

# Elektronikus ügyintézés az adóhatóságnál

## Előzmények

Az elektronikus ügyintézés lehetőségének biztosítása, avagy kötelezettségének előírása nem új keletű jogintézmény a magyar közigazgatásban. Az e-közigazgatás részeként az e-ügyintézés már jó néhány évvel ezelőtt megjelent, amikor az egyes közigazgatási ügyek elintézéséhez nem kellett személyesen felkeresni az adott hivatalt, hanem az ügyintézés az interneten otthonról vagy akár külföldről is le lehetett bonyolítani.

Az információs technológia fejlődése és ennek nyomán az ügyféli és a szervezeti digitális igények fokozódó megjelenése azonban az államot, a kormányzati szerveket is kihívások elé állította. A felhasználók és a közigazgatási szervek számára egyaránt számos előnyt – mint például az adminisztratív költségek megtakarítása, kevesebb időráfordítás, pontosabb adatok nyilvántartása, folyamataiban jobban követhető eljárások biztosítása – kínáló elektronikus út fokozottabb használata az elmúlt években – a bürokráciacsökkentés egyik fő elemeként – kiemelt hangsúlyt kapott.

Az állami adóhatóság az e-szolgáltatások terén mindig is úttörő szerepet töltött be a magyar közigazgatási szervek között. Az e-ügyintézés elindítása a költségvetési bevételeket biztosító szervnél az idén immár húsz éves múltat tekint vissza. 1997-ben kísérleti jelleggel elindított szolgáltatás keretében, a kiemelt adózók közül húszan önkéntes alapon vállalták, hogy áfa-bevallásukat telefon-vonalon és modemen keresztül nyújtják be az adóhatósághoz. A kezdeti lépések után öt évet kellett várni, amikor 2002-ben megjelent az internetről letöltött és nyomtatványkitöltő program segítségével kitöltött bevallás, amelyet titkosítva az interneten keresztül (eleinte még hitelesítő bizonylat küldésével egyidejűleg, majd később elektronikus aláírással ellátva) lehetett beküldeni.

A mára már jelentős adózói kört érintő bevallások (és egyéb nyomtatványok) kötelező elektronikus útra terelése mellett az adóhatóság számos szolgáltatást – a törzsadat- és folyószámla lekérdezéstől át egészen a 2017-ben bevezetett, számos elektronikus újdonságot tartalmazó e-Szja rendszerig – indított az adózók ügyintézési lehetőségeinek megkönnyítésére.

## Új szabályozási környezet 2018-tól

Az elektronikus ügyintézés széles körű elterjesztése, az eljárások gyorsítása és az adminisztratív terhek csökkentése, az állam és polgár közötti jogviszonyok szélesebb körű elektronizálása, valamint az elektronikus ügyintézés biztosító szervek együttműködésének biztosítása céljából került megalkotásra az elektronikus ügyintézésről és bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: Eüsztv.), amellyel az állam a lakosság számára korszerű és hatékony közszolgáltatások nyújtásának a lehetőségét teremtette meg.

Az Eüsztv. alapján gyakorlatilag az állami szervek teljes köre, valamint a nagy forgalmú közüzemi szolgáltatók kötelesek az elektronikus ügyintézés törvényben előírt lehetőségét biztosítani 2018. január 1-jétől. Az elektronikus ügyintézés bevezetését, működtetését segítik elő az Eüsztv. szerinti, a 451/2016 (XII.19.) Kormányrendeletben részletesen meghatározott szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (az ún. SZEÜSZ-ök), mint például az elektronikus azonosítási szolgáltatás, a biztonságos kézbesítési szolgáltatás, a hivatali tárhely, a gazdálkodó szervezetek számára biztosított tárhely (cégkapu), vagy a KÜNY regisztrációhoz kapcsolódó tárhely (régi nevén: ügyfélkapu). A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások mellett léteznek a Kormány által kötelezően biztosított központi elektronikus ügyintézési szolgáltatások (az ún. KEÜSZ-ök), mint például a rendelkezési nyilvántartás (RNY), a személyre szabott ügyintézési felület (SZÜF), vagy az ügyintézéshez szükséges azonosítást biztosító központi azonosítási ügynök (KAÜ).

