

Sisekaitseakadeemia

Finantskolledž

Eliis Post

**MAKSUKÄITUMISE HINNANGUTE E-TEENUSE OLULISUS
VOLITATUD ETTEVÕTJATE JA TOLLIAGENTUURIDE
MAKSUKUULEKUSELE**

Lõputöö

Juhendaja:

Kaja Piirfeldt, BA

Kaasjuhendaja:

Maret Güldenkoh, MBA

Tallinn 2024

SISEKAITSEAKADEEMIA LÕPUTÖÖ ANNOTATSIOON

Finantskolledž	Juuni 2024
<p>Töö pealkiri eesti keeles: „Maksukäitumise hinnangute e- teenuse olulisus volitatud ettevõtjate ja tolliagentuuride maksukuulekusele.“ Töö pealkiri võõrkeeles: „The Importance of the E-service of Tax Behavior Assessments for the Tax Compliance of Authorized Economic Operators and Customs Agencies.“</p> <p><i>Lühikokkuvõte: Lõputöö on kirjutatud eesti keeles ja sisaldab ingliskeelset resümeeid ning lehekülgi on kokku 52.</i></p> <p><i>Lõputöö eesmärk on välja selgitada maksukäitumise hinnangute e-teenuse olulisus volitatud ettevõtjate ja tolliagentuuride maksukuulekusele.</i></p> <p><i>Lõputöö eesmärgi täitmiseks oli püstitatud uurimisülesanded: analüüsida ja süstematiseerida maksukuulekuse, maksukäitumise ja maksukäitumise hinnangute teoreetilist käsitlust, analüüsida volitatud ettevõtjatelt ja tolliagentuuridelt küsimustikuga saadud vastuseid maksukäitumise hinnangute e-teenusega rahulolu kohta ja e-teenuste mõju nende maksukuulekusele, hinnata teooriast ja praktikast tulenevaid võimalusi ning soovitada, kuidas teenust arendada.</i></p> <p><i>Lõputöö eesmärgi saavutamiseks kasutati lõputöös kombineeritud (kvantitatiivne ja kvalitatiivne) empiirilist uurimismeetodit. Ankeetküsitlusest selgus, et mõned pole sellest teenusest kuulnud, enamuses arvavad tolliagentuurid ja volitatud ettevõtjad aga seda, et see teenus on vajalik. Mõnda on see teenus muutnud seaduskuulekamaks ja nad leiavad, et teenus on vajalik nii nendele kui ka nende partneritele. Samas ei ole sugugi kõik seda teenuse vaadet avanud kõigile kättesaadavaks, sest tehingupartner pole selleks soovi avaldanud.</i></p>	
<p>Võtmesõnad: maksukuulekus, maksukäitumine, hoolsuskohustus, e-teenused, volitatud ettevõtjad, tolliagentuurid</p>	
<p>Võõrkeelsed võtmesõnad: tax compliance, tax behavior, due diligence, e-services, authorized economic operators, customs agencies</p>	
<p>Säilitamise koht: Sisekaitseakadeemia raamatukogu</p>	
<p>Töö autor: Eliis Post</p> <p>Olen koostanud lõputöö iseseisvalt. Kõik lõputöö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, seisukohad, kirjalikest allikatest ja mujal allikatest saadud info on nõuetekohaselt viidatud. Annan Sisekaitseakadeemiale tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose reprodutseerimiseks säilitamise ja elektroonilise avaldamise eesmärgil, sealhulgas Sisekaitseakadeemia raamatukogu digikogusse lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni. Annan loa teose üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Sisekaitseakadeemia veebikeskkonna kaudu sealhulgas Sisekaitseakadeemia raamatukogu digikogu kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni. Olen teadlik, et nimetatud õigused jäävad alles ka autorile. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.</p> <p>Allkiri: Kommentaar (soovi korral):</p>	
<p>Vastab lõputöö nõuetele</p> <p>Juhendaja: Kaja Piirfeldt allkirjastatud digitaalselt</p>	
<p>Vastab lõputöö nõuetele</p> <p>Kaasjuhendaja: Maret Güldenkoh allkirjastatud digitaalselt</p>	
<p>Kaitsmisele lubatud</p> <p>Kolledži direktor: Kerly Randlane allkirjastatud digitaalselt</p>	

SISUKORD

SISSEJUHATUS.....	4
1. MAKSUKUULEKAS MAKSUKÄITUMINE.....	7
1.1. Maksukuulekuse olemus.....	7
1.2. Maksukäitumise olemus	12
1.3. Maksukäitumise hinnangud.....	16
2. MAKSUKÄITUMISE MAKSUHINNANGUTE E-TEENUSE KASUTUS VOLITATUD ETTEVÕTJATE JA TOLLIAGENTUURIDE SEAS	20
2.1. Uurimismetoodika, protsess ja valim	21
2.2 Uuringu tulemused	23
2.3. Järeldused ja soovitused	32
KOKKUVÕTE.....	35
SUMMARY	38
VIIDATUD ALLIKATE LOETELU.....	40
Lisa 1. Küsimustik ettevõtjatele	46
Lisa 2. Küsitluse info <i>Google Forms</i>	49
Lisa 3. Küsitluse info ettevõtjatele	50
Lisa 4. Meeldetuletus kiri ettevõtjatele.....	51

SISSEJUHATUS

Eestis on palju ettevõtjaid ja seetõttu on ka palju maksuriske ja alati ei tea ettevõtjad ka näiteks tehingupartneri tausta. Selleks, et ettevõtlusriske maandada ja potentsiaalse tehingupartneritele esmast taustakontrolli mugavalt teostada on Maksu-ja Tolliamet rakendanud alates 2020-ndast aastast e-teenust, mis arvutab ja kuvab avalikult ettevõtete maksukäitumise hinnangu. Teenust saab kasutada nii äriühingu kui eraisiku vaates ning teenuse arendamisega lihtsuse ja kasutussõbralikkuse osas tegeletakse süsteemselt. (Maksu- ja Tolliamet, 2023a)

Kuna ettevõtjaid on Eestis palju ja nende seas on sellised ettevõtjad, kes tegelevad tolli valdkonnaga, siis nende abistamiseks on nii volitatud ettevõtjad kui ka tolliagenteerid, kes aitavad neid tehingute teostamisel. Volitatud ettevõtja (AEO) staatust saab omada ettevõtja, kes osaleb rahvusvahelises tarneahelas ja kelle tegevus on seotud tollialaste tegevustega. Volitatud ettevõtja täidab vabatahtlikult tollieeskirjadega määratud nõudeid, teda peetakse seeläbi tolliga seotud toimingutes usaldusväärseks ning tal on õigus kasutada soodustusi kogu Euroopa Liidus. Ettevõtjatel ei ole õiguslikku kohustust saada volitatud ettevõtjaks – see on iga ettevõtja konkreetsel olukorral põhinev vabatahtlik valik. (Maksu- ja Tolliamet, 2024a) Nii tolliagenteerid kui ka volitatud ettevõtjad aitavad teisi ettevõtjaid, kes vajavad tollideklaratsioonide esitamisel abi (Maksu- ja Tolliamet, 2024b).

Töö on aktuaalne, kuna viimastel aastatel on seda e-teenusest üha enam välja toodud erinevatel veebilehekülgedel. Teenuse propageerija on Maksu- ja Tolliamet. Alates 2024. aasta 3. aprillist näevad ka ettevõtte raamatupidajad Maksu- ja Tolliameti veebilehelt maksukäitumise hinnanguid (Maksu- ja Tolliamet, 2024d). Sellest saab järeldada seda, et teema on aktuaalne ja seda teenust arendatakse edasi. Maksu- ja Tolliameti 2023. aasta arengukavas on välja toodud, et amet soovib võrdset maksukonkurentsi ja maksukuulekuse tõstmist (Maksu- ja Tolliamet, 2023b). Uurimine on vajalik, sest maksuhinnangute teenus on alles nii uus ja teenust veel arendatakse.

Varasemalt on teemat uuritud, 2022. aastal Eesti Maaülikooli magistritöös, mille pealkirjaks oli „Ettevõtjate tagasiside Maksu- ja Tolliameti maksukäitumise hinnangute teenusele“ (Saarepuu, 2022). Selles töös uuriti ettevõtjate hinnangut teenusele. Sama teemat on uuritud ka Sisekaitseakadeemias sellel teemal, näiteks 2020. aastal koostati töö „Ettevõtjate valmidus maksukäitumise hinnangute avaldamiseks avalikkusele“ (Voomets, 2020), milles uuriti ettevõtjate valmidust teenuse arendamiseks. 2023. aastal uuris Liis Grauberg oma töös

„Ettevõtjate kogemused maksukäitumise hinnangute e-teenuse kasutamisel nügimisteooria vaatenurgast“. Erinevatelt ettevõtjatelt küsiti hinnangut teenuse kohta ja hiljem analüüsiti tulemusi nügimisteooria vaatenurgast. Teema muudab muuhulgas uudseks ka see, et varem ei ole uuritud, kui rahul on just volitatud ettevõtjad ja tolliagenteurid selle teenusega, kuidas see teenus on nende maksukäitumist muutnud.

Lõputöö uurimisprobleem püstitatakse küsimusena: kuidas on maksukäitumise hinnangute e-teenus mõjutanud volitatud ettevõtjate ja tolliagenteuride maksukuulekust? Uurimisprobleemist lähtudes püstitati järgmised uurimisküsimused:

1. Kuidas suhtuvad volitatud ettevõtjad ja tolliagenteurid Maksu- ja Tolliameti hinnangute andmise teenusesse?
2. Millistes aspektides on maksukäitumise hinnangute e-teenus volitatud ettevõtjate ja tolliagenteuride maksukäitumist muutnud?

Lõputöö eesmärk on välja selgitada maksukäitumise hinnangute e-teenuse olulisus volitatud ettevõtjate ja tolliagenteuride maksukuulekusele.

Lõputöö eesmärgi täitmiseks on püstitatud järgmised uurimisülesanded:

1. Analüüsida ja süstematiseerida maksukuulekuse, maksukäitumise ja maksukäitumise hinnangute teoreetilist käsitlust.
2. Analüüsida volitatud ettevõtjatelt ja tolliagenteuridelt küsimustikuga saadud vastuseid maksukäitumise hinnangute e-teenusega rahulolu kohta ja e-teenuste mõju nende maksukuulekusele.
3. Hinnata teooriast ja praktikast tulenevaid võimalusi ning teha ettepanekud teenuse arendamiseks.

Lõputöö eesmärgi saavutamiseks kasutatakse lõputöös kombineeritud (kvantitatiivne ja kvalitatiivne) empiirilist uurimismeetodit. Kombineeritud uurimismeetod on kvalitatiivsete ja kvantitatiivsete andmete kogumine ja analüüs ning nende integreerimine, tuginedes mõlema lähenemisviisi tugevatele külgedele. Kvalitatiivsed meetodid võimaldavad nähtust mõista või seletada, kvantitatiivsed aga mõõta või hinnata selle suurust või mõju. Nende uurimismeetodite kombineerimine täiendab üksteist ja annab kombineerimisel parema ülevaate valitud teemast. (Guetterman, *et al.*, 2015, p. 554; Halcomb, 2019, p. 499) Andmekogumismeetodina kasutatakse ankeetküsitlust, kasutades *Google Forms* platvormi, küsitlus koosneb suletud ja

avatud küsimustest. Küsitluse raames uuritakse volitatud ettevõtjatelt ja tolliagentuuridelt, kuidas on maksukäitumise hinnangute e-teenus neid mõjutanud ja kui palju see neid mõjutab.

Lõputöös kasutatakse kõikset valimit. Kõikne valim on meetod, mille käigus uuritakse kogu populatsiooni ehk uurimisobjektide kogumit. See tähendab, et kõikne valim hõlmab kõiki uuritava valdkonna elemente, s.t tegemist on täpse ja täieliku populatsiooni uurimisega. Kõikset valimit kasutatakse tavaliselt siis, kui uurimisobjektide arv on piisavalt väike, et kõiki neid on võimalik uurida. (Babbie, 2010, p. 128) Lõputöö raames koostatud ankeetküsitluse valimi moodustasid Eesti tolliagentuurid ja volitatud ettevõtjad. Tegemist on kõikse valimiga, kuna küsitletakse kõiki Eestis registreeritud tolliagentuure ja volitatud ettevõtjaid.

Lõputöö koosneb kahest peatükist, mis jagunevad alapeatükkideks. Esimeses peatükis keskendutakse maksukäitumisele ja maksukuulekusele teoreetiliste allikate põhjal. Peatükk on jaotatud kolmeks alapeatükiks. Esimeses alapeatükis selgitatakse maksukuulekuse olemust ja olulisust ning maksukuulekuse erinevaid etappe maksukohustuslasele. Teises alapeatükis tuuakse välja maksukäitumise seos maksukuulekusega. Kolmandas alapeatükis keskendutakse maksukuulekuse hinnangutele ja Maksu- ja Tolliameti loodud elektroonilisele keskkonnale, selgitatakse ettevõtja hoolsuskohustust, tolliagentuuride ja volitatud ettevõtjate rolli ning nende teenuste vajalikkust ettevõtluskeskkonnas.

Teine peatükk jaguneb kolmeks alapeatükiks. Teises peatükis antakse ülevaade uurimismetoodika, protsessi, valimi lahti selgitamisele ja analüüsitakse küsitluse tulemusi ning tehakse järeldused ja antakse soovitusel. Esimeses alapeatükis seletatakse lahti uurimismetoodika, protsess ja valim. Teises alapeatükis analüüsitakse volitatud ettevõtjatelt ja tolliagentuuridelt küsimustikust saadud vastuseid maksukäitumise hinnangute e-teenusega rahulolu kohta ja e-teenuste mõju nende maksukuulekusele. Kolmandas alapeatükis tuuakse välja järeldused ja hinnatakse teooriast ja praktikast tulenevaid võimalusi ning tehakse soovitusi teenuse arendamiseks.

Lõputöös kasutatakse allikatena nii eesti- kui ka ingliskeelset teemakohast erialakirjandust ja teadusartikleid.

1. MAKSUKUULEKAS MAKSUKÄITUMINE

1.1. Maksukuulekuse olemus

Selles alapeatükis toob autor välja maksukuulekuse mõiste, mis seda mõjutab ja kuidas korrektset maksukuulekust võib mõjutada.

Maksukuulekus on oluline aspekt riigi tõhusa toimimise tagamisel, väljendudes maksumaksjate teadlikkuses ja valmisolekus järgida kehtivaid maksuseadusi ning nende valmisolekus vabatahtlikult tasuda ja deklareerida makse õigeaegselt (Hidayat, *et al.*, 2023, p. 114). Maksukuulekuse kõige lihtsam selgitus on see, kui maksumaksjad maksavad vabatahtlikult makse (Kirchler, 2007, p. 22). Kirchler ja Maciejovsky (2001, ref Randle, 2015, p. 516) arvavad, et maksukuulekust on defineeritud ka kui maksumaksja individuaalset leidlikkust minimaalsete maksude maksmisel. Maksukuulekuseks nimetakse maksumaksja käitumist, kui ta täidab kõiki maksumaksja põhikohustusi (OECD, 2009a, p. 9). Maksumaksja põhikohustused on (OECD, 2009a, p. 9):

- ettevõtlustegevuse registreerimine;
- deklaratsioonide õigeaegne esitamine;
- täieliku ning täpse informatsiooni esitamine;
- maksukohustuste tähtaegne täitmine.

Maksukuulekust mõjutavad erinevad aspektid, muuhulgas näiteks vanus, sugu, haridustase, erinevad normid, kogemused ja veel mitmed muutujad. Samuti on maksukuulekus riigiti erinev ning maksukuulekust saab läbi erinevate aspektide mõjutada. Maksuhariduse mõju (viitab maksusüsteemi tajumisele ja eetilistele hoiakutele) on uuritud maksukuulekuse otsuste tegemisel, samuti on uuritud bakalaureuseõppe üliõpilaste maksukuulekuse otsuste tegemise taset. Maksukuulekuse astme järgi on suurem osa vastanutest (86,6%) nõus maksuhaldurile tuludest teatama. Uuringust tuleneb, et maksuharidus võib aidata bakalaureuseõppe üliõpilastel parandada maksukuulekust, parandades oma vaatenurki maksusüsteemile ja eetilisi hoiakuid. (Remali & Jalil, 2021, pp. 969-970)

Maksukuulekust võivad mõjutada ka sotsiaaldemograafilised tunnused, mis hõlmavad vanust, sugu, perekonnaseisu ja haridustaset. Nende tunnuste mõju ulatus on olnud oluliseks uurimisteenaks ning vanuse, soo ja haridustaseme seos maksukäitumisega on seni püsinud suureks uurimisküsimuseks. Vanus võib olla seotud nii kõrgema kui ka madalama maksukuulekusega, kuna vanusega suureneb sageli vajadus avalike teenuste järele, millele

võidakse omistada suuremat tähtsust. Lisaks võivad vanemate põlvkondade suhtumine riiki ja maksudesse erineda nooremate omast, kuna sotsiaalsed väärtused muutuvad ajas. Võrreldes meestega on leitud, et naised on maksukuulekamad, kuna nad võtavad finantsotsuste tegemisel vähem riske ning suhtuvad sanktsioonidesse karmimalt. (Hofmann, *et al.*, 2017, p. 64) Soo ja maksukuulekuse suhte analüüsimisel leidis Torgler oma uuringutes (2007, 2012, ref Randlane, 2019, p. 21), et naissoost maksumaksjad on maksukuulekamad kui meessoost. Samuti on leitud, et vanemad inimesed on maksukuulekamad kui nooremad. Maksukuulekus sõltub ka perekonnaseisust. Samuti on Torgler (2007, 2012, ref Randlane, 2019, p. 21) leidnud, et abielus maksumaksjad on maksukuulekamad kui vallalised maksumaksjad.

