

Az ügyfél szolgálatában: fókuszban a NAV szolgáltató tevékenysége

E cikk célkitűzése, hogy bemutassa a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (a továbbiakban: NAV) azon szolgáltatásait, amelyek egyik legfőbb stratégiai célunk – jogkövető magatartás, adózási hajlandóság elősegítése – megvalósítását alapvetően szolgálják. Olyan tevékenységek, intézmények, lehetőségek kerülnek említésre, melyek akár újszerűségük, akár az elmúlt év(ek)ben bekövetkezett radikális fejlődésük következtében egyértelműen erősítik az állami adóhatóság, illetve a vámhatóság (a továbbiakban: adóhatóság) szolgáltató arculatát, tudva és elismerve azt, hogy fő feladatunknak, a költségvetés bevételei biztosításának legfontosabb eszköze az önkéntes jogkövetés, ezen belül is az önadózás elősegítése és támogatása.

A szolgáltató adóhatósággal az adózók elsősorban az ügyfélszolgálatokon, illetve az ügyfélkapcsolati munka egyéb jellegzetes területein (pl. telefonos ügyintézés) találkoznak. E szintereken végzett tevékenységünk során nemcsak érdekünk, hanem kötelességünk is az ügyfelek adókötelezettségei teljesítésének, jogai gyakorlásának elősegítése, az ehhez szükséges tájékoztatás megadása. A megfelelő információk alapján az adózók számára az ügyintézés lehetősége a technikai fejlődés nyomán már nemcsak a hagyományos írásos és személyes csatornákon keresztül, hanem a technológiai vívmányokat és a világháló térhódítását kihasználva akár elektronikus vagy telefonos úton is rendelkezésre áll, konkrét ügyekben a szükséges azonosítás után, általános tájékoztatás esetében akár ügyfél-azonosítás nélkül is kapcsolatba léphetnek velünk.

Kiindulópont: a NAV honlapja

Az ügyintézési lehetőségek bármely módja mellett is dönt az adózó, célszerű előzetesen igénybe venni az adóhatóság honlapját (www.nav.gov.hu). A honlapon elérhető információk között jogszabály-értelmezések, alkalmazást segítő tájékoztatók, adatbázi-

sok, nyomtatvány kitöltő programok között böngészhetünk, vagy az adóhatóság elérhetőségeiről szerethetünk információt. Ezen adatrengeteg tekintetében szűrési lehetőséget biztosít az adózói kör kiválasztása (magánszemélyek, egyéni vállalkozók, gazdálkodók), illetve az adóhatóság egyes szakágazatainak megjelölése (adó, vám, bűnügy, stb.).

Adójogi tájékoztatást szolgáló információkat találhatunk az ADÓ szakágazat főmenüben. Az itt elhelyezett *állásfoglalások* a nagyobb érdeklődésre számot tartó adózási kérdésekre, problémákra adnak választ adónemenkénti csoportosításban.

Információs füzetek menüpont alatt egy-egy fontosabb, széles adózói kört érintő témát összefoglaló, az ahhoz kapcsolódó aktuális jogszabályi ismereteket átfogó jelleggel bemutató tájékoztatókat helyeztünk el. A füzetek szűkebb – elsősorban magánszemély adózókat érintő információkat tartalmazó – köre papír alapon az ügyfélszolgálatokon is elérhető.

A személyre szabott tájékoztatást szolgálja a Személyes adónaptár, ahol egy kérdéssor megválaszolásával tájékoztatást kaphatunk arról, hogy milyen határidővel milyen befizetési és bevallási kötelezettségnek kell eleget tennünk. **Adókötelezettségünk teljesítéséhez** nyújtanak segítséget a szolgáltatások fül alatt elérhető kalkulátorok (ingatlanértékesítésből származó adókötelezettség kiszámítása, pótlékszámítás, TEÁOR és szakmakód fordító kulcsok), továbbá a számlaszámok jegyzéke.

Adatbázisok körében törvényi felhatalmazás alapján tesszük közzé többek között az áfa, eva alanyok listáját, a fészekrakó programhoz kapcsolódóan kérelmük alapján a működő adóalanyokat, itt szerepelnek a köztartozásmentes adózók és a minősített adózók is. A tájékozódást, az adókötelezettség teljesítését vagy akár az üzleti partner kiválasztását szolgáló listák körében említendő még a „negatív adósok” adatbázisainak köre (jelentős összegű adóhiánnyal, adótartozással érintettek, végrehajtás alatt állók, be nem jelentett alkalmazottat foglalkoztatók, stb.).

Az adóhatóság által az adókötelezettségek teljesítésére rendszeresített **nyomtatványok** letöltését/kitöltését tá-

mogatja a nyomtatványkitöltő felület. Ezen belül Java alapú dokumentumok megjelenítését szolgálja az *Általános Nyomtatványkitöltő* (ÁNYK). A *Letöltések – egyéb rovat* alatt olyan űrlapok találhatóak, amelyek külön letöltő programot nem igényelnek, nem kötelezően alkalmazandók, de segítséget nyújtanak az adózók számára ahhoz, hogy beadványaikat hiánytalanul terjeszthessék elő (eseti meghatalmazás minták, elhunyt bejelentésére szolgáló nyomtatvány, határidő elmulasztása esetén benyújtandó igazolási kérelem mintát, stb.).

Kapcsolat és Ügyfélszolgálatok menüpontok alatt telefonos ügyintézői rendszereink (a későbbiekben részletesen ismertetett Általános Tájékoztató Rendszer és a NAV Ügyféltájékoztató és Ügyintéző Rendszere) elérhetőségéről, menüstruktúrájáról tájékozódhatnak az adózók. Ezen kívül e-mail formájában, adóazonosító jel megadása után általános adójogi tájékoztatást kérhetnek, illetve közérdekű bejelentés és panasz megtételére is lehetőség van. Ügyfélszolgálataink elérhetősége, nyitva tartása, az egyes ügyfélszolgálatok által végzett tevékenységek, illetve az ügyfélfogadást érintő különleges információk (pl. rendkívüli nyitva tartás) szintén itt kérdezhetők le.

Funkcionális segítséget nyújt a megfelelő ügyfélszolgálat kiválasztásához a 2013-tól működő **ügyfélszolgálat kereső** felület. A választott helyszín és az intézni kívánt ügytípus megadása után megjelenítjük a megfelelő ügyintézési helyeket, címmel, térképes elérhetőséggel, illetve az adott ügyfélszolgálaton intézhető ügyek felsorolásával.