Az Eüsztv. alapelvei értelmében kötelező az elektronikus ügyintézés lehetőségének a biztosítása, amelyet kizárólag törvény, kormányrendelet zárhat ki olyan esetekben, amikor az ügyfél személyes megjelenése vagy bizonyos okiratok benyújtása nem mellőzhető. Az Eüsztv. mellett az adóhatóságnál folytatott elektronikus ügyintézés alapvető szabályait az adóigazgatási rendtartásról szóló 2017. évi CLI. törvény (a továbbiakban: Air.) – annak is elsősorban a 36. § (4) bekezdés a)-d) pontja – határozza meg.

Az Air szabályozási irányát tekintve – az Eüsztv. elveit követő – markáns változás figyelhető meg a korábbi Art-

hoz képest. Míg 2018-ig csak akkor volt lehetőség elektronikus ügyintézésre, ha jogszabály ezt megengedte (a részletszabályokat NGM rendelet tartalmazta), addig most már főszabály szerint általános jelleggel írja elő a törvény az e-ügyintézés biztosítását.

### ***Az elektronikus ügyintézésre kötelezett adózói kör, a kapcsolattartás szabályai***

A 2018. január elsején hatályba lépő Air. rendelkezései szerint az adóhatóság írásban, az Eüsztv. -ben meghatározott elektronikus úton vagy személyesen, írásbelinek nem minősülő elektronikus úton tart kapcsolatot az adózóval és az eljárásban résztvevőkkel. A kapcsolattartás formáját az adózó választja meg, kivéve, ha törvény ettől eltérően rendelkezik.

Meghatározott – a korábbi szabályozásnál tágabb – adózói kör számára rendeli kötelezővé az Air. az elektronikus kapcsolattartás alkalmazását. A hatályos jogszabály négy adózói kört nevesít: a *havi adó- és járulékbevallás benyújtására, az Áfa tv. szerinti összesítő nyilatkozat benyújtására, az Áfa tv. szerinti összesítő jelentés benyújtására, vagy az Eüsztv. alapján elektronikus ügyintézésre köteles adózókat.*

Az adóügyekben elektronikus kapcsolattartási kötelezettséggel bíró adózók köre – a korábbi Art. szabályozása és a már kialakult gyakorlat miatt – különösebb magyarázatra nem szorul, érdemes azonban az Eüsztv. kötelezetti körét számba venni, tekintettel arra, hogy a hivatkozott törvény az adóztatásban már „megszokott” adózókon kívül más alanyokat is beemel a kötelezetti körbe. Az Eüsztv. 2018. január elsejétől alkalmazandó rendelkezése értelmében főszabály szerint elektronikus ügyintézésre köteles az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet, állam, önkormányzat, költségvetési szerv, ügyész, jegyző, közttestület, továbbá az egyéb közigazgatási hatóság, valamint az ügyfél jogi képviselője. Az elektronikus kapcsolattartás számukra kötelező minden olyan ügyben, amely az e-ügyintézt biztosító szervezetnek a feladat- és hatáskörébe tartozik, továbbá, amelyekben ezen szervek a jogszabály alapján biztosítandó szolgáltatásaik igénybevételéhez, lemondásához vagy módosításához szükséges.

A gazdálkodó szervezet meghatározásához az Eüsztv. a Pp-t hívja segítségül, amikor azt mondja, hogy gazdálkodó szervezet, a polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott (Pp. 7. § (1) bek. 6) pontja), belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet. Összesen harminc szervezet-típust sorol fel a jogszabály, a gazdasági társaságtól, az ügyvédi irodán és az egyéni vállalkozón keresztül, az alapítványig. Az Eüsztv. alkalmazásában nem minősül gazdálkodó szervezetnek a lakásszövetkezet, valamint az adószám-mal nem rendelkező egyesület, alapítvány.

### ***A kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségek: cégkapu, hivatali tárhely, KÜNY tárhely***

Az elektronikus kapcsolattartás 2018. január elsejétől kezdődően történhet cégkapun, hivatali tárhelyen, vagy KÜNY tárhelyen keresztül.

Az Eüsztv.-ben fent meghatározott *gazdálkodó szervezetek* ún. *cégkapu* nyitásra kötelezettek. A cégkapu a kézbesítési szolgáltatáshoz kötődő, biztonságos kézbesítési szolgáltatási címnek minősülő, a kijelölt szolgáltató által a gazdálkodó szervezetek számára biztosított tárhely, mely számukra kizárólagos kommunikációs csatornát jelent. A cégkapu szolgáltatás kijelölt szolgáltatója a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.

