teenuseid. Nii on võimalik tekitada usalduslikku suhet, mis on mõlemale osapoolle kasulik. Maksu- ja Tolliameti teenustega rahulolu on keskpärane, kuid üldine ettevõtjate ootusi kaardistav uuring puudub. Tagasisidest on näha nii positiivseid kui ka negatiivseid hoiakuid, mis on kindlasti mõjutatud ettevõtjate vastamise hetke maksukuulekuse tasemest ja sellest, et Maksu- ja Tolliamet on sunnimeetmeid rakendav organ. Tulenevalt uuringust on Eesti Maksu- ja Tolliamet maailmas üks efektiivsemaid maksuhaldureid. Ühtlasi on e-maksuamet Eesti avaliku sektori esimene elektrooniline teeninduskanal. Selle taseme säilitamiseks ja parendamiseks on vaja kursis olla maailma uuenduslikemate trendidega ning õigel hetkel alustada ja lõpetada olulisi teenuste projekte. Milliseid teenuseid ootavad ettevõtjate esindajad ning millised arengusuunad on ettevõtjate tegutsemise toetamiseks olulised?

2. MAKSUHALDURI PAKUTAVATE TEENUSTE ARENGUVÕIMALUSED

2.1. Maksuteenuste arengu uuringu meetoodika ja valim

Magistritöö esimesest peatükist, kui teoreetilisest osast, lähtuvalt võib maksuhalduri teenuste kontseptsioon väga palju erineda, avaldades ka erinevat mõju maksumaksjate käitumisele. Usaldusliku suhte tekkimine maksumaksjaga on väga oluline ning selleks on vaja pakkuda maksumaksjale vajalikke ja sobivalt pakutud teenuseid. Eestis tehtud rakendusuuringute abil kaardistati varasemalt tuvastatud maksumaksjate rahulolu Eesti maksuhalduri teenustega. Töö eesmärgi saavutamiseks kavandati kvantitatiivne empiiriline uuring, et tuvastada ettevõtjate esindajate soovid maksuhalduri pakutavate teenuste arengusuundadele. Alapeatükkides kajastatakse empiirilise uuringu meetodite valikut ja kasutamist.

2.1.1. Uurimisstrateegia ja andmekogumise meetod

Uurimisstrateegiana kasutan kvantitatiivset tõenäosuslikku valikuuringut, sest see võimaldab välja selgitada hoiakuid ja arvamusi populatsioonis. Teadustöö eesmärgi saavutamiseks on oluline mõista üldkogumi hinnanguid, mis leitakse valimi hinnangute üldistamise teel. Väiksemas mahus uuritakse Eesti ettevõtete esindajate hetke rahulolu Maksu- ja Tolliameti teenustega, teiseks uuritakse teenuste valdkondade olulisust ettevõtluseks, et välja selgitada prioriteetsed teemad, mis mõjutavad ettevõtjaid. Kolmandaks uuritakse hinnanguid ja soove teenuste arenguvõimalusteks konkreetsete ettepanekute abil, mis on kõige olulisem osa uuringus. Andmete tõlgendamiseks kasutatakse mõõtmisinstrumendi abil kogutud hinnanguid, teisendatakse need numbrilisteks väärtusteks ning tehakse vastavad arvutused tulemuste leidmiseks.

Kvantitatiivse uuringu etapid on esitatud tabelis (tabel 2). Töö eesmärk on välja selgitada ettevõtjate ootused maksuhalduri teenuste võimalikele arengusuundadele ning selle tulemusel teha ettepanekud maksuhalduri tegevustele. Kvantitatiivse

meetodiga on eesmärgi saavutamine parim, sest see võimaldab välja selgitada ettevõtjate erinevaid hinnanguid võimalikele pakutavatele lahendustele ning väljendada neid arvudes, mis toetab vastuste leidmist küsimustele „kui palju?“, „mis ulatuses?“ ning „mil määral?“. Andmete kogumiseks ei ole kasutatud kvalitatiivseid meetodeid, sest andmeid ei ole vaja põhjendada, vaid leida soovid ja vajadused võimalikest arengutest. Mis tähendab, et uuringuga ei soovita avastada midagi totaalselt uut, vaid mõõdetakse võimalike variantide sobivust.

Tabel 2. Kvantitatiivse uuringu etapid (autori koostatud)

Etapp	Periood
1. Töö teemaga	01.07.2014-31.01.2015
2. Töö kirjandusega	31.01.2015-31.03.2018
3. Uurimisvälja määramine	01.12.2015-28.02.2016
4. Pilootuuring	20.02.2016-28.02.2016
5. Valimi modelleerimine	01.12.2015-20.03.2016
6. Uuringu läbiviimine	23.03.2016-11.04.2016
7. Töö andmetega	01.01.2018-31.03.2018
8. Andmete tõlgendamine	01.03.2018- 07.05.2018

Andmekogumismeetodina kasutatakse **struktureeritud andmete kogumise meetodit**, et hinnata ettevõtjate soove ja ootusi maksuhalduri pakutavate teenuste arengule. Struktureeritud andmekogumismeetod on sobilik, sest võimaldab väljendada tulemusi arvandmetes üldistuste tegemiseks üldkogumile. Töö eesmärgi saavutamiseks on oluline erinevate ettevõtjate hinnangute kirjeldamine, võrdlemine ning seoste leidmine ja esiletoomine. Struktureeritud andmete kogumise meetodina kasutatakse **küsitlust**, milles kogutakse andmeid ettevalmistatud **ankeetküsimustiku** alusel (Lisa 1).

Esimeses etapis koostati *MS Wordis* prooviküsimustik ja edastati see kuuete ettevõtjatele seotud tutvavale vastamiseks, et saada hinnanguid küsimuste sõnastuse selguse ja mõistetavuse suhtes. Prooviküsimustikule saadi vastused ja ettepanekud 22.02.2016. Vastavalt tulemustele, sõnastati ümber kolm küsimust ja lisati kaks indikaatorit hinnangute andmiseks. Lisaks paluti prooviküsitluse vastajatel hinnata küsimustiku vastamisele kuluvat aega. Selle põhjal tehti järeldused, kui kaua võib ettevõtte esindajal keskmiselt ankeedi täitmiseks aega kuluda.

Lõplik ankeetküsimustik koostati **Sisekaitseakadeemia Lime Survey** keskkonnas ning selle algusesse lisati kaaskiri ja lõppu tänusõnad. Küsimustiku link saadeti kõigile välja valitud meiliaadressidele koos kaaskirjaga ning see tehti respondentidele avatuks 23.03-11.04.2016. Kõikidelt vastajatelt küsiti samu küsimusi, sama ankeedi vormiga. Meelde tuletav kiri vastuste esitamiseks, edastati respondentidele 31.03.2016. Vastajatele, kes soovisid enda meiliaadressi grupist kustutamist, seda ka võimaldati.

Ankeetküsitlus koosneb kahest osast, kokku 22-st küsimusest. Ankeet jaguneb põhiküsimusteks ja demograafiliseks osaks. Ankeedis esineb viis avatud põhiküsimust põhjendusteks ning ettepanekuteks, lisaks 1 tinglik avatud küsimus number 15A. Suletud põhiküsimusi on kümme ning üks tinglik suletud küsimus number 6A. Kokku esineb 48 hindamisvõimalust, hinnangute andmiseks või valikueelistuse väljatoomiseks. Lisaks seitse suletud küsimust demograafiliste andmete kohta, et oleks võimalik leida seoseid eelistuste ja tunnuste suhtes. Kaheksal küsimusel on veel kommenteerimise võimalus ja kahel küsimusel valikuvariant „teised” täitmiseks. Küsimuste täpsem jaotus on esitatud tabelis (tabel 3).

Suletud küsimuste hulgas on nii nominaalskaala kui ka **järjestusskaalaga** küsimusi, mille jaotust on tabelis (tabel 3). Nominaalskaalast esineb jah-ei variandiga tunnuseid ja ka enamate vastuse väärtustega küsimusi. Normaalskaala võimaldab näha indiviidide tunnuste sarnasusi ja erinevusi (Tooding, 2015, lk 33). Ankeedis on kasutatud hindamiseks Likerti viie astmelist skaalat, mis võimaldab isikul vastuse osas jääda kesksele arvamusele (keskse punkti arvuline väärtus on kolm) ning vastused on sõnastatud võrdsete vahedega. See on mittedihhotoomiline ehk ei väljenda selgeid alternatiive (Tooding, 2015, lk 37) ja ordinaalskaala ehk järjestusskaala, mida rakendatakse peamiselt ühiskonnateadustes arvamuse avaldamiseks (Stevens, 1946, lk 677; Tooding, 2015, lk 33). Stevens leidis oma uurimuses, et ordinaalskaalade puhul ei vii keskmiste ja standardhälbe kasutamine paika panevate järeldusteni, kuid siiski annab sedalaadi üldistamine väärtuslikku informatsiooni (Stevens, 1946, p. 677). Tihti kasutatakse teadustöodes järjestusskaalade analüüsil keskmist ning seda tehakse ka antud töös, sest Likerti

skaalal on loogiline keskpunkt ja võimalikult võrdsed vahed olemas. Keskväärtus on küsimustiku vastustes sisuline näitaja tunnuse osas. (Tooding, 2015, lk 60) Lisaks on ankeedis kasutatud „Ei oska öelda” vastusevariant, et vältida meelevaldseid vastuseid, kui ettevõtte esindaja arvab, et ei tea „õiget” vastust. Tunnuse väärtuse kao vähendamiseks on suletud küsimused kohustuslikud, kuid avatud küsimused vabatahtlikud.

Tabel 3. Ankeetküsitluse tunnuste kategooriad ja skaalad (autori koostatud)

Küsimuse number	Kategooria	Skaala
1, 4, 6a	Rahulolu	järjestusskaala
6	Olulisus	järjestusskaala
7, 12, 15	arenguvõimalused	järjestusskaala
9, 11	Muu	järjestusskaala
3, 8, 10		nominaalskaala
16, 17, 18, 19, 22	demograafiline osa	nominaalskaala
19, 20, 21		järjestusskaala
2, 5, 13, 14, 15a	avatud küsimus	

Uurimisstrateegiana kasutan kvantitatiivset tõenäosuslikku valikuuringut, mille raames on andmeid kogutud ankeetküsimustiku abil. Küsimustiku korrektsuse hindamiseks kasutati prooviküsitlust. Ankeetküsimustik viidi läbi elektrooniliselt Sisekaitseakadeemia *Lime Survey* veebikeskkonnas. Peamise osa küsimustest moodustavad järjestusskaalaga küsimused, mis on Likerti viie astmelisel skaalal.

2.1.2. Empiirilise uuringu valim

Valim on uuritavast üldkogumist kindlal meetodil eraldatud väiksem hulk. Valimi moodustamise meetoodika valikul on arvestatud teoreetilise käsitluse, uurimisstrateegia ja uuringu eesmärgiga. **Valikuplaani** koostamisel on võetud arvesse ka andmete kättesaadavust. Seetõttu on moodustatud tõenäosusliku valimina **ühetasandiline kihtvalim**. Üldkogumiks on võetud Äriregistris registreeritud ettevõtted seisuga 14.03.2016. Äriregister kajastab kõigi Eestis registreeritud juriidiliste isikute andmeid reaalajas (Registrite ja infosüsteemide keskus, 2016). Seal ei registreerita mitteresidentide püsivaid tegevuskohti, valitsus-ega riigiasutusi (Registrite ja infosüsteemide keskus, 2016).

Kihtvalimi teostamiseks jaotati populatsioon maakonna alusel alampopulatsioonideks ja seejärel moodustati süstemaatilise juhuvalikuga igast kihist representatiivne valim. Kihi tunnuseks määrati maakond, sest see tõenäoliselt võib mõjutada uuritava omadusi. Tänu maakonna kihile valikus, loodeti suurendada valimi esinduslikkust ja kasutada tulemusi analüüsimiseks maakonna indikaatorit. Eesti regionaalarengu strateegia 2014-2020 alusel koguneb majandustegevus Eestis keskustesse Harju-, Tartu- ja Pärnu maakonda (Siseministeerium, 2014, lk 8) ning seega võivad ettevõtete soovid maksuhalduri teenustele keskuste ja toimepiirkondades erineda.

Selleks, et valimi tulemusi oleks võimalik üldkogumile üldistada ehk valim oleks representatiivne, järgiti ranget juhuslikkuse meetodit. Kihtvalim koostati põhimõttel, et igal populatsiooni liikmel on võrdne võimalus valimisse sattuda ehk tegemist on tõenäosusliku meetodi alusel koostatud valimiga (Õunapuu, 2014, lk 140). Mida suurem on valim, seda väiksem on valikuviga (Traat, 1997, lk 84). Äriregistris oli valimi koostamise hetkel jaanuaris 2016, erinevaid ettevõtjaid 258 848, millest 2016. aastal Statistikaameti andmetel olid aktiivsed 120 450 ettevõtet (Statistikaamet, 2017). Valimi koostamisel ei olnud võimalik arvestada aktiivsuse parameetriga ehk, kas küsimustik saadetakse kehtivatele aadressidele ja selle saavad kätte tegutsevate või hiljuti tegutsenud ettevõtete esindajad. Seega valimiplaani koostamisel arvestati aktiivsuse info puudumisega ja kasutati ettevõtjate üldnumbrit arvutusliku valimisuuruse leidmisel ning lisaprotsenti, et välistada mitteaktiivsed, kes nagu nii ei vastaks. Lisaks arvestati praktikas esineva asjaoluga, et ettevõtete elektronposti aadresside hulgas võib esineda kehtetuid kontakte. Seega kui usaldusnivooks oleks arvestatud 95% ja veapiiriks 5%, et tagada valimi statistiline usaldusväärsus, siis valimis peaks olema vähemalt 384 ettevõtet.

Kuna kao määr ehk osakaal andmestikus võib ulatuda kuni 40% ja lisada siia mitteaktiivsete ettevõtete määr, siis kasutatakse objekti kao kompenseerimise meetodit (Traat, 1997, lk 191) ja ankeetküsitlus edastatakse 8000 ettevõtte kontakt meiliaadressile. Seda tehakse objekti kao (mitte tunnuse kao) vältimiseks, eeldusel, et asendajad on kaoga sarnaste tunnustega ning ei põhjusta tõenäosusliku valimi

nihet üldkogumist. Sellist objektide asendamist on kritiseeritud põhjusel, et pole teada, kas asendajad on ikka sarnaste tunnustega kui asendatavad (Traat, 1997, lk 189). Ettevõtete esindajate puhul võib eeldada, et asendaja on sarnaste tunnustega, mis asendatav. Magistritöö eesmärgi saavutamiseks peeti oluliseks uuringu läbiviimist üheaegselt korraga kõigi uuritavate seas, seega asendatavate hulka ei ole võimalik arvutada. See on ühtlasi ka valimi meetodika nõrkus.

Valimikogu moodustamiseks paluti ettevõtjate kontaktandmed Riigi Infosüsteemide Keskuselt, kes pääsevad ligi Äriregistri massandmetele. Kuna tudengile on teadustöö eesmärgil ette nähtud ainult 1000 ettevõtja andmed tasuta (iga järgnev e-kiri 1 euro), siis paluti koostada juhuslik valim kõigist äriregistri ettevõtetest maakondade lõikes. Igast maakonnast 0,44% ettevõtjatest, kes on kehtiva staatusega 14.03.2016 seisuga Äriregistrisse kantud. Maakondade lõikes on valimi arvandmed tabelis (tabel 4).

Kõigi järgnevate meiliaadresside saamiseks kasutati internetikeskkonda www.izzi.ee. See on veebipõhine kataloog, mis ühe osana hõlmab ka üle saja tuhande ettevõtte kontaktandme. Nimetatud saidilt on võetud veebiandmekaev robotiga 2015. aastal kõik ettevõtete andmed ning konverteeritud *xml* formaati. Programmis *MS Excel* lisati valemiga *Random (=rand())* iga maakonna kõigile kirjetele eraldi suvaline number (nt 0,4776917) ning reastati maakonniti suuruse järjekorras. Sellest nimekirjast võeti igast maakonnast vajalik arv ettevõtteid alustades suurimast *Random* arvust. Valimikogusse lisati igast maakonnast 3,1% ettevõtteid üldkogumist, mille andmed on lisatud tabelis (tabel 4).

Tabel 4. Ühetasandilise kihtvalimikogu arvandmed (autori koostatud)

Maakond	Maakonnas isikuid	Äriregistrist isikute arv	IZZI andmetest isikute arv	Vastajate osakaal üldkogumist (%)
Harjumaa	123 842	560	2 759	0,05%
Hiiumaa	1 405	10	26	0,28%
Ida-Virumaa	11 694	60	223	0,03%
Jõgevamaa	3 241	20	71	0,03%
Järvamaa	3 406	20	76	0,09%
Läänemaa	3 471	20	71	0,03%
Lääne-Virumaa	6 972	30	156	0,10%
Põlvamaa	3 253	20	66	0,06%

Maakond	Maakonnas isikuid	Äriregistrist isikute arv	IZZI andmetest isikute arv	Vastajate osakaal üldkogumist (%)
Pärnumaa	11 854	50	268	0,08%
Raplamaa	4 448	20	105	0,07%
Saaremaa	4 912	20	100	0,06%
Tartumaa	23 341	110	501	0,05%
Valgamaa	3 268	20	61	0,03%
Viljandimaa	5 476	20	116	0,04%
Võrumaa	3 972	20	81	0,08%
Tuvastamata	44 293	0	2 320	0,00%
Kokku	258 848	1 000	7 000	1,07%

Küsimustik ei jõudnud meiliaadressi kehtetuse tõttu kohale 1 225-le vastajale, sealhulgas osad Äriregistri väljastatud elektronposti aadressid. Lõplikult täidetud ankeetküsimustikke vastati 113, mis kõik olid analüüsiks kõlblikud ja seega on uuringu **valimimaht** 113. Poolikuid küsimustikke ei salvestatud, rikutud ankeete ei esinenud. Seega jäi uuringu **valikuosaks** 0,094% ehk sellise osakaalu moodustab valim üldkogumist. Aktiivsete ettevõtete populatsioonist 120 450 arvestades, saame valimi 113 ettevõtte esindaja esinduslikkuse tagamisel **usaldusnivooks** 95% ning **veapiir** 9%.

Respondentide hulgas oli kõige rohkem vastajaid Harjumaalt 52%, kuid võttes arvesse populatsiooni jaotust maakondades, on valimijaotus vastajate maakonna alusel üsna võrdne (tabel 4). Ankeetküsimustiku analüüsil kasutati vajalikes kohtades maakondade grupeerimist piirkondadeks vastavalt Eesti haldus- ja asustusjaotuse klassifikaatorile (EHAK) (Statistikaamet, 2015), ühe muudatusega, liites Ida-Virumaa ja Kesk-Eesti üheks grupiks, et igas grupis oleks piisavalt respondente. Grupeeriti ka teisi demograafiliste küsimuste vastuseid suuremahulisemateks gruppideks, analüüsi hõlbustamiseks.

Valimisse sattus tegevusalati enim ettevõtjaid ehitussektorist, teisenä muust teenindavast tegevusest ja finants- ning kindlustustegevusest. Kõik põhilised tegevusvaldkonnad olid valimiga kaetud. Ettevõtlusvormi poolest oli osaühingu suhteline sagedus suurim 85%, sellele järgnesid üsna samal tasemel aktsiaseltsi, füüsilisest isikust ettevõtja ja muu vormi esindajad (5,3%-4,4%), mistõttu seda näitajat tunnuste vahelises analüüsis ei kasutata. Ligikaudu 60% vastajatest on üle kuue aasta vanuste ettevõtete esindajad. Alla viie töötajaga ettevõtjad moodustasid

70% respondentidest, kuid ka populatsioonis on enim väiksemaarvulise töötajaskonnaga ettevõtteid. Ettevõtjatest 46% on keskmiseks kuiseks maksukohustuseks hinnanud üle 1500 euro kuus. Valimis on kõige tavapärasem (37%), et juhatuse liige, omanik, FIE ise teeb raamatupidamist, palgeline raamatupidaja on võetud 34% vastajatest ning teenust ostab sisse 27% ettevõtete esindajatest. Seega suhtelise sageduse seisukohalt on eri gruppide esindajad selles küsimuses üsna võrdselt. Respondentide kohta demograafilises osas rohkem tunnuseid ei kogutud.