Maksukuulekus sõltub mitmetest teguritest, sealhulgas majanduslikest, poliitilistest, sotsiaalsetest ja psühholoogilistest teguritest. Maksukohustuste täitmata jätmist seostatakse eelkõige maksudest kõrvalehoidumise ehk maksupettustega. (Randlane, 2012, p. 89)

Maksukuulekust võivad mõjutada järgmised tegurid (Kirchler, 2007, p. 37):

- poliitilised tegurid;
- psühholoogilised tegurid;
- maksuhalduri ja maksumaksja vaheline koostoimimine;
- maksumaksja otsustusprotsessi mõjutavad tegurid;
- ettevõtlusvorm.

Haridustase mängib olulist rolli isikute maksukäitumise kujundamisel, kuna see mõjutab nende arusaamist maksuseadustest ja nende võimet hinnata oma maksukohustusi. Kõrgharidusega inimestel võib olla tõenäolisemalt parem arusaam maksudest ning seadustest tulenevatest kohustustest, mis võib viia suurema maksukuulekuse ja vähemate vigadeni deklaratsioonides. Siiski võib ka kõrghariduseta inimestel olla teatud eelised, kuna nad võivad olla vähemalt samaväärselt motiveeritud hoolikalt oma maksukohustusi täitma. Oluline on tagada, et maksuteave oleks kõigile kättesaadav ja arusaadav, et vähendada teadmatusel tulenevaid probleeme maksukäitumisel. (Hofmann *et al.*, 2017, p. 64) Sellepärast on oluline tõsta maksuteadlikkust juba nooremas eas ja pidevalt tõsta kõikide isikute maksuteadmisi.

Maksuharidusel on oluline roll maksukuulekuse edendamisel, ja see tuleneb mitmest olulisest tegurist. Esiteks, maksuharidus suurendab inimeste võimet ja valmisolekut täita maksukohustusi, kuna parem arusaamine maksusüsteemist ja seadustest võib suurendada nende motiveeritust nõuete täitmiseks. Teiseks, maksusüsteemi õigluse tajumine on oluline, sest kui inimesed tunnevad, et maksud jaotuvad õiglaselt, on nad tõenäolisemalt valmis neid täitma.

Kolmandaks, moraalne aspekt mõjutab ka maksukuulekust, kuna inimesed võivad olla rohkem motiveeritud maksude maksmiseks, kui nad tunnevad, et see on õige ja kohane käitumine ühiskonnas. On täheldatud, et maksuhariduse mõju võib olla erinev sõltuvalt haridustasemest. Näiteks võib bakalaureuseõppe üliõpilaste puhul olla maksuharidusel tugevam mõju maksunõuete täitmisele võrreldes magistriõppe lõpetajatega. Siiski võivad töökogemus ja maksumaksmise kogemus leevendada haridustaseme negatiivset mõju maksuhariduse ja maksukuulekuse seosele. Üldiselt võib väita, et maksuhariduse rakendamine on oluline vahend maksukuulekuse suurendamisel, kuna see suurendab maksuteadlikkust ja valmisolekut järgida maksuseadusi. Seega võivad maksuharidusprogrammid aidata edendada maksukuulekat käitumist ja tugevdada usaldust maksusüsteemi vastu. (Kwok & Yip, 2018, pp. 379-380)

Maksumaksjaid on võimalik maksukuulekuse järgi jagada nelja rühma: toetajad, üritajad, vastased ja irdujad. Toetajad on pühendunud maksumaksjad, kes aktsepteerivad seaduseid ja maksuhalduri rolli ning toetavad valitsust kui riiklikku süsteemi. Üritajatel on maksukohustuste täitmiseks vaja tihti maksuhalduri abi, sest üritajad teevad vigu makse tasudes. Vastased leiavad, et oma kasu maksimeerimisel on sobiv jätta maksud maksmata, sest nende arvates on maksusüsteem rõhuv ning koormav. Sunnimeetmete kohaldamise korral vastased siiski tasuvad makse. Need maksumaksjad, kes on sihikindlalt otsustanud mitte makse maksta, nimetatakse irdujateks. Irdujate arvates käitub riik maksumaksjatega kohatult ning ei kasuta maksutulu mõistlikult kõigi hüvanguks. (Smith & Stalans, 1991, p. 36) Kõige kasulikumad majandusele ja riigi jaoks on toetajad ja üritajad, sest nende maksumoraal on kõrge ja selle parandamiseks ei ole vaja kasutada erinevaid sunnimeetmeid. Maksuseaduste liiga keerulise sõnastuse tulemusel võib väheneda isikute maksude tasumise valmidus. Äärmuseks võib välja tuua selle, kuidas ettevõtted palkavad mitmeti mõistetavate seaduste puhul pädevaid maksunõustajaid, et kasutada seaduse kehva ja mitmeti mõistetavat sõnastust enda jaoks ära. (Kirchler, 2007, p. 12)

Mõistet maksuõiglus on aga üha enam kasutusel ka siseriikliku maksuseaduste kontekstis. Maksuspetsialistide roll on oluline maksukuulekuse tagamisel ning seetõttu on neil oluline osa maksuõigluse edendamisel ja erinevates maksualustes aruteludes. Maksuõigluse tagamiseks on riigil mitmesugused institutsioonid ja oluline on koostöö erasektori osalejatega. (Doyle, 2022, pp. 156-157)

Käitumisökonoomika rakendamine maksukuulekuse valdkonnas avab põnevad ja piiramatud tulevikuväljavaated. Kahe peamise väljakutse lahendamine seisneb realistlike, kuid jälgitavate teooriate kujundamises, mis suudavad anda selgeid prognoose, ning nende teooriate kontrollmehhanismide väljatöötamises, mis võimaldavad tuvastada poliitivate sõltumatuid

põhjuslikke mõjusid. Viimased arengud käitumisökonoomikas annavad lootust, et neid väljakutseid on võimalik edukalt ületada. (Alm & Kasper, 2023, p. 293)

Ghanas on uuritud väikeettevõtjate seadustele vastavust ja selgus, et maksukuulekust mõjutavad peamiselt maksuhariduse puudumine, ettevõtte registreerimata jätmine, madalad sissetulekud, kõrged maksumäärad ja suur tarbimine. Uuringust ilmnnes, et eriti mikro- ja väikeettevõtjate hulgas puuduvad tõhusad kriteeriumid maksutulude hindamiseks ja kogumiseks. Maksuametil on mitmeid väljakutsed, millega silmitsi seistakse, sealhulgas madal institutsiooniline võimekus ja ebapiisavad ressursid, puuduv teave sissenõutava tulu kohta, maksumaksjate negatiivne suhtumine maksu maksmisse ja poliitiline sekkumine. Selle tulemusena võib sisemiste vahendite efektiivse mobiliseerimise võimetus osaliselt tuleneda väikeste ja keskmise suurusega ettevõtete poolt maksuhaldusnõuete eiramisest. Seetõttu on poliitikakujundajatel ja maksuametil vaja kiireloomulisi ning realistlikke meetmeid maksupoliitika kujundamiseks ja tulumaksu haldamise parandamiseks. (Peprah, *et al.*, 2020, p. 21)

Väike- ja keskmise suurusega ettevõtjate seas läbi viidud uuringu tulemustest ilmnnes, et ainult viis kuuest tegurist avaldavad mõju nende maksukohustuste täitmisele. Üllatuslikult ei mõjuta maksumäär vastajate maksukohustuste täitmist. See viitab sellele, et maksupoliitika keerukus, maksumäär ning sotsiaalsed normid kinnitavad tehtud hüpoteesi. (Granfon, *et al.*, 2023, p. 1362)

Uuringu tulemused näitasid ka, et maksuteadlikkus on väikeettevõtjate maksualaste kohustuste täitmisel kõige olulisem tegur. Kui maksukohustuslasel on teadlikkus maksuseadustest, maksetest ja tema ettevõttele kohaldatavatest maksudest, suureneb tema maksualane kohustuste täitmine. Lisaks näitas uuring, et vastajate ettevõtte suurusest või tegevuse kestusest tulenevalt ei esinenud olulisi erinevusi maksukohustuste täitmisel, mis tähendab, et ettevõtete vanuse ja suurusega seotud maksuraskused olid peaaegu identsed. (Granfon, *et al.*, 2023, p. 1362)

Kokkuvõttes viisid uuringu tulemused teadlased järeldusele, et jaemüügitööstuses tegutsevad väikeettevõtjad täidavad oma maksukohustusi vastavalt seadusele, ilma et oleks kavatsust seda vältida. Selle uuringu tulemus kinnitas ka ainult kolme teguri – maksurevisjoni võimalus, maksukaristused ja maksuteadlikkus – märkimisväärset mõju väikeettevõtjate maksualaste kohustuste täitmisele, lükates ümber idee, et kõigil kuuel teguril on väikeettevõtjate maksualaste kohustuste täitmisele märkimisväärne mõju. (Granfon, *et al.*, 2023, p. 1362) Maksumaksjale ei määrata maksukohustusi vastavalt tema soovile, seega on tema positsioon

maksuhalduriga võrreldes nõrgem. See paneb inimesed muretsema õigluse pärast. (Kirchler, 2007, p. 75)

Ettevõtte maksukuulekuse tase sõltub mitmest tegurist, sealhulgas ettevõtte elutsükli etapist, motivatsioonist ja ülevaatest. Käivitusfaasis võib maksukuulekus olla madal, kuid see ei pruugi olla mõjutatud soodsatest maksutingimustest. Ellujäämise ja varase kasvu faasis eeldatakse kõrgemat maksukuulekust, kuid varase kasvufaasi ajal võib see veidi langeda, kuna ettevõtte kohaneb muutuvate maksunõuetega. Majanduskasvu ja akumulatsiooni faasides võib maksukuulekus olla madal, osaliselt tingitud ressursside puudusest ja kasvuga seotud probleemidest. (Stam & Verbeeten, 2017, pp. 109-112)

Ettevõtte heterogeensus kogu elutsükli vältel avaldab olulist mõju maksukuulekusele. Parema arusaamise saavutamisel on võimalik suurendada eelarve-eeskirjade tõhusust, eriti maksustamise optimeerimisel erinevate funktsioonide ja asukohtade osas. Teadlikus ettevõtete ja ettevõtjate mitmekesisusest võib mõjutada osalejaid, suurendades nende vastavust maksunõuetele. Maksukuulekus muutub ettevõtte eluea jooksul, kuna motivatsioon ja võimekus muutuvad. (Stam & Verbeeten, 2017, pp. 109-112)

Lisaks maksukuulekuse vabatahtlike süsteemide mõjule on märgitud, et nende rakendamise tagajärjed ulatuvad kaugemale maksustamisvaldkonnast ning kuuluvad organisatsiooni sotsiaalse vastupanu hulka. Selles kontekstis toimib maksukuulekus vahendina, mis võimaldab maksumaksja maine kaalumist otsuste tegemisel, vähendades samal ajal majandusliku kasu saamise võimalust maksueeskirjade eiramisest. Maksukuulekus muutub täiendavaks teguriks äriliste otsuste tegemisel ning selle kaitse tagatakse majanduslikes ja organisatsioonilistes tavades. (Rodríguez, 2022, pp. 77-78)

Alm (2023, p. 152) uuris mitmeid hiljutisi suuri muutusi, mis on oluliselt mõjutanud maksukuulekust ja maksupoliitikat, mida valitsused järgivad. Ta keskendus kahele olulisele muutusele: tehnoloogia ja COVID-19 pandeemia mõjule. Tehnoloogia mõjul on paljud muutused parandanud valitsuste võimekust suurendada maksukuulekust, suurendades peamiselt teabevoogu valitsuste suunas, kuid samas avades uusi võimalusi, kuidas mõned üksikisikud ja ettevõtted saavad maksest kõrvale hoida. Pandeemia ja sellega kaasnenud valitsuspoliitika mõjutas maksukohustuste täitmist suuresti ebakindlal viisil, luues usaldamatust valitsuse vastu. Praegu pole selge, milline nendest suundumustest domineerib, seega on tehnoloogia ja pandeemia mõju üldisele maksukuulekuse tasemele ebakindel pandeemiajärgses maailmas. Alm (2023, p. 152) väidab, et need kaks mõju, eriti

tehnoloogilised, suurendavad majanduslikku ebavõrdsust, hoolimata nende tegelikust mõjust maksukuulekusele. Valitsustel seisab ees uus väljakutse: välja töötada uued maksupoliitika nende suundumuste vastu võitlemiseks.

Kokkuvõtlikult selgus, et maksukuulekus on tähtis riigile toimimiseks ja maksukuulekust mõjutavad erinevad tegurid. Maksu maksjaid on võimalik liigitada nelja rühma: toetajad, üritajad, vastased ja irdujad. Maksukuulekust mõjutavad erinevad tegurid, näiteks haridustase ja vanus. Vanemaealised hindavad riigi poolt antavaid hüvesid rohkem kui nooremad. Samuti on haritumad inimesed maksukuulekamad. See näitab seda, et on oluline tõsta maksuteadlikkust juba nooremas eas ja pidevalt tõsta kõikide isikute maksuteadmisi. On leitud, et naised on maksukuulekamad kui mehed, sest naised võtavad finantsotsuseid tehes vähem riske. Maksukuulekust võivad mõjutada näiteks poliitilised ja psühholoogilised tegurid; maksuhalduri ja maksu maksja vaheline koostöö; maksu maksja otsustusprotsessi mõjutavad tegurid ja ka ettevõtlusvorm. Maksukuulekuse tõstmiseks on vaja arendada e-teenuseid ja kindlasti ka inimesi maksualaselt rohkem harida nii koolis kui ka ettevõtluses.

1.2. Maksukäitumise olemus

Selles alapeatükis kirjutab autor maksudest, maksuteadlikkusest, maksukäitumise olemusest ja seosest maksukuulekusega ning sellest, mis maksukäitumist mõjutab.

Maksud on äärmiselt olulised, kuna enamik riigi eelarvest tugineb riiklikele maksudele. Eeldatakse, et tulud kasvavad jätkuvalt tänu uutele poliitikameetmetele, näiteks maksustamise laienemisele ja intensiivistumisele. Näiteks Indoneesias, mis on arengumaa, kehtestatakse maksud oma kodanikele, tagades nende huvide esindamise nii rahvale kui ka riigi arengule. (Izzatulislam, *et al.*, 2024, p. 286)

Maksukäitumine jaguneb kaheks: vastavaks ja mittevastavaks käitumiseks. Vastav käitumine iseloomustab neid maksu maksjaid, kes järgivad seadusi ja reegleid, nemad jagunevad samuti kaheks. Need, kes on sunnitud järgima vastavat maksukäitumist ja need, kes vabatahtlikult järgivad reegleid. Mittevastav käitumine on see, kui maksu maksja ei suuda täita ühtegi peamist maksu maksja kohustust. See omakorda jaguneb kaheks: need, kes makse väldivad ja teised on need, kes maksudest kõrvale hoiavad. (Randlane, 2015, pp. 516-517)

Maksutulude kogumisel on oluline võtta arvesse maksu maksjatele pakutavaid hüvesid. Maksu maksjatele peavad olema vastu saadavad hüved piisavad, et maksude maksmine poleks inimeste jaoks ainult seadusega määratud kohustus. (Eaton, 2008, p. 750) Kuid mitte kõik

maksumaksjad ei tasu makse korrektselt. Paljud inimesed usuvad, et valitsus ei paku inimestele kogutud maksuraha eest piisavalt hüvesid ning seepärast hoidutakse maksude tasumisest kõrvale. Selline maksumaksjate tegevus mõjub oluliselt nende maksukäitumist ja ka riigi majandust, sest riigieelarvesse jääb maksutulu laekumata. Sellest tulenevalt ei saa riik korrektselt toimida ning vajalikke teenuseid pakkuda. (McGee, 1999, p. 411)

Lihtsustatult on maksukäitumine maksukohustuslaste arusaam maksude tasumise tähtsusest ja vajadusest (Randlane, 2016, p. 515). Maksukäitumise mõiste selgitamine on paljude teadlaste huviorbiidis, on uuritud, mida see termin täpselt tähendab ja millised tegurid võivad maksukäitumist mõjutada. Selle mõiste defineerimine on toonud kaasa mitmeid uurimisvaldkondi, kuid kõige enam on uuritud siiski maksukuulekust. (Ahmadi & Imankhan, 2019, p. 139) Maksukuuleka käitumise kujunemisel on oluline roll lisaks teadmistele ka maksumaksjate suhtumine ja usaldus. Salaman ja Sarjono (2013, p. 312) on oma uurimustes välja toonud, et mida suurem on maksumaksjate suhtumine kuulekasse käitumisse, seda suurem on kavatsus käituda püsivalt seadusekuulekalt. Seega saab väita, et kui inimesed suhtuvad maksude tasumisse hästi ning saavad aru, miks see vajalik on, siis on ka suurem tõenäosus, et makse tasutakse kuulekamalt.

