



BUILDING A GROWTH-FRIENDLY TAX ENVIRONMENT

The 3rd Belt and Road Initiative Tax Administration Cooperation Forum

—Enhancing Tax Administration Capacity Building in
the Post-pandemic Era

19-21 September 2022
Algiers Algeria



3rd BRITACOF 19-21 September 2022, Algiers Algeria

BUILDING A GROWTH-FRIENDLY TAX ENVIRONMENT

Strategic Planning of the National Tax and Customs Administration Hungary

Balázs KERTÉSZ

Deputy Head of Planning and Analysis Department

National Tax and Customs Administration (NTCA)

HUNGARY

- 
- 「01」 Reducing the shadow economy
 - 「02」 Effective administration
 - 「03」 Restructuring the taxation system
 - 「04」 Innovative tools to fight tax evasion
 - 「05」 Strategic management system of NTCA



CONTENT



REDUCING THE SHADOW ECONOMY

A COMPREHENSIVE GOVERNMENT PROGRAMME



Strategic governmental approach:

Effective
administration
NTCA

Restructuring
the taxation
system

Innovative
tools to fight
tax evasion

Reducing
administrative
burden and
strengthening
partnership
with
taxpayers

**A roadmap to fight tax evasion
and shadow economy since 2011**

Improve the effectiveness of the collection of taxes

The **government is dedicated to sustaining the budgetary revenue target, and the following tax policy measures have been rendered to this:**

- **Widening the tax base and whitening the economy by curbing of tax avoidance behavioural patterns,**
- **Reducing administrative costs influencing competitiveness,**
- **Creating an effective tax system that facilitates economic growth.**



INCREASING THE EFFECTIVENESS OF THE TAX AUTHORITY

Strategic governmental approach:

**Effective
administration
NTCA**

Restructuring
the taxation
system

Innovative
tools to fight
tax evasion

Reducing
administrative
burden and
strengthening
partnership
with
taxpayers

The first step: creating the integrated tax and customs administration in **2011**

Predecessors (**Hungarian Tax Administration (APEH)** and the **Hungarian Customs Administration (VPOP)**) were merged into a single administration as of **1st January 2011**: **National Tax and Customs Administration (NTCA)**.

Government expectations:

- ✓ more effective and economic collection of state revenues
- ✓ more focus on the fight against financial crimes
- ✓ better flow of information in taxation matters
- ✓ single public contact centres for all administrative matters
- ✓ simplification of procedures
- ✓ National competence in all tax- and customs- related matters
- ✓ Independent central budgetary organisation
- ✓ Joint tax, customs and tax crime investigation



Since **2016**: Reorganization of NTCA:

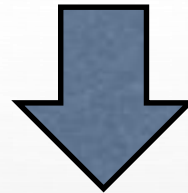
Full functional integration, creating a more simple and transparent structure, NTCA has become a two-level organisation, the number of departments, directorates and top management has been reduced.

**Change of approach: Strengthening partnership
with taxpayers**

Stronger customer-friendly service activities

Modern, efficient organisation and tax procedures

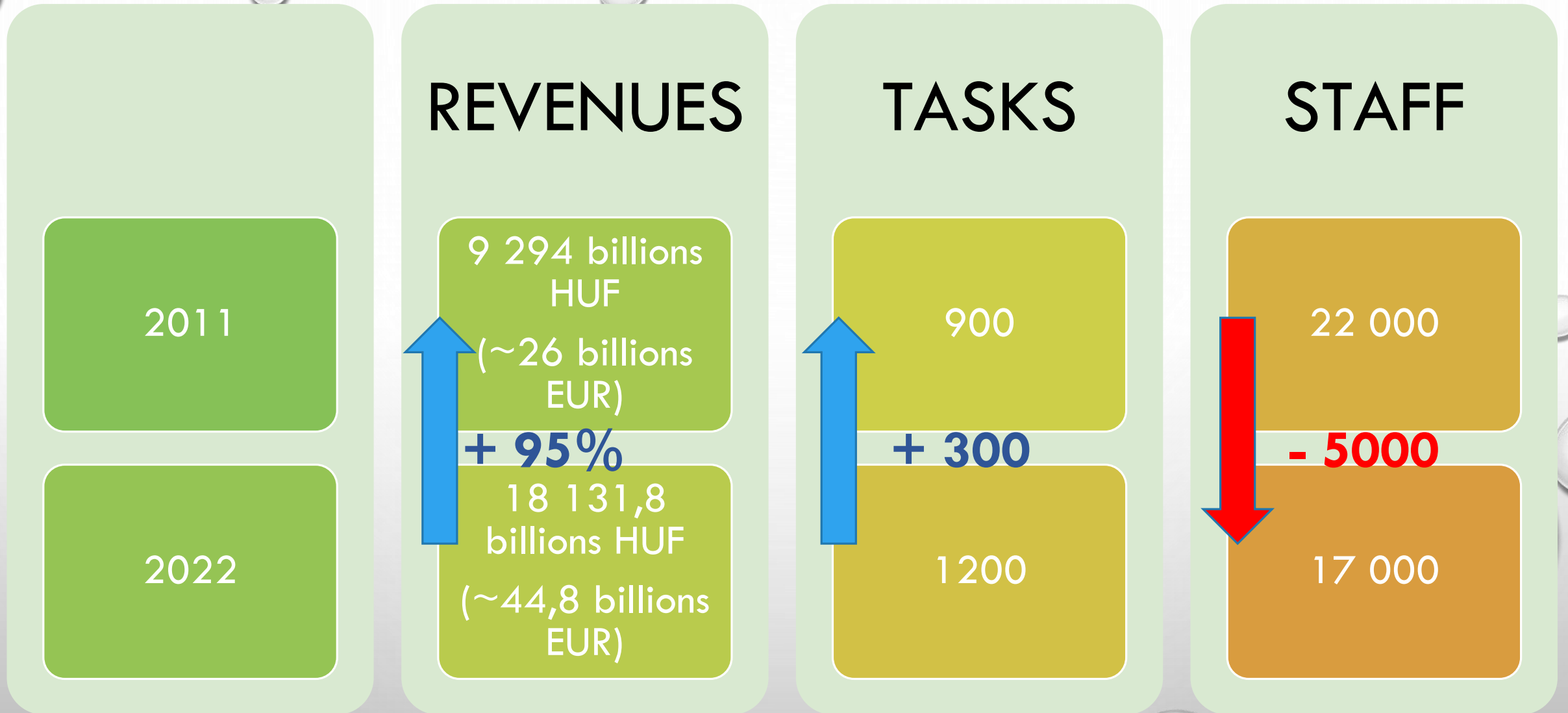
Strengthening partnership with taxpayers