Maksuteenuste arengu uuringu meetoodika sai valitud vastavalt teadustöö eesmärgile. Uuringu valimi koostamisel püüti rangelt jälgida juhuslikkuse meetodit. Objekti kao asendamist ei suudetud täielikult kompenseerida, mida võib lugeda ka uuringu nõrgaks küljeks. Siiski on koostatud valim juhuslikkuse alusel ja töös tehakse üldistusi populatsioonile, et välja selgitada ettevõtjate ootused Maksu- ja Tolliameti teenuste arengule Eestis. Uuringu analüüsis leitakse tunnuste osas põhilised arvnäitajad ja tehakse järeldused.

2.1.3. Andmeanalüüsi meetodid

Tegemist on sotsiaalteadusliku uuringuga, mille analüüsi kandvaks osaks on variatiivsuse hindamine. Peatükis kirjeldatud andmeanalüüsi meetod on esmalt vajalik uuest andmestikust ülevaate saamiseks ja teisalt järelduste tegemiseks, millelt on võimalik sünteesida eesmärgi täitmiseks vajalikud ettepanekud.

Sotsiaalala andmeanalüüsi ülesanne on andmeis ilmneva variatiivsuse väljatoomine (Tooding, 2015, lk 32). Andmeanalüüsi meetodina kasutatakse kvantitatiivset **statistilist meetodit**, mis võimaldab analüüsida uuringust saadud tulemust kõige paremini arvandmetes. Seda on vaja eelistuste ja vajaduste välja selgitamiseks ning töö eesmärgi saavutamiseks. Kasutatakse nii **kirjeldavat kui ka üldistavat** statistikat, sest tegemist on representatiivse juhusliku valimiga. Andmeanalüüs on teostatud programmi *MS Excel* ja *SAS Enterprise Guide* analüüsitarkvara abil. Andmete kirjeldamiseks on arvatatud välja protsentjaotused ja keskvärtused ning visualiseerimiseks tabelid ja joonised, mis on esitatud alapeatükis 2.2.

Lisaks on uuritud nähtuste vahelisi seoseid risttabelitega ja seoste analüüsil rakendatud nii Pearsoni lineaarset korrelatsioonikordajat kui ka Spearmani astakorrelatsiooni kordajat. Kuna astakutes väärtuste korrelatsioon on vähem tundlik erindite suhtes, siis analüüsi esitlemisel on kasutatud järjestusskaalade seoste esiletoomiseks Spearmani korrelatsioonikordajat, mis sobib hästi sellise skaalaga tunnuste seose uurimiseks (Tooding, 2015, lk 226). Valimi koostamisel andmete kogumiseks järgiti juhuslikkuse põhimõtet, seega on kasutatud **usaldusvahemikke ja statistilisi teste** tulemuste üldistamiseks populatsioonile alapeatükis 2.2. Lõpliku analüüsi faasis leiti eelnevalt tehtud töö tulemusel andmetes peituvad seosed, millelt koostati järeldused ning vormistati ettepanekud Maksu- ja Tolliametile.

Esmases analüüsi etapis viidi uuringust saadud andmed analüüsiks sobivale kujule. Koostati alustabelid nii tekstiliste kui ka kodeeritud numbriliste vastustega. Seejärel hinnati vastuste kvaliteeti ning tuvastati, et kõik täidetud ankeedid oleks analüüsiks sobilikud, poolikuid ega puudulikke ankeete ei kasutatud. Kahel ankeedil moodustasid vastusevariandiga „Ei oska öelda” vastatud küsimused üle 2/3 suletud küsimustest, kuid nende ankeetide eemaldamist analüüsist ei peetud vajalikuks. Nende ankeetide teiste tunnuste vastused oli adekvaatsed ja analüüsis kasutatavad. Andmeid ei korrigeeritud, sest selleks puudus vajadus.

Ankeetküsimustikus olid kaks küsimust vastajatele liiga keerulised. Esiteks halduskoormuse küsimus kontrollide kohta, kus oli vaja hinnata kõigi töötajate peale kokku tööaja kulu maksuhalduri kontrolltoimingutele aastas (n=54) ja teiseks hinnata Uberi sarnase süsteemi rakendamist teistes valdkondades (n=64). Seega väheste respondentide hulga tõttu neid küsimusi analüüsis ei kasutata, sest vähene vastajate arv seab kahtluse alla vastanute arusaamise küsimusest.

Kinnistel küsimustel puuduvaid väärtusi ei esinenud, sest küsimused olid märgitud kohustuslikeks. Valikuvarianti „Ei oska öelda” keskväärtuste arvutamisel ei arvestatud ja neid ankeete ei loetletud sellisel juhul küsimuse vastajate hulka. Vajadusel vastuste tõlgendamisel, vastuseid grupeeriti. Kirjeldava statistika loomiseks leiti tunnuste kohta vastajate arv (edaspidi n), miinimumid, maksimumid, keskväärtused (*Mean*, edaspidi M), standardhälve (*Standard*

Deviation, edaspidi SD), mood, mediaan ja protsentjaotused. Seoste uurimiseks kasutati risttabeleid nii arvuliselt kui protsentuaalselt, vajalikes kohtades t-testi, ning Spearmani astakorrelatsioonikordajat (edaspidi ρ) (Tooding, 2015, lk 221). Sobiva t-testi arvutusmetoodika valiti lähtuvalt F-testi tulemustest, millega hinnati dispersioonide võrdsust. Tulemuste üldistamiseks hinnati usaldusvahemikud (*confidence interval*, edaspidi CI). Antud töös üldistava statistika esitamiseks usaldusnivood 95% ehk olulisuse nivoost 5%. Analüüsi käigu arvutuste ülevaade on esitatud alapeatükis 2.2.

Esmase kirjeldava analüüsi raames on vaadeldud üksiktunnuseid ja lisatud teise etapi elemente tunnuste omavaheliste seoste esiletoomiseks. Üldise tendentsi väljatoomiseks on võrreldud üksikväärtuste sagedusjaotusi ja sageduste erinevuse määra suhtelise sageduse ja kumulatiivse sageduse abil. Sarnased küsimused on järjestatud keskväärtuse alusel. Võrreldavate tunnuste esiletoomiseks on kasutatud graafiliseks illustreerimiseks tulpdiagramme ning andmete struktuurseks esitamiseks tabeleid. Demograafiliste tunnuste kirjeldav analüüs on 2.1.3 peatükis, kui valimit kirjeldavad omadused. Analüüsil on kasutatud kohati küsimuste grupeerimist, kuid sellele alati viidatakse. Ankeetküsimustik sisaldab 3 gruppi kuuluvaid küsimusi: rahulolu näitavad küsimused, teemade olulisust tuvastavad küsimused ja konkreetsete arenguvõimaluste hindamise küsimused.

Seoseid uuritakse ettevõtjate demograafiliste tunnuste ja teenuste arenguvõimaluste grupi hinnangute vahel, keskväärtuste võrdluste tulemuste üldistamiseks leitakse t-testiga seoste statistiline olulisus. Keskväärtuste statistilist olulist erinevust esitatakse p-väärtuste kaudu. Uuritakse seoseid, mis teooria osas on leidnud kinnitust nagu halduskoormuse seos ettevõtte suurusega nii käibe kui töötajate arvu näitajatega ning ettevõtte asukoha seost rahuloluga praegustele teenustele. Lisaks uuritakse, kas ettevõtte vanus, suurus ja ettevõtte raamatupidamise tegemise vorm mõjutavad soove teenustele ja maksuhalduri teenuste arengule, et välja selgitada teenuste isikustamise võimalused ja eripärad demograafilistest näitajatest johtuvalt. Küsimuste vahelisi seoseid uuritakse Spearmani korrelatsioonikordajaga, et mõista tunnuste olemust ja suhestamist üksteisega ning respondentide üldist meelsust.

Seoste leidmisel on eesmärk tuvastada, kas need teemad, millega ollakse hetkel rahul on kasutajatele olulised ning kuidas mõjutavad demograafilised näitajad teenustega rahulolu. Veel uuritakse, millised on olulised teemad, milles oodatakse arenguid ning kuidas seda mõjutavad ettevõtete demograafilised näitajad. Lisaks uuritakse erinevate arenguvõimaluste kohta konkreetsete näidete suhestamist omavahel. Üheks olulisimaks punktiks on leida MTA uue strateegia suurima muutuse vastukaja. Ehk kuidas suhtuvad ettevõtjad Maksu- ja Tolliameti muutusesse peamise kontrollasutuse mainest nõustavaks asutuseks ning kas oodatakse maksuhaldurilt abi ettevõtluse arendamisel. Andmete analüüsitulemuste diskussioon on alapeatükis 2.3.

Ankeetküsimustiku Likerti skaala keskpunkt on tähistatud number kolmega. Vastajate seas on rahulolu küsimustes on vastuste keskväärtuste keskmine 3,15, olulisuse küsimustes 4,07, arenguvõimaluste küsimustes 3,36. Kõik tunnused, mille keskväärtus on üle kolme on pigem head, kuid tunnuseid võrreldakse ka omavahel ja kujundatakse seisukoht, kuidas teatud küsimus teistesse suhestab ning, kas vastuste keskväärtus ületab grupi keskmist. Seoste uurimisel kasutatud Spearmani astakorrelatsiooni skaalal loetakse $|r| < 0,3$ nõrk seos, $0,3 < |r| < 0,7$ keskmise tugevusega seos ja $|r| > 0,7$ tugev seos. Vastused ümardatakse olenevalt täpsusastme vajalikkusest kahe- või ühekohalisteks peale koma, protsentidel võimalusel täisarvudeni.

Avatud küsimusi ja ankeedi kommentaare on analüüsitud standardiseeritud kontentanalüüsi meetodil. Seda kasutatakse väga sageli ankeetküsimustiku tekstiilse osa kodeerimiseks. Meetod võimaldab tuua esile teksti omaduste esinemissagedust, mis sobib töö eesmärgi saavutamiseks. (Kalmus, 2015)

Andmeanalüüsi meetodina kasutatakse statistilisi meetodit nii kirjeldava kui ka üldistava statistika koostamiseks. Tunnuste kirjeldamiseks on kasutatud nii keskväärtusi kui ka protsentjaotust. Seoste esiletoomiseks on kasutatud järjestusskaaladel Spearmani korrelatsioonikordajat ning demograafiliste tunnustega seoste olulisust on määratud t-testi abil. Avatud küsimusi on analüüsitud kontentanalüüsi meetodil, mille koodipuu on esitatud magistritöö lisas.

2.2. Ettevõtjate hinnangud maksuteenustele

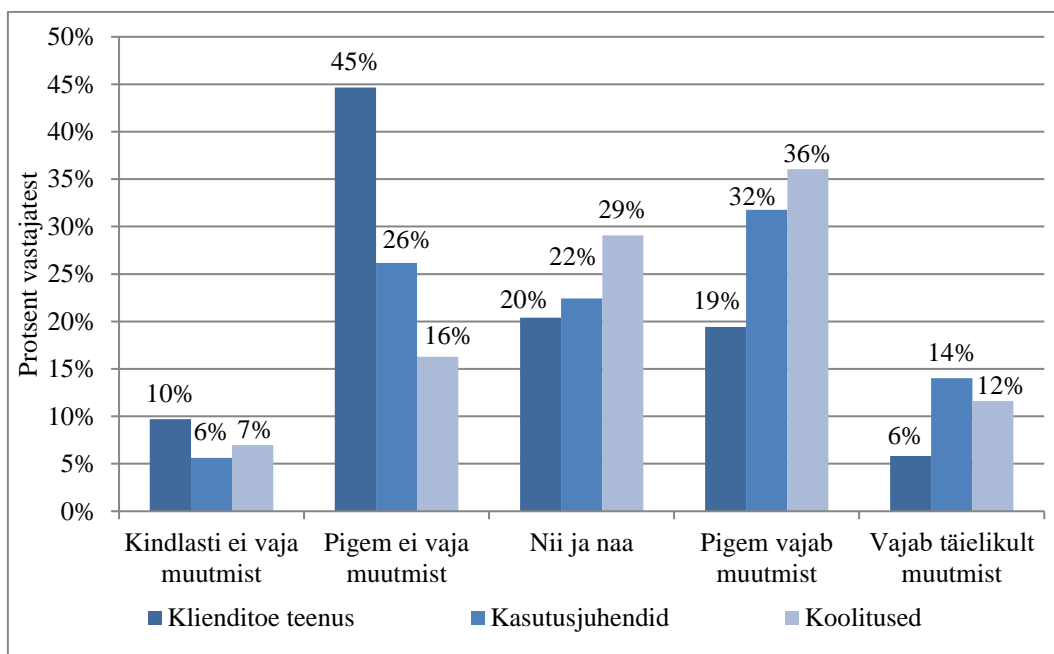
Rahulolu hinnangute arvandmed on kajastatud tabelis (tabel 5). Maksuhalduri teenustega on rahul või väga rahul 66% vastanutest (n=111) ehk vastuste keskvaärtuseks kujunes 3,7; standardhälve on 0,8. Rahulolu maksuhalduri suhtumisega on madalam, kui üldine teenustega rahulolu, keskvaärtusega 3,04 ja standardhälbega 0,9 (n=109).

Tabel 5. Rahulolu hinnangute keskvaärtused ja usaldusvahemikud usaldusnivool 95% (autori koostatud)

Rahulolu	Keskvaärtus (M)	Vastuseid kokku (n)	Standardhälve (SD)	Usaldusvahemik (CI)
Koolitus	2,71	86	1,09	2,5 - 2,9
Kasutusjuhendid	2,78	107	1,15	2,6 - 3
Vormide sisu	2,95	108	1,11	2,8 - 3,2
Maksuhalduri suhtumine rahulolu	3,04	109	0,99	2,9 - 3,2
Deklaratsioonide esitamisevõimalused	3,26	103	1,15	3 - 3,5
Klienditugi	3,33	103	1,08	3,1 - 3,5
E-maksuamet	3,40	108	1,03	3,2 - 3,6
Üldine rahulolu teenustega	3,72	111	0,81	3,6 - 3,9

Lausa 59% vastanutest (n=108) leiab, et e-maksuameti võimalused pigem või kindlasti ei vaja muutmist, kõigest 23% leiab, et muutmine on pigem või täielikult vajalik. Aruandlusvormide esitamisevõimalused pigem ei vaja muutmist 40% vastanute arvates (n=103). Rohkem keskele arvamusele jäädgi küsitava andmete hulga ja laadi rahulolu osas. Vormide sisu muutmist osaliselt või täielikult pooldab 38% vastanutest ja muutmist pigem ning kindlasti ei vaja 39% vastanute arvates (M=2,95, n=108, SD=1,11). Vaadeldes neid kolme tunnust ühiselt, saame tehniliste lahenduste keskvaärtuseks 3,3 standardhälbega 1,09.

Rahulolu on kõige madalam MTA pakutavate abiteenustega. Sellesse gruppi on arvestatud kasutusjuhendid (M=2,8), klienditoe teenus (M=3,3) ja koolitusteened (M=2,7). Vastajate osakaal vastuste suhtes on esitatud joonisel (joonis 3).



Joonis 3. Rahulolu Maksu- ja Tolliameti abiteenustega (autori koostatud)

Olulisuse hinnangute arvanded on esitatud tabelis (tabel 6). Täpselt sama oluliseks peetakse maksuhalduri pädevust ja õiguslikke aluseid. Need kaks teemat on kindlasti väga tihedalt seotud ja ühe puudusi saab vähendada teise tugevustega ning vastupidi. Olulisuse küsimustest kerkis kõige enam esile maksuhalduri suhtumine ($M=4,4$, $SD=0,74$) ja lihtsad teenused ($M=4,4$, $SD=0,8$). Sama oluliseks peeti avalikkuse head arvamust ($M=4,45$) ning ka isikustatud teenus on ettevõtete esindajatele oluline ($M=4,2$).

Tabel 6. Olulisuse hinnangute keskväärtused ja usaldusvahemikud usaldusnivool 95% (autori koostatud)

Olulisus	Keskvärtus (M)	Vastuseid kokku (n)	Standarthälve (SD)	Usaldusvahemik (CI)
Avalikud maksukohustused	3,10	106	1,26	2,9 - 3,3
Ettevõtluslaen	3,62	108	1,30	3,4 - 3,9
Raamatupidamiskulude vähendamine	3,74	112	1,29	3,5 - 4
Isikustatud teenused	4,18	105	0,90	4 - 4,4
Lihtsad teenused	4,42	106	0,80	4,3 - 4,6
Maksuhalduri hea suhtumine	4,43	113	0,74	4,3 - 4,6
Avalikkuse hea arvamus	4,45	113	0,97	4,3 - 4,6
Turvalisus	4,61	108	0,76	4,5 - 4,8

Andmete turvalisus on kõrgeimini hinnatud, keskväärtusega 4,6 ja madala standardhälvega 0,76, mis näitab vastuste homogeensust. Üldiselt on näha, et mida kõrgem on tunnuse olulisuse keskväärtus, seda väiksema väärtusega on standardhälve ning kitsam usaldusvahemik.

Avalikke maksukohustuse andmeid ettevõtete kohta ei peeta väga oluliseks ($M=3,1$). Ainult 15% vastanutest ($n=106$) pidas seda väga oluliseks ja 26% oluliseks. Küsimustikus pakuti konkreetse arenguvõimalusena välja e-maksuametis teiste samalaadsete ettevõtete keskmise maksukohustuse nägemine, kuid sellise arenguvõimaluse soovitus jaguneb kaheks ($M=3,02$), vastused olid heterogeensed ($SD=1,26$). Vastajatest ($n=106$) 40% leidsid, et seda on väga vaja või vaja, 34% leidsid, et pigem ei ole vaja või pole üldse vaja.

Olulisuse grupi tunnustest oli keskväärtuse järgi madalaim avalikustatud maksukohustused ettevõtete lõikes ($M=3,1$, $n=106$, $SD=1,26$) ning järgmisena soodsad ettevõtlauslaenu võimalused ($M=3,6$, $n=108$, $SD=1,3$). Raamatupidamiskulude vähendamise olulisuse keskväärtus on 3,7 ($n=112$) ning standardhälve 1,29 ehk 37% peab seda väga oluliseks ja 27% oluliseks, 7% üldse mitte oluliseks.

Arenguvõimaluste hinnangute arvanded on esitatud tabelis (tabel 7). Kõigist pakutud arenguvõimalustest on kõige kõrgema hinnangu saanud andmevahetus registrite vahel ($M=4,52$, $n=112$, $SD=0,83$) ning sõidupäevikute kohustuse kaotamine, kindla piirmäära kehtestamisega ($M=4,24$, $n=111$, $SD=0,93$). Rohkem eeltäidetud deklaratsioonide suhtes 75% ($M=4,08$, $n=110$) respondentidest leidis, et see on väga ja pigem vajalik.