Paljud uuringud näitavad, et enamik maksumaksjaid on oma maksuaruandluses ausad, sõltumata sellest, kui kasulikud on võimalused maksudest kõrvalehoidumiseks. Maksuaruandluse nõudeid järgivad isikud võivad siiski kasutada maksude minimeerimise tehnikaid, olenevalt nende rahalistest eesmärkidest, juurdepääsust maksuhaldusstrateegiatele ja isikute teadlikkusest. Kõrgeima tulumaksu piirmääraga isikutel on suurem rahaline eesmärk osaleda legaalse sissetuleku ümberpaigutamises, muutes üksikisiku tulu ettevõtte tuluks, mida olenevalt riigist, maksustatakse oluliselt madalama maksumääraga või ei maksustata üldse. (Hjelström, *et al.*, 2020, p. 495)

Erinevat tüüpi maksukäitumist juhivad erinevad isikuomadused. Vähem agressiivset, tavaliselt legaalset käitumist põhjustavad peamiselt rahalised kaalutlused, kättesaadavus ja teadlikkus maksuplaneerimise võimalustest. Seevastu on teatatud, et agressiivsem isiklik maksukäitumine, nagu maksukohustuste täitmata jätmine või maksudest kõrvalehoidumine, on seotud isikueetika ja riskialluvusega. (Hjelström, *et al.*, 2020, p. 495)

Parem maksuteadlikkus tõstaks maksude laekumist, kuna maksumaksjad mõistaksid paremini, mille jaoks nad makse maksavad ning mis on nende vastu saadav hüve. Kuna vastu saadav hüve ei puuduta otseselt maksumaksjat ennast, vaid on vajalik ühiskonna arendamiseks ja

hoidmiseks, siis on oluline isikute maksuteadlikkuse parandamine. See mõjutab maksumaksjate suhtumist maksude tasumisse ning maksumaksjad mõistavad paremini vastu saadavat hüve. (Vogel, 1974, pp. 512-513)

Kui inimesed ei täida oma maksukohustusi, võib see mõjutada kogu ühiskonda mitmel viisil. Esiteks, kui valitsus ei suuda piisavalt tõhusalt koguda makse neilt, kes ei maksa vabatahtlikult, võib see tekitada ebaõigluse tunnet nende seas, kes makse korralikult tasuvad. See omakorda võib vähendada nende motivatsiooni järgida maksekorraldusi ja suurendada pettumust maksusüsteemi vastu. Ebaefektiivne maksude kogumine võib viia maksukoormuse suurenemiseni kohusetundlike maksumaksjate jaoks. Kui valitsus vajab rohkem tulu, et kompenseerida maksumaksjate puudujääki, võib see tähendada kõrgemaid makse kõigile, mis võib omakorda halvendada riigi majanduskasvu ja maksumaksja elukvaliteeti. Kui inimesed kaotavad usalduse maksusüsteemi tõhususse ja õiglusesse, võib see kahjustada valitsuse usaldusväarsust. Seega on maksude tõhus kogumine hädavajalik nii üksikisikute kui ka kogu ühiskonna heaolu tagamiseks. (Fogg & Jozipovic, 2016, p. 515)

Õige partneri valimine ja valikuprotsessi läbiviimine on oluline samm tulevaste lepingute jätkusuutlikkuse tagamiseks. Kvaliteetne partnerluse valimine ja protsessi läbiviimine võimaldab määrata sobivate partneritega väärtuse loomise mehhanisme, mis hõlmavad strateegilist, majanduslikku, tegevuslikku ja kultuurilist sobivust. Samuti tuleks pöörata tähelepanu protsessi puudustele ja riskidele. Kogemuse puudumisel võivad sellised protseduurid kaasa tuua lisakulusid ja kahju ettevõttele. Levinumad vead hõlmavad täiendavate lepingute puudumist pärast tahteavaldust, tarbetute kulude kandmist, mis peaksid olema uurimist teostava üksuse poolt kaetud, teabe konfidentsiaalsuse klassifitseerimise eiramist, vastutava isiku määramata jätmist suhtlemiseks uuringu läbiviijaga ning ettevõtte saladuste ja strateegiate ebasobivat avalikustamist. (Drewniak, 2013, p. 16)

Auditil on hoolsuskohustuses oma roll, aga samuti on auditil ja hoolsuskohustusel erinevused. Neil on erinev vahemik, esitusüksus, andmete kättesaadavus, uurimismeetod, kulud ja aruande vorm. Hoolsuskohustusel on vahemik enamasti piiratud põhiprobleemiga, mida tuleb uurida, kuid auditil on määratud see määrustes, õigusaktides ja raamatupidamisstandardites. Esitusüksus on auditil volitatud raamatupidamisbüroo, hoolsuskohustusel uuringut läbi viiv meeskond, mis koosneb valdkonna ekspertidest. Andmed auditil on piiramatud, aga hoolsuskohustusel see võib olla piiratud. (Drewniak, 2013, p. 14)

Väga oluline on mõista nõuetele vastavat käitumist ja seda, kuidas seda käitumist saab tugevdada. Vastavuse edendamine eeldab ka arusaamist maksuvahendajate ja teiste kolmandate isikute rollist, need on osa maksumaksja käitumist mõjutavatest teguritest. Tulusaajad peavad tegema koostööd teiste osapooltega, et oleks võimalik tulemuslikult mõjutada käitumist. (OECD, 2010, p. 40) Koostöö on oluline selleks, et inimesed oleksid kohusetundlikud ja teeksid koostööd ning aitaksid kaasa maksukuulekale maksukäitumisele.

Maksuameti lihtne suhtlus parandab järjekindlalt maksukuulekust, kuna lihtsustamine motiveerib maksumaksjaid maksuma makse õigeaegselt ning sunnib hilinemisega maksjaid kiiremini oma kohustusi täitma. Lisaks on täheldatud, et hoiatusteadete lisamine samasse konteksti toob kaasa lisakasu, kuid maksukohustuste täitmise suurendamiseks ei pruugi maksuameti moraalikasutus alati olla tõhus ning võib põhjustada tagasilööke. Lihtsustamisel on positiivne mõju, mis püsib ka lihtsustamise kordumisel. Seetõttu peaksid maksuametid üle maailma pöörama suuremat tähelepanu nõuete võimalikult lihtsale täitmisele. (De Neve, *et al.*, 2021, pp. 1460-1461)

On oluline, et maksuhaldurid pöörduksid maksumaksjate poole, eriti massteavituste edastamisel. Kuna massteavituskiri on suunatud mitmetele sadadele maksumaksjatele, on oluline, et see oleks piisavalt neutraalne, et mitte tekitada vastumeelsust, vaid toimiks kõigi suhtes võrdselt. Maksukuulekuse suurendamine ja maksukäitumise mõjutamine toimib kõige paremini siis, kui maksuhaldurid teevad koostööd teiste organisatsioonidega, kes mõjutavad maksumaksjate arusaama maksude tasumise tähtsusest. Seega on avalike organisatsioonide ja teenuste tõhus koostöö oluline. (OECD, 2010, pp. 39-40)

Maksumaksjatel on raskem õigustada ennast maksudest kõrvalehoidumisest siis, kui maksuhaldur suhtub temasse õiglaselt. Ühiskondliku leppe kohaselt on maksukuulekuse aluseks vastastikune soov lepingut täita ja üksteise vastu lugupidav suhtumine, mitte hirm võimalike karistuste ees. Protseduuriline õiglus on abiks sellele, et maksumaksjad peaksid nii avaliku sektorit kui ka selle protseduure seaduslikuks ning avalikul sektoril on õigus oma ülesannete täitmiseks kasutada neile kuuluvat võimu. (Kirchler, 2007, p. 84)

Maksude maksmise valmisolekut võib tõsta ka see, kui maksuhaldur kohtleb maksumaksjaid lugupidavalt ja vähendab valmisolekut makse maksuma see, kui nad käsitlevad maksumaksjaid kui üksikisikuid, kes on kohustatud oma maksukohustusi täitma. Negatiivse kontrolli saamine ehk maksupettuses kahtlustamine vähendab isikute sisemist motivatsiooni tegutseda auväärse maksumaksjana ja seejärel langeb ka maksumoraal. Positiivselt mõjub maksumoraalile näiteks

see, kui maksuhaldur püüab vea põhjuse välja selgitamiseks maksumaksjaga võtta mitteametlikul viisil ühendust. Maksumaksja hindab seda lugupidavat kohtlemist, maksumoraal tõuseb ning isikuga on loodud hea kontakt. (Feld & Frey, 2002, p. 91) Mitteametlikum viis on näiteks telefonikõne, lugupidav vestlus maksuhalduri ja maksumaksja vahel võib parandada maksukäitumist. Samuti on tähtis kirjavahetuses maksumaksjaga vältida liiga ametlikku lähenemist ning kohest süüdistamist, et tekitada süüdistavat tunnet.

Maksuhalduri roll on mitmekesine ja nõuab proportsionaalset reageerimist maksumaksja käitumisele. Oluline on mõista, et erinevate maksukäitumise tasemetel korral võivad olla vajalikud erinevad lähenemisviisid. Vabatahtliku maksukuulekuse korral võib olla tõhusam pakkuda nõustamist ja tuge, et julgustada jätkuvalt positiivset käitumist, samas kui madalama maksukuulekuse korral võib olla vajalik kasutada karmimaid meetmeid, et tagada maksukohustuste täitmine ja õiglus. Oluline on, et maksuhaldur oleks võimeline reageerima maksumaksja käitumise muutustele ning kohandama oma lähenemisviisi vastavalt, et saavutada soovitud tulemused ja tagada maksuseaduste järgimine. (Job, *et al.*, 2007, p. 86)

Muutuvas ühiskonna jätkub ka maksukäitumise uurimine. Oluline samm edasi on olnud rahvusvahelise koostöö saavutamise erinevate maksuametite ja -organisatsioonide vahel, kus jagatakse teadmisi ja infot maksukäitumise kohta. On selge, et maksukäitumist mõjutavad nii majanduslikud kui ka käitumuslikud tegurid, seega peab edukas maksustamisstrateegia arvestama mõlema aspektiga. Samas on ka risk, et maksuamet võib karmistada karistusi liiga palju siis, kui maksumaksja eksib oma maksukohustuste hindamisel. See rõhutab vajadust tasakaalustada karmid meetmed õigluse ja efektiivsusega maksusüsteemi täitmise tagamiseks. (Alley & James, 2010, p. 38)

Kokkuvõtvalt võib järeldada, et maksukäitumisega seotud uurimisvaldkondades on kõige enam tähelepanu pööratud maksukuulekusele. Maksukäitumist võib jaotada vastavaks ja mittevastavaks. Vastava käitumisega maksumaksjad järgivad seadusi ja reegleid, samas kui mittevastav käitumine hõlmab olukorda, kus maksumaksja ei täida ühtegi peamist maksukohustust. Maksumaksjate maksukäitumist mõjutavad erinevad isikuomadused. Enamik maksumaksjaid on oma maksuaruandluses ausad, hoolimata sellest, millised võimalused võivad olla maksudest kõrvalehoidumiseks. Maksudesse positiivselt suhtudes ja nende tähtsuse mõistmise korral on suurem tõenäosus, et maksed tasutakse kohusetundlikult. Maksuametnikud peavad koostööd tegema teiste osapooltega, et mõjutada tõhusalt maksumaksjate käitumist. Maksuhaldurid saavad aidata suunata maksumaksjaid õigele teele, olles lugupidavad ja säilitades häid koostöösuhteid. Oluline on, et maksuhaldurid ei reageeriks automaatselt

karistavalt või süüdistavalt, vaid küsiks esmalt täpsustavaid küsimusi ning kohtleksid kõiki maksumaksjaid õiglaselt ja võrdselt. See lähenemine mitte ainult ei soodusta positiivset suhtlust maksuhalduri ja maksumaksja vahel, vaid võib ka parandada maksuküsimuste lahendamist ja suurendada maksukuulekust.

1.3. Maksukäitumise hinnangud

Selles alapeatükis keskendub autor ettevõtja hoolsuskohustusele ning selgitab välja tolliagentuuride ja volitatud ettevõtjate rolli ning nende teenuste vajalikkust ettevõtluskeskkonnas ning selgitab lahti Maksu- ja Tolliameti maksukäitumise hinnangute e-teenuse.

Ettevõtja hoolsuskohustus on oluline maksukäitumise mõjutaja, kuna see peegeldab ettevõtte kohustust järgida seadusi ja reegleid ning täita maksukohustusi nii ausalt ja õiglaselt kui võimalik. See annab tunnistust ettevõtte eeskujulikkusest maksude maksmisel ning aitab luua usaldusväärset mainet äripartnerite ja avalikkuse silmis. Ettevõtte juhtide kohustus toimida hoolsalt ja äriühingu parimates huvides tagab, et maksudeklaratsioonid on täpsed ja õigeaegselt esitatud ning seda, et maksukohustusi täidetakse vastavalt kehtivatele seadustele ja nõuetele. See omakorda soodustab positiivset maksukäitumist ja aitab kaasa ettevõtte jätkusuutlikkusele ja usaldusväärsele ärimaailmas. (Winner, 2022, p. 10)

Ettevõtte hoolsuskohustused on: registreerimine süsteemis; nõutava maksuteabe õigeaegne esitamine; täieliku ja täpse teabe esitamine (kaasa arvatud hea arvestuse pidamine); maksukohustuste õigeaegne tasumine (OECD, 2009b, p. 4). Need kõik on vajalikud, et riik toimiks ja maksud saaksid õigesti ja korrektselt deklareeritud ja tasutud.

Hoolsuskohustus kujutab endast kohustust pöörata tähelepanu äriotsustele ja rakendada ratsionaalseid meetmeid. Esimene hoolsuskohustuse aspekt hõlmab kohustust jälgida ettevõtte üldist arengut mõistlikul viisil ning võtta tarvitusele asjakohased meetmed, et olla pidevalt informeeritud ja omada vajalikku teavet. Need kohustused hõlmavad saadud teabe kasutamist ja osalemist õiges otsustusprotsessis, et teha läbimõeldud ärilisi otsuseid. (Ponta, 2015, p. 39)

Maksud on tähtsad riigi jaoks. Eesti riigis kogub makse Maksu- ja Tolliamet, kes kontrollib erinevaid ettevõtteid ja suunab neid, kellel on näiteks mingeid puudusi maksuandmetes või maksukäitumises, maksudeklaratsioone parandama. Maksu- ja Tolliametil on suur roll selles, et riik toimiks ja ettevõtted oleksid maksukuulekad. (Maksu- ja Tolliamet, 2023a)

Bamberger ja Patel (2017, p. 20) on toonud välja, et tolliagendid on isikud, kellel on asjakohane luba tolliasutuselt, et nad saaksid tegeleda tolliformaalsustega importijate või eksportijate nimel. Tolliagetuurid ja volitatud ettevõtjad pakuvad olulist tuge ettevõtetele, kes ei pruugi omada vajalikke teadmisi ega soovi ise tolliformaalsuste korraldamisega tegeleda. Neil on pädevus teostada tollideklaratsioone Maksu- ja Tolliametile ning esindada ettevõtteid tolliprotsessides. Tänu nende teenustele on ettevõtetal võimalik sujuvalt ja tõhusalt läbida tolliprotseduure, tagades seeläbi oma äritegevuse jätkusuutlikkuse ja vastavuse tollinõuetele.

Piiratud teadmiste tõttu tollivaldkonnas palkavad nii väikesed kui ka suured ettevõtted, mis tegelevad tolliformaalsusi nõudvate protseduuridega, tolliagete. Selliselt saavad firmad tagada paremini tehingute sujuva kulgemise. Probleemide vältimiseks imporditehingutes on oluline valida tolliaget hoolikalt, et mõista importija suhet agendiga ning agendi rolli tehingus. Tolliageti ja importija vahelise harmoonilise suhte omamine on hädavajalik, et täita oma rolle tõhusalt. Edukate äritehingute jaoks on tolliaget ja importija partnerid ning mõlemad sektorid teevad koostööd oma eesmärkide saavutamiseks. Tolliageti palkamine sõltub impordi mahust ja personali pädevusest. (Pastor, *et.al.*, 2015, p. 5)

Volitatud ettevõtjate eelistamine toob kasu, mida on esile toodud ka teadusartiklites. Nende hulka kuuluvad tollivormistuse lihtsustamine ja kiirendamine, mida soodustavad näiteks käibemaksu koonddeklaratsioonid, kiirrajad tollile ning tollivormistuse eelisjärjekord oluliste kaupade jaoks, eriti pandeemia vastu võitlemisel. Samuti on volitatud ettevõtjatel (AEO) eelistused. (Czermińska, 2021, p. 29). Volitatud ettevõtjate eelistamine on oluline kriteerium tolliprotseduuride lihtsustamisel ja efektiivsuse suurendamisel. See võimaldab Maksu- ja Tolliametil keskenduda rohkem riskide hindamisele ja kontrollile, samal ajal kui volitatud ettevõtjad saavad nautida kiiremat ja sujuvamat tolliprotsessi, mis soodustab kaubavahetust ja kaubandust.

