



# Sõiduki omamise sündmusteenuste arendamise analüüs

Hankija: Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium

Riigihanke viitenumber: 227592

Kuupäev: 29.06.2021

Projekt „Juhtimisõiguse ja sõiduki omamise sündmusteenuste arendamise analüüs“ rahastatakse Euroopa Regionaalarengu Fondist, majandus- ja taristuministri 16. oktoobri 2015 käskkirja nr 15-0329 „Toetuse andmine rakendusametuse tegevusteks avalike teenuste koostöö loomiseks“

# Sisukord

## Mõisted 3

1	Sündmusteenus: sõiduki omamine	4
1.1	Analüüsiobjekti kirjeldus	4
1.1.1	Sõiduki omamine elusündmuste hierarhias	4
1.1.2	Sõiduki omamisega seotud osateenused	5
1.1.3	Metoodika	6
1.1.4	Analüüsi ulatus	7
1.2	Sündmusteenuse sõiduki omamise <i>as-is</i> olukord	8
1.2.1	Teenuse algus ja lõpp	8
1.2.2	Kasutajagrupid ja arvud	8
1.2.3	Äri- ja infoprotsessid	8
1.2.4	Andmevood	10
1.2.5	Probleemid	12
1.2.6	Arendus- ja tegevusplaanid	13
1.2.7	Mõõdikud	13
1.3	Persoonad	14
1.3.1	Persoonade kirjeldus	14
2	Sündmusteenuse tuleviku vaate kirjeldus	16
2.1	Teenuse üldinfo	16
2.2	Teenuse algus ja lõpp	17
2.3	Osateenuste nimekiri	17
2.4	Kasutajagrupid ja arvud	18
2.5	Põhilised muudatused	18
2.5.1	Muutused osateenustes ja seotud õigusaktid	19
2.6	Äri- ja infoprotsessid	22
2.6.1	<i>To-be</i> äri- ja infoprotsessijoonis	33
2.6.2	Andmevood	35
2.7	Mõjuanalüüs	37
2.8	Haldusmudel ja arendusplaan	39
2.8.1	Osateenuste pakujate võimalik uus töökorraldus	39
2.8.2	Tehniline analüüs ja arendusvajadused	41
2.9	Riskid ja maandusmeetmed	42
2.10	Prototüüp	46
2.10.1	Prototüübi testimine	46
2.10.2	Prototüübi muudatused	48
2.11	Mõõdikud	48
2.12	Lisa 1	51
2.13	Lisa 2	52

# Mõisted

Lühend	
ARIS2	Liiklusregistri infosüsteem
IS	Infosüsteem
LKF	Eesti Liikluskindlustuste Fond
LS	Liiklusseadus
RR	Rahvastikuregister
TA	Transpordiamet
ÄR	Äreregister

Mõiste	Selgitus
As-is	Hetkeolukorra kirjeldus
Isik	Isiku all mõistame TA klienti, infosüsteemi kasutajat.
Kasutaja	Isik, kes tarbib teenust infosüsteemis.
Osateenus	Üksik otsene avalik teenus, mille käivitamine teiste osateenuste hulgas täidab sündmuse vajadused.
Põhiteenus	Sündmusteenuse skooopi kuuluv osateenus, mida osutatakse alati sündmusteenuse osutamise käigus
Sõiduki pildihõive infosüsteem	Uus infosüsteem, mille kasutusele võtmist Transpordiamet plaanib. Infosüsteem võimaldab piltide teel teostada registreerimiseelset kontrolli ning toetab kasutajat piltide tegemisel.
Sündmusteenus	Sündmusteenus on otsene avalik teenus, mida mitu asutust osutab ühiselt, et isik saaks täita kõik kohustused ja kasutada kõiki õigusi, mis talle tekivad ühe sündmuse või olukorra tõttu. Sündmusteenus koondab mitu sama sündmusega seotud teenust (osateenused) kasutajale üheks teenuseks.
Teenindaja	TA teenindusbüroo töötaja
To-be	Ettepanek olukorra muutmiseks
Tunnustatud margiesindus	Äriühing, kes on sõlminud Transpordiametiga uute sõidukite registreerimiseelse tehnonõuetele vastavuse kontrolli teostamise ja andmete töötlemise lepingu. See jaguneb omakorda kolmeks: tunnustatud edasimüüja, valmistaja ning ametlik esindaja.
Tunnustatud sõidukite müüjad	Äriühing, kelle tegevusalaks on uute ja/või kasutatud sõidukite (autod, mopeedid, mootorrattad, haagised, masinad) müük.
Vabatahtlik mugavusteenus	Põhiteenus, mille osutamine sündmusteenuse käigus toimub vaid teenuse saaja soovi korral
Võtmed kätte teenus	Teenus, mis võimaldab sõiduki ostjal volitada tunnustatud margiesindust või tunnustatud sõidukite müüjat toimingute tegemiseks nii, et sõiduki ostja ise teeb minimaalselt tegevusi.

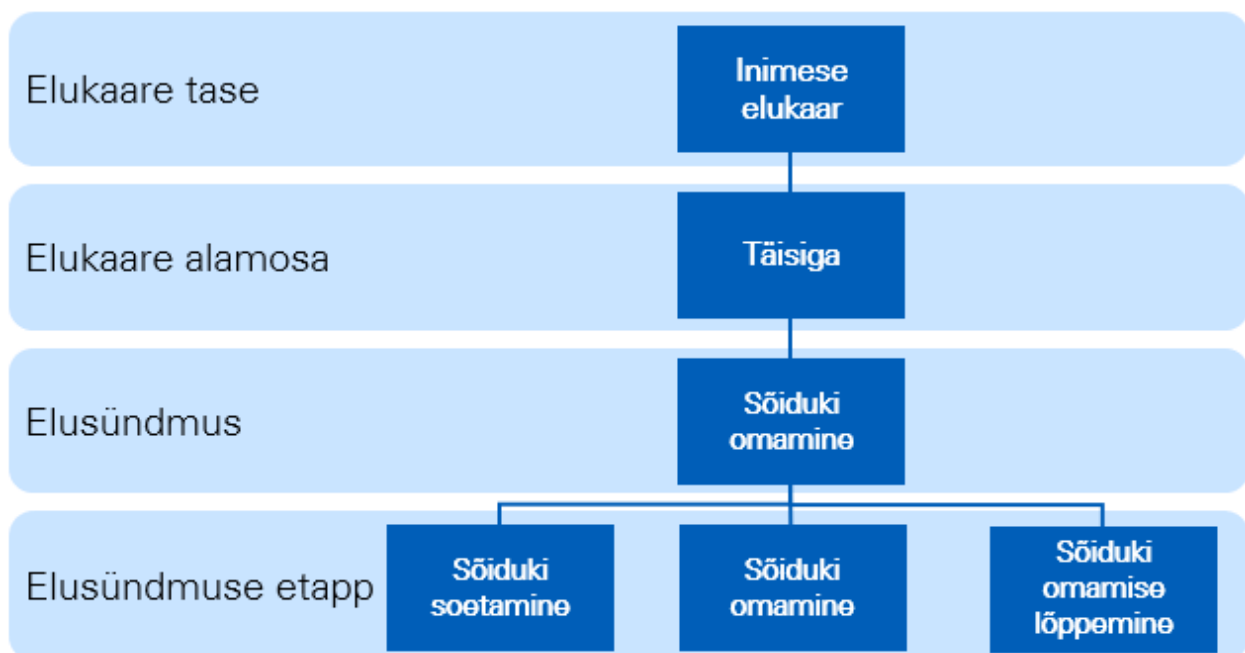
# 1 Sündmusteenus: sõiduki omamine

## 1.1 Analüüsiobjekti kirjeldus

Töö eesmärgiks on teostada sündmusteenuste „Sõiduki omamine“ analüüs, luua tulevikuvaate kontseptsioon ja disainida teenusele sündmusteenuse tulevikulahendust ilmestav prototüüp.

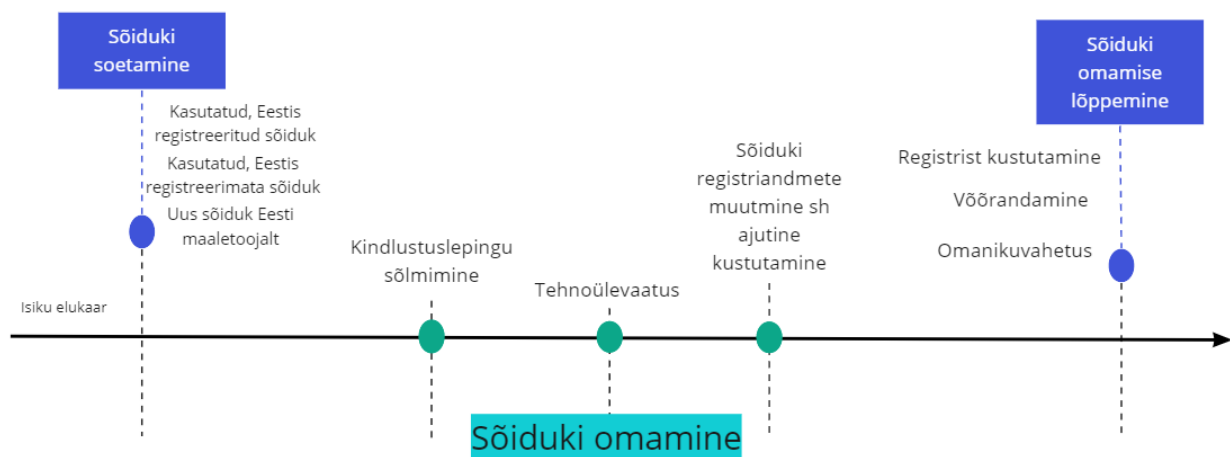
### 1.1.1 Sõiduki omamine elusündmuste hierarhias

Sündmusteenuse hierarhia mudeli järgi on üks inimese elukaare alamosa täisiga. Sellesse alamosasse kuulub elusündmusena sõiduki omamine, mis jaguneb elusündmuse etappideks: sõiduki soetamine, sõiduki omamine ja sõiduki omamise lõppemine.



Joonis 1. Sõiduki omamise hierarhia

Sõiduki omamise elukaar saab alguse sõiduki soetamisega, isikul on erinevad variandid sõiduki soetamiseks: kasutatud, Eestis registreeritud sõiduki soetamine; kasutatud, Eestis registreerimata sõiduki soetamine; uue sõiduki soetamine Eesti maaletoojalt.



Joonis 2. Sõiduki omamise elukaar

### 1.1.2 Sõiduki omamisega seotud osateenused

Tänasel päeval pakub Transpordiamet (edaspidi TA) sõiduki omamisega seonduvalt mitmeid teenuseid, mida nimetame sõiduki omamise osateenusteks. Sündmusteenuse vaates on kaks osateenust – liikluskindlustuse lepingu sõlmimine ja tehnoülevaatus, mis kuvatakse eesti.ee-s infoteenusena, kuna tegemist on eraettevõtetega, ei ole hetkel plaanis arendada täiendavat funktsionaalsust. Antud peatükis esitatakse osateenuste jaotus elusündmuse etappide alla vastavalt elusündmuste hierarhia mudelile ja teenuste eesmärkidele (mitte nende taotlemise või saamise ajale).

Sõiduki omamise elusündmuse all on kolm etappi:

- ✓ **Sõiduki soetamise** all olevad teenused kajastavad eri viise, kuidas sõidukit soetada: välisriigist või Eestist, kas isik pöördub ostmiseks tunnustatud margiesindusse, tunnustatud sõidukite müüja poole või tegeleb sõiduki soetamisega ostja ise. Samuti tekivad erisused, millise sõiduki isik ostab: kasutatud Eestis registreerimata sõiduk, kasutatud Eestis registreeritud sõiduk või uus sõiduk. Sõiduki soetaja (välisriigi sõiduki puhul) või registrijärgne omanik (Eesti registris olev sõiduk) saab kõik tegevused alustada TA e-teeninduses, kuid kokkupuutepunkte TA-ga on hetkel mitu. Kasutatud Eestis registreerimata sõiduki puhul peab isik TA teenindusbüroosse pöörduma registreerimise eelseks kontrolliks, registreerimiseks ja numbrimärgi välja võtmiseks ning samuti peab isik tellima endale registreerimistunnistuse posti või sellele teenindusbüroosse koha peale minema.
- ✓ **Sõiduki omamise** etapis puutub sõiduki omanik kokku kindlustuspakkujate ja tehnoülevaatusega. Mõlema osateenuse puhul peab sõiduki omanik suhtlema otse vastava ettevõttega. Selles etapis pöördub omanik TA poole juhul, kui on vaja registreerimistunnistuses teha muudatusi, sealjuures kui muudatused on tehnilised, peab isik viima sõiduki TA-sse koha peale kontrolli. Kasutajate lisamised vms saab sõiduki omanik teha e-teeninduses.
- ✓ **Sõiduki omamise lõppemisega** on seotud kaks osateenust: liisingusõiduki omanikuvahetus liisinguvõtja nimele või kolmanda isiku nimele ja sõiduki omamise lõppemine, omanikuvahetus (sh ka võõrandamine), registrist kustutamine (nt välisriiki müümise või lammutamise tõttu). Neid eristab see, et liisingusõiduki omanikuvahetuse puhul võib olla seotud kuni kolm inimest ning tegevusi alustab liisinguettevõtte. Mõlemaid omanikuvahetusi saab teostada nii e-teeninduses kui teenindusbüroos koha peal.

Elusündmuste hierarhia mudeli kohaselt liigituvad sündmusteenuse osateenused põhiteenusteks ja vabatahtlikeks mugavusteenusteks. Allolevas tabelis on toodud tänasel hetkel sõiduki omamisel osutatavad teenused ning nende vastavus elusündmuse etappidele.

Tabel 1. Elusündmuste hierarhia mudel

Elusündmuse etapp	Osateenuse liik	Osateenused
Sõiduki omamine	Põhiteenus	Sõiduki registreerimiselne kontroll
	Põhiteenus	Välisriigist toodud kasutatud sõidukite registreerimine
	Vabatahtlik mugavusteenus	Sõiduki registriandmete muutmine (sh ajutine kustutamine)
	Põhiteenus	Liikluskindlustuse lepingu sõlmimine
	Põhiteenus	Tehnoülevaatus
	Põhiteenus	Sõiduki omamise lõppemine, omanikuvahetus (sh ka võõrandamine), registrist kustutamine (nt välisriiki müümise või lammutamise tõttu)
	Põhiteenus	Liisingusõiduki omanikuvahetus liisinguvõtja nimele või kolmanda isiku nimele
	Vabatahtlik mugavusteenus	Volitamine

Hetkeolukorra (*as-is*) osateenuse kaardid on detailsemalt kirjeldatud lõppdokumendi lisades:

Lisa 1. Sõiduki registreerimiseelse kontrolli osateenuse kaart

Lisa 2. Sõiduki registriandmete muutmise osateenuse kaart

Lisa 3. Liikluskindlustuse lepingu sõlmimise osateenuse kaart

Lisa 4. Tehnoülevaatus osateenuse kaart

Lisa 5. Sõiduki omamise lõppemise, omanikuvahetuse osateenuse kaart

Lisa 6. Välisriigist toodud kasutatud sõidukite registreerimise osateenuse kaart

Lisa 7. Liisingusõiduki omanikuvahetus liisinguvõtja nimele või kolmanda isiku nimele osateenuse kaart

Lisa 8. Volitamise osateenuse kaart

### 1.1.3 Metoodika

Analüüs on teostatud kahes etapis:

- I etapp: Andmete kogumine, analüüs ja vahearuande koostamine ning esitamine
- II etapp: Uue lahenduse disainimine, prototüüpide loomine, töö dokumenteerimine ja esitamine

Eelanalüüsi töö on jaotatud kolmeks osaks, mille tulemusi on esitletud ja tutvustatud projekti töörühmale.

Töörühma poolt antud tagasisidet on võetud arvesse ning vastavad muudatused sisse viidud. Teostatud tööd on läbi viidud järgnevalt:

### I osa: hetkeolukorra analüüs

I osa peamine eesmärk on analüüsida hetkeolukorda (*as-is*) ja kaardistada erinevate kasutajagruppide vajadusi. Hetkeolukorra kirjeldamisel viidi läbi intervjuusid ja analüüsiti olemasolevaid dokumente. Hetkeolukorra kirjeldamise töö tulemustena loodi sündmusteenuse *as-is* protsessijoonis ja teenuse osakaartide kirjeldused.

### II osa: tulevikuvaate kirjeldus

Hetkeolukorra kirjeldusele ja vajaduste kaardistamisele järgnes tuleviku vajaduste kaardistamine (*to-be*) ning protsessi analüüs. Viidi läbi mitmeid töötubasid, kus uute teenuste väljatöötamisel rakendati Target Operating model ja Lean Six Sigma metoodikaid. Näiteks defineerisime kasutajate probleemid ja vajadused, lõime ja prioriseerisime tuleviku lahendused ning tööme välja riskid ja maandamismeetmed. Töötubades kaardistati kliendi vajadused. Teenusekaartide kirjelduse aluseks olid ärivajadused, probleemkohad ning kliendi vajadused.

### III osa: tuleviku kontseptsiooni prototüüp

III osa eesmärk on luua tuleviku sündmusteenust illustreerivad prototüübid suure ekraani vaatele ja nutiseadmele. Prototüüpide sisendiks on ärinõuded, tulevikuprotsess ja kliendi vajadused. Prototüübi loomisel lähtuti Veera, Reacti ja Angulari veebiraamistikust ning olemasolevast eesti.ee visioonist. Prototüüpe testiti ja testimise tulemused kaardistati.

Eelanalüüsi projektijuhtimise käigus rakendati Prince2 projektijuhtimise printsiipe.

