

Ambrus Rita Anna – Széles Zsuzsanna

Az elektronikus adóügyintézés fejlesztése és gyakorlata

ÖSSZEFOGLALÓ: A magyar adórendszer átalakítására vonatkozó javaslatok között hosszú évek óta szerepel az egyszerűsítés, ezen belül is – egyik legfontosabb igényként – az adóadminisztrációs terhek csökkentése. A felgyorsult világban az ügyintézésre fordított idő mindenkinek drága. Az adóalanyok egy része szándéka ellenére sem képes egyedül eligazodni a paragrafusok sűrűjében, így segítségre szorul. Optimális esetben kérdéseire a választ az adóhatóság által biztosított különböző csatornákon gyorsan megkapja. A tanulmány célja, hogy feltérképezze az adóalanyok adózással kapcsolatos tájékozódási szokásait, az elektronikus ügyintézés lehetőségének ismertségét és gyakorlati alkalmazását. A Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) által közzétett adatok mellett felhasználtuk néhány hasonló témában folytatott kutatás megállapításait, valamint kérdőíves felmérés alapján arra kerestük a választ, hogy a fentiek tekintetében mutatkozik-e lényeges különbség az egyes korcsoportok között. Legfőbb megállapításként megfogalmazható, hogy az elektronikus kapcsolattartás kiszélesedése mellett továbbra is markáns igény mutatkozik a gyors és hatékony személyes ügyintézésre.¹

KULCSSZAVAK: adókötelezettség teljesítése, adóadminisztráció, adóügyintézés

JEL-KÓDOK: K34, M10

Az adó és az adóhatóság fogalmakhoz hazánkban jellemzően negatív gondolatokat társítanak. A Nemzeti Adó- és Vámhivatal eltökélt szándéka, hogy az ellenőrző és szankcionáló szerepkör mellett erősödjön a szolgáltató jelleg. Ehhez kapcsolódóan az elmúlt néhány évben több új intézkedést, módszert és alkalmazást vezettek be. A kialakítandó arculat mintájául az a svéd adóhivatali modell szolgál, amely vezeti a közigazgatási szervek népszerűségi listáját Svédországban (NAV, 2016a). Egy jól működő adórendszerben ugyanis „... az adóhatóság célja... alapszolgálatának oly módon történő ellátása, hogy az a jogkövető vállalkozások üzletmenetét a lehető legkisebb mértékben zavarja, illetve az esetleges hibák lehetőségét minimalizálja” (Kelemen, 2013). Az idézett mondat másik felében a szerző adóalanyokkal kapcsolatos, optimis-

ta megállapítását [„... az adózók célja, hogy az adójogszabályoknak és ezzel összhangban az adóhatóság elvárásainak maradéktalanul megfelelően (...) folytathassák üzleti tevékenységüket...”] azonban a gyakorlat nem igazolja. Vagyis az adóhatóságnak arra kell törekedni, hogy azok az adóalanyok, akik valóban be akarják tartani az előírásokat, a lehető legnagyobb támogatást kapják ehhez. Természetesen az ideális állapothoz az adórendszer és ezzel együtt az adóadminisztráció jelentős egyszerűsítésére is szükség lenne, addig is azonban az ügyintézés minőségének javításával talán elérhető pozitív változás, így ha nem is maradéktalanul, de egyre nagyobb arányban tesznek majd eleget a különböző adókötelezettségeiknek mind a vállalkozások, mind pedig a magánszemélyek.

Az adóalanyokkal történő kapcsolattartás módja, színvonala ugyanis lényegesen befolyásolhatja az adóhatóságról alkotott képet. A ha-

Levelezési e-cím: ambrus.rita.anna@uni-sopron.hu

gyománys kapcsolattartás (személyes, telefonos, írásban postai úton történő) mellett, illetve helyett a technikai vívmányok kihasználásával előtérbe kerül az elektronikus ügyintézés, de ezzel párhuzamosan a személyes és telefonos ügyintézés lehetősége is szélesedik, modernizálódik. A személyes ügyintézéshez és a telefonos tájékoztatási rendszerekhez (általános tájékoztatást nyújtó TCC- és az egyedi ügyintézés lehetőségét kínáló ÜCC-rendszer) a NAV megfelelő szakmai ismeretekkel rendelkező munkatársakat alkalmaz, ezáltal is erősítve a munkavégzés hatékonyságát és az ügyfelek elégedettségét.

Az elektronikus csatornák igénybevételével az ügyintézésre fordított idő rövidülhet, a postaköltségek kiküszöbölésével pedig a kapcsolódó költségek is csökkennek. Jelenleg a korlátozott elektronikus befizetések körének bővítése is folyamatban van, a személyi jövedelemadó (szja) online bevallási tervezet bevezetését követően az adófizetési kötelezettség teljesítéséhez az internetes bankkártyás fizetés (VPOS) lehetősége kapcsolódik a közeljövőben (Kisvárdai, 2017).

A vonatkozó jogszabályok, valamint a kapcsolódó aktuális intézkedések rövid összefoglalását követően primer és szekunder kutatások adatait értékelve bemutatjuk az adóalanyok által az adóügyekben való tájékozódáshoz preferált csatornák igénybevételét, az elektronikus adóügyintézés lehetőségének ismertségét és gyakorlatát, valamint a magánszemélyek adóügyintézési szokásait. A primer kutatás elsődleges céljával a különböző korosztályok közötti különbség elemzését tűztük ki.

A TÉMA AKTUALITÁSA, JOGSZABÁLYI HÁTTERE

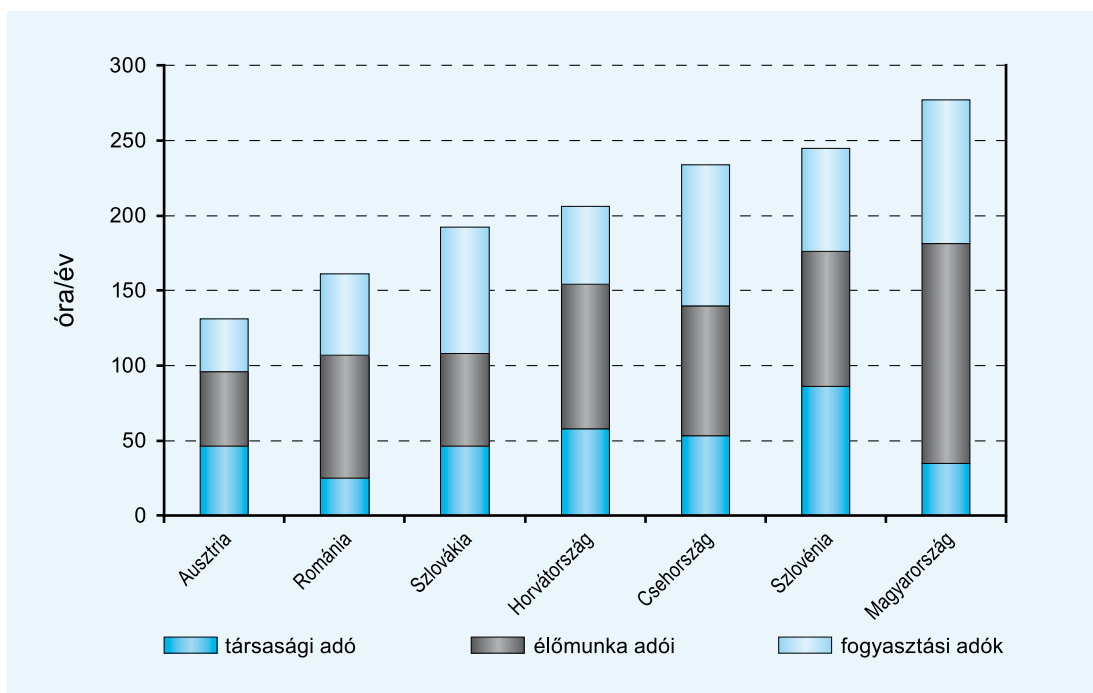
Az adózás rendjéről szóló törvény 1. § (5) alapján az adóhatóság köteles a szükséges tájékoztatást megadni az adóalanyok számára a törvényi előírások betartásához. Erre feltét-

