

TUDOMÁNYOS DIÁKKÖRI DOLGOZAT

Az elektronikus közigazgatás aspektusainak
vizsgálata a Nemzeti Adó- és Vámhivatal
papírmentes hivattallá válásán keresztül

Lezárva: 2022. 12. 07.

Az elektronikus közigazgatás aspektusainak vizsgálata a Nemzeti Adó- és Vámhivatal papírmentes hivattallá válásán keresztül

Tartalom

I.	Bevezetés.....	4
II.	Történeti alapok és trendek	6
1.	A 3 történeti korszak és jellemzői:	6
2.	A nemzetközi trendek alakulása.....	9
III.	Az elektronikus közigazgatás fogalmának értelmezése és jelentősége.....	11
IV.	Ki kötelezett elektronikus ügyintézésre, kapcsolattartásra?.....	16
1.	Az elektronikus ügyintézés alanya	17
1.1.	Ügyfélkapu, Küny tárhely.....	18
1.2.	Cégkapu	20
2.	Az elektronikus aláírás szerepe	21
V.	Nemzeti Adó- és Vámhivatallal elektronikusan intézhető ügyek	23
VI.	Nemzeti Adó- és Vámhivatal elektronikus kapcsolattartása és ügyintézése.....	26
1.	Ellenőrzési szakterület.....	28
1.1.	Helyszíni ellenőrzés	29
1.2.	Kiutalás előtti ellenőrzés	30
1.3.	Utólagos ellenőrzés	30
2.	Adóügyi szakterület.....	31
2.1.	Illeték	31
2.2.	Bevallás, folyószámla, adóalany nyilvántartás, eljárás.....	33
2.3.	Ügyfélszolgálat	33
VII.	Tapasztalatok értékelése.....	35
VIII.	Javaslatok és következtetések.....	36
IX.	Összefoglalás.....	37
	Szakirodalom.....	38
1.	Könyvek, könyv fejezetek, folyóiratok	38
2.	Internetes hivatkozások	39
3.	Jogszabályok, szabályzók.....	40

I. Bevezetés

A XXI. századot nyugodtan nevezhetjük az információs- és digitalizációs forradalom időszakának. Ennek bizonyítását nem kell hosszasan és részletesen indokolni, mert mindennapi életünkben láthatjuk, hogy az internet és az okostelefonok világában bármely adat pár tizedmásodperc alatt a rendelkezésünkre áll. Szükségünk van egy hatályos jogszabályi rendelkezésre? Egy életrajzi adatra? Vagy akár az e heti lottószámokra? Nem kell ehhez vastag és nehéz kódexeket, anyakönyveket stb. fellapoznunk, egy újságot megvennünk, vagy egy televízió a teletextet megnéznünk, hanem mindent már a világhálón megtalálunk. A közelmúltban végbement információtechnológiai fejlődés magával hozta az emberekben azt az igényt, hogy az ügyeiket otthonunk kényelméből, elektronikusan elintézhessék. Elég arra, gondolnunk, hogy az internet igénybevételével egyre szélesebb körben lehetséges elvégezni mindennapi szokásos tevékenységeinket pl. ételrendelés, vásárlás, csekkbefizetés, átutalás stb. A virtuális tér kínálta lehetőségekkel az emberek élete felgyorsult, és manapság sokkal kényelmesebb pl. a bevásárlás a webáruházakon keresztül történő megrendeléssel, kiszállítással, elektronikus fizetési lehetőséggel stb. Nem volt ez mindig így. A XX. század számos technológiai felfedezése, találmánya, illetve a folyamatok szervezése- szabályozása vezetett oda, hogy napjainkra már mindent egy helyen, gyorsan és egyszerűen megtalálhatunk. Ezt a lehetőséget ki kell aknázni és kamatoztatni is kell. Az előnyök mellett a hátrányokat is számításba kell vennünk. Amelyek többek között a személyes adatok, a szerzői jogok, az adótitok stb. védelmének, vagy sérülésének problematikáját is magába foglalja a jelenség, ami előre vetíti, hogy a területet szabályozás alá kellett vonni már korábban. Ugyanakkor nem szabad megelégedni a régebben meghozott jogszabályokkal. A normaalkotónak folyamatosan monitoroznia kell az aktuális trendeket, és kutatni az új kihívásokat, amelyekre helyes válaszokat kell adnia, ha nem akar anarchiát. A szabályozás mértéke, terjedelme és időtartama mind-mind nagyon fontos összetevők. A modernizáció a jogterület minden ágával kölcsönhatásban van, így különösen a magánjoggal, a közigazgatási joggal, a büntetőjoggal stb. Hazai és nemzetközi tapasztalatok azt mutatják, hogy a digitalizáció nem áll le, hanem folyamatosan fejlődik, amely a közigazgatásnak is számos kihívást tartogat.

„A technikai, technológia fejlődés gyakorlatilag exponenciálisan tör előre, ezt az iramot, pedig egyre nehezebben követi a jogi szabályozás és a közigazgatás.”¹”

A dolgozatom azért fókuszál az elektronikus közigazgatásra és főként azon belül a NAV működésének elemzésére, mivel úgy vélem, hogy nagyon időszerű témafelvetés, amit igazol, hogy egyre több tanulmánynak, újságcikknek, könyvnek ez a kutatási területe, valamint a saját munkám során „a bőrömnön” is tapasztalom, hogy a „papírmენტessé váló közigazgatás” megkerülhetetlen. Azt is le kell szögezni, hogy az elektronizálás – digitalizáció nem kizárólag jogalkotói, hanem állampolgári elvárás is, mivel egyre inkább egyéni szinten megfogalmazott elvárássá válik, hogy az ember otthonról a „fotel kényelméből” intézhesse ügyeit illetve, hogy ne kelljen otthon egy hatalmas irattárat fenntartani a hivatalos iratok őrzésére, tárolására. A 2020-ban betört koronavírus járvány felgyorsította az eseményeket, azt mondhatjuk, hogy sürgetővé tette, hogy amely területen csak lehetséges a személyes kontaktusok lecsökkentése. Az állam mellett az állampolgárok megfogalmazott célja is, hogy a lassan 2-3 évtizeddel ezelőtt megindult modernizációs folyamatok a közigazgatás területén ne álljanak le, a pillanatnyilag elért eredményeknél, hanem mind inkább fontosabb kutatási témakörre váljanak és a jövőbe mutató újdonságok, felfedezések segítsék a munkát. Elmondható, hogy az emberek jövedelmi, és pénzügyi erőforrásai szűkösek. Ez kiegészíthető azzal, hogy az állami költségvetésnek is igen jelentős korlátai vannak, így ott sem hagyható figyelmen kívül a racionalizálás és a működés költségeinek optimalizálása és a konvergencia. Az elektronikus közigazgatás tárgyalása során célszerűségi szempontokat figyelembe véve az elektronikus közigazgatás, eGovernment, e-kormányzás, digitális kormányzat fogalmakat egymás szinonimájaként használom.

A vizsgálódások korlátját jelenti, hogy, számszerűsíthető és – elemezhető adatokat (pl. a megspórolt papír mennyisége, az irattári folyóméterek csökkenése, vagy a megspórolt postaköltségek nagyságrendje) a dolgozat nem tartalmazhatott, mivel a hivatal működéséről annak belső szabályozása alapján ilyen információ nem adható ki, de a dolgozat megragadja a változások érdemi vonásait.

¹ Csáki Gyula Balázs: Az elektronikus közigazgatás tartalma és egyes gyakorlati kérdései, HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft, Budapest, 2010., 5. old

II. Történeti alapok és trendek

1. A 3 történeti korszak és jellemzői:

A történeti adatokkal, a jelenlegi trendekkel azért szükséges foglalkozni szerintem, mert ebből felfedezhetők, illetve következtethetők a jövőbeli igények és elvárások, amelyek által egy hatékonyabb közigazgatásfejlesztést lehet megvalósítani. Az elektronikus közigazgatás történetének bemutatása során jelen dolgozat nem vállalkozhat az e-government teljeskörű, mérnöki aprólékosságú igényű bemutatására, hanem csak a főbb állomások és jelentősebb fordulópontok ismertetésére van lehetőség. A bevezetésnek és a működésnek a részletszabályait egységesen stratégiának nevezik a téma kutatói. Nézzük át ezeket a stratégiákat. Először is az EU stratégiáit vegyük górcső alá. Általában 3 nagy korszakot különböztethetünk meg, amelyek a következők:²

- 1993-1999 között: a remény évei
- 1999-2004 között: az EU és az információ
- 2005-től a kijózanodás és a realitás időszaka

Mindhárom korszakot elemezni az abban az időszakban elkészült dokumentumok, okiratok illetve a különböző statisztikai felmérésekből származó adatok alapján lehetséges. A „remény évei” megnevezés takarja a XX. század utolsó évtizedét, amikor az internet a társadalom egy részének már elérhetővé vált. Ekkor a felhasználóknak nem voltak jól kialakult „fogyasztói preferenciái”, azaz nem tudták megfogalmazni konkrétan, hogy mit várnak el a világhálótól. Ekkor még az interneten keresztül is csak alapszintű vagy másnéven kezdetleges szolgáltatásokkal és korlátozott adattartalmú információkkal megjelentek a magánszektor, és a közigazgatás szektor szereplői. Egy 1994-es tanulmányban³ a kutató a költségek aspektusából vezetett, rá, arra hogy az elektronizációra azért van szükség mert egy irat iktatása, irattárban való visszakeresése jelentős (20 dollár) anyagi költségekkel jár, és hogy igen időigényes. A probléma megoldásaként a dokumentumkezelő rendszerek bevezetését javasolta, bár megjegyezte, hogy az akkori digitalizáló (képalkotó) szoftverek nem képesek „rugalmasak” kielégíteni a felhasználó igényeket⁴.

Rengeteg más szakember és politikus fogalmazott meg és publikált egyre grandiózusabb terveket még akár egymásra licitálva is. Például arról, hogy az információtechnológia milyen

² Budai Balázs Benjámin – Tózsá István: E-közigazgatás, BCE, Budapest 2008

³ Weiss, Mitchell Jay. "The paperless office." Journal of Accountancy 178.5 (1994): 73.

⁴ U.o.

mértékben fog fejlődni és elterjedni, és ezáltal milyen gyorsan lehet a hagyományos közigazgatást felcserélni az elektronikussal. Ezek a tervek nyilvánvalóan túlzottan optimisták voltak és nem a reális állapotokat vették figyelembe, illetve többször alul becsültek több fontos világpolitikai eseményt pl. háborúk, válságok következményeként milyen gazdasági és társadalmi változások mennek végbe abban az évtizedben. A legfontosabb dokumentumok, amik abban a korszakban készültek: a Fehér könyv 1993, Bangemann jelentés, G7 konferencia az Információs társadalomról, PROMISE program 1998 stb.⁵

A második korszakot leginkább a tervezés időszakaként lehet aposztrofálni, amikor már jellemzően nem a túlzottan optimista ötletek születtek, hanem konkrétabb és számszerűsített tervek készültek, amelyek már részben figyelembe vették a gazdasági- fejlettségi állapotokat, és előre jeleztek egyes társadalmi jelenségeket is. Itt is elkövették azt a hibát, hogy inkább a statisztikai mutatószámokra koncentráltak, ahelyett, hogy saját kutatásokat folytattak volna le és az alapján következtettek volt az elkövetkezendő trendekre. Fontos megjegyezni, hogy ebben az időszakban egyre több országban köztük Hazánkban is megfogalmazott célkitűzés volt, hogy minél magasabb szintű legyen az internet penetráció, amit a kormányzat úgy kívánt elérni, hogy az internet hozzáférés árának csökkentését szorgalmazták a folyamatot szabályzó hírközlési hatóságon keresztül. Egyes szakemberek azt jósolták meg, hogy 2006-os állapothoz képest az internet előfizetések áraiban már további jelentős csökkenés nem várható inkább a sáv szélesség fokozás kap nagyobb jelentőséget.⁶ Másfél évtized távlatából megállapíthatom, hogy ez a feltételezés nem igazolódott be, mert jelenleg a szélessávú, vezetékes vagy mobil internet is elterjedt emellett, hogy az előfizetési díjak is tovább mérséklődtek. Európai Unió is zászlójára tűzte pl. a roaming díjak (barangolás) egységes csökkentését a tagállamok közötti hívások viszonylatában.

A harmadik korszak kezdte egybeesik Magyarország és további kilenc országnak az Európai Unióhoz történő csatlakozásával, azaz elmúlt majdnem 20 év. Az utóbbi két évtizedben 3 fontos háború is volt. Az afganisztáni, az iraki, illetve a napjainkban is tartó orosz- ukrán háború. A korszak legfontosabb dokumentumainak az i2010,, a Hetedik keretprogramot tekinthetjük.⁷ Az Elektronikus Közigazgatás Éves Jelentés 2005⁸ elég sarkosan megfogalmazta, hogy nem szabad megelégedni azzal, hogy a közigazgatás résztvevői az „internetre pakolva” az

⁵ U.o. 28. old.