#### 1.1.4 Analüüsi ulatus

Analüüsi skoobis on tellija poolt valitud teenused, mis on nii põhiteenused, erandteenused kui ka mugavusteenused. Põhiteenuste kõrval kaasame analüüsi ka erandteenused ja vabatahtlikud mugavusteenused, kuna välja valitud teenused omavad olulist rolli sündmusteenuse vaates või mõjutavad sündmusteenuse kulgu. Analüüsi fookus on siduda osateenused ühtseks sündmusteenuseks, mida oleks kasutajal võimalikult mugav kasutada.

Allolevas tabelis on välja toodud osateenused, mis on analüüsi skoobis.

Tabel 2. Analüüsi skoop

<p><b>ANALÜÜSI SKOOBIS OLEVAD OSATEENUSED</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sõiduki registreerimiseelne kontroll;</li> <li>2. Sõiduki registriandmete muutmine (sh ajutine kustutamine);</li> <li>3. Liikluskindlustuse lepingu sõlmimine;</li> <li>4. Tehnoülevaatus;</li> <li>5. Sõiduki omamise lõppemine, omanikuvahetus (sh ka võõrandamine), registrist kustutamine (nt välisriiki müümisega või lammutamisega);</li> <li>6. Välisriigist toodud kasutatud sõidukite registreerimine;</li> <li>7. Liisingusõiduki omanikuvahetus liisinguvõtja nimele või kolmanda isiku nimele;</li> <li>8. Volitamine.</li> </ol>
<p><b>ANALÜÜSI ULATUSEST ON VÄLJAS</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Juriidilised isikud (va volituste vaates).</li> </ol>

## 1.2 Sündmusteenuse sõiduki omamise *as-is* olukord

Sõiduki omamise sündmusteenuse hetkeolukorra ehk *as-is* analüüsi tulemusena kaardistati sellega seotud osateenuste praegune olukord. Kaardistamises osalesid järgmised asutused: TA ning LKF.

### 1.2.1 Teenuse algus ja lõpp

<b>ALGATAV SÜNDMUS</b>	<b>Sõiduki soetamine.</b> Isik soetab sõiduki välismaalt, kohalikul ettevõttelt või eraisikult. Sõiduki soetamise tulemusena kantakse sõiduk ARIS2-te sõiduki soetaja nimele.
<b>LÕPETAV SÜNDMUS</b>	<b>Sõiduki omamise lõppemine.</b> Sõidukiomanik müüb sõiduki edasi või viib lammutusse. Tehing võib toimuda nii eraisikute kui ka juriidiliste isikute vahel. Suuremas osas tehakse toimingud e-teeninduses (võimalikud ka paberandjal tehingud) ning liikumised registreeritakse ARIS2-s.

### 1.2.2 Kasutajagrupid ja arvud

Allolevas tabelis on välja toodud teenuste kasutamiste arvud 2019. ning 2020. aasta kohta.

Kindlad kasutajagrupid on välja toodud osateenuste kaartidel.

Tabel 3. Osateenuse arvud

Osateenused	2019	2020
Esmaselt registreeritud sõiduautod	75822	59876
Sh uued sõidukid	46299	35847
Omanikuvahetused	163404	161615
Sh tühistatud omanikuvahetused e-teeninduses	6089	7185
Teostatud tehnoülevaatused	636374	666643
Sh korduvale ülevaatusetele määratud sõidukid	97977	104094

Suuremat muutust on märgata sõiduautode esimeses registreerimises, mis on vähenenud ligi 21%. Muutust saab selgitada Covid-19 tulenevatest raskustest.

Omanikuvahetuse teenusesse sisse vaadates ilmneb teine suurem muudatus. 2019. aastal tehti e-teeninduses 83 234 omanikuvahetust. 2020. aastal kasvas e-teeninduse taotluste arv 112 153le. Seda muutust saab samuti seostada Covid-19 piirangutest tulenevate iseärasustega.

Ülejäänud näitajates pole suuri muutusi toimunud.

### 1.2.3 Äri- ja infoprotsessid

Järgmisel joonisel on kujutatud sõiduki omamise *as-is* protsess.



## Sõiduki omamise as-is

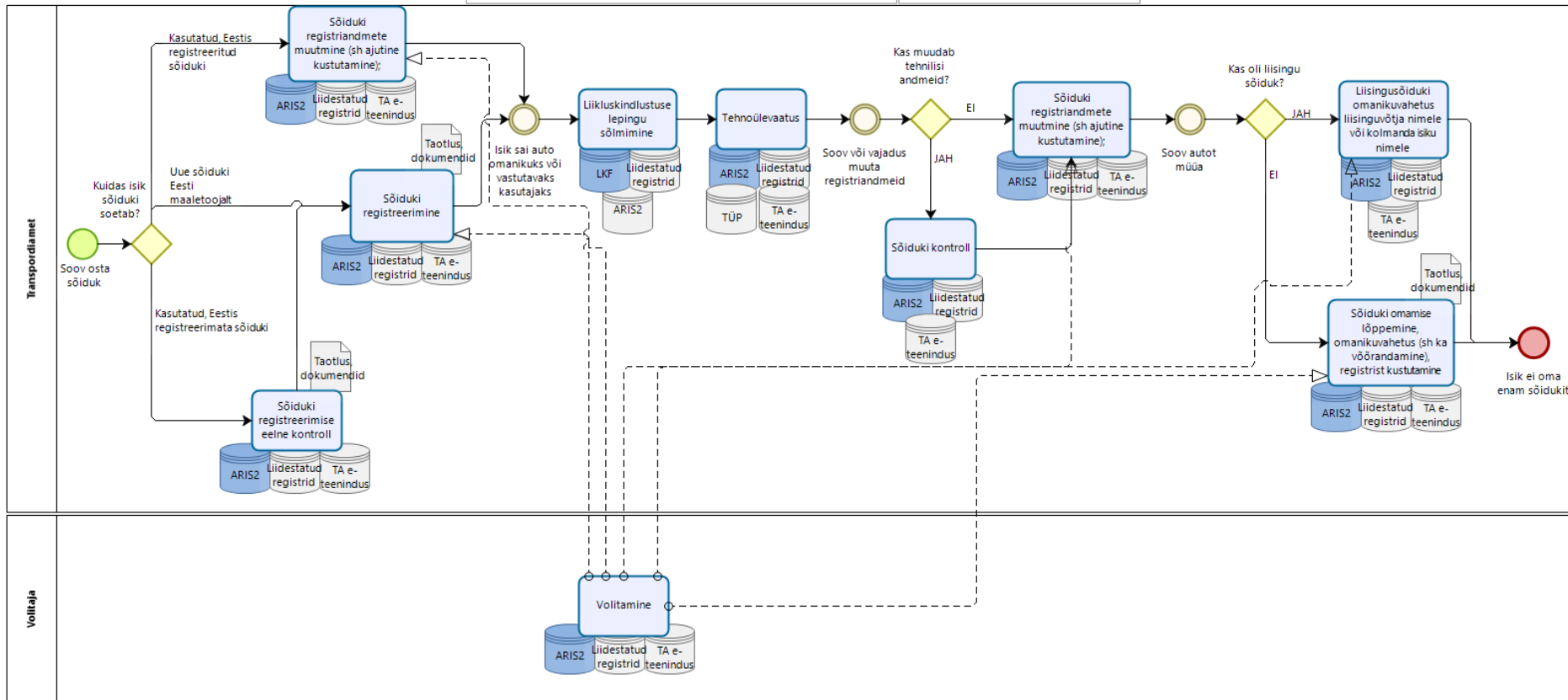
**Author:** KPMG  
**Version:** 1.0  
**Description:** Rollid:  
 Kasutaja (omanik, esitaja) - osaleb kõigis osateenustes  
 Transpordiamet  
 Kindlustusandja  
 Tehnoülevaatuspunkt  
 Maaletoojaja

### Infosüsteemid:

ARIS2 - Liiklusregister  
 TA E-teenindus  
 LKF - Liikluskindlustuse register  
 RR - Rahvastikuregister  
 SIS - Schengeni infosüsteem  
 EUVID - Euroopa sõidukite identifitseerimise andmebaas  
 EMTA - Eesti Maksu- ja Tolliamet  
 MTR - Majandustegevuse register  
 EUCARIS - EL riikide vaheline sõidukite ja juhilubade andmeid vahetav infosüsteem  
 Autodata - Infosüsteem sõidukite tehniliste andmete kontrolliks  
 TÜP moodul - ARIS 2 moodul tehnoülevaatuks

### ARIS2-iga liidestatud registrid:

SIS  
 RR  
 ÄR  
 RI  
 EUCARIS



Joonis 3. Sõiduki omamise as-is

#### 1.2.4 Andmevood

Sõiduki omamisega seotud osateenuste osutajad on TA, kindlustusandjad ning tehnölevaatuspunktid. TA peamiseks töövahendiks on ARIS2, mis on digitaalne andmekogu, kus peetakse kehtivad andmed sõidukite, väikelaevade, alla 12-meetrise kogupikkusega laevade, juhilubade ning muude juhtimisõigust tõendavate dokumentide, väikelaevajuhi ja jetijuhi tunnistuste, digitaalse sõidumeeriku kaartide ja juhtide ametikoolituse kohta. Maaletoojatel ja tehnölevaatuspunktid kasutavad ARIS2. ARIS2 on X-tee liidestuse kaudu ühendatud järgnevate süsteemidega:

- Rahvastikuregister – isikuandmete kontroll.
- Liikluskindlustuse register – jagavad kindlustuse andmeid ja sõidukite infot.
- EMTA – sõiduki dokumentide kontroll.

Lisaks tehakse andmepäringuid järgnevatesse registritesse:

- Äriregister (ÄR) – äriseoste kontroll.
- Schengeni Infosüsteem - kontrollitakse VIN-koodi põhjal sõiduki staatust ja olemasolu varastatud sõidukite andmebaasis. Andmebaasis talletatakse ja vahetatakse andmeid sõidukite kohta, mis on varastatud või mille andmetega on manipuleeritud.
- EUCARIS2 - Euroopa sõidukite ja juhilubade infosüsteem, kasutatakse sõiduki andmete kontrollimiseks (automaatpäring).
- EuVID (*European Vehicle Identification Database*) - Euroopa sõidukite identifitseerimise andmebaas, mida kasutatakse sõidukite identifitseerimisel.

Kindlustusfirmade töövahendiks on Liikluskindlustuse register (LKF), mille vastutavaks töötlejaks on Eesti Liikluskindlustuse Fond. LKF-is töödeldakse andmeid:

- liikluskindlustuse lepingu sõlmimiseks ja selle täitmise tagamiseks, sealhulgas kindlustusjuhtumite lahendamiseks;
- kindlustusjuhtumite tõttu kahjustatud isikute õiguste tagamiseks;
- liikluskindlustuse statistika kogumiseks, muuhulgas kindlustusriski hindamise, liikluskahju ennetamise ja liiklusohutuse uuringute tegemise eesmärgil;
- liikluskindlustuse süsteemi toimimise tagamiseks, sealhulgas kindlustuskohustuse täitmise tagamiseks ja kontrollimiseks;
- teiste liikluskindlustuse seaduses sätestatud ülesannete täitmiseks.

Kindlustusfirmad pärivad läbi LKF-i X-tee liidestuse andmeid lepingueelse taustainfo (lisaks LKF andmetele) saamiseks järgmistest registritest:

- Liiklusregister;
- Rahvastikuregister;
- Majandustegevuse register.

Alljärgnev andmevoogude joonis annab täpsema ülevaate infosüsteemide vahel liikuvatest andmetest.

## SÕIDUKI OMAMINE as-is Andmevoogude joonis

### Rollid

Kasutaja (omanik, esindaja) – osaleb kõigis osateenustes  
 TA- Transpordiamet  
 TÜP - Tehnoülevaatuspunkt  
 Kindlustusandja

### Infosüsteemid:

ARIS2 – Liiklusregister  
 LKF- Liikluskindlustuse register  
 SIS – Schengeni infosüsteem  
 EUCARIS2 – EL riikide vaheline sõidukite ja juhilubade andmeid vahetav infosüsteem, nt eCOC, AVI jne  
 EUVID – Euroopa sõidukite identifitseerimise andmebaas  
 RR – Rahvastikuregister  
 MTR – Majandustegevuse register

EMTA – Eesti Maksu- ja Tolliamet

TA – e-teenindus

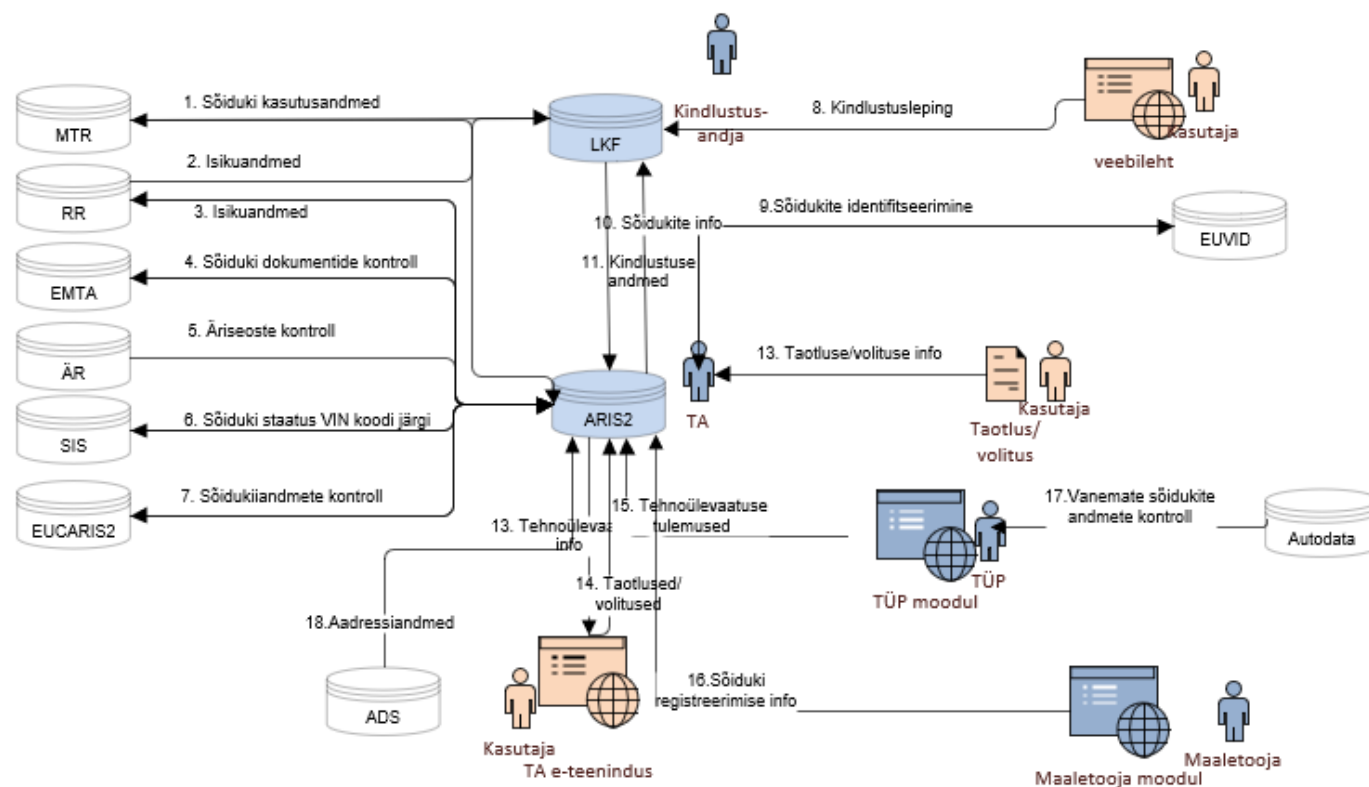
Autodata - infosüsteem sõidukite tehniliste andmete kontrolliks

ÄR - Äriregister

TÜP moodul – moodul ARIS2 tehnoülevaatuspunktide

ADS – Maa-ameti aadressiandmete infosüsteem

postiteenuse osutamiseks



Joonis 4. Sõiduki omamise andmevoogude as-is

### 1.2.5 Probleemid

Sündmusteenuse hulka kuuluvaid osateenuseid pakuvad erinevad asutused, sh nende hallatavad eraõiguslikud teenusepakkujad. See tähendab, et teenusepakkujate töömeetodid võivad olla erinevad, samuti sellega kaasnev problemaatika kasutajatele. Vaatamata osapoolte paljususele, on sündmusteenust puudutav info ajakohane ja teadaolevatest allikatest kättesaadav nii teenusepakkujatele kui ka teenuste kasutajatele.

Pooltevaheline kommunikatsioon ning info- ja dokumendivahetus toimub vahetu kontaktina asutuste teenindusbüroos, veebikanalite vahendusel, e-posti ja tavaposti kaudu.

