

Ettevõtetele pakutavate avalike teenuste tõhususe uuring

Uuringuraport

Helena Rozeik, Egert Valmra (PWC), Liina
Malk

Tallinn 2010

*connectedthinking

Justiitsministeerium 

PRICEWATERHOUSECOOPERS 



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



Uku-Mats Peedok
Justiitsministeerium
Tõnismägi 5a
15191 Tallinn

AS PricewaterhouseCoopers Advisors

Pärnu mnt. 15
10141 Tallinn

Telefon 614 1800
Faks 614 1900
www.pwc.ee

23. mai 2010

ETTEVÕTETELE PAKUTAVATE AVALIKE TEENUSTE TÕHUSUSE UURING

Vastavalt 01. juunil 2009 sõlmitud kliendilepingule oleme koostöös Poliitikauuringute Keskuse Praxisega läbi viinud ettevõtetele pakutavate avalike teenuste tõhususe uuringu sh koostasime ettevõtjatele pakutavate avalike teenuste nimekirja, viisime läbi fookusgrupid ja ekspert-intervjuud ning anketeerisime üle 2500 ettevõtte esindaja. Uuringu eesmärgiks on välja tuua peamised võimalused pakutavate teenuste edasiseks arendamiseks.

Käesolevaga täname Teid meeldiva koostöö eest.

Lugupidamisega

Teet Tender
Juhatuse liige

AS PricewaterhouseCoopers Advisors

Sisukord

Sissejuhatus	4
Ülevaade tegevustest ja metoodikast.....	4
Uuringu kokkuvõte	6
Teenuste kaardistus	10
Teenuste lühiülevaade.....	10
1. Äriregistri toimingud.....	13
1.1 Äriregistri kirjeldus.....	13
1.2 E-äriregistri teenuse kasutamine ja sellega rahulolu.....	21
2. Majandustegevuse registri toimingud	27
2.1 Majandustegevuse registri toimingute teostamine	27
2.2 Majandustegevusregistri kasutamine ja rahulolu	29
3. Kinnistusraamatu toimingud.....	32
3.1 Kinnistusraamatu toimingute teostamine	32
3.2 E-kinnistusraamatu kasutamine ja rahulolu.....	33
4. Maksekäsuga seotud toimingud.....	36
4.1 Maksekäsuga seotud toimingute teostamine	36
4.2 Maksekäsu kiirmenetluse esitamine E-Toimiku kaudu ja sellega rahulolu	38
5. Kohtutega suhtlemine.....	41
5.1 Kohtutega suhtlemine	41
5.2 Kohtutega suhtlemine – teenuse kättesaadavus ja sellega rahulolu	46

Sissejuhatus

Ülevaade tegevustest ja meetodikast

Uuring koosnes neljast etapist:

- a) analüüsitavate teenuste kaardistamine,
- b) fookusgrupi- ja ekspertintervjuud teenuste kasutajatega probleemide identifitseerimiseks,
- c) ankeetküsitlus ettevõtete seas probleemide olulisusest,
- d) tulemuste analüüs ja vormistamine.

Analüüsitavate teenuste kaardistamise eesmärgiks oli anda pakutavatest teenustest ülevaade, mille alusel on võimalik koostada uuringu raames läbi viidavate fookusgrupiintervjuude ning ankeetküsitluste meetodika. Selleks kasutati dokumendi- ja andmeanalüüsi ning intervjuumeetodit. Intervjuud viidi läbi teenuste eest vastutavate isikutega, lisaks intervjuueeriti ühte eksperti ning ühte ettevõtjat:

- Gerli Hämmal – (E-Äriregister), Teenuste arendus- ja turundustalituse juhataja, Registrate ja Infosüsteemide Keskus.
- Evar Sõmer – (E-Toimik), Õiguskaitse infosüsteemide osakonna juhataja Registrate ja Infosüsteemide Keskus.
- Anne Raadla – (Majandustegevuse Register), Registritalituse juhataja, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.
- Signe Viimsalu – Tartu Ülikool, doktorant, pankrotimenetluse ekspert.
- Ergo Metsla – AS Bermet, saneerimiskogemusega ettevõtja.

Teenuste kaardistamise käigus koostati ettevõtjatele pakutavate avalike teenuste nimekiri ning anti neist teenustest detailne ülevaade. Lisaks viidi ka läbi teenuste grupeerimine, kasutajate segmenteerimine ning kasutusstatistika uurimine. Saadava informatsiooni põhjal koostati vahereport.

Uuringu teiseks etapiks oli fookusgrupi uuring ning ekspertintervjuud, mis oli ankeetküsitluse fokuseerimiseks vajalik meetod, kus kaardistati olulisemad probleemid ning nende ulatus. Kõigepealt moodustati teenuste kaardistamise tulemuste põhjal valim ning koostati intervjuuküsimused. Seejärel viidi läbi kaks fookusgrupiintervjuud – kohtutega suhtlemise ning E-Äriregistri kohta.

Uuringu kolmandas etapis viidi läbi küsitlusuuring ettevõtete seas. Selleks koostati teenuste kaardistamise raporti ning fookusgruppide analüüsi põhjal ankeetküsitlus ning valim.

Uuringu kolmandas etapis viidi läbi küsitlusuuring ettevõtete seas. Selleks koostati teenuste kaardistamise raporti ning fookusgruppide analüüsi põhjal ankeet ning valim. Küsimustiku veebi üles panemise järel anti vastamiseks aega kaks nädalat ning seejärel koostati küsitluse tulemuste põhjal andmebaas.

E-teenuste tõhususe küsimustiku valimisse võeti kõik Äriregistrisse registreeritud ettevõtted ning küsimustik saadeti laiali 78451 kontaktile. Neist 2395 vastas sellele küsimustikule. Seega vastamisemäär on vaid ligi 3%. Vastajate seas on tegevusaladest enim esindatud muud teenindavad tegevused (18,6%), ehitus (10,4%) ning hulgi- ja jaekaubandus (9,4%). Vastajatest on RIK-teenuste lepingulisi kasutajaid 9,4% ning masskasutajaid 3,5%.

Majandustegevuse registri küsimustik saadeti välja 1601 kontaktile ning neist 14,6% (234) vastas sellele. Vastajate seast enamik tegeleb hulgi- ja jaekaubanduse ning mootorsõidukite ja mootorrataste remondiga (50%), 14% kasutajate tegevusalaks on põllumajandus, metsamajandus, kalapüük ning 11% kasutajatest käib muude teenindavate tegevuste alla. 57% vastajate ettevõtetes on kuni 5 töötajat, 37% on 6-50 töötajaga ettevõtted ning 6% üle 50 töötajaga ettevõtted.

Kohtutega suhtlemise küsimustikke saadeti välja 282 kontaktile ning neile vastas vaid 16 (ligi 6%). Kuna vastamisemäär on väga väike, siis kindlaid üldistavaid järeldusi selle pealt teha ei saa, aga kuna küsimustiku vastustest tuli välja samu aspekte, mis ka fookusgrupi puhul, siis võib

ühteist sellest ikkagi järeldada. Vastajate profiili kohta võib öelda, et neist enamik on advokaadid (87,5%) ning lisaks on üks jurist ning üks assistent.

Viimases etapis toimus eelnevalt loodud andmebaasi põhjal tulemuste analüüs ning järelduste vormistamine. Selle käigus kaardistati olemasolevate teenuste puudujäägid, selgitati välja täiendavad klientide vajadused, analüüsiti alternatiivseid teenuste struktureerimise loogikaid ning tehti järeldused teenuste mittekasutamise põhjuste kohta.

Käesolevas aruandes toome esmalt ära uuringu kokkuvõtte, kus käsitleme peamisi järeldusi ettevõtete rahulolu kohta ning soovitusi edasise arendamise osas. Seejärel toome ära teenuste kaardistuse tulemuse ja järgnevalt läbiviidud küsitluse vastuste detailse analüüsi. Samuti kirjeldame täpsemalt kasutatud meetodikat. Lisades oleme ära toonud küsitluse enda ning vastajate poolt antud üldised kommentaarid.

Uuringu kokkuvõte

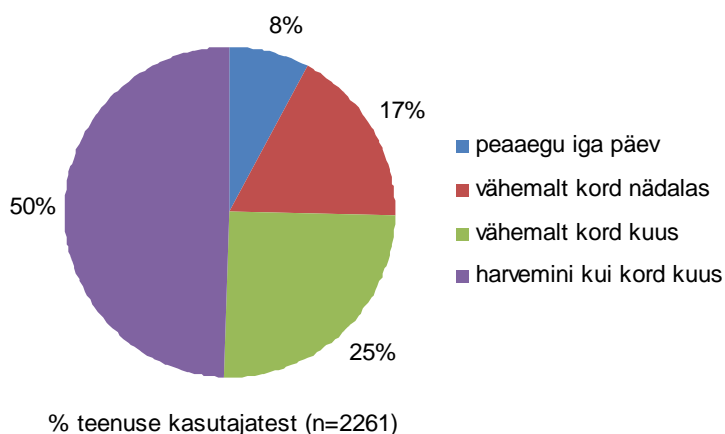
Uuringu eesmärgiks on koguda teavet ettevõtetele pakutavate avalike teenuste kohta. Selleks kaardistati Justiitsministeeriumi haldusala teenused ning viidi ettevõtjate seas läbi küsitlus hindamaks avalike teenuste kvaliteeti ja kättesaadavust.

Uuringu raames hinnatakse ettevõtetele pakutavate avalike teenuste tõhusust järgmistest aspektidest lähtuvalt::

- E-teenuste kasutamise määra,
- E-teenuste mittekasutamise põhjused,
- Kasutusvõimalusi piiravate Internetiteenuste spetsiifilised kitsaskohad,
- Kasutajate lisavajadused,
- Teenuste ümberstruktureerimise vajadus.

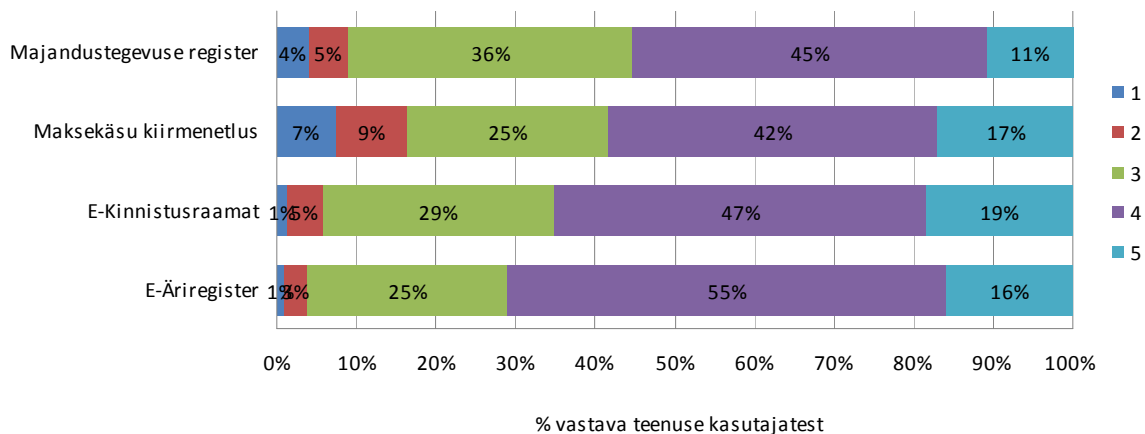
Uuringus osales kokku 2395 (+n) ettevõtet. Küsitletud ettevõtetest on 94% äriregistri kasutajad, e-Kinnistusraamatu teenust on kasutanud 42% ja maksekäsu kiirmenetlust 10%. Enamus ettevõtetest kasutab teenuseid harvemini kui kord kuus.

Kõige enam on sagedasi kasutajaid e-äriregistri puhul (vaata joonis 1), teiste teenuste puhul moodustavad harvemini kui kord kuus kasutajad juba üle 70%. Uuringu tulemuste põhjal võib järeldada, et mida harvem on kasutus-sagedus, seda lihtsam peab olema kasutajaliides, et tagada kasutajate rahulolu.



Joonis 1. E-Äriregistri kasutamissageduse jaotus

Üldiselt ollakse pakutavate registri-teenuste rahul (71% kasutajatest on rahul või väga rahul e-äriregistriga ning 66% e-kinnistusraamatuga ja 59% maksekäsu menetlusega), mille peamiseks põhjuseks on võimalik aja kokkuhoid (86% vastajatest äriregistri korral ja 72% maksekäsu menetluse korral) ning rohkema ja kvaliteetsema informatsiooni saamine (70% e-kinnistusraamatu korral). Samas paljude kasutajate jaoks on maksekäsu menetluse puhul üheks peamiseks rahulolematuse põhjuseks menetlusele järgnevate tegevuste (maksekäsu võlgnikule kättetoimetamine) aeglus. Seda tõid esile nii fookusgrupid kui küsitluse raames ettevõtjate poolt tehtud kommentaarid.



Joonis 1a rahulolu erinevate teenuste lõikes. 1 – ei ole üldse rahul, 5 – väga rahul.

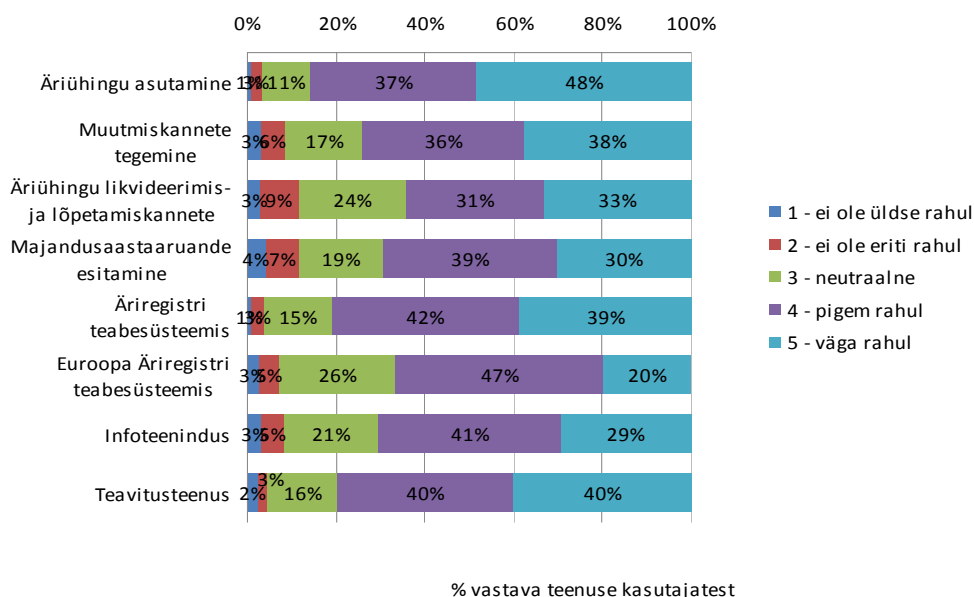
Rahulolematust põhjustab peamiselt kasutamise ebamugavus või keerukus (täpsemad vabas vormis vastused on toodud lisades). Selle parandamiseks kasutatakse teiste organisatsioonides peamiselt kasutajaliidese kohandamist ning kasutajate paremat teavitamist/koolitamist. Kuna massidele suunatud teenuste puhul on pea võimatu läbi viia traditsioonilisi koolitusi, siis reeglina viiakse koolitus läbi erinevate viisorite ja demode abil otse kasutuskeskkonnas.

Mõned näitad Eesti riigisektorist, kus kasutajate koolitamiseks kasutatakse veebilahendusi:

- tutvustav animatsioon / demo ID kaardi kodulehel (http://www.id.ee/public/ID_kaardi_multikas/).
- ID kaardi tarkvara paigaldamise viisor aadressil <http://installer.id.ee/>.
- Maksu- ja Tolliameti kodulehel <http://www.emta.ee/EORI/> on toodud Euroopa Komisjoni e-koolitused erinevatel teemadel.

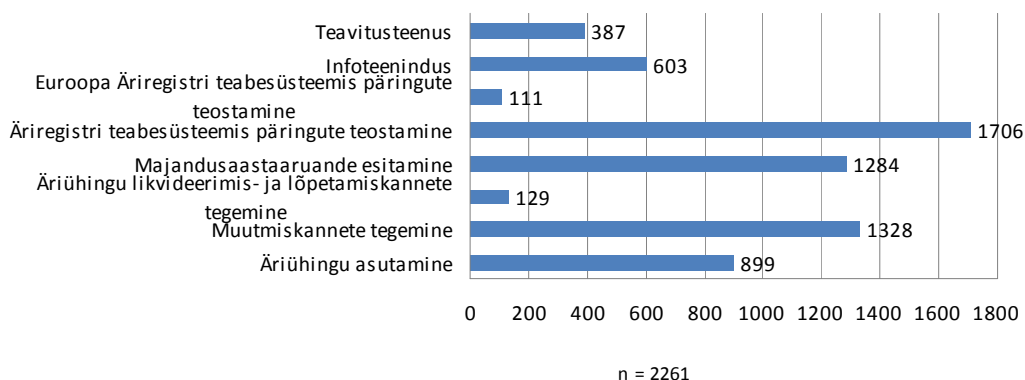
Kuigi kodulehel oleva info ja juhistega ollakse üldiselt rahul, heidavad mõned ettevõtjad ette piiratud kasutajasõbralikkust. Eelkõige tõsteti fookusgruppides ja uuringus esile otsingumootorite keerulisust (segased kriteeriumid) ja piiranguid ning selle tulemusena rohke ebaolulise teabe kuvamist.

Toome siinkohal ära ka e-äriregistri kui kõige enam alamteenuseid hõlmava teenuse rahulolu ja tarbimisenäitajad.



Joonis 2. E-Äriregistri teenustega rahulolu hinnangud

E-äriregistri teenustest kõige rohkem on kasutatud äriregistri teabesüsteemis päringute teostamist, muutmiskannete tegemist ning majandusaastaaruande esitamist.



Joonis 3 E-Äriregistri teenuste kasutamise jaotus vastanud ettevõtjate seas

Peamiste teenuse mitte-kasutamise põhjustena saab välja tuua järgnevad:

- puudub ID-kaart;
- ebakvaliteetne internetiühendus;
- kesised teadmised, oskused;
- teiste võimaluste eelistamine (notari teenused, krediidiinfo);
- teenuse kasutamine liialt ajamahukas/keeruline/ebamugav.

Ettevõtjad tõid välja ka ootuse, et riik suurendaks tasuta teenuste osakaalu ning muudaks tasuliste teenuste hinnad jõukohasemaks. Teenuste hindasid pidasid kõrgeks ligi kolmandik vastanutest, maksekäsu menetluse korral pidasid riigilõivu liiga kõrgeks 53%. Valitseb selge seos teenusega rahulolematuse ja hinna kõrgeks pidamise vahel. Seega kui teenuse kasutaja on pakutava teenusega üldiselt rahul, siis on ta ka valmis selles eest maksma, pidamata makstavaid summasid liiga kõrgeks

Peamise võimalused teenuste arendamiseks on liidestamine teiste infosüsteemidega, näiteks Maksu- ja Tolliameti andmebaasiga, Krediidiinfoga ning Kinnistusregistri andmebaasiga, Ehisregistriga, Maaameti Geoportaaliga, Rahvastikuregistriga jpt süsteemidega. Samuti toodi välja vajadus kasutamissessiooni salvestada, et oleks võimalik tegevust pooleli jätta ja jätkata protsessi samast kohast.

Peamiselt võime järeldada, et täiustamist vajab eelkõige teenuste vorm, mitte sisu ning samuti tuleks oluliselt suurendada teavitustööd. Paljudel vastajatel puuduvad teadmised mitmete pakutavate teenuste olemasolust.

Kohtutega suhtlemise osas anketeeriti advokaadibüroode esindajaid kuna läbiviidud fookusgrupist ilmnas, et ettevõtte suhtlevad peamiselt kohtutega läbi advokaatide.

Erinevates toimingutest enim ollakse rahul taotluse esitamise toiminguga ning hagist loobumisega. Kõige vähem ollakse rahul teabenõude esitamisega ning kohtuniku taandamisavaldusega.

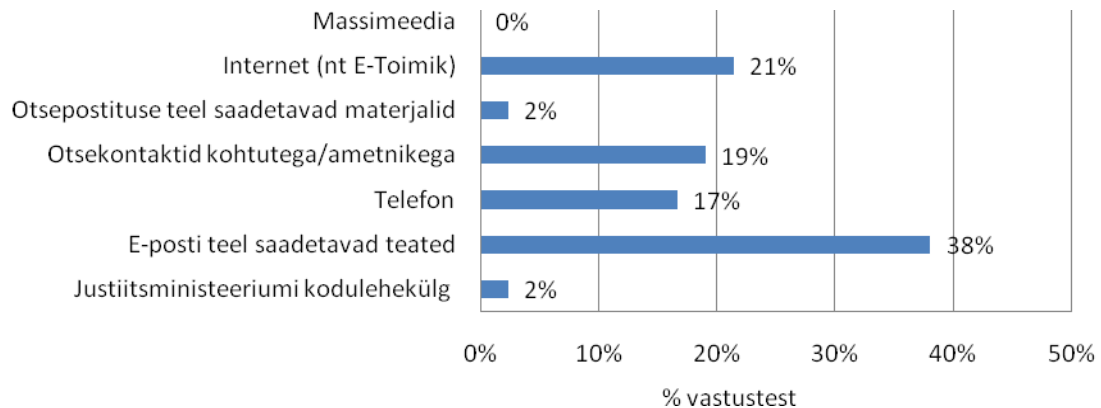
Rahulolematuse põhjustena toodi nii fookusgruppides kui vabatekstilise vastustes uuringus välja vead tähtaegade arvutamisel, menetlusdokumentide kättetoimetamise teenuse ebakvaliteetsus, menetlusosaliste õiguste rikkumine, taotluste mitteõigeaegne läbivaatamine ning hagi tagamise taotluste lahendamisel tähtaegade lugemine valesti kohtu kasuks, mis toob kaasa määruste hilinemise. Lisaks väljendati pahameelt selle üle, et dokumentide elektroonilisel esitamisel nõutakse eraldi riigilõivu selle eest, et kohus dokumendid välja trükib, mis aga muudab elektroonilise esitamise mõttetuks.