⁶ Jenei Ágnes: Elektronikus média és közigazgatás, E-Government Tanulmányok XVI., E-Government Alapítvány a Közigazgatás Modernizációjáért, Budapest, 2007

⁷ Budai Balázs Benjámin – Tózsá István, 2008, i.m.

⁸ Készítette az Információ Társadalom- és Trendkutató Központ

információkat, egy új kommunikációs csatornát használjon az állampolgárokkal való kapcsolattartásban, hanem sok kritériumnak megfelelően kell folytatni a folyamatokat, azaz a modernizációt, hogy az tovább fejlődjön egy új szintre. Ezek a következők⁹:

- stratégiai integráció
- megfelelő jogi keretek
- interoperabilitás
- közös célok
- új munkamódszerek bevezetése
- az IKT eszközként kezelése
- felhasználói igényeiből kiinduló fejlesztés
- kommunikáció, szaktudás, támogatás.

Jól megfigyelhető, hogy ebben a harmadik korszaknak a kezdetén már tisztán látható volt, hogy átfogó komplex stratégia lépéseként kell fejleszteni eme szakterületet, hogy az elérni kívánt gyors, olcsó közigazgatás realitássá válhasson.

A jogalkotói akarat az elektronikus ügyintézés valamint a digitalizáció felé akarja terelni a klasszikus államigazgatási feladatokat. Vajon ez lehetséges? A társadalom részéről is van-e ilyen igény? A fogyasztói társadalomban élünk, amelynek legfontosabb szereplői az emberek. Kérdés, hogy ők is igénylik-e a kizárólag kibertér keretei közötti kapcsolattartást? Rixner Ádám tanulmánya¹⁰ szerint személyesség iránti igény, ami az állampolgárok oldalán a következő módokon, trendekben nyilvánul meg¹¹.

- Smart city- koncepciók a személyesség szolgálatában
- Közvetlen identitás-építés digitális technikával
- Szomszédolás
- Kitagolás
- Közigazgatás felvállalt feladata a családi életre felkészítés támogatása
- Közvetítés
- Social influencerek alkalmazása

⁹ E-közigazgatás - éves jelentés 2005. BME-UNESCO Információs Társadalom- és Trendkutató Központ (ITTK), Budapest, 2006, 78. old.

¹⁰ Rixner Ádám: A közigazgatás új iránya: a személyesség In: Glossa Iuridica, Új folyam 2019 VI. évf. 1-2.szám, Budapest, 2019, 243-274.o.

¹¹ U.o.

- egyéni tanácsadó, saját ügyintéző

Fontos megjegyezni, hogy a digitális közigazgatás még teljesebb körű elterjedéséhez, a mostaninál koncentráltabb megvalósulásához nagyon fontos elvárás, hogy a címzettek, azaz az állampolgárok tisztában legyenek azzal, hogy milyen adatlekérési stb. lehetőségek állnak rendelkezésükre, amit a későbbiekben ismertetésre kerül. Ahhoz hogy automatizálódó közigazgatás felhasználási részaránya minél magasabb arányú legyen az állampolgárokat oktatni és képezni kell a szoftverek, platformok és úgy általánosságban a kínált szolgáltatások használatára.

2. A nemzetközi trendek alakulása

A történeti áttekintés után érdemes vizsgálódásunkat a nemzetközi szintre is kiterjeszteni. Fontos tudni, hogy 2016-tól kezdve a magyar adóhivatallal kapcsolatban felmerülő marketing- és kommunikációs stratégiák a svéd adóhivatalt tekintti követendőnek, amit alátámaszt rengeteg cikk és tanulmány is. Mit takar ez az elképzelés?

„[...] az adóhivatalnak a jövőben partnerként kell támogatnia a vállalatokat abban, hogy jobban eligazodjanak az adózás kérdéseiben, hogy minél kisebb adminisztrációs teher nehezedjen rájuk, és hogy minél kisebb időráfordítással tehessenek eleget adókötelezettségeiknek.”¹²

A svéd mintából, tehát azokat kulcselemeket tartják a minisztérium részéről a magyar viszonyokra adaptálandónak, hogy szolgáltató hivatal legyen; segítse az adózókat; kisebb időráfordítással és kisebb költségekkel járjon az ügyintézés. Ennek részbeni megvalósításához eszközül szolgálhat az elektronizáció, de még sok más területen kell változásnak bekövetkeznie pl. az egyes adójogszabályok érthetőbbé, átláthatóbbá tételének. Az elektronikus közigazgatás teljeskörű elterjedéséhez jogszabályi kötelezés mellett társadalmi akarat. A követendő mintának tekintett skandináv országai példái mellett érdemes más országokat és földrészek „úttaposásának” eredményeit megnézni. Nem kizárólag a külföldi adóhatóságok vagy a külföldi közigazgatási szervek gyakorlatának elemzését ajánlott elvégezni. A kutatásokat érdemes magánszektorban is elvégezni, mert a vállalati jó gyakorlatok egyes elemei integrálhatóak az adóhatóság tevékenységébe is pl. az adminisztráció területén, amely megkívánja, hogy az adatok kezelése - feldolgozása – tárolása elektronikus módon javasolt. A Habif, Arogeti & Wynene LLP (HA & W) cégről szóló esettanulmányban¹³ egy sikeres vállalati gyakorlatról

¹² Varga Mihály el akarja érni a svéd modellt elérhető: <https://www.origo.hu/gazdasag/20160218-varga-mihaly-nay-ado-sved-modell.html> 2022.12.07.

¹³ Phelan, S. E. (2003). A paperless success story. Journal of Accountancy, 196(4), 59. elérhető: <https://www.proquest.com/openview/38326b9cc1dca44a929ce54ee5b70978/1.pdf?pq-origsite=gscholar&cbl=41065> 2022.12.07.

pl. a nyilvántartások elektronikus vezetéséről, és a kommunikáció digitalizációjáról ír a szerző. Egy másik értékes tanulmány¹⁴ a szlovák adóhatóság digitalizációs törekvéseit valamint a digitális korszak megatrendjeit elemzi és alternatívaként a mesterséges intelligencia felhasználását valamint a folyamatoptimalizálást javasolja. A harmadik publikáció¹⁵ bemutatja, hogy Portugáliában az iratok dematerializálódása, az a „pecsétes” és a „hivatalos kékvonalú papírlapok” megszűnésével kezdődött, és azzal egyidejűleg lett elsődleges kapcsolattartásimód az „egy kattintásnyi távolságnak” nevezett elektronikus ügyintézés a személyes ügyintézéssel szemben.

¹⁴ Ihnatišinová, D. (2021). Digitalization of tax administration communication under the effect of global megatrends of the digital age. In SHS Web of Conferences (Vol. 92, p. 02022). EDP Sciences.

¹⁵ Oliveira, F. P., & Machado, C. (2018). Papers, my friend, are blowing in the wind: towards a paperless Administration. Persp. L. Pub. Admin., 7, 1.

III. Az elektronikus közigazgatás fogalmának értelmezése és jelentősége

Ahhoz, hogy az elektronikus közigazgatásról, a szegmenseiről, a résztvevőiről stb. részletesebben tudjunk érdemben beszélni deklarálni kellene a fogalmát. Az elérhető irodalom szerint a fogalomalkotás elég sok nehézségbe ütközik, az egyes szerzők között nincs, egyetértés mit kell tartalmaznia:

„Az e-közigazgatás a közszféra kapcsolatrendszerének tudás alapú átalakítását és racionalizált, szolgáltató jellegű újraszervezését jelenti, az infokommunikációs technológiai alkalmazások közműszerű használata révén.”¹⁶

A fenti definíció véleményem szerint eléggé általános jelleggel fogalmazza meg az e-közigazgatást, de kiindulópontnak ideális lehet. Az elektronikus közigazgatás definiálására, a magyar jogi szakirodalomban nem igazán találni példát.¹⁷ A szerző az angolszász jogirodalom alapján, az ENSZ által megalkotott fogalmakat és tartalmukat is bemutatja. Ezek szerint van e-government (e-kormányzat), e-administration (e-közigazgatás) és e-governance, ami több mint a hivatalok internetes weboldalai¹⁸ A szakirodalom hazai képviselői között egyetértés van abban, hogy a külföldi fogalomalkotások kiindulópontnak jók, de a hazai rendszerre kell szabni, és a saját jellemzőkre aktualizált elektronikus közigazgatást kell megalkotni. A teljesség igénye nélkül az alábbi állami intézmények nyújtanak elektronikus szolgáltatásokat:

- Magyar Államkincstár
- Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő
- Nemzeti Adó- és Vámhivatal
- Fővárosi és Megyei Kormányhivatalok
- Önkormányzatok
- Magyar Nemzeti Bank

Az elektronikus ügyintézés megkezdését legegyszerűbben a www.magyarorszag.hu weboldalán keresztül lehet megtenni. A következő témakörökben lehet elektronikus ügyintézés folytatni: család; oktatás-kutatás; egészségügy; pénzügy; nyugdíj- juttatás-segély;

¹⁶ Budai B., Az e-közigazgatás elmélete, Akadémiai, Budapest, 2009. 43. old

¹⁷ Czékmann Zsolt (szerk.): Infokommunikációs Jog, Dialóg Campus Kiadó, Budapest, 2019

¹⁸ U.o. 18. old

élet Magyarországon; vállalkozás; tulajdon; okmányok; közigazgatás-jog; mezőgazdaság-környezetvédelem; választás; közüzemi szolgáltatók; önkormányzat.

Az elektronikus ügyintézés fogalmára, a mai napig nem született meg az egységes, mindenki által elfogadott definíció. Fogalomalkotásra irányuló kezdeményezések történtek a múltban is és napjainkban is vannak kísérletek rá. A következőkben különböző fogalomalkotásokat mutatok be. Az elektronikus ügyintézés fogalmát jogszabályi szinten is megfogalmazták. A napjainkban már hatálytalanított 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól (továbbiakban Ket.) 28/A. § (1) bekezdése lefektette azt, hogy a hatóságokkal az írásbeli, a személyes, a telefonos kapcsolattartás mellett az elektronikus úton történő kapcsolattartást is megnevezete és ismertette. A jogszabályban összesen tizenegyszer fordul elő az „elektronikus ügyintézés” ebből is a legtöbbször a zárórendelkezőkben.

„Az elektronikus kormányzás legszélesebb értelemben a digitális információs és kommunikációs technológiák alkalmazását jelenti a kormányzat és társadalom közötti kapcsolatrendszerekben.”¹⁹

Van olyan megközelítés is, ahol a polgárok számára érezhető előnyök szemszögéből közelít az elektronikus közigazgatáshoz²⁰:

- kényelmes
- időkímélő
- olcsó
- környezetbarát
- testreszabott
- informatív
- átlátható
- biztonságos
- demokratikus
- közösségképző

Az elektronikus közigazgatást sokféle tudományterület a magáénak érzi, attól függően, hogy milyen problémafelvetésként tekint a témakörre. Az informatika egyszerűen fizikai problémaként tekint rá, a közgazdaságtan szervezési problémaként tekint rá. Összességében

¹⁹ Dósa Imre – Polyák Gábor: Informatikai jogi kézikönyv, KJK-KERSZÖV. Budapest, 2003, 246. old

²⁰ Szittner Károly: E-ügyintézés Magyarországon, E-Government Tanulmányok XXXI., E-Government Alapítvány a Közigazgatás Modernizációjáért, Budapest, 2011, 9. old

elmondhatjuk, hogy három tudományterület határán jött létre, amelyek a közigazgatás tudomány, az informatika és a vezetés-szervezés tudomány. E három pillérről készült ábra²¹ Az információ illetve az információáramlás szempontjából történő megközelítés. Ekkor különböző területeket lehet elhatárolni²².

- E-government – elektronikus kormányzat (interneten keresztül történő ügyintézés)
- M-government – mobil technológián alapuló technológia
- T-government – digitális Televízió alapuló technikák, és azok közigazgatási alkalmazásának gyűjtő neve
- O-government – A hagyományos papír alapú, offline ügyintézés (Offline, original)

Ezekén kívül még vannak egyéb kormányzatok pl. U-government (Koreában – mindenütt jelenlévő (Ubiquitous) kormányzat megjelölésére²³. Véleményem szerint a szakma által 2008-ban elfogadott területek határai közel 15 évvel később teljesen elkorrodálódtak, így nem látom célszerűnek a mobil technológia és a digitális televíziós technológia megkülönböztetését. Esetleg annak van létjogosultsága, hogy egy fő határvonalat nevezzük meg, ez pedig az E- és a O- government közötti differenciálás jelenti.

„Az információ olyan társadalomszervező erő, melynek birtoklása (strukturált birtoklása esetén beszélünk tudásról) a társadalom nyertesévé tehet, azonban nélkülözése a társadalom perifériájára helyezhet.”²⁴”

Eme gondolatot nem kívánom túl misztifikálni, de úgy gondolom benne van az egész társadalomra és gazdaságra érvényes alaptétel. Az információ tudás, a tudás pedig pénz, a pénz pedig a boldogulás és a siker kulcsstényezője. E kitérés után térjünk vissza az e-közigazgatás jelentőségéhez. A több szakember folyamat alapú megközelítést preferálja, amely új távlatokat nyit meg a vizsgálódásban. Ilyen elemzési lehetőség például a belső (back office) és külső (front office) folyamatok kutatása.

