



TEHETSÉGEK A TUDOMÁNY LÁTHATÁRÁN

18  57

BGE

BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
ALKALMAZOTT TUDOMÁNYOK EGYETEME

Szerkesztette:

Dr. Vágány Judit

Címlap:

Varga Ottó, BGE KMI

ISBN: 978-615-5607-70-7

Kiadja:

Budapesti Gazdasági Egyetem

Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar



BGE

Budapest, 2019.

AZ ELEKTRONIKUS KAPCSOLATTARTÁS HATÁSA AZ ADÓELLENŐRZÉS FOLYAMATÁRA.

Herczeg Miklós – Dr. Hamar Farkas

1. BEVEZETÉS

A mai modern eszközökkel ellátott időszakban mindenki rendelkezik okos telefonnal, amivel percek alatt kapcsolatba léphet család tagjaival, barátaival, akár hivatalos ügyeket intézhet, parkoló díjat fizethet, utazást vásárolhat, szállást foglalhat, vízóraállást jelenthet az illetékes szervezetnek. Szinte az élet minden területének fontos részét képezik az okos eszközök a digitalizációnak köszönhetően.

Ugyan így van ez az adózás területén is. Az adóztatás korszerűsítésének jegyében a gyors digitalizáció fejlődés elérte a Nemzeti Adó- és Vámhivatalt. Az első állomás az elektronikus úton történő bevallás bevezetése volt. Először csak néhány nagy társaság alkalmazta ezt a technikát, majd fokozatosan csatlakozott a többi vállalkozás is az elektronikusan bevallók táborához, gyakorlatilag általánossá vált a bevallás teljesítésének ez a módja.

A NAV saját tapasztalataira támaszkodva, valamint ügyfeleinek véleményét figyelembe véve kezdte meg 2011-ben a manuális belső ügymeneteinél, munkafolyamatainál figyelembe venni a digitalizáció fejlődését, aminek következtében meghirdette a NAV 2.0 programot.

2016-ban Tállai András a NAV akkori vezetője egy új 21. századi Nemzeti Adó- és Vámhivatal képét vázolta fel. Elmondta, hogy a fejlesztések következtében az EU legversenyképesebb hivatalává válhat a NAV.

A program részeként 2018-ra már megvalósultak a következő lépések:

- A Nemzeti Adó- és Vámhivatal bevezette, illetve kiterjesztette az online pénztárgép rendszert, amelynek köszönhetően automatikusan, valós időben értesül minden egyes pénztárgépet használó minden egyes értékesítéséről, amely után adóbevételre számíthat az állam.
- Az EKÁER rendszer bevezetésével meghatározott összsúlyú gépjárművek esetében a közúti szállítmányokról a szállítmány indulása előtt értesül az adóhivatal, ennek köszönhetően a véletlenszerű közúti ellenőrzések mellett a hivatal algoritmusok segítségével dönt az esetlegesen ellenőrizendő fuvarokról, a fuvarozás szereplőiről.
- A magánszemélyek részére a NAV automatikusan elkészíti a személyi jövedelemadó bevallás tervezetüket, amit a magánszemélyek néhány kattintással jóvá hagyhatnak az ügyfélkapujukon keresztül.

A NAV legújabb fejlesztése, ami 2018. január 1-jétől működik, és ami kutatásom témája az adóellenőrzések során bevezetett elektronikus kapcsolattartási és ellenőrzési rendszer, (Mizsenyi, 2018). amit a következő kutatási kérdéseken keresztül vizsgáltam:

- Adóellenőrzéshez kapcsolódó dokumentumok elektronikus formában történő továbbítása valóban gyorsítja-e az adó ellenőrzés folyamatát?
- Az elektronikus ügyintézés valóban kényelmesebbé és gazdaságosabbá teszi-e az ügyintézését?
- Mennyire népszerű az emberek körében a NAV által bevezetett e-szolgáltatások és az elektronikus ellenőrzési forma?

2. SZAKIRODALOM FELDOLGOZÁS

Az elektronikus kapcsolattartásra kötelezettek köre

Az adóigazgatási rendtartásról szóló 2017. évi CLI. törvény, más néven Air. 2018. január 1-jével lépett hatályba. A törvény 36. § (1) bekezdése szerint „Az adóhatóság írásban, az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvényben (a továbbiakban Eüsztv.) meghatározott elektronikus úton (a továbbiakban együtt: írásban) vagy személyesen, írásbelinek nem minősülő elektronikus úton (a továbbiakban együtt: szóban) tart kapcsolatot az adózóval az eljárásban résztvevőkkel.”

Az Eüsztv. 9. paragrafusa az Air. együtt meghatározzák, hogy elektronikus ügyintézésre kötelezett az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet, az ügyfél jogi képviselője is. Előbbiek alapján a gazdálkodó szervezet csak elektronikus ügyintézés keretében tarthatja a kapcsolatot a hatóságokkal, így a NAV-val is. Természetes személy megnevezést nem tartalmaz a felsorolás.

A gazdálkodó szervezet fogalmát a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény II. fejezet 7. § 6. bekezdése az alábbiakban határozza meg: gazdálkodó szervezet a gazdasági társaság és a törvényben felsorolt társaságok.

A gazdasági társaság fogalmát a Polgári Törvénykönyv, azaz 2013. évi V. törvény III. részének 15. fejezete 3:88 § (1) bekezdése határozza meg az alábbiak alapján:

„A gazdasági társaságok üzletszerű közös gazdasági tevékenység folytatására, a tagok vagyoni hozzájárulásával létrehozott, jogi személyiséggel rendelkező vállalkozások, amelyekben a tagok a nyereségből közösen részesednek, és a veszteséget közösen viselik.” Ugyanezen törvény 3:89 § (1) bekezdése szerint gazdasági társaság:

- közkereseti társaság (Kkt.)
- betéti társaság (Bt.)
- korlátolt felelősségű társaság (Kft.)
- részvénytársaság (Rt.)

