



Forrás: OrientPress Hírügynökség

Ügyfélirodát nyitott a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) a kőbányai kormányablakban. A fővárosban keddtől 7 kormányablakban már elérhető a NAV ügyfélszolgálat.

2010-ben az új kormány egyértelműen meghatározta a közigazgatás célját, ami az ügyfelek maximális kiszolgálását, az ügyintézés gyorsabbá és hatékonyabbá tételét jelenti – kezdte Tállai András, a Nemzetgazdasági Minisztérium (NGM) parlamenti és adóügyekért felelős államtitkára. E programnak megfelelően az adóhatóságnál is megkezdődött a szemléletváltás 2015-től - folytatta. A NAV kettős célt tűzött ki maga elé: egyrészt a szolgáltatótevékenység erősítését, másfelől a bevételek biztosítását.

A szolgáltatás területén nagyon fontos elem, hogy minél több helyen biztosítsa a személyes találkozást az adózóval – emelte ki a miniszterhelyettes -, s ennek érdekében a Miniszterelnökség és a NAV közös programot dolgozott ki azért, hogy a kormányablakokban is segíteni lehessen az adózóknak.

Budapesten eddig 11 helyszínen találkozhatott a lakosság az adóhatósággal személyesen. A program befejezése után hét kormányablakban nyílik ügyfélszolgálat, s ezzel 18-ra emelkedik a találkozási lehetőségek száma. A projekt zárultával országosan összesen 91 helyszínen lesznek ilyen ügyfélpontok – tette hozzá. Mint az államtitkár rámutatott, nagyon fontos, hogy a több szempontból is kiemelt jelentőségű Budapesten maximálisan ki tudják szolgálni az ügyfeleket. Tállai András beszélt arról is, hogy a NAV több területen is megkezdte az újítást, így például a nagy jelentőségű elektronikus ügyintézés területén. Az államtitkár példaként említette az e-szja rendszerének bevezetését, amely a múlt évben mutatkozott be. Tavaly 1,4 millió ember nyújtotta be bevallását anélkül, hogy foglalkoznia kellett volna annak elkészítésével – hívta fel a figyelmet. Az adóhatóság célja, hogy 2021-re ő készítse el és ajánlja ki minél több adózónak a bevallást. Először a jövedékiadó-bevallást érinti, majd az áfa-bevallást, de más területekre is szeretnék kiterjeszteni – jegyezte meg.

A kormány az ügyintézés kultúráját kívánja megváltoztatni, aminek egyik fontos lépése volt a kormányablak-rendszer kiépítése az okmányirodák után, ami 29-ről 270-re történő emelkedést jelent – mondta a Miniszterelnökség területi közigazgatásért felelős államtitkára. Kovács Zoltán felidézte, hogy egy felmérés szerint 62 százalék a személyes ügyintézés részesíti előnyben az állami hivataloknál, amely arány sokféle körülményből fakadhat. Hozzátette: a jövő az elektronikus közigazgatásé, aminek alapjait 2017-ben tették le, 2018 a végrehajtás éve, 2019-től pedig ugrásszerű változás következik be a területi közigazgatásban.

Az ügyintézés jelenlegi országos adatairól szólva elmondta: 15 millió ügy került a kormányablakokhoz, ennek

mintegy fele a „klasszikus okmány-ügy”. Az integrált ügyfélszolgálatról beszélve emlékeztetett arra, hogy a közismert ügytípusok mellett a kormányablakokban már jelen van a Magyar Államkincstár, de például társadalmi szervezetek választását is lebonyolították, és a Quaestor-ügy károsultjai is ide fordulhattak panaszos ügyeikkel. Január 15-től a Czeglédy-ügy diák károsultjai is itt intézhetik ügyüket – ismertette.

