

TARTU ÜLIKOOL
Arvutiteaduse instituut
Infotehnoloogia mitteinformaatikutele õppekava

Linda Rosenkron
Täitemenetlusregistri kasutajauuring ja ärianalüüs
Magistritöö 15 EAP

Juhendaja(d): Prof Kuldar Taveter

Infoleht

Täitemenetlusregistri kasutajauuring ja ärianalüüs

Lühikokkuvõte: Täitemenetlusregister on oma olemuselt kompleksne süsteem, mis seob erinevaid täitemenetluse osapooli: Sissenõudjad, Kohtutäiturid, Võlgnikud, Krediidi- ja Makseasutused, Uurimisasutused ning järelevalve teostajad – Kohtutäiturite ja Pankrotihaldurite Koda, Justiitsministeerium ja Registrate- ja Infosüsteemide keskus. Töös teostati kasutajauuring, kus tuvastati erinevate huvigruppide vajadused, prioritseeriti need koostöös Justiitsministeeriumiga ning viidi läbi eesmärgipõhisel modelleerimisel põhinev ärianalüüs ning loodi lihtsustatud vaadetega prototüüp. Töö tulemusi kasutatakse uue Täitemenetlusregistri loomisel.

Võtmesõnad: kasutajauuring, huvigrupp, roll, prioritseerimine, eesmärgipõhine modelleerimine, ärianalüüs, prototüüp

CERCS: P170

User survey and business analysis for Register of Enforcement Proceedings

Abstract: Register of Enforcement Proceedings is complex system that has heterogenic users: Claimants, Bailiffs, Debtors, Credit and payment institutions (banks etc), Investigation institutions, the Chamber of Bailiffs and Trustees in Bankruptcy, the Ministry of Justice and the Centre of Registers and Information Systems. The user research was conducted in order to find the needs of users, the requirements were prioritized in cooperation with the Ministry of Justice. Business analysis was based on the object-oriented modelling approach. The low-fidelity prototype was created. The outcome of current project will be used in developing the new Register of Enforcement Proceedings.

Keywords: user research, user, role, prioritizing, object-oriented modelling, business analysis, prototype.

CERCS: P170

Sisukord

Infoleht.....	2
Sissejuhatus.....	4
Töös kasutatavad lühendid.....	6
1. Magistritöö teoreetilised lähtekohad.....	7
1.1. Huvigruppide analüüs.....	7
1.2. Ärianalüüs.....	9
1.3. Prototüüp.....	10
2. Metoodika ja valim.....	11
2.1. Info kogumine.....	11
2.2. Huvigruppide analüüsimine.....	13
2.3. Ärianalüüsi koostamine.....	13
2.4. Prototüüpimine.....	14
3. Metoodika rakendamise tulemused.....	15
3.1. Huvigruppide analüüsimine.....	15
3.2. Ärianalüüsi koostamine.....	24
3.3. Prototüüpimine.....	30
Kokkuvõte.....	53
Viidatud kirjanduse loetelu.....	55
Lisa 1 Huvigruppide ettepanekud ja tellija hinnang	58
Lisa 2 Sissejuhatus.....	58
Lisa 3 Liidesed teiste andmekogudega.....	58
Lisa 4 Kasutajate, asutuste ja õiguste haldamine.....	58
Lisa 5. Volitused.....	58
Lisa 6. Üldnõuded.....	58
Lisa 7. Täitmisavalduse ja täitedokumentide esitamine.....	58
Lisa 8. Täitemenetluse andmete liikumine NAIS-s.....	58
Lisa 9. Täitemenetluse andmete ja krediidi- ja makseasutuse infopäringud.....	58
Lisa 10. Kontode arestimine.....	58
Lisa 11. Nõude otsing ja statistika.....	58
Lisa 12. Ülevaated – Sissenõudja ja Võlgnik.....	58
Litsents.....	59

Sissejuhatus

Nõuete ja arestide menetlemine on täna Eestis kompleksne süsteem, mis seob erinevaid osapooli – Sissenõudjaid, kes esitavad oma nõuded Kohtutäituritele menetlemiseks, Kohtutäiturid omakorda suhtlevad Võlgnikega nõuete sissenõudmiseks ning pankade- ning makseasutustega arestide seadmiseks. Järelevalvet menetluse üle teostavad Kohtutäiturite- ja Pankrotihaldurite Koda ja Justiitsministeerium. Menetlusinfot tarbivad ka infopärimise õigusega asutuste esindajad. Praegusel ajal liigub menetlusinfo erinevate infosüsteemide vahel üldjuhul läbi X-tee, kuid süsteem ei kata ühelt poolt kõikide osapoolte vajadusi – näiteks Sissenõudjatel puudub võimalus saada ülevaade oma nõuetest ja teisalt esineb probleeme ka olemasolevate funktsionaalsuste osas – näiteks võlglassed kurdavad, et nad ei saa õiget menetlusinfot ning teatud liidesed töötavad liigse ajalise viivitusega. Seega oli projekti eesmärgiks valmistada ette uue kasutajakeskse lähenemise ja senisest efektiivsema Nõuete ja arestide infosüsteemi (NAIS) väljaarendamine. Selleks analüüsiti olemasoleva tarkvara kasutajakogemust erinevate sihtgruppide vaatevinklist ning töötati selle põhjal välja uue tarkvara kontseptsioon – ärianalüüs ja prototüüp.

Vastavalt hanke tehnilisele kirjeldusele (Registrite ja Infosüsteemide Keskus, 2020) püstitati tööle järgmised eesmärgid:

1. Kasutajakogemuse analüüsi eesmärgid:
 - a. Teostada kasutajavajaduste uuring senise menetlustarkvara kasutamisel ilmnunud kitsaskohtade kaardistamiseks ning menetlustarkvara kasutajate poolt esitatavate ootuste ja tegelike vajaduste väljaselgitamiseks.
 - b. Välja pakkuda lahendused vastavalt kasutajate vajadustele, mis on kavandatud selliselt, et need rakendaksid võimalikult palju tööprotsesside optimeerimist, automatiseerimist ja andmete taaskasutamist. Sealjuures peab kasutaja vajadus kõrvalise abi järele olema viidud miinimumini. Pakutud lahendustele tuginedes on võimalik välja arendada korrastatud infoarhitektuuri, protsesside loogika, keelekasutuse ja mugavama kasutajaliidesega infosüsteem.
 - c. Kirjeldada ära väljapakutavatest lahendustest lähtuvad nõuded tarkvarale ja kasutajaliidesele, samuti lisafunktsionaalsustele ja loetleda liidestused, mida ei ole praeguses tarkvaras realiseeritud, kuid mida oleks vaja protsesside efektiivsuse suurendamiseks.
2. Kasutajaliidese prototüübi eesmärgid:
 - a. Testida ja vastavalt täiendada prototüüp.

NAIS projekt jaotus neljaks teineteisest sõltuvaks etapiks:

1. Info kogumine;
2. Huvigruppide analüüs;
3. Ärianalüüsi koostamine;
4. Prototüüpimine.

Magistritöö ülesehitusel lähtuti projekti etappidest: töö jaotub kolmeks sisuliseks peatükiks, kus esimeses antakse ülevaade töö teoreetilistest lähtekohtadest, teises töö teostamiseks valitud meetodikast ja kasutajauuringu valimist ning kolmandas tuuakse välja töö tulemused. Info kogumise etapp on kirjeldatud teises peatükis. Töö peatükid on jaotatud alamjaotisteks: huvigruppide analüüs (sh nõuete prioritseerimine), ärianalüüsi koostamine ja prototüüp. Lisaks sellele käsitleb töö teise peatüki esimene alamjaotis info kogumist. Selline jaotus võimaldab soovi korral lihtsasti seostada vastavad alamteemad töö erinevates peatükkides ja

soodustab seeläbi kasutaja arusaamist tööst kui tervikust, samuti on see kooskõlas projekti sisuliste etappidega:

Kasutusjuhtude detailne analüüs on esitatud töö lisadena (Lisad 2-12). Lisad on esitatud samal kujul, nagu need esitati tellijale, st neid ei ole muudetud, välja arvatud vormistus (seoses andmete esitamisega erinevates formaatides) ja konfidentsiaalse info eemaldamine. Mõisted ja terminid, mis on infosüsteemipõhised, on toodud lisades. Töös ja lisades on kasutatud lühendit NAIS, mis tänasel päeval ei ole enam korrektne (sisuliselt on õigem Täitemenetlusregister), kuid mis säilitati eesmärgiga säilitada tellijale esitatud analüüs ja prototüüp muutmata kujul ning samal ajal tagada käesoleva töö ja tellijale esitatu sidusus.

Töös kasutatavad lühendid

BPMN - Äriprotsessi modelleerimise ja notatsiooni standard

ET – E-toimik

FIE – füüsilisest isikust ettevõtja

IS - infosüsteem

JuM - Justiitsministeerium

KIR – Kinnipeetavate, Vahistatute, Arestialuste ja Kriminaalhooldusaluste andmekogu

KOV – kohalik omavalitsus

KPK – Kohtutäiturite ja Pankrotihaldurite Koda

KT - Kohtutäitur

LV - linnavalitsus

MIS – Menetluste Infosüsteem

MTA – Maksu- ja Tolliamet

MVP - (*Minimum viable product*) minimaalne funktsionaalsuste kogum, mille arendamise järgselt on toode terviklik ja kasutatav

NAIS – Nõuete ja Arestide infosüsteem, ehk Täitemenetlusregister

PPA – Politsei- ja Piirivalveamet

RIK – Registrite ja Infosüsteemide Keskus

SKA - Sotsiaalkindlustusamet

SKAIS2 – Sotsiaalkindlustusameti Infosüsteem

SN - Sissenõudja

TARN - Täitemenetlusregistri avalik-õiguslike rahaliste nõuete jaotamise süsteem

TM - täitemenetlus

TÖR – Töötajate register.

1. Magistritöö teoreetilised lähtekohad

Magistritöö esimeses peatükis on antud ülevaade töö teoreetilistest lähtekohtadest. Peatükk on jaotatud alamosadeks: huvigruppide analüüs, prioritseerimine, ärianalüüs ja prototüüp.

1.1. Huvigruppide analüüs

Erinevate huvigruppide kaasamise olulisus infosüsteemi loomise protsessi on laialt tunnustatud (Barki & Hartwick, 2001; Bostrom & Heinen, 1977; Dumas et al., 2018; Kasiviswanathan & Ramalingam, 2020; Leikums, 2012; Lin & Shao, 2000; Nicolau, 2004; Pau, 2017; Righi & James, 2007; Valacich et al., 2012). Hwabamungu jt (Hwabamungu et al., 2018) toovad välja, et avaliku sektori institutsioonidega on seotud palju heterogeenseid huvigruppe. Riiklike projektide keerukat sotsiaalset konteksti rõhutavad ka Contini ja Cordella (Contini & Cordella, 2007). Huvigrupp on indiviidide kogum, kes on mõjutatud kasutatavast (info)süsteemist (Himma & Tavani, 2008; Lazar et al., 2010). Nõuete ja Arestide infosüsteemi (NAIS), ehk Täitemenetlusregistri, mõistes kasutatakse huvigrupi mõistet kasutajagrupi sünonüümina – antud projektis on huvigruppideks erinevad NAISi (või NAISi andmeid) kasutavad osapooled (Quretec, 2020).

Huvigruppide analüüsi raames oli oluline esmalt tuvastada huvigrupid, seejärel analüüsida nende suhtumist ja panust ning läbi kogu analüüsi juhtida huvigrupi suhtlust (Milani, 2019). Huvigrupid olid NAISi projektis suuresti teada, kuivõrd need olid esitatud juba hankedokumentatsioonis. Huvigruppide analüüsiks viidi läbi videointervjuud esmalt tellijaga (Registrite ja Infosüsteemide Keskus (RIK) ja Justiitsministeerium (JuM)) ning Kohtutäiturite ja Pankrotihaldurite Koja (KPK) esindajatega, seejärel viidi läbi fookusgrupi intervjuud Kohtutäituritega. Sissenõudjatelt hangiti sisendit läbi elektroonse ankeetküsitluse ja intervjuude. Võlgnike osas oli tellija sisendiks, et otsekontakt Võlgnikega ei ole soovitatav ja analüüs peab põhinema teiste osapoolte nägemusel.

Dumas jt (Dumas et al., 2018) on välja toonud, et äriprotsesside analüüsis eristatakse järgmist viit tüüpi huvigruppe, kes hindavad protsessi efektiivsust erinevatest vaatenurkadest:

- Kliendid;
- Protsessi osalised;
- Protsessi kaasatud välised osapooled;
- Protsessi eest vastutaja (protsessi juht, kellele protsessiosalised alluvad);
- Tellija ja teised juhtorganid, kes vastutavad protsessi efektiivse toimimise eest.

NAISi võtmes võib näha klientidena nii Võlgnikke kui ka Sissenõudjaid, kes mõlemad on küll mingil määral ka täitemenetluse protsessi kaasatud, kuid keda siiski huvitavad ennekõike täpsed andmed ja protsessi läbipaistvus ning kvaliteet.

Protsessi osalisteks on Kohtutäiturid, kes täitemenetlust läbi viivad ja kelle murekohaks on protsessi ressursikulukus ning samuti andmete täpsus ja protsessi kvaliteet, kuid seda nõ protsessi sisese vaatenurga alt. Näiteks Kohtutäiturit huvitab see, et aresti andmed jõuaksid panka või/ja sealt tagasi kiiresti ja korrektselt, samas kui kliendi vaatest on oluline, et ülevaate saamise hetkel kajastuksid andmed õigesti.

Protsessi kaasatud välisteks osapoolteks on makseasutused, kes teostavad areste, mis Kohtutäitur menetluse raames määrab. Makseasutused on samuti huvitatud, et andmed liiguksid õigeaegselt ja korrektselt, sest nende sisemised protsessid seostuvad täitemenetluse protsessiga ja on sellest mõjutatud.

Protsessi eest vastutaja on KPK, kes juhib ja kontrollib Kohtutäiturite tööd ja on seetõttu huvitatud nii andmete korrektsusest kui ka protsesside õigeaegsusest ehk kiirusest.

Tellijaks on Täitemenetlusregistri puhul RIK ja JuM, kes on huvitatud sellest, et täitemenetluse protsess ja registri arendused oleksid kooskõlas valdkonna üldiste strateegiatega ja arengusuundadega ning aitaksid saavutada strateegilisi eesmärke. Konkreetselt antud projektis määras just see huvigrupp projekti skoobi ja teiste osapoolte poolt esitatud vajaduste ja soovide prioriteedid ning teostatavuse (prioritiseerimist on täpsemalt kirjeldatud peatükis 7).

Huvigruppe saab detailsemalt esitada rollide abil. Rollid täidavad süsteemi toimimiseks vajalikke kohustusi, mida saab analüüsida rollimudelite abil (Sterling & Taveter, 2009). Seetõttu koostati Täitemenetlusregistri rollide mudelid.

Kuivõrd NAISi projektis ilmnes, et Sissenõudja rolli siseselt esineb mitmeid alamrolle, kes omavahel kardinaalselt erinevad ja üksteisele oma vajaduste poolest isegi vastanduvad – näiteks eraisikust Sissenõudjad vajavad juhendamist ja lahtiseletatud infot, samas kui paljude nõuetega ettevõtted vajavad vaid kindlaid näitajaid ja hinnanguid ning ei soovi liiga detailset infot, siis otsustati seda rolli põhjalikumalt kirjeldada. Persoonanalüüs jaotab huvigrupi segmentideks, mille esindajaid analüüsitakse sügavamalt ja mille osas kirjeldatakse hüpoteetiline antud grupi tavapärase esindaja ehk persona (Milani, 2019). Sissenõudjate osas tuvastati viis persoonat (vt täpsemalt lk 16).

Prioritiseerimine

Huvigruppide analüüs võimaldab analüüsida konkreetset äriprotsessi lähtudes erinevatest vaatenurkadest ja seega tuvastada erinevaid vajadusi. Järgmine loogiline samm on nende vajaduste dokumenteerimine ja hindamine (Dumas et al., 2018).

Kasutajauuringu tulemusena koguti mitmeid nõudeid, mida kasutajad sooviksid Täitemenetlusregistris näha ([Lisa 1](#)). Erinevatel huvigruppidel on erinevad huvid ja seega võivad tekkida huvigruppide konfliktid (Barki & Hartwick, 2001) – näiteks soovivad Võlgnikud ja Sissenõudjad näha kõiki Kohtutäituri tegevusi, kuid Kohtutäiturid ei soovi neid avaldada. Veelgi enam, NAISi projektis esines huvide konflikte ka huvigruppide siseselt – erinevad Sissenõudjad on erinevate vajadustega (vt persoonade analüüsi lk 21) ja ka Kohtutäiturite praktika on erinev – ühed soovivad avaldada maksimaalselt infot, et vähendada süsteemivälist suhtlust aga teised soovivad avaldada minimaalset infot, kuivõrd hindavad menetlustoiminguid ärisaladuseks. Avaliku sektori puhul on huvigruppide heterogeensus levinud (Contini & Cordella, 2007; Hwabamungu et al., 2018). Seetõttu lähtuti põhimõttest, et seoses huvigruppide vastuoluliste ja/või ebarealistlike soovidega ei olegi eesmärgiks kõigi soovide rahuldamine, kuid tuleb olla aus selles osas, milliseid soove on võimalik rahuldada ja milliseid mitte. Ka Valacich, et al. (2012) rõhutavad ausa info olulisust – mida realistlikumad on kasutajate ootused uue infosüsteemi ja selle võimaluste osas juba arenduse varajases etapis, seda suurema tõenäosusega on kasutaja süsteemiga rahul, kui see rakendub. Vastavalt kirjeldatud põhimõttele määrati igale koos tellijaga teostatud kasutajauuringust tulenenud ettepanekule selle rahuldamise otsus (kas realiseeritakse või mitte?) ja realiseerimise prioriteet (kui realiseeritakse, siis millises etapis?). Kui ettepaneku osas ei langetatud kindlat otsust, siis lükati ettepaneku käsitlemine projekti kaugemas etappi, sest aja jooksul võib innovatiivne soov rohkem või vähem ajakohaseks muutuda ning samuti võib ilmsiks tulla realiseerimise otsust mõjutavat olulist informatsiooni.

Nõuete prioritiseerimiseks on mitmeid erinevaid meetodeid (Dumas et al., 2018; Kasiviswanathan & Ramalingam, 2020; Milani, 2019), kuid kuivõrd NAISi projektis oli tellijal (RIK, JuM) kindel nägemus projekti skoobist ja paralleelselt oli väljatöötamisel

täitemenetluse pikaajaline strateegia, siis määrati soovidele prioriteedid ühises töörühmas (JuM, RIK, KPK) läbiviidud dokumendiloome käigus.