Egy lehetséges másik érdekes vizsgálódási lehetőséget jelent a mesterséges intelligencia bevetésének gondolata az elektronikus közigazgatás területére. Nyilvánvalóan még a közeljövőben nem megvalósítható, hogy egy robot elvégezze mindazon államigazgatási feladatokat, amelyeket emberek végeznek manapság, de érdemes ezen lehetőséget is talonba helyezni. Ilyen mozzanat lehet a mérlegelési jogkör, mert a komputer nem képes az eset összes

²¹ Budai Balázs Benjámin – Tózsá István, 2008, i.m. 8. old.

²² Budai Balázs Benjámin, 2009 i.m.

²³ Budai Balázs Benjámin – Tózsá István, 2008, i.m. 8. old.

²⁴ U.o. 10.old.

körülményét súlyozni és mérlegelni és így igazságos döntést hozni. Ahol az M.I.-t biztosan lehetne hasznosítani az a különféle telefonos és internetes tájékoztatási fórumokon, úgynevezett help desk jellegű tájékoztatást. Napjainkban az M.I. kutatása rengeteg szakembert és szakterületet foglalkoztat. Elég csak az önvezető autókra, vagy a bűnesetek felkutatására is gondolni. Az M.I alkalmazása egy újabb problémakört hoz a felszínre, mégpedig a mesterséges intelligencia döntéseiért való emberi felelősségét. G. Karácsony Gergely egy tanulmányában²⁵ nagyon jó gyakorlati példák során mutatta be, hogy az önvezető autók által okozott közlekedés balesetek szinte mindegyike a robotot felügyelő természetes személy figyelmének hiányára vezethető vissza. Fontos tudni, hogy 2022-ben megalakult a NAV Mesterséges Intelligencia Munkacsoportja (MIMCS), amelynek a célja, hogy az „adóhivatal egyedülálló adatvagyonára” alapozó tudományos módszerekkel kutásokat végezzen „az adózási, adóztatási tapasztalatok sinergiájának kihasználásra²⁶”. A NAV-on belül megalakult munkacsoport tevékenysége még nagyon újdonságnak számít, így annak tevékenységéről, az alkalmazott programokról, részletesebb információk nem érhetők el.

Amíg a magánszektorban dinamikusan nyert tért az elektronikus térben kínált szolgáltatások széles palettája, addig az állami szektorban sokkal szűkebben és lassabb ütemben valósult meg a digitális viszonyokra átállás. Fontos megjegyezni, hogy azt a korszakot, amikor az állami szervek már weboldalakat üzemeltettek, de még nem kommunikáltak az ügyfelekkel, és még nem voltak elektronikus úton megkereshetőek, nem lehet az elektronikus közigazgatás időszakának tekinteni. Az elektronikus kapcsolattartás és ügyintézés aránya az utóbbi öt évben az állami beavatkozásnak, a regulációnak köszönhetően igen magas lett. A jogszabályok önmagukban nem elegendők, ha nincsen mellett társadalmi akarat, hogy betartsák. Az állami hivatalok (Kormányhivatalok, NAV stb.) élen kívánnak járni a minél szélesebb körű elektronikus közigazgatás elterjedésében, azaz az elektronikus ügyintézés számának növekedését célul tűzték ki. Ennek egyik lépésként a minden munkavállalójukat kötelezték arra, hogy maguk is nyissanak ügyfélkaput, hogy ezzel is példát mutassanak, a hozzájuk érkező ügyfeleknek, hogy az állami alkalmazottak kivétel nélkül rendelkeznek ezzel a kulcstényezővel. Meg kell jegyezni, hogy ez az egyszeri, tömeges ügyfélkapu regisztráció nem jelentette a cél elérését, mivel a kollégák és ismerősök jelentős hányada továbbra sem veszi

²⁵ G. Karácsony Gergely: Inkább bízunk a robotokban? A mesterséges intelligencia döntéseiért való emberi felelősség kritikája: In: Charta Festiva Iubilaei Facultatis Iaurinensis, Jog- és politikatudományi folyóirat Különszám, Budapest, 2020. XII. évfolyam, 31-41.o.

²⁶ MI munkacsoport alakult a NAV-nál. elérhető: <https://ado.hu/ado/mi-munkacsoport-alakult-a-nav-nal/> 2022.12.07.

igénybe az elektronikus közigazgatás kínálta szolgáltatásokat. A 2020-ban kitört koronavírus járvány fokozta a szükségességét annak, hogy az elektronikus közigazgatás fejlesztése folytatódjon, mivel ez biztosította az emberek részére a biztonságos ügyintézés egyetlen lehetőségét. Továbbá felhívta a figyelmet arra is, hogy ennek a folyamatnak nem szabad leállnia és a közigazgatásnak még szélesebb körben kell elektronikus útra terelődnie (pl. személyi igazolvány, vagy járművezető engedély megújítása otthonról), mert ez által is lehet a személyes kontaktusok számát csökkenteni, illetve a vírus terjedését csökkenteni lehet. Megállapíthatjuk, hogy az elektronikus közigazgatás napjainkban is fejlődésen, változáson megy át, ami egy izgalmas, érdekes folyamat és kíváncsian várjuk, hogy milyen megújulásokat tud még az állami intézményrendszer ezen a téren elérni.

IV. Ki kötelezett elektronikus ügyintézésre, kapcsolattartásra?

Az elektronikus közigazgatás bemutatása után fontosnak tartom annak tisztázását, hogy ki kötelezett az elektronikus ügyintézésre, valamint kapcsolattartásra. Az elektronikus ügyintézés és az elektronikus kapcsolattartás két eltérő jellemzőkkel, tartalommal rendelkező fogalom. Míg az elektronikus ügyintézés tárgyköre egy nagyon széleskörű fogalmat takar, addig az elektronikus kapcsolattartás tulajdonképpen egy jóval, szűkebb tartalommal bír. Tulajdonképpen az állami szervek felől nézve a hivatalos iratok kézbesítési/postázási formáját jelenti. 2018. január elseje előtt indult ügyeknél az állami hivatalok nem voltak kötve, hogy az általuk keletkezett iratot postai úton küldik ki az ügyfelek számára vagy elektronikusan ügyfélkapura, tárhelyre helyezéssel. 2018. év elejétől hatályba lépő jogszabályi háttér megfosztotta az állami szerveket az önálló döntési jogkörüktől, és az elektronikus kézbesítési forma, az elektronikus tárhelyre kézbesítés lett. Az elektronikus kapcsolattartást alapvetően az az alábbi jogszabályok határozzák meg:

- A 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól (röviden Eüsztv.)
- a 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól (röviden E-ügyintézési rendelet)
- 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról (röviden Ákr.)

A közigazgatási szervek kapcsolattartásra vonatkozó részletszabályait az Ákr. tartalmazza, kivéve az Nemzeti Adó- és Vámhivatal esetében, ahol a kapcsolattartás szabályait az Air. szabályozza.

Az adóhatósági ügyekben:

- 465/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet az adóigazgatási eljárás részletszabályairól
- 2017. évi CLI. törvény az adóigazgatási rendtartásról (röviden Air.),
- 2017. évi CL. törvény az adózás rendjéről (röviden Art.).

A szabályozások céljait a következőkben lehet összefoglalni: az elektronikus ügyintézés széles körben elterjedjenek, az eljárások gyorsuljanak, az adminisztratív terhek csökkenjenek, hatékonyabb közszolgáltatásokat nyújtsanak ez által az állami szervek.²⁷ Emellett még fontos célok közé sorolhatjuk, hogy az elektronikus ügyintézés biztosító állami szervek között is szorosabb együttműködés kialakítását, valamint a lakosság számára korszerűbb, és hatékonyabb közszolgáltatások nyújtását.

²⁷ Tóth Gábor: Az e-ügyintézésről általánosságban. Számvitel, Adó, Könyvvizsgálat, 60. évf. 2018. 1. szám 6-7.old

1. Az elektronikus ügyintézés alanya

Az Eüsztv. 9. § (1) bekezdése alapján ha nemzetközi szerződésből eredő kötelezettség alapján törvény vagy nemzetközi szerződés eltérően nem rendelkezik, elektronikus ügyintézésre köteles valamennyi, a 2. § (1) bekezdése szerinti ügy tekintetében

a) az ügyfélként eljáró

aa) gazdálkodó szervezet,

ab) állam,

ac) önkormányzat,

ad) költségvetési szerv,

ae) ügyész,

af) jegyző,

ag) köztestület,

ah) az ac)-ag) alpontok hatálya alá nem tartozó egyéb közigazgatási hatóság, valamint

b) az ügyfél jogi képviselője.”

A fenti jogszabályhely alapján megállapítható, hogy összefoglalva „minden közintézmény” kötelezett az elektronikus ügyintézésre. Az ügyfelek oldaláról is vizsgálándó, hogy kik kötelezettek elektronikus kapcsolattartásra. A jogi személyek (pl.: Rt. Kft. Bt. Kkt. Egyesületek) és a természetes személyek egy része (gazdasági tevékenységet végző egyéni vállalkozó, adószámos magánszemély) is elektronikus kapcsolattartásra kötelezettek lettek. A természetes személyeknek azon a köre, akik nincs önálló tevékenységből származó bevételük, továbbra sem kell elektronikusan kommunikálniuk az államigazgatási szervekkel. Főszabályként, tehát a természetes személy nem kötelezett e-ügyintézésre, kivéve, ha törvény írja elő²⁸. A továbbiakban részletesebben vizsgálom, hogy a vállalkozási tevékenységet folytató és nem folytató természetes személyek között milyen eltérő jellemzők vannak. Fontos megjegyezni azt, hogy az elektronikus kapcsolattartásra kötelezés nem jelenti azt, hogy, az ügyintézés során teljesen megszűnik a személyes kapcsolattartás lehetősége.

2021. év elejétől a papír alapú tértivevényeket is felváltották az elektronikus tértivevények, ami egy újabb lépés a digitalizálódás útján²⁹. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a belföldi

²⁸ Eüsztv. 1. § 46. pont, és 9. § (3)

²⁹ Tértivevény – Jön az elektronikus kézbesítési visszaigazolás.

https://www.posta.hu/aktualitasok/jon_az_elektronikus_kezbesitesi_visszaigazolas_20201210 2022.12.07.

címre postai úton feladásra kerülő dokumentumokhoz már nem kell tértivevényeket kinyomtatni és felragasztani a borítékra, valamint a postától sem papíralapú kézbesítési visszajelzés érkezik. A postától egy digitálisan kitöltött és elektronikus úton megküldött elektronikus tértivevény (pdf) vagy másnéven kézbesítési igazolás érkezik. A külföldi (nemzetközi) levélre továbbra is a klasszikus rózsaszín, papír alapú „A. R.” tértivevénnyel kerülnek feladásra az adóhatósági iratok.

1.1. Ügyfélkapu, Könyv tárhely

Az állami elektronikus ügyintézés megvalósulásának három formája létezik, attól függően, hogy természetes személyként (ügyfélkapu), jogi személyként (cégkapu), vagy államigazgatási szereplőként (hivatali kapu) kívánunk ügyeket intézni. A hazai elektronikus ügyintézés első lépése az ügyfélkapu bevezetése volt 2005. április 1-én.

„Az ügyfélkapu olyan szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás, amely biztosítja, hogy a használója egyedileg azonosított módon, biztonságosan léphessen kapcsolatba a központi rendszer útján az elektronikus közigazgatási ügyintézés, illetve elektronikus közigazgatási szolgáltatást nyújtó szervekkel.”³⁰

Az ügyfélkapu egy szabadon választott felhasználói névből és a hozzátartozó jelszóból álló elektronikus eszköz, amivel magánszemély kétséget kizáróan azonosítható. Ügyfélkapus regisztrációt személyesen okmányirodában, kormányablakban lehet kezdeményezni. A személyes megjelenés, azért szükséges, mert az ügyintézők ellenőrzik a megjelent személy okmányait és az adatokat rögzítik a közhiteles ügyfélkapu rendszerben. Akinek 2016. január 1-je után kiállított érvényes elektronikus személyi igazolványa van és minősített érvényességű elektronikus aláírással rendelkezik elektronikus úton a magyarorszag.hu weboldal segítségével is kezdeményezheti a regisztrációt.³¹

Ügyfélkapu nyitása nincs kötelezően előírva az állampolgárok részére, de mindenesetre érdemes megfontolni igénylését, mert segítségével az ügyintézés mindenki számára egyszerűbbé, könnyebbé és gyorsabbá válik. A Belügyminisztérium által publikált jelentés adatai alapján: „A 2021. június 30-i állapot szerint összesen 4.770.524 db érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkaput tartottak nyilván, amely 463.879 darabbal magasabb az egy évvel korábbi értékhez képest (4.306.645 db), ami így egy év alatt 10,8%-os növekedést jelent.”³²

³⁰ Ügyintézés személyes megjelenés nélkül – Ügyfélkapu elérhető: <http://www.bekesijarasok.hu/fobb-hireink/ugyintezes-szemelyes-megjelenes-nelkul-ugyfelkapu> 2022.12.07.

