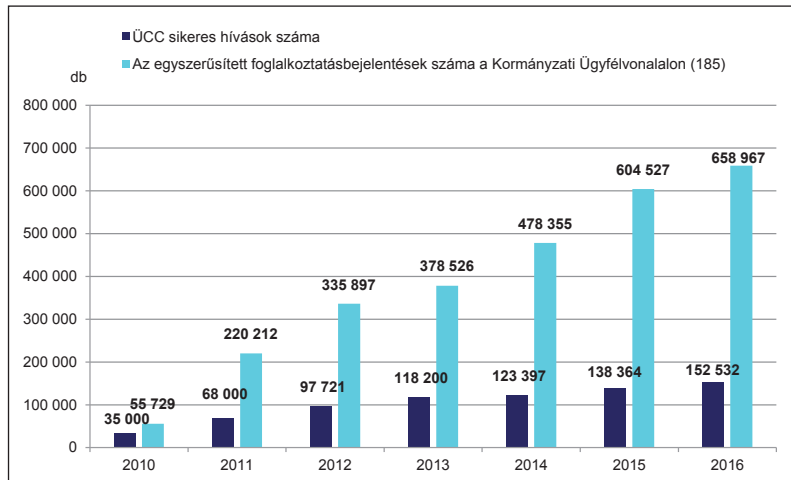


H.1.5. Konkrét adó- és járulékügyben sikeres telefonos ügyintézésrel záruló hívások száma

Az eddigiekben elemzett online és személyes ügyintézési csatornákon túl ez az indikátor a közigazgatásban elérhető, adó- és járulékügyben nyújtott telefonos ügyintézési lehetőségek kihasználtságát mutatja. Egyrészt tartalmazza a NAV által kezelt adókkal kapcsolatos – konkrét ügyekben az Ügyfélértékelő és Ügyintéző Rendszerben (ÜCC) – telefonon történt tájékoztatások számát, másrészt a NISZ működtetésében lévő Kormányzati Ügyfélvonal adózással összefüggő, egyszerűsített foglalkoztatásra vonatkozó bejelentés adatait. Az ügyféligényeket felismerve kormányhatározat rendelkezik az egységes telefonos és elektronikus ügyfélszolgálat koncepciójának elkészítéséről, amelynek – többek között – a tervek szerint célja lesz a telefonos ügyintézési lehetőségek kiterjesztése.

Az indikátor kiválasztását az indokolja, hogy a telefonos ügyintézés, bejelentés lehetősége kényelmessé teszi az ügyintézés azon ügyfelek számára, akik igénylik a közvetlen ügyintézői kapcsolatfelvételi lehetőségét, de nem tudnak vagy nem szívesen utaznak a személyes ügyfélszolgálati pontokra. Ezenkívül segítséget nyújt azok számára is, akik nem rendelkeznek az elektronikus ügyintézéshez szükséges feltételekkel (például számítógép, internet, digitális kompetencia).

Az adóhatóság a vele szemben fokozódó adózói igények kielégítésére 2009 második felétől vezette be új szolgáltatásként az ún. ÜCC-t. Az adózók, valamint képviselőik titkos ügyfél-azonosítójuk (PIN-kód) használatát követően egyedi ügyeket intézhetnek, illetve adótitoknak minősülő adatokról kérhetnek tájékoztatást. Mindezek mellett 2010-ben megnyílt egy speciális foglalkoztatási forma, az egyszerűsített foglal-



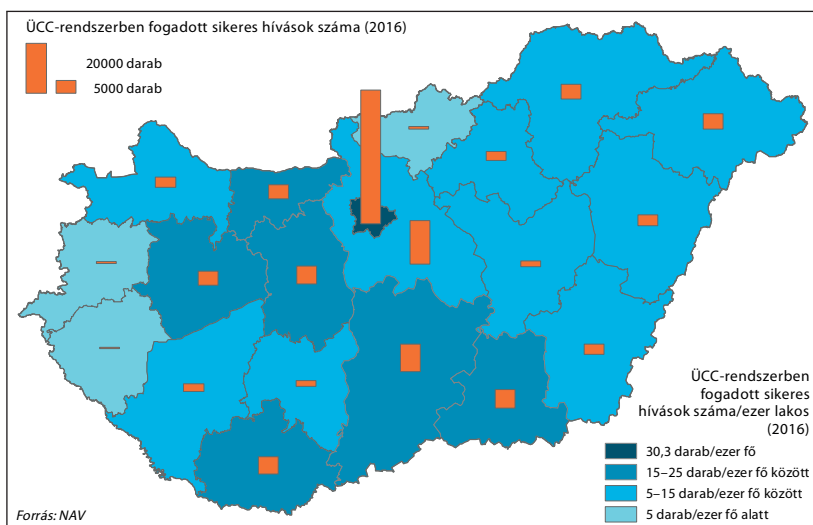
Forrás: NAV, NISZ

koztatás telefonon történő bejelentési lehetősége az adózók számára.

Az ügyek közül az adózók hívásainak 50%-át a bevételekkel kapcsolatos ügyintézés teszi ki, az adóalany-nyilvántartást 20%-ban, a folyószámlával és adózói minősítéssel kapcsolatos ügyeket 10-10%-ban intézik telefonos ügyfélszolgálat segítségével. (A maradék mintegy 10%-on a további hat főbb ügytípuscsoport osztozik.)

Területi szempontból vizsgálva a kérdést: Budapest nem csupán nominálisan, hanem arányaiban (hány főre jut egy ügyintézés) is messze kiemelkedik a telefonos ügyintézési lehetőség igénybevételét tekintve, emellett a Közép-Magyarország régió és a Dél-Alföld régió használati adatai magasabbak. Ellenben Vas, Zala és Nógrád megyében arányaiban is elenyésző ezen ügyintézési csatorna igénybevétele.

A grafikon az összes beérkező telefonhívásból csak azoknak a darabszámát mutatja, amelyek sikeres telefonos azonosítást követően definitív ügyfélkiszolgálással zárultak. Az adatsor nem pusztán a kapcsolatfelvételi mód népszerűségének növekedését jelzi, hanem a hatékony ügykezelés bővüléséről is számot ad. Az egyszerűsített foglalkoztatásbejelentések száma annak ellenére folyamatosan növekszik a telefonos csatornán, hogy ez a tevékenység időközben már mobilalkaláción keresztül is elvégezhető. A hozzáférést bővítő lehetőség egyúttal a személyes ügyfélkiszolgálás közigazgatás-oldali adminisztratív terheit is csökkenti, továbbá elősegíti a tudatos és jogkövető adózói magatartás gyakorlását, ezáltal közvetetten hozzájárul az állami adóbevétel hatékony beszedéséhez is.



Az adózással kapcsolatos telefonos ügyintézési lehetőségek igénybevétele a bevezetésük óta folyamatos növekedést mutat, bár területi szempontból egyenetlen a mértéke.