A gazdálkodó szervezet nevében a cégkapu-regisztrációt a gazdálkodó szervezet képviselőjére jogosult természetes személy kezdeményezheti. A cégkapu regisztrációt az arra kötelezetteknek 2017. augusztus 30-áig kellett kezdeményezniük, míg az ezen időpontot követően alakult gazdálkodó szervezeteknek a nyilvántartásba vételüket, illetve létrejöttüket követően 8 napon belül kell megtenniük. Egy gazdálkodó szervezet egy cégkapuval rendelkezik.

A cégkapu regisztrációja osztott. A cégkapu-regisztrációt végző személy – aki a gazdálkodó szervezet képviselőjére jogosult személy vagy a meghatalmazottja – a cégkapuhoz egy fő cégkapu-megbízottat regisztrálhat. A gazdálkodó szervezet nevében a cégkapu igénybevételével elektronikus kapcsolattartásra jogosult további felhasználók, vagyis eljárni jogosult személyek, az ún. cégkapu-ügyintézők regisztrációját a cégkapu-megbízott végzi.

A szolgáltató a cégkapu-megbízottat és a cégkapu ügyintézőket nyilvántartja és sikeres elektronikus azonosítást követően biztosítja számukra a cégkapuhoz való hozzáférést. Az elektronikus azonosítás történhet tároló elemet tartalmazó

személyazonosító igazolvány (ún. e-személyi igazolvány), KÜNY-tárhely (régvi nevén ügyfélkapu) és részleges kódú telefonos azonosítás használatával.

A fentiekből következően nem elegendő a gazdálkodó szervezet képviselőjének (vagy az általa meghatalmazott személynek) regisztrálnia a cégkapu szolgáltatásra, hanem annak használatához hozzá kell rendelnie azokat a személyeket is, akik jogosultak lesznek a cégkapun keresztül ügyintézésre. Ennek hiányában kizárólag a cégkapu megbízott fér hozzá a tárhelyre érkező küldeményekhez, vagy csak ő kezdeményezheti onnan küldemény továbbítását. Fontos tehát, hogy a cégkapu-megbízottak folyamatosan nyomon kövessék a személyi változásokat és annak megfelelően aktualizálják a cégkapu-ügyintézőket és az ő jogosultságaikat.

A jogalkotó felállít egy vélelmet, miszerint a gazdálkodó szervezetnek a küldemény átvételére jogosult meghatalmazottjának kell tekinteni azt a dokumentumot vagy tétivevényt (küldeményt) fogadó személyt, aki részére a cégkapu-megbízott az adott cégkapuhoz hozzáférést biztosított. Vélelmezni kell azt is, hogy a cégkapuról érkező küldemény az adott cégkapu használatára jogosulttól származik. Tulajdonképpen ezekben a szabályokba rejlik a cégkapu szolgáltatás igazi jelentősége, mert ez biztosítja azt, hogy a küldemények feladása, vagy érkeztetése, postabontása úgy működik, mint egy virtuális iktatóiroda, ahol elsősorban nem annak van jelentősége, hogy ki a ténylegesen beküldő, vagy átvevő személy, hanem annak, hogy ő a cégkapuhoz hozzárendelt, vagyis jogosult felhasználó.

**Az adóügyek intézésében a fentiektől eltérő szabályok érvényesülnek.** Egyrészt az Air. többségében megtartotta a korábbi Art. képviseleti szabályait, mint például a képviselet bejelentését, vagy a kötött képesítési követelményeket. Az adóhatóság ezért az adótitok védelme érdekében ellenőrzi a cégkapuról küldeményt feladó személy képviseleti jogosultságát, ennek hiányában a küldeményt visszautasítja. Adott esetben egy képviselő szervezet cégkapujáról érkező, ügyfeleire vonatkozó dokumentumnak ezért hordoznia kell a képviselt adózó adóazonosító számát, a képviselő szervezet adószámát és a képviselő személy kapcsolati azonosítóját, amelyekből kétségtául meg tudja állapítani az adóhatóság a beküldő személy nála nyilvántartott eljárési jogosultságát.