- 1 Infokanalite paljusus.** Sündmusteenusest ülevaate saamiseks vajalik info on killustatud erinevate asutuste kodulehtede vahel: TA, Liikluskindlustuse Fond ja liikluskindlustuse pakkujad, Tehnoülevaatajate Liit ja tehnoülevaatajate kodulehed, lisaks riigiportaal eesti.ee. Kuna kasutajal on keeruline saada ülevaadet sündmusteenuse tarbimiseks vajalikust informatsioonist, võetakse info saamiseks korduvalt ühendust osateenuseid osutavate asutustega, tekitades klienditeenindajatele suurt koormust.
- 2 Välisriigis soetatud sõidukite kontrolli puhul pole taustakontrolli funktsiooni TA kodulehel** ning info saamiseks peab kasutaja pöörduma eraettevõtte poole, kes teostab tasulise kontrolli erinevatesse andmebaasidesse. TA saab koondada informatsiooni ja kajastada sõidukite taustakontrolli abistavaid veebilinke.
- 3 Toimingud tehakse osaliselt paberkandjal ning on dubleeriva iseloomuga.** Tehnoülevaatus teenuse osutamisel sisestatakse andmeid suuresti käsitsi, mõõteseadmete andmed ei kandu automaatselt üle ja kasutusel olev infosüsteem ei toeta selle nutiseadmetes kasutamist. See on aga aeganõudev, ebamõistlik ja eksisteerib oht vigade tekkimiseks.
- 4 Kasutajate vähene teadlikkus ja aktiivsus e-teeninduse kasutamisel.** Kuna teenus tervikuna ei näi kasutajale ühtne, siis on kasutajad harjunud suures osas tulema teenuste saamiseks teenindusbüroosse kohale, mis tekitab pikki järjekordi TA. See on suureks koormuseks asutusele ning pikendab omakorda vajalike teenuste kättesaadavust.
- 5 Registreerimiselset kontrolli teostatakse osaliselt piltide alusel,** mis on mugavam tunnustatud sõidukite müüjatele, kuid kuna e-teenus e-teeninduses on tavakasutaja jaoks raske, kaasnevad sellega ohud ja raskused TA. Kasutajasõbraliku pildihõive süsteemi kasutuselevõtt võimaldaks protsessi teha läbipaistvaks ning teha e-teeninduse teenust kättesaadavamaks ka teistele kasutajatele peale tunnustatud sõidukite müüjate.
- 6 Kõik numbrimärgiga seotud toimingud pole e-teeninduses teostatavad.** Isikutel oleks mugavam teenuseid tarbida, kui kõik vajalikud tegevused saaks teostada läbi e-teeninduse, seega e-teenindusse tuleks viia ka omanikuvahetusel toimuvad numbrimärgi toimingud: numbrimärgi vahetamine ning hoiul oleva numbrimärgi kasutamine.
- 7 Erasisikute vahel sõidukitega tehtavad tehingud võivad olla riskantsed,** kui esineb pahatahtlikku vigade varjamist ja proovitakse müüa avariilist sõidukit. On olukordi, kus sõidukid on osalenud avariijuhtumis, kuid neid ei taastata vastavalt nõuetele, seega on sõiduki tehniline seisukord tihti ebarahuldav. Hoitakse kokku kallilt turvavarustuselt ning sõiduk müüakse heauskssele ostjale varjatud vigastustega. Uus omanik ei pruugi saada infot, et auto on osalenud avariis ning kus ja kui kvaliteetselt on teostatud sõiduki remont.
- 8 Sündmusteenus on kasutaja jaoks killustatud eraldiseisvateks osateenusteks, mida pakuvad erinevad asutused.** Sõiduki omamise ja omandamisega seotud teenuseid haldab keskselt küll TA, kuid täiendavad, sh kohustuslikud teenused, on pakutavad mitmete erinevate erateenuse pakkujate poolt. Protsessi käigus peab kasutaja suhtlema mitmete osapooltega, sh tegema endale sobivad valikud. Sündmusteenus ei näi kasutajale ühe sujuva teenusena.

## 1.2.6 Arendus- ja tegevusplaanid

Sündmusteenuse kui terviku vaatest arendus- ja tegevusplaanide teatud ei ole. Plaanis on järgnevad arendused osateenuste vaates:

Tabel 4. Tegevusplaanid

<p><b>INFOSÜSTEEMIDE ARENDUSPLAANID</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TA ja TÜL arendus automaatseks tehnölevaatuste mõõtetulemuste edastamiseks ARIS2-te. Ühtlasi luua platvorm, mis toetab nutiseadmete kasutamist. Septembris 2019 lõppes pilootprojekt 10 tehnölevaatuspunkti mõõtetulemuste automaatse edastamise osas. Projekti raames loodi liiklusregistri infosüsteemi võimekus vastu võtta tehnölevaatuspunkti mõõteseadmete andmeid. Järgnevalt saavad ülejäänud tehnölevaatuspunktid süsteemiga liituda. Alates 01.07.2022 muutub süsteemi kasutamine kõigile tehnölevaatuspunktidele kohustuslikuks.</li> <li>• Numbrimärgi vahetamise toimingute lisamine e-teenindusse. Arendus eeldab e-teeninduse täiendamist ning täiendavate volituste loomist. Arendusega on plaanis alustada 2022. a, kuid täpne ajaraamistik pole teada.</li> <li>• Registreerimise kontrolli jaoks piltide tegemist toetava sõiduki pildihõive infosüsteemi hange on kirjeldamises.</li> </ul>
<p><b>TEENUSTE SISULISED ARENDUSED</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puudustega sõiduki registreerimine eeldab seadusemuudatust. Läbirääkimised selles osas on töös, kuid täpne jõustumisaeg pole teada.</li> <li>• Registreerimistunnistuse vabatahtlikuks muutmise eeldab seadusemuudatust. Liiklusseaduse muutmise eelnõus käsitletakse vastavat muudatust.</li> <li>• Uue teenuse loomine info koondamiseks. Teenuse loomine eeldab sisemist koostööd ning väiksemaid infosüsteemide arendusi. Täpsem ajaraamistik pole hetkel teada.</li> </ul>

## 1.2.7 Mõõdikud

Sõiduki omamise sündmusteenuse kui terviku jaoks puuduvad mõõdikud. Mõõdikud on määratud vastavalt osateenustele ning teenuse osutajad mõõdavad oma vastutusalas olevate osateenuste kasutajate või esitatud taotluste arvu. Erinevad mõõdikud, mida osateenustes kasutatakse, on välja toodud osateenuste kaartidel, mis asuvad lisas.

TA mõõdab andmete kvaliteeti registrites ning kasutaja rahuolu teenusega e-teeninduses (teenuse korralduse arusaadavuse ja lihtsusega) ja bürooteeninduses (rahulolu töötaja suhtlemise/ teadmistega ning teenuse korralduse arusaadavuse). Tulemused ja vabas vormis antud põhjendused annavad võimaluse hinnata teenuse korraldust ja rahulolu sellega.

Rahulolu teenusega:

Omanikuvahetus (müüja) 92%;

Omanikuvahetus (ostja) 89%;

Kasutajate muutmise 90%.

Täiendavalt küsiti sõiduki registreerimise, sõiduki registriandmete muutmise, sh omanikuvahetuse, sõiduki ajutise või lõpliku registrist kustutamise ning numbrimärgi duplikaadi tellimise kohta: „kas toiming, mida teenindusbüroos tegite, oli Teie arvates arusaadavalt ja lihtsalt korraldatud?“ ning tulemused 2020 aastal olid järgmised:

Sõiduki registreerimine 76%;

Sõiduki registriandmete muutmise, sh omanikuvahetuse 88%;

Sõiduki ajutine või lõplik kustutamine 85%;

Numbrimärgi duplikaadi tellimine 83%.

Sõiduki registreerimiseelse tehnonõuetele vastavuse kontrolli puhul küsiti järgmised küsimused: „kuidas jäite rahule kontrolli teostanud spetsialisti teenindusalaste oskustega?“ ning „kas kontroll oli Teie arvates arusaadavalt ja mõistlikult korraldatud?“

Rahulolu teenindusega 2020 a: 75%

Rahulolu ülesehitusega 2020 a: 64%

Lisaks uuriti rahulolu tehnõulevaatust läbinud klientidelt: „kuidas jäite rahule ülevaatuspunkti spetsialisti teenindusalaste oskustega?“ ning „kas ülevaatus oli Teie arvates arusaadavalt ja mõistlikult korraldatud?“

Rahulolu teenindusega 2020 a: 89%

Rahulolu ülesehitusega 2020 a: 89%

## 1.3 Persoonad

### 1.3.1 Persoonade kirjeldus

Kirjelduses lähtusime TA poolt antud isikust, mille valideerisime käimas oleva sündmusteenuse analüüsi raames. Leiame, et järgnevad kolm isikut kirjeldust hõlmavad peamised sündmusteenuse kasutaja sihtrühmad.



Nimi: Peeter Kõvamees

Vanus: 38

Elukoht: Tartu äärelinn

Töökoht: Tartu kesklinn

Peetril on igakuiselt kodulaenu ning erinevate kodumasinate järelmaksude tasumise kohustus. Peetri sissetulekuks on keskmine Eesti palk ning seejuures otsib ta võimalusi kiirelt lisaraha teenida. On huvi võtta endale liisingusse uue auto ja tuua see auto ise Saksamaalt ära. Peetril puudub ülevaade täpsematest toimingutest TA. Peeter on teadlik broneerimissüsteemist, kuid talle ei meeldi tehnoloogilised vidinad. Samuti on ta teadlik ID-kaardiga allkirjastamisest, kuid PIN-koodid on ammu

kadunud.

#### Infokanalid

Peeter jälgib igaõhtuseid uudiseid ning loeb tuntumaid ajalehti. Aeg-ajalt külastab arvuti vahendusel

erinevaid uudisteportaale.

### Motivatsioon teenuse tarbimiseks

Kuna hetkel olemasolev auto vajab pidevat parandamist, seega uus auto tuleb nii kiirelt kui võimalik kasutusse võtta.

### Demotivatsioon

Peetri jaoks on toiming keeruline ning tema jaoks on palju bürokraatiat. Samuti kardab Peeter seda, et kui eelregistreerimisest läbi ei saa, peab ta uuesti selle protsessi läbi tegema. Kuna Peeter ei pea ennast osavaks arvuti kasutajaks, pole tal ka väga palju informatsiooni kogu protsessi kohta.



Nimi: Sergei Käsk

Vanus: 52

Elukoht: Kakumäe

Töökoht: Mustamäe

Sergei on heal elujärjel meesterahvas, kes peab endast lugu. Talle meeldib inimestega läbi käia ning ta on hea suhtleja. Sergei on tulemustele orienteeritud ning tahab omada kontrolli oma ettevõttes.

Sergei on juhatuse liige ettevõttes, mis toob Euroopa Liidust kasutatud sõidukeid. Tal on olemas automüügiplats, kuhu ta toob iga kuu umbes 30 sõidukit juurde.

Registreerimiseelsesse kontrolli tuleb Sergei proov-numbrimärgiga ning läbi broneerimissüsteemi valib võimalikult õhtuseid aegu, kuna siis on tema arvates kontroll nõrgem. Viimasel ajal on sõidukitel puudunud tüübikinnitus ning kontrolli tulemiseks Sergei treilerit ei kasuta. Tal on pikaajaline kogemus ning protsessist hea ülevaade.

### Infokanalid

Sergei jälgib igapäevaselt tuntumaid uudisteportaale ning kasutab sotsiaalmeediat.

### Motivatsioon teenuse tarbimiseks

Sergei soovib, et autod saaksid võimalikult lihtsalt registreerimiseelsest kontrollist läbi. Talle meeldib broneerimissüsteem ning sooviks, et e-teeninduses oleks veel teenuseid.

### Demotivatsioon

Peamiseks segavaks faktoriks on pikad järjekorrad tüübikinnituse saamisel. Samuti puudub ülevaade menetlusekäigust, isegi telefoni teel ei saa informatsiooni. Lisaks peab Sergei TA registreerimiseelset kontrolli põhjendamatult karmiks.



Nimi: Paul Kask

Vanus: 47

Elukoht: Pirita

Töökoht: Tallinna kesklinn

Paul on oma valdkonna spetsialist ning autode maaletoomisega kaua tegelenud. Ta peab endast lugu ning hoolitseb enda eest. Paul on positiivse ellusuhtumisega ja peab oluliseks selle rakendamist ka ettevõtte juhtimisel..

Paul soovib, et kõike saaks võimalikult palju ette planeerida ning protsess oleks kõigile läbipaistev ja sujuv. Võimalikult vähe võiks olla bürokraatiat ja dubleerivat andmesisestust. Paul kuulab oma töötajaid ja hindab nende arvamust töökorraldusest.

Probleemide korral pöördub ta juhtkonna liikmete poole. Sageli tunneb, et ta seisab kahe tule vahel: ettevõtte ja klient, kuna tema huvi on kliendirahulolu.

#### Infokanalid

Paul jälgib igapäevaselt tuntumaid uudisteportaale ning kasutab sotsiaalmeediat. Samuti hoiab ta silma peal TA kodulehel, et olla kursis viimaste uudistega.

#### Motivatsioon teenuse tarbimiseks

Oluline on see, et klient oleks rahul. Samuti motiveerib Pauli teenust kasutama kaasamine ehk tema tagasisidega arvestamine.

#### Demotivatsioon

Kuna aeg on raha, siis Pauli häirivad pikad järjekorrad ning fakt, et protsessist puudub ülevaade.

## 2 Sündmusteenuse tuleviku vaate kirjeldus

### 2.1 Teenuse üldinfo

Sõiduki omamise sündmusteenuse *to-be* analüüsi tulemusena pakutakse välja sõiduki omamisega seotud avalike teenuste uus korraldus, mis lähtub proaktiivsuse ideest ning võimaldab kasutajatel teenust tarbida võimalikult sujuvalt. Sõiduki omamisega seotud teenused on koondatud eesti.ee keskkonda, mis võimaldab kasutajal ühes portaalis teostada vajaminevaid sõiduki omamise tegevusi alates omandamisest kuni lõpetamiseni. Selles projektis analüüsitakse vaid käesoleva projekti skoobis olevaid osateenuseid.

*To-be* analüüsi koostamisel võeti aluseks järgnev:

- ✓ **Osateenuste osutamises osalevate ametnike sisend ning nendega läbi viidud intervjuudel saadud informatsioon.** Intervjuud viidi läbi TA, RIA ja LKF-iga.
- ✓ **Osateenuste põhjal üle vaadatud isikud.** Analüüsiti isikute vaatest osateenuseid eraldi



ning kogu sündmusteenust. Intervjuude tulemusena analüüsisime kasutajagruppide vajadusi ja probleeme.

- ✓ **Osateenuste osutajate poolt kavandatud ja sõnastatud muudatused teenuste osutamises lähikuudel ning lähiaastatel.** Järgnevatel aastatel on plaanis sisse viia nii määruse- kui seadusemuudatusi, mis eeldatavasti jõustuvad järgmise kolme aasta jooksul (hiljemalt aastal 2023).

## 2.2 Teenuse algus ja lõpp

<p><b>ALGATAV SÜNDMUS</b></p>	<p><b>Soov sõidukit soetada.</b> Isik saab eesti.ee-s teha taustakontrolli Eesti registris ja välisriigi registrites olevatele sõidukitele (info olemasolul). Lisaks kuvatakse isikule vajalikud menetlussammud edasisteks tegevusteks.</p>
<p><b>LÕPETAV SÜNDMUS</b></p>	<p><b>Sõiduki omamise lõppemine.</b> Sõiduki omanik müüb sõiduki ära, taotleb sõiduki registrist kustutamist või viib lammutusse. Tehing võib toimuda nii eraisikute kui ka juriidiliste isikute vahel. Sõiduki omamise lõppemisega seotud tegevused registreeritakse ARIS2-s.</p>

## 2.3 Osateenuste nimekiri

Tabel 5. Analüüsi skooabis olevad osateenused

<b>ANALÜÜSI ULATUSES OLEVAD OSATEENUSED</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sõiduki registreerimiseelne kontroll;</li> <li>2. Sõiduki registriandmete muutmine (sh ajutine kustutamine);</li> <li>3. Liikluskindlustuse lepingu sõlmimine;</li> <li>4. Tehnoülevaatus;</li> <li>5. Sõiduki omamise lõppemine, omanikuvahetus (sh ka võõrandamine), registrist kustutamine (nt välisriiki müümisega või lammutamisega);</li> <li>6. Välisriigist toodud kasutatud sõidukite registreerimine;</li> <li>7. Liisingusõiduki omanikuvahetus liisinguvõtja nimele või kolmanda isiku nimele;</li> <li>8. Volitamine.</li> </ol>
<b>ANALÜÜSI ULATUSEST ON VÄLJAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kaasomandis olev sõiduk;</li> <li>2. Sõiduki pärimine;</li> <li>3. Vanasõiduk;</li> <li>4. Alarmsõiduk;</li> <li>5. Põllumajandussõidukid (erisus on registreerimiseelses kontrollis);</li> <li>6. Registerpandiga sõiduk;</li> <li>7. Käsitamise keelumärkega sõiduk;</li> <li>8. Mitteresidendi sõiduk (Eestis mitteelav välismaalane).</li> </ol>

Sõiduki omamise sündmusteenuse analüüsi käigus ei tuvastatud ühtegi korduvat erandjuhtu, mis vajaks täiendavat arendamist ARIS2-s, TA e-teeninduses või eesti.ee-s.

## 2.4 Kasutajagrupid ja arvud

Sõiduki omamise sündmusteenuse kasutajad saab suures pildis jaotada kaheks: eraisikud, kes omavad autot ning juriidilised isikud (sh liisinguettevõtted, tunnustatud sõidukite müüjad jt).

TA statistika järgi on 2021. aastal (08.04 seisuga) arvel 909 735 sõidukit, mille keskmine vanus on 14,7 aastat.

2019. aasta ning 2020. aasta statistikad on näidanud, et kasutajad on hakanud rohkem kasutama e-teenuseid. Need muutused on suuresti mõjutatud koroonaviirusest tulenevatest piirangutest, kuid on põhjust arvata, et e-teeninduse osakaal püsib kasvavas järgus ka edasistel aastatel, kuna inimesed harjuvad ära e-teenindusega ning e-teenindusse viiakse täiendavalt teenuseid, näiteks numbrimärgi vahetuse toiming.

E-teeninduse osakaalu kasvu tingib ka pildihõive infosüsteemi kasutuselevõtt sõiduki registreerimiseelse kontrolli puhul, mida saavad kasutada nii era- kui ka juriidilised isikud.

## 2.5 Põhilised muudatused

Kasutajal väheneb sõidukiga seotud asjaajamise koormus. Sündmusteenuse loomisega antakse rohkem õigusi tunnustatud sõidukite müüjatele ja margiesindustele ning vajalikud seadusemuudatused võimaldavad kasutajatel teenust mugavamalt tarbida.