A honlap „kistestvéreként” 2014. áprilisától elérhető a **NAV mobilalkalmazása**, amely elsősorban a tájékozódást segíti: az adózási és vámügyekkel kapcsolatos legfrissebb hírek mellett ingatlanértékesítési kalkulátor, illetve a személyes adónaptár nyújt információt az adókötelezettségekkel kapcsolatban. Ezen kívül az ügyfélszolgálatok elérhetősége, a határátkelők nyitva tartására vonatkozó adatok segítik az ügyintézés, valamint mód nyílik a közvetlen kapcsolatfelvételre is e-mail vagy telefon útján. A mobilalkalmazással elérhető egyes adóhatósági adatbázi-

sok is, így a köztartozásmentes adózók, az áfa alanyok listája, valamint a végrehajtás alatt álló, felfüggesztett adószámmal rendelkező adózók is. Az applikáció az iPhone/iPad tulajdonosok, valamint az Android operációs rendszert alkalmazó okos telefonok, táblagépek használói számára elérhető.

A személyes ügyintézés



A honlap által nyújtott segítségek mellett, vagy éppen annak alapján adózóink továbbra is szívesen intézik ügyeiket személyesen. A megyeszékhelyeken és a fővárosban 22 központi ügyfélszolgálaton, illetve országszerte 70, a hét több napján nyitva tartó kirendeltségen és 25, heti egy-egy napon nyitva tartó ügyintézési helyen várjuk az ügyfeleket.

Az ügyintézés időpontja

Az ügyintézés szakszerűségét, minőségét illetően rendszeresen végzünk ügyfél-elégedettségi felméréseket, melyek tanúsága szerint az ügyfelek döntő többségének nincs kifogása tevékenységünk szakmai színvonalára. A minőségi ügyféllátáson túl a személyes ügyfélfogadás kardinális kérdése a várakozási idő, illetve a nyitva tartás alakulása. A várakozási idő csökkentése érdekében az internetes időpont foglalás intézményét, a nyitva tartással kapcsolatos adózási igények kielégítése érdekében pedig a heti két napon történő, rendes munkaidőn túli nyitva tartást vezettük be.

Ügyintézési időpontok foglalására 2012. április 16-tól a NAV 22 központi ügyfélszolgálatán a leggyakrabban intézett ügytípusok esetében van lehetőség. Az adókártya és adóhatósági igazolás igénylése, ügyfélkapunyitás és egészségügyi szolgáltatási járulék ügyintézés tekintetében biz-

tosított időpont-foglalási rendszerben legkorábban az aktuális napot követő második munkanapra, legfeljebb pedig 2 hétre előre rögzíthetjük a nekünk megfelelő időpontot az ügyintézésre. Az egyes ügyfélfogadási napokon belül 20 percenként biztosított a foglalás.

Annak ellenére, hogy az internetes időpontfoglalás könnyen kezelhető felülete gyors választási lehetőséget biztosít az ügyintézés optimális időpontjára nézve, kevesen élnek adózóink közül ezzel a lehetőséggel. Ennek oka az, hogy az adózók a személyes ügyfélfogadás keretében az intézni kívánt ügyek döntő többségében viszonylag rövid várakozási idő mellett kerülnek sorra. Emiatt folyamatosan vizsgálnunk kell, hogy melyek azok az időszakok, amelyek az adózoói igények alapján a legmegfelelőbbek az ügyintézésre akár a munkaidő-beosztás, akár egyéb más szempontok (pl. vásárlási szokások) alapján. Ennek figyelembe vételével évek óta hagyományosan a hét minden napján nyitva tartanak központi ügyfélszolgálataink, illetve a fővárosi kirendeltségek, 2011. májusától kezdődően heti két napon (hétfőn és szerdán) a munkaidőn túli – 18 óráig tartó – ügyintézés lehetőségének biztosítása mellett.

Az ügyfélszolgálatokon intézhető ügyek

Személyes ügyfélfogadás keretében végzett tevékenységeink felölelik szinte az adóhatóság valamennyi tevékenységét. Ezek felsorolására e cikk nem vállalkozhat, hiszen a bevezetőben is megfogalmazott cél azoknak a változásoknak a kiemelése, melyek mind az ügyfelek, mind az adóhatóság szempontjából kedvezően hatottak a feladatellátásra.

Az ügyfélszolgálati tevékenység szempontjából sem közömbös az a korszakalkotó változás sem, amelyen szervezetünk keresztülment: az állami adóhatóság és a vámhatóság integrációja következtében 2011. január 1-jétől létrejött a Nemzeti Adó- és Vámhivatal. Továbbra is célunk maradt az adminisztrációs terhek csökkentése, azzal azonban, hogy törekednünk kell az egységes szolgáltatások bevezetésére, azok folyamatos fejlesztésére.

E törekvés egyik első állomása az adóalany-nyilvántartási tevékenységek között fedezhető fel: 2012. év-

től vámazonosítót már az állami adóhatóságnál is igényelhetnek ügyfeleink. A VPID, EORI szám igénylésére alkalmas rovattal valamennyi adóazonosító szám kérésre alkalmas formanyomtatványt bővítettük. Az adózoói igények felmérése alapján pedig működnek már olyan központi ügyfélszolgálatok is (Észak-alföldi, Dél-dunántúli Régió), ahol a hét egy-egy napján a vámhatóság ügyintézőit is megkereshetik adózóink.

Az országos illetékesség keretében történő ügyintézés lehetőségének megteremtése, illetve az intézhető ügyek körének folyamatos bővítése szintén az egyszerűsítés, az adózók terheinek csökkentése irányába hat. Az országos illetékesség – amely biztosítja az adózóknak, hogy az általános, lakóhelytől, székhelytől függő illetékesség helyett bármely ügyfélszolgálaton intézhessenek bizonyos adóügyeket – 2010-ben még csak az adóhatósági igazolások kiadását érintette, ma már azonban összesen 14, az ügyfélszolgálatokon leggyakrabban elforduló ügytípusban biztosítjuk ügyfeleink számára a szabad ügyfélszolgálat választás lehetőségét. Ezen belül az egyik legjelentősebb reform, hogy ma már a külföldi adózók is bárhol intézhetik az országos illetékesség keretébe tartozó ügyeiket. 2014-től kezdődően pedig a különös hatásköri illetékességbe tartozó egyes adózoói csoportoknak (rendőrök, katonák, NAV dolgozók) sem kell a Kiemelt Adózók Adóigazgatóságát felkeresniük, esetükben azonban kizárólag a központi ügyfélszolgálatokon van mód az országos illetékesség keretében ügyintézésre.