A kormányablakok 91 NAV-ügyfélpontjának kialakításával megduplázzák a lehetőségeket az állampolgárok számára, akik 89 ügytípusban fordulhatnak ide. Ez éppen azok számára nagy segítség, akiknek nincs könyvelőjük vagy adott esetben semmilyen más jogi segítségnyújtásban nem részesülnek adóterületen – hívta fel a figyelmet. Még sok a teendő – mondta -, de a várakozások szerint 2019-re elérhetővé válik az elektronikus ügyintézés, akár okostelefonokról is, ugyanakkor „megtartjuk azokat a személyes ügyintézési lehetőségeket, amelyek az emberek számára fontosnak látszanak”. Ezen a területen pedig a legfontosabb szerep az itt dolgozóknak jut – fűzte hozzá.

A modern közigazgatás megjelenése óta Magyarországon soha ekkora volumenű átalakítás nem zajlott le, mint az elmúlt években: kormányhivatalok, járások, kormányablakok jöttek létre és megemelkedett ügykörök szám – mutatott rá György István fővárosi kormány megbízott. A kormányablakok rendszere biztosítja, hogy mindenki felvehesse a kapcsolatot az állammal egy járásnyi távolságon belül. A magyar közigazgatás modernizálásának elsődleges célja, hogy ezeken a találkozási pontokon minél több ügyet el lehessen intézni – emelte ki, hozzátéve, hogy Budapesten 28 kormányablak áll rendelkezésre, ami mögött igen jelentős fejlesztés áll. Felidézte: 2016-ban a Magyar Államkincstár Budapesten öt helyen létesített a kormányablakokban ügyfélpontot. A mostani NAV-pontokkal pedig újabb jelentős lépés történt, Budapesten 7 helyszínen – a IV., a VIII., a X., a XI., a XII., a XIX. és a XX. kerületben – válik lehetővé adóügyek intézése. György István kitért a területi közigazgatás fejlesztésére is, ahol a kormány megbízottak számára is kiemelt feladat, hogy minél jobb eredményeket érjenek el az e-ügyintézésben. A kormányablakok rendszere olyan sikertörténete a magyar közigazgatás fejlesztésének, ahol az ügyfelek elsősorban többsége elégedett – fogalmazott, megjegyezve, hogy az igazi paradigmaváltást majd az jelenti, ha az elektronikus ügyintézésben is robbanásszerű fejlődés következik be.

A kormány megbízott elmondta azt is, hogy 2017-ben a fővárosi kormányablakokban 2,5 millió ügyfél fordult meg, közel 3 millió ügyet intéztek, a kormányhivatal egészében 4,5 millió határozat született meg hatósági ügyekben. Megjegyezte: míg 2017 végéig a korábbi 146 ügykörből már 1579 ügyet lehetett elintézni, 2018 januárjától ez tovább változik, hiszen minden olyan kérelem átvételére lehetőség nyílik, amelyiket jogszabály vagy kormányrendelet kifejezetten nem rendel valamely szakterület feladatául. A kormányablakok 2018-ra alkalmassá váltak a területi közigazgatásban arra, hogy az ügyfelek igényeinek szinte 100 százalékát kiszolgálják – közölte. A kőbányai helyszín kapcsán a kormány megbízott szökött arról is, hogy a X. kerületben számos kiemelkedő beruházás történt és történik. Kormányhivatali egység kerül majd elhelyezésre például a volt Balusztrád Irodaházban, s az anyakönyvi- állampolgársági ügyek teljes vertikuma oda kerül. A magyar állam olyan fejlesztési programot hajt végre ebben a régióban, amelyet soha nem láthattunk – mutatott rá. A kormány közel 100 milliárd forintot fordít a régióknak és Kőbányának a fejlesztésére. Ennek része például az Operaház műhelyének vagy a Közlekedési Múzeumnak a megépítése, új szakrendelő létrehozása a Bajcsy Kórház területén, új kongresszusi központ a Hungexpón vagy a Népliget fejlesztése. „A kerület szinte hónapról hónapra fejlődik látványosan” – mondta.

Dunai Mónika országgyűlési képviselő a NAV-pont átadásán egyebek mellett annak fontosságára hívta fel a figyelmet, hogy az állampolgárok, így a Kőbányán, Rákosmentén élő kelet-pestiek is a lakóhelyükhöz közel tudják intézni ügyeiket.