³¹ Elektronikus regisztráció. <https://ugyfelkapu.gov.hu/sugo/s-regisztracio/s-elektronikus-regisztracio> letöltve: 2022.12.07.

³² https://nyilvantarto.hu/letoltes/statistikak/2021_I_feleves_adatokat_tartalmazo_monitoring_jelentes.pdf letöltve: 2022.12.07.

Az ügyfélkapu egy általánosabban használt fogalmat takar, míg a KÜNY tárhely ezen belül egy szűkebb kategóriát jelent.

Az évek során az elektronikus ügyintézés formalizálódott kialakult, a tartós tárhely, rendelkezési nyilvántartás stb. KAÜ, RNY, KÜNY, stb. Miket rövidítenek ezek a mozaikszavak? Vegyük sorra őket:

- KÜNY – Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartás (tárhely)
- KAÜ – Központi Azonosítási Ügynök (elektronikus azonosítási szolgáltatás)
- SZEÜSZ – szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások
- KEÜSZ – központi elektronikus ügyintézési szolgáltatások
- AVDH – Azonosításra Visszavezetett Dokumentum Hitelesítés (elektronikus aláírás)
- 4T– Természetes személyazonosító adatok
- BKSZ – Biztonságos Kézbetétési Szolgáltatás
- RNY – rendelkezési nyilvántartás

Az ügyfeleknek, ahhoz, hogy elektronikus iratokat tudjanak fogadni és küldeni tárhelyre van szükségük. Ez a tárhely a magánszemélyek részére az ún. KÜNY tárhely, míg a gazdálkodó szervezetek részére a cégkapu, az intézményeknek pedig a hivatali kapu. A magyarorszag.hu weboldalra bejelentkezve lehet, további azonosítás után a saját tárhelyre bejelentkezni, ami több lépcsős bejelentkezési folyamat. Mielőtt azonosítás részleteit sorra vennénk, nézzük mik is a természetes személyazonosító adatok:³³ a polgár családi és utóneve, születési családi és utóneve, születési helye, születési ideje és anyja születési családi és utóneve. Az elektronikus azonosítás során ezekre az adatainkra nem lesz szükségünk, mivel a bejelentkezéshez egy szabadon választott felhasználónévre és jelszóra van szükségünk. A Központi Azonosítási Ügynök röviden KAÜ, ahol már öt féle azonosítási lehetőség: az ügyfélkapu, az elektronikus személyi igazolvány, az ügyfélkapu+, a telefonos azonosítás, és az arcképes azonosítás közül az egyiknek kiválasztásával tudunk belépni.

A belépés, az azonosítás nagyon fontos kihívásokat jelent az informatika számára, mert folyamatosan fejleszteni kell a technológiát, monitorozni és reagálni kell az újszerű veszélyekre és visszaélésekre. Általános elvárás, hogy a felhasználók, amikor intézik ügyeiket nem szabad, hogy bűncselekmények áldozatává váljanak. Itt egyrészt értendő, hogy a személyes adatok védelmének, és az adótitkok védelmének mindenkor elsődleges védelmét. A személyes adatok védelmét a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az

³³ 1996. évi XX. törvény 4. § (4) bekezdés

információszabadságról szabályozza. Az adótitok fogalmát az Art. 127. § (1) bekezdése deklarálja: „Adótitok az adózást érintő tény, adat, körülmény, határozat, végzés, igazolás vagy más irat.” Ezt követően az Art. felsorolja, az adótitokok körét:

„Adótitoknak minősül különösen

a) az államháztartás alrendszere terhére nyújtott adókedvezmény, jóváírás,
b) az adózó által törvényben meghatározott célra nyújtott támogatás, vagy
c) az adózó által törvényben meghatározott kedvezményezett célra történő felajánlás esetén a támogatást nyújtó, a felajánló adózó megnevezése, az általa igénybe vett adómentesség, adókedvezmény, jóváírás, valamint az általa juttatott támogatás, felajánlott adó vagy adóelőleg mértéke, továbbá a támogatott megnevezése, a támogatott által kapott támogatás és a támogatott javára felajánlott adó vagy adóelőleg mértéke.³⁴”

A személyes adatok, valamint az adótitok védelmére azért kell kiemelt hangsúlyt fektetni, mert ezeknek az információknak az „illetéktelen kezekbe” való jutása jelentős anyagi és erkölcsi hátrányokat okozhat az ügyfeleknek, és az adóhivatalnak egyaránt.

1.2.Cégkapu

A cégkapu a gazdasági társaságok részére létrehozott elektronikus tárhely, amely a társaságok esetében az ügyfélkaput váltja fel, egészíti ki. „A gazdálkodó szervezetek számára 2018. január 1-jétől kötelező a Cégkapu használata.”³⁵

A magyarorszag.hu magyarázata szerint a „cégtörvény módosításának következtében a gazdálkodó szervezeteknek - a cégeknek és egyéb szervezeteknek - kötelező az elektronikus elérhetőségüket bejelenteni a Rendelkezési Nyilvántartásba vagy közhiteles nyilvántartásokba. Ezáltal a cégekkel való kommunikáció teljes mértékben megváltozik, a hivatalok és intézmények már Cégkapu-címükön is elérhetik a cégeket.”³⁶

A cégkapu nyitására kötelezettek 1 év haladékat, 2019. január 1-ig kaptak.³⁷

A cégkapu regisztráció folyamata nagyon egyszerűen elvégezhető. A következő tájékoztatás szerint az alábbi lépéseket kell elvégezni:

1. „A képviseletre jogosult személy vagy a meghatalmazottja
 - o bejelentkezik az alkalmazásba,
 - o kiválasztja a regisztrálandó gazdálkodó szervezet szervezeti formáját,

³⁴ Art. 127. § (2) bekezdés a)-c) pontok

³⁵ Cégkapu – Tájékoztató. <https://tarhely.gov.hu/ckp-regisztracio/tajekoztato.html> letöltve 2022. 12. 07.

³⁶ Cégkapu. <https://regi.ugyintezes.magyarorszag.hu/szolgaltatasok/cegkapu.html> letöltve 2022. 12. 07.

³⁷ SZEÜSZ, KÜNY, RNY, KAÜ - Ön sem érti? https://piacesprofit.hu/kkv_cegblog/szeusz-kuny-rny-kau-on-sem-erti/ letöltve 2022. 12. 07.

- megadja a szükséges adatokat (a meghatalmazottnak egy regisztrációs űrlapot kell kitöltenie, ahol el kell végezni a szükséges elektronikusan hitelesített dokumentumok csatolását).
2. A regisztrációs alkalmazás kapcsolatba lép az érintett közhiteles nyilvántartásokkal és ellenőrzéseket hajt végre.
 3. Eredményes regisztráció esetén az alkalmazás eltárolja a regisztrációs adatokat, és elektronikusan hitelesített visszaigazolást ad.³⁸

A cégkapu, tehát a gazdálkodó szervezetek részére 2019. év elejétől kezdődően nem egy lehetőség, hanem kötelezettség, mert csak ezen az úton tudnak kommunikálni az állami-, önkormányzati hivatalokkal, mivel főszabály szerint ügyintézés során a jogalkotó az elektronikus úton való kommunikációt, kapcsolattartást preferálja. A jogszabály kimondja, hogy a cégkapu regisztrációja osztott szerkezetű, amely alapján „gazdálkodó szervezet nevében a cégkapu-regisztrációt a gazdálkodó szervezet képviselőjére jogosult természetes személy kezdeményezheti”³⁹ A törvényes képviselő dönthet a cégkapuregisztrációt követően, hogy mely személyeknek, munkatársaknak, könyvelőnek stb. ad jogosultságot, hozzáférést és milyen ügycsoportokban, hogy elektronikusan ügyintézészt végezzenek a cég nevében. Ezek a jogosultságok különböző szolgáltatások igénybevételére jogosítják a fel a felhasználókat. A jogosultságok kiosztásával körültekintően kell eljárni, ezt később részletesen is bemutatom.

2. Az elektronikus aláírás szerepe

Ha az elektronikus ügyintézés rendszerében az első legfontosabb szereplő az alanya, akkor a második legjelentősebb tényező, az eszköze, vagyis az elektronikus aláírás vagyis az AVDH – Azonosításra Visszavezetett Dokumentum Hitelesítés. Hazánkban a 2001. évi XXXV. törvény az elektronikus aláírásról (továbbiakban Eatv.) szabályozta először az elektronikus aláírást. „Elektronikus aláírás: elektronikus dokumentumhoz azonosítás céljából logikailag hozzárendelt és azzal elválaszthatatlanul összekapcsolt elektronikus adat, illetőleg dokumentum.”⁴⁰ Az elektronikus aláírás hitelessége legalább kétfajta kérdéskört érint: jogi és technológiai. A technológia feltétel kihívást jelent, mert olyan feltételeknek kell teljesülniük mint a hitesség és biztonságosság.⁴¹ Az Eatv.-t váltotta fel⁴² a 2015. évi CCXXII. törvény az

³⁸ <https://tarhely.gov.hu/ckp-regisztracio/tajekoztato.html> 2022. 12. 07.

³⁹ E-ügyintézési rendelet 89. § (2) bekezdés

⁴⁰ Az Eatv. 2. § 6. pontja a következőként definiálta az elektronikus aláírást

⁴¹ Verebics János: Az elektronikus gazdasági kapcsolatok joga, HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft, 2001. 220. old

⁴² Oka: 910/2014/EU Rendelet - eIDAS elfogadása

elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól (továbbiakban Eüsztv.), amely jelenleg is hatályos. Az Eüsztv. 2. részre bontja a fogalmat: fokozott biztonságú elektronikus aláírás⁴³ és minősített elektronikus aláírás⁴⁴ fogalmakat definiál.

Egy másik tanulmány szerint „[...] attól függően, hogy adott esetben milyen műszaki-technológiai megoldások állnak egy meghatározott elektronikus aláírás mögött, az alábbi típusait különböztetjük meg:

- a) (egyszerű) elektronikus aláírás;
- b) fokozott biztonságú elektronikus aláírás;
- c) minősített elektronikus aláírás;
- d) minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírás.”⁴⁵

Az e-aláírás nélkülözhetetlen résztvevő a vizsgált témánkban, mivel a hatóság részéről kiadványozásra kerülő okiratot hitelesíti, ellátja egy olyan pluszjellel, amely alkalmas arra, hogy hitelt érdemlően bizonyítsa, azt, hogy azt állami alkalmazott/foglalkoztatott adta ki. A magánszféra szempontjából ez elektronikus aláírás azt jelenti, hogy az állampolgár által benyújtott magániratot ilyen módon hitelesíti, hogy az „tőle” származik. Az elektronikus aláírás a kézi aláírást váltja fel, illetve helyettesíti. A hagyományos aláírásnak három kritériumnak kell megfelelnie, a hitelesség, a sértetlenség és a legtagadhatatlanság. Az elektronikus aláírásnak ugyanennek a három kritériumnak meg kell felelnie, akkor nevezzük fokozott biztonságú elektronikus aláírásnak. Az elektronikus aláírás egy másik definícióját Almás János adja meg könyvében „elektronikus aláírásnak a nyilvános kulcsú kriptográfián alapuló elektronikus aláírást, nevezi, ami egy matematikai algoritmussal előállított bitsorozat.”⁴⁶ Almási könyvében öt szempont: a cél, az eljárás, a szükséges eszköz, a szükséges tudás és a szükséges birtok alapján hasonlítja össze a hagyományos és az elektronikus aláírást. Az elektronikus aláírás kapcsán érdemes szót ejteni arról, hogy a digitális készségekről is. Digitális készségek és az elektronikus közigazgatás⁴⁷ közötti kapcsolódásban azt érdemes számszerűsíteni, hogy a polgárok milyen mértékű felhasználói ismeretekkel és képességekkel rendelkeznek az ilyen formában nyújtott szolgáltatások igénybevétele, ez felveti az oktatás-képzési rendszer szerepét, sőt felelősségét is.

⁴³ Eüsztv. 1. § 22. pont

⁴⁴ Eüsztv. 1. § 38. pont

⁴⁵ Zámbó Alexandra Erzsébet – Czékmann Zsolt: Személyazonosítás elektronikus környezetben: In: Infokommunikációs jog, Szerk.: Czékmann Zsolt, Dialog Campus, Budapest, 2019. 175-200.o.

⁴⁶ Almási János: Elektronikus aláírás és társai, 2002, 27.old

⁴⁷ Európai Unió és Hazai trendek kutatási eredményeit ismerteti a szerző tanulmányában. Csák-Hatalovics Gyula Balázs: Új trendek Európában az elektronikus közigazgatás területén, In: Glossa Iuridica, Új folyam 2017 IV. évfolyam, 3-4. szám, Budapest, 2018.

