

VI. A közigazgatás vállalati megítélése

(Bojtor András – Petényi Sára – Uri Róbert)

Bevezetés

Az előző fejezetben bemutattuk, hogy a lakosság körében egyre elterjedtebb az online ügyintézési csatornák használata közigazgatáshoz kapcsolódó feladataik elvégzése során. Az állami szervekhez kapcsolódó interakciók három csoportba sorolhatók: az állam–állam (government to government, G2G), az állam–üzleti szféra (government to business, G2B), illetve az állam–állampolgár (government to citizens, G2C)¹ viszonyába. A korábbi fejezetben ismertetett interakciós modell ezzel szemben a közigazgatás felhasználóit két fő csoportra bontja: állampolgárokat és jogi személyekre. Jelen fejezetben az utóbbi csoport részét képező gazdálkodó szervezeteket helyeztük vizsgálatunk középpontjába. A magyar közigazgatás-fejlesztést meghatározó Magyary-program alapján a „jó állam magába foglalja a versenyképességet”,² s a „versenyképesség két pillére a gazdaságpolitika és az állami működés”. A versenyképesség meghatározása tág keretek között mozog,³ beszélhetünk többek között nemzeti versenyképességről,⁴ regionális versenyképességről⁵ és vállalati versenyképességről⁶ is. Számos nemzetközi szervezet állít össze versenyképességi rangsorokat, amelyek alkalmasak összehasonlító elemzésekre, ugyanakkor a nemzeti sajátosságokat korlátozottan képesek figyelembe venni. E rangsorok megjelenését általában széles körű közéleti diskurzus követi. A hazai felmérések eredményeiből kiegészítő információkat nyerhetünk a nemzetközi indikátorokhoz. Lehetőségünk adódik olyan dimenziók vizsgálatára, amelyekre a nemzetközi összehasonlítások nem térnek ki (erőforrásaik szűkössége miatt nincs kapacitás a különböző nemzetek sajátos jellemzőinek széles körű vizsgálatára). A hazai mérések egyes területekre vonatkozóan „mélyfúrásnak” is tekinthetők. Az elmúlt időszakban a Nemzeti Közzolgálati Egyetem két empirikus kutatásában (NKE-Szociometrum, NKE-eNet) is foglalkozott a közigazgatás és a vállalatok interakcióival. A bemutatandó esetekben az empirikus adatok segítségével jellemezhetővé válnak a kis- és középvállalkozások (kkv-k) egyes hazai közigazgatási intézményekkel kapcsolatos interakciói. A nemzetközi mutatóknak és a hazai felmérések eredményeinek együttes bemutatása során részletes képet kapunk az egyes közigazgatást és vállalkozásokat érintő jelenségekről. Részletesen elemezzük a vállalkozások alapításának keretrendszerét, a vállalkozások digitalizáltságának mértékét, adóügyeik, földhivatali feladataik intézését. A vizsgált területek kiválasztását döntően meghatározta, hogy a hazai adatfelvételekhez

¹ PACHKAL 2016.

² Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium 2011: 5.

³ SOMOGYI 2009a.

⁴ CHIKÁN–MOLNÁR–SZABÓ 2018.

⁵ LENGYEL 2000.

⁶ SOMOGYI 2009b.

kapcsolódóan elérhetőek legyenek releváns nemzetközi mérések. Mindeközben törekedtünk arra, hogy olyan területeket vonjunk be vizsgálatunkba, amelyek a vállalkozások minél nagyobb részét érintik. A vállalat alapítás feladataival minden vállalkozásnak szembe kell néznie, s a Nemzeti Adó- és Vámhivatallal is rendszeresen kapcsolatot kell tartania. Jövőbeli gazdaságunk alapjaiban határozza meg, hogy a digitális transzformáció kihívásaival hogyan képesek megbirkózni a vállalkozások. Jelentős versenyhátrányba kerülhetnek azok a szereplők, amelyek nem válnak képessé arra, hogy a digitális megoldások beépítésével költségeiket csökkenteni és termelékenységüket, ügyfélközpontúságukat javítani tudják. Az esettanulmányok közül a vállalatok földhivatallal kapcsolatos ügyintézésének vizsgálata demonstrálja a szakigazgatási állami szerv és a vállalkozás közötti interakciók sajátosságait.

A vállalatok mint az interakciós modell alanyai

A magyar kormány a jelenlegi, 2021–2027-es közös keret költségvetési időszakban is kiemelt prioritásként tekint a fejlesztéspolitikában a digitális transzformációval járó kihívások kezelésére Magyarországon. A Digitális Megújulás Operatív Program Plusz, Intelligensebb Magyarország prioritásának célkitűzése, hogy továbbfejlessze a kkv-k digitalizáltsági szintjét.⁷ Az állami és önkormányzati szervezeteknek 2018. január 1-jétől kezdve kötelező az e-ügyintézés lehetőségét biztosítani ügyfeleik számára. Ezen időponttól kötelező a gazdálkodó szervezeteknek a Cégekpu használata, amely a hivatalos elektronikus ügyintézésre és az állami szervezetekkel való kapcsolattartására szolgál. Racionálisan nézve a vállalatok az elektronikus megoldásokat preferálhatják, ha rendelkeznek megfelelő erőforrásokkal (kompetencia, infrastruktúra), és ha használatuk mind belső folyamataikban, mind a közigazgatási ügyintézésnek használatát során gazdaságilag mérhető előnyt jelent számukra.

Magyarország jelenleg mérsékelttel teljesíti a digitális megoldások alkalmazásában a nemzetközi mérőrendszerek szerint, ezért célkitűzésként fogalmazódott meg a formálódó nemzeti digitalizációs stratégia keretében, hogy 2030-ra a digitális fejlettség mértéke meghaladja az európai uniós átlagot. Ehhez kapcsolódnak az ügyfélbarát digitális közszolgáltatások, a *front office* szolgáltatások, illetve a hatékonyabb támogató *back office* munkafolyamatok fejlesztési tervei is.⁸ A stratégiában hangsúlyosan jelennek meg az e-kormányzati fejlesztések, illetve a közigazgatás ügyfélközpontúságának további fejlesztése: „az erős, szolgáltató (ügyfélbarát) állam megvalósulása a magyar társadalom és a magyar vállalkozók egészének érdekében áll.”⁹ Függetlenül attól, hogy természetes vagy jogi személyekről beszélünk, az ügyfélközpontúságra értékként tekinthetünk.

Magyarország a Központi Statisztikai Hivatal adatai alapján 2019-ben több mint 800 ezer kkv működött, megközelítőleg 3,3 millió főt foglalkoztatva.¹⁰ Gazdasági jelentőségük miatt érdemes vizsgálni, hogy milyen csatornán keresztül kerülnek kapcsolatba

⁷ Magyarország Kormánya 2022.

⁸ Innovációs és Technológiai Minisztérium – Belügyminisztérium 2020.

⁹ Miniszterelnökség 2015: 5.

¹⁰ Az adatok forrása: www.ksh.hu/stadat_files/gsz/hu/gsz0018.html.

a közigazgatással, s mi a véleményük az ügyintézési módokról és lehetőségekről. Mind a gazdasági szervezetek, mind a közigazgatás számára prioritásként jelentkezik, hogy a rendelkező erőforrásokat a leghatékonyabban használják fel a sikeres ügyintéзések érdekében.