Tolliagetid vastutavad tollivormistuseks vajalike dokumentide ettevalmistamise ja esitamise eest ning nad täidavad ka tolli- ja käibemaksu maksmise kohustusi Maksu- ja Tolliametile. Lisaks sellele vastutavad nad kauba saatedokumentide esitamise eest teistele asjaomastele valitsusasutustele, mis võivad olla seotud kauba impordi või ekspordiga kaasnevatest regulatsioonidest ja nõuetest. Tollivormistus on oluline protsess, mis tagab kauba seadusliku liikumise riigipiiride ületamisel ning tolliagetid omavad selles olulist rolli. (Bamberger & Patel, 2017, p. 20) Tolliagetid kiirendavad dokumentide voogu ja kauba vabastamist ning samuti on nad impordi töötlemises efektiivsed (Pastor, *et.al.*, 2015, pp. 2–4). Tolliagetidel on rahvusvahelises kaubanduses märkimisväärne roll, eriti väikeste ja keskmise suurusega

ettevõtjate jaoks. Nad aitavad tagada kaubanduse nõuetele vastavust, mis omakorda kaitseb Euroopa Liidu liikmesriikide finantshuve. (Gwardzińska, 2014, p. 63)

Tolliagentuuride nimekiri on Eestis kättesaadav Maksu- ja Tolliameti lehel ja volitatud ettevõtjate nimekiri on saadaval Euroopa Komisjoni veebilehel. Eestis on kokku 181 tolliagentuuri ja 39 volitatud ettevõtjat ehk AEO-sid, mõned ettevõtjad on nii volitatud ettevõtjad kui ka tolliagentuurid. (Maksu- ja Tolliamet, 2024c; Euroopa Komisjon, 2024) Maksu- ja Tolliameti veebilehel on võimalik teha avalike andmete päringust päring mingi kindla ettevõtja kohta ja saab ka teada seda, kas tolliagentuur ja AEO on maksukäitumise hinnangute e-teenuse kõigile avalikult kättesaadavaks teinud või mitte (Maksu- ja Tolliamet, 2024c).

Aastal 2020 arendati e-teenus, mis hindab ettevõtja maksukäitumist ja on kättesaadav nii ettevõtete esindajatele, füüsilisest isikust ettevõtjatele kui ka eraisikutele. See teenus on oluline abimees maksuküsimuste korras hoidmiseks, kuvades hinnanguid skaalal üks kuni kolm. Üks ehk punane hinnang näitab olulisi puudusi, kaks ehk kollane viitab mõningatele puudustele ning kolm ehk roheline tähendab, et kõik on korras. Teenus annab ettevõtjatele võimaluse näha ettevõtet Maksu- ja Tolliameti vaates. Kui esineb puudusi maksuandmetes või -käitumises, võimaldab teenus neid kohe maksumaksjal parandada, aidates seeläbi ennetada maksukontrolli sattumise riske. Lisaks on teenus kasulik tehingupartnerite maksukäitumise hindamisel. Ettevõttel on võimalik soovi korral oma hinnangud avalikuks muuta, luues sellega suurema usalduse tehingupartneritele. (Maksu- ja Tolliamet, 2023a)

Hinnangute teenusega saab näha ettevõtete avalikke andmeid ja maksukäitumise hinnanguid. Avalikeks andmeteks on: üldandmed; Maksu- ja Tolliametile deklareeritud andmed; info võlgadest, esitamata deklaratsioonid ning ettevõtlus- ja ärikeelud; kehtivad majandustegevuse registri teated ja load; ettevõtte elulugu ning aktsiisilao-, maksulao- ja tolliteenuste load. Maksukäitumise hinnang näitab maksukuulekuse hinnangut ja maksuasjade korrasolekut. (Maksu- ja Tolliamet, 2023a)

E-teenust arendatakse iga aasta ning see on tähtis igale ettevõttele, samuti on autori arvates teenus vajalik ka riigile, et saada ülevaade ettevõtete maksukäitumisest ja samuti näha, milliseid ettevõtteid on rohkem selliseid, keda kontrollida või siis suurema tähelepanuga rohkem jälgida. See teenus mõjutab kindlasti palju ka ettevõtteid ja peamiselt ikka ettevõtte juhte ja raamatupidajaid, kuna teenus võib mõjutada neid oma maksukäitumist muutma või paneb seaduskuulekamalt oma kohustusi täitma. Alates 03.04.2024 saavad ka raamatupidajad näha

Maksu- ja Tolliameti maksukäitumise hinnanguid ettevõtte maksuasjade korrasoleku kohta (Maksu- ja Tolliamet, 2024d). Raamatupidajaid mõjutab see just selle poolest, et nad teavad siis, mis ettevõttes tegelikult toimub ja saab „silma peal hoida“ Maksu- ja Tolliameti lehel, kuna igakuiselt peavad raamatupidajad esitama vajalikke deklaratsioone. See teenus on kindlasti hea abivahend ja meeldetuletaja, kuna teenus näitab kohe, kui esitatakse deklaratsioone hiljem või vigadega, kindlasti aitab teenus kaasa ettevõtjate hoolsuskohustusele ja kohusetundlikkusele ning parandab nende maksukäitumist ja maksukuulekust.

Kokkuvõtvalt ilmnes, et tolliagentuuridel ja volitatud ettevõtjatel on oluline roll teiste ettevõtete toetamisel ning seega on nende kohusetundlikkus ja usaldusväärsus äärmiselt olulised. Alates 2024. aastast on e-teenus kättesaadav ka ettevõtete raamatupidajatele ning teenust arendatakse, võttes arvesse ka ettevõtjate tagasisidet. E-teenuse abil saab jälgida ettevõtte maksukuulekust ja maksukäitumist ning seda hinnatakse vastavas keskkonnas. Selline e-teenus soodustab maksukuulekust ja aitab tagada, et ettevõtete maksukäitumine oleks seaduskuulekas ning ettevõtjad täidaksid kõiki hoolsuskohustusi. Tulevikus on vajalik e-teenust veelgi edasi arendada ning seetõttu uuritakse metoodika osas ettevõtjate arvamusi ja soovitusi, mis aitaksid teenust parendada, võttes arvesse ka tolliagentuuride ja volitatud ettevõtjate seisukohti.

2. MAKSUKÄITUMISE MAKSUHINNANGUTE E-TEENUSE KASUTUS VOLITATUD ETTEVÕTJATE JA TOLLIAGENTUURIDE SEAS

Lõputöö teine peatükk ehk empiiriline osa on jagatud kolmeks alapeatükiks. Esimene alapeatükk annab ülevaate uurimismetoodikast, protsessist ja valimist. Teises alapeatükis analüüsitakse volitatud ettevõtjatelt ja tolliagentuuridelt küsimustikuga saadud vastuseid maksukäitumise hinnangute e-teenusega rahulolu kohta ja e-teenuste mõju nende maksukuulekusele. Kolmandas alapeatükis tuuakse välja järeldused ja hinnatakse teooriast ja praktikast tulenevaid võimalusi ning tehakse soovitusi teenuse arendamiseks.

2.1. Uurimismetoodika, protsess ja valim

Lõputöö eesmärk on välja selgitada maksukäitumise hinnangute e-teenuse olulisus volitatud ettevõtjate ja tolliagentuuride maksukuulekusele. Lõputöö eesmärgi saavutamiseks, püstitatud uurimisküsimustele vastuse saamiseks ja uurimisülesannete täitmiseks kasutatakse lõputöös kombineeritud (kvantitatiivne ja kvalitatiivne) empiirilist uurimismeetodit.

Kvantitatiivne uurimismeetod on sobivaim valik, kui soovitakse saada kvantitatiivseid andmeid, eriti arvandmete kaudu. See võimaldab koguda numbrilist teavet suurema hulga osalejate kohta ja teha statistilisi analüüse, et uurida seoseid ja mustreid erinevate muutujate vahel. Kvantitatiivne lähenemisviis võimaldab ka objektiivsemat andmete kogumist ja tõlgendamist ning võimaldab uurida laiemalt populatsioone või sihtgruppe. Selle lähenemisviisi abil saab hinnata konkreetsete muutujate mõju maksukäitumisele, sealhulgas maksuhinnangute e-teenuse mõju volitatud ettevõtjate ja tolliagentuuride maksukuulekusele. (Khalid, *et al.*, 2012, p. 15) ning see võimaldab teha järeldusi peale valimi ka laiema sihtrühma kohta (Swanson & Holton, 2005, p. 30). Kombineeritud uurimismeetod on kvalitatiivsete ja kvantitatiivsete andmete kogumine ja analüüs ning nende tulemuste integreerimine, tuginedes mõlema lähenemisviisi tugevatele külgedele. Kvalitatiivsed meetodid võimaldavad nähtust mõista või seletada, kvantitatiivsed aga mõõta või hinnata selle suurust või mõju. Nende uurimismeetodite kombineerimine täiendab üksteist ja annab kombineerimisel parema ülevaate valitud teemast. (Guetterman, *et al.*, 2015, p. 554; Halcomb, 2019, p. 499)

Andmekogumismeetodina viiakse volitatud ettevõtjate ja tolliagentuuride seas läbi struktureeritud internetipõhine ankeetküsitlus *Google Forms*-is (vt lisa 1). Ankeetküsitlusega on võimalik saada kõige laialdasem ja parem ülevaade nende maksukäitumisest ja teha selle põhjal järeldusi. Küsimustik on valikvastustega ankeet, lisaks oli ka paar avatud küsimust, et

vastaja saaks oma arvamust avaldada. Ankeetküsitlus oli anonüümne ehk siis vastajate isikut ei olnud võimalik tuvastada.

Ankeetküsitlus koosnes 23 küsimusest (vt lisa 1). Kuus küsimust koguti taustainfoks (sh sugu, vanus, haridustase jms). Alguses küsiti maksukuulekuse, ettevõtja hoolsuskohustuse kohta, hiljem küsiti maksukäitumise hinnangute e-teenuse kohta täpsemalt, millised on selle teenuse eelised ja puudused, samuti küsiti kui palju motiveerib Maksu- ja Tolliamet ettevõtjaid. Lõpuks küsiti, mis ettepanekuid või soovitusi ettevõtjad annaksid selle teenuse kohta.

Lõputöös kasutatakse kõikset valimit. Kõikne valim on meetod, mille käigus uuritakse kogu populatsiooni ehk uurimisobjektide kogumit. See tähendab, et kõikne valim hõlmab kõiki uuritava valdkonna elemente, s.t tegemist on täpse ja täieliku populatsiooni uurimisega. Kõikset valimit kasutatakse tavaliselt siis, kui uurimisobjektide arv on piisavalt väike, et kõiki neid on võimalik uurida. (Babbie, 2010, p. 128) Lõputöö raames koostatud ankeetküsitluse valimi moodustasid Eesti tolliagentuurid ja volitatud ettevõtjad.

Tolliagentuuride nimekiri on kättesaadav Maksu- ja Tolliameti lehel (Maksu- ja Tolliamet, 2024c) ja volitatud ettevõtjate nimekiri on saadaval Euroopa Komisjoni veebilehel (Euroopa Komisjon, 2024). Eestis on 29.02.2024 seisuga kokku 181 tolliagentuuri ja 39 volitatud ettevõtjat ehk AEO-d, 20 ettevõtjat on nii volitatud ettevõtja kui ka tolliagentuuri staatuses. Küsimustik saadeti 20.03.2024 200-le ettevõtjale (vt lisa 2 ja 3), kelle e-posti aadressid otsiti välja e-äriregistrist. Küsimustikule oli vastamiseks aega nädal. Vastus saadi vaid kümnelt ettevõtjalt. Küsimustik ei jõudnud, meiliaadressi kehtetuse tõttu, kohale kuuele ettevõtjale (ehk 3%-le saadetuist). Korduskirjad (vt lisa 4) meeldetuletusega saadeti 27.03.2024. Küsimustikule vastas vaid 11 ettevõtjat, vastamisprotsent on 5,7%. Küsimustikule vastas 6 volitatud ettevõtjat ja 5 tolliagentuuri. Osalusprotsent oli väike ja lõputöö autor ei arvanud, et nii vähe vastanuid tuleb. Sellest tuleneb tööle piirang, kuna ei saa tulemuste põhjal üldistada järeldusi kogu valimile.

Andmeanalüüsi meetodina kasutatakse lõputöös üldistatavat statistikat ja andmete võrdlemist. Andmeanalüüsimeetodina rakendatakse kirjeldavat statistikat, mis sobib andmete korrastatud kokkuvõtmiseks, kirjeldades valimi muutujate vahelisi seoseid (Kaur, *et al.*, 2018, p. 60).

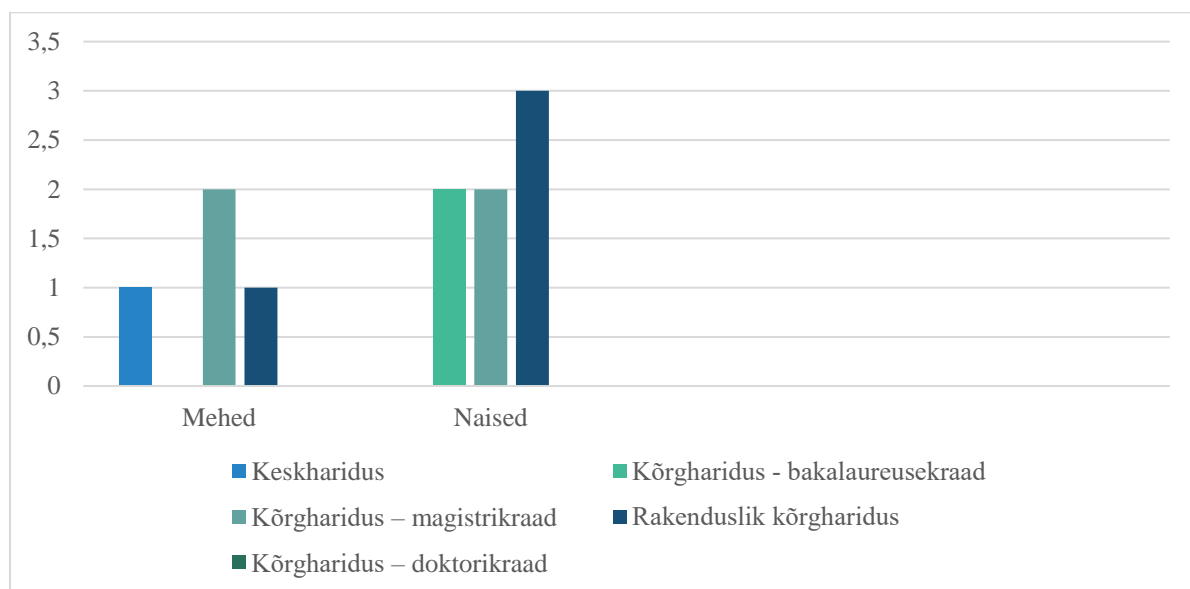
Kvalitatiivne sisuanalüüs on tõhus meetod tekstipõhiste andmete uurimiseks ja mõistmiseks. See hõlmab teksti struktuuri ja sisu süstemaatilist läbivaatamist ning selle jaotamist kategooriatesse vastavalt sarnastele teemadele või muustritele. Seejärel koondab ja kodeerib analüütik need kategooriad, et paremini mõista teksti tähendusi ja seoseid. Kvalitatiivne

sisuanalüüs võimaldab uurijatel süveneda teksti detailidesse ja tuua esile olulisi teemasid ning seoseid, mis aitavad kaasa uurimisküsimuste mõistmisele ja vastamisele. (Hsieh & Shannon, 2005, p. 1278) Kvalitatiivne sisuanalüüs tehti avatud vastustega küsimustele.

2.2 Uuringu tulemused

Selles alapeatükis tutvustatakse ankeetküsitlusega kogutud andmeid ning analüüsitakse ja kirjeldatakse saadud tulemusi ning visualiseeritakse neid jooniste ja tabelitega.