Otsused esitati kasutajauuringu raporti raames ka Kohtutäituritele ja teistele sisendinfo andjatele, kellega hilisema protsessi käigus otsuseid ka töörühmas arutati. Siiski ei olnud niisugune otsuste kommunikatsioon viis piisav lahendus, sest prototüübi testimisel selgus, et mitte kõik projekti kaasatud Kohtutäiturid ei olnud kursis projekti skoobiga. Sellest saab järeldada, et ainult kirjalikult otsuste edastamine ei olnud huvigruppide jaoks piisav. Huvigruppide kaasamise ebaõnnestumist on kogetud ka teiste riiklike infosüsteemide arendamisel – näiteks Soome terviseinfosüsteemi loomisesse kaasati küll erinevaid vastavate protsesside osalisi, kuid nad siiski tundsid, et ei suuda arendust oma soovitud suunas mõjutada (Martikainen et al., 2020). Huvigruppide eduka kaasamise keerukust tunnustavad ka teised uurijad (Abusamhadana et al., 2019; Ives & Olson, 1984), kes on uurinud kaasatuse mõõtmist ja Lapshin jt (Lapshin et al., 2021), kes töötavad välja lahendusi kasutajate paremaks kaasamiseks. Kasutajate edukas kaasamine on mahukas uurimisvaldkond, mille olulisust käesolevas töös küll tunnustatakse, kuid mille põhjalikum analüüsimine ei mahu antud projekti skoopi.

Prioritiseerimise tulemusena tuvastati MVP (*Minimum viable product*) – minimaalne funktsionaalsuste kogum, mille arendamise järgselt on toode terviklik ja kasutatav ning mille arendamist ja testimist jätkatakse arenduse järgmistes iteratsioonides (Milani, 2019). MVP-d kasutatakse digitaalses tootearenduses teadmiste valideerimiseks, toote kujunduse hõlbustamiseks, suhtlusraskuste ületamiseks (kasutajal on sellest lihtsam aru saada) ja tootearenduse kuluefektiivsuse suurendamiseks (Sharp & Hall, 2016). NAISi projektis tuvastati MVP ja teostati sellele ärianalüüs ja loodi vastav prototüüp. Kasutajauuringu ettepanekute seas on MVP osad märgitud „skoop 1“ prioriteediga ([Lisa 1](#)), madalama prioriteediga märgitud ettepanekud ei mahtunud küll MVP skoopi, kuid jäid ootama arenduse järgmisi iteratsioone.

1.2. Ärianalüüs

Ärianalüüs on oma sisult konkreetse valdkonna vajaduste või probleemide analüüs eesmärgiga leida ja rakendada lahendus. Ärivajaduse analüüs seisneb vajaduse, selle konteksti ja põhjuse mõistmises. Esmalt kirjeldatakse olemasolevaid protsesse (AS-IS mudelid) ja rolle, seejärel analüüsitakse neid ja olemasolevaid infotehnoloogilisi lahendusi (Trees, 2020), leidmaks ebaefektiivsusi ja parendusvõimalusi, misjärel koostatakse uued, efektiivsemaid äriprotsesse kirjeldavad mudelid (TO-BE mudelid). Mudelite koostamiseks on loodud notatsiooni standardid, mis võivad olla väga detailsed, kuid kui mudeleid peavad lugema ka huvigrupi esindajad, siis on mõistlik piirduda ainult standardi põhielementide kasutamisega (Milani, 2019). Mudelite ja valdkonna arusaadavuse parandamiseks huvigruppide esindajate jaoks on hea kasutada eesmärgimudeleid (Lopez-Lorca et al., 2018; Miller et al., 2014, 2015; Sterling & Taveter, 2009), mis alustavad ärianalüüsi valdkonna eesmärkide kindlaksmääramisest ja hierarhilisest modelleerimisest, kusjuures keerukuse vähendamiseks ei vaadelda eesmärkide saavutamise ajalist järgnevust.

Äriprotsessi modelleerimise ja notatsiooni standard (BPMN) võimaldab organisatsioonil modelleerida oma äriprotsesse graafilisel kujul ja edastada neid standardsel kujul, mis omakorda võimaldab nii organisatsioonisisest kui ka organisatsioonide vahelist äriprotsesside paremat ja kiiremat mõistmist (*BPMN.org*, 2022). BPMN-i notatsioon on praktikas laialt kasutusel (Dumas et al., 2018; Milani, 2019; Saarsen, 2019), mistõttu osutus otstarbekaks seda ka antud projektis rakendada.

Äriprotsesside modelleerimisel saab kasutada üldisest detailsemaks (nn ülalt alla) või detailsest üldiseks (nn alt üles) lähenemist (Milani, 2019). Ülalt-alla lähenemist hõlbustab alustamine eesmärgimudelitest. NAISi projektis kasutati üldjuhul üldisest detailsemaks lähenemist, alustades eesmärgimudelitest, kuid siiski pöörduiti analüüsi kestel ka detailsest astmest tagasi terviku juurde, et hoida analüüsi õiges perspektiivis ja skoobis.

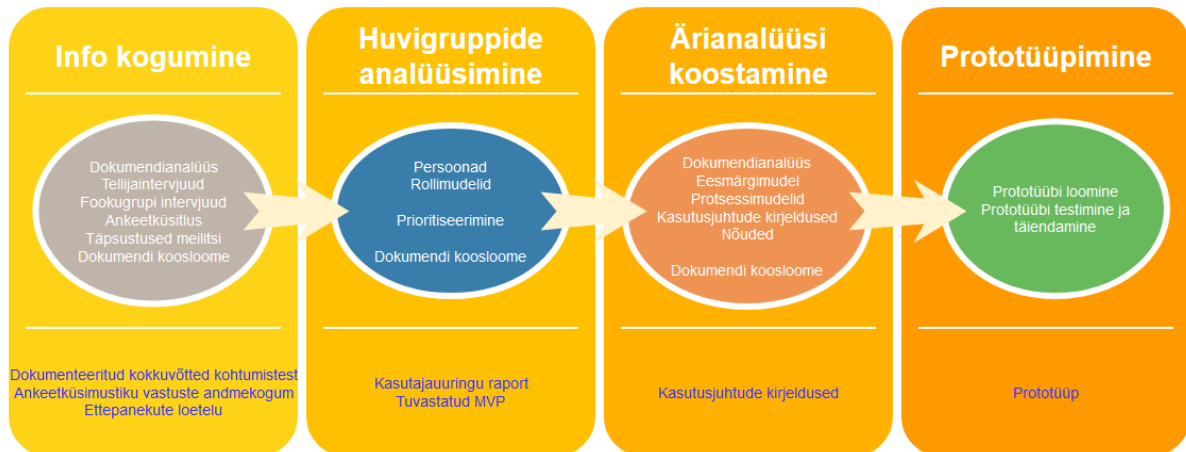
Ärianalüüsi käigus koostati NAISi projektis BPMNi notatsiooni abil esitatud AS-IS ja TO-BE mudelid ja nende kirjeldused kasutusjuhtudena. Samuti kirjeldati kasutajaliidese vaateid, mis hiljem prototüübis visualiseeriti.

1.3. Prototüüp

Prototüübi eesmärgiks on anda kliendile parem ülevaade uuest lahendusest ja seeläbi võimaldada tal anda paremat tagasisidet (Milani, 2019). Prototüüpe realiseeritakse vastavalt eesmärgile ja sihtgrupile väga erinevatel tasemetel ja erinevate meetodite abil (Bjarnason, 2021; Kunicina et al., 2020; Milani, 2019; Note, 2019; Razek et al., 2021; Tomberg, 2020), NAISi projektis oli vajalik prototüübis ära näidata kasutajaliidese vaadete – kuva, mida kasutajale näidatakse – üldine toimimisloogika ja seega realiseeriti kasutajaliidese prototüüp, mis oli küll funktsionaalne (klikitav), kuid kajastas kasutajaliidese vaateid lihtsustatud kujul.

2. Metoodika ja valim

NAISi projekt jagunes sisuliselt neljaks üksteisel põhinevaks etapiks (Joonis 1): esmalt koguti infot, seejärel teostati huvigruppide analüüs, järgnevalt koostati ärianalüüs ja lõpuks loodi prototüüp. Kuigi etapid eristuvad suhteliselt selgelt, esines neis ka ajalist kattuvust – näiteks koguti infot ka ärianalüüsi koostamise etapis ja täiendati ärianalüüsi peale prototüübi testimist.



Joonis 1. NAIS projekti etapid ja tulemid

Projekti kaasati ja sisendit saadi erinevatelt huvigruppidele, kes tulevikus NAISi kasutama hakkavad või on sellega muul viisil seotud – KPK, Kohtutäiturid, Uurimisasutused, Pangad, RIK ja Justiitsministeerium. Võlgnike vaate osas saadi ülevaade Kohtutäiturite ja Justiitsministeeriumi kaudu.

Valimi moodustamisel kasutati kõigis huvigruppides sihipärast valimit, kus uurija (antud juhul tellija) valis välja respondendid, kes lähtuvalt uurimisküsimusest on ideaalsed küsitletavad (Rämmer, 2014).

2.1. Info kogumine

Info kogumise etapp algas dokumendianalüüsist ja tellijaintervjuudest, kus koguti sisendit nii projekti skoobi, tellija ootuste kui ka olemasolevate protsesside kohta. Tellijaintervjuudel osalesid RIK ja JuM esindajad. Koostöö tellijatega oli tihe kogu projekti vältel - RIK esindajad osalesid kõigil fookusgrupi intervjuudel, edastasid vajalikke dokumente ja vastasid tõusetunud küsimustele jooksvalt meili teel ja videokohtumistel. Justiitsministeeriumi sisendit koguti nii videokohtumiste, meilisuhtluse kui ka dokumentide analüüsi abil.

Fookusgrupi intervjuud

Erinevate kasutajagruppidega viidi läbi poolstruktureeritud fookusgrupi intervjuud. Lisaks sellele koguti sisendit ka meili teel – Kohtutäiturid edastasid ettepanekuid, andmeid, kirjeldusi ja täpsustusi e-posti vahendusel. Kogutud sisendi õigsust ja terviklikkust kontrolliti läbi ühise dokumendi koostamine – kohtumiste kokkuvõtted, ettepanekute loetelud jms koostati keskkonnas, millele oli ligipääs ka sisendi andjatel, kes vajadusel täiendasid ja/või parandasid dokumendi sisu.

Fookusgrupi intervjuu on väga kuluefektiivne meetod, mis võimaldab saada palju informatsiooni lühikese aja jooksul. Fookusgrupis osalejateks on huvigruppidesse kuuluvad isikud, kes omavad moderaatori jaoks olulist informatsiooni. Grupidünaamika tekitab fookusgrupi intervjuu läbiviimisel sünergia – osalejad täiendavad üksteise ideid, mis võimaldab välja selgitada infot, milleni üksikintervjuude käigus ei jõuta (Chawla & Sondhi, 2011). Fookusgrupi intervjuu sobib ideaalselt NAISi eesmärkidega – koguda infot, mida soovitatakse kasutada otsingulise uurimuse puhul, mille eesmärgiks on välja töötada teoreetilise käsitluse operatsionaliseerimise skeem (Vihalemm, 2014).

Poolstruktureeritud fookusgrupi intervjuu kasuks otsustati, sest dokumendianalüüsi ja tellijaintervjuude käigus oli kogutud palju informatsiooni, mis võimaldas juba formuleerida teatud küsimused. Samas sooviti kasutajaintervjuu abil koguda ka täiesti uudseid ettepanekuid ja seetõttu esitati ka avatud küsimusi, sh otseselt uutele ideedele ja parandusettepanekutele suunatud küsimusi.

Respondentideks valiti RIKi soovitusel 10 Kohtutäiturit, kellega viidi läbi kaks poolstruktureeritud veebipõhist fookusgrupi intervjuud. Kohtumisel kajastatud küsimused edastati Kohtutäituritele etteulatuvalt meili teel, mis andis neile piisava ettevalmistusaja. Üks Kohtutäitur edastas vastused kirjalikult, teine edastas vastused nii kirjalikult kui osales ka intervjuul ning mõned Kohtutäiturid edastasid kirjalikult arvulisi näitajaid sisaldavat infot.

Lisaks Kohtutäituritele viidi samasugune intervjuu läbi ka Kohtutäiturite- ja Pankrotihaldurite koja (KPK) esindajatega.

Fookusgrupi intervjuu aluseks olnud küsimustiku esimene kolmandik keskendus Sissenõudjate teemaatikale – uuriti Sissenõudjate profiili, sissenõude esitamise protsessi ja ka edasist kontakti Sissenõudjatega. Sealjuures pöörati eriti suurt tähelepanu *elatis* Sissenõudjate teemaatikale. Küsimustiku keskosa keskendus menetlusele ja sellega seotud suhtlusele erinevate osapoolte vahel. Antud teemast kasvas välja vajadus eraldi fookusgrupi intervjuuks pankadega suhtlemise teemal. Vastav intervjuu viidi läbi hiljem ning ilma konkreetset etteantud teemapunktideta – alamateemad tõstatati osalejate poolt. Kohtutäiturite intervjuu kolmas osa keskendus võlglastele – nende profiilidele ja vajadustele.

Uurimisasutustest intervjueriti Politsei- ja Piirivalveameti (PPA), Maksu- ja Tolliameti (MTA), Välisluure, Rahapesu Andmebüroo ja Prokuratuuri esindajad. Seoses vajadusega kaasata kõik olulised huvigrupid viidi läbi kaks eraldi intervjuud. Uurimisasutuste intervjuud toimusid fookusgrupi vormis, kus teema oli piiritletud, kuid konkreetseid küsimusi protsesside osas ette ei valmistatud seoses suhteliselt suurte erinevustega intervjueritavate huvigruppide vahel. Intervjuudes keskenduti rohkem sellele, mida kasutajad vajavad, mis oli suhteliselt sarnane, mitte sellele, kuidas ja milleks nad saadud infot kasutavad, kus esines rohkem erinevusi. Konfidentsiaalsusnõude tõttu on uurimisasutuste vajadused käesolevast analüüsist välja jäetud. Uurimisasutuste intervjuudelt ja nendele järgnevast meilisuhtlusest saadi infot ka Sissenõudjate vajaduste kohta, sest mitmed riiklikud asutused on paralleelselt nii Sissenõudja, kui ka Infopäringu õigusega osapoolle rollis.

Pankade esindajate fookusgrupi intervjuu lükkus projekti järgsesse aega ning sealt kogutavaid ettepanekuid analüüsitakse projekti järgmistes etappides. Küll aga kaasati projekti üksik meili teel saabunud ettepanek pangalt.

Ankeetküsitlus

Kohtutäituritelt ja KPKlt küsiti infot suuremate ja aktiivsemate Sissenõudjate kohta ning vastavalt soovitusele edastati 58-le Sissenõudjale veebipõhine küsimustik, mille abil uuriti Sissenõudjate vajadusi. Küsimustikule vastas 17 Sissenõudjat.

Sissenõudjate sisendi kogumiseks valiti teadlikult kvantitatiivne meetod, sest Sissenõudjad ja nende erinevad vajadused olid teada juba varasematest intervjuudest. Antud projekti raames oli sooviks tuvastada, millised vajadused on ülekaalus. Küsimustikus pakuti välja eelnevatest fookusgrupi intervjuudest kogutud ettepanekud infoedastuse osas ja uuriti vastajate eelistusi infoedastuse teemal ning samuti uuriti respondentide kogemusi ja harjumusi kohtutäituritega suhtlemise osas. Küsitlus on sobilik vahend kogumaks standardiseeritud kujul infot suhteliselt paljudelt inimestelt (Beilmann, 2020), mistõttu see meetod sobis suurepäraselt fookusgrupis kogutud ettepanekute valideerimiseks.

Vabatahtlikuks täitmiseks edastatud ankeedid sisaldasid muuhulgas ka küsimust valmisoleku kohta jätkuintervjuuks – seda juhaks, kui poolstruktureeritud ankeedi vastustest ilmneb uusi ettepanekuid, mis vajavad põhjalikumat käsitlemist.

Dokumendi koostamine

Info kogumise etapi tulemiks olid dokumenteeritud kokkuvõtted kohtumistest, ankeetküsitluse vastuste andmekogum ja loetelu kasutajate poolt esitatud ettepanekutest uue süsteemi funktsionaalsuste kohta.

Kohtutäiturite, KPK ja Tellijaga rakendati dokumendi koostamise protsessi (*co-design*) meetodit – korraldati töötube, kohtumiste kohta koostas analüütik kokkuvõtted, mida osalejad vastavalt oma sisendile parandasid ja täpsustasid. Sama kehtis ka ettepanekute loetelu kohta, kuhu olid oodatud ka jooksvalt lisanduvad ettepanekud, mille osas analüütik vajadusel esitas täpsustavaid küsimusi – nii loodi dokumentatsioon kõigi osapoolte ühise pingutuse tulemusena ja olid tagatud selle täielikkus ja ühetimõistetavus.

2.2. Huvigruppide analüüsimine

Kasutajauuringu info kogumise etapi raames hangiti informatsiooni kasutajate ja nende vajaduste kohta, projekti järgmises etapis analüüsiti huvigruppe ja selle tulemusel koostati Kasutajauuringu raport.

Huvigruppide analüüsiks kasutati tekstilisi kirjeldusi, rollimudeleid ja persoonasid. Huvigruppide analüüsi põhjal selgus, et Täitemenetlusregistri on erinevad huvigrupid, mille osalised võivad veel omakorda erineda oma suhtumiste, oskuste ja vajaduste osas – näiteks Sissenõudjaks võib olla üksikemast elatise nõudja, kes vajab juhendamist ja toetust ja teisalt kiiralaenukontor, mis vajab prognooside tegemiseks massandmete edastust.

Kasutajauuringu raporti, sh persoonade kirjeldamise, koostamisel rakendati taaskord dokumendi koostamise meetodit, kus Kohtutäiturid, KPK esindajad ja Tellija said anda oma sisendi ja täpsustused loodavasse dokumenti.

Huvigruppide analüüsiga paralleelselt omistati koostöös JuM-ga prioriteedid eelnevas etapis kogutud ettepanekutele. Prioriteetide hinnang anti JuM esindaja professionaalse hinnangu andmise põhimõttel. Prioritiseerimise tulemusel tuvastati Täitemenetlusregistri MVP.

2.3. Ärianalüüsi koostamine

Projekti eelmises etapis tuvastatud MVP ja huvigruppide analüüsi põhjal koostati ärianalüüs. Selleks, et huvigruppide eesmärgid ja vajadusi paremini mõista ja huvigrupi suhtlust juhtida, koostati Täitemenetlusregistri eesmärgimudel. Eesmärgimudel on motivatsioonilise modelleerimise meetodi üks esmaseid mudeleid, mis aitab defineerida infosüsteemi huvigruppide rollid ning vastavate huvigruppide eesmärgid, eristades sealjuures funktsionaalseid, kvalitatiivseid ja emotsionaalseid eesmärgid (Lopez-Lorca et al., 2018;

Miller et al., 2014, 2015; Sterling & Taveter, 2009). Koostatud eesmärgimudel võimaldas saada tervikpildi infosüsteemist oma sotsiaalses kontekstis – nn sotsiotehnilisest süsteemist.