A közigazgatás felhasználóinak percepcióit vizsgáló szakirodalom jelentős része az állampolgároknak a közigazgatással kapcsolatos érintettségét vizsgálja: elégedettségét,¹¹ az interneten keresztüli kapcsolódását,¹² az elektronikus kormányzati rendszerek használati hajlandóságát¹³ és az azokat befolyásoló tényezőket.¹⁴ Az állampolgári szerepeknél megjelenik az adófizető, a vásárló és a politikai szavazó is. Ezzel szemben a vállalatok esetében utóbbi nincs jelen. A vállalatok sajátos jellemzője a kollektív döntéshozatali mechanizmus,¹⁵ szemben a lakosságra jellemző felelős egyéni döntéssel. A vállalatok elektronikus ügyintézésével kapcsolatos kutatások kevésbé kutatott területnek számítanak hazánkban,¹⁶ csakúgy, mint az állampolgárok percepcióinak elemzése. A vállalatok azok, amelyek gyakrabban és rendszeresen (például havi adófizetési ügyek, tevékenységükhöz kapcsolódó engedélyek beszerzése stb.) kötelesek kapcsolatba lépni a közigazgatás intézményeivel. A külső kényszerítő tényezők mellett az állampolgároknak és a vállalatoknak a közigazgatással való kapcsolatba lépés módját meghatározhatja az adott csatornával való elégedettsége. Fontos ugyanakkor hozzátenni, hogy a gazdálkodó szervezetek nem minden esetben választhatnak a személyes vagy az online ügyintézés között, ugyanis a 2015. évi CCXXII. törvény (Eüsztv.)¹⁷ szerint elektronikus ügyintézésre kötelezettek, amihez az állam a Cégekaptu biztosítja mint biztonságos tárhelyet és kézbesítési szolgáltatást. A gazdálkodó szervezetek ezen a tárhelyen kötelesek kapcsolatot tartani az ügyintézésükhöz választott és elektronikus ügyintézés biztosítására kötelezett szervvel.

Mérőrendszerek ismertetése

Alacsonynak mondható azon nemzetközi mérőrendszerek száma, amelyek a közigazgatással kapcsolatban adnak összehasonlító vizsgálatokra lehetőséget. Kettőt érdemes kiemelni közülük: a digitális gazdaság- és társadalomindexet (DESI) és a Doing Business indikátorrendszerét.

A Világbank által összeállított Doing Business rangsort évente jelentették meg 2003–2020 között, azzal a céllal, hogy értékelje az üzleti környezetet 190 ország 10 dimenziója alapján. E 10 dimenzió közül az üzletek indítása (*Starting business*), az adófizetés (*Paying taxes*) és az ingatlanbejegyzés (*Registering a property*) dimenzióhoz kapcsolódóan tartalmaznak komplementer adatokat az NKE vállalati felmérései.¹⁸ Az idősoros adatok

¹¹ MANOLITZAS–YANNAPOULOS 2013; WELCH–HINNANT–MOON 2005.

¹² COHEN 2006.

¹³ RANA et al. 2017.

¹⁴ ALI–ANWAR 2021.

¹⁵ LEE–KIM–AHN 2011.

¹⁶ REDDICK–ROY 2013.

¹⁷ 2015. évi CCXXII. törvény.

¹⁸ Lásd lentebb bővebben a módszertanról!

elemzésénél figyelembe kell venni az évenkénti módszertanban bekövetkezett változásokat is, amelyek kihatással lehetnek az egyes országok rangsorban betöltött helyezésére. Paul Romer, a Világbank korábbi vezető közgazdásza szerint például Chile helyzetének változása 2018-ban a rangsorban bekövetkezett módszertani változásoknak tudható be.¹⁹ A rangsor összeállítása során elkövetett szabálytalanságokat feltáró jelentés²⁰ után a kiadványt megszüntették 2021-ben.²¹

A Nemzeti Közzolgálati Egyetem két külön adatfelvételben is vizsgálta a kis- és középvállalkozások, illetve a közigazgatás szervezetei közötti interakciókat. Az egyiket, a Nemzeti Közzolgálati Egyetem és a Szociometrum Kft. közös kutatását²² *A gazdálkodó szervezetek közigazgatás használatának kutatása* címmel 2020 tavaszán a kibontakozó Covid-19-világjárvány közepette bonyolították le. A kutatás az alábbi kérdéseket helyezte a középpontjába:

1. Milyenek az egyes gazdálkodó szervezetek közigazgatással kapcsolatos attitűdje?
2. Azonosíthatók-e olyan gazdálkodási ágazatok, ahol ezen attitűdök jelentősen eltérnek a főáramtól?
3. Milyen általános ügyintézési gyakorlat jellemző a gazdálkodó szervezetekre?
4. Mely ügyintézési csatornákat használják jellemzően a gazdálkodó szervezetek?
5. Milyen konkrét közigazgatási ügyintézéseket foganatosítottak a kutatásba vont gazdálkodó szervezetekre az utóbbi 3 évben?
6. Mennyire elégedettek – az informatikai fejlesztés keretében meghatározott – mutatók mentén a kutatásba vont gazdálkodó szervezetek a közigazgatás egészével és/vagy egyes dimenzióival (az esetükben releváns ügyintézések vonatkozásában)?²³

A kutatás több részből állt, volt egy kvalitatív esettanulmányokon nyugvó adatgyűjtés a nagyvállalatok körében, volt egy kvalitatív, félig strukturált interjúkutatás a kisebb méretű gazdálkodó szervezetek körében és volt egy kérdőíves kutatás a 250 főnél kevesebb munkavállalót alkalmazó gazdálkodó szervezetek körében. Tanulmányunkban az interjúk és a nagymintás adatfelvételen alapuló kutatás eredményeiből idézünk.

A kérdőíves kutatásban 1270 gazdálkodó szervezet vett részt, a rétegzett mintavétel során az elsődleges mintavételi egységek a szervezetméretek (a mikro-, kis- és középvállalkozások) voltak, míg a végső mintavételi egységeket a megfelelő ágazatokba tartozó szervezetek, vállalkozások alkották. Alkalmazott gazdálkodószervezet-, vállalkozásméretek: 0 főt foglalkoztatók, 1–9 főt foglalkoztatók, 10–49 főt foglalkoztatók, 50–249 főt foglalkoztatók. A méretkategóriákat az egyszerűsített régióbesorolásokkal (kelet-közép-nyugat) és a gazdasági ágazatokba való hovatartozásukkal (9 összevont kategória a TEÁOR-kategóriák alapján) kombinálták. Az adatfelvételt számítógép támogatva telefonos kérdezés (CATI) formájában valósították meg.

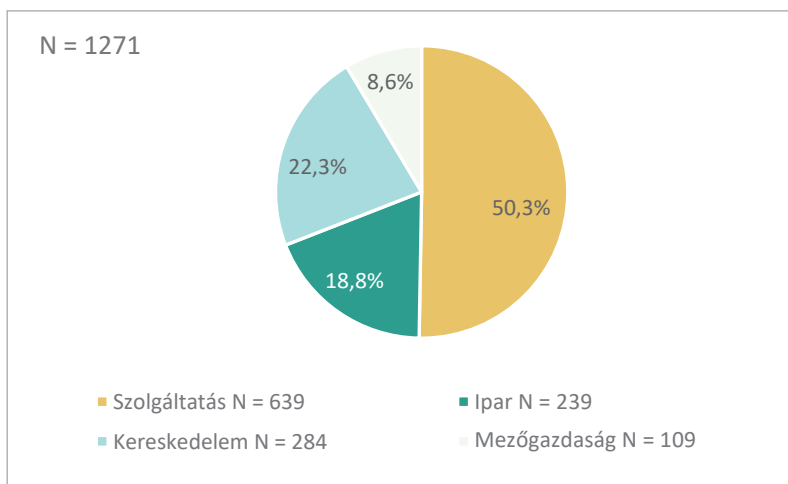
¹⁹ Reuters Staff 2018.

²⁰ HALE 2021.

²¹ World Bank 2021.

²² Eredményeit a tanulmányban később mint *NKE-Szociometrum* hivatkozunk.