Flat, more simple organisational system

The redesign of the taxation law

> 11 years of the integrated organisational model



Strategic governmental approach:

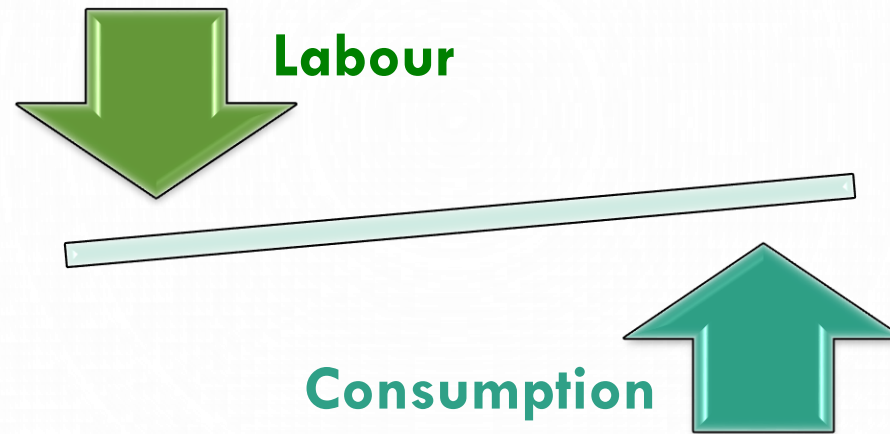
Effective tax
administration
NTCA

**Restructuring the
taxation system**

Innovative
tools to fight
tax evasion

Reducing
administrative
burden and
strengthening
partnership
with
taxpayers

Restructuring the taxation system

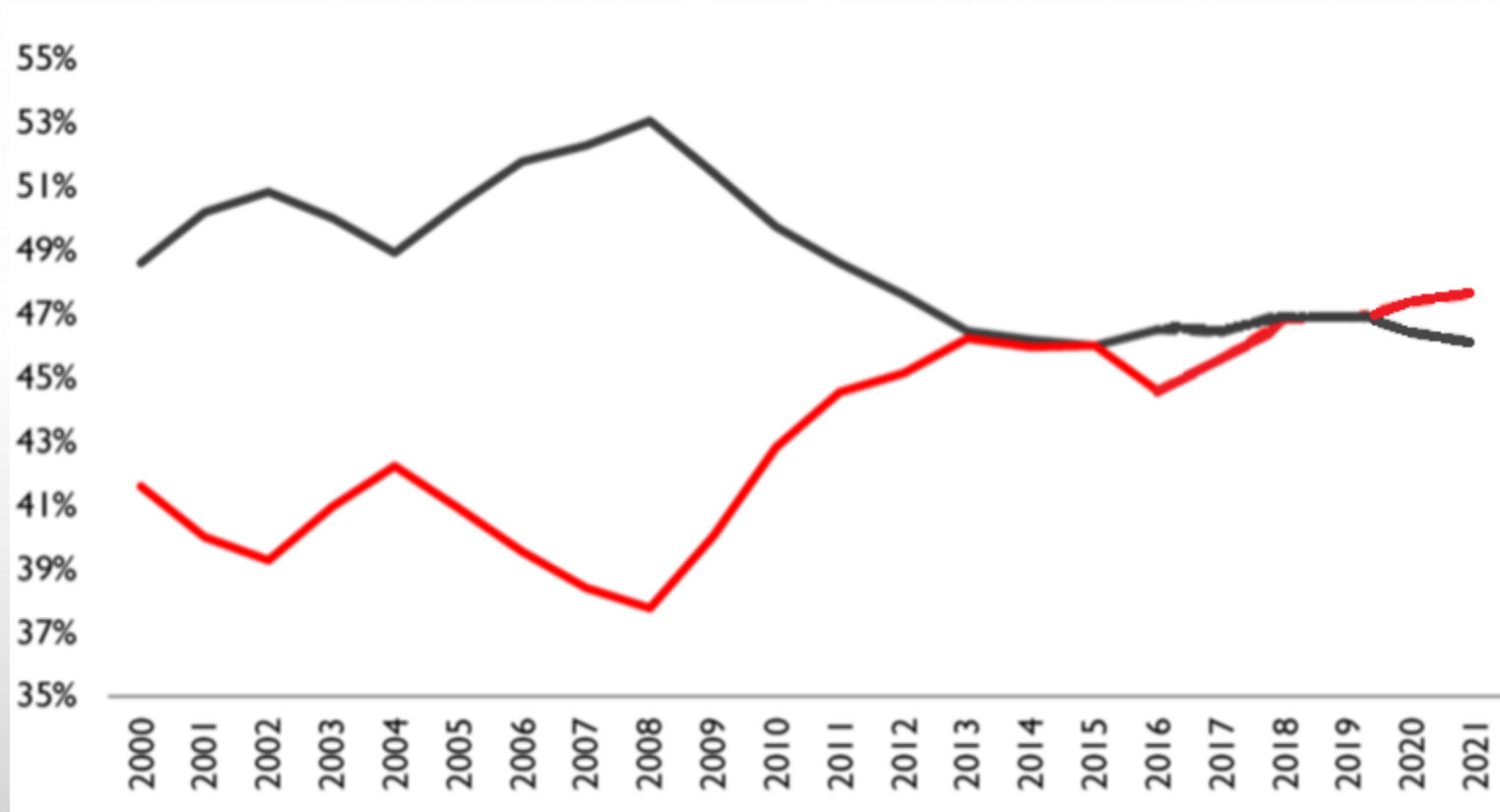


- ✓ **Constant reducing taxes on labour and increasing the taxes on consumption, turnover and negative externalities**
- ✓ **Flat rate PIT of 15%, low CIT rate of 9%, general VAT rate 27%**
- ✓ **Introduction of the family tax allowance and introduction tax incentives that encourages employment of most vulnerable employees**
- ✓ **Introduction of special tax regimes for SME's**

