

Az adóhatóság telefonos ügyintéző rendszere

Tisztelt Adózó!

Ezen információs füzet célja, hogy segítséget nyújtson Önnek az állami adóhatóság új szolgáltatásának, a telefonos ügyintéző rendszer megismerésében és használatában.

Telefonos ügyintézés, mint ügyfélbarát szolgáltatás

Az APEH stratégiai célkitűzései között szerepel az adókötelezettségek teljesítését támogató, egyúttal az adminisztrációs terheket csökkentő, és az adózók számára kényelmesebb ügyfélkapcsolati megoldásokat biztosító szolgáltatások bevezetése. Ennek szellemében az állami adóhatóság a már több éve működő általános telefonos tájékoztató (TCC) rendszere mellé egy telefonon keresztül történő ügyintézés és konkrét ügyekben tájékoztatás lehetőségét biztosító szolgáltatást vezetett be.

Az új telefonos szolgáltatás, azaz az Ügyintéző Contact Center (ÜCC) érdemi többlete az, hogy az adózók a beazonosítást követően személyes jelenlét nélkül, az alábbiakban felsorolt ügytípusokban telefonon is intézhetnek adóügyeket, vagy kérhetnek egyedi ügyekben tájékoztatást. Az ÜCC a legkorszerűbb IP technológiára épülve biztosítja az ügyfelek területi (illetékesség) és ügyviteli specializáció (telefonon keresztül intézhető egyes adóügyek) alapján történő kiszolgálását. Az IP, azaz Internet Protokoll segítségével történő hangátvitel nem más, mint a távközlés olyan formája, ahol a beszélgetés nem a hagyományos telefonhálózaton, hanem az interneten vagy más, szintén IP-alapú adathálózaton folyik. A szolgáltatást 1500 IP készülékkel indítottuk, a rendszer egyidejűleg 1200 beszélgetés folytatását teszi lehetővé.

A telefonon intézhető ügyek köre

Az ÜCC-ben az APEH – az ezt lehetővé tevő PM rendelet¹ szerint – az alábbi ügyek telefonos intézésének lehetőségét biztosítja:

- a) adózói folyószámlával, folyószámla kivonattal kapcsolatos egyedi tájékoztatás, ehhez kapcsolódó adónemek közötti átvezetés,
- b) ügyfélkapu nyitáshoz szükséges regisztrációval, állandó meghatalmazással kapcsolatos egyedi felvilágosítás, tájékoztatás,
- c) egyedi bevallási adatokkal kapcsolatos tájékoztatás, a hibás bevallással kapcsolatos egyedi tájékoztatás, papíralapú bevallás esetén - az adózó személyes jelenlétét nem igénylő - javítás,
- d) adózói törzsadatokkal kapcsolatos tájékoztatás, egyedi bejelentésekkel, változás-bejelentésekkel kapcsolatos ügyintézés,
- e) meggyőződés az ellenőrzést végző személy személyazonosságáról és megbízásának érvényességéről, a megbízólevél számáról, az ellenőrzés alá vont adónemekről és időszakról,
- f) meggyőződés közösségi adószám érvényességéről.

Az APEH arra törekszik, hogy minél több ügytípus szerepeljen a telefonon intézhető ügyek között. Jogszabályi felhatalmazás függvényében várhatóan 2010. évben bővülni fog az ügyek köre. A naprakész információkért kérjük látogassa meg az APEH weboldalát a <http://www.apeh.hu> címen.

¹ Az adóügyek elektronikus intézésének szabályairól szóló 34/2007. (XII. 29.) PM rendelet.

A szolgáltatás igénybevételének feltétele

Az ÜCC-t egy egyedi azonosító kóddal, azaz ügyfél azonosító számmal lehet igénybe venni, melyet az ügyfél kérelemére az APEH Regionális Igazgatóságai képeznek. Az ügyfél azonosító szám olyan véletlenszerűen képzett 8 jegyű szám, amely a telefonáló beazonosítását szolgálja. Az azonosító szám képzését az ügyfél vagy képviselője – választása szerint – papír alapon, de az APEH honlapján elérhető, majd onnan kinyomtatott, aláírt, vagy ügyfélkapun keresztül elektronikusan beküldött 10UK30-as nyomtatványon illetékmentesen kérheti. Az adózók nem csak saját ügyükben, hanem képviselőként más ügyében is eljárhatnak abban az esetben, ha az ügyfél azonosító szám igénylése mellett rendelkeznek állandó és teljes körű meghatalmazással és képviselői jogosultságukat a 10T180-as adatlapon az adóhatósághoz bejelentették. Az ügyfél azonosító kiadására egyebekben a közigazgatási ügyintézési határidő általános szabályai vonatkoznak. Célszerű tehát azonosító kódot igényelni, mert annak rendelkezésre állása esetén – a fent említett kategóriákban – a későbbiekben felmerülő adóügyek azonnali intézésére nyílik lehetőség. Egyéni ügyfél azonosító hiányában azonban az adózó, illetve képviselője az egyes adóügyeit nem intézheti telefonon.