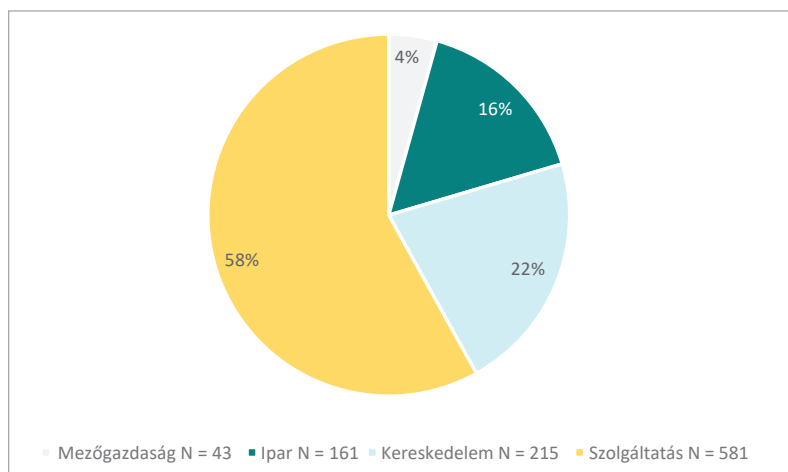
²³ Szociometrum Kft. 2020.



1. ábra: A kutatásban részt vevő gazdálkodó szervezetek ágazati besorolása

Forrás: a szerzők szerkesztése a Nemzeti Közszolgálati Egyetem – Szociometrum Kft.: *A közigazgatás képe és megítélése*. Kutatás, 2020 adatai alapján

A Szociometrum Kft. által végzett felméréssel egy időben az eNET Internetkutató és Tanácsadó Kft. is végzett nagy mintás, CATI-módszerrel megvalósított kérdőíves felmérést a hazai kkv-szektor körében. Az adatfelvétel 1000 vállalkozás bevonásával történt. A minta cégméret (foglalkoztatottak száma és bevétel szerint), valamint gazdálkodási forma és az alapítás ideje szerint is reprezentatív. Az adatfelvétel fő témája a különböző adminisztrációs terhek vizsgálata és a digitalizált munkafolyamatok feltérképezése volt a kis- és középvállalkozások körében.



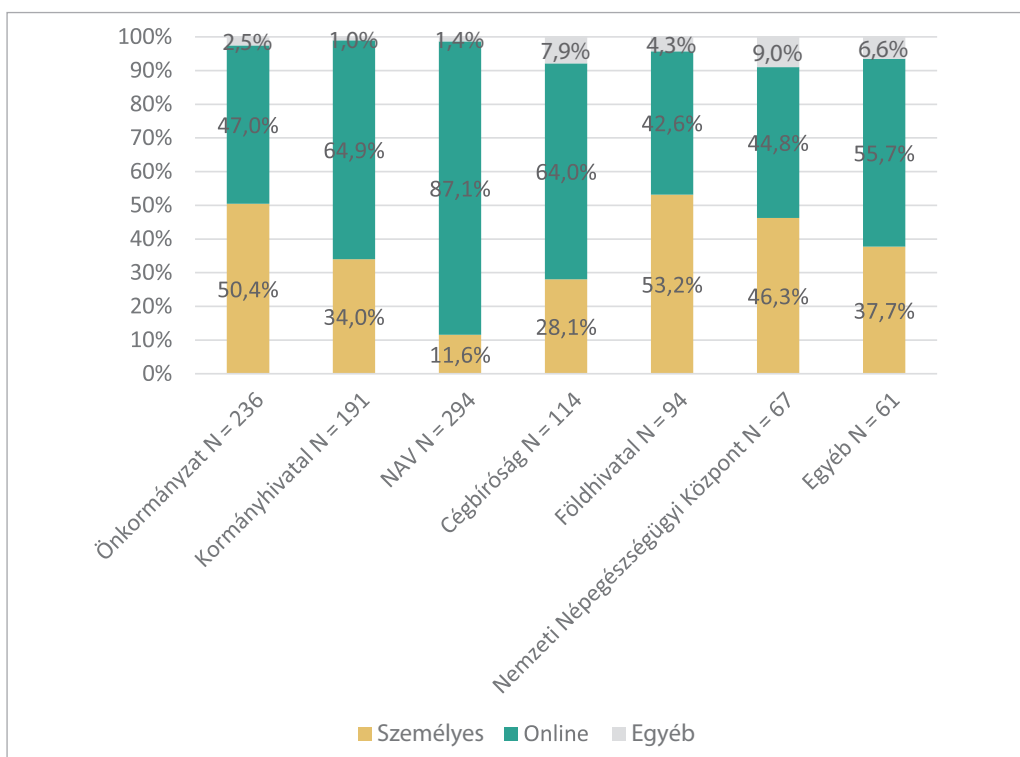
2. ábra: A kutatásban részt vevő gazdálkodó szervezetek ágazati besorolása (N = 1000)

Forrás: a szerzők szerkesztése az NKE–eNET 2020 adatai alapján

Az alábbiakban eme hazai kutatások segítségével/kiegészítésével mutatjuk be hazánk nemzetközi rangsorokban elért helyzetét.

A vállalatok és a közigazgatás interakciói, kiválasztott szegmensekben

A gazdálkodó szervezetek közigazgatás-használatának kérdőíves kutatása megkérdezte a gazdálkodó szervezeteket arról, hogy milyen ügyintézési csatornán intézték a kormányzat, a kormányhivatal, a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV), a cégbíróság, a Földhivatal és az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat Országos Tisztiorvosi Hivatal (ÁNTSZ OTH) esetében az ügyeiket.²⁴



3. ábra: Milyen csatornán intézte ügyét? Hivatali bontásban

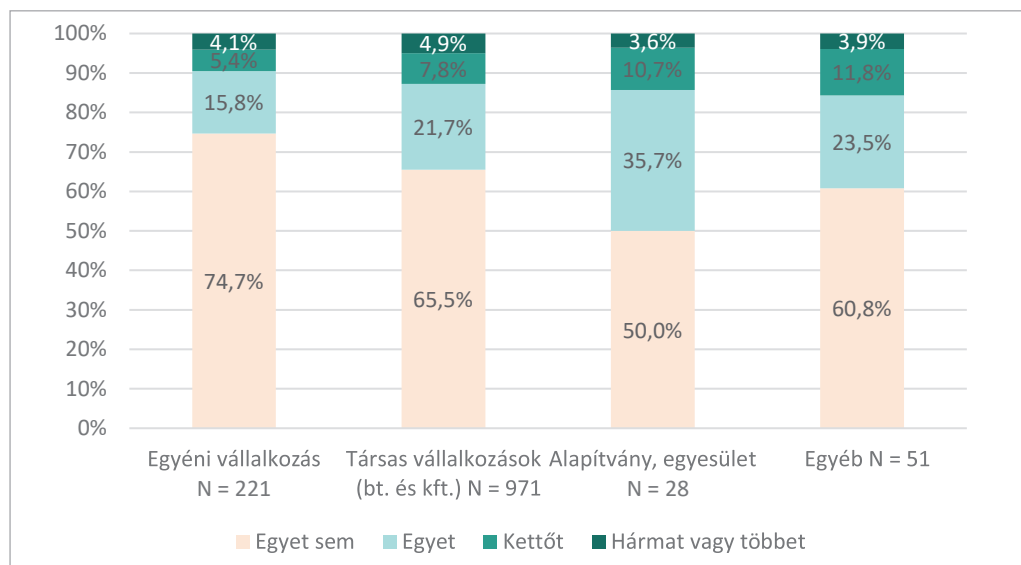
Forrás: a szerzők szerkesztése az NKE–Szociometrum 2020 adatai alapján

A kutatásban részt vevő gazdálkodó szervezetek közül a legtöbbször a NAV-tól (294 szervezet), valamint az önkormányzatoktól (236 szervezet) kellett igazolásokat, illetve engedélyeket beszereznie. Ez a két hivatal egyúttal bemutatja az ügyintézésre használt csatornatípusok

²⁴ A gazdálkodó szervezetek három kategóriából választhattak: személyesen, online vagy egyéb módon, utóbbi jelenthette a postai vagy a telefonos ügyintézését is.

közül a két szélső értéket. Míg a NAV esetében az online ügyintézési arány 87,1%, addig az önkormányzatok esetében ez az arány mindössze 47%. A vállalkozások közül 191-en intéztek kormányhivatalokban is ügyeket, az ő esetükben 64,9% volt az elektronikus ügyintézés aránya. Legkevesbé az ÁNTSZ OTH (67 szervezet) és a Földhivatal (94 szervezet) esetében valósult meg az elektronikus ügyintézés, aránya alig több mint 40% mindkét hivatalnál. Az adatok alapján kevésbé meglepő, hogy a NAV esetében magas az online ügyintézési arány, hiszen a hivatal évek óta élen jár a hazai elektronikus ügyintézésben, emellett jelentős mennyiségű ügyben kötelezi a gazdálkodó szervezeteket az elektronikus ügyintézésre, míg más hivataloknál vagy nincs kellő ösztönző erő az online ügyintézés előmozdítására, vagy más okok (például nem kellően felhasználóbarát az ügyintézésre használt felület) állnak az alacsony csatornahasználat mögött.