Ärianalüüsi aluseks olid eesmärgimudeli funktsionaalsed eesmärgid. Ärianalüüsi käigus koguti lisaks kasutajauuringule informatsiooni ka dokumendianalüüsi meetodil – analüüsiti erinevaid registreid, mis on täitemenetlusega seotud, nende kohta varasemalt koostatud analüüsidokumentatsiooni, teemavaldkonnaga seotud õigusakte, varasema projekti käigus loodud prototüüpi ja hankele lisatud dokumente.

Ärianalüüsis loodi AS-IS ja TO-BE protsessimudelid Signavio tarkvara abil, mis on autori hinnangul väga mugav tööriist, sest võimaldab hõlpsalt luua BPMN notatsiooni abil esitatud äriprotsesside mudeleid. Ärianalüüsi dokumentatsiooni koostamiseks ja säilitamiseks kasutati tellija soovil Confluence tarkvara, mis võimaldas dokumendi koostamist ja dokumendi ajaloo säilitamist.

Ärianalüüs teostati kasutusjuhtudena – iga kasutusjuht, mis vastab mingile eesmärgimudelis esitatud funktsionaalsele eesmärgile, moodustab terviku, mis sisaldab äriprotsesside mudeleid, nende kirjeldusi ja nendega seotud nõudeid. Näiteks aresti kasutusjuht sisaldab endas aresti seadmise, muutmise ja lõpetamise protsesse ja nendega seotud nõudeid. Nõuded esitati viisil, mis võimaldas numeratsiooni järgi seostada nõude kasutusjuhuga ja samas täiendada kasutusjuhtu hiljem lisandunud ärireeglitega. Iga nõue tähistati tähekombinatsiooni abil, mis viitab vastava kasutusjuhu pealkirjale (näiteks aresti puhul AR), millele on lisatud kolmekohaline number, mis viitab konkreetsele nõudele. Ärianalüüsi dokumendid loodi koostöös RIK esindajatega.

2.4. Prototüüpimine

Ärianalüüsi põhjal loodi kasutajaliidese prototüüp, kus esitati lihtsustatud kujul kasutajaliidese peamised funktsionaalsused. Prototüübi loomiseks kasutati Axure keskkonda, mis oli käesoleva magistritöö autori eelistus.

Prototüüpi testiti koostöös Tellijaga, vastavalt testimise tulemustele täiendati nii prototüüpi kui ka vajadusel ärianalüüsi.

3. Metoodika rakendamise tulemused

Metoodikat rakendati vastavalt eelmises peatükis toodud järjestusele. Käesolevas peatükis kirjeldatakse huvigruppide analüüsi, ärianalüüsi koostamise ja prototüüpimise tulemusi.

Huvigruppide analüüsis kirjeldatakse huvigrupid tekstiliselt, esitatakse rollimudelid ning seostatakse Täitemenetlusregistri huvigrupid Täitemenetlusregistri rollidega. Kirjeldatakse Sissenõudjate persoonad.

Ärianalüüsi tulemusena esitatakse eesmärgimudel, seostatakse see kasutusjuhtudega ning kirjeldatakse kasutusjuhtude kirjelduse ülesehitust. Kasutusjuhud, mis sisaldavad protsessimudeleid (jooniseid ja kirjeldusi) on esitatud magistritöö lisadena.

Ärianalüüsi põhjal koostati prototüüp, mis esitati prototüübi vaadete ja nende tekstilise kirjeldusena, mis sidus prototüübi vaated Täitemenetlusregistri kasutajarollide ning kasutusjuhtudega.

3.1. Huvigruppide analüüsimine

Huvigruppide analüüsi käigus kirjeldati peamised huvigrupid tekstiliselt, leiti Täitemenetlusregistri kasutajate rollid ja kirjeldati Sissenõudjate persoonad. Huvigruppide analüüsi lõpptulemiks oli Kasutajauuringu raport.

Täitemenetlusregistri huvigrupid ei kattu registri rollidega täielikult – esineb huvigruppe, mis sisaldavad endas mitut rolli ja vastupidi – üks roll võib täita mitme huvigrupi eesmärgid. Seosed huvigruppide ja rollide vahel on esitatud Tabelis 1.

Tabel 1. Huvigruppide ja rollide vastavustabel

Huvigrupp	Roll
Sissenõudja	Sissenõudja
Võlgnik	Võlgnik
Kohtutäitur	Kohtutäitur
Krediidi- ja makseasutus	Krediidi- ja makseasutus
Maksu- ja Tolliamet	Sissenõudja, Kohtutäitur Krediidi- ja makseasutus
Infopäringu õigusega osapooled	Päringu teostaja
Ärikliendid	Päringu teostaja
RIK/JuM	Peakasutaja
KPK	Peakasutaja

Tabeli 1 kohaselt vajab näiteks Maksu- ja Tolliamet oma eesmärkide saavutamiseks nii Sissenõudja- ja Krediidi- ja makseasutuse, kui ka Kohtutäituri rolli aga Infopäringu õigusega osapooled ja Ärikliendid on sisuliselt erinevad huvigrupid, kuid nende rolliks infosüsteemi mõistes on Päringu teostaja. Huvigruppide analüüsis kirjeldati tekstiliselt huvigrupid, rollimudelite analüüsis lähtuti rollidest. Persoonad kirjeldati Sissenõudjate osas, antud juhul kattub huvigrupi ja rolli määratlus täielikult.

Huvigruppide analüüsi eraldiseisva osana teostati huvigruppidele kogutud ettepanekute prioritseerimine koostöös tellijaga. Prioritseerimise tulemusena tuvastati MVP, millest lähtus edasine analüüs.

Huvigruppide tekstiline kirjeldus

Huvigruppide analüüsi esimeses etapis kirjeldati huvigrupid tekstiliselt. Täitemenetlusregistri suuremad huvigrupid: Sissenõudjad, Võlgnikud ja Kohtutäiturid; kirjeldati detailsemalt ning Krediid- ja Makseasutused, Maksu- ja Tolliamet, Infopäringu õigusega osapooled, Ärikliendid, RIK, JuM ja KPK kirjeldati lühidalt vastavalt nende huvidele Täitemenetlusregistris.

Sissenõudjad

Sissenõudjad jaotuvad üleriigilise arvestuse kohaselt eraõiguslikeks (25%) ja avalikõiguslikeks (75%) Sissenõudjateks. Protsentuaalse jaotuse aluseks on nõuete arvud ja mitte sissenõutud summad. Vastavad jaotused erinevad Kohtutäiturite lõikes oluliselt – on Kohtutäituriid, kellel on eraisikust Sissenõudjaid rohkem kui ka selliseid, kelle jaotus era- ja avalikõiguslike Sissenõudjate vahel on ligikaudu pooleks ning ka neid, kus avalikõiguslike Sissenõudjate osakaal ületab oluliselt erasektorit. Enamik Kohtutäituritest olid seisukohal, et avalikõiguslike Sissenõudjate osas on nii teadlikus kui ka nõude esitamise protsess suhteliselt heal tasemel ega vaja suuremaid muudatusi – kasutatakse digitaalseid nõuete esitamise viise ja ollakse protsessist teadlikud.

Võlgnikud

Võlgnike seas on nii juriidilisi isikuid (Kohtutäiturite hinnangul ligikaudu 10%) kui ka füüsilisi isikuid, kes moodustavad enamiku Võlgnikest. Sooliselt on Võlgnike seal mehi rohkem kui naisi – hinnanguliselt on 2/3 Võlgnikest meessoost. Vanuseliselt on esindatud kõik vanusegrupid, kuid oluliselt vähem on alla 20-aastaseid Võlgnike.

KPK ja Kohtutäiturite hinnangul on Võlgnike digioskused suhteliselt halvad ning tihti puuduvad neil oma elektroonilise autentimise vahendid (ID-kaardi paroolid, mobiil-ID vms). Kuid intervjuudes tuuakse välja ka asjaolu, et tüüpilise Võlgniku kõrval esineb ka väiksem grupp Võlgnikke, kes on äärmiselt digipädevad ja osavad oma sissetulekute varjamises Kohtutäiturite eest – kasutatakse välismaiste pankade (näiteks Monese), finantsinspeksiooniregistreerimata asutuse (Osta.ee, Maxima jms) teenuseid või krüptoraha (*bitcoin*) raha vahendamiseks ja kasutamiseks – kõiki neid keskkondi ühendab tunnus, et Kohtutäitur ei saa sealse vara kohta infot ega seda arestida.

Enamasti pöörduvad Võlgnikud Kohtutäiturite või KPK poole küsimusega, kui palju võlgu neil on ja kes neid võlgu menetlevad, kuigi keskkonnas Eesti.ee on see teave neile kättesaadav. Samuti huvitab Võlgnikke juba tasutud osa suurus ja see, kelle nõuet parajasti tasutakse. Väga sagedased on pöördumised, kus Võlgnik on saanud väljavõtte läbi kolmanda osapoolse ja omab valeinfot oma nõuete suuruse ja kehtivuse kohta. Niisuguste päringute kohta arvavad Kohtutäiturid, et Võlgniku poolt teostatud päringu vastus võib ühelt poolt sisaldada vigu ja Võlgnikud ei oska päringute vastuseid alati õigesti lugeda ning seetõttu arvavad võlgnevuste hulka ka juba tasutud võlgnevused. Seetõttu näevad nad vajadust võimaldada Võlgnikule ligipääs infotele, mis täielikult vastab Kohtutäituri andmebaasis sisalduvale teabele ja on esitatud võimalikult hästi mõistetaval kujul.

KPK intervjuust selgus, et nende poole pöörduvad palju Võlgnike (ca 4000 pöördumist aastas), kus Võlgnik vajab nõustamist, kuivõrd ta ei tea ega oska oma nõuete toime tulla. Seega võib eeldada, et Võlgnikud vajavad ka infot ja juhendeid, mis suunavad neid lahendusteni ja

vajadusel abini näiteks võlanõustamise näol. Kohtutäiturid tõid välja, et nende poole pöörduvad Võlgnikud väga tihti küsimustega, mis puudutavad areste – kas ja millises ulatuses on arvestatud elatusmiinimume, millal vabastatakse konto arestist jms. Nähakse vajadust, et Võlgnikule oleks kättesaadav info arestide rakendaja ja tingimuste kohta, mis sisaldab teavet aresti ja vabastuse kohta ning selle kohta, kas ja millises ulatuses on antud arestis arvestatud elatusmiinimumi.

Intervjuude käigus puudutati ka küsimust, kas NAIS võiks olla suhtluskanal Võlgniku ja Kohtutäituri vahel, mille vahendusel saaks edastada pöördumisi ja kaebusi, teha kokkuleppeid, kuvada maksegraafikuid jms. Intervjuude põhjal tehti siiski järeldus, et niisugune suhtlus peaks jääma väljaspoole NAIS-i, sest vastasel juhul võib see viia soovitud vastupidise tulemuseni – tänu pöördumiste esitamise lihtsusele tekib neid vähenemise asemel juurde ning sealjuures tekib juurde just nn tühje pöördumisi, mis ei ole ei läbi mõeldud ega sisuliselt põhjendatud.

Võlgnike kasutusmugavuse huvides oleks võimalus nõude koheseks tasumiseks näiteks pangalingi näol, kuid antud küsimuses toodi välja suur tõenäosus, et vastava võimaluse ülalpidamise hind ja kasutussagedus ei ole omavahel kooskõlas ning seetõttu jõuti lahenduseni, et Võlgnikule tuleks koos võla jäägiga kuvada ka vastava menetluse pangarekvisiidid, mis tagab Võlgnikule ilma oluliste lisakuludeta vajaliku info mugava kättesaadavuse.

Kohtutäiturid

Praegusel hetkel on Eestis registreeritud 40 Kohtutäiturit (42 bürood), kes jagunevad 4 tööpiirkonna vahel (*Kohtutäiturite ja Pankrotihaldurite Koda, 2022*). Kohtutäiturite praegune suurearvuline ja hajutatud süsteem on ebaefektiivne (*Täitesüsteemi ümberkorraldamise kontseptsioon, 2019*), mistõttu on käimas täitemenetluse süsteemi ümberkorraldamine, mille tulemusena väheneb Kohtutäiturite arv. Kohtutäiturite erinevat tööpraktikat ja suhtumist kinnitasid ka intervjuud Kohtutäituritega ning Sissenõudjate seas läbiviidud uuringu tulemused.

Hoolimata erinevast praktikast, on Kohtutäiturite vajaduste valdkonnad suhteliselt sarnased – nähakse vajadust automaatse andmevahetuse järgi nii Sissenõudjatega kui ka Võlgnikega – viimastele soovitakse eelkõige edastada menetlusdokumente. Väga tuntakse puudust Võlgnike kohta käiva teabe automaatselt edastusest, mis muudaks töö oluliselt efektiivsemaks ning pankadevahelise infovahetuse parandamisest ja vastavate protsesside ühtlustamisest. Toodi välja ka raskused õigusaktide ühtsel tõlgendamisel.

Krediidi- ja makseasutused – Saavad ja vastavad läbi NAIS-i saabunud arestimisaktidele ning infopäringutele. Andmevahetus toimub ainult üle X-tee.

Maksu- ja Tolliamet – võib olla süsteemis Kohtutäituri, Krediidiasutuse või Sissenõudja rollis.

Infopäringu õigusega osapooled – Asutused, kellel oma tööülesannete täitmiseks on seadusest tulenev õigus teha nõudeid ja areste puudutavaid infopäringuid. Vastav andmevahetus toimub ainult üle X-tee.

Ärikliendid – NAIS pakub võimalust teha tasulisi nõudeid ja areste puudutavaid infopäringuid. Päringuid saab teha NAIS-i veebiliideses peale teenuse eest tasumist. Kliendiks võib olla nii era- kui ka juriidiline isik. Juriidiline isik peab tasuliste päringute tegemiseks end autentima.

RIK ja JuM – projekti tellijad, registri eest vastutajad – JuM vastutab sisulise ning RIK tehnilise poole eest.

KPK – kohtutäiturite, kes on NAIS andmete peamised sisendi andjad, töö eest vastutav asutus. Vajab registri andmeid ülevaate saamiseks.

Huvigruppide kirjeldamise järgselt seostati Täitemenetlusregistri huvigrupid Täitemenetlusregistri rollidega (Tabel 1) ning seejärel teostati rollianalüüs, kirjeldades rollimudelid.

Rollimudelid

Täitemenetlusregistri huvigruppidele seati vastavusse Täitemenetlusregistri rollid. Seosed huvigruppide ja rollide vahel on esitatud Tabelis 1.

Rollide analüüs on infosüsteemide loomisel äärmiselt oluline, kuivõrd iga roll kätkeb endas võimekust ellu viia tegevusi, mis võimaldavad mingite süsteemile seatud eesmärkide täitmise. Teiste sõnadega, rollide täitjad peavad käituma teatud viisil, et süsteem saavutaks oma eesmärgid (Sterling & Taveter, 2009; Miller, et al, 2014).

Vastavalt Tabelile 1 on Täitemenetlusregistril seitse rolli, mida kirjeldatakse Tabelites 2-8 esitatud vastavate rollimudelitena. Rollimudel koosneb vastava rolli nimetusest, kirjeldusest, vastusustest ja piirangutest. Vastutus seisneb tegevuste loetelus, mida rolli esindaja peab teostama, et saavutada süsteemi eesmärgid (sh kvaliteedieesmärgid) ning piirangud hõlmavad endas tingimusi, millega rolli esindaja peab neid tegevusi teostades arvestama (Sterling & Taveter, 2009).

Tabel 2. Sissenõudja rollimudel

Rolli nimetus	Sissenõudja
Kirjeldus	Sissenõudja - isik, kellel on nõue, mida täitmiseks esitada
Vastutused	Täitmisavalduse esitamine: <ul style="list-style-type: none"> • Korrektse täitmisavalduse esitamine • Täiendamist vajava täitmisavalduse esitamine • Nõudeõiguseta täitmisavalduse esitamine
	Täitmisdokumentide lisamine
	Kohtutäituri valimine
	Täitemenetluse andmetega tutvumine
	Volituse esitamine

Piirangud	Täitmisavaldust saab esitada vaid (jõustunud) täitmisdokumendi olemasolul
	Tutvuda saab vaid endaga seotud või volitatud täitemenetlustega

Tabel 3. Võlgniku rollimudel

Rolli nimetus	Võlgnik
Kirjeldus	Võlgnik - isik, kelle suhtes on esitatud nõue täitmiseks
Vastutused	Täitedokumentidega tutvumine
	Võlgnevuse tasumine
	Täitemenetluse andmetega tutvumine
	Volitamine
Piirangud	Tutvuda saab vaid endaga seotud või volitatud täitemenetlustega

Tabel 4. Kohtutäituri rollimudel

Rolli nimetus	Kohtutäitur
Kirjeldus	Täitemenetluse läbiviija
Vastutused	Täitmisavalduse valideerimine: <ul style="list-style-type: none"> • Tagasi lükkamine • Täiendamisele saatmine • Menetlusse võtmine • Ettemaksu nõudmine
	Täitmismenetluse alustamine
	Aresti menetlemine
	Konto infopäringu teostamine
	Täitmismenetluse andmete uuendamine
	Täitemenetluse lõpetamine
	Piirangud
Täitmisavaldust saab alustada vaid sulle suunatud täitmisavalduse osas	
Aresti saab määrata vaid kehtiva täitmismenetluse korral	
Konto infopäringut saab teostada vaid enda menetluse korral	
Konto infopäringut saab teostada vaid kehtiva menetluse korral	

Tabel 5. Päringu teostaja rollimudel

Rolli nimetus	Päringu teostaja
Kirjeldus	Infosüsteemi kasutaja päringute teostamiseks
Vastutused	Päringu sisendparameetrite edastamine Vajadusel päringu eest tasumine
Piirangud	Infopäringutes ei kajastu menetlused, mida ei ole alustatud Ametikohast tulenevad infopäringud toimuvad läbi X-tee Ametikohast tulenevad infopäringud on alati tasuta Elatise infopäringud on tasuta Täitemenetluse andmete infopäringud on tasulised, kui need teostatakse kasutajaliideses Lepinguliste klientide korral ei tasuta päringu eest selle tegemise hetkel

Tabel 6. Krediidi- ja makseasutuse rollimudel

Rolli nimetus	Krediidi- ja makseasutus
Kirjeldus	Krediidi- ja makseasutus
Vastutused	Infopäringule vastamine Aresti menetlemine
Piirangud	Aresti saab seada vaid olemasoleva konto/vara korral Aresti saab seada vaid Kohtutäituri otsuse alusel

Tabel 7. RIK/JuM rollimudel

Rolli nimetus	RIK/JuM
Kirjeldus	Registri omanik
Vastutused	Asutuste haldamine Kasutajate haldamine Andmete kontrollimine
Piirangud	Eesti isikukoodiga isiku korral saab kasutajaks registreerida vaid Rahvastikuregistris olevad isikud Eesti registrikoodiga asutuse korral saab registreerida vaid Ärisregistris registreeritud asutusi Päringud ei anna vastust esitamisel täitmisavalduste osas

Tabel 8. KPK rollimudel

Rolli nimetus	KPK
Kirjeldus	Registri omanik
Vastutused	Andmete kontrollimine
Piirangud	Päringud ei anna vastust esitamisel täitmisavalduste osas

Vastavalt rollimudelile toodud vastutustele ja piirangutele on oluline, et süsteem võimaldaks vastavaid vastutusi teostada ja teisalt kontrolliks piirangute kehtivust. Seda arvestati edasises analüüsis eesmärgimudelite ja kasutusjuhtude kirjelduste koostamisel ja nõuete fikseerimisel.