Országos illetékesség keretében intézhető ügyek

1. adóhatósági igazolásokkal kapcsolatos ügyintézés,
2. magánszemélyeknek adóazonosító jel, vámazonosító szám kiadása, adóigazolvánnyal kapcsolatos ügyintézés,
3. adószám, vámazonosító szám kiadása közvetlenül az állami adóhatóságnál bejelentésre kötelezettek részére,
4. egészségügyi szolgáltatási járulék fizetési kötelezettség bejelentéssel kapcsolatos ügyintézés,
5. az adózoó adófolyószámlájával kapcsolatos tájékoztatás és kivonat kiadása ügyekben,
6. az adózoó bevallásaival kapcsolatos tájékoztatás és kivonat kiadásával kapcsolatos ügyintézés,
7. az adózoó személyi jövedelemadó bevallásaival kapcsolatos ügyintézés,
8. a telefonos ügyintézését lehetővé tevő ügyfélfelazonosító-számmal kapcsolatos ügyintézés,
9. szja 1+1 százalékos felajánlásáról szóló rendelkező nyilatkozatok átvétele és nyilvántartásba vétele,
10. az adózoó állandó meghatalmazottjának, megbízottjának bejelentésével kapcsolatos ügyintézés,
11. az adózoóra vonatkozó törzsdatokkal kapcsolatos tájékoztatás, kivonat kiadása,
12. a legfeljebb 180 napos - biztosítási kötelezettséggel járó - munkaviszonnyal rendelkező 25 év alatti pályakezdő részére kiadandó igazolással kapcsolatos ügyintézés,
13. működő adóalanyként történő nyilvántartásba vétellel, működő adóalany státusz igazolásával kapcsolatos ügyintézés,
14. a 10 000 forintot meghaladó eljárás illeték kiszabás alapján történő megfizetés, és az illetékköteles irat illetékkiszabásra történő bemutatása tényének igazolása.

A személyes ügyfélfogadás népszerűsége vitathatatlan: az utóbbi években folyamatos növekedést mutat a személyesen megjelenő adózók száma. 2014-ben 2432 ezer adózoó intézett ügyet az ügyfélszolgálatokon: ez az előző évhez

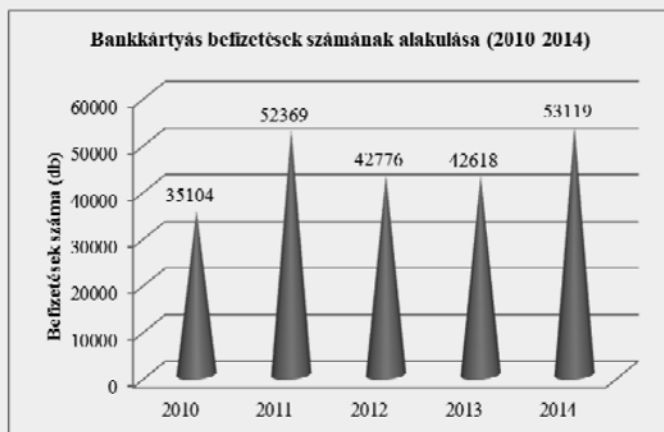
képest 3 %-os növekedést jelent az adóhatóság ügyfélforgalmában. Elsősorban a magánszemély adózói kör megjelenése számottevő, túlnyomórészt a kampányjellegű feladatokhoz (bevallás leadása, javítás, folyószámla-kivonattal kapcsolatos érdeklődés, stb.) kapcsolódóan kell számolnunk megnövekedett forgalommal.

Mindezekből egyértelműen adódik a következtetés, hogy elsődleges azon ügyek intézhetőségének széles körű biztosítása a szükséges személyi-tárgyi feltételekkel együtt, melyek az ügyfélszolgálatokat túlnyomó részben felkereső magánszemélyek érdekkörébe esnek. A magánszemély adózói kör nagyobb része hagyományosan ragaszkodik a személyes kontaktushoz, magabiztosabbnak érzi magát, illetve sikeresebbnek értékeli az ügyintézt, ha személyesen jár el egy adott ügyben. Esetükben is szükséges azonban az egyszerűsítés, mely alatt elsősorban a meglévő eljárásaink korszerűsítését, gyorsítását értjük. Végül sorban azonban olyan, a személyes megjelenés kiváltására alkalmas ügyintézési módokat kellett felkutatni, fejleszteni, melyek alkalmasak a személyes eljárásban rejlő előnyök biztosítására, ugyanakkor lehetővé teszik a magánszemély adózók számára, hogy személyes jelenlét nélkül, ám ugyanolyan biztonsági tényezők mellett (egye-di adózó és ügyazonosítás, ügyintézés sikerességének garantálása) intézhessék adóügyeiket, mint a személyes eljárás során.

Sorban állás vagy elektronizáció – a személyes ügyintézés és a megjelenés elkerülésének lehetőségei

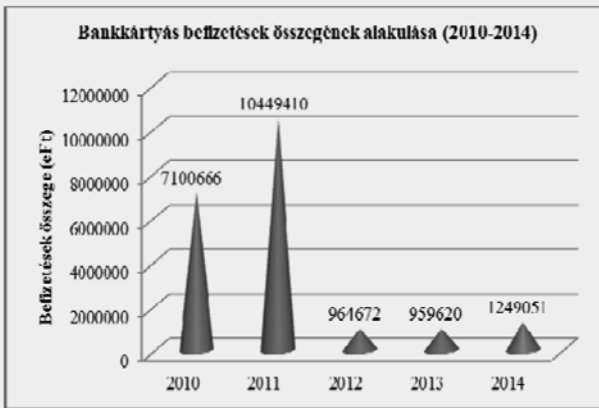
A személyes ügyintézt kiváltó eljárási módok az ügyfélszolgálatokon ellátott tevékenységek tekintetében ma már maradéktalanul rendelkezésre állnak. Ezek egyike, az elektronizáció kézenfekvő és hatékony alternatívát jelent a sorban állást elkerülni szándékozó ügyfelek részére. Bizonyos adózói csoportok kötelező jellegű elektronizáció felé történő terelése a kezdetekben természetesen együtt jár a személyesen ügyintézéshez szokott adózók ellenérzéseivel, ugyanakkor az ezzel együtt biztosított előnyök alkalmasak lehetnek arra, hogy vonzóvá tegyék az elektronikus ügyintézt nemcsak a kötelezettek, hanem más adózók számára is. Az alábbiakban azokat az ügytípusokat tekintjük át, ahol – kötelezően vagy választható módon – létezik alternatíva a személyes ügyintézés egyszerűsítésére, vagy éppen elkerülésére.

Személyes ügyfélfogadási tevékenységünk számszaki és fejlődésbeli szempontból is lényeges tényezője a befizetési kötelezettség teljesítésének elősegítése. Bankszámlanyitásra nem kötelezett adózóinknak 2014. évben 2.969.316 db megszemélyesített, azaz adóazonosítóval ellátott készpénzátutalási megbízást (a továbbiakban: csekk) bocsátottunk a rendelkezésére. A csekk igénylésének lehetősége önmagában fejlődésen ment keresztül. Míg kezdetben csak személyesen, illetve postai úton tudtak ügyfeink csekket kérni, addig a telefonos ügyintézés térnyerését követően az elmúlt években már a NAV strukturált telefonos ügyintéző rendszerein keresztül is. A fejlődés következő állomása a csekk elektronikus úton történő igénylése: a CSEKK elnevezésű nyomtatvány ügyfélkapun történő beküldését követő második héten postázzuk a kért csekket a megadott címre.