A fentiek alapján megállapítható, hogy a gazdasági társaságok az adóellenőrzés során elektronikus kapcsolattartásra kötelezettek, míg a természetes személy nem tartozik az elektronikus kapcsolattartásra kötelezettek körébe. A természetes személy dönthet úgy,

hogy a NAV „hagyományos” elektronikus ügyintézési rendszerét mellőzve, az ellenőrzés alatt személyesen vagy postai úton veszi fel a kapcsolatot az adóellenőrrel. Erre vonatkozóan a magánszemély rendelkező nyilatkozatot tesz az ügyfélkapu megnyitásakor, amelyben engedélyezi vagy tiltja a hatóságok részére az elektronikus ügyintézés lehetőségét. Amennyiben engedélyezi, abban az esetben a NAV-nak lehetősége van elektronikus úton továbbítani az ellenőrzéshez kapcsolódó dokumentumokat. Amennyiben a magánszemély nem engedélyezte a hatóságok részére az elektronikus kapcsolattartást, abban az esetben csak postai úton tartható a kapcsolat az adóellenőrzés folyamán.

Abban az esetben, ha a gazdasági szervezet személyesen szeretne kapcsolatot tartani a Nemzeti Adó- és Vámhivatallal, lehetősége van erre is, de az elsődleges kapcsolattartás elektronikus úton történhet minden NAV által küldendő dokumentum tekintetében. Személyes kapcsolattartás indokolt például nagy mennyiségű iratanyag esetében, vagy, ha az ellenőrzés indokoltá teszi a személyes találkozást (Somogyi, 2018).

Az elektronikus kapcsolattartás módja

A Nemzeti Adó- és Vámhivatal által végzett adó ellenőrzések sikeres lebonyolításának fontos része az adóellenőr és az ügyfél között létrejövő kétirányú kommunikáció.

A NAV elektronikus ügyintézési rendszereinek létrehozásánál és bevezetésénél alapvető feltétel volt a kétirányú kommunikációs csatorna létrehozása és működése, amelynek használatával

- az ellenőrzött fél egyszerű módon és gyorsan el tudja juttatni az adóellenőr felé a vizsgálathoz kért dokumentumokat,
- az adóellenőr a vizsgálat során keletkezett ügyfelet érintő dokumentumokat el tudja juttatni az ellenőrzött fél tárhelyére.

A Nemzeti Adó- és Vámhivatal az elektronikus ellenőrzéshez, az elektronikus kapcsolattartáshoz szükséges informatikai rendszerek fejlesztése során 4 fontos szempontot vett figyelembe:

- „A rendszernek biztosítania kell, hogy az ellenőrzési eljárás során keletkezett elektronikus dokumentumokat a NAV elektronikus úton küldje az ellenőrzött adózó részére, illetve az adózó által a revízió részére küldött iratokat a NAV elektronikus úton tudja fogadni.
- Az adatforgalom kivétel nélkül az adózó és a NAV tárhelye, informatikai rendszere között történjen.
- Az adózók számára ne jelentsen plusz fejlesztési beruházást az elektronikus adatküldés.
- Az ellenőrzésben részt vevő adóellenőrök számára lehetőség szerint egyetlen informatikai rendszeren keresztül legyen biztosított az adatokat elérése, illetve küldése.” (Somogyi, 2018, p.2).

Az előbbi célok alapján a NAV és az ellenőrzött fél kétirányú kommunikációjához kifejlesztették az informatikai rendszereket, de meg kellett határozni annak módját is, ahhoz, hogy a NAV rendszerei befogadják és megjelenítsék az ellenőrzött fél által küldött anyagot (Somogyi, 2018).

Adatlap elektronikus ügyintézéshez ellenőrzési eljárás során, rövidítve ELLUGY

A NAV az elektronikus úton történő ellenőrzéshez, a hivatal felé áramló dokumentumok formájának egységesítése érdekében kidolgozott egy olyan új nyomtatvány típust, amelyet az ellenőrzött fél használhat az adóhivatal felé történő információ továbbításhoz és dokumentum beküldéshez.

A nyomtatvány a NAV honlapján (www.nav.gov.hu) keresztül érhető el az általános nyomtatványkitöltő program (ANYK) segítségével.

Az új ELLUGY nyomtatvány mindenki számára elérhető, aki letölti az Abevjava alapú Általános nyomtatvány kitöltő programot más néven ÁNYK-t a NAV honlapjáról. A keretprogram letöltése után ugyan csak a NAV honlapjáról letölthető hozzá az ELLUGY nyomtatvány.

A nyomtatvány egyszerűen kitölthető az ellenőrzés alatt álló fél vagy képviselője részéről az ellenőrzés ügyszámát, adóazonosító számát, valamint nevét kell megadnia. Következő lépésként ki kell választania, hogy milyen típusú iratot kíván elküldeni az adóellenőr részére. Az elektronikusan küldhető dokumentumok között minden olyan dokumentum típus megtalálható, ami az elektronikus ellenőrzési forma előtt posta, személyes úton vagy faxon „hagyományos” eljárási úton is eljuttatható volt az adóellenőr felé, mint például meghatalmazás, nyilatkozat, irat pótlás, észrevétel.

Az ELLUGY nyomtatványon meg kell jelölni, tartozik-e csatolt melléklet a nyomtatványhoz. Az ELLUGY nyomtatványhoz csatolt melléklet fájl formátumáról a 451/2016. (XII. 19.) Kormányrendelet első számú mellékletben találunk információt, ami alapján megállapíthatjuk, hogy a leggyakrabban használt fájl típusok használatával el tudjuk juttatni a NAV felé a kívánt dokumentumokat.