- ✓ **Registreerimiseelse kontrolli saab teostada fotode abil läbi infosüsteemi.** Hetkel saavad fotode alusel esitada sõidukeid kontrolli vaid TA poolt tunnustatud sõidukite müüjad. Juhul kui

registreerimiseelseks kontrolliks võetakse kasutusele sõiduki pildihõive infosüsteem, mis abistab kasutajatel korrektsed pildid teha, saavad läbi infosüsteemi kontrolli läbida ka eraisikutest kasutajad, mis vähendab koormust teenindusbüroodes.

- ✓ **Registreerimistunnistus pole kohustuslik.** Kui hetkel peab sõiduki omanik või volitatud isik minema teenindusbüroosse kohapeale registreerimistunnistust kätte saama, siis peale seadusemuudatust on tunnistus vabatahtlik ja registripõhine ning kasutaja ei pea seda tellima. See muutus vähendab koormust teenindusbüroodes ning vähendab uue sõiduki omaniku kohustusi.
- ✓ **E-teeninduse täiustamine.** E-teenindusse luuakse juurde taotlusi numbrimärkide toiminguteks ning täiendatakse volituste andmist.
- ✓ **„Võtmed kätte“ teenuseid tuleb eraisikule juurde.** Hetkel saavad tunnustatud sõidukite müüjad pakkuda „võtmed kätte“ teenust Eestis registreeritud kasutatud ning uute sõidukite puhul. Pildihõive infosüsteemi rakendamisel ja seotud õigusaktide muutuste jõustumisel saavad tunnustatud sõidukite müüjad ka Eestis registreerimata sõidukite puhul „võtmed kätte“ teenust pakkuda. Lisaks saab TA määruse muudatuse järel edastada numbrimärgi automüüjale ning automüüja töötaja ei pea selleks minema teenindusbüroosse.
- ✓ **Sõiduki ostmisega kaasnev info on kajastatud sündmusteenuse esimeses etapis.** Kasutusele tuleb uus teenus, mis koondab sõiduki informatsiooni ühte kohta. Kasutajale kuvatakse edasisi menetluse samme ja võimalusi. Lisaks kuvatakse eesti.ee-s kasutajale võimalik informatsioon väljavalitud sõiduki kohta, hetkel laiendatakse olemasolevat teenust ka välisriigi sõidukitele (isikule kuvatakse erinevad andmebaasid, mille vahendusel ta saab seda ise kontrollida).

### 2.5.1 Muutused osateenustes ja seotud õigusaktid

Alljärgnevalt toome välja muudatusettepanekud osateenuse kaartide kaupa koos seotud õigusaktidega ning prioriteetsusega.

*Tabel 5. SO muudatused*

Seotud osateenused	Kodaniku probleem/vajadus	Muudatus	Prioriteetsus	Seadus
Sõiduki registreerimiseelne kontroll	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eraklient peab registreerimiseelseks kontrolliks kohale tulema</li> <li>✓ Tunnustatud sõidukite müüjatel puudub mugav süsteem sõidukite fotode tegemiseks.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sõiduki pildihõive infosüsteem, mille kaudu saaks mugavalt pildid lisada sõiduki registreerimiseelseks kontrolliks. See võimaldab välisriigi sõidukeid registreerida e-teeninduses.</li> </ul>	2021	Liiklusseadus MKM määrus nr 19 MKM määrus nr 145
Uus infoteenus	Autoostu puhul puudub koondatud informatsioon	Luuakse uus teenus, kus koondatakse sõiduki taustakontrolli viited, menetlusinfo, Eesti registripäringud ühte infoteenusesse. Lisaks kuvatakse lingid välisregistritele.	2021	MKM määrus nr 145
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sõiduki registreerimiseelne kontroll</li> <li>✓ Sõiduki registriandmete muutmine (sh ajutine kustutamine)</li> </ul>	Teatud numbrimärgiga seotud toiminguid (vahetus, hoiul oleva kasutamine) saab teha ainult büroos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Numbrimärgi vahetuse toingu e-teenindusse viimine.</li> <li>✓ Tunnustatud sõidukite müüja volitamine numbrimärgi toiminguid tegema.</li> </ul>	2022 ja hiljem	MKM määrus nr 145
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sõiduki registriandmete muutmine (sh ajutine kustutamine)</li> </ul>	Registreerimistunnistus peab füüsiliselt olemas olema.	Registreerimistunnistuse vabatahtlikuks muutmine.	2022 ja hiljem	Liiklusseadus MKM määrus nr 19 MKM määrus nr 145

Kogu sündmusteenus	Kasutajate vähene teadlikkus ja aktiivsus e-teeninduse kasutamisel	Info lisamine sündmusteenuse tarbimise kohta.	2021	MKM määrus nr 145
Kogu sündmusteenus	Sõidukitega seotud info peaks eesti.ee-s olema selgelt ja lihtsasti kättesaadav		2022 ja hiljem	MKM määrus nr 145

## 2.6 Äri- ja infoprotsessid

Tabel 6. Kasutajate tegevused võtmed kätte teenuse puhul

Teostaja → Sõiduk	Sõiduki omanik (sõiduki senine omanik)*	Tunnustatud sõidukite müüja	Tunnustatud margiesindus	Sõiduki ostja
Kasutatud Eestis registreerimata sõiduk		Sõiduki registreerimiseelse kontrolli läbimine ning sõidukite fotode tegemine sõiduki pildihõive infosüsteemi (vajadusel koha peal); Sõiduki registreerimine (sõiduki ja isikute andmete registrisse sisestamine); Riigilõivu tasumine; Numbrimärgi väljastamine;  Vajadusel registreerimistunnistuse tellimine*		Volitamine "võtmed kätte" teenus  Soovi korral registreerimistunnistuse välja võtmine
Kasutatud Eestis registreeritud sõiduk	Määrab omanikuvahetuse käigus uueks omanikuks sõidukite müüjat Vajadusel numbrimärgi vahetamise toimingud (hoiule võtmine)	Alustab omanikuvahetust sõiduki ostja nimele. Ostja eest: Kasutajate andmete sisestamine; Vajadusel numbrimärgi vahetamise toimingud; Riigilõivu tasumine  Vajadusel registreerimistunnistuse tellimine*	Alustab omanikuvahetust sõiduki ostja nimele. Ostja eest: Kasutajate andmete sisestamine; Vajadusel numbrimärgi vahetamise toimingud; Riigilõivu tasumine  Vajadusel registreerimistunnistuse tellimine*	Volitamine "võtmed kätte" teenus  Soovi korral registreerimistunnistuse välja võtmine
Uus sõiduk			Registreerimiseelne kontroll Sõiduki registreerimine - sõiduki ja isikute andmete registrisse sisestamine Riigilõivu tasumine  Numbrimärgi väljastamine	Volitamine "võtmed kätte" teenus

Tabelis 6 on välja toodud erinevate osapoolte tegevused vastavalt sõiduki soetamise viisile juhul, kui sõiduki ostja on valinud võtmed kätte teenuse. Osapooltena on tabelis välja toodud sõiduki omanik, tunnustatud sõidukite müüja, tunnustatud margiesindus ning sõiduki ostja. Kõik osapooled võivad volitada erinevates etappides teisi osapooli tegevusi tegema. Lisaks kasutatud Eestis registreeritud sõiduki omanik\* võib olla eraisik kui ka tunnustatud sõidukite müüja, tunnustatud margiesindus ning liisingu ettevõtte.

Tabel 7 Kasutajate tegevused, kui sõiduki ostja ei vali võtmed kätte teenust

Teostaja → Sõiduk	Sõiduki omanik (sõiduki senine omanik)*	Tunnustatud sõidukimüüja	Tunnustatud margiesindus	Sõiduki ostja
Kasutatud Eestis registreerimata sõiduk				Sõiduki registreerimiseelse kontrolli läbimine (võimalusel e-teeninduses sõiduki pildihõive infosüsteemi kasutades)  Sõiduki registreerimine (sõiduki ja isikute andmete sisestamine). Numbrimärgi valimine ja tellimine. Riigilõivu tasumine.  Vajadusel Registreerimistunnistuse tellimine
Kasutatud Eestis registreeritud sõiduk	Sisestab sõiduki ostja andmed Vajadusel numbrimärgi vahetamise toimingud (hoiule võtmine) Kokkuleppel riigilõivu tasumine			Kasutajate andmete sisestamine  Vajadusel numbrimärgi valimine ja tellimine Vajadusel registreerimistunnistuse tellimine

<p>Uus sõiduk</p>	<p>Sõiduki registreerimiseelse kontrolli läbimine (võimalusel e-teeninduses sõiduki pildihõive infosüsteemi kasutades)</p> <p>Sõiduki registreerimine (sõiduki ja isikute andmete sisestamine). Numbrimärgi valimine ja tellimine. Riigilõivu tasumine.</p> <p>Vajadusel registreerimistunnistuse tellimine</p>
-------------------	---

Ülal olevas tabelis on välja toodud erinevate osapoolte tegevused vastavalt sõiduki soetamise viisile. Kui sõiduki ostja ei vali „võtmed kätte“ teenust, peab ta sõiduki soetamisega seotud tegevused ise tegema. Siinkohal võib ta volitada teist osapoolt enda eest tegutsema. Lisaks kasutatud Eestis registreeritud sõiduki omanik\* võib olla eraisik kui ka tunnustatud sõidukite müüja, tunnustatud margiesindus ning liisingu ettevõtte.



## SÕIDUKI REGISTREERIMISEELNE KONTROLL

**Rollid:** Taotleja, TA, maaletooja

**Infosüsteemid:**

Põhisüsteemid: ARIS2  
Toetavad süsteemid: RR, ÄR, EUCARIS, EuVID, SIS, TA e-teenindus, Autodata

**Sisendid:** Taotlus koos vajalike dokumentidega, omandiõigust tõendavad dokumendid, sõiduki registreerimistunnistus

**Väljundid:** Sõiduki kontrolli akt

Registreerimiseelse tehnonõuetele vastavuse kontrolli peab läbima Eestis registreerimata sõiduki soetamisel juhul, kui seda ei ole teostanud maaletooja (uue sõiduki puhul teeb registreerimiseelse kontrolli maaletooja).

**Tegevuste kirjeldus läbi TA e-teeninduse või eesti.ee:**

- Registreerimiseelse kontrolli saavad isikud teostada e-teeninduses/eesti.ee“s kasutades sõiduki pildihõive infosüsteemi, kui sõiduk vastab TA tingimustele.
  - Läbi infosüsteemi registreerimiseelse kontrolli teevad kasutajad järgnevad tegevused:
    - Isik logib sisse infosüsteemi, autentides ennast ID-kaardi, smart-ID või mobiil-ID kaudu.
    - Isik täidab vajaliku informatsiooni sõiduki kohta ning lisab vajalikud dokumendid.
    - Infosüsteemi juhendamisel, teeb isik sõidukist pildid ja esitab avalduse.
  - TA töötaja saab teate oma töölaual uue sõiduki eelregistreerimise taotlusest.
  - Registreerimiseelse kontrolli käigus teostatakse päringud andmebaasidesse SIS ja EUCARIS.
  - Maaletooja saab teha taotluse ARIS2-s maaletooja moodulis tootja tehnilise info alusel.
  - TA töötaja teostab esitatud andmete, piltide ja dokumentide kontrolli:
    - tuvastatakse sõiduki vastavus esitatud dokumentidele;
    - kontrollitakse esitatud dokumentide õigsust;
    - kontrollitakse sõiduki tehnilise osa vastavust kehtivatele tehnonõuetele.
  - Kui TA töötaja leiab, et andmed ei vasta nõuetele või andmetes on erisusi, saadab TA töötaja teavituse täiendava informatsiooni vajadusest või palutakse isikul tulla koha peale registreerimiseelset kontrolli tegema.
  - Kui kõik informatsioon on olemas ja esitatud info vastab nõuetele, koostatakse sõiduki registreerimiseks vajalik kontrolli akt ARIS2-s.
  - Kui sõiduk ei vasta kehtestatud nõuetele, märgitakse aktile põhjused ning väljastatakse esitajale puudustega kontrolli akt.
- Tegevused teenindusbüroos:**
- Sõiduki esitaja esitab TA-le suulise taotluse sõiduki registreerimiseelset kontrolliks koos vajalike dokumentidega TA teenindusbüroos. Selle käigus viiakse läbi sõiduki esitaja isikutuvastus.
  - Sõiduki registreerimiseelset kontrolli saab ennast registreerida läbi broneerimissüsteemi.
  - Sõiduki esitaja taotluse alusel teostab TA sõiduki ja dokumentide kontrolli, mille käigus:
    - tuvastatakse sõiduki vastavus esitatud dokumentidega;
    - kontrollitakse esitatud dokumentide õigsust;
    - kontrollitakse sõiduki tehnilise osa vastavust kehtivatele tehnonõuetele.
  - Registreerimiseelse kontrolli käigus teostatakse päringuid andmebaasidesse SIS ja EUCARIS.
  - Seejärel koostatakse sõiduki registreerimiseks vajalik kontrolli

akt ARIS2-s.

- Kui sõiduk ei vasta kehtestatud nõuetele, märgitakse aktile põhjused ning väljastatakse esitajale puudustega kontrolli akt paber kandjal allkirjastatuna.

## VÄLISRIIGIST TOODUD KASUTATUD SÕIDUKITE REGISTREERIMINE

**Rollid:** Taotleja, TA, maaletooja

**Infosüsteemid:**

Põhisüsteemid: ARIS2  
Toetavad süsteemid: RR,  
ÄR, EUCARIS, EuVID, SIS, TA  
e-teenindus, Autodata

**Sisendid:** Taotlus koos vajalike dokumentidega, omandiõigust tõendavad dokumendid

**Väljundid:** sõiduki kanne ARIS2-s (soovi korral reg.tunnistus)

**Registreerimise tingimused:**

- Enne registreerimist tuleb sõiduk esitada registreerimiseelsesse kontrolli.
- Liikluses kasutatav sõiduk tuleb registreerida viie tööpäeva jooksul pärast sõiduki Eestis kasutusele võtmist.
- Sõiduk registreeritakse Eesti kodakondsusega, Eestis elamisloa või elamisõiguse saanud füüsilise isiku või Eesti äriregistris registreeritud juriidilise isiku või välismaa
- äriühingu filiaali nimele.
- Juhul, kui sõiduki omanik ei ole Eesti kodakondsusega, Eestis elamisloa või elamisõiguse saanud füüsiline isik ega Eestis registreeritud juriidiline isik, tuleb nimetatud nõuetele vastav isik tema esindajana registrisse kanda vastutava kasutajana.
- Kui lisaks omanikule soovitakse registrisse kanda ka sõiduki vastutavat kasutajat, tuleb registreerimistoimingu taotlejal lisaks muudele nõutavatele dokumentidele esitada ka
- andmed kasutus- või liisingulepingu või omandireservatsiooniga müügilepingu kohta, mille alusel sõidukit kasutatakse.

**Tegevuste kirjeldus eesti.ee-s või TA e-teeninduses:**

- Taotleja logib sisse eesti.ee-sse või TA e-teenindusse ID-kaardi, mobiil-ID või SMART-ID abil.
- Taotleja saab toimingute alt valida „Võtmed kätte“ või „Ise registreerun sõiduki“.
- Võtmed kätte teenuse puhul volitab taotleja tunnustatud sõidukimüüjat teostama sõiduki registreerimisega seotud tegevusi.
- Kui taotleja soovib ise välisriigi sõiduki registreerida, alustab taotleja uut taotlust – „sõiduki registreerimine“ ning täidab sõiduki, müüja ja tehingu andmed.
- Lisab kasutajate (vajadusel vastutava kasutaja andmed). Kui lisatud vastutav kasutaja, siis protsess peatub kuni nõusolek saadud.
- Lisab vajadusel registreerimistunnistuse väljastuskoha andmeid.
- Isik peab tasuma riigilõivu. Riigilõivu tasumine on nähtav ARIS2-s. Riigilõivu saab tasuda eesti.ee-s, e-teeninduses ja büroos taotluse esitamise käigus.
- Lisaks laeb taotleja üles vajaminevad dokumendid. Korrektse taotluse korral kuvatakse taotlejale õnnestumise teade. Juhul, kui taotleja on teinud vigu, kuvatakse taotlejale puudu olevad andmed.
- TA teenindaja saab teate esitatud taotlusest ning kontrollib taotluse ning esitatud dokumendid, sh kontrollib andmeid välisriigi registreerimistunnistuse väljaandnud asutusest.
- Kui andmed ja dokumendid on korrektselt esitatud ning sõiduk vastab kehtivatele nõuetele, väljastab teenindusbüroo registreeritud sõiduki omanikule või

tema esindajale registreerimismärgi(d) ja registreerimistunnistuse (vajadusel) või need saadetakse postiga ja pakiautomaati.

- Juhul, kui sõidukile on eelnevalt väljastatud transiitmärgid, tuleb need sõiduki registreerimisel üle anda TA-le.

**Tegevused teenindusbüroos:**

- Taotluse esitamisel esitab taotleja isikut tõendava dokumendi või kasutatakse isiku tuvastamiseks sõrmejäljelugejat.
- Sõiduki registreerimiseks tuleb esitada järgmised dokumendid, kui need pole eelnevalt e-mailiga ette saadetud:
  - sõiduki seaduslikku omandamist tõendavad dokumendid;
  - taotluse esitaja isikut tõendav dokument;
  - volikiri, kui toimingut taotleb sõiduki omaniku esindaja;
  - kasutatud sõiduki korral sõiduki päritoluriigi kehtiv registreerimistunnistus, kaheosalise registreerimistunnistuse korral selle mõlemad osad;
  - sõiduki sisseveol väljastpoolt Euroopa Liitu tollivormistuse lõpetamist tõendavad dokumendid;
  - ekspertiisiakt ümberehitatud või üksikkorras valmistatud sõiduki korral;
  - vanasõiduki nõuetele vastavust tõendav akt vanasõiduki registreerimisel;
  - siseriikliku tüübivastavuse tunnistus Eestis valmistatud sõiduki registreerimisel;
  - muud õigusaktides sätestatud dokumendid.
- TA teenindaja sisestab andmed ARIS2-te.
- Taotleja tasub riigilõivu.
- TA teenindaja kontrollib taotluse ning esitatud dokumendid, sh kontrollib andmeid välisriigi registreerimistunnistuse väljaandnud asutusest.
- Kui andmed ja dokumendid on korrektselt esitatud ning sõiduk vastab kehtivatele nõuetele, väljastab teenindusbüroo registreeritud sõiduki omanikule või tema esindajale registreerimismärgi(d) ja registreerimistunnistuse (soovi korral).
- Juhul, kui sõidukile on eelnevalt väljastatud transiitmärgid, tuleb need sõiduki registreerimisel üle anda TA-le.

