

Támogatási szerződés száma:  
Kedvezményezett:  
Projekt címe:

KÖFOP-1.0.0-VEKOP-15-2016-00035  
Nemzeti Adó- és Vámhivatal  
Adóügyi igazgatási eljárások egyszerűsítése, adminisztratív terhek csökkentése

#### 4. melléklet

### A PROJEKT INDIKÁTORAI, KÖTELEZŐEN VÁLLALANDÓ MUTATÓI

#### PROJEKT INDIKÁTORAI

| Indikátor megnevezése                         | Mértékegység | Bázisérték dátuma | Bázis érték | Célérték dátuma | Célérték kumulált | Mutató alátámasztása                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Területi megbontás KMR/KON V | Nemenkénti megbontás férfi/nő |
|-----------------------------------------------|--------------|-------------------|-------------|-----------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| Elektronikusan újraszervezett eljárások száma | db           | 2018.01.01        | 0           | 2023.06.29.     | 6                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elektronikusan intézhető adóügyek</li> <li>- Ügyfélszolgálati eljárás</li> <li>- Adóalany-nyilvántartás</li> <li>- Adóigazgatási eljárás keretében történő adóbevallás</li> <li>- Pénzmosás és terrorizmus finanszírozásának megelőzésére és megakadályozására irányuló eljárás</li> <li>- Végrehajtási eljárás</li> </ul> | NEM                          | NEM                           |



Magyarország Kormányát  
Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

J.S. 08.19

| Indikátor megnevezése             | Mértékegység | Bázisérték dátuma | Bázis érték | Célérték dátuma | Célérték kumulált | Mutató átáramszása                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Terrületi megbontás KMR/KON V | Nemmenkinti megbontás térf/nó |
|-----------------------------------|--------------|-------------------|-------------|-----------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Az újraszervezett eljárások száma | db           | 2018.01.01        | 0           | 2023.06.29.     | 8                 | NAV Portál fejlesztés:<br>- Elektronikusan intézhető adóügyek<br>Contact Center fejlesztés:<br>- Ügyfélszolgálati eljárás<br>Adat- és változásbejelentés, bevállási rendszer korszerűsítés:<br>- Adóalany-nyilvántartás<br>- Adóbevallási eljárás<br>Integrált adattárház fejlesztés:<br>- Kockázatelemzési eljárás<br>Bűnügyi adatpiac fejlesztés:<br>- Büntetőeljárás | NEM                           | NEM                           |

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*  
07.19

| Indikátor megnevezése                                          | Mértékegység | Bázisérték dátuma | Bázis érték | Célérték dátuma | Célérték kumulált | Mutató alátámasztása                                                                                                                                                                                                                                  | Területi megbontás KMR/KON V | Nemenkénti megbontás férfi/nő |
|----------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|-------------|-----------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| Elektronikusan elindítható, eljárások száma                    | db           | 2018.01.01        | 0           | 2023.06.29.     | 2                 | - Pénzmosás és terrorizmus finanszírozásának megelőzésére és megakadályozására irányuló eljárás<br>Vektor rendszer fejlesztése:<br>- Végrehajtási eljárás                                                                                             | NEM                          | NEM                           |
| A felülvizsgált eljárásokhoz kapcsolódó belső folyamatok száma | db           | 2018.01.01        | 0           | 2023.06.29.     | 8                 | - Pénzmosás és a terrorizmus finanszírozásának megelőzésére és megakadályozására irányuló eljárás<br>- végrehajtási eljárás<br>NAV portál fejlesztés:<br>- Adóigazgatási ügyintézés folyamata<br>Contact Center fejlesztés:<br>- Telefonos ügyintézés | NEM                          | NEM                           |

*ben*  
*27.06.2023*

| Indikátor megnevezése | Mértékegység | Bázisérték dátuma | Bázis érték | Céltértek dátuma | Céltértek kumulált | Mutató adatainak megnevezése                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Terrületi megnevezés KMR/KON V | Nemenkénti megnevezés területi |
|-----------------------|--------------|-------------------|-------------|------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
|                       |              |                   |             |                  |                    | <p>Adat- és változásbejelentés, bevallási rendszer korszerűsítés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adattalp feldolgozás</li> <li>- Bevallás feldolgozás</li> </ul> <p>Integrált adattárház fejlesztés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kockázatelemzés</li> </ul> <p>Bűnügyi adatpiac fejlesztés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bűnüldözés, bűnmegeelőzés</li> <li>- Pénzügyi információk elemzése, publikációja</li> </ul> <p>Vektor rendszer fejlesztése:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Végrehajtási eljárás folyamata</li> </ul> |                                |                                |