V. Nemzeti Adó- és Vámhivatallal elektronikusan intézhető ügyek

A NAV adó, illeték, jövedék és vámmal kapcsolatos ügyekben is egyre szélesebb körben nyújt szolgáltatásokat, amik között a telefonos ügyintézés mellett elektronikus szolgáltatásokat is⁴⁸:

1. Kitöltheti szja-bevallását, jóváhagyhatja, módosíthatja bevallási tervezetét, rendelkezhet az 1+1%-ról az eSZJA-portálon.
2. Lekérdezheti bevallásait, adószámlája egyenlegét, saját vagy vállalkozása adatait, foglalkoztatotti, biztosított adatait az eBEV-portálon. <https://ebev.nav.gov.hu>
3. Adószámot igényelhet, online jelentheti be adatait és azok változását a NAV-hoz, valamint adóelőleg-nyilatkozatát is eljuttathatja munkáltatójának, kifizetőjének az Online Nyomtatványkitöltő Alkalmazásban (ONYA). <https://onya.nav.gov.hu>
4. Átveheti online a NAV hivatalos iratait az Értesítési Tárhelyen. <https://tarhely.gov.hu>
5. Beadványokat küldhet kötetlen formában az ePapír szolgáltatással. <https://epapir.gov.hu>
6. Jövedelemigazolást kérhet az online keresetkimutatás szolgáltatással. <https://ebev.nav.gov.hu>
7. Igényelhet igazolásokat például kollégiumi elhelyezéshez, hitelfelvételhez, szociális támogatásokhoz vagy különböző pályázatokhoz az IGAZOL nyomtatványon.
8. Tartozásmentességét igazolhatja elektronikusan, ha kéri felvételét a köztartozásmentes adózói adatbázisba (KOMA).

Az itt felsorolt 8 nagyobb területről további tájékoztatást kaphatunk az információs füzetekből. A 32. számú információs füzet részletes tájékoztatást ad az elektronikus ügyintézés általános szabályairól. A hivatal honlapja szerint a 32. számú információs füzet megnevezése változatlanul: „32. Az elektronikus ügyintézés és kapcsolattartás általános szabályai adóügyekben”, amelyet 2019., 2020., és 2021. években aktualizált tartalmakkal újra kiadtak, és ezek szabadon elérhetőek az adóhivatal honlapjáról. Az információs füzet tanúsága szerint az adóhivatal mindenkit ügyfelének tekint, akik a lentebb felsorolt 3 csoport valamelyikébe tartoznak, és számukra a teljes eljárási folyamatban elektronikus úton intézhető az ügyeik és igénybe vehetik mindazon kapcsolattartási szolgáltatásokat, amik ma Magyarországon elérhetőek⁴⁹.

⁴⁸ Nemzeti Adó- és Vámhivatal: Ügyféliránytű. <https://nav.gov.hu/ugyfeliranytu/nav-online> letöltve 2022. 12. 07.

⁴⁹ Nemzeti Adó- és Vámhivatal: Információs füzetek -2022. https://nav.gov.hu/ugyfeliranytu/nezzen-utana/inf_fuz/2022 letöltve: 2022. 12. 07.

Az adóhivatal az ügyfeleit 3 csoportba sorolja, amelyek a következők⁵⁰:

1. vállalkozási tevékenységet nem folytató természetes személyek
2. egyéni vállalkozók és az adóügyekben elektronikus kapcsolattartásra kötelezett, adóköteles tevékenységet végző természetes személyek
3. nem természetes személy ügyfelek

Az első csoportba tartozóknak a legfontosabb ismérve, hogy vállalkozási tevékenységet nem folytatnak azok a természetes személyek, akik ide vannak sorolva akik kizárólag munkabérjellegű jövedelmet szereznek. Ők nem kötelezettek elektronikus kapcsolattartásra, de a hivatal biztosítja részükre is elektronikus utat, amennyiben ügyfélkapu-regisztrációval rendelkeznek és a rendelkezési nyilvántartásban nem található bejegyzés arra vonatkozóan, hogy az elektronikus kapcsolattartást tiltanák.

A második csoportba az egyéni vállalkozók, valamint az adószámos magánszemélyek stb. tartoznak, akiknek kötelező az elektronikus kapcsolattartás. A legfontosabb követelmény velük szemben, hogy „élő” jogviszonnyal, státusszal rendelkezzenek, azaz ne legyen a tevékenységük szüneteltetve, illetve adószámtörlés alatt se álljanak, mert különben átkerülnek az első csoportba.

A harmadik csoportba a tartalmazza a gazdálkodó szervezeteket (Bt., Kft., Rt, Kkt., egyesületek stb.) illetve ide tartoznak például az egyéni ügyvédek is, akik számára szintén elektronikus úton kell a kapcsolatot tartani és cégkapu regisztrációval kell rendelkezniük. Az adóhatóság által lefolytatott ellenőrzések során is lehetőség van az elektronikus kapcsolattartásra.

Az elektronikus tárhelyre kiküldött adóhatósági iratok kézbesítésével valamint az elektronikus tárhelyekről érkező beadványok kapcsán az E-ügyintézési rendelet egzakt rendelkezéseket tartalmaz:

„A gazdálkodó szervezet küldemény átvételére jogosult meghatalmazottjának kell tekinteni:

- a) azt a dokumentumot vagy kézbesítési esemény igazolását fogadó személyt, aki részére a cégkapumegbízott az adott cégkapuhoz hozzáférést biztosított vagy
- b) a gazdálkodó szervezetnek a cégkapuhoz csatlakozott informatikai rendszerét.

Vélelmezni kell azt is, hogy a cégkapuról érkező küldemény az adott cégkapu használatára jogosulttól származik.⁵¹”

A hivatkozott jogszabályhelynek, az utolsó fordulata fontos normát állít fel, amely szerint vélelmezni kell, hogy az érkezett küldemény a cégkapu használatára jogosulttól származik, azaz a hivatalból nem kell ellenőrizni a feladó személyét illetve azt, hogy jogosult volt-e a beküldésre ha az szabályosan cégkapuról érkezett. A gyakorlat azt mutatja, hogy a megfontolatlanul

⁵⁰ U.o.

⁵¹ E-ügyintézési rendelet 89. § (9) bekezdés

kiosztott jogosultságok esetén előfordulhatnak olyan esetek, amikor a cégkapuról érkezett beadványról, illetve annak tartalmáról a gazdasági társaság törvényes képviselőjének nincs is tudomása, mert a beküldő arról nem tájékoztatta. Ezekben az esetekben a társaság illetve törvényes képviselője viselik a következményeket. Ennek a problémának az egyik kiküszöbölésére hozták létre KAÜ-nél az ötödik szolgáltatásként az Ügyfélkapu+. Az Ügyfélkapu+ annyival több, mint az ügyfélkapus azonosítás, hogy itt a telefonra le kell tölteni egy applikációt, amit a belépés, felhasználó azonosítás során, alkalmazni kell, így ezzel a módszerrel csak az tud belépni a cégkapura, ügyfélkapura, akinél a telefon van.

VI. Nemzeti Adó- és Vámhivatal elektronikus kapcsolattartása és ügyintézése

A 2018. január elsejével hatályba lépett jogszabályi változások következtében a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (továbbiakban: NAV), mint állami intézmény az elektronikus tárhellyel (pl.: KÜNY tárhely, Cégkapu, hivatali kapu) rendelkező partnerei részére a jogszabályi előírások figyelembevételével elsődlegesen elektronikus úton továbbítja a küldeményeit, figyelembe véve azt a körülményt, hogy a természetes személyek a rendelkezési nyilvántartásban, hogy nyilatkoztak a kapcsolattartás módjáról. Amennyiben, az elektronikus kapcsolattartásra nem kötelezett magán-személyek részére a kézbesítés eredménye sikertelen az Eüsztv. rendelkezéseit figyelembe véve az adóhivatal postai úton továbbítja a kiküldött dokumentumok hiteles papíralapú másolatát, amelyet a kiadványozó pecséttel és aláírással ellenjegyzí, hitelesítí. Az elektronikus úton kikézbesített (tárhelyre kihelyezett) iratok esetében, akkor beszélhetünk hiteles elektronikus iratról, ha az iratot a kiadmányozó(k) elektronikus aláírásukkal hitelesítik. Az elektronikus kapcsolattartásra kötelezett adózók esetében az elektronikus kézbesítés az elsődleges, mivel az Art. -ban foglalt törvényi előírások figyelembevételével, a tárhelyre történő második kihelyezést követően 5 nap múltán beáll a kézbesítési vélelem, amelyhez az adóhatóság joghatást kapcsol. Amennyiben az elektronikus kapcsolattartásra kötelezettek nem rendelkeznek elektronikus tárhellyel az adóhatóság kezdeményezheti a vállalkozás megszüntetését (adószám-törlést kezdeményezhet). Fontos felhívni a figyelmet arra, hogy az elektronikus kapcsolattartásra kötelezettek részére postai úton kiküldött iratok átvétel joghatást nem vált ki, mindössze tájékoztató jellegűek. Itt kiemelten figyelni kell a hatósági döntésekre (végzés, határozat). A gyakorlatban az adóhivatal a természetes személyek kivételével a hivatali iratokat (megbízólevél, tájékoztatás, idézés, végzés, fizetési meghagyás, jegyzőkönyv, határozat stb.) mind elektronikus úton postázza adózók részére KÜNY tárhelyre, illetve cégkapura. Nézzük, meg alaposabban hogyan történik mindez. Az Air. 36. szakasza rendelkezik a kapcsolattartás általános szabályairól. Az Air. 36. § (1) a következőt mondja ki: „Az adóhatóság írásban, az Eüsztv.-ben meghatározott elektronikus úton (a továbbiakban együtt: írásban) vagy személyesen, írásbelinek nem minősülő elektronikus úton (a továbbiakban együtt: szóban) tart kapcsolatot az adózóval és az eljárásban résztvevőkkel.” Az Air. 36. § (4) a)-d) pontok alapján kötelező az elektronikus kapcsolattartás a következő ügyfelekkel „Az állami adó- és vámhatóság elektronikus úton tart kapcsolatot azzal az adózóval, aki (amely)

a) havi adó- és járulékbevallás benyújtására kötelees,

- b) az Áfa tv. szerinti összesítő nyilatkozat benyújtására köteles,
- c) az Áfa tv. szerinti összesítő jelentés benyújtására köteles, vagy
- d) az Eüsztv. alapján elektronikus ügyintézésre köteles.”

A jogszabályból egyértelműen kitűnik, hogy az elektronikus kapcsolattartás kötelező azokra nézve, akik havi rendszerességgel adó- és járulékbevallásra, Áfa tv. szerinti összesítő jelentés benyújtására kötelezettek, valamint akik az Eüsztv. szerint is elektronikus ügyintézésre kötelezettek. Erről sok szakmai cikk jelent, és jelenik meg napjainkban is. Az ellenőrzési eljárások során az adóhivatal törekszik a személyes kontaktusok és az adminisztrációs terhek csökkentésére. Az Air. lehetőségét biztosít az adóhivatal számára, hogy megválassza a kapcsolattartás módját, viszont az elektronikus kapcsolattartásra nem kötelezett személyek körében szükséges, hogy az adózók is ráutaló magatartást tanúsítsanak, sőt saját maguk igényeljék és kérelmezzék az elektronikus kapcsolattartást az adóhivatallal. Lehetősége nyílik az adózóknak arra, hogy egy számukra kifejlesztett nyomtatványon továbbítsák nyilatkozataikat, valamint iratanyagaikat az ellenőrzés irányába. A nyomtatványt az Általános Nyomtatvány Kitöltő Programon (röviden ÁNYK) keresztül továbbíthatják közvetlenül a jogosultsággal rendelkező személyek, az adózók elektronikus tárhelyén keresztül. „Az Általános Nyomtatványkitöltő program (ÁNYK) segítségével az elektronikus tárhelyen keresztül lehetséges az egyes rendszeresített űrlapok benyújtása.⁵²”

Az elektronikus kapcsolattartás tette lehetővé az adóhivatal azon gazdaságfehérítési törekvéseit, mint az online számla adatszolgáltatás. A különböző adatszolgáltatások segítségével a NAV valós időben követheti nyomon a különböző gazdasági események létrejöttét, illetve vizsgálhatja azok valóságtartalmát. Az adatvagyon felhalmozása lehetővé teszi az adóhivatal szolgáltató jellegének további fejlesztését pl. Áfa bevallási tervezet. Továbbá a gazdaság szereplők adóteljesítményének alakulása is figyelemmel kísérhető ezáltal. A revizorok a valós idejű adatok segítségével már egy-egy telefonhívás segítségével jogkövető magatartásra ösztönözhetik a gazdaság szereplőit desk audit ellenőrzések segítségével (pl. hiányzó bevallások benyújtása, áfa bevallások benyújtása, törzsadat-beli eltérések tisztázása céljából.) Megemlítést érdemel még, hogy el kell határolni a NAV felé irányuló kommunikációt (ELLÜGY, E-papír) és az adózó felé irányuló kommunikációt (pl. adóhatósági iratok). Az ellenőrzések során adózók az ellenőrzési ügy nevű rövidítve „ELLÜGY”

⁵²Tóth Gábor: Az e-ügyintézésről általánosságban. Számvitel, Adó, Könyvvizsgálat, 60. évf. 2018. 1. szám 6-7. 6. old

nyomtatvány segítségével küldhetik be a revízió részére a korábban bekért nyilvántartásokat, számlákat. Ugyanezzel a nyomtatvánnyal lehet az egyes ügyekben nyilatkozatot, észrevételt, kifogást, fellebbezést benyújtani. A rendszernek különböző technikai korlátai léteznek, pl. bizonyos méretet meghaladó fájlt nem tudnak ELLÜGY-ön keresztül beküldeni, akkor más nyomtatványt kell használni⁵³. A rendszer fejlesztése folyamatosan zajlik, a cél a svéd adóhatósági modell kialakítása. A Nemzeti Adó- és Vámhivatal vezetőjének 1/2022. (I. 14.) NAV utasítása az Egységes Iratkezelési Szabályzatról⁵⁴ szóló utasítás szabályozza a NAV foglalkoztatottaknak és munkavállalóknak az ügyintézés során milyen szabályok szerint kell eljárni. Cél, hogy az ügyeket kizárólagosan elektronikusan intézzék adózók, amit a jelenlegi pandémia helyzet tapasztalatai is alátámasztanak.