Restructuring the taxation system

Share of tax revenues:

consumption vs. **Income and payroll**



Strategic governmental approach:

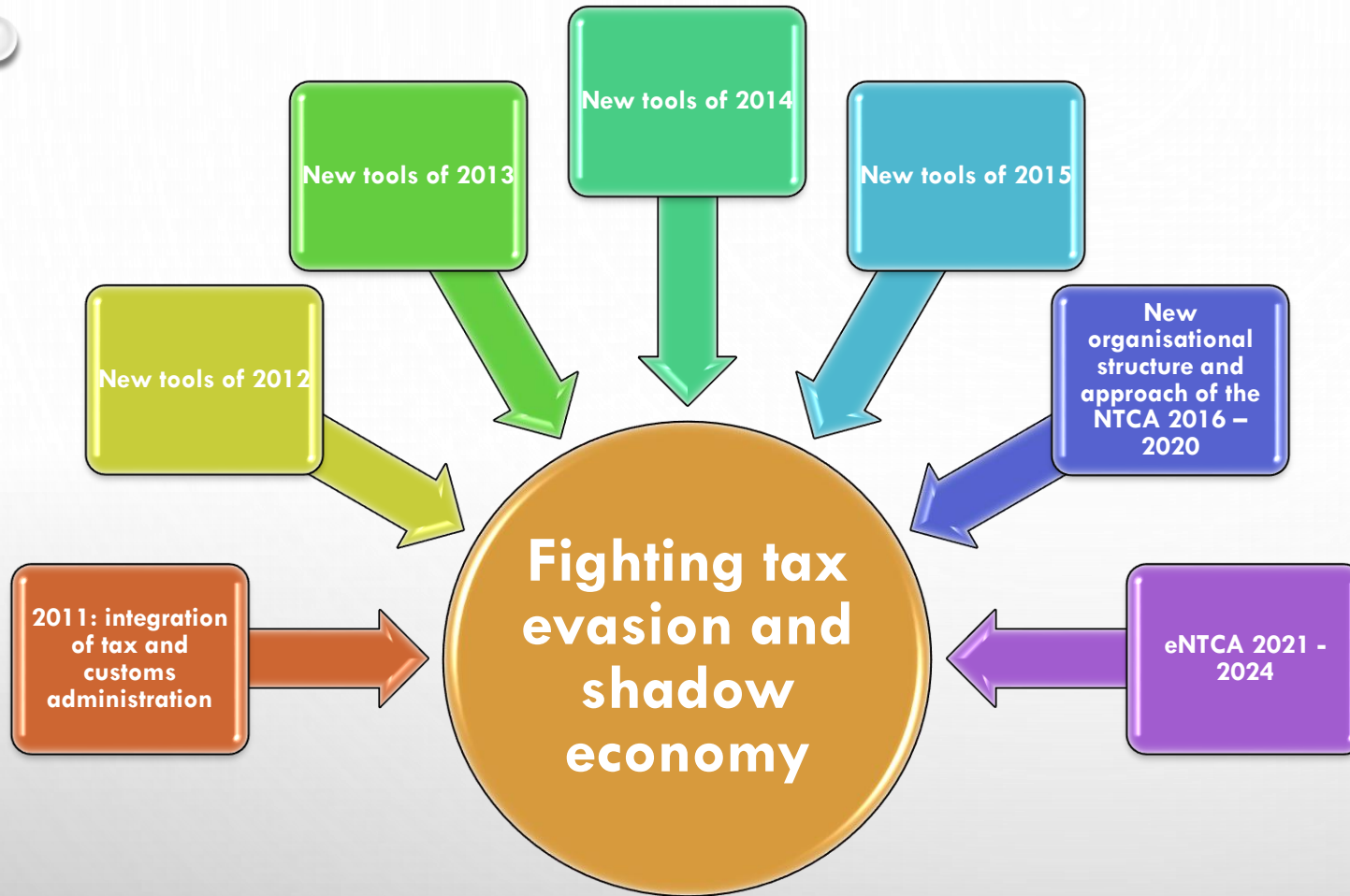
Effective tax
administration
NTCA

Restructuring
the taxation
system

**Innovative tools
to fight tax
evasion**

Reducing
administrative
burden and
strengthening
partnership
with
taxpayers

New innovative tools to fight tax evasion since 2011



Tax registration
Multidisciplinary approach
in risk management and audit **EKAER**
SUPPORTING PROCEDURE
registration of vending automats
NEW TAX REGIMES FOR SME's
ITEMIZED DOMESTIC VAT DATA
VAT reverse charge **E-PIT**
enhanced use of risk management instruments
OCR **TAXPAYER COMPLIANCE CLASSIFICATION**

Strategic governmental approach:

Effective tax
administration
NTCA

Restructuring
the taxation
system

Innovative
tools to fight
tax evasion

**Reducing
administrative
burden and
strengthening
partnership
with taxpayers**

Reducing bureaucracy eNTCA 2021-2024

Discover the possible simplification of the system

Make better use of IT possibilities

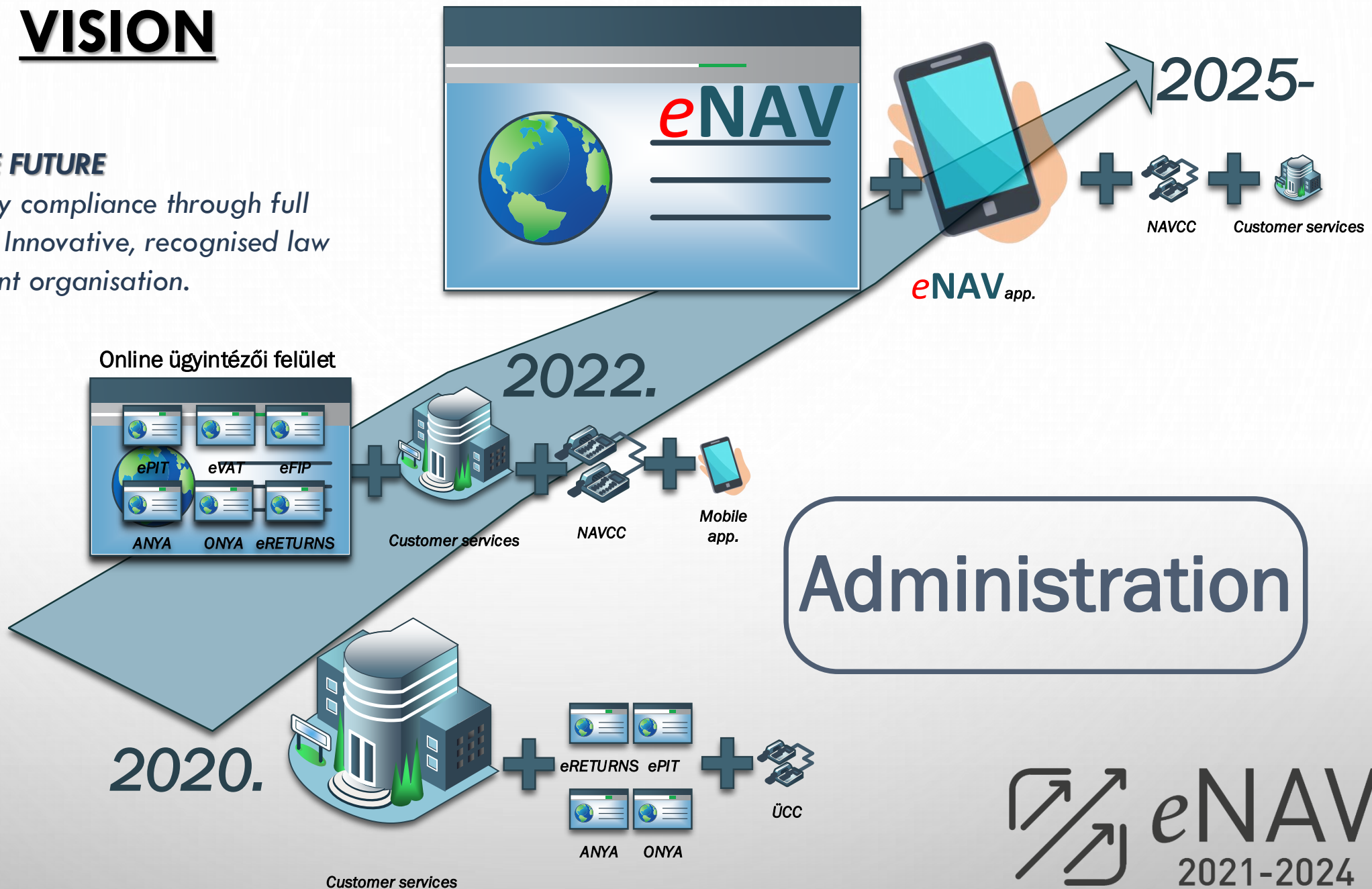
Wider use of electronic documents



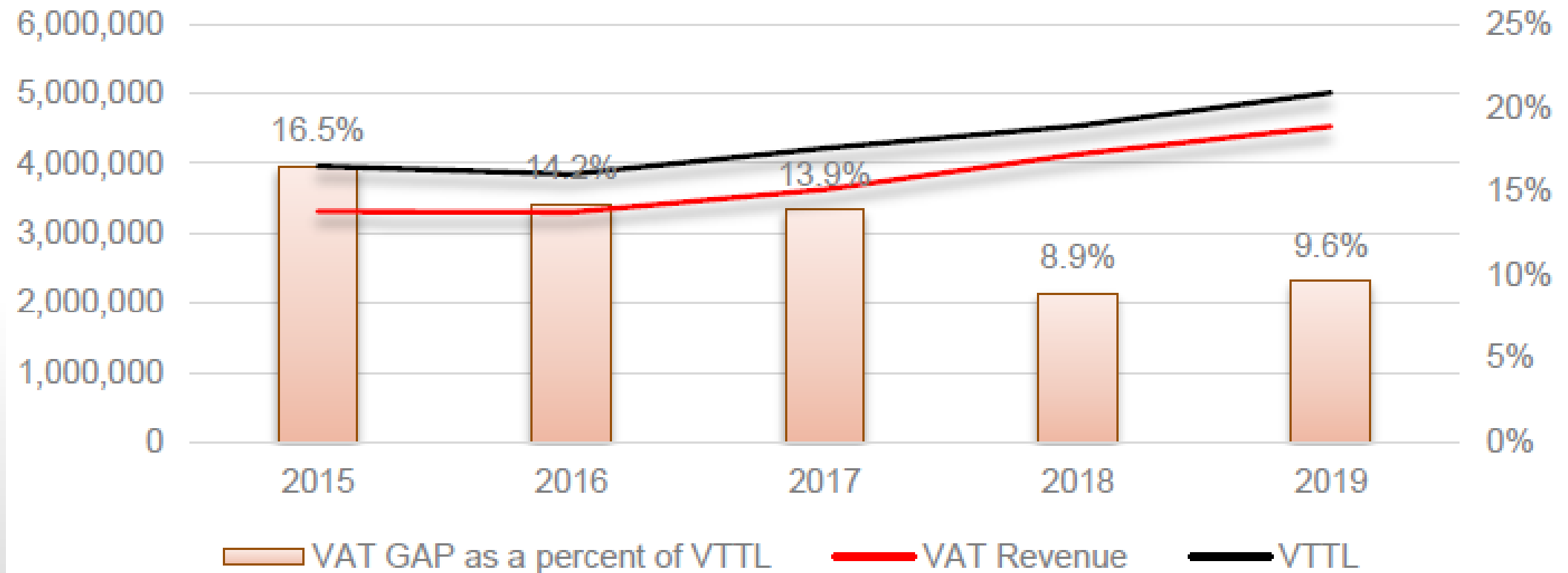
VISION

THE FUTURE

Spreading voluntary compliance through full online administration. Innovative, recognised law enforcement organisation.