Saneerimis- ja pankrotimenetluse protsesside korral toodi välja ka rahulolematu kohtupraktika ebaühtlusega.

Kõige ühtsema sõnumi saatsid teenuse kasutajad riigilõivude suuruse osas, mida 69% pidas ebamõistlikult kõrgeks. Ühe lahendusena pakuti välja teenuse hinna sidumine menetlusprotsessi kiirusega s.t nõ kiir-protsessi lõiv ja tava-protsessi lõiv.

Kohtutega suhtlemisel ei olda eriti rahul teabe kättesaadavusega (näiteks informatsioon kohtulahendite kohta), kuid seda peetakse suhteliselt oluliseks teguriks.

21% vastajatest eelistas teabekanalina Interneti (e-toimikut), täpsustades, et see võiks olla potentsiaalselt parim teabekanal kohtutega suhtlemisel, kuid praegune lahendus on ebaefektiivne ja takistab tööd.



Joonis 4. Ettevõtjate eelistused teabekanalite osas

Kasutajad tegid ka mitmeid ettepanekuid teenuse parandamiseks, mis oleme ära toonud uuringu põhiosas. Uuringu tulemusi analüüsid soovitate ettevõtetele suunatud avalike teenuste eest vastutajatel kaaluda järgmiste peamiste muudatuste elluviimist:

1. Kasutajaliideste s.h abi ühtlustamine ning täiustamine üle kõigi pakutavate teenuste, pöörates s.h tähelepanu otsingumootorite arendamisele
2. Ühtse autentimiskeskonna kasutamist kõigi pakutavate teenuste tarbeks ning registriandmete omavahelist sidumist (riik ei palu esitada ettevõttele riigile juba teadaolevaid andmeid).
3. Teenuste hinnakirjade ja erinevatele kasutajagruppidele suunatud hinnapakettide omahinnapõhine korrastamine.
4. Siduda elektroonilise infoedastuse ja menetluse poolt pakutavaid võimalusi paremini kohtus läbiviidavate teenustega.

Teenuste kaardistus

Teenuste lühiülevaade

Ettevõtja asutamine ja avalduste esitamine äriregistri kannete tegemiseks

Äriregistris on võimalik sooritada järgmiseid tegevusi:

- ettevõtja asutamine,
- majandusaasta aruande esitamine,
- muutmiskande avalduste esitamine,
- likvideerimis- ja kustutamiskannete avalduste esitamine.

Ettevõtjat saab asutada Äriregistri Ettevõtjaportaali või notari kaudu. Erandiks on aktsiaselts, mida on võimalik registreerida vaid notari toiminguid kasutades. Käesolevas raportis piirduakse elektroonilise asutamise teenuse kaardistamisega. Notari teenused on käesoleva dokumendi sisuulatuses väljaspool. Samas analüüsitakse selle ja analoogsete täiendavate e-teenuste loomise vajalikkust uuringu viimases faasis.

Ettevõtjaportaalis elektrooniliselt esitatud taotlusi menetletakse kas kiirmenetluse või tavamenetluse vormis. Kiirmenetlus toimub automaatselt ja digitaalselt, kande teeb kohtunikuabi; tavamenetluses vaatab taotluse läbi registrit pidav kohus. Majandusaasta aruanne sisestatakse Äriregistri infosüsteemi elektrooniliselt ettemääratud failivormingus ning selle kinnitab registris ka ettevõtte audiitor (alates 01.01.2010 esitatakse aruanded ettevõtjaportaalis, täites XBRL andmevälju). Käesolev dokument annab lühiülevaate ülalpool lühidalt kirjeldatud elektrooniliste teenuste kasutamise protsessist ning sisendandmetest.

Äriregistri infopäringute teostamine

Äriregistri päringuid on võimalik teostada nii elektrooniliselt läbi Interneti kui Teenuste osakonna Teenuste arendus- ja turundustalituse kaudu. Teenust kasutades on võimalik pärida informatsiooni ettevõtete üldandmete (omanikud, kontaktandmed, jne) ning majandustegevuse kohta (majandusaasta aruanded). Samuti on võimalik Äriregistri Infoportaali vahendusel esitada päringuid Euroopa Äriregistrile, mille võimalused ettevõtete kohta informatsiooni jagamisel sõltuvad liikmesriikide registrite võimalustest.

Käesolev dokument annab ülevaate vastavate päringute struktuurist ning teistest teenust iseloomustavatest tingimustest.

Majandustegevuse registri toimingud

Majandustegevuse registri (edaspidi ka MTR) vahendusel on võimalik hankida informatsiooni ettevõtete majandustegevuse kohta, esitada infopäringuid tegevuslubade registreerimise ja kehtivuse kohta, alla laadida loa taotlemiseks vajalik taotlusvorm.

Tegevusloa taotlemine toimub vastava ameti juures, mis on määratud vastavat tegevusala reguleerivas seaduses.

Käesolev dokument annab ülevaate MTR infosüsteemi otsingute struktuurist ning toob nimekirja süsteemist kättesaadavatest taotlusvormidest.

Kinnistusraamatu toimingud

Kinnistusraamat sisaldab informatsiooni kinnistute kohta, sh kinnistu koosseis, hüpoteegi ja koormatiste andmed ning omanike andmed. Käesoleva uuringu raames analüüsitakse kinnistusraamatu infoteenust. Kinnistusraamatu infopäringuid on võimalik teostada nii Interneti vahendusel, infotelefoni abil, kodanikuportaali kaudu (endale kuuluvate kinnistute osas) kui Kohturegistrite osakonna Kinnistusraamatu talituses.

Maksekäsuga seotud toimingud

Maksekäsu kiirmenetlust (st menetlust ilma kohtuistungita) on võimalik alustada vaid Interneti teel kaustades selleks E-Toimiku keskkonda. Ettevõttega seotud maksekäskude menetluskäiku on võimalik jälgida Interneti vahendusel E-Toimiku lahenduse kaudu.

Käesolevas dokumendis antakse ülevaade maksekäsu elektroonilise esitamise protsessist, selle menetlemise käigust ning sisendandmetest.

Täitemenetlusega seotud toimingud

Täitemenetluse läbiviimine on kohtutäituri ametitoiming. Kohtutäitur viib ametitoiminguid läbi täitedokumentide alusel. Kohtutäituri ametitoimingud ei ole käsitletavad riigi poolt pakutava teenusena selle uuringu kontekstis (riik on andnud osa oma pädevusest üle avalik-õiguslikule ametikandjale). Alates 1.1.2010 on kohtutäituri lisaks ametitoimingute tegemise kohustusele õigus osutada ametiteenuseid (toimetada kätte dokumente, viia läbi vallas- ja kinnisasjade enampakkumisi, osutada õigusabi), kuid nende teenuste puhul ei ole tegemist avalike teenustega: tasu on kokkuleppeline ja teenuse osutamine vabatahtlik.

Kohtuga suhtlemine

Käesolevas uuringus käsitletakse kohtute tegevusega seotud teenustena infovahetust tsiviil- ja halduskohtuga ning kohtule esitatavate avalduste menetlemist. Kriminaalkohtute vastavad teenused jäetakse uuringu ulatusest välja.

Sarnaselt maksekäsu kiirmenetlusega käivitatakse tuleval aastal E-toimiku põhine lahendus ka tsiviil- ja halduskohtuga suhtlemiseks. Käesoleva uuringu üks eesmärke on anda sisendnimetatud Internetipõhiste teenuste arendamiseks.

Eraldi käsitletakse kohtutega suhtlemise kirjeldamisel pankrotimenetlust ning saneerimist. Dokument annab ülevaate mõlema menetluse protsessist.

Kokkuvõtlik ülevaade teenuste kanalitest ning teenuste pakujatest

Teenus	Teenuse osutaja	Teenuse kanal	Teenuse liik	Seotud asutused
Ettevõtte asutamine	RIK	- RIK Ettevõtjaportaal - Notaribürood	Äriregistri toiming	RIK, notaribürood, Registrit pidav kohus
Muude äriregistri kandeavalduste esitamise võimaldamine: - muutmiskanne, - kustutuskanne, - likvideerimiskanne	RIK	- RIK Ettevõtjaportaal - Notaribürood	Äriregistri toiming	RIK, notaribürood, Registrit pidav kohus
Aastaruande esitamine	RIK	- RIK Ettevõtjaportaal - Notaribürood (vaid erandjuhtudel)	Äriregistri toiming	RIK, notaribürood, Registrit pidav kohus
Äriregistri infopäringute teostamine	RIK	- RIK E-Äriregister - Kohturegistrite osakond	Infopäring	RIK, Kohturegistrite osakond
MTR toimingute teostamine	MKM	- MTR portaal	Infopäring	MKM, RIK (X-Tee), lubade väljastamist reguleerivad asutused
Kinnistusraamatu toimingud	RIK	- RIK E-kinnistusraamat - Kohturegistrite osakond	Infopäring	RIK, Kohturegistrite osakond
Maksekäsu kiirmenetlusega	RIK	- RIK E-toimik - X-tee	Kohtutega suhtlemine	RIK, maksekäsuosakond

seotud toimingud				
Saneerimismenetlus	Saneerimist menetlev kohus	Saneerimist menetlev kohus, kohtu kantselei	Kohtutega suhtlemine	Kohus, määratud saneerimisnõustaja
Pankrotimenetlus	Maksejõuetust menetlev kohus	- Maksejõuetust menetlev kohus, kohtu kantselei - Pankrotihaldur - Ametlikud teadaanded	Kohtutega suhtlemine	Kohus, pankrotihaldur,
Tsiviil- ja halduskohtutega suhtlemine	Kaasust menetlev kohus	- Kaasust menetlev kohus, kohtu kantselei - RIK Ametlikud teadaanded	Kohtutega suhtlemine	Kohus, RIK

1. Äriregistri toimingud

1.1 Äriregistri kirjeldus

1.1.1 Äriregistrile kandeaalduste esitamine

1.1.1.1 Ettevõtte asutamine

Alternatiivid ettevõtte asutamiseks

Ettevõtet on võimalik asutada kas Interneti vahendusel (RIK Ettevõtjaportaali) või notari kaasabil. Kuna notari poolt osutatavad teenused jäävad käesoleva uuringu ulatusest väljapoole, käsitletakse järgnevalt internetipõhiseid teenuseid.

Ettevõtjaportaali kaudu on võimalik ettevõtte asutada paarikümne minutiga. Süsteemi loomisel on olnud eesmärgiks võimaldada ettevõtte asutamist *kiirmenetluse korras* kahe tunniga. Selle jaoks peab kasutaja sisestama ettevõtte andmed ja asutamisdokumendid (vt. allpool olev joonis), tasuma riigilõivu ning osakapitalimaksud. Kandeavaldus vaadatakse läbi ühe päeva jooksul ning kui ei esine puudusi, tehakse Äriregistrisse kanne, millega on ettevõtte loodud.

Kui ei soovita kasutada kiirmenetlust, on võimalik rakendada tavamenetlust, mille puhul vaatab registrit pidav kohus avalduse läbi viie päeva jooksul. Mõlema, nii kiirmenetluse kui tavamenetluse korras on võimalik registreerida füüsilisest isikust ettevõtjat, usaldusühingut ning täisühingut. Mittetulundusühingut saab registreerida vaid tavamenetluse korras ning osaühingut kiirmenetluse korras. Osaühingut on võimalik asutada vaid kiirmenetluse korras registrit pidava kohtu töömahu piirangute tõttu – kuna OÜ asutamiskandeid on kõige rohkem, siis nende asutamise piiramine kiirmenetluse raamidesse annab olulise ajavõidu.

Interneti vahendusel ei ole erinevalt teistest ettevõtja liikidest võimalik asutada aktsiaseltsi. Seda on võimalik teha vaid notari vahendusel. Põhjuseks on siin aktsiaseltsi asutamisega seotud juriidilised eripärad, millega arvestamine Internetipõhistes lahendustes on raskendatud.

Kiirmenetlus ja tavamenetlus ettevõtte asutamisel

Ettevõtte asutamine võib toimuda nii tavamenetluse kui kiirmenetluse vormis. Tavamenetlus erineb kiirmenetlusest kande tegemise kiiruse osas. Üldskeemilt on mõlema kande tegemise protsess identne (toodud alloleval joonisel).

Mitmete ettevõtlusvormide puhul võimaldatakse kasutada mõlemat menetlusviisi vastavalt sellele, kuidas konkreetsel erijuhul on ettevõtjal seda majanduslikult mõttekam sooritada.

Kõik ülalpool loetletud tegevuste teostamine on võimalik ettevõtja portaali kaudu, sh riigilõivu tasumine ja osakapitali sissemaks teostamine.

Protsessi sammude kirjeldus

Kandeavalduse koostamine	Sisestatakse ettevõtte üldandmed ja osanike andmed ning lisatakse põhikiri, asutamisosus/-leping, juhatuse liikmete lepingud ning tööinspektsiooni teavituskiri.
Riigilõivu ja osakapitali tasumine	Tasutakse riigilõiv ning tehakse osakapitali ülekanne kohtu deposiitarvele. Osakapital kantakse ettevõtte pangaarvele peale ettevõtte asutamist. Kande tegemine kohtu deposiitarve kaudu teenib kohtupoolse kontrolli eesmärki.
Kandeavalduse menetlus	Kiirmenetlus kestab kuni 1 tööpäev, tavamenetlus kuni 5 tööpäeva.
Määrus puuduste kõrvaldamiseks	Kui kandeavalduses esineb vigu või puudujääke, edastab kohus Ettevõtjaportaali kaudu määruse vigade kõrvaldamiseks. Vigade kõrvaldamiseks tähtaega ei seata.
Kandeavalduse otsus	Kandeavalduse otsus edastatakse määrusena Ettevõtjaportaali.

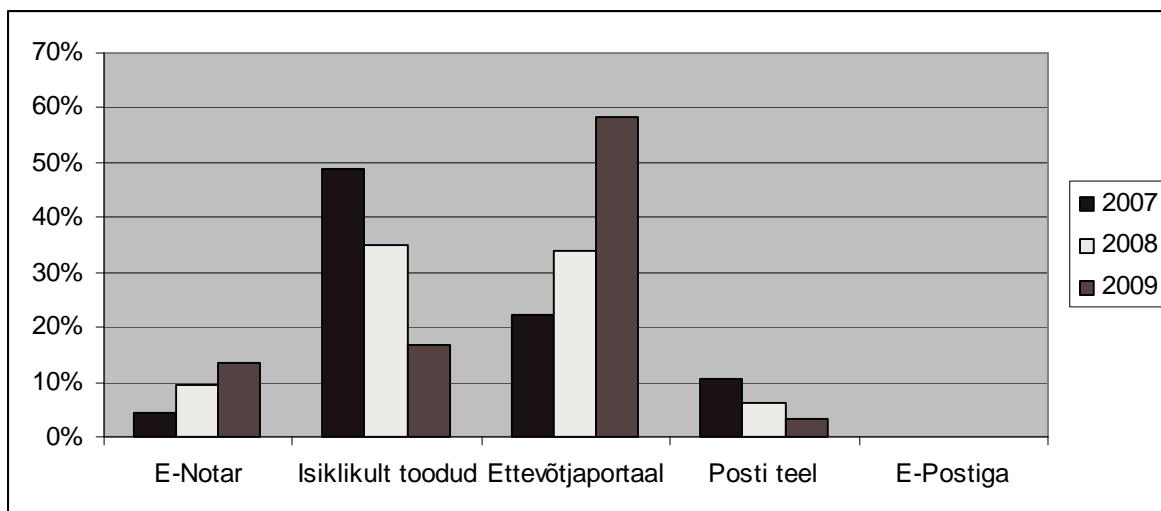
Avalduse esitaja identifitseeritakse kas ID-Kaardi või Mobiil-ID alusel.

Lisaks loetletud tegevustele tuleb vastavalt vajadusele ettevõtja peale asutamist registreerida Majandustegevuse Registris või/ ja Maksu- ja Tolliametis.

Riigilõivud:

- 1) täisühingu või usaldusühingu asutamine - 200 krooni,
- 2) osaühingu, aktsiaseltsi, tulundusühistu asutamine - 2200 krooni,
- 3) kiirmenetluse kandeavalduse alusel registrisse kandmisel - 2900 krooni.

Järgneval joonisel on toodud aastate lõikes statistika ettevõtja asutamiseks kasutatavate viiside rakendamise kohta (protsentuaalne jaotus).



Joonis 6. Ettevõtte asutamise erinevate kanalite kasutamine 2007-2009

Selgitus:

- E-Notar: ettevõtja esindaja on registreerimistoimingud teostanud notaribüroos. Äriregistrile on dokumendid edastatud E-Notari infosüsteemi kaudu.
- Isiklikult toodud: asutamisdokumendid toimetatakse kohale isiklikult. AS ja OÜ puhul peavad dokumendid olema notariaalselt tõestatud.
- E-Postiga: E-Postiga saatmisel on asutamisdokumentide vormistamisnõuded samad, nagu notari kaudu. Kiirmenetluses piisab digitaalsest allkirjastamisest.
- Ettevõtjaportaali: asutamisdokumendid koostatakse ettevõtjaportaalis täites vastavat andmeväljad ning allkirjastades dokumendid digitaalselt.

Kõikide RIK teenuste puhul on võimalik kasutada infoliini konsultatsiooniks nii teenuse võimaluste osas kui kasutajatoe eesmärgil.

1.1.1.2 Muutmis-, likvideerimis- ja kustutamiskandeavalduste esitamine

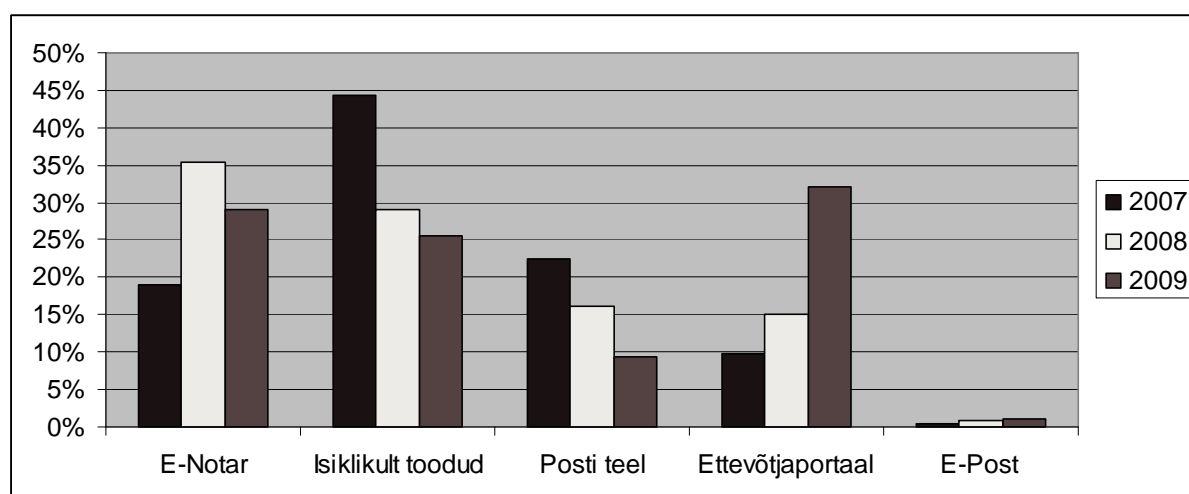
Muutmiskannet kasutatakse ettevõtte andmete (näiteks tegevuspiirkond, tegevusala, kontaktandmed) muudatuste tegemiseks. Likvideerimis- ja kustutamiskanded tehakse seoses ettevõtte tegevuse lõpetamisega. Likvideerimiskanne tähistab ettevõtte majandustegevuse lõppu, kuid sellega ei kaasne registrist kustutamist. Likvideerimis- ja kustutamiskande vahelisel perioodil toimuvad ettevõtte tegevuse lõpetamisega seotud juriidilised toimingud, mis üldjuhul on seotud ettevõtte finantskohustuste rahuldamisega. Likvideerimiskanne tähendab, et algab likvideerimine ja automaatselt ettevõtet registrist ei kustutata sel juhul. Kui likvideerimine on lõppenud, siis taotleb likvideerija kustutamiskannet esitades kustutamiskandeavalduse.

Ettevõtjaportaali võimaldab esitada muutmis-, likvideerimis- ja kustutamiskande avaldusi elektrooniliselt. Nimetatud kandeavalduste tegemine on sarnane ülalpool toodud ettevõtte asutamiskande esitamise protsessile.



Joonis 7. Muutmis-, likvideerimis- ja kustutamiskannete menetlemise protsess*

Järgnevalt on toodud kandeavalduste tegemiseks kasutatud erinevate vahendite/kanalite osakaal ja selle muutumine 2007-2009.



Joonis 8. Muutmis-, likvideerimis- ja kustutamiskandeavalduste esitamise kanalid 2007-2009

Selgitus:

- E-Notar: ettevõtja esindaja on avaldused esitanud notaribüroos. Äriregistrile on dokumendid edastatud E-Notari infosüsteemi kaudu.
- Isiklikult toodud: dokumendid toimetatakse kohale isiklikult. AS ja OÜ puhul peavad dokumendid olema notariaalselt tõestatud.
- E-Postiga: E-Postiga saatmisel on dokumentide vormistamisnõuded samad, nagu notari kaudu.
- Ettevõtjaportaali: dokumendid koostatakse ettevõtjaportaalis täites vastavat andmeväljad ning allkirjastades dokumendid digitaalselt.

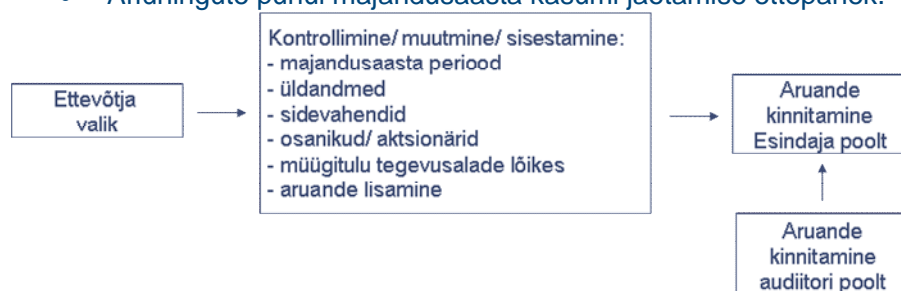
1.1.1.3 Majandusaasta aruande esitamine

Majandusaasta aruannet saab vastava esindusõigusega eraisik esitada kas Interneti vahendusel (RIK Ettevõtjaportaal) või notaribüroos. Aastasse 2010 ulatava perioodi majandusaasta aruannet on võimalik edastada vaid elektrooniliselt. Käesoleval aastal edastati elektrooniliselt 40% aruannetest.