1. Ellenőrzési szakterület

Az adóhivatal strukturális felépítését tekintve központi hivatalra (Központi irányítás) és területi szervekre (összesen 22 db fővárosi és megyei adó- és vámigazgatóságokra) tagolódik. A területi szerveken belül főosztályi és osztályi struktúra fordul elő, a foglalkoztatotti létszám függvényében. Az elmúlt évek integrációs változásainak következtében a jelenleg hatályos szabályozás alapján a területi szervek három szakterületre: adóügy, ellenőrzés és végrehajtás tagolódik. Korábban a negyedik területet képezte a vámszakterület, de ezt a 2021. január 1-jével életbelépett változásoknak megfelelően megszüntették, és az ott dolgozókat a megmaradt 3 szakterületre átcsoportosították. A NAV-on belüli elektronikus közigazgatási vizsgálódások első fontos állomásának az ellenőrzési szakterületet vélem. Az ellenőrzési szakterületet a következő ellenőrzési osztályokra tagolódik név és hozzákapcsolt feladatkörök szerint: helyszíni ellenőrzési osztályok, kiutalás előtti ellenőrzési osztályok és utólagos ellenőrzési osztályok. Az elnevezések az ott végzett munkára is utalnak. Később mindegyikről részletesebben értekezünk. Azt mi sem támaszthatja alá jobban, hogy itt kell a papírmertességnek legerőteljesebben megjelenni, minthogy itt jelentős mennyiségű adózó iratanyaggal találkozik a revizor munkája során. Elegendő arra gondolni, hogy a bevételekről és költségekről is számlákkal rendelkeznek, szerződések, megállapodás, bérjegyzékek stb. tartalmazzák.

⁵³ Nemes-Somogyi Krisztina: Gyors és korszerű ellenőrzés: elektronikus kapcsolattartás az adóhatósági ellenőrzésekben In: Számvitel, Adó, Könyvvizsgálat, 60. évf. 2018. 1. szám 10. old

⁵⁴ Elérhető: <https://nav.gov.hu/szabalyzok/utasitasok> 2022. 12. 07.

1.1.Helyszíni ellenőrzés

A helyszíni ellenőrzési osztályok feladatait jellemzően az adózók székhelyén, illetve telephelyén/telephelyein végzik. A legfontosabb helyszíni ellenőrzési típusok közé tartoznak a próbavásárlással egybekötött nyugta- és számlaadási kötelezettség teljesítésére irányuló-; a foglalkoztatottak társadalombiztosítási bejelentésére irányuló- ; az áru eredetének vizsgálatára irányuló- és az egyéb adatgyűjtésre irányuló jogkövetési vizsgálatok. A jogkövetési vizsgálatok során tapasztalt körülményekről, illetve eseményekről az operatív adóellenőrök a helyszínen minden esetben papíralapú jegyzőkönyvet vesznek fel. Itt kell megjegyezni, hogy az operatív vizsgálatok az a tipikus ellenőrzési forma, ahol nem „nyugodt” és „irodai” körülmények között (kényelmes íróasztal és szék) történik a jegyzőkönyvezés, hanem sokszor szabadban pl. a személygépjármű motorház tetején, vagy egy építkezésnél pl. „hungarocell csomag tetején”. Emellett meg kell jegyezni, hogy a mobil számítástechnikai eszközöknek van két másik megfontolandó korlátja, az egyik, ami pedig nem más, mint a laptopok, tabletek akkumulátora, amelyeknek töltöttségi kapacitása véges. Pl. Olyan esetben, ha strandokon, kitelepüléseken kell ellenőrizniük az adott napon/héten a revizoroknak nincs lehetőségük az akkumulátorok feltöltésére, így előfordulhat az a lehetőség, hogy munkaközben lemerül a számítástechnikai eszköz. A másik, hogy az internetlefedettség, illetve az internet térereje nem alkalmas arra, hogy az elektronikusan kiállított iratot egyből elektronikusan postázásra is kerüljön a cégkapura vagy tárhelyre. Ebből kifolyólag könnyen belátható, az a körülmény, hogy itt az elektronikus úton való okiratok kiállítása nem csak technológia, hanem fizikai nehézségekbe is ütközik. A jegyzőkönyvet a két revizor, illetve az ellenőrzés alá vont adózó vagy foglalkoztatottja, illetve az ellenőrzésen közreműködő személy aláírásával ellát. A jegyzőkönyv egy példánya a helyszínen átadásra kerül. Amennyiben az ellenőrzés időpontjában a helyszínen adózó, vagy a törvényes képviselője nem tartózkodik, akkor a jegyzőkönyvet elektronikus úton hitelesített változatban minden esetben az adóhivatal megküldi adózó KÜNYV tárhelyére, cégkapujára. A NAV jelenleg még nem rendelkezik olyan informatikai eszközparkkal (Tablet, laptop, mobilnyomtató) amely lehetővé tenné, hogy az operatív ellenőrzésekről felvételre kerülő jegyzőkönyveket kizárólag elektronikus úton gépen szerkesszék meg, készítsék el és elektronikus módon (fényceruzával) írják alá, illetve hitelesítés után elektronikus úton adják át adózó részére. Ennek következtében egyelőre marad a papíralapú jegyzőkönyvezés, és a hitelesített elektronikus postázás a hivatali helyiségből.

1.2. Kiutalás előtti ellenőrzés

A kiutalás előtti revíziók jellemzően a hivatali helyiségben történnek. A papírmენტessé válás egyik fontos területe lehet ez az ellenőrzési szegmens. Ezt mi sem támaszthatja alá jobban, minthogy itt jelentős mennyiségű adózói iratanyaggal találkozunk a revizor munkája során pl. egy szja vagy áfa ellenőrzés alkalmával. A hivatali ellenőrzés magába foglalja az adózó iratanyag áttekintését, lemásolását stb. Sokszor előforduló eset volt, hogy az iratanyag terjedelme akkora volt, hogy másolása, átnézése sok időt vett volna igénybe, ezért ellenőrzés idejére egészben vagy részben bevonták azt. Az iratátvételéről és az ellenőrzés visszaadásáról is írásba foglalt jegyzőkönyv készült. A koronavírus világjárvány előtt jellemzően a kiutalás előtt osztályok az adózói iratanyagot a fentebb részletezett módon kezelték. A 2020-ban kitört világméretű járvány szükségessé tette, hogy ezen az eljárási módszeren az adóhivatal változtasson. Ennek több oka volt. Egyrészt, mert a virológus szakemberek azt javasolták, hogy az emberek közötti személyes kontaktusok száma legkisebbre legyen redukálva, ezáltal remélték a vírus gyors terjedésének megakadályozását. Másrészt az is fontos volt, hogy a hivatalba jóval kevesebb papíralapú adózói iratanyag kerüljön be (kevesebb iratot kelljen irattárba őrizni). Az elektronikus úton beérkező iratokat nem kell megfogni, megérinteni, így is lehet a vírus terjedését csökkenteni. A kiutalás előtti ellenőrzések során az adóellenőrök jellemzően a hivatali irodában végzik az ellenőrzéseket, de itt is előfordul, hogy az adott tényállás tisztázásához, a teljeskörű feltárásához helyszíni szemlére, tanú meghallgatásra stb. Amennyiben helyszíni revízióra van szükség az esetek döntő többségében az ellenőrök laptoppal és mobil nyomtatóval felszerelve érkeznek adózóhoz, vagy a NAV hivatali helyiségébe, feltéve, hogy az adott osztály rendelkezik mobil informatikai eszközökkel. A helyszínen, vagy a külső adóhivatali helyiségben végzett ellenőrzésekről jegyzőkönyv felvételére minden esetben sor kerül, amit kinyomtatnak adózó vagy képviselője részére is átadnak. Összességében megállapítható, hogy mind a hivatali helyiségben mind a helyszínen végzett ellenőrzés során felhasznált papír mennyiség csökkenthető, ha a különböző jegyzőkönyveket, feljegyzéseket kizárólag elektronikus úton állítják elő, hitelesítik és elektronikus úton továbbítják az adózó részére.

1.3. Utólagos ellenőrzés

Az utólagos ellenőrzés során szintén jellemzően adózó iratanyagból dolgoznak az adóellenőrök. Ott is szükséges áttekinteni a főkönyvi kivonatokat alapjául szolgáló tételes főkönyvi kartonokat,

bejövő- kimenő számlákat, különböző részletezettségű analitikákat. A 2020-ban kitört világjárvány előtt jellemzően az utólagos ellenőrzést végző osztályokon is az iratok fizikai (megfogható, lapozható stb.) ellenőrzése volt a jellemző. Ezt mi sem támaszthatja alá jobban, minthogy itt jelentős is mennyiségű adózó iratanyaggal találkozott a revizor munkája során, amiből rengeteget duplikált, ami papírigényes. Itt is gyakran előforduló eset, hogy helyszíni szemlét, bizonyítás lefolytatását vagy tanú meghallgatást kell helyszínen elvégezni, ami szintén mobilszámítástechnikai eszközök igénybevétele történik, és amelynek végtermék a jegyzőkönyv kinyomtatásra kerül. Itt is javasolt a jegyzőkönyveket elektronikus formában előállítani és adózó részére elektronikus úton kézbesíteni.

Összefoglalóan megállapíthatjuk, hogy a jelenlegi információs- technológia adottságokat figyelembe véve a kiutalás előtti és az utólagos ellenőrzési területeken lehetséges jellemzően az elektronikus úton történő ellenőrzés lefolytatása. A helyszíni ellenőrzések során a számítástechnikai eszközök működtetése pl. szabad területen korlátokba (pl. akkumulátor feltöltése, internetelérés) ütközik.

2. Adóügyi szakterület

A NAV-on belüli elektronikus közigazgatási vizsgálódások második fontos állomásának az adóügyi szakterületet tekinthetjük. Az ellenőrzési szakterületet a következő adóügyi osztályokra tagolódik név és hozzákapcsolt feladatkörök szerint: nyilvántartási osztályok, adóigazgatási osztályok és ügyfélszolgálati osztályok. Ezek az elnevezések nem utalnak teljeskörűen az ott végzett munkára. A nyilvántartási osztály elnevezést kapták a korábbi (folyószámla, bevallási, adóalany nyilvántartás) osztályok. Az adóigazgatási osztályok pedig a korábbi eljárási, és illeték osztályokat takarja.

2.1. Illeték

Az illetékekre az állami költségvetés egyik legbiztosabb, és állandó bevételeként tekinthetünk, így a jelentősége elvitathatatlan. Az 1990. évi XCIII. törvény az illetékekről (továbbiakban Itv.) adja meg a terület legfontosabb anyagi jogszabályát. Megállapítható, hogy az illeték százaléka változott ugyan, de a „legfontosabb jogintézményei alapvetően változatlan tartalommal működnek.”⁵⁵ A rendszerváltás követően önállóak voltak az Illetékhivatalok, de kormányzati

⁵⁵ Bencsik András – Ercsey Zsombor: Illetékszabályok ingatlanügyekben In: Glossa Iuridica, Új folyam 2021 VIII. évfolyam, 4. szám, 218. old

döntés következtében 2007-től az adóhivatalba integrálták. Az integrálás melletti érvek voltak hogy hatékonyabb, gazdaságosabb és szakszerűbb adóztatási feladatellátás valósuljon meg.

Az illetékosztályok azok a területek, ahol még „mindig” nagymennyiségű adózói papíralapú iratanyaggal találkozhatnak az ügyintézők. A jelenlegi hazai szabályozás a Földhivatali Osztályokra vonatkozóan nem ír elő kötelezően elektronikus úton történő ügyintézacst és kapcsolattartást. Ezért fordul elő, hogy az adóhivatalok a földhivataloktól napjainkban is óriási méretű papíralapon érkező iratanyagot vesznek át. Egy visszterhes, vagy egy ajándékozási illetékügy kapcsán a következő iratok fordulnak elő: Kísérőjegyzék a Nemzeti Adó- és Vámhivatalhoz átküldött iratokról; a visszterhes/ ajándékozási szerződés(ek), a szerződés módosítása(i), tulajdonjog bejegyzési engedély, az adásvételi szerződés(ek) mellékletét képező egyéb iratok pl. általános műszaki leírás, a B400 Adatlap, a földhivatali egyszerűsített határozat – szemle, a kormányhivatali határozat szerződés jóváhagyásáról, bírósági ítélet stb. A földhivaltól beérkező papíralapú iratok terjedelmüket tekintve pár oldaltól akár 100 oldalig is terjedhetnek. A B400 Adatlap az illetékkiszabás fontos szereplője, abban kell feltüntetni a vagyonszerzés legfontosabb adatait nevezetesen a vagyonszerzés tárgyát képező ingatlan adatait, a vagyonszerző adatait, az értékesítő (bevételt szerző) adatait, és jelölni kell az esetleges kedvezményt, kedvezményeket.