RESULTS: EU VAT-GAP INDICATOR



Source: EU COM CASE (2021)

9,6% (revised 2019 data), this indicator shows significant decrease of VAT gap, it has fallen roughly more than by two third since 2011.

Forecast for 2020: 6,1%



STRATEGIC MANAGEMENT SYSTEM

ORGANISATIONAL GOALS FOR

2021-2024

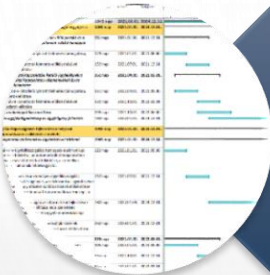


STRATEGIC MANAGEMENT SYSTEM



Strategy (2021-2024.)

*Strategic directions
and aims*



Strategic implementation plan (2021-2024.)

*The way of the
achievements of the
objectives*



Annual work plans

*annual tasks, deadlines,
responsible departments
, resources conditions,
needs*

Strategic directions, goals



I. Taxpayer relations

- Survey of taxpayer needs and satisfaction
- Improving taxpayer service(NTCA CC)
- Complex taxpayer rating
- eNAV (eRETURNS, eVAT, ePIT, online administration)
- eNAV-Mobile app
- New NTCA portal
- Clear communication
- Tax awareness programme



II. Organisation

- Planned for the future and reliable IT environment,
- Paperless NTCA
- Process-based organisation
- New HR system
- Education system development



III. Professional work

- Knowledge base
- Modernization of enforcement processes (General administrative enforcement)
- Criminal fiels developments
- Law Enforcement Concept

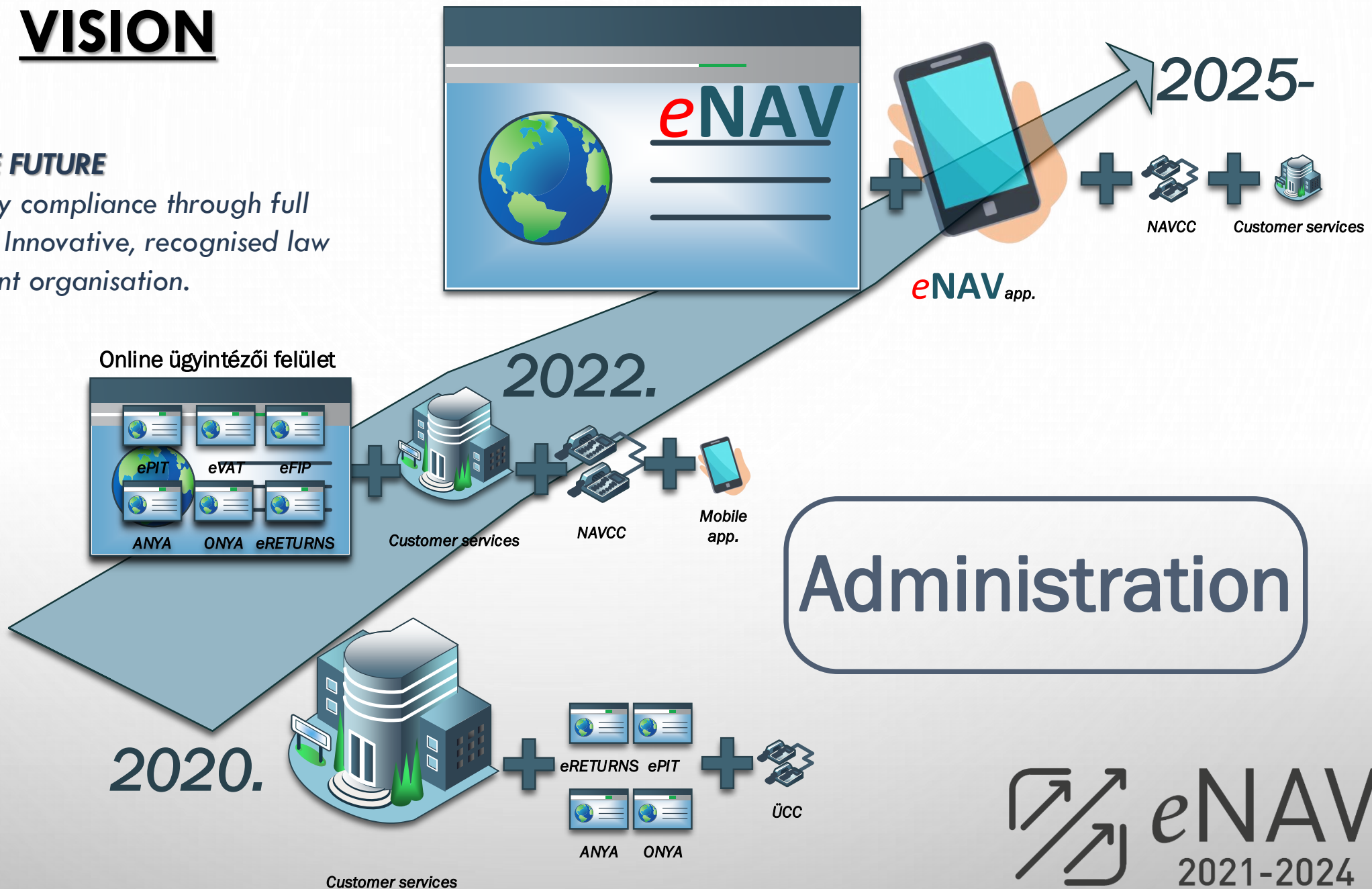
Continuous follow up and monitoring with an IT application (STRATMON- Strategic Monitoring System)



VISION

THE FUTURE

Spreading voluntary compliance through full online administration. Innovative, recognised law enforcement organisation.