Majandusaasta aruanne edastatakse Äriregistri poolt automaatselt ka Maksu ja Tolliametile.

Majandusaasta aruande sisu reguleerib Raamatupidamise seadus. Seaduse kohaselt peab aruanne sisaldama järgmist:

- Raamatupidamise aastaaruanne, sh:
 - bilanss ja kasumiaruanne,
 - rahavoogude aruanne,
 - omakapitali muutmise aruanne.
- Tegevusaruanne, sh:
 - finantsseisundi ja majandusliku seisundi hindamise seisukohast oluliste asjaolude kirjeldus,
 - majandusaasta olulisemad sündmused,
 - eeldatavad olulisemad arengud järgmisel majandusaastal.
- Audiitorkontroll (kui on kohustuslik).
- Äriühingute puhul majandusaasta kasumi jaotamise ettepanek.



Joonis 9. Majandusaasta aruande esitamine elektrooniliselt

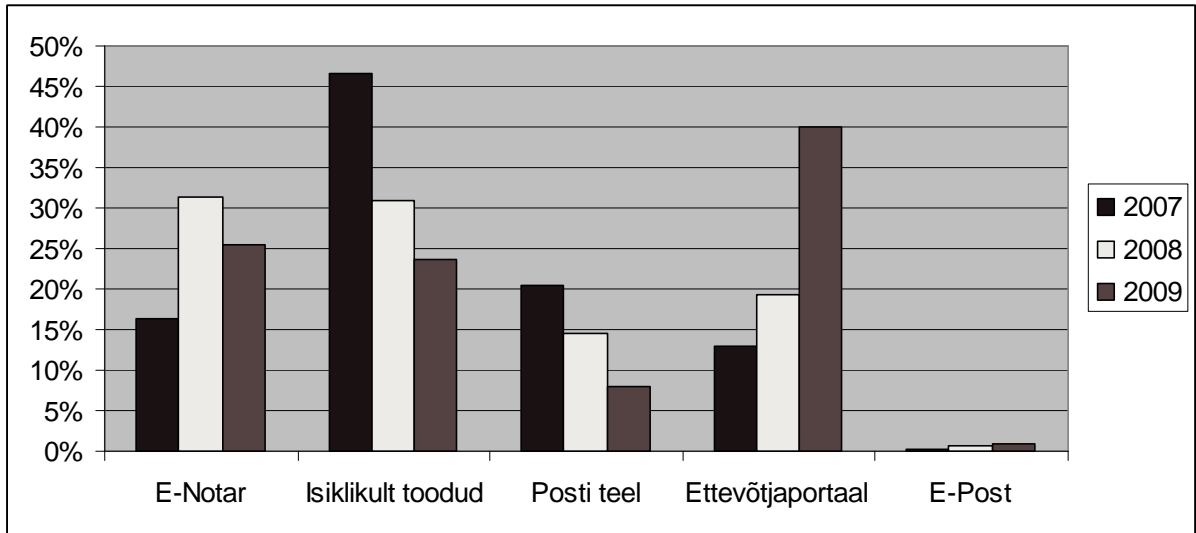
Protsessi sammude kirjeldus

Ettevõtja valik	Kui kasutajaga on seotud mitu ettevõtjat, siis enne aruande sisestamist tuleb see seostada ühega neist. Süsteem annab ette valiku
Kontrollimine/ muutmine/ sisestamine	Koos majandusaasta aruande sisestamisega antakse kasutajale võimalus kontrollida, muuta või sisestada teisi ettevõtte üldandmeid (vt joonis)
Aruande kinnitamine esindaja poolt	Aruanne esitatakse selle kinnitamisega.
Aruande kinnitamine audiitori poolt	Kui ettevõtte jaoks on audiitorkontroll kohustuslik, loetakse aruanne esitatuks, kui selle kinnitab Ettevõtjaportaalis ka audiitor.

Majandusaasta aruanne esitatakse faili kujul, kas .rtf või .pdf formaadis. Käesolevast aastast rakendatava süsteemiuuenduse tulemusena majandusaasta sisestamist otse RIK ettevõtjaportaalis eeldefineeritud andmeväljade alusel. Faili kujul on võimalik majandusaruannet edastada vaid erandjuhtudel: a) ettevõtte aruandeperiood ulatub 2008. aastasse (seaduse rikkumine) ning b) ettevõtte järgib rahvusvahelist raamatupidamisstandardit.

Aruande parandamine, kas ettevõtja esindaja enda soovil või registri nõudmisel, toimub sama protsessi järgi.

Järgnevalt on toodud erinevate vahendite osakaal majandusaasta aruande esitamiseks kasutatud erinevate vahendite/kanalite osakaal ja selle muutumine 2007-2009.



Joonis 10. Majandusaasta aruande esitamise erinevad kanalid 2007-2009

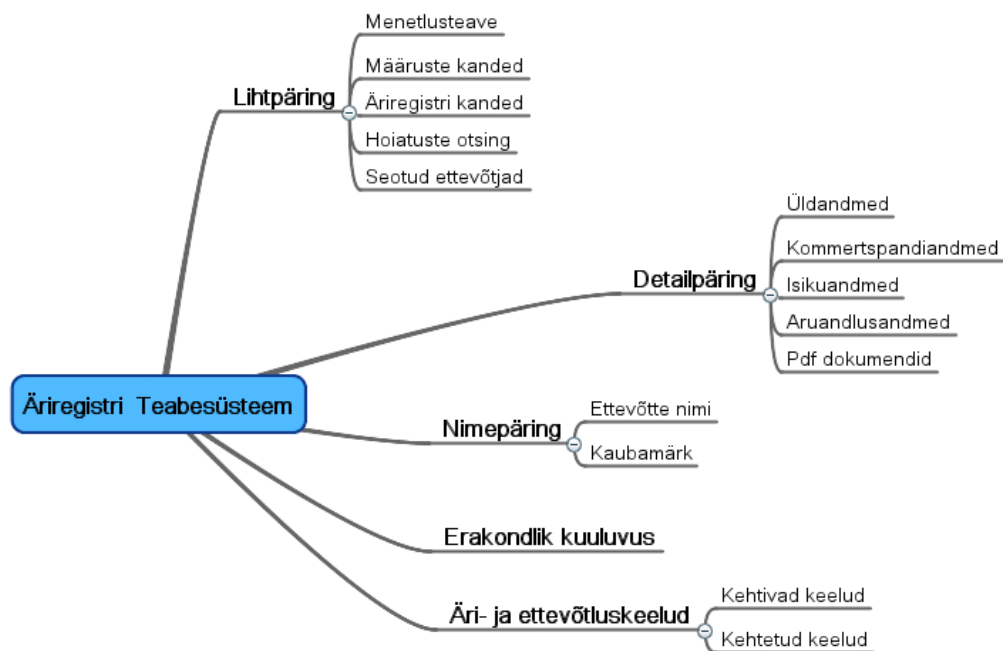
1.1.2 Äriregistri teabesüsteemi kasutamine

1.1.2.1 Eesti Äriregistri päringute teostamine

Süsteemi otstarve

Äriregistri teabesüsteem on ettevõtetele ja eraisikutele loodud süsteem, mis võimaldab teostada päringuid ettevõtete kontaktandmete, isikuandmete ja teiste andmete kohta (terviklikult kujutatud järgneval joonisel).

Päringute üldskeem on esitatud alloleval joonisel.



Joonis 11. Äriregistri päringute üldskeem

Tabel 1. Päringute sisu kirjeldus

Lihtpäring	Ligipääs on võimaldatud igale kasutajale. Osa päringuid on tasulised. Maksmiseks on võimalik kasutada pangalinki.
- Üldandmed (10 EEK) ja B-kaart (tasuta), seotud isikute andmed (20 EEK)	Sisaldab andmeid osakapitali suuruse, esmakande aja, õigusliku vormi, asukoha, seotud isikute ja teiste üldandmete kohta.
- Menetlusteave (tasuta)	Sisaldab informatsiooni kõikide äriregistri kohtumääruste kohta (näiteks trahvihoiatus majandusaasta aruande puuduste eemaldamiseks); (dubleerib järgmist välja).
- Kanded (lepinguline klient)	Sisaldab likvideerimiskandeid, muutmiskandeid ja kustutuskandeid.
- Põhikirj (25 EEK)	Kasutajal on võimalik otsida ja alla laadida ettevõtete põhikirja.
- Hoiatused (tasuta)	Kasutajal on võimalik vaadata endaga seotud ettevõtjatele esitatud hoiatusi (näiteks trahvi hoiatusmäärus majandusaasta aruande puuduste eemaldamiseks).
- Seotud ettevõtjad (tasuta)	Võimaldab lehitseda <u>kasutajaga</u> seotud ettevõtjate äriregistri kandeid.
Detailpäring	
Üldandmed (10 EEK) ja B-kaart (tasuta), seotud isikute andmed (20 EEK)	Sisaldab andmeid osakapitali suuruse, esmakande aja, õigusliku vormi, asukoha, seotud isikute ja teiste üldandmete kohta.
Kommertspandiandmed (10 EEK)	Võimaldab tutvuda ettevõtja nimel registreeritud kommertspantide nimekirja, sh pandi suurus, pandi pidaja andmed, pandi murdosad.
Isikuandmed (20 EEK)	Sisaldab ettevõtjaga seotud isikute andmeid.
Aruandlusandmed ja pdf dokumendid (25 EEK)	Annab ligipääsu ettevõtte majandusaasta aruande dokumendile, sh audiitori andmed, ning teistele lisatud dokumentidele (tavaliselt tegevusload).
Nimepäring (tasuta)	Võimaldab otsida kaubamärke ning ettevõtete nimesid ette antud tähe täpsusega.

	Kõik täpsusastmele vastavad nimed ja kaubamärgid esitatakse nimekirjana.
Erakondlik kuuluvus (tasuta)	Annab ligipääsu Eesti erakondade nimekirjale ning võimaldab ees- ja perenime järgi tuvastada isiku erakondlikku kuuluvust.
Kehtivad ja lõpetatud ärikeelud (tasuta)	Võimaldab kuvada kas kehtivate või kehtetuks tunnistatud ärikeeldude nimekirja, kus on kuvatud ärikeelu saanud isikute nimi, isikukood ja sünniaeg.

Kliendihaldus

Mahukliendid: ettevõtetal on võimalik Registrate ja Infosüsteemide Keskusega (RIK) sõlmida leping, mis annab piiramatut ligipääsu e-registri teabesüsteemile. Nimetatud lepingu alusel saab teostada detailpäringut (vt joonis). Lepinguliste klientide tuvastamine toimub parooli või ID-Kaardi alusel. Lepingulised kliendid saavad ligipääsu ka kinnistusraamatule ning Euroopa Äriregistri infopäringu teenustele.

Lepingu sõlmimine: Enamikku päringutest on võimalik teostada tasuta ning kasutajat tuvastamata. Detailpäringu teenuste kasutamiseks sõlmitakse leping Registrate ja Infosüsteemide Keskusega. Riigi ja KOV asutustele on teenus tasuta.

Hinnakujundus: Detailpäringu teenuste kasutajatele kehtib 150 EEK + KM kuutasu. Sõltuvalt päringu mahust on ettevõtte kogumääre päringu maksumus 25-30 EEK + KM (vt tabel). Eraldi tasu kehtib andmebaasi failide kujul lisatud dokumentide kohta, milleks on 20 – 25 EEK + KM

Kasutajajuhised

Kasutajaõpetused on lisatud järgmiste tegevuste kohta:

- Tulemusliku nimepäringu süntaksi koostamine (äri nime ja kaubamärgi eristatavuse nõue, kaubamärgi päringu koostamine, kaubamärgiotsinguga seotud juriidilised eripärad („riskid“))

1.1.2.2 Euroopa Äriregistri päringute teostamine

Süsteemi otstarve

Äriregistri Teabesüsteemi kaudu on võimalik saata päringuid Euroopa Äriregistri teabesüsteemi. Nimetatud süsteem on loodud nii ettevõtetele kui eraisikutele, ning võimaldab teostada päringuid ettevõttega seotud isikute kohta, või vastupidi, isikuga seotud ettevõtete kohta. Vastavalt ettevõtja/isiku asukohariigi teenusepakkuja võimalustele on ettevõtte kohta avaldatavad andmed (kontaktandmetest majandusaasta aruanneteni) erineva ulatusega.

Päringute üldskeem on esitatud alloleval joonisel.



Joonis 12. Euroopa Äriregistri päringute üldskeem

Tabel 2. Euroopa Äriregistri päringute sisu kirjeldus

Ettevõtja päring	Päringu sisestamisel kuvatakse kõik otsisõnale vastavad ettevõtjate andmed. Iga ettevõtte puhul on võimalik kuvada temaga seotud isikud.
Isikupäring	Päringu sisestamisel kuvatakse kõik otsisõnale vastavate isikute nimed. Iga isiku puhul on võimalik täiendavalt kuvada temaga seotud ettevõtjad.

Tasuta kuvatakse kuni 100 otsitulemust. Ülejäänud tulemuste kuvamise tasu sõltub riigist, kellelt teenust tellitakse. Päringule vastamise aeg on sõltuvalt riigist ühest minutist paari tunnini. Päringu tulemused saavad dokumendina vastavasse kausta Internetikeskkonnas.

Süsteemi saavad kasutada ainult Äriregistri Teabesüsteemi lepingulised kliendid. Tavakasutajal süsteemile ligipääs puudub. Teenus lisandub lepingulisele kliendile automaatselt.

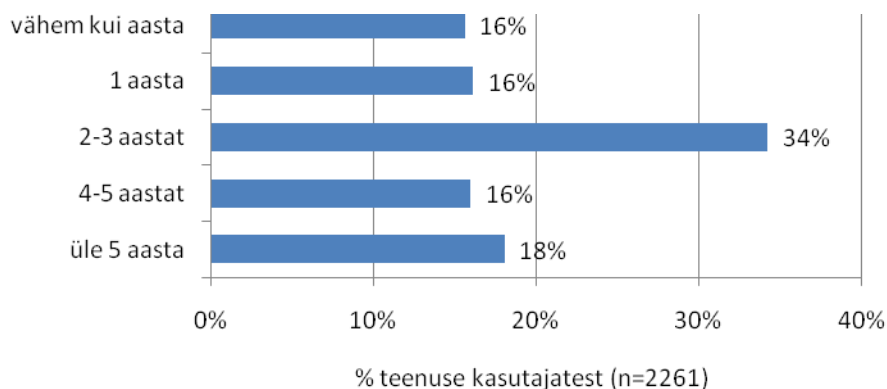
Hinnakujundus: hinnakujundus on erinev vastavalt päringu liigile ning riigile. Hinnakiri on saadaval Äriregistri Teabesüsteemi vastaval leheküljel.

Kasutajajuhised

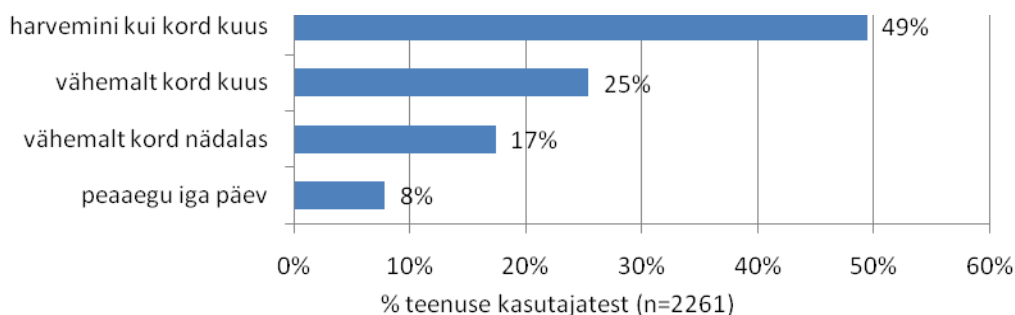
Toodud on samm-sammuline kasutajajuhend päringute teostamiseks

1.2 E-äriregistri teenuse kasutamine ja sellega rahulolu

2395-st küsimustikule vastajast 2261 on kasutanud E-Äriregistri teenuseid ehk siis kasutamismäär vastanute hulgas on 94%. Neist on üle viie aastase kasutamiskogemusega 18% ning alla aastase kogemusega 16% (vt joonis 13). Samas pool neist kasutab E-Äriregistri teenuseid harvemini kui kord kuus ning peaaegu igapäevaseid kasutajaid on vaid 8% (vt joonis 14).



Joonis 13. E-Äriregistri teenuse kasutamiskogemus



Joonis 14. E-Äriregistri kasutamissageduse jaotus

Üldiselt ollakse E-Äriregistriga rahul – nii arvab 71% kasutajatest. Kõige suuremaks E-Äriregistri kasuks peetakse aja kokkuhoidu – 86% kasutajatest leiab, et E-Äriregister on oluliselt aidanud neil aega kokku hoida. Lisaks peetakse oluliseks E-Äriregistri teenustega kaasnevat mugavust, kuna vajalikud toimingud saab oma arvuti taga tehtud ilma, et peaks kuskile asutusse kohale minema.

E-Äriregistri teenustega rahulolematuid on vaid ligi 4% kasutajatest. Enamlevinud rahulolematuse põhjustena võib välja tuua süsteemi keerulisuse ja ebaloogilise ülesehituse ning puuduliku ja kohati mitte tõese informatsiooni esinemise. Samas selgus, et kogu E-Äriregistrile antavat üldist hinnangut mõjutab oluliselt majandusaasta aruannete esitamise teenus, mida peetakse ebarahuldavaks. Lisaks leiti, et teenuste kvaliteet ei vasta hindadele, mis on aga üleliia kõrged, ning et liiga vähe informatsiooni on tasuta kättesaadav. Ka fookusgrupis osalenud leidsid, et rohkem võiks olla neid asju, mida saab teha lihtpäringuna tasuta, ning vähem neid asju, mida saab teha tasulise detailpäringuna.

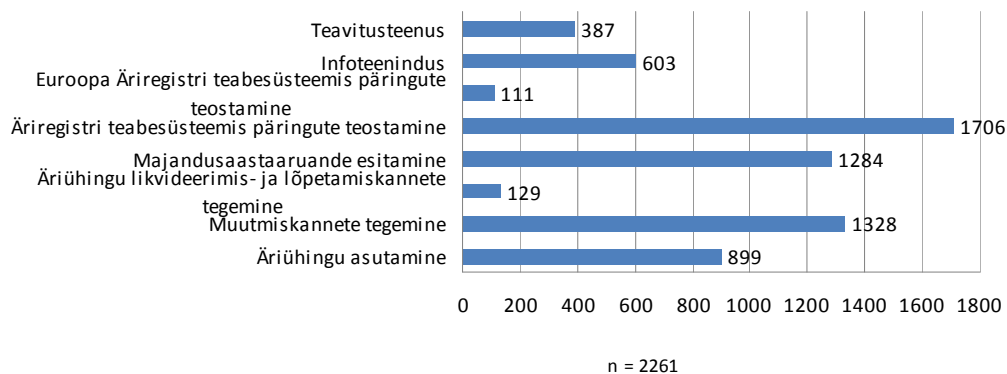
E-Äriregistri kodulehekülje kasutajasõbralikkusega on rahul 53% kasutajatest ning rahulolematuid on 12%. Neile hinnangutele vabas vormis antud põhjenduste kohta võib kokkuvõtvalt öelda, et üldiselt jagunevad inimesed selles küsimuses kaheks. On neid kelle jaoks see kodulehekülg on piisavalt loogiline ja arusaadav ning nad suudavad vajaliku info sealt kiiresti üles leida. Samas on väga palju neid, kelle jaoks on menüü ebaloogiliselt üles ehitatud, selgitused kohati puudulikud või segaselt sõnastatud (20% kasutajajuhiseid lugenutest peab neid ebapiisavaks) ning see kõik muudab nende jaoks vajaliku info leidmise keeruliseks ja aeganõudvaks. Ka fookusgrupis

osalenud tödesid, et abistavate juhiste leidmiseks tuleb tükk aega otsida – alles korduvate hiireklakkide kaugusel võib leida juhendi, mis samas pole aga piisav.