Persoonad

Huvigruppide tuvastamise ja analüüsi ning rollimudelite koostamise järel keskenduti sügavamalt klientide analüüsile. Selleks loodi kõigepealt Sissenõudja rolli prototüüpsed täitjad ehk persoonad. Kohtutäituritelt saadud info põhjal loodi Sissenõudja rolli jaoks viis persoonat, kes esindavad teatud eristuvaid Sissenõudjate gruppe ja nende iseloomulikke probleeme: riiklike nõuete esindajad, suured eranõudjad, väiksemad ettevõtted, elatise nõudjad ja eraisikust Sissenõudjad. Võlgnike osas ei nähtud sügavama analüüsi vajadust, kuivõrd projekti skoop nägi ette rahuldada Võlgnike vajadustest infovajadus, mis on grupisiselt homogeenne. Käesolev projekt ei puudutanud täitemenetluse läbiviimist, sest see toimub muude registrite abil.

Eraõiguslike nõuete puhul esinesid erinevused füüsilisest isikust Sissenõudjate ja suuremate ettevõtete vahel, kusjuures väikeettevõtete probleemid pigem sarnanevad eraisikust Sissenõudjate probleemidega. Füüsiliste isikute nõudeid on erinevate Kohtutäiturite puhul erinevalt, jäädes käesoleva projekti raames uuritud valimi puhul vahemikku 8-50%, samas kui ettevõtted hõlmavad 50-92% Kohtutäiturite eraõiguslikest nõuetest.

Väiksem ettevõte



"Mismõttes Te ei saa midagi rohkemat teha?"

Vanus: 40-50
Töökoht: FIE/OÜ
Ettevõtte suurus: 1-5 töötajat

Teadlikkus madal

Digioskused madalad

Nõudest sõltuv

Iseloomustavad jooned

- Halb teadlikkus täitemenetlussüsteemist
- Madalad digioskused
- Ettevõtte jaoks laekumine oluline
- Kahjunõue

Probleemid

- Kas nõue ei läinudki kohtust automaatselt täitmisele?
- Kuidas esitada nõuet?
- Mida kohtutäitur teinud on?

Joonis 2. Persoon - Väikeettevõtte. Pildiallikas: (Foto 1, 2022)

Eraisikust nõudja



Teadlikkus madal

Digioskused madalad

Iseloomustavad jooned

- Halb teadlikkus täitemenetlussüsteemist
- Madalad digioskused
- Kahjunõue/laen

Probleemid

- Kas nõue ei läinudki kohtust automaatselt täitmisele?
- Kuidas esitada nõuet?
- Mida kohtutäitur teinud on?

"Kas nõue ei läinudki automaatselt täitmisele?"

Vanus: 40-50

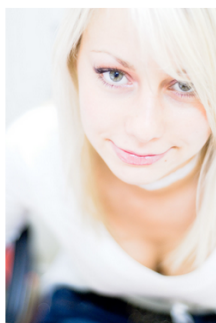
Töökoht: Spetsialist/tööline

Perekond: Lapsed suured

Joonis 3. Persoon - eraisik. Pildiallikas: (Foto 2, 2022)

Väikeettevõtetest ja eraisikutest Sissenõudjad, millele vastavad persoonad on kirjeldatud Joonistel 2 ja 3, seisavad silmitsi ennekõike teadmatuse ja oskamatus probleemiga – intervjuude käigus kirjeldati juhtumeid, kus nõue jäigi esitamata, sest Sissenõudja ei tea, et peab seda tegema, rääkimata teadlikkusest selles osas, kuidas seda teha. Vastavasisulisi juhendamisi ning isegi kaebusi kogevad nii Kohtutäiturid kui ka KPK. Eraisikute ja väikeettevõtete puhul on Kohtutäiturite hinnangul probleemiks ka madal digipädevus – kui riigi- ja suurettevõtete puhul toimib elektrooniline sissenõuete esitamise süsteem, siis era- ja väikeettevõtteid ei pruugi olla võimelised end digitaalselt autentima, mis piirab nende võimalusi. Eraisikust ja väikeettevõtetest Sissenõudjad suhtlevad nii Kohtutäiturite kui ka KPKga suures osas e-kirjade abil, kuid ka telefoni teel ning füüsilistel kohtumistel Kohtutäituri büroos.

Elatise nõudja



Teadlikkus madal

Digioskused madalad

Noor

Nõudest sõltuv

Iseloomustavad jooned

- Halb teadlikkus täitemenetlussüsteemist
- Madalad digioskused
- Läheb meelest teavitada laekumisest
- Elatisabi saaja
- Elukvaliteet sõltub nõude laekumisest

Probleemid

- Kuidas esitada nõuet?
- Miks ta ei maksa? Ta ju tegelikult töötab
- Raha ei laeku - mis ma nüüd teen?
- Läks meelest ära...

"Aga ta ju tegelikult töötab, kuigi mustalt"

Vanus: 20-40


Töökoht: Teenindus vmt

Perekond: 1 - ... alaealist last

Joonis 4. Persoon - elatise nõudja. Pildiallikas: (Foto 3, 2022)

Eraldi grupi eraisikutest Sissenõudjate seas moodustavad elatise nõudjad. Vastav persoona on kujutatud Joonisel 4. Hinnanguliselt on elatise nõudjate teadlikkus ja digipädevus keskmisest madalamad ning lisandub ka probleem meelespidamisega – tihti unustatakse Kohtutäiturit teavitada elatisnõude vahepealsest vabatahtlikust tasumisest. Kõikides intervjuudes toodi välja, et antud sihtgrupile on loodud juhendmaterjalid nende õiguste kohta, milleni on Sissenõudja võimalik suunata, sest enamasti ei ole Sissenõudjad vastavaid juhendmaterjale ise üles leidnud. Esineb ka juhtumeid, kus juhendmaterjalidest ei piisa ning Sissenõudjal on raskusi oma osa mõistmisega vastavas protsessis.

Riiklikud nõuded



"Andke teada täitmise võimatusest!"

Vanus: 30-40

Töökoht: Riigiasutus

Perekond: kooselu

Teadlikkus hea
Digioskused head
Palju nõudeid
Toalane seos

Iseloomustavad jooned


- Hea teadlikkus täitemenetlussüsteemist
- Head digioskused
- Mitmed nõuded
- Nõuete menetlus kui tööülesanne
- Riiklike asutuste nõuded/trahvid

Probleemid

- Info täitmise võimatusest
- Täituri toimingutest ülevaade

Joonis 5. Persoona - riiklik nõue. Pildiallikas: (Foto 4, 2022)

Suured eranõudjad



"Milliste minu nõuete osas on vahepeal muutusi toimunud?"

Vanus: 25-40

Töökoht: Laenukontor/inkasso/pank

Perekond: kooselu

Teadlikkus hea
Digioskused väga head
Palju nõudeid
Toalane seos

Iseloomustavad jooned

- Hea teadlikkus täitemenetlussüsteemist
- Väga head digioskused
- Mitmed nõuded
- Nõuete menetlus kui tööülesanne
- Digitaliseeritud/automatiseeritud protsessid
- Laenud - pank, inkasso, laenuettevõtte

Probleemid

- Reaalajas ülevaate saamine nõuetest
- Täituri toimingutest ülevaade
- Võlgnike varast/töökohtadest ülevaade - laekumise tõenäosuse hindamine

Joonis 6. Persoona - suurte eranõuete esitaja. Pildiallikas: (Foto 5, 2022)

Suuremate Sissenõudjate seas eristuvad riiklike nõuete esitajad ja suurte eranõuete esitajad, mida iseloomustavad persoonad on kujutatud vastavatel Joonistel 5 ja 6. Erinevalt eraisikutest ja väikeettevõtetest, on suuremate eraõiguslike Sissenõudjate teadlikkus protsessist ja digipädevus vägagi head, kuid nende puhul on probleemiks, et nõudeid võib olla palju ning ei ole võimalik saavutada head ülevaadet nõuete seisust. Seetõttu teostavad suured Sissenõudjad

nn masspäringuid Kohtutäituritele, millele vastamine on ressursikulukas ja mille esitamine ja töötlemine ei ole mugavad kummalegi osapoolele.

Nõuete prioritseerimine

Kasutajauuringu käigus koguti kokku huvigruppide soovid ja vajadused loodava registri osas.

Esitatud ettepanekud jagunesid vastavalt temaatikale:

- Võlgnikega seotud ettepanekud;
- Sissenõudjatega seotud ettepanekud;
- Menetluse Infosüsteemi ja Täitemenetlusregistri avalik-õiguslike rahaliste nõuete jaotamise süsteemi probleemid;
- Kohtutäiturite ja pankade vaheline infovahetus;
- Uurimisasutustega seotud ettepanekud;
- Pankadega seotud ettepanekud;
- Üldised ettepanekud.

Oodatult esines vastukäivaid ettepanekuid huvigruppide vahel, kuid lisaks selgus, et mitmeid vasturääkivaid vajadusi esineb ka huvigruppide sees. Näiteks Kohtutäiturite arvamused selle kohta, millist infot võiks Sissenõudjale automaatselt edastada, lähevad lahku. Ühelt poolt pooldatakse seda, et Sissenõudjale võiks automaatselt kuvada vaid minimaalselt nõuetega seotud andmeid nagu näiteks nõuete jäägid jms. Teiselt poolt aga arvatakse, et Sissenõudjal on õigus näha kogu täitetoimikut, mis võiks ka uue süsteemi kaudu kättesaadav olla, saates Sissenõudjale *proaktiivselt* teavituse näiteks Võlgniku tööleasumisest jmt juhtumitest. Siinkohal ilmnis kohe vastuargument, et mitte kõik Sissenõudjad ei soovi vastavat infot näha ja veelgi vähem sellest jooksvalt teada saada. Tulevikuarenduste osas jäi siiski kõlama soov, et nii Kohtutäiturid kui ka Sissenõudjad võiksid ise valida millist teavet ja millisel viisil – kas reaktiivselt päringu kaudu või *proaktiivselt* automaatteavituse teel – tuleks Sissenõudjale kättesaadavaks teha. Eelnenud arutelu näitab, et Täitemenetlusregistri edasisel arendamisel tuleks arvestada vajadusega proaktiivsete teenuste järgi antud valdkonnas (Erlenheim et al., 2020).

Tellijaja (JuM ja RIK koostöös KPKga) andis töörühmas ja ühise dokumendiloome käigus hinnangu vastavate ettepanekute rahuldamise kohta ja ettepaneku realiseerimise korral realiseerimise prioriteedi ehk skoobi kohta.

Huvigruppide ettepanekud ja tellija hinnang nende realiseerimise ja realiseerimise etapi osas on toodud [Lisas 1](#).

Vastavalt tellija hinnangule keskenduti edasises analüüsis vajadustele märkega „Skoop 1“.

3.2. Ärianalüüsi koostamine

Ärianalüüsi koostamise aluseks võeti projekti eelmiste etappide tulemid – info kogumise faasis kogutud ja huvigruppide analüüsi raames läbi töötatud ja prioritseeritud ettepanekud. Ärianalüüs koostati ainult MVP osas ([Lisas 1](#) eristatud „Skoop 1“ prioriteedi märkega ettepanekud).

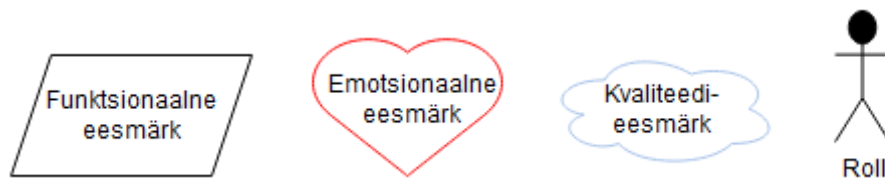
Ärianalüüsi koostamise käigus pöörduiti vastavalt vajadusele tagasi varasemasse etappi – näiteks esines olukordi, kus oli vaja infot juurde koguda ja teostada dokumendianalüüsi.

Ärianalüüsi käigus loodi Täitemenetlusregistri eesmärgimudel, protsessimudelid, kirjeldati kasutusjuhud ning nende seosed eesmärgimudeliga ning dokumenteeriti nõuded. Tellijale esitati tulemina kasutusjuhtude kirjeldused, mis sisaldasid protsessimudeleid ja nõudeid.

Eesmärgimudel

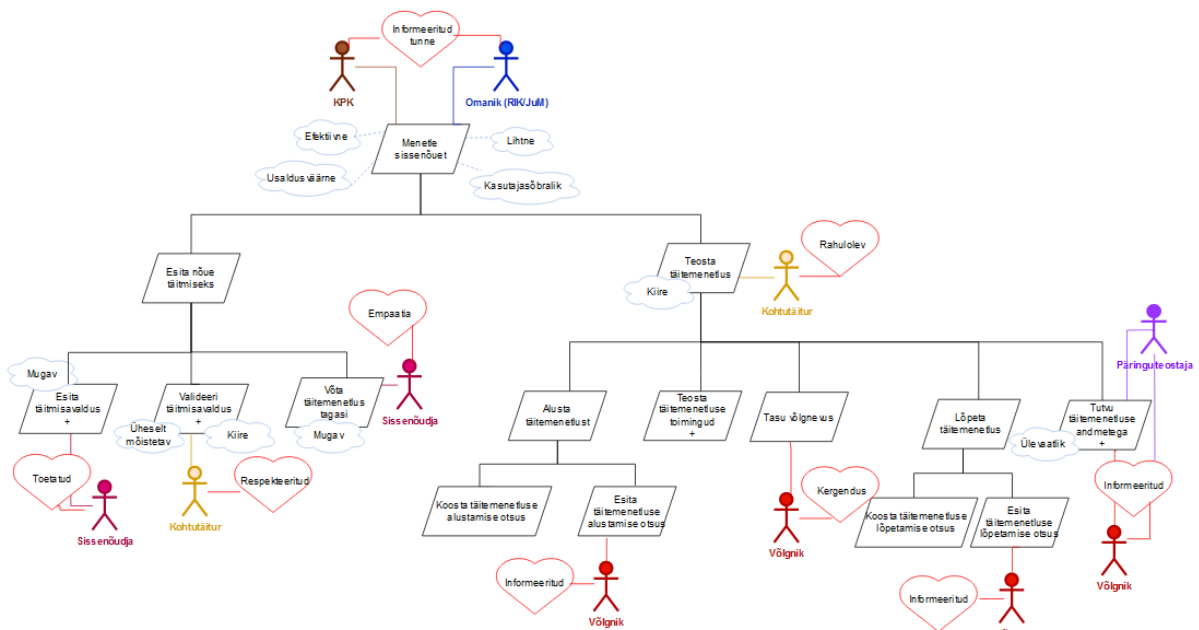
Selleks, et saada huvigruppide vajaduste osas tervikpilt, mis hõlmab nii funktsionaalseid, kvaliteedi- kui ka emotsionaalseid eesmärke, koostati Täitemenetlusregistri eesmärgimudel.

Eesmärgimudelis kasutatakse varasemates töodes (Lopez-Lorca et al., 2018; Miller et al., 2014, 2015; Sterling & Taveter, 2009) kasutatud notatsiooni erinevat liiki eesmärkide ja rollide kujutamiseks (Joonis 7).

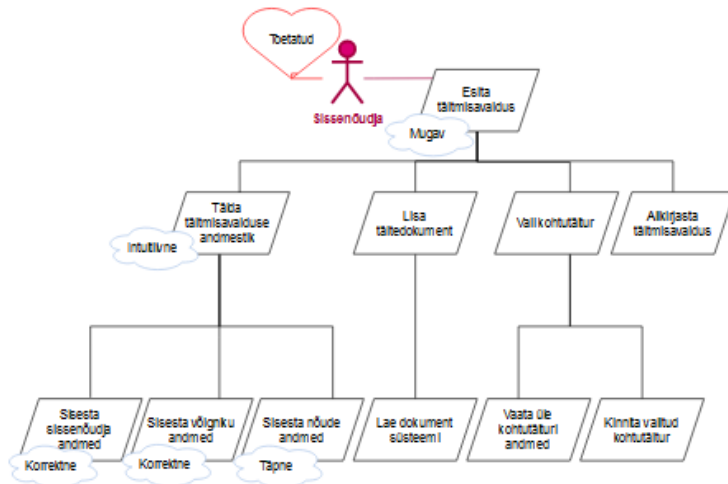


Joonis 7. Eesmärgimudeli notatsioon

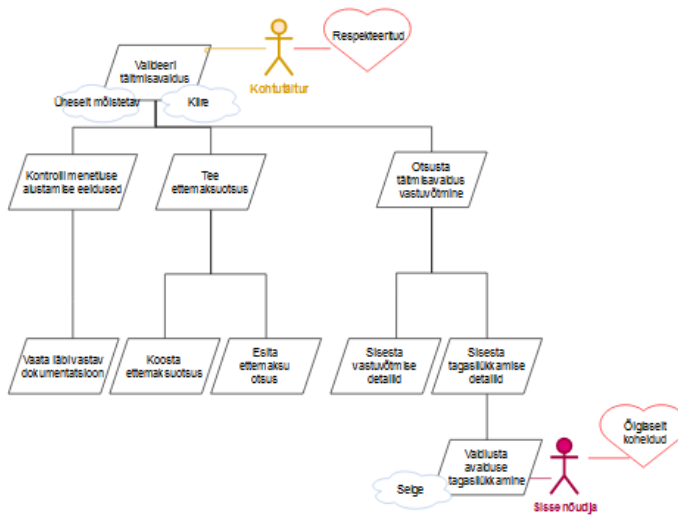
Kuivõrd Täitemenetlusregistri eesmärgimudel on väga mahukas ja seega ei oleks tervikuna kujutades lugeja jaoks kergesti hoomatav, esitatakse kõigepealt Joonisel 8 sissenõuete menetlemise üldine eesmärgimudel. Nimetatud mudelis on märgistatud '+' tähisega funktsionaalsed eesmärgid, mida esitatakse vastavate Joonistel 9-12 kujutatud eesmärgimudelite abil. Alammudelid on sama nimega, mis vastavad '+' tähisega märgistatud funktsionaalsed eesmärgid.