**LIIKLUSKINDLUSTUSE LEPINGU SÕLMIMINE**

**Rollid:** Sõiduki kindlustamises huvitatud isik, kindlustusandja

**Infosüsteemid:**

Põhisüsteemid: LKF

Toetavad süsteemid: ARIS2, RR, MTR, ÄR

**Sisendid:** Isiku andmed, sõiduki andmed, sõiduki kasutamise andmed

**Tegevuste kirjeldus:**

- Sõiduki kindlustamisest huvitatud isikul on kohustus sõlmida liikluskindlustuse leping, mille saab sõlmida vaid Eesti Liikluskindlustuse Fondi liikmeks oleva kindlustusandjaga.
- Lepingu sõlmimise vajadus tekib:
  - sõiduki esmasel registreerimisel ARIS2-s;
  - pärast sõiduki ajutise kustutamiselõppemist;
  - ARIS2-s peatatud kandega sõidukiga tehnoulevaatusele sõitmiseks;
  - liikluskindlustuse lepingu lõppemisel (tähtajaline leping);

**Väljundid:** Registrikanne LKF-s, sh kindlustuslepingu andmed

- sõiduki liikluses kasutamise korral.
- Sõiduki kindlustamisest huvitatud isik esitab valitud kindlustusandjale sõiduki kindlustuse soovi läbi valitud teeninduskanali, milleks võib olla kindlustusandjate või -maakleri:
  - teenindusbüroo;
  - veebileht;
  - e-post;
  - telefon.
- Sõiduki kindlustamisest huvitatud isik peab esitama isikukoodi, sõiduki registreerimismärgi, sõiduki kasutusala info ja kindlustusperioodi pikkuse soovi.
- Kindlustusandja või -maakler teostab kindlustushuvi määramiseks päringud läbi LKF-i sõiduki andmete kohta ARIS2-st, isiku elukoha andmete kohta RR-st, sõiduki taksona kasutamise andmed MTR-st. Kindlustusmakse määramiseks kontrollitakse täiendavalt LKF-st omaniku ja sõiduki kindlustus- ja kahjuajalugu.
- Sõiduki kindlustamisest huvitatud isiku nõustumisel pakkumisega sõlmitakse kindlustusleping ning vastavad andmed sisestab kindlustusandja LKF-i.
- Kui toimub sõiduki omaniku muutumine ARIS2-s, siis sellest hetkest, lähevad liikluskindlustuse lepingust tulenevad õigused ja kohustused automaatselt uuele omanikule üle (sh lepingu andmed ei muutu ja asjaosalised on kohustatud teatama kindlustusandjat omaniku muutusest).
- Kui sõiduki omanikuvahetusel sõlmib uus omanik liikluskindlustuslepingu teise kindlustusandjaga, siis uuel omanikul on aega 30 päeva jooksul alates sõiduki omandiõiguse üleminekust katkestada kehtiv kindlustusleping. Selle jaoks tuleb teha avaldus kindlustusandjale.

## TEHNOÜLEVAATUS

**Rollid:** Omanik, sõiduki esitaja, TA, tehnoulevaatuspunkt

**Infosüsteemid:**

Põhisüsteemid: ARIS2

Toetavad süsteemid: TA e-teenindus, Autodata

**Sisendid:** Sõiduki andmed

**Väljundid:** Kanne ARIS2-s:

otsus läbimise või mitteläbimise kohta, sh

kuupäev, positiivse otsuse korral järgmise ülevaatus aeg, negatiivse otsuse korral täiendav ülevaatus tähtaeg ning edastatakse puuduste nimekiri.

**Tegevuste kirjeldus:**

- Tehnoulevaatus teostamise eelduseks on sõiduki registreerimine Eestis. EL-st soetatud sõiduki korral saab kehtiva ülevaatus üle kanda.
- Tehnoulevaatus on sõiduki registrijärgsele omanikule perioodiliselt kohustuslik ja selle läbimise tähtaeg on määratud ARIS2-s.
- Enne tehnoulevaatus tähtaja saabumist, sh saabub omanikule sellekohane teavitust SMS-i või e-posti teel.
- Omanik esitab sõiduki valitud tehnoulevaatuspunkti.
- Tehnoulevaatuspunkt viib läbi ülevaatus, mille järgselt tehakse otsus ülevaatus läbimise või mitteläbimise kohta mõõtetulemuste ja rikete tähtsuse põhjal.
- Positiivse otsuse korral määratakse sõidukile uus korraline periood ülevaatus läbimiseks ehk järgmise tehnoulevaatus aeg.
- Negatiivse otsuse korral:
  - võib sõiduki kasutamine liikluses olla keelatud;
  - on sõidukit lubatud kasutada kordusülevaatus läbimiseni (kindel ajaline periood, mille jooksul saab sõidukit liikluses piiranguteta kasutada).

- Ülevaatus tulemused kantakse ARIS2 süsteemi.
- Omanikul on võimalik vaadata tulemusi TA e-teeninduses. Sõiduki ülevaatus info avalik ehk nähtav ka sisselogimata.

## SÕIDUKI OMAMISE LÕPPEMINE, OMANIKUVAHETUS

**Rollid:** Omanik, TA,

### Infosüsteemid:

Põhisüsteemid: ARIS2, eesti.ee

Toetavad süsteemid: RR, ÄR, EUCARIS, EuVID, SIS, TA e-teenindus, Autodata

**Sisendid:** Sõiduki registriandmete muutmise taotlus koos vajalike dokumentidega, omandiõigust tõendavad dokumendid, sõiduki registreerimistunnistus, e-teeninduse puhul osapoolte digitaalsed kinnitused omanikuvahetuse kohta.

**Väljundid:** Registrikanne, vajadusel uus registreerimistunnistus

### Tegevuste kirjeldus omanikuvahetuse korral:

Registriandmete muutmist saab taotleda nii eesti.ee-s, TA e-teeninduses kui TA teenindusbüroodes. Juhul, kui sõiduki ostja soetab auto tunnustatud sõidukimüüja või margiesindusest, saab ostja volitada eelmainitud ettevõtteid ostmisprotsessi läbiviima ehk isik logib sisse eesti.ee-sse ning valib „võtmed kätte“ teenuse.

### Tegevuste kirjeldus eesti.ee-s või TA e-teeninduses:

#### Registrijärgne omanik:

- Omanik logib sisse eesti.ee-sse või TA e-teenindusse ID-kaardi, mobiil-ID või SMART-ID abil.
- Omanik esitab sõiduki omanikuvahetuse vormistamise taotluse koos lisadokumentidega. Omanik saab valida lepinguga ja lepingute omanikuvahetuse vahel.
- Eesti.ee ja TA e-teeninduse kaudu saab sõiduki omanikuvahetust alustada sõiduki registrijärgne omanik:
  - Sõiduki müüja peab teadma ostja nime ja isikukoodi. Nimetatud andmeid saab muuta, kuni uus omanik ei ole omanikuvahetust vormistama asunud.
  - Märkida tuleb omanikuvahetuse riigilõivu tasuja, kelleks võib olla nii uus kui ka vana omanik.
  - Omanikuvahetuse protsessi kinnitamiseks peavad mõlemad osapooled selleks kasutama ID-kaarti, Smart-ID-d või Mobiil-ID-d ning seejärel tasuma riigilõivu (ettemaksu või pangalingi kasutamise võimalusega). Riigilõivu tasub üks osapool kokkuleppel.
  - Toiming lõppeb vana omaniku jaoks pärast lõpliku kinnituse andmist. Kui on valitud lepinguga omanikuvahetus, siis peab vana omanik kinnitama, et on raha kätte saanud.

#### Uus omanik:

- Uus omanik logib sisse eesti.ee-sse või TA e-teenindusse ID-kaardi, mobiil-ID või SMART-ID abil.
- Lisab kasutajate (vajadusel vastutava kasutaja andmed). Kui lisatud vastutav kasutaja, siis protsess peatub kuni nõusolek saadud.
- Saab valida uue numbrimärgi sõidukile: tavaline valik, üksikkorras valmistatav, eritellimusel valmistatav, büroos olemasolevatest valmistatav või hoiul olevatest numbrimärkidest.
- Lisab vajadusel registreerimistunnistuse väljastuskoha andmeid.
- Tasub riigilõivu, kui nii lepiti kokku.
  - Soovi korral saadetakse registreerimistunnistus

uuele omanikule postiga või valib uus omanik sobiva teenindusbüroo registreerimistunnistuse kätte saamiseks.

**Tegevused TA teenindusbüroos:**

- Registrijärgne omanik esitab sõiduki omanikuvahetuse vormistamise taotluse (täites uue omaniku ja tehingu andmed) koos lisadokumentidega.
- Taotluse esitamisel esitab taotleja isikut tõendava dokumendi või kasutatakse isiku tuvastamiseks sõrmejäljelugejat.
- Peale taotluse kinnitamist vaatab andmed üle TA teenistuja ning korrektse taotluse puhul kantakse andmed registrisse, puuduste korral lükatakse taotlus tagasi.
- Juhul, kui uus omanik ei kinnita enda poolt omanikuvahetust 5 päeva jooksul, saab vana omanik sellest teate. Teade sisaldab järgmiseid samme, mida isik saab ette võtta.

**Tegevuste kirjeldus võõrandamise korral eesti.ee-s või TA e-teeninduses:**

- Omanik logib sisse eesti.ee-sse või TA e-teenindusse ID-kaardi, mobiil-ID või SMART-ID abil.
- Registrijärgne omanik esitab sõiduki võõrandamise vormistamise taotluse (täites uue omaniku ja tehingu andmed) koos lisadokumentidega.
- Peale taotluse kinnitamist vaatab andmed üle TA teenistuja ning korrektse taotluse puhul kantakse andmed registrisse, puuduste korral lükatakse taotlus tagasi.
- Kui uus omanik ei vormista enda nimele ega algata omanikuvahetuse kolmanda isiku nimele, siis sõiduk kustutakse ajutiselt registrist 5 päeva möödudes.

**Tegevuste kirjeldus teenindusbüroos:**

- Registrijärgne omanik esitab sõiduki võõrandamise vormistamise taotluse (täites uue omaniku ja tehingu andmed) koos lisadokumentidega.
- Taotluse esitamisel esitab taotleja isikut tõendava dokumendi või kasutatakse isiku tuvastamiseks sõrmejäljelugejat.
- TA teenistuja teeb ARIS2-te vastava kande, kuhu märgib ka uue omaniku andmed. Tegemist ei ole omanikuvahetuse kandega, vaid registrisse tehakse üksnes märge selle kohta, et sõiduki eelmine omanik on registripidajat teavitanud omandi üleminekust.
- Kui uus omanik ei vormista enda nimele ega algata omanikuvahetuse kolmanda isiku nimele, siis sõiduk kustutakse ajutiselt registrist 5 päeva möödudes.

**Tegevuste kirjeldus registrist kustutamise korral eesti.ee-s või TA e-teeninduses:**

- Taotleja logib sisse eesti.ee-sse või TA e-teenindusse ID-kaardi, mobiil-ID või SMART-ID abil.
- Omanik esitab sõiduki registrist kustutamiseks taotluse.
- Kui sõiduk lammutatakse, siis kustutatakse sõiduk registrist nõuetekohase lammutustõendi alusel. Eesti lammutuskoda on kohustatud esitama lammutustõendi otse ARIS2-te.

**Tegevuste kirjeldus teenindusbüroos:**

- Taotluse esitamisel esitab taotleja isikut tõendava dokumendi või kasutatakse isiku tuvastamiseks sõrmejäljelugejat.
- Andmed vaatab üle TA teenistuja ning korrektse taotluse puhul kantakse andmed registrisse, puuduste korral lükatakse taotlus

tagasi.

- Sõiduki müümisel välismaale tuleb külastada TA teenindusbürood, kus sõiduki registreerimistunnistusele tehakse märge sõiduki Eestist väljaviimise kohta. TA teenindaja väljastab registreerimistunnistuse, kui sõidukil see puudub. Registreerimismärgid tuleb TA-le tagastada. TA kustutab sõiduki registrist, misjärel isik ei ole enam sõidukiga seotud.

## SÕIDUKI REGISTRIANDMETE MUUTMINE (sh ajutine kustutamine)

<p><b>Rollid:</b> Omanik, volitatud isik</p> <hr/> <p><b>Infosüsteemid:</b> Põhisüsteemid: ARIS2 Toetavad süsteemid: LKF, RR, MTR</p> <hr/> <p><b>Sisendid:</b> Isiku andmed, sõiduki andmed, sõiduki kasutamise andmed</p> <hr/> <p><b>Väljundid:</b> Registrikanne ARIS2-s</p>	<p><b>Tegevuste kirjeldus e-teeninduses või eesti.ee-s:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taotleja logib sisse eesti.ee-sse või TA e-teenindusse ID-kaardi, mobiil-ID või SMART-ID abil ning valib sõiduki ja seejärel toimingut: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Vastutava kasutaja lisamine või muutmine;</li> <li>◦ Kasutajate lisamine või muutmine;</li> <li>◦ Määrata sõidukit töösõitudeks.</li> </ul> </li> <li>• Ajutise kustutamise puhul valib isik aja, mille jooksul sõiduk registrist kustutatakse. Ajutise kustutamise puhul ei pea kasutaja tasuma riigilõivu.</li> <li>• Vastutav kasutaja annab e-teeninduses nõusoleku registriandmete muutmiseks. Kuni nõusoleku andmiseni toimingut ei saa lõpuni viia.</li> <li>• Kasutaja tasub riigilõivu ning kande kinnitades muutub info ARIS2-s.</li> <li>• Kui taotleja soovib, saab tellida registreerimistunnistuse. Sellisel juhul lisab vajadusel registreerimistunnistuse väljastuskoha andmeid.</li> <li>• Kui sõiduki osas on muudetud tehnilisi andmeid (nt värv, võimsus), siis tuleb sõiduki kontrolliks tulla bürosse, milleks saab aja broneerida läbi broneerimissüsteemi.</li> <li>• Kontrollis tehakse kindlaks, kas sõiduki tehniline osa vastab kehtivatele tehnonõuetele.</li> <li>• Seejärel koostatakse ARIS2-s kontrolli akt.</li> </ul> <p><b>Tegevuste kirjeldus teenindusbüroos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TA teenistuja teostab isiku tuvastamise, kontrollib alusdokumendid.</li> <li>• Taotleja esitab vastava toimingut taotluse ning vajadusel omaniku/vastutava kasutaja nõusoleku.</li> <li>• Taotleja tasub vajadusel riigilõivu ning TA teenistuja kannab andmed ARIS2-te.</li> <li>• Kui taotleja soovib, saab tellida registreerimistunnistuse. Sellisel juhul täidab taotleja registreerimistunnistuse väljastuskoha andmed või edastab aadressi registreerimistunnistuse kohale toimetamiseks. .</li> <li>• Kui sõiduki osas on muudetud tehnilisi andmeid (nt värv, võimsus), siis broneerib taotleja sõiduki kontrolliks aja bürosse.</li> <li>• Kontrollis tehakse kindlaks, kas sõiduki tehniline osa vastab kehtivatele tehnonõuetele.</li> <li>• Seejärel koostatakse ARIS2-s kontrolli akt.</li> </ul>
<b>VOLITAMINE</b>	
<p><b>Rollid:</b> Omanik, TA, volitatav</p>	<p>Alates 01.07.2021 saavad juriidilised isikud anda volitusi ainult e-</p>

**Infosüsteemid:**

Põhisüsteemid: ARIS2, eesti.ee

*Toetavad süsteemid: TA e-teenindus, RR, ÄR*

**Sisendid:** Sõiduki andmed, volitaja ja volitatava andmed.

**Väljundid:** Kanne ARIS2-s: Kehtiv volitus

teeninduses.

**Tegevuste kirjeldus eesti.ee-s või TA e-teeninduses:**

- Taotleja logib sisse eesti.ee-sse või TA e-teenindusse ID-kaardi, mobiil-ID või SMART-ID abil.
- TA e-teeninduses või eesti.ee-s saab anda volitusi sõidukitega seotud toimingute tegemiseks. Volitusi saab anda nii ühele konkreetsele sõidukile kui ka kõikidele füüsilise või juriidilise isiku omandis olevatele sõidukitele. Volitusi saavad anda ainult need isikud, kes on sõiduki omanikud või kui sõiduki omanik andis volituse edasivolitamise õigusega.
- Volitaja määrab ära objekti (sõiduk) ning ajalise piirangu. Samuti peab e-teeninduses määrama ka volituse tüübi:
  - üldvolikiri;
  - sõiduki volikiri;
  - dokumentide volikiri.
- Kui volitus hakkab lõppema, tuleb teada nii volitajale kui volitatavale. Juhul kui volitaja soovib, saab ta volituse ka ennetähtaegselt lõpetada.

**Tegevuste kirjeldus büroos:**

- Büroos tehtud volitused on kehtivad vaid bürootegevustele ega laiene TA e-teenindusele ja eesti.ee-le.
- TA teenistuja teostab isiku tuvastamise, kontrollib alusdokumendid.
- TA teenistuja sisestab ARIS-sse volituse andmed: volituse tüübi, volituse kestvuse ja volitatava isiku info.