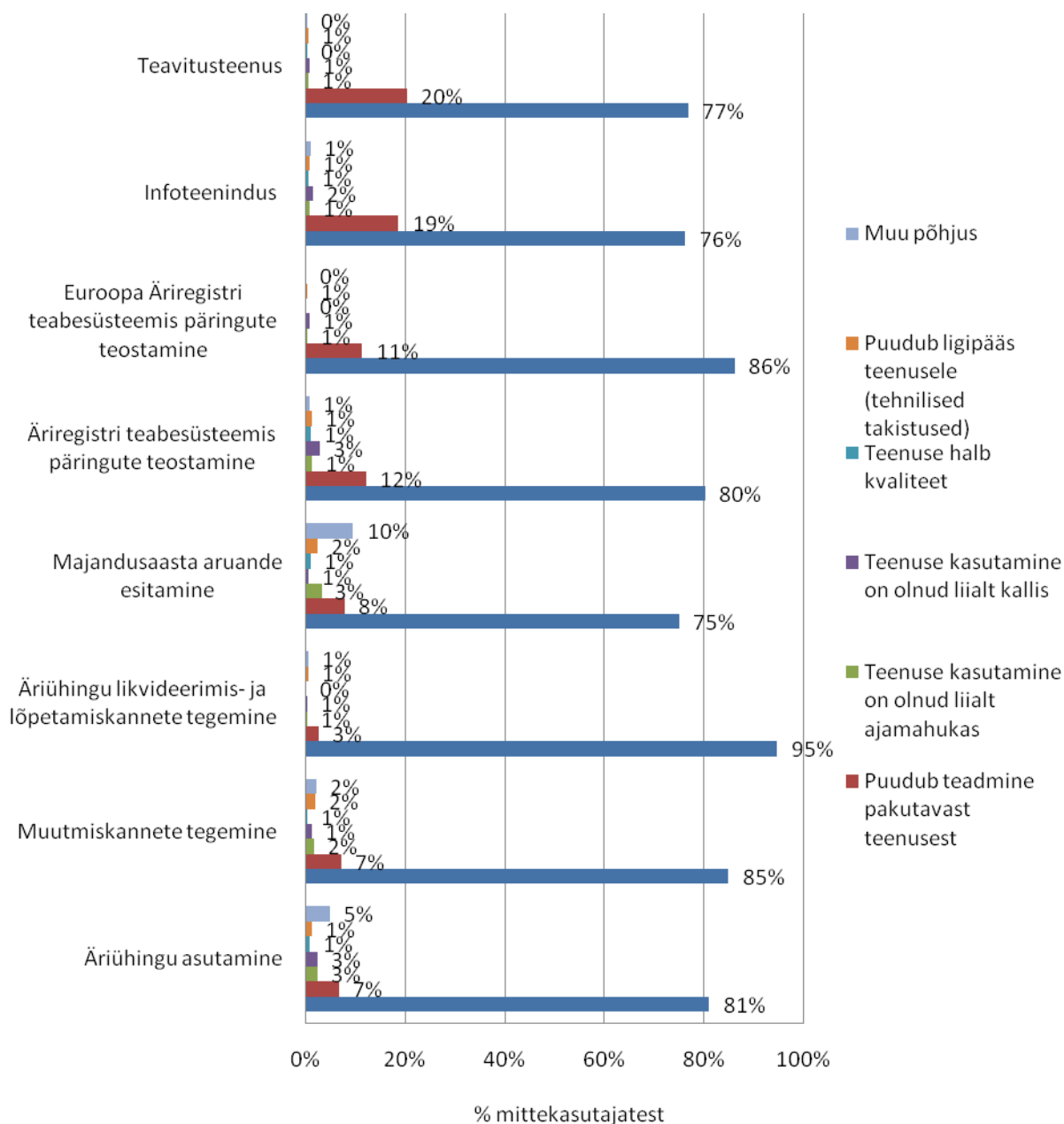
Suur osa küsitletud ettevõtjatest leidis, et registri ladus kasutamine jääb tihtipeale väheste kogemuste taha – harva kasutades on see süsteem tõesti ebaselge, kuid mida rohkem kasutada, seda loogilisemaks see muutub. Kuid kuna pooled äriregistri kasutajatest kasutavad seda harvemini kui kord kuus, siis järelkult vajaks see süsteem kasutajasõbralikumaks muutmist sel moel, et ka harvakasutajad piisavalt lihtsalt ja kiirelt vajaliku leitud/tehtud saaks.

E-äriregistri teenustest kõige rohkem on kasutatud äriregistri teabesüsteemis päringute teostamist, muutmiskannete tegemist ning majandusaastaaruande esitamist (vt joonis 15). Vähim on kasutatud Euroopa Äriregistri teabesüsteemis päringute teostamist ja äriühingu likvideerimis- ja lõpetamiskannete tegemist.

Eelpool välja toodud E-Äriregistri erinevate teenuste mittekasutamise peamiseks põhjuseks on nimetatud vastava vajaduse puudumist (vt joonis 16). Samas paljudel vastajatel on üldse puudunud teadmine selliste teenuste olemasolust.



Joonis 15. E-Äriregistri teenuseid kasutanud ettevõtjate arv erinevate teenuste lõikes



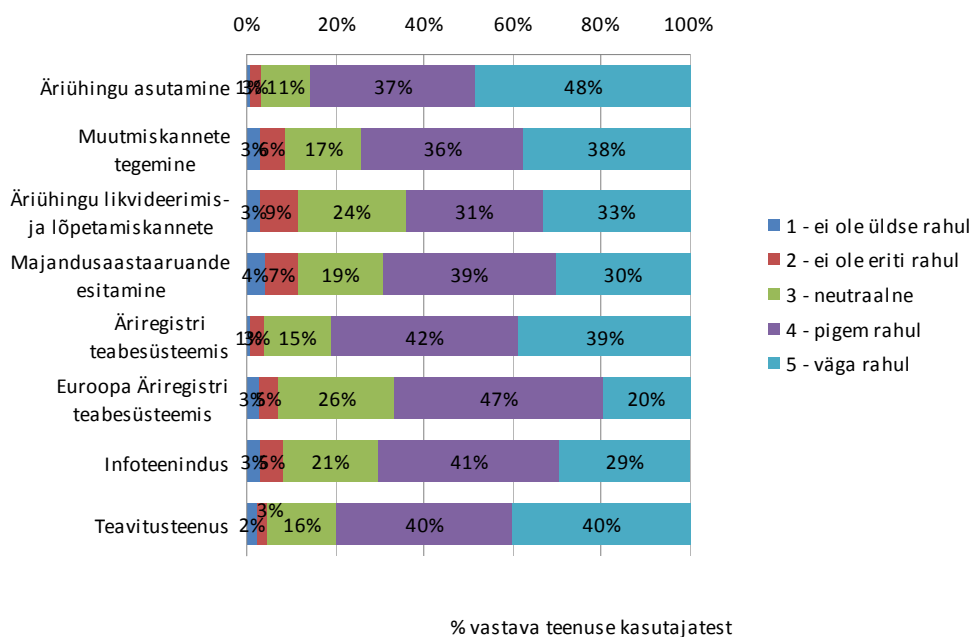
Joonis 16. E-Äriregistri teenuste mittekasutamise põhjused

Lisaks on nimetati veel mitmeid erinevaid põhjuseid ning järgnevalt on esitatud kokkuvõtte kõige rohkem mainitud ning mitmeid teenuseid puudutavatest mittekasutamise põhjustest:

- puudub ID-kaart;
- ebakvaliteetne internetiühendus;
- kesised teadmised, oskused;
- teiste võimaluste eelistamine (notari teenused, krediidiinfo);
- teenuse kasutamine liialt ajamahukas/keeruline/ebamugav.

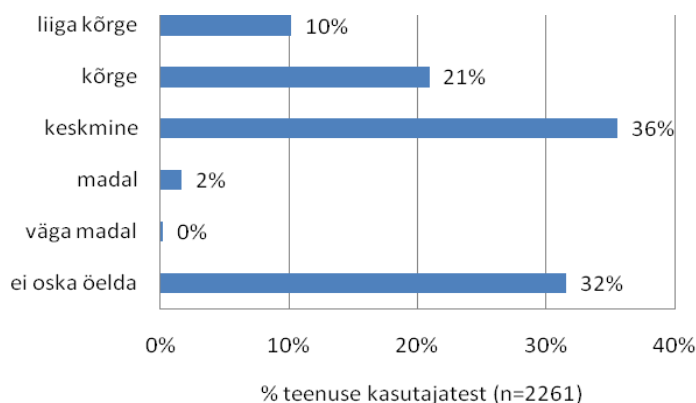
E-äriregistri teenustega rahulolule 5-palli skaalal (1=ei ole üldse rahul ... 5=väga rahul) antud hinnangute jaotus on esitatud joonisel 17. Kõikide teenustega ollakse üldiselt rahul. Enamik vastavate teenuste kasutajatest on hinnanud neid teenuseid hindega 4 või 5 – äriühingu asutamise puhul arvas niimoodi 85% teenuse kasutajatest ning likvideerimis- ja lõpetamiskannete puhul 64%, ülejäänud teenuste positiivsete hinnete osakaal jääb nende kahe vahele. Teatavasti on Eesti äriühingu asutamise lihtsuse ja kiiruse osas Euroopas esirinnas, seega võiks

samasuguseid edusamme võimaluste piires teha ka likvideerimis- ja lõpetamiskannete lihtsustamisel.



Joonis 17. E-Äriregistri teenustega rahulolu hinnangud

E-Äriregistri teabepäringute osas uuriti lisaks ka rahulolu teenuste hindadega ning kättesaadava infoga. 36% teenuse kasutajatest peab neid hindasid keskmisteks ning kõrgeks ja liiga kõrgeks siis vastavalt 21% ja 10% (vt joonis 18). Kättesaadava infoga on rahul 61% kasutajatest ning rahulolematud on vaid 6%. Teenuste hindade ning kättesaadava info rahulolu hinnangute vahel kehtib aga selline seos, et infoga rahulolu hinnangu kasvades väheneb hindasid kõrgeks ja liiga kõrgeks pidavate vastajate arv. Sealjuures hindu keskmiseks pidajate arv kasvab, kui rahulolu kättesaadava infoga suureneb. Ehk siis need, kes on rahul kättesaadava infoga, on ka rahul selle eest makstava summaga, pidamata hindu liiga kalliks. Kuid samas fookusgrupist selgus, et masskasutaja jaoks on hinnad liiga kõrged, kuna massiliselt infopäringuid tehes iga kliki eest teatud hinda makstes läheb see summa kokkuvõtteks mõistlikkuse piiridest välja.



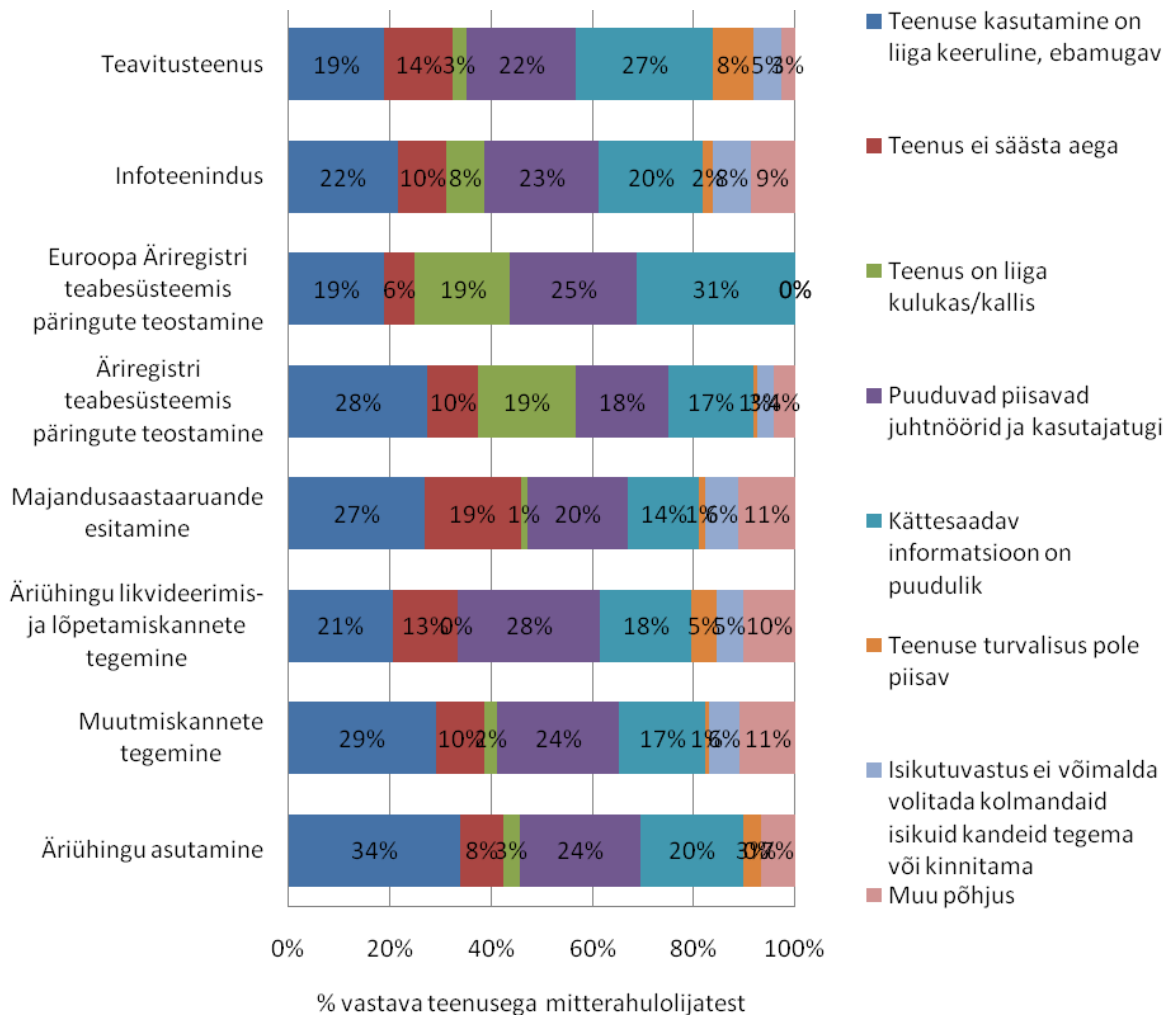
Joonis 18. Hinnangud E-Äriregistri teabepäringute teenuste hindadele

E-Äriregistri rahulolematute osakaal jääb vahemikku 4% (äriühingu asutamine, äriregistri teabesüsteemis päringute teostamine) kuni 12% (äriühingu likvideerimis- ja lõpetamiskandeavalduste esitamine) (vt joonis 17). Peamisteks E-Äriregistri teenustega rahulolematuse põhjusteks on teenuse kasutamise keerulisus ja ebamugavus, piisavate juhtnööride ja kasutajatoe puudumine ning kättesaadava informatsiooni puudulikkus (vt joonis

19). Vähim on valmistanud muret teenuste turvalisus, isikutuvastus ning kulukus (viimane v.a. teabesüsteemi päringute puhul).

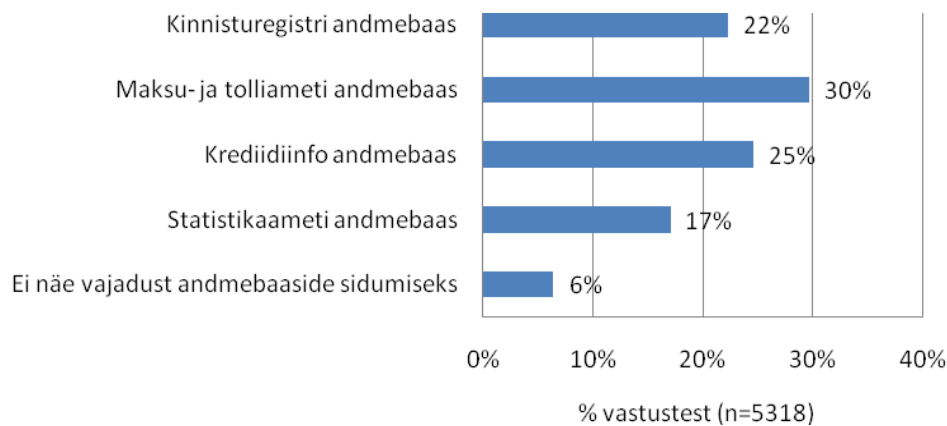
Lisaks töid küsitlusele vastajad välja ka vabas vormis erinevaid rahulolematuse põhjuseid, millest nii-öelda universaalsed mitmete erinevate teenuste juures mainitud probleemid on järgnevad:

- segasus, keerulisus, ebaloogilisus, kohmakus;
- ID-kaardi ja/või kaardilugeja puudumine;
- teadmiste/oskuste/kogemuste puudumine;
- tehnilised probleemid (sisselogimise probleemid, Firefox 3.6 ei tööta);
- venekeelse variandi/veebilehe puudumine.



Joonis 19. E-Äriregistri teenustega rahulolematuse põhjused

E-Äriregistri kasutajate arvates võiks seda teabesüsteemi siduda Maksu- ja Tolliameti andmebaasiga (30%), Krediidiinfoga (25%) ning Kinnistusregistri andmebaasiga (22%) (vt joonis 20).



Joonis 20. E-Äriregistri kasutajate arvamused, millega seda andmebaasi siduda võiks

Fookusgrupis osalenud nägid samuti vajadust siduda E-Äriregistrit Kinnistusregistri andmebaasiga, kuna praegu kui on vaja näiteks infot äriühingutele kuuluvate kinnistuste kohta, siis peab kahte andmebaasi eraldi sisse logima ning hakkama ükshaaval vaatama.

Uurides vastajatelt, milliseid teenuseid peaks E-Äriregister veel pakkuma, selgus et enim soovitaksegi just seotust teiste andmebaasidega. Ideaalis võiks kõik riigi andmebaasid omavahel seotud olla moodustades ühe riikliku infomajanduse terviku, et saaks teostada komplekspäringut ning seeläbi saavutada parem info kättesaadavus ja ülevaade. Lisaks soovitakse ka võimalust teha päringuid statistika osas, et leida statistilisi näitajaid mingi konkreetse tegevusala lõikes. E-Äriregistri teenuste tehniliste lahenduste muutmise enamlevinud ettepanekutena toodi välja näiteks järgnevat:

- teised võimalused identifitseerimiseks (ka internetipanga kaudu);
- automaatsed teavitused ja meeldetuletused (kui näiteks midagi on esitamata);
- kodulehekülje kujundust muuta (selgem šrift, vajalike asjade esiletõstmine jms);
- menüü ja otsingumootor loogilisemaks ning lihtsamaks (sealjuures likvideerida otsitava nime liigtäpse teadmise vajadus);
- majandusaastaaruande sisestamise vormi ja esitamise lihtsustamine.

Peamise E-Äriregistri teenuse parendamise ettepanekuna soovitati muuta süsteemi kasutajasõbralikumaks – seda alates kõigile arusaadavast sõnastusest kuni menüü loogilise ülesehituse ja otsingumootori lihtsuseni. Korduvalt toodi välja ka seda, et nii süsteem kui ka selle juhised peaksid olema kättesaadavad ka vene keeles. Lisaks soovitakse, et juhtnöörid oleksid kohe vastava tegevuse juures ning, et infotelefoni töötajad oleksid kompetentsemad. Fookusgrupist tuli ühe olulise soovitusena välja hinnakujunduse ülevaatamine. Nende arvates tuleks masspäringute puhul kehtestada teistsugune hind, kui mõnda üksikut päringut tehes. Lisaks toodi välja ka nii-öelda topeltmaksustamise probleem – mingit asja teistkordselt üle vaadates tuleb uuesti selle eest maksta. Selle lahendusena nähti erineva info erinevates akendes avamise võimalust.

Lisaks kerkis fookusgrupist üles üks oluline probleem seoses välisriigi kodanikust juhtide või omanike dokumentide allkirjastamisega. Nimelt kuna nemad ei saa kasutada digiallkirja, siis peavad nad allkirjastama paberil ja selleks, et asi ellu viidaks, tuleb see dokument originaalis paberikandjal Äriregistrisse saata. Kuid fookusgrupis osalenute arvates võiks juhatuse liikmetel olla dokumentide kinnitamise õigus (sarnaselt aastaaruande kinnitamisega) ning piisaks vaid sellest, kuid juhatuse liige vastava dokumendi skaneeritud kujul Äriregistrisse üles paneks.

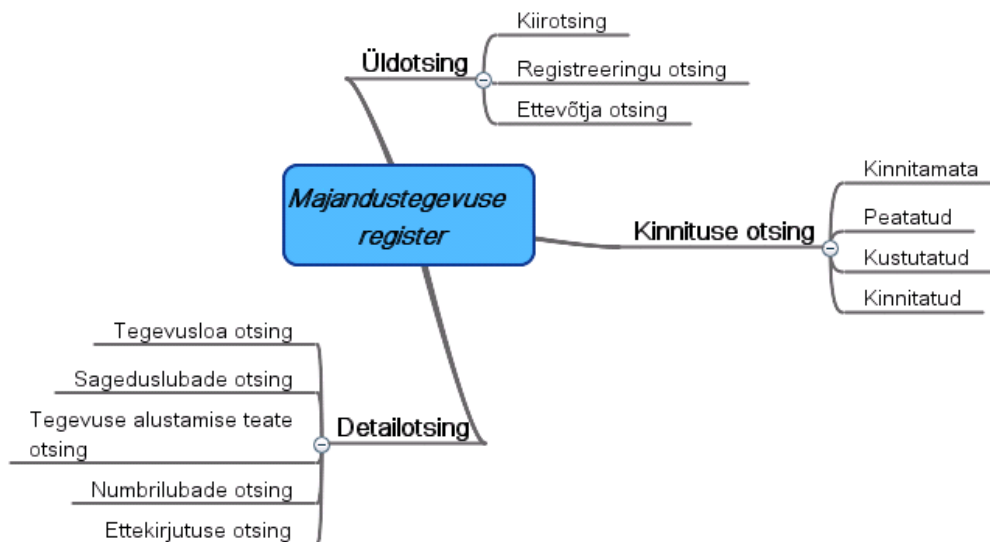
2. Majandustegevuse registri toimingud

2.1 Majandustegevuse registri toimingute teostamine

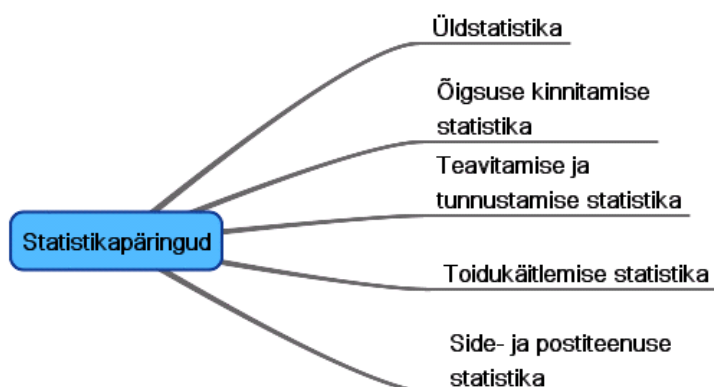
Süsteemi otstarve

Majandustegevuse registri kaudu on kasutajal võimalik kontrollida ettevõtja tegevusloa olemasolu valdkondades, kus seadus seda nõuab (jaekaubandus, toitlustamine jt). Järgnevalt antakse ülevaade päringute üldskeemist ning esitatakse taotletavate lubade nimekiri.

