

NEMZETI KÖZSZOLGÁLATI EGYETEM
Hadtudományi Doktori Iskola

Suba László

A kommunikáció szerepe az adó- és vámhatóságnál

Doktori (PhD) értekezés

Témavezető:

Dr. Molnár Katalin egyetemi docens

.....

Budapest, 2022

TARTALOMJEGYZÉK

Bevezetés	5
1. Az értekezés tárgya és a kutatás módszerei	7
1.1. A rendészeti kommunikáció kutatásának irányai	8
1.2. Az értekezés tárgyának meghatározása	12
1.3. Az értekezés felépítése	17
1.4. A kutatás hipotézisei	18
1.5. A kutatási módszerek	19
2. Az adó- és vámhatóság helye és szerepe az állami szervezetrendszerben	20
2.1. Az Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal	20
2.2. A Vám- és Pénzügyőrség	22
2.3. A két szervezet összevonása: a Nemzeti Adó- és Vámhivatal	26
2.4. Adó- és vámigazgatási modellek a világban	28
2.4.1. Francia Köztársaság	29
2.4.2. Olasz Köztársaság	33
2.4.3. Dán Királyság	35
2.4.4. Norvég Királyság	36
2.4.5. Amerikai Egyesült Államok	38
2.4.6. Összefoglalás	39
2.5. Részkövetkeztetések	41
3. A Nemzeti Adó- és Vámhivatal kommunikációjának szinterei	43
3.1. A személyközi kommunikáció szinterei	45
3.2. Elektronikus kommunikáció a NAV és ügyfelei között	48
3.3. A NAV a médiában	52
3.4. Részkövetkeztetések	58
4. A vámőri, pénzügyőri szervezetek és a sajtó	60
4.1. A pénzügyőrségi sajtó indulása	60
4.2. A huszadik század első felének kiadványai	64
4.3. A pénzügyőrségi sajtó a második világháború utáni években	69
4.4. A Kádár-korszak pénzügyőrségi sajtója	72
4.5. A rendszerváltozástól a NAV megalakulásáig	74
4.6. Kríziskommunikáció a Vám- és Pénzügyőrségnél – egy tanulságos eset	79

4.6.1. EU-csatlakozás technikai problémákkal	79
4.6.2. A sajtó reagálása a történetekre.....	80
4.6.3. A Vám- és Pénzügyőrség kommunikációja	82
4.7. Részkövetkeztetések.....	86
5. A kommunikációs kompetenciák szerepe	88
5.1. A nem verbális kommunikáció jelentősége	88
5.1.1. A nem verbális kommunikáció értelmezéséhez megkívánt kompetenciák	89
5.1.2. A testbeszéd elemzésének technikai lehetőségei.....	92
5.1.3. A telefonos kommunikáció	94
5.2. Az írásbeli kommunikáció szerepe	96
5.2.1. A nyelvhelyesség.....	96
5.2.2. A közérthető hivatali kommunikáció	106
5.2.2.1. Törekvések a hivatalos szövegek közérthetőbbé tételére.....	110
5.2.2.2. A NAV közérthetőségi programja.....	117
5.2.2.3. A közérthetőség egyértelműséget is jelent – esetpélda 2021-ből.....	119
5.2.2.4. Összefoglalás.....	121
5.3. Az egyenruha szerepe a kommunikációban	122
5.4. Az interkulturális kommunikációs kompetenciák szerepe.....	129
5.4.1. Az interkulturális kommunikáció	129
5.4.2. Esetpéldák a vámhatósági gyakorlatból	132
5.5. Részkövetkeztetések.....	138
6. Adómorál és kommunikáció.....	140
6.1. Az adómorál	140
6.1.1. Az adómorált befolyásoló tényezők	142
6.1.2. Magyarországi sajátosságok.....	144
6.2. Az adómorál alakítása	145
6.2.1. A kommunikáció üzenete.....	149
6.2.2. A címzettek közötti differenciálás.....	152
6.2.3. A kommunikációs csatorna megválasztása	153
6.3. Részkövetkeztetések.....	156
7. Empirikus kutatás	158
7.1. Strukturált interjúk adó- és vámhatósági vezetőkkel	158
7.1.1. Az interjúk előkészítése – tervezés és dilemmák	158
7.1.2. Az interjúk elemzése	163
7.2. Kérdőíves kutatás	172

7.2.1. A kérdőív előkészítése – tervezés és dilemmák	172
7.2.1.1. A kérdőív összeállításának nehézségei	174
7.2.1.2. A kérdőív szerkezete	175
7.2.1.3. A mintavétel módja, a kérdőív publikálásának folyamata, buktatói	176
7.2.1.4. A válaszadók demográfiai összetétele.....	178
7.2.2. A válaszok elemzése	180
7.3. Részkövetkeztetések.....	197
7.3.1. A vezetői interjúk összefoglalása	197
7.3.2. A kérdőívre adott válaszok összefoglalása.....	199
8. Összefoglalás	201
8.1. Összegzett következtetések	201
8.2. Új tudományos eredmények.....	203
8.3. Ajánlások.....	204
8.4. Lehetséges további kutatási irányok	205
FELHASZNÁLT IRODALOM	207
A szerző publikációinak jegyzéke	226
MELLÉKLETEK	228
Mellékletek jegyzéke.....	228

BEVEZETÉS

A Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV), illetve egyik jogelődje, a Vám- és Pénzügyőrség hivatásos állományú¹ tagja vagyok már három évtizede. Nagyon szűk értelemben vett kommunikációs szakterületen soha nem dolgoztam, viszont közel áll hozzám a választott témakör, két okból is. Egyrészt a Magyar Rádióban szerzett újságírói végzettségem és ottani – sajnos, csak másfél évig tartó – külsős munkatársként végzett rádióbemondói tevékenységem miatt érdekel a téma. Másrészt olykor jómagam is szerepet vállalok a NAV kommunikációs tevékenységében: példa erre az a (még a Vám- és Pénzügyőrségről készült) rövid PR-film, amelyben narrátorként volt szerencsém közreműködni, illetve több NAV-rendezvényen (például a Pénzügyőr Zenekar néhány koncertjén) való konferálás. A Nemzeti Közszerződési Egyetem Rendészettudományi Karán pedig – ahol, illetve amelynek egyik jogelődje, a Rendőrtiszti Főiskola állományában 2004 óta dolgozom – néhány éve kari sajtófelelős voltam, és az egyetem falai között is közreműködöm rendezvények moderátoraként.

Mindezekon túl azonban még valami motivált arra, hogy ezt az igen sokszínű és érdekes területet válasszam kutatásom témájául. Küldetésemnek tekintem, hogy mind írásban, mind pedig szóban példát mutassak nyelvi-stilisztikai igényességből – amint említettem, erre szerencsére bőven nyílik alkalmam nagyobb nyilvánosság előtt is. Szívügyem tehát a minőségi, magas színvonalú kommunikáció.

Az értekezés elkészítése közben természetesen olykor egyetemi oktatóként, olykor pedig jogászként (is) közeledtem a témához; mind az egyik, mind a másik identitásomból fakadó gondolataim remélhetőleg alaposabb következtetésekre, mélyebb összefüggések feltárására vezettek.

Egyetemi oktatói mivoltomból fakadóan – a természetesnek mondható kutatói kíváncsiságon túl – az is vezetett, hogy a már több mint tíz esztendeje működő integrált adó- és vámhatóságról, annak kommunikációjáról, megítéléséről olyan új, naprakész ismereteket tudjak nyújtani, amelyek segítik hallgatóinkat jövőbeli munkájuk minél professzionálisabb ellátásában. Jogászként pedig, úgy vélem, sajátos, számomra is új nézőpontból tudtam szemlélni olyan (elsősorban vámjogi) jogintézményeket, amelyek tartalmával tisztában vagyok, jogászként nem is igazán gondolkodtam rajtuk, a kommunikációtudomány felől megközelítve azonban egészen másként, újszerűen látom ezeket.

¹ Pontosabban ma már: adó- és vámhatósági szerződési jogviszonyban álló.

Az értekezés elkészítéséhez nagyon sok segítséget kaptam. Ezért köszönet illeti elsősorban témavezetőmet, dr. Molnár Katalin egyetemi docenst, aki fáradhatatlanul, lelkesen és mindig zavarba ejtően gyorsan reagált doktorjelöltje kérdéseire, kéréseire; nem mellékesen pedig magára vállalta az értekezés nyelvi lektorálásának feladatát is. Köszönettel tartozom közvetlen vezetőmnek, dr. Szabó Andrea tanszékvezető egyetemi docensnek, aki mindvégig bátorított és támogatott. Köszönöm feleségemnek, Krisztinának és fiunknak, Dánielnek a türelmüket és a megértésüket azért, hogy az időmet helyettük oly sokszor az értekezés elkészítésére fordítottam. Sok segítóm és támogatóm érdemel még köszönő szavakat, akiket szinte felsorolni is lehetetlen; legtöbbjük neve szerepel az értekezés szövegében.

1. AZ ÉRTEKEZÉS TÁRGYA ÉS A KUTATÁS MÓDSZEREI

Jelen munka célja a Nemzeti Közszerológati Egyetem Hadtudományi Doktori Iskolája **Nemzetbiztonság és rendvédelem** kutatási terület **A kommunikáció rendszerben játszott szerepe** című kutatási témájának kifejtése.² Itt csupán röviden utalni kívánok a kutatási tématerület címében és *A kommunikáció rendszerben játszott szerepe* című kutatási téma címében használt szakkifejezések (**rendvédelem – rendszer**) között feszülő ellentmondásra. Mivel mindkét fogalom használatának vannak hívei és ellenzői is, akik számos publikációban kifejtették már nézeteiket, pusztán felidézem, hogyan alakult ki ez az ellentét: „*Kissé méltatlan zűrzavar alakult ki – hangsúlyozottan nem tartalmi, hanem formai szempontból – azzal, hogy a »rendszer« és a »rendvédelem« elnevezés 1990-91-től abszolút következetlenséggel keveredik, váltakozik a szakirodalomban éppúgy, mint a jogi nyelvzetben. Hangsúlyozandó, hogy valójában nem tudományos eredetű és tartalmú kérdésről van szó. [...] A rendvédelem ötletét 1989 őszén, a Nemzeti Közszerológati Egyetem Rendészettudományi Karának jogelődjén, a Rendőrtiszti Főiskolán megrendezett – inkább hadtudományi-történettudományi, mint rendszereti – konferencián vetette fel az egyik, egyébként kiváló előadó, nagyjából azzal az indoklással, hogy ha van honvédelem, akkor legyen rendvédelem is. A kifejezés így került be a tudományos közbeszédbe, majd a rendészettudomány mai képviselőjének csendes, megadó tudomásulvételével a hivatalos nyelvzetbe.*”³ Finszter Géza a Hszt.-re⁴ utalva azt a megoldást kínálja, hogy rendszereti szervek azok, amelyek rendvédelmi feladatokat teljesítenek.⁵ Erdős Ákos szerint a rendszer és rendvédelem kifejezések alkalmazása körül kialakult hitvita, a terminológia következetlen alkalmazása okozhat gyakorlati problémákat.⁶ Balla Zoltán szerint pedig a rendvédelem szó csak a rendszer kifejezés alternatívájaként, stilisztikai okból fogadható el.⁷ Nem akarván részt venni a röviden felvázolt vitában (s egyébként is csupán a témahirdetés látszólagos

² A *Nemzetbiztonság és rendvédelem* kutatási tématerületet 2013-ban a Hadtudományi Doktori Iskola hirdette meg, mivel akkoriban a ma már működő Rendészettudományi Doktori Iskola még csupán a tervezés fázisában volt.

³ BALLA Zoltán: *A rendszer és a közigazgatás tartalmi összehasonlítása*. In: Magyar Rendszeret, 2014. 4. sz., pp. 11–23., p. 12.

⁴ 2015. évi XLII. törvény a rendvédelmi feladatokat ellátó szervek hivatásos állományának szerológati jogviszonyáról

⁵ FINSZTER Géza: *Rendészettan*. Budapest, Dialóg Campus Kiadó, 2018, p. 38.

⁶ ERDŐS Ákos: *A rendszereti igazgatás alapjai*. In: ERDŐS Ákos (szerk.): *Integrált pénzügyőri ismeretek I*. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozata, 2021, pp. 13–35., p. 35.

⁷ BALLA Zoltán: *A rendszeret*. Budapest, Rejtjel Kiadó, 2015, p. 47

terminológiai furcsaságának magyarázata volt a célom): mivel mértékadó szakmai körökben a **rendészet** kifejezés vált elfogadottá, a továbbiakban következetesen ezt használom.