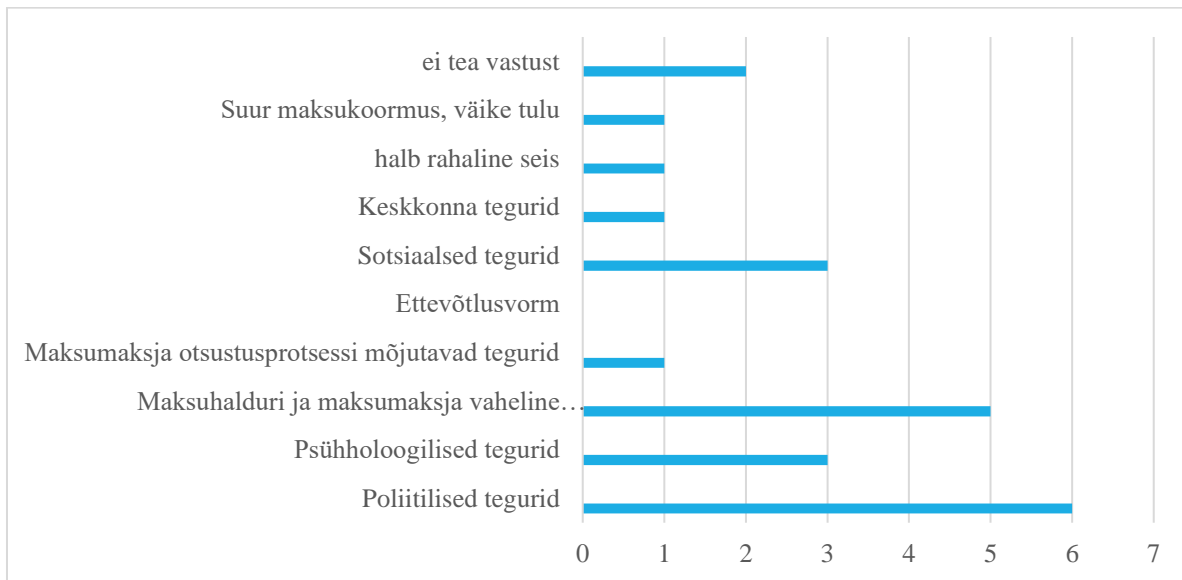
Küsitlusele vastas neli meest ja seitse naist, kel oli **erinev haridustase** (vt joonis 1). Vanuse vahemik oli erinev: kõige noorem vastaja oli 35-aastane ja kõige vanem 63-aastane. Uuringust selgus, et vastajad olid väga erineva haridustaseme ja kogemusega. Samas teooriast selgub, et haridustase on üks määrav tegur, mis mõjutab seda, kas ettevõtja on maksukuulekas (vt käesolev töö lk 7).



Joonis 1. Küsimustikule vastanud isikute haridustase (autori koostatud küsimustiku põhjal)

Küsitluse tulemusel vastasid kõik, et nad on maksukuulekad ettevõtjad. Kõige enam vastati, et **maksukuulekust mõjutavad** poliitilised tegurid ja psühholoogilised tegurid, samuti maksuhalduri ja maksumaksja vaheline koostoimimine (vt joonis 2). See näitab, et enamuses teati, mis tegurid mõjutavad kõige rohkem maksukuulekust. Ettevõtjate arvates on maksukuulekas ettevõtja aus maksumaksja, kes järgib seadusi, maksab makse ja samuti deklareerib ja maksab maksud seaduses sätestatule (vt joonis 2 järgmisel lehel). Enamjaolt teavad ettevõtjad, mis tegurid võivad maksukuulekust mõjutada. Analüüsisist selgus, et enim arvestatakse maksukuulekusel poliitiliste teguritega, mida kinnitab ka teooria (vt käesolev töö

lk 8). Viis inimest arvas, et maksuhalduri ja maksumaksja vaheline koostöimimine on üks tegur, mis mõjutab maksukuulekust, seda kinnitab ka teooria (vt käesolev töö lk 8). Tegelikult sõltub ka ettevõtlusvorm maksukuulekusest, aga sellele ei vastanud mitte ükski ettevõtja, et see tegur võiks mõjutada maksukuulekust. Neid tegureid on veel, mis mõjutavad, aga teooriast lähtudes vastasid ettevõtjad suures osas hästi ja on teadlikud, millised on maksukuulekust mõjutavad tegurid.

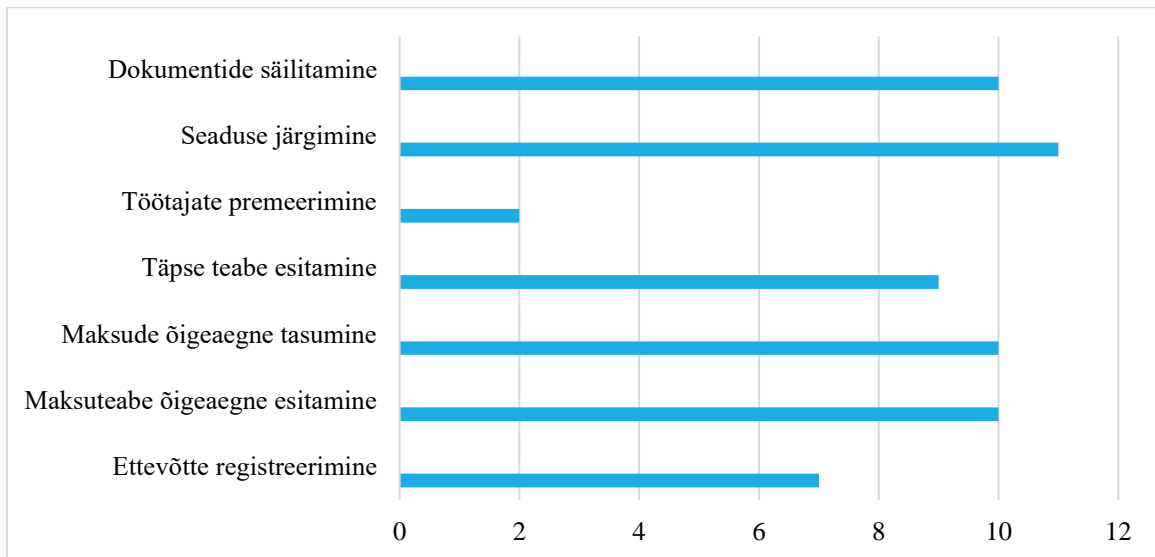


Joonis 2. Küsimustikule vastanud isikute maksukuulekust mõjutavad tegurid (autori koostatud küsimustiku põhjal)

Teooriast tulenevalt mõjutab maksukäitumist ettevõtja hoolsuskohustus (vt käesolev töö lk 17), uuringust selgus, et ettevõtjad järgivad seaduseid ja täidavad sellega hoolsuskohustust. Suur osa vastanutest vastas ka, et maksuteabe õigeaegne esitamine ja maksude õigeaegne tasumine ning dokumentide säilitamine on ettevõtja hoolsuskohustused, teooria kinnitab (vt käesolev töö lk 17) samuti, et need on ettevõtja hoolsuskohustused. Maksuhalduri ja maksumaksja koostöimine on üks nüanss, mis aitab kaasa maksukuulekale maksukäitumisele (vt käesolev töö lk 9), sellest tulenevalt ka küsiti Maksu- ja Tolliameti motiveerimist.

Hoolsuskohustus on üks osa ettevõtjaks olemisest, seega lõputöö autor küsis, millised on ettevõtja hoolsuskohustused (vt joonis 3 järgmisel lehel). On suurepärase näha, et enamik ettevõtjaid vastasid õigesti hoolsuskohustustega seotud küsimustele, mis näitab nende teadlikkust ja arusaamist sellest, mida see kohustus endast kujutab. Näiteks on töötajate premeerimine küll oluline ettevõtluse aspekt, kuid see ei ole otseselt seotud ettevõtja hoolsuskohustusega. Teisalt on hoolsuskohustuste hulgas olulised kohustused nagu

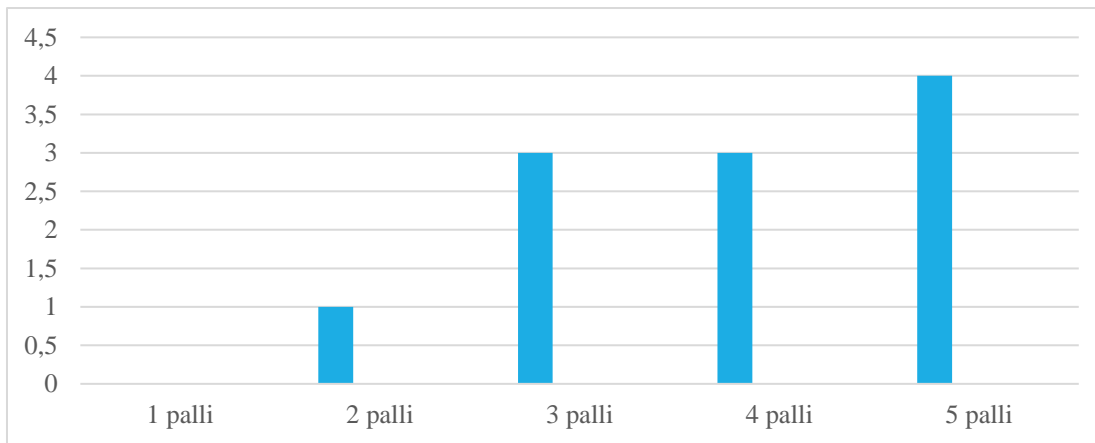
dokumentide korrektne säilitamine, seaduste järgimine, täpse teabe esitamine, maksude õigeaegne tasumine, maksuteabe õigeaegne esitamine ja ettevõtte registreerimine - need on peamised kohustused, mida ettevõtjad peaksid täitma, et tagada oma äritegevuse nõuetekohane toimimine ja vastavus seadustele.



Joonis 3. Küsimustikule vastanud isikute ettevõtja hoolsuskohustused (autori koostatud küsimustiku põhjal)

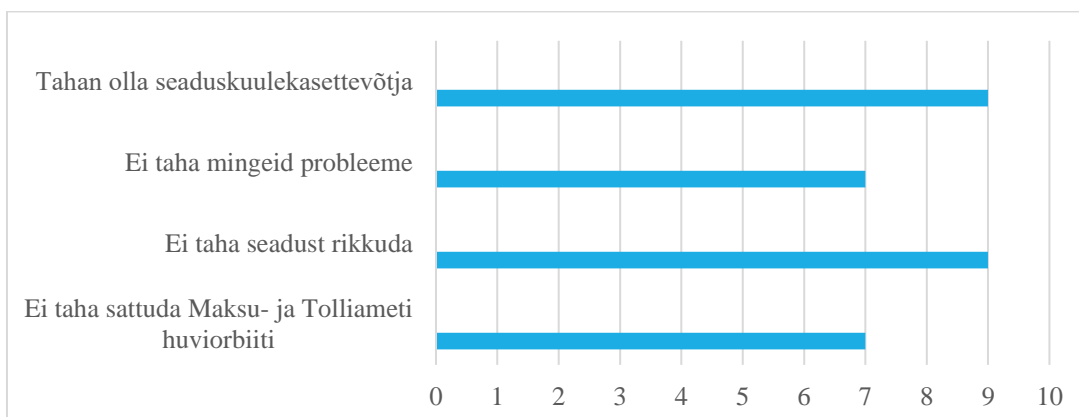
Maksud on tähtsad riigi jaoks, et need laekuksid õigeaegselt ja samuti ettevõtjad esitaksid kõik deklaratsioonid korrektselt ja õigesti. Eesti riigis kogub makse Maksu- ja Tolliamet, kes kontrollib erinevaid ettevõtteid ja nõustab neid, kellel on näiteks mingeid puudusi maksuandmetes või maksukäitumises. Maksu- ja Tolliametil on suur roll selles, et riik toimiks ja ettevõtted oleksid maksukuulekad. Maksu- ja Tolliamet liigub selles suunas, et nad ei oleks koheselt hukkamõistetv riigiasutus, vaid asutus, mis teostab järelevalvet ja aitab suunata ettevõtjaid kui ka maksumaksjaid õigele teele, et nad täidaksid kõiki vajalikke kohustusi.

Lõputöö autor küsis, kas ettevõtjate arvates **motiveerib** Maksu- ja Tolliamet piisavalt olema hoolas oma maksu asjades, 81,8% vastas, et motiveerib ja 18,2% vastas, et ei motiveeri. Samuti hindasid ettevõtjad viie palli süsteemil (vt joonis 4 järgmisel lehel), kui palju motiveerib Maksu- ja Tolliamet ettevõtjaid olema hoolikas. Maksu- ja Tolliamet on riigiasutus, mis pole alati inimeste kui ka ettevõtjate jaoks kõige meeldivam, sest inimeste arvates kogutakse liialt palju makse või siis riigiasutuse töö ei meeldi/sobi neile. Vastanutest enamus vastasid viie palli süsteemis viis seda, et Maksu- ja Tolliamet motiveerib neid. Ühe palliga ei vastatud ja üks inimene vastas kahe palliga motiveerimise kohta. Küsimustikust tuleb välja, et Maksu- ja Tolliamet motiveerib olema maksukuulekas.



Joonis 4. Küsimustikule vastanud isikute motiveeritus Maksu- ja Tolliametist (autori koostatud küsimustiku põhjal)

Küsitati ka, mis **motiveerib ettevõtjaid olema maksukuulekas** ettevõtja (vt joonis 5). Vastati näiteks: ei taha sattuda Maksu- ja Tolliameti huviorbiiti või ei taha seadust rikkuda või tahavad olla seaduskuulekad ettevõtjad. Seadused on tavaliselt need, mis motiveerivad ettevõtjaid olema maksukuulekas ja ka see, et Maksu- ja Tolliamet võib tulla nende ettevõtet kontrollima ja ei taheta mingeid probleeme ei endale ega ettevõttele, kus nad töötavad. Maksu- ja Tolliamet on väga usin asutus, kes jälgib ettevõtete käitumist, kui makstakse miinimumist väiksemat palka siis minnakse kontrollima, samuti on vihjeinfo see, mis paneb huvi tundma ettevõtte vastu. Seetõttu ka on maksukäitumise hinnangute e-teenus hea abivahend Maksu- ja Tolliametile. Kui varasemalt ei saanud kõiki andmeid ühest kohast siis nüüd saab ühtse vaate, mis ettevõtte on maksukuulekas ja, millisel ettevõttel võivad olla riskikohad või siis pole ta üldse maksukuulekas.

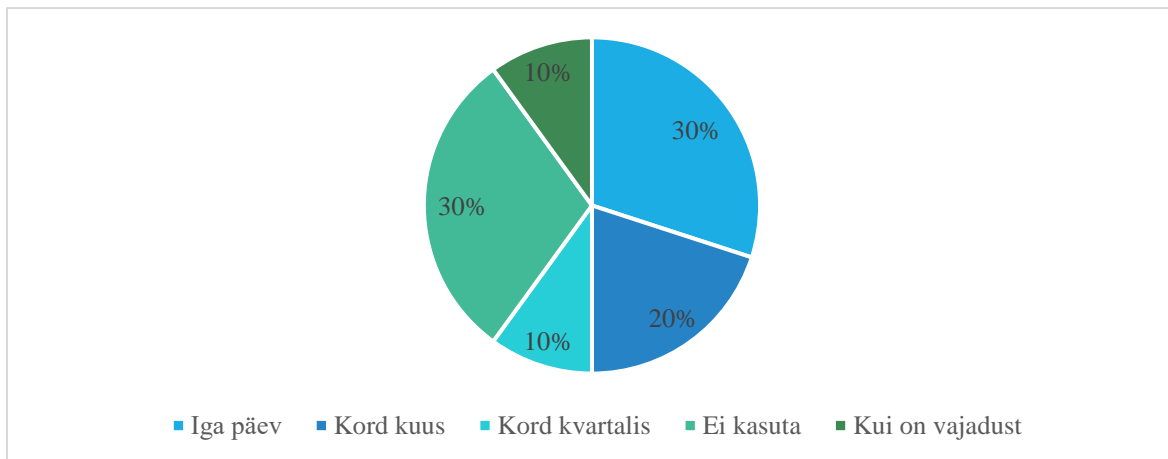


Joonis 5. Küsimustikule vastanud isikute motiveeritus olla maksukuulekas (autori koostatud küsimustiku põhjal)

Teooriast tulenevalt (vt käesolev töö lk 20), küsiti edasised küsimused Maksu- ja Tolliameti maksukäitumise hinnangute e-teenuse kohta. Küsiti, kas ettevõtjad on üldse sellest teenusest kuulnud, mis allikast nad kuulsid või puutusid kokku, kui tihti nad kasutavad seda e-teenust, kas nad on avanud selle teenuse vaate avalikult kõigile, suhtumist sellesse teenusesse, kas see teenus on toonud kaasa ka mingi muutuse ja küsiti tehingupartneri valiku kohta.

Analüüsist selgus, et Maksu- ja Tolliameti **hinnangute andmise e-teenusest** on kuulnud 8 ettevõtjat ja kolm polnud kuulnud sellisest teenusest. Lõputöö autori arvates on see oodatav tulemus, kuna selline teenus on vägagi uudne. Uuringus tuli välja see, et kes on kauem töötanud, nemad ei tea sellest teenusest midagi ja ettevõtja, kellel veel pole ettevõttes töötajaid, samuti mitte. Ülejäänud küsitletud ettevõtjatest on sellest teenusest kuulnud.

Küsimustiku analüüsist selgus, et **teenust kasutavad** pidevalt 60% vastanutest ja 40% mitte. See oli üllatav, et nii paljud kasutavad teenust pidevalt. Iga päev kasutab teenust kolm vastanut, kaks kord kuus, üks kord kvartalis, kolm ei kasuta ja üks siis, kui näeb, et on vaja (vt joonis 6 järgmisel lehel). Igapäevaselt kasutavad teenust need, kes teevad koostööd teiste ettevõtjatega või on teenus nende töö jaoks vajalik. See on tavapärasem käitumine, et kasutatakse kui leitakse et on vaja kasutada, näiteks kui on vaja uut tehingupartnerit. Ühe enam on see teenus avalikkuse orbiiti tulnud ja tuntakse huvi teenuse vastu. Teenus kindlasti aitab kaasa ettevõtjate maksukuulekusele. Teenus on kasulik ka näiteks raamatupidajatele, et vaadata seda kui maksukuulekas on ettevõtte maksukäitumine ja samuti on see hea info maksuhaldurile. Varasemalt ei saanud raamatupidajad seda teenust kasutada, siis sellest 2024. aasta kevadest saavad nad seda teha. See uuendus on kindlasti oluline samm, mis laiendab e-teenuse kättesaadavust ja kasutusvõimalusi ettevõtete raamatupidajatele. Raamatupidajad on olulised ettevõtte tegevuse jälgimisel ja aruandluse koostamisel ning nende võimekus ja teadmised võivad mõjutada oluliselt ettevõtte finantsseisu ja tulemuslikkust. Kättesaadavaks muutuv maksukäitumise hinnangute e-teenus võimaldab raamatupidajatel saada paremat ülevaadet ettevõtte maksukohustustest ning aidata kaasa strateegiliste otsuste tegemisele, näiteks tehingupartnerite valikul ja maksude planeerimisel. See võib suurendada ettevõtte tõhusust ja konkurentsivõimet ning toetada paremat finantsjuhtimist ja vastutustundlikku ettevõtlust.