A hivatalokkal kapcsolatba lépő gazdálkodó szervezetek eredményeit aggregáltuk, és olyan mutatót hoztunk létre, amely összegzi, hogy az adott szervezet hány hivatal esetében intézett online csatornán ügyet. Az eredményeket a gazdálkodó szervezetek típusa szerinti bontásban mutatjuk be. Minden gazdálkodó szervezeti típus esetében jellemző, hogy nagyobb arányban személyes úton intézték az adott hivatalokkal az ügyeiket. Online csatornán a legmagasabb arányban (50%) a civil szervezetek intéztek ügyeket, azonban érdemes figyelembe venni, hogy arányuk a mintában alacsony volt (28 db). Az egyéni vállalkozások 74,7%-a egy ügyet sem intézett 2020-ban elektronikus úton, míg ez az arány a társas vállalkozások esetében valamivel kedvezőbb, 65,5%. A társas vállalkozások 12,7%-a, az egyéni vállalkozások 9,5%-a intézett kettő vagy kettőnél is több ügyet online csatornán. A NAV-ügyintézés nélkül a társas vállalkozások mindössze 7,1%-a intézett volna kettő vagy kettőnél is több ügyet online.



4. ábra: Hány ügyet intézett online (NAV-ügyintézésekkel együtt)? Gazdálkodó szervezeti típus szerinti bontásban

Forrás: a szerzők szerkesztése az NKE–Szociometrum 2020 adatai alapján

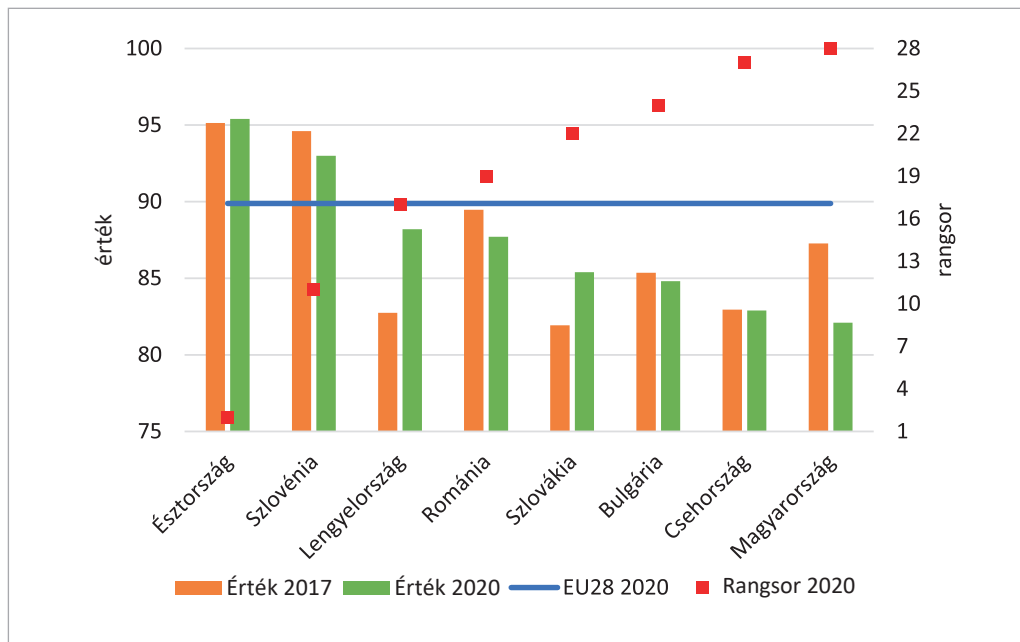
A fent ismertetett kutatások eredményei alapján tehát megállapítható, hogy a hazai gazdálkodó szervezetek igazolások és engedélyek beszerzése során igen alacsony arányban használnak online ügyintézési lehetőségeket a felsorolt hivatalok esetében.

A vállalkozások alapítása

Egy ország versenyképességét meghatározza, hogy mekkora költséggel, alaptőkével lehet új vállalkozást indítani. A Doing Business esettanulmányában Magyarország esetében a budapesti korlátolt felelősségű társaságok alapítása került be a vizsgálati modellbe. A Világbank vállalkozások alapítására vonatkozó összetett indikátora alapján a Magyarországra vonatkozó érték jelentősen elmarad az EU28 átlagától. Számos ügyet kell lebonyolítani a vállalkozás elindítása során, amelyben érintett a közigazgatás több szereplője is: a Cégbíróság, a Nemzeti Adó és Vámhivatal (NAV), a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara, illetve a helyileg illetékes önkormányzat adózási osztálya is. Az ügyek száma, illetve a kötelező minimális tőke nagyságának tekintetében Magyarország jelentősen meghaladja az OECD magas jövedelmű országainak átlagát a legutolsó elérhető rangsorban (Doing Business 2020).²⁵ Ezen eredmények negatívan hatnak az ország rangsorbeli helyére, hisz ellentétesek azzal a követelménnyel, amelyet a támogató üzleti környezet feltételeként fektettek le a rangsor összeállításakor. A 190 ország közül Magyarország teljesítménye a 87. a rangsorban a vállalkozások indítása dimenziójában. Ha az Európai Unió 28 tagállamát vizsgáljuk, akkor ez a legrosszabb érték.

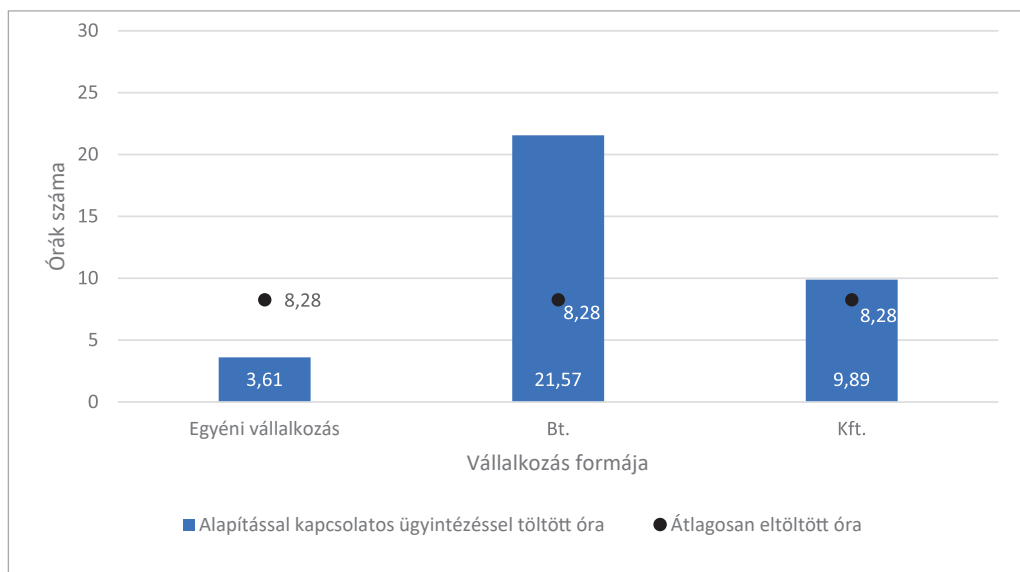
Hazánkban az eNET és az NKE által végzett adatfelvétel során lekérdezték a kkv-k alapítással kapcsolatos időráfordítását. A 6. ábrán látható, hogy az egyéni vállalkozások esetében viszonylag alacsonynak mondható az alapítással kapcsolatos ügyintézéssel eltöltött órák száma, szemben a betéti társaságok – a többiekhez képest mindenképp – kiugróan magas értékével, még a kft.-kel való összehasonlítás esetében is. A képet némiképp árnyalja, hogy a cégalapításoknál ugyanolyan fontos a különböző közvetítők szerepe, mint például a megbízott könyvelőké vagy ügyvédeké, akik adott esetben tudják csökkenteni a cégen belüli időráfordítás mértékét, növelve az alapítással kapcsolatos költségeket.