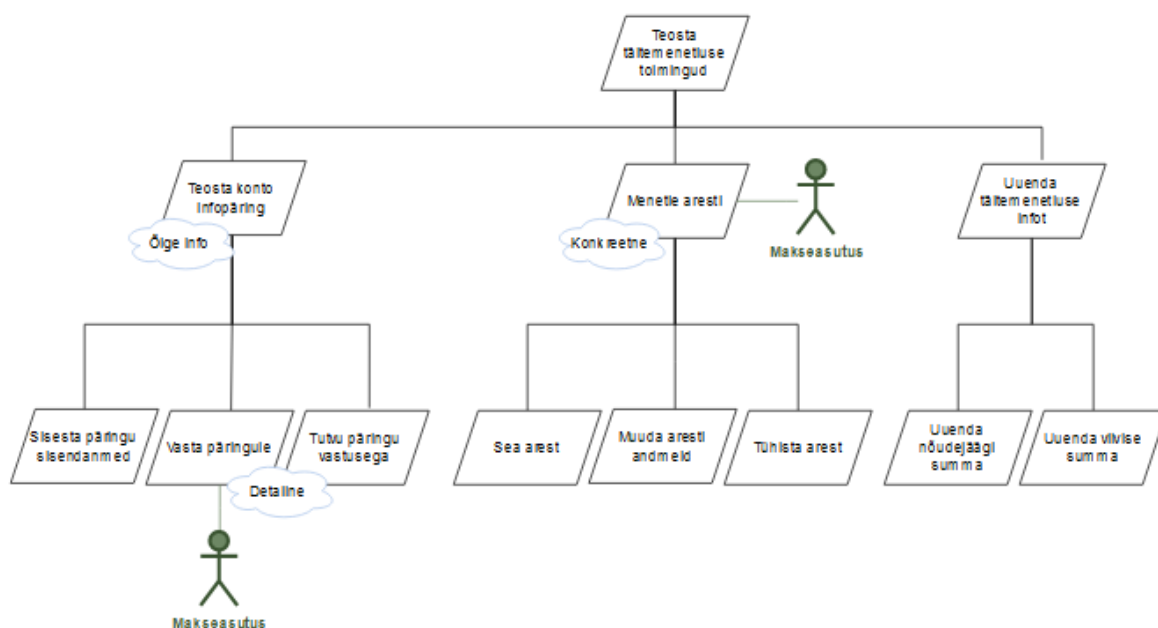
Joonis 8. Täitemenetlusregistri eesmärgimudel – üldine



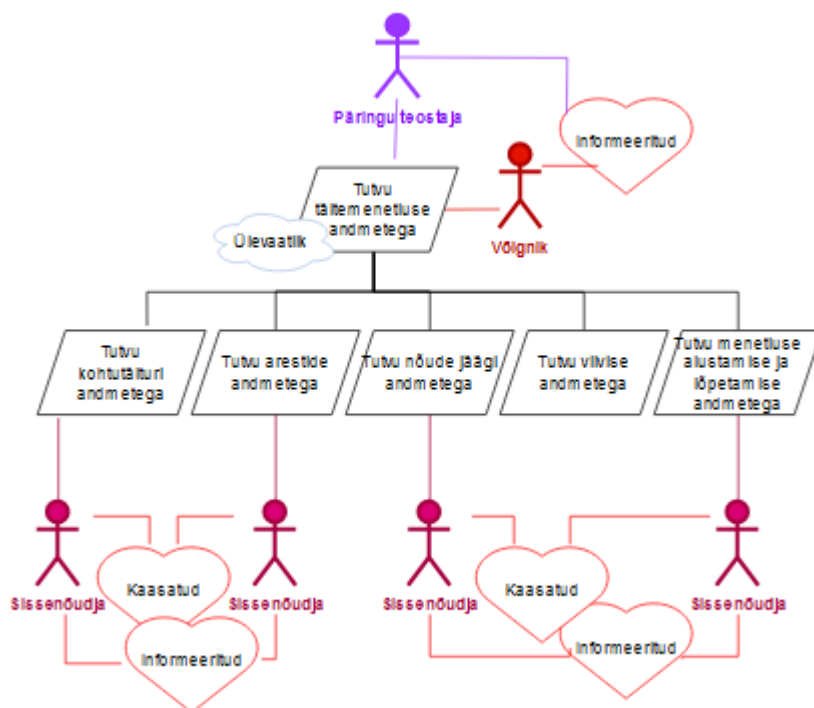
Joonis 9. Täitemenetlusregistri eesmärgimudel – tähtsavaliduse esitamise alammudel



Joonis 10. Täitemenetlusregistri eesmärgimudel – tähtsavaliduse valideerimise alammudel



Joonis 11. Täitemenetlusregistri eesmärgimudel – täitemenetluse toimingute teostamise alammudel



Joonis 12. Täitemenetlusregistri eesmärgimudel – täitemenetluse andmetega tutvumise alammudel

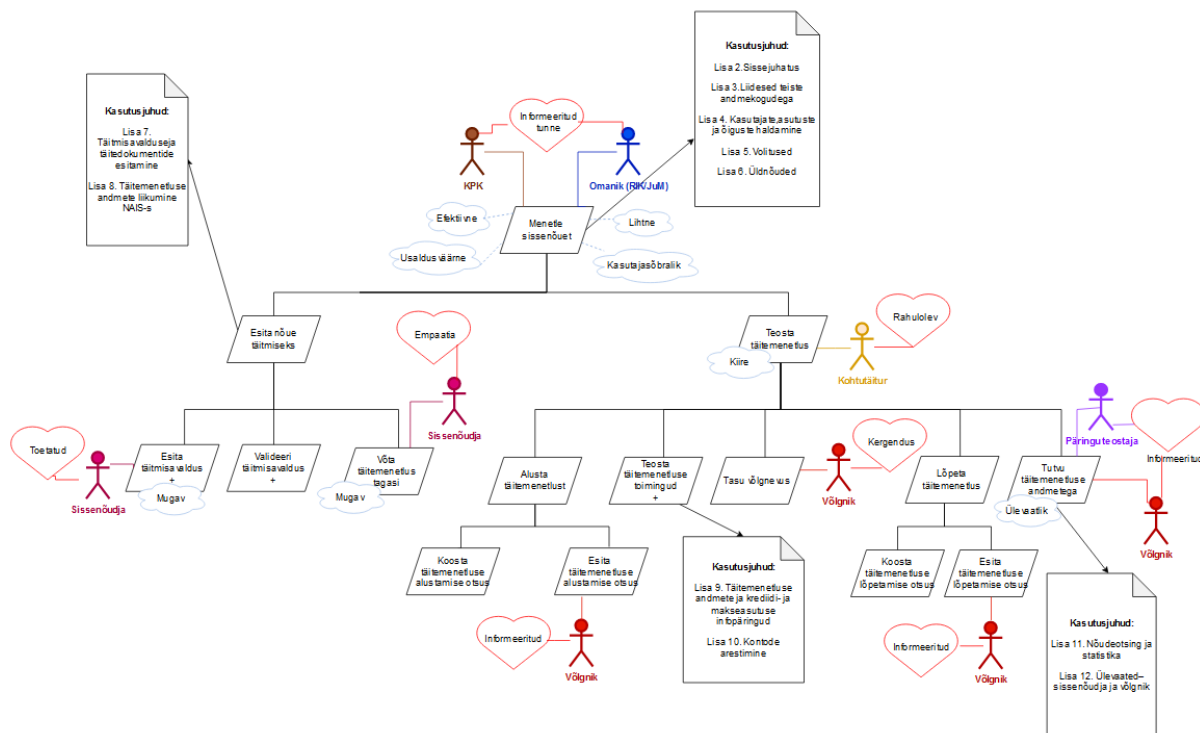
Eesmärgimudeli abil on esitatud Täitemenetlusregistri funktsionaalsused – funktsionaalsed eesmärgid, mille osas projekti hilisemates etappides viidi läbi kasutusjuhtude analüüs. Peamine funktsionaalne eesmärk on sissenõude menetlemine, mis laias laastus jaguneb sissenõude esitamiseks, mille viib läbi Sissenõudja ja valideerib Kohtutäitur ning täitemenetluse teostamiseks, mille viib läbi Kohtutäitur. Täitemenetluse teostamisel osalevad

Sissenõudjad ja Võlgnikud suuresti info saajatena, sest võla tasumine toimub väljaspool Täitemenetlusregistrit, kus makseasutused on protsessi kaasatud väliste osapooltena, kes viivad ellu täitemenetluse otsuseid – areste – ja annavad vastavalt seadusandlusega sätestatud korrale teavet isiku kontode jms kohta. Lisaks funktsionaalsetele eesmärkidele on eesmärgimudelil kajastatud emotsionaalsed eesmärgid, mis aitavad mõista huvigruppide emotsionaalseid vajadusi sissenõudmise protsessi jooksul ning kvalitatiivsed eesmärgid, mis kirjeldavad Täitemenetlusregistrile esitatavaid kvaliteedinõudeid, mis hilisema analüüsi käigus fikseeriti mittefunktsionaalsete nõuetena.

Järgnevalt koostati eesmärgimudeli funktsionaalsete eesmärkide kaupa kasutusjuhtude analüüs.

Kasutusjuhtude analüüs

Tellijale esitatud kasutusjuhud on esitatud magistriröö lisadena (Lisad 2-12). Joonisel 13 on esitatud kasutusjuhtude seosed eesmärgimudeli funktsionaalsete eesmärkidega, kus igale kasutusjuhule on viidatud vastava töö Lisa numbri ja nimetuse kaudu.



Joonis 13. Kasutusjuhud seostatuna eesmärgimudeliga

Lisad 2-6 vastavad juureesmärgile „Menetle sissenõuet“ ja kajastavad kavandatava süsteemi üldist toimimist:

1. [Lisa 2.](#) Sissejuhatus;
2. [Lisa 3.](#) Liidesed teiste andmekogudega;
3. [Lisa 4.](#) Kasutajate, asutuste ja õiguste haldamine;
4. [Lisa 5.](#) Volitused;
5. [Lisa 6.](#) Üldnõuded.

Esmalt kirjeldatakse Täitemenetlusregistri üldiseid toimimispõhimõtteid ([Lisa 2](#). Sissejuhatus). Kuivõrd tegemist on keskse registriga, mille peamiseks eesmärgiks on koguda ja vahendada infot, siis järgnevalt kirjeldatakse registri liideseid ja andmevahetust teiste andmekogudega ([Lisa 3](#). Liidesed teiste andmekogudega). Seejärel kirjeldatakse infosüsteemide üldlevinud funktsionaalsust, mis on iga kasutusõigustega infosüsteemi puhul vältimatu ja loogiline osa – kasutajate, asutuste ja õiguste haldamist ([Lisa 4](#). Kasutajate, asutuste ja õiguste haldamine). Kasutajad, sh asutused, kajastuvad eesmärgimudelisel rollidena, mida kirjeldavad Tabelid 2-8 alamseksioonis 3.1, kusjuures rollide vastutused on määratud vastavalt nende seoste funktsionaalsete eesmärkidega. Kasutajatega on seotud ka volituste andmise funktsionaalsus, mis võimaldab isikul oma rolli piires anda teisele isikule õigusi endaga seotud info nägemiseks. Viimane üldist toimimist kirjeldav dokument on üldnõuded, kus kajastuvad muu hulgas eesmärgimudelisel toodud kvaliteedieesmärgid ning samuti aitavad üldnõuded koos funktsionaalsete nõuete ja kasutajaliidese disainiga panustada kasutajate emotsionaalsete eesmärkide täitmisesse.

Lisad 7-8 kajastavad eesmärgimudeli esimese haru (alates funktsionaalsest eesmärgist „Esita nõue täitmiseks“) kasutusjuhte:

1. [Lisa 7](#). Täitmisavalduse ja täitedokumentide esitamine;
2. [Lisa 8](#). Täitemenetluse andmete liikumine NAIS-is.

Esmalt kirjeldatakse nõude täitmiseks esitamise kasutusjuht ([Lisa 7](#). Täitmisavalduse ja täitedokumentide esitamine). Seejärel kirjeldatakse täitemenetluse andmete liikumist Täitemenetlusregistris. Andmete liikumise kirjeldamine seob omavahel eesmärgimudeli erinevad harud – kasutajaliidese esitatud andmed liiguvad Kohtutäiturile menetlemiseks (seos eesmärkide „Esita nõue täitmiseks“ ja „Teosta täitemenetlus“ vahel) ja teisalt liiguvad menetluse andmed Kohtutäituri andmebaasist Täitemenetlusregistri kaudu Võlgnike ja Sissenõudjateni, kes saavad kasutajaliidese vahendusel oma andmetega tutvuda (eesmärk „Tutvu täitemenetluse andmetega“). Täitemenetluse andmete liikumine Täitemenetlusregistrisse on läbivalt oluline kõigi funktsionaalsete eesmärkide saavutamiseks, mistõttu [Lisa 8](#) (Täitemenetluse andmete liikumine NAIS-is) on seotud ka kasutusjuhtudega „Täitemenetluse andmete ja krediidi- ja makseasutuse infopäringud“ ([Lisa 9](#)), „Kontode arestimine“ ([Lisa 10](#)), „Nõude otsing ja statistika“ ([Lisa 11](#)), „Ülevaated – Sissenõudja ja Võlgnik“ ([Lisa 12](#)) ja „Täitmisavalduse ja täitedokumentide esitamine“ ([Lisa 7](#)).

Lisad 9-10 kajastavad eesmärgimudeli teise haru (alates funktsionaalsest eesmärgist „Teosta täitemenetlus“) alameesmärki „Teosta täitemenetluse toimingud“ (Joonis 11):

1. [Lisa 9](#). Täitemenetluse andmete ja krediidi- ja makseasutuse infopäringud;
2. [Lisa 10](#). Kontode arestimine.

Esmalt kirjeldatakse konto infopäringu teostamist ([Lisa 9](#). Täitemenetluse andmete ja krediidi- ja makseasutuste infopäringud) ning seejärel kirjeldatakse konto menetlemist ([Lisa 10](#). Kontode arestimine).

Lisad 11-12 kajastavad eesmärgimudeli teise haru (alates funktsionaalsest eesmärgist „Teosta täitemenetlus“) alameesmärki „Tutvu täitemenetluse andmetega“ (Joonis 12), mis kirjeldab nii Võlgnike kui ka Sissenõudjate võimalusi tutvuda kasutajaliidese kaudu endaga seotud nõuete andmetega ([Lisa 12](#). Ülevaated – Sissenõudja ja Võlgnik) kui ka seda, kuidas registri

omanik (RIK/JuM) või järelevalve teostaja (KPK) saavad informatsiooni täitemenetluse kohta ([Lisa 11](#). Nõude otsing ja statistika).

Kasutusjuhtude analüüsis kasutati praktikas levinud esitusviisi, kus esmalt esitatakse dokumendis kasutatavad mõisted ja lühendid, seejärel kasutusjuhuga modelleeritava protsessi lühikirjeldus ja eesmärk ning järgnevalt protsessi(de) kirjeldused põhi-, alam- ja alternatiivprotsessidena, keskendudes eraldi nii praegusele olukorrale (AS-IS), kui ka tuleviku (soovitavale) olukorrale (TO-BE). Protsessid kajastatakse nii protsessijoonistena (BPMN noteeringus) kui ka sõnaliste kirjeldustena.

Iga protsessi kirjelduse kohta esitatakse vastava protsessiga seotud vaadete andmeväljad järgmiste andmetega: välja tüüp, sellega seotud kontrollid (kui neid on), täitmisreeglid ja seosed teiste vaadete ja/või protsessidega.

Kasutusjuhu kirjelduse lõpus tuuakse ühest identifitseerimist võimaldava numeratsiooniga ära nõuded, mis on seotud vastava kasutusjuhuga. Kasutusjuhtude analüüsi dokumentatsioon, vastavalt tellija soovile mõningal määral kärbitud versioonina, on toodud käesoleva töö Lisadena 2-12.

Kasutusjuhtude kirjelduse põhjal loodi kasutajaliidese prototüüp.

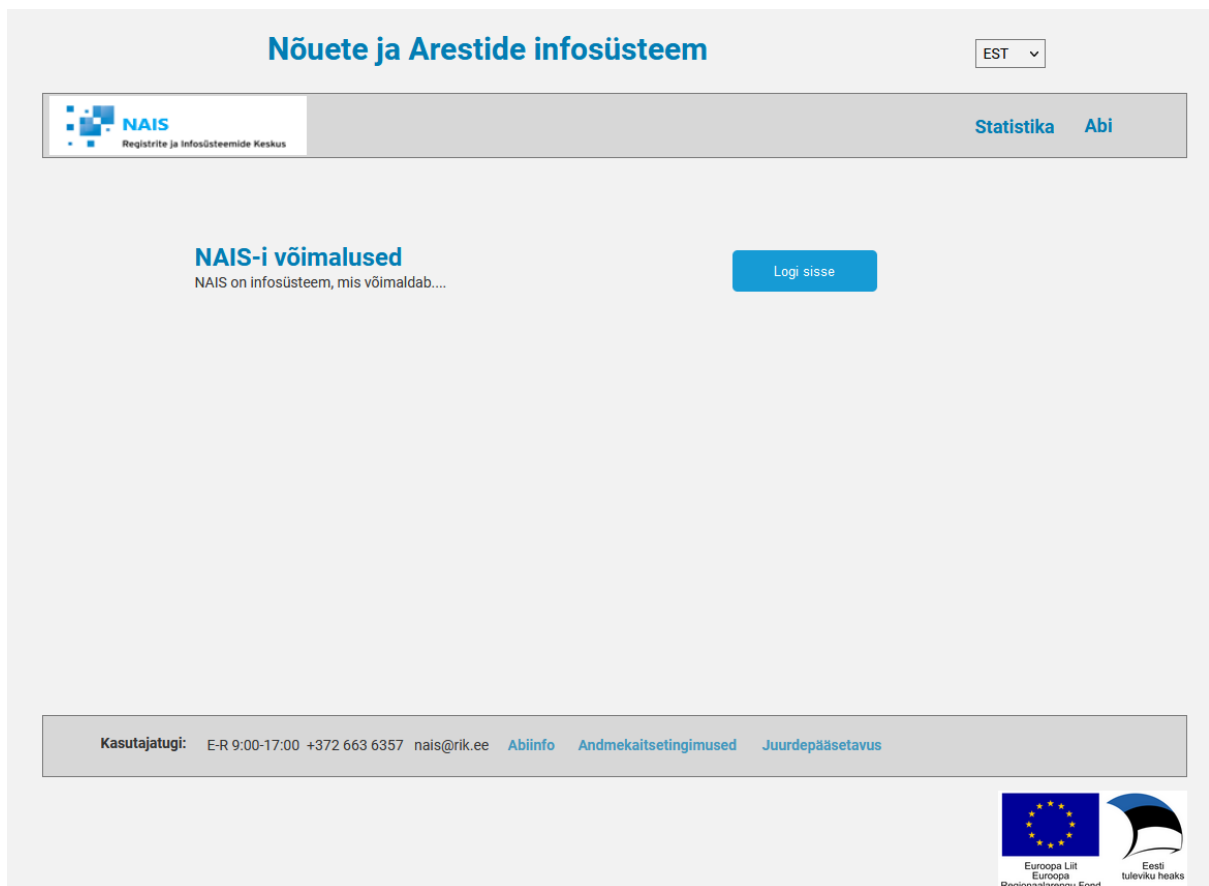
3.3. Prototüüpimine

Kasutusjuhtude analüüsi käigus kirjeldati vaadete andmeväljad, mille põhjal loodi kasutajaliidese prototüüp. Loodud prototüüp on madala täpsusastmega (nn *low fidelity* prototüüp). Prototüübis keskenduti kasutajakogemusele protsesside täitmisel, kuid mitte kasutajaliidese kujundusele, sest kasutajaliidese kujunduselemendid kirjeldati eraldi dokumendiga, mis jääb käesoleva magistritöö skoobist välja. Prototüübis kajastati vaated nii personaalarvuti, tahvelarvuti kui ka nutitelefoniga jaoks.