Az ELLUGY nyomtatványhoz csatolható fájlok jelenlegi maximálisan méret felső határa 50 MB. A nyomtatványban az adatok ellenőrzésére szolgáló főlap mellet található egy szabad szöveg doboz is, amelyben a vizsgált fél leírhatja a csatolt dokumentum állományának lényegi elemeit. Az eBEV által fogadott ELLUGY nyomtatvány beérkezéskor, az eBEV rendszer egy iktatószámmal látja el a beküldött dokumentumot, amiről az ügyfelet vagy az ügyfél képviselőjét értesíti (Adóellenőr, személyes félig strukturált interjú, 2018. október 18.).

Az elektronikus ügyintézés múltja és jelene az ellenőrzésben

2018. január 1. előtt

2018. január 1. előtt az adózás rendjéről szóló 2013. évi XCII. törvény, valamint az egyéb adózást érintő miniszteri rendeletek módosításáról szóló 47/2013. (XI.7.) NGM rendelet 2017. december 31-ig hatályos rendelkezései alapján az ellenőrzési folyamat során

elektronikus kapcsolattartás csak egyetlen esetben jött létre, amikor a vizsgálatot végző adóellenőr az ellenőrzésre kiválasztott fél ügyfélkapus tárhelyére megküldte a megbízólevelet és az ellenőrzésről szóló tájékoztató levelet, amelyben megadott egy időpontot, és egy helyszínt. A tájékoztató levélben megadott időpontban és helyen az ellenőrzött fél személyesen átadta az ellenőr által kért iratokat eredeti példányban. Ezeket az iratokat az ellenőr a hivatalban tarthatta a vizsgálat alatt.

Abban az esetben, amikor az ellenőrzéshez az ellenőr nem kapott meg minden iratot az ellenőrzött féltől egyéb hivatalos iratok is készültek, mint például az iratpótlásra felszólítás. Az ilyen típusú iratok elektronikus úton történő továbbítására nem volt lehetőség, ezeket az iratokat mindig postai úton ajánlott hivatalos iratként, tértivevény szelvénnel, azaz átvételt igazoló bizonylattal küldte meg az ellenőr az ellenőrzött félnek. Egyes típusú iratok (mint például az iratpótlásra felszólítás) postára adásának időpontjától a vizsgálat ellenőrzési ideje hosszabb lett, azt már nem lehetett az előre eltervezett határidőre befejezni.

Egy adóellenőr elmondása szerint egy 30 napos vizsgálatot figyelembe véve az alábbi időigényes lépésekből állt egy iratpótlásra felszólító dokumentumnak az ellenőrzött félhez történő továbbítása, majd az ellenőrzött fél által pótolta iratok felhasználása az ellenőrzéshez:

- 1. nap:
A dokumentum megírása word dokumentumként, nyomtatás 2 példányban, majd a nyomtatott példányok átadása a vezető részére aláírásra
- 2. nap
A vezető által aláírt dokumentum manuális iktatása a dokumentum nyilvántartó rendszerben, majd 1 példányának borítékolása és továbbítása az igazgatóságon belüli postázó részleg felé.
- 3. nap
Postára adás, amely naptól az ellenőrzés határideje adott esetben az iratok pótlásáig vagy nem pótlásáig hosszabb lett.
- 4. nap
A posta a küldeményt először próbálja meg kézbesíteni a címzettnek

A postai küldemény címzett általi átvételéhez az első kézbesítéstől számított 10 munkanap áll rendelkezésére, amely a hétvégéket is beleszámolva 14 nap. A posta az első kézbesítéstől számított 5. és 10. munkanapon belül újból megpróbálja kézbesíteni a megadott címen. A kézbesítések közötti időszakban a postahivatalban lehet átvenni. A küldeményt az ellenőrzött fél saját maga, vagy törvény szerinti meghatalmazottja vehette át a postástól, vagy a postahivatalban a 14 munkanapon belül.

Példánkban tételezzük fel, hogy az ellenőrzött fél az 5. munkanapon átvette az ellenőrzéshez szükséges iratok pótlására felszólító postai küldeményt. Az ellenőr az iratok pótlására 8 napos határidőt adott, amelyet a postai küldemény átvételétől kell számítani.

- 9. nap

Az ellenőrzött fél átvette a postai küldeményt, megkapta az iratpótlásra felszólító dokumentumot, vagyis tudomást szerez arról, hogy valamilyen bizonylatra még szüksége van az adóellenőrnek a vizsgálathoz.

Az adóellenőr nem rendelkezik információval a dokumentum átvételéről, az átvételt tartalmazó tértivevény több nap múlva jut el az adóellenőrhöz.

Mivel az adóellenőr arra kérte fel az ellenőrzött felet, hogy az átvételt követő 8 napon belül pótolja az iratokat, ezért az ellenőrzött a 8. napon postára adta a kért bizonylatokat ajánlott küldeményként.

- 17. nap

Az ellenőrzött postára adta az ellenőr által kért hiányzó iratokat.

- 18. nap

A hiányzó iratok beérkeznek a NAV központi postázójába. Ez nem az ellenőrzést lebonyolító igazgatóság postázója, hanem a NAV- nak egy központi küldeményeket fogadó részlege, ahol a küldeményen található azonosítósámok alapján, vagy ha ilyen szám nincs a tartalom alapján az ellenőrzést végző igazgatóság felé irányítják a NAV-hoz beérkező küldeményt.

- 19. nap

Az ellenőrzéshez szükséges hiányzó irat megérkezik az ellenőrzést végző NAV igazgatósághoz, ahol az ellenőrzést végző revizor főosztályára irányítják a küldeményt.

- 20. nap

Az ellenőrzéshez szükséges hiányzó irat megérkezik az ellenőrzést végző revizor főosztályára, ahol az ellenőrzést végző revizor osztályára irányítják a küldeményt.