²⁵ Világbank 2020.



5. ábra: Vállalkozás alapításának összetett indikátora a Doing Business indikátorrendszerében és az EU szerinti rangsorbeli helyek

Forrás: a szerzők szerkesztése a Doing Business adatbázisa alapján



6. ábra: Az alapítással kapcsolatos ügyintézésrel töltött órák száma a vállalkozások formája szerint (N = 172)

Forrás: a szerzők szerkesztése az NKE-eNET 2020 adatai alapján

A vállalkozások digitalizáltsága

A következő években a vállalatok digitalizáltságának emelése a fejlesztéspolitikák egyik kiemelt célja Magyarországon. A DESI harmadik dimenziója (a digitális technológiák integráltsága) részletesen vizsgálja a vállalatok digitalizáltságának mértékét. Magyarország a 2021-es kiadásban a 27 vizsgált ország között a 26. helyet foglalja el. Elért eredménye (23,3) jelentősen elmarad az Európai Unió átlagától (37,6). A legalább alapszintű digitális intenzitással rendelkező kkv-k aránya 46%-ra rúgott, szemben az Európai Unió 60%-os arányával a 2020-as esztendő adatfelvételei alapján. A dimenzió minden indikátora esetében megfigyelhető a magyar vállalatok kisebb (környezeti fenntarthatóságot szolgáló IKT, e-kereskedelemből származó forgalom) vagy nagyobb (felhőalapú szolgáltatások, nagy adathalmazok, mesterséges intelligencia, e-számlák) arányú lemaradása az uniós átlagtól.

Az eNET felmérésében a következő tevékenységek, munkafolyamatok digitalizáltsággal kapcsolatban kérdezték a kis- és középvállalkozásokat: feladatmenedzsment; a beszerzés folyamata; a dokumentumok iktatása, archiválása; üzleti kommunikáció; az emberi erőforrások menedzselése; az értékesítés folyamata; készletgazdálkodás; kontrolling, jelentéskészítés; logisztika, az ellátási lánc tervezése, irányítása; számvitel, könyvvitel, pénzügy, bérszámfejtés; termelési/szolgáltatási folyamatok; az ügyfélkapcsolatok kezelése, helpdesk; vállalatirányítási rendszer. Digitalizált munkafolyamat alatt a számítógépen vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül végzett folyamatokat értették.

Az 1. táblázatban látható, hogy gazdasági szektoronként melyek azok a tevékenységek a 13 közül, amelyekben a legnagyobb digitalizáltság jellemzi az adott szektort. Az üzleti kommunikáció, a dokumentumok iktatása, valamint a számvittel, könyvvittel, bérszámfejtéssel kapcsolatos tevékenységek digitalizáltsága mind a négy szektorban erős. A szektorok közül a kereskedelem tekinthető leginkább digitalizáltnak, ott az öt legnagyobb digitalizáltságú tevékenység esetében a kereskedelmi cégek fele rendelkezik digitalizált munkafolyamatokkal. A kereskedelemhez hasonló arányokat mutat a szolgáltatói szektor, míg legkevésbé a mezőgazdasági szektor tekinthető digitalizáltnak.

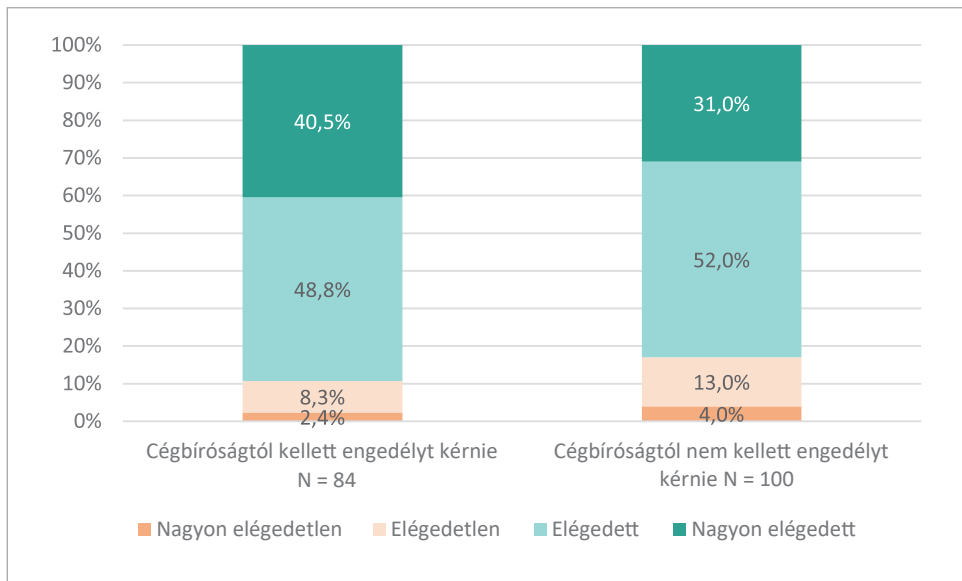
1. táblázat: Szektoronként mely tevékenység esetében legnagyobb a digitalizáltság mértéke? (N = 974)

Tevékenység	A cégek hány százaléka végzi digitalizáltan a megadott tevékenységeket szektoronként? (N = 974)			
	Mezőgazdaság	Ipar	Kereskedelem	Szolgáltatás
Számvitel, könyvvitel, pénzügy, bérszámfejtés	54,8	52,3	70,0	63,2
A dokumentumok iktatása	37,2	49,0	53,5	50,5
Üzleti kommunikáció	45,2	43,2	62,4	48,9
Beszerzési folyamat	–	36,5	53,8	35,4
Az ügyfélkapcsolatok kezelése, helpdesk	–	36,2	–	45,7
Az emberi erőforrások menedzselése	36,6	–	–	–
Készletgazdálkodás	36,6	–	–	–
Értékesítési folyamat	–	–	47,8	–

Forrás: NKE–eNET 2020

A 2006. évi V. törvény²⁶ rendelkezik a vállalkozások cégalapításának nyilvántartásba vételéről.

A gazdálkodó szervezetek közigazgatás-használatának kutatásában nem különítették el azokat az ügyeket, amelyek kifejezetten vállalat alapításához kapcsolódnak. A kutatás a szervezeteket az engedélyek és az igazolások beszerzésével kapcsolatban kérdezte. Ezek alapján a mintában szereplő vállalatok megközelítőleg felének (N = 616) kellett valamilyen engedélyt vagy igazolást beszerezni valamelyik közigazgatási szervezettől. Ebben a kontextusban a válaszadók legtöbbször a NAV-ot említették (48,1%), amelyet az önkormányzatok és a kormányhivatalok (38,1% és 31,2%) követnek. A cégalapításokhoz szükséges engedélyek számának becsléséhez a Cégbíróság (19,2%) adatai vannak a legközelebb, igaz, ebben is vannak nem vállalat alapításhoz köthető dokumentumok. A kutatásban részt vevő gazdálkodó szervezetek több mint 80%-a elégedett a cégbírósaági ügyintézással. Azok a vállalkozások elégedettebbek, amelyeknek a kutatást megelőző egy évben kellett engedélyt beszereznie a hatóságtól, körükben 40,5% a nagyon elégedettek aránya, míg azon vállalkozások körében, amelyeknek nem kellett engedélyt beszereznie, 31% ez az arány.