Prototüübi loomise protsess oli iteratiivne – ärianalüüsi põhjal loodi prototüüp, seda testiti tellijaga ja vastavalt testimise tulemusele täiendati nii prototüüpi kui ka vajadusel ärianalüüsi, seejärel testiti prototüüpi uuesti ja vajadusel tehti uued täiendused või parandused.

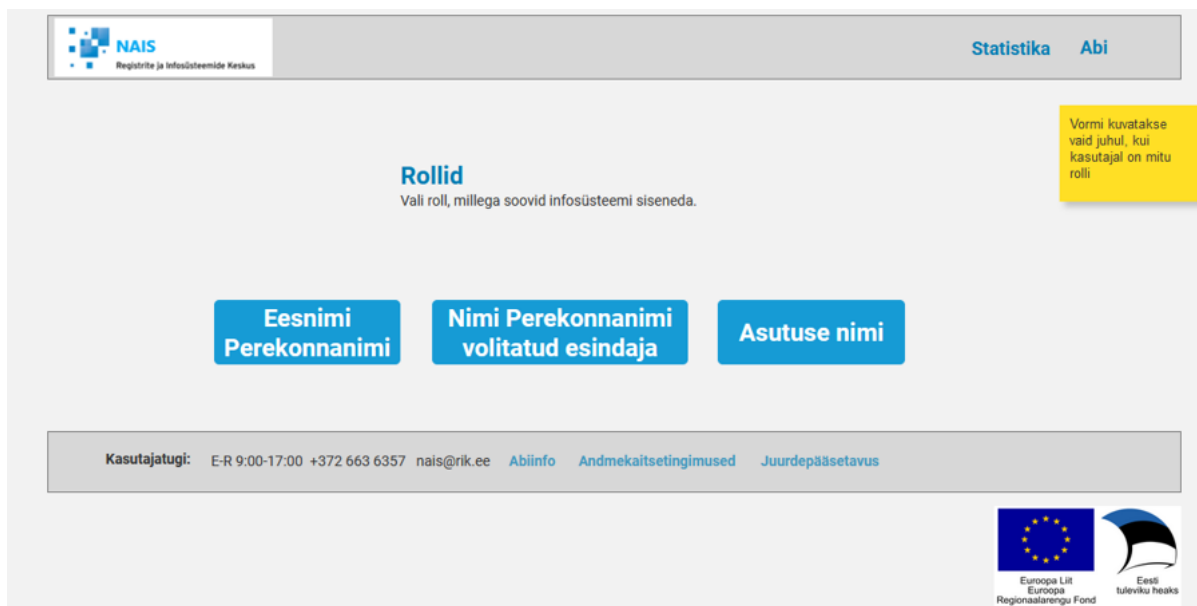
Tervikprototüüp on kättesaadav siit: <https://7z760u.axshare.com/#id=r3227o&p=esileht&g=1>

Järgnevalt kirjeldatakse prototüübi vaateid, mis põhinevad kasutusjuhtudel ja mis on seostatud rollidega.



Joonis 14. Täitemenetlusregistri prototüübi avaleht

Joonisel 14 on esitatud Täitemenetlusregistri avaleht. Avalehe loomisel lähtuti põhimõttest „vähem on rohkem“ (*less is more*): vähem detaile annab kasutajale kiirema ja selgema ülevaate, seega parema kasutuskogemuse. Esiialgu kaaluti ka registrit tutvustava video lisamist avalehele, kuid see osutus liiga koormavaks, mistõttu esilehele jäi registrit tutvustav tekst ja sisselogimisvõimalus ning lingid avalikule statistikale (näiteks on plaanis avaldada statistikat üldiste võlgnevuste ja eraldi elatisvõlgnevuste kohta) ja samuti link abisektsioonile, kust leiab muuhulgas kasutusjuhendi ja kasutajatoe kontaktid.



Joonis 15. Täitemenetlusregistri prototüübi rolli valimise vaade

Sisselogimise järgselt kuvatakse kasutajale mitme rolli olemasolul rolli valik (Joonis 15). Rollid tekivad juhul, kui kasutaja on volitatud kellegi esindajana infosüsteemi kasutama või kui kasutajal on tema ametikohast tulenevalt ligipääs registrile (näiteks KPK, JuM, RIK esindajad). Rolle on kogu sessiooni vältel võimalik vahetada, muutes valikut rolli nime kõrval asuvas ripploendis (vt näiteks Joonis 14).

Joonised 16-29 on kuvatud tavakasutaja vaatest, kes on nii ise esitanud nõude täitmiseks (tal on Sissenõudja roll), kui ka tema vastu on esitatud nõudeid (tal on Võlgniku roll). Kui kasutajal ei oleks ühte neist rollidest, siis talle ei kuvataks vastavaid valikuid – Sissenõudjale ei kuvata vaateid „Võlgnikule“ ja „Minu aretid“ ning Võlgnikule ei kuvata vaadet „Sissenõudjale“. Täitmisavalduse esitamise võimalus on mõlemal, sest ka Võlgnikust võib Sissenõudja saada. Joonised 28-29 on esitatud päringud, mida võivad esitada nii tavakasutajad kui ka asutusepõhise rolliga kasutajad.

Joonisel 16 kuvatakse Sissenõudja ülevaade täitemenetlustest.

EST

Alta Kuusepuu Erask Logi välja

NAIS
Republika ja Infotehnoloogia Keskus

Sissenõudjate Esita täitmisavaldus Võlgnikule Minu arestid Minu voittused Päring Abi

Menetluses Peatatud Lõpetatud

Täitmisemenetluse alustamise kuupäev	Täiteasja number	Võlgnik	Kohtutäitur	Põhinõude jääk
01.02.2013	xxxxxxxx	Olev Võlgu	Andrei Krek	1746
02.03.2014	xxxxxxxx	Anna Võlgu	Janez Pool	2309



Valk, + ja - on ilustrenivad funktsioonid, mis võimaldavad protsessi realiseerida. Sorteerimise toimib iga tabeli veeru põhjal. Kõige tabelites (mujal ei ole välja loetud). Filtreerimise toimus vaid viidatud kottides, protsess ei ole funktsionaalsus realiseeritud.

Täitmisavalduse number: 5764564 Esitamise aeg: 01.01.2014	Staat: menetluses Nõude suurus: 1000	Dokumendid: Täitmisavaldus Täitmisdokument		
Arestimise kuupäev	Konto	Aresti liik	Arestitav summa	Arestitava miinimum
01.02.2020	EE78609423878767	Maksejuhisega	1500	300
02.03.2019	EE78609423878768	Maksejuhisega	100	300
03.04.2015	xxxxxxxx	Anna Võlgu	Tallina Afanasjeva	Sul

Täitmisavalduse number: 5764564
Esitamise aeg: 01.01.2014

Staat: menetluses
Dokumendid: Täitmisavaldus 24.01.2013
Täitmisdokument: Harju MK.02.02.2014

Kasutajatugi: E-R 9:00-17:00 +372 663 6357 naita@rik.ee Abiinfo Andmekaitsetingimused Juurdepääsetavus

Joonis 16. Täitemenetlusregistri Sissenõudja vaade – menetluses olevad nõuded

Sissenõudja saab navigeerida vaadete vahel vastavalt menetluse olekule – vaadata menetluses olevate, peatatud ja lõpetatud menetluste andmeid. Sissenõudja vaates esitatud menetlusi on võimalik valitud tunnuste alusel sorteerida (näiteks järjestada täiteasja numbriga või menetluse alustamise kuupäeva alusel) ja/või filtreerida (näiteks valida vaid teatud Võlgniku menetlused). Võimalik on avada menetluse detailandmed, mis avab muu hulgas menetlusega seotud arestide info ja võimaldab avada menetlusega seotud dokumente (täitmisavaldust ja täitmisdokumenti).

Samuti on Sissenõudja vaates võimalik vaadata Kohtutäituri andmeid, kus Kohtutäituri nimel klikates avaneb hüplikaken Kohtutäituri andmetega, mida on kujutatud Joonisel 17. Kohtutäituri andmete avamine on võimalik kasutajaliidese kõikides vaadetes, kus kuvatakse Kohtutäituri nime.

Büroo asukoht ja kontaktid	
Täiteasja	Büroo asukoht: Puškini tänav 14, 20308 Narva Telefon: +372 35 69490 Faks: +372 35 69491 E-post: info@andreikrek.com
xxx/xxx	17
xxx/xxx	23
Staatuse menetlus	Välismakse pangarekvisiidid: Saaja/Beneficiary: Andrei Krek IBAN: EE 0410 100 102 179 33 018 Nõude saaja aadress/address: Puskini tn 14, Narva, Estonia 1000
Kon	Saaja Pank/Beneficiarys bank: SEB Pank AS, Tornimäe 2, Tallinn, Estonia SWIFT (BIC): EEUHEE2X
EE786094	Käibemaksukohustlase number: EE100873687
EE786094	Büroo avatud: Esmaspäev 13:00 - 17:00 Teisipäev 13:00 - 17:00 Kolmapäev 08:00 - 12:00 Neljapäev 08:00 - 12:00 Reede 08:00 - 12:00
64	Laupäev – suletud Pühapäev – suletud
	Kohtutäituri vastuvõtt: Esmaspäev 13:00 - 17:00 Kolmapäev 08:00 - 12:00

Joonis 17. Kohtutäituri andmete hüpinkaken

Joonistel 18-21 on esitatud täitmisavalduse esitamine.

Täitmisavalduse esitamise vaatele sisenemisel (Joonis 18) kuvatakse esmalt esitamisel olevad täitmisavaldused – nii need, mille vormi täitmine on pooleli jäänud kui ka need, mis on esitatud, kuid mida Kohtutäitur ei ole veel valideerinud. Kohtutäituri poolt valideerimata täitmisavaldust on selle esitajal võimalik tagasi võtta. Mõlemal juhul on võimalik täitmisavaldust avada ja selle andmeid täiendada või muuta.

Uue täitmisavalduse esitamine algab Sissenõudja andmete sisestamisest (Joonis 18). Isikuandmed on eeltäidetud vastavalt sisse loginud kasutajale aga lisada on vaja kontaktandmed ja esindaja olemasolul ka esindaja andmed. Vajalike andmete täitmise järgselt aktiveeruvad vaate jaluses protsessi edasisuunavad nupud.

EST

[Aita Kuusepuu](#)
Eraisik
Logi välja

Registre ja Infosüsteemide Keskus

Sissenõudjale
[Esita täitmisavaldus](#)
[Võlgnikule](#)
[Minu arestid](#)
[Minu volitused](#)
[Päring](#)
[Abi](#)

Esitamisel täitmisavaldused:

Täitmisavalduse koostamise kuupäev	Võlgnik	Kohtutäitur	Staatuse	Tegevused
01.02.2013	Olev Võlg	Andrei Krek	Esitatud	Võta tagasi Ava
02.03.2014			Koostamisel	X Kustuta Ava

Uue täitmisavalduse esitamine:

1 Sissenõudja andmed
2 Võlgniku andmed
3 Nõude andmed
4 Ülevaade

Nimi:

Isikukood:

Address: ⓘ

Telefon:

E-post:

Pangakonto:

Kas sissenõudjal on esindaja? Jah
 Ei


Kasutajatugi: E-R 9:00-17:00 +372 663 6357 nais@rik.ee
[Abiinfo](#)
[Andmekaitsetingimused](#)
[Juurdepääsetavus](#)

Euroopa Liit
Euroopa
Regionaalarengu Fond

Eesti
tuleviku heaks

Joonis 18. Täitmisavalduse esitamine – Sissenõudja andmed

Sissenõudja andmete täitmise järgselt suunatakse täitmisavalduse esitaja sisestama Võlgniku andmeid (Joonis 19). Vajalike andmete sisestamise järgselt aktiveerub protsessi edasisuunav nupp, kusjuures protsessi katkestada, tagasi suunduda ja salvestada on võimalik igal vaates viibimise hetkel. Võlgniku esindaja olemasolul on vajalik sisestada ka tema andmed ning lisaks märkida, millisele Võlgniku vara liigile soovitakse nõuet pöörata – vaikimisi on märgitud kõik valikud, kuid sissenõude esitaja saab enda eelistuse järgi loobuda nõudeõiguse pööramisest teatud vara liigile või liikidele.


NAIS
 Registre ja Infosüsteemide Keskus

[Sissenõudjale](#)
[Esita täitmisavaldus](#)
[Võlgnikule](#)
[Minu arestid](#)
[Minu volitused](#)
[Päring](#)
[Abi](#)

1 Sissenõudja andmed
 2 Võlgniku andmed
 3 Nõude andmed
 4 Ülevaade

Nimi:
 Võlgnikuks on asutus
Isikukood:
 Eesti isikukood

Address:
Telefon:
E-post:
Pangakonto:

Kas võlgnikul on esindaja? Jah Ei

Võlgniku kinnisvara i

Soovin pöörata sissenõuet võlgniku kinnisasjale (alus: "Täitemenetluse seadustiku" § 23 lõige 3)
 Soovin pöörata sissenõuet võlgniku vallasvarale
 Soovin pöörata sissenõuet võlgniku nõudeõigusele

Kasutajatugi: E-R 9:00-17:00 +372 663 6357 nais@rik.ee
 [Abiinfo](#)
[Andmekaitsetingimused](#)
[Juurdepääsetavus](#)

Joonis 19. Täitmisavalduse esitamine – Võlgniku andmed

Võlgniku andmete ploki täitmise järgselt suunatakse täitmisavalduse esitaja sisestama nõude (sh Kohtutäituri) andmeid (Joonis 20).

NAIS
Registreerimine ja Informatsiooni Keskus

Sissenõudjale Esita täitmisavaldus Võlgnikule Minu arestid Minu volitused Päring Abi

1 Sissenõudja andmed 2 Võlgniku andmed 3 Nõude andmed 4 Ülevaade

Palun pöörata täitmisele "Täitemenetluse seadustiku" § 2 lõike 1 punkti

Vall alus

alusel
Lahendi teinud asutus:

Otsuse number:

Otsuse kuupäev:

Nõude liik: +

Nõude alus:

Põhinõude suurus: EUR

Sissenõutav summa: EUR

Täitmisdokument:

Piirkond: ⓘ

Kohtutäitur:

Vall kohtutäitur automaatselt

Käivesta Salvesta Tagasi

Kasutajatugi: E-R 9:00-17:00 +372 663 6357 nais@riik.ee [Abiinfo](#) [Andmekaitsetingimused](#) [Juurdepääsetavus](#)

Automaatselt valiku puhul klikki nuppu 2x, et edasi liikuda (originaalis peaks olema vajutusel mõlema muutuse käivitamiseks)

Joonis 20. Täitmisavalduse esitamine – nõude andmed

Lisaks nõude andmete sisestamisele tuleb nõude andmete plokis lisada täitmisdokument (dokument, mille alusel nõudeõigus on tekkinud, näiteks kohtulahend), samuti on vajalik valida Kohtutäitur. Kohtutäiturit saab valida nimeliselt või kui kasutaja seda soovib, siis automaatselt juhuvaliku alusel. Vajaliku info sisestamise järgselt saab suunduda protsessi järgmisesse etappi – täitmisavalduse ülevaatesse (Joonis 21).

NAIS
Registrite ja Infosüsteemide Keskus

Sissenõudjale [Esita täitmisavaldus](#) Võlgnikule Minu arestid Minu volitused Päring Abi

1 Sissenõudja andmed 2 Võlgniku andmed 3 Nõude andmed 4 Ülevaade

Täitemenetluse läbiviija

Kohtutäitur Andrei Kresk

Sissenõudja

Nimi: Anna Tagasi
Isikukood: 48109098766
Aadress: Kuuse 3, Linn
Telefon: 55365465
E-post: slase@soudja.com
Pangakonto: EE226563543654 Swedbank

Võlgnik

Nimi: Paha Polsa
Isikukood: 48109098766
Aadress: Kuuse 5, Teine Linn
Telefon: 55365465
E-post: anna@võlgu.com
Pangakonto: EE226563543654 SEB pank

Täitedokument ja nõue

Palun pöörata täitmisele "Täitemenetluse seadustiku" § 2 lõike 1 punkti 1 alusel! Tartu Maakohtu 01.01.2020.a otsus tsiviilasjas nr 2-19-11111.

Nõude sisu: Võlanõue
Nõude suurus: 50000 EUR
Täitmisdokument: Tartu Maakohtu 01.01.2020 otsus

Võlgniku kinnisvara

Korter aadressil Kuuse 3-2, Linn.

Soovin pöörata sissenõuet võlgniku kinnisvarale (alus: "Täitemenetluse seadustiku" § 23 lõige 3)
Soovin pöörata sissenõuet võlgniku valtsvarale
Soovin pöörata sissenõuet võlgniku nõudeõlgusele

Avaldaja andmete muutumisest palun kohe teavitada kohtutäiturit. Mitteamatamise tagajärjel tekkinud arusaamatuste eest kohtutäitur ei vastuta.

Kaivesta Salvesta Tagasi Allkirjasta

Allkirjastamise nupu vajutamisel kuvatakse kasutajale allkirjastamise viisi valik, toimub allkirjastamine peale mida saab ette laadida docc formaadis dokumendi - protos ei realiseerita

Kasutajalug: E-R 9:00-17:00 +372 663 6357 nals@rik.ee AbiInfo Andmekaitsetingimused Juurdepääsetavus

Joonis 21. Täitmisavalduse esitamine – ülevaade

Täitmisavalduse ülevaatamise järgselt saab vajadusel andmeid muuta „Tagasi“ nupu abil või liikudes vaate ülemises servas asuva protsessi sammude esituse kaudu vajalikku andmeplokki. Kui andmed on õiged, saab dokumendi allkirjastada. Allkirjastamise funktsionaalsust prototüübis ei realiseeritud. Peale allkirjastamist liigub täitmisavaldus valitud Kohtutäiturile.