- 21. nap

Az ellenőrzéshez szükséges hiányzó irat megérkezik az ellenőrzést végző revizor osztályára, ahol az ellenőrzést végző revizorhoz irányítják a postai küldeményt.

- 22. nap

Az ellenőrzéshez szükséges hiányzó iratok megérkeznek a revizorhoz, aki ezt követően értékeli a beérkező bizonylatokon található információt és ennek megfelelően folytatja a vizsgálatot.

Fentiek alapján megállapítható, hogy a NAV szervezeti felépítéséből eredően több szervezeten keresztül kellett áthaladni a küldeménynek a kiküldést és a hiánypótlással beérkező küldeménynek is. Az ellenőrzés befejezésének időpontja a fenti esetben akár 22 nappal is eltolódott, a 30 napos befejezési határidő helyett az ellenőrzés 52 napot vett igénybe. A 2017. december 31-ig hatályos jogszabályok lehetővé tették az ellenőrzési határidő fenti módon történő meghosszabbítását.

A dokumentumok továbbításának aktív részese volt Magyar Posta.

A postai küldemény átvételéhez az ellenőrzött félnek a kézbesítéskor az adott címen kellett tartózkodnia, ahhoz, hogy a küldeményt átvegye vagy a postás által megírt ajánlott

szelvényel a postahivatalba kellett bemenni. A fentiekben leírt időigényen kívül ez még plusz időt igényel az ellenőrzött fél részéről. Az ellenőrzésre kijelölt fél 2018. január 1-je előtt az elektronikus ellenőrzési formát nem választhatta. Az ellenőrzés során az ellenőrzött féltől az adóellenőr által kért dokumentumokat az ellenőrzött fél kizárólag postai úton tudta eljuttatni vagy személyesen tudta átadni a vizsgálatot végző adóigazgatóságon a Nemzeti Adó- és Vámhivatal felé (Adóellenőr, személyes félig strukturált interjú, 2018. október 18.).

2018. január 1. után

2018. január 1. az adóellenőrzés folyamatában nagy áttörést jelentett. Az adózás rendjéről szóló 2013. évi XCII. törvény (Art.) hatályon kívül helyezésével, az adóigazgatási rendtartásról szóló 2017. évi CLI. törvény (Air.) bevezetésével, valamint az az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvénynek más néven Eüsztv-nek köszönhetően új, választható ügyintézési formát jelentett adóellenőrzésben. Az elektronikus ügyintézés részletszabályait a 451/2016. (XII.19.) Kormányrendelet tartalmazza.

Az új elektronikus eljárási forma gyorsabb és egyszerűbb ügyintézési lehetőséget adott az adóellenőrök, valamint az ellenőrzött fél kezébe, aminek köszönhetően a vizsgálatok több hónapos eljárási idő helyett akár 10 nap alatt is elvégezhetőek.

Az Eüsztv. 8. §-ának első bekezdésében határozták meg, kik használhatják az elektronikus ügyintézési formát. A 9. §-ban pedig meghatározták, hogy mely adózók esetébe az elektronikus kapcsolattartás nem csak lehetőség, hanem kötelező érvényű. Ezek az adózók 2018. január 1-től csak és kizárólag elektronikus úton intézhetik ügyeiket és nyilatkozatokat is csak elektronikus formában tehetik meg a NAV felé.

A NAV 2018. január 1-jével az elektronikus rendszereit és alkalmazásait elérhetővé tette az adózók részére, tehát a magyar kormány által meghirdetett NAV 2.0 program keretében a teljes elektronikus ellenőrzés felé vezető út következő állomása ettől a naptól megvalósult.

A kétirányú kommunikációt figyelembe véve az iratpótlásra felszólító dokumentum időigénye a dolgozatom előző részében bemutatott iratpótlásra felszólítás és az ügyféltől beérkező válasz feldolgozása tekintetében az alábbiak szerint alakul ugyancsak egy 30 napos határidővel rendelkező ellenőrzés tekintetében:

- 1. nap:

A dokumentum megírása a NAV által erre a célra kifejlesztett rendszerben, automatikus iktatás a dokumentum nyilvántartó rendszerben, majd elektronikus úton továbbítás a vezető felé jóváhagyásra. A dokumentumot a vezető jóváhagyja, majd áthelyezi (továbbítja) az ellenőrzött fél tárhelyére, amelyről az ez ügyfél üzenetet kap az ügyfélkapujához kapcsolt e-mail címre.

- 2. nap

Az ellenőrzött fél megnyitja a tárhelyére érkezett dokumentumot, mert nem kell, hogy a székhelyén tartózkodjon, és nem kell postára menni sem. Bármely internettel

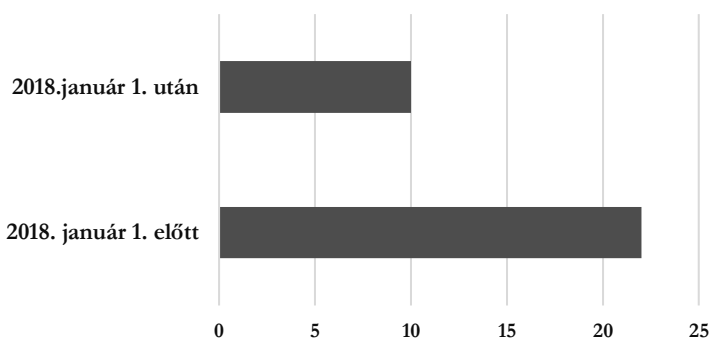
rendelkező elektronikai eszközön, a www.magyarorszag.hu weboldalon keresztül megnézhető a tárhelyre helyezett dokumentum.

Mivel az adóellenőr arra kérte fel az ellenőrzött felet, hogy az átvételt követő 8 napon belül pótolja az iratokat, ezért az ellenőrzött fél a 8. napon ELLÜGY nyomtatványt tölt ki és csatolja az ellenőr által kért dokumentumokat is.