**LIISINGUSÕIDUKI OMANIKUVAHETUS LIISINGUVÕTJA NIMELE VÕI KOLMANDA ISIKU NIMELE**

**Rollid:** Sõiduki omanik, volitatud isik, liisinguettevõtte, TA

**Infosüsteemid:**

Põhisüsteemid: ARIS2, eesti.ee, TA e-teenindus

*Toetavad süsteemid: RR, ÄR, riigikassa IS, EUCARIS, SIS, TA e-teenindus*

**Sisendid:** Sõiduki registriandmete muutmise taotlus koos lisadega

**Väljundid:** Registrikanne, uus registreerimistunnistus

**Tegevuste kirjeldus eesti.ee-s või TA e-teeninduses:**

- Liisinguettevõtte alustab omanikuvahetuse protsessi.
- Liisinguvõtja vormistab sõiduki enda nimele või algatab omanikuvahetuse kolmanda isiku nimele.
- Uus omanik logib sisse eesti.ee-sse või TA e-teenindusse ID-kaardi, mobiil-ID või SMART-ID abil ning kinnitab auto ostu.
- Sõiduki uus omanik (liisinguvõtja või kolmas isik) saab lisada kasutajaid. Kui sõiduki uus omanik lisab vastutavat kasutajat, peab see isik eesti.ee-s või TA e-nõusolekut andma.
- Edasi saab kasutaja vajadusel tellida endale registreerimistunnistuse (vabatahtlik) ning valida, kas tellida see endale postiga koju või tulla sellele TA bürosse järgi.
- Saab valida uus omanik vajadusel uue numbrimärgi sõidukile: tavaline valik, üksikkorras valmistatav, eritellimusel valmistatav, büroos olemasolevatest valmistatav või hoiul olevatest numbrimärkidest.
- Sõiduki uus omanik peab tasuma riigilõivu.

**Tegevuste kirjeldus büroos:**

- Liisinguettevõtte või liisinguettevõtte poolt volitatud isik algatab omanikuvahetust kas eesti.ee-s või TA e-teeninduses ning esitab vajalikud dokumendid. Liisingu ettevõtte võib volitada ka uut omanikku toimingute tegemiseks.

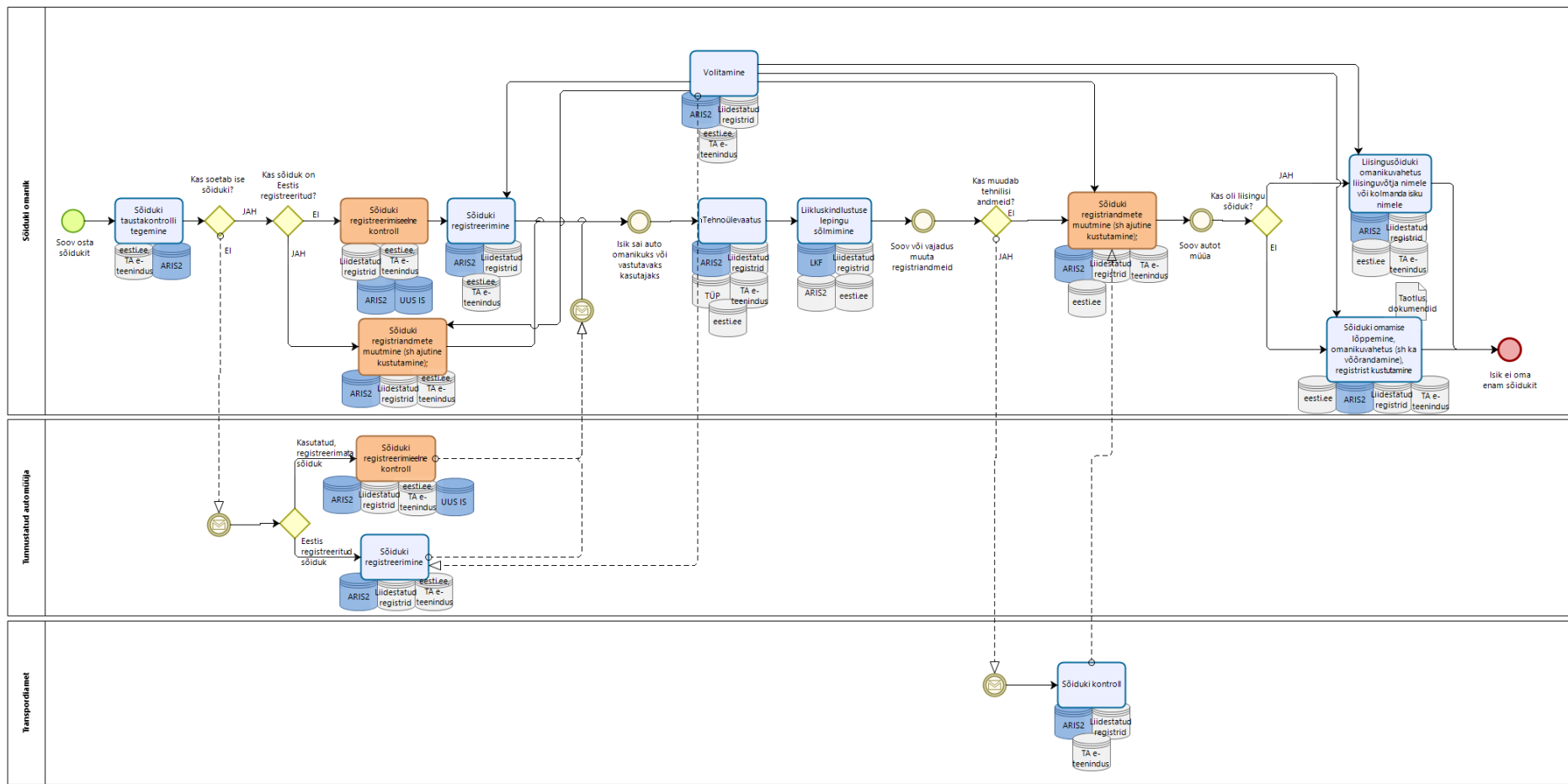


- TA teenistuja teostab isiku tuvastamise, kontrollib alusdokumendid ja taotluse.
- Juhul, kui dokumendid pole korras või esineb muid mittevastavusi, annab TA teenindaja võimaluse puuduse kõrvaldada. Kui neid ei tehta, saab TA teenistuja jätta taotluse rahuldamata. Kui dokumendid on korras, väljastatakse vajadusel registreerimistunnistus ja registreerimismärgid.
- TA teenistuja teeb ARIS2-te vastava kande, kuhu märgib ka uue omaniku andmed. Registrisse tehakse mäрге selle kohta, et sõiduki eelmine omanik on registripidajat teavitanud omandi üleminekust.
- Kui uus omanik ei vormista enda nimele ega algata omanikuvahetuse kolmanda isiku nimele, siis sõiduk kustutakse ajutiselt registrist 5 päeva möödudes.

### 2.6.1 To-be äri- ja infoprotsessi joonis

Järgmisel lehel on kuvatud sõiduki omamise tulevikuvaate äri- ja infoprotsessi joonis.

Sõiduki omamise to-be		Infosüsteemid:	ARIS2-iga liidestatud registrid:
<b>Author:</b>	KPMG	ARIS2 - Liiklusregister	SIS
<b>Version:</b>	1.0	TA E-teenindus	RR
<b>Description:</b>	Rollid: Kasutaja (omanik esitaja) - osaleb kõigis osateenustes Transpordiamet Kindlustusandja Tehnolevaatuspunkt Maaletooja	LKF - Liikluskindlustuse register	AR
		RR - Rahvastikuregister	RI
		SIS - Schengeni infosüsteem	EUCARIS
		EUVID - Euroopa sõidukite identifitseerimise andmebaas	
		EMTA - Eesti Maksu- ja Tolliamet	
		MTR - Majandustegevuse register	
		EUCARIS - EL riikide vaheline sõidukite ja juhilubade andmeid vahetav infosüsteem	
		Autodata - Infosüsteem sõidukite tehniliste andmete kontrolliks	
		TÜP moodul - ARIS 2 moodul tehnolevaatusele	



Joonis 5. Sõiduki omamise to-be joonis

## 2.6.2 Andmevood

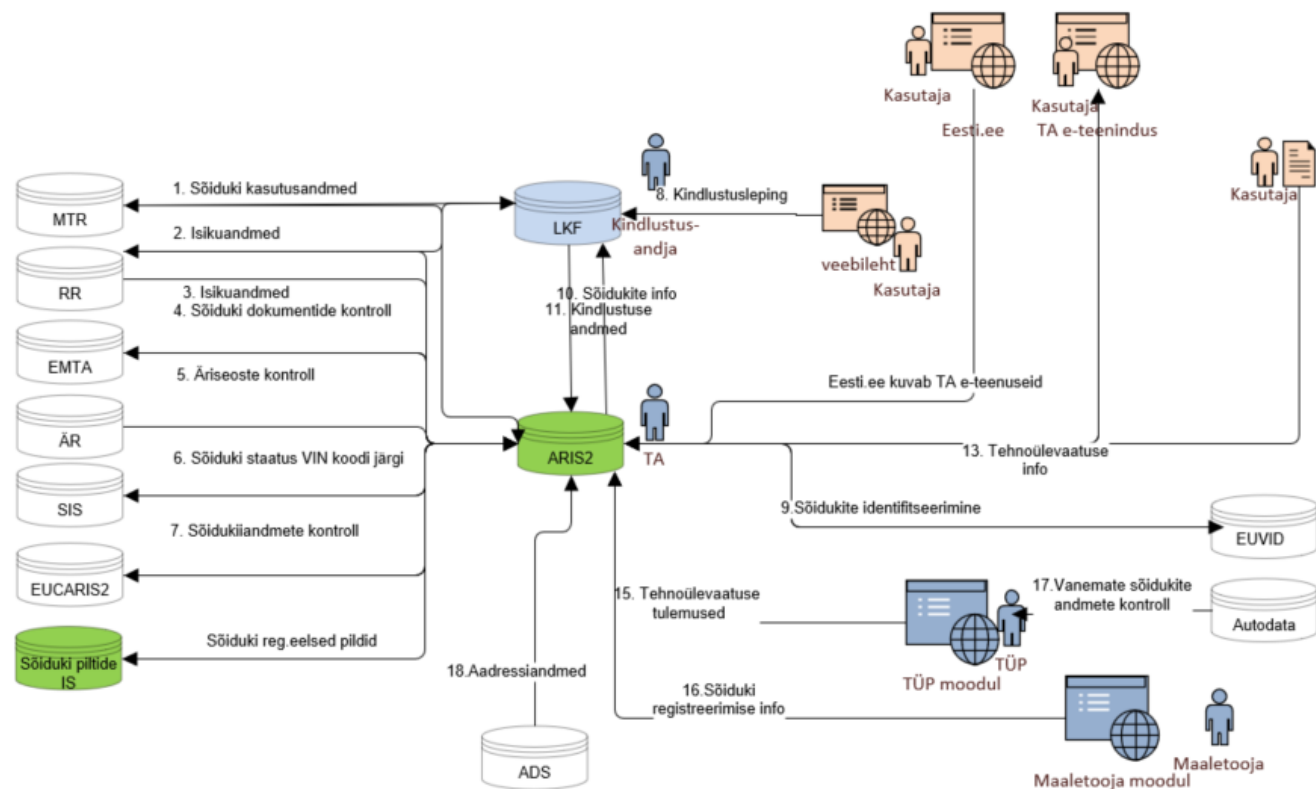
Sõiduki omamise sündmusteenuse arhitektuursele vaatele on eesti.ee nn raamiks asutuse e-teenusele. Tulevikus on kasutajal võimalus e-teenuse tarbimiseks siseneda portaalist eesti.ee kui ka olemasolevast TA e-teenindusest. Eesti.ee portaal kuvab TA e-teenuseid, mille peamine infosüsteem on Liiklusregister (ARIS2). Teenuse majutus, sisu ja haldamine jääb TA Liiklusregistrisse. Liiklusregister on seotud vajalike teiste sündmusteenust toetavate registritega üle X-tee. Tulevikus lisandub sõiduki piltide infosüsteem. Tuleviku sündmusteenused eeldavad ka ARIS2 ja TA e-teeninduse edasiarendust ning seetõttu on alljärgneval joonisel märgitud nimetatud komponendid rohelisena.

**SÕIDUKI OMAMINE to-be**  
**Andmevoogude joonis**

Rollid  
 Kasutaja (omanik, esindaja) – osaleb kõigis osateenustes  
 TA- Transpordiamet  
 TÛP - Tehnoõlevaatuspunkt  
 Kindlustusandja

Infosüsteemid:  
 ARIS2 – Liiklusregister  
 LKF- Liikluskindlustuse register  
 SIS – Schengeni infosüsteem  
 EUCARIS2 – EL riikide vaheline sõidukite ja juhilubade andmeid vahetav infosüsteem, nt eCOC, AVI jne  
 EUVID – Euroopa sõidukite identifitseerimise andmebaas  
 RR – Rahvastikuregister  
 MTR – Majandustegevuse register

EMTA – Eesti Maksu- ja Tolliamet  
 TA – e-teenindus  
 Autodata - infosüsteem sõidukite tehniliste andmete kontrolliks  
 ÄR - Ärireister  
 TÛP moodul – moodul ARIS2 tehnoõlevaatuspunktide postiteenuse osutamiseks  
 Sõiduki piltide IS - sõiduki pildid reg.eelseks kontrollimiseks.



Joonis 6. Sõiduki omamise andmevoogude to-be joonis.

## 2.7 Mõjuanalüüs

Allolevas tabelis on välja toodud esmane mõjuanalüüs, kus kirjeldatakse juhtimisõiguse omanise sündmusteenuse kasutuselevõtuga kaasnevate muudatuste mõjusid TA-le. Indikatiivse hinnangu arvutamiseks on kasutatud Transpordiameti 2019 ja 2020 aasta statistikat ning Transpordiameti hinnangut.

Arenduskulude arvutamisel on kasutatud arendajate eeldatavat keskmist tunnitasu (75 EUR) ning hinnangulist ajakulu, mis arenduseks kulub.

Tabel 6. Sõiduki omamise mõjuanalüüs TA-le

KULUD		Indikatiivne hinnang maksumusele
Olemasolevate IS arendused	Sündmusteenuse loomisega kaasnevad mitmed olemasolevate infosüsteemide arendused (vt 2.8.2). TA peab arvestama mitme e-teeninduse arendusega: uute teenuste lisamine ja väiksed täiendused. Täpsemaid kulusid ARIS2 arendusega pole võimalik välja tuua, kuna hetkel pole kindel, millisel viisil eesti.ee ning ARIS2 suhtlema hakkavad. Seega täpsemad arenduse kulud selguvad detailanalüüsi käigus.	<b>~35 000 EUR</b>
Uue sõiduki pildihõive infosüsteemi kasutuselevõtt	Selleks, et muuta registreerimiseelset kontrolli efektiivsemaks, asendatakse hetkel TA e-teeninduses tehtav kontroll infosüsteemiga, mis toetab kasutajaid fotode tegemisel. Uue infosüsteemi kasutuselevõtuga kaasnevad püsivad haldus-, majutus- ja juurutuskulud.	<b>~20 000 EUR</b>
TULUD		
Koormus väheneb teenindusbüroos	<p>Uue sõiduki pildihõive infosüsteemi kasutuselevõtuga registreerimiseelset kontrolliks väheneb koormus teenindusbüroodes. Töötajad saavad mugavalt läbi infosüsteemi sõidukeid kontrollida.</p> <p>Lisaks väheneb töötajate koormus korduskontrollide arvelt. Seadusemuudatuse järel saab TA registreerida puudustega sõiduki, mistõttu väheneb korduvate kontrollide arv.</p> <p>Numbrimärgi vahetamise toimingute võimaldamine e-teeninduses vähendab koormust teenindusbüroo töötajatele.</p> <p>Samuti väheneb töötajate koormus nii teenindusbüroos kui ka e-teeninduses registreerimistunnistuse arvelt, kuna registreerimistunnistuse väljastamine muutub vabatahtlikuks.</p>	<p>Eeldusel, et 20% kasutatud sõidukite registreerimiseelset kontrollist saab teostada pildihõive infosüsteemiga, võidab TA aastas <b>~361 000 EUR</b>.</p> <p>Eeldusel, et 50% kasutajatest loobub registreerimistunnistuse väljastamisest, võidab TA aastas toimingutelt <b>~87 700 EUR</b>.</p> <p>Eeldusel, et 50% kasutajatest, kes soovivad numbrimärgi vahetamise toiminguid teha, teevad seda e-</p>

		teeninduses, võidab TA <b>~8 900 EUR.</b>
Info koondamine	Info koondamine ühe sündmusteenuse alla võimaldab isikul tarbida teenust ning infot saada ühest kanalist. Kompaktse ning lihtsasti kättesaadava info olemasolul ei pea kasutaja pöörduma teenindusbüroosse täiendavat informatsiooni küsima.	Eeldusel, et 30% kasutajatest leiab informatsiooni sündmusteenustest üles, võidab TA aastas klientide nõustamisega seotud toimingutelt <b>~240 000 EUR</b>
Töötajate võimekuse kasv	Kuna kulub vähem aega nt korduvatele tegevustele või info otsimisele, saavad töötajad pühendada rohkem aega keerukamatele olukordadele ning asutuse edasisele arengule.	

Järgnevas tabelis on välja toodud esmane mõjuanalüüs, kus kirjeldatakse sõiduki omanise sündmusteenuse kasutuselevõttuga kaasnevate muudatuste mõjusid kasutajale.