7. ábra: Mennyire volt elégedett a Cégbíróssággal az ügyintézés során?

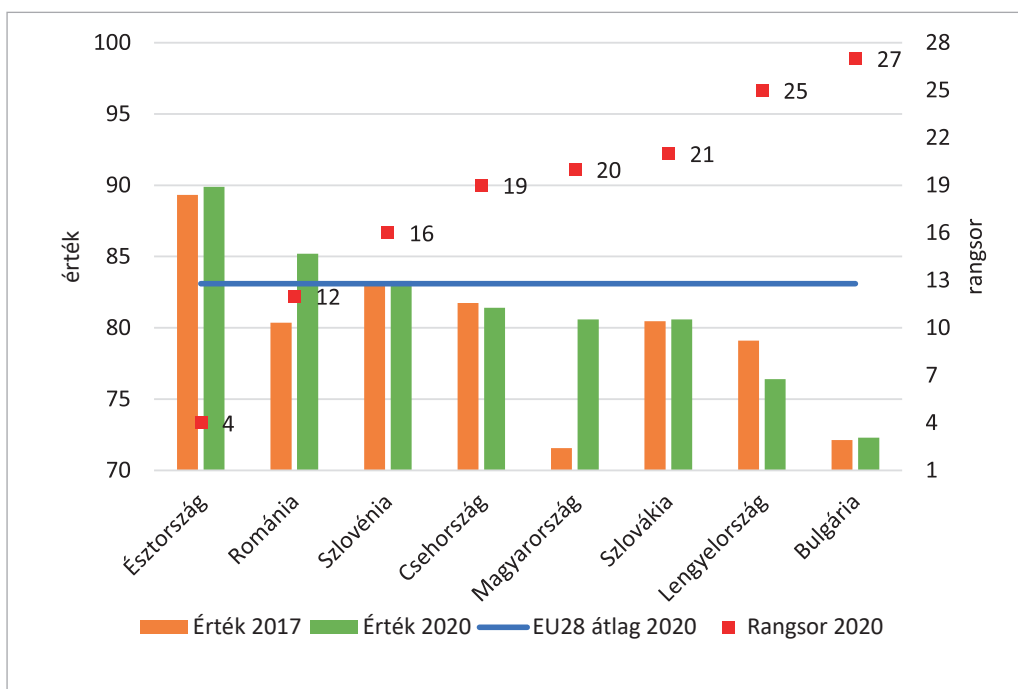
Forrás: a szerzők szerkesztése az NKE–Szociometrum 2020 adatai alapján

²⁶ 2006. évi V. törvény.

A vállalkozások adóügyei

Komplex kérdésnek tekinthető, hogy milyen kapcsolatban áll egymással az adórendszer és a versenyképesség.²⁷ Az adott ország adórendszere a vállalatok működését számtalan módon meghatározza, többek között a fizetendő adó mértékével, a szabályozási környezet kiszámíthatóságával, a kapcsolódó adminisztratív költségekkel.

A Doing Business rangsor adófizetés-mutatója rögzíti egy közepméretű vállalkozás adó- és egyéb kötelező hozzájárulásának éves mértékét, a teljesítéséhez kapcsolódó idő nagyságát, illetve az áfa-visszatérítéssel kapcsolatos szabályok teljesítéséhez szükséges időt, a visszatérítés idejét, illetve az auditokhoz szükséges időt. Magyarország esetében javulás figyelhető meg az elmúlt időszakban, ugyanakkor hazánk értéke egyelőre elmarad az EU28 átlagától.



8. ábra: Az adófizetés indikátorának értékei 2017-ben, 2020-ban, illetve a kiválasztott országok rangsorbeli helyezése 2020-ban az EU28 tekintetében

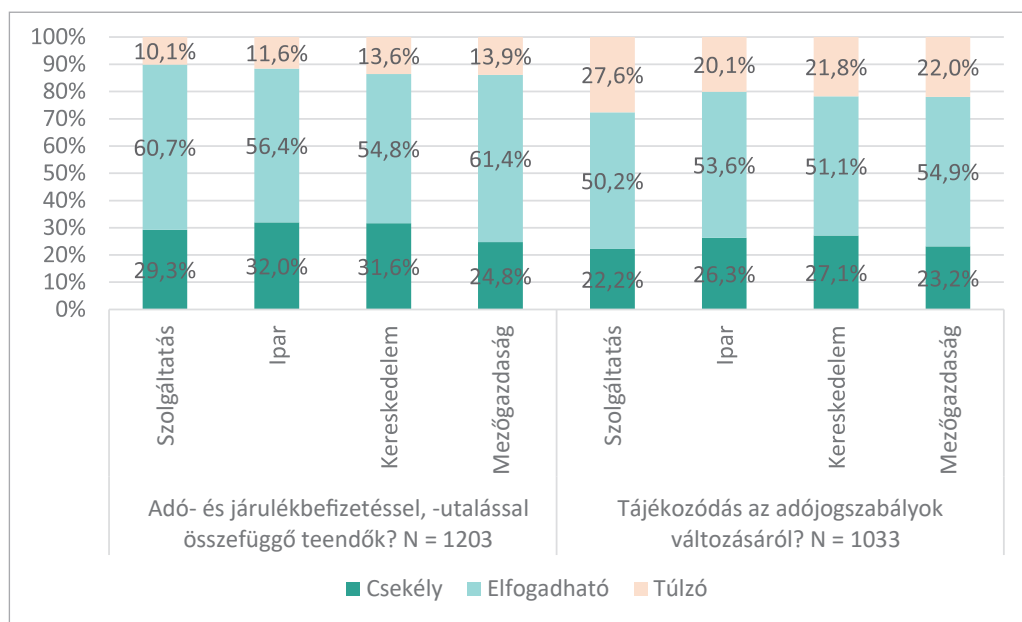
Forrás: a szerzők szerkesztése a www.doingbusiness.org adatai alapján

A gazdálkodó szervezetek közigazgatás-használatának kutatásában a résztvevők az adóügyintézéshez kapcsolódó terheket (anyagi/munkaerő-ráfordítás) három területen értékelték: adó- és járulékbefizetéssel, -utalással összefüggő teendők; tájékozódás az adó-jogszabályok változásairól; kötelező adatszolgáltatás. Az adó- és járulékbefizetéssel,

²⁷ NAGY 2017.

utalással összefüggő adóhatósági teendők adminisztratív terheit legkevésbé megterhelőnek a szolgáltatóiparba tartozó gazdálkodó szervezetek érezték, 90%-uk csekélynek vagy elfogadhatónak érezte. A mezőgazdasági szektorba tartozó vállalkozások körében volt a legmagasabb azon vállalkozások aránya, amelyek túlzónak érezték az adó- és járulékfizetéssel kapcsolatos terheket, bár esetükben is csak 13,9% a túlzó kategóriát megjelölők aránya. Összességében az mondható, hogy a kutatásban részt vevő szervezetek a csekély szektorális különbségektől eltekintve igen kedvezően ítélték meg az adó- és járulékbefizetéssel kapcsolatos adóhatósági terheket.