1.1. A RENDÉSZETI KOMMUNIKÁCIÓ KUTATÁSÁNAK IRÁNYAI

A rendészeti kommunikáció kutatási irányainak felvázolása előtt tisztázandó, hogy **mit értünk rendészeti kommunikáció alatt**. Sajnos, erre vonatkozóan a három esztendeje megjelent Rendészettudományi szaklexikon nem ad tájékoztatást; a kommunikáció címszó alatt is csupán általános, informatikai, kommunikációs (tehát megint csak általános) és magánbiztonsági megközelítésű meghatározások olvashatók.⁸ Molnár Katalin viszont – egy rendészeti szakújságírók számára készült kézikönyvben – pontos és részletes definíciót adott, amelyet érdemes teljes egészében idézni: „*A rendészeti szervezetek kommunikációs rendszere felöleli az általuk felhasznált sokféle információt, azok kezelését, továbbá az írásbeli és a szóbeli kommunikáció szervezetén belüli és kívüli minden megnyilvánulását. A rendszer attól rendszer, hogy elemei kölcsönhatásban vannak és koherensek egymással. A rendészetben kifejezetten erős kommunikációs rendszer működik, amely átfogja egyrészt az információk megszerzésének, rögzítésének, tárolásának, feldolgozásának, továbbításának és felhasználásának teljes folyamatát és eszközrendszerét, és ettől elválaszthatatlanul a munkatársak (vezetők és beosztottak) egymással folytatott interakcióinak minden területét (a belső kommunikációt); másrészt az ügyfelekkel történő sokoldalú érintkezést, valamint a partnerek és a külvilág tájékoztatását a tevékenységről és a működéssel kapcsolatos tudnivalókról (a külső kommunikációt).*”⁹

A rendészeti kommunikáció és az általános kommunikáció viszonyáról még további értékes megállapításokat tesz Cserép Attila és Molnár Katalin egy rendőrségi kommunikációról szóló tanulmányban, de nem csupán a rendőrségi, hanem a rendészeti kommunikációról szólva. Eszerint a rendészeti kommunikáció az általános emberi kommunikáció viszonylag szűk, sajátos területe, amit a következő sajátosságokkal jellemezhetünk:

⁸ BODA József (főszerk.): *Rendészettudományi szaklexikon*. Budapest, Dialóg Campus, 2019, p. 328.

⁹ MOLNÁR Katalin: *Rendészeti kommunikáció – a média tükrében*. Kézikönyv és szemelvénygyűjtemény a rendészeti szakújságíró szakirányú továbbképzési szak hallgatóinak. Budapest, Dialóg Campus Kiadó, 2018, p. 9. (Kiemelés tőlem: S. L.)

- „a) a rendészeti tevékenység hivatás, amelynek képviselői különös felelősséggel és komoly hatalommal felruházva,
- b) az emberek közötti konfliktusok közepette végzik problémamegoldó munkájukat,
- c) legtöbbször a nyilvánosság különös érdeklődésétől kísérve,
- d) egy sajátos szervezeti kultúra tagjaként, amelynek fő jellemzője a szigorú hierarchia, valamint a parancsuralmi rendszer, és amelyben
- e) a merev jogi, katonai, hivatalos stílus az uralkodó, mindamellett
- f) el kell fogadtatni a közösséggel e szervezetek erőszak-monopóliumi és szankcionáló szerepét, ráadásul úgy, hogy
- g) annak tagjait együttműködésre bírjuk, és meggyőzzük őket a biztonságteremtő munka szolgáltató és polgárbarát jellegéről”¹⁰.

Ami a kommunikáció rendszerben játszott szerepét, vagy rövidebben: a **rendészeti kommunikációt** érintő **publikációkat** illeti, a témakör tudománymetriai vizsgálata során tanulságos következtetésekre juthatunk. Feltételeztem, hogy a rendészeti kommunikációval foglalkozó közlemények legnagyobb része – mind magyar, mind pedig angol nyelven – a rendőrség kommunikációját vizsgálja, vagyis tulajdonképpen a rendészetet jórészt azonosítja a rendőrséggel. A rendészeti ágazat többi résztvevőjének a kommunikációs szerepével a szakirodalom jóval kevesebbet foglalkozik, mint a rendőrség tevékenységi körével. Hipotézisem igazolása vagy cáfolata végett a Google Tudós adatbázisban (<https://scholar.google.com/>, 2022. 01. 04.) fellelhető közlemények között először a **kommunikáció** keresőszóra kerestem, mégpedig a következő módszerrel. Speciális keresés módszerével a *kommunikáció* keresőszót párosítottam külön-külön a következő szavakkal, úgy, hogy a szavak mindegyikét a cikk bármely részében megtaláljam: *rendészet, rendőrség, adóhatóság, vámhatóság*. Ugyanezt a keresést elvégeztem angol nyelven is, itt a *communication* kifejezést a *law enforcement, police, tax administration, customs office* szavakkal állítottam párba. Időbeli korlátozást nem állítottam be, tehát a bármikor megjelent cikkekre kerestem, továbbá bármilyen típusra; az idézeteket kizártam a keresésből. A találatok sorrendjére vonatkozóan a relevancia szerinti rendezést állítottam be. A keresés eredményét az 1. táblázatban foglaltam össze.

¹⁰ CSERÉP Attila – MOLNÁR Katalin: *A rendőrség kommunikációs stratégiája és belső kommunikációja*. In: *Rendészeti Szemle*, 2010. 2. sz., pp. 3–41., p. 4. – Kiemelés az eredeti szövegben.

A Google Tudós adatbázisban található (bármikor publikált) közlemények száma (a szavak mindegyike a cikk bármely részében megtalálható)			
KERESŐSZÓ: <i>kommunikáció +</i>	Találatok száma	KERESŐSZÓ: <i>communication +</i>	Találatok száma
<i>rendészet</i>	2 180	<i>law enforcement</i>	2 170 000
<i>rendőrség</i>	6 710	<i>police</i>	2 490 000
<i>adóhatóság</i>	532	<i>tax administration</i>	1 800 000
<i>vámhatóság</i>	651	<i>customs office</i>	662 000

1. táblázat

A *kommunikáció* és a *rendészet*, illetve *rendőrség*, *adóhatóság*, *vámhatóság* szavak együttes előfordulásának aránya tudományos közleményekben.

Forrás: <https://scholar.google.com> Saját szerkesztés.

Következő lépésként megvizsgáltam, hogy azokban a közleményekben, amelyek tartalmazzák a *kommunikáció* és a *rendészet* kifejezést is, milyen arányban fordulnak elő a *rendőrség*, *adóhatóság*, *vámhatóság* szavak.

A keresés módszere ugyanaz volt, mint a korábbi esetben, természetesen azzal a különbséggel, hogy a „tartalmazzák a következő szavak mindegyikét” rovatba a *kommunikáció* és a *rendészet* (*communication* and *law enforcement*) kifejezéseket írtam, a „tartalmazzák a következő kifejezést” rovatba pedig ezzel együtt a *rendőrség*, *adóhatóság*, illetve *vámhatóság* (*police*, *tax administration*, *customs office*) egyikét, külön-külön.

A keresés eredményét a 2. táblázatban foglaltam össze.

A Google Tudós adatbázisban található (bármikor publikált) közlemények száma (a szavak mindegyike a cikk bármely részében megtalálható)			
KERESŐSZÓ: <i>kommunikáció + rendészet +</i>	Találatok száma	KERESŐSZÓ: <i>communication + law enforcement +</i>	Találatok száma
<i>rendőrség</i>	1 110	<i>police</i>	1 040 000
<i>adóhatóság</i>	59	<i>tax administration</i>	20 800
<i>vámhatóság</i>	40	<i>customs office</i>	4 180
ÖSSZESEN:	1 209	ÖSSZESEN:	1 064 980

2. táblázat

A *kommunikáció + rendészet*, illetve ezekkel együtt a *rendőrség*, *adóhatóság*, vagy *vámhatóság* szavak együttes előfordulásának aránya tudományos közleményekben.

Forrás: <https://scholar.google.com> Saját szerkesztés.

Amint az 1. táblázat keresési eredményei mutatják, a *kommunikáció + rendészet* keresés kisebb eredményt adott (2 180 cikk), mint a *kommunikáció + rendőrség* (6 710), vagyis a *kommunikációval* együtt a *rendőrség* kifejezést mintegy háromszor gyakrabban találjuk meg, mint a jóval általánosabb *rendészet* szót. Ugyanakkor az *adóhatóság* (532 találat) és a *vámhatóság* (651) szónál körülbelül négyszer gyakrabban fordul elő a *rendészet* szó a *kommunikáció* kifejezéssel együtt, a *rendőrség* szó túlsúlya pedig öt-hatszoros. Az angol nyelvű keresésnél hasonló sorrendet tapasztaltam az előfordulási gyakoriság tekintetében; ott azonban a *rendészet* angol megfelelőjét csak mintegy 1,15-ször gyakrabban említik a *kommunikáció* szóval együtt, mint a *rendőrséget* (az *adóhatóság* előfordulási gyakorisága viszont $\frac{3}{4}$ -e a *rendőrségének!*).

Még tanulságosabb eredményre juthatunk a 2. táblázat adatainak elemzése révén. Azoknak a közleményeknek a száma, amelyeket a *kommunikáció* és a *rendészet* szavak együttes megadása során találunk, 1 209. Ezek közül a megadott két keresőszón kívül még a *rendőrség* szó is szerepel 1 110 közleményben. Vagyis **a *rendészet + kommunikáció* keresőszavak megadásával talált cikkek 91,8%-a említi a *rendőrséget***, míg a *vámhatóságot* (40 cikk) csupán 3,3%-uk, az *adóhatóságot* (59 cikk) 4,8%-uk. Az angol nyelvű keresés hasonló eredményre vezet: **a *communication* és a *law enforcement* keresőszavak együttes alkalmazása során talált 1 064 980 közlemény 97,6%-ában van utalás a *rendőrségre (police)***, és csupán 0,3% a *vámhatóság (customs office)*, s meglepő módon ennél magasabb, majdnem 2% az *adóhatóság (tax administration)* találati aránya. A 2. táblázatból az is kiderül, hogy az angol nyelvterülethez képest nálunk a *vámhatóság* arányaiban kitüntetettebb szerepet játszik.

Az ismertetett eredményekből arra lehet következtetni, hogy a rendészeti kommunikáció kutatása – és az e tárgyban született tudományos közlemények sora – egyértelműen rendőrségközpontú, sommásan úgy is fogalmazhatnánk, hogy a rendészet és a rendőrség közé úgyszólván egyenlőségjelet tesz. Sokatmondó például ebből a szempontból Kriskó Edina néhány éve megjelent, a rendészeti kommunikáció kutatásának módszertani kérdéseiről szóló tanulmányának¹¹ melléklete („Melléklet a hazai rendészeti kommunikációkutatás irányairól”). Ebben a szerző a hazai rendészeti kommunikáció kutatásának irányairól kíván képet alkotni a Magyar Tudományos Művek Tára (MTMT) adataira támaszkodva. A keresés során

¹¹ KRISKÓ Edina: A rendészeti kommunikáció kutatásának módszertani kérdéseiről. In: Jel-Kép, 2019. 1. sz., pp. 62–79.

alkalmazott kulcsszavai: rendőrségi kommunikáció, rendészeti kommunikáció, rendőrségi sajtó, rendészet és média, illetve rendőrség és média.

A felvázoltak alapján arra a következtetésre jutottam, hogy *A kommunikáció rendészetben játszott szerepe* című kutatási téma keretében nem csupán azért van lehetőségem és terem a kommunikáció Nemzeti Adó- és Vámhivatalbeli (illetve jogelődjeinél játszott) szerepének kutatására, mert pénzügyőrként közlő (belülről) szemlélem legalábbis a vám- és pénzügyőri szakmát mint sajátos rendészeti tevékenységet. E szemponton túl érzékelttem azt is, hogy a NAV mint rendészeti feladatokat (is) ellátó szervezet a rendészeti kommunikáció kutatásának „mostohagyereke”.

1.2. AZ ÉRTEKEZÉS TÁRGYÁNAK MEGHATÁROZÁSA

A választott téma kifejtése szinte határtalan lehetőséget kínál a kutató számára, ami arra csábíthat, hogy a kutatás parttalanná váljon, hogy a téma összes lehetséges részletét megvizsgáljuk. Éppen ezért szükséges tisztázni, hogy milyen szempontok szerint határoztam meg az értekezés tárgyát.

1. A szerző szervezeti hovatartozása – mint említettem, három évtizede szolgálom pénzügyőrként – kétségtelenül felbecsülhetetlen előnyt jelent olyan kutatókhoz képest, akik „kívülről” látják az adó- és vámhatóságot. A „külső” kutató hátránya, hogy nincs betekintése olyan információkba, dokumentumokba, helyzetekbe, amelyek révén alaposabb, értékeesebb eredményekre juthatna. Kriskó Edina – a rendőrségről szólva – úgy fogalmaz, hogy Magyarországon csak igen keveseknek adatik meg, hogy „testközelből”, „éles” helyzetekben, megfigyelőként kutathassanak,¹² de rögtön hozzáteszi, hogy mivel korábban az MRTT és az ORFK szervezésében zajlott a témában konferencia, „*helye és halaszthatatlan teendője van a kívülről jövő, és a szervezet által »meg nem fertőzött« kommunikációkutatónak*”¹³. A „harmadik utat” a rendészeti kommunikáció kutatásában az jelenti, ha a kutató nem tagja egyetlen olyan szervezetnek sem, amelynek rendészeti feladatai vannak – nem köti tehát a szervezetben kötelező fegyelem –, így hát kívülről, de szoros rendészettudományi kötődése révén mégis nagyon közlő tudja szemlélni az adott

¹² KRISKÓ Edina: A rendőrség társadalmi rendeltetése és a rendőrségi kommunikáció. Doktori disszertáció, 2012, p. 23.