EST

Aita Kuusepuu Erasisik Logi välja

NAIS
Registrite ja Infosüsteemide Keskus

Sissenõudjale Esita täitmisavaldus Võlgnikule Minu arestid Minu volitused Päring Abi

Ava kõik

Nupp on illustreeriv, funktsionaalsust protos ei realiseerita

Arveldusarve arestid

Registervara

Vallasvara arestid

Töötasu arestid

Nõuded kolmandate isikute vastu

Kasutajatugi: E-R 9:00-17:00 +372 663 6357 nais@riik.ee [Abiinfo](#) [Andmekaitsetingimused](#) [Juurdepääsetavus](#)



Joonis 23. Minu vara vastu suunatud arestid

Klikates vastava vara liigil, avaneb arestide detailinfo.

Joonisel 24 on esitatud arveldusarve arestide ja blokeeringute ning registervara arestide ja keelumärgete detailinfot.

Arveldusarve arestid

Swedbank: konto: EE659214539

Järjekoha number	Arestimisakti koostamise kuupäev	Aresti liik 	Arestitav summa	Arestivaba miinimum	Täiteasja number	Menetluse läbiviija 
2	01.02.2020	Maksejuhisega	1500	300	xxx/xxxx/xxx	Andrei Krek
1	03.04.2018	Maksejuhiseta	2000	300	xxx/xxxx/xxx	Tatjana Afanasjeva

SEB: Konto: EE87608607870



Järjekoha number	Arestimisakti koostamise kuupäev	Aresti liik	Arestitav summa	Arestivaba miinimum	Täiteasja number	Menetluse läbiviija 
1	01.02.2020	Maksejuhisega	500	300	xxx/xxxx/xxx	Andrei Krek

Blokeeringud:

Blokeeringu seadmise kuupäev	Konto	Bolkeerija
01.02.2020	EE8060606	RAB

Registervara

Nr: 3452 654 Nimetus: korteriomand addressil Kuuse 4

Järjekoha number	Piirangu liik 	Aresti/keelumärke seadmise kuupäev	Täiteasja number	Menetluse läbiviija 
2	Arest	01.02.2020	xxx/xxxx/xxx	Andrei Krek
1	Keelumärke	02.03.2019	xxx/xxxx/xxx	Janek Pool

Vallasvara arestid

Joonis 24. Arveldusandmete ja registervara arestide detailvaade

Joonisel 25 esitatakse vallasvara, töötasu ja kolmandate isikute vastu suunatud nõuete arestide detailinfot.

Vallasvara arestid

Vara kirjeldus	Arestimisakti koostamise kuupäev	Täiteasja number	Menetluse läbiviija
Maalikogu	01.02.2020	xxx/xxxx/xxx	Andrei Krek

Töötasu arestid

Järjekoha number	Kirjeldus	Arestivaba miinimum	Arestimisakti koostamise kuupäev	Täiteasja number	Menetluse läbiviija
1	OÜ Ehitusmees	Minimumpalkade arv: 1. Täiendav arestivaba summa: 200	01.02.2020	xxx/xxxx/xxx	Andrei Krek

Nõuded kolmandate isikute vastu

Kirjeldus	Arestimisakti koostamise kuupäev	Täiteasja number	Menetluse läbiviija
Tsiviilhagi nr 777 summas 500 eurot	01.02.2020	xxx/xxxx/xxx	Andrei Krek

Joonis 25. Vallasvara, töötasu aresti ja nõuded kolmandate isikute vastu detailvaade

Arestide andmeid saab filtreerida vastavalt arestitud vara liigile menetluse läbiviija (ja teatud juhul ka piirangu liigi) alusel – näiteks üles leida kõik ühe Kohtutäituri seatud arestid. Samuti on võimalik koheselt vaadata Kohtutäituri andmeid (Joonis 17), et vajadusel temaga ühendust võtta.

Joonistel 26-27 esitatakse volituste funktsionaalsust.

EST ▼
Aita Kuusepuu Eraisik ▼ Logi välja

Registrite ja Infosüsteemide Keskus

Sissenõudjale
Esita täitmisavaldus
Võlgnikule
Minu arestid
Minu volitused
Päring
Abi

Kehtivad
 Lõppenud

Lisa volitus konkreetsele võlgnevusele
Lisa volitus konkreetsele täiteasjale
Lisa üldine volitus

+	Kuupäev	Volitatav	Volituse algus	Volituse lõpp	
-	10.01.2020	Olev Võlgu 36712121234	12.01.2020	31.12.2020	Muuda Lõpeta
Volituse ulatus: Võlgnevuste nägemine					
-	10.01.2020	Tarvo Esindaja 36712121234	12.01.2020	31.12.2020	Muuda Lõpeta
Ligipäasetavad täitetoimikud:					
	Kuupäev	Täiteasja number	Võlgnik	Menetleja	Jääk
	01.02.13	xxx/xxxx/xxx	Olev Võlgu	Andrei Krek	1748
+	10.01.2020	Tarvo Esindaja 36712121234	12.01.2020	31.12.2020	Muuda Lõpeta

Kasutajatugi: E-R 9:00-17:00 +372 663 6357 nais@rik.ee [Abiinfo](#) [Andmekaitsetingimused](#) [Juurdepääsetavus](#)

Euroopa Liit
 Euroopa
 Regionaalarengu Fond

Eesti
 tuleviku heaks

Joonis 26. Volituste vaade

Volituste vaatesse sisenedes kuvatakse kasutajale kehtivaid volitusi, mida on võimalik muuta ja lõpetada (Joonis 26). Kasutaja saab valida, kas soovib näha kehtivaid või lõppenud volitusi. Kasutaja saab suunduda uut volitust lisama. Võlgnik saab lisada volituse konkreetse(te)le võlgnevustele ning Sissenõudja konkreetse(te)le täiteasjadele, kuid on võimalik lisada ka üldist volitust (Joonis 27).

EST

Aita Kuusepuu Erasisik Logi välja

NAIS Registre ja Infosüsteemide Keskus Sissenõudjale

Volituse lisamine

Volitav: Isik Asutus

Eesnimi:

Perekonnanimi:

Isikukood:

Volituse kehtivus:

Alates Kuni

Volituse ulatus:

Võlgnevuste nägemine

Sissenõuete nägemine

Tühista Salvesta Allkirjasta

Kasutajatugi: E-R 9:00-17:00 +372 663 6357 nais@rik.ee Abiinfo Andmekaitsetingimused Juurdepääsetavus

Euroopa Liit Euroopa Regionaalarengu Fond Eesti tuleviku heaks

volituse lisamise järgselt suunatakse kasutaja volituse eelvaatele, kust saab volitust allkirjastada (eraldi kasutuslugu) ja alles seejärel volituste ülevaatele tagasi - protsess on realiseeritud vaid lisamise vaade

Joonis 27. Üldise volituse lisamine

Üldise volituse lisamisel sisestatakse volitatava andmed ning volituse kehtivuse aeg, nagu ka muud liiki volituste puhul, kuid siin ei saa valida konkreetsete täitemenetluste vahel. Volituse ulatus määratakse nii, et see kehtib võlgnevustele ja/või sissenõuetele – sel juhul näeb volitatu vastavalt kõiki võlgnevusi ja/või sissenõudeid. Volitus muutub kehtivaks, kui see on allkirjastatud ja volitatu saab ligipääsuõigused infole ainult volituse kehtivuse ajaks.

Joonisel 28 on esitatud päringute tegemise vaade, mis on avatud kõigile kasutajatele.

EST ▼
Aita Kuusepuu Eraisik ▼ Logi välja

Registrite ja Infosüsteemide Keskus

Sissenõudjale
Esita täitmisavaldus
Võlgnikule
Minu arestid
Minu volitused
Päring
Abi

Elatisvõlgnevuse päring
 Täiteasjade päring
 Arestide päring

Ma ei tea isikukoodi

Eesnimi:

Perekonnanimi:

Sünniaeg:

Päri andmed

Päringu eest tasumine:

Päringu vastus:

21.08.2020 09.11.

Isik:
 nimi: Anna Võlga
 Isikukood/sünniaeg: 45412121234

Võlgnevused:

Täiteasjade arv:	3
Nõuete summa:	12500
Nõuete jääk:	678

Kasutajatugi: E-R 9:00-17:00 +372 663 6357 nais@rik.ee [Abiinfo](#) [Andmekaitsetingimused](#) [Juurdepäasetavus](#)

Joonis 28. Päringud

Päringud jagunevad tasuta päringuteks (näiteks elatisvõlgnevuste päring) ja tasulisteks päringuteks (näiteks täitemenetluste ja arestide päring). Esmalt tuleb sisestada päringu sisendandmed: isiku- või registrikood ja isikukoodi mitteteadmisel nimi ja sünniaeg, seejärel teostada vajadusel makse, misjärel kuvatakse vaate allosas kokkuvõtvaid andmeid isiku võlgnevuste kohta. Arestide päringu vastus on detailsem (Joonis 29) ja on kättesaadav vaid ametialaseks kasutuseks. Päringu vastuseid on võimalik ka dokumendina alla laadida.

Päringu vastus:

21.08.2020 09.11.

Isik:

Nimi: Anna Völga

Isikukood/sünniaeg: 45412121234

Arestid:

Kuupäev	Konto	Aresti liik	Arestitav summa	Arestivaba miinimum	Täiteasja number ↑↓	Menetluse läbiviija ↑↓
01.02.2020	EE7860942387876 1	Maksejuhisega	500	300	xxx/xxxx/xxx	Andrei Krek



Joonis 29. Arestide päringu vastus.

Logides täitemenetlusregistrisse asutusepõhise rolliga (vt Joonis 15), antakse kasutajale lisaks päringute valikule võimalused otsinguks ning kasutajate ja asutuste haldamiseks (Joonis 30).

The screenshot shows the top navigation area of the NAIS system. It includes a language dropdown menu set to 'EST', a user role dropdown menu set to 'RIK haldur', and a 'Logi välja' button. Below this is a horizontal navigation bar with the NAIS logo and the text 'Registrite ja Infosüsteemide Keskus'. The navigation bar contains several menu items: 'Otsing', 'Kasutajad', 'Asutused', 'Päring', and 'Abi'.

Joonis 30. Asutusepõhise rolliga kasutaja menüüvalikud

Otsingu teostamiseks on vaja esmalt valida sisendparameetrid (Joonis 31), mille alusel otsing teostatakse.

Sisendparameetrid:

Menetluse algus: Alates Kuni Menetluse lõpp: Alates Kuni Peatamise aeg: Alates Kuni

Tingimused kehtivad: Alates Kuni

Aresti algus: Alates Kuni Aresti lõpp: Alates Kuni Aresti kehtivus: Alates Kuni

Aresti liik: Aresti liik klassifikaat Arestitv summa: Piirangu liik: Arest Registervara number:

Arestitav vara: Arestitav vara Arestitvaba miinimum: Vara kirjeldus:

Arestitav konto: Aresti järjekoht:

Blokeeringu algus: Alates Kuni Blokeeringu lõpp: Alates Kuni

Blokeerija: RAB Blokeeritav konto:

Sissenõudja nimi: Anti võlgu Võlgniku nimi: Anti võlgu Menetleja:

Sissenõudja kood: Võlgniku kood: Piirkond: Harju

Kaasa esindaja andmed Kaasa esindaja andmed Riiginõue/ Eranõue: Riiginõue

Nõude liik: Nõude liik KL Taiteasja number: Täitmisavalduse esitamine: Alates Kuni

Menetluse staatus: Menetluse staatus KL Täitmisavalduse number: Täitmisavalduse staatus: Menetluse staatus KL

TMS § Täitmisavalduse nõue

Nõude suurus: Põhinõude jääk: Viivis: Lisandut

Taiteasja kulu: Kohtutäituri tasu: Täitekulude jääk:

Vali väljundandmed

Joonis 31. Täitemenetlusregistri otsingu sisendparameetrid

Sisendparameetrite valiku järgselt on vajalik valida väljundandmed (Joonis 32), vaikimisi on süsteemi poolt valituks märgitud täitemenetluse number – see on päringu vastuseks, kui kasutaja ei soovi ise väljundandmeid muuta.

<input checked="" type="checkbox"/> Menetluse	<input type="checkbox"/> Sissenõudja	<input type="checkbox"/> Täitmisavaldus
<input type="checkbox"/> Menetluse algus	<input type="checkbox"/> Sissenõudja esindaja	<input type="checkbox"/> Täitedokument
<input type="checkbox"/> Menetluse lõpp	<input type="checkbox"/> Võlgnik	<input type="checkbox"/> Täitmisteade
<input type="checkbox"/> Peatamise aeg	<input type="checkbox"/> Võlgniku esindaja	<input type="checkbox"/> Kohtutäituri tasu otsus
<input type="checkbox"/> Menetluse lõpp	<input type="checkbox"/> Menetleja	<input type="checkbox"/> Aresti seadmine
<input type="checkbox"/> Aresti algus	<input type="checkbox"/> Piirkond	<input type="checkbox"/> Aresti seadmise vastus
<input type="checkbox"/> Aresti lõpp	<input type="checkbox"/> Riiginõue/eranõue	<input type="checkbox"/> Aresti muutmise vastus
<input type="checkbox"/> Aresti liik	<input type="checkbox"/> Nõude liik	<input type="checkbox"/> Aresti muutmise vastus
<input type="checkbox"/> Arestitav vara	<input type="checkbox"/> Menetluse staatus	<input type="checkbox"/> Aresti tühistamine
<input type="checkbox"/> Konto number	<input type="checkbox"/> TMS	<input type="checkbox"/> Aresti tühistamise vastus
<input type="checkbox"/> Arestitav summa	<input type="checkbox"/> Täitmisavalduse number	
<input type="checkbox"/> Arestivaba miinimum	<input type="checkbox"/> Täitmisavalduse staatus	
<input type="checkbox"/> Aresti järjekoht	<input type="checkbox"/> Täitmisavalduse esitamise aeg	
<input type="checkbox"/> Piirangu liik	<input type="checkbox"/> Nõude suurus	
<input type="checkbox"/> Registervara number	<input type="checkbox"/> Nõude jääk	
<input type="checkbox"/> Vara kirjeldus	<input type="checkbox"/> Viivis	
<input type="checkbox"/> Blokeeringu algus	<input type="checkbox"/> Täiteasja kulu	
<input type="checkbox"/> Blokeeringu lõpp	<input type="checkbox"/> Kohtutäituri tasu	
<input type="checkbox"/> Blokeerija	<input type="checkbox"/> Täitekulude jääk	

[Päri andmed](#)

Joonis 32. Täitemenetlusregistri otsingu väljundparameetrite valik

Vajutades nuppu „Päri andmed“, kuvatakse päringu tulemused samas vaates esitatud tabelina (Joonis 33).

Täitemenetluse number	Valitud väärtus nr 2	Valitud väärtus nr 3	Valitud väärtus nr 4	Valitud väärtus nr 5	Valitud väärtus nr 6	Valitud väärtus nr 7
657653298746	Andmed	Andmed	Andmed	Andmed	Andmed	Andmed
7386583748	Andmed	Andmed	Andmed	Andmed	Andmed	Andmed

Joonis 33. Täitemenetlusregistri päringu tulemused

Kasutajal on jooksvalt võimalik täiendada nii sisend-, kui ka väljundandmete valikuid ja värskendada tulemusi – tehtud valikud säilivad kuni vaatest väljumiseni. Samuti on võimalik päringu tulemusi erinevates failiformaatides alla laadida.

Täitemenetlusregistri kasutajad on kõik Eesti Vabariigi kodanikud, kes saavad sealtkaudu täitmisavaldusi esitada ja päringuid teostada. Vastavalt sellele, kas nende suhtes on alustatud täitemenetlusi või nad ise on esitanud täitmisavaldusi, kuvatakse neile ka Võlgniku ja Sissenõudja vaated. Lisaks on Täitemenetlusregistris asutusepõhise rolliga kasutajad, kelle haldamine käib kasutajate menüüpunkti kaudu, kust avaneb kasutajate vaade (Joonis 34).

EST

Aita Kuusepuu RIK haldur Logi välja

NAIS
Registrite ja Infosüsteemide Keskus

Otsing Kasutajad Asutused Päring Abi

Registreeri uus kasutaja

Kehtivad Lõpetatud

Asutus ↓	Kasutaja ↓	Kehtivuse algus	Tegevused
OÜ Inkassofirma 32478283748	Riik Haldur 32478283748	01.01.2020	Ava
AS Kiirlaen 32478283748	Inga Inkasso 21828882483	01.01.2020	Ava
Kohtutäitur Eesnimi Perenimi	Kohtu Täitur 65785888885	01.01.2020	Ava


Kasutajatugi: E-R 9:00-17:00 +372 663 6357 nais@rik.ee [Abiinfo](#) [Andmekaitsetingimused](#) [Juurdepääsetavus](#)

Euroopa Liit
Euroopa
Regionaalarengu Fond

Eesti
Tuleviku heaks

Joonis 34. Kasutajate vaade

Kasutajate vaates on võimalik valida, kas soovitakse näha kehtivaid või endiseid kasutajaid ning suunduda uut kasutajat registreerima (Joonis 35).



NAIS
Registrite ja Infosüsteemide Keskus

[Otsing](#)
[Kasutajad](#)
[Asutused](#)
[Päring](#)
[Abi](#)

Isikukood:

Eesti isikukood puudub

Otsi

Eesnimi:

Perekonnanimi:

Sünniaeg:

E-post: +

Ametnimi:

Õiguste ulatus:

Peakasutaja

Kehtivuse algus:

Kehtivuse lõpp:

Detailised õigused:

Asutuse ja kasutajad

- Asutuse loomine/muutmine
- Kohtutäituri büroo
- loomine/muutmine
- kasutaja loomine/muutmine

Pääsuõigused

- Peakasutaja õiguste andmine
- Halduri õiguste andmine
- Autuse peakasutaja õiguste andmine

Minu asutus

- Minu asutuse kasutaja
- loomine/muutmine
- Minu täitmisvaldused
- Täitmisvalduste asitamine/tagasi võtmine
- Minu võlgnevused
- Minu arestid ja keelumärged
- Minu volitused
- Volituse andmine ja muutmine

Eriõigused

- Aresti olemasolu kontroll pangale
- Asutuse kasutaja loomine
- Logihaldus
- Statistika
- Tasuliste teenuste õigus

Salvesta

Muuda

Lõpeta

Joonis 35. Uue kasutaja registreerimine

Uue kasutaja registreerimisel sisestatakse kasutaja andmed (Eesti isikukoodiga isikute puhul kasutatakse Rahvastikuregistri andmeid) ning määratakse talle õigused ning kasutusõiguste kehtivuse aeg.

Lisaks kasutajatele on Täitemenetlusregistris asutused, millega kasutajad on seotud. Asutuste haldamine käib asutuste menüüpunkti kaudu, kust avaneb asutuste vaade (Joonis 36).