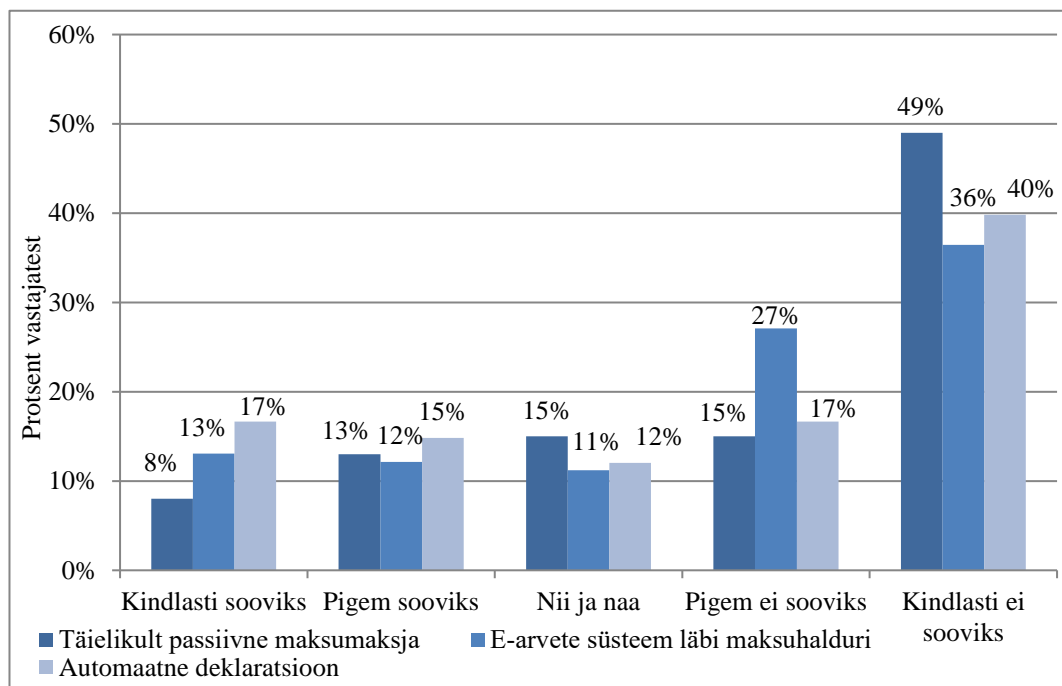
Ligi 79% vastajatest hindab, et väga ja pigem vajalik oleks üks portaal ettevõtlusega seotud toimingutele ($M=4,06$, $n=109$, $SD=1,03$). Koguni 66% vastanutest toetab Äriregistri ja eesti.ee keskkonna ettevõtlusega seotud toimingute koondamist e-maksuameti alla ($n=86$).

Tabel 7. Arenguvõimaluste hinnangute keskvaartused ja usaldusvahemikud usaldusnivool 95% (autori koostatud)

Arenguvõimalused	Keskvaartus (M)	Vastuseid kokku (n)	Standardhälve (SD)	Usaldusvahemik (CI)
Passiivse maksumaksja kontseptsioon	2,16	100	1,37	1,9 - 2,4
E-arved	2,38	107	1,42	2,1 - 2,7
Pangakonto alusel deklaratsioonid	2,52	108	1,54	2,2 - 2,8
E-mta muutmine	2,64	110	1,14	2,4 - 2,9
Kliendiotsing	2,77	99	1,37	2,5 - 3
Pandiregister	2,93	80	1,39	2,6 - 3,2
Heakskiidetud raamatupidaja	2,95	94	1,42	2,7 - 3,2
Teiste andmete nägemine	3,02	106	1,26	2,8 - 3,3
Mobiiliteenused	3,11	95	1,32	2,8 - 3,4
Notari tehingud e-mtas	3,17	96	1,46	2,9 - 3,5
Kogumishoius	3,18	93	1,38	2,9 - 3,5
Muutumatu e-mta	3,25	110	1,20	3 - 3,5
Riigihange	3,36	90	1,36	3,1 - 3,6
Kontrollide vähendamine	3,43	102	1,07	3,2 - 3,6
Aususe leping	3,46	95	1,22	3,2 - 3,7
Maksustamisperioodi valik	3,54	106	1,33	3,3 - 3,8
E-mta kohandamine	3,58	106	1,06	3,4 - 3,8
Personaalne haldur	3,61	108	1,23	3,4 - 3,8
E-kalender	3,61	111	1,26	3,4 - 3,9
Nõustamine	3,74	110	0,87	3,6 - 3,9
Kohtulahendid	3,79	107	1,06	3,6 - 4
Veebikeskkonnas koolitused	3,83	109	1,09	3,6 - 4
Kirjadele vastamine	3,90	103	0,98	3,7 - 4,1
Ühtne portaal	4,06	109	1,09	3,9 - 4,3
Eeltäidetud info	4,08	110	1,03	3,9 - 4,3
Sõidupäeviku puudumine	4,24	111	0,93	4,1 - 4,4
Andmevahetus registrite vahel	4,52	112	0,83	4,4 - 4,7

Kolm tunnust, mis said ettevõtjalt kõige negatiivsema vastukajaga, on sellised võimalused, millega saaks enim ettevõtjate halduskoormust deklareerimiskohustuse osas vähendada. Väikseima keskvaartusega on passiivse maksumaksja kontseptsioon ($M=2,16$, $n=100$, $SD=1,37$). Joonisel (joonis 4) on esitatud vastajate hinnangute protsentuaalne jaotus deklaratsiooni esitamise kulude vähendamise võimalustele. 49% vastajatest seda kindlasti ei soovi ning 15% pigem ei soovi, ainult 8% kindlasti sooviks olla nii öelda passiivne maksumaksja. Teisena on e-arvete süsteem läbi maksuhalduri, mida kindlasti ei soovi ($M=2,38$, $n=107$,

SD=1,42) 36% ja pigem ei soovi 27%. Kolmandana pangakonto alusel deklaratsioonide automaatse koostamise soov, mis on keskpunktist madalama keskväärtusega $M=2,52$ ($n=108$, $SD=1,54$). Sellist uuenduslikku meetodit kindlasti ei soovi 40% ja kindlasti soovib 17%.



Joonis 4. Hinnangud deklaratsioonikohustuse kulu vähendamise arenguvõimalustele (autori koostatud)

E-maksuameti kujunduse ja sisu täielikku muutmist ($M=2,6$, $n=110$, $SD=1,2$) üldse ja pigem ei pea vajalikuks 50% respondentidest, keskele arvamusele jäi 30% ja ainult 20% peab täielikku muutmist pigem või väga vajalikuks. Keskväärtused olid alla keskmise punkti veel kliendiotsingu võimalusel maksuhalduri toetusel ($M=2,8$, $n=99$, $SD=1,37$) ning vallasvara pandiregistri loomisel e-maksuametis ($M=2,9$, $n=80$, $SD=1,39$). Huvitav on asjaolu, et 42% on arvamusel, et e-maksuameti muutumatuna püsimine on väga või pigem kasulik, kesksel arvamusel on 34% vastanutest ja 24% pigem või üldse ei poolda. E-maksuameti kohandamise võimalust ($M=3,6$, $n=106$, $SD=1,06$) näeb väga kasulikuna 20% ja pigem kasulikuna 39% vastajatest, 25% on kesksel arvamusel.

Maksuhalduri poolt tunnustatud nimekirjas olevat raamatupidajat sooviksid kindlasti palgata 16%, pigem palgata 25% ja pigem mitte palgata 16% ning

kindlasti ei sooviks palgata 23%. Negatiivse äärmuse protsent on üsna tugev ja seega on vastuste keskvärtus alla keskpunkti $M=2,95$, kuigi vastajad jagunesid mõlemale poole skaalat üsna võrdselt vastavalt 41% ja 39%. Ka standardhälve viitab heterogeensetele vastustele $SD=1,42$. Aususe lepingu võimaluse keskvärtus $M=3,45$ on täpselt võrdne kõigi arenguvõimaluste keskmisega $M=3,45$. Maksulepingut kindlasti või pigem soovib 56% respondentidest.

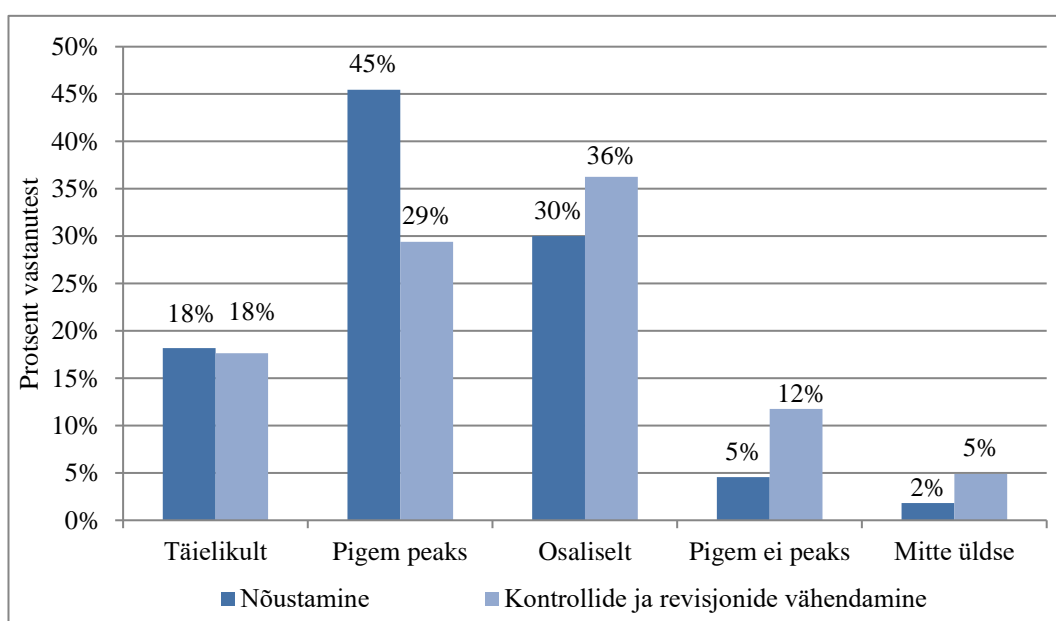
Juba praegu toimivate teenustest küsiti abiteenuse kirjadele ja päringutele vastamise kohta ($M=3,9$, $n=103$, $SD=0,98$). 72% on arvamisel, et kiirem vastamine on väga või pigem vajalik, 16% on kesksel arvamisel. Veebipõhiste maksuteenuste koolituste keskvärtus on 3,8 ($n=109$, $SD=1,09$). Neid pidas väga vajalikuks 29% ja pigem vajalikuks 41%. Lisaks seaduse viidetele, soovisid 25% ettevõtja esindajatest viiteid kohtulahenditele, pigem vajalikus pidasid seda 40% ja kesksele arvamisel jäi 17% ($M=3,8$, $n=107$, $SD=1,06$). Personaalse kliendihalduri kasulikkuses on veendunud 26% vastanutest, 36% leiab, et see on pigem vajalik, 21% on jäänud kesksele arvamusele, 6% ei pea seda pigem vajalikuks ja 10% peab seda mitte üldse vajalikuks ($M=3,61$, $n=108$, $SD=1,23$).

Mobiiliga tehtavate toimingute täiustamine on hinnatud keskpäraselt ($M=3,1$, $n=95$, $SD=1,32$). Üsna samaväärselt on vastajaid, kes leiab, et see ei ole üldse vajalik ja on väga vajalik, vastavalt 13% ja 14%. Notari tehingute ja kogumishoius e-maksuametis keskvärtused on samal tasemel ($M=3,2$). Kuid personaalse ettevõttega seotud kohustuse kalendri keskvärtus on kõrgem 3,6 ($n=111$, $SD=1,26$). Riigihankel osalemisel läbi e-maksuameti on ettevõtete esindajate soovid pigem heterogeensed ($M=3,4$, $n=90$, $SD=1,36$). Lausa 56% väga või pigem sooviks sellist lahendust ja 27% pigem või üldse ei sooviks.

Juriidilist muudatust vajav ettepanek pakkuda pikema maksustamisperioodi võimaluse valikut, on keskvärtusega 3,5 ($n=106$, $SD=1,33$). Seda võimalust kindlasti sooviks 30% ja pigem sooviks 27%, pigem ei sooviks 11% ja kindlasti ei sooviks 11%.

Kontrollide ja revisjonide vähendamise kasulikkuse ($M=3,4$, $n=102$, $SD=1,7$) osas on kesksel arvamisel 36% ja pigem kasulikuks hindas seda 30% ning väga

kasulikuks 17% vastanutest, 12% pigem mitte kasulikuks ja 5% üldse mitte kasulikuks. Protsendiline jaotus on esitatud joonisel (joonis 5). Kontrollide vähendamine (n=97) suurendab 16% vastanute arvates ebaausat konkurentsi, 49% arvates pigem suurendab ebaausat konkurentsi ja 30% arvates olukord ei muutuks. Maksuhaldur peaks kontrollimise asemel täielikult nõustamisele keskenduma 18% vastanute hinnangul, 45% leiab, et pigem peaks keskenduma nõustamisele ja 30% on kesksel arvamusel. Vastused olid pigem homogeenised ja negatiivset äärmust esines väga vähe (M=3,7, n=110, SD=0,87). Maksuhaldur peaks keskenduma oma tegevuses pigem tulevikule 78% arvates (n=73).



Joonis 5. Hinnangud nõustamise suurendamisele ja kontrollide vähendamisele (autori koostatud)

Avalikkuse hea arvamus on Spearmani astakorrelatsioonikordaja alusel positiivselt seotud maksuhalduri hea suhtumisega ($\rho=0,6$, $p<0,05$). Ka hinnangud isikustatud teenustele on ettevõtete esindajatele olulised, kuid on väga nõrgalt seotud e-maksuameti ise kohandamise võimalusega ($\rho=0,2$, $p<0,05$). Isikustatud teenuse hinnanguline olulisus on keskmise tugevusega positiivselt seotud veebikoolituste arenguvõimaluse ($\rho=0,4$, $p<0,05$), ühtse veebikeskkonna võimaluse ($\rho=0,4$, $p<0,05$), lihtsate teenuste olulisuse ($\rho=0,5$, $p<0,05$) ja personaalse halduri soovi ($\rho=0,4$, $p<0,05$) hinnangutega.

Ettevõtjate hinnangud turvalisusele on seotud maksuhalduri hea suhtumise olulisuse ($\rho=0,3$, $p<0,05$) hinnangutega, nõrgalt seotud ka eeltäidetud info vajalikkuse ($\rho=0,3$, $p<0,05$) ja personaalse halduri kasulikkusega ($\rho=0,4$, $p<0,05$).

Avalike maksukohustuse andmete olulisuse hinnangutega on nõrgalt seotud lihtsate teenuste ($\rho=0,3$, $p<0,05$), passiivse maksumaksja kontseptsiooni ($\rho=0,3$, $p<0,05$), pangakonto alusel deklaratsiooni koostamise võimaluse ($\rho=0,3$, $p<0,05$) ja veebipõhiste koolituste ($\rho=0,3$, $p<0,05$) hinnangutega. See on veel keskmise tugevusega seotud aususe lepingu arenguvõimaluse ($\rho=0,4$, $p<0,05$), e-arvete läbi maksuhalduri süsteemi ($\rho=0,4$, $p<0,05$) ja teiste samalaadsete ettevõtete maksukohustuse nägemise võimaluse hinnangutega e-maksuametis ($\rho=0,5$, $p<0,05$).

Raamatupidamiskulude vähendamise olulisuse hinnangud on nõrgalt positiivselt seotud eeltäidetud deklaratsioonide ($\rho=0,3$, $p<0,05$), maksustamisperioodi valikuvõimaluse ($\rho=0,3$, $p<0,05$), pangakonto alusel deklaratsiooni esitamise võimaluse ning passiivse maksumaksja kontseptsiooni ($\rho=0,3$, $p<0,05$) hinnangutega. Maksuhalduri tunnustatud raamatupidaja võimalus on keskmise tugevusega positiivselt seotud aususe lepingu võimalusega ($\rho=0,5$, $p<0,05$).

Ettevõtlusega seotud toimingutele ühtse portaali võimaluse hinnangud on keskmise tugevusega positiivselt seotud mobiiliga tehtavate toimingute täiustamise ($\rho=0,4$, $p<0,05$), personaalse ettevõtte e-kalendri ($\rho=0,6$, $p<0,05$) ja viidetele kohtulahendite vajalikkuse ($\rho=0,5$, $p<0,05$) hinnangutega. Lisaks veel on enamuste uuringus pakutud infotehnoloogiliste uuenduslike võimaluste hinnangutega vähemalt nõrgalt positiivselt seotud.

Hinnangud passiivse maksumaksja kontseptsioonile on tugevalt positiivselt seotud ($\rho=0,7$, $p<0,05$) pangakonto alusel deklaratsiooni esitamise vajalikkusehinnangutega ja keskmise tugevusega positiivselt seotud hinnangutega e-arvete võimalusele läbi maksuhalduri süsteemi ($\rho=0,6$, $p<0,05$), hinnangutega kliendiotsingu võimalusele e-maksuameti süsteemis ($\rho=0,5$, $p<0,05$) ja riigihangetel osalemise võimaluse hinnangutega e-maksuameti vahendusel ($\rho=0,5$, $p<0,05$).

Piirkondlik abiteenustega rahulolu jaotus on tabelis (tabel 8). Sellest nähtub, et suurim on rahulolu Lääne-Eesti maakondades ($M=3,16$) ning kõige heterogeensemad olid vastused Põhja-Eestis ($SD=1,21$). Kuna kõrgeima keskmise tulemusega piirkonna ja teiste piirkondade usaldusvahemikud kattuvad mõningases osas, siis ei kanta tulemust üle kogu populatsioonile. Tulemused ei ühti institutsioonide kvartaalse usaldusväärse uuringu tulemustega (käesolev töö, lk 27), sest sealses uuringus oli madalaim usaldusväärsus Lõuna-Eestis.

Tabel 8. Rahulolu keskväärtused Maksu- ja Tolliameti abistavate teenustega piirkonniti ja usaldusvahemikud usaldusnivool 95% (autori koostatud)

Piirkond	Abiteenustega rahulolu		
	M	SD	CI
Kesk-Eesti	2,88	0,97	2,6-3,2
Lõuna-Eesti	2,98	1,07	2,7-3,3
Lääne-Eesti	3,16	1,19	2,8-3,5
Põhja-Eesti	2,90	1,21	2,7-3,1

Demograafilistest näitajates uuriti ettevõtte vanuse, töötajate arvust ja raamatupidamise tegijast lähtuvaid erisusi arenguvõimaluste soovidele. Kuna vastajate osakaal oli suurel määral osaühingu kasuks, siis ettevõtte vormist tulenevaid erinevusi ei olnud võimalik analüüsida. Lähemalt võeti vaatluse alla tunnused, mille kahe grupi keskväärtus erines vähemalt 0,4 punkti võrra.

Tabelist (tabel 9) nähtub, et arenguvõimalustes, mille vanuse grupi keskväärtus erineb rohkem kui 0,4 punkti võrra, on vähema tegutsemisaastatega ettevõtete esindajate vastuvõtlikkus kõrgem. Statistiliselt oluline on keskväärtuste erinevus pangakonto alusel deklaratsiooni koostamise võimaluse ($p=0,03$), e-arvete võimaluse läbi maksuhalduri süsteemi ($p=0,00$), e-maksuametis notari tehingute tegemise võimaluse ($p=0,02$) ja maksuhalduri poolt heakskiidetud raamatupidaja ($p=0,04$) osas.