- 10. nap

Az ellenőrzött fél elektronikus úton továbbítja az ELLÜGY nyomtatványt és az adóellenőr által kért iratokat, amely a NAV dokumentum nyilvántartó rendszerében azonnal megjelenik, mint beérkezett küldemény. Erről az adóellenőr értesítést kap a belső levelező rendszerére és azonnal meg tudja kezdeni az információk feldolgozását.

Fentiek alapján megállapítható, hogy a kétirányú kommunikációra NAV által kifejlesztett informatikai rendszerekre nincs hatással a NAV szervezeti felépítése, a dokumentum közvetlenül az ellenőrhöz kerül. Az ellenőrzés befejezésének időpontja a fenti esetben az egyirányú kommunikáció által igénybe vett 22 nap helyett csak 10 nappal tolódna ki, tehát 40 napot venne igénybe. Azonban a 2018. január 1. napjától hatályos jogszabályi változtatások következtében nincs lehetőség az ellenőrzési határidő megállítására, így az iratpótlásra történő felszólításnak és a válasz beérkezésnek is bele kell férni a 30 napos befejezési határidőbe. Ezért az adóellenőrök az iratok pótlását 3 napon belül kérik az ellenőrzött féltől, hogy a vizsgálatot határidőre be tudják fejezni. Nagyon indokolt esetben az adóigazgatóság vezetője meghosszabbíthatja az ellenőrzést 30 nappal, egyéb határidő eltolódás nem megengedett. Ahhoz, hogy ez teljesíthető elvárás legyen az adóellenőrzésben résztvevők részéről feltétlenül gyorsítani kellett a vizsgálatokhoz szükséges információ és dokumentum áramlást (Adóellenőr, személyes félig strukturált interjú, 2018. október 18.).



1. ábra. Az iratpótlásra felszólító dokumentum időigényének ábrázolása

(Forrás: saját szerkesztés, Adóellenőr, személyes félig strukturált interjú, 2018. október 18. interjú alapján)

Adózók hiányos ismeretei

Az e-ügyintézés kapcsán általános tapasztalat, hogy az adózók elektronikus ügyintézésre vonatkozó ismeretei hiányosak, többen nem is hallottak az elektronikus ügyintézésről, illetve az e-papír és ELLUGY ismeretlen számukra. Emiatt számos esetben van szükség arra, hogy a revizorok telefonon keresztül adjanak útmutatást az ellenőrzött félnek arra vonatkozóan, hogy beadványaikat a megfelelő módon tudják eljuttatni a NAV részére. Az elektronikus kapcsolattartás terjedését azonban bizonyítja, hogy 2018. májusáig több mint 28 000 ELLUGY nyomtatvány érkezett a NAV-hoz (Somogyi, 2018).

3. KUTATÁSI MÓDSZER

Tartalom elemző módszer segítségével tanulmányoztam a NAV honlapját, valamint a NAV által kiadott, kiadványokat és mellékleteket. Továbbá azon szakirodalmi forrásokat és kiadványokat, amik szorosan kapcsolódnak kutatási kérdésemhez.

Kutatási kérdésemet strukturálatlan mély interjú és kérdőív segítségével vizsgáltam, majd a kapott válaszokat tartalomelemző módszerrel elemeztem.

Személyes félig strukturált interjú keretében beszélgetek egy adóellenőrrel, amelynek során az adóellenőrzés folyamatának feltárása és megértése a cél, továbbá az adóellenőrzéshez kapcsolódó dokumentumok megismerése és rendszerezése, az elektronikus dokumentumok és a papír nélküliség hatásait vizsgálom az adóellenőrzés folyamatára nézve.

Kérdőíves módszer segítségével vizsgáltam az emberek tájékozottsági szintjét, ismereteit a Magyarországon a Nemzeti Adó- és Vámhivatal által használt elektronikus rendszerek tekintetében, mint például az e-szja, e-papír, ELLUGY és ügyfélkapu.

5. EREDMÉNYEK

Interjú a Nemzeti Adó- és Vámhivatal munkatársával.

A Bajza utcai kisköfalatti megállójában találkoztunk és javaslatára egy séta keretében készítettem az interjút beszélgető partneremmel. Kérésére nem alkalmaztam hangfelvevő készüléket és anonimitását is megőrzöm, valamint kérte az interjú során ne írjam, le egyből válaszait inkább próbáljam megérteni és logikailag összerakni, amit bemutat és utána gondoljam végéig és írjam le, felajánlotta, hogy ha bármi kérdésem felmerül, a témával kapcsolatban nyugodtan írjak e-mailt neki, amit meg is tettem az interjúban elhangzott 1-2 részlet pontosítása végett. Az interjú kérdés sora a mellékletben megtalálható. Interjú alanyom módszere bevált sikerült logikailag átlátnom kérdéseim alapján az online kapcsolattartás hatásait az adó ellenőrzés folyamatára. Sétánk a Deák Ferenc térig tartott, ott elköszöntünk el egymástól én pedig még friss ismeretekre emlékezve a Deák Ferenc téri KFC falai között papírra vettem gondolatataimat új tudásomat, amiből hazaérve word fájlt készítettem és a dolgozatom gerincét képezi.

Interjú adóellenőrzésen átesett Kft. ügyvezető igazgatójával

Interjú alanyom családom egy közeli ismerőse, akinek családi faipari vállalkozásánál 2018. augusztus végétől szeptemberig adóellenőrzés történt. (Ügyvezető kérésére a cég és az ügyvezető interjúpartnerem nevét anonim módon kezelem).