lenül szükség is van, hiszen az adórendszer bonyolultsága, a sokféle adóadminisztrációs kötelezettség gátat jelenthet a jogkövető magatartás kialakításában és megőrzésében. A PwC és a Világbank által 2017-ben már tizenegyedik alkalommal megjelentetett Paying Taxes című komplex összehasonlító áttekintés tartalmazza az adóadminisztrációra fordítandó órák számát egy típusvállalkozásra vonatkozóan (Packman et al. 2017). Ebben a kiadványban Magyarországot vizsgálva *Dora Mathe* megállapítja, hogy az adóbevallások kitöltéséhez szükséges idő ugyan csökkent az elmúlt években (nagyreszt az elektronikus adóbevallás bevezetésének köszönhetően), de évente még mindig több mint 100 órával meghaladja az Európai Unió és az Európai Szabadkereskedelmi Társulás (EFTA) átlagos 164 óráját. Az 1. ábra hazánk és a környező országok adminisztrációs időigényét mutatja, de kiegészítésként fontos információ az is, hogy a hazai időszükségletet csak a bolgár adóadminisztrációs órák száma múlja felül az EU- és EFTA-országok csoportjában.

Kapcsolódó kormányzati feladatként *Varga Mihály* nemzetgazdasági miniszter a Deloitte Növekedési Konferenciáján a Nemzeti Adóstratégia kidolgozását említette, indoklásul kiemelve az adórendszer fontos szerepét a gazdasági növekedésében és a versenyképesség javításában (Varga, 2016). Ennek részeként, az „ügyfélbarát” adóhivatal létrehozásával nem titkolt cél az adózói morál javítása és ezáltal az adóbevételek növelése is.

Varga József (2017) tanulmányában rámutat a 2016-os év egyik kiemelt adópolitikai dilemmájára, miszerint az „*adminisztratív előírások vagy az adózási terhek csökkenése hasznos-e a gazdaság fehéritése szempontjából*”. A korábbi kutatásokat áttekintve úgy véljük, mindkettőre szükség van. A *Bíró – Vincze* (2008) szerzőpáros megállapítja, hogy önmagában az adminisztratív eszközök alkalmazása nem eléggé hatékony a gazdaság kiféhérité-

ADÓBEVALLÁSOK KITÖLTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES IDŐ



Forrás: Packman et al. (2017) alapján

séhez, *Schneider* (2012) pedig 12 tanulmány eredménye alapján a rejtett gazdaságot befolyásoló tényezők között 5–7 százalékot az állami szolgáltatások színvonalának, 10–12 százalékot az állami intézmények minőségének és 20–25 százalékot az adómorálnak tulajdonít. Az adómorál javulással elérhető adóbevétele-növekedés pedig megteremtheti az alapját az adómérséklésnek, amely hatására tovább erősödhet a jogkövető magatartást tanúsító adóalanyok száma és aránya. Az adóalanyok adóminimalizáló tevékenysége ugyanakkor széles skálán mozoghat jogi szempontból, elég csak az adócsalás, adókikerülés és az adótervezés fogalmi közötti különbséget kiemelni. Az adójogi megítélésük nehézségeire a rendeltetésszerű joggyakorlás elvét vizsgálva világít rá *Szabó* (2014).

Az adóadminisztrációs terhek csökkentése *Balog* (2014) szerint azért is fontos, mert mér-

sékelheti az adóelkerülésben való részvétel relatív hozamát, másrészt kedvezően hat az adóellenőrzés költségeire, amely „adott ellenőrzési kiadás mellett növelheti az ellenőrzés kiterjedését és így a lebukás valószínűségét”.

Az elméleti és a tényleges adóbevétele közötti adórés oka ugyanis három alapvető hiányosságra vezethető vissza: az adófizetési szándék hiánya, a fizetési képesség hiánya és az adózási ismeret hiánya. A NAV ez utóbbi csökkentése érdekében kommunikációs tevékenységét is széles bázisra helyezte, a különböző tájékoztatói szokásokkal rendelkező célcsoportok számára eltérő kommunikációs csatornákat alkalmazva. Az adótudatos magatartás kialakításához különféle programokat szervezett, valamint több rendezvényen – köztük a Volt Fesztiválon, a Sziget Fesztiválon és a Szegedi Ifjúsági Napokon is – standjánál válaszolt az érdeklődők kérdéseire (NAV, 2016a).

Az internettel rendelkezők számára a 2016-ra vonatkozó gyakorlati tudnivalókról 73 információs füzetet és több mint 100 egyéb tájékoztató anyagot jelentetett meg hivatalos honlapján közérthető stílusban, jogszabályi hivatkozásokkal ellátva. Külön figyelmet fordítottak a tevékenységüket kezdő egyéni vállalkozókra, akiknek ügyfélkapus értesítési tárhelyére is megküldik az alapvető adózási szabályokat, összefoglaló tájékoztatókat (NAV Évkönyv, 2015). A bevallási kötelezettség teljesítéséhez az elmúlt évben társadalmi célú hirdetés népszerűsítette a személyijövedelemadó-bevallás egyszerűsített lehetőségét („Egy x és más semmi”), a 2017. január 1-jétől hatályos adóváltozásokról pedig részletes információt kap a lakosság az ügyfélkapun keresztül, regisztráció hiányában pedig postai úton. Az adóalanyok tájékoztatására az adóhivatal honlapja új rovattal bővült („Tudjon róla! Segíthet!”), amelyben havonta közzéteszik azokat az ellenőrzési eseteket, amelyek során hibát tapasztaltak, így segítve az adóalanyokat a szabályok betartásában (NAV, 2017).

Az adózás rendjéről szóló törvény 175. § (9) kijelöli azt az adózói kört, amelynek kötelezően elektronikus úton kell az adó- és járulékbemlét, valamint adatszolgáltatási kötelezettségét teljesítenie. Ezen adóalanyokon kívül a törvény más adóalanyok részére is lehetőséget biztosít az elektronikus ügyintézésre. Az ügyfélkapun keresztül intézhető ügyek köre – különösen magánszemélyek számára – korlátozott (47/2013. NGM-rendelet), de folyamatosan bővül.

Az adatok továbbításának alapjául szolgáló ÁNYK rendszer, valamint az alkalmazáshoz kapcsolódó azonosító/hitelesítő funkció bevezetését *Vágujhelyi* (2017) – némi éllel – igazi hungaricumnak nevezi. Bemutatja a rendszer legfőbb hátrányát, hiányosságait, valamint javaslatot tesz az egyszerűbb és hatékonyabb működtetésre és utal arra is, hogy az első fon-

tos modernizációs lépést éppen a NAV tette meg az e-szja-hoz kapcsolódóan.

A vállalkozási tevékenységet nem folytató magánszemélyek számára az elektronikus adóügyintézés jelenleg opcionális, ugyanakkor a személyijövedelemadó-törvény változása miatt várhatóan a korábbinál nagyobb ütemben nő az elektronikus kommunikációt előnyben részesítő adóalanyok száma 2017-től. Az adóhatóság – a kötelező munkáltatói és kifizetői adatszolgáltatásoknak köszönhetően – rendelkezik a legtöbb adattal az adózók jövedelmi helyzetét illetően (Varga, 2014). A 2016-os adóévről beérkezett információk alapján a NAV által elkészített bevallási tervezetet az ügyfélkapun keresztül a magánszemély ellenőrizhette és javíthatta az szja-törvény 11. § (2) szerint, vagy egyetértése esetén módosítás nélkül jóváhagyhatta az abban foglaltakat (e-szja). Ügyfélkapus elérhetőséggel nem rendelkező adóalanyok pedig a bevallástervezet postázását kérhették, vagy személyesen megtekinthették a NAV ügyfélszolgálatán. A bevallási határidő lejártával az a tervezet is bevallásnak minősül, amelyet nem hagytak jóvá, ezt követően az adóalanyok önellenőrzés keretében van lehetősége a korrekcióra. Varga Mihály nemzetgazdasági miniszter szerint az új rendszer bevezetése egyértelműen sikeres, hiszen 430 ezer adóalany változtatás nélkül fogadta el a tervezetet és *„mintegy másfél millió magánszemélynek még a számítógépét sem kellett bekapcsolnia ahhoz, hogy az szja-bevallását elkészítse”* (Varga, 2017).

Az elektronikus ügyintézés első lépése a regisztráció, amellyel belépési jogosultságot szerezhet bármely természetes személy a közigazgatási szervekkel biztonságos módon történő elektronikus kapcsolat létesítésére. Személyesen regisztrálni a NAV központi ügyfélszolgálatán, kirendeltségein, a Kormányhivatal bármely járási hivatalában, a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalában, a Magyar Posta Zrt. ügyfélszolgálá-

tain vagy Magyarország diplomáciai, konzuli képviselőin is lehet. A 2014-ben regisztrációval rendelkezők közel 90 százaléka okmányirodában nyitott ügyfélkaput (Szabó, 2015), a 2016-ban regisztráltak többsége, 224 ezer fő viszont a NAV ügyfélszolgálatán kért felhasználói azonosítást (Tállai, 2017). Az új típusú személyi igazolvány igénylésekor a regisztráció automatikus, így e-állampolgárként az ügyfélkapun keresztül számos egyéb információ és elektronikus közigazgatási szolgáltatás is elérhető.

2017-től az általános nyomtatványkitöltő (ÁNYK-) program tartalmazza a helyiiparűzésiadó-bevallás nyomtatványát is, amely a 2016-os adóévről benyújtható az ügyfélkapun keresztül is (16HIPA). A NAV kizárólag a benyújtó jogosultságát vizsgálja, majd továbbítja az illetékes önkormányzathoz. A módosítással tehát lehetőség van nemcsak a központi adókhoz, hanem a helyi adókhoz kapcsolódó adóügyintézésre is az ügyfélkapun keresztül. A helyi önkormányzatoknál biztosított e-lehetőségek köre korántsem egységes. Van olyan önkormányzat, ahol a bevallási nyomtatvány pdf. formátumban sem tölthető le, míg például Győr megyei jogú város honlapján a széleskörű e-ügyintézés keretében már a korábbi években is elérhető volt nyomtatványkitöltő program, valamint a vonatkozó jogszabályokat is feltüntették az adott oldalon (<http://ekozig.gyor.eu/catview/documlist/id/155/m/159>). Az e-közigazgatás rendjét a 257/2016. (VIII. 31.) kormányrendelet szabályozza, amelyet az önkormányzati ASP-rendszerre vonatkozóan a 100/2017. (IV. 28.) kormányrendelet módosított. A helyi adókkal kapcsolatos elektronikus ügyintézés lehetőségének igényét az adózók már több éve megfogalmazták (Kelemen, 2013), a javaslatban szintén szereplő elektronikus adófolyószámla a helyi adókra vonatkozóan azonban még várat magára.

A Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztés Operatív Program (KÖFOP) nevesíti a ki-

emelt területeket és a kapcsolódó forrásokat, 2. melléklete tartalmazza az Adóügyi igazgatási eljárások egyszerűsítése, adminisztratív terhek csökkentése projektet is. A projekt indikatív támogatási kerete 14,5 milliárd forint. A főbb célok között szerepel az egyablakos e-kommunikáció és e-dokumentumtár létrehozása az ügyfelekkel való kétoldalú kapcsolattartásban, az egyéni adó- és járulékszámok megvalósításához szükséges alpinfrastruktúra megteremtése és kapcsolódó elektronikus szolgáltatások fejlesztése, valamint az adó- és járulékbemlással kapcsolatos adminisztratív terhek csökkentését biztosító szolgáltatások kialakítása is [1004/2016. (I. 18.) kormányhatározat]. Ez utóbbi konstrukcióhoz a NISZ Zrt. által vezetett konzorcium 8,385 milliárd forint vissza nem térítendő európai uniós támogatást kapott, amellyel egy ügynevezett Személyre Szabott Ügyintézési Felület (SZÜF) megalkotását követően minden elektronikus közigazgatási szolgáltatás gyorsan, egykapus rendszerben elérhető lesz (NISZ, 2017).

A NAV az EKOP-2.1.13-2012-2012-0001 azonosítószámú Ügyfélkapcsolatok fejlesztése projekt részeként kiemelten kezelte az adóügyekre vonatkozó képviselők elektronikus ügyintézési jogosultságainak feltételrendszerét is. Célkitűzésként az egyszerűsítést, az egységesítést és a jogosultságok körének szélesítését fogalmazták meg (Paulik, 2015). Az intézkedés kényes területet érint, hiszen a vállalkozók egy részének az adózási szabályok áttekintése mellett – elsősorban az idősebb adóalanyok körében – a számítógép használata is komoly kihívás.

ALKALMAZOTT MÓDSZEREK, ELEMZETT MINTA

Vizsgálatunk során elsődlegesen az adóalanyok adózással kapcsolatos tájékoztatói és ügyintézési szokásaira fókuszáltunk, ezen be-

lül is kiemelt figyelmet fordítva az elektronikus ügyintézés lehetőségének ismertségére és tényleges alkalmazására a gyakorlatban.

A NAV által rögzített és közzétett adatokat a részletesebb információk elérése érdekében további kutatásokkal vetettük össze, felhasználva az APEH ügyfélszolgálatain 2008-ban kitöltött kérdőívek válaszainak összesítését, a MEDIÁN 2009-ben publikált tanulmányát, a PwC Magyarország Kft. 2013-ban és 2015-ben készült felmérését, valamint primer kutatásból származó adatokat is. A kvantitatív kutatás elsődleges célcsoportját mindezek alapján a vállalalkozási tevékenységet nem folytató magánszemélyek jelentették, az adatgyűjtés kérdőíves felméréssel történt.² A mintavétel nem reprezentatív, az adatlapok nagyobb részét nyugat-dunántúli településeken történt személyes megkeresés során, az egynegyedet pedig a NAV egyik központi ügyfélszolgálatán töltötték ki a várakozó ügyfelek. Következtetéseink levonásához a válaszokat a válaszadók életkora alapján rendszereztük, feltételezve a különböző korcsoportba tartozók eltérő tájékozódási és ügyintézési szokásait.

Az első korcsoportot a 25 év alattiak képviselik (65 fő), akik jellemzően még tanulnak, de egyharmaduk jövedelemszerző jogviszonyral is rendelkezik. A második csoportban a 26–35 év közöttieket vettük figyelembe (125 fő). Közöttük lényegesen kisebb arányban, de még jelen vannak kizárólag hallgatói jogviszonnyal rendelkezők is (15 százalék). E két csoport válaszadói az Y generáció tagjai, akik számára „a számítógépes világ és az internet olyan természetes, mint a lélegzetvétel” (Tari, 2010). A harmadik korcsoportba a digitális bevándorlókat soroltuk be, hogy megvizsgáljuk, az X generációra általános jellemzők az adóügyekkel kapcsolatban is kimutathatók-e más korosztályokhoz képest (164 fő). A mintából 46 fő tartozik az 51 év feletti csoportjába, közülük hatan nyugdíjasok (is).

A KUTATÁS EREDMÉNYEI

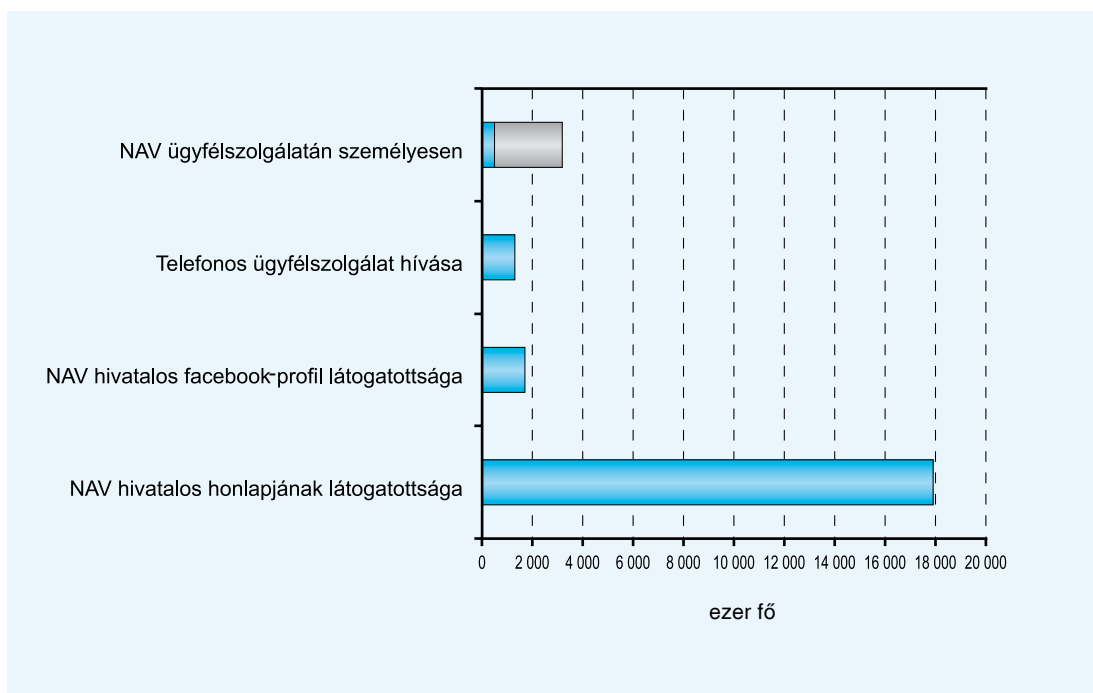
Az adózási kérdésekben való tájékozódás módja

A tájékoztatás modern eszközeinek létjogosultságát mutatja a NAV adatbázisa alapján készített *2. ábra*, amely szerint 2015-ben már közel 18 millió alkalommal kattintottak a NAV oldalára és egyre ismertebb a 2013-ban indított facebook-profil is. A két telefonos tájékoztató rendszert több mint 1,3 millió esetben hívták, az ügyfélszolgálatokat személyesen felkereső 2,7 millió ügyfél közül pedig 490 ezren kértek (csak) tájékoztatást, a többiek elsődlegesen egyéb ügyintézés miatt érkeztek. A mobil alkalmazás ugyan a korábbi elektronikus platformokhoz képest még gyerekcipőben jár, de 2015 végéig már 2599 felhasználó élt a letöltés lehetőségével.

A PwC Magyarország Kft. felmérésében részt vevők 75 százaléka rendszeresen (hetente, illetve naponta akár többször is) felkereste a NAV oldalát, de többségük igénybe vette adótanácsadó segítségét is (Várszegi, 2015). A kérdőívet magánszemélyek és vállalkozások is kitöltötték, amely alapján az adózók elégedettsége nőtt az adóhatóság munkájával (100-as skálán 59 pontot szerzett), meghaladva ezzel a korábbi években mért adatokat (2012-ben 44 pont, 2013-ban 51 pont). A válaszadók elégedetlensége viszont éppen a tájékoztatási tevékenységgel kapcsolatban volt a legnagyobb, 62 százalékuk jelölte meg ezt a területet, elsősorban az ügyintézés gyorsaságát és az ügyintézők naprakészségét kifogásolva (Várszegi, 2015).

A magánszemélyek tájékozódási szokásaira vonatkozóan a primer kutatás kérdőívében több válasz megjelölésének lehetőségét biztosítottuk, ennek megfelelően átlagosan közel 2 módot emeltek ki a felsoroltak közül. Legtöbben az interneten böngésznek információért, ennek ellenére a NAV hivatalos honlapjára csak az adóalanyok 11 százaléka kattint információért.

INFORMÁCIÓÉRT, TÁJÉKOZTATÁSÉRT A NAV HIVATALOS CSATORNÁIN RÖGZÍTETT MEGKERESÉSEK SZÁMA



Forrás: NAV évkönyv, 2016

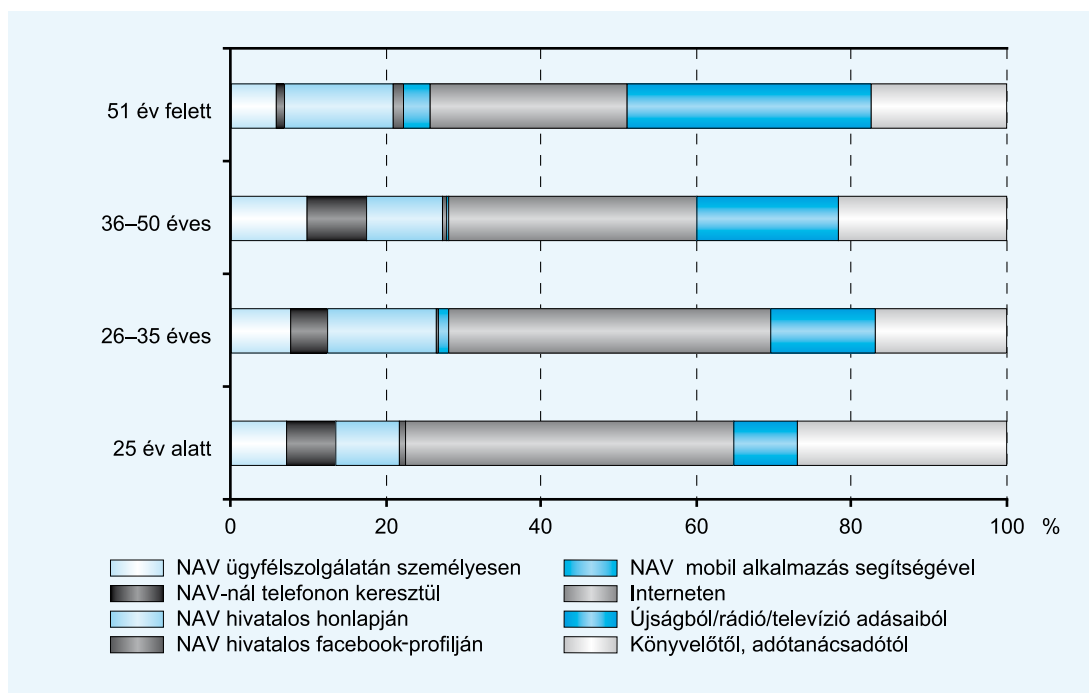
Árnyaltabb a kép, ha korosztályonkénti szűrést végzünk. Az internethasználatban az Y generáció fölénye megkérdőjelezhetetlen, ők azonban kisebb arányban választják a NAV honlapját. Az egyéb oldalak tartalma nem feltétlenül aktuális és/vagy megbízható, az ebből adódó esetleges problémákra fontos lenne felhívni a figyelmet. Az 51 év felettek keresése sokkal tudatosabbnak tűnik, hiszen az internetezők több mint fele a NAV hivatalos tájékoztatására is kíváncsi. A 3. ábráról leolvasható az is, hogy az internet a hagyományos csatornákat szorította háttérbe a fiatalabb korosztályok esetében, míg az 51 év felettek több mint 30 százaléka bővíti ismereteit a rádió vagy televízió adásaiból, illetve az újságokból is. A NAV ügyfélszolgálatára látogatók aránya közel azonos mind a négy korcsoportban (6–10 százalék) és hasonló figyelhető meg a telefonos ügyfélszolgálat által rögzített hívások

számára vonatkozóan is (2–7 százalék). A válaszadók egyötöde fordul könyvelőhöz, adótanácsadóhoz információért. A szakemberek tudásbázisa a legfiatalabbak körében kifejezetten preferált, a jövedelmet realizálók mintegy 80 százaléka veszi igénybe az általuk nyújtott szolgáltatásokat. A megkérdezettek körében a NAV hivatalos facebook-profilja és mobil alkalmazása valószínűleg kevésbé ismert, hiszen összesen 10 fő jelölte meg a tájékozódás ezen formáinak egyikét, ketten pedig mindkettőt.

Az elektronikus ügyintézés lehetőségének ismertsége és használata

Az ügyfélkapus regisztráció 2005 áprilisában indult, és a számviteli szolgáltatást nyújtók mellett a vállalkozási tevékenységet folytatók

A MEGKÉRDEZETTEK TÁJÉKOZÓDÁSI SZOKÁSAI



Forrás: Kérdőíves felmérés alapján (n=400)

szereztek belépési jogosultságot. A következő években ugyan folyamatosan emelkedett a magánszemélyként regisztráltak száma, az e-szja bevezetése azonban ugrásszerű növekedést eredményezett (lásd 4. ábra).

A Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató (NISZ) Zrt. adatai alapján 2015-ben a 2 millió főt meghaladó ügyfélkapus regisztrációval rendelkező magánszemélyek életkori megoszlást tekintve meghatározó a 25–59 éves magánszemélyek aránya (75 százalék).

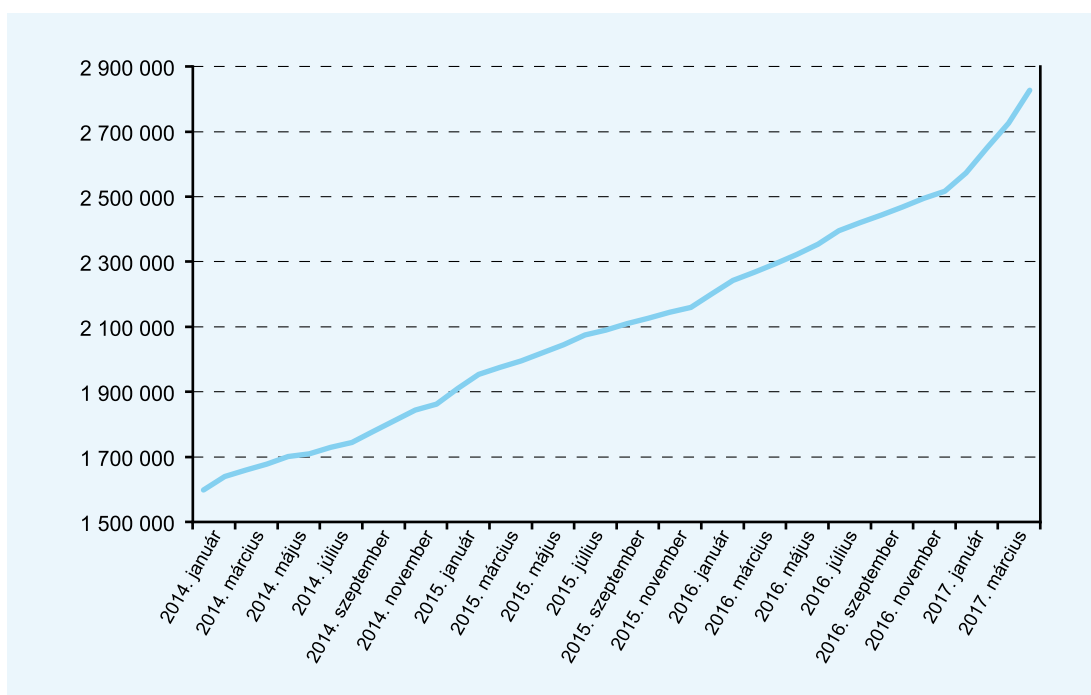
Mivel a NAV a legnagyobb ügyfélszámmal rendelkező szervezet a magyar közigazgatásban, nem meglepő, hogy az ügyfélkapun keresztül leggyakrabban használt szolgáltatás az eBEV felületen elérhető adó- és járulékbeküldés (Szabó, 2015). Az elektronikus beadványok formátuma rögzített. A nyomtatványok a szükséges keretprogrammal elérhetők a NAV honlapján. Az általános nyomtatványkitöltő

(ÁNYK) előnye, hogy közvetlen kapcsolatot létesítve az ügyfélkapun keresztül az ügyintézés gyorsabb lehet, az egyes nyomtatványok pedig beépített ellenőrző programmal rendelkeznek és kiegészíthetők a vonatkozó kitöltési útmutatóval, segítve a pontosabb bevallás elkészítését.

A MEDIÁN (2009) felmérésében részt vevők 89 százaléka ugyan tudott az elektronikus adóbevallás lehetőségéről, ténylegesen azonban csak 13 százalékuk teljesítette kötelezettségét ebben a formában.

A 2015-ben benyújtott 22,7 millió bevallás 75 százaléka érkezett elektronikus úton (NAV, 2016a), részben a törvényi előírásoknak köszönhetően. Figyelemre méltó ugyanakkor, hogy az önbevallással készített szja-bevallások 86 százalékához is a NAV elektronikus nyomtatványkitöltő programját használták, melynek közel háromnegyedét az ügyfélkapun keresztül

AZ ÜGYFÉLKAPUS REGISZTRÁCIÓVAL RENDELKEZŐK SZÁMA



Forrás: Kormányzati Portál (<https://ugyintezes.magyarorszag.hu/dokumentumok/mohustat.xls>)

továbbították az adóhatóságokhoz (NAV, 2016c). A csaknem 3 millió bevallás tartalmazza az egyéni vállalkozók által kötelezően elektronikus úton teljesítendő bevallásokat is (jellemzően meghatalmazott, könyvelő, vagy adótanácsadó által benyújtva), de minden bizonnyal növekedett a bevallási határidőig az ügyfélkaput nyitók száma is az előző évhez képest.

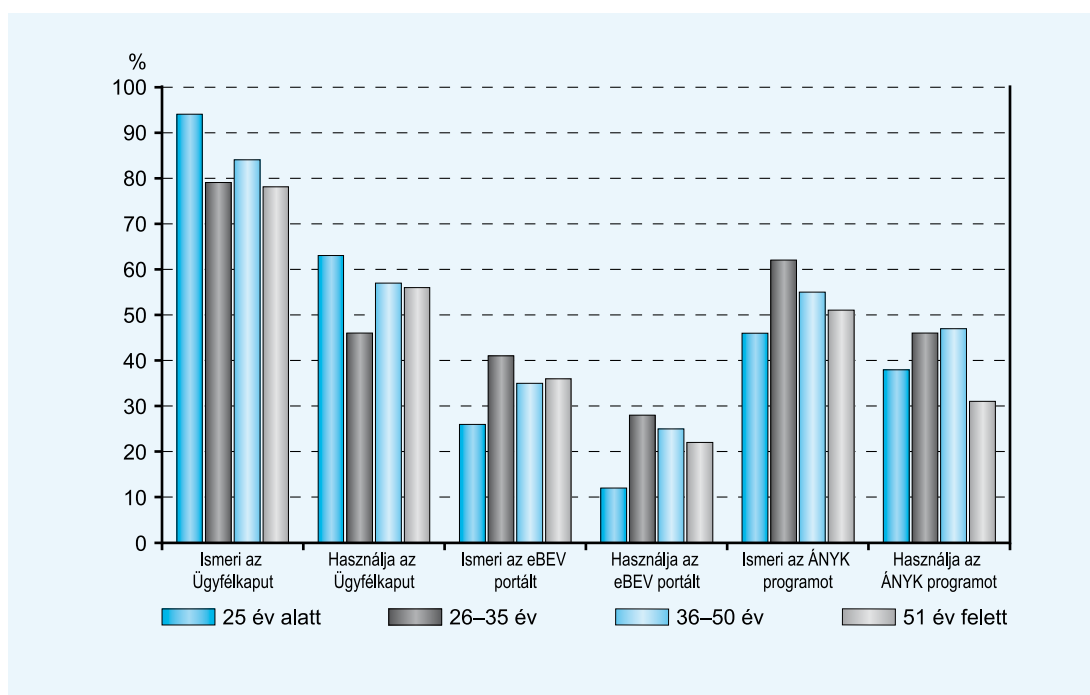
A primer kutatás felmérésének adatai alapján a válaszadók 84 százaléka (legalább részben) ismeri az ügyfélkapu rendszerét, közülük minden harmadik azonban nem rendelkezik hozzáféréssel, vagy nem használja. A 25 év alatti korosztály magasabb mutatói (5. ábra) valószínűleg a felsőoktatási felvételi eljárás-hoz és az új típusú igazolvány igényléséhez kapcsolódó regisztrációra vezethetők vissza. Öröndetes, hogy bevallási kötelezettségük teljesítéséhez a jövedelemmel rendelkezők az ÁNYK-programot használják, amelyet kéthar-

maduk inkább még kinyomtat. A 26–35 közöttiek esetében a legmagasabb azok aránya, akik ismerik és élnek is az ÁNYK-programcsomag és az eBEV portál adta lehetőséggel. Az X generáció tagjainak válasza azt tükrözik, hogy azok, akik időt és energiát szánnak arra, hogy megismerjék a digitális világot, azok nagyobb arányban használják is ügyintézésre az internetet. Az elektronikus megoldások legkevesbé az 51 év felettek körében ismertek, alig több mint 30 százaléku használja az ÁNYK-programot, ők viszont jellemzően elektronikusán is továbbítják bevallásukat.

Az ügyintézés módja

A MEDIÁN (2009) reprezentatív lekérdezéséből kiderült (N=1 435 fő), hogy az adóalanyok több mint fele (51 százalék) a személyes

AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉSI LEHETŐSÉGEK ISMERTSÉGE ÉS HASZNÁLATA



Forrás: Kérdőíves felmérés alapján (n=400)

ügyintézésre voksolt és csak 15 százaléka preferálta az internetes kapcsolattartást. Ez utóbbi csatorna használata a fiatalabb korosztály esetében, valamint a magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők körében volt erősebb. Az internettel rendelkezők 35 százaléka kereste fel az adóhatóság (a felméréskor APEH) hivatalos honlapját. Az Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal által készített kérdőívek kitöltésére az ügyfélszolgálatokon került sor (APEH, 2008), így nem meglepő, hogy a válaszadók (N=13 764 fő) több mint kétharmada leggyakrabban a személyes ügyintézt választotta. Az ügyfélszolgálatokon megjelenők 90 százaléka egyáltalán nem lépett kapcsolatba az adóhatósággal az interneten keresztül.

Az elmúlt 5 évben évente átlagosan mintegy 2,5 millió adóalany intézte ügyeit személyesen az ügyfélszolgálatokon, akik jellemzően magánszemélyként fordultak az adóhatósághoz.

Az ügyfélforgalom a bevallási időszakban a legerősebb, sokan még kérdéssel érkeznek, vagy csak leadják a már kitöltött nyomtatványokat. Később adóigazolás igénylése, vagy a bevallás javítása miatt keresik fel legtöbbször az ügyfélszolgálatot. A személyes ügyintézés az alternatív lehetőségek ellenére is változatlanul népszerűnek mondható.

A telefonos ügyintézéshez az általános tájékoztatási rendszer (TCC) csak az első lépés lehet. Konkrét kérdésre vonatkozóan – előzetes regisztráció és PIN-kód igénylését követően – az ÜCC-rendszeren keresztül kaphatunk választ. A helyi tarifával hívható központot az ügyfelek több mint fele a bevallásához kapcsolódóan tárcsázza (Soltész, 2016).

A primer kutatás kérdőíves felmérésében az ügyintézés módjára vonatkozó kérdésnél a 3 megadott lehetőség közül a leggyakrabban alkalmazott megjelölésére kértük a válaszadókat.

A teljes adatbázist tekintve csak egy százaléknyi különbség van a személyes ügyintézés javára, a korcsoportonkénti elemzés viszont jól mutatja, hogy a 25 év alattiak egyértelműen az elektronikus ügyintézt preferálják (54 százalék), míg az 51 év felettek közel fele a személyes ügyintézés lehetőségét részesíti előnyben (6. ábra). A telefonon, illetve levélben történő ügyintézés kevésbé népszerű, a megkérdezettek 15 százaléka választja rendszerint ezt a csatornát.

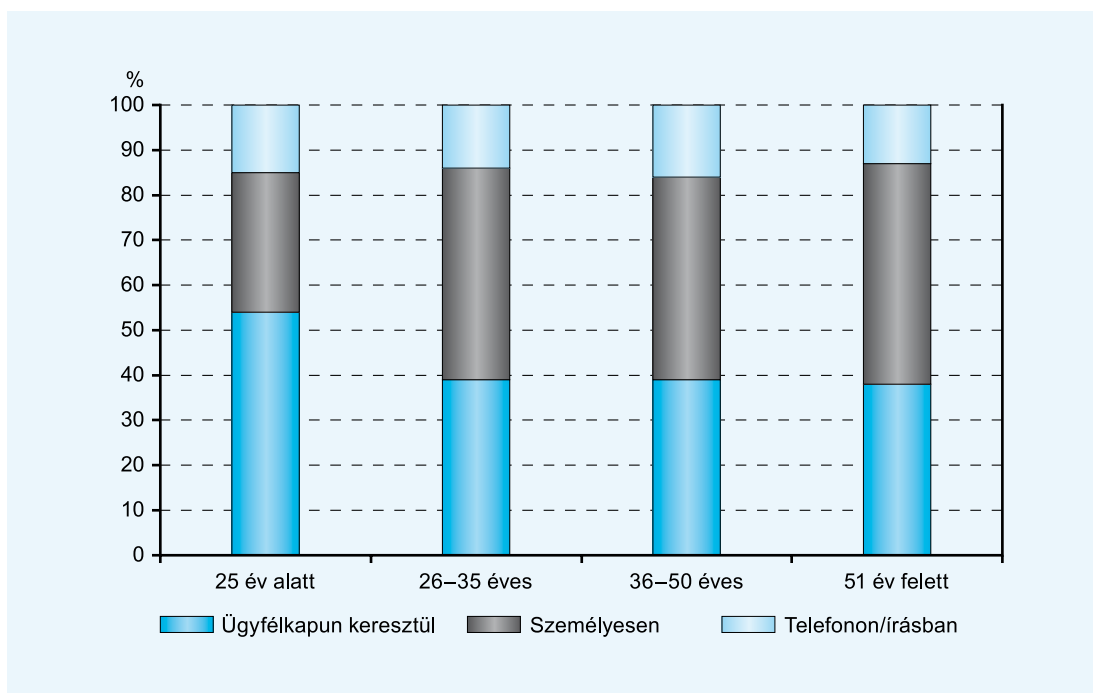
A leírtak alapján egyetértünk Szabó (2015) véleményével, aki szerint „*olyan (...) ügyintézési módokat kellett felkutatni, fejleszteni, melyek alkalmasak a személyes eljárásban rejlő előnyök biztosítására, ugyanakkor lehetővé teszik a magánszemély adózók számára, hogy személyes jelenlét nélkül, ám ugyanolyan biztonsági tényezők mellett (egyedi adózó és ügyazonosítás, ügyintézés sikerességének garantálása) intézhesék adóügyeiket, mint a személyes eljárás során*”.

KÖVETKEZTETÉSEK

A bonyolult adóadminisztrációs feladatok és a hozzá kapcsolódó nagy időigény az adóalanyok többsége számára aránytalan és jelentős részben feleslegesnek tartott terhet jelent. Egy részük jelentős (idő vagy anyagi ráfordításként) áldozatot hozva igyekszik az előírások között eligazodni és a kötelezettségeket teljesíteni. Szép számmal vannak viszont olyan adóalanyok is, akik inkább megpróbálnak lavírozni, vagy rejtve maradni a jogszabályok sűrűjében. Az „Ügyfélbarát” adóhivatal kialakítása során a NAV számos olyan intézkedést vezetett be, amely az adminisztráció egyszerűsítését, valamint az adóalanyok adózási ismereteinek bővítését és ügyintézési lehetőségeinek szélesítését célozta meg, igazodva a differenciált igényekhez. Korábbi kutatások alapján feltételezhetjük, hogy az adóügyvitelhez szükséges idő

6. ábra

AZ ADÓHATÓSÁGI ÜGYINTÉZÉS LEGGYAKORIBB MÓDJA



Forrás: Kérdőíves felmérés alapján (n=400)

csökkentése pozitív hatást gyakorol az adózói magatartásra.

A modernizációs folyamatban természetesen nagy szerepet kap a technikai vívmányok alkalmazása és az ezekben rejlő lehetőségek kihasználása is. Speciális csoportot képez az Y (és majd az őket követő Z) generáció, amelynek tagjai már szinte életképtelenek elektronikus kapcsolat nélkül, így ahhoz, hogy mind nagyobb arányban váljanak jogkövető adóalannyá, a velük való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás kézenfekvő módja is ezeknek az elérési útvonalaknak a használata lehet. Az elektronikus ügyintézés szélesebb körben való elterjedésének egyik fontos korlátja a fiatalabb korosztály esetében az (adózással kapcsolatos) információhiány, az idősebbeknél pedig a digitális szakadék. A facebook oldal és a mobilalkalmazás népszerűsítése kulcskérdés, hiszen az Y generáció tagjai közül szinte mindenki rendelkezik facebook fiókkal, de a középkorúak jelentős része is követi a bejegyzéseket. Az információs csatornákhöz, a tájékozódási lehetőségekhez és az ügyintézési módokhoz kapcsolódó új intézkedések minden bizonynyal tovább növelik az e-adóalanyok arányát. Az elektronikus segítség igényét és kihasználását jól mutatja, hogy a 2015-ös évről beadott szja-bevallások 86 százalékához használták az ÁNYK-t, a 2016-os adóévre vonatkozóan pedig az adóbevallás-tervezet jóváhagyásával a kitöltés alól is mentesülhetett a magánszemélyek jelentős része.

A kérdőíves felmérés alátámasztotta azt a feltételezésünket, hogy a különböző korcsoportba tartozók tájékozódási szokásai eltérők: az elektronikus csatornák szerepe a fiatalabbak körében meghatározó, míg a hagyományos hírforrásokat (televízió, rádió, újság) az idősebb korosztály tagjai részesítik előnyben. Kissé talán meglepő, de érett, adótudatos hozzáállást is jelezhet, hogy a 25 év alattiak veszik

igénybe legnagyobb arányban adótanácsadók segítségét is.

A felmérés másik fontos megállapítása: annak ellenére, hogy a megkérdezettek jelentős része ismeri, sőt használja is az ügyfélkapu nyújtotta lehetőségeket, mégis sokan intézik közülük is személyesen az adóügyeiket. Lényeges különbség a 25 év alattiakra vonatkozóan mutatkozik, ők egyértelműen az ügyfélkaput részesítik előnyben az ügyintézéshez, a másik három korcsoport szokásai között alig van eltérés. Az eBEV portál és az ÁNYK használata a 25 év alattiakat még kevésbé érinti. Az aktív életkorba lépést követően lényegesen többen teljesítik adókötelezettségeiket ezek segítségével, majd az életkor növekedésével egyre kevesebben élnek az eBEV portál és az ÁNYK nyújtotta lehetőségekkel. A primer kutatásban részt vevők között ez az arány kisebb a NAV által közzétett országos adatokhoz képest, ami arra vezethető vissza, hogy a kérdőívek egyegyedét az ügyfélszolgálatokon kitöltők jellemzően nem preferálják az internetes ügyintézt.

Az ügyfélkapun keresztül leggyakrabban választott szolgáltatás ugyan az adó- és járulékbevalláshoz kapcsolódik, szükség lenne az ilyen módon intézhető ügyek listájának további bővítésére (különösen magánszemélyek számára), valamint az eBEV portál további marketingjére, a rendszer további korszerűsítésére. Az szja-törvény változása ennek kifejezett aktualitást is ad. A telefonos ügyintézési lehetőségek bővítésével minden valószínűség szerint növekedne az ilyen módon történő ügykezelések száma. Ezzel párhuzamosan szükség van az ügyfélszolgálatok folyamatos modernizálására, hogy a felkészült ügyintézők a lehető legrövidebb idő alatt magas színvonalon kiszolgálják az adóalanyokat, erősítve a bizalmat, a sikeres ügyintézéshez kapcsolódó elégedettség érzését, és végső soron talán az adótudatosság növekedését is.

JEGYZETEK

- ¹ A mű a KÖFOP–2.1.2-VEKOP–15–2016–00001 azonosítószámú, A jó kormányzást megalapozó közszolgálat-fejlesztés elnevezésű kiemelt projekt keretében, a Nemzeti Közszolgálati Egyetem és a Budapesti Metropolitan Egyetem együttműködésével készült.
- ² Németh Krisztina és Ódor István, a Nyugat-magyarországi Egyetem Lámfalussy Sándor Közgazdaságtudományi Karának hallgatói szakdolgozatához kapcsolódó 2016 augusztusában végzett lekérdezéseket októberben további adatfelvétellel egészítettük ki, így összesen 400 kérdőívet dolgoztunk fel.

ÍRODALOM

- BALOG Á. (2014): Adóelkerülés és rejtett gazdaság Magyarországon. *Közgazdaság*, 2014/4. különszám, 18. oldal
- BÍRÓ A. – VINCZE J. (2008): A gazdaság fehéritése: büntetés és ösztönzés. Költségek és hasznok egy modellszámítás tükrében. *MTA Közgazdaságtudományi Intézet Műhelytanulmányok*. MT DP 2008/14
- KELEMEN J. (2013): Az adóhatóság szervezeti átalakításának és a jogszabályi környezet változásainak adózókra gyakorolt hatása. Adózási felmérés – 2013. szeptember 24. PwC Magyarország Kft, <https://www.pwc.com/hu/hu/kiadvanyok/assets/tcdr/tcdr-survey-2013.pdf> (letöltve: 2016. 12. 18)
- KISVÁRDAI Á. (2017): Elektronikus befizetések az adóhatóságnál (VPOS). *Adóvilág* XXI. évfolyam 01–02. szám 2–7. oldal
- PACKMAN, A. – VAN WEEGHEL, S. – HOWLETT, N. – DANE, T. – LOPEZ-CARLOS, A. – RAMALHO, R. – NASR, J. – ULKU, H. (2017): *Paying Taxes 2017*, 11th edition, World Bank Group & PwC, <http://www.pwc.com/gx/en/paying-taxes/pdf/pwc-paying-taxes-2017.pdf> (letöltve: 2017. 06. 21.)
- PAULIK I. (2015): Ügyfélbarát megoldások az adóügyek elektronikus intézésére vonatkozó képviselet területén. *Adóvilág* XIX. évfolyam 07. szám, Kompkonzult Kft. 20–24. oldal
- SCHNEIDER, F. (2012): The Shadow Economy and Work in the Shadow: What Do We (Not) Know? *IZA Discussion Papers*, 6423, p.15 <http://ftp.iza.org/dp6423.pdf> (letöltve: 2016. 09. 30.)
- SOLTÉSZ A. (2016): A telefonos ügyintézés terén bekövetkezett változások. *Adóvilág*, XX. évf. 07. szám 36–41. oldal
- SZABÓ I. (2014): A rendeltetésszerű joggyakorlás elvének érvényesülése, rövid kitekintéssel a feltételes adómegállapítási eljárásra is. *IUSTUM AEQUUM SALUTARE*, X. évf. 3. szám, 143–162. oldal
- SZABÓ I. (2015): Az ügyfél szolgálatában: fókuszban a NAV szolgáltató tevékenysége. *Adóvilág*, XIX. évf. 08. szám 2–12. oldal
- TARI A. (2010): *Y generáció*, Jaffa Kiadó, Budapest, 14. oldal
- TÁLLAI A. (2017): Az elvártnál 31 milliárddal több bevételt hozott az átalakított NAV tavaly, MTI, <http://www.kormany.hu/hu/nemzetgazdasagi-miniszterium/parlament-allamtitkarsag/hirek/az-elvartnal-31-milliarddal-tobb-bevetelt-hozott-az-atalakitott-nav-tavaly> (letöltve: 2017. 03. 16)
- VÁGUJHELYI F. (2017): A „kormányzati e-Papír” – azaz hogyan ne diszkrimináljuk az elektronikus kapcsolattartást? *Új magyar közigazgatás*, 10. évf. 1. sz. 32–35. oldal http://nhit.hu/cikk/180/A_kormanyzati_

ePapir__azaz_hogyan_ne_diszkriminaljuk_az_elektronikus_kapcsolattartast (letöltve: 2017. 08. 04.)

VARGA J. (2017): Az adóteher-csökkentés és a gazdaság kifehérítésének pályája Magyarországon 2010 után, *Pénzügyi Szemle*, 2017/1. 8. oldal

VARGA M. (2016): A Nemzeti Adóstratégia fókuszában az egyszerűsítés és az adócsökkentés, MTI, <http://www.kormany.hu/hu/nemzetgazdasagi-miniszterium/hirek/a-nemzeti-adostrategia-fokuszaban-az-egyszeru-sites-es-az-adocsokkentenes> (letöltve: 2016. 12. 18)

VARGA M. (2017): Sikertörténet az idén bevezetett e-szja, MTI, <http://www.hirado.hu/2017/06/22/varga-mihaly-sikertortenet-az-iden-bevezetett-e-szja/#> (letöltve: 2017. 06. 23.)

VARGA T. (2014): Jövedelemigazolás. *Adóvilág* XVIII. évfolyam 09. szám 28–33. oldal

VÁRSZEGI Z. (2015): Az adóhatóság és a jogszabályi környezet megítélése az adózók szemüvegén keresztül. PwC Magyarország Kft, https://www.pwc.com/hu/hu/kiadvanyok/assets/pdf/tcdr_survey_2015.pdf (letöltve: 2016. 12. 18.)

APEH (2008): APEH ügyfélszolgálatával kapcsolatos elégedettségi felmérés. Adó – és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal, https://nav.gov.hu/data/cms104874/APEH_ugyfelszolgalat_lemzes.pdf (letöltve: 2016. 09. 30.)

Kormányzati Portál (2017): Látogatottsági adatok. 2017.04.30. <https://ugyintezes.magyarorszag.hu/documentumok/mohustat.xls> (letöltve: 2017. 06. 02.)

MEDIÁN (2009): Az APEH megítélése az adózók körében, kérdőíves felmérés, 2009. https://nav.gov.hu/data/cms104873/Apeh_lakossagi_tanulmany_0902.pdf (letöltve: 2016. 09. 30.)

NAV (2016a): Nemzeti Adó- és Vámhivatal 2015.

2016. április. http://nav.gov.hu/data/cms404649/2015_os_NAVbulletin_magyar.pdf (letöltve: 2016. 09. 30.)

NAV (2016b): NAV évkönyv 2015. http://nav.gov.hu/data/cms404657/NAV_Evkonyv_2015_CD.pdf (letöltve: 2016. 09. 30.)

NAV (2016c): Nőtt a jövedelem, több maradt a családoknál <http://nav.gov.hu/nav/sajtoszoba/hirek?pagenum=2> (letöltve: 2016. 12. 18.)

NAV (2017): Tudjon róla! Segíthet! http://nav.gov.hu/nav/tudjon_rola (letöltve: 2017. 06. 23.)

NISZ (2015): 10 éves az Ügyfélkapu, <http://nisz.hu/hu/aktualis/t%C3%ADz-%C3%A9ves-az-%C3%BCgyf%C3%A9lkapu> (letöltve: 2016. 12. 18.)

NISZ (2017): Újdonságok az e-ügyintézésben, <http://www.nisz.hu/hu/aktualis/%C3%BAjdons%C3%A1gok-az-e-%C3%BCgyint%C3%A9z%C3%A9sben> (letöltve: 2017. 06. 09.)

JOGSZABÁLYOK

1995. évi CXVII. törvény a személyi jövedelemadóról

2003. évi XCII. törvény az adózás rendjéről

47/2013. (XI. 7.) NGM-rendelet az adóügyek állami adóhatóság előtt történő elektronikus intézésének szabályairól és egyéb adózási tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról

1004/2016. (I. 18.) kormányhatározat a Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztés Operatív Program éves fejlesztési keretének megállapításáról

257/2016. (VIII. 31.) kormányrendelet az önkormányzati ASP rendszerről

100/2017. (IV. 28.) kormányrendelet a 257/2016. (VIII. 31.) kormányrendelet módosításáról