A cégkapura küldendő dokumentumok esetén – a hozzáférésre jogosult összes képviselő kapcsolati azonosítójának a dokumentum fájl adatokban való feltüntetésével – az adóhatóság az adótitok védelme érdekében biztosítja, hogy a küldeményben foglaltakat kizárólag az arra jogosult személyek ismerhessék meg.

Az Eüsztv-hez képest a cégkapu tekintetében az **adóügyek vonatkozásában további eltérés**, hogy a jogalkotó – felismerve a szabályozás generálta új ügyintézési szokások kialakításához szükséges időigényt, valamint az adóügyek számosságát és nagyságrendjét – a gazdálkodó szervezetek számára ezen ügyekben **átmeneti időszakot** biztosít és lehetővé teszi, hogy a gazdálkodó szervezetek 2018. december 31-ig még ügyfélkapus tárhelyet (új neve. KÜNY regisztrációhoz kapcsolódó tárhely) használjanak az elektronikus kapcsolattartásban.

A fenti speciális és átmeneti szabályok alapján a gazdálkodó szervezetek tárhely használata a következők szerint alakulhat 2018 év végéig:

A gazdálkodó szervezet továbbra is használhatja a szokott rendnek megfelelően a képviselő természetes személyek ügyfélkapus tárhelyét (új elnevezése: KÜNY regisztrációhoz kapcsolódó tárhely). Az adóhatóság a küldeményeit az ügyfelek által ilyen módon kezdeményezett ügyekben, valamint a hivatalból indítandó küldeményeinél szintén továbbra is az ügyfélkapus tárhelyekre küldi. Ettől eltérő rendelkezésnek kell tekinteni, ha az ügyfél a cégkapuját használta, mert ebben az esetben az adott ügyben az adóhatóság a válasz-nyugtákat, majd –miután a cégkapus tárhely elsődleges jellege a szolgáltató által biztosított felületen választható lesz – az adott előzmény ügyben érintett további dokumentumokat is (pl. hibás bevallás kitérítése) a cégkapus tárhelyre küldi.

Fontos körülmény, hogy az átmeneti rendelkezés a cégkapu használatot az adózó által kezdeményezett adott ügyben szabályozza, ezért **a hivatalból indított küldeményeket** az adóhatóság az átmeneti időszakban az adózó cégkapu-használatának megkezdésétől függetlenül még az **ügyfélkapus tárhelyre** küldi.

**Az egyéni vállalkozók továbbra is kizárólag az ügyfélkapu szolgáltatással (új elnevezése: KÜNY-regisztrációhoz kapcsolódó tárhely) jogosultak az elektronikus kapcsolattartásra, ebből adódóan a cégkapu regisztrációs kötelezettség ezt az adózási**

**kört nem terheli.** Speciálisan alakul az egyéni ügyvédek és a szabadalmi ügyvivők kötelezettsége, mivel ők e tevékenységük során a megszokott ügyfélkapu helyett a cégkapu tárhelyet is választhatják.

Azok az egyéni vállalkozók, akik tevékenységüket szüneteltetik, valamint az adószámos magánszemélyek, a kötelező elektronikus kapcsolattartással nem érintettek.

A képviseleti, valamint az egyes lehetséges képviselők tárhely használati szabályaira figyelemmel a gazdálkodó szervezetek nevében az alábbi módokon lehet az egyes küldeményeket az adóhatósághoz benyújtani:

Ha a gazdálkodó szervezet adózó nevében **törvényes képviselő jár el**, a képviselő választhat, hogy saját, a KÜNY tárhelyéről (ügyfélkapujáról), vagy a gazdálkodó szervezet saját cégkapujáról küldi meg a dokumentumokat.

Amennyiben a gazdálkodó szervezet adózó nevében **meghatalmazott jár el**, és

- az általa meghatalmazott képviselő is magánszemély vagy egyéni vállalkozó, akkor a képviselő KÜNY tárhelyéről (ügyfélkapu), vagy a gazdálkodó szervezet saját cégkapujáról;
- ha az adózó meghatalmazottja egy adott szervezethez köthető minősége, jogviszonya alapján jár el képviselőként (pl. számviteli szolgáltatásra jogosult gazdasági társaság törvényes vagy szervezeti képviselője, tagja, alkalmazottja), akkor a szervezet cégkapujáról
- az általa meghatalmazott képviselő kamarai jogtanácsos, ügyvéd vagy európai közösségi jogász, akkor – választása szerint – a KÜNY tárhelyéről (ügyfélkapu) vagy a saját Cégkapujáról

küldheti be az adóhatósághoz a szükséges nyomtatványokat, bevallásokat, egyéb beadványokat.