Seadustega reguleeritakse täpsemalt 20-ne majandusharu/ tegevusvaldkonda. Mõne näitena võib loetleda kaubanduse, vedelkütuste käsitlemise, elektritööd (täpsem nimekiri allpool). Tegevuslubade taotlemist reguleeritakse igas valdkonnas eraldi vastava seadusega ning regulatsiooni elluvijaks on määratud vastav asutus. Näiteks reisiettevõtjate tegevust reguleerib turismiseadus ning vastavat regulatsiooni teostab Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium. Seadus jaotab reisiettevõtjad kategooriatesse ning sätestab neile erinevad tegevuskriteeriumid, milleks olulisimaks on nõutavate tagatiste suurus. Tegevuslubade väljastajaks on MKM ning neid on võimalik taotleda kas X-tee ettevõtja keskkonna kaudu või saates taotluse E-Posti teel digitaalse allkirjaga/ paberil tavaposti teel.



Joonis 21. Majandustegevuse registri päringute üldskeem



Joonis 22. Majandustegevuse registri statistikapäringute skeem

2.1.1 Tegevuslubade taotlemine

Tegevusloa taotlemine toimub vastavat tegevusala reguleerivas seaduses määratud ametis. MTR kaudu ei ole võimalik seda teostada.

Tegevusloa taotluste nimekiri

1. Jaekaubandus
2. Toitlustamine
3. Hulgikaubandus
4. Teenindus
5. Kaubanduse korraldaja
6. Reisiettevõtja
7. Surveseadmetööd, gaasitööd, tösteseadmetööd, masinatööd, gaasipaigaldise ehitamine ja lifti paigaldamine
 - a. Elektritööd
 - b. Registreerimistaotlus EMP liikmesriigi ettevõtja tegutsemiseks Eestis reguleeritud tegevusalal
8. Personali sertifitseerimisasutusena tegutsemine
 - a. Elektripaigaldise tehnilise kontrolli teostamine, mõõte- ja teimilaborina tegutsemine
9. Vedelkütuse import, eksport, müük või hoiuteenus osutamine
10. Ehituse valdkond
11. Raudtee-ehitus
12. Kaevandamine
13. Finantsteenuse (valuutavahetusteenus, makseteenus, alternatiivsete maksevahendite teenus, pandimajateenus, jne)
14. Pürotehnilise toote käitleja
15. Tuleohutus
16. Kahjuritõrje korraldamine
17. Registreeringu muutmise taotlus
18. Registreeringu õigsuse kinnitamise vorm ja juhend
19. Rehabilitatsiooniteenus osutamine
20. Majutusteenuse osutamine
21. Tööturuteenus osutamine ja renditööjõu vahendamine
22. Lisa 21 - Käitlemisvaldkond ja käideldav toidugrupp
23. Lapsehoiu- või asenduskoduteenus osutamine
24. Osoonikihti kahandavate ainetega tegelemine
25. Kaubandusliku loterii korraldamine
26. Erihoolekandeteenus osutamine

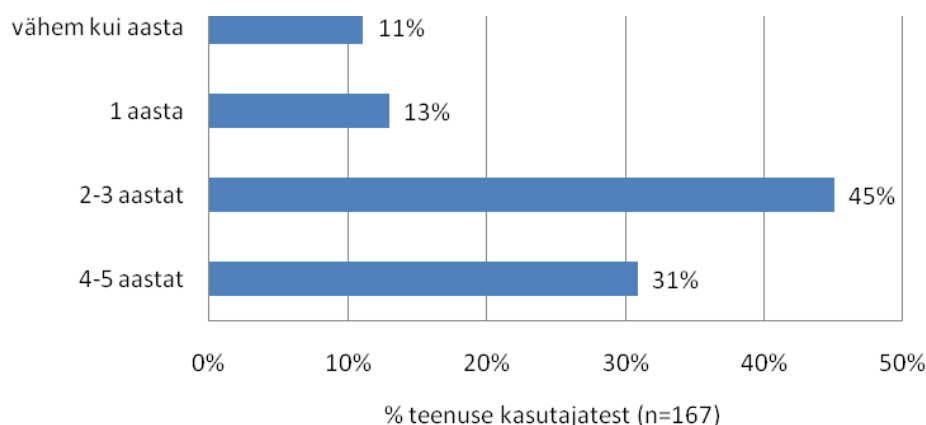
Kasutajajuhendid

Portaalis on toodud juhendid kõigi ülalpool olevate taotluste täitmiseks ning detailsed juhised süsteemi kasutamiseks.

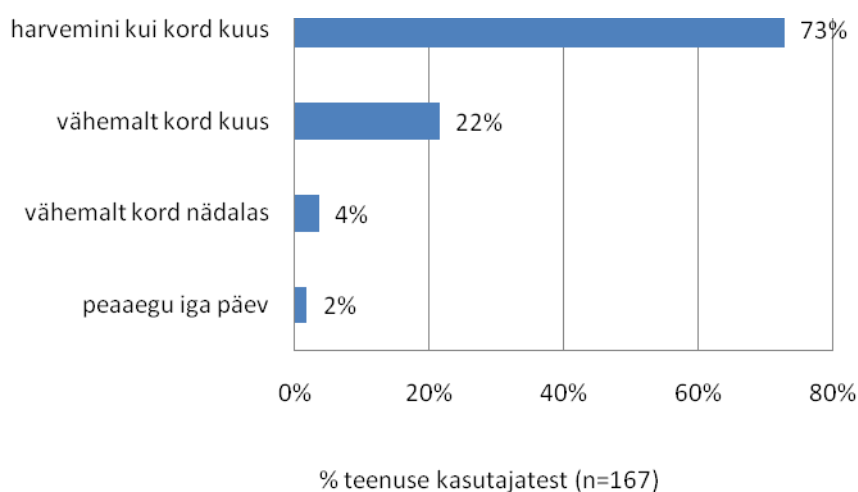
2.2 Majandustegevusregistri kasutamine ja rahulolu

234-st küsimustikule vastajast 167 on kasutanud Majandustegevuse registrit ehk siis kasutamismäär vastanute hulgas on ligi 71%. Peamiste mittekasutamise põhjustena on välja toodud vajaduse puudumist, registri keerulist ülesehitust ja väheseid teadmisi ning ka seda, et ei olda sellisest teenusest üldse teadlik.

Enamik kasutajatest (45%) on kasutanud seda registrit 2-3 aastat (vt joonis 23). Sealjuures 73% kasutab Majandustegevuse registrit harvemini kui kord kuus ning peaaegu igapäevaseid kasutajaid on vaid 2% (vt joonis 24).



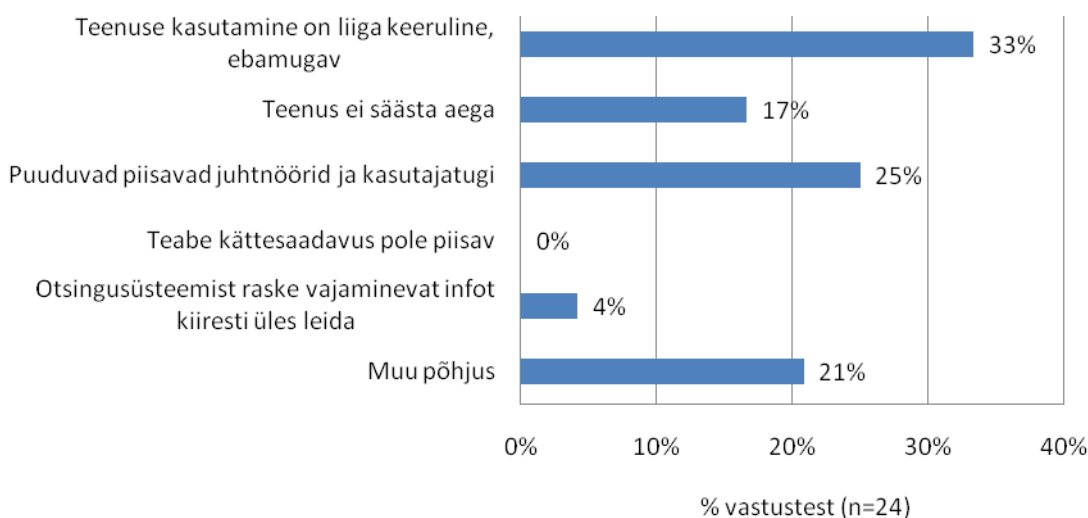
Joonis 23. Majandustegevuse registri kasutamiskogemus



Joonis 24. Majandustegevuse registri kasutamissagedus

Üldiselt ollakse Majandustegevuse registriga rahul – nii leiab enamik vastajatest (56%). Sealjuures võib näha seost üldise rahulolu hinnangu ja kodulehekülje kasutajasõbralikkusele, tehnilisele kasutajatoele ning menetlejatega suhtlemisele antud hinnangute vahel. Kes on nende aspektidega rahul, on ka üldiselt kogu Majandustegevuse registriga rahul.

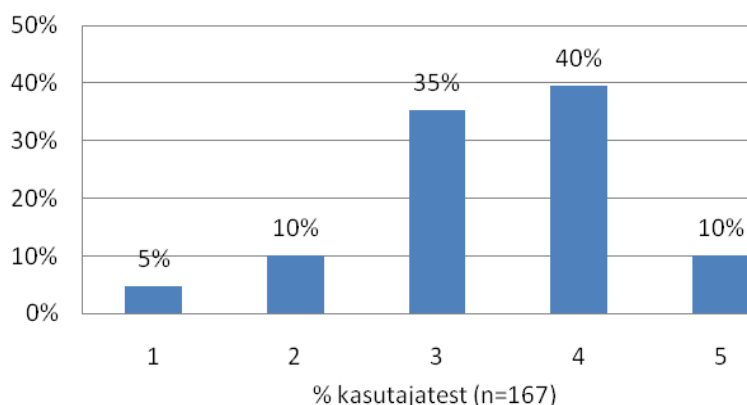
Teenusega rahulolematuid on 9% ning peamiste rahulolematuse põhjustena on nimetatud teenuse kasutamise keerulisust ja ebamugavust ning piisavate juhtnööride ja kasutajatoe puudumist (vt joonis 25).



Joonis 25. Majandustegevuse registriga rahulolematuse põhjused

Kõige suuremaks Majandustegevuse registri kasuks nimetatakse aja säästmist – 52% vastajatest leiab, et see on neil aidanud aega säästa, kuna vajalik info on võimalik kätte saada kiirelt ja mugavalt ilma kuskile asutusse kohale minemata. 48% vastajatest leiab, et see register on aidanud neil raha säästa ning 45% vastajate arvates on see aidanud saada rohkem ja kvaliteetsemat informatsiooni. Sealjuures võib näha, et kes hindab registrit kasulikuks, hindab kõrgelt ka kõiki kolme kasulikkuse aspekti – võimalust raha ja aega kokku hoida ning rohkem ja kvaliteetsemat infot saada.

Majandustegevuse registri kodulehekülje kasutajasõbralikkusega ollakse üldiselt rahul – pooled kasutajatest on andnud sellele hindeks 4 või 5 (vt joonis 26). Kuid sealjuures on korduvalt mainitud, et kohati on keeruline informatsiooni leida, kuna menüü on harva kasutades harjumatu, ja et võiks täiustada menüü loogikat. Majandustegevuse registri koduleheküljel olevaid kasutajjuhiseid on kasutanud paljud, 74% teenuse kasutajatest, ning neist enamik (79%) peab neid juhiseid piisavaks.



Joonis 26. 5-palli skaalal (1=ei ole üldse rahul ... 5=väga rahul) antud rahulolu hinnangud Majandustegevuse registri kodulehekülje kasutajasõbralikkusele

Majandustegevuse registri tehnilise kasutajatoega ollakse üldiselt rahul – nii arvab 55% kasutajatest. Leitakse, et vajalik abi on kergelt leitav. Samas leidub ka kasutajatoega rahulolematuid (8% kasutajatest) ning nende arvates on see segane ja arusaamatu.

Majandustegevuse registri sisulise infoteeninduse kohta arvab 54% kasutajatest, et neile edastatav info on olnud piisav ning täiesti ebapiisavaks peab seda vaid 5% kasutajatest. Probleemina mainitakse, et see info on kohati struktureerimata.

Pooled Majandustegevuse registri kasutajatest leiavad, et tegevuslubade taotlemine on olnud lihtne ning vaid 1% jaoks on see olnud väga keeruline, kuna ebapiisav info tekitab arusaamatust. 31% kasutajatest aga ei oska sellele hinnangut anda, põhiliselt seetõttu, et ei olda tegevuslubade taotlemisega kokku puutunud. Tegevuslubade taotlemisel menetlejatega suhtlemist hindab 53% kasutajatest rahuldavaks. Samas meeldivaks peab seda 44% ning ebameeldivaks vaid 3% kasutajatest.

Majandustegevuse registri kasutajad töid lisateenuste pakkumise osas ettepanekutena välja näiteks otselingi E-Maksuametisse, meeldetuletused tegevuslubade uuendamiseks, online nõuanded (näiteks Skype kaudu), registreeringu juures tegevuslubade lõpetamise võimaluse ning võimaluse lisada elektroonilisel teel ligipääsuloa ja teatud õigustega isikuid.

Tehniliste lahenduste juures soovitasid teenuse kasutajad näiteks järgnevat:

- Register kergemini ülesleitavaks;
- Sisenemine lihtsamaks ja loogilisemaks;
- Kodulehekülje uuendamine ning disaini parandamine;
- Parandada registrist arusaadavust selge ja loogilise juhendiga ning konkreetsete näidistega.

Majandustegevuse registri teenuse parendamise soovitustena toodi välja järgnevad konkreetset näited:

- Registreeringu uuendaja ja esmane tegija peaks kohe olema eristatavad esimesel lehel;
- Meeldetuletus registreeringu värskendamiseks võiks tulla tähtaja eel automaatselt e-kirjaga;
- Ühendada Äriregistriga;
- X-tee sisenemisel võiks olla avalehel kõik ettevõtted, mille esindaja ollakse ning sealt alles saaks valida, millisesse ettevõttesse soovitakse siseneda;
- Linkidel võiks olla selgitused, mis valikud selle alt tulevad;
- Võiks olla terminite selgitused.

3. Kinnistusraamatu toimingud

3.1 Kinnistusraamatu toimingute teostamine

Kinnistusraamatu kaudu saab kontrollida kinnistu andmeid, mis on jagatud registriosa pealkirja andmeteks ja neljaks jaoks, mis sisaldavad 1) kinnistu koosseisu-, 2) omaniku -, 3) koormatise/kitsenduse- ja 4) hüpoteegi andmeid.

Nimetatud andmeid on võimalik kontrollida Kinnistusosakonnas, veebipäringu kaudu, infotelefoni abil ja kodanikud endale kuuluvate kinnistute osas kodanikuportaalis.

3.1.1 E-Kinnistusraamatu kasutamine Internetis

Üldine päringute struktuur on kujutatud alloleval joonisel



Joonis 27. Kinnistusraamatu päringute üldskeem

Kliendihaldus

Andmeid on võimalik kasutada nii üksikpäringuna kui xml-põhiselt. Samuti saab tellida statistikat. Üldstatistika on veebipäringu kaudu saadaval tasuta.

Hinnakujundus: kinnistu pealkirjaandmete päring on tasuta, iga jao osa maksumuseks on 10 EEK + KM. Võimalik on sõlmida abonenttasuga leping.

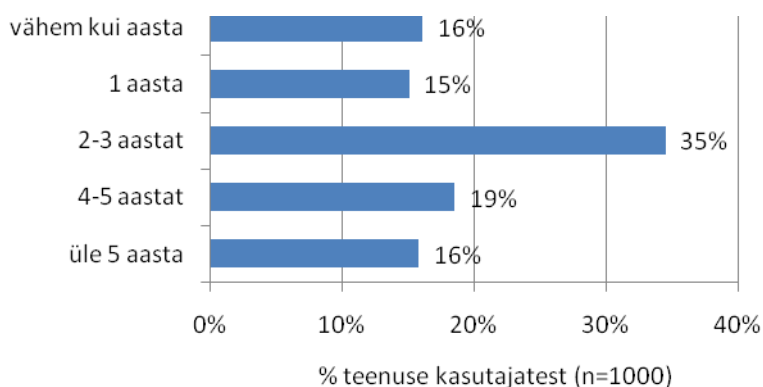
Kasutaja autentimine: kasutaja tuvastatakse ID-Kaardi, Mobiil-ID või pangalingi kaudu. Samuti on võimalik autentida kasutajanimega või kasutada anonüümselt.

Kasutajaõpetused

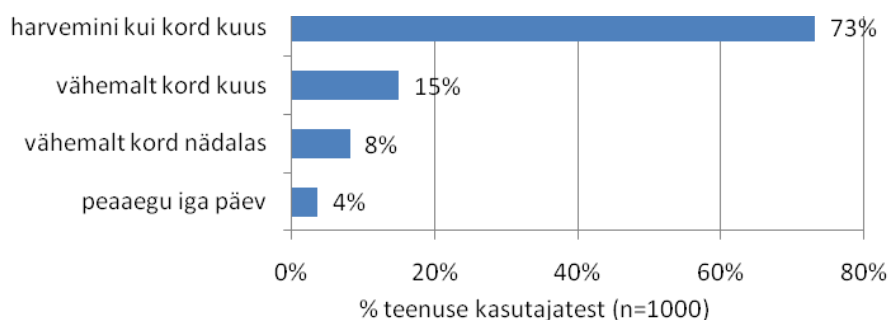
Kasutusõpetused on lisatud lepingu sõlmimise ja päringute tegemise kohta. Viimased on saadaval ka videona.

3.2 E-kinnistusraamatu kasutamine ja rahulolu

2395-st küsimustikule vastajast 1000 on kasutanud E-Kinnistusraamatu teenust ehk siis kasutamismäär vastanute hulgas on ligi 42%. Neist on üle viie-aastase kasutamiskogemusega 16% ning alla aastase kogemusega samuti 16% (vt joonis 28). Kõige suurem osa vastanutest on kasutanud seda teenust 2-3 aastat (35%). Samas koguni 73% kasutab E-Kinnistusraamatu teenuseid harvemini kui kord kuus ning peaaegu igapäevaseid kasutajaid on vaid 4% (vt joonis 29).



Joonis 28. E-Kinnistusraamatu kasutamiskogemus



Joonis 29. E-Kinnistusraamatu kasutamissagedus

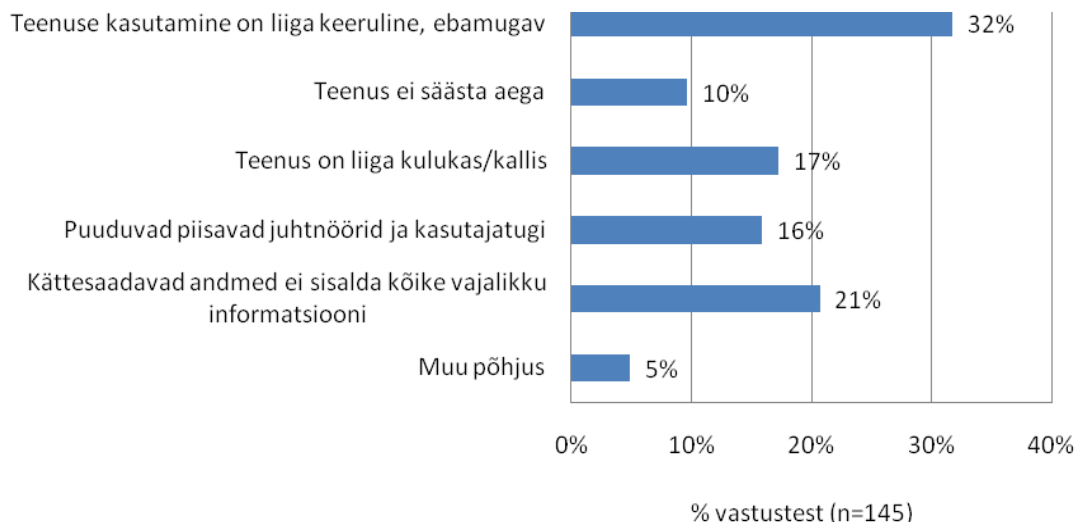
Üldiselt ollakse E-Kinnistusraamatu teenusega rahul – nii leiab 66% kasutajatest. Peamiselt ollakse E-Kinnistusraamatuga rahul sellepärast, et see vähendab läbi võimaluse kiiresti vajalikku teavet hankida ajakulu. 84% kasutajatest leiab, et see teenus on aidanud neil oluliselt aega kokku hoida.

Rahulolu teenusega on põhjustanud ka rohkema ja kvaliteetsema informatsiooni saamine – 70% teenuse kasutajatest on hinnanud seda kasu oluliseks. Sealjuures E-Kinnistusraamatust kättesaadava infoga on rahul 67% teenuse kasutajatest ning rahulolematuid on vaid 6%. Analüüsist selgus, et mida suurem on rahulolu kättesaadava infoga, seda rohkem ollakse ka rahul kogu E-Kinnistusraamatu teenusega.

Üldiselt ollakse rahul, kuna vajalik info on kiirelt kätte saadud, kuigi vahel on andmekoosseis osutunud ootustele mittevastavaks – info võiks olla rohkem süstematiseeritud. Lisaks tahaksid kasutajad ka võimalust tutvuda kinnistuga seotud oluliste dokumentidega. Ühe vajaliku info hankimisega seotud probleemina toodi korduvalt välja seda, et ühistusse kuuluva korteri puhul on info leidmine tülikas ning ka üleliigselt kallis, kuna kui maatükil on kortermaja ja moodustatud korteriomandid, siis maatüki omanike vaatamiseks tuleb teha päringud iga korteriomaniku kohta eraldi – võiks olla võimalus vaadata korruga kogu maatüki omanikke.

E-Kinnistusraamatu teenusega rahulolematuid on vaid ligi 6% kasutajatest ning peamiseks rahulolematuse põhjusteks on teenuse kasutamise keerulisus ja ebamugavus (vt joonis 30). Vastajate

poolt vabas vormis välja toodud muud rahulolematuse põhjused viitavad samuti sellele probleemile, osutades just otsinguvõimaluste keerukusele ning sellele, et peab asjaga väga kursis olema, et teada kust ja kuidas vajaliku infot leida. Siinkohal tuleb aga märkida, et nende seas, kes teenuse kasutamist keeruliseks peavad, pole ühtegi igapäevast ega iganädalast kasutajat – 80% E-Kinnistusraamatu keeruliseks pidajatest kasutab seda harvemini kui kord kuus. Seega võib öelda, et teenust tajuvad keerulisena just selle harvad kasutajad.