Tabel 9. Ettevõtte vanuse mõju arenguvõimaluste soovidele (autori koostatud)

Tunnus	Ettevõtted vanusega kuni 6 aastat (n=48)		Ettevõtted vanusega üle 6 aastat (n=65)		P-väärtus
	M	SD	M	SD	
E-kalender	3,85	1,27	3,43	1,23	0,08

Tunnus	Ettevõtted vanusega kuni 6 aastat (n=48)		Ettevõtted vanusega üle 6 aastat (n=65)		P-väärtus
	M	SD	M	SD	
Pangakonto alusel deklaratsioonid	2,88	1,57	2,23	1,47	0,03
E-arved läbi maksuhalduri süsteemi	2,85	1,49	2,03	1,26	0,00
Kliendiotsing	3,05	1,33	2,55	1,37	0,08
Pandiregister	3,17	1,38	2,73	1,37	0,16
Kogumishoius	3,42	1,37	2,98	1,38	0,13
Notari tehingud e-mtas	3,56	1,39	2,85	1,45	0,02
Heakskiidetud raamatupidaja	3,27	1,37	2,66	1,41	0,04

Tabelist (tabel 10) nähtub, et need ettevõtja esindajad, kus raamatupidamist teeb juhatuse liige, omanik, FIE või muu sarnase staatusega isik, on rohkem avatud arenguvõimaluste muutustele. Statistiliselt oluline on keskväärtuste erinevus e-mta muutmise ($p=0,04$), e-kalendri ($p=0,04$), pangakonto alusel deklaratsiooni koostamise võimaluse ($p=0,01$) ja e-arvete võimaluse läbi maksuhalduri süsteemi ($p=0,01$) osas.

Tabel 10. Ettevõttes raamatupidamise tegija mõju arenguvõimaluste soovidele (autori koostatud)

Tunnus	Juhatus liige/omanik/FIE ise teeb ja muu võimalus (n=45)		Palgaline raamatupidaja või ostetud teenus (n=68)		P-väärtus
	M	SD	M	SD	
E-mta muutmine	2,91	1,22	2,45	1,06	0,04
E-kalender	3,91	1,10	3,41	1,32	0,04
Pangakonto alusel deklaratsioonid	2,98	1,55	2,22	1,46	0,01
E-arved läbi maksuhalduri süsteemi	2,80	1,53	2,10	1,27	0,01
Kogumishoius	3,46	1,41	3,00	1,35	0,12
Notari tehingud e-mtas	3,44	1,56	3,02	1,38	0,17
Passiivse maksumaksja kontseptsioon	2,44	1,55	1,98	1,22	0,11

Ettevõtete, milles on alla viie töötaja, esindajate soovid arenguvõimalustele on üldiselt kõrgemad kui rohkemate töötajate arvuga ettevõtete esindajate seas. Välja arvatud hinnang muutumatuna püsiva e-maksuameti võimalusele, kuid see keskväärtuste erinevus ei ole statistiliselt oluline ($p=0,84$). Tabelist (tabel 11) nähtub, et oluline erinevus on pangakonto alusel deklaratsiooni koostamise

võimaluse ($p=0,01$), e-arvete võimaluse läbi maksuhalduri süsteemi ($p=0,01$), passiivse maksumaksja kontseptsiooni ($p=0,01$) ja maksuhalduri poolt heakskiidetud raamatupidaja ($p=0,02$) osas.

Tabel 11. Ettevõtte töötajate arvu mõju arenguvõimaluste soovidele (autori koostatud)

Tunnus	Töötajaid kuni viis (n=79)		Töötajaid üle viie (n=34)		P-väärtus
	M	SD	M	SD	
Muutumatu e-mta	3,09	1,30	3,59	0,86	0,84
Pangakonto alusel deklaratsioonid	2,79	1,55	1,91	1,33	0,01
E-arved läbi maksuhalduri süsteemi	2,60	1,47	1,88	1,16	0,01
Riigihange e-mtas	3,51	1,34	3,00	1,36	0,10
Passiivse maksumaksja kontseptsioon	2,39	1,47	1,65	0,95	0,01
Heakskiidetud raamatupidaja	3,16	1,40	2,41	1,34	0,02

Avatud küsimused ja kommentaaride lahtrid kodeeriti ühiselt vastavalt koodipuule (Lisa 2). Tulemustest selgus, et kõige rohkem oli tekstis viiteid maksuhalduri suhtumise (153 korda) kohta ja seega võib seda pidada vastajate jaoks kõige olulisemaks teemaks. Negatiivsest küljest mainiti üldist suhtumist 64 korda ja positiivsest küljest 25 korda. Menetluse raames kontakti nimetati negatiivsest küljest 28 korda ning positiivsest küljest 8 korda. Personaalse kliendihalduri soovi kirjutati kümnel korral ning kirjutati soovitusena, et halduritel võiks olla majandusharuti spetsialiseerumine. Teenustega üldisele rahulolule oli viiteid tekstis 34 korral ja rahulolematusele viiel. Abiteenuste kohta esitati soov, et foorumi kasutamine võiks olla anonüümne, ilma sisse logimise kohustuseta.

Teisena kirjeldati enim e-maksuametit (88 korda), selle alateemana ühtse portaali kontekstis 33 korda. See oli ka kõige enim vastandlikke kommentaare saanud tunnus, ehk ligi pooled nimetasid seda positiivses ja pooled negatiivses võtmes. Registrate põhiste infovahetust mainiti ainult pooldavast seisukohast (12 korda).

Deklaratsioonidest enim viiteid oli käibedeklaratsioonile (33 korda) ning teisena tulu- ja sotsiaalmaksu deklaratsioonile (24 korda). Esimese kohta kirjutati soovitus deklaratsiooni parandamise põhjustesse lisada: „Dokumentide esitamise hilinemine

raamatupidajale“. Lisaks kirjutati, et käibedeklaratsiooni tehingulahtri täitmisel võiks avaneda aktiivne link lisainformatsiooni deklaratsioonile (INF), kui selle esitamine osutub vajalikuks. Veel viidati mitmel korral ühendusesisese kauba soetamise deklareerimise keerukusele, mis võiks olla tunduvalt lihtsam, näiteks ühe lahtrina. Ka aastakoondi väljavõte käibedeklaratsiooni alusel, oleks ettevõtjaid abistav võimalus. TSD kohta kirjutati, et lihtsam oleks esitada deklaratsiooni neto palga sisestamisega, hetkel on vajalik teada bruto summat. Deklaratsioonide esitamist mainiti 22 korral. Ettepanekuna kirjutati peamiste deklaratsioonide esitamise kuupäevade ühtlustamist näiteks 15. kuupäevale.

Nõustamisest kirjutati 59 korral, millest üle poolte kordade üldises mõttes positiivselt (33 korda) ning kindla nõustamisvaldkonna seisukohast 23 korda. Nõustamist mittevajalikuks on tekstides peetud 4 korda.

Tasumisvõimalustele oli viiteid tekstis kuuel korral, milles väljendati soovi saada deklareerimisel esitada tagastusnõude laekumine otse pangakontole (hetkel laekub ettemaksukontole) ning kirjeldati e-maksuametis tasumisel tuleviku kuupäeva valiku keerukust. Lisaks kirjutati, et maksmisel oleks vaja kõiki pangalinke.

Muid teenuseid toodi esile 33 korda, millest 19 korda viidati ajatamise graafikule ja 14 korda intresside määramisele. Ettepanekuna kirjutati, et maksegraafiku tegemisel võiks ka maksepuhkuse perioodi võimalus olla ning viiviste korral esimesed paar päeva, näiteks viie euro täitumiseni, võiks olla viivisevaba. Praeguse seisuga sendiste intresside tasumise kohustuse tekkimisel on vajalik tasuda intress, järgneval kuul deklareerida ettevõtlusega mitteseotud kulud ja tasuda sellelt erisoodustusmaksud. See on ebamõistlikult suur halduskohustus, võrreldes summaga.

Muudest probleemidest kirjutati 23 juhul, millest neljal korral viidati printimisvõimaluse ebamugavusele ja kahel korral kuupäevale. Kirjutati, et süsteem pakub deklaratsiooni täitmisel automaatselt käesoleva kuu päevi, kuid üldiselt deklareeritakse eelmise kuu andmeid ja lisaklõkkide tegemine häirib ning suurtemate mahtude sisestamisel koormab liigselt. Printimise kohta kirjutati, et

oleks kasulik saada määrata tulu- ja sotsiaalmaksu deklaratsioonil olevate isikute järjekorda näiteks tähestikulises järjekorras.

Lisaks esitati täiendav küsimus meili teel passiivse maksumaksja kontseptsiooni osas Eesti Raamatupidajate Kogule, küsimusele vastas juhatuse esimees Margus Tammeraja, et ettevõtjad ja raamatupidajad on väga uuenduslike ideede suhtes pigem konservatiivsed. Eesti Raamatupidajate Kogu seisukohast on oodatud innovaatilised lahendused, mis muudavad töö tõhusamaks ning arvestuse kvaliteetsemaks. Samas ei pooldata ranget riikliku tsentraliseerimist näiteks nagu Tšiilis, kus e-arved liiguvadki läbi maksuhalduri serverite, vaid oodatakse lahendusi, mis toetavad reaalaja-majandust ning ühtlasi tõstavad ettevõtete toimimise tõhusust ja vähendavad administratiivseid kulusid. Vastuses mööndi, et e-arvetele üleminek Eestis on olnud vaevaline, kuigi Eesti Raamatupidajate Kogu on üleminekut toetanud. (Tammeraja, 2018)

2.3. Järeldused ja ettepanekud maksuhalduri pakutavate teenuste arendamiseks

Maksu- ja Tolliameti vastutusvaldkonnas on väga palju teenuseid. Uuringus keskenduti ettevõtjatele suunatud maksustamisega seotud teenustele. Peatükis arutletakse teaduskirjanduse, praktikate ning uuringu tulemuste üle, neid kõrvutades ja argumenteerides.

Kuna **abiteenustega rahulolu** on üsna keskpärane, siis on oluline tõsta juba olemasolevate teenuste kvaliteeti ehk parendada kasutusjuhendeid, täiustada koolitusi ning muuta kiiremaks ja asjakohasemaks e-kirjade vastamise, Skype ja telefoni teenust. Ligi kolm neljandikku näeb vajadust kirjadele ja päringutele kiirema vastamise järele. E-kirja teel toimus ligi 40 000 kontakteerumist 2016. aastal (Maksu- ja Tolliamet, 2018a). Üheks võimaluseks on kasutusele võtta automaatne kirjade jagamise ja lihtsamate vastuste automaatse koostamise ning edastamise süsteem (käesolev töö, lk 11). Rahulolu tõsta ja töökoormust vähendada on võimalik ammendavama ja paremini leitava eelinfo pakkumisega nii, et klient ei

peakski oma murega maksuhalduri poole pöörduma, vaid leiaks ise e-maksuametist või MTA kodulehelt vajaliku info. Informatsiooni paremaks leidmiseks kavandatakse e-MTA keskkonna loomist intuitsiooni põhimõttel (käesolev töö, lk 14-15). Abiteenustes hinnati väga vajalikuks veebipõhised koolitused. Seega nende reklaamimine ja läbi viimine võiks olla üheks arengusuunaks, eriti just seadusemuudatuse, vormilise muudatuse või seisukoha muudatuse järgselt. Maksukuulekuse teooria alusel mõjutab rahulolu maksuhalduri teenustega maksukuulekuse taset (käesolev töö, lk 26), mis omakorda viitab, et maksuhaldur saab oma ülesande paremaks täitmiseks kasutada teenuste arendamist.

Ettevõtete esindajatele on tähtsal kohal **lihtsad teenused** ning selle poole ka maksuhaldur pürgib. Maailmas levib uus e-teenuste trend, milles keskendutakse keerukatele süsteemidele ja protsessidele nii öelda taustal, kuid kliendile nähtav osa, peab sisaldama ainult paari klikki ja olema intuiitiivne kasutada (käesolev töö, lk 15). Maksu- ja Tolliameti poolt algatatud ja osaletavad projektid neid põhimõtteid järgivadki, nagu „Maksuamet 2020“ ja „Aruandlus 3.0“. Lisaks aitab bürokraatia vähendamine kaasa maksukuulekuse kasvule (käesolev töö, lk 25).

Suur osa respondentidest pooldab **ühte portaali** kõigile ettevõtlusega seotud toimingutele. Kaks kolmandikku vastajaid pooldas Äriregistri ja eesti.ee keskkonna ettevõtlusega seotud toimingute koondamist e-maksuameti alla. See näitab, et läbi mitme tunnuse, olid ettevõtte esindajad samal arvamusel. Samas avatud teksti analüüsil selgus, et see on enim vastuolulisi arvamusi tekitanud kood, peamiselt mammutandmebaasi tekkimise või ebamõistlikult mahuka IT-lahenduse hirmu tõttu. Hetkel on palju veebikeskkondi, kuhu tuleb sisse logida, et ettevõtluseks vajalikke avalikke teenuseid kasutada. Kuna kõiki toiminguid ei ole mõistlik ühele veebibrauserile koondada, siis on võimalik rakendada e-maksuametis otseviiteid ühtse autentimissüsteemiga teiste ettevõtlusega seotud toimingute tegemiseks. Viited peaksid asuma loogiliselt seotud teemade juures. Sellekohane ettepanek on ka allpool esitatud (käesolev töö, lk 64 nr 6). Ühtse autentimisviisi rakendamisel, näiteks ID-kaardiga, on võimalik ka otsene ligipääs konkreetsele kohale. Link teise lehekülje avalehele ei ole piisav.

E-maksuameti kujunduse ja sisu **täielikku muutmist** ei poolda pooled vastajatest, mis tähendab, et muudatusi peaks tegema juba olemas olevas süsteemis. Ainult viiendik leiab, et täielik muutmise võib olla vajalik. Maksu- ja Tolliametil projekti e-MTA 2020 raames on plaanitud keskkond täielikult ümber teha. Ettevõtjate esindajate poolt on pigem eelistatud olemasoleva süsteemi kohendamine ja uuenduste lisamine. Võib eeldada, et kardetakse uue veebikeskkonnaga harjumiseks kuluvat aega, kuid kuna antud uuringu eesmärgiks ei olnud põhjusi välja selgitada, jääb see vaid oletusteks. Kindlasti tasuks kaaluda e-maksuametisse rohkemate võimaluste lisamist, sealhulgas teiste asutuste vastutusallas olevaid teenuseid, sest nõudlus selle järgi on olemas. Sellest tulenevalt on tehtud maksuhaldurile ettepanek võimaldada kliendil järk-järgulist üleminekut uuele e-maksuameti keeskonnale, näiteks tuues vanasse keskkonda teatud aja jooksul viiteid, kuidas uues keskkonnas hakkab olema. Lisaks ka teistes arengutes silmas pidada järk-järgulist kohanemise võimalust, näiteks uue teenuse või selle osa loomisel võimaldada ettevõtjal selle kasutamine, mitte teha koheselt kasutamine kohustuslikuks. Sellekohane ettepanek on ka esitatud magistritöös (käesolev töö, lk 64 nr 3).

Sugugi mitte kõik **uudsed lahendused e-maksuametisse** ei ole oodatud. Näiteks kliendiotsingut maksuhalduri toetusel ja vallasvara pandiregistrat ettevõtete esindajad ei soovi. Küsimused e-maksuameti täieliku muutmise kohta ja muutumatuna püsimise kohta näitavad, et respondendid on olnud vastamisel tähelepanelikud ja ka teistpidi sõnastatud küsimustes tuleb esile meelsus, et liigset uuendamist ei pooldata. Samas osade uute teenuste lisandumist soovitakse. Uue lahendusena sooviks ettevõtete esindajad ettevõtlusega seotud tähtaegadega kalendrit näiteks valikuga olulisematest teenuste tähtaegadest. E-kalender võiks ühilduda enam levinud kalendritega, mida Eestis kasutatakse näiteks *Google Calendar* või *ICalendar* ning kindlasti meeldetuletuse märguannetega. Uuringud meditsiini valdkonnas (käesolev töö, lk 27) on tõestanud, et lihtsad kirja, kõne või SMS meeldetuletused parandavad inimeste kinnipidamist kokkulepetest. Siia rakendusse saaks automaatselt lisada ka personaalsed ettevõtlusega seotud meeldetuletused nagu maksuaudiitoriga kohtumine ja nõustamine maksukonsultandi juures ning teiste asutuste ettevõtlusega seotud

vastutusvaldkonna meeldetuletusi, näiteks tegevusloa aegumine. Sellest tulenevalt on koostatud maksuhaldurile ettepanek (käesolev töö, lk 64 nr 4).

Notari tehingute tegemise võimalus, riigihangetel osalemine ja intressi boonusega kogumishoius e-maksuametis ei ole suurel määral pooldatud, sest nende tunnuste keskväärtuste usaldusvahemikud jäävad arenguvõimaluste keskmise keskväärtuse piirile. Uuringus ilmnis, et uutest lahendustest e-maksuametis on rohkem huvitatud nooremad ja väiksema töötajate arvuga ettevõtted ning asutused, kus ei ole palgalist raamatupidajat ega osteta sisse raamatupidamise teenust. Kuid siiski ei ole tunnuste pooldatavus piisavalt kõrge, et selliseid teenuseid võiks arvestada teatud grupile vajalikeks ja MTA-le kasulikeks. Mobiiliga tehtavate teenuste täiustamist ei ole oluliselt soovitud, kuid see vajadus võib hüppeliselt kasvada ajas, kui arvestada möödunud aastate silekraanide kasutatavuse üldist kasvu ja maksuteenustes kasutamisel nende kasutamise kasvu (käesolev töö, lk 20).

Isikustatud teenus on ettevõtete esindajatele oluline. Kuid on võimalik, et siinkohal ei ole ettevõtjad hinnanud tehnilisi lahendusi, sest seost e-maksuameti ise kohandamise võimalustega ei esinenud ning pooldati ühtset veebikeskkonda. See tähendab, et isikustatud teenuse alla ei vajatud isikustatud IT-lahendusi. Just isikustatud infotehnoloogilised teenused võiks olla suund, mis lihtsustaks ettevõtjatele pakutavaid teenuseid, kui igapäevale pakutaks tema eripäradele, näiteks tegevusala või ettevõtte suurus, alusel vastavaid võimalusi e-maksuameti kekskonnas (käesolev töö, lk 10-11,27). Demograafilise osa ja tunnuste seoste analüüsist nähtus, et esineb statistiliselt olulisi erinevusi teenuste soovis vastavalt ettevõtte vanusele, suurusele ja raamatupidamise tegijale. Sellele ei suutnud ettevõtete esindajad vastamisele keskenduda. Need, kes on maksuhalduri suhtumisega rohkem rahul, pooldavad ka rohkem isikustatud teenuseid. Järelikult keskenduti otsesele kontaktile maksuhalduriga, kus soovitakse personaalset lähenemist. Selline suhtumine kerkis esile ka ankeetküsitluse avatud teksti analüüsil.