Az adóellenőrzést a NAV Kelet- budapesti Adó- és Vámigazgatósága végezte, a vizsgálatot végző két ellenőr nevét személyiségi jogok miatt nem említem meg dolgozatomban. Az interjúpartnerem (ügyvezető) javaslatára egy idővonalzót készítettünk közösen, aminek segítségével vezettem végig az adóellenőrzés folyamatán.

2018.08.23. E-mail üzenet tájékoztatás ellenőrzésről

Interjú alanyom kapott egy automatikus e-mailt saját ügyfélkapujára érkezett küldeményről, amelynek a tárgya: „Tájékoztatás a céggel kapcsolatban indult adóellenőrzésről”. Ezek után az ügyfélkapujára érkezett küldeményt nem mertem megnyitni.

2018.09.03. Tájékoztató levél megnyitása

Reggeli órákban rávette magát és belépett saját ügyfélkapujára, és megnyitotta a tájékoztató levelet, amelyben az szerepelt, hogy mikor és milyen dokumentumokat kér az adóellenőr személyes átadás keretében. A Kft. ügyvezetője hirtelen nem értette, hogy augusztus végére kellett volna összekészítenie és bevinnie a vizsgálatot végző adóellenőrhöz a dokumentumokat, amikor szeptember 3-án olvasta csak el azt. Elmondása szerint a sorok elolvasása után még jobban pánikba esett, de erőt vett magán és a megadott telefonszámon megpróbálta felhívni az adóellenőrt, de sajnos nem sikerült neki. Három napon át minden reggel próbálta elérni az adóellenőrt, de sajnos a megadott telefonszámon a telefont nem vették fel.

Megkérdeztem az ügyvezetőt hány óra körül próbálta meg elérni az adóellenőrt? Elmondása szerint 8:00 körül próbálta hívni őt.

A Nemzeti Adó- és Vámhivatal munkatársát, akivel az interjút készítettem, e-mail formájában megkérdeztem az esetről, aki elmondta, hogy biztonsági okokból a NAV által használt telefonok minden hívásnál mást számot küldenek a hívott félnek, ez sajnos kihatással van a hívások fogadására is. Abban az esetben, amikor a hívást az adóellenőr az irodájában nem veszi fel a hívás pillanatában, utána a hívott fél már nem tudja visszahívni a hívó felet, mert a küldött szám nem létező, nem visszahívható szám biztonsági okokból. A Nemzeti Adó- és Vámhivatalnál a fentiekben említette befelé érkező hívást biztonsági intézkedés miatt a hivatal belső telefonja nem tárolja azt a telefonszámot, amiről a hívás érkezett. Tehát a vizsgálatot végző adóellenőr ezért nem tudta visszahívni interjú alanyomat. Az e-mailben arra is fény derült miért nem vette fel az adóellenőr a telefont. Az adó ellenőröknek egy törzs időt határozott meg a NAV, ami 9:00 és 15:00 óra között tart és ez idő alatt az adóellenőröknek kötelező bent tartózkodniuk az irodába abban az esetben, ha nem végeznek helyszíni vizsgálatot, ellenőrzést. Tehát interjú alanyom 8:00 kor hívta az adóellenőrt, aki azért nem vette fel a telefont, mert nem tartózkodott az irodában és a biztonsági telefonos

rendszer miatt nem tudta ki kereste őt és így visszahívni sem tudta az ügyvezető igazgatót.

2018.09.06. e-mail

Interjú alanyom kapott egy automatikus e-mailt az ügyfélkapujára érkezett újabb dokumentumokról, tanulva az előzőkben leírtakból, az ügyfélkapujára érkezett dokumentumokat az ügyfélkapujára belépve rögtön letöltötte, az egyik dokumentum egy Megbízólevél volt a másik dokumentum pedig egy iratpótlásra felszólítás.

2018.09.06. Megbízólevél, iratpótlásra felszólítás

A Megbízólevél arra vonatkozik, hogy a megbízólevélen található adóellenőrök szintén a megbízólevélben megadott időpontra vonatkozóan (jelen esetben 2018. második negyedévre vonatkozóan) ellenőrzést folytatathatnak a társaságnál a NAV megbízásából.

Az ügyvezető külföldi határidős munkája miatt az iratok pótlását 3 napon belül nem tudta volna teljesíteni ezért, a tájékoztató levélben megadott e-mail címre e-mail üzenetet küldött, amiben leírta, hogy az iratok pótlását 3 napon belül, tehát a megadott határidőig nem tudja teljesíteni, azonban 10 napon belül elektronikus úton megküldi azokat.

2018.09.06. Adóellenőrtől kapott e-mail

Az ügyvezető igazgató még aznap kapott egy e-mail üzenetet az e-mail címére, amiben az adóellenőr leírta, hogy legkésőbb 2018.09.20-ig várja a hiánypótlásra felszólító levélben megnevezett dokumentumokat.

2018.09.17. Dokumentumok beküldése

Az ügyvezető a fizikai formában létező, könyvelő segítségével összekészített dokumentumokat bescanneltette (fizetett érte 8000 Ft-ot), majd 2018.09.17-én a dokumentumokat az adóellenőr e-mail címére megküldte.

2018.09.17. Érdekes e-mail

Az ügyvezető még aznap kapott egy e-mailt a saját e-mail címére, amelyben az adóellenőr leírta, hogy az ügyvezető által küldött fájlt nem tudja megnyitni az adóellenőr, mert a csatolt dokumentum a fájl nagy mérete miatt nem e-mail csatolmányként, hanem google drive felhő linkként érkezett meg hozzá.

2018.09.18. Megkönnyebbülés

Az ügyvezető újabb automatikus e-mailt kapott az ügyfélkapura érkezett vizsgálatot lezáró jegyzőkönyvről. Az ügyvezető azonnal megnyitotta a tárhelyére érkezett dokumentumot, amelyben az adóellenőr leírta, hogy a társaság dokumentumait rendben találta és a vizsgálatot lezárta.