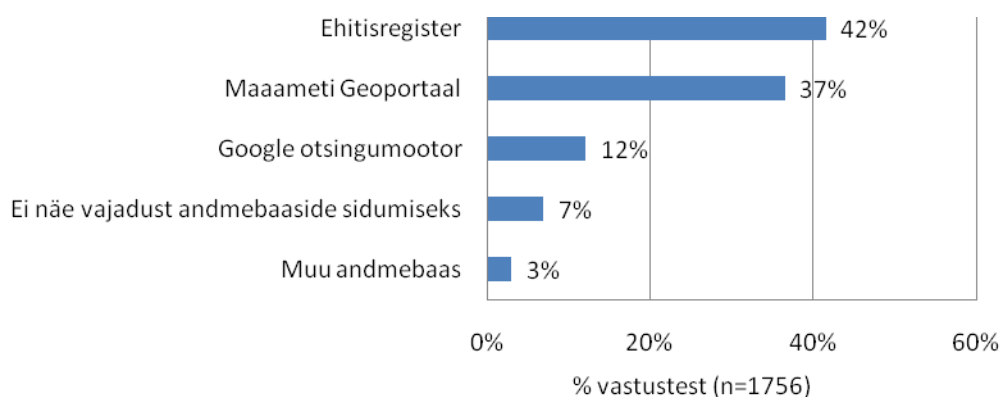
Joonis 30. E-Kinnistusraamatu teenusega rahulolematuse põhjused

Rahulolematuse põhjustena on välja toodud ka kättesaadavates andmetes mitte kogu vajaliku informatsiooni sisaldumist ning teenuse kulukust. Samas kõikide teenuste kasutajate hulgas teenust ülemäära kulukaks ei peeta – umbes ühe palju kasutajatest arvab, et need hinnad on kas kõrged/liiga kõrged või keskmised (vastavalt siis 36% ja 37%).

E-Kinnistusraamatu kodulehekülje kasutajasõbralikkusele on 46% kasutajatest andnud hinnanguks 4 (1=ei ole üldse rahul ... 5=väga rahul). 16% kasutajatest on sellega väga rahul ning üldse ei ole rahul vaid 2%. Neile hinnangutele vabas vormis antud põhjenduste kohta võib kokkuvõtvalt öelda, et üldiselt peetakse E-Kinnistusraamatu kodulehekülge heaks, kuna info on kiirelt leitav. Samas leidub jällegi palju selliseid vastajaid, kelle jaoks on süsteemi keerulise ülesehituse tõttu vajaliku informatsiooni kättesaamine raske ja aeganõudev, kuid seda just teenuse harva kasutamise tõttu, mis tuli välja ka eelnevas analüüsis. Kuid eks siin mängib lisaks rolli ka suhteliselt vähene kasutajajuhiste lugemine. E-Kinnistusraamatu koduleheküljel olevaid kasutajajuhiseid on kasutanud vaid 43% teenuste kasutajatest ning samas neist enamik peab neid juhiseid pigem piisavaks või täiesti piisavaks (vastavalt siis 62% ja 15%).

Kuna kodulehekülje kasutajasõbralikkuse rahulolu hinnang on tugevalt seotud üldise rahulolu hinnanguga (kodulehekülje kasutajasõbralikkusega rahulolu suurenedes suureneb ka kasutajate rahulolu), siis on see kindlasti valdkond, millesse tasuks panustada, muutes süsteemi lihtsamini arusaadavaks ja käsitletavaks ka harva kasutajatele.

E-Kinnistusraamatu andmesüsteemi täiendavate andmebaasidega sidumise osas pakuti kõige rohkem välja Ehisregistrit (42%) ning Maa-ameti Geoportaali (37%) (vt joonis 31).



Joonis 31. Kasutajate arvamus, milliste andmebaasidega võiks E-Kinnistusraamatu andmesüsteemi siduda

Muu andmebaasina nimetati kõige rohkem Rahvastikuregistrit kinnistu omaniku elukoha teada saamiseks ning Äriregistrit, et näha, millised ettevõtted on registreeritud konkreetsele kinnistule. Lisaks sooviti, et E-Kinnistusraamatu infosüsteem oleks ka seotud muinsuskaitse ja looduskaitse andmetega ning kohalike omavalitsuste planeeringute registriga.

E-Kinnistusraamatu kasutajate arvates peaks kogu kinnistute ja ehitistega seotud informatsioon (maamaksu info, detailplaneeringud ja üldplaneeringud, notariaalsed tehingud, ehitus- jms load, omanike andmed jne) olema kättesaadav ühes kohas. Samas võiks nende arvates olla ka võimalik sooritada kõiki kinnisvaraga seotud tehinguid (va ost, müük) E-Kinnistusraamatus (näiteks omaniku vahetus). Lisaks soovitakse ka masspäringu võimalust tavakasutajale.

Tehniliste lahenduste muutmise osas nimetati kõige rohkem süsteemi kiirendamist, lihtsustamist ja loogilisemaks muutmist. Sealjuures ka otsingumootori kasutajasõbralikumaks muutmist, kuna praegu peavad algandmed sisestamisel olema liigdetailed.

E-Kinnistusraamatu teenuse parendamise ettepanekutest väga suur osa puudutas teenuse hinda. Leitakse, et see peaks olema madalam ning paljude arvates võiks see teatud kasutajatele (näiteks audiitoritele, notaritele, kinnisvara omanikele) olla üldse tasuta. Lisaks leiti, et tuleks lisada ka vene keele kasutamise võimalus, ning et võiks olemas olla 24h klienditugi (tasuta infotelefon).

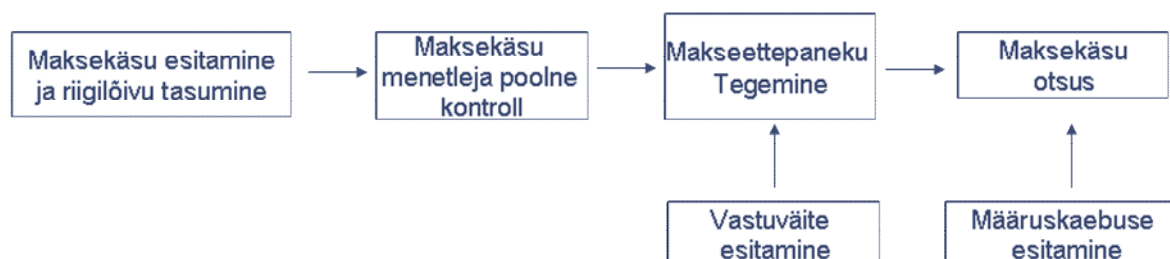
4. Maksekäsuga seotud toimingud

4.1 Maksekäsuga seotud toimingute teostamine

Maksekäsku on võimalik esitada E-Toimiku Internetilahenduse kaudu, mida haldab RIK. Seda on võimalik esitada vaid Interneti teel. Kõiki maksekäsu avaldusi menetletakse samas maakohtus kiirmenetluse korras, st ilma kohtuistungita. Kõnealuse kiirmenetlusega on võimalik välja nõuda kuni 100 000 EEK suurust võlga (lisanduvad viivised, mis omakorda ei tohi ületada põhinõude summat). Kuigi lahendus on Internetipõhine, teavitatakse võlgnikku kirja teel ning avaldatakse vastav teade portaalis www.avalikudtedaanded.ee. Oma vastulause saab võlgnik esitada saates elektroonilise digitaalallkirjaga kirja käsku menetleva maakohtu ametlikul aadressil või tavapostiga paberil kohtu kantseleile.

Käesolevas dokumendis antakse ülevaade maksekäsu elektroonilise esitamisest, selle menetlemise protsessist ning sisendandmetest.

Maksekäsu menetlusprotsess on kujutatud alloleval joonisel.



Joonis 32. Maksekäsu menetlusprotsess

Tabel 3. Maksekäsu menetlusega seotud tegevused

Maksekäsu esitamine ja riigilõivu tasumine	Maksekäsu avalduse koostamisel sisestab kasutaja enda ning võlgniku andmed, nõude suuruse ning nõudega seotud detailid. Samuti tasutakse riigilõiv pangalingi kaudu (3% võlanõude suurusel, 200-2000 EEK)
Maksekäsu menetlejapoolne kontroll	Maksekäsu kontroll toimub süsteemi poolt automaatselt. Vigade esinemisel palub süsteem need parandada.
Maksekäsu ettepaneku tegemine (7 päeva)	Kui maksekäsk on korrektselt sisestatud, teeb kohus avalduse põhjal võlgnikule makseettepaneku, mis esitatakse kirja teel. Kui võlgnik ei esita vastuväidet või tasu võlga, tehakse maksekäsu otsus.
Vastuväite esitamine (3 nädalat)	Vastuväite esitamiseks on võlgnikul aega kolm nädalat. Seda on võimalik vastava vormi alusel teha allkirjastatult kas E-posti või tavaposti teel kohtu ametlikul postiaadressil/E-posti aadressil.
Maksekäsu otsus	Kui vastuväidet ei esitata, teeb kohus otsuse võla välja nõudmiseks. Vastuväite esitamise korral jätkub võlanõude menetlus kohtus.
Määruskaebuse esitamine	Määruskaebuse võib esitada kolme nädala jooksul peale maksekäsu kättetoimetamiseks. Seda võib teha vaid juhul, kui võlgnik suudab põhjendada, miks makseettepanek ei jõudnud temani õige aja jooksul.

Ettevõtte volitatud isikutel on võimalik ettevõttega seotud maksekäskude menetluskäiku jälgida E-Toimiku vahendusel.

Maksekäsu avaldus peab sisaldama avaldaja ja võlgniku andmeid ja kontaktandmeid. Esitatavale taotlusele kehtivad järgmised nõuded:

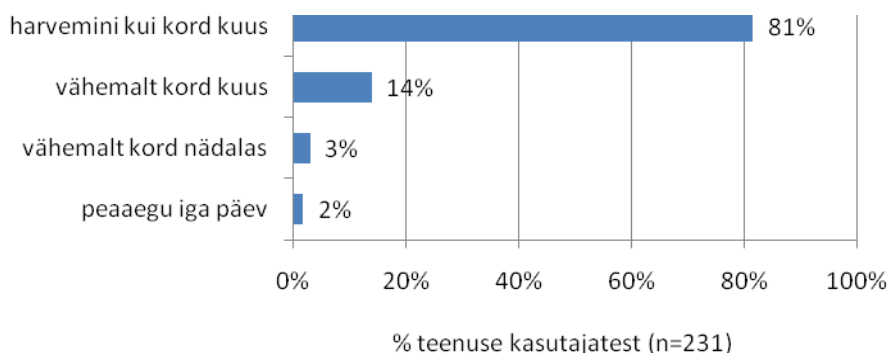
- maksekäsu kiirmenetluses esitatav nõue ei või ületada 100 000 krooni;
- avalduses esitatavad kõrvalnõuded (nt intressid ja viivised) ei tohi ületada põhinõuet;
- esitada ei saa nõuet, mille tasumise tähtaeg ei ole veel saabunud;
- avaldust ei saa esitada pankrotivõlgniku vastu;
- maksekäsu kiirmenetluses ei saa nõuda mittevaralise kahju hüvitamist;
- avalduse saab esitada avaldaja või tema esindaja;
- avaldus tuleb ID-kaardiga digitaalselt allkirjastada;

- avalduselt tuleb tasuda riigilõivu 3% põhinõudelt, kuid mitte vähem kui 750 krooni ning mitte rohkem kui 20 000 krooni.

Vastuväide maksekäsu kiirmenetluses esitatakse justiitsministri määrusega kehtestatud dokumendiblanketil. Seda võib teha kas paberil või digitaalallkirjastatud e-kirjaga.

4.2 Maksekäsu kiirmenetluse esitamine E-Toimiku kaudu ja sellega rahulolu

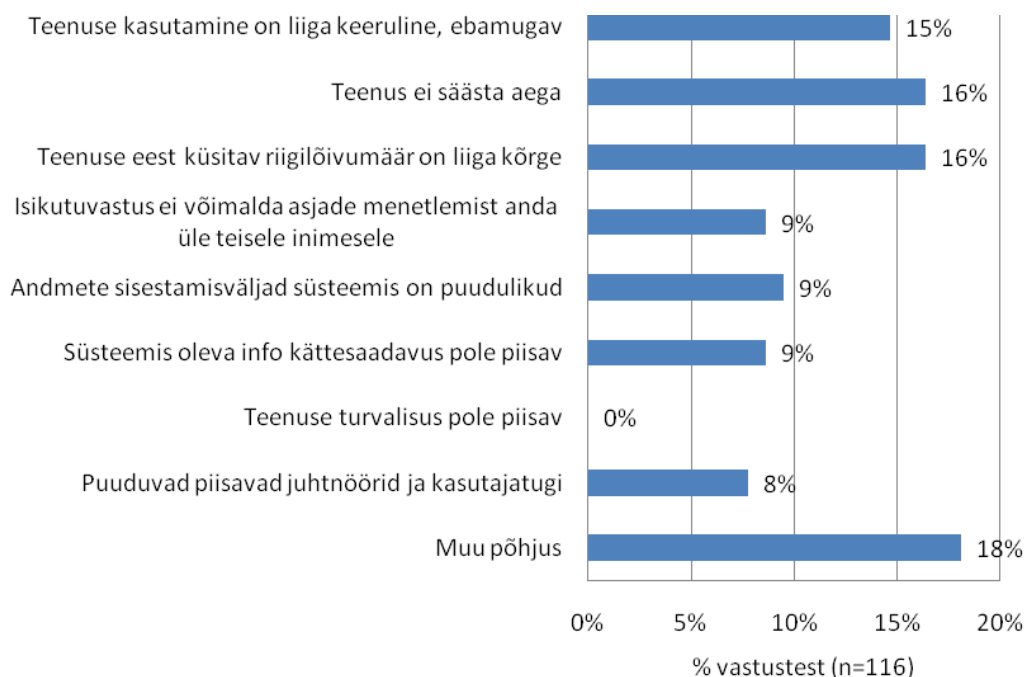
Maksekäsu kiirmenetluse teenuse kasutamise määr küsimustikule vastanute hulgas on umbes 10% (2395 vastajast 231 on seda teenust kasutanud). Enamik neist (81%) esitab maksekäsu kiirmenetluse avaldusi harvemini kui kord kuus ning peaaegu igapäevaseid esitajaid on vaid 2% (vt joonis 33). Seda suhtelisest harva kasutust selgitab ka ekspertintervjuudest ilmnenu fakt, mille kohaselt tavaliselt sisestataksegi umbes korra kuus E-Toimikusse korruga suurem hulk nõudeid.



Joonis 33. Maksekäsu kiirmenetluse avalduste esitamise sageduste jaotus

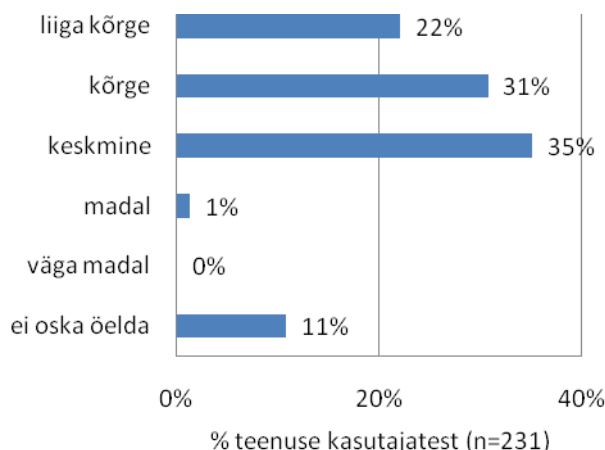
Üldiselt ollakse maksekäsu kiirmenetluse teenusega rahul – nii leiab 59% teenuse kasutajatest. Peamise eelisenä tuuakse välja seda, et antud teenus on kiire moodus nii elatusraha kui võlgade sissenõudmisel.

Rahulolematuid on ligi 16% ning peamiseks rahulolematuse põhjuseks on see, et teenus ei säästa aega (vt joonis 34), kuna avalduse esitamisele järgnev tegevus venib seoses aeglase teate kättetoimetamisega võlgnikule ning viibiva tagasisidega. Samas umbes 72% teenuse kasutajatest leiab, et see teenus on aidanud neil säästa aega. Seega võib oletada, et nende puhul, kes on täheldanud suurt ajakulu, on tegemist olnud teatud mõttes erandlike juhtumitega.



Joonis 34. Maksekäsu kiirmenetluse teenusega rahulolematuse põhjused

Kuigi üheks teenusega rahulolematuse põhjuseks on ka liiga kõrge riigilõivumäär (53% kasutajatest peab riigilõivu suurust kõrgeks või liiga kõrgeks (vt joonis 35)), siis ikkagi leiab umbes 61% teenuse kasutajatest, et see teenus on aidanud neil säästa raha.



Joonis 35. Rahulolu maksekäsu kiirmenetluse riigilõivu suurusega

Riigilõivude suuruse osas ilmnes seos, et maksekäsu kiirmenetlusega üldise rahulolu suurenedes väheneb riigilõivude kõrgeks pidajate osa ning kasvab hindade keskmiseks pidajate osa. Seega kui teenuse kasutaja on pakutava teenusega üldiselt rahul, siis on ta ka valmis selles eest maksma, pidamata makstavaid summasid liiga kõrgeks.

Maksekäsu kiirmenetluse teenusega rahulolematust on põhjustanud ka teenuse kasutamise keerulisus ning ebamugavus, kuna on esinenud probleeme süsteemi sissepääsemisega ja selles toimetamisest arusaamisega. Eriti keeruline on see algajatele ning väga harva kasutajatele.

Maksekäsu kiirmenetluse kodulehekülje kasutajasõbralikkusele on 44% kasutajatest andnud hinnanguks 4 (1=ei ole üldse rahul ... 5=väga rahul). 10% kasutajatest on sellega väga rahul ning üldse ei ole rahul vaid 5%. Seal koduleheküljel olevaid kasutajajuhiseid on kasutanud 69% teenuste kasutajatest ning neist 62% peab neid juhiseid pigem piisavaks. Täiesti piisavaks peab neid 13% ning täiesti ebapiisavaks vaid 1% vastajatest.

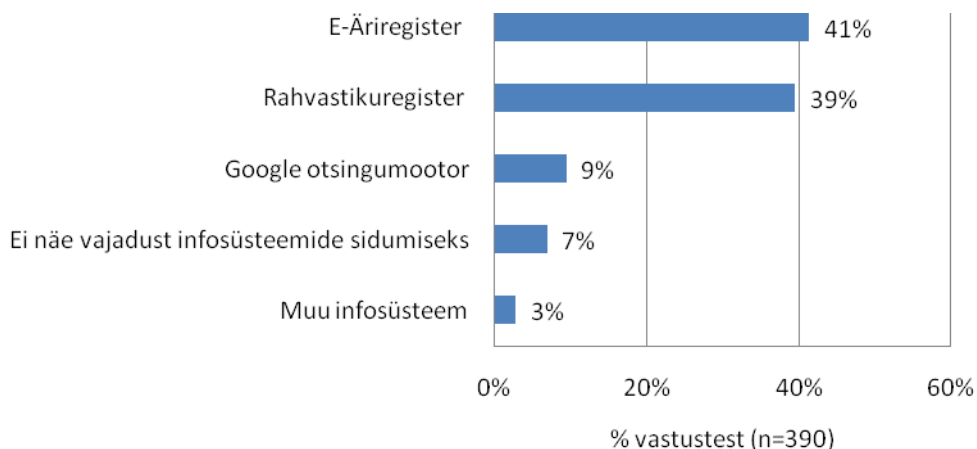
Siinkohal võib aga näha olulist seost kodulehekülje kasutajasõbralikkuse ning üldise teenusega rahulolu vahel. Nimelt neist, kes hindavad kodulehekülje kasutajasõbralikkust positiivselt, hindab enamik ka teenusega rahulolu positiivselt, ning need, kes hindavad kodulehekülje kasutajasõbralikkust negatiivselt, neist enamik annab negatiivse hinde ka üldisele teenusega rahulolule. Sealjuures ei leidu ühtegi vastajat, kes neid kahte aspekti hindaks kahe erineva äärmusliku hindega. Seega võib öelda, et maksekäsu kiirmenetluse teenusega rahulolu sõltub suuresti hinnangust selle teenuse kodulehekülje kasutajasõbralikkusele.

Seda aspekti on teenuse kasutajad ka ise küsitluses vabas vormis välja toonud, soovitudes sealjuures kasutajasõbralikkuse parandamiseks muuta informatsiooni süsteemi sisestamise protsessi loogilisemaks ning arusaadavamaks. Sealjuures pöörata tähelepanu ka juhiste ja selgituste sõnastusele, et see oleks lihtsasti mõistetav ka mittejuriidilise taustaga inimestele.

Maksekäsu kiirmenetluse infosüsteemi täiendavate andmebaasidega sidumise osas pakuti kõige rohkem välja E-Äriregistrit (41%) ning Rahvastikuregistrit (39%) (vt joonis 36). Nii küsimustiku vastustest kui ka ekspertintervjuust selgus, et nende kahe andmebaasiga sidumine oleks vajalik eelkõige aadresside saamiseks – ettevõtete puhul siis registriaadress Äriregistrist ning eraisikute puhul Rahvastikuregistri aadress.

Lisaks väljapakutud vastusevariantidele nimetati veel www.ametlikudteadaanded.ee-d, E-Kinnistusraamatut, Kohtute Infosüsteemi, portaali riik.ee, sideettevõtete andmebaase (telefoninumbrite

kontrollimiseks) ja Krediidinfot. Samas ilmes ekspertintervjuust, et kuna klientide kohta otsitakse täiendavat informatsiooni Krediidinfost ja Maksehäirete Registrist juba enne nõude esitamist, siis jällegi ei peeta vajalikuks E-Toimiku sidumist nende süsteemidega.



Joonis 36. Kasutajate arvamus, milliste andmebaasidega võiks maksekäsu kiirmenetluse infosüsteemi siduda

Küsimustikule vastajatel paluti välja tuua ka vabas vormis soovitusi maksekäsu kiirmenetluse tehniliste lahenduste muutmiseks. Korduvalt nimetati seda, et võiks olla võimalus salvestada pooleliolevaid maksekäskude (et näiteks pärast ootamatut katkestamist oleks võimalik jätkata samast kohtas), neid muuta ja parandada.