¹³ I. m., p. 24.

szervezetek és azok tagjainak kommunikációs aktivitását. Tudomásom szerint ezen az úton Magyarországon egyedül *Molnár Katalin* jár. Ám nem csupán szemlélője, hanem kutatója, elemzője és tanár lévén formálója is a rendészeti kommunikációnak. A szervezet tagjai között általa eltöltött három évtized talán elegendő ahhoz, hogy értse e sajátos szervezeti kultúrát és a szakembereket, akiktől sokat megtud a munkájukról és róluk úgy, hogy közben mégis ízig-vérig civil maradhat. Nemrégiben tanulmányt is szentelt annak, hogy visszatekintsen „civil rendészeti szakemberré” válásának jelentős állomásaira.¹⁴

A teljesen „bennfentes” lét tehát előny, de hátrány is több szempontból. Egyfelől belülről sok jelenséget – jórészt az érintettség, a túl személyes tapasztalat megléte miatt – nehéz objektíven megítélni, ami pedig a tudományos igényű ítéletalkotás alapvető feltétele lenne. Másfelől határt szab(hat) az objektív vizsgálódásnak a céghűség, vagy inkább mondjuk így: a szolgálati fegyelem. Úgy vélem, hogy a szervezet tagjaként jól használható **résztevéő megfigyelés** mint kutatási módszer által több, árnyaltabb információhoz juthatok. Hasonlóképpen, mint Robert B. Cialdini, aki a befolyásolás pszichológiájáról írt munkájához úgy gyűjtött adatokat, hogy, mint írja, „*a meggyőzés szakemberének vagy leendő szakemberének adtam ki magam különféle olyan szervezeteknél, amelyek mind azzal vannak elfoglalva, hogy pozitív döntéseket csikarjanak ki az emberekből*”^{15,16}. Nem kívánva a bennfentesség okozta csapdába beleesni, **a szervezet belső kommunikációs jelenségeiről csupán érintőlegesen, akkor is csak közvetve, más szerzők megállapításait idézve szólok**. Ugyanakkor, lábjegyzet helyett, ide kívánczok néhány gondolat a szervezeti belső és külső kommunikáció szoros kapcsolatáról, hiszen egyik sem létezik és működik jól a másik nélkül. Klein Sándor

¹⁴ MOLNÁR Katalin: *Mi harminc? Tudománymetria helyett – Szerzőtársas játék*. In: CSABA Zágon – ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): *Tehetség, szorgalom, hivatás*. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat, 2021, pp. 87–102.

¹⁵ CIALDINI, Robert B.: *Hatás. A befolyásolás pszichológiája*. HVG Kiadó Zrt., Budapest, 2009, p. 15.

¹⁶ A részvételi kutatási módszerek tárházát gazdagítja egy, a Cialdini által alkalmazottnál egyszerűbb, részletes módszertanát tekintve még kidolgozás alatt álló módszer, a Police Café. Lásd részletesebben: MOLNÁR Katalin – GÁL Erika: *Kutatói Rendőrkávéház? A Police Café, mint lehetséges tudományos kutatási módszer*. (Kézirat, megjelenés alatt.) Az adó- és vámhatósági működéssel kapcsolatban a tudományos kutatási módszerként való alkalmazás első lépése tulajdonképpen már megtörtént. Erről részletesen lásd: ERDŐS Ákos – MAGASVÁRI Adrienn – MOLNÁR Katalin – PÓCSI Anikó – SZABÓ Andrea – VAS Adrienn: *NAV Café. A Nemzeti Adó- és Vámhivatal személyi állományának utánpótlása, felkészítésük gyakorlati kérdései*. In: *Magyar Rendészet* 2020. 1. sz., pp. 149–177.

szerint a kommunikáció mindenféle szervezeti kultúra, sőt a szervezetek éltető ereje.¹⁷ A

hatékony kommunikáció alapelvei pedig a következők:

- az emberi alapértékek tiszteletben tartása;
- az információáramlás gyorsasága, folyamatossága és kölcsönössége;
- az információ pontossága, hitelessége;
- az informátorok megbízhatósága, bizalom;
- a közvetlen kommunikáció lehető leggyakrabban való alkalmazása;
- a megfelelő kommunikációs készségek megléte.¹⁸

„Amíg a belső kommunikációban nincs hatékony együttműködés, amíg akadozik az információáramlás, amíg túl bürokratizáltak a viszonyok, addig a jó működés látszatát kifelé sem lehet kelteni.”¹⁹ Egyrészt a szervezeti viselkedés minden elemének kommunikációs hatása van a szervezet akaratától függetlenül,²⁰ vagyis céltudatos külső kommunikáció nélkül is, másrészt a céltudatos, szándékos külső kommunikáció sem hiteles akkor, ha a belső kommunikációban fennakadások vannak; mindezt a későbbiekben több példa is bizonyítja majd.

2. Rendkívül színes, főként a nem verbális kommunikáció és a statikus kommunikatív jellemzők tekintetében gazdag kutatási terület a **NAV bűnügyi tevékenysége – erről külön szintén nem esik szó e munkában**. Egyrészt a NAV-ra a kutatás során elsősorban mint hivatalra tekintek, másrészt pedig a témát tárgyaló szakirodalom olyan gazdag és mindent felölelő, hogy ez a vállalkozás (főként a szerző bűnügyi tapasztalata híján) kevés új eredménnyel kecsegtetne.
3. *„Rendészeti kommunikációt kutatni alapvetően határlét, két fiatal, közel azonos időben önállóságot nyert tudományterület küszöbén. A tudományos közvélemény elvárja a kutatótól, hogy mind a rendészet, mind a kommunikáció területén elmélyült tudással és*

¹⁷ KLEIN Sándor: *Vezetés- és szervezetpszichológia*. Edge 2000 Kft., Budapest, 2009, p. 415.

¹⁸ MOLNÁR Katalin – VARGA Júlia: *Szervezetek belső kommunikációjának megszervezése*. Wekerle Sándor Alapkezelő, Budapest, 2012. Forrás: <http://www.nyelvilektoralas.hu/wp-content/uploads/2012/05/Szervezetek-bels%C5%91-kommunik%C3%A1ci%C3%B3j%C3%A1nak-megszervez%C3%A9se.pdf> (2022. 04. 23.), p. 16.

¹⁹ MOLNÁR Katalin: *Rendészeti kommunikáció – a média tükrében*. Kézikönyv és szemelvénygyűjtemény a rendészeti szakújságíró szakirányú továbbképzési szak hallgatóinak. Budapest, Dialóg Campus Kiadó, 2018, p. 30.

²⁰ KOMOR Levente: *Szervezeti kommunikáció*. Szent István Egyetem Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar, Társadalomtudományi Intézet, Gödöllő, 2008, p. 73.

módszertani felkészültséggel rendelkezzen."²¹ Nehéz lenne ennél pontosabban megfogalmazni a kutatás egyik legalapvetőbb nehézségét: a két transzdiszciplináris terület határán történő vizsgálódást. Már maga a „kommunikáció” kifejezés is kérdéseket vet föl. Mit tekintünk kommunikációnak? Ha a szó jelentését keressük, akkor persze nagyon hamar megtaláljuk a választ. Maga a **kommunikáció** szó – mint az idegen szavak jó része – latin eredetű: a „közlés, részesítés” jelentésű **communicatio** főnév a **communico** igéből ered, amelynek több jelentése is van: 1. közösen tesz vmit vkivel; 2. közössé tesz, részesít vkit vmiben; 3. megoszt vkivel vmit; 4. megbeszél, megtárgyal.²² Megemlítendő még, hogy a **communio** főnév jelentése közösség, illetve közös részesülés valamiben.²³ Ha alaposabban belegondolunk abba, hogy mi a kommunikáció, akkor azt látjuk, hogy a világban tapasztalható dolgokat, eseteket nem lehet két részre osztani: kommunikációnak számítókra és nem kommunikációnak számítókra; az elpirulás például önmagában egy fiziológiai elváltozás, amelynek élettani okai vannak –, az a kontextus viszont, amelyben tapasztaljuk, kommunikatív karaktert ad az elpirulásnak is.²⁴ Ezt a megállapítást a kommunikációelmélet azon axiómája is alátámasztja, hogy *lehetetlen nem kommunikálni*²⁵ – ráadásul erre éppen az elpirulás nagyon szemléletes példa. Megszámlálhatatlan olyan jelenség adódik tehát, amelyet kommunikációnak, kommunikatív jelenségnek foghatunk föl – gyakorlatilag szinte az egész minket körülvevő világra tekinthetünk így. E felismerések arra készítettek, hogy **az adó- és vámhatósági kommunikáció egészéből olyan területeket emeljek ki és kutassak, amelyek reményeim szerint a legértékesebb eredményeket hozhatják.** A tematikát mindezekén túl indokolja az a cél is, hogy az adó- és vámhatósági kommunikáció területén végzett eddigi kutatásaimat egységes munkába foglaljam. Kutatómunkámat – jogászként, illetve vámigazgatási szervezőként a kommunikációtudományon kívülről érkezve – a pénzügyőrségi kommunikáció történetének feltárásával kezdtem, ezt követték azután azok a részterületek, amelyek a látókörömbé kerültek; az értekezés fejezetei, illetve azok sorrendje az egymásra épülés elvén túl tükrözik ezt a kutatási folyamatot is.

²¹ KRISKÓ Edina: *A rendészeti kommunikáció kutatásának módszertani kérdéseiről*. In: Jel-Kép, 2019. 1. sz., pp. 62–79., p. 62.

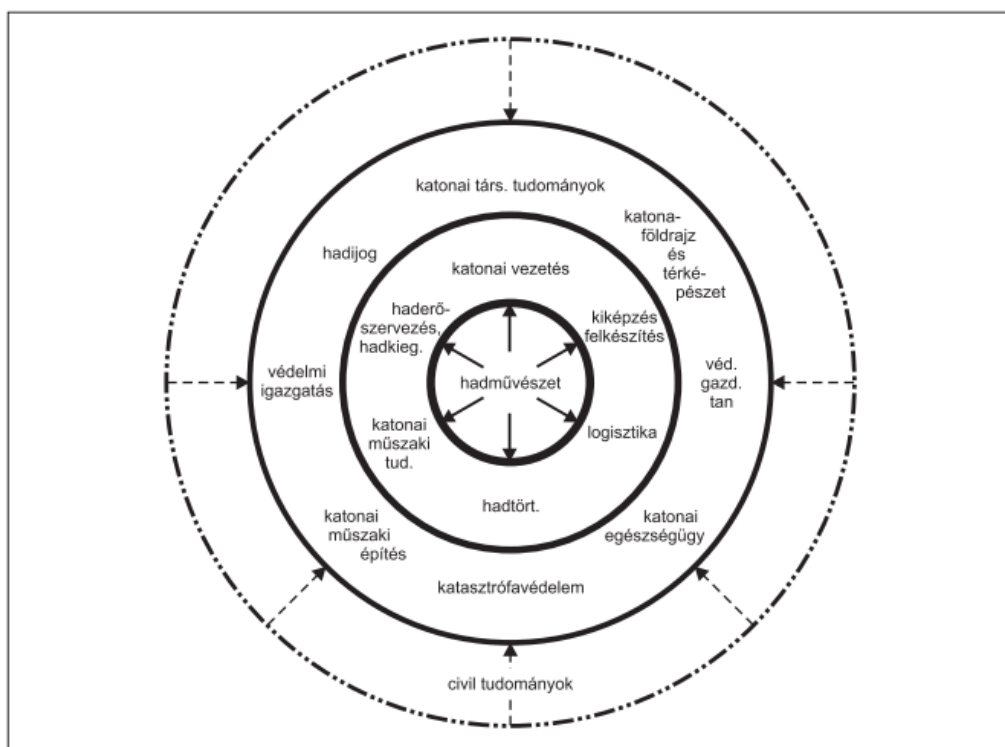
²² GYÖRKÖSI Alajos (szerk.): *Latin–magyar szótár*. 11. kiadás. Akadémiai Kiadó, Budapest, 1994, p. 115.

²³ FINÁLY Henrik: *A latin nyelv szótára*. Budapest, 1884, Franklin Társulat. Forrás: <https://latin.oszk.hu/cgi-bin3/index.cgi> (2022. 03. 28.)

²⁴ BÉRES István – HORÁNYI Özséb (szerk.): *Társadalmi kommunikáció*. Budapest, Osiris Kiadó, 1999, p. 9.

²⁵ WATZLAWICK, Paul et al.: *A kommunikáció néhány ideiglenes axiómája*. In: BALÁZS Géza (szerk.): *Kommunikáció- és médiaismeret szöveggyűjtemény I.* Magyar Rádió Rt., Bp., 1988. pp. 8–15., p. 8.

4. Értekezésem rendészettudományhoz, illetve kommunikációtudományhoz való kapcsolódása, úgy hiszem, nem igényel külön magyarázatot. Mindenképpen el kell azonban helyezni a dolgozat tárgyát a **hadtudomány** keretei között. „A hadtudomány tárgya és helye a tudományok rendszerében 1990 után folyamatosan napirenden lévő kérdés volt, számos konferencia, tanácskozás, kisebb-nagyobb rendezvény, valamint cikkek és kiadványok sokasága foglalkozott vele.”²⁶ A hadtudomány jelenlegi struktúrája egy hagymafej felépítésével illusztrálható. A „hagyma” legbelső része, középpontja a hadművészet, e köré épülnek a hadtudomány további alkotóelemei. A külső réteghez tartozó tudományok már szorosabban kapcsolódnak egyes civil tudományokhoz (1. ábra).



1. ábra

A hadtudomány hagymaszerkezete.

Forrás: SZENES Zoltán: Akadémiai viták a hadtudomány struktúrájáról.

In: Hadtudomány, 2013. 3–4. sz., pp. 59–66., p. 64.

²⁶ SZENES Zoltán: Akadémiai viták a hadtudomány struktúrájáról. In: Hadtudomány, 2013. 3–4. sz., pp. 59–66., p. 61.