Az ügyvezető elmondása alapján, aki nem hibázott vagy nem tud róla, hogy hibázott nincs oka az izgalomra az ellenőrzés közben, mert az adóellenőrök segítőkészek voltak annak ellenére, hogy csak elektronikus úton írásban kommunikáltak egymással. Ha tudta volna, hogy ilyen hatékonyan és humánusan történik az ellenőrzés, nem izgult volna az elején ennyire.

A vizsgálat során feltárt nem a Kft.-re vonatkozó információkat az Eredmények, következtetések, adóhatósági tapasztalatok részben taglalom.

Kérdőív a NAV által használt elektronikus rendszerek tájékozottságáról

Kérdőívet készítettem a lakosság általános tájékozottságáról mennyire ismeri a Nemzeti Adó- és Vámhivatal elektronikus rendszereit. A kérdőívet összesen 154-en töltötték ki, ebből 36 vállalkozó, 118 alkalmazott (diák) és 0 db vállalkozók és alkalmazottak, a férfiak és nők közötti megoszlás 42% nő és 58% férfi, 0 egyéb töltötte ki. Az eredményeket az alábbi ábra tartalmazza.

Kérdések	Nem hallottam róla	Igen hallottam róla, nem használtam	Igen hallottam róla és használtam is
Ön hallott már a Nemzeti Adó- és Vámhivatal által használt ELLUGY rendszerről	92%	7%	1%
Ön hallott már a Nemzeti Adó- és Vámhivatal által használt e-papír rendszerről?	93%	6%	1%
Ön hallott már a Nemzeti Adó- és Vámhivatal által használt ÁNYK rendszerről?	15%	84%	1%
Ön hallott már a Nemzeti Adó- és Vámhivatal által használt e-szja rendszerről?	0%	56%	44%
Ön halott már az ügyfélkapu rendszeréről?	0%	3%	97%

1. táblázat. Kérdőív a NAV elektronikus rendszerről

Forrás: saját szerkesztés, saját elgondolás alapján

Összességében megállapítható a kérdőív alapján, hogy a lakosság a vállalkozásokat érintő online rendszerekben tájékozatlan. A lakossági felhasználók számára készült online rendszereknél bár sokan hallottak a rendszerekről, de még mindig kevesen használják őket. A NAV jövőbeni célja lehet a lakosság általánosan tájékozottságának növelése az online rendszerek tekintetében.

6. KÖVETKEZTETÉSEK, ADÓHATÓSÁGI TAPASZTALATOK

A 30 napos vizsgálatok során a NAV kifejezetten törekszik az elektronikus ügymenetre, hiszen az ilyen típusú vizsgálatok lefolytatását megkönnyíti az elektronikus kapcsolattartás lehetősége. A törvény által rögzített határidő betartása a dokumentumok más úton történő továbbítása során nem lenne teljesíthető. Fentiekben egy iratpótlásra felszólító dokumentum útját követve bizonyítottam be, hogy a technikai fejlődést

kihasználva az elektronikus ügyintézési lehetőség kihasználásával valóban lerövidíthető és kényelmesebbé tehető az ügyintézés. A NAV részére beérkező válaszban található információkat az adóellenőr sokkal hamarabb tudta felhasználni az ellenőrzéshez, biztonságosan tarthatta ezzel az ellenőrzésre rendelkezésre álló határidőt. Bizonyítottá vált az is, hogy mind a két fél számára kényelmes és gyors volt a két irányú kommunikáció az elektronikus csatornákon keresztül. Ugyanakkor hiányzik az „arc” a „face to face” kapcsolat az ellenőrzésekből. Az ellenőr sem és az ügyfél sem tudja, hogy „ki van a másik oldalon”. Ez talán idővel természetessé válik, nyilván a megszokott papír alapú ellenőrzésekhez, a „face to face” kapcsolatokhoz képest óriási váltás az elektronikus kommunikáció irányába.

Megfigyelhető, hogy az elektronikus kapcsolattartás valóban felgyorsította az adóellenőrzések folyamatát az ügyfél és a NAV, valamint a NAV-on belüli információáramlást figyelembe véve is. A hivatalon belüli információáramlás kikerüli a NAV hierarchikus szervezeti felépítést. Az adóellenőr interjúalanyom elmondása szerint a dokumentumok kiküldésének folyamatát gyorsítaná, ha minden adóellenőr rendelkezne elektronikus aláírással, hiszen nem minden dokumentum kiküldésének feltétele a vezetői jóváhagyás, hanem ezt elkerülve az ellenőr is ki küldhetné az ellenőrzött fél részére.

Az első és legnagyobb probléma a vállalkozások technológiai színvonala számítástechnikai eszközökre vonatkozóan. Nagyon sok kis vállalkozás nem használ számítógépet. Habár a kormány az online számlarendszer 2018. július elsejei bevezetésével megpróbálta rávenni a vállalkozásokat az informatikai eszközök fejlesztésére, ez nem járt sok sikerrel.

A kisvállalkozások ritkán állítanak ki 100 000 Ft általános forgalmi adó tartalmat meghaladó számlát. Amennyiben ez előfordul, megkérlik a könyvelőt (ami ismét plusz költséget jelent számukra), hogy szolgáltatson adatot ezzel kapcsolatban a NAV felé. A vállalkozások megfelelő számítástechnikai eszköz fejlesztésre tartalékkal nem rendelkeznek.

Problémát jelent az is, hogy az ügyvezetés sem szakképzettséghez, sem életkorhoz nem kötött, ezért a Céginformáció alapján a jelenlegi ügyvezetők életkora nagyon széles sávban mozog, így az informatikai eszközök használata is ugyan ebbe a széles sávba helyezhető.