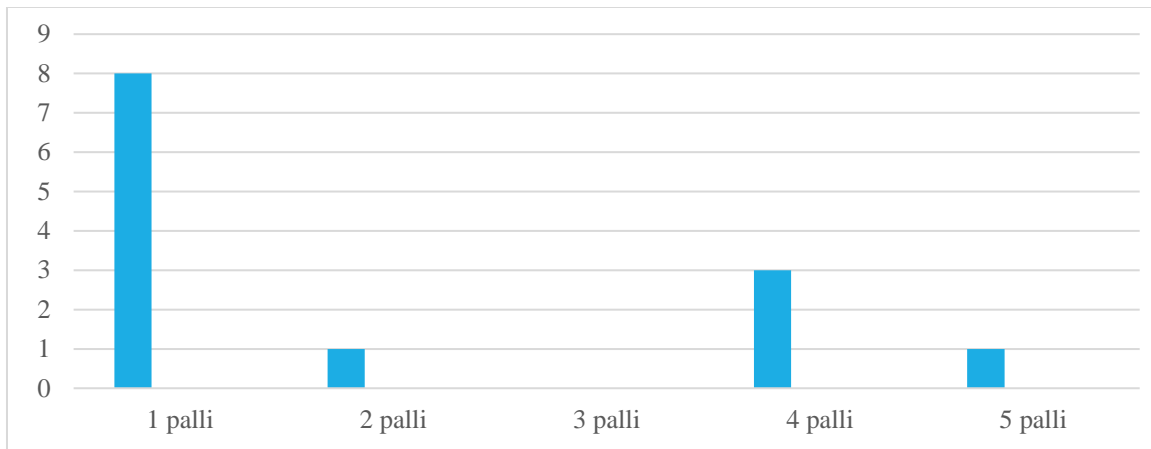
Joonis 6. Küsimustikule vastanud isikute teenuse kasutamise sagedus (autori koostatud küsimustiku põhjal)

Maksukäitumise hinnangute **e-teenuse vaate on avalikult avaldanud** kõigile vastanutest 45,5% ja pole avaldanud 54,5%. See on autori jaoks üllatav, et nii paljud on selle avaldanud, kuna küsitlusest tuli välja see, et enamus vastanutest pole avanud seda, kuna nad pole sellest teenusest kuulnud või siis neid ei huvita teenus. Üks inimene vastas, et ei oska vaadata ja üks inimene vastas, et tema tehingupartner pole sellist soovi avaldanud ja siis ta ei näe vajadust, et ta peaks teenust avalikustama. Tulevikus võib aga olla nii, et enne ei saagi tehingut teha kui seda pole avaldanud oma uuele tehingupartnerile. Vastanutest alla poole on selle vaate avaldanud avalikkusele, mis näitab, et ettevõtjatel on usaldus teenuse vastu ja nad hea meelega tahavad seda avalikustada.

Autori arvates näitab see seda, et ettevõtted on ausad ja nad usaldavad uusi asju ja muutusi. Autori arvates need ettevõtjad, kes on avanud selle teenuse vaatamiseks kõigile, näitavad seda, et nad on hoolsad ja seaduskuulekad ja neil pole midagi varjata. Nendega on lihtsam kindlasti koostööd teha, kui on teada, et nad tasuvad makse õigeaegselt ja samuti nendega ei tohiks siis tulla probleeme äripartneril, kellega tehakse koostööd. Küsitlusest tuli välja see, et kõige tihedamini kasutavad teenust naissoost ettevõtjad. Teooriast lähtudes ongi naissoost isikud rohkem maksukuulekad (vt käesoleva töö lk 8). Küsimuse analüüsist selgub, et naissoost ettevõtjad on usaldavamad riigi poolt pakutud teenustesse.

Küsitluses küsiti ka, kui palju **teenus on mõjutanud ettevõtja maksukäitumist** ning hinnati seda viie palli süsteemis. Üks vastaja märkis, et teenus on mõjutanud nende käitumist väga palju. Enamus vastanutest, kokku kaheksa inimest, vastasid, et teenus pole nende käitumist üldse mõjutanud (vt joonis 7 järgmisel lehel). Kolm inimest hindasid muutust nelja palliga, mis näitab, et muutus on üsna suur. Sellest võib järeldada, et teenus suudab tegelikult mõjutada

ettevõtjate maksukäitumist ning on oluline ja tõhus vahend. Need, kes vastasid, et teenus ei ole nende käitumist muutnud, võivad kas mitte olla sellest teenusest teadlikud või ei pea seda oluliseks, kuna nad ei kasuta seda sageli.



Joonis 7. Küsimustikule vastanud isikute maksukäitumise muutus (autori koostatud küsimustiku põhjal)

Lõputöös kasutatakse avatud küsimuste analüüsimiseks kvalitatiivset sisuanalüüsi, mis võimaldab vastustest välja tuua olulised teemad ja muustrid ning kodeerimine aitab neid kategooriatesse liigitada, võimaldades keskenduda olulistele aspektidele. See lähenemine võimaldab sügavamalt mõista uuritavaid nähtusi ja tuua esile mitmekesiseid vaatenurki, täiendades kvantitatiivseid tulemusi ning rikastades lõputööd tervikuna. Lõputöö andmeanalüüsi meetodiks on kvalitatiivne sisuanalüüs, sest see on sobivaim, kui soovitakse sügavamalt mõista vastajate mõtteid, tundeid ja käitumist. Kategooriate ja koodide moodustamine aitab struktureerida andmeid ning tuua esile olulised muustrid ja teemad. Selle lähenemisviisi abil on võimalik avastada uusi seoseid ja tõlgendusi, mis võivad anda väärtuslikku teavet uurimisküsimuste kohta. On oluline jälgida, et kategooriad ja koodid oleksid tihedalt seotud uurimisküsimustega, et tagada analüüsi usaldusväärsus ja kehtivus. (Saldana, 2013, p. 9)

Kodeerimise käigus ilmnes viis olulist kategooriat, mis olid erinevad ja millele ettevõtjad erinevalt vastasid (vt tabel). Esimene kategooria keskendus maksukuulekale ettevõtjale, teine kategooria käsitles teenuse hindamist, kolmas kategooria keskendus teenuse eelistele, neljas kategooria puudustele ning viies kategooria sisaldas ettepanekuid. Esimesest kuni neljanda kategooriani moodustus kolm koodi ja viiendasse kategooriasse kaks koodi. (vt tabel) Koodide abil saab järeldusi ja tulemusi süstematiseerida ning tõlgendada. Iga kood esindab konkreetset teemat või muustrit, mis on avatud vastuste analüüsimisel ilmnunud. Nende koodide alusel saab

teha kokkuvõtteid ning välja tuua olulised järeldused uurimuse kohta. See aitab lõputöö autoril süvitsi mõista küsitlusest tulnud vastuseid ja pakkuda rikkalikke ning mitmekülgeid tõlgendusi.

Tabel. Avatud küsimuste kategooriad ja koodid (autori koostatud)

Kategooria	Koodid
1. Maksukuulekas ettevõtja	1. maksukuulekus 2. ausus 3. seadusi järgiv
2. Hinnang teenusele	1. oluline 2. maksukuulekus 3. muu
3. Teenuse eelised	1. aeg 2. taust 3. muu
4. Teenuse puudused	1. puuduvad 2. mitte vajalik 3. kasulik
5. Ettepanekud	1. tööhõive määr 2. palga andmed

Esimene kategooria (vt tabel) moodustati selgitamaks välja, mida arvavad ettevõtjad, milline on **maksukuulekas ettevõtja**. Vastuste analüüsist selgus, et ollakse maksukuulekad (kood 1), ausad (kood 2) ja järgitakse seaduseid (kood 3). Enamus vastanutest vastas, et maksukuulekas ettevõtja on maksukuulekas (kood 1). Teiseks vastati ka ausus (kood 2) ehk maksukuulekas ettevõtja on aus maksumaksja. Kolmandaks vastasid ettevõtjad, et maksukuulekas ettevõtja on seadusi järgiv (kood 3). Üks vastaja vastas selliselt, et seadusi järgiv (kood 3) ettevõtja on: „*Ettevõtja, kes deklareerib ja tasub määratud maksud vastavalt seaduses sätestatule.*“ Teooriast lähtuvalt (vt käesolev töö lk 7) on maksukuulekas see, kes on aus maksumaksja ja maksukuulekas, kes järgib seadusi ja deklareerib ja tasub määratud maksud vastavalt seaduses sätestatule.

Teine kategooria (vt tabel) moodustati selgitamaks välja, kuidas suhtuvad ettevõtjad **hinnangu** andmise **e-teenusesse**. Vastuste analüüsist selgus, et teenus on oluline (kood 1), kohustab vastajat maksukuulekusele (kood 2). Mõnele oli teenus uueks informatsiooniks või ei oldud seda kasutatud (kood 3). Suurem osa vastanutest arvab, et teenus on oluline (kood 1), see on ettevõtjate jaoks hea info ja nad on saanud alati abi e-teenusest. Kolm inimest vastas, et nad ei ole seda teenust varasemalt kasutanud. Üks vastanutest vastas, et see kohustab vastajat maksukuulekusele (kood 2) ja vastaja täpsustas järgnevalt: „*Soovime olla eeskujuks kõikidele*

teistele ettevõtetele maksukuulekusega.“ Teooriast lähtuvalt (vt käesolev töö lk 19) on teenus kasulik, aga uuringus küsiti ettevõtjate suhtumist teenusesse. On selge, et ettevõtjate suhtumine teenusesse on positiivne ning nad hindavad selle kasulikkust maksukäitumise parandamisel ja ettevõtte maine tugevdamisel. See näitab teenuse olulisust ja mõju ettevõtjatele. Lisaks sellele, et teenus julgustab maksukuulekust, annab see ka välispartneritele kindlustunde ettevõtte usaldusväärsuse ja läbipaistvuse kohta. See võib mõjutada ka ettevõtja mainet turul ning suurendada ettevõtte konkurentsivõimet.

Kolmas kategooria (vt tabel) moodustati selgitamaks välja, mis on maksukäitumise hinnangute **e-teenuse eelised**. Vastuste analüüsist selgus, et eelisteks on aeg (kood 1), toodi välja ka taust (kood 2) ja kolmandaks toodi ka muud eelised (kood 3). Ettevõtja töid eeliseks aja (kood 1), vastati, et info on avatud ja saadaval iga aeg, kui seda vaja on. Kolm ettevõtjat töid eeliseks tausta (kood 2), üks ettevõtja vastas järgnevalt: „*Saab kontrollida eeldatava koostööpartneri tausta. Kui kuskil juba võlg ees, ei saa ka arved õigeaegselt tasutud.*“ Toodi veel välja muud eelised (kood 3) nendeks on: „*Aitab ettevõttel paremini toimida*“ ja „*Puuduvad eelised*“.

Neljas kategooria (vt tabel) moodustati selgitamaks välja, mis on maksukäitumise hinnangute **e-teenuse puudused**. Vastuste analüüsist selgus, et enamus vastanutest leidsid, et puuduseid ei ole (kood 1) ja teenus on kasulik (kood 3), kuid oldi ka arvamusel, et teenus on mitte vajalik (kood 2). Ettevõtja vastas teenuse mitte vajalikkuse kohta: „*Selle teenuse andmed saab kätte ka muudest andmebaasidest (Krediidiinfo jne) seega võiks/peaks omama Maksu- ja Tolliamet mingit täiendavat lisandväärtust.*“ Teistest andmebaasidest nagu näiteks Äriregister, sealt näeb samamoodi, kas ettevõttel on juba mingi kehtiv maksuvõlg või on mingid deklaratsioonid tasumata. Samamoodi näeb ka Teatmiku lehelt selliseid andmeid nagu Äriregistris näeb. Toodi välja ka see, et see ei anna sisulist hinnangut ning see sõltub ainult formaalsetest tingimustest.

Mõned ettevõtjad arvavad, et teenus on kasulik (kood 3) ja võimaldab potentsiaalsetel partneritel teha teadlikumaid otsuseid ja vähendada riske ettevõtlusalaste tehingute tegemisel. Ettevõtjad peavad teenust vajalikuks ja kasulikuks, kuna see aitab neil olla maksukuulekam ning leida usaldusväärseid tehingupartnereid. Saadud tulemused on oluliseks teabeks Maksu- ja Tolliametile, kuidas edasi arendada ja täiustada maksukäitumise hinnangute e-teenust, et see vastaks veelgi paremini ettevõtjate vajadustele ja ootustele.

Viies kategooria (vt tabel) moodustati selgitamaks välja, mis **ettepanekuid** ja soovitusi annaksid ettevõtjad. Vastuste analüüsist selgus, et vajalik on sisse viia tööhõive määr (kood 1)

ja täpsustada palgaandmed (kood 2). Tööhõive määra (kood 1) kohta vastati: „*Hinnangu aluseks on ettevõtte ametikohtade keskmise töötasu võrdlus Eesti keskmise töötasuga samadel ametikohtadel. Hinnang ei arvesta osalise tööajaga töötamist ehk siis keskmise tasu arvutatakse välja töölepingulise suhtega töötajate osas olenemata nende kohta töötamise registrisse kantud tööajamäärast.*“

Palgaandmete näitamise (kood 2) kohta vastati: „*See kõik sõltub seaduseandjast, mil määral andmeid avalikustada, palgaandmed võiksid olla.*“ Ettevõtjate tagasiside ja soovitused on hindamatuks ressursiks teenuse täiustamisel, kuna need aitavad paremini Maksu- ja Tolliametil mõista ettevõtjate vajadusi ja ootusi. Jätkuv tagasiside ja aktiivne kaasamine ettevõtjate poolt võimaldab luua teenuse, mis vastab reaalsetele ärivajadustele ning pakub kasu nii ettevõtjatele kui ka riigile tervikuna.

Kokkuvõtlikult võimaldavad avatud küsimuste analüüsi tulemused süvitsi mõista volitatud ettevõtjate ja tolliagentuuride seisukohti ning vajadusi seoses maksukäitumise hinnangute e-teenusega. Selle põhjal saab teha järeldusi ja anda soovitusi Maksu- ja Tolliameti maksuhaldurile teenuse arendamiseks ning uute võimaluste loomiseks. Näiteks võib soovitada teenuse täiustamist vastavalt kasutajate tagasisidele, lisafunktsioonide lisamist, paremat kasutajakogemust või täiendavat teavet ja nõuandeid maksukäitumise parandamiseks. See võimaldab teenusel olla veelgi efektiivsem ja kasulikum volitatud ettevõtjatele ja tolliagentuuridele.

2.3. Järeldused ja soovitused

Selles alapeatükis tehti järeldused, mis tulid küsimustikust esile, ning esitatakse soovitused maksuhaldurile edasiseks e-teenuse arendamiseks, samuti antakse soovitusi tolliagentuuridele ja volitatud ettevõtjatele.

See uuring on oluline ja unikaalne oma lähenemise poolest, keskendudes spetsiifiliselt tolliagentuuride ja volitatud ettevõtjate arvamustele maksukäitumise hinnangute e-teenuse osas. Varasemad uuringud on keskendunud erinevate ettevõtjate üldistele seisukohtadele ning samuti on tehtud uurimusi, kui e-teenust alles arendati.

Uuringu tulemused on olulised ja sellest saab teavet maksuhaldur. Uuringu läbiviimine volitatud ettevõtjate ja tolliagentuuride seas aitab mõista seda, kuidas e-teenused nende tööd ja maksukäitumist mõjutavad. Lisaks on oluline märkida, kuidas erinevad tegurid, nagu haridustase, vanus ja sugu, võivad mõjutada isikute teadlikkust ja digiteenuste kasutamist, kuna

see võib kujundada suhtumist ja lähenemist maksuküsimustele. Eelmises alapeatükis toodi analüüsi erinevate etappide juures välja uuringu detailsed seosed teoreetiliste lähtekohtadega. Selles alapeatükis esitatakse nendest olulisemad.

Teoriast lähtuvalt (vt käesolev töö lk 7) mõjutab maksukuulekuust vanus, tööstaaž, haridustase. Uuringust sai see tõestatud, et need võivad mõjutada maksukuulekust. Vastanud erinesid sooliselt, neil oli erinev vanus ja tööstaaž ettevõttes. Need, kes on hiljuti alustanud selles valdkonnas töötamist, on tõenäoliselt paremini kursis selliste teenustega kui need, kes on selles valdkonnas kauem tegutsenud. Millest omakorda tuleneb nooremate ettevõtjate suurem valmisolek uuendustega kursis olla. Siiski võib juhtuda, et alles loodud ettevõtted ei pruugi olla teenustest teadlikud, kuna nende tähelepanu on suunatud muudele aspektidele.