Az elektronikus ügyintézését biztosító szervek – mint például az államigazgatási szervek, a helyi önkormányzatok, az ügyészség, bírósági végrehajtók, vagy közüzemi szolgáltatók – nem cégkapu, hanem úgynevezett **hivatali tárhely** (korábbi nevén: hivatali kapu) bejelentésére kötelesek. A hivatali tárhely a cégkapuhoz hasonlóan egy kézbesítési szolgáltatáshoz kapcsolódó biztonságos kézbesítési cím, egy

tárhely, amely az elektronikus ügyintézését biztosító szervek közötti hivatalos elektronikus kapcsolattartásra szolgál. A hivatali tárhely biztosítja elektronikus űrlapok és elektronikus dokumentumok elérését, illetve elektronikus küldemények feladását.

Fontos kiemelni, hogy az érintett szervezeteknek nem lehet egyidejűleg hivatali tárhelyük és cégkapujuk is, mivel esetükben hivatalos elérhetőség alatt a hivatali tárhelyet kell érteni. Abban az esetben tehát, ha egy adott ügyben az elektronikus ügyintézését biztosító szerv ügyfélként jár el – pl. a közüzemi szolgáltató a '08-as bevallását kívánja beküldeni – akkor a hivatali tárhelyét használja, kivéve, ha az átmeneti időszak miatt még ügyfélkaput kíván alkalmazni.

A természetes személy ügyfelek tekintetében a biztonságos kézbesítési szolgáltatáshoz kapcsolódó cím a KÜNY (Központi Ügyintézési Nyilvántartás)-regisztrációhoz kapcsolódó tárhely, korábbi nevén Ügyfélkapu. A cégkapuhoz hasonlóan jogalkotói vélelem felállítására itt is sor került, úgy kell tekinteni, hogy a KÜNY-tárhelyről érkező küldemény feladója a KÜNY-ben szereplő, a tárhely használatára jogosult személy.

A természetes személy ügyfél az elektronikus ügyintézését biztosító szervnek címzett nyilatkozatában elektronikus levelezési címét, rövid szöveges üzenet fogadására alkalmas telefonszámát vagy más, elektronikus úton való kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségét feltüntetheti. Ha ettől eltérő ügyintézési rendelkezést nem tett, akkor az elektronikus ügyintézését biztosító szerv jogosult ezen az elérhetőségen *tájékoztató jellegű kapcsolatot* tartani az ügyféllel. Ilyen eset pl. az e-Szja tekintetében az sms-ben történő bevallás-kiküldés igénylése és az arra küldött adóhatósági tájékoztató válaszüzenet. Jogkövetkezéssel járó küldemények küldése ezen elérhetőségekre nem megengedett.

### ***Rendelkezési nyilvántartás, RNY- EKNYI kapcsolat, kommunikáció az adózókkal***

A Rendelkezési Nyilvántartás (a továbbiakban: RNY) a – jelenleg még kizárólag – természetes személy ügyfelek elektronikus ügyintézésre – elsősorban az azonosítási és kapcsolattartási módra – vonatkozó rendelkezéseit tartja nyilván. Ügyintézési rendelkezést kizárólag 18 év feletti természetes személyek tehetnek, akik valamely személyi alapnyilvántartásnak az alanyai.

Az ügyintézési rendelkezés első alkalommal kizárólag személyesen tehető, kivéve, ha az ügyfél rendelkezik ügyfélkapus regisztrációval, vagy Részleges Kódú Telefonos Azonosítással. Minden esetben először egy alaprendelkezést kell készíteni, amely arra vonatkozik, hogy a hatóságok milyen úton tarthatnak kapcsolatot az ügyféllel. Az alaprendelkezést követően személyesen, elektronikusan vagy telefonon további rendelkezések tehetők, pl. meghatalmazások bejelentése.

Az RNY szolgáltatója a nyilvántartás adatait az arra jogosultak, így például az e-ügyintézészt biztosító szervek felé megismerhetővé teszi. Ez az e-ügyintézészt biztosító szervek számára azt jelenti, hogy valamennyi kapcsolattartás során be kell kérdeznie az RNY-be, hogy a küldeménye továbbítását milyen úton teheti meg, vagy például, hogy az adott meghatalmazott eljárhat-e az ügyfél nevében.