Szintén a befizetés megkönnyítése érdekében 2009. évtől kezdődően nyílik mód elektronikus, azaz bankkártyás befizetésre a kijelölt ügyfélszolgálatokon. A POS befizetések száma és a befizetett összeg évről évre növekvő tendenciát mutatott, ügyfeink hamar megkedvelték ezt a szolgáltatást, melynek egyik legnagyobb előnye ügyfeink számára, hogy a bankkártyás befizetés költségeit az adóhatóság vállalja. A már említett növekedés üteme megállt, megfordult 2012. évtől: a bankszámlanyitásra kötelezett adózók ily módon történő befizetéseinek korlátozását eredményező jogszabályváltozás miatt a befizetések túlnyomó részét ma már magánszemélyek teljesítik. A befizetések száma emiatt jelentős mértékben nem csökkent, sőt az elmúlt évben növekedést mutat (tekintve, hogy például a személyi jövedelemadó bevallás benyújtása során a kötelezettség rendezésére azonnali megoldást nyújtó bankkártyás befizetés egyre népszerűbb a magánszemély adó-

zők körében), ugyanakkor a POS terminálokon megfizetett összeg nagysága drasztikusan visszaesett.



A bankkártyás befizetések tekintetében az elmúlt évben – az adó- és vámszakma integrációjának kis lépéseként – kedvező változásként élhettük meg, hogy a vámszakmai adónemekre is mód nyílik befizetést teljesíteni. Ezen kívül megjelentek az első POS terminálok egyes vám telephelyeken is. Bár az elektronikus befizetés forgalma ezen az oldalon még nem tekinthető jelentősnek, mégis előrelépésnek tekinthető, hogy szélesebb körben biztosítjuk az adózók számára fizetési kötelezettségük teljesítését. 2014. évben összesen 222 db, adószakmai ágon 182 db, vámszakmai ágon 40 db POS terminál készülék szolgálta a bankkártyás befizetést.

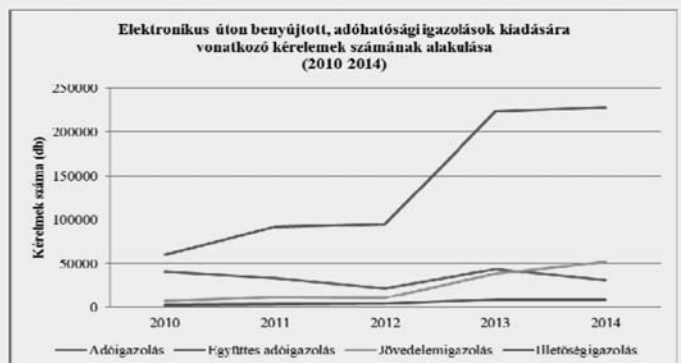
Míg a magánszemély adózói kör a személyes megjelenést, addig a gazdálkodó, vállalkozói tevékenységet végző adózói kör ma már inkább az elektronikus ügyintézés részesíti előnyben. Az elektronikus ügyintézés lehetőségével élő adózók jó része egyébként is kötelezett az elektronikus bevallásra, adatszolgáltatásra, fizetési kedvezmény iránti kérelem benyújtására, azonban egyre nő azoknak a száma, akik kötelezettség hiányában is ezt az ügyintézési módot választják, általában egyszerűbb ügyeik (pl. folyószámlalekérdezés) intézésére. E tendenciákat is mérlegelve került sor az ügyfélszolgálati tevékenységek további elektronizációját erősítő lépések megtételére.

Az adóhatósági igazolásokkal (adó-, együttes adó-, jövedelem- és illetőségigazolás) kapcsolatos ügyintézés hagyományosan az ügyfélszolgálati tevékenység egyik legnépszerűbb területe. Emiatt és az elektronikus ügyintézés ösztönzése érdekében első területe az ügyfélszolgálatokat érintő elektronizációnak ez a fel-

adatkor volt: az adóhatósági igazolások kiadásában az elektronikus ügyintézés bevezetése a 2008-as évtől kezdődően más hatóságok viszonylatában is egyedülállónak minősült, a hozzá kapcsolódó – minősített elektronikus aláírással ellátott – iratküldés pedig kizárólag e tevékenység vonatkozásában valósult csak meg az állami adóhatóságon belül is. Ezt a páratlanul tekinthető szolgáltatást azonban csak viszonylagos népszerűség övezte. Ennek okaként az a körülmény említhető, hogy a személyes igazoláskiadás az adóhatósági igazolások azonnali ügyintézését eredményezte, a feltételek fennállása esetén tehát az ügyfelek az ügyintézés során hozzájuthattak a kért hatósági bizonyítványhoz. Elektronikus ügyintézés esetében azonban az ügyfelek elvesztették „uralmukat” az ügy felett az igazoláskiadás idejét illetően. A nyomtatvány kitöltés, az ügyfélkapun keresztül küldés, számos más belső mozzanat, mely az igazolás kiadásához vezetett, mind-mind az igazolás kiadásának késedelmét, ezáltal az adózók elégedetlenségét eredményezte.



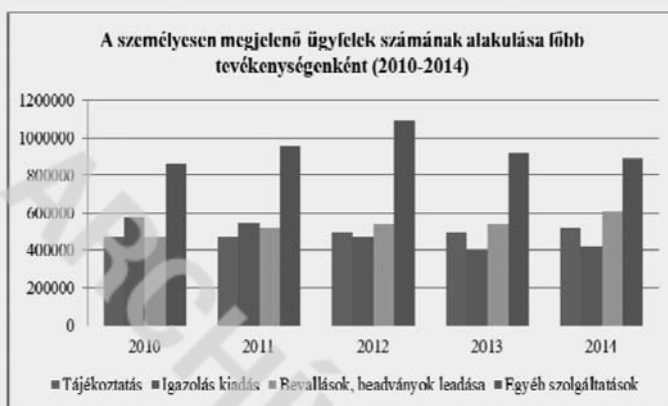
E dilemmák mellett született döntés az adóhatósági igazolások kötelező elektro-nikus ügyintézéséről, azzal együtt, hogy ezen ügyintézési mód tekintetében jelentős előrelépés következett be. Az ügyfél oldalról felmerült igények figyelembe vételével számos – a fent részletezett problémákra megoldást nyújtó – újítás került bevezetésre.