I. TAXPAYER RELATIONS

Survey of taxpayer needs

continuously monitoring and assessment; before the implementation and during the usage

Complex taxpayer rating

Customized taxation - based on integrated data warehouse, Big Data, machine learning

ONLINE services

eNAV administration interface

on the model of 'online banking'
full online taxation and data access

New NTCA portal

eNAV Mobile app
online administration and data access

Improving taxpayer service

(personal contact)
tailored to online services

Tax awareness programme

Developing

- tax knowledge of Hungarian people,
- acceptance of taxation,
- tax awareness

Clear communication

Communication according to the taxpayer's logic,
Clear, well-structured texts,
Intelligent and aesthetic design for audio-visual solutions for audio-visual solutions

II. ORGANISATION

Planned for the future and reliable IT environment

- modern, fast, standardised, planned for the future and reliable software and hardware environment,
- creating complex, integrated, reliable professional systems

Paperless NTCA

- internal processes and partner authority relations of the organisation must be paperless and can be performed electronically or even automatically,
- the production and transmission of documents in all NTCA case types electronic

Process-based organisation

- rethinking and streamlining NTCA's processes, reallocating the necessary resources,
- The aim is a simpler, more transparent and more efficient organisational operation

New HR system – education system development

- state-of-the-art HR system (able to provide the right number of qualified, competent and committed employees in a new job structure),
- predictable vision, a career and an appropriate training and retraining system for employees,
 - IT skills development

III. PROFESSIONAL WORK

Knowledge base

- collection and classification of professional knowledge,
- a user-friendly, organised registration system with a detailed search function

Modernization of enforcement processes

(General administrative enforcement)

- renew the IT background of the enforcement tasks,
- implementing mass processing automation,
- faster information display and data warehouse functions,
 - electronic auction interface

Criminal fiels developments

development of a modern criminal assessment and analysis toolkit,

Law Enforcement concept

- efficient, targeted and 24-hour implementation of NTCA's law enforcement tasks,
- complex and state-of-the-art policing activities

STRATEGIC IMPLEMENTATION PLAN

For term of strategy
(2021-2024.)

Groups of tasks and
measures

Starting dates and
deadlines (time needs)

Relationships,
dependencies

Tables and Gantt chart

Yearly revision

Azonos	Tevékenység ütemezése	Tevékenység neve	Időtartam	Kezdés	Befejezés	2021	2022	2023	2024
1	🚀	1. Ügyfélkapcsolatok	1043 nap	2021.01.01.	2024.12.31.				
2	🚀	1.1. Ügyféligények felmérése, ügyfélvisszajelzés átfogó begyűjtése	1043 nap	2021.01.01.	2024.12.31.				
3	🚀	1.1.1. Ügyfél-elégedettség feltérképezése az eBEV portált és a telefonos ügyintéző rendszert (ÚCC), valamint a NAV-honlapot használók körében	261 nap	2021.01.01.	2021.12.31.				
4	🚀	1.1.1.1 A külső partner által lefolytatott felmérés támogatása, kapcsolódó feladatok ellátása	129 nap	2021.01.01.	2021.06.30.				
5	🚀	1.1.1.2. A 2022. évre vonatkozó felmérés előkészítésével kapcsolatos feladatok ellátása	132 nap	2021.07.01.	2021.12.31.				
6	🚀	1.1.2 Az ügyfélszolgálattal kapcsolatba kerülő ügyfeleknek a nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos véleményének és az adódatudatosságának a felmérése	261 nap	2021.04.01.	2022.03.31.				
7	🚀	1.1.2.1 A külső partner által lefolytatott felmérés támogatása, kapcsolódó feladatok ellátása	131 nap	2021.04.01.	2021.09.30.				
8	🚀	1.1.2.2. A 2022. évre vonatkozó felmérés előkészítésével kapcsolatos feladatok ellátása	130 nap	2021.10.01.	2022.03.31.				
9	🚀	1.1.3. A kutatási eredmények hasznosítása	195 nap	2021.10.01.	2022.06.30.				
10	🚀	1.1.4. Rendszeres ügyfélelégedettség és ügyféligény felmérés évente	783 nap	2022.01.01.	2024.12.31.				
11	🚀	1.2. Ügyfélszolgálatok képességének fejlesztése a helyszíni ügyfélkapcsolati kontaktszám csökkentése mellett	1043 nap	2021.01.01.	2024.12.31.				
12	🚀	1.2.1. Ügyfélszolgálatok elektronikus ügyintézésel történő harmonizálása	1043 nap	2021.01.01.	2024.12.31.				
13	🚀	1.2.1.1. A hatékony ügyfélszolgálatot támogató elektronikus ügyintézés körének bővítése, az automatizált támogatáshoz szükséges szabályozási feltételek áttekintése, a személyes ügyfélszolgálat tartalmának felülvizsgálata.	129 nap	2021.01.01.	2021.06.30.				
14	🚀	1.2.1.2. Az ügyféli igények és a személyes ügyfélszolgálat tartalma alapján a fejlesztési igények, az elektronikus ügyintézésre kötelezettek személyes ügyintézésre korlátozásának előkészítése és az ügyfélszolgálati helyek fenntartására vonatkozó koncepció	132 nap	2021.07.01.	2021.12.31.				
15	🚀	1.2.1.3. A fejlesztési igények alapján az informatikai fejlesztések végrehajtása, azok éles üzembe állítása, és a személyes ügyfélszolgálatok IT és szükség esetén egyéb modernizációja	782 nap	2022.01.03.	2024.12.31.				
16	🚀	1.2.1.4. Személyes ügyfélszolgálatra jogosultak körének meghatározása, szükséges jogszabály-módosítások előkészítése.	262 nap	2023.01.01.	2023.12.31.				
17	🚀	1.2.5. Contact Center fejlesztés	325 nap	2021.01.01.	2022.03.31.				
18	🚀	1.2.5.1. Logikai, fizikai tervezés, rendszer leszállítása, licenc átadása, telepítése	195 nap	2021.01.01.	2021.09.30.				
19	🚀	1.2.5.2. Beszerzett hardver, szoftver és licence eszközök rendszerbe illesztése, installálása, fejlesztések elvégzése	66 nap	2021.10.01.	2021.12.31.				
20	🚀	1.2.5.3. Hozzáférési jogosultságok beállítása, oktatások elvégzése	65 nap	2022.01.01.	2022.03.31.				