„Megközelítés, tradíció, tudományszervezés kérdése, hogy mennyire lehet azokat az egyes civil diszciplínák alágazatainak tekinteni, illetve milyen erősen, milyen specifikus jegyekkel kapcsolódnak a hadtudományhoz.”²⁷ E tudományszakok közé tartoznak a katonai társadalomtudományok is, így tehát a kommunikációtudománynak mint a társadalomtudományok egyikének is vannak hadtudományi szempontból releváns eredményei. Ami pedig a hadtudomány és a rendészettudomány viszonyát illeti: nem jelenthető ki, hogy a rendészettudomány a hadtudományból „lineárisan” keletkezett; sokkal inkább az a helyzet, hogy „a »hadtudományos gondolkodás« markánsan jelen van a rendészettudományban is. Ugyanakkor sok katonai tevékenységben a rendészeti módszerek is egyre nagyobb prioritást kapnak. A gondolkodásmód tehát a kölcsönösségben is megragadható”²⁸.

5. Végezetül – kapcsolódva az értekezés tárgyának behatárolására felhozott első három érvelemhez – utalok a szigorúan megszabott **terjedelmi korlátokra**. Nem kívánom értekezésemben a teljesség *látszatát* kelteni; sokkal célravezetőbb megoldásnak gondolom, ha egy-egy részterülettel nagyobb terjedelemben, alaposabban foglalkozom.

1.3. AZ ÉRTEKEZÉS FELÉPÍTÉSE

A fentieknek megfelelően – az adó- és vámhatóság, illetve jogelődjei pozicionálása, továbbá a szervezet jelenlegi kommunikációjának bemutatása után – felvázolom *a pénzügyőrségi sajtó történetét*. E kiadványok gyakorta reagáltak a szervezeten kívüli orgánumban megjelent cikkekre is, ily módon lehetőség nyílik arra, hogy a belső kiadványok cikkeinek tükrében képet kapjunk a pénzügyőri működés mindenkori *társadalmi megítéléséről*.

A következő fejezet a kommunikációs kompetenciák köré épül. E körben kiemelten foglalkozom a nem verbális kommunikáció eszközei közül a *testbeszéd* fontosságával. Az írásbeli kommunikáció témakörén belül különösen fontosnak tartom, hogy szó esszen a *nyelvhelyesség* szerepéről, illetve igyekszem tágabb kontextusba helyezni és új eredményekkel gazdagítani a NAV-nál kiemelten kezelt *közérthetőség* kapcsán született

²⁷ I. m., p. 64.

²⁸ TEKE András: *A tudomány és a szakma viszonyrendszere a hadtudomány és a rendészettudomány kompatibilitási dilemmájában*. In: GAÁL Gyula – HAUTZINGER Zoltán (szerk.): *A hadtudománytól a rendészettudományig – társadalmi kihívások a nemzeti összetartozás évében*. Pécsi Határőr Tudományos Közlemények, XXII., Pécs, 2020, pp. 25–32., p. 26.

tudományos ismeretanyagot. A statikus kommunikatív jellemzők közül az *egyenruha* szerepét boncolgatom bővebben, hiszen ez a legszembevetőbb olyan kulturális szignál, amely a rendészeti feladatot ellátó szervezetet/személyt azonosítja.²⁹

Az adó- és vámhatóságok társadalmi szerepei közül világszerte kiemelkedik az *adómorál javítása*. Ennek kommunikációs szempontú megközelítésére ugyancsak külön fejezetben vállalkozom.

Reményeim szerint értékes tanulságokkal szolgálnak azok a vezetői interjúk és az a kérdőív, amelyekben kiemelt hangsúlyt helyeztem a fentebb említett témákra. Az *interjúk* és a *kérdőív* révén nyert válaszok elemzésétől értékes új eredményeket várok.

1.4. A KUTATÁS HIPOTÉZISEI

Kutatásom során, mint említettem, nem vállalkozom a lehetetlenre: nem kívánom az adó- és vámhatósági kommunikáció teljes egészét lefedni; mégis számos fontos kérdésre keresem a választ. Hogyan képes egységes szervezatként megjelenni a NAV? Mit üzenjen a NAV a polgároknak? Mutasson erőt, vagy jelenjen meg szolgáltatóként – s mikor melyik arcát mutassa? Vajon mi befolyásolja a hivattal szembeni rokonszenvet, illetve ellenszenvet, és hogyan lehet hatni rá? Milyen elvárások fogalmazódnak meg a hivattal szemben a társadalomban?

Kérdéseim alapján a következő hipotéziseket fogalmaztam meg:

- H1:** Az adófizetéssel szemben jól érezhető ellenszenv tapasztalható a társadalomban (különösen annak meghatározható részei körében), amely évszázadok alatt gyökeresedett meg.
- H2:** A Nemzeti Adó- és Vámhivatal (a korábbi adóhivatal és az 1867 óta önálló magyar pénzügyőrség jogutódjaként), mint az adó- és vámfizetés állami kikényszerítésére létrehozott szerv, olyan célpontként szolgál, amelyre ez az ellenszenv kivetíthető.
- H3:** A mindenkori jogi és politikai környezettől az adó- és vámhatóság bizonyos mértékig képes függetleníteni a kommunikációját, és ennek eredményeként alakítani a társadalomban saját megítélését.

²⁹ A *statikus kommunikatív jellemzők* és a *kulturális szignálok* kifejezést egymás szinonimáiként használom, itt a szóismétlés elkerülése végett. Az első kifejezés Molnár Katalin, a második Buda Béla szóhasználata gyakorlatilag ugyanarra a jelenségre.

H4: Az adó- és vámhatóságnak feladata alakítani az adómorált, és ehhez megfelelő eszközrendszert képes kialakítani; ezen eszközök jelentős része kommunikációs eszköz.

H5: A társadalom az adó- és vámhatóságtól elsősorban közérthető és pontos tájékoztatást vár el.

1.5. A KUTATÁSI MÓDSZEREK

Az értekezés tárgya, illetve a kutatási kérdések és a hipotézisek vizsgálata több kutatási módszer alkalmazását teszi szükségessé, illetve lehetővé.

A *szekunder kutatás* keretében feltártam az általam vizsgált témakörök releváns szakirodalmát. Külön fejezetet nem nyitottam erre a célra, mert meglátásom szerint ez a módszer csupán a szakirodalom gépies felsorolására és tartalmuk ismertetésére vezetett volna. Ehelyett következetesen egy-egy témakör tárgyalásakor vonultatom fel azokat a forrásműveket, amelyekre támaszkodva törekszem a téma áttekintésére és új eredmények létrehozására. A hivatkozott művek jól követhetők a lábjegyzetek és a felhasznált irodalomnak a mű végén elhelyezett felsorolása segítségével. A kutatás, a disszertáció készítése során feldolgozott témákat folyamatosan publikáltam, és ezek eredményei átdolgozott formában szintén megjelennek a dolgozatban. Ezeket minden egyes esetben hivatkozással jelzem is.

A *primer kutatás* során használt kutatási módszerek kiválasztásakor arra törekedtem, hogy az adott tárgykör vizsgálatához leginkább megfelelő, legcélravezetőbb módszert alkalmazzam.

A *beavatkozásmentes vizsgálati módszerek* közül a *tartalomelemzés* mutatkozik a legjobbnak, különösen a 4., a vámőri, pénzügyőri szervezetek és a sajtó kapcsolatát vizsgáló fejezet forrásai esetén, de több más fejezet forrásainak feldolgozásánál is alkalmazom ezt a módszert.

Terepkutatásként tekintek azokra az empirikus úton, *megfigyeléssel* szerzett adatokra, amelyeknek még gyakorló pénzügyőrként jutottam a birtokába, és különösen nagy segítséget jelentettek az értekezés olyan részeinek kidolgozásánál, amelyeket más forrásból egyáltalán nem, vagy jóval nehezebben lehetett volna elkészíteni (ezeket az adatokat minden esetben saját tapasztalatként jelölöm). Ugyancsak az alkalmazott primer források közé tartozik a kvantitatív eszközként használt – és a 8. fejezetben elemzendő – *kérdőív*, valamint a NAV-vezetőkkel készített strukturált *interjú*, melynek kiértékelése a 7. fejezetben olvasható.

2. AZ ADÓ- ÉS VÁMTHATÓSÁG HELYE ÉS SZEREPE AZ ÁLLAMI SZERVEZETRENDSZERBEN

Magyarországon jelenleg (2022-ben) egyetlen szervezet látja el az állami adóhatósági és a vámhatósági feladatokat: a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV). Az aktuális szervezeti keretek nem túl régen, 2011. január 1-jén alakultak ki, és gyakorlatilag napjainkig folyamatosan formálódik ez a viszonylag új hatóság. Két jogelődje – az Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal (APEH) és a Vám- és Pénzügyőrség (VP) – rendkívül különböző szervezeti kultúrával, eltérő múlttal és – a sok hasonlóság mellett – más-más feladatrendszerrel érkezett a „házasságba”. Amint azt a Nemzeti Adó- és Vámhivatalról szóló 2010. évi CXXII. törvény meghatározza, a Nemzeti Adó- és Vámhivatal *„államigazgatási és fegyveres rendvédelmi feladatokat ellátó, a Kormány eredeti jogalkotói hatáskörében kiadott rendeletében kijelölt miniszter (a továbbiakban: kijelölt miniszter) által irányított, központi hivatalként működő központi költségvetési szerv”*³⁰. A NAV tehát két eltérő szervezeti kultúrájú, különböző habitusú szervezetből jött létre: egy fegyveres rendvédelmi szervből és egy (megjelenésében és szemléletében is) civil államigazgatási szervből.

A későbbiekben látni fogjuk, hogy maga a két jogelőd szervezet is számos változást élt meg fennállása alatt, ami természetesen hatással volt kommunikációjukra is. Célszerű ezért röviden áttekinteni a jogelőd szervezetek történetét, s csak ezután szólni a NAV létrejöttéről, szervezeti kereteiről. S mivel az állami adóhatósági és vámhatósági feladatok egyetlen szervezet keretében történő ellátása nem általános a világban, tanulságokkal szolgálhat az e téren végzett nemzetközi vizsgálódás is.

2.1. AZ ADÓ- ÉS PÉNZÜGYI ELLENŐRZÉSI HIVATAL

Az Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatalt (APEH) a minisztertanács 1987. július 1-jével hozta létre; szervezete alapvetően a jogelőd intézmények, a Pénzügyminisztérium Bevételi Főigazgatósága, valamint a megyei adómegállapító hivatalok és az illetékhivatalok szakembereinek tudására és munkájára alapult. A háromszintű adóhatóság tevékenysége kiterjedt valamennyi adóalanyra, az adók és az adójellegű kötelezettségek nyilvántartására,

³⁰ 2010. évi CXXII. törvény a Nemzeti Adó- és Vámhivatalról, 1. § (1) bek.

beszedésére, a támogatások kiutalására, azok kezelése, ellenőrzésére és mindezekon túl a mulasztókkal szembeni kényszerintézkedések és jogkövetkezmények érvényesítésére.³¹

Az adózói kör dinamikus bővülése révén az indulás éveitől kezdve több millió adóalany ügyeit kellett az APEH-nak intéznie. Ennek megkönnyítése érdekében a vállalkozások egységes azonosítására bevezették a mind a mai napig használt, 11 számjegyből álló adószámot, a magánszemélyek számára pedig a szintén még használatos tíz számjegyű adóazonosító jelet.³² A magyar adószámok mellett 2003-ban, az EU-csatlakozásra való felkészülés jegyében, az APEH kiadta a vállalkozások közösségi adószámát, valamint ugyanebben az évben a korábbinál szorosabb együttműködésről szóló megállapodást kötött a Vám- és Pénzügyőrséggel.³³

A minőségileg és mennyiségileg egyaránt megváltozott feladatok középpontjába az állami adóbevételek hatékony beszedése került. Az APEH által kezelt bevétel az 1988. évi 382 milliárd forintról 1995-re 1 244 milliárd forintra nőtt, a 2010-es évben meghaladta a 8 000 milliárdot,³⁴ de az igen magas bevételi elvárások még így is teljesíthetetlenek bizonyultak. A gazdasági válság begyűrűző hatásainak és az adótörvények módosításainak következtében az adóbevételek csökkentek az előző évhez képest. Ez maga után vonta a működés személyi, dologi feltételeinek romlását, tovább csökkent az adóisztviselek jövedelme, s elmaradtak a szükséges fejlesztések, beruházások.³⁵

1992. január 1-jei hatállyal valósult meg az APEH szervezetének és irányítási rendszerének egyik legnagyobb átalakítása: az addigi háromszintű szervezet kétszintűvé vált úgy, hogy az adófelügyelőségek a megyei (fővárosi) igazgatóságok szervezetébe integrálódtak. A tevékenységek egységesítése érdekében négy nagy szervezeti – az adóügyi, az ellenőrzési, a végrehajtási és a működtetési – szakterület jött létre, mind a Központi Hivatalon, mind pedig az igazgatóságokon belül. Az 1997-es esztendő a szemléletváltás jegyében a szolgáltató adóhivatali modell megjelenését hozta, azaz a szigorú és következetes

³¹ SZABÓ Andrea: *A Nemzeti Adó- és Vámhivatal jogelődjének összevetése*. In: Az adó- és vámigazgatás szervezete és működése. [Kutatásvezető: Szabó Andrea.] Kézirat, é. n. (Készült a Nemzeti Közszolgálati Egyetemen a Wekerle Sándor Alapkezelő megbízásából.) pp. 36–39., p. 36.

³² Uo.