Tabel 6. SO mõjuanalüüs kasutajale

TULUD	
Registreerimiseelset kontrolli saab läbi sõiduki pildihõive infosüsteemi teha	Läbi IS registreerimiseelse kontrolli tegemine muudab kasutaja teekonda mugavamaks ning kiiremaks.
Puudustega sõiduki registreerimine	Juhul, kui registreerimiseelses kontrollis on tuvastatud sõidukil puudused, saab TA auto koos nende puudustega ära registreerida, kuid liikluses kasutada ei tohi. Mis tähendab, et kasutaja ei pea enam korduvalt pöörduma TA kontrolli. Liikluses kasutamiseks tuleb pöörduda tehnoülevaatuspunkti.
Järjekorrad on lühemad	Kuna sõiduki registreerimiseelset kontrolli saab teha läbi IS ning võetakse arvele ka puudustega sõidukid, väheneb inimeste arv, kes vajavad teenindusbüroos kohapeal teenindamist.
Numbrimärgi vahetuse toimingud on lihtsamad	Isikud saavad oma numbrimärgiga seotud toiminguid teostada e-teeninduses. Samuti saavad kasutajad tellida vajadusel numbrimärgi pakiautomaati ja volitada tunnustatud sõidukite müüjat tegelema numbrimärgiga.
Info koondamine	Kasutajad saavad sõiduki soetamisel läbi eesti.ee teha vajalikud päringud nii Eesti kui välisriikide andmebaasidesse. Lisaks kuvatakse kasutajale vajalikud edasised menetluse sammu.
Registreerimistunnistus on vabatahtlik	Seadusemuudatuse järel muutub registreerimistunnistuse paberkuju omamine vabatahtlikuks. Seega isikud saavad vajadusel registreerimistunnistuse tellida, kuid pole selleks kohustatud.

## 2.8 Haldusmudel ja arendusplaan

Sündmusteenuse osutamises osalevate osateenuste osutajate uus töökorraldus tuleneb varasemalt väljatöötatud arendus- ja haldusmudelist, mis on esitatud dokumendis "Sündmusteenuste analüüsi lõpparuanne".

Haldusmudel on kolmetasemeline<sup>1</sup>:

### 1. Avalike teenuste portfelli juhtimise tase

- a. katab kõikide avalike teenuste (sh. sündmusteenused ja osateenused) ülesel tasandil teenuste kataloogi pidamise, teenuste ja nende osutamise kanalite strateegia kujundamise ja standardite valikuga seotud tegevusi ja vastutusi.

### 2. Sündmusteenuse juhtimise tase

- b. katab konkreetse sündmusteenuse juhtimise ja arendusega seotud tegevusi ja vastutusi, juhindudes samal ajal avalike teenuste portfelli juhtimise tasemest.

### 3. Osateenuse juhtimise tase

- c. katab konkreetse osateenuse osutamise, juhtimise ja arendustega seotud tegevusi ja vastutusi. Osateenuste tase juhindub ühtlasi nii avalike teenuste portfelli juhtimise tasemest kui ka sündmusteenuste tasemest.

## Sündmusteenuste ülesed rollid

Järgnevas tabelis näitame sündmusteenuste üleselt määratletud rolle:

Tabel 7. SO Rollid

Roll	Rollitäitja
Avalike teenuste portfelli haldur	MKM / RM
Sündmusteenuste portfelli haldur	MKM
IT tööstus	ITL
Riigi infosüsteemi omanik	RIA
Sõiduki omamise sündmusteenuse omanik	TA

### 2.8.1 Osateenuste pakujate võimalik uus töökorraldus

Järgnevalt anname ülevaate sündmusteenuste ülestest rollidest ning teeme ettepaneku, millised asutused võiksid täita sõiduki omamise sündmusteenuse siseseid rolle. Sündmusteenuste sisesed rollid on sündmusteenuse omanik, osateenuse omanik, osateenuse osutaja - need rollid määratakse iga sündmusteenuse jaoks eraldi.

<sup>1</sup> „Sündmusteenuste analüüs“, PWC ja Trinidad Wiseman, 15.06.2020

## Osateenuste omanikud ja osutajad

Tabel 8. SO osateenuste pakkujad

Osateenus	Osateenuse omanik	Osateenuse osutaja
Sõiduki registreerimiseelne kontroll	TA	TA
Sõiduki registriandmete muutmise (sh ajutine kustutamine)	TA	TA
Liikluskindlustuse lepingu sõlmimine	Eesti Liikluskindlustuse Fond	Kindlustusselts
Tehnoülevaatus	TA	TA-ga halduslepingu sõlminud eraettevõtted
Sõiduki omamise lõppemine, omanikuvahetus (sh ka võõrandamine), registrist kustutamine (nt välisriiki müümisega või lammutamisega)	TA	TA
Välisriigist toodud kasutatud sõidukite registreerimine	TA	TA
Liisingusõiduki omanikuvahetus liisinguvõtja nimele või kolmanda isiku nimele	TA	TA
Volitamine	TA	TA

Uuel töökorraldusel on oluline:

### 1. Infojagamine osapoolte vahel

- a. Sündmusteenuste baastehnoloogia ja standardite haldamine on riigi infosüsteemide oluline infojagamise teiste sündmusteenuste omanikega. Sündmusteenuse omaniku ootused on:
  - i. olla kursis, milliste arenduste vastu on huvi teistel sündmusteenuste omanikel;
  - ii. saada ajakohast infot seoses arendusplaanidega;
- b. Sündmusteenuse portfelli haldur on MKM. Sündmusteenuse omaniku ootused on:
  - i. seotud osapooltele informatsiooni jagamine nii asutusesiseselt kui sündmusteenuste üleselt.
    1. Ootus, et infole on võimalik lihtsalt ja mugavalt märkida, kui oled teavitustest huvitatud.
  - i. olla kaasatud aruteludesse, et leida ühiseid kokkupuutepunkte teiste sündmusteenustega (nt tervisetõendi taotlemine).
  - ii. Õigusloomega seotud muudatuste toetamine (nt töötervishoiukontroll ja juhilubade vahetamiseks).



- c. Sündmusteenuse portfelli haldur on MKM. Sündmusteenuse omaniku ootused:
- i. **Info jagamine osapoolte vahel** MKM-il on kõige parem ülevaade sündmusteenuste üleselt. Muudatustega seoses on vajalik üle kontrollida ja analüüsida, milliseid seadusi tuleb täiendada või ajakohasemaks muuta. Näiteks üks andmebaas võib olla seotud mitme sündmusteenusega ning seetõttu on mõistlik, et andmebaasi põhimäärusega seotud muudatused kogutaks kokku ning vajalikke muudatusi hinnatakse ühtselt, mitte ainult ühe sündmusteenuse põhiselt.
- d. Sündmusteenuste baastehnoloogia ja standardite haldamine on RIA vastutada, sellest tulenevalt on oluline info jagamine teiste sündmusteenuste omanikega. Sündmusteenuse omaniku ootused:
- i. saada ajakohast infot seoses teiste sündmusteenuste arendusplaanidega või sündmusteenustega seotud projektidega (nt nn riiklik postkast);

## 2. Sündmusteenuse rahastamine

- a. Sündmusteenuse omaniku ootus portfelli haldurile on teenuse kaasfinantseerimine. Kuna sündmusteenused kuvatakse eesti.ee-s, siis on sündmusteenuse tuleviku arhitektuur keerukam, kui tänane ning vajab arendamist. Pikas perspektiivis on sündmusteenuse elukaare jätkusuutlikuks arenguks on vajalik planeerida ressursi teenuste pidevaks arenduseks ning vastavalt infosüsteemide täiendusteks.

### 2.8.2 Tehniline analüüs ja arendusvajadused

Allolevas tabelis on välja toodud infosüsteemidega seotud arendusvajadused ning vastutajad. Arenduste maksumust pole võimalik piisava täpsusega välja tuua. Hinnangulised maksumused saab välja detailanalüüsi käigus

Tabel 9. Arendusvajadused

Infosüsteem	Arendusvajadus	Vastutaja
<b>Eesti.ee</b>	Sündmusteenuse majutamiseks eesti.ee keskkonnas on vajalikud järgnevad arendused: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sündmusteenuse ja osateenuste staatuste kuvamine;</li> <li>✓ Osateenuste tarbimisel suunamine eesti.ee lehelt TA e-teenindusse;</li> <li>✓ Ajajoone ning teavituse loomine ja kuvamine</li> </ul>	TA, RIA
<b>TA e-teenindus</b>	Selleks, et tagada kasutajatele mugav teenusekeskkond, on vajalikud järgmised täiendavad arendused: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sõiduki taustakontrolli täiendamine mentlusesammude, LKF kindlustusekalkulaatori ja tehnöülevaatuspunktide nimekirjaga;</li> <li>✓ Numbrimärgitega seotud toimingute viimine e-teenindusse ning sellega seotud volitamised;</li> <li>✓ Täiendavate volitamiste viimine e-teenindusse.</li> </ul>	TA, MKM
<b>ARIS2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kuna plaanis on kasutusele võtta pildihõive infosüsteem, siis selle peab liidestama ARIS2-ga.</li> <li>✓ Süsteemis on vaja sisse viia loogikamuudatused seoses registreerimistunnistuse vabatahtlikuks muutumisega.</li> </ul>	TA

## 2.9 Riskid ja maandusmeetmed

Sündmusteenuste analüüsi käigus tuvastasime 11 riskitegurit, mis on jaotatud järgnevasse kategooriatesse:

1. Teenuse disain;
2. Arendus ja koostöö;
3. Kasutajad;
4. Keskkond.

Teenuse disaini ning arenduse ja koostööga seotud riskid on TA ja teiste koostööpartnerite (liikluskindlustuse pakkujad, tehnoulevaatused punktid) sisemistest nõrkustest tulenevad riskid. Need on seotud näiteks erinevate osapoolte kaasamise ja nendevahelise koostöö korraldamisega. Kasutajate ja keskkonnaga seotud riskid on teenuseosutajast sõltumatud ohud, näiteks sündmusteenuste kasutamiseks vajalike seadmete või kompetentside puudumine. Järgmises peatükis on välja toodud meetmed, mida teenuseosutajad saavad kasutada riskide ennetamiseks ning maandamiseks.

Järgnevas tabelis toome iga riskiteguri kohta välja sõiduki omamise sündmusteenuse riskid. Hindasime riske kahe kategooria alusel: tagajärgede raskus ja riski realiseerumise tõenäosus.

### Hinnangute tähendused tagajärgede raskusastme skaalal:

1. Madal – riski realiseerumine ei mõjuta oluliselt sündmusteenuse tarbimise mugavust või võimalikkust;
2. Keskmine – riski realiseerumisel on sündmusteenuse tarbimine ebamugav;
3. Kõrge – riski realiseerumisel on sündmusteenuse tarbimine väga raske või võimatu.

### Hinnangute tähendused tõenäosuse skaalal:

1. Madal – riski realiseerumine on vähetõenäoline;
2. Keskmine – riski realiseerumine on võimalik;
3. Kõrge – riski realiseerumine on tõenäoline.

Riskiteguri liik	Jrk	Riskitegur	Riski kirjeldus	Tagajärgede raskus	Tõenäosus	Maandusmeetmed
Teenuse disain	1.1.	Sündmusteenuse arusaadavus ja läbipaistvus	Probleeme võib tekkida rohkem nendel isikutel, kellel on erandlikud juhtumid. Kuna hetkel on nendel isikutel probleeme teenuse mõistmisega praeguses keskkonnas, võivad need arusaamatused kanduda edasi ka uude keskkonda. Tagajärjena loobub kasutaja sündmusteenuse kasutamisest, suundub alternatiivsesse voogu või pöördub abi saamiseks kasutajatoe poole.	Keskmine	Keskmine	1 Fookusgruppide läbiviimine täpsete kasutaja vajaduste selgitamiseks. 2 Kasutajaliidese testimine erinevate kasutajagruppidega erinevates arendusetappides.
	1.2.	Kasutajaliidese kasutusmugavus	Ei suudeta disainida piisavalt kasutajasõbralikku kasutajaliidest, mistõttu teeb kasutaja teenuse kasutamisel vigu, loobub sündmusteenuse kasutamisest või pöördub osateenuste alternatiivsetesse voogudesse.	Keskmine	Keskmine	
Arendus ja koostöö	2.1.	Seadusloome	Sündmusteenuse arendamine võib jääda seadusloome tahta seisma. Sõiduki omamise osateenustes on mitu osateenust, mille puhul võib tekkida põhimõtteline vastasseis seaduse osas, mis sest, et see muudaks kasutaja jaoks teenust osaliselt mugavamaks.	Kõrge	Kõrge	Seadusemuudatuseks on oluline kokku kutsuda huvigrupid ning selle tulemust peab väljatöötamiskavatsus es arvesse võtta. Huvigruppidesse peavad olema kaasatud teenuste kasutajad, mitte ainult ametnikud ja teenuseosutajad.
	2.2.	Osateenuste osutajate koostöö	Kasutaja jaoks jääb hetkel kaks teenust sündmusteenuse vaates välja: liikluskindlustuslepingu sõlmimine ning tehnülevaatus. See lõikab kasutaja vaates	Keskmine	Kõrge	Osapoolte aktiivne kaasamine sündmusteenuse loomisse, nende

Riskiteguri liik	Jrk	Riskitegur	Riski kirjeldus	Tagajärgede raskus	Tõenäosus	Maandusmeetmed
			sündmusteenuse erinevateks tükkiideks ning on oht, et teenus pole sujuv.			kasutegurite välja selgitamine. Võimalusel liidese loomine sündmusteenuse juurde.
	2.3.	Infosüsteemide liidestamine	Teenusega on seotud arvukalt erinevate asutuste infosüsteeme, mille liidestamine võib kujuneda keeruliseks. Tehnilise lahenduse keerukusest ja kulukusest võib tuleneda sündmusteenuse toimimiseks vajalike funktsionaalsuste ebapiisav realiseerimine, mistõttu vajalikud andmed ei ole kättesaadavad.	Kõrge	Kõrge	
	2.5.	Infosüsteemide arendamiseks ja haldamiseks vajalikud ressursid	Sündmusteenuste arendamiseks tervikuna kaasatakse täiendavat ressursi, lisaks on vaja sisse viia täiendavad arendused e-teeninduses. Ressursipuuduse tõttu võivad arendused edasi lükkuda.	Kõrge	Kõrge	
Kasutajad	3.1.	Motivatsioon sündmusteenust tarbida	Kasutajad on harjunud teenuseid tarbima TA kodulehel eraldiseisvalt, mistõttu võib neil tekkida arusaamatusi eesti.ee-s ning pöördutakse tagasi TA kodulehele.	Madal	Madal	Sündmusteenus peab olema kasutajasõbralik ning lihtne. Seda vähem tõenäolisem on kasutaja loobumine teenuse tarbimisest.
	3.2.	Usaldus riigi ja TA vastu	Automaatne teenuse pakkumine tõstab kasutaja teadlikkust infost, mida riik tema kohta omab. Samuti võivad proaktiivsed teenused tunduda isikule nagu tema eest tehakse otsuseid, nt automaatselt juhendamise õiguse saamine.	Keskmine	Madal	Sündmusteenuse tarbimise juures peab olema piisavalt informatiivset teksti, mis annab kasutajale infot järgmistest sammudest.

Riskiteguri liik	Jrk	Riskitegur	Riski kirjeldus	Tagajärgede raskus	Tõenäosus	Maandusmeetmed
Keskfond	3.3.	Teadlikkus sündmusteenusest	TA senine kogemus on näidanud, et info jagamine uute teenuste kohta võib osutada oodatust keerulisemaks, eriti juhtudel, kui tegemist on millegi täiesti uuega. Kuna isikud ei oska otsida sündmusteenust, võib nende teenuse kasutamine olla vähene.	Keskmine	Madal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Nii TA kui RIA saavad olemasolevate suhtluskanalite kaudu teha juba aegsasti sündmusteenusele reklaami.</li> <li>2 Kindlasti suunata tähelepanu sotsiaalmeediasse, kuna väga suur hulk teenuse kasutajaid on noored vanuses alla 30 a.</li> </ol>
	3.4.	Digipädevus	Kuna sõiduki omamise sündmusteenuse kasutajagrupp on 18 kuni 75+ eluaastat, siis inimeste digipädevus võib olla väga erinev ning kõik ei tule internetikeskkonnas teenuse tarbimisega toime. Need kasutajad võivad teha teenuse kasutamisel vigu, loobuda sündmusteenuse kasutamisest või pöörduda osateenuste alternatiivsetesse voogudesse.	Kõrge	Madal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Kasutajaliidese testimine erinevate kasutajagruppide vahel erinevates etappides.</li> <li>2 Kursoriga väljal liikudes abiteksti kuvamine.</li> <li>3 Õpetusvideote loomine</li> </ol>
	4.1	Vajalike seadmete olemasolu	Sündmusteenuse tarbimiseks ning autentimiseks on vajalik kasutada arvutit või muud nutiseadet. Seadmed või autentimisvõimalused ei pruugi kõikidel kasutajatel olemas olla.	Kõrge	Madal	Teenindusbüroodes on olemas lisaks letiteenindusele kasutamiseks vabad arvutid, mida isikud kasutada saavad. See on kasulik ka näiteks madala digipädevusega kasutajate abistamisel.

## 2.10 Prototüüp

Klikitav prototüüp simuleerib keskkonnas sündmusteenuse tuleviku ärioloogikat ning peamist funktsionaalsust eesti.ee-s. Prototüübi loomisel on lähtutud kasutajamugavusest, vajadustest ning teenusedisaini praktikatest. Prototüüp on loodud Figma suure ekraani (1920x1080) ning nutiseadme vaate jaoks ning see on kättesaadav MKM-le vähemalt kaks aastat peale tööde esitamist. Prototüüp on loodud lähtudes sündmusteenuse tulevikuvaate kirjeldustest, kohtumistest Transpordiameti ning MKM-i esindajatega ja lähtudes RIA soovitudest. Valmis prototüüp testiti 5 kasutaja peal ning lisaks prototüübi arutelud toimusid Transpordiameti ja MKM-ga. Prototüübi loomisel on arvestatud Veera raamistikuga ning eesti.ee disainikeelt.