Az illetékszakterületen belül kivételt képeznek a hagyatéki ügyek, mivel ezek a közjegyzőktől közvetlenül elektronikus úton érkeznek, mivel a közjegyzők is elektronikus kapcsolattartásra kötelezettek. Az illetékosztályok a vagyonszerzési ügyletek kapcsán úgynevezett fizetési meghagyást (határozatot) hoznak. A határozatok kiállítása elektronikus úton, informatikai szoftver segítségével történik. Az adóhatósági iratok kézbesítése elsődlegesen elektronikus úton (KÜNY tárhelyre, cégkapura, vagy hivatali kapura) történik. Amennyiben magánszemély adózó nem rendelkezik elektronikus tárhellyel, akkor számára postai úton kerül kiküldésre a fizetési meghagyás. Azon magánszemélyek esetében, akiknek elektronikus úton kiküldésre került a határozat, de a kézbesítésről „meghiúsulási igazolás” érkezik vissza, az elektronikus irat hitelesített, záradékkal ellátott papíralapú változata kerül postai úton kiküldésre. Az különböző illetékkedvezmények, illetékmentességek biztosításához több esetben szükséges a más szerv / hivatal megkeresése valamilyen adat vagy információ kérés céljából. A hivatalok közötti kapcsolattartás jelenleg kizárólag elektronikus úton, az elektronikus irat hivatali kapura történő kézbesítésével történik. A válaszok is jellemzően, pár esetet leszámítva elektronikus úton érkeznek meg. A hiánypótlásról szóló végzések is elektronikus úton kerülnek kiküldésre adózók részére. Kivételt képeznek itt is azon

magánszemélyek, akik nem rendelkeznek ügyfélkapuval illetve KÜNY tárhellyel. Amennyiben adózó valamilyen illetékkedvezmény vagy illetékmentesség igénybevételét kérelmezi a jogügylet alapjául szolgáló szerződésben, vagy a B400-as adatlapon akkor szükség van belső hivatali rendszerben (DOKU, ANYK stb.), illetve külső más hivatali rendszerben (TAKARNET) történő lekérdezésre. A lekérdezési eredmények (találatok, válaszok) iktatása a Nemzeti Adó- és Vámhivatal vezetőjének 1/2022. (I. 14.) NAV utasítása alapján kizárólag elektronikus úton történik meg. A lekérdezési eredményeket pdf-be formátum mellékletként töltik fel az lekérdezők az elektronikusan lefoglalt bárkód alá.

2.2. Bevallás, folyószámla, adóalany nyilvántartás, eljárás

A jelenleg nyilvántartási osztály elnevezésre hallgató bevallás, folyószámla és adóalany nyilvántartási szakterületeknél is elvárásként deklarálták, hogy „papírmertessé” kell válniuk. A bevallási szakterület élen jár az elektronikus ügyintézés kapcsán, mivel az elmúlt másfél évtized folyamán egyre több bevallástípust kizárólag elektronikus úton fogadhatnak be. Kivételt képeztek az elektronikus ügyintézésre nem kötelezett magánszemélyek, de ez a scenárió sem tekinthető már homogénnek 2017. évtől kezdődően, amióta az adóhivatal elkészíti a magánszemélyeknek a személyjövodelemadó tervezetét, és azt lehetőség szerint elektronikus úton megtekinthetik és pár gombnyomással jóvá is hagyhatják. Ha a személyjövodelemadó tervezetet az adózók elfogadják, akkor papír alapú benyújtásra nincs szükség. Ebben az esetben az adóhivatal a rendelkező részben (nyilatkozatban) megjelölt 1+1%-ok átutalásról szóló tájékoztató leveleket is elektronikus tárgyhelyre helyezi ki. Amennyiben a különböző típusú bevallásokban a rendszer valamilyen tartalmi hibát észlel és adózói közreműködésre van szükség, akkor arról szóló értesítést/tájékoztatás is az ügyintézők elektronikus úton küldik ki adózók részére. Azt is meg kell jegyezni, hogy a hibásan, tévesen benyújtott bevallásokat az ügyintézők kezelik le, és a javítható hibákról szintén elektronikus úton értesítik adózót, akinek az alapján javítási, pótlási kötelezettsége keletkezik. Az adóalany-nyilvántartási osztályokon az elektronikus ügyintézésre nem kötelezett személyekkel még nem megoldott az digitális kapcsolattartás.

2.3. Ügyfélszolgálat

Az adóügyi szakterület harmadik nagyobb szekcióját jelentik a különböző ügyfélszolgálati, tájékoztatási osztályok. Az ügyfélszolgálatokon az adózók személyesen intézik különböző adóügyeiket. Itt a papírmertessé válás több okból problematikus. Az ügyfélszolgálati munkatársaknak minden egyes hivatali rendszerben való lekérdezést dokumentálniuk kell (az

ügyhöz kötöttség elve), amelyet hitelt érdemlően úgy tudnak dokumentálni, hogy az adózó által kérelmezett információszolgáltatásról jegyzőkönyvet vesznek fel, amelyet a kérelmező adózónak is alá kell írnia. Jelenleg az adóhivatal még nem rendelkezik megfelelő mennyiségű fényceruzával összekötött érintőképernyős tabletekkel, ahol az ügyfelek ezen aláírásokat digitálisan megtehetnék, így minden egyes lekérdezett ügycsoportról 2 példányban jegyzőkönyvet kell kinyomtatniuk, amelynek 1 példányát az ügyfélnek személyesen átadják, azaz kézbesítik. Az ügyfélszolgálatokon még mindig rengeteg ügyfél fordul meg, főként azok akik elektronikus tárhellyel nem rendelkeznek és jellemzően még igénylik a személyes kontaktuson keresztüli ügyintézés. Jellemző, hogy adófolyószámla egyenleget kérdeznek le az ügyfelek, vagy papír alapon nyújtják be különböző beadványaikat (iratpótlás, kérelem, kérvény stb.)

Összefoglalóan megállapíthatjuk, hogy a jelenlegi információs- technológia adottságokat figyelembe véve a folyószámla, a bevallási, eljárási, és az adóalany nyilvántartási területeken lehetséges jellemzően az elektronikus úton történő kommunikáció folytatása. Az illeték területen egyrészt, mivel a földhivatalok még nincsenek elektronikus ügyintézésre kötelezve, a tőlük beérkező hatalmas iratanyag következtében, illetve a jelenlegi informatikai állapotok miatt (nincsenek megfelelő felbontású monitorok, szkennerek) korlátokba ütközik a teljeskörű elektronizálás. Az ügyfélszolgálati területen szintén főként információtechnológia korlátok miatt nem lehetséges a teljeskörű elektronikus ügyintézés.

A NAV-on belül az igazgatási osztályok végzik az adóhivatalba papíralapon és elektronikusan beérkező iratok kezelését, valamint az adóhatósági munka során készült iratokat is ők irattározzák, tárolják és selejtezik. A papírméntessé váló ügyintézés következtében az irattárak folyómétere is csökkenni fognak éveken belül, de ez hosszabb folyamat lesz előre láthatóan, mert a különböző ügytípusokban különböző megőrzési – selejtezési időt (éveket) határoztak meg. Néhány évvel ezelőtt megtörtént az, hogy bizonyos ügytípusban az addig előírt 5-8 év őrzési idő helyett 50 év megőrzési idő lett előírva, így azok az ügyek, amik ebbe a kategóriába tartoznak, még elég sokáig a raktárak polcain fogják várni sorsukat a selejtezésre. Érdemes lenne ezen iratok egy részét vagy egészét digitálisan archiválni. Megoldható lenne ezeknél az iratoknál felülvizsgálatot tartani, megvizsgálni a kötegek tartalmát (iratok száma, oldalak száma) és ahol megoldható digitalizálni az iratot és azt követően archiválni.

VII. Tapasztalatok értékelése

A papírmertességhez 2022. év elejétől a következő lépéseket tette meg a hivatal. Helyszíni ellenőrzési területen a revizorok jó minőségű, SIM-kártyás, gyors internettel rendelkező táblagépeket kaptak, amelyekkel a hivatali rendszerekhez hozzáférnek és valós időben az ellenőrzés időpontjában lekérdezhetik az adózó legfontosabb adatait például az online pénztárgépek adatait, foglalkoztatotti társadalombiztosítási bejelentéseket, adózó törzsadatait. Ez elsősorban abban segíti az ellenőröket, hogyha egyszerűsített foglalkoztatotti jogviszonyok (alkalmi munkavállalók) bejelentését akarják ellenőrizni, akkor ezt meg tudják tenni, nem kell telefonon keresztül kollégákat kérdezni. Ez a megoldás nagyszerű lehetőséget nyújt az ellenőröknek, hogy csak ott kelljen jegyzőkönyvet felvenniük, ahol szabálysértés gyanúja merül fel. Meg kell említeni, hogy a táblagépek ellenére az operatív ellenőrzések során tapasztaltakról a jegyzőkönyvet továbbra is két példányban papírosan veszik fel a revizorok, és az ellenőrzések a helyszínen 1 példány személyes átnyújtásával zárulnak le. A táblagépeken gyakorlatilag lehetséges lenne a jegyzőkönyvek elkészítése, kitöltése, de mivel a személyes átadás követelménye még mindig csak a fizikai, papíralapú átadást tekinti hitelesnek, így erre az ellenőrzés típusra nem lehet az elektronikus ügyintézés 100 százalékosan alkalmazni. Az elektronizálás teljes mértékű bevezetésének a korlátja, hogy a magánszemélyek nincsenek kötelezve az elektronikus kapcsolattartásra, így ha elkészül is a jegyzőkönyv, de elektronikus elérhetőség hiányában nem lehet a helyszínen tartózkodó személynek digitális módon átadni.

Az illeték területen a fizetési meghagyások elkészítése számítógépen történik. Az eljárási rend szerint az ügyintézőknek vizsgálniuk kell, hogy az ügyfél rendelkezik-e ügyfélkapus- KÜNY tárhellyel, vagy cégkapu. Ha rendelkezik vele, akkor alapesetben a határozatot a kiadványozás után az elektronikus tárhelyre kerül kihelyezésre. Itt is előfordul azonban az az eset, hogy adózónak van tárhelye, de elfelejtette/lejárt a jelszava, tehát akadályba ütközik az átvétel, és a letöltés. Ilyen esetben hitelesített papíralapú másolattal postai úton kell kiküldeni a fizetési meghagyást. A határozatok elkészítésére jelenleg használt program korszerűtlennek tekintendő abban a vonatkozásban, hogy a határozat kiadványozása csak úgy lehetséges, ha egy példányban kinyomtatásra kerül. Így alapesetben akkor is fogynak a nyomtatópatronok, a papír ha a döntés elektronikus úton kerül kiküldésre. A jelenlegi program nem alkalmas arra, hogy a határozatot kizárólag elektronikus, pdf példányban kerüljön előállításra. A kinyomtatott határozatnak gyakorlatilag nincs hasznosulása, mivel az irat elektronikus iratnak tekintendő, így az irattári kötegbe nem kerülhet bele.