Ahhoz, hogy minden ügyvezető legalább felhasználói szinten tudja használni a számítógépet, és ezzel együtt egy esetleges adóellenőrzésnél közvetlen elektronikus kapcsolatba lépjen az adóellenőrrel több évnek kell eltelnie. Addig az idősebb korosztályba tartozó ügyvezetők részére marad a közvetett elektronikus kapcsolattartás, azaz a könyvelő közbe iktatása az elektronikus kapcsolatba, lassítva és gazdaságtalanná téve a folyamatot, mert a könyvelőnek fizetni kell. A fiatalabb korosztályba tartozó ügyvezetőknek pedig gyorsabbá és gazdaságosabbá teszi az elektronikus ügyintézés folyamatát abban az esetben, ha az adó ellenőrzés menete könyvelő nélkül történik.

Problémát jelent még az is, hogy egy adóellenőrzés menetével az ügyvezető igazgatók nincsenek tisztában. Törvény ugyan szabályozza ezeket, de az ügyvezető nem minden esetben jogi végzettségű és törvény olvasó ember.

Fentiek alapján megállapítható, hogy az ügyvezető kinevezésekor sem és azt követően sem vesz részt kötelezően olyan tanfolyamon, tájékoztatáson, amelyen a gazdasági társaságokat érintően az elmúlt időszakban történt változásokról szerez információt, és tájékoztatást kap a következő időszakban várható változásokról. Véleményem szerint egy társaság ügyvezetése nagyon fontos feladat nemzetgazdasági szempontból is, hiszen az ügyvezető döntéseinél nemcsak a vállalkozás, hanem az ott dolgozók érdekeit is figyelembe kell, hogy vegye. Ehhez elengedhetetlen az, hogy az ügyvezető tájékozott legyen minden területen. Egy kötelező tanfolyami részvételt követően az ügyvezetők nem csak a médiából, könyvelőn keresztül szereznének tudomást a változásokról, hanem saját maguk, ami alapján lélekben és anyagilag is fel tudnának készülni a szükséges változtatásokra. Egy ilyen tanfolyam részét képezhetné a NAV ellenőrzéseinek folyamata, és az elektronikus kapcsolattartás eszközei és módja, részvétel az elektronikus kapcsolatban. Ehhez mindenféleképpen regisztrációs számmal kell rendelkeznie az ügyvezetőnek is, amely esetleg az adószámból képezhető lenne, és a cégnyilvántartásba rögzítésre kerülne. Ezzel nyomon követhetővé válna, hogy az ügyvezető részt vett-e a kötelező tájékoztatáson. Amennyiben nem, akár még az ügyvezetési jogköre is korlátozható lenne. A tanfolyamok a Nemzetgazdasági Minisztérium részvételével valószínű megszervezhetőek lennének (Adóellenőr, személyes félig strukturált interjú, 2018. október 18.).

IRODALOMJEGYZÉK

1. Adóellenőr (2018). e-mail, október 23.
2. Adóellenőr (2018). személyes félig strukturált interjú, október 18.
3. Harkai R. - Solymár G. (2018). Jelenlét- és részvétel típusú eljárások, mint tagállami együttműködési forma, *Adóvilág*, XII. évfolyam 12. szám, 40-41. oldal
4. Harkai R. - Solymár G. (2018). Ügyfélkapcsolat a svéd adóhatóságnál, *Adóvilág*, XII. évfolyam 12. szám, 42-45. oldal
5. Horváthné dr. R. Sz. (2018). Az EKÁR - adatok hasznosítása adóellenőrzés és vagyonszűrés során, *SZAKma*, LX. évfolyam, 1. szám, 38-39. oldal
6. Ismeretlen szerző (2014). Mit kell tudni az adószámról? [online], BDO ÁFA regisztráció, Elérhetőség: <http://www.afaregisztracio.hu/afa-hirek/15-mit-kell-tudni-az-adoszamrol> [olvasva: 2018.10.26]
7. Kalocsai K. és Garami G. (2018). NAV 2.0 – Megújul az adóhivatal, *Adóvilág*, XXII. évfolyam 03.szám, 40-41. oldal
8. Kelemen H. - Nyilas G. (2018). Gyakorlatban az elektronikus ügyintézés az állami adóhatóságnál, *Adóvilág*, XXII. évfolyam 08.szám, 10-19. oldal
9. Kis Péter A. (2018). A jelszó partnerség, *Adóvilág*, XII. évfolyam 12. szám, 2-4. oldal
10. Mizsányi A. (2018). Elektronikus Adózás, vízióból valóság, *Adóvilág*, XXII. évfolyam 10. szám, 2-5. oldal

11. Nemes-Somogyi K. (2018). Az elektronikus ellenőrzés, *Adóvilág*, XXII. évfolyam 05.szám, 2-6. oldal
12. Nemes-Somogyi K. (2018). Gyors és korszerű ellenőrzés: elektronikus kapcsolattartás az adóhatósági ellenőrzésekben, *SZAKma*, LX. évfolyam 1 szám, 8-10. oldal
13. Nemzetgazdasági Minisztérium (2018). TÁJÉKOZTATÓ az államháztartás központi alrendszerének 2017. évi előzetes főbb pénzügyi folyamairól [online], Nemzetgazdasági Minisztérium,
http://www.kormany.hu/download/e/8b/41000/monitoring_12_december_20180115
14. Nemzeti Adó- és Vámhivatal, Nemzetgazdasági Minisztérium, <http://www.nav.gov.hu/> [olvasva: 2018.10.25]
15. Szurominé Serege M. (2018). Az elektronikus ügyintézés hatása az ellenőrzésekre, *SZAKma*, LX évfolyam, 7-8. szám, 59-60. oldal
16. Tóth G. (2018). Az e-ügyintézésről általánosságban, *SZAKma*, LX. évfolyam 1 szám, 6-7. oldal
17. Ügyvezető igazgató (2018). személyes strukturálatlan mélyinterjú, október 22.