³³ *Bulletin*. Tájékoztató az APEH 2003. évi tevékenységéről. Forrás: https://www.nav.gov.hu/data/cms1549/bulletin_2003.pdf (2022. 01. 11.), p. 4.

³⁴ SZABÓ Andrea: *A Nemzeti Adó- és Vámhivatal jogelődjének összevetése*. In: Az adó- és vámigazgatás szervezete és működése. [Kutatásvezető: Szabó Andrea.] Kézirat, é. n. (Készült a Nemzeti Közszolgálati Egyetemen a Wekerle Sándor Alapkezelő megbízásából.) pp. 36–39., p. 36.

³⁵ *Bulletin 2010*. Tájékoztató az APEH tevékenységéről. Forrás: https://www.nav.gov.hu/archiv/nav/kiadvanyok/Korabbi_evek_kiadvanyai/bulletin (2022. 01. 11.), p. 1.

adóhatósági fellépés mellett megjelent az adózók irányába nyitó szolgáltató adóhatóság, amely az adózók ügyeinek intézését egyszerűbbé kívánta tenni. 1999-ben valósult meg az ún. „járulékintegráció”, amely során a hivatalnak fel kellett készülnie egy új feladatra, az egészségbiztosítási és a nyugdíjjárulék beszedésére. Ugyanebben az évben az APEH tevékenysége nyomozati jogkörrel bővült, létrejött az APEH Bűnügyi Igazgatósága és annak területi nyomozóhivatalai.³⁶

A működés feltételeinek biztosítása érdekében meghatározóvá vált az apparátus létszámának és képzettségének alakulása. A belső szakmai képzés folyamatos biztosítása érdekében 2000-ben létrejött az APEH Oktatási Igazgatósága, ahol szakmai ismeretek megszerzésére, folyamatos továbbképzésre és a készségek fejlesztésére egyaránt lehetőség volt. 2007. január 1-jétől létrehozták a regionális szervezeti struktúrát, így hét régiós és egy országos illetékességű igazgatóság jött létre, majd pedig 2010. október 1-jén megalakult a hét regionális főigazgatóság és az azok alá tartozó 19 megyei igazgatóságból álló szervezet, amellyel még az integráció előtt létrejött a valódi háromszintű adóhatóság. A 2007-es regionális átalakítás során a szervezetbe integrálódtak az illetékhivatalok és a Szerencsejáték Felügyelet.³⁷ A www.apoh.hu honlap iránti érdeklődés rendkívül megnőtt: éves látogatottsági száma 2010-ben megközelítőleg 25 millió volt, ami mintegy 43 százalékos növekedést jelentett a 2009. évhez képest.³⁸

2.2. A VÁM- ÉS PÉNZÜGYŐRSÉG

A modern vámigazgatás létrejöttét 1867. március 10-étől számítjuk, amikor Lónyay Menyhért pénzügyminiszter 1. számú körrendeletével létrehozta a magyar királyi felügyelőségeket, és ezek alárendeltségében egyúttal létrejött az önálló pénzügyőrség is. A testület legfontosabb feladatai közé tartozott a csempészet, valamint a pénzügyi törvények és rendszabályok áthágásának megakadályozása, az elkövetők kézre kerítése. További feladata volt a pénzügyi tisztviselők eljárásainak támogatása, a járőrözésben való részvétel, de elsősorban az állami költségvetés forrásainak előteremtése. A pénzügyőrség szervezetének alapegysége az önálló

³⁶ SZABÓ Andrea: *A Nemzeti Adó- és Vámhivatal jogelődjének összevetése*. In: *Az adó- és vámigazgatás szervezete és működése*. [Kutatásvezető: Szabó Andrea.] Kézirat, é. n. (Készült a Nemzeti Közzolgálati Egyetemen a Wekerle Sándor Alapkezelő megbízásából.) pp. 36–39., p. 37.

³⁷ Uo.

³⁸ *Bulletin 2010*. Tájékoztató az APEH tevékenységéről. Forrás: [https://www.nav.gov.hu /archiv/nav/kiadvanyok/Korabbi_evek_kiadvanyai/bulletin](https://www.nav.gov.hu/archiv/nav/kiadvanyok/Korabbi_evek_kiadvanyai/bulletin) (2022. 01. 11.), p. 31.

működési, őrségi területtel bíró szakasz volt, élén szemlésszel vagy fővigyázóval. Több pénzügyőri szakasz felügyeletét a pénzügyőr biztosi kerület látta el. A pénzügyi igazgatóságok egy vagy több vármegyényi területet fogtak át és felügyeltek. A hierarchia csúcsán a pénzügyminisztérium megfelelő ügyosztálya állt.³⁹ „*A magyar pénzügyi kormányzat számára a kiegyezés után kérdéses volt, hogy a vám-, illetve az adóigazgatást szervezetileg együtt, vagy külön-külön oldja meg. Közvetlenül 1867 után a jellemző törekvés az együttes »adó- és vámhivatalok« felállítása volt. A gyakorlati tapasztalatok alapján azonban hamarosan szükségessé vált az adó-, illetve vámügyek szétválasztása, és ezzel a hivatalok elkülönülése is. 1872. január 1-jétől számítható a különálló vámhivatali rendszer kialakulása.*”⁴⁰ A vámhivatali rendszer a következő hierarchia szerint épült föl: a vámhatárokon vámbemondó őrsök voltak, ezeken kívül 28 mellékvámhivatal és 24 fővámhivatal, valamint a Budapesti Fővámhivatal működött, amelyek felügyeletét a pénzügyigazgatóságok, végső soron pedig a pénzügyminisztérium látta el. A vámtisztviselőknek ebben az időben sem fegyverük, sem egyenruhájuk nem volt, szolgálatukat formaruhában látták el. 1872-től a horvátországi és a szlavóniai határon Vám- és Adóőrség működött 1886-ig, Fiumében pedig 1918-ig látott el szolgálatot a Magyar Tengeri Pénzügyőrség.⁴¹

Az első világháború után a trianoni békeszerződés által véglegesített határok szükségessé tették a testület átalakítását. A békediktátum a **pénzügyőrség** létszámát 3 000 főben korlátozta. A feladatok megmaradtak, a szervezetet azonban az új határok között kialakuló közigazgatáshoz, mezőgazdasághoz és iparhoz kellett igazítani. A két bécsi döntés következtében pedig ismét változtatni kellett a szervezet felépítésén. Sajátos szerep hárult a két világháború között a **vámőrségre**. A békediktátum a magyar haderő létszámát 35 ezer főben maximálta, így a magyar hadsereg jól képzett tiszti, altiszti állományának jó részét le kellett volna szerelni. A külön vámőrség felállítása viszont jó lehetőség volt a személyi állomány egy részének állományban tartására; a volt hivatásos katonákat Budapesten képezték át vámőrökké. Feladatuk elsősorban a határőrizet volt, de ők felügyelték a vámhatáron a vámok beszedését, és igyekeztek megakadályozni a vámjövédéki kihágásokat.

³⁹ KÖPF László: *A Vám- és Pénzügyőrség története*. In: BALASKA Andrea – KISS Attila: *A 140 éves Vám- és Pénzügyőrség emlékalbuma 1867–2007*. H. n., VIVA Média Holding, é. n., pp. 11–25., p. 11.

⁴⁰ I. m., p. 13. – Kiemelés tőlem: S. L.

⁴¹ Uo.

A Magyar Királyi Vámórség látta el a katonai határőrizetet is.⁴² Egyenruhájuk katonai mintára készült, lőfegyvert csak a 4 500 fős csapatállomány kapott.⁴³ Külön szervezetként működött a vámszakmai szolgálatot ellátó **magyar királyi központi vámigazgatóság**. Vezetője hatáskörébe tartozott minden vámhivatal és vámhivatali kirendeltség, mellékvámhivatal és vámbemondó állomás szolgálati, személyzeti és fegyelmi ügye. A vámhivatali segédszolgálatot ellátó pénzügyőrségi vagy vámórségi személyzet fölött azonban csak a vámszolgálat ellátásának felügyeletére volt jogosult.⁴⁴ A Magyarországgal szemben alkalmazott katonai szankciók 1927-től megszűntek, így megkezdődhetett a vámórség és a vámszolgálat kettéválasztása. A **vámórség feladata egyre inkább a határőrizetre korlátozódott**; 1932. október 1-jétől **felvette a határőrség nevet**, és végleg kivált a pénzügyminisztérium szervezetéből.⁴⁵

A **második világháború után** megkezdődött a közigazgatás és ezen belül a pénzügyi igazgatás átrendezése. 1945-ben eltörölték a *királyi* jelzöt, ezzel kezdetét vette a testület átalakítása. **A pénzügyőrség feladatkörébe tartozott a 27-féle adónem kivetése és beszédése**, továbbá a vadászjegyek, a fegyverigazolványok illetékének beszédése, a halászati joggal kapcsolatos bevételek behajtása; a vámszaki terület az export és az import ellenőrzésével összefüggő vámbevételekért felelt.⁴⁶ **1950-ben megalakult az Országos Pénzügyőri Főparancsnokság**,⁴⁷ 1952-től pedig a korábbi sajátos pénzügyőri rangfokokat helyett bevezették a (mind a mai napig használt) katonai rendfokozatokat.⁴⁸ **1953-ban a pénzügyőri testületből kivált a vámügyeket intéző vámórség**, melynek országos parancsnoksága (VOP) a külkereskedelmi minisztériumhoz tartozott. A VOP helyét 1963-ban a vámfőigazgatóság vette át, a pénzügyminisztérium felügyeletével.⁴⁹ **1964-ben a pénzügyminisztérium felügyelete alatt egyesült a pénzügyőrség és a vámórség**, előbb

⁴² I. m., p. 15.

⁴³ I. m., p. 17.

⁴⁴ KOVÁCSICS Iván et al. (szerk.): *Emlékkönyv a Vám- és Pénzügyőrség történetéről 1867–2000*. H. n., VIVA Média Holding, é. n., p. 50.

⁴⁵ KÖPF László: *A Vám- és Pénzügyőrség története*. In: BALASKA Andrea – KISS Attila: *A 140 éves Vám- és Pénzügyőrség emlékalbuma 1867–2007*. H. n., VIVA Média Holding, é. n., pp. 11–25., p. 17.

⁴⁶ ARNOLD Mihály: *Ma már holnap van. A magyar gazdaság és a Vám- és Pénzügyőrség*. H. n., VIVA Média Holding, é. n., pp. 9–10.

⁴⁷ I. m., p. 10.

⁴⁸ KÖPF László: *A Vám- és Pénzügyőrség története*. In: BALASKA Andrea – KISS Attila: *A 140 éves Vám- és Pénzügyőrség emlékalbuma 1867–2007*. H. n., VIVA Média Holding, é. n., pp. 11–25., p. 19.

⁴⁹ ARNOLD Mihály: *Ma már holnap van. A magyar gazdaság és a Vám- és Pénzügyőrség*. H. n., VIVA Média Holding, é. n., p. 10.

Pénzügy- és Vámórség néven,⁵⁰ majd **1966-tól Vám- és Pénzügyórség** névvel véglegesült.⁵¹ Mivel a boradóval kapcsolatos adóztatási feladatok a Vám- és Pénzügyórségtól átkerültek a tanácsokhoz, 1970 és 1975 között 75 alsó fokú szerv szűnt meg, ezért 1978-tól 1980-ig a szervezet folyamatosan áttért a közigazgatásban általánosan használt megyei beosztásról az összevont megyék szerinti területi igazgatásra.⁵² Fontos állomás **1974. január 1.**, amikor a testület hatásköre **a pénzügyi bűncselekmények nyomozásával** bővült.⁵³ A következő években a Vám- és Pénzügyórség szervezete viszonylagos nyugvópontra jutott. Ami erről az időszakról említést érdemel, az a rendszerváltozás körüli években tapasztalható számos szakmai (vám- és adójogi, rendészeti, bünyügyi stb.) jellegű történés, ezek azonban jelen munka kereteit meglehetősen feszegetnék, ezért említésüktől is eltekintek. Elfogultsággal emlékezem meg viszont az 1991-es évből a következőkről: *„Lényeges fejlődést hozott a felsőfokú állami végzettséget biztosító lehetőségek bővülése, ami a Rendőrtiszti Főiskolán megalakult Vám- és Pénzügyőri Tanszék és a Külkereskedelmi Főiskolán indult további évfolyam javára írható. A Rendőrtiszti Főiskolán (RTF) a tanszék megalakulásával elindult a nappali tagozatos képzés is. Az eddig is működő levelező képzésen belül elhatárolódott a vámnyomozói és vámigazgatási szak.”*⁵⁴ A jelenlegi szervezeti keretek létrehozásának egyik előzménye **1995-ben** zajlott le, amikor **a pénzügyminiszter az APEH akkori elnökét, Pitti Zoltánt kinevezte a Vám- és Pénzügyórség miniszteri biztosává, egyben megbízta a vezetői teendővel és a két szervezet integrációjának előkészítésével.** A megbízást a pénzügyminiszter 1996. március 20-án vonta vissza, április 1-jén pedig Arnold Mihály altábornagyot megerősítette a vám- és pénzügyórség országos parancsnoki beosztásában.⁵⁵ Az intézkedés meglehetősen felbolydulást okozott a Vám- és Pénzügyórségnél.⁵⁶ A szervezet

⁵⁰ KÖPF László: *A Vám- és Pénzügyórség története.* In: BALASKA Andrea – KISS Attila: *A 140 éves Vám- és Pénzügyórség emlékalbuma 1867–2007.* H. n., VIVA Média Holding, é. n., pp. 11–25., p. 19.