VIII. Javaslatok és következtetések

A papírmentes hivatallá váláshoz a jogszabályi keretek megteremtése mellett nagyon fontosnak tartom az informatikai, a technológiai feltételek biztosítását is, azaz a jövőbe mutató innovációkat. Az elektronikus ügyintézés rendszerének professzionális használatához, és a különböző lehetőségek kiaknázásához megfelelő ismeretekkel kell rendelkezniük az adózóknak. Ez pedig megfelelő oktatási-képzési körülmények biztosítása nélkül nem lehetséges. A sikeres digitális kormányzásnak tehát intézkednie kell arról, hogy a munka világába belépő fiatalok készség szintű ismerekkel tudással és gyakorlattal rendelkezzenek digitális közigazgatási ügyintézésrel kapcsolatban is, amelyet szerintem általános iskola felső tagozatában illetve középiskolában kellene elsajátítaniuk, akár informatika órákon. A további korosztályoknak pedig többféle felnőttképzési lehetőséget kellene teremteni ahol ezt elsajátíthatnák, mert tapasztalom, hogy lennének olyanok többen is akik hajlandóak lennének digitálisan értekezni a hivatalokkal, ha kellő mértékű információkat kapnának a felhasználási lehetőségekről. Egy harmadik csoportot képeznek azon az idősebb adózók, akiknek az elektronikus ügyintézéshez már munkatársi közreműködésre szorulnak, akik igénybe tudnák venni az ügynevezett ügysegédeket. Ezek az ügyintézők akár a lakásukon keresnék fel az ügyfeleket, ahol segítenének az elektronikus ügyintézés lebonyolításában. Hiába állnak megfelelő lekérdezési lehetőségek az állampolgárok számára, ha azt nem tudják és értik, hogy mit? , hogyan? kérdezhetnek le elektronikusan. Például az adófolyószámla állapotának lekérdezése elektronikus elérhetőség birtokában bárki számára elérhető, mégis többen az ügyfélszolgálatra/ kirendeltségre mennek el, mert nem tudják hogyan lehet ezt otthon PC-n elvégezni. Ugyanígy gazdaságfehérítő lehetőség lenne, ha a magánszemélyek értesítést kapnának arról, hogy a munkáltatójuk nem jelentette be, illetve hogy nem fizet utánuk nyugdíj- és társadalombiztosítási járulékot. Ez a T1041-es bejelentők és 08-as bevallási adatok összefuttatásával kivitelezhető, és erről hivatalból megoldható lenne a munkavállalók tájékoztatása, hogy tudjanak róla, hogyha a munkáltatójuk ily módon megkárosítja őket. Erre a feladatra szerintem akár az M.I. is alkalmas lenne. Az évvégén kiállításra kerül M30-as igazolásokat az adott évben szerzett jövedelmekről is elektronikusan kellene megküldeniük a munkáltatóknak az adóhivatal részére, ahol ezeket a havi bevallási adatokkal egyeztetni lehetne. Megfelelő lenne, ha kifejlesztésre kerülne az adózói életutat leíró alkalmazás, ami adatbázisba rendezné az évek hosszú során az állampolgárokról elérhető adóhatósági adatvagyon. Javaslom, hogy a korábban bemutatásra került papíralapú megőrzési időket is felül kellene vizsgálni, mert több olyan ügýtípus is van, amiben nem indokolt az 50 éves megőrzési idő fenntartani, ezzel jelentős költségkímélést lehetne számszerűsíteni.

IX. Összefoglalás

Az elektronikus ügyintézésre a közigazgatásban 2022-ben már nem csak lehetőségként kell gondolni, hanem kötelezettségként is, amely a költségvetés szempontjából jelentős anyagi megtakarításokat is eredményez azáltal például, hogy a küldemények feladásának postai költségei a legtöbb esetben megszűntek az elektronikus kézbesítés következtében. Az elektronikus ügyintézés további megtakarítást is jelent az állami hivatalok/szervek részére, mivel az elektronikus úton kiállított iratok esetében nem kerül kinyomtatásra az irat, valamint nem szükséges fizikai tárolása sem, azaz nem kell hatalmas helységeket magukba foglaló irattárakat sem fenntartani. A nemzetközi világjárvány elleni fellépés és védekezés emellett a polgárokkal szemben is támaszt társadalmi elvárást, még pedig, azt, hogy lecsökkentsék a személyes kontaktusokat, ezáltal a fertőzési lehetőségeket, amit úgy lehet a legjobban megvalósítani, ha azok a természetes személyek is, akik nem kötelezettek elektronikus kapcsolattartásra, ennek ellenére az elektronikus ügyintézészt választják a személyes megjelenéssel szemben. Az elektronikus ügyintézés előnyei és lehetőségei, mellett a hátrányairól is említést kell tenni, mégpedig arról, hogy mivel információkommunikációs eszközök (pl: okostelefon, számítógép stb.) igénybevételével vesszük igénybe az elektronikus közigazgatást, így is ki vagyunk téve a kibertér által felmerült bűncselekményeknek is (pl. adathalászat, heccker támadások stb.). Ez a kitekintés inkább a büntetőjog számára tartogathat kihívásokat. A dolgozatomban igyekeztem megmutatni, hogy az elektronikus ügyintézés és a digitális kormányzás napjainkban már nem csak egy lehetőség, hanem egy markásan megfogalmazott elvárás a rendszer minden résztvevője számára, amivel időt, pénzt lehet spórolni, és egyszerűsíteni lehet az adminisztrációs terheken. A dolgozatban további értékes vizsgálódási fókusz lehetett volna az adóhivaltaltól származó „papírmენტességhez” kapcsolódó adótitkot nem tartalmazó primer statisztikai adatok elemzése, illetve a használt szoftverek részletesebb bemutatása, de biztonsági okokra és a belső szabályzókra hivatkozva ezek nem valósulhattak meg. A saját tapasztalataimat, javaslataimat igyekeztem a dolgozat keretein belül bemutatni. A bemutatott problémahalmazokból is látszik, hogy a közigazgatás fejlesztés munkája nem állt meg, hanem ez egy folyamatos körforgás, ahol mindig voltak és lesznek próbatételek, amik új kihívások elé állítják az irányítóit.

Szakirodalom

1. Könyvek, könyv fejezetek, folyóiratok

Almási János: Elektronikus aláírás és társai, Sans Serif Bt, 2002

Balázs István – Hoffman István: Közigazgatás és koronavírus – A közigazgatási jog rezilienciája vagy annak bukása? In: Közjogi Szemle, XIII. évfolyam 3.szám, 2020,1-10. o.

Bencsik András – Ercsey Zsombor: Illetékszabályok ingatlanügyekben In: *Glossa Iuridica*, Új folyam 2021 VIII. évfolyam, 4. szám, 217-232.o

Budai Balázs Benjámin: E-közigazgatási alapismeretek. Nemzeti Közszerológati Egyetem, Budapest, 2014.

Budai Balázs Benjámin – Tózsza István: E-közigazgatás, BCE, Budapest 2008

Budai Balázs Benjámin: Az e-közigazgatás elmélete, Akadémiai Kiadó, Budapest, 2009.

Budai Balázs Benjámin – Szentkirályi-Holota Szabolcs: Az elektronikus közigazgatás jogi környezete, E-Government Tanulmányok VI., E-Government Alapítvány a Közigazgatás Modernizációjáért, Budapest, 2005.

Czékmann Zsolt (szerk.) Infokommunikációs Jog, Dialóg Campus Kiadó, 2019

Csáki Gyula Balázs: Az elektronikus közigazgatás tartalma és egyes gyakorlati kérdései, HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft, Budapest, 2010.

Csáki Gyula Balázs: Elektronikus Közigazgatás – vízió és valóság In: *Sectio Juridica et Politica*, Miskolc, Tomus XXIV. (2006) 191-198. o.

Csák-Hatalovics Gyula Balázs: Új trendek Európában az elektronikus közigazgatás területén, In: *Glossa Iuridica*, Új folyam 2017 IV. évfolyam, 3-4. szám,Budapest, 2018. 71-103.o.

Dósa Imre – Polyák Gábor: Informatikai jogi kézikönyv, KJK-KERSZÖV. Budapest, 2003.

G. Karácsony Gergely: Inkább bízzunk a robotokban? A mesterséges intelligencia döntéseiért való emberi felelősség kritikája: In: *Charta Festiva Iubilaei Facultatis Iaurinensis*, Jog- és plitikatudományi folyóirat Különszám, Budapest, 2020. XII. évfolyam, 31-41.o.

Hajdú József: A mesterséges intelligencia hatása a munkaerőpiacra, vavagy elveszik-e a robotok az ember munkáját, In: *Infokommunikáció és Jog*, XVII. évfolyam, 2021. március, HVG ORAC, 3-9.o.

Hegedüs Tamás – Nyáry Mihály: A nyílt adatgazdálkodás gazdasági hatásai Nemzetközi esettanulmányok feldolgozása alapján, In: *Új Magyar Közigazgatás*, , 36-45.o.

Ihnatišinová, D. (2021). Digitalization of tax administration communication under the effect of global megatrends of the digital age. In *SHS Web of Conferences* (Vol. 92, p. 02022). EDP Sciences.

Jenei Ágnes: Elektronikus média és közigazgatás, E-Government Tanulmányok XVI., E-Government Alapítvány a Közigazgatás Modernizációjáért, Budapest, 2007

Kun László: Mit jelent az okos közszolgáltatás? Az „okos” mint jellemző összehasonlítása egyes közcélú szolgáltatások esetében, In: *Új Magyar Közigazgatás*, , 49-53.o.

Nemes-Somogyi Krisztina: Gyors és korszerű ellenőrzés: elektronikus kapcsolattartás az adóhatósági ellenőrzésekben In: Számvitel, Adó, Könyvvizsgálat, 60. évf. 2018. 1. szám 10. o.

Oliveira, F. P., & Machado, C. (2018). Papers, my friend, are blowing in the wind: towards a paperless Administration. *Persp. L. Pub. Admin.*, 7, 1.

Phelan, S. E. (2003). A paperless success story. *Journal of Accountancy*, 196(4), 59.

Rixer Ádám: A közigazgatás új iránya: a személyesség In: *Glossa Iuridica*, Új folyam 2019 VI. évf. 1-2.szám, Budapest, 2019, 243-274.o.

Szittner Károly: E-ügyintézés Magyarországon, E-Government Tanulmányok XXXI., E-Government Alapítvány a Közigazgatás Modernizációjáért, Budapest, 2011

Tóth Gábor: Az e-ügyintézésről általánosságban. Számvitel, Adó, Könyvvizsgálat, 60. évf. 2018. 1. szám 6-7. 6. o.

Verebics János: Az elektronikus gazdasági kapcsolatok joga, HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft, 2001.

Weiss, Mitchell Jay. "The paperless office." *Journal of Accountancy* 178.5 (1994): 73.

E-közigazgatás - éves jelentés 2005. BME-UNESCO Információs Társadalom- és Trendkutató Központ (ITTK), Budapest, 2006

Zámbó Alexandra Erzsébet – Czékmann Zsolt: Személyazonosítás elektronikus környezetben: In: Infokommunikációs jog, Szerk.: Czékmann Zsolt, Dialog Campus, Budapest, 2019. 175-200.o.

2. Internetes hivatkozások

Cégkapu – Tájékoztató. <https://tarhely.gov.hu/ckp-regisztracio/tajekoztato.html> letöltve: 2022. 12. 07.

Cégkapu. <https://regi.ugyintezes.magyarorszag.hu/szolgaltatasok/cegkapu.html> letöltve: 2022. 12. 07.

Elektronikus regisztráció. <https://ugyfelkapu.gov.hu/sugo/s-regisztracio/s-elektronikus-regisztracio> letöltve: 2022. 12. 07.

MI munkacsoport alakult a NAV-nál. elérhető: <https://ado.hu/ado/mi-munkacsoport-alakult-a-nav-nal/> letöltve: 2022. 12. 07.

Nemzeti Adó- és Vámhivatal: Információs füzetek – 2022.

https://nav.gov.hu/ugyfeliranytu/nezzen-utana/inf_fuz/2022 letöltve: 2022. 12. 07.

Nemzeti Adó- és Vámhivatal: Ügyféliránytű. <https://nav.gov.hu/ugyfeliranytu/nav-online>

letöltve 2022. 12. 07.

SZEÜSZ, KÜNY, RNY, KAÜ – Ön sem érti?. https://piacesprofit.hu/kkv_cegblog/szeusz-kuny-rny-kau-on-sem-erti/ letöltve: 2022. 12. 07.

Tértivevény – Jön az elektronikus kézbesítési visszaigazolás.

https://www.posta.hu/aktualitasok/jon_az_elektronikus_kezbesitesi_visszaigazolas_20201210

letöltve: 2022. 12. 07.

Ügyintézés személyes megjelenés nélkül – Ügyfélkapu. <http://www.bekesijarasok.hu/fobb-hireink/ugyintezes-szemelyes-megjelenes-nelkul-ugyfelkapu> letöltve: 2022. 12. 07.

Belügyminisztérium – Informatikai Helyettes Államtitkárság Elektronikus

Közszolgáltatásokat támogató főosztály: Szolgáltatás-elemzési és Monitoring Osztály

Elektronikus közszolgáltatásokat összefoglaló monitoring jelentés 2021. január – június

https://nyilvantarto.hu/letoltes/statisztikak/2021_I_feleves_adatokat_tartalmazo_monitoring_jelentes.pdf letöltve: 2022.12.07.

3. Jogsabályok, szabályzók

- Az Európai Parlament és a tanács 910/2014/EU számú rendelete (röviden eIDAS)
 - Az 1996. évi XX. törvény a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról
 - A 2001. évi XXXV. törvény az elektronikus aláírásról (röviden Eatv.)
 - A 2004. évi CXL törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól (röviden Ket.)
 - A 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól (röviden Eüsztv.)
 - a 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletsabályairól (röviden E-ügyintézési rendelet)
 - 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról (röviden Ákr.)
 - 465/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet az adóigazgatási eljárás részletsabályairól
 - 2017. évi CLI. törvény az adóigazgatási rendtartásról (röviden Air.),
 - 2017. évi CL. törvény az adózás rendjéről (röviden Art.).

- A Nemzeti Adó- és Vámhivatal vezetőjének 1/2022. (I. 14.) NAV utasítása az Egységes Iratkezelési Szabályzatról. Elérhető:
<https://nav.gov.hu/szabalyzok/utasitasok> 2022. 12. 07.