ANNUAL WORK PLANS

Detailed tasks for a year

Deadlines (time needs)

Responsible departments and units

Expected results

Human and financial resources needs

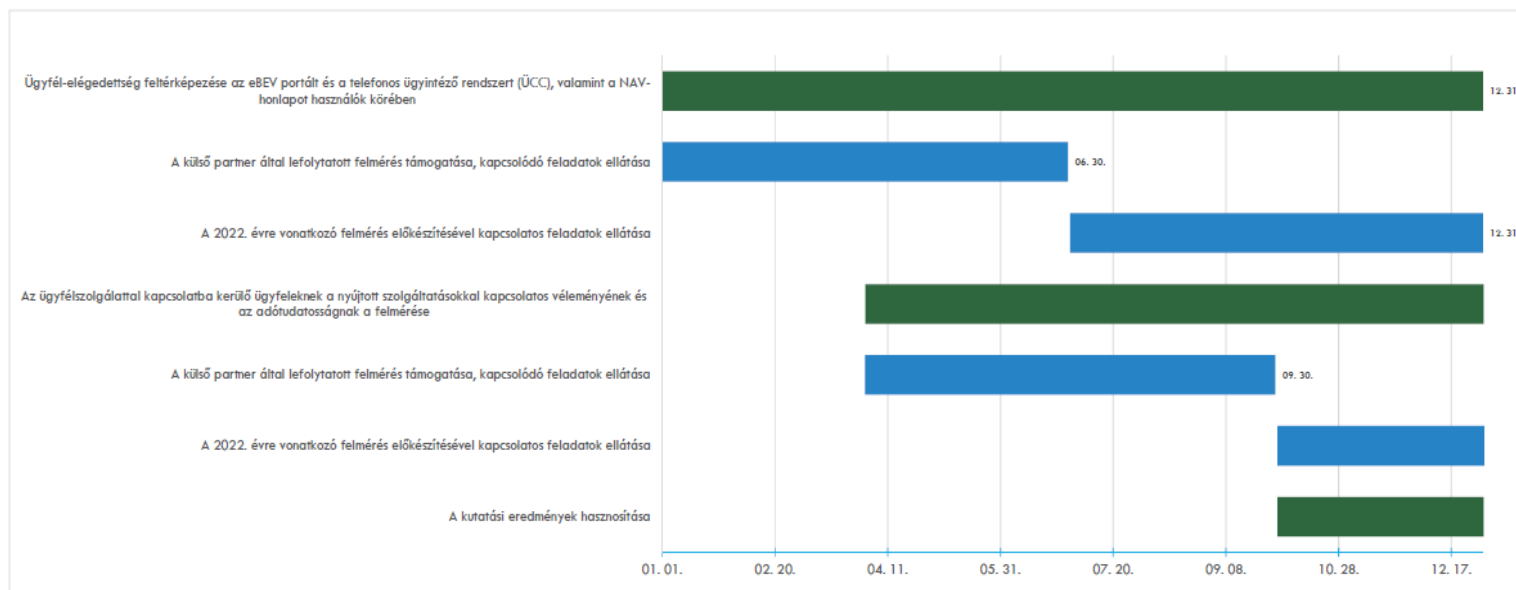
Continuous follow up (monthly report system)

Feladat	Határidő
1.1. Ügyféligények felmérése, ügyfélvisszajelzés átfogó begyűjtése	2024.12.31

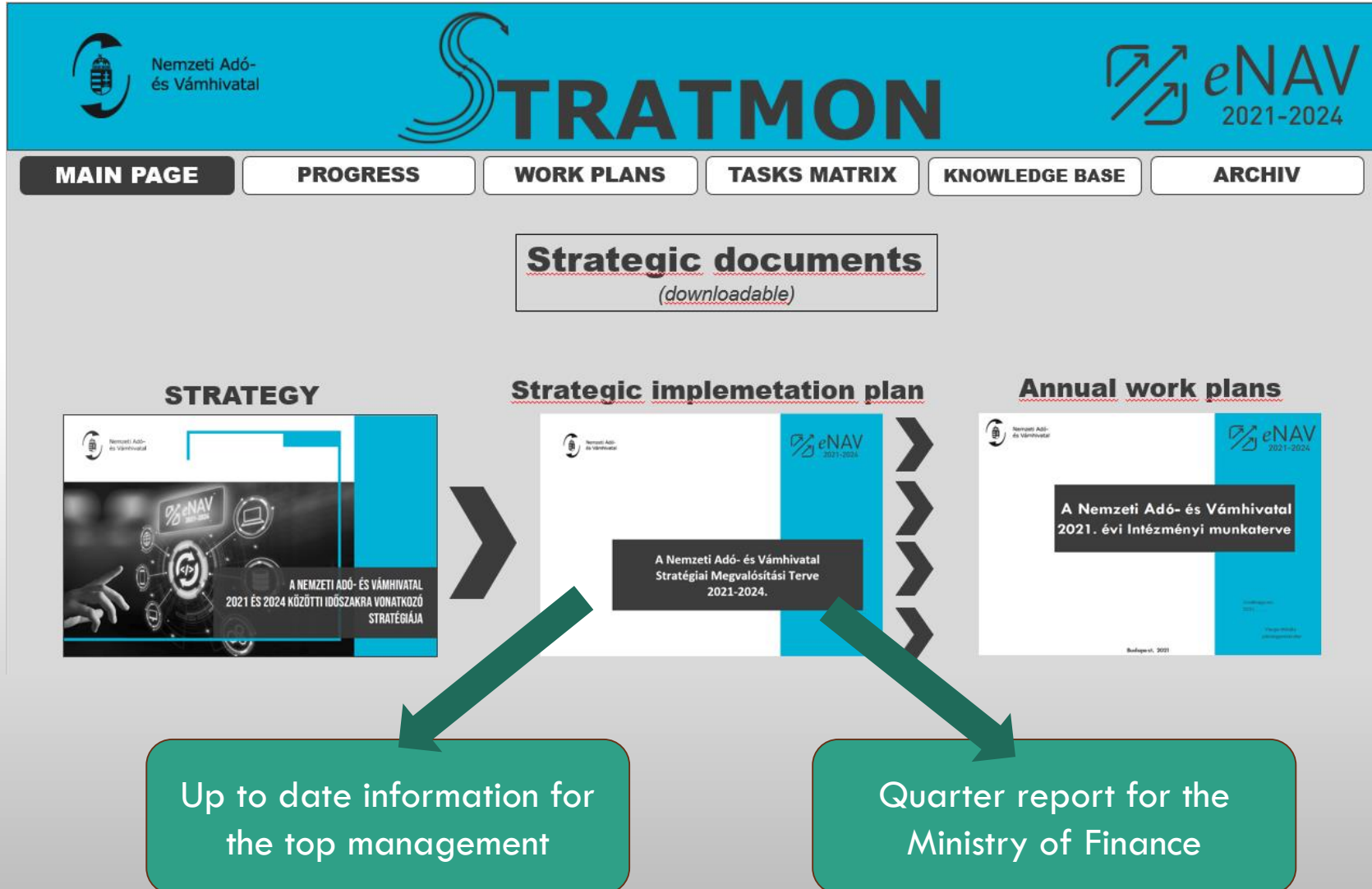
eNAV21-24 stratégiai cél:
1.1 Ügyféligények felmérése