EST


Aita Kuusepuu RIK haldur Logi välja

NAIS
Registrite ja Infosüsteemide Keskus


Otsing Kasutajad Asutused Päring Abi


Kehtivad Lõpetatud [Lisa uus asutus](#)

Asutus	Registrikood	Kehtivuse algus	Tegevused
OÜ Inkassofirma	32476283746	01.01.2020	Ava Kasutajad
AS Kiirlaen	21828682483	01.01.2020	Ava Kasutajad
Kohtutäitur Eesnimi Perenimi	65765898865	01.01.2020	Ava Kasutajad



Kasutajatugi: E-R 9:00-17:00 +372 663 6357 nais@rik.ee [Abiinfo](#) [Andmekaitsetingimused](#) [Juurdepääsetavus](#)

 Euroopa Liit
Euroopa
Regionaalarengu Fond


 Eesti
Tuleviku Pealk

Joonis 36. Asutuste vaade

Sarnaselt teistele Täitemenetlusregistri vaadetele on ka asutuste vaade jaotatud kehtivateks ja lõpetatud asutusteks. Lisaks on võimalik avada asutuse andmeid ja vaadata asutusega seotud kasutajaid ning suunduda uut asutust lisama (Joonis 37).

EST

Aita Kuusepuu
RIK haldur
Logi välja



[Otsing](#)
[Kasutajad](#)
[Asutused](#)
[Päring](#)
[Abi](#)

Registrikood:

Eesti registrikood puudub Asutuse riik: EE

Välisriigi registrikood

Otsi

Nimi:

On kohtutäituri büroo

[Nõuete automaatne jagamine](#)

Äreregistris märgitud e-post: +

E-post: +

On peamine kontakt

Äreregistris märgitud telefon: +

Telefon: +

On peamine kontakt

Äreregistris märgitud aadress: Kuuse 5

Aadress: +

On peamine kontakt

Büroo aadress: +

Büroo avatud: +

Panga rekvisiidid: +

Kehtivuse algus: + Kehtivuse lõpp: +



Aresti olemasolu kontroll pangale õigus

Tasuliste päringute õigus

Salvesta
Muuda
Lõpeta

Muuda kuvatakse vaid lugemisvaatel

Kasutajatugi: E-R 9:00-17:00 +372 663 6357 nais@rik.ee [Abiinfo](#) [Andmekaitsetingimused](#) [Juurdepääsetavus](#)

Joonis 37. Asutuse lisamine Täitemenetlusregistrisse

Asutuse lisamisel kasutatakse Eesti registrikoodiga asutuste puhul Äreregistri andmeid, kuid on võimalik sisestada ka lisaandmeid ja asutusi, mis on registreeritud väljaspool Eestit. Antud vaates toimub ka Kohtutäiturite andmete sisestamine ning võimalik on anda asutusepõhiseid õigusi teostada aresti olemasolu kontrolli pangas ja teostada tasulisi päringuid.

Kokkuvõte ja järeldused

Nõuete ja arestide menetlemine on täna Eestis kompleksne süsteem, mis seob erinevaid osapooli – Sissenõudjaid, kes esitavad oma nõuded Kohtutäituritele menetlemiseks, Kohtutäitureid, kes omakorda suhtlevad Võlgnikega nõuete sissenõudmiseks ning Panku ning Makseasutusi arestide seadmiseks. Järelevalvet menetluste üle teostavad Kohtutäiturite- ja Pankrotihaldurite Koda ja Justiitsministeerium. Menetlusinfot tarvivad ka infopärimise õigusega asutuste esindajad.

Käesolevas töös keskenduti järgmistele eesmärkidele (Registrite ja Infosüsteemide Keskus, 2020), mida kirjeldati üksikasjalikumalt töö esimeses peatükis:

1. Kasutajakogemuse analüüsi eesmärgid:
 - a. Teostada kasutajavajaduste uuring senise menetlustarkvara kasutamisel ilmnunud kitsaskohtade kaardistamiseks ning menetlustarkvara kasutajate poolt esitatavate ootuste ja tegelike vajaduste väljaselgitamiseks;
 - b. Välja pakkuda lahendused vastavalt kasutajate vajadustele, mis on kavandatud selliselt, et need rakendaksid võimalikult palju tööprotsesside optimeerimist, automatiseerimist ja andmete taaskasutamist.
 - c. Kirjeldada ära väljapakutavatest lahendustest lähtuvad nõudmised tarkvarale ja kasutajaliidesele, samuti lisafunktsionaalsustele ja loetleda liidese muude infosüsteemidega, mida oleks vaja protsesside efektiivsuse suurendamiseks.
2. Kasutajaliidese prototüübi eesmärgid:
 - a. Testida ja vastavalt täiendada prototüüp.

Ülaltoodud eesmärkide täitmiseks viidi läbi kasutajauuring, milles rakendati fookusgrupi intervjuu ja veebipõhise ankeetküsimustiku meetodeid. Nendele lisaks rakendati ka koosloomeprotsessi (*co-design*) meetodit, mille raames korraldati fookusgruppide töötube ning tehti analüüsidokumendi tööversioonid sisendi andjatele kättesaadavad nii kommenteerimiseks kui ka parandamiseks ja täiendamiseks. Lisainfot koguti ka meili teel ja dokumendianalüüsi abil.

Kasutajauuringu raames kirjeldati huvigrupid ja neile vastavad kasutajate rollid. Sissenõudja rolli täiendati Sissenõudjate persoonide kirjeldustega, sest Sissenõudjate seas esines palju grupisisest heterogeensust.

Kogutud ettepanekud prioritseeriti koostöös tellijaga ja kõige esmase skoobi funktsionaalsuste kohta koostati ärianalüüs. Ärianalüüsi aluseks on antud töös eesmärgipõhine modelleerimine, mis lähtub kasutajate funktsionaalsetest, kvaliteedi- ja emotsionaalsetest eesmärkidest, mille täitmist oodatakse kasutajate ja infosüsteemi koostöös. Niisugune lähenemine võimaldab kirjeldada projekti eesmäärke, ilma koheselt liiga detailidesse takerdumata, st kasutajad keskenduvad sellele, mida nad vajavad ning mitte sellele, kuidas täpselt praegu asju lahendatakse. Ärianalüüsi eesmärgimudelitega alustamise eeliseks on veel see, et kohe ei pea hakkama tegelema eesmäärke saavutavate tegevuste ajalise järjestamisega, mis vähendab keerukust ja soodustab loovaid lahendusi. Funktsionaalsete eesmärkide kohta koostati kasutusjuhtude kirjeldused, mis on esitatud töö lisadena, kus kvaliteedieesmärgid kajastuvad mittefunktsionaalsete nõuetena ja emotsionaalsed eesmärgid peegelduvad prototüübi kasutajaliidese teostuses. Prototüübis realiseeriti kasutajaliidese funktsionaalsused minimaalsel viimistlustasemel – prototüüp on küll klikitav, kuid on esitatud väga lihtsustatud kujul.

Kasutusjuhud seostati eesmärgimudeliga, mis võimaldab saada kasutusjuhtudest ja nende struktuurist väga hea ülevaate.

Töö on jaotatud kolmeks sisuliseks peatükiks, kus esimeses peatükis antakse ülevaade töö teoreetilistest lähtekohtadest, teises peatükis kirjeldatakse töö teostamiseks valitud meetodikat ning kolmandas peatükis kirjeldatakse meetodika rakendamist ja tuuakse välja töö tulemused. Teine ja kolmas peatükk jaotati omakorda järgmisteks alamjaotisteks: huvigruppide analüüsimine, ärianalüüsi koostamine ja prototüüpimine. Lisaks sellele käsitleb töö teise peatüki esimene alamjaotis info kogumist.

Kasutusjuhtude detailne analüüs esitati töö lisadena (Lisad 2-12). Lisad esitati samal kujul, nagu need esitati Tellijale, st neid ei ole muudetud, välja arvatud vormistus ja konfidentsiaalse info eemaldamine. Kasutusjuhtude analüüsis kasutati praktikas levinud esitusviisi, kus esmalt esitatakse dokumendis kasutatavad mõisted ja lühendid, seejärel protsessi lühikirjeldus ja eesmärk ning järgnevalt protsessi(de) kirjeldused põhi-, alam- ja alternatiivprotsessidena, keskendudes eraldi nii praegusele olukorrale (AS-IS), kui ka tuleviku (soovitavale) olukorrale (TO-BE). Protsessid kajastatakse nii protsessijoonistena (BPMN noteeringus) kui ka sõnaliste kirjeldustena. Iga protsessi kirjelduse kohta esitati vastava protsessiga seotud kasutajaliidese vaadete andmeväljad ja nõuded.

Töö aluseks on RIK hange, mille eesmärgiks oli koostada Täitemenetlusregistri ärianalüüs ja prototüüp. Nimetatud eesmärk sai täidetud ja teostatud tulemuse alusel on tellijal võimalik arendada, vajadusel läbi uue hanke, uus Täitemenetlusregister, mille kohta tuleb teostada detailanalüüs ja arendada rakendus. Kogutud ettepanekud on Justiitsministeeriumile aluseks täitemenetlussüsteemi strateegiliseks juhtimiseks, sh uue Täitemenetlusregistri edasiste arendusplaanide tegemiseks, mis oleksid kasutajakesksed ja arvestaksid muuhulgas proaktiivsete teenuste arendamise vajadusega.

Töö tulemusi saab kasutada ärianalüüsi ja nõuete analüüsi valdkondade edasiarendamiseks – töös on kasutatud autori poolt väljatöötavat uutset meetodikat, mis ühendab motivatsioonilise modelleerimise mudelid (antud töös ainult eesmärgimudel) praktikas laialt kasutusel olevate protsessimudelitega. See võimaldab valdkonna inimestel tulevikus lähtuda eesmärkide ja vajaduste tuvastamisel senisest rohkem kasutajatest ja muudest nii-öelda mittetehnilistest huvigruppidest, kasutades ärianalüüsi alguses neile kergemini mõistetavat formaati (eesmärgimudelid) ning liikudes projekti hilisemas etapis edasi detailsemate formaatideni (protsessimudelid), mis on laialt kasutusel ja erialainimeste jaoks arusaadavad ja tõhusad. Protsessimudelitest on nende formaliseerituse tõttu lihtne liikuda vastavate protsesside toetamiseni erinevate äriprotsesside haldamise (*business process management*) infosüsteemide abil. Niisuguse meetodika kasutamise eeliseid kasutajale on vajalik ja võimalik tuvastada tulevastes uurimistöodes.

Viidatud kirjanduse loetelu

1. Abusamhadana, G. A. O., Elias, N. F., Mukhtar, M., & Mokhtar, U. A. (2019, september 7). *Items for Measuring User Engagement Success in Information Systems Development*. International Conference on Electrical Engineering and Informatics (ICEEI), Indonesia.
2. Barki, H., & Hartwick, J. (2001). Interpersonal Conflict and its Management in Information System Development. *MIS Quarterly*, 25(2).
3. Beilmann, M. (2020). *Küsitlusuuringud*. <https://samm.ut.ee/k%C3%BCsitlusuuringud>
4. Bjarnason, E. (2021). *Prototyping Practices in Software Startups: Initial Case Study Results*. 29th International Requirements Engineering Conference Workshops (REW). <https://doi.org/10.1109/REW53955.2021.00038>
5. Bostrom, R. P., & Heinen, J. S. (1977). MIS Problems and Failures: A Socio-Technical perspective – part I: The causes. *MIS Quarterly*, 1(3).
6. *BPMN.org*. (2022). Salvestatud 18. november 2021, <https://www.bpmn.org/>
7. Chawla, D., & Sondhi, N. (2011). *Research methodology concepts and cases*. Vikas Publishing House PVT LTD.
8. Contini, F., & Cordella, A. (2007). Information System and Information Infrastructure Deployment: The Challenge of the Italian e-Justice Approach. *The Electronic Journal of e-Government*, 5(1).
9. Dumas, M., Mendling, J., Reijers, H. A., & La Rosa, M. (2018). *Fundamentals of Business Process Management* (2. tr). Springer.
10. Erlenheim, R., Draheim, D., & Taveter, K. (2020). Identifying design principles for proactive services through systematically understanding the reactivity-proactivity spectrum. *Proceedings of the 13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*.
11. Himma, K. E., & Tavani, H. T. (2008). *The Handbook of Information and Computer Ethics*. John Wiley & Sons, Inc.
12. Hwabamungu, B., Brown, I., & Williams, Q. (2018). Stakeholder influence in public sector information systems strategy implementation—The case of public hospitals in South Africa. *International Journal of Medical Informatics*, 109. <https://www-sciencedirect-com.ezproxy.utlib.ut.ee/science/article/pii/S1386505617304148?via%3Dihub#bib0005>
13. Ives, B., & Olson, M. H. (1984). User Involvement and MIS Success: A Review of Research. *Management Science*, 30(5).
14. Kasiviswanathan, S., & Ramalingam, D. (2020). Development and application of user review quality model for embedded system. *Microprocessors and Microsystems*, 74.
15. *Kohtutäiturite ja Pankrotihaldurite Koda*. (2022). <https://kpkoda.ee/kohtutaiturid/>

16. Kunicina, N., Zabasta, A., Patlins, A., Bilic, I., & Peksa, J. (2020). *Prototyping process in education and science*. 61st International Scientific Conference on Power and Electrical Engineering of Riga Technical University (RTUCon).
<https://doi.org/10.1109/RTUCon51174.2020.9316550>
17. Lapshin, V. S., Rogozov, Y. I., & Kucherov, S. A. (2021). Method for building an information model specification based on a sensemaking approach to user involvement in the development process. *Journal of King Saud University – Computer and Information Sciences*.
18. Lazar, J., Feng, J., & Hochheiser, A. (2010). *Research Methods in Human-Computer Interaction*. Wiley.
19. Leikums, T. (2012). Managing human factors in implementing electronic Document system in the public sector. *Romanian Review of Social Sciences*, 2.
http://rrss.univnt.ro/MANAGING-HUMAN-FACTORS-IN-IMPLEMENTING-ELECTRONIC-DOCUMENT-SYSTEM-IN-THE-PUBLIC-SECTOR_a359.html
20. Lin, W. T., & Shao, B. B. M. (2000). The Relationship Between User Participation and System Success: A Simultaneous Contingency Approach. *Information Management*, 37(6).
21. Lopez-Lorca, A., Burrows, R., & Sterling, L. (2018). *Teaching Motivational Models in Agile Requirements Engineering*. 2018 8th International Workshop on Requirements Engineering Education and Training.
22. Martikainen, S., Kaipio, J., & Lääveri, T. (2020). End-user participation in health information systems (HIS) development: Physicians' and nurses' experiences. *International Journal of Medical Informatics*, 137.
23. Milani, F. (2019). *Digital Business Analysis*. Springer.
24. Miller, T., Lu, B., Sterling, L., Beydoun, G., & Taveter, K. (2014). Requirements Elicitation and Specification Using the Agent Paradigm: The Case Study of an Aircraft Turnaround Simulator. *IEEE Transactions on Software Engineering*, 40(10).
25. Miller, T., Pedell, S., Lopez-Lorca, A. A., Mendoza, A., Sterling, L., & Keirnan, A. (2015). Emotion-led modelling for people-oriented requirements engineering: The case study of emergency systems. *The Journal of Systems and Software*, 105.
26. Nicolau, A. I. (2004). Quality of post-implementation review for enterprise resource planning systems. *International Journal of Accounting Information Systems*.
27. Note, A. U. (2019). *Digitootte disaini lühiprojekt* [Loengumaterjal].
28. Pau, A. (2017). *Helmes: Mida teha, et suured IT-projektid lõhki ei läheks*.
https://tehnika.postimees.ee/4209173/helmes-mida-teha-et-suured-it-projektid-lohki-ei-laheks?_ga=2.185390634.2094272993.1517050293-1410815516.1471354840
29. Quretec. (2020). *Nõuete ja arestide infosüsteemi kasutajauuring*.
30. Razek, A. R. A., van Husen, C., Pallot, M., & Richir, S. (2021). *Extended Analysis of a Service Prototyping Experiment Conducted in Germany and France*. International

Conference on Engineering, Technology and Innovation (ICE/ITMC).

31. Registrate ja Infosüsteemide Keskus. (2020). *Nõuete ja arestide infosüsteemi ärianalüüs ja kasutajaliidese prototüübi loomine*.
32. Righi, C., & James, J. (2007). *User-Centered Design Stories: Real-World UCD Case Studies*. Elsevier Science & Technology. <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.utlib.ut.ee/lib/tartu-ebooks/reader.action?docID=294430&ppg=540>
33. Rämmer, A. (2014). *Valimi moodustamine*. <https://samm.ut.ee/valimid>
34. Saarsen, T. (2019). *Äriprotsesside juhtimine* [Õppematerjal].
35. Sharp, H., & Hall, T. (2016). *Agile Processes in Software Engineering and Extreme Programming*. Springer Open.
36. Sterling, L. S., & Taveter, K. (2009). *The Art of Agent-Oriented Modelling*. The MIT Press.
37. Tomberg, V. (2020). *Prototyping course* [Course materials].
38. Trees, K. (2020). *Mis on IT- ja ärianalüüs?* <https://itbac.eu/et/mis-on-it-ja-arianaluus/>
39. *Täitesüsteemi ümberkorraldamise kontseptsioon*. (2019). Justiitsministeerium. <https://www.koda.ee/sites/default/files/content-type/content/2019-07/T%C3%A4ites%C3%BCsteemi%20%C3%BCmberkorraldamise%20kontseptsioon%2013062019.pdf>
40. Valacich, J. S., George, J. F., & Hoffer, J. A. (2012). *Essentials of System Analysis and Design* (5. tr). Pearson Education.
41. Vihalemm, T. (2014). *Fookusgrupi intervjuu*. <https://samm.ut.ee/fookusgrupi-intervjuu>

Lisad

Magistritöö lisad on esitatud nende suure mahu tõttu viidetena veebikeskkonda. Järgnevalt on toodud loetelu lisadest ja viited neile:

1. [Lisa 1](#) Huvigruppide ettepanekud ja tellija hinnang neile;
2. [Lisa 2](#). Sissejuhatus;
3. [Lisa 3](#). Liidesed teiste andmekogudega;
4. [Lisa 4](#). Kasutajate, asutuste ja õiguste haldamine;
5. [Lisa 5](#). Volitused;
6. [Lisa 6](#). Üldnõuded;
3. [Lisa 7](#). Täitmisavalduse ja täitedokumentide esitamine;
4. [Lisa 8](#). Täitemenetluse andmete liikumine NAIS-is;
3. [Lisa 9](#). Täitemenetluse andmete ja krediidi- ja makseasutuse infopäringud;
4. [Lisa 10](#). Kontode arestimine;
5. [Lisa 11](#). Nõude otsing ja statistika;
6. [Lisa 12](#). Ülevaated – Sissenõudja ja Võlgnik.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Linda Rosenkron,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose Täitemenetlusregistri ärianalüüs ja prototüüp,

mille juhendaja on Kuldar Taveter,

reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 4.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Linda Rosenkron

16.05.2022