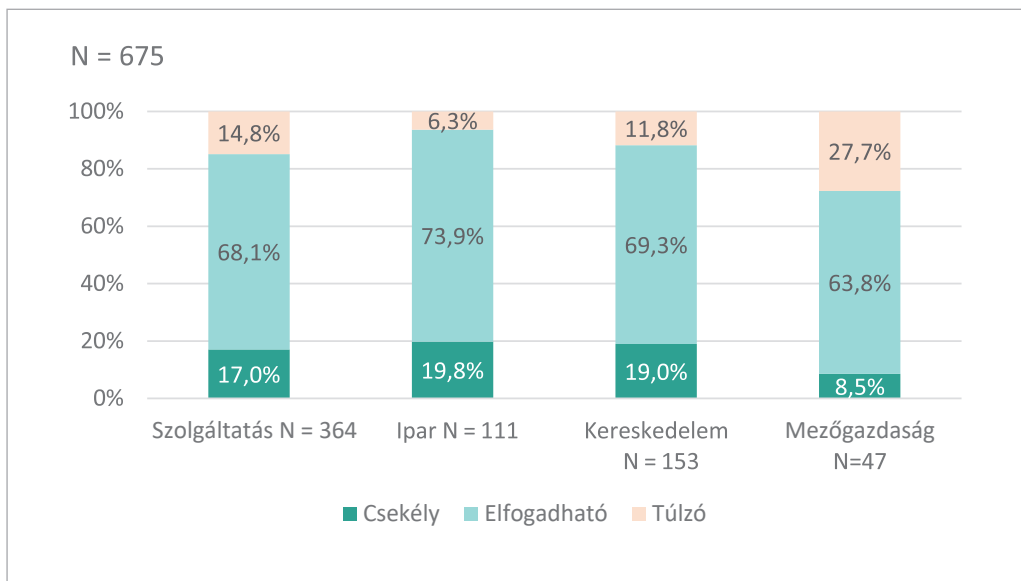
Az adójogszabályokról való tájékozódás esetében is kedvező a kép. Minden szektorban 70% felett van azon szervezetek aránya, amelyek csekélynek vagy elfogadhatónak tartották az ezzel kapcsolatos terheket, ugyanakkor fontos megjegyezni, hogy az előzőkkel ellentétben, ebben a kérdésben a szolgáltatóipar esetében látjuk a kevésbé kedvező képet. Az idetartozó vállalkozások közel 30%-a (27,6%) tartja túlzónak az adójogszabályokról való tájékozódás terheit.



9. ábra: Adó- és járulékfizetéssel, valamint az adójogszabályok változásairól való tájékozódással kapcsolatos anyagi és munkaidő-ráfordítás terhének megítélése ágazatok szerinti bontásban

Forrás: a szerzők szerkesztése az NKE–Szociometrum 2020 adatai alapján

Az adatszolgáltatással kapcsolatos adóhatósági teendők esetében is alapvetően kedvező a kép. Az NKE felmérése szerint az ipar a leginkább elégedett szektor. Az idetartozó vállalkozások mindössze 6,3%-a tartotta túlzónak az ehhez kapcsolódó terheket, míg a mezőgazdasági szektorba tartozó vállalkozások mutatják a legkedvezőtlenebb képet. Körülben 27,7% ez az arány.

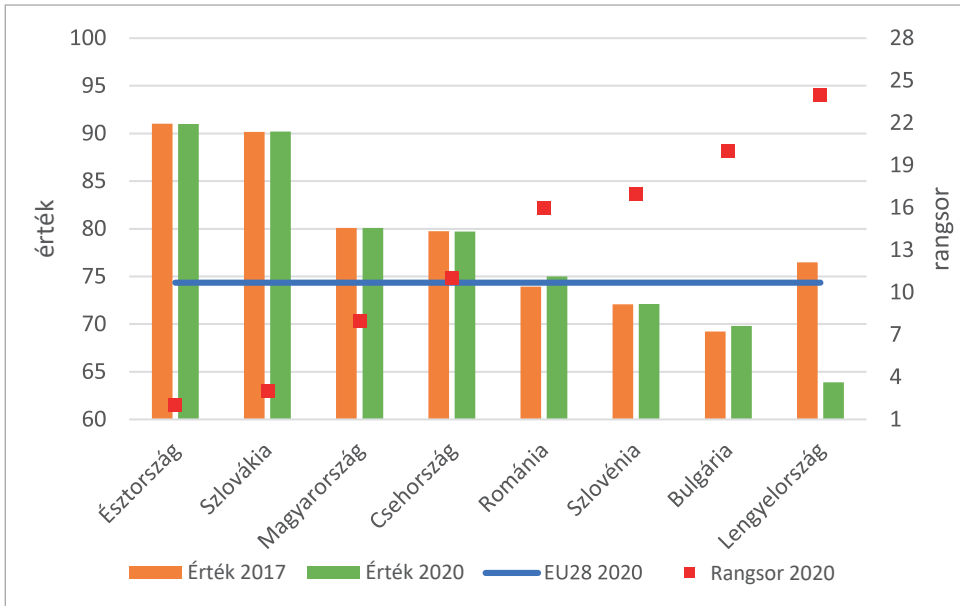


10. ábra: Az adatszolgáltatás által Önökre háruló teher csekély, elfogadható vagy túlzó volt-e (a NAV esetében)?

Forrás: a szerzők szerkesztése az NKE–Szociometrum 2020 adatai alapján

Esettanulmány: A vállalatok ügyintézése a földhivatalokban

A korlátozottan elérhető nemzetközi mérőeszközök végett a Doing Business nemzetközi adatai alapján lehet összehasonlítani a vállalati szektor ingatlanbejegyzéssel kapcsolatos adminisztratív terheit. A szervezet az egész ingatlaneladás folyamatát vizsgálja az idő és a költségvonzatok figyelembevételével egyaránt. A nemzeti földhivatalok minőségét öt dimenzió (az infrastruktúra megbízhatósága, az információk átláthatósága, földrajzi lefedettség, az ingatlanviták megoldása és a tulajdonjogok egységes elérhetősége) alapján értékeli. Magyarországon a földügyi szakigazgatást a Földhivatal végzi, a kormányhivatalokba és a járási hivatalokba integrálódva. Az EU28-at vizsgálva összességében a magyar Földhivatal teljesítménye a nyolcadik legjobbnak számít, meghaladja az EU átlagát, míg a 190 ország között a 29. A leggyengébb teljesítménymutató dimenzió az információk átláthatósága.



11. ábra: Az ingatlan nyilvántartásba vételének indikátorértéke 2017-ben, 2020-ban és a kiválasztott országok rangsorbeli helyezése 2020-ban az EU tagállamaiban

Forrás: a szerzők szerkesztése a www.doingbusiness.org adatai alapján

A gazdálkodó szervezetek közigazgatás-használatának kutatása keretében lefolytatott kvalitatív adatfelvételek (interjúk) rámutattak arra, hogy a Földhivatal esetében gyakori a személyes ügyintézés. Az ügyfélbarát módon, kvázi szolgáltatói szemlélettel zajlik, ugyanakkor időigényes a gazdálkodó szervezetek számára. A kutatás alapján a mezőgazdasági ágazathoz tartozó vállalkozások még az ingatlanügyekkel foglalkozó ágazatot is megelőzve szerzik be a legtöbb engedélyt és igazolást a Földhivatalnál. Az eredmény azzal van összefüggésben, hogy az ingatlan-nyilvántartás mellett a földműves-nyilvántartásba vétel iránti kérelmet is a Földhivatalnál lehet benyújtani. A földhasználattal kapcsolatos ügyek is ide tartoznak, amelyek a mezőgazdasági támogatások igénybevétele egyik feltételének számítanak. A megkérdezettek 51,5%-a a személyes ügyintézési csatornát, 41,2%-a pedig az online ügyintézési csatornát választotta, amikor engedély vagy igazolás miatt a Földhivatalhoz kellett fordulnia. A válaszadók 72,2%-a korszerűnek ítélte meg a szolgáltatást. Az átfutási időt 43,3% elfogadhatónak tartotta, míg 29,9% kifejezetten rövidnek, 25,8% pedig hosszúnak (1% nem tudta). A Szociometrum kutatásában mindössze 96 olyan gazdálkodó szervezet vett részt, amelynek volt földhivatali ügyintézése. Ebből adódóan vonatkozó táblázatunkban alacsonyok az elemszámok, mégis látszik, hogy minden szektorban inkább korszerűnek találták a földhivatali ügyintéризést a kutatásban részt vevők.