MAGYARORSZÁG KORMÁNYA



European Unió  
Európai Szociális  
Alap

BEFEKTETÉS A JOVÓBA

2020

2020.07.19.

| Indikátor megnevezése                           | Mértékegység | Bázisérték dátuma | Bázis érték | Célérték dátuma | Célérték kumulált | Mutató alátámasztása                  | Területi megbontás KMR/KON V | Nemenkénti megbontás férfi/nő |
|-------------------------------------------------|--------------|-------------------|-------------|-----------------|-------------------|---------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| Elektronikus ügyintézési szolgáltatások száma   | db           | 2018.01.01        | 0           | 2023.06.29.     | 1                 | SZÜF beépítés                         | NEM                          | NEM                           |
| Szervezetejlesztés I érintett szervezetek száma | db           | 2018.01.01        | 0           | 2023.06.29.     | 1                 | Vektor rendszer fejlesztése:<br>- NAV | NEM                          | NEM                           |

## KÖTELEZŐEN VÁLLALANDÓ MUTATÓK

### Jó Állam Projekt Mutató

| Vállalási mutató megnevezése                                                        | Mérték egység | Bázisérték dátuma | Bázis érték | Célérték dátuma | Célérték | Kapcsolódó JÁM                                   | Mutató részletezése                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------|-------------|-----------------|----------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ügyintézői munkateher csökkentése a kiadott hatósági áttutalási megbízások esetében | százalék      | 2018.06.01.       | 0           | 2023.12.31.     | 5        | Ügyintézés menetét támogató szolgáltatások száma | Elsősorban nem az ügy automata vagy manuális jellegű, hanem a legtöbb esetben vegyesen lesznek automata vagy manuális cselekmények. Automatikus és manuális lépésekből tevődik össze a legtöbb ügyintézés, mely fázisok váltogatásának egymást: főszabály szerint automata ágon van az ügy, de ha manuális cselekmény elvégzése válik szükségessé, akkor ennek elvégzése céljából átkerül manuális ágra (ügyintézésre), ha ennek elvégzésére sor került, akkor visszakérül az automatikus ügyintézési folyamatba. A cél az, hogy a minél több és hatékonyabb automatikus ügyintézés által csökkenjen egy-egy ügy elintézésére szánt idő. |

J.S. 1  
 07.14

|                                                                                                                    |          |             |      |             |       |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|------|-------------|-------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hibaarány csökkenése a benyújtott nyomtatványokban                                                                 | százalék | 2018.12.31. | 20,4 | 2022.01.01. | 19,39 | A vállalkozások adminisztratív terheinek mértéke | Az On-line Nyomtatványkitöltő Alkalmazásban megjelennek és a nyomtatványok helyességének benyújtás előtti ellenőrzése során felhasználható az ügyfelek törzsadatai.<br>A fejlesztés hatósági oldali célja a nyomtatvány adminisztratív terheinek csökkentése.<br>A beérkező nyomtatványok hibaarányának csökkenése miatt kevesebb alkalommal fogja a NAV a hibák javítása miatt megkeresni az ügyfeleket. Nem kell javító vagy önellenőrző nyomtatványokat benyújtaniuk, így egyszerűsödik a folyamat, csökken az erre fordított idő az ügyféloldalon.                                                                                                                                                                                                                                 |
| Követelésérvényesítés eredményeképpen az ingó- és ingatlan-végrehajtás nélkül befejezhető ügyek arányának növelése | százalék | 2018.06.01. | 0    | 2023.12.31. | 8     | Lakossági eladósultság                           | A végrehajtási ügyek igen szerteágazó jellegűek is adódóan a hatékonyság javulás mérése is igen összetett, elég csak arra gondolni, hogy egyes ügyek egy inkasszó kibocsátásával néhány nap alatt sikeresen megszüntethetőek, míg más ügyek sokszoros ráfordítás ellenére akár 4-5 évig (végső soron akár az évültes bekövetkezéig) folyamatban vannak. Az eredményességet az adózói vagyonnal megléte illetve jellege determinálja, ha az eljárás pénzforgalmi eszközökkel (inkasszó, letiltás) befejezhető, az egyszerűbb, rövidebb és ezáltal hatékonyabb eljárás, ha ingó-, ingatlan lefoglalására majd kényszer-értékesítésére kerül sor, az mindenképp egy összetettebb és kisebb hatékonyságú eljárás, főként amennyiben az értesítés (árverési vevő hiányában) nem eredményes. |
| NAV Ügyfélkapcsolati rendszerek fejlesztésével kapcsolatos ügyféllelgedettség                                      | százalék | 2020.12.31. | 100  | 2023.06.29. | 10    | Ügyféllelgedettségi index                        | A kutatás kvantitatív információgyűjtési technikákra épít. A felmérések, melyek a mintavétel során töreksszenek a reprezentativitásra, alkalmasak valós következtetésekre levonására a szolgáltatást használók összességére nézve. Ezek olyan adatgyűjtési technikákat használnak, amelyek lehetőséget biztosítanak a számszerűsítésekre (KIK? mennyi?, hányan?, hány                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