Empiirilise uuringu esimese etapi tulemused ühtisid teooriaga (vt käesolev töö lk 8) selles osas, et uuringus osalenud ettevõtjad teadsid seda, mis tegurid võivad maksukuulekust mõjutada. Samuti teadsid ettevõtjad, millised on ettevõtja hoolsuskohustused (vt käesolev töö lk 17). Uuringu tulemused ühtivad teoorias käsitletuga. Uuringu tulemuste ja teooria ühilduvus annab lõputööle kindla ja usaldusväärse aluse ning näitab, et uuringu läbiviimisel valitud meetodid ja küsimused olid asjakohased ning viisid soovitud tulemusteni.

Aastast aastasse on üha tähtsam interneti toimimine ja digiteenused. Eesti on digiriik, seega on väga tähtis, et digiteenused ja samuti ka Maksu- ja Tolliameti veebileht oleks kiire ja tõhus, samas lihtsalt kättesaadav ja kasutajale arusaadav.

Uuringus osalenud on veendunud, et see on hea info, mida selle teenusega saab, samuti on see neile abiks olnud ja nad soovivad olla ka teistele eeskujuks. See on hea, et keegi ei arva, et see teenus on kasutu, vaid suhtutakse sellesse kui tuleviku uuendusse, millest on kasu nii ettevõtjale, ettevõtte raamatupidajale või uuele/vanale tehingupartnerile.

Lõputöö autor on seisukohal, et hoolimata ettevõtte tegevusalast või siis tolliagentuuri staatusest on oluline jälgida nende maksukäitumist. Maksukäitumise hinnangute e-teenuse kasutamine võimaldab kiiresti ja visuaalselt näha, kas ettevõtja järgib maksureegleid ja on seega usaldusväärne partner. See lähenemine aitab vähendada tekkida võivaid maksuriske ja tagada seda, et tehingud toimuvad ausalt ja õiglaselt.

Maksukäitumise hinnangute e-teenus mitte ainult ei tõhusta ettevõtjate seaduskuulekust, vaid toimib ka meeldetuletusena nende kohustuste täitmiseks. Mis omakorda aitab luua korrektset maksukultuuri, kus on normiks maksude korrektne tasumine ja õigeaegne ja nõuetekohane

aruandlus. Eeldatavasti on ettevõtjad juba varasemalt seaduskuulekad, kuid siiski võib selline teenus pakkuda täiendavat tuge ja juhtimist, mis võib olla eriti kasulik vähem kogunud või hõivatud ettevõtjatele. Teenus aitab kaasa maksude õigeaegsele kogumisele ja haldamisele, tagades seeläbi riigi rahalise stabiilsuse ja toimimise.

Teenus pakub väärtuslikku teavet mitte ainult tehingupartneri valikul, vaid ka laiemalt ettevõtte maksukäitumise ja finantsolukorra hindamisel. Näiteks raamatupidajad saavad selle abil hõlpsalt jälgida ettevõtte maksukohustuste täitmist ja vajadusel võtta kasutusele kiireid meetmeid võlgade või makseviivituste tekkimisel. Teenus annab praktilise ülevaate ettevõtte majanduslikust seisust ja aitab vältida võimalikke riske, mis võivad kaasa tuua hilisemaid probleeme või kaotusi. Seega on see oluline tööriist ettevõtjatele ja nende asjatundjatele, et teha teadlikke ja hästi informeeritud otsuseid äritegevuse edendamisel.

Analüüsi tulemused olid lõputöö autorile teatavates kohtades üllatavad, näiteks see, et mõni kasutab igapäevaselt s e-teenust, oodatav tulemus oli see, et ettevõtjad teavad, mis on ettevõtja hoolsuskohustus ja see, et mõni ettevõtja kasutab seda teenust ja see, et mõnda ettevõtjat on teenus muutnud. Ettevõtjate tegevust mõjutab ka Maksu- ja Tolliamet kui maksuhaldur, kes seda teenust arendab ja mõtleb uusi uuendusi. Teenus peab olema kindlasti arusaadav ja üheselt mõistetav.

Uuringutest tulenevalt teeb autor järgmised soovitused maksuhaldurile maksukäitumise hinnangute e-teenuse kohta:

1. kajastada e-teenust rohkem meedias ja anda soovitusi e-teenuse avamiseks ja kasutamiseks;
2. saata masspostitusena ettevõtjatele e-teenuse tutvustus;
3. luua teenusesse selline lisandväärtus, mis teistest andmebaasidest ei nähtu;
4. näidata tõepäraseid palgaandmeid, kui on see võimalik;
5. arvestada tööajamäära arvutamisel ka osalise tööajaga töötamise erisusi.

Uuringutest tulenevalt teeb autor järgmised soovitused tolliagentuuridele ja volitatud ettevõtjatele:

1. tutvuda ja vaadata Maksu- ja Tolliameti maksukäitumise hinnangute e-teenust;
2. uurida tehingupartnerite tausta e-teenuse kaudu, see aitab vältida riskikohti;
3. tehes tehingut uue partneriga, soovida avada tema maksukäitumise ja maksukuulekuse hinnangud;

4. avalikustada e-teenuse vaade kõigi jaoks avalikult, see näitab, et ollakse maksukuulekas ja usaldusväärne.

Maksukäitumise hinnangute e-teenust arendatakse iga aasta ning see on tähtis igale ettevõtjale, samuti autori arvates on teenus vajalik ka riigile, et saada ülevaade ettevõtjate maksukäitumisest ja näha, milliseid ettevõtteid kas rohkem kontrollida või siis teatavaid ettevõtteid suurema tähelepanuga jälgida. Enamus uuringus osalenud tolliagentuuride ja volitatud ettevõtjate jaoks on teenus oluline. Teenus on muutunud paari volitatud ettevõtja ja tolliagentuuri maksukäitumist kuna seda teenust peetakse oluliseks, sest ettevõtjate arvates aitab see kaasa maksukuulekale maksukäitumisele. Analüüsis osalenute soovitusel olid asjakohased ja vajalikud teenuse edaspidiseks arendamiseks. Lõputöö uuringus sai selgeks, kui teadlikud on ettevõtjad, kuidas nad suhtuvad teenusesse ja ka see, kuidas teenus on neid muutnud. Lõputöö autor on arvamusel, et tulevikus võiks arendada teenust rohkem tollialaseks, et poleks ainult maksukuulekus ja maksukäitumine, vaid võiks olla ka välja toodud tollikuulekus, mis aitaks tolliga tegelevaid ettevõtjaid tolliagentuuride valikul.

Läbi viidud uuringu tulemustel on piirang, sest uuringus osalejaid vaatamata korduvatele meeldetuletustele oli vähe (5,7% vastanutest). Seetõttu ei ole uuringu tulemuste laiendamine koguvalimile õigustatud.

Tulenevalt eeltoodust teen ettepaneku järgmistele lõpetajatele teema täiendavaks uurimiseks. Kaasata enam tolliagentuure ja volitatud ettevõtjaid teada saamaks nende arusaama maksukäitumise hinnangute e-teenusest. Samuti võiks laiendada uuringut, kaasates suurema osalejate arvu ja erinevaid ettevõtlusvaldkondi esindavaid vastajaid, mis võimaldaks saada mitmekesisemat tagasiside teenuse kasutamise kohta erinevates äri valdkondades.

KOKKUVÕTE

Maksukäitumisega seoses on tekkinud mitmeid valdkondi, millest enim uuritud haruks on maksukuulekus. Riigi toimimiseks on vaja, et maksumaksjad oleksid maksukuulekad ja täidaksid enda hoolsuskohustusi. Maksukuulekust mõjutavad erinevad tegurid. Eestis on alates 2020. aastast maksukäitumise hinnangute e-teenus, mis autori arvates aitab „silma peal hoida“, kui maksukuulekas maksukäitumine on ettevõtjatel.

Uurimisprobleemina oli püstitatud küsimus: kuidas on maksukäitumise hinnangute e-teenus mõjutanud volitatud ettevõtjate ja tolliagentuuride maksukuulekust. Uurimisprobleemi täpsustavad uurimisküsimused said vastused. Esimese uurimisküsimuse (kuidas suhtuvad volitatud ettevõtjad ja tolliagentuurid Maksu- ja Tolliameti hinnangute andmise teenusesse) vastuseks oli see, et enamus vastanutest suhtuvad positiivselt teenusesse ja on kasutanud seda teenust, osad ei näinud vajadust, et seda teenust kasutada ja osa polnud kuulnud sellest teenusest. Teise uurimisküsimuse (millistes aspektides on maksukäitumise hinnangute e-teenus volitatud ettevõtjate ja tolliagentuuride maksukäitumist muutnud) saadi vastuseks, et ettevõtjad on seaduskuulekamad, esitavad deklaratsioone õigeaegselt, tasuvad maksud õigeaegselt ja esitavad korrektset teavet.

Probleemist ja uurimisküsimustest tulenevalt oli lõputöö eesmärgiks välja selgitada maksukäitumise hinnangute e-teenuse olulisus volitatud ettevõtjate ja tolliagentuuride maksukuulekusele. Eesmärk täideti läbi uurimisülesannete.

Esimeseks uurimisülesandeks oli analüüsida ja süstematiseerida maksukuulekuse, maksukäitumise ja maksukäitumise hinnangute teoreetilist käsitlust. Selgus, et maksukuulekust mõjutavad mitmed tegurid, sealhulgas haridustase ja vanus. On täheldatud, et haritumad isikud on maksukuulekamad. See rõhutab vajadust maksuteadlikkuse suurendamiseks juba varasest east ning järjepidevat maksuteadmiste täiendamist kõikidele. Maksukuulekuse edendamiseks on oluline arendada e-teenuseid ja suurendada maksualast haridust. Maksukäitumisega seotud uurimisvaldkondade hulgas on enam tähelepanu pööratud maksukuulekusele. Tolliagentuuridel ja volitatud ettevõtjatel on oluline roll teiste ettevõtete toetamisel, seega on oluline, et nad oleksid usaldusväärsed ja vastutustundlikud äripartnerid. Lisaks on märkimisväärne, et alates 2024. aastast on e-teenus kättesaadav ka ettevõtete raamatupidajatele, mis näitab teenuse pidevat arengut ja arvestamist ettevõtjate vajadustega.

Teiseks uurimisülesandeks oli analüüsida volitatud ettevõtjatelt ja tolliagentuuridelt küsimustikuga saadud vastuseid maksukäitumise hinnangute e-teenusega rahulolu kohta ja e-teenuste mõju nende maksukuulekusele. Uurimisülesandele vastamiseks viidi läbi kombineeritud kvalitatiivne ja kvantitatiivne uuring. Koostati avatud ja suletud küsimustega ankeetküsitlus. Enamus ettevõtjad on rahul e-teenusega ja kahte ettevõtjat on e-teenus muutnud seadusekuulekamaks. Suur osa vastanutest vastas, et teenus on neile vajalik. Analüüsi tulemustest selgus ka see, kui teadlikud on ettevõtjad, nendelt küsiti lähtuvalt teooriast küsimusi, näiteks ettevõtja hoolsuskohustuse kohta ja selle kohta, mis on maksukuulekust mõjutavad tegurid.

Kolmandaks uurimisülesandeks oli hinnata teooriast ja praktikast tulenevaid võimalusi ning teha ettepanekud teenuse arendamiseks. Tulemuste sidustamisel selgus, et maksuhalduril on suur mõju ja kiire digiteenus on oluline ettevõtjate jaoks. Teenuse arendamiseks ja ka muutmiseks tehti soovitusel maksuhaldurile.

Uuringutest tulenevalt tegi autor järgmised soovitusel maksuhaldurile maksukäitumise hinnangute e-teenuse kohta. Näiteks kajastada e-teenust rohkem meedias ja anda soovitusi e-teenuse avamiseks ja kasutamiseks; saata masspostitusena ettevõtjatele e-teenuse tutvustus; luua teenusesse selline lisandväärtus, mis teistest andmebaasidest ei nähtu; näidata tõepäraseid palgaandmeid, kui on see võimalik ja arvestada tööajamäära arvutamisel ka osalise tööajaga töötamise erisusi.

Uuringutest tulenevalt tegi autor järgmised soovitusel tolliagentuuridele ja volitatud ettevõtjatele: tutvuda ja vaadata Maksu- ja Tolliameti maksukäitumise hinnangute e-teenust; uurida tehingupartnerite tausta e-teenuse kaudu, see aitab vältida riskikohti; tehes tehingut uue partneriga, soovida avada tema maksukäitumise ja maksukuulekuse hinnangud; avalikustada e-teenuse vaade kõigi jaoks avalikult, see näitab, et ollakse maksukuulekas ja usaldusväärne.

Lõputöös keskenduti just volitatud ettevõtjatele ja tolliagentuuridele. Soovitan kaasata enam tolliagentuure ja volitatud ettevõtjaid teada saamaks nende arusaama maksukäitumise hinnangute e-teenusest. Käsitatud teemat on võimalik arendada ka teistele ettevõtjatele. kaasates erinevaid ettevõtlusvaldkondi esindavaid isikuid, mis omakorda võimaldaks saada mitmekesisemat tagasiside teenuse kasutamise kohta erinevates ärivaldkondades.

SUMMARY

In connection with tax behavior, several fields have emerged, of which tax compliance is the most studied branch. In order for the state to function, it is necessary for taxpayers to be tax-compliant and fulfill their due diligence obligations. Tax compliance is affected by various factors. Since 2020, Estonia has had an e-service for tax behavior assessments, which, according to the author, helps to "keep an eye on" the tax-compliant behavior of entrepreneurs.

The title of the thesis is „The importance of the e-service of tax behavior assessments for the tax compliance of authorized economic operators and customs agencies.“ The purpose of the thesis is to determine the importance of e-service assessments of tax behaviour to the tax compliance of authorised economic operators and customs agencies. A combined qualitative and quantitative research method was used to achieve the objective and to find a solution to questions and tasks. The author compiled a questionnaire with both closed and open questions that could be answered anonymously by entrepreneurs.

The answer was received from eleven entrepreneurs. Different results and opinions emerged from the responses and so it could be compared how important this e-service is for them.

In order to increase tax compliance, it is necessary to develop e-services and certainly to educate people more in tax matters. Tax behaviour is divided into two categories: appropriate and non-compliant behaviour. Most taxpayers are honest in their tax reporting, regardless of how useful the opportunities for tax evasion are. Tax behaviour can be influenced by the tax authority, which helps to put the taxpayer on the right path. Customs agencies and authorised economic operators play a major role in supporting other businesses and it is therefore important that they are responsible and good trading partners.

What emerged from the survey was that not all traders knew about the service, but the vast majority of respondents replied that they had heard. Traders mostly heard this from the Tax and Customs Board. Less than half had also disclosed the service to everyone for viewing. Most entrepreneurs are satisfied with this service and a couple of people have made this e-service more law-abiding. A large majority of respondents replied that this service was necessary. The analysis also revealed the awareness of economic operators, the theory being that questions were asked, such as the due diligence of an economic operator, which are factors affecting tax compliance.

It emerged from theory and practice that tax authorities have a huge impact and high-speed digital services are important for businesses. Recommendations were made to the tax authority for the development of the service to change.

Based on the research, the author made the following recommendations to the tax authority regarding the e-service of tax behavior assessments. to cover the e-service with more media and recommendations for opening and using the e-service; send an e-service introduction to entrepreneurs as a mass mailing; create added value in the services that cannot be seen from other databases; prove true salary data, if this is possible and without the specifics of working part-time as well as the definition of working hours.

As a result of the research, the author made the following recommendations to customs agencies and authorized entrepreneurs: get to know and view the Tax and Customs Board's e-service of tax behavior assessments; investigate the background of transaction partners through the e-service, this helps to avoid risk points; when making a transaction with a new partner, want to open assessments of his tax behavior and tax compliance; disclose the view of the e-service publicly for everyone, it shows that one is tax-compliant and reliable.

The thesis focused on authorized entrepreneurs and customs agencies. I recommend involving more customs agencies and authorized traders to find out their understanding of the e-service of tax behavior assessments. It is possible to develop the discussed topic for other entrepreneurs as well. involving persons representing different areas of business, which in turn would allow to get more diverse feedback about the use of the service in different areas of business.

VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

Ahmadi, M. & Imankhan, N., 2019. Presenting the model of tax compliance: the role of socialpsychological factors. *Asia-Pacific Management Accounting Journal*, 14(2), pp. 139-160.

Alley, C. & James, S., 2010. Tax Compliancxe, Self-Assessment and Tax Administration. *Journal of Finance and Management in Public Services*, 2(2), pp. 27-42.

Alm, J., 2023. Tax compliance, technology, trust, and inequality in a post-pandemic world. *eJournal of Tax Research*, 21(2), pp. 152-172.

Alm, J., & Kasper, M., 2023. Using behavioural economics to understand tax compliance. *Economic and Political Studies*, 11(3), pp. 279-294.

Babbie, E., 2010. *The Practice of Social Research*. Belmont, CA, Wadsworth, London: Cengage Learning.