Ettevõtete esindajad eelistavad pigem kindlat teenistujat maksuhalduri ridadest, kelle poole oma mure või küsimusega pöörduda, kui üldist valdkonna e-posti või telefoni. Üle poolte ettevõtete esindajatest väga või pigem pooldavad **personaalse**

kliendihalduri süsteemi, kuid siiski kümnendik leidis, et see pole mitte üldse vajalik. Varasemalt on esinenud tööjaotust, et maksumaksjatel on oma põhiline haldur või regionaalselt tiim, mille vastutusalasse kuulutakse. Pikemat aega on juba lähenetud maksuhalduri tööle valdkonnapõhiselt, sest see võimaldab professionaalsemat lähenemist ja efektiivsemat töökorraldust. Vaja oleks leida viis, kuidas neid kahte süsteemi ühendada nii, et klient tunneb personaalset lähenemist, aga töökorralduslikult säiliks Maksu- ja Tolliametis efektiivsus. Kõige kergem on teha ettepanek, parandada abiteenuste pakkumise suhtumist, kuid pigem on vaja süsteemset lähenemist probleemile. Tundub õige võtta teenustes suund, kus tavapärasest kontakti kliendiga välditakse, et pakkuda paremat teenust vältimatute kontaktide põhjuste lahendamisel. Nii saab keerulisematel juhtudel klient vajaliku hea suhtumisega personaalse teenuse ning lihtsamatel juhtudel leiab ise abi või ei tekigi küsimust. Lahendusteks on näiteks see, et klient saab kodulehelt ammendava vastuse, intuiitiivselt leiab e-maksuametist õige koha ise üles (käesolev töö, lk 15), lihtsamatele küsimustele vastab virtuaalrobot (käesolev töö, lk 10-11), deklaratsioonid edastatakse masin-masin liidesega (käesolev töö, lk 15) või jagatakse ja vastatakse lihtsad kliendipäringud majas automaatselt (käesolev töö, lk 11). Automaatse kirjade jagamise ja vastamise süsteemi rakendamist peaks täpsemalt uurima ning selle kohta on esitatud ettepanek (käesolev töö, lk 64 nr 5). Kodulehelt ammendava vastuse leidmiseks oleks kasulik lisada kodulehe teemade juurde kohtulahendite viited (lisaks seaduste viidetele), mis aitaksid ettevõtjatel leida vajaliku teema kohta täpsemat informatsiooni ning kohtu seisukohti maksustamisega seotud teemades. Ettevõtjate esindajad on küsimustikus sellekohast soovi avaldanud hinnates sellist arenguvõimalust kõrgelt. Sellest tulenevalt on esitatud ettepanek (käesolev töö, lk 64 nr 1).

Ettevõtted peavad oluliseks **halduskoormuse** vähendamist ja näevad selleks võimalust läbi deklaratsioonide eeltäitmise. Kuid ometi automaatselt täidetud deklaratsioonide pooldamine on madal. See, et soodsa ettevõtluslaenu ja maksuhalduri hea suhtumise keskväärtuste vahe on 0,8, näitab selgelt, et maksuhalduri teenuseid peetakse iseenesest ettevõtlustegevuses väga oluliseks, isegi olulisemaks kui näiteks ettevõtluslaenu. Sõidupäevikute kohustuse kaotamine, kindla piirmäära kehtestamisega oli soositud arenguvõimalus, mis on alates 2018.

aastast ka ellu rakendatud Tulumaksuseaduse (1999) § 48 lõige 8 alusel. Teise võimalusena nähakse pikema maksustamisperioodi valikuvõimalust. Maksu- ja Tolliamet on hõlmatud projektis „Aruandlus 3.0”, mille raames soovitakse ettevõtjate deklaratsioonide esitamise koormust vähendada, tehes seda masin-masin liidesega nii, et e-maksuametisse enam sisse logima ei peaks ja esitamiskoormus halduskoormusena kaoks (käesolev töö, lk 14). Ettevõtete esindajad on pikema maksustamisperioodi valikul pigem mõelnud rahalisi võimalusi maksustamisperioodil ehk maksukohustuse tasumist, sest see on keskmise tugevusega seotud ettevõtluslaenu ja raamatupidamiskulude vähendamise olulisuse hinnangutega. Lisaks on avatud küsimustes analüüsisist märgata soovi ühtse deklareerimise kuupäeva järele, mis võib viidata hoopis ka maksude tasumistähtaaja muutmise vajalikkusele.

Lepingulised ettepanekud ei saanud uuringus oluliselt pooldavat vastukaja, kuid võimalustest ka täielikult ei loobunud. Näiteks aususe lepingut eelistasid veidi üle poolte respondentidest ning tunnustatud raamatupidajat veidi alla poolte. Teooriasst lähtuvalt (käesolev töö, lk 24) on sotsiaalne staatus üks elementidest, mis mõjutab õiguslikku käitumist. Kui ettevõtte sõlmib aususe lepingu või palkab raamatupidaja, kes on teinud aususe lepingu maksuhalduriga, siis need tunnused hakkavad sotsiaalse staatuse mõjuritele vastu. Siinkohal jääb põhiküsimuseks, kuidas saada äärmuslikul negatiivsel poolel vastajaid ise vabatahtlikult neid samme astuma, sest võib eeldada, et need meetmed toimivad ainult siis kui on rakendatud vabatahtlikuse alusel. Maksu- ja Tolliametis arendatakse koos erialaliiduga majutus- ja toitlustussektoris ettevõttepõhist märki, mis näitaks, et tegemist on ausa maksumaksjaga. Moraalse ja sotsiaalse info abil on võimalik maksukuulekuse taset tõsta (käesolev töö, lk 27).

Selgelt on näha, et ettevõtjad hindavad kõrgelt **andmete turvalisuse** tagamise vajalikkust. Sellega seostub maksuhalduri suhtumine ja personaalse kliendihalduri vajalikkus. Küsimustikus ei uuritud tagamaid, miks on turvalisus oluline, kuid küsitluse vastustest ilmneb, et personaalset kliendihalduri süsteemi võidakse seostada suurema turvalisusega. Ettevõtja esindajad näevad eeltäidetud info vajalikkust, kuid ootavad selle rakendamisel ka kõrget turvalisuse tagamist.

Ettevõtjad on nõus pigem oma tehingupartnerite kohta vähem informatsiooni nägema, kuid peaasi, et nende andmed oleksid kaitstud. Võib arvata, et ettevõtte tegevuse kohta ei soovita detailset infot jagada, kartuses selle turvalisuse pärast. Sellele viitab ka asjaolu, et e-arvete süsteemi läbi maksuhalduri ei soovita. Ei saa arvata, et andmete turvalisuse teema on ettevõtjate vabandus, et mitte avalikustada senisest rohkem andmeid maksuhaldurile, sest isegi anonüümses küsimustikus eristub selgelt teema olulisus ja rohkemate andmete avalikustamise vastukaja nii pangakonto alusel deklaratsiooni koostamisele kui ka passiivse maksumaksja kontseptsioonile. Samas on ettevõtte esindajate jaoks oluline andmevahetus registrite vahel ja deklaratsioonidel eeltäidetud info olemasolu. Infotõrke (käesolev töö, lk 13) leevendamiseks oleks kasulik nii uuenduslike lepinguliste tunnuste loomine, kui ka suurem andmemahat. Sellekohane soovitus on tehtud maksuhaldurile (käesolev töö, lk 64)

Maksu- ja Tolliameti strateegiast tulenevalt on soov deklaratsioon asendada **andmepõhise infovahetusega**. Küsitluse alusel ettevõtjad pigem ei poolda sellist lähenemist. Olgu siis põhuseks kartus turvalisuse pärast, liiga uudne mõtlemine või midagi muud. Ettevõtjad soovivad, et juba esitatavaid andmeid kasutataks rohkem ära (andmevahetus registrite vahel), kuid ei soovi andmeid juurde esitada (pangakonto alusel deklaratsioonid; e-arved läbi maksuhalduri; passiivse maksumaksja kontseptsioon) isegi siis, kui see toimiks automaatselt, näiteks pangakontolt või raamatupidamise tarkvarast otse. Eesti Raamatupidajate Kogu pooldab innovaatilised lahendusi, mis muudavad töö tõhusamaks ning arvestuse kvaliteetsemaks, samas ei pooldata ranget riikliku tsentraliseerimist, vaid võimalusi, mis toetavad reaalaraja-majandust ja tõstavad ettevõtete toimimise tõhusust ning vähendavad administratiivseid kulusid. Ettevõtjad ja raamatupidajad võivad olla sel teemal konservatiivsemad (käesolev töö, lk 54). Kuna andmevahetus registrite vahel on ettevõtjate poolt kõrgeimalt hinnatud arenguvõimalus ja maksuhaldurile on see juba arendatav suund, siis tehakse ettepanek jätkata andmete riskasutamise võimaluste leidmise ja rakendamisega (käesolev töö, lk 64 nr 2).

Ettevõtete kohta rohkema **info avalikustamine** võiks olla suunaks, mis aitaks ettevõtjatel teha paremaid valikuid nii partnerite kui ka klientide valimisel. Lisaks saada täiendavat informatsiooni oma ettevõtte suhestamise kohta omataoliste hulgast, mis võimaldab teha paremaid juhtimisotsuseid ning selgemalt suunitleda tuleviku eesmärgi ja oma nišši (käesolev töö, lk 14). Siiski ettevõtete esindajad ei pea seda väga oluliseks (avalikustatud maksukohustuste olulisus oli keskpärane). Need, kes avalikke maksukohustusi peavad oluliseks, pooldavad rohkem ka passiivse maksumaksja kontseptsiooni ning mõistavad, et rohkema infoga saab lihtsustada teenuseid. Ilmselt peaks andma valikuvõimaluse maksumaksjatele, millist infot nad enda kohta avalikustada soovivad ja seega ka mida teiste kohta näha tahavad, sest kõik ettevõtjad ei ole avalikustamiseks veel valmis ega näe ka sellel vajadust. Juba see aitaks teistel ettevõtjatel teha rohkem informeeritud otsuseid, kui nad näeksid ainult nende andmeid, kes lubavad rohkema info avalikustamist. Loomulikult tekib probleem, et võrdlusandmeid sügavamaks kaardistamiseks ja planeerimiseks võib sel juhul jääda väheks. Maksu- ja Tolliametil on maksekäitumise hinnangu projekti raames plaan luua võimalus enda kohta käiva maksekäitumise hinnangu avalikustamiseks. Kui ettevõtte näeb head hinnangut enda kohta, siis see mõjub kiitusena maksuhalduri poolt, mis on üheks võimaluseks maksukuulekuse taseme tõstmiseks (käesolev töö, lk 27).

Maksuhalduri üheks eesmärgiks on muuta **kontrolliv suund pigem nõustavaks**. See tähendab, et soovitakse muuta üldist suhtumist maksumaksjatesse pigem mõistvaks ja juhendavaks. Uuringust kerkis selgelt esile, et kõige peamine toetub ikkagi kõige lihtsamatele alustele – suhtlemisostkustele. Seda saab järeldada teoorist (käesolev töö, lk 26) ning küsitlusest, mille tulemusel rahulolu maksuhalduri suhtumisega on madalam, kui üldine rahulolu teenustega. Nõustamise suunda toetab asjaolu, et praegune maksumaksjate rahulolu suhtumisega on MTA uuringu tulemusel 69% ning see vajaks parendamist. Nõustamise pooldatavus selgus ka ankeetküsitluse avatud teksti analüüsil, kus arvestatav hulk kordi kirjutati konkreetseid valdkondi, milles vajatakse nõustamist, rohkem veel oli pooldavalt mainitud üldist nõustamist. Maksukuulekuse teooriast lähtuvalt ei ole maksukuulekuse madal tase alati tahtlik, vaid sõltub ka näiteks seaduse keerukusest (käesolev töö, lk 23-24). Lisaks on uuringutest selgunud, et teadlikkuse tõstmise,

teenindamise ja nõustamisega on võimalik maksukuulekust tõsta (käesolev töö, lk 27). Nõustava suuna rakendamise jätkamise soovitus on esitatud maksuhaldurile (käesolev töö, lk 64).

Ettevõtete esindajad hindavad maksuhalduri suhtumist väga oluliseks teguriks oma ettevõtlustegevuses. Seda enam on vajalik Maksu- ja Tolliametil parendada oma teenustes suhtumist puudutavaid küsimusi, isegi menetluste läbi viimisel, nii on võimalik suurendada usaldust, mis mõjutab ettevõtja maksumoraali (käesolev töö, lk 23). Maksuhaldur pigem peaks 45% ettevõtjate hinnangul keskenduma nõustamisele, 18% hinnangul täielikult nõustamisele ja 30% arvates osaliselt nõustamisele. See on väga konkreetne meeleavaldus, et kui just pole tegemist maksualase kuriteoga, siis on eelistatud nõutavuslik lähenemine. Ligikaudu 47% arvas, et kontrollide ja revisjonide vähendamine oleks väga või pigem vajalik. Nende vähenemisel nägid 66% vastanutes suurendavat mõju ebaausale konkurentsile. Maksukäitumise koondhinnang on traditsioonilise nõustamise digitaliseerimiseks (käesolev töö, lk 14). Hinnangu kuvamist maksumaksjale nähakse kui digitaalset nõustamist, mille raames jõutakse rohkemate maksumaksjateni. Ettevõtjad saavad ja peavad ise oma riskid korda tegema vastavalt saadud hinnangule, mis tähendab, et nõustamise kasvades ei peaks kontrollide arvu seetõttu väheneda, mida ettevõtjad seostasid ebaausa konkurentsi kasvuga.

Teenus erinebki kaubast, selle poolest, mis etapis ning mil määral on klient protsessi kaasatud. Teenuste puhul on tihti isikustamine olulisem kui kauba puhul. Ettevõtjate ootuste analüüsil paistis see ka silma. Ettevõtjad ei soovi väga uuenduslikke meetmeid, vaid pigem kohendusi olemasolevatele teenustele või väiksemaid muudatusi ja lisavõimalusi. Kõige olulisema teemana esines andmete turvalisust ning maksuhalduri suhtumist.

Tulenevalt teaduskirjanduse ja teiste asjakohaste allikate analüüsist ning läbi viidud kvantitatiivsest uuringust, sünteesitakse vastavalt ettevõtjate ootustele ning uuematele trendidele ettepanekud. Ettepanekud tehakse peamiselt Eesti maksuhaldurile, kelleks on Maksu- ja Tolliamet, kuid kasulikku informatsiooni võib kasutada ka mõni teine avalikku teenust pakkuv või avalikku huvi esindav

asutus, näiteks Rahandusministeeriumi maksupoliitika osakond. Kõik ettepanekud tulenevad teooria ja empiirilise uuringu järeldustest ning seega on seosed iga ettepanekuga selles alapeatükis eespool viidatud numbriliselt.

Teoreetilise ja empiirilise osa sünteesil esitatakse järgnevad ettepanekud:

- 1) Maksuameti kodulehel sisuliste teemade juures lisaks seaduse viidetele, viited jõustunud kohtulahenditele.
- 2) Jätkata andmete riskasutamise võimaluste arendamist koostöös teiste riigiasutustega.
- 3) Võimaldada kasutajatel järkjärgulist üleminekut uuendustele.
- 4) Kohustuste ja võimaluste e-kalender koos teavituste tellimise võimekusega.
- 5) Automaatse kirjade jagamise ja vastuse genereerimise süsteemi rakendamise kaalumise.
- 6) Teiste asutuste ettevõtlusega seotud toiminguteks otseviited e-maksuameti loogilistes kohtades.

Teoriast tulenevalt ja uuringust lähtuvalt on maksuhaldurile olulised järgnevad elementaarsed suunad teenuste arendamisel. Esiteks arendada usalduslikku ja austavat suhet maksumaksjaga, sealhulgas kindlustunnet ettevõtjates nende andmete turvalisuse osas. Teiseks jätkata pigem nõustavate ja olevikku ning tulevikku suunatud tegevuste arendamisega. Kolmandaks arendada teenuste pakkumisel personaalset lähenemist, see tähendab uute teenuste arendamisel ja igal kontakteerumisel maksumaksjaga.

Empiirilise osa uuringu tulemused on esitatud märtsis 2018. aastal Maksu- ja Tolliameti auditiosakonna juhtivarendajale, Teenuste osakonna juhtivarendajale ja Maksu- ja Tolliameti arendusjuhile. Maksu- ja Tolliametile tehtud ettepanekute ja töös analüüsitud muude uuenduslike meetmete kohandatud rakendamist võiks kaaluda ka teistest sisejulgeolekut tagavates asutustes, kellel on lai kliendibaas.

Olemasolevatelt andmetelt ei ole võimalik ettevõtjate soovide põhjuseid välja selgitada, selleks on vaja teostada juba täiendavat andmekogumist ja analüüsi. Edaspidiselt saab töö tulemustest lähtuvalt uurida doktoriõppe tasemel rakendatavate meetmete mõju ja kasutatavust ettevõtete tegutsemisele ja arengule.

KOKKUVÕTE

Laia julgeolekukäsitluse põhjal on julgeolekuks kõik, mis teeb inimestele muret, kaasates seega palju erinevaid valdkondi. Julgeoleku tagamine on avalik teenus ja ka maksude kogumine on avalik teenus, mis mõlemad on kaudselt suunatud isikute heaolu tõstmisele. Turvalisus on eelduseks maksude kogumisele ning maksutulud võimaldavad turvalisust ja riigi jätkusuutlikkust tagada. Ka õiguskuulekuse üheks osaks on maksukuulekus. Ei ole võimalik hoida julgeolekut eraldiseisva teemana, sest see on tugevalt mõjutatud sotsiaalsest taustsüsteemist nagu ka maksundus.

Magistritöö käsitleb ettevõtjate soove maksuhalduri teenustele. Teema on aktuaalne, sest Maksu- ja Tolliametis töötati välja 2017. aastast asutuse uus arengukava, mis ei keskendu ainult maksude kokku kogumisele, vaid ka majanduse kasvu soodustamisele ja ettevõtjate tegutsemise toetamisele. Selline lähenemine maksukogumisele on maailmas üsna uuenduslik. Ettevõtjate maksukohustuste täielikult mitte täitmise üheks põhjuseks on keerukas maksusüsteem, sealhulgas vormiline, arvutuslik, reeglitest tulenev või protseduuriline keerukus, mida saab maksuhaldur vähendada. Vajalike teenuste ja lisateenuste soovitud kujul pakkumine ning halduskoormuse vähendamine võimaldab ettevõtjatel tegeleda rohkem põhitegevusega. Uurimisprobleemiks on küsimus, kuidas arendada maksuhalduri pakutavaid teenuseid nii, et need vastaksid ettevõtjate ootustele?

Magistritöö eesmärgiks oli välja selgitada ettevõtjate ootused maksuhalduri pakutavate teenuste arengule Eestis ja sünteesida ettepanekud Maksu- ja Tolliametile. Eesmärk sai täidetud. Maksu- ja Tolliamet on olnud Eesti avalikus sektoris uuenduste eestvedaja, näiteks avades esimesena veebiteenuse keskkonna füüsilise isiku tuludeklaratsioonide esitamiseks 2000. aastal. Nüüd 18 aastat hiljem, ei ole organisatsioonil vähem ambitsioonikad plaanid ning arengukava kohaselt on eesmärgiks, lisaks lihtsatele ja mugavatele teenustele, toetada ettevõtjate tegutsemist ja arengut. Seega oli oluline välja selgitada, millised on ettevõtjate ootused maksuhalduri teenuste arengusuundadele. Selleks püstitatud kolm uurimisülesannet said täidetud.

Teenus kui mõiste selline on raskesti defineeritav, kuid on üldiselt kõigile enam-vähem mõistetav. Teenuste arendamisel keskendutakse tänapäeval tihti pigem e-teenusele ning vajadusel disainitakse lisaks abistavad teenused või teenuse versioon otsekontakti. See tuleneb infotehnoloogia kasutamise hüppelisest kasvust ning seetõttu on oluline jälgida tehnilist innovatsiooni teenuste arendamisel.

Ettevõtjate ootused maksuhalduri teenuste arengule on mitmekesised. Avalike teenuste pakkumisel tulebki sellega arvestada, et sihtgrupiks on kogu turg ehk kõik ühiskonna liikmed, kellel on õigus või vajadus nimetatud teenustele. Igal sellisel isikul peab oleme rahuldav võimalus teenuse saamiseks. Avaliku teenuse arendamist komplitseerib asjaolu, et teenuse omanikuks ja kasutajaks on elanikkond ja seega tekib konflikt kahe rolli otsustes. Sellest on võimalik üle saada analüüsides demograafiliste näitajate abil teenuse tarbijate vajadusi ja soove.