Leiti ka, et teenuse kasutamist lihtsustaks oluliselt varasemate avalduste põhja kopeerimise võimalus ehk siis võimalus salvestatud avalduse pealt moodustada uus avaldus niimoodi, et ei peaks kõiki andmeid igakord algusest peale sisestama.

Lisaks toodi välja selline probleem, et kui see ettevõtte töötaja, kes menetluse algatas, enam selles ettevõttes ei tööta, siis järgmine töötaja ei saa enam selle menetlusega seotud infot kätte. Seega sissepääs E-Toimikusse peaks olema mitte ainult eraisikul oma ID-kaardiga, vaid ka ettevõtte-põhiselt.

Maksekäsu kiirmenetluse teenuse parendamiseks soovitakse täiendada E-Toimikus sisalduvat infot (näiteks kajastada paremini dokumentide kättetoimetamise aegade ja riigilõivude tasumisega seotud infot), kuna praegu see ei ole piisav ega ülevaatlik menetluse jälgimiseks. Lisaks soovitakse kiiremat tagasisidet ning üldist protsesside kiirendamist. Probleemina nähakse ka võlgnike poolset maksekäskude mitte vastuvõtmist, mille vältimiseks soovitakse maksekäskude kättetoimetamist korraldada teisiti, näiteks läbi kohtutäituri või selleks eraldi palgatud inimese.

5. Kohtutega suhtlemine

5.1 Kohtutega suhtlemine

Käesolevas uuringus käsitletakse kohtute tegevusega seotud teenustena infovahetust maa- ja halduskohtuga ning kohtule esitatavate dokumentide menetlemist.

Sarnaselt maksekäsu kiirmenetlusega käivitatakse 2010 esimesel poolaastal E-toimikupõhine lahendus ka maa- ja halduskohtuga suhtlemiseks. Käesoleva uuringu üks eesmärgi on anda sisend nimetatud Internetipõhiste teenuste arendamiseks.

Ametlik kohtutega suhtlemine toimub kirja teel (e-post, paber kiri, registreerimine kohapeal kohtu kantseleis – edaspidi ametlik kiri). Suhtlemine toimub vaid asja käsitleva kohtu kaudu. Ka määruse/otsuse/lahendi edasi kaebamine toimub otsuse teinud kohtu kaudu, mille ametlikule aadressile (postiaadress, e-posti aadress) saadetakse vastavasisuline kiri. Samas on kiri adresseeritud järgmise astme kohtule, kus peaks menetlus toimuma. Järgnevalt on kirjeldatud erinevad kohtutega seotud nn suhtlemistoimingud.

Ettevõtja nimel võib kohtuga suhelda ettevõtja ametlik esindaja (registreeritud Äriregistris). Ettevõtja esindaja võib omakorda delegeerida vastavad õigused advokaadile.

Osapoolte suhtlemine kohtuga:

- Teabenõude esitamine kohtule
Avaliku Teabe Seaduse järgi lasub kohtul kohustus jagada vastavalt järelepärimisele informatsiooni kohtulahendite kohta. Vastav järelepärimine tuleb esitada kaasust menetlenud kohtule ametliku kirjana.
Tulem: Seaduse järgi tuleb vastavale päringule vastata 5 päeva jooksul või teavitada tähtaja pikendamisest vastava aja jooksul. Tulemiks on nõutud dokumentide väljastamine.
- Hagi esitamine
Hagi esitamisel tuleb tasuda riigilõiv, mille tasumise tõestus lisatakse hagi dokumentidele. Hagi esitatakse kohtule selle ametlikul aadressil. Piiratud arvu on hagide blanketid on kättesaadavad Justiitsministeeriumi kodulehel.
Tulem: Hagiavalduse alusel otsustab kohus seaduses ette antud tähtaja jooksul (seaduste lõikes erinev) kohtumenetluse alustamise.
- Kohtuniku taandamisavaldus
Kohtuniku taandamisavaldus esitatakse kaasust menetlevale kohtule ametliku kirjana. Kui taandamisavaldus on esitatud terve kohtunike koosseisu suhtes, esimehe suhtes või ainsa kohtuniku suhtes, esitatakse taotlus järgmise astme kohtule. Taandamisavaldus esitatakse ametliku kirjana. Kui adressaadiks on järgmise astme kohus, siis saadetakse see ikkagi kaasust menetleva kohtu postiaadressil.
Tulem: Kõrgema astme kohus langetab otsuse kohtuniku/ kohtunike taandamise osas.
- Hagist loobumine
Hagist loobumise aluseks on vastavasisuline ametlik kiri.
Tulem: Hagi on tagasi võetud. (Erandjuhul võib kohus loobumisavaldust mitte rahuldada. Näiteks juhul, kui kohtuasja jätkamine on põhjendatud ühiskondliku tähtsuse alusel.)
- Otsuse/lahendi/määruse edasi kaebamine
Edasi kaebamiseks tuleb esitada vastavat taotlust sisaldav ametlik kiri, mis saadetakse kaasust menetleva kohtu postiaadressile kuid on adresseeritud järgmise astme kohtule.
Tulem: Kõrgema astme kohus otsustab kaebuse menetlemisesse võtmise.
- Taotluste esitamine
Kostjal ja hagejal on võimalik esitada taotlusi tõlgi määramiseks, ekspertiisi teostamiseks ja tunnistaja kutsumiseks. Vastav taotlus esitatakse kohtule ametliku kirjana.
Tulem: Kohus langetab otsuse avalduse rahuldamise/mitterahuldamise osas

5.1.1 Kohtu suhtlemine osapooltega

Kohus kasutab osapooltega suhtlemiseks kas ametlikke teadaandeid (avaldatakse www.ametlikudteadaanded.ee) või rakendab kohaletoimetamist. Vastav informatsioon loetakse kohale toimetatuks kolme päeva jooksul peale vastavasisulise kirja saatmist/ postitamist kas e-kirjana või paberil. Välismaale saadetud kirjad loetakse kohale toimetatuks 14 päeva jooksul peale saatmist. Kohaletoimetamisele kuuluvad:

- hagiavaldus,
- taandamisavaldused,
- kohtukutsed,
- kohtuotsus,
- menetluse lõpetav määrus.

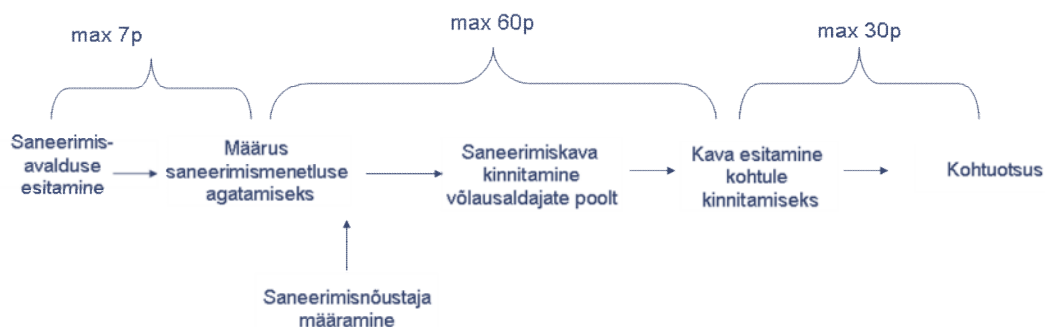
5.1.2 Saneerimismenetlus

Saneerimismenetluse eesmärk on anda ettevõttele „hingamisruumi“ oma majandustegevuse ja võlgade restruktureerimiseks. Saneerimismenetluse ajaks külmutatakse kõik võlanõuded ja võlamaksed. Kui võlausaldajad nõustuvad välja töötatava saneerimiskavaga, määratakse uus võlgade maksegraafik vastavalt ettevõtte kavandatavatele võimalustele. Kui saneerimiskava koostamine ebaõnnestub, võidakse vastavalt vajadusele alustada pankrotimenetlust.

Ettevõtte saneerimine toimub kohtu vahendusel. Allolevalt on joonisel kujutatud saneerimisotsuse protsess alates vastava avalduse esitamisest kohtule kuni kohtuotsuse langetamiseni.

Nõude ümberkujundamine (uuringus viidatud kui „uue maksegraafiku määramine“) on kas kohustuse täitmise tähtaja pikendamine, rahalise nõude täitmine osamaksetena, võlasumma vähendamine või kohustuse asendamine osa või aktsiaga.

Kui on esitatud saneerimisavaldus ja kohus on selle alusel agatanud saneerimismenetluse, siis lükkab kohus võlausaldaja esitatud pankrotiavalduse alusel ajutise pankrotihalduri nimetamise otsustamise edasi kuni saneerimiskava kinnitamiseni või saneerimismenetluse lõpetamiseni. Kuid ka siis, kui saneerimismenetlus lõpetatakse alusel, et ettevõtja on maksejõuetu, ei alusta kohus ise pankrotimenetlust. Pankrotimenetluse alustamiseks on vaja võlgniku enda või võlausaldaja pankrotiavaldust.



Joonis 37. Saneerimismenetluse protsess

Tabel 4. Saneerimismenetluse tegevuste kirjeldus

Saneerimisavalduse esitamine	Võlgnik esitab kohtule saneerimisavalduse, mis peab sisaldama allpool loetletud dokumente. Rõhutatakse, et saneerimiskava lisamine kohustuslikele dokumentidele võib suurendada saneerimismenetluse algatamise tõenäosust.
Määrus saneerimismenetluse algatamiseks	Kohus langetab kas positiivse või negatiivse otsuse saneerimismenetluse algatamise osas. Koos otsusega määratakse ka saneerimisnõustaja. Nõustaja määrab kohus arvestades seejuures ettevõtja ettepanekutega nõustaja isiku osas.
Saneerimiskava kinnitamine võlausaldajate poolt	Ettevõtja ja saneerimisnõustaja koostöös valmiva kava koostamiseks ja kinnitamiseks on ette nähtud kuni 60 päeva. Saneerimisreedus reguleerib võlausaldajate poolt vastuvõtmata saneerimiskava kinnitamist kohtumäärusega.
Kava esitamine kohtule	Kui kava on kohtu arvates põhjendatud ja realistlik ning vastab kehtivatele õigusaktidele,

ja kohtuotsus	langetab kohus positiivse otsuse saneerimisplaani elluviimiseks.
---------------	--

Saneerimisavalduse koosseisus esitatakse kohtule esitatakse järgmised andmed:

- eelmise majandusaasta aruanne,
- ülevaade ettevõtja finantsseisundist,
- ülevaade majandustulemustest ja rahavoogudest,
- võlanimekiri.

Saneerimiskava peab sisaldama järgmist:

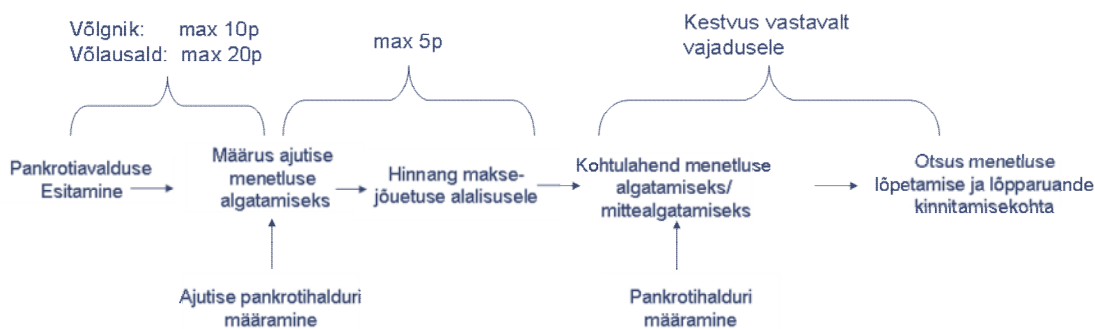
- ettevõtte majandusliku seisundi kirjeldus saneerimismenetluse algatamise seisuga,
- põhjuste analüüs, mis on kaasa toonud ettevõtte saneerimise vajaduse,
- ettevõtte prognoositav majanduslik seisund pärast saneerimist,
- saneerimiskava täitmise tähtaeg,
- rakendatava saneerimisabinõu kirjeldus ja eesmärgipärasuse analüüs, sealhulgas
 - võlausaldaja nõude ümberkujundamise kirjeldus ja põhjendus;
 - saneerimiskava mõju ettevõtte töötajale.

5.1.3 Pankrotimenetlus

Pankrotimenetluse võib algatada nii võlgnik kui võlausaldaja juhul, kui ettevõtja maksejõuetust peetakse püsivaks. Maksejõuetuse püsivust kontrollib ajutine pankrotihaldur, kes tavapäraselt annab vastava hinnangu ettevõtte bilansi erinevate kontode suhtarvude põhjal; maksejõuetuse otsuse langetab kohus. Võlgniku pankrotiavalduse alusel kuulutab kohus pankroti välja ka siis, kui maksejõuetuse tekkimine tulevikus on tõenäoline.

Pankrotiavalduse menetluse võtmine või sellest keeldumine otsustakse kohtumäärusega. Kui otsustatakse võtta menetlusse, otsustatakse 10 päeva jooksul ajutise halduri nimetamine (ka määrusega). Võlgniku pankrotiavalduse vaatab kohus läbi 10-30 päeva jooksul ajutise halduri nimetamisest. Võlausaldaja pankrotiavalduse vaatab kohus läbi 30 päeva kuni 2 kuu jooksul ajutise halduri nimetamisest. Kokku on ajutisel halduril oma kohustuste täitmiseks aega 10 p- 2 kuud sõltuvalt kohtu määramisest.

Kui ajutine haldur on esitanud aruande kohtule, siis toimub pankrotiavalduse läbivaatamine ja kohus kas kuulutab välja pankroti pankrotimäärusega või jätab avalduse rahuldamata või lõpetab menetluse raugemiseiga pankrotti välja kuulutamata.



Joonis 38. Pankrotimenetluse protsess

Tabel 5. Pankrotimenetluse tegevuste kirjeldus

Pankrotiavalduse esitamine	Võlgnik või võlausaldaja esitab pankrotiavalduse, mille sisu struktuur on seadusega määratud (vt nimekirja allpool)
Määrus ajutise menetluse algatamiseks.	Kui vastav avaldus loetakse nõuetekohaseks, algatab kohus ajutise pankrotimenetluse. Nimetatud perioodil külmatakse kõik ettevõtte kohustused
Ajutise pankrotihalduri määramine ja hinnang maksejõuetuse alalisusele	Kohus määrab otsusega ajutise pankrotihalduri.
Kohtulahend ja	Vastavalt ajutise pankrotihalduri soovitusel langetab kohus otsuse menetluse

pankrotihalduri määramine	algatamise/ mittealgatamise osas ning määrab pankrotihalduri. Kohtuotsuses määratakse ka esimese võlausaldajate koosoleku tähtaeg.
Otsus menetluse lõpetamise ja lõpparuande kinnitamise kohta.	Pankrotimenetlus lõpetatakse peale pankrotihalduri poolse lõpparuande esitamist. Pankrotiasja kulgu sekkub kohus vaid juhul, kui pankrotihalduri suhtes esitatakse vastavasisuline kaebus.

Pankrotimenetluse elluvijaks on pankrotihaldur. Olulisemateks verstepostideks nimetatud protsessis on:

- võlausaldajate koosolekute korraldamine,
- pankrotivara jaotuse ettepaneku tegemine,
- lõpparuande esitamine.

Nii kohtulahendist kui ülalpool loetletud toimingutest avaldatakse ametlikud teadaanded (www.ametlikudteadaanded.ee). Osapooltele isiklikult vastavat informatsiooni ei edastata.

Pankrotiavalidus peab sisaldama järgmist:

Võlgniku esitatud pankrotiavalidus:

- Maksejõuetuse põhjendus (olukorrakirjeldus)
- Maksejõuetuse tekkimise põhjuste kirjeldus
- Võlanimekiri

Võlausaldaja esitatud pankrotiavalidus:

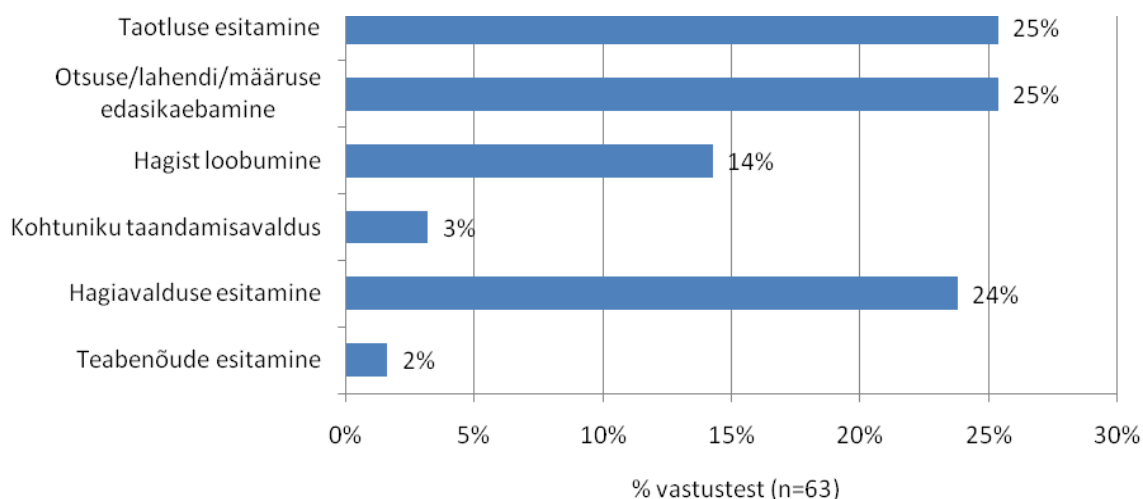
- Maksejõuetuse põhjendus (olukorrakirjeldus, asjaolude põhjendus)
- Tõestus nõude olemasolust
- Maksejõuetuse tekkimise põhjuste kirjeldus
- Andmed nõude suuruse, ja teiste nõude tingimuste kohta.

5.2 Kohtutega suhtlemine – teenuse kättesaadavus ja sellega rahulolu

Järgnevalt käsitletakse kohtutega suhtlemist ning sellega rahulolu neljas osas – kohtutega suhtlemise toimingud, olulised tegurid, suhtlemiskanalid ning kasutajate lisavajadused.

5.2.1 Kohtutega suhtlemise toimingud

Kohtutega suhtlemise toimingutest kasutatakse enim taotluse esitamist, otsuse/lahendi/määruse edasikaebamist ning hagiavalduse esitamist (vt joonis 39). Vähim kasutatakse teabenõude esitamist.

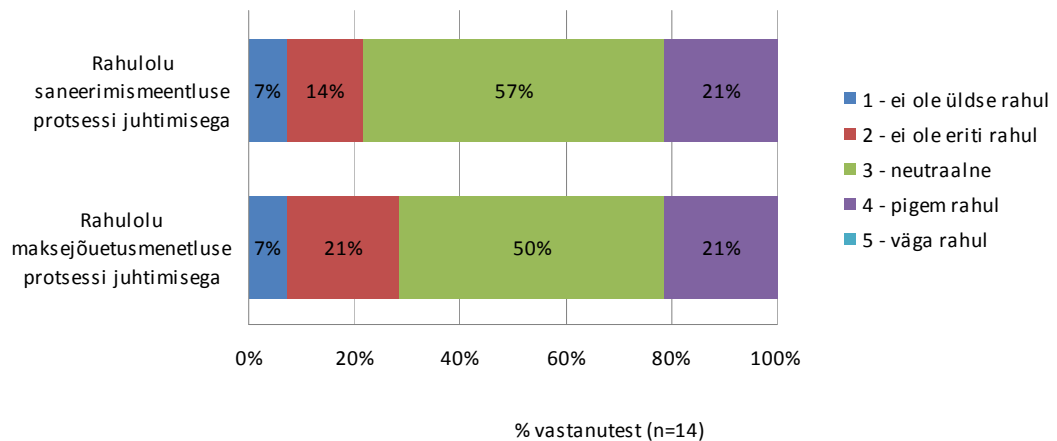


Joonis 39. Kohtutega suhtlemise erinevate toimingute kasutamise määrad

Palusime vastajatel hinnata toiminguid 5-palli skaalal (5=väga rahul ... 1=ei ole üldse rahul). Selgus, et enim ollakse rahul taotluse esitamise toiminguga (keskmine hinne 4,4) ning hagist loobumisega (keskmine hinne 4,2). Vähim ollakse rahul teabenõude esitamisega (keskmine hinne 3) ning kohtuniku taandamisavaldusega (keskmine hinne 3,5).

Vastajad tõid vabas vormis välja ka probleeme, mis vähendavad rahulolu kohtutega suhtlemise toimingutega. Näiteks võib tuua vead tähtaegade arvutamisel, menetlusedokumentide kättetoimetamise teenuse ebakvaliteetsus, menetlusosaliste õiguste rikkumine, taotluste mitteõigeaegne läbivaatamine ning hagi tagamise taotluste lahendamisel tähtaegade lugemine valesti kohtu kasuks, mis toob kaasa määruste hilinemise. Lisaks väljendati pahameelt selle üle, et dokumentide elektroonilisel esitamisel nõutakse eraldi riigilõivu selle eest, et kohus dokumendid välja trükitab, mis aga muudab elektroonilise esitamise mõttetuks.

Kohtutega suhtlemise toimingute all võib käsitleda ka kahte olulist menetlusprotsessi – pankrotimenetlus ning saneerimismenetlus. Vastajad hindasid rahulolu kohtupoolse Pankrotimenetluse ja saneerimismenetluse protsesside juhtimisega 5-palli skaalal (5=väga rahul ... 1=ei ole üldse rahul). Mitte ükski vastaja ei andnud kumbagi protsessi puhul rahulolu hinnanguks 5 ehk siis keegi pole nende protsesside juhtimisega väga rahul (vt joonis 40). Enamik hindab oma rahulolu hindegaga 3.



Joonis 40. Protsesside kohtupoolsele juhtimisele 5-palli skaalal antud rahulolu hinnangute jaotus

Pankrotimenetluse ja saneerimismenetluse protsessidega rahulolu hindamise juures võis näha ka sellist tendentsi, et neid hinnatakse ühtemoodi – kes on rahul saneerimismenetlusega, see on ka rahul pankrotimenetlusega, ning kes pole rahul pankrotimenetlusega, see pole ka rahul saneerimismenetlusega.