2013. évtől tehát az egyébként is elektronikus ügyintézésre kötelezett adózók kizárólag elektronikus úton nyújthatják be kérelmeiket. Kedvező fordulat, hogy e kötelezettség előírásával egyidejűleg egyszerűsítettük a kérelem benyújtását: a kérelem benyújtását szolgáló 16 különböző nyomtatványt egy dokumentumban vontuk össze. Az IGAZOL nyomtatványon az adó-, együttes adó-, jövedelem- és illetőségigazolások iránti kérelem egyaránt előterjeszhető, lehetőséget biztosít a kérelem módosítására és visszavonására is. Rövidebb lett az ügyintézési határidő is: az addig megszokott 8 napos határidő helyett 6 nap alatt adja ki az állami adóhatóság az adó-, együttes adó-, jövedelem- és illetőségigazolásokat.

Az elektronikus igazoláskiadási eljárás további egyedülálló előnyeként említhető, hogy az elektronikusan benyújtott kérelmek általános illetékességi szabályokhoz igazodó elbírálása helyett lehetővé vált az országos illetékesség keretében történő ügyintézés. Az IGAZOL nyomtatványon ugyanis a kérelmező megjelölheti, hogy mely ügyfélszolgálaton kívánja átvenni papír alapon az igazolást: az adózó választásának megfelelő adóigazgatóság ügyfélszolgálat készíti el ez esetben a hatósági bizonyítványt.

Az elektronikus ügyintézés kötelezettsége az adóhatósági igazolások kiadásának területén még egy lehetőséget rejt az adózók számára a kérelmezés és az ügyintézés módját illetően. A NAV Ügyféltájékoztató és Ügyintéző Rendszere a jövedelemigazolások tekintetében 2010. óta, az adó- és együttes adóigazolások esetében 2013. óta biztosítja a kérelem benyújtásának lehetőségét egyedileg azonosított módon, telefonon keresztül.



Az igazoláskiadáshoz kapcsolódó elektronizáció eredményei kézzel foghatóak. Az igazoláskiadásra jelentkező ügyfelek száma tekintetében csökkenő tendencia, az elektronikus úton kért igazolások vonatkozásában növekedés

figyelhető meg. Emellett kimutatható az is, hogy az igazoláskiadás témakörében az ügyfélszolgálatokra érkező ügyfelek közel 20 %-a kizárólag az elektronikus úton kérelmezett, de papír alapon kiadott igazolások átvételére érkezett.

Az igazoláskiadási tevékenységgel összefüggő korszerűsítési folyamat másik mérföldköve a köztartozásmentes adózoói adatbázis bevezetése 2009-ben. Az igazoláskiadási tevékenység és a köztartozásmentes adatbázis között – ahogy azt az évek óta figyelt tendencia is mutatja – szoros összefüggés figyelhető meg. Az együttes adóigazolások számának csökkenésével szemben a köztartozásmentes adózoói adatbázisban szereplők száma évről évre folyamatosan nő. A közkedveltség oka az adatbázis lényegében rejlik: ez nem más, mint az együttes adóigazolással való egyenértékűsége (az adatbázisba való felvétel feltételei gyakorlatilag az együttes adóigazolás kiadásának követelményeivel azonosak), mindamelllett az ügyintézés jóval egyszerűbb, az adókötelezettségek folyamatos teljesítése esetén csak az eljárás kezdetén igényli az adózó közreműködését (kérelem benyújtását). Jellemzi továbbá a köztartozásmentes adózoói adatbázist, hogy az eljárást első fokon teljes egészében elektronikusan, illeték- és díjmentesen folytatjuk le.

Az adatbázis nyilvános, bárki által azonosítás és előzetes regisztráció nélkül lekérdezhető a benne szereplő adatok. A nyilvántartás közhitelesnek minősül, ennél fogva adatait mindenki köteles elfogadni az ellenkező bizonyításig. A lekérdezésre kétféle módszert rendszeresített hivatalunk: az egyszerű lekérdezés egy-egy adózó köztartozásmentes minőségének lekérdezését szolgálja, a csoportos lekérdező pedig több ügyfél egyidejű szűrésére ad módot.



Míg a rendszert alapvetően az adózás rendjéről szóló törvény szerinti közbeszerzési eljárás során történő kifizetés megkönnyítésére hívtuk életre, addig ma már számos ága

zati jogszabály lehetővé teszi, hogy az adózó az adatbázisban szerepléssel kiváltsa igazolási kötelezettségét. Tovább szélesítette az adatbázis alkalmazhatóságát 2013-tól, az igazoláskiadásra vonatkozó elektronikus eljárási kötelezettség bevezetésével egyidejűleg, hogy annak jogi feltétele is megvalósult, hogy amennyiben a tartozásmentesség igazolását jogszabály írja elő és az érintett adózó a köztartozásmentes adózói adatbázisban szerepel, úgy igazolás bemutatása az ügyféltől nem kérhető, az adatbázisban szereplés elfogadása kötelező. Ettől az évtől kezdődően már magánszemélyek számára is mód nyílik arra, hogy magánszemélyek is felvéssék magukat az adatbázisba.

A megtett intézkedések hatása számszakilag is mérhető: 2012. évről 2013. évre a kérelmet benyújtó adózók száma 31 %-kal növekedett, ezzel együtt az adatbázisban szereplők száma közel 20 %-os. 2014. év végére az adatbázisban közzétett adózók száma ennél drasztikusabban növekedett: a 2014. decemberi karbantartást követően a kihelyezett állomány 91.288 adózót tartalmaz, amely az előző év végéhez képest 48 %-os növekedést jelent. 2015-ben a növekedés enyhébb üteme figyelhető meg. Az elmúlt év végéhez képest a májusi kihelyezést követően az adatbázisban szereplő adózók számának növekedése 30 %-os.

Elektronikus ügyintézés

2000. évtől minőségi változás kezdődött az ügyfélkapcsolatokban azáltal, hogy a legnagyobb érdeklődésre számot tartó bevallások és kitöltő programjaik az állami adóhatóság honlapján elérhetővé váltak, továbbá a második félévtől az adózók rendelkezésére állt az internetes ügyfélszolgálat, ahol a legfontosabb információkon túl lehetővé vált az internetes levelezés, tájékoztatás, állásfoglalás kérés. 2001. évtől már valamennyi bevallás és ellenőrző programja letölthető az internetről. Az Elektronikus Kormányzati program legfontosabb céljaival összhangban, Európában elsők között a magyar adóhivatal is bevezette 2002. őszen az elektronikus adóbevallások rendszerét, kezdetben csak a kiemelt nagy adózók körében, később további 8000 nagy adózónál.