Maksu- ja Tolliametit on käsitletud pigem järelevalve- ja karistusorganina, kuid üha enam tõestatakse teaduslike uuringutega, et maksumoraali tekitamise ja maksukuulekuse tõstmiseks on olulised ratsionaalse käitumise aspektide kõrval ka psühholoogilised, sotsiaalsed ja muud mõjutajad. Seega on oluline Maksu- ja Tolliametil kasvatada maksuhalduri ja maksumaksja vahelist usalduslikku suhet ning oma tegevustes keskenduda pigem nõustamisele ja tuleviku vaadetele.

Töö tulemusel selgus, et ettevõtjate esindajad soovivad sellist lähenemist maksukohustuse täitmisele ning eelistavad tulevikku suunatud vaatega maksuhaldurit. Analüüsist selgus veel, et halduskoormuse vähendamine seoses maksukohustuse täitmisega on oluline, kuid ettevõtjad ei ole veel valmis selleks vajalike lisaandmete ligipääsu võimaldamiseks ega väga uuenduslikeks meetmeteks. Küll aga soovitakse koordineeritud teenuseid ehk ühtset juurdepääsu ja süsteemi kõigile ettevõtlusega seotud teenustele. Rahulolu praeguste maksuhalduri teenustega on pigem hea, kuid siiski arenguruumi veel on. Olulisim teema on ettevõtete esindajatele andmete turvalisus ning väga oluliseks peetakse ka maksuhalduri heatahtlikku suhtumist, mida peab veel parandama.

Väga uuenduslike arenguvõimaluste suhtes ollakse pigem skeptilisem ja tahetakse hoopis väikeseid praktilisi muudatusi. Soovitakse personaalset lähenemist ja

ettevõtlusvaldkonna üleselt ühtsemaid teenuseid., kuid mitte teenuste ühe asutuse alla koondumist. Pigem tuleks lahendada probleem asutuste vahelise infovahetusega. Uuringust ilmnes ka, et ettevõtte vanus, suurus ja ettevõttes raamatupidamise eest vastutav isikvõivad mõjutada oluliselt ettevõtjate soove maksuhalduri teenuste arengule. Väiksemad ja nooremad ettevõtted ning ise raamatupidamise eest vastutavad ettevõtjad on rohkem avatud uuenduslikele meetmetele ning soovivad enam aruandlust lihtsustavaid meetmeid.

Vastavalt eesmärgile ja kolmandale uurimisülesandele on sünteesitud teoreetiliste allikate ja uuringu tulemuste põhjal ettepanekud Maksu- ja Tolliametile teenuste arendamiseks. Pakutavate teenuste arendamine ja uuendamine on oluline ning mitte vähem oluline on tegeleda elementaarsete suhtlemise ja suhtumise küsimustega. Läheneda maksumaksjatele personaalselt, kuid selleks kasutada siiski uuenduslikke infotehnoloogilisi lahendusi.

Eeltoodust tulenevalt on magistritööle püstitatud eesmärk täidetud. Magistritöö autori hinnangul on uuringu tulemused kasulikud ettevõtjate ootuste kaardistamiseks maksuhalduri teenustele ning sellele tuginedes tehtud ettepanekud rakendatavad maksuhalduri strateegia elluviimiseks. Töös ei selgitatud välja ootuste põhjuseid, milleks on vaja läbi viia täiendavat andmekogumist ja analüüsi. Oluline on edasiselt analüüsida rakendatavate meetmete mõju ettevõtjate tegutsemisele ja arengule.

SUMMARY

According to the comprehensive security approach, security is all issues causing concern to people, thus involving many different areas. Internal security and tax collection both are public services ma which aims to improve indirectly the well-being of individuals. Open handling of security involves social background and system, which contains tax system, cause it cannot function separately. Security is not a separate issue as it is strongly affected by the social background and tax system.

This Master Thesis aims to identify entrepreneur's expectations for tax administration services. The actuality of this research lies on the fact that in Tax and Customs Board the new development plan is more than ever oriented to providing services and supporting the entrepreneurial landscape. So far, there are no general research studies on this topic. The Master Thesis is a quantitative empirical research which consists of a theoretical chapter and an empirical one. There are three research tasks to fulfill.

Author gives an analytical overview of services, the info technology role in providing services ad hoc and measurement of services. A broader view to public service specialty and innovation opportunities in it is also given. Thesis reveals that in public service the major problem in service innovation is subscriber and client common role. Finally, there is overview about tax compliance in view of tax authority service impact point. International studies have found that tax compliance is influenced by many factors. Tax authority can influence taxpayer's behavior by growing trustful relationship and providing simple and comfortable service. The attitude and behavior with taxpayers of the tax authority plays also a great role. The theoretical chapter of the Master Thesis fulfills the first research task.

The second part describes empirical research methodology and analyzes the responses given by the representatives of the companies regarding the tax services provided by tax authority. There's discussion about theoretical statements, practical occurring's and research results. Entrepreneurs' satisfaction with provided tax authority services hasn't been outstanding, however it has been considered satisfactory. They expect

small practical changes, not changes that would immensely influence their everyday work. Innovative measures are acceptable to some taxpayers, but not widely preferred. It is considered to be a burden to provide the tax authority with additional information. However this kind of innovations tend to reduce the administrative burden in the long run. Most important topic for entrepreneurs' was data security.

As a conclusion, there are synthesized concrete proposals for Tax and Customs Board to develop their services. The development and updating of the services offered is important and it is not less important to deal with elementary communication and attitude issues. It is suggested to approach taxpayers personally using the innovative IT solutions at hand.

The Master Thesis is useful for identifying the business expectations of tax administration services. The work did not explain the reasons for the expectations which requires additional data collection and analysis. It is also important to do further analyze the impact of the measures that have already been implemented.

VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

Aasmäe, M., 2017a. *Ettevõtja näeb e-MTAs enda maksukäitumise hinnangut.* [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.emta.ee/et/uudised/ettevotja-naeb-e-mtas-enda-maksukaitumise-hinnangut> [Kasutatud 12.02.2018].

Aasmäe, M., 2017b. *Uus e-MTA võimaldab tulevikus kasutada ameti e-teenuseid kõikidel ELi kodanikel.* [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.emta.ee/et/uudised/uus-e-mta-voimaldab-tulevikus-kasutada-ameti-e-teenuseid-koikidel-eli-kodanikel> [Kasutatud 20.03.2018].

Acs, Z., 2006. How Is Entrepreneurship Good for Economic Growth?. *Innovations*, Winter, pp. 97-109.

Allingham, M. G. & Sandmo, A., 1972. Income tax evasion: a theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1, pp. 323-338.

Alm, J. & Torgler, B., 2006. Culture differences and tax morale in the United States and in Europe. *Journal of Economic Psychology*, 27(2), pp. 224-246.

Alm, J. & Torgler, B., 2011. Do ethics Matter? Tax compliance and Morality. *Journal of Business Ethics*, 101, pp. 635-651.

AS LHV Pank, 2017. LHV klientidele vastab Facebookis vestlusrobot. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.lhv.ee/et/uudised/2017/17> [Kasutatud 01.10.2017].

Bazart, C. & Pickhard, M., 2011. Fighting income tax evasion with positive rewards. *Public Finance Review*, 39(1), pp. 124-149.

Bătrâncea, L.-M., Nichita, R.-A., Bătrâncea, I. & Moldovan, B. A., 2012. Tax compliance models: from economic to behavioral approaches. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 36, pp. 13-26.

Besim, M. & Jenkins, G. P., 2005. Tax compliance: when do employees behave like the self-employed?. *Applied Economics*, 37, pp. 1201-1208.

Bias, P. V., Smith, P. L. & Jansson, H., 2012. In Defense of the Rational Assumption. *Research in Business and Economics Journal*, Special Edition - Florida Economic Symposium, pp. 1-16.

Blundel, R. & Lockett, N., 2011. *Exploring entrepreneurship practices and perspectives*. New York: Oxford University Press.

Braithwaite, V., 2003. Dancing with tax authorities: Motivational postures and non-compliant actions. Book: V. Braithwaite, edn. *Taxing democracy: Understanding tax avoidance and evasion*. Abingdon: Routledge, pp. 15-39.

Bridge, S., O'Neill, K. & Martin, F., 2009. *Understanding Enterprise. Entrepreneurship & Small Business*. III ed. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Bruce, D. & Mosin, M., 2006. Tax Policy and Entrepreneurship: New Time Series Evidence. *Small Business Economics*, 26, pp. 409-425.

Bärg, P., 2017. *Neljamõõtmeline teenindus*. Tallinn: Dardedze holografija.

Civitta, 2017. *EASi ettevõtlus- ja innovatsioonipoliitika meetmete vahehindamine*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.eas.ee/wp-content/uploads/2015/11/EAS_ettev%C3%B5tlusmeetmete-vahehindamine_1%C3%B5pparuanne.pdf [Kasutatud 03.02.2018].

Clotfelter, C. T., 1983. Tax evasion and tax rates: an analysis of individual returns. *The Review of Economics and Statistics*, LXV(3), pp. 363-373.

Cullen, J. & Gordon, R., 2007. Taxes and entrepreneurial risk-taking: Theory and evidence for the U.S.. *Journal of Public Economics*, 91(7-8), p. 1479–1505.

Delmar, F. & Davidsson, P., 2000. Where do they come from? Prevalence and characteristics of nascent entrepreneurs. *Entrepreneurship & Regional Development*, 12, pp. 1-23.

Demello, S. & Furseth, P. I., 2016. *Innovation and Culture in Public Service*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.

Eisenhauer, J. G., 2006. The shadow price of morality. *Eastern Economic Journal*, 32(3), pp. 437-456.

European Commission, 2004. *European Tax Survey*. [Online] Available at: https://ec.europa.eu/taxation_customs/sites/taxation/files/docs/body/tax_survey.pdf [Accessed 12.03.2016].

European Commission, 2014. *Annual Report on European SMEs 2013/2014 – A Partial and Fragile Recovery. SME performance*. [Online] Available at: https://www.researchgate.net/profile/Deborah_Cox/publication/266384367_Annual_Report_on_European_SMEs_20132014_-_A_Partial_and_Fragile_Recovery_Final_Report_-_July_2014_SME_Performance_Review_20132014_for_the_European_Commission/links/542ea64f0cf29bbc126f3 [Accessed 27.04.2018].

Feld, L. & Frey, B., 2007. Tax compliance as the result of a psychological contract: The role of incentives and responsive regulation. *Law & Policy*, 29, pp. 102-120.

Frost, R. & Lyons, K., 2017. Service Systems Analysis Methods and Components: A Systematic Literature Review. *Service science*, 9(3), pp. 219-234.

Furseth, P. I. & Cuthbertson, R., 2016. *Innovation in an advanced consumer society: value-driven service innovation*. Oxford: Oxford University Press.

Gadrey, J., 2000. The Characterization of Goods and Services an Alternative Approach. *Review of Income and Wealth*, 46(3), pp. 369-387.

Gangl, K., Hofmann, E. & Kirchler, E., 2015. Tax authorities' interaction with taxpayers: A conception of compliance in social dilemmas by power and trust. *New Ideas in Psychology*, 37, pp. 13-23.

Gangl, K., Muehlbacher, S., Groot, M., Goslinga, S., Hofmann, E., Kogler, C., Antonides, G. & Kirchler, E., 2013. „How can I help you?“ Perceived service orientation of tax authorities and tax compliance. *Public Finance Analysis*, 69(4), pp. 487-510.

Gangl, K., Pfabigan, D., Lamm, C., Kirchler, E. & Hofmann, E., 2017. Coercive and legitimate authority impact tax honesty: Evidence from behavioral and ERP experiments. *Social Cognitive and Affective Neuroscience*, 12(7), pp. 1108–1117.

Gangl, K., Torgler, B. & Kirchler, E., 2016. Patriotism's impact on cooperation with the state: An experimental study on tax compliance. *Political Psychology*, 37, pp. 867-881.

Grünberg, L., 2017. *Institutsioonide Usaldusväärssuse uuring. Turu-Uuringute AS*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.emta.ee/sites/default/files/kontaktid-ja-ametist/uudised-pressiinfo/uuringud/2017_iv_kvartal.pdf [Kasutatud 25.03.2018].

Hansson, A., 2012. Tax policy and entrepreneurship: empirical evidence from Sweden. *Small Business Economy*, 38, pp. 495-513.

Hasvold, P. & Wodon, R., 2011. Use of telephone and SMS reminders to improve attendance at hospital appointments: a systematic review. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 17, pp. 358-364.

Healy, P. M. & Palepu, K. G., 2011. Information asymmetry, corporate disclosure, and the capital markets: A review of the empirical disclosure literature. *Journal of Accounting and Economics*, 31(1-3), pp. 405-440.

Hirvoja-Tamm, M., 2010. *Eesti väikeste ja keskmise suurusega ettevõtete finantsaruandluse regulatsiooni täiustamise võimalused. Magistritöö. Tartu: Tartu Ülikool.*

Hofmann, E., Hartl, B., Gangl, K., Hartner-Tiefenthaler, M. & Kirchler, E., 2017. Authorities' coercive and legitimate power: The impact on cognitions underlying cooperation. *Frontiers in Psychology*, 8, pp. 1-15.

Jahn, B., 2005. Kant, Mill, and Illiberal Legacies in International Affairs. *International Organization*, 59, pp. 177-207.

Jürgenson, A., 2010. *Ettevõtlusega tegelemise motiivid ning nende muutumine ettevõtte käivitusfaasis. Magistritöö. Tartu: Tartu Ülikool.*

Kalmus, V., 2015. *Tartu Ülikooli sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas. Standardiseeritud kontentanalüüs.* [Võrgumaterjal] Leitav: <http://samm.ut.ee/kontentanalyyis> [Kasutatud 15.04.2018].

Kare-Silver, M. D., 2011. *E-Shock 2020 - How the Digital Technology Revolution Is Changing Business and All Our Lives.* Chippenham: CPI Antony Rowe.

Kaurson, S., 2007. *Eesti ettevõtja sotsiaalne portree 21. sajandi algul*, Tartu: Tartu Ülikool.

Keller, P. A., Harlam, B., Loewenstein, G. & Volpp, K. G., 2011. Enhanced active choice: A new method to motivate behavior change. *Journal of Consumer Psychology*, 21, pp. 376–383.

Kennedy, G., 2011. Adam Smith and the role of the metaphor of an invisible hand. *Economic Affairs*, 31(1), pp. 53-57.

Kirchler, E., Hoelzl, E. & Wahl, I., 2008. Enforced versus voluntary tax compliance: The "slippery slope" framework. *Journal of Economic Psychology*, 29, pp. 210-225.

Koessler, A. K., Torgler, B., Feld, L. & Frey, B. S., 2016. *Commitment to Pay Taxes: A Field Experiment on the Importance of Promise.* Working paper. Tax and Transfer Policy Institute, 10, pp. 1-36.

Lillemets, K., 2010. Tax Morale, Influencing Factors, Evaluation Opportunities and Problem: The Case of Estonia. *Estonian Discussions on Economic Policy*, 18, pp. 233–252.

Lithuanian Free Market Institute, 2015. *Shadow Economies in the Baltic Sea Region 2015*, Vilnius: Lithuanian Free Market Institute.

Luttmer, E. & Singhal, M., 2014. Tax moral. *Journal of Economic Perspectives*, 28(4), pp. 149-168.

Lyonas, K. & Tracy, S., 2013. Characterizing organizations as service systems. *Human Factors Ergonom. Manufacturing Service Industry*, 23(1), pp. 19-27.

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, 2013. *Avalike teenuste korraldamise roheline raamat*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.mkm.ee/sites/default/files/avalike_teenuste_korraldamise_roheline_raamat.pdf [Kasutatud 17.03.2018].

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, 2015. *Eesti ettevõtete uuendusmeelsus ja innovatsioonitoetamise võimalused*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.mkm.ee/sites/default/files/inno_24.pdf [Kasutatud 03.02.2018].

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, 2017. *Nullbürokratia*. [Võrgumaterjal] Leitav: [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.mkm.ee/et/nullburokraatia> [Kasutatud 20.10.2018].

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, 2018. *Haldusala teenused*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.mkm.ee/et/statistika/valitsus> [Kasutatud 15.03.2018].

Maksu- ja Tolliamet, 2017. *Maksu- ja Tolliameti arengukava 2017-2020*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.emta.ee/sites/default/files/kontaktid-ja-ametist/ameti-struktuur-ulesanded-strateegia/strateegia/20170608_mta_strateegiadokument_2017-2020.pdf [Kasutatud 10.03.2018].

Maksu- ja Tolliamet, 2018a. *Kokkuvõte 2017. aastast faktileht*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.emta.ee/sites/default/files/news-related-files/faktileht_2017_mta_29012018.pdf [Kasutatud 20.03.2018].

Maksu- ja Tolliamet, 2018b. *MTA, Statistikaameti ja Eesti Panga ühisprojekt „Aruandlus 3.0“*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.emta.ee/et/ariklient/tulu-kulu-kaive-kasum/mta-statistikaameti-ja-est-panga-uhisprojekt-aruandlus-30> [Kasutatud 17.02.2018].

Maksukorralduse seadus (2002) RT I, 03.04.2018, 6.

Malchow-Møller, N., Schjerning, B. & Sørensen, A., 2011. Entrepreneurship, job creation and wage growth. *Small Business Economics*, 36(1), pp. 15-32.

Martins, J. M., Yusuf, F. & Swanson, D. A., 2012. *Consumer Demographics and Behaviour*. Dordrecht: Springer.

Mooijman, M., van Dijk, W., van Dik, E. & Ellemers, N., 2016. On sanction-goal justifications: How and why deterrence justifications undermine rule compliance. *Online First Publication*, pp. 1-13.

Morrissey, K. & Kirakowski, J., 2013. "Realness" in Chatbots: Establishing Quantifiable Criteria. In: M. Kurosu, ed. *Human-Computer Interaction. Interaction Modalities and Techniques. HCI 2013. Lecture Notes in Computer Science*. Springer, Berlin, Heidelberg : Springer, pp. 87-96.

Muehlbacher, S. & Kirchler, E., 2010. Tax compliance by trust and power of authorities. *International Economic Journal*, 24(4), pp. 607-610.

Niskanen Jr, W. A., 2017. *Bureaucracy and Representative Government*. 2. Edition. Abingdon: Routledge.

Norrman, C. & Bager-Sjögren, L., 2010. Entrepreneurship policy to support new innovative ventures: Is it effective?. *International Small Business Journal*, 6(28), pp. 602-619.

OECD, 2009. *Tax morale and tax compliance from the firm's perspective: Managing and Improving Tax Compliance*, Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development Publishing.

OECD, 2015. *Tax Administration 2015: Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies*. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development Publishing.

Perens, A., 1998. *Teenuste marketing*. Tallinn: Külm.

Perez-Truglia, R. & Troiano, U., 2015. *Shaming tax delinquents: Theory and evidence from a field experiment in the United States. Working paper*. National Bureau of Economic Research. 21264, pp. 1-76.

Putninš, T. J. & Sauka, A., 2015. *Shadow Economy Index for the Baltic countries 2009 – 2014*, Riga: Stockholm School of Economics.

Randlane, K., 2012. Tax Compliance and Tax Attitudes: The Case of Estonia. *Journal of Management and Change*, 1(29), pp. 89–103.

Randlane, K., 2013. A Systematic Approach to Tax Compliance: The Case of Estonia. *Sovrmennaâ Ëkonomika: Problemy, tendencii, perspektivy*, 9(2), pp. 73–93.

Randlane, K., 2016. Tax Compliance as a System: Mapping the Field. *International Journal of Public Administration*, 39(7), pp. 515-525.

Randma, E., 2017. *Maksu- ja Tolliameti siseveeb Teenuste osakonna Maksu- ja Tolliameti soovitusindeksid 2013 kuni 2016*. [Võrgumaterjal] Leitav: Pole avalikult kättesaadav. [Kasutatud 10.03.2018].