Az ügyfél vagy képviselője – a kérelem beérkezését és az azonosító szám megképzését követően – arról értesítést kap. Az ügyfél azonosító számot biztonsági, ún. „bélelt” borítékban postázzuk ajánlott küldeményként, az ügyfél vagy meghatalmazottja részére. Ha az ügyfél azonosító számát elveszti, vagy az megsemmisül, illetőleg azt jogosulatlan személy megismeri, a visszaélések elkerülése érdekében ajánlott azt a 10UK30-as nyomtatvány ismételt benyújtásával cseréltetni, amennyiben nem kíván tovább a szolgáltatással élni, úgy azt törölni. Az ügyfél azonosító szám nem csak a 10UK30-as nyomtatvány benyújtásával, hanem e telefonos ügyintéző rendszer hangvezérelt menüjének megfelelő pontjában is letiltható. Letiltás esetén a szolgáltatás igénybevételéhez mindenképpen új 10UK30-as kérelem benyújtása szükséges.

Az ügyintézés menete

A telefonáló egyedi beazonosítása az adóazonosítójának és az ügyfél azonosító számának megadásával történik. Ha pedig az ügyfél képviselőként, tehát más nevében jár el, akkor meg kell adnia annak az adózónak az adószámát vagy adóazonosítóját is, akinek az ügyében el kíván járni. Célszerű ezért az ügyfél azonosító számot, valamint az adószámot/adóazonosító jelet a hívás kezdeményezése előtt előkészíteni. Az adatbiztonságot szolgálja, hogy amennyiben az ügyfél több alkalommal is téves egyedi azonosítót használ, a rendszer a jogosultságát egy órára felfüggeszti, amelyre a hangvezérelt menü figyelmezteti. Az ideiglenes letiltás utáni többszöri sikertelen próbálkozást követően az azonosító törlésre kerül. Törölt ügyfél azonosító számmal rendelkező ügyfeleink a szolgáltatást kizárólag a 10UK30-as kérelem ismételt benyújtása, új ügyfél azonosító képzése és kiküldése után vehetik igénybe.

Sikeres azonosítást követően az ügyfelek a telefon nyomógombjainak segítségével kiválaszthatják azt a menüpontot (tárgykört, ügýtípust), amelyben ügyet szeretnének intézni, vagy egyedi tájékoztatást szeretnének kapni. A telefonhívást a hangvezérelt menürendszer az illetőség szerinti régiós igazgatóságra, ezen belül megyére, az adott típusú telefonos ügyintézésre bejelentkezett ügyintézőhöz osztja le. Az APEH az ÜCC rendszerében folytatott telefonbeszélgetéseket az adózás rendjéről szóló törvény vonatkozó rendelkezései alapján – a meggyőződés a közösségi adószám érvényességéről ügýtípus kivételével – rögzíti, és meghatározott időtartamig tárolja. A rögzített telefonbeszélgetéseket az adózók 30 napon belül üzemidőn kívül, vagyis akár az éjszakai órákban illetve hétvégén is visszahallgathatják. A visszahallgatás feltétele, hogy az ügyfél a beazonosítást követően rendelkezzen a telefonbeszélgetéshez kapcsolódó ügyiratszámmal. A telefonbeszélgetéshez kapcsolódó ügyiratszámot ügyfeleink a beszélgetés során az ügyintéző tájékoztatása, annak géphang által történő beolvasása vagy a 10UK30-as adatlapon – az ügyfél választása szerint – megadott e-mail címére, vagy sms fogadására alkalmas telefonjára küldött szöveges üzenet útján ismerhetik meg.

Üzemidő és elérhetőség

Az APEH telefonos ügyintéző rendszere **belföldről helyi tarifával** hívható a **06-40/20-21-22** telefonszámon, de **külföldön tartózkodva** is elérhető a **36-1/441-96-00** telefonszámon.

A telefonos ügyintéző szolgáltatás munkanapokon

**hétfőtől csütörtökig 8.30-16 óráig,
pénteken 8.30-13.30-ig**

áll rendelkezésre. A telefonos ügyintéző rendszer üzemidejéről egyébként a hangvezérelt menüből is tájékozódhatnak az ügyfelek.

A telefonos ügyintéző rendszer menüstruktúráját hivatalunk honlapjának <http://www.apoh.hu/kapcsolat> felületén a kapcsolódó anyagok, letölthető dokumentumok között találhatja meg.