Kezdetben az adózói körre, az elektronizáció módjára és az intézhető ügyek körére is tekintettel meglehetősen szűk mozgásteret biztosított az egyébként kötelező elektronikus ügyintézés mind az adózóknak, mind hivatalunk számára. A folyamatos fejlődés eredményeképpen azonban az ügyintézés kiforrottságához és gördülékenységéhez napjainkban már nem férhet kétség.

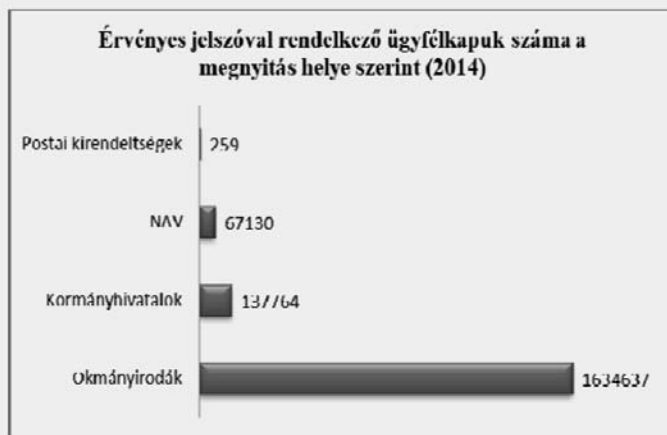
Az elektronikusan intézhető ügyek körét meghatározó miniszteri rendeletben felsorolt tevékenységek köre folyamatosan bővül: míg kezdetekben csak bevallási, adatszolgáltatási kötelezettség teljesítésére, folyószámla megtekintésére volt lehetőség, addig ma már bejelentési, változásbejelentési kötelezettség megtételére, adóhatósági igazolás vagy köztartozásmentes adózói adatbázisba történő felvétel kérésére, fizetési kedvezmény iránti kérelem előterjesztésére, törzsadatok megtekintésére is lehetőség nyílik. A lekérdezések között népszerű a biztosítási jogviszonnal kapcsolatos adatok megtekintése, valamint az állandó meghatalmazottakra vonatkozó adatok lekérdezésére.

Az elektronikus ügyintézés ugyanakkor nem feltétel nélküli. Ügyfeink egy része – elsősorban az elektronikus hivatali csatornákat nem ismerő magánszemély adózók – az elektronikus ügyintézési lehetőséget tévesen az internettel, a kérelem benyújtást az egyszerű e-mail küldéssel azonosítja, annak ellenére, hogy az ily módon történő intézkedés mellőz mindenféle biztonsági (azonosítási) vagy visszaigazolásra (kézbesítésre) vonatkozó követelményt. Lényeges ezért, hogy az elektronikus ügyintézés módszeréhez csatlakozni kívánó ügyfeink maradéktalanul tájékozottak legyenek az ügyintézés e módjának feltételeiről. Ehhez a szükséges támogatást minden lehetséges fórumon meg kell adni adózóinknak.

Az első lépés: regisztráció

Akár kötelezettként, akár önként élünk az elektronikus ügyintézés nyújtotta előnyökkel, a szükséges regisztrációk elvégzéséről nem szabad megfeledkezni. Elengedhetetlen feltétele ugyanis az ily módon történő eljárásnak az ügyfélkapu regisztráció. Az ügyfélkapu a kormányzati portálon (www.magyarorszag.hu) elérhető, az elektronikus szolgáltatások igénybevételéhez biztosított, azonosítást szolgáló belépési pont, melyen keresztül biztonságos kapcsolat teremthető elektronikus szolgáltatást nyújtó közigazgatási szervekkel. Igénybevételéhez személyes

regisztráció szükséges. Az első alkalommal történő ügyfélkapu nyitás lehetőségét az állami adóhatóság is biztosítja az ügyfelek számára 2009-től. 2012. október 1-jétől az ügyfélkapu regisztrációs tevékenységek szélesebb körét érhetik el az adózók ügyfélszolgálatainkon: mód van az interneten keresztül indított ügyfélkapu nyitás véglegesítésére, a megadott adatok módosítására, az ügyfélkapu megszüntetésére, illetve a 60 napon túl aktiválni elmulasztott ügyfélkapu „felélesztésére” is.



Ahhoz, hogy az adóhatósággal azonosított módon kapcsolatot teremtsünk, az esetek egy részében nem elegendő az ügyfélkapu regisztráció. Elektronikus ügyintézésre kötelezettek minden esetben, az elektronikus ügyintézés lehetőségét választó adózók állandó meghatalmazott igénybevétele esetén kötelesek az állami adóhatóságnál a T180-as adatlap benyújtásával bejelentkezni annak érdekében, hogy a kötelezett vagy önként csatlakozó adózó és az ügyek intézését ténylegesen végző megbízott, meghatalmazott közötti kapcsolat az adóhatóság számára is ismert, ezáltal a benyújtott dokumentumok kezelhetők legyenek.

Második lépés: kitöltés

Az állami adóhatóság felé az adókötelezettség teljesítése, illetve az adózói jogok érvényesítése érdekében elektronikusan benyújtandó beadványok tekintetében formai köztetés érvényesül. A benyújtandó nyomtatvány kitöltését szolgáló keretprogram az Általános Nyomtatványkitöltő (ÁNYK), mely 2009. október 1-jétől érhető el a felhasználók számára, és jóval szélesebb lehetőségeket biztosít az elektronikus ügyintézés komfortosabbá tételére, mint elődje, az ABev: egyik legnagyobb előnye az ügyfélkapuval való közvetlen kapcsolatteremtés lehetősége.

Harmadik lépés: ügyintézés

Az elektronikus adóhatósági szolgáltatások centrumaként funkcionál az eBev portál, mely a kormányzati portálon keresztül érhető el. Az ügyfélkapus jelszó, felhasználói név megadását követően adóazonosító szám közlésével válik elérhetővé az elektronikus szolgáltatások rendszere. Portálunkon az igénybe vehető menük számát tekintve ma már domináns a szolgáltatások száma. A megszokott ügyintézési lehetőségeken túl (pl. dokumentum beküldése, többes jóváhagyás) a jogszabály által előírtan lekérdezhető adatok (folyószámla-kivonat, járulékadatok, törzsadat) mellett kényelmi funkciókkal is találkozhatunk (pótlék levezetés, adóigazolások ellenőrzése, stb.).

Az elektronikus ügyintézés rendszere – elsősorban az igénybevitel feltételeinek teljesítése – első látásra bonyolultnak tűnhet, ám a regisztrációs kötelezettség (azaz az azonosítás lehetőségének megteremtése) alapvetően adózói érdekeket szolgál, mégpedig az adózási adatok védelmét. Emiatt nincs mód arra, hogy egy egyszerű e-mail útján konkrét, egyedi adóügy intézésére kerülhessen sor. Elektronikus levél útján továbbra is kizárólag általános adójogi tájékoztatásra irányuló beadványokat, közérdekű bejelentéseket, panaszokat tudunk kezelni. E beadványok a NAV honlapján keresztül a Kapcsolatfelvétel menün keresztül terjeszthetők elő.