07.15  
1  
07.15

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | százalék? etc.), elméletek tesztelésre, a statisztikai elemzésekre és az adatokból történő általános következtetések levonására. |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

A Jó Állam Mutatókhoz kapcsolódó Jó Állam Projektmutatók célértékeit a Lechner Tudásközpont NKft. által elkészített és a Kedvezményezett által jóváhagyott, a Támogatási Szerződés elválaszthatatlan részét képező, de fizikai értelemben csatolásra nem került Módszertani útmutató KÖFOP-1.0.0-VEKOP-15-2016-00035 számú projekt Jó Állam Mutatókhoz kapcsolódó hozzájárulásáról, vállalt célértékeiről című dokumentumban foglalt módszertanok mentén elvégzett mérések alapján szükséges meghatározni és a teljesítésüket alátámasztani.

### E-közigazgatási mutató

| Vállalási mutató megnevezése                            | Mértékegység | Bázisérték dátuma | Bázis érték | Célérték dátuma | Célérték | Mutató részletezése                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------|--------------|-------------------|-------------|-----------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fejlesztéssel érintett közhiteles nyilvántartások száma | db           | 2018.06.30        | 0           | 2023.03.31      | 8        | NAV Portál fejlesztés:<br>- Elektronikusan intézhető adóügyek<br>Contact Center fejlesztés:<br>- Ügyfélszolgálati eljárás<br>Adat- és változásbejelentés, bevallási rendszer korszerűsítés:<br>- Adóalany-nyilvántartás<br>- Adóbevallási eljárás<br>Integrált adattárház fejlesztés:<br>- Kockázatelemzési eljárás<br>Bűnügyi adatpiac fejlesztés:<br>- Büntetőeljárás |

*Handwritten notes:*  
 1  
 10.5.11  
 10.5.11

| Vállalati mutató megnevezése      | Mértékegység | Bázisérték dátuma | Bázis érték | Célerék dátuma | Célerék | Mutató részletezése                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------|--------------|-------------------|-------------|----------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Interoperabilis kapcsolatok száma | db           | 2018.06.30        | 0           | 2023.03.31     | 2       | <p>Cégbroszúr</p> <p>A végrehajtási eljárásban az alábbi adatokat kell közölni a Cégbroszúrval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Végrehajtás indításával és megszüntetésével kapcsolatos tény;</li> <li>-Üzletész foglalkással kapcsolatos tények (foglalkás, feloldás, értékesítés).</li> </ul> <p>Ezen információkat elektronikusan kell átadni a Cégbroszúr részére.</p> <p>MÁK-GIRO</p> <p>Az irkasszók kiadása nem közvetlenül a pénzügyezeteknek megy, hanem a GIRO rendszeren a MÁK közbeiktatásával kapják meg a pénzügyezetek.</p> <p>Az irkasszók kiadásához szükséges elektronikus kapcsolatot ki kell építeni</p> |

J.S.G.  
 07.15