Eelanalüüsi käigus selgusid nõuded (vt lisa 1), mida arutati kliendiga prototüübi loomisel, kuid mis vajavad täpsustamist detailanalüüsis. Selle analüüsi käigus on välja toodud peamised funktsionaalsused ning vaated. Detailanalüüsi eesmärk on defineerida kasutajate vajadused läbi kasutus- ja soovilugude.

Suure ekraani vaate prototüüp on kättesaadav Figma: <https://www.figma.com/proto/06hSMOqluTm9wTihzb42uC/MKM-s%C3%B5iduki-omamise-s%C3%BCndmusteenus-PROTOT%C3%9C%C3%9CP?node-id=134%3A0&scaling=min-zoom&page-id=0%3A1>

Nutiseadme vaate prototüüp on kättesaadav Figma:

<https://www.figma.com/file/2p27xRaCOWZ3tCf8QmTTqE/MKM-s%C3%B5iduki-omamise-s%C3%BCndmusteenus---PROTOT%C3%9C%C3%9CP-MOBIIL?node-id=0%3A1>

Kasutuslugude selgitus on mõlema prototüübi puhul järgnev:

### **Kommentaarid on suure ekraani prototüübi kohta**

#### **Uue sõiduki ostmine**

- Kasutaja valib „Sõiduki omamine“ vaheleheltoimingu „Sõiduki ostmine“, kus ta suunatakse esialgu lehele „Eestis registreerimata ehk välismaa sõiduk“. Sealt peab kasutaja valima valgest nupust „Uus sõiduk“, kust ta viiakse soovitud sisuteenuse juurde.

#### **Eestis registreerimata kasutatud sõiduki ostmine**

- Kasutaja valib „Sõiduki omamine“ vaheleheltoimingu „Sõiduki ostmine“, kus ta suunatakse lehele „Eestis registreerimata ehk välismaa sõiduk“. Valides „Alusta toiminguga“, alustab kasutaja sündmusteenusega, kus ta suunatakse esimesena sõiduki taustakontrolli. Taustakontroll on vabatahtlik – kasutaja võib kas kontrolli teostada või vajutades nupule „Liigu registreerima“, suunduda koheselt sõiduki registreerimiseelse kontrolli. Lehel „Sõiduki registreerimiseelne kontroll“, kuvatakse kasutajale võimalus valida kas toimingu „Võtmed kätte“ või iseregistreerimise vahel. Vajutades „Võtmed kätte“ nupule, näeb kasutaja võimalust volitada tunnustatud sõidukite müüjaid enda eest toiminguid tegema. Iseregistreerimisel ehk vajutades pidevalt nupule „Edasi“, kuvatakse kasutajale sammud auto andmete, müüja/teingu andmete, kontaktandmete ja dokumentide sisestamise kohta. Viimasena kuvatakse kasutajale eelvaade ning ülevaade. Ülevaatest liigub kasutaja protsessi „Sõiduki registreerimine“, kus talle kuvatakse sammud seoses „Isiku sidumine sõidukiga“, „Numbrimärgi toimingud“, „Riigilõiv“ ja üldine ülevaade. Numbrimärgi tellimise juures on võimalik katsetada erinevat viite varianti, valides rippmenüüs sobiva. Liikudes „Edasi“ nupul, jõuab kasutaja lõpuks punkti, kus talle kuvatakse teade „Sõiduk registreeritud“ ja järgnevad sammud.

#### **Eestis registreeritud kasutatud sõiduki ostmine**

- Kasutaja valib „Sõiduki omamine“ vaheleheltoimingu „Sõiduki ostmine“, kus ta suunatakse esialgu lehele „Eestis registreerimata ehk välismaa sõiduk“. Sealt peab kasutaja valima valgest nupust „Eestis

registreerimata kasutatud sõiduki ostmine“, kust ta viiakse soovitud sisuteenuse juurde. Valides „Alusta toiminguga“, alustab kasutaja sündmusteenusega, kus ta suunatakse esimesena sõiduki taustakontrolli. Taustakontroll on vabatahtlik – kasutaja võib kas kontrolli teostada või vajutades nupule „Liigu omanikuvahetusele“, suunduda kohe omanikuvahetuse protsessi. Omanikuvahetuse protsessis saab kasutaja valida kas lepinguta või lepinguga omanikuvahetuse. Liikudes „Edasi“ nupul, jõuab kasutaja lõpuks punkti, kus talle kuvatakse teade „Sõiduk registreeritud“ ja järgnevad sammud. Kasutaja näeb nii müüja kui ostja vaadet koos kaasnevate toimingutega.

### Sõiduki müümine

- Kasutaja valib „Sõiduki omamine“ vaheleheltoiminguga „Sõiduki müümine“, kus talle kuvatakse alateema „Sõiduki müümine, võõrandamine ja ajutine kustutamine“. Seal on võimalik valida kolme protsessi vahel – omanikuvahetus, võõrandamine ja ajutiselt registrist kustutamine. Vajutades kõigis kolmes nuppu „Alusta toiminguga“, suunatakse kasutaja vastavale protsessile.

### Toimingud enda sõidukiga (ajutine kustutamine, kasutajate muutmine jne)

- Kasutaja valib „Sõiduki omamine“ vaheleheltoimingud „Kiirtoimingud“, kus kuvatakse toimingud enda sõidukiga. Samuti võib kasutaja valida kas samast kohast „Rohkem infot“ või „Kuva teised sõidukid“, peale mida suunatakse kasutaja „Minu sõidukid“ lehele, kus valides „Toimingud sõidukiga“, kuvatakse vastavad toimingud.

### Sõiduki kustutamine

- Sõiduki kustutamine ehk lammutamine kuvatakse „Toimingud enda sõidukiga“ all (kirjeldatud eelmises punktis), kust kasutaja suunatakse protsessi infolehele.

### Tehnoülevaatuse kehtivuse lõppemine

- Tehnoülevaatuse kehtivuse lõppemise kohta ilmub „Sõiduki omamine“ vahelehele. Pööra tähelepanu alaosa alla hüüumärk ja teatis, kus kasutaja saab rohkem informatsiooni tehnoülevaatuse hetkeseisu ja järgnevate sammude kohta. Samuti kuvatakse tehnoülevaatuse hetkeseis „Minu sõidukite“ all.

### Liikluskindlustuse kehtivuse lõppemine

- Liikluskindlustuse kehtivuse lõppemise kohta ilmub „Sõiduki omamine“ vahelehele. Pööra tähelepanu alaosa alla hüüumärk ja teatis, kus kasutaja saab rohkem informatsiooni liikluskindlustuse hetkeseisu ja järgnevate sammude kohta. Samuti kuvatakse liikluskindlustuse hetkeseis „Minu sõidukite“ all.

#### 2.10.1 Prototüübi testimine

Prototüübi testimise eesmärgiks oli tuvastada, kas uus keskkond on loogiline ja kasutajasõbralik ning kinnitada, et kasutajatel ei teki suuremaid probleeme sündmusteenuse kasutamisega.

Kasutatavuse test viidi läbi isikutega, kes vastavad [punktis 1.3](#) välja toodud isikute kirjeldusele. Testimised toimusid KPMG ruumides 28.05 ning kestvus jäi ajavahemikku 12min – 24min. Testimist jälgiti vaatlusmeetodil ning dokumenteeriti kasutajate probleemkohad.

Prototüübi kasutatavuse testimise käigus anti testijatele järgmised ülesanded: sõiduki omanikuvahetuse alustamine, sõiduki soetamine ja sõiduki ajutiselt registrist kustutamine.

#### **Kasutajate tagasiside disainile:**

Kasutajate arvamus jagunes kaheks: pooled kasutajatest arvasid, et disain on üksluine ning pole kutsuv. Teine pool leidis, et disain on puhas ning võiks isegi vähem teksti olla.

#### **Kasutajate tagasiside funktsionaalsusele ja protsessidele:**

- Kasutajad ei saanud aru, mis tähendab sõiduki registreerimine ning tekkis küsimusi, mis seal toimingut all saab teha. Toodi välja, et see nimetus võiks pigem olla sõiduki ostmine.
- Kiirtoimingute menüü on loogiline ja meeldis testijatele.
- Üks testija pakkus välja, et sõiduki sündmusteenuse peale vajutades võiks kohe kuvada temaga seotud sõidukid ning teised toimingud (sõiduki kontroll) võiks olla pigem kõrval menüüs.
- Testijad avaldasid soovi, et tehnölevaatuspunkti aega võiks saada broneerida otse eesti.ee-st ehk kõikidel tehnölevaatuspunktidel võiks olla ühine broneerimissüsteem.
- Sõiduki soetamisel jäi testijale sõiduki soetamine segaseks, kuna pidi valima kohe kolme erineva viisi vahel. Testijal, tekkis küsimus, kus ta tegelikult teab, et kas see auto Eesti registris või mitte.

### 2.10.2 Prototüübi muudatused

Peale tagasiside saamist viidi prototüübis sisse järgnevad suuremad disainilised ja sisulised muudatused:

Nutiseadme vaade

- Lisati uus osateenus - sõiduki kustutamine ehk sõiduki lammutamine.
- Lisati täiendus numbrimärgi tellimise osateenusele – hoiul olevad numbrimärgid.
- Lisati omanikuvahetuse osateenusele (nii sõiduki registreerimisel kui sõiduki omamisel) omanikuvahetuse algataja poolt riigilõivu tasumine.
- Lisati ostja vaade omanikuvahetuse osateenusele.
- Muudeti üldine vaade visuaalselt puhtaks. See tähendab, et eemaldati pildid ja informatsioon. Informatsioon kuvatakse alapeatüki „Rohkem infot“ all igas lehevaates. Kasutajale kuvatakse vaid põhiline funktsionaalsus. Esialgses versioonis katsetati suure ekraani vaate taolist disaini väiksemal kujul.

Suur ekraan

- Lisati uus osateenus - sõiduki kustutamine ehk sõiduki lammutamine.
- Lisati täiendus numbrimärgi tellimise osateenusele – hoiul olevad numbrimärgid.
- Lisati omanikuvahetuse osateenusele (nii sõiduki registreerimisel kui sõiduki omamisel) omanikuvahetuse algataja poolt riigilõivu tasumine.
- Lisati ostja vaade omanikuvahetuse osateenusele.
- Vaadati üle klikitav prototüüp ning parandati vead.

## 2.11 Mõõdikud

Tulevikuvaates töötab MKM praegusel ajal välja sündmusteenuste mõõdikuid. Hetkel on plaan sündmusteenused kaardistada riigiteenuste kataloogi juures. See võimaldab veel välja arendamata teenuseid elu- või ärisündmuste järgi komplektidesse ning järjekorda seada. Valmis mõõdikuid tänasel päeval pole, kuid arutelu on hetkel käimas ning ajakava osas on teavet oodata 2021. aasta aprillikuu lõpus. Seni, kuni pole MKM-i poolt välja antud selget juhendit sündmusteenuse kui terviku mõõtmiseks, on kasulik jätkata seni väljatöötatud mõõdikutega, mis on kirjeldatud osateenuste kaartide juures. Lisaks toome välja täiendava valiku mõõdikud, mida soovitame kasutusele võtta. Need on valitud MKM-i poolt





tellitud sündmusteenuste analüüsi lõpparuandest<sup>2</sup>.



---

<sup>2</sup> „Sündmusteenuste analüüs“, PWC ja Trinidad Wiseman, 15.06.2020 <https://pilv.mkm.ee/s/mZQOshroHT19lBr#pdfviewer>

Kategooria	Jrk	Sündmusteenuste määdik	Ühik	Selgitus
<b>1. Rahulolu</b>	1.1.	Rahulolu sündmusteenuse osateenustega	Soovitusindeks	Soovitusindeks: kasutaja rahulolu sündmusteenuse osateenustega, määditakse iga osateenuse kohta eraldi. Hinnang selgub kliendirahulolu uuringu tulemusena. 0...10 skaalal lähivad hinded 9 ja 10 arvesse soovitajana.
<b>2. Kasutatavus</b>	2.1.	Sündmusteenuse kasutamisega lõppevate teavituste osakaal	%	Eelteavitus on teenuse mugavusfunktsioon, millega juhitakse kasutaja tähelepanu sellele, et tal hakkab tehnölevaatus läbi saama. Soovitakse teada nende teavituste osakaalu, mille peale kasutajad lähivad teenust tarbima ning läbivad selle sündmusteenuse voos.
	2.2.	Pöörduumiste arv sündmusteenuste kasutajatoele	Tk perioodis	Kasutajatoele pöörduumate arv näitab, kas sündmusteenused ja nende osateenused on kasutajatele lihtsasti mõistetavad või nad vajavad abi. Määditakse kokkulepitud perioodi (nt aasta) kohta. Kasutajatugi peaks registreerima ka peamised kitsaskohad edasiseks teenuse parendamiseks.

## 2.12 Lisa 1

Lisa 1 eesmärgiks on välja tuua vajadused, mida klient on maininud töötoa arutelude käigus. Antud nõuded on sisendiks detailanalüüsi kasutajalugudele. Antud list ei ole ammendav.

ID	Seos osateenusega	Seos prototüübiga	Nõue	Kommentaar
1.1	Liikluskindlustuse lepingu sõlmimine	Sõiduki registreerimine	Kasutajatele kuvatakse liikluskindlustuse informatiivne leht: miks on vaja liikluskindlustust, milliseid sõidukeid on vaja kindlustada jne.	
1.2	Liikluskindlustuse lepingu sõlmimine	Sõiduki omanikuvahetus	Kasutajale kuvatakse oluline info liikluskindlustuse lepingu kohta kui toimub omanikuvahetus.	
2.1	Tehnoülevaatus	TÜP Info	Kontrollida nõuded kaardirakendusele ja graafikale sündmusteenuste üleselt	Sündmusteenuse ülene
2.2	Tehnoülevaatus	TÜP Info	Kasutajale kuvatakse KKK - informatiivne tekst teemadena tehnoülevaatus järgi.	Sündmusteenuse ülene
3.1	Omanikuvahetus	Numbrimärgi toimingud	Müüja vaates peab numbrimärgi juures märkima, kas märk jääb müüjale või märk jääb ostjale.	
3.2	Omanikuvahetus	Ostja vaade	Kasutajale tuleb teade vajadusest kinnitada omanikuvahetus. Sisselogides eesti.ee-ssse, saab ostja tehingu kinnitada.	
3.3	Omanikuvahetus	Liisingu ettevõtte	Liisingu ettevõtte saab volitada teist osapoolt (vastutav kasutaja) teostama omanikuvahetusega seotud tegevusi.	
3.4	Omanikuvahetus	Volitamine	Kui kasutajat on volitatud, saab ta sellest teate ning kinnitab selle enda poolt eesti.ee-s.	
3.5	Registriandmete muutmine	Registriandmete muutmine	Kasutaja saab muuta registriandmeid. Kui on tehniline andmete muudatus, siis kasutaja peab saama registreerida aja TA-sse. Kui on mitte tehniline, siis saab ise sisse viia muudatused, nt sõiduki kasutajad.	

## 2.13 Lisa 2

# Testimise vorm

Vanus:

Sugu:

Kuupäev:

Kellaaeg

Algus:

Lõpp:

## Ülesande kirjeldus

Palume ette antud keskkonnas sõidukit müüa, soetada ja ajutiselt kustutada.

## Tagasiside

### Disain

Palume vabas vormis kommenteerida keskkonna disaini.

### **Funktsionaalsus ning protsessid**

Palume vabas vormis anda tagasiside keskkonnas tehtavatele tegevustele.

Abistavad küsimused:

- ✓ *Kas väljapakutud sõnastus on arusaadav? (Põhjendus)*
- ✓ *Kas väljapakutud sündmuste jada oli arusaadav? (Põhjendus)*
- ✓ *Kas väljapakutud lahendus oli kasutajasõbralik? (Põhjendus)*
- ✓ *Mis meeldis lahenduse juures?*
- ✓ *Mida peaks parandama?*

### **Testimise tähelepanekud:**

Märkida üles kohad, kus testimisel testija jäi pikemalt seisma/ei saanud edasi/frustreerus.

## Testimise käigus esitatud küsimused:

Märkida üles küsimused, mis testijal tekkisid testimise käigus.

## Kontakt

### Tarmo Toiger

juhtimiskonsultatsioonide ja  
tehnoloogia valdkonna juht  
+372 503 2260  
[ttoiger@kpmg.com](mailto:ttoiger@kpmg.com)

### Kristel Velleste

KPMG nõustamisteenuste  
digiteerimise valdkonna juht  
+372 512 1147  
[kvelleste@kpmg.com](mailto:kvelleste@kpmg.com)

### KPMG Baltics OÜ

Narva mnt 5  
10117 Tallinn  
Estonia

[kpmg.ee](http://kpmg.ee)

© 2021 KPMG Baltics OÜ, Eesti osaühing ja Šveitsi ühinguga KPMG International Cooperative ("KPMG International") lepinguliselt seotud sõltumatute ettevõtjate võrgustiku liige. Kõik õigused kaitstud.

Esitatud informatsioon on üldise iseloomuga ja ei ole mõeldud ühegi kindla füüsilise või juriidilise isiku probleemide lahendusena. Ehkki soovime anda täpset ja ajakohast informatsiooni, ei saa garanteerida, et esitatud informatsioon on täpne ka selle saamise hetkel või pärast seda. Ükski kasutaja ei tohiks esitatud informatsioonist lähtuda ilma konkreetse situatsiooni põhjalikul analüüsil põhineva professionaalse nõustamiseta.

KPMG nimi ja logo on registreeritud kaubamärgid või ühingu KPMG International Cooperative ("KPMG International") kaubamärgid.