2. táblázat: *Korszerűnek vagy korszerűtlennek tartotta a földhivatali ügyintézés? – szektor szerinti bontásban (elemszám és %)*

	Korszerű		Korszerűtlen	
Szolgáltatás (N = 43)	34	79,1	9	20,9
Ipar (N = 11)	7	63,6	4	36,4
Kereskedelem (N = 14)	12	85,7	2	14,3
Mezőgazdaság (N = 28)	17	60,7	11	39,3

Forrás: NKE–Szociometrum 2020

Összegzés

A nemzetközi indikátorok és a hazai adatfelvételek eredményei kiegészítik egymást egy-egy jelenség vizsgálatakor. A nemzetközi mutatók nemzeti szinten képesek értékelést nyújtani, ezzel szemben a hazai felmérések lehetőséget biztosítanak arra, hogy további szegmentációk mentén elemezzük az adott jelenségeket. Magyarországon nem egyszerű vállalatot alapítani, kifejezetten nagy időbeli ráfordítással jár a betéti társaságok létrehozása. A vállalatok digitalizáltságának mértéke összességében elmarad az Európai Unió tagállamainak többségétől. A vállalatok elsősorban pénzügyi és számviteli feladataik esetében használnak digitális megoldásokat munkafolyamataikban. Az adóügyek intézésének módja csak egy szelete a komplex adórendszernek. Az adatok alapján láthatjuk, hogy a vállalatok kiemelkedően gyakran alkalmazzák adózással kapcsolatos ügyeik intézéséhez az elektronikus csatornákat. Az adófizetés indikátora alapján az Európai Unió 28 tagállamát vizsgálva látszik, hogy Magyarország mérsékelten teljesít. A vállalatok alapvetően elégedettek az adózási ügyekhez kapcsolódó adatszolgáltatási kötelezettségeikkel. A Földhivatal szolgáltatásait korszerűnek tartják az azt igénybe vevő megkerdezett vállalatok, e területen a nemzetközi összehasonlítás kapcsolódó indikátorában is jó teljesítményt nyújt Magyarország. A vizsgált dimenziók mind a nemzeti szintű, mind a vállalati szintű versenyképességhez kapcsolhatók. A digitális megoldások megléte nem azonos azzal, hogy az adott közigazgatási intézmény nemzetközi szemszögből is minőségi szolgáltatást nyújt. Nem jelenti automatikusan azt, hogy a vállalatok az elektronikus szolgáltatásokat használni is fogják, és elégedettek is lesznek vele.

A hazai versenyképesség növelése érdekében az eredmények alapján jól látszik, hogy a vállalkozásokat továbbra is ösztökélni érdemes az online csatorna igénybevételére, többek között az engedélyek és az igazolások beszerzése területén. Szintén potenciális javulási lehetőségeket rejt a vállalkozások alapításának egyszerűsítése. Összhangban a jövőbeli fejlesztési irányokkal, a vállalkozások digitalizáltságának növelése szintén javíthatja a vállalati és állami versenyképességet. A Földhivatallal kapcsolatos vizsgálatunk rámutatott arra, hogy a vállalatok hiába érzik korszerűnek az ügyintézés, az nem jelenti azt automatikusan, hogy online csatornákon intézik az ügyeiket. A nemzetközileg mért jó teljesítmény nem feltételezi, hogy az elektronikus ügyintézés dominálja az adott területet. Igazolhatók azok a törekvések, amelyek további fejlesztéseket tartanak

szükségesnek, hogy a magyar közigazgatás szervei és a vállalkozások sikeresen meg tudjanak felelni a digitális transzformáció kihívásainak. További kutatások és szakpolitikai intézkedések szükségesek a vállalatok elektronikus ügyintézésbe való mélyebb becsatornázására, amennyiben a versenyképesség javulásának egyik feltételeként tekintünk arra.

Felhasznált irodalom

2006. évi V. törvény a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról
2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól
- A gazdálkodó szervezetek közigazgatás használatának kutatása* (2020). [H. n.]: NKE – Szociometrum Kft.
- A KKV-k adminisztrációs terheinek kutatása* (2020). [H. n.]: NKE – eNET Kft.
- ALFORD, John (2002): Defining the client in the public sector: A social-exchange perspective. *Public Administration Review*, 62(3), 337–346.
- ALI, Bayad Jamal – ANWAR, Govand (2021): Factors Influencing the Citizens’ Acceptance of Electronic Government. *International Journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5(1), 48–60.
- CHIKÁN Attila – MOLNÁR Boglárka – SZABÓ Erika (2018): A nemzeti versenyképesség fogalma és támogató intézményi rendszere. *Közgazdasági Szemle*, 65(12), 1205–1224.
- COHEN, Jeffrey E. (2006): Citizen Satisfaction with Contacting Government on the Internet. *Information Polity*, 11(1), 51–65.
- HALE, Wilmer (2020): *Investigation of Data Irregularities in Doing Business 2018 and Doing Business*. Online: <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/84a922cc9273b7b120d49ad-3b9e9d3f9-0090012021/original/DB-Investigation-Findings-and-Report-to-the-Board-of-Executive-Directors-September-15-2021.pdf>
- Innovációs és Technológiai Minisztérium – Belügyminisztérium (2020): *Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2021–2030. Partnerségi konzultációra bocsátott, nem végleges változat*. Budapest: [k. n.].
- Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium (2011): *Magyar Zoltán Közigazgatási-fejlesztési Program) MP11.0.*
- Kutatói és adatfelvételi ütemterv „A gazdálkodó szervezetek közigazgatás használatának kutatása”-hoz kapcsolódóan* (2020). [H. n.]: Szociometrum Kft.
- LEE, Jooho – KIM, Hyun Joon – AHN, Michael J. (2011): The Willingness of e-Government Service Adoption by Business Users: The Role of Offline Service Quality and Trust in Technology. *Government Information Quarterly*, 28(2), 222–230.
- LENGYEL Imre (2000): A regionális versenyképességről. *Közgazdasági Szemle*, 47(12), 962–987.
- Magyarország Kormánya (2022): *Digitális Megújulás Operatív Program Plusz, DIMOP Plusz 1.0 2021-2027. Tervezet*.
- MANOLITZAS, Panagiotis – YANNAKOPOULOS, Denis (2013): Citizen satisfaction: A multicriteria satisfaction analysis. *International Journal of Public Administration*, 36(9), 614–621.
- Miniszterelnökség (2015): *Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014–2020*. Budapest: [k. n.].
- NAGY László (2017): Az adórendszer hatása a vállalati versenyképességre és a tőkebeáramlásra. *Pénzügyi Szemle*, 62(1), 21–36.

- PACHKAL, Oleksandr (2016): Importance of the Government and Business Interaction in a Web Environment. *Forum Scientiae Oeconomia*, 4(1), 93–102.
- RANA, Nripendra P. et al. (2017): Citizens' Adoption of an Electronic Government System: towards an Unified View. *Information Systems Frontiers*, 19(3), 549–568.
- REDDICK, Christopher G. – ROY, Jeffrey (2013): Business Perceptions and Satisfaction with e-Government: Findings from a Canadian Survey. *Government Information Quarterly*, 30(1), 1–9.
- Reuters Staff (2018): World Bank Economist Paul Romer Quit After Chile Comments. *Reuters*, 2018. január 25. Online: www.reuters.com/article/us-worldbank-economist-romer-idUSKBN1FD38Y
- SOMOGYI Márta (2009a): Versenyképesség a szakirodalomban. A fogalmi megközelítések összegzése és elemzése (I. rész). *Vezetéstudomány*, 40(4), 54–64.
- SOMOGYI Márta (2009b): Versenyképesség a szakirodalomban. A fogalmi megközelítések összegzése és elemzése (II. rész). *Vezetéstudomány*, 40(5), 41–52.
- WELCH, Eric W. – HINNANT, Charles C. – MOON, M. Jae (2005): Linking Citizen Satisfaction with e-Government and Trust in Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), 371–391.
- Világbank (2020): Doing Business 2020. Comparing Business Regulation in 190 Economies. Online: <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/32436/9781464814402.pdf>
- WorldBank (2021): *World Bank Group to Discontinue Doing Business Report*. Online: www.worldbank.org/en/news/statement/2021/09/16/world-bank-group-to-discontinue-doing-business-report