Recommender OÜ, 2014. *Klienditagasiside projekti tulemused avalikus sektoris*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.mkm.ee/sites/default/files/klienditagasiside_projekt.pdf [Kasutatud 15.03.2018].

Registrite ja infosüsteemide keskus, 2016. *Äriregister*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://ariregister.rik.ee/> [Kasutatud 14.03.2016].

Reynolds, P. D., Hay, M. & Camp, M. S., 1999. *Global Entrepreneurship Monitor*. [Online] Available at: <http://www.gemconsortium.org/report> [Accessed 15.01.2016].

Rosen, H. S. & Gayer, T., 2008. *Public Finance*. 8. Edition. New York: McGraw-Hill/Irvin.

Ross, A., 2016. *Tuleviku majandus*. Tallinn: Tallinna Raamatutrükikoda.

Saad, N., 2014. Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: *Taxpayers' View*. *Social and Behavioral Sciences*, 109, pp. 1069 – 1075.

Satell, G., 2017. Mapping the innovation space. Book: *Mapping innovation*. New York: *s.n.*, pp. 41-148.

Schneider, F. & Enste, D. H., 2000. Shadow Economies: Size, Causes, and Consequences. *Journal of Economic Literature*, XXXVIII, pp. 77-114.

Schneider, F. & Neck, R., 1992. The development of the shadow economy under changing tax systems and structures: Some theoretical and empirical results for Austria. *Internationalisierung der Wirtschaft*, 195, pp. 1-33.

Seddon, J., O'Donovan, B. & Zokaei, K., 2011. Rethinking Lean Service. Book: M. Macintyre, G. Parry & J. Angelis, edn. *Service Design and Delivery*. New York: Springer, pp. 41-60.

Shane, S. & Venkataraman, S., 2000. The Promise of Entrepreneurship as a Field of Research. *The Academy of Management Review*, 25(1), pp. 217-226.

Shaw, C., Dibeehi, Q. & Walden, S., 2010. *Customer Experience. Future Trends and Insights*. U.K.: Palgrave Macmillan.

Shu, L. L., Mazar, N., Gino, F., Ariely, D., Bazerman, M. H., 2012. Signing at the beginning makes ethics salient and decreases dishonest self-reports in comparison to signing at the end. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 109, pp. 15197-15200.

Sihver, A., 2007. Halduskoormuse hindamine – samm kvaliteetse õigusloome poole. *Riigikogu Toimetised*, Köide 15, pp. 131-134.

Siseministeerium, 2014. *Eesti regionaalarengu strateegia 2014-2020*. [Võrgumaterjal] Leitav:
https://www.siseministeerium.ee/sites/default/files/dokumendid/eesti_regionaalarengu_strateegia_2014-2020.pdf [Kasutatud 20.02.2016].

Siseministeerium, 2015. *Siseturvalisuse arengukava 2015-2020*. [Võrgumaterjal] Leitav:
https://www.siseministeerium.ee/sites/default/files/dokumendid/Arengukavad/siseturvalisuse_arengukava_2015-2020_kodulehele.pdf [Kasutatud 12.01.2016].

Smith, A., 2007. *An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations*. Digital Edition. s.l.: Meta Libri.

Solomon, M., 2017. Forbs. If Chatbots Win, Customers Lose, Says Zappos Customer Service Expert.. [Online] Available at: <https://www.forbes.com/sites/micahsolomon/2017/03/23/customers-lose-if-chatbots-win-says-zappos-customer-service-expert/#1cc3d9456087> [Accessed 20.04.2018].

Statistikaamet, 2015. *Eesti piirkondlike üksuste statistiline klassifikaator*. [Võrgumaterjal]

Leitav:

http://metaweb.stat.ee/view_xml.htm?id=3940494&selectedRow=3966689&siteLanguage=ee [Kasutatud 07.03.2018].

Statistikaamet, 2017. *Majanduslikult aktiivsed ettevõtted töötajate arvu järgi, aasta*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.stat.ee/68771> [Kasutatud 03.03.2018].

Stevens, S. S., 1946. On the Theory of Scales of Measurement. *Science*, 103(2684), pp. 677-680.

Stubbs, N. D., Geraci, S. A.; Stephenson, P., Jones, D. B. & Sanders, S., 2012. Methods to Reduce Outpatient Non-attendance. *American Journal of Medical Science*, 344(3), pp. 211-219.

Tammeraja, M., 2018. *Andmepõhine infovahetus maksuhalduriga. E-kiri*. Tallinn: Eesti Raamatupidajate Kogu.

Taylor, S. J., 2016. Startup report: Very Human Lessons From Three Brands That Use Chatbots To Talk To Customers. [Online] Available at: <https://www.fastcompany.com/3064845/human-lessons-from-brands-using-chatbots> [Accessed 17.04.2018].

Tooding, L.-M., 2015. *Andmete analüüs ja tõlgendamine sotsiaalteadustes*. Teine, täiendatud väljaanne. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.

Torgler, B., 2003. Beyond punishment: A tax compliance experiment with taxpayers in Costa Rica. *Revista de Análisis Económico*, 18(1), pp. 27-56.

Torgler, B., 2004. Moral suasion: An alternative tax policy strategy? Evidence from a controlled field experiment in Switzerland. *Economics of Governance*, 5, pp. 235-253.

Traat, I., 1997. *Töenäosuslik valikuuring*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.

Trasberg, V., 2004. Tax Administration and Shadow Economy in EU New Members. *Società Italiana di Economia Pubblica*. Working Paper, 313, pp. 1-20.

Tulumaksuseadus (1999) RT I, 22.01.2018, 10.

Vabariigi Valitsus, 2017. *Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused. Määrus*. RT I, 31.05.2017, 7.

Vainsalu, H., 2017. *Riigi Infosüsteemide Amet X-tee*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.emta.ee/sites/default/files/ariklient/tulu-kulu-kaive-kasum/aruandlus-3-0/24_05_2017_ria_esitus.pdf [Kasutatud 18.02.2018].

Vichmann, M., 2015. *Eesti väikeettevõtete käibemaksukohustuse täitmise lihtsustavad meetmed*. *Magistritöö*. Tartu: Tartu Ülikool.

Õunapuu, L., 2014. *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes*. *Magistritöö*. Tartu: Tartu Ülikool.

Übi, J., 2017. *Tartu Ülikool ja Swedbank käivitavad andmeteaduse alase koostööprojekti*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.swedbank.ee/business/useful/useful/newsandblog/news#news-area> [Kasutatud 01.10.2017].

TABELITE JA JOONISTE LOETELU

Tabel 1. Põhilised näitajad, mis mõjutavad maksukuulekat käitumist (Randlane, 2016, p. 520).....	25
Tabel 2. Kvantitatiivse uuringu etapid (autori koostatud).....	33
Tabel 3. Ankeetküsitluse tunnuste kategooriad ja skaalad (autori koostatud)	35
Tabel 4. Ühetasandilise kihtvalimikogu arvandmed (autori koostatud).....	37
Tabel 5. Rahulolu hinnangute keskvärtused ja usaldusvahemikud usaldusnivool 95% (autori koostatud)	43
Tabel 6. Olulisuse hinnangute keskvärtused ja usaldusvahemikud usaldusnivool 95% (autori koostatud)	44
Tabel 7. Arenguvõimaluste hinnangute keskvärtused ja usaldusvahemikud usaldusnivool 95% (autori koostatud)	46
Tabel 8. Rahulolu keskvärtused Maksu- ja Tolliameti abistavate teenustega piirkonniti ja usaldusvahemikud usaldusnivool 95% (autori koostatud)	51
Tabel 9. Ettevõtte vanuse mõju arenguvõimaluste soovidele (autori koostatud) ..	51
Tabel 10. Ettevõttes raamatupidamise tegija mõju arenguvõimaluste soovidele (autori koostatud).....	52
Tabel 11. Ettevõtte töötajate arvu mõju arenguvõimaluste soovidele (autori koostatud)	53
Joonis 1. Avaliku sektori innovatsiooni kolmnurk (Demello & Furseth, 2016, p. 82; autori tõlgitud)	19
Joonis 2. Maksu- ja Tolliameti soovitusindeksid 2013 kuni 2016 (Randma, 2017; autori koostatud).....	30
Joonis 3. Rahulolu Maksu- ja Tolliameti abiteenustega (autori koostatud)	44
Joonis 4. Hinnangud deklaratsioonikohustuse kulu vähendamise arenguvõimalustele (autori koostatud).....	47
Joonis 5. Hinnangud nõustamise suurendamisele ja kontrollide vähendamise suunale (autori koostatud)	49

LISA 1. ANKEETKÜSITLUSE VORM

Läbiviija: Liia Koemets

Periood: 23.03-31.03.2016

Lugupeetud ettevõtte esindaja!

Olen Sisekaitseakadeemia Sisejulgeoleku instituudi üliõpilane ja viin magistritöö raames läbi uuringu, mille eesmärk on välja selgitada **ettevõtjate ootused maksuhalduri teenuste arengule**. Palun Teil vastata küsimustikule **mõeldes ühele konkreetsele ettevõttele**, millega olete seotud. Küsitud on Teie arvamusi, seega valesid vastuseid ei ole. Vastamine võtab aega 10-15 minutit ja koosneb 22 küsimusest. Teie vastused jäävad **100% anonüümseks**. **Palun aidake kaasa parema ettevõtluskeskkonna loomisele vastates küsimustikule 31. märtsiks 2016.**

Lisainfo ja uuringu tulemused (alates 20.06) aadressilt

Liia.Koemets@kad.sisekaitse.ee.

Täna Teid koostöö eest!

Põhiküsimused:

1. Kuidas olete rahul maksuhalduri (Maksu- ja Tolliameti) praeguste teenustega (nt kliendi tugi, maksude deklareerimise võimalused jm)?
Kohustuslik
 - a) Väga rahul
 - b) Rahul
 - c) Nii ja naa
 - d) Ei ole rahul
 - e) Ei ole üldse rahul
 - f) Ei oska öelda
2. Milliseid probleeme esineb Teil praegu pakutavate maksuhalduri teenustega (nt e-maksuameti toimingud)? *Avatud küsimus*
3. Millise valdkonna arendamine on Teie ettevõtlusele olulisim? *Vali üks*
 - 1) Maksuhalduri pädevused (vormilised, suhtumine, e-teenuste kvaliteet jm)

2) Õiguslikud (maksuseadused, maksusüsteemi ülesehitus jm)

3) Muu _____

4) Ei oska öelda

4. Mil määral vajavad Teie arvates järgnevad maksuhalduri teenused parendamist? (5 – Kindlasti ei vaja muutmist; 4 – Pigem ei vaja muutmist; 3 – Nii ja naa; 2 – Pigem vajab muutmist; 1- Vajab täielikult muutmist; 9 – Ei oska öelda) *Kohustuslik*

a)	Klienditoe teenused (e-mail, telefon, Skype)	5	4	3	2	1		9
b)	Aruandlusvormide sisu (TSD, KMD, Lisad jne)	5	4	3	2	1		9
c)	Aruandlusvormide esitamisevõimalused (ekraanivormi täitmine, masin-masin liides, X-tee; faili laadimine)	5	4	3	2	1		9
d)	E-maksuameti võimalused (portaalis võimaldatud toimingud)	5	4	3	2	1		9
e)	Kasutusjuhendid (kodulehel, e-maksuameti viited)	5	4	3	2	1		9
f)	Koolitusteenus	5	4	3	2	1		9

5. Milline maksuhalduri teenus on Teie ettevõttele koormavam (kõige rohkem aega nõudev toiming, näiteks mingi deklaratsiooni esitamine)? *Avatud küsimus*

6. Palun andke hinnang, kui olulised on järgnevad tegurid Teie ettevõtlustegevuses. (1- Ei ole üldse oluline; 2- Pigem ei ole oluline; 3- Nii ja naa; 4- Pigem on oluline; 5- On väga oluline; 9 – Ei oska öelda) *Kohustuslik*

a)	Avalikkuse hea arvamus/suhtumine ettevõtlusesse	5	4	3	2	1		9
b)	Maksuhalduri hea suhtumine	5	4	3	2	1		9
c)	Raamatupidamiskulude vähendamine	5	4	3	2	1		9
d)	Soodsad ettevõtluslaenu võimalused	5	4	3	2	1		9
e)	Avalikustatud maksukohustused ettevõtete lõikes	5	4	3	2	1		9
f)	Lihtsad maksuhalduri teenuse D	5	4	3	2	1		9
g)	Teenuste vastavus ettevõtja eripäradele (nõ isikustatud teenus)	5	4	3	2	1		9

6A.* Kuidas tunnetate praegust maksuhalduri suhtumist ettevõtlusesse/ ettevõtjatesse? Palun põhjendage.

*- Kohustuslik tingimusel, et maksuhalduri suhtumine on vastatud väga oluline, pigem oluline või nii ja naa.

- a) Väga hea
- b) Hea
- c) Neutraalne
- d) Halb
- e) Väga halb
- f) Ei oska öelda

7. Palun hinnake, kui vajalikud/kasulikud oleksid Teie arvates järgnevad arengud maksuhalduri teenustes. (1- Ei oleks üldse vajalikud; 2- Pigem ei oleks vajalikud; 3- Nii ja naa; 4- Pigem oleks vajalikud; 5- Väga vajalikud; 9 – Ei oska öelda) *Kohustuslik*

a)	Maksuteenuste veebipõhised koolitused	5	4	3	2	1		9
b)	Muutumatuna püsiv e-maksuamet	5	4	3	2	1		9
c)	Kontrollide ja revisjonide vähendamine	5	4	3	2	1		9
d)	E-maksuameti kujunduse ja sisu täielik muutmine	5	4	3	2	1		9
e)	Mobiiliga tehtavate toimingute täiustamine	5	4	3	2	1		9
f)	Üks portaal kõigile ettevõtlusega seotud toimingutele	5	4	3	2	1		9
g)	Personaalne ettevõttega seotud kohustuste kalender	5	4	3	2	1		9
h)	Lisaks seaduste viidetele viited kohtulahenditele	5	4	3	2	1		9
i)	Kiirem vastamine kirjadele/päringutele	5	4	3	2	1		9
j)	E-maksuameti teiste samalaadsete ettevõtete keskmise maksukohustuse nägemine	5	4	3	2	1		9
k)	Andmevahetus eri süsteemide vahel (ettevõtja esitab andmed ühe korra, erinevad registrid kasutavad)	5	4	3	2	1		9
l)	Rohkem eeltäidetud deklaratsioonid (nt TÕR töötajad TSD-l)	5	4	3	2	1		9
m)	Personaalne kliendihaldur	5	4	3	2	1		9
n)	Võimalus ettevõtjal endal kohaldada e-maksuameti keskkonda (nt valida, mis võimalusi kuvatakse menüü põhireal)	5	4	3	2	1		9
o)	Andmebaaside turvalisuse tagamine	5	4	3	2	1		9

8. Kas pooldate Äriregistri ja eesti.ee portaali ettevõtlusega seotud toimingute koondamist e-maksuameti alla? *Kohustuslik*

JAH

EI

EI OSKA ÖELDA

9. Kui palju tööaega kõigi töötajate peale kokku, vähendaks maksuhalduri kontrollide puudumine? *Kohustuslik*

1) Ei vähendaks üldse

2) 2 tööpäeva aastas

- 3) Üle 2 kuni 5 tööpäeva aastas
- 4) Üle 5 kuni 20 tööpäev aastas
- 5) Rohkem kui 20 tööpäeva aastas
- 6) Ei oska öelda

10. Kas maksuhaldur peaks keskenduma oma tegevuses pigem tulevikule?

Kohustuslik

JAH

EI

EI OSKA ÖELDA

11. Kuidas mõjutaks Teie hinnangul ebaausat konkurentsi maksuhalduri poolt teostatavate kontrollide vähendamine? *Kohustuslik*

- a) Suurendaks ebaausat konkurentsi väga palju
- b) Pigem suurendaks ebaausat konkurentsi
- c) Olukord ei muutuks
- d) Pigem vähendaks ebaausat konkurentsi
- e) Väga palju vähendaks ebaausat konkurentsi
- f) Ei oska öelda

12. Mil määral sooviksite järgmisi uuenduslikke meetmeid? (1- Kindlasti ei sooviks; 2- Pigem ei sooviks; 3- Nii ja naa; 4- Pigem sooviks; 5- Kindlasti sooviks; 9 – Ei oska öelda) *Kohustuslik*

a)	Maksuhalduriga maksuleping ausa ettevõtluse osas	5	4	3	2	1		9
b)	Deklaratsioonide automaatne koostamine ettevõtte pangakonto väljavõtte alusel	5	4	3	2	1		9
c)	E-arvete süsteem läbi maksuhalduri	5	4	3	2	1		9
d)	Kliendiotsing maksuhalduri toetusel	5	4	3	2	1		9
e)	Riigihankel osalemine läbi e-maksuameti	5	4	3	2	1		9
f)	Vallasvara pandiregister/pandivõimalus	5	4	3	2	1		9
g)	Kogumishoius e-maksuameti (intressi boonusega)	5	4	3	2	1		9
h)	Sõidupäevikute kohustuse kaotamine ja kindla piirmäära kasutamine	5	4	3	2	1		9
i)	Pikema maksustamisperioodi valikuvõimalus (praegu üldiselt kuu)	5	4	3	2	1		9
j)	Osad notaritehingud läbi e-maksuameti	5	4	3	2	1		9
k)	Täielikult passiivne maksumaksja (maksuhaldur koostab täielikult maksuarvestuse)	5	4	3	2	1		9
l)	Uberile sarnane süsteem teistes valdkondades	5	4	3	2	1		9
m)	Palgata raamatupidaja, kes on maksuhalduri poolt tunnustatud nimekirjas	5	4	3	2	1		9

13. Milliseid uuenduslikke lahendusi Teie maksuhaldurile välja pakuksite ettevõtjate halduskoormuse vähendamiseks? *Avatud küsimus*
14. Millist abi ootate maksujõuetuse olukorras maksuhaldurilt? *Avatud küsimus*
15. Mil määral peaks maksuhaldur keskenduma maksumaksjate kontrollimise asemel nõustamisele? *Kohustuslik*
- 1) Täielikult
 - 2) Pigem peaks
 - 3) Osaliselt
 - 4) Pigem ei peaks
 - 5) Mitte üldse
 - 6) Ei oska öelda

15A. Millistes valdkondades Teie nõustamist vajaksite? *Avatud küsimus*

Küsimus kuvatakse, kui 15 küsimuse vastus on täielikult, pigem peaks või osaliselt.