⁵¹ ARNOLD Mihály: *Ma már holnap van. A magyar gazdaság és a Vám- és Pénzügyórség.* H. n., VIVA Média Holding, é. n., p. 10.

⁵² KÖPF László: *A Vám- és Pénzügyórség története.* In: BALASKA Andrea – KISS Attila: *A 140 éves Vám- és Pénzügyórség emlékalbuma 1867–2007.* H. n., VIVA Média Holding, é. n., pp. 11–25., p. 21. – Így például létezett Budapest központtal a Vám- és Pénzügyórség Pest, Fejér és Nógrád Megyei Parancsnoksága.

⁵³ ARNOLD Mihály: *Ma már holnap van. A magyar gazdaság és a Vám- és Pénzügyórség.* H. n., VIVA Média Holding, é. n., p. 11.

⁵⁴ I. m., p. 27.

⁵⁵ I. m., p. 143.

⁵⁶ Arnold Mihály erről így ír az idézett mű 52. oldalán: „Az 1995. év a testület történelmébe mégsem a vámpótlék bevezetése, hanem a vám- és adóigazgatás Európában szokatlan összevonási kísérlete miatt vonul be fekete betűkkel. A pénzügyminiszter 1995. augusztus 1-jei hatállyal, jogszabályi alap nélkül az APEH elnökét nevezte ki a vám- és pénzügyórség miniszteri biztosává, egyben megbízva a vezetői teendővel és a két szervezet integrációjának előkészítésével, ezáltal ideiglenesen megszüntetve a testület függetlenségét. A döntés bizalmatlanságot szült a végrehajtói állományban, ami egyben az adminisztratív terhek növekedésével is járt, és

történetéből még két fontos dátum kívánkozik ide. 2000-ben a korábbi összevont megyei struktúrát átalakították a regionális parancsnokságok rendszerévé. 2004-ben pedig, Magyarország EU-csatlakozásával, újabb átszervezés történt a megújult feladatrendszernek, illetve az uniós követelményeknek megfelelően.⁵⁷

2.3. A KÉT SZERVEZET ÖSSZEVONÁSA: A NEMZETI ADÓ- ÉS VÁMHIVATAL

„Különös kentaur szerzet a NAV, amelynek felső teste a legitim fizikai erőszak legszélesebb felhatalmazásával bíró erőszakember, deréktől lefele viszont szolgáltató kezet nyújtó adóügyi bürokrata. E tulajdonsága révén az állami adó- és vámhatóság számára nehézkes feladat a közigazgatás rendszerében olyan szervezeti közösséget találni, amelyben valamilyen oknál fogva ne válna kivételessé. Az állami impériumból származó legitim fizikai erőszak alkalmazásának a joga, a különleges felhatalmazással bíró egyenruhás személyzete ezzel együtt mégiscsak a rendészeti szervekhez teszi leginkább hasonlatossá”⁵⁸ – fogalmaz Erdős Ákos, fenti utolsó mondatával igazolva azt a szerzői szándékot is, hogy a Nemzeti Adó- és Vámhivatal kommunikációját éppen *A kommunikáció rendészetben játszott szerepe* című kutatási téma keretében vizsgáljam.

A nemzetgazdasági miniszter 2010 októberében a központi költségvetés bevételi előirányzatainak hatékonyabb és gazdaságosabb teljesítése, valamint az államháztartási érdekek hatékonyabb érvényesítése érdekében nyújtotta be az adó- és a vámigazgatás szervezeti integrációjára vonatkozó törvényjavaslatát.⁵⁹ Eszerint: *„Az Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal valamint a Vám- és Pénzügyőrség összevonásával létrejövő új szervezet a hatékony, költségtakarékos közigazgatás elveire építve biztosítja az állam adó- és adójellegű bevételeinek teljes körű kontrollját és védelmét. Az összevonást követő években, az integrációs*

kimutathatóan rontotta a testület bevételi adatait. Ez a helyzet azonban csak rövid ideig tartott, az összevonás előkészítésére szolgáló anyagot a miniszteri értekezlet két hónap múltán sem fogadta el, aminek következtében visszaállt a régi rend. Az országos parancsnoki tisztséget az 1995-ben elfogadott vámtörvény is kimondta, így az országos parancsnok gyakorlatilag két (az eredeti, vissza nem vont, illetve az új jogszabály szerint keletkeztetett legitimáló) kinevezési okmánnyal rendelkezett.”

⁵⁷ KÖPF László: *A Vám- és Pénzügyőrség története*. In: BALASKA Andrea – KISS Attila: *A 140 éves Vám- és Pénzügyőrség emlékalbuma 1867–2007*. H. n., VIVA Média Holding, é. n., pp. 11–25., p. 23.

⁵⁸ 35. ERDŐS Ákos: *A rendészeti igazgatás alapjai*. In: ERDŐS Ákos (szerk.): *Integrált pénzügyi ismeretek I*. Budapest, Magyar Rendésztudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozata, 2021, pp. 13–35., p. 35.

⁵⁹ T/1377. számú törvényjavaslat a Nemzeti Adó- és Vámhivatalról. 2010. október. Forrás: <https://www.parlament.hu/irom39/01377/01377.pdf> (2022. 01. 15.)

folyamatok következetes továbbvitele, az egységes és egyszerűbb eljárási formák bevezetése, az egy helyen való érdemi ügyintézés lehetőségének megteremtése csökkenteni fogja a vállalkozások és a háztartások adminisztratív terheit.”⁶⁰

A két szervezet integrációja 2011. január 1-jén megvalósult, ekkor jött létre az új adó- és vámhatóság: a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV). Az új szervezet megalakulásakor az adóigazgatási és a vámigazgatási szervek még mind közép-, mind pedig alsó fokon elkülönülten, külön szervezeti egységekként működtek. A mára kétszintűvé vált szervezeti hierarchia alsó szintjén már egységes adó- és vámhatósági szervezeti egységeket találunk. E szervezeti struktúra kialakításának első lépése a Kiemelt Adó és Vám Főigazgatóság (KAVFIG) átszervezése volt.⁶¹

Jól illusztrálja a két eltérő szervezeti kultúra kezdeti látványos – de még ma is tetten érhető – kettősségét egy NAV-os munkatárs integrációt követő tapasztalata: *„Igazán elgondolkodtató kép: Kibővített NAV-vezetői esemény, ahol nagy számban vannak jelen volt APEH-es és VPOP-s vezetők is. A felső vezetés, élén a NAV elnökével bevonul a terembe, a teremben tartózkodó rangidős pénzügyőr kiadja a parancsot: Elöljáró, fel, vigyázz! A pénzügyőrök természetesen azonnal tudják a teendőt, de mit is csinál ilyenkor egy civil? Hogy néz az ki, hogy ő ülve marad, miközben az egyenruhások mellette vigyázzban állnak? Természetesen ők is felállnak, bár valószínűleg lehetne némi alaki kifogást találni a mozdulataikban és a testtartásukban.*”⁶²

Az állami adóhatóság és a vámhatóság összevonása óta eltelt időben folyamatosan zajlik a szervezeti finomhangolás, mind a működésben, a belső struktúrában, a hatáskörök és feladatkörök megosztásában és a foglalkoztatással összefüggő szabályozásban, mind pedig az egységes adó- és vámszakmai tevékenység és arculat kialakításában. A belső, elsősorban a foglalkoztatottakat érintő szabályok egységesítése terén is sikerült előrelépni.⁶³ Ugyanezt a folyamatot 2020-ban így látta a NAV akkori vezetője: *„Azóta sok minden átalakult: változott az adójogi környezet, ahogy az adómorál szintje is elmozdult a holtpontról. A mai NAV*

⁶⁰ I. m., Általános indokolás, p. 80.

⁶¹ SUBA László: *Az adó- és vámhatóság szervezeti kultúrája*. In: Magyar Rendészet, 2020. 1. sz., pp. 135–147., p. 139.

⁶² BELÉNYESI Emese: *Változásmenedzsment a közigazgatásban*. Budapest, Nemzeti Köz-szolgálati Egyetem, 2014., p. 133. Forrás: <https://opac.uni-nke.hu/webview?infile=&sobj=9698&source=webvd&cgimime=application%2Fpdf%0D%0A> (2022. 01. 15.)

⁶³ BALASKA Andrea: *A Nemzeti Adó- és Vámhivatal felsőszintű irányításának és vezetésének elvei, specifikumai*. In: HORVÁTH József – KOVÁCS Gábor: *A rendészeti szervek vezetés- és szervezéselmélete*. Budapest, 2014, Nemzeti Közszolgálati Egyetem Rendészettudományi Kar, pp. 221–240., pp. 239–240.

egészen más képet mutat, mint megalakulásakor: digitálisan elemezhető adatvagyona, innovációi és a jogszabályokban rögzített mozgástér révén a hivatal nyomon követhet szinte minden gazdasági ügyletet. Ugyanakkor nemcsak hatósági eszközökkel, hanem adózást támogató megoldásokkal is ösztönzi a közteherviselésre vonatkozó törvények betartását. Ma már nem arcnélküli hatóságként, hanem nyitott és átlátható szervezetként, új stílusban megnyilvánuló gazdasági szereplőként van jelen a vállalkozások és az állampolgárok mindennapjaiban.”⁶⁴

A NAV társadalmi szerepét viszonylag jól körül lehet határolni: tevékenysége – annak ellenére, hogy az esetek legnagyobb részében egyáltalán nem látványos – a többi rendészeti szervezethez képest a legnagyobb társadalmi hatást fejt ki. Ügyfeleinek száma jóval nagyobb, mint a rendőrségé; a költségvetési bevételek több mint 90%-át biztosító adó- és vámbefizetéseket koordinálja és ellenőrzi, ezáltal az egész ország működésének alapjait segít biztosítani. Mindez felfogható a társadalmi szerep határozott megfogalmazásának is. Hogy ezt a szerepet a NAV hogyan tölti be, az azon múlik, hogy tevékenységét miként végzi, illetve ezt hogyan kommunikálja.⁶⁵

2.4. ADÓ- ÉS VÁMIGAZGATÁSI MODELLEK A VILÁGBAN

A most következő nemzetközi kitekintéssel kettős céloom van. Egyrészt be kívánok mutatni néhány bevételi hatósági modellt, hiszen a jelenlegi magyarországi struktúra, az egy szervezeten belüli adó- és vámhatóság nem kizárólagos modell a világban, ráadásul, mint láttuk, hazánkban sem túl hosszú ideje működik. Másrészt a szervezetek kommunikációs portfóliójából megvizsgálom, elemzem a szervezetek **öndefiníciójának**, önreklámjának egyik talán leginkább szembetűnő és informatív felületét: **a szervezetek honlapját**. Arra vagyok kíváncsi, vajon miként határozzák meg magukat a vizsgált bevételi hatóságok, mely arcukat, mely tevékenységüket helyezik előtérbe, illetve milyen típusú információkat tesznek közzé honlapjuk preferált helyein. Itt tehát kizárólag **a honlapok főoldalának tartalmát**, szerkezetét vizsgálom. Öt ország adó- és vámhatóságainak honlapját tekintem át a továbbiakban. A kiválasztáskor ügyeltem arra, hogy legyen köztük európai uniós és EU-n

⁶⁴ *Bulletin*. Nemzeti Adó- és Vámhivatal, 2020. Forrás: https://www.nav.gov.hu/nav/kiadvanyok/bulletin/Bulletin_202020210616.html (2022. 01. 15.), p. 4.

⁶⁵ MOLNÁR Katalin: *Rendészeti kommunikáció – a média tükrében*. Kézikönyv és szemelvénygyűjtemény a rendészeti szakújságíró szakirányú továbbképzési szak hallgatóinak. Budapest, Dialóg Campus Kiadó, 2018, pp. 42–43.

kívüli európai, valamint amerikai ország, továbbá vizsgáltam külön adóhatósági és külön vámhatósági portálokat, illetve a hazai modell szerinti integrált hatóságok honlapjait is. Végül pedig két országban nem csupán az adóhatósági és a vámhatósági szerepkör jelenik meg, hanem ezekhez szorosan kapcsolódva a pénzügyi rendőrség (Olaszország), illetve a határőrség (USA) is.

A vizsgálandó hatóságok az alábbi országokban találhatóak:

- Francia Köztársaság,
- Olasz Köztársaság,
- Dán Királyság,
- Norvég Királyság,
- Amerikai Egyesült Államok.

2.4.1. FRANCIA KÖZTÁRSASÁG

Franciaországban az adóhatóság és a vámhatóság külön szervezetként működik. Mindkét pénzügyminisztériumi egységet néhány évvel ezelőtt szervezték újjá: az adóhatóságot 2008-ban, a vámhatóságot pedig 2018-ban.

A francia **adóigazgatás 2008-ban bekövetkezett átszervezése** előtt az adóhatóság szervezeti struktúrája a következőképpen volt jellemezhető: *„Az adóigazgatás az országos, a régiós, a megyei és a községi szinteken szerveződik. (A településszerkezet jellemző vonása az elaprózottság. Ez az adóigazgatás szervezeti felépítésében magyarázó tényezőül szolgál.) Az adóigazgatás egyik legfontosabb sajátossága a Forradalomra vezethető vissza. A Forradalom idején rögzítették azt az elvet, hogy kiadások terén az utalványozó és a könyvelő, adóbeszedés esetén az adókiivető és a beszedő szigorúan elváljon egymástól. Az adóval kapcsolatos tevékenységek négy fő szervezet között oszlanak meg. Ezek a DGI (Adóigazgatás), DGCP (Állami Számviteli osztály), DGDDI (Vámok és közvetett illetékek), és a társadalombiztosítás különböző szervei. Az adóigazgatással foglalkozó szervezeti egységek a Gazdasági, Pénzügyi- és Ipari minisztérium Költségvetés és Költségvetési reformok főosztályában helyezkednek el.”*⁶⁶ Az **Államháztartási Főigazgatóság (Direction générale des finances publiques, DGFIP)** az Adóigazgatóság és az Államháztartási Főigazgatóság 2008-as egyesüléséből eredő új közigazgatást képviseli.