Mérföldkövek	Tevékenység kezdésének dátuma	Tevékenység befejezésének dátuma	Eredmény/ termék	Felős	Közreműködő(k)
1.1.1. Ügyfél-elégedettség felhárítása az eBEV portált és a telefonos ügyintéző rendszert (ÜCC), valamint a NAV-honlapot használók körében	2021.01.01	2021.12.31	Adatfelvétel eredményeit tartalmazó elemzés.	ASZF	KFO, ÜTF, TERV
1.1.2. Az ügyfélszolgálatnál kapcsolatba kerülő ügyfeleknek a nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos véleményének és az adóadatoknak a felmérése	2021.04.01	2022.03.31	Adatfelvétel eredményeit tartalmazó elemzés.	ASZF	KFO, ÜTF, TERV
1.1.3. A kutatási eredmények hasznosítása	2021.10.01	2022.06.30	Az adatfelvételek eredményeire reflektáló javaslatok (ok).	ÜTF	KFO, TERV

Erőforrások	Igény	Fedezet	Hiányzó fedezet
Költségvetési forrás igény (M Ft):		96	-
Humán erőforrás igény (munkanap):		510	



PUBLICATIONS AND FOLLOW UP – IT TOOL



Aims and properties

- ✓ Own development,
- ✓ Accessible for the leaders,
- ✓ Display the Strategy, Strategic implementation plan and the Annual work plans,
- ✓ Continuous follow-up the implementation of the strategic directions, goals, tasks,
- ✓ Simplification of the reports preparing (*monthly reporting system*),
- ✓ Yearly revision of the strategic implementation plan
- ✓ Numerous query options,
- ✓ Reduction of paper-based administration.

STRATMON APPLICATION



Nemzeti Adó- és Vámhivatal

Kummer Gábor (519055)

eNAV 2021-2024

Főoldal | **Előrehaladás** | Munkatervek | Feladatmátrix | Tudástár | Archiv

Ügyfélkapcsolatok	2021	2022	2023	2024
1.4 eNAV ügyfélportál kialakítása	25%			
▼ 1.4.1 Ügyfélportál kialakítás, fejlesztés	25%			
▼ 1.4.1.1 Ügyfélportál kialakítás, fejlesztés	25%			
1.4.1.1.1 Törzsdatok megjelenítésére vonatkozó fejlesztési feladatok elvégzése	25%			
1.4.1.1.2 Adószámla adatok megjelenítését biztosító felület kialakítása	25%			
1.4.1.1.3 E-dokumentumtár funkció kialakítása az ügyfélportálon	25%			
1.4.1.1.4 Személyes adónaptár kialakítását biztosító fejlesztési feladatok elvégzése	25%			
1.4.1.1.5 Időpont foglalási rendszer megújítása	25%			
1.4.1.1.6 Egyszeri bejelentkezés (SSO) lehetőségének kialakítása	7%			
▼ 1.4.2 Meglévő alportálok továbbfejlesztése	7%			
▼ 1.4.2.1 ONYA fejlesztési feladatok (ONYA III. - pl. gép-gép kapcsolat, webes űrlapkezelés fejlesztése, modernizálása, ÁNYK kivezetés megalapozása)	0%			
1.4.2.1.1 Adózoói kötelezettségterjesztések könnyítése: gép-gép kapcsolat biztosítása	0%			
1.4.2.1.2 Belső ellenőrzések kiterjesztése, ÁNYK	0%			
1.4.2.1.2 Belső ellenőrzések kiterjesztése, ÁNYK	0%			

Nemzeti Adó- és Vámhivatal

Kummer Gábor (519055)

eNAV 2021-2024

Főoldal | **Előrehaladás** | **Munkatervek** | Feladatmátrix | Tudástár | Archiv

Válasszon évet: 2021 Szűrő

Válasszon felelős szervezeti egységet: Mind

Alárendelt szervezeti egységek megjelenítése

Válasszon közreműködő szervezeti egységet: Mind

Válasszon határidőt: - -

Állapotkódot: x Mind Mind

feladat

prioritást: Mind

Keres

- 2024.12.31. (2021. év)

Mindent rejt

Tárgyévi Intézményi munkatervi feladatok összesített aktuális állapota

15

Kcsolódó adatlapok / jelentések megjelenítése

Időszak kiválasztása

Exportálás

Export

Mind

15%



3rd BRITACOF 19-21 September 2022, Algiers Algeria
BUILDING A GROWTH-FRIENDLY TAX ENVIRONMENT

Thank you for your attention!

National Tax and Customs Administration
HUNGARY

Web: www.nav.gov.hu