Telefonos ügyintézési lehetőségek

Az elektronizáció nyújtotta lehetőségek a fentiek alapján egyre kiterjedtebb ügy- és adózói kört érintően biztosítanak alternatívát a személyes ügyintézés mellett. E két ügyintézési módhoz képest további előrelépést jelentett a telefonos ügyintézés lehetőségének megteremtése, melynek kialakításával célunk az volt, hogy a személyes ügyfélfogadásban részt venni nem tudó, elektronikus ügyintézéshez megfelelő technikai feltételekkel nem rendelkező ügyfelek számára is elérhető legyen a közvetlen kapcsolatfelvétel lehetősége.

Általános tájékoztató rendszer (TCC)

Általános adójogi tájékoztatást, eljárási kérdésekben segítséget ügyfeleink – azonosítás nélkül, kizárólag az irányítószám megadásával – a NAV Általános Tájékoztató Rendszerében (TCC) kérhetnek, a helyi tarifával hívható 06-40/42-42-42 telefonszámon. Mindazon túl, hogy a megfelelő jog-

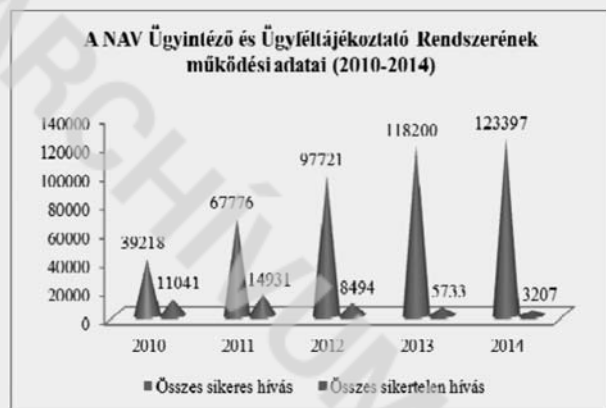


szabály menüpontjának kiválasztása után az értelmezéshez, alkalmazáshoz segítséget kaphatunk, igénybe vehetjük a telefonos tájékoztató rendszert bevallások kitöltéséről való érdeklődéshez, csekk igényléshez, adókötelezettség teljesítéséről, vagy egyes eljárásokról szóló általános tájékoztatás kéréséhez, továbbá információ kérhető megbízólevél és kiértesítő levél valódiságáról. E kezdetektől népszerű szolgáltatás ma már rendkívüli hatékonysággal dolgozik: az adózoói hívásokat 99%-ban sikeresen kezelik le munkatársaink.

Hasonló tájékoztató fórumot működtet az adóhatóság vámszakmai ága: a Váminformációs Központ a 06-40/FINÁNC telefonszámon érhető el. Vám- és jövedéki témakörben utasforgalmi tájékoztatót, kereskedelmi váminformációkat közölnek, valamint jogszabályok alkalmazásával és értelmezésével, a vámhatóság eljárásaival, intézkedéseivel kapcsolatos tájékoztatás kérhető.

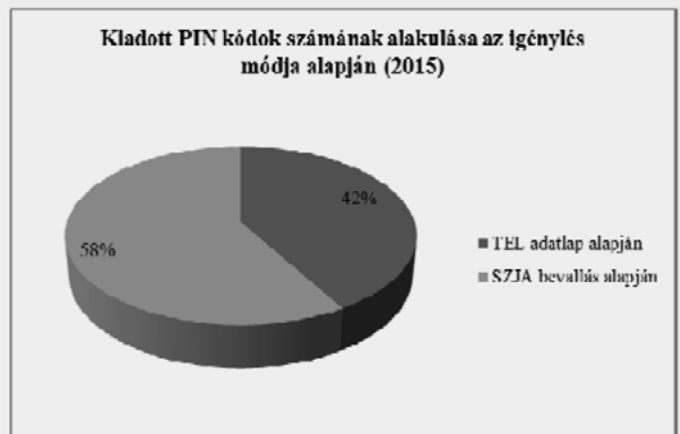
Telefonos ügyféltájékoztató és ügyintéző rendszer (ÜCC)

Tapasztalatok alapján – az ügyfelek ügyintézési szokásait, illetve igényeit figyelembe véve – felmerült a szükségessége annak, hogy biztosítsuk telefonon ke-



resztül a konkrét adóügyek intézésének a lehetőségét. Jellemzővé vált ugyanis, hogy ügyfeleink a közzétett központi telefonszámokon kértek segítséget konkrét adóügyeik intézéséhez (pl. mikor kaphatják meg a bevallásban visszaigényelt összegeket, miért került inkasszó bankszámlájukra, miért nem kapták meg a kért igazolást, stb). Az adótitok védelme érdekében ügyintézőink ezekre a telefonokra érdemben választ – a telefonáló azonosításának hiánya miatt – nem adhattak és ma sem adhatnak, s ez adózoói oldalról elégedetlenséget, ügyintézői oldalról túlmunkát generált.

E problémakör miatt merült fel egy azonosítás melletti telefonos ügyintézési lehetőség megteremtésének gondolata, amely biztosíthatja az adózók számára azt, hogy akár otthonukból megtehessenek egy szükséges bejelentést, vagy érdeklődjenek bevallásuk feldolgozottsága iránt. Mindezen előzmények után 2009-ben indult az adóhatóság 40/20-21-22 számon, helyi tarifával hívható telefonos ügyféltájékoztató és ügyintéző rendszere (ÜCC), amelynek korszakalkotó újdonsága az előzőekben ismertetettekhez képest, hogy az adózók beazonosítás mellett intézhetnek konkrét adóügyeket. Ezáltal a kényelmi követelmény (bárhonnan telefonálhat az adózó, elkerülve a személyes ügyintézést) és az adóhatóság titoktartási kötelezettsége is teljesül.



Az ÜCC szolgáltatásainak igénybe vételéhez egyedi azonosító kód (PIN) kód szükséges. Az ügyfélaazonosító szám a TEL adatlapon, illetve 2015. évben először a személyi jövedelemadó bevallás nyomtatványon (1453) kérhető az állami adóhatóságtól. A PIN kód új igénylési formája rendkívül népszerűnek bizonyult: 2015. I. negyedévében mintegy 124 ezer adózó részére adtuk ki személyi jövedelemadó bevalláson történő igénylés alapján a kódot.