⁶⁶ HÓGYE Mihály: Adóigazgatási modellek és reformok – nemzetközi összehasonlítás. Doktori (PhD) értekezés, 2005, p. 68.

Az Államháztartási Főigazgatóság (DGFIP) adóügyi feladatai:

- megtervezi és kidolgozza az adójogszabályokat és rendeleteket, valamint az alkalmazásukhoz szükséges általános értelmező utasításokat;
- megtervezi és kidolgozza az állami bevételek beszedésével, az ingatlan-nyilvántartással és a földhirdetésekkel kapcsolatos jogszabályokat és rendeleteket, biztosítja azok végrehajtását, és ellátja a megfelelő adminisztratív feladatokat;
- végzi az adók, illetékek és egyéb állami bevételek ellenőrzését, valamint azok beszedését;
- képviseli a minisztériumot a nemzetközi adótárgyalásokon.

Államháztartási feladatkörében a DGFIP:

- ellenőrzi az állami számlák előállítását és minőségét, és hozzájárul azok értékeléséhez;
- szabályokat és eljárásokat dolgoz ki a közkiadások nyomon követésére és kifizetésére, a nemzeti közintézmények és a helyi közoktatási intézmények pénzügyi és számviteli irányítására, valamint felügyeli azok végrehajtását;
- kidolgozza a helyi önkormányzatok és intézményeik pénzügyi és számviteli irányítására vonatkozó szabályokat és eljárásokat, és biztosítja azok végrehajtását, továbbá hozzájárul e közösségek és intézmények beszámolóinak értékeléséhez, élénkíti az állami beruházási projektek gazdasági és pénzügyi szakértelmét és decentralizált szolgáltatásainak gazdasági szegmensét;
- szabályokat és eljárásokat dolgoz ki az állami vagyon megszerzésére, kezelésére és elidegenítésére, az állami jogdíjak alapmeghatározására és ellenőrzésére, valamint az állami termékek bármilyen módon való visszaszerzésére, és felügyeli azok végrehajtását;
- a pénzügyminisztériummal és a Gazdaságpolitikai Főigazgatósággal együttműködve kidolgozza az államadósság kezelésével, az állam kincstári tevékenységének végrehajtásával, valamint az állam és a kincstári kapcsolattartók javára végzett takarékbeszedési műveletekkel kapcsolatos szabályokat és eljárásokat, és felügyeli azok végrehajtását.⁶⁷

Az Államháztartási Főigazgatóság honlapjának főoldalán négy fő témakör jelenik meg:

- a) a szolgáltató hatóság imázsát hangsúlyozó, a francia **közigazgatás 2020-as területi átszervezését** bemutató információcsomag (ez az átszervezés voltaképpen a magyarországi kormányablakokhoz hasonló, a polgárokhoz minél közelebb lévő,

⁶⁷ Forrás: a francia Államháztartási Főigazgatóság (Direction générale des finances publiques, DGFIP) honlapja: <https://www.economie.gouv.fr/dgfiip> (2021. 12. 20.)

sokféle ügy intézését lehetővé tevő ügyfélszolgálati hálózat, a France Services létrehozása volt);

- b) a másik kiemelt terület a **toborzás**;
- c) a harmadik elem az „**adóellenőrzés**” címet viseli, és az ezzel kapcsolatos tudnivalókról szól (pl. az ellenőrzésre kiválasztás, az ellenőrzés módszertana, az adózók jogai és kötelességei stb.);
- d) a negyedik, a második sorban látható témakör címe: „**a tévedéshez való jog**”, ami a jóhiszemű adózó azon jogára vonatkozik, hogy kötelezettségeinek eleget tegyen anélkül, hogy pénzbüntetést kapna, ha hibát vagy mulasztást követett el egy nyilatkozatban vagy kérelemben.

A francia **vámhatóság, vagyis a Vám- és Közvetett Jogok Főigazgatósága** (Direction Générale des Douanes et Droits Indirects, DGDDI) – mint minden vámhatóság az Európai Unióban – három fő feladatra összpontosítja erőit: a csalás elleni küzdelemre, a gazdasági tevékenység támogatására, valamint a vámok és az adók beszedésére. **A csalás elleni küzdelem keretében** a vámhatóság felelős a polgárok védelméért, a nemzeti vagy uniós gazdasági és pénzügyi érdekekért. A kábítószer-kereskedelem, a hamisítás, az illegális dohány-, illetve fegyverkereskedelem, a terrorizmus, a bűncselekmények finanszírozása elleni küzdelem értendő ez alatt; ide soroljuk továbbá a környezeti, egészségügyi és fogyasztóvédelmi, illetve a kulturális és természeti örökség elleni fenyegetések leküzdésére tett intézkedéseket. **A francia vámhatóság gazdasági küldetése** abban áll, hogy a nemzetközi áruforgalommal kapcsolatos mélyreható ismereteinek köszönhetően támogatja a nemzetgazdaságot és a francia vállalatokat is. Ami pedig a **vám- és adóbeszedést** illeti: a DGDDI évente az állam bevételeinek mintegy 13%-át szedi be, és európai partnereihez hasonlóan hozzájárul a közösségi költségvetés finanszírozásához. Franciaországban a vámhatóság szedi be a vámokat, a termékimport hozzáadottérték-adóját (áfáját), a jövedéki adókat (azaz a dohányra, az alkoholra és a kőolajtermékekre kivetett közvetett adókat), valamint a környezetvédelmi adókat: a szennyező tevékenységek általános adóját, illetve a végső villamosenergia-fogyasztásra vonatkozó belföldi adót.⁶⁸

A Vám- és Közvetett Vámügyi Főigazgatóság szervezete a következő egységekből áll:

- Általános Igazgatóság (Párizs keleti agglomerációjában, Montreuil-ben);

⁶⁸ Forrás: a francia Vám- és Közvetett Vámügyi Főigazgatóság (Direction Générale des Douanes et Droits Indirects, DGDDI) honlapja: <https://www.douane.gouv.fr/> (2021. 12. 20.)

- decentralizált szolgáltatások Franciaországban és azon túl: 12 régióközi fióktelep (minden régióközi igazgatóság három vagy négy területi igazgatóságot vagy parti őrséget foglal magában);
- szakszolgálatok:
 - Nemzeti Hírszerzési és Vámügyi Hivatal, amely a jelentős csalások és bűnszervezetek elleni küzdelemért felelős;
 - Pénzügyi Igazságügyi Nyomozó Szolgálat, amely a vám-, pénzügyi és adóbűnügyi bűnözésre specializálódott (ez a DGDDI és a DGFIP közös szolgálata);
 - Nemzeti Parti Őrség Vámigazgatóság;
 - Közös Laboratóriumi Szolgálat a Vám- és Közvetett Jogok Főigazgatósága (DGDDI) és a Verseny-, Fogyasztóvédelmi és Csalás-végrehajtási Főigazgatóság (DGCCRF) számára;
 - Kockázatelemzési Szolgálat;
 - funkcionális egységek: képzési, statisztikai és informatikai központ, továbbá a Nemzeti Vámmúzeum Bordeaux-ban.⁶⁹

A francia vámhatóság honlapja első oldalának megnyitásakor hét, három másodpercenként változó **aktuális információt** láthatunk, az Oroszországi EU-szankcióktól kezdve a francia vámhatóság olimpiai csapatának pekingi sikereiig. Még görgetés nélkül, a képernyő teljes szélességében látható a keresőfelület. Lejjebb citromsárga mezőben az ukrajnai válsággal kapcsolatos két link következik. Még tovább görgetve piktogramokkal is egyértelműen megjelölt információs dobozok következnek **magánszemélyeknek** (pl.: Vesz vagy elad: vásárlás az interneten, postai csomagok, kulturális javak, fegyverek), illetve **szakembereknek** (pl.: Alkoholok és alkoholtartalmú italok: kereskedelem, termelés, adózás, raktárkezelő, tankolás). Végül pedig hírek, események, közösségi oldalak és részletes információk (főleg pdf formátumú fájlok) következnek. Az oldal alján szerepelnek még információk a toborzásról és a vámos sportolókról.

⁶⁹ Uo.

2.4.2. OLASZ KÖZTÁRSASÁG

„2001-ben az olasz adóigazgatást átfogóan átszervezték. A korábbi minisztériumi osztályokat (adózás, földhivatal, vám és jövedék) megszüntették, és feladataikat közhivatalokba (agencies) delegálták.”⁷⁰

Az önálló ügynökségek a következők:

- Adóhivatal (Agenzia delle Entrate),
- Vám és Monopóliumok⁷¹ Ügynöksége (Agenzia delle Dogane e dei Monopoli),
- Állami Ügynökség (Agenzia del Demanio),
- Behajtási Ügynökség (Agenzia delle entrate-Riscossione).⁷²

Az **Adóhivatal** (Agenzia delle Entrate) hatáskörrel rendelkezik az adóbevételek, valamint az adó-, jelzálog- és kataszteri (telekkönyvi) jogok területén, amelyek tekintetében a vezetéssel, az értékeléssel és a peres eljárással kapcsolatos feladatokat kezeli. 2012-ben az adóhivatal beolvadt a Területi Ügynökségbe; 2017-ben alakult meg a Behajtási Ügynökség (lásd alább), amely a nemzeti behajtással kapcsolatos feladatokat látja el.

Az adóhivatal különösen a következő feladatokat látja el: a közvetlen adók, hozzáadottérték-adó (héta) és egyéb adók igazgatása és beszedése; az adókijátszás ellen való fellépés; az adófizetőkkel való kapcsolatok egyszerűsítése; a jelzálog- és kataszteri szolgáltatások koordinálása, különös tekintettel a helyi hatóságoknál létrehozott területi nyilvántartással, az ingatlan-hirdetési rendszerrel kapcsolatos naprakész kataszteri adatok adatainak cseréjére és rendelkezésre állására; együttműködés az Európai Unió intézményeivel.⁷³

Az olasz adóhivatali portál főoldalán⁷⁴ az **időpontfoglalás** tűnik először az olvasó szemébe. Itt is egymást követő aktualitások cserélődnek, majd pedig információs csomagok következnek ügyfélkörönként tematizálva (polgárok, vállalkozások, szakemberek, közvetítők, intézmények). Majd szolgáltatások elérésére van lehetőség, illetve tematikus területek

⁷⁰ HÓGYE Mihály: Adóigazgatási modellek és reformok – nemzetközi összehasonlítás. Doktori (PhD) értekezés, 2005, p. 74.

⁷¹ Itt talán pontosabb, egyértelműbb lenne az „egyedáruságok” kifejezés, hiszen ennek az ügynökségnek a feladata a vám- és jövedéki igazgatás.

⁷² Forrás: az olasz Gazdasági és Pénzügyminisztérium (Ministero dell’Economia e delle finanze) honlapja: <https://www.mef.gov.it> (2021. 12. 20.)

⁷³ Uo.

⁷⁴ Forrás: az olasz adóhivatal (Agenzia delle Entrate) honlapja: <https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/web/guest/home> (2022. 05. 01.)

következnek. A főoldalt a közösségi oldalakhoz való hozzáférés és a jogszabályok, határozatok, útmutatók sora zárja.

A **Vám és Monopóliumok Ügynöksége** (Agenzia delle Dogane e dei Monopoli) vám- és jövedéki igazgatási szervezet. Feladatai: a vámigazgatás, a nemzetközi kereskedelmet érintő köztartozások (vámok, termékimporthoz kapcsolódó adók) és a jövedéki adók beszedése; a vámszolgálat ellátása, biztosítva az Európai Unió vámkódexének alkalmazását és a nemzetközi kereskedelemmel kapcsolatos valamennyi intézkedés érvényesülését (beleértve a közös agrárpolitikával és a közös kereskedelempolitikával kapcsolatos intézkedéseket is); az olaszországi szerencsejáték-ágazat szabályozása és ellenőrzése, folyamatosan kontrollálva az ágazat kereskedőinek és üzemeltetőinek kötelezettségeit, továbbá fellépés az illegális szerencsejátékok elleni küzdelem érdekében; az adókijátszás és az ehhez kapcsolódó bűncselekmények megelőzése és nyomozása.⁷⁵

A **vámhatóság honlapján** sajátosan ötvöződik az ügyfeleknek szóló információ a szervezeti azonosságtudattal. A honlap megnyitásakor három fő címszó kerül a szemünk elé: jövedéki adók, vám, monopóliumok. Fölöttük ugyancsak különböző linkek (események, digitális szolgáltatások stb.), alattuk viszont a főigazgató képernyőnyi szélességű, felelősségteljes férfi benyomását sugárzó portréja. Lejjebb négy életkép 1853-tól 2018-ig, majd pedig a testülettel kapcsolatos legújabb videók, köztük egy interjú a főigazgatóval. Lejjebb görgetve a 2020-as bevételek, különféle információk (határozatok, sajtóközlemények, gyakran ismételt kérdések stb.), kiemelt információk, digitális szolgáltatások és újdonságok következnek, majd fotógaléria zárja az oldalt.