Bamberger, J. & Patel, R., 2017. Overcoming complexities of clinical trial supplies in Latin America. *Applied Clinical Trials*, 26(9/10), pp. 20–22.

Czermińska, M., 2021. Impact of the COVID-19 Pandemic on Customs System and Customs Procedures in the European Union. *Krakow International Studies*, 18(2), pp. 11-33.

De Neve, J.E., Imbert, C., Spinnewijn, J., Tsankova, T. & Luts, M., 2021. How to improve tax compliance? Evidence from population-wide experiments in Belgium. *Journal of Political Economy*, 129(5), pp. 1425-1463.

Doyle, E., 2022. Encouraging Ethical Tax Compliance Behaviour: The Role of the Tax Practitioner in Enhancing Tax Justice. *Law & Contemporary Problems*, 85(4), pp. 137-157.

Drewniak, R., 2013. The role of the due diligence process in the selection of partner companies in a strategic alliance. *Studia I Materialy Polskiego Stowarzyszenia Zarzadzania Wiedza/Studies & Proceedings Polish Association for Knowledge Management*, 67, pp. 5-17.

Eaton, D. H., 2008. Do Payroll Taxes Matter in Estimating Taxable Income Elasticities?. *Public Finance Review*, 36(6), pp. 748-762.

Euroopa Komisjon. 2024. *Authorised Economic Operators - Query page*. [Võrgumaterjal]
Leitav:

https://ec.europa.eu/taxation_customs/dds2/eos/aeo_consultation.jsp?Lang=et&holderName=&aeoCountry=EE&certificatesTypes=AEOC&certificatesTypes=AEOF&certificatesTypes=AEOS&Expand=true&offset=1&showRecordsCount=0 [Kasutatud 20.02.2024].

Feld, L. P. & Frey, B. S., 2002. Trust Breeds Trust: How Taxpayers are Treated. *Economics of Governance*, 98(3), pp. 87-99.

Fogg, K. & Jozipovic, S., 2016. How can tax collection be structured to observe and preserve taxpayer rights: A discussion of practices and possibilities. *Tax Lawyer*, 69(3), p. 515.

Granfon, J. A., Lagare, W.N.J.D., Aling, D. A., Dangcalan, N.B.D. & Ebanay, A.A., 2023. Factors Affecting Tax Compliance of MSMEs in Dipolog City. *International Journal of Multidisciplinary: Applied Business and Education Research*, 4(4), pp. 1350-1364.

Grauberg, L., 2023. *Ettevõtjate kogemused maksukäitumise hinnangute e-teenuse kasutamisel nügimisteooria vaatenurgast. Lõputöö*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.

Guetterman, C. T., Fetters, M. D. & Creswell, J. W., 2015. Integrating Quantitative and Qualitative Results in Health Science Mixed Methods Research Through Joint Displays. *Ann Fam Med*, 13(6), pp. 554-561.

Gwardzińska, E., 2014. The Role of Customs Brokers in Facilitating International Trade. *World Customs Journal*, 8(1), pp. 63-70.

Halcomb, E. J., 2019. Mixed methods research: The issues beyond combining methods. *Journal of Advanced Nursing*, 75(3), pp. 499-501.

Hidayat, R., Nurbaiti, B. & Fachrian, Z., 2023. Influence of Tax Awareness and Knowledge Against the Compliance of Personal Tax Reporting with Religiosity as an Intervening Variable at the Auliya Insan Utama Foundation. *Journal of Accounting, Business & Management*, 30(1), pp. 112-123.

Hjelström, T., Kallunki, J.P., Nilsson, H. & Tylaite, M., 2020. Executives' personal tax behavior and corporate tax avoidance consistency. *European Accounting Review*, 29(3), pp. 493-520.

Hofmann, E., Voracek, M., Bock, C. & Kirchler, E., 2017. Tax compliance across sociodemographic categories: Meta- analyses of survey studies in 111 countries. *Journal of Economic Psychology*, 62, pp. 63–71.

Hsieh, H.-F. & Shannon, S.-E., 2005. Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), pp. 1277-1288.

Izzatulislam, B.A., Nur, M., Digdowiseiso, K. & Samsudin, Z.A., 2024. The Effect of Taxpayer Convenience, Taxpayer Compliance, and Understanding of Tax Regulations on The Use of M-Tax Application System Services. *Jurnal Syntax Transformation*, 5(2), pp. 286-302.

Job, J., Stout, A., Smith, R., 2007. Culture Change in Three Taxation Administrations: From Command-and-Control to Responsive Regulation. *Law & Policy*, vol 29(1), pp. 84-101.

Kaur, P., Stoltzfus, J. & Yellapu, V., 2018. Descriptive statistics. *International Journal of Academic Medicine*, 4(1), pp. 60-63.

Khalid, K., Hilman, H. & Kumar, D., 2012. Get along with quantitative research process. *International Journal of Research in Management*, 2(2), pp. 15-29.

Kirchler, E., 2007. *The economic psychology of tax behaviour*. Cambridge: Cambridge University Press.

Kwok, B.Y.S., Yip, R.W.Y., 2018. Is tax education good or evil for boosting tax compliance? Evidence from Hong Kong. *Asian economic journal*, 32(4), pp. 359-386.

Maksu- ja Tolliamet, 2023a. *Mida näitavad maksukäitumise hinnangud*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.emta.ee/ariklient/e-teenused-koolitused/nouanded/mida-naitavad-maksukaitumise-hinnangud#hinnangute-paasuoigused> [Kasutatud 17.10.2023].

Maksu- ja Tolliamet, 2023b. *Maksu- ja Tolliameti arengukava 2023*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.emta.ee/media/2724/download> [Kasutatud 29.12.2023].

Maksu- ja Tolliamet, 2024a. *Volitatud ettevõtja (AEO)*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.emta.ee/ariklient/toll-kaubavahetus/tollivormistus/volitatud-ettevotja-aeo> [Kasutatud 20.04.2024].

Maksu- ja Tolliamet, 2024b. *Tolliagentuurid*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.emta.ee/ariklient/toll-kaubavahetus/tollivormistus/tolliagentuurid> [Kasutatud 20.04.2024].

Maksu- ja Tolliamet, 2024c. *Tolliagentuuride nimekiri*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://ncfailid.emta.ee/s/jaQG9MWddFeEpRM> [Kasutatud 20.02.2024].

Maksu- ja Tolliamet, 2024d. *Raamatupidajad näevad e-MTAs hinnanguid ettevõtte maksuasjade korrasoleku kohta*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.emta.ee/uudised/raamatupidajad-naevad-e-mtas-hinnanguid-ettevotte-maksuasjade-korrasoleku-kohta> [Kasutatud 06.04.2024].

McGee, R. V., 1999. Why People Evade Taxes in Armenia: A Look at an Ethical Issue Based on a Summary of Interviews. *Journal of Accounting, Ethics & Public Policy*, 2(2), pp. 408-416.

OECD, 2009a. Managing and Improving Compliance: Recent Developments in Compliance and Risk Treatments. Information Note. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.oecd.org/ctp/administration/42490764.pdf> [Kasutatud 16.01.2024].

OECD, 2009b. Managing and Improving Compliance: Recent Developments in Compliance Risk. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.oecd.org/tax/administration/33818656.pdf> [Kasutatud 26.12.2023].

OECD, 2010. *Understanding and Influencing Taxpayers' Compliance Behaviour*. Information Note. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.oecd.org/tax/administration/46274793.pdf> [Kasutatud 26.12.2023].

Pastor, C. B., Nieva, J. G. & Palomares, F. L. T., 2015. Customs Brokers: Their Vital Role in Mediating Transactions Between Selected Importers in Metro Manila and the Bureau of Customs. *Proceedings of the DLSU Research Congress*, 3, pp. 1-12.

Peprah, C., Abdulai, I., Abudulai, I., Agyemang-Duah, W. & McMillan, D., 2020. Compliance with income tax administration among micro, small and medium enterprises in Ghana. *Cogent Economics & Finance*, 8(1), p. 1-25.

- Ponta, A., 2015. The evolution and complexity of directors' duty of care. *Perspectives of Business Law Journal*, 4(1), pp. 38-51.
- Randlane, K., 2012. Tax Compliance and Tax Attitudes: The Case of Estonia. *Journal of Management & Change*, 29(1), pp. 89-103.
- Randlane, K., 2015. Tax compliance as a system: Mapping the field. *International Journal of Public Administration*, 39(7), pp. 515-525.
- Randlane, K., 2016. Tax Compliance as a System: Mapping The Field. *International Journal of Public Administration*, 7(39), pp. 515-525.
- Randlane, K., 2019. *The Conceptual Underpinnings and Challenges of the Strategies Guiding Tax Compliance Policies*. Doktoritöö. Tallinn: Tallinna Ülikool.
- Remali, A. M. & Jalil, A., 2021. Does Education Influence Tax Compliance? *Global Business and Management Research*, 13, pp. 963-972.
- Rodríguez, M.G.L., 2022. Factors Explaining Tax Compliance. *Journal of Finance & Financial Law/Finanse i Prawo Finansowe*, (Special Issue), pp. 69-79.
- Saarepuu, K., 2022. *Ettevõtjate tagasiside Maksu- ja Tolliameti maksukäitumise hinnangute teenusele*. Magistritöö. Tartu: Eesti Maaülikool Põllumajandus ja keskkonnainstituut.
- Salaman, K. R., Sarjono, B., 2013. Intention and behaviour of tax payment compliance by the individual taxpayers listed in pratama tax office west sidoarjo regency. *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*, 16(2), pp. 309–324.
- Saldana, J., 2013. *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. Second edition. London: Sage Publications Ltd.
- Smith, K.W. & Stalans, L.J., 1991. Encouraging tax compliance with positive incentives: A conceptual framework and research directions. *Law & Policy*, 13(1), pp. 35-53.
- Stam, E. & Verbeeten, F., 2017. Tax compliance over the firm life course. *International Small Business Journal: Researching Entrepreneurship*, 35(1), pp. 99-115.
- Swanson, R.A. & Holton, E.F., 2005. *Research in organizations: Foundations and methods in inquiry*. Berrett-Koehler Publishers.

Vogel, J., 1974. Taxation and Public Opinion in Sweden: An Interpretation of Recent Survey Data. *National Tax Journal*, 27(4), pp. 499-513.

Voomets, A., 2020. *Ettevõtjate valmidus maksukäitumise hinnangute avaldamiseks avalikkusele. Lõputöö*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.

Winner, M., 2022. The duty of care and business judgment rule in Austrian company law. *Acta Universitatis Carolinae Iuridica*, 68(3), pp. 9-22.

Lisa 1. Küsimustik ettevõtjatele

1. Kumb ettevõtja vorm te olete? Märkige, kas olete ...

- Tolliagentuur
- Volitatud ettevõtja

2. Kua olete töötanud seal?

3. Palun märkige oma haridustase.

- Keskkharidus
- Kutsekeskkharidus
- Kõrgharidus – bakalaureusekraad
- Kõrgharidus – magistrikraad
- Rakenduslik kõrgharidus
- Kõrgharidus – doktorikraad
- Muu...

4. Kas arvate, et olete maksukuulekas ettevõtja?

- Jah
- Ei

5. Milline on Teie arvates maksukuulekas ettevõtja?

6. Mis tegurid võivad mõjutada maksukuulekust?

- Poliitilised tegurid
- Psühholoogilised tegurid
- Maksuhalduri ja maksumaksja vaheline koostöömimine
- Maksumaksja otsustusprotsessi mõjutavad tegurid
- Ettevõtlusvorm
- Sotsiaalsed tegurid
- Keskkonna tegurid
- Muu...

7. Millised on ettevõtja hoolsuskohustused?

- Ettevõtte registreerimine
- Maksuteabe õigeaegne esitamine
- Maksude õigeaegne tasumine
- Täpse teabe esitamine
- Töötajate premeerimine
- Seaduse järgimine
- Dokumentide säilitamine
- Muu...

8. Kas Teie arvates motiveerib Maksu- ja Tolliamet piisavalt ettevõtjaid olema hoolas oma maksu asjades?

- Jah
- Ei

9. Kui palju motiveerib Maksu- ja Tolliamet ettevõtjaid olema hoolikas?

Ei motiveeri üldse 1 2 3 4 5 Motiveerib väga palju

10. Mis motiveerib Teid olema maksukuulekas ettevõtja?

- Ei taha sattuda Maksu- ja Tolliameti huviorbiiti
- Ei taha seadust rikkuda
- Ei taha mingeid probleeme

- Tahan olla seaduskuulekas ettevõtja
- Muu...

11. Kas olete varasemalt kuulnud Maksu- ja Tolliameti hinnangute andmise e-teenusest?

- Jah
- Ei

12. Millisest allikast kuulsite või kuidas puutusite teenusega kokku?

- Internetist
- Tuttavalt
- Maksu- ja Tolliametilt
- Pole kuulnud varasemalt
- Muu...

13. Kas kasutate ise seda teenust pidevalt?

- Jah
- Ei

14. Kui tihti kasutate seda teenust?

- Iga päev
- Kord kuus
- Mitu korda kuus
- Kord kvartalis
- Kord aastas
- Ei kasuta
- Kui on vajadust
- Muu...

15. Kas olete avaldanud maksukäitumise hinnangute e-teenuse avalikult kõigile?

- Jah
- Ei

16. Kui vastasite eelnevale eitavalt siis, miks Te ei ole avanud teenuse vaadet kõigile avalikult?

- Ei huvita
- Pole kuulnud isegi sellisest teenusest
- Ei näe vajadust
- Ei taha, et kõik näeksid
- Olen avanud
- Ei oska vaadata seda
- Muu...

17. Kuidas suhtute Maksu- ja Tolliameti hinnangute andmise e-teenusesse?

- Hästi
- Halvasti
- Ei oma arvamust/seisukohta
- Muu...

18. Põhjendage enda eelmist vastust.

19. Kas see teenus on Teie ettevõtte maksukäitumist muutnud?

- Jah
- Ei

20. Kui palju see e-teenus on Teie maksukäitumist muutnud?

Ei ole üldse muutnud 1 2 3 4 5 On muutnud palju

21. Mida see teenus muutis teie maksukäitumises?

- Olen seaduskuulekam
- Esitan deklaratsioonid õigeaegselt
- Tasun maksud õigeaegselt
- Esitan korrektset teavet
- Deklareerin töötajate töötasudelt maksud
- Muu...

22. Kas arvate, et see e-teenus aitab valida hoolikamalt endale tehingupartnerit?

- Jah
- Ei
- Muu...

23. Kas olete ise vaadanud enda tehingupartneri tausta sealt?

- Jah
- Ei

24. Kas Teie arvates on see e-teenus vajalik?

- Jah
- Ei

25. Millised eelised on sellel e-teenusel Teie arvates?

26. Millised puudused on sellel teenusel Teie arvates?

27. Mida arvate sellest teenusest? Kuidas saaks seda täiustada? Palun Teie ettepanekuid ja soovitusi.

28. Palun märkige oma sugu.

- Naine
- Mees
- Muu...

29. Palun märkige oma vanus.

Lisa 2. Küsitluse info *Google Forms*is

Tere.

Olen Sisekaitseakadeemia tolli ja maksunduse eriala 3 kursuse tudeng Eliis Post ja teen lõputööd teemal "Maksukäitumise hinnangute e-teenuse mõju ettevõtjatele".

Küsitluse eesmärk on välja selgitada maksukäitumise hinnangute e-teenuse mõju Teie igapäevases töös.

Palun 10-15 minutit Teie ajast, et küsimustikule vastates aidata kaasa minu lõputöö valmimisele.

Suured tänud Teile!

Küsitluses esitatud andmed jäävad anonüümseks.

Lisa 3. Küsitluse info ettevõtjatele

Tere

Olen Sisekaitseakadeemia finantskolledži tolli ja maksunduse eriala kolmanda kursuse tudeng Eliis Post ja kirjutan lõputööd teemal "Maksukäitumise hinnangute e-teenuse mõju ettevõtjatele". Olen väga tänulik, kui leiaksite 10-15 minutit aega, et vastata minu küsimustikule. Vastamine on anonüümne ning vastuseid kasutatakse ainult selle lõputöö raames.

Küsimustikule saab vastata kuni 27. märtsini (kaasa arvatud). Küsimuste korral võtke minuga ühendust elektronposti aadressil Eliis.Post@kad.sisekaitse.ee

Küsimustiku link: <https://forms.gle/CSx7nKGoHzNCbEX5A>

Ette tänades

Eliis Post

kadett

õpperühm FS-210

finantskolledž

Sisekaitseakadeemia

Eliis.Post@kad.sisekaitse.ee

Lisa 4. Meeldetuletus kiri ettevõtjatele

Tere

Täna kõik, kes on leidnud aja ning küsimustikule vastuse andnud! Teie sisend on väga oluline! Palun ka neid, kes veel ei ole vastanud, see väike aeg leida. Täitmine ei ole keeruline ning ei võta palju aega. Vastata saab kuni 29.03 (kaasa arvatud).

Küsimustiku link: <https://forms.gle/6WBEDzRrtRkpxBqQ8>

Ette tänades

Eliis Post

kadett

õpperühm FS-210

finantskolledž

Sisekaitseakadeemia

Eliis.Post@kad.sisekaitse.ee