Az állami adó- és vámhatóság évek óta jól működő, kiforrott és számos informatikai rendszerkapcsolattal (mint pl. az EKAER rendszer) bíró képviseleti nyilvántartást, az Egységes Képviseleti Nyilvántartást (EKNYI) vezeti adó, jövedéki, vám ügyekben, valamint a telefonos ügyintézés tekintetében az adózók képviseleti rendelkezési vonatkozásában. Az EKNYI-ben biztosított az is, hogy az adóeljárásban feltételül szabott, speciális képesítési követelményeknek megfelelő személyek kerülhessenek be a nyilvántartásba.

Az eljárások zökkenőmentes és gyors lefolytatása érdekében a jogalkotó a gazdálkodó szervezeteket adóügyek tekintetében „kivette” az RNY hatálya alól, vagyis gazdálkodó szervezeteknek a képviseletre vonatkozó rendelkezéseiket továbbra is az adóhatóság felé kell megtenniük, adóügyek tekintetében az adóhatóság továbbra is az EKNYI-ben nyilvántartott képviseleti adatokat fogja használni.

A természetes személy adózók (egyéni vállalkozók) sem tehetnek 2019. június 30-áig az állami adó- és vámhatóság előtti képviseletre vonatkozó rendelkezést. Az átmeneti időszak lejártát követően viszont a természetes személy ügyfelek (ideértve az egyéni vállalkozókat is) már kizárólag csak az RNY-ben tehetnek rendelkezést az adóügyekben eljáró meghatalmazottakra.

A fentiek alapján az állami adó- és vámhatóság az RNY-be történő bekérdezéseket 2018. január 1-jétől csak az

alaprendelkezések, azaz az elektronikus kapcsolattartás kizárása és a kapcsolattartási adatok tekintetében teszi meg.

## **Általános célú elektronikus kérelem-űrlap, vagyis az ePapír szolgáltatás**

Az egyes közigazgatási eljárásokban, így az adóeljárásokban is számtalan fajta beadványt terjesztenek elő az ügyfelek, amelyek egy része elektronikus űrlappal nem támogatott. Az ilyen beadványok, kérelmek, nyilatkozatok benyújtására biztosított szolgáltatás az általános célú kérelem-űrlap, vagyis az ePapír szolgáltatás, amely az ügyfél azonosítását követően egy szabad szöveges beadvány előterjesztését biztosítja, amelyhez csatolmány fűzhető.

A szolgáltatás kizárólag akkor vehető igénybe, ha a jogszabály nem zárja ki, így például személyes megjelenési kötelezettség esetén nem.

## **Záró gondolatok**

Az adózókkal való elektronikus kapcsolattartás az Eüsztv. 2018. január 1-jétől alkalmazandó szabályaival szélesebb körűvé, szabályozottabbá, a biztosított szolgáltatásokkal kényelmesebbé válik. Megteremtődött annak lehetősége, hogy Magyarországon alapértelmezetten elektronikussá, így jóval költséghatékonyabbá és gyorsabbá váljon az ügyintézés.

Ezzel együtt számos új fogalmat és jogintézményt kell megtanulni, amely vélhetően nem lesz könnyű a jogalkalmazó szervek és ügyfelek számára sem, különös tekintettel arra, ha figyelembe vesszük az internet használatának elterjedtsége ellenére kevésbé népszerű elektronikus ügyintézési szokásokat. Az ügyfélkaput jelenleg aktívan használók száma – bár az az e-Szja bevezetésével jelentősen megemelkedett – még mindig csak 2,2 millió felhasználói szám körül mozog, amely – csak az szja kötelezettséggel érintett 4,8 milliós létszámhoz képest is csekélynek tekinthető.

Az új jogszabályokban foglalt előremutató célok eléréséhez tehát hozzá kell, hogy tartozzon az ügyfelek ügyintézési szokásainak megváltozása is. Az e-ügyintézés sikerének a záloga ezért a stabil és megbízhatóan működő informatikai háttérrel támogatott, felhasználóbarát, jól működő szolgáltatások mellett, az újdonságokra nyitott állampolgárok és vállalkozások jelenléte.

*SINKÁNE DR. CSENDES ÁGNES*