Az **Állami Ügynökség** (Agenzia del Demanio) az állami ingatlanvagyon kezelésével, racionalizálásával és fejlesztésével foglalkozik, az intézményekkel és a területi hatóságokkal együttműködve. A cél az áruk helyes felhasználásának biztosítása, a gazdasági érték maximalizálása karbantartási és felújítási munkákkal, a magas történelmi és művészeti értékkel rendelkező épületek állagának megőrzése. Az ügynökség a többi között végzi a közigazgatási szervek által használt valamennyi épület karbantartási munkáinak összehangolását, szem előtt tartva az energiahatékonyságot; a Kulturális Örökségvédelmi, Tevékenységi és Idegenforgalmi Minisztériummal együtt előmozdítja a történelmi és

⁷⁵ Forrás: az olasz Vám és Monopóliumok Ügynöksége (Agenzia delle Dogane e dei Monopoli) honlapja: <https://www.adm.gov.it> (2021. 12. 20.)

művészeti értékű épületek fejlesztését; továbbá kezeli a szervezett bűnözésből elkobzott ingóságokat, ingatlanokat és társaságokat.⁷⁶

A **Behajtási Ügynökség** (Agenzia delle entrate-Riscossione) olyan állami gazdasági szerv, amely ellátja a nemzeti behajtással kapcsolatos feladatokat.⁷⁷

Az olasz pénzügyőrség, a Guardia di Finanza egy speciális rendőri erő, amely közvetlenül a gazdasági és pénzügyminiszter irányítása alatt áll, katonai struktúra alapján szerveződik, és szerves része az állam fegyveres erejének.⁷⁸ „*Jogosítványai átfogják a teljes gazdasági és pénzügyi szektort, őrködik a nemzeti költségvetés, valamint az uniós források felhasználása felett, valamint részt vesz a közrend, közbiztonság fenntartásában és a határok védelmében, az illegális migráció elleni harcban. Mindezek alapján a legáltalósabb a pénzügyi rendőrség terminológiájának használata.*”⁷⁹ Legfontosabb feladatai: az adócsalás, adókikerülés, fekete foglalkoztatás elleni küzdelem; a csempészet megakadályozása, felderítése; a szervezett bűnözés, a pénzmosás és a terrorizmus elleni harc; a tiltott szerencsejátékok és az uzorakölcsönök nyújtásának visszaszorítása; a kulturális örökség védelme; a közrend, a közbiztonság védelme.⁸⁰ Lényeges momentum, hogy a Guardia di Finanza nem beszedi, hanem átfogóan ellenőrzi az adók befizetését. Az ellenőrzések következményeként befizetendő adó, adókülönbözet és bírság beszedése azonban e testület feladata.⁸¹

A **testület honlapján** jórészt magáról a szervezetről olvashatunk, láthatunk információkat, illetve a felderítésekről szóló híreket olvashatunk.

2.4.3. DÁN KIRÁLYSÁG

Dániában az adóügyi minisztérium (Ministry of Taxation) 1975 óta külön működik a pénzügyminisztériumtól, korábban annak keretein belül irányították az adóügyek intézését. Ezt követően az Adóügyi Minisztériumon belül végezte munkáját külön az Adóügyi és külön a Vám- és Jövedékügyi Osztály, utóbbihoz tartozott a vámok és a jövedéki adók mellett az általános forgalmi adó is. Mindkettőnek saját állandó igazgatósága volt (State Tax

⁷⁶ Forrás: az olasz Gazdasági és Pénzügyminisztérium (Ministero dell’Economia e delle finanze) honlapja: <https://www.mef.gov.it> (2021. 12. 20.)

⁷⁷ Uo.

⁷⁸ Forrás: az olasz pénzügyőrség, a Guardia di Finanza honlapja: <https://www.gdf.gov.it> (2021. 12. 20.)

⁷⁹ CHRISTIÁN László: *A rendészet alapvonalai, önkormányzati rendőrség*. Universitas-Győr Nonprofit Kft., Győr, 2011, pp. 64–65.

⁸⁰ I. m., p. 65.

⁸¹ I. m., p. 69.

Directorate, Customs Directorate). Az Állami Adóhivatal koppenhágai központtal és 25 területi igazgatósággal (County Tax Inspectorates) rendelkezett. A Vámhivatal központja 31 regionális hivatalt irányított.

Mindkét testület saját stratégiával bírt, és működési céljaikat is függetlenül határozták meg. Külön információs technológia (IT) rendszereket működtettek. Viszonylag kevés számú ügyben volt a szervezetek között valódi koordináció, együttműködés. 1990-ben az összevonási folyamat mindössze hat hónapig tartott.⁸²

A jelenlegi szervezeti struktúra 2018-ban alakult ki. **Az adóhatóság az Adóügyi Minisztérium csoportjának hatósága**, amely olyan feladatokat végez, mint a közszféra adósságbehajtása, az ingatlanok és földterületek nyilvános értékelése, a személyekre és a vállalkozásokra kivetett adók és illetékek beszedése és ellenőrzése. **Az adóhatóság hét szakosított ügynökségből áll:** Dán Adósságügynökség, Értékelő Bizottság,⁸³ Dán Adóhivatal, Vámügynökség, Gépjármű-ügynökség, Dán Fejlesztési és Egyszerűsítési Ügynökség, Dán Közigazgatási és Szolgáltató Ügynökség.⁸⁴ Az utóbbi kettő a többi ügynökséget szolgálja ki informatikai rendszerek fejlesztésével és működtetésével, valamint adminisztrációs feladatok (pl. humán erőforrás- és ingatlangazdálkodás) ellátásával.

A dán adóhatóság honlapja egy gyönyörű látképpel (minden bizonnyal Koppenhágáról készült felvétellel) fogadja a látogatót. A képernyő felső részén lévő négy link: Az adóigazgatásról, Jogbiztonság, Adatvédelem, Adótanács⁸⁵. A letisztult kezdőlapon külön linkek mutatnak a hét ügynökség honlapjára, ahol áttekinthető formában található az adott ügynökség információi.

2.4.4. NORVÉG KIRÁLYSÁG

Mind a norvég adóhatóság (The Norwegian Tax Administration / Skatteetaten), mind pedig a vámhatóság (Norwegian Customs / Tolletaten) a pénzügyminisztérium adójogi főosztályának alárendelt ügynökségeként működik. Az Adójogi Főosztály felelős a jövedelemadóra, a kőolajadóra, a nemzeti biztosítási járulékokra, az ingatlanadóra, az öröklési adóra, a

⁸² HÖGYE Mihály: Adóigazgatási modellek és reformok – nemzetközi összehasonlítás. Doktori (PhD) értekezés, 2005, pp. 108–109.

⁸³ Ennek az ügynökségnek az elnevezése magyarázatra szorul, mert magyar nyelven nem túl beszédes. Tulajdonképpen földhivatali feladatokat lát el.

⁸⁴ Forrás: a dán Adóhatóság (Skatteforvaltningen) honlapja: <https://www.skatteforvaltningen.dk> (2021. 12. 20.)

⁸⁵ Az adótanács segíti az adóhatóságot az adókra és illetékekre vonatkozó jogszabályok kezelésében, kivéve a vámügyi jogszabályokat.

hozzáadottérték-adóra, a vámra és a különböző különadókra vonatkozó rendeletek megszüvegezéséért, értelmezéséért és igazgatásáért. E szervezeti egység munkájának fontos része az adójogszabályok társadalmi változásokkal összhangban történő módosítása. A minisztérium feladata továbbá annak biztosítása, hogy az adó- és vámhatóságok a lehető leghatékonyabban szedjék be az adókat, valamint hogy koordinálja a minisztériumon belül a nemzetközi adókérdések megtárgyalását.⁸⁶

Az adóhatóság egy igazgatóságból és hat országos hatáskörrel álló részlegből áll. Az adóhivatalok ügynökségi szinten és az egész országra kiterjedően megoldják a feladatokat, nem csak a saját régiójuk vonatkozásában.⁸⁷

A norvég adóhatóság honlapja a képernyő felső részén négy linkkel indul: *magánszemély, üzleti és szervezeti, jogforrások, saját oldal* (utóbbi révén a megfelelő jelszó beírásával az adózó máris intézheti saját adóügyeit, illetve megtekintheti a rá vonatkozó adatokat). Alább újabb négy link található: *adó, díjak, népesség-nyilvántartás*, illetve *külföldi* (utóbbi a külföldiek munkavállalásától a külföldi rendszámú autók legális norvégiai használatáig számos hasznos információt tartalmaz). Gyakorlatilag ennyiből áll a norvég adóhatóság jól áttekinthető nyitólapja.

A vámhatóság regionális szervezeti egységei a 2020-ban történt átszervezés folytán – hasonlóan az adóhatósághoz – a földrajzi alapú működés helyett a feladatokon alapuló munkamegosztás szerint működnek. Vagyis minden regionális szervezeti egység a saját szakterületét tekintve országos hatáskörrel rendelkezik. (Kristiansandban foglalkoznak például az összes tevékenységi engedély kiadásával, Oslóban az árutovábbítási eljárásokkal, Trondheimben pedig a szellemi tulajdonjog védelmét érintő eljárásokkal.) Az átszervezés célja az volt, hogy a korábbiaktól eltérően még nagyobb szakosodást, valamint a hasonló esetekkel való egyenlő bánásmódot teremtsenek országszerte.⁸⁸

A norvég vámhatósági honlap az adóhatóságéhoz hasonlóan letisztult és egyszerű. A kezdőlapon a vámeljárások szempontjából jól elkülöníthető két ügyfélkörre: a magánszemélyekre és a vállalkozásokra utaló link látható, ezekre kattintva lehet azután a részletesebb információkhoz eljutni. Sokatmondó, hogy a magánszemélyeknek szóló információk első eleme az a felület, amely elirányít az e-kereskedelem keretében megrendelt

⁸⁶ Forrás: a norvég pénzügyminisztérium (Finansdepartementet) honlapja: <https://www.regjeringen.no/no/dep/fin> (2021. 12. 20.)

⁸⁷ Forrás: a norvég adóhatóság (Skatteetaten) honlapja: <https://www.skatteetaten.no> (2021. 12. 20.)

⁸⁸ Forrás: a norvég vámhatóság (Tolletaten) honlapja: <https://www.toll.no> (2021. 12. 20.)

csomag szállítójának oldalára, hogy a látogató nyomon tudja követni a megrendelt áru útját; ugyanitt fontos információk (pl. vám- és adókalkulátor) is elérhetők. Az üzleti szférának szánt első üzenet pedig arról szól, hogy a norvég vámigazgatás 2022 őszén digitális vámkezelést vezet be a határátlépés egyszerűsítése érdekében. Ezt követik a további, tematizált információk.

2.4.5. AMERIKAI EGYESÜLT ÁLLAMOK

Az Egyesült Államok adóhatósága, az Internal Revenue Service (IRS, Belső Adóbeszedési Szolgálat) 1998-ban átszervezést és modernizációt követően alakította ki jelenlegi struktúráját. Az új szerkezet, biztosítandó az IRS elszámoltathatóságát, három részre oszlik. A szolgálatot biztos irányítja, közvetlen alárendeltségébe tartoznak a biztos szintű „szervezetek”: a vezető tanácsadó, a vezető jogtanácsos, a fellebbezési ügyek ügyvezetője stb. A szolgáltatási és végrehajtási helyettes biztos felügyeli a többi között a bűnügyi irodát is. A támogató tevékenységeket ellátó egységeket szintén helyettes biztos felügyeli. A hivatal egyike a világ leghatékonyabb adóigazgatásainak.

A 2019-es pénzügyi évben az adóhivatal csaknem 3,56 billió dollár bevételt gyűjtött be, és több mint 253 millió adóbevallást dolgozott fel. Az adóhivatal mindössze 33 centet költött minden 100 dollárra, amit 2019-ben gyűjtött össze. Az IRS igyekszik az amerikai adófizetőknek csúcsmínőségű szolgáltatást nyújtani, segítő, szolgáltató hatóságként működni.⁸⁹

Az IRS honlapja az egyetlen a vizsgált portálok között, ahol mottó is található: „*Segíteni az embereket adózási kötelezettségeik megértésében és teljesítésében.*” A kezdőlap felső részén egymás mellett öt link található: *fájl* (lenyitva hasznos információk további linkjei láthatók), *fizetés* (különböző befizetési módokra mutató linkek), *visszatérítések, jóváírások és levonások, úrlapok és kitöltési útmutatók*. E linkeket keresőfelület követi. Lejjebb görgetve a következő információcsomagok érhetők el: *Hogyan segíthetünk?* (pl. itt érhető el az adózó személyes adónyilvántartása, megfelelő jelszóval), *eszközök és applikációk, hírek és bejelentések*.

Az Amerikai Egyesült Államok vámhatósága a U. S. Customs and Border Protection (Vám- és Határórség, CBP). Feladata az Egyesült Államok közel 7000 mérföldnyi, Kanadával és Mexikóval közös szárazföldi határának, valamint a Floridai-

⁸⁹ Forrás: az USA adóhatóságának (Internal Revenue Service) honlapja: <https://www.irs.gov> (2021. 12. 20.)

félsziget partjainál, és a Dél-Kaliforniában található 2000 mérföldes partszakasz őrzése, védelme. Ezen felül a CBP is védi a 95 000 mérföldes tengeri határt, együttműködve az Egyesült Államok parti őrségével. Ahhoz, hogy ellenőrizni tudják ezt a hatalmas területet, a CBP határőrizeti, tengeri és légi ügynökei, