

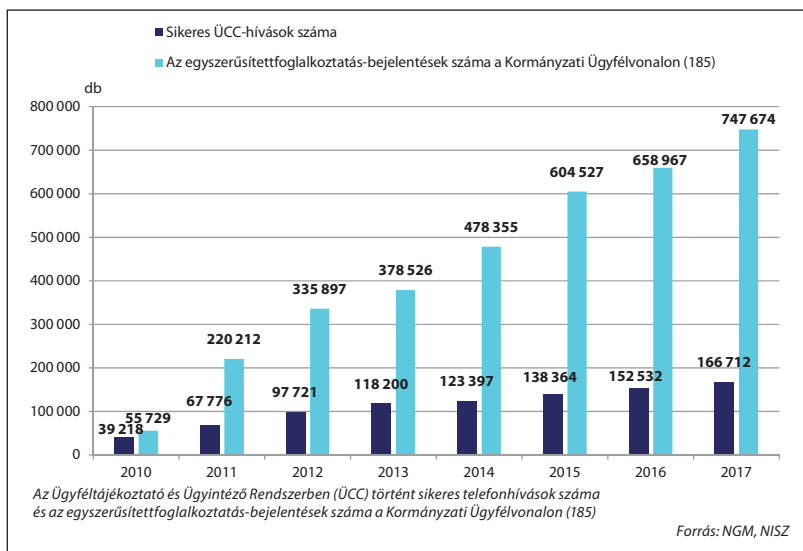
H.1.5. Konkrét adó- és járulékügyben sikeres telefonos ügyintézással záruló hívások száma

Az eddigiekben elemzett online és személyes ügyintézési csatornákon túl ez az indikátor a közigazgatásban elérhető telefonos ügyintézési lehetőségek igénybevételét mutatja. Egyrészt tartalmazza a NAV által kezelt adókkal kapcsolatos – konkrét ügyekben az Ügyfélértékelő és Ügyintéző Rendszerben (ÜCC) – telefonon történt tájékoztatások és ügyintézés számát, másrészt tartalmazza a NISZ működtetésében lévő Kormányzati Ügyfélvonalon (1818) érkezett, adózással összefüggő, egyszerűsített foglalkoztatásra vonatkozó bejelentések adatait.

Az indikátor kiválasztását az indokolja, hogy a telefonos ügyintézés, bejelentés lehetősége kényelmessé és költséghatékonyra teszi az ügyintézés azon ügyfelek számára, akik igénylik a közvetlen ügyintézői kapcsolatfelvételi lehetőséget, de munkaszervezési vagy egyéb okokból nem tudnak elmenni, vagy nem szívesen utaznak el a személyes ügyfélszolgálati pontokra. A gazdaság versenyképessége szempontjából sem elhanyagolható a cégeket érintő ügytípusok esetében az ügyintézési lehetőségek (telefonos csatorna) bővítése, mert ezáltal növelhető a költséghatékonyság (csökkenő időráfordítás, utazási költség). Ezenkívül segítséget nyújt azok számára is, akik nem rendelkeznek az elektronikus ügyintézéshez szükséges feltételekkel (például számítógép, internet, digitális kompetencia).

Az adóhatóság ún. ÜCC-rendszerében az adózók hívásainak 50%-át a bevételekkel kapcsolatos ügyintézés teszi ki, míg az adóalany-nyilvántartást érintő ügyek 18%-os, az adózási minősítéssel kapcsolatos ügyek 13%-os részt tesznek ki. A maradék mintegy 20%-on a további hét főbb ügytípuscsoport osztozik. A hívások száma évekre visszamenőleg folyamatosan és hasonló mértékű (9–10%) növekedést mutat.

A NAV telefonos ügyfélszolgálati mellett jelentősége miatt és a fogadott ügyfélmegkeresések száma alapján említést érdemel az év minden napján 0–24 órában elérhető Kormányzati Ügyfélvonal. A Kormányzati Ügyfélvonalon az adózók számára 2010-től megnyílt az egyszerűsített foglalkoztatás telefonon történő bejelentésének lehetősége, amelyet az eltelt időszakban egyre többen vettek igénybe (a legutóbbi évben 13%-os volt a növekedés).



A Kormányzati Ügyfélvonalon az ügyfelek, a telefonos azonosítást követően, más ügytípusokban is intézhetnek ügyeket, ilyen például az erkölcsbizonyítvány-igénylés vagy bizonyos, egyéni vállalkozói tevékenységgel kapcsolatos ügyek intézése. Ezen – részben év közben elindított – telefonos ügyintézési szolgáltatásokat 2017-ben 1103 esetben vették igénybe az ügyfelek. Az elmúlt időszak alacsony igénybevételi adatai vélhetően ezen telefonos ügyintézési lehetőségek alacsony ismertségére, valamint az ügyintézéshez szükséges telefonos azonosító hiányára vezethetők vissza. Mindezek mellett érdemes megjegyezni, hogy 2017-ben a Kormányzati Ügyfélvonal a 1818-as hívószámra 1 078 753 ügyfélmegkeresést fogadott, ami a telefonos csatorna népszerűségét jelzi. Ugyanakkor a fenti ügyintézési adatból látszik, hogy az ügyfelek a Kormányzati Ügyfélvonalra jelenleg inkább még csak tájékoztató, információigénylési lehetőségként tekintenek.

A grafikon nem pusztán a kapcsolatfelvételi mód népszerűségének növekedését jelzi, hanem a hatékony ügykezelés bővüléséről is számot ad. Az egyszerűsített foglalkoztatásról szóló telefonos bejelentések száma annak ellenére folyamatosan növekszik, hogy azt – az elektronikus ügyintézési lehetőségen felül – már mobilapplikáción keresztül is lehet intézni. A hozzáférést bővítő lehetőség egyúttal a személyes ügyfélszolgálat közgazgatás-oldali adminisztratív terheit is csökkenti, továbbá elősegíti a tudatos és jogkövető adózási magatartás gyakorlását, ezáltal közvetetten hozzájárul az állami adóbevétel hatékony beszedéséhez is.

Az adózással kapcsolatos telefonos ügyintézési lehetőségek igénybevétele – és valószínűsíthetően az ügyfelek száma is – folyamatosan növekszik.