See tuli ka välja rahulolematuse põhjuseid uurides, kuna mõlema protsessi puhul nimetati samasid probleemkohti. Kõige rohkem mainiti tähtaegasid ning seda, et neist ei peeta kinni. Puudulik ajajuhtimine ning sellest tulenev kiiruse probleem tuli välja ka fookusgrupist. Kuna aga teenuse juures on selle kasutamise või mittekasutamise otsuse langetamisel oluliseks faktoriks kogu protsessi ajakulu, siis olekski oluline parandada kohtute poolset ajajuhtimist läbi ajakulu selgema sätestamise ning tähtaegadest kinnipidamise.

Lisaks nähti probleemi ka kohtunike ebakompetentsuses, menetluse juhtimise võime vähesuses ning vastumeelsuses maksejõuetus- ja saneerimismenetlusega tegeleda. Välja toodi ka kohtupraktika ebahühtlus ning leiti, et protsessi käik sõltub suuresti konkreetsest kohtunikust. Ka fookusgrupist selgus, et praktika on väga erinev erinevate kohtute vahel. Leiti, et selle ühtlustamiseks võiks välja töötada ühise standardi või nii-öelda hea tava, kus oleks kehtestatud menetluse juhtimise põhimõtted.

Kohtutoimingute riigilõivude osas leiab 69% vastajatest, et nende suurus ei ole üldse asjakohased. Nende arvates on riigilõivud liialt ja ebamõistlikult kõrged ega ole kooskõlas tavakodanike maksevõimega, mistõttu ei ole õiguste kaitsmine kohtus suurel osal kodanikel võimalik.

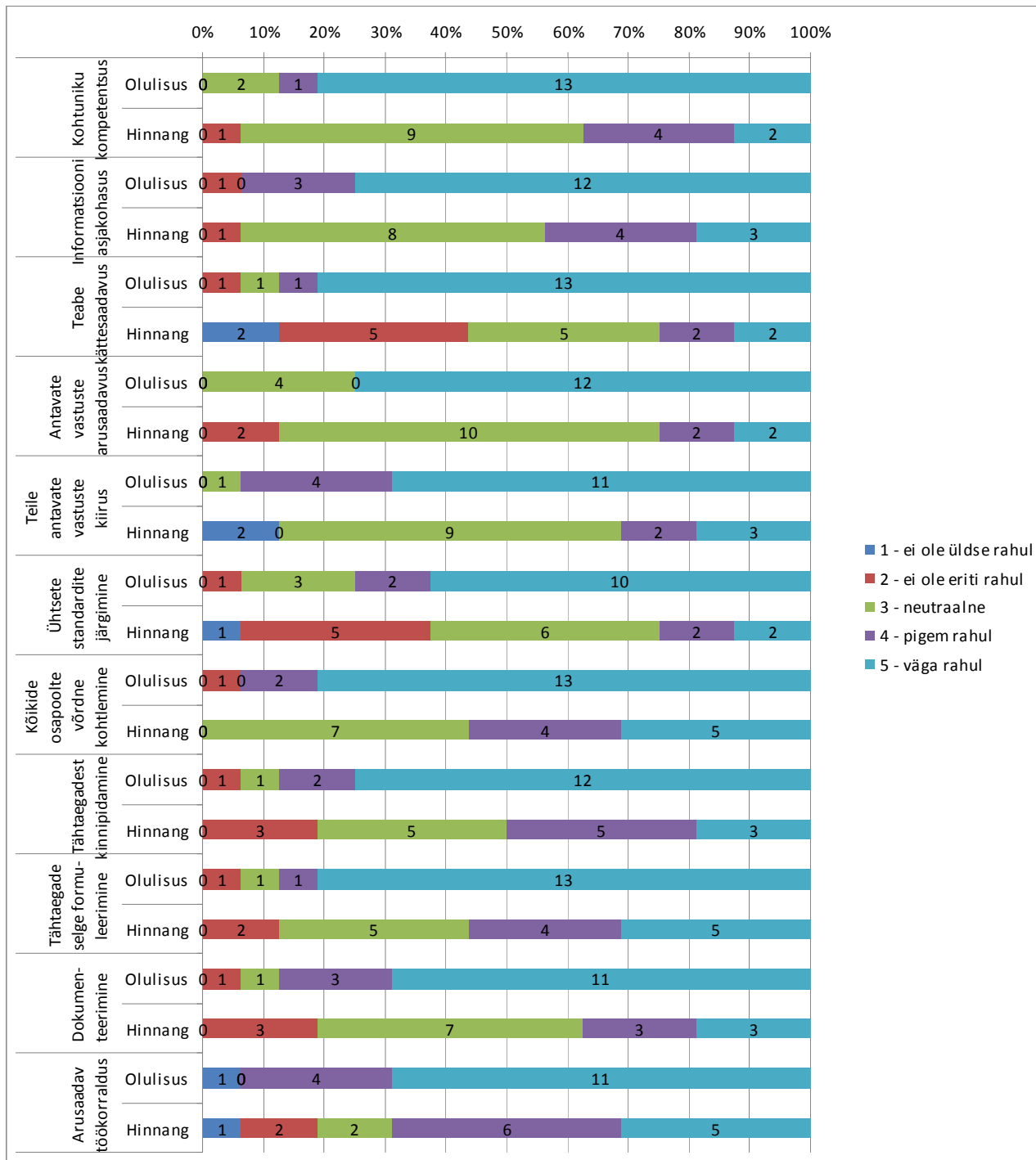
Samas leiti, et kui nende riigilõivude suuruste juures oleks tagatud efektiivne, kvaliteetne ja kiire kohtumenetlus, siis oleks nende suurus isegi asjakohane. Kuna aga kõik eelpooltoodud tegurid jätavad tugevasti soovida, siis võib riigilõivude suurusi pidada ebakohaseks ning takistuseks isikute juurdepääsule õigusemõistmisele.

Lisaks väideti, et riigilõivud moonutavad õigussüsteemi, sest selleks et pääseda kõrgetest riigilõivudest, püütakse nõudeid esitada mitte üheselt mõistetavalt, mis aga toob kaasa mitte kõige sobivama menetluse tüübi kasutamise. Näiteks fookusgrupis toodi välja, et kuna hagimenetluses on riigilõivu tasumine palju kallim, siis esitatakse tihtipeale hoopis pankrotiavaldus, mis tihtipeale põhjustabki kohtunike eelarvamustega suhtumist neisse.

Kohtutoimingute riigilõivude asjakohasemaks muutmise soovitusena pakuti välja riigilõivude sidumist menetluse kiirusega - kui soovitakse kiiremat menetlust, tuleb maksta rohkem, kui soovitakse maksta vähem, saadakse aeglasem menetlus. Sellisel juhul oleks vähemalt mingilgi määral lõivud praeguses suuruses põhjendatud ja inimesel/ettevõttel oleks valikuvabadus.

5.2.2 Kohtutega suhtlemise tegurid

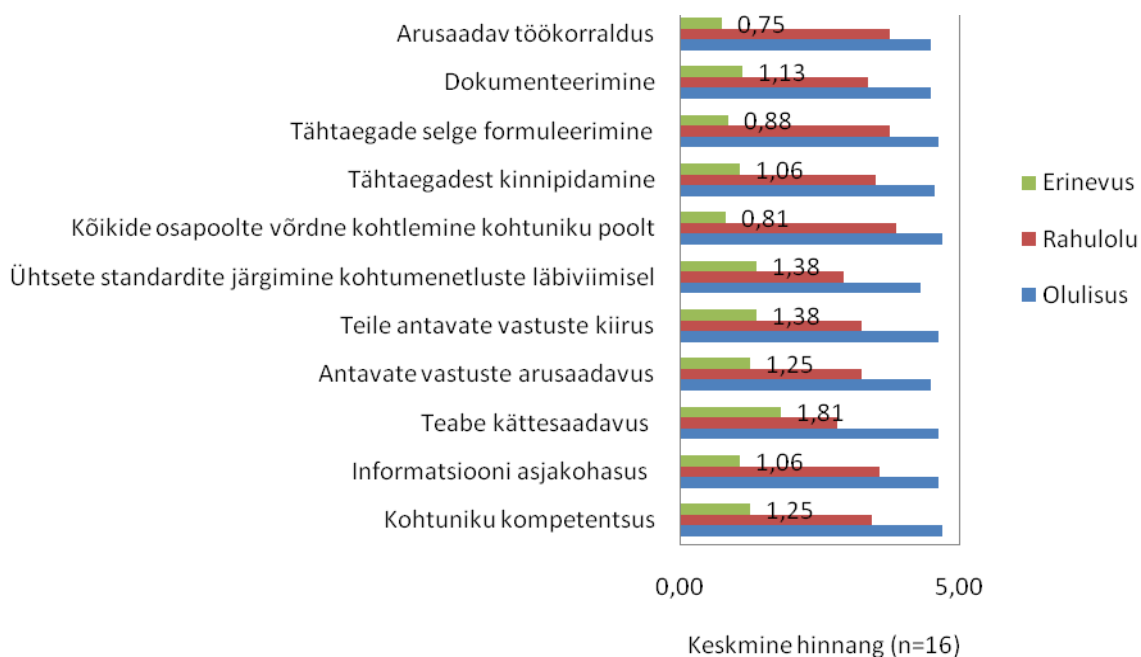
Kuna kliendi poolt tajutav teenuse kvaliteet on klientide teenuse tajumise ja ootuste vahelise erinevuse ulatus, siis uuritigi millised on klientide ootused kohtutega suhtlemisel ehk siis kui oluliseks nad hindavad erinevaid tegureid ning samas ka nende rahulolu nende teguritega ehk siis teenuse tajumist. Joonisel 41 ongi välja toodud need erinevad kohtutega suhtlemise tegurid ning samas vastajate hinnangute jaotus nende tegurite olulisuse ning rahulolu kohta.



Joonis 41. Kohtutega suhtlemise tegurite olulisuse ja rahulolu hinnangud 5-palli skaalal

Joonis 41 viitab sellele, et kõikide tegurite osas jääb rahulolu hinnang tunduvalt alla sellele, kui oluliseks antud tegurit peetakse. Kui näiteks antavate vastuste arusaadavust peab väga oluliseks 12 vastajat, siis vaid 3 hindab selle teguriga rahulolu väga heaks. Seega kuna antud teguritele esitatud ootused on kõrgemad kui rahulolu nende teguritega, siis järelikult ei olda kohtutega suhtlemise kvaliteediga eriti rahul.

Kui võrrelda tegurite olulisuse keskmisi hinnanguid teguritele antud keskmiste rahulolu hinnangutega, siis võib näha, et suurim on see vahe teabe kättesaadavuse osas (1,8) (vt joonis 42). Väikseim on see erinevus arusaadava töökorralduse osas (0,7). Seega võib öelda, et arusaadava töökorralduse kvaliteeti tajutakse tunduvalt kõrgemana, kui teabe kättesaadavuse kvaliteeti.



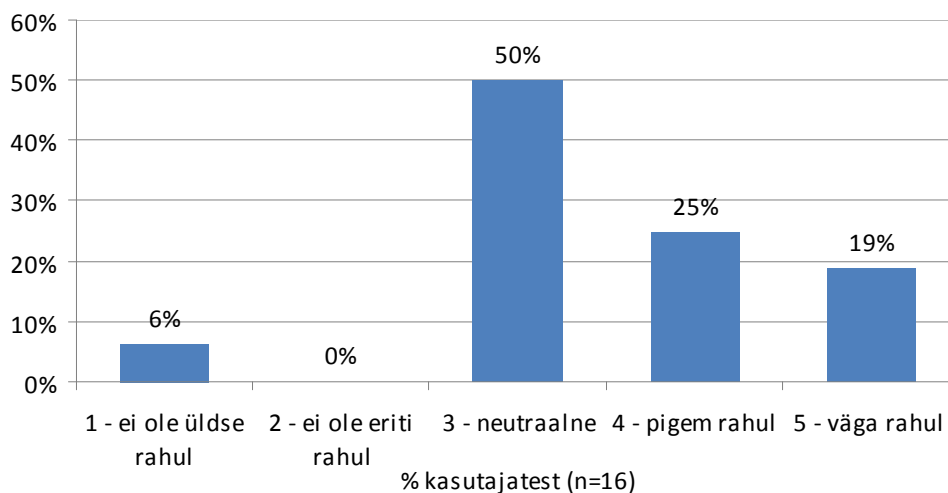
Joonis 42. Kohtutega suhtlemise tegurite olulisuse ja rahulolule antud keskmised hinnangud ning nende erinevused

Tegurite osas lisati, et üldistusi on raske teha, kuna erinevatel kohtunikel/kohtutel on väga erinev töökorraldus. Kuid tihtipeale kohtunikud ei planeeri protsessi käiku ning sellest tuleneb suur ajakadu menetluses ja pikad ooteajad.

5.2.3 Kohtutega suhtlemise kanalid

Kohtutega saab suhelda ning teavet koguda läbi mitmete erinevate kanalite. Järgnevalt käsitletaksegi eelistusi ja rahulolu nende erinevate kanalite osas.

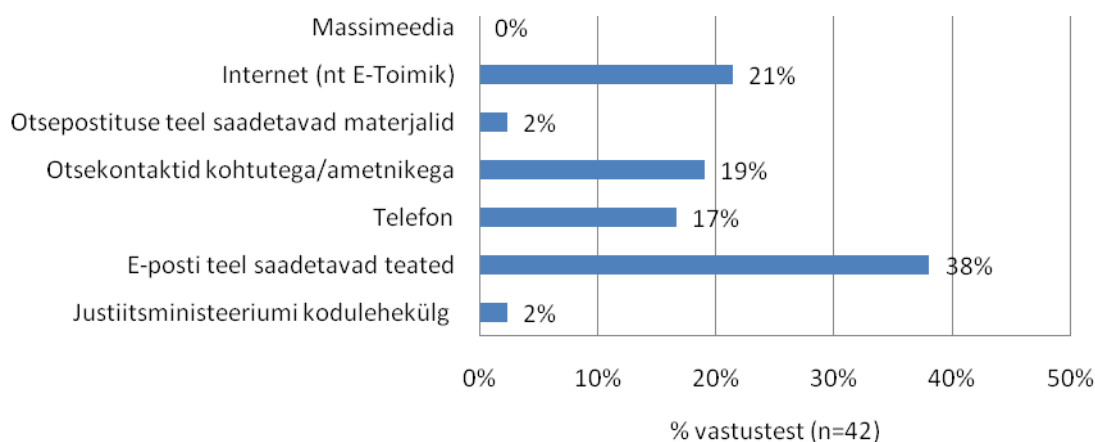
Kohtute poolsele suhtlemiskanalile www.ametlikudteadaanded.ee andsid vastajatest 50% 5-palli skaalal (1=ei ole üldse rahul ... 5=väga rahul) rahulolu hinnanguks 3 (vt joonis 43).



Joonis 43. Rahulolu hinnangud suhtlemiskanalile www.ametlikudteadaanded.ee

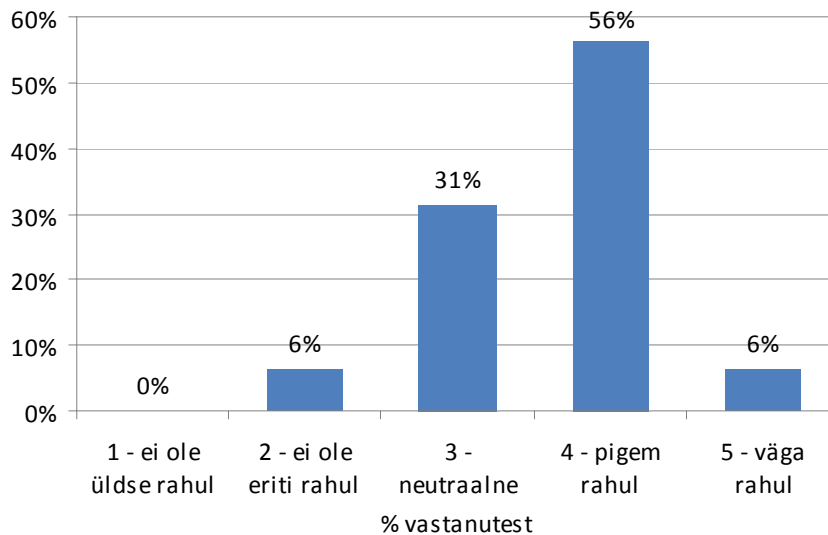
Põhjustest, miks selle suhtlemiskanaliga väga rahul ei olda, nimetati näiteks otsingusüsteemi ebamugavust, teate ülespaneku ajakulu, otsingu kriteeriumite vähesust ja segasust, päringuga rohke ebavajaliku teabe leidmist ning valdkondade kohati liialt spetsiifilist valikut.

Kohtutega suhtlemisel eelistatakse teabekanalitest enim e-posti ning Internetti (vt joonis 44). Kuigi 21% vastajatest eelistas teabekanalina Internetti, siis sellele vaatamata mainiti siinkohal E-Toimiku kohta, et see on menetlusosaliste vaate poolest väga kasutajavaenulik.



Joonis 44. Erinevate teabekanalite eelistamine kohtutega suhtlemisel

Kohtutega suhtlemisel on üheks oluliseks kanaliks ning teabeallikaks kindlasti ka Justiitsministeeriumi kodulehekülg, mille kasutajasõbralikkusega on rahul 62% vastajatest (vt joonis 45). Selliseid, kes kasutajasõbralikkusega üldse rahul poleks, vastanute seas ei leidu.



Joonis 45. Rahulolu hinnangud Justiitsministeeriumi kodulehekülje kasutajasõbralikkusele

88% vastanutest peab Justiitsministeeriumi koduleheküljel olevat informatsiooni, mis puudutab kohtutega suhtlemist, piisavaks ning pigem ebapiisavaks peab seda 12% vastanutest. Juurde soovitakse rohkem juhiseid ja näidiseid erinevate tüüpdokumentide esitamiseks.

5.2.4 Kasutajate lisavajadused

Kasutajate lisavajaduste välja selgitamiseks uuriti vastajatelt, milliseid infovahetusteenuseid võiks veel pakkuda. Järgnevalt on esitatud vastajate arvamused:

- E-Toimikust võiks olla kättesaadavad ka vastaspoole esitatud menetlusdokumendid, samuti võiks olla üleval tähtajad, millal mingi menetlusosaline on kohtuotsuse/määruse kätte saanud (et oleks võimalik jälgida ise edasikaebeõiguse kasutamist). Praegusel kujul on üleval ainult enda esitatud dokumendid, mis on nagunii menetlusosalisel endal olemas. Ainus praktiline kasu E-Toimikust on praegu kohtuotsuste ja - määruste kättetoimetamise võimalus.
- Konverentsstüüpi istungite pidamine ja muu teabe vahetamine kas virtuaalselt või konverentskõne kaudu.
- Vaja oleks kohtute elektrooniline dokumendiregister kriitilise pilguga üle vaadata, et sellest tõesti ka mingit kasu oleks.
- Ringkonnakohtute lahendite struktureeritud ülevaade. Esmajoones menetluslikes küsimustes on see hädavajalik, sest ringkonnakohtud on tihtipeale nendes küsimustes lõplikeks otsustajateks.
- Samuti peaks kohtud teavitama jooksvalt oma töökoormusest (erinevad statistilised näitajad), konkreetsete ametnike puhkustest/põhjustest, miks ja kui kaua neid tööl ei ole. Eesmärk peaks olema kohtute igapäevase tegevuse läbipaistvuse suurendamine ja ka see, et ei oleks vaja hakata meile saatma või helistama kui soovitakse teavet näiteks kohtuniku puhkuse kohta.
- Vajalik eelnev suhtlemine enne istungit, et pooltel oleks aimu, mida kohtunik kavatses istungil teha. Võimaldaks õiges mahus valmistuda.

Küsimusele, kuidas saaks kohtule esitatavate avalduste menetluste kvaliteeti parandada, vastati järgnevalt:

- Kohtud peaksid edastama menetlusosalistele kõik vastaspoole materjalid elektrooniliselt, sõltumata sellest, kas need on kohtule esitatud paberkandjal või elektrooniliselt.
- Rohkem kohtunikke.
- Kohtunike kvaliteedi kontrolli eksamid näiteks iga 5 aasta järel.
- Anda rohkem juhiseid ja näpunäiteid kohtute kodulehel.
- Suurendada kiirust.
- E-Toimiku kasutajaliides tuleb täielikult ümber teha, et seda oleks mugav kasutada.
- Menetluse alguses tuleb põhjalikult paika panna menetluse ajaplaan ja sellest siis kinni pidada.

Järgnevalt on esitatud vastajate ettepanekud, kuidas saaks veel kohtutega suhtlemise teenust parandada:

- Parema ettevalmistusega kohtuametnikud.
- Kohtusüsteemi toimimise efektiivsuse tõstmine, täiendavate kohtunike kohtade loomine, abistava personali kohtade loomine, abistava personali kvaliteedi perioodiline kontroll.
- Kohtu poolt vastuvõetud ja aktsepteeritud ning kohtu koostatud menetlusdokument võiks olla menetlusosalistele automaatselt nähtav, sarnaselt praegu jõustunud kohtuotsustele.
- Kohtusisese info liikumise osas tuleks tähelepanu pöörata jõustumismärgetele. Nimelt, ollakse tihtipeale kokku puutunud olukorraga, kus kantselei ei oska anda vastust lahendi jõustumisega seonduvates küsimustes, sest infosüsteem ei sisalda teavet selle kohta, kas on edasi kaevatud või kui ei ole, siis kas on jõustunud. Ei oska öelda, kuidas selline probleem pidevalt esile kerkib, kuid see on olemas - tihtipeale saab menetlusosaline alles mitu päeva pärast jõustumist teada, et lahend jõustus samal päeval kui ta viimati helistas.
- Kohus peaks menetluslikud taotlused lahendama operatiivselt ja menetlusosalistele teada andma, mitte et selgub istungil.
- Kohtud peaksid lõpetama hilinenud avalduste ja dokumentide kergekäelise vastuvõtmise.

