

A kormányablakkal kapcsolatos adóhatósági tapasztalatok

I. Adóügyi szolgáltatások a kormányablakokban

A közigazgatás megújítására az elmúlt évtizedekben számos koncepcionális elképzelés készült, melyeknek elsődleges célja a közigazgatás szervezetrendszerének átalakítása és hatékonnyá tétele volt. A közigazgatás akkor hatékony, ha az állampolgárok és szervezetek közigazgatással szemben támasztott igényeit magas színvonalon elégíti ki, feladatait szakszerűen látja el, az ügyintézés menete egyszerű, transzparens és gyors.

A megkezdett közigazgatási reform végrehajtásának egyik leginkább eklatáns és kézzel fogható példája a járási rendszer megújítása, valamint a fővárosi és megyei kormányhivatalok létrehozása volt. A kormányhivatalok szervezeti egységeiként kialakításra kerültek a kormányablakok, amelyek az integrált ügyfélszolgálati ügyintézés megvalósítását tűzték ki célul úgy, hogy az állampolgárok számára szolgáltató jellegű, egyszerűen megközelíthető, áttekinthető rendszerű ügyfélszolgálati tevékenységet biztosítsanak egy helyen, lehetőség szerint egyablakos ügyintézés keretében.

Az adóügyi ügyfélszolgálati tevékenységek kormányablakokban történő elérhetőségének koncepcionális egyeztetése során stratégiai kérdés volt, hogy az adóigazgatási szolgáltatás járásonkénti megjelenése kövesse-e kormányablak struktúrát. A NAV a nagyobb települések többségében ugyanis jelen volt, ezért a kevesebb ügyfélszolgálati hely ellenére is a lakosság számához viszonyítva országosan 76%-os ügyfélszolgálati lefedettséget biztosított. 2016-ban a NAV 23 központi ügyfélszolgálatot, 70 kirendeltséget és 25 ügyfélszolgálati helyet működtetett.

A kormányzat a szükséges egyeztetéseket követően 2017 májusában határozta meg azt a 91 helyszínt, ahol három ütemben jelentek meg az adóügyi szolgáltatások a kormányablakokban.

II. A NAV ablakok kialakítása

Első ütem

Az integráció első ütemében **12 olyan település** szerepelt, ahol NAV ügyfélszolgálat és kormányablak is

működött, és a kormányablak minimális beruházásokat követően alkalmas volt a NAV ügyfélszolgálatainak átköltöztetésére.

Az első ütem lezárását követően beérkező igazgatósági beszámolók alapján megállapítható volt, hogy a kormányablakok és a NAV igazgatóságok közötti együttműködés kifogástalanul megvalósult, az ügyfelek visszajelzései alapján **az állampolgárok széles köre üdvözölte, hogy különböző típusú közigazgatási ügyeiket a továbbiakban egy helyen tudják intézni.** Az új helyszíneken **egyedülállóan kifejezetten a kormányablakban intézendő ügyekhez kapcsolódóan kértek segítséget az ügyintézőktől** (pl. elvesztett okmányok pótlása keretében egyúttal az adókártya igénylést is elindították, vagy a családi pótlék ügyintézésével együtt a családi adó- és járulékkedvezmény szabályairól is érdeklődtek).

Az első ütemben megnyitott kormányablak helyszíneken az ügyfélforgalom alakulását az alábbi táblázat szemlélteti:

KAB helyszín	Ügyek száma (2017.07.01–2017.12.31.)
Csorna	2.480
Hajdúszoboszló	2.140
Komló	3.877
Lenti	1.448
Mohács	4.072
Nyírbátor	3.912
Paks	2.791
Siklós	3.944
Szigetvár	3.289
Tiszavasvári	1.037
Várpalota	2.207
Zalaszentgrót	832
Összesen:	33.382

A 12 helyszínen fél év alatt több mint 33 ezer adózó ügye került elintézésre a kormányablakokban, legnépszerűbb ügytípusok az általános tájékoztatás kérés, illetve az adókártya ügyintézés voltak.

Második és harmadik ütem

A fejlesztés második fázisának megvalósítása a kivitelezés tekintetében összeért a harmadik ütemmel, így 2018. janu-

ár 1-jére **79 helyszín vált alkalmassá NAV ablak működésére.** Az állampolgárok számára a program ezen része jelentette a jelentősebb változást, hiszen a megvalósítást követően a NAV olyan járáskörzetekben jelent meg, ahol korábban adóigazgatási ügyfélszolgálat nem működött. A fejlesztés lehetővé tette **több mint egymillió állampolgár számára, hogy adóügyeiket lakóhelyükhöz közel, helyben intézzék.** Ezen településeken a NAV ügyfélszolgálatok előre programozott ütemterv szerint **2017. december 8. és 2018. január 4-e között kezdték meg működésüket.**

A harmadik ütemben Budapest 7 kerületében (IV., VIII., X., XI., XII., XIX., XX.), Borsod-Abaúj-Zemplén megyében 8, Bács-Kiskun megyében 6, Baranya megyében 5, Fejér, Komárom-Esztergom, Pest, Somogy megyében 4-4 járásban nyílt kormányablakban NAV ablak. Fontos megemlíteni, hogy a Kormányablak Programon kívül megállapodás született egy újabb NAV ügyintézési hely kormányablakba történő telepítéséről Kisvárdán.

III. A NAV ablakok működése

A fejlesztés eredményeképpen a NAV ügyfélszolgálati hálózata jelentősen kibővült: 23 központi ügyfélszolgálat, 92 kormányablakban működő ügyfélszolgálat, 51 kirendeltség és 15 ügyfélszolgálati hely, **összesen tehát 181 ügyfélszolgálat várja az ügyfeleket a korábbi 117 ügyfélszolgálattal szemben.** A program jelentőségét jelzi, hogy a már meglévő ügyfélszolgálatok mellett a NAV **szolgáltató tevékenysége 64 olyan településen is megjelent, ahol korábban nem volt lehetőség a személyes ügyintézésre, a területi lefedettség 89 %-ra nőtt.**

Az igazgatóságok a program értékelése során valamennyi helyszín vonatkozásában a NAV ügyfélszolgálatok megváltozott elhelyezésével kapcsolatos pozitív ügyfélreakciókról számoltak be. Az ügyfelek többsége örült annak, hogy a két szerv együttműködése következtében lehetőségük lett egyben NAV-os ügyeket is intézni a kormányablakokban, illetőleg üdvözölték az adóügyek intézésére biztosított, a kormányablakokkal helyi szinten egyez-

tetett, azok nyitva tartásához és az ügyféli igényekhez igazodó lényegesen megnövelt ügyfélfogadási időt. **Az első ütemmel érintett 12 helyszín vonatkozásában az ügyfélfogadási idő heti 66,5 órával, a második ütem 15 helyszíne tekintetében 56 órával növekedett. A harmadik ütem 64 új NAV ablaka összesen heti 1140,5 órányi nyitva tartással várja az ügyfeleket. Ennek eredményeképpen 2018-ban a Kormányablak Program keretében a NAV éves szinten 65.676 óra többlet ügyfélfogadási időt biztosít az adóügyek intézésére.**

Lényeges körülmény, hogy nem csak az ügyfélfogadási idő növekedett meg, hanem a **KAB helyszíneken intézhető ügyek köre is bővült.** Az egy fő ügyfélszolgálati munkatárssal működő helyszíneken is kirendeltségi szintű feladatellátást biztosít a NAV az adózók számára, annak érdekében, hogy minél több adóigazgatási ügyet lakóhelyükhöz, székhelyükhöz közeli helyszínen tudjanak intézni.

IV. A Kormányablak Program eredményei

2018.01.01–2018.06.30. között eltelt időszakban a 92 kormányablak helyszínen összesen 273.904 ügyintézés történt. A megjelenő ügyfelek közül legtöbben, 94.689-en általános tájékoztatás, 36.608-an eSZJA, 32.833-an bevallás vagy egyéb beadványok leadása, 22.851-en adókérdés, 17.097-en egészségügyi szolgáltatási járulék ügyintézés, 13.608-an csekk kiadás kapcsán keresték fel a kormányablakokban működő ügyfélszolgálatokat. További „népszerű” ügyintézés típusok az ügyfélkapu, továbbá az adóigazolásokkal kapcsolatos ügyintézés volt.



Az egyes helyszínek összesített statisztikai adatai alapján, egy kormányablak helyszínen havonta átlagosan 496 db ügyintézés történt. Az egyes helyszínek ügyfélforgalmi adatait elsősorban a járás lélekszáma, a közlekedési lehetőségek, illetve az adott helyszínen nyitott NAV ablakok és a heti ügyfélfogadási órák száma befolyásolja.

21 helyszínen 2018. I. félévében az összes ügyintézés száma nem érte el az 1.000 db-ot, 5 helyszín vonatkozásában viszont az ügyfélforgalom meghaladta a 10.000-et (Kiskunhalas 13.802 db, Hódmezővásárhely 11.510 db, Kisvárdra 11.404 db, Hajdúböszörmény 10.873 db Nyírbátor 10.033 db). A jelentősebb forgalmú helyszíneken az ügyfélfogadás több ügyintézővel, heti 4-5 napos nyitva tartással, 22-32 óra ügyfélfogadási idővel biztosított. A fővárosban összesen 7 kerületben működik kormányablakban NAV ügyfélszolgálat. A főváros átlagos ügyfélforgalma 2018. I. félévében 3.515 db volt, melyet helyszínenként 1-1 fő ügyintéző szolgált ki. Az alábbi táblázat az ügyfélforgalom alakulását, illetve az egyes fővárosi KAB helyszínek leterheltségét mutatja be.

Fővárosi NAV ablakok ügyfélforgalma



Össességében elmondható, hogy a Kormányablak Program három ütemének megvalósításával kapcsolatos visszajelzések mindhárom oldalról (ügyfelek, Kormányablakok, NAV) pozitívak, a színvonalas környezetben, kulturált körülmények között történő együttes ügyfélfogadást előrelépésként könyvelhetjük el az adóztatáshoz kapcsolódó szolgáltatások színvonalának növelése terén. A program pozitívan hatott a NAV ügyfélszolgálati hálózatának területi lefedettségére, egyúttal a hivatal megítélését is kedvező irányba befolyásolta.

TÁNCZOS ZOLTÁN