Demograafiline osa:

16. Millises maakonnas asub ettevõtte peamine tegevuskoht, millele vastates mõtlesite? *Kohustuslik*
- | | |
|------------------|---------------|
| 1) Harjumaa | 9) Saaremaa |
| 2) Tartumaa | 10) Hiiumaa |
| 3) Pärnumaa | 11) Põlvamaa |
| 4) Ida-Virumaa | 12) Raplamaa |
| 5) Lääne-Virumaa | 13) Valgamaa |
| 6) Läänemaa | 14) Järvamaa |
| 7) Võrumaa | 15) Jõgevamaa |
| 8) Viljandimaa | |

17. Mis on ettevõtte peamine tegevusala? EMTAK tähekoodi seletuse valik, 21 tk. *Kohustuslik*

Seletus
Avalik haldus ja riigikaitse
Ehitus
Eksterritoriaalsete organisatsioonide ja üksuste tegevus
Elektrienergia, gaasi, auru ja konditsioneeritud õhuga varustamine
Finants- ja kindlustustegevus

Seletus
Haldus- ja abitegevused
Haridus
Hulgi- ja jaekaubandus; mootorsõidukite ja mootorrataste remont
Info ja side
Kinnisvaraalane tegevus
Kodumajapidamiste kui tööandjate tegevus
Kunst, meelelahutus ja vaba aeg
Kutse-, teadus- ja tehnikaalane tegevus
Majutus ja toitlustus
Muud teenindavad tegevused
Mäetööstus
Põllumajandus, metsamajandus ja kalapüük
Tervishoid ja sotsiaalhoolekanne
Töötlev tööstus
Veevarustus; kanalisatsioon, jäätme- ja saastekäitlus
Veondus ja laondus

18. Ettevõtluse juriidiline vorm: *Kohustuslik*

- a) Füüsilisest isikust ettevõtja
- b) Osühing
- c) Aktsiaselts
- d) Muu

19. Ettevõtte vanus: *Kohustuslik*

- a) Kuni 3 aastat
- b) Üle 3 kuni 6 aastat
- c) Üle 6 kuni 9 aastat
- d) Üle 9 aasta

20. Ettevõtte töötajate arv: *Kohustuslik*

- a) Null kuni üks
- b) Kaks kuni 5
- c) Üle 5 kuni 10
- d) Üle 10 kuni 20
- e) Üle 20

21. Ettevõtte keskmine kuine maksukohustus: *Kohustuslik*

- a) Null
- b) Kuni 500 eurot
- c) Üle 500 kuni 1500 eurot
- d) Üle 1500-5000

- e) Üle 5000-10 000
- f) Üle 10 000
- g) Ei oska öelda

22. Kuidas tehakse Teie ettevõttes raamatupidamist? *Kohustuslik*

- a) Ostetakse raamatupidamisteenust sisse
- b) Palgaline raamatupidaja teeb
- c) Juhatuse liige/omanik/FIE ise teeb
- d) Muu

Tänan vastamast!

Täiendav informatsioon aadressilt: Liia.Koemets@kad.sisekaitse.ee

LISA 2. KOODIPUU

Kood tase I	Kood tase II	Kood tase III
Rahulolu		
	rahul	
	rahulolematu	
E-maksuamet		
	rahulolu	
		rahulolematu
		rahul
	ühtne portaal	
		soovib
		ei soovi
	uudsed lahendused	
		e-kalender
	registrite infovahetus	
	lihtsad teenused	
	uuendused	
	otseviited	
Deklaratsioonide esitamine		
	hetke olukord	
		rahul
		rahulolematu
	panga kaudu	
		soovib
		ei soovi
Deklaratsioonide vormid		
	KMD	
	TSD	
	VD	
	Vigade parandamine	
	Muu	
Deklareerimise periood		
	pikendamine	
Tasumine		
Halduskoormus		
	raamatupidamine	
	sõidukid	
	KMK registreerimine	
	lapsehoolduspuhkus	
Maksuhalduri suhtumine		
	üldine kontakt	
		positiivne
		neutraalne
		negatiivne
	menetluse kontakt	
		positiivne
		neutraalne

Kood tase I	Kood tase II	Kood tase III
		negatiivne
	personaalne kliendihaldur	
Abiteenused		
	klienditugi	
	koolitused	
	kasutusjuhendid	
	kodulehekülg	
Infotõrge		
	info avalikustamine	
Nõustamine		
	üldiselt vajalik	
	kindel valdkond	
	ei ole vajalik	
Ajaline määratlus		
	olevik	
	tulevik	
	minevik	
Muud teenused		
	ajatamise graafik	
	intressi määramine	
Muud probleemid		
	konkurents	
	printimine	
	interneti ühendus	
	kuupäevad	
Teised asutused		
	seaduste muudatused	
	Statistikaamet	
	Meedia	
	Ärireister	

LISA 3. SPEARMANI ASTAKKORRELATSIOONIDE TABEL

	Üldine rahulolu teenustega	Valdkond	Klienditugi	Vormide sisu	Deklaratsioonide esitamisevõimalused	E-maksuamet	Kasutusjuhendid	Koolitus	Avalikkuse hea arvamus	Maksuhalduri hea suhtumine olulisus
Üldine rahulolu teenustega	1,00									
Valdkond	-0,04	1,00								
Klienditugi	0,45	0,22	1,00							
Vormide sisu	0,44	0,00	0,23	1,00						
Deklaratsioonide esitamisevõimalused	0,27	-0,04	0,24	0,62	1,00					
E-maksuamet	0,35	0,01	0,40	0,55	0,57	1,00				
Kasutusjuhendid	0,24	0,04	0,33	0,50	0,35	0,52	1,00			
Koolitus	0,12	-0,05	0,20	0,24	0,16	0,13	0,49	1,00		
Avalikkuse hea arvamus	-0,05	0,10	0,10	-0,01	0,13	0,08	0,06	-0,14	1,00	
Maksuhalduri hea suhtumine olulisus	0,04	0,01	0,10	0,12	0,18	0,15	0,19	-0,01	0,58	1,00
Raamatupidamiskulude vähendamine	0,04	0,01	0,06	-0,09	-0,15	-0,06	0,02	0,14	0,07	0,23
Ettevõtluslaen	-0,04	0,07	-0,01	0,11	0,01	0,08	0,01	-0,04	0,02	0,11
Avalikud maksukohustused	0,15	-0,02	0,02	0,20	0,06	0,10	0,17	0,09	-0,06	-0,02
Lihtsad teenused	-0,11	0,11	0,03	-0,23	-0,01	0,05	-0,08	-0,08	0,16	0,11
Isikustatud teenused	0,16	0,03	0,18	0,00	0,02	0,10	0,05	-0,17	0,25	0,21
Maksuhalduri suhtumine rahulolu	0,46	-0,11	0,32	0,25	0,16	0,23	0,25	0,26	0,00	0,10
Veebikeskkonnas koolitused	0,09	-0,04	0,02	-0,01	0,00	0,10	0,03	-0,08	0,11	0,10
Muutumatu e-mta	0,20	-0,03	0,16	0,30	0,31	0,28	0,16	0,15	0,14	0,10

	Üldine rahulolu teenustega	Valdkond	Klienditugi	Vormide sisu	Deklaratsioonide esitamisevõimalused	E-maksuamet	Kasutusjuhendid	Koolitus	Avalikkuse hea arvamus	Maksuhalduri hea suhtumine olulisus
Kontrollide vähendamine	-0,06	0,16	0,06	-0,01	-0,02	0,11	-0,02	-0,01	0,29	0,21
E-mta muutmise	-0,05	0,00	0,05	-0,19	-0,18	-0,39	-0,17	-0,04	-0,07	-0,08
Mobiiliteenused	0,22	-0,06	0,15	0,04	-0,02	-0,03	-0,02	0,19	0,11	0,07
Ühtne portaal	0,07	-0,02	0,10	0,02	0,08	0,01	-0,04	0,04	0,14	0,01
Kalender	0,09	0,04	0,05	0,13	0,03	-0,08	0,13	0,28	0,04	0,05
Kohtulahendid	0,09	-0,04	0,03	0,13	0,05	0,06	0,08	0,03	0,15	0,18
Kirjadele vastamine	-0,18	-0,03	-0,10	0,05	0,04	-0,03	0,02	0,10	0,10	0,17
Teiste andmete nägemine	0,24	-0,08	0,10	0,14	0,10	0,11	0,20	0,18	0,03	0,11
Andmevahetus registrite vahel	0,09	-0,04	0,10	0,00	-0,01	0,12	0,11	0,10	-0,07	-0,07
Eeltäidetud info	0,04	-0,10	0,16	-0,04	-0,05	-0,01	0,06	0,30	0,02	0,08
Personaalne haldur	0,07	0,07	0,11	0,15	0,08	0,00	0,09	0,01	0,29	0,41
E-mta kohandamine	0,05	-0,08	0,02	-0,02	-0,12	-0,09	0,03	0,11	0,17	0,21
Turvalisus	-0,07	0,00	-0,02	0,07	0,09	0,02	0,06	0,08	0,23	0,31
Kontrollide vähendamine konkurentsi parandamiseks	0,26	0,01	0,30	0,06	0,05	0,08	0,14	0,16	0,19	0,15
Aususe leping	0,23	-0,08	0,09	0,13	0,18	0,08	0,13	0,13	0,17	0,12
Pangakonto alusel deklaratsioonid	0,21	-0,11	0,26	0,12	-0,03	-0,06	0,24	0,36	-0,10	0,02
E-arved	0,22	-0,11	0,04	0,10	-0,04	-0,07	0,26	0,35	-0,14	0,01
Klienditsing	0,31	-0,08	0,11	0,04	0,02	0,07	0,22	0,14	0,10	0,19
Riigihange	0,45	0,04	0,34	0,11	0,09	0,14	0,15	0,25	0,02	0,10
Pandiregister	0,22	-0,19	0,19	0,08	-0,01	-0,05	0,07	0,23	-0,03	-0,16
Kogumishoius	0,24	-0,04	0,13	0,07	-0,08	-0,04	0,03	0,04	0,05	0,13
Sõidupäevliku puudumine	0,09	0,19	0,13	0,06	0,10	0,13	-0,10	-0,18	0,13	0,15

	Üldine rahulolu teenustega	Valdkond	Klienditugi	Vormide sisu	Deklaratsioonide esitamisevõimalused	E-maksuamet	Kasutusjuhendid	Koolitus	Avalikkuse hea arvamus	Maksuhalduri hea suhtumine olulisus
Maksustamisperioodi valik	-0,02	0,11	-0,08	-0,03	-0,16	-0,11	-0,16	0,10	0,04	0,08
Notari tehingud e-mtas	0,30	0,00	0,13	0,09	0,00	0,03	0,14	0,16	0,11	0,08
Passiivse maksumaksja kontseptsioon	0,26	-0,02	0,21	0,16	-0,07	-0,03	0,25	0,31	-0,16	-0,04
Heakskiidetud raamatupidaja	0,13	0,13	0,20	0,07	-0,01	0,00	0,13	0,06	0,10	0,17
Nõustamine	0,05	0,01	0,03	0,20	0,20	0,01	0,02	0,03	0,17	0,21

	Raamatupidamiskulude vähendamine	Ettevõtluslaen	Avalikud maksukohustused	Lihtsad teenused	Isikustatud teenused	Maksuhalduri suhtumine rahulolu	Veebikeskkonnas koolitused	Muutumatu e-mta	Kontrollide vähendamine	E-mta muutmine
Ettevõtluslaen	0,21	1,00								
Avalikud maksukohustused	0,16	0,23	1,00							
Lihtsad teenused	0,14	0,15	0,31	1,00						
Isikustatud teenused	0,06	0,24	0,25	0,53	1,00					
Maksuhalduri suhtumine rahulolu	0,10	-0,15	0,12	0,14	0,29	1,00				
Veebikeskkonnas koolitused	0,15	0,31	0,30	0,27	0,44	0,24	1,00			
Muutumatu e-mta	0,06	0,06	0,19	0,11	0,07	0,23	0,09	1,00		
Kontrollide vähendamine	0,02	0,26	-0,08	0,19	0,18	0,00	0,08	0,22	1,00	
E-mta muutmine	0,17	0,16	0,14	0,14	0,08	-0,09	0,24	-0,12	0,02	1,00
Mobiiliteenused	0,18	0,36	0,21	0,11	0,18	0,14	0,34	-0,14	-0,01	0,34
Ühtne portaal	0,12	0,21	0,23	0,22	0,35	0,09	0,28	0,13	0,16	0,15
Kalender	0,16	0,22	0,23	0,18	0,26	0,20	0,29	-0,03	0,03	0,10
Kohtulahendid	0,10	0,19	0,24	0,01	0,34	0,11	0,41	-0,05	0,16	0,02
Kirjadele vastamine	0,12	0,27	0,32	0,14	0,22	0,06	0,28	0,13	0,12	0,14

	Raamatupidami skulude vähendamine	Ettevõtluslae n	Avalikud maksukohustuse d	Lihtsad teenuse d	Isikustatu d teenused	Maksuhalduri suhtumine rahulolu	Veebikeskkonn as koolitused	Muutumatu e-mta	Kontrollide vähendamin e	E-mta muutmin e
Teiste andmete nägemine	0,23	0,29	0,46	0,23	0,20	0,23	0,25	0,39	0,10	0,12
Andmevahetus registrite vahel	0,10	0,04	0,29	0,10	0,22	0,18	0,14	0,05	-0,11	0,05
Eeltäidetud info	0,30	0,05	0,31	0,19	0,23	0,19	0,15	0,06	0,05	0,12
Personaalne haldur	0,12	0,36	0,32	0,14	0,41	0,15	0,22	0,13	0,07	0,01
E-mta kohandamine	0,19	0,00	0,17	0,14	0,23	0,09	0,16	0,06	0,09	0,18
Turvalisus	-0,05	0,02	0,13	0,07	0,16	0,00	0,12	0,08	0,00	0,02
Kontrollide vähendamine konkurentsi parandamiseks	0,19	-0,08	0,12	0,17	0,23	0,39	0,10	0,15	-0,12	0,07
Aususe leping	0,23	0,33	0,36	0,13	0,31	0,19	0,52	0,25	0,01	0,17
Pangakonto alusel deklaratsioonid	0,27	0,21	0,33	0,10	0,08	0,24	0,24	-0,08	-0,13	0,28
E-arved	0,22	0,13	0,36	0,18	0,10	0,32	0,31	0,03	-0,10	0,12
Kliendiotsing	0,24	0,12	0,31	0,24	0,18	0,33	0,36	0,10	-0,02	0,18
Riigihange	0,19	0,11	0,14	0,01	0,24	0,28	0,20	0,00	-0,12	0,13
Pandiregister	0,02	0,15	0,27	0,11	0,39	0,28	0,27	0,08	-0,12	0,19
Kogumishoius	0,29	0,20	0,23	0,11	0,33	0,18	0,43	0,11	0,01	0,16
Sõidupäevliku puudumine	-0,05	0,07	0,04	0,12	0,21	-0,03	0,09	0,10	0,14	0,06
Maksustamisperioodi valik	0,27	0,28	0,09	0,19	0,13	0,05	0,18	-0,02	0,35	0,19
Notari tehingud e-mtas	0,07	0,08	0,14	0,06	0,31	0,30	0,38	-0,06	-0,01	0,11
Passiivse maksumaksja kontseptsioon	0,27	0,10	0,31	0,02	0,06	0,22	0,17	-0,06	-0,13	0,28
Heakskiidetud raamatupidaja	0,06	0,12	0,21	0,18	0,34	0,13	0,43	-0,15	-0,03	0,23
Nõustamine	0,16	0,16	0,20	0,16	0,21	-0,01	0,31	0,24	0,29	0,24

	Mobiiliteenused	Ühtne portaal	Kalender	Kohtulahendid	Kirjadele vastamine	Teiste andmete nägemine	Andmevahetus registrite vahel	Eeltäidetud info	Personaalne haldur	E-mta kohandamine	Turvalisus
Ühtne portaal	0,43	1,00									
Kalender	0,39	0,58	1,00								
Kohtulahendid	0,19	0,54	0,57	1,00							
Kirjadele vastamine	0,10	0,37	0,40	0,47	1,00						
Teiste andmete nägemine	0,34	0,42	0,37	0,30	0,18	1,00					
Andmevahetus registrite vahel	0,26	0,36	0,24	0,15	0,26	0,21	1,00				
Eeltäidetud info	0,28	0,33	0,45	0,30	0,33	0,32	0,45	1,00			
Personaalne haldur	0,30	0,30	0,39	0,31	0,40	0,40	0,30	0,25	1,00		
E-mta kohandamine	0,30	0,29	0,32	0,34	0,35	0,22	0,22	0,32	0,32	1,00	
Turvalisus	0,12	0,32	0,31	0,39	0,33	0,20	0,29	0,31	0,42	0,30	1,00
Kontrollide vähendamine konkurentsi parandamiseks	0,25	0,20	0,23	0,07	0,04	0,25	0,11	0,22	0,28	0,19	0,09
Aususe leping	0,42	0,35	0,39	0,35	0,26	0,48	0,17	0,24	0,33	0,14	0,20
Pangakonto alusel deklaratsioonid	0,46	0,23	0,46	0,16	0,15	0,37	0,07	0,34	0,19	0,27	0,13
E-arved	0,35	0,17	0,32	0,15	0,13	0,43	0,01	0,25	0,16	0,17	0,04
Kliendiotsing	0,45	0,29	0,28	0,19	0,11	0,45	0,16	0,23	0,18	0,24	0,07
Riigihange	0,40	0,27	0,45	0,21	0,10	0,32	0,32	0,37	0,26	0,21	0,18
Pandiregister	0,23	0,33	0,35	0,30	0,20	0,32	0,27	0,30	0,26	0,26	0,13
Kogumishoius	0,42	0,34	0,38	0,32	0,06	0,44	0,19	0,30	0,32	0,26	0,13
Sõidupäevliku puudumine	0,18	0,33	0,20	0,28	0,07	0,15	0,10	0,26	0,04	0,14	0,29
Maksustamisperioodi valik	0,20	0,14	0,29	0,32	0,20	0,23	-0,03	0,29	0,21	0,19	0,02

	Mobiiliteenused	Ühtne portaal	Kalender	Kohtulahendid	Kirjadele vastamine	Teiste andmete nägemine	Andmevahetus registrite vahel	Eeltäidetud info	Personaalne haldur	E-mta kohandamine	Turvalisus
Notari tehingud e-mtas	0,34	0,33	0,40	0,31	0,19	0,30	0,22	0,33	0,34	0,21	0,15
Passiivse maksumaksja kontseptsioon	0,38	0,24	0,40	0,24	0,13	0,45	0,14	0,41	0,15	0,31	0,12
Heakskiidetud raamatupidaja	0,40	0,46	0,51	0,39	0,15	0,31	0,14	0,20	0,32	0,17	0,14
Nõustamine	0,30	0,33	0,24	0,26	0,32	0,21	0,09	0,14	0,25	0,14	0,15

	Kontrollide vähendamine konkurentsi parandamiseks	Aususe leping	Pangakonto alusel deklaratsioonid	E-arved	Kliendiotsing	Riigihange	Pandiregister	Kogumishoius	Sõidupäevliku puudumine	Maksustamisperioodi valik
Aususe leping	0,34	1,00								
Pangakonto alusel deklaratsioonid	0,16	0,30	1,00							
E-arved	0,23	0,40	0,74	1,00						
Kliendiotsing	0,18	0,43	0,54	0,74	1,00					
Riigihange	0,25	0,44	0,50	0,45	0,45	1,00				
Pandiregister	0,21	0,55	0,39	0,45	0,40	0,58	1,00			
Kogumishoius	0,17	0,55	0,45	0,52	0,46	0,56	0,52	1,00		
Sõidupäevliku puudumine	-0,11	0,13	0,05	-0,06	0,14	0,27	0,02	0,23	1,00	
Maksustamisperioodi valik	-0,13	0,14	0,25	0,21	0,10	0,25	0,18	0,30	0,27	1,00
Notari tehingud e-mtas	0,21	0,49	0,46	0,54	0,62	0,63	0,67	0,53	0,28	0,29
Passiivse maksumaksja kontseptsioon	0,17	0,28	0,72	0,63	0,53	0,49	0,41	0,42	0,07	0,37

	Kontrollide vähendamine konkurentsi parandamiseks	Aususe leping	Pangakonto alusel deklaratsioonid	E-arved	Kliendiotsing	Riigihange	Pandiregister	Kogumishoius	Sõidupäevliku puudumine	Maksustamisperioodi valik
Heakskiidetud raamatupidaja	0,23	0,49	0,39	0,32	0,45	0,38	0,43	0,43	0,30	0,25
Nõustamine	-0,16	0,20	0,18	0,14	0,18	0,15	0,07	0,26	0,18	0,24