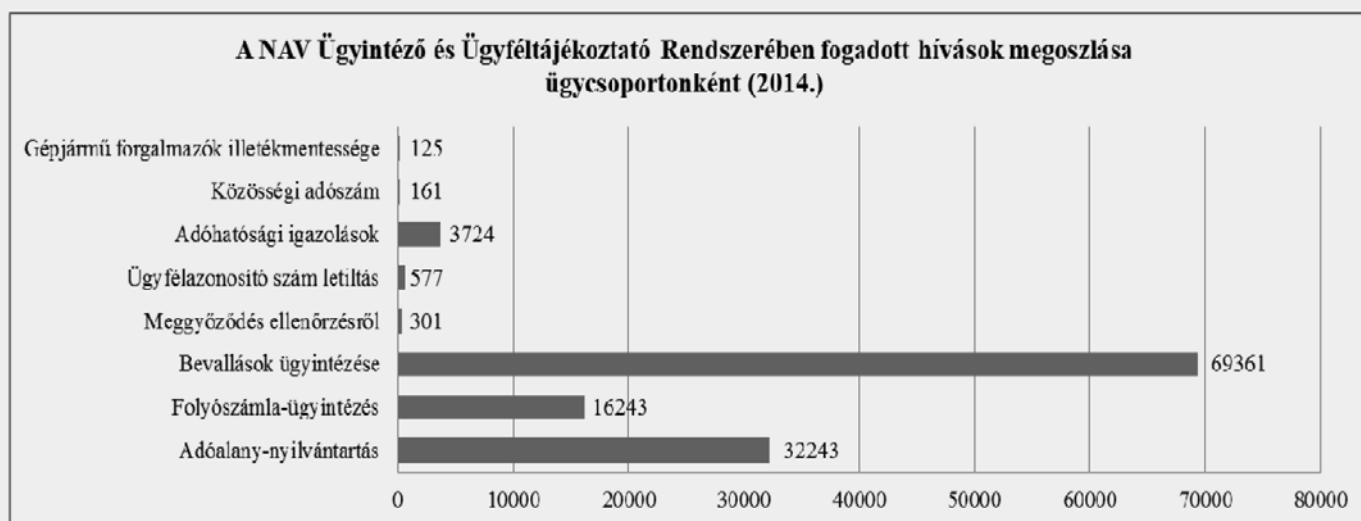
Az azonosító kód igényelhető elektronikusan, illetőleg papír alapon is. Eredetileg a benyújtott adatlap alapján kizárólag papír alapon kézbesítettük az adózók részére a használathoz szükséges azonosítót, az azóta megvalósult fejlesztés alapján azonban az adatlapot elektronikus úton benyújtó adózók számára a PIN kódot a tárhelyen helyezük el. Függetlenül attól, hogy az ügyintézési határidő a vonatkozó törvényi előírás alapján 30 nap, az azonosítók a tapasztalatok szerint a kérelem beérkezését követő néhány napon belül az adózók rendelkezésére állhatnak.

Egyedi ügyfélazonosító hiányában továbbra sincs mód telefonos ügyintézésre konkrét adóügyben, ezért célszerű a kód igénylése, hiszen az előírt azonosítás hiányában kollégáink továbbra sem fognak felvilágosítást adni.

ügyintézés lehetőségével sem tud vagy nem kíván élni az adózó, postai úton is kapcsolatba léphet velünk. Változás e tekintetben szinte évtizedek óta nem történt: a leveleket továbbra is névvel, adóazonosítóval, aláírással ellátva, formakényszer esetén a szükséges nyomtatvány felhasználásával kell benyújtani a honlapunkon Kapcsolattartás menüpont alatt feltüntetett címekre.

Összegezve

A fent elmondottak alapján látható, hogy az adóhatóság a bevezetőben említett stratégiai céljának megvalósítása érdekében folyamatosan törekszik szolgáltató tevékenységének fejlesztésére, bővítésére.



Telefonos tájékoztatási és ügyintézési rendszerünk közelmúltbeli vívmánya az átjárhatóság megteremtése. Az állami adóhatóság és a vámhatóság fentebb már említett integrációjával egyidejűleg, azaz 2011. január óta a TCC és a Váminformációs Központ egyaránt képes a másik adóhatóság rendszerébe történő átkapcsolásra. Az állami adóhatóság tájékoztató rendszere emellett lehetőséget biztosít ma már arra is, hogy az eredetileg általános tájékoztatást kérő ügyfél a kapott információk alapján átkapcsolás útján azonnal az ÜCC ügyintézőnél hajthassa végre a szükséges intézkedéseket – természetesen csak akkor, ha rendelkezik a megfelelő ügyfélazonosító számmal.

Az ügyintézés egyéb módja

Az előzőekben ismertetett ügyintézési szolgáltatásokon kívül a kapcsolat felvétel egyetlen további módját nem említettem még: ha a személyes, elektronikus és telefonos

Köztudott, hogy a szolgáltató jelleg nem kizárólag az ügyfélszolgálati tevékenység sajátossága: minden ügyfél-ügyintéző kapcsolatban jelen kell lennie az ügyintézéshez szükséges teljes körű tájékoztatás megadására, a zökkenőmentes kapcsolattartás érdekében a közérthető fogalmazásra, az ügyintézés komfortosságának növelésére, több csatornán keresztül történő elérhetőségére vonatkozó szándéknak. E törekvések az állami adóhatóság minden szakterületét jellemzik, a klasszikus ügyfélkapcsolati csatornákon (személyes, telefonos ügyfélszolgálat) felmerült adózói igények megvalósítása azonban – azok mennyiségére is tekintettel – elsődleges. Az ügyintézészt szolgáló nyomtatványok, eljárások átalakítása (legyen szó akár országos illetékesség keretében, akár a telefonon intézhető ügyek körének bővítéséről vagy új ügyintézési lehetőségek bevezetéséről) az elmúlt években kiemelt figyelmet élveztek és a jövőben is az ügyfélszolgálati munka kor-

szerűsítésének fókuszában állnak majd a fejlesztések tervezése során.

Az elért eredmények mellett azonban az önkéntes jogkövetés, az önadózás, mint az egyik legfontosabb szervezeti cél elérése érdekében továbbra is tenni kell. Az ügyintézés szakmai színvonalának fenntartása mellett eljárásaink egyszerűsítése, gyorsítása, s nem utolsósorban az adóhatóság új szervezeti felépítésében rejlő előnyök maximális kihasználása révén egyre több és több adózóval kell elfogadtatni az adókötelezettségek teljesítésének szükségességét. Ennek érdekében a közvetlen ügyfélkapcsolatok színterén továbbra is fő feladat az ügyfelek elégedettségének, az adózói igényeknek a folyamatos figyelemmel kísérése. Az így szerzett tapasztalatok, valamint adóhatósági oldalról az ügyintézői jelzések, igények alapján végrehajtott és végrehajtandó fejlesztések remélhetőleg mindenki számára előnnyel szolgálnak.

DR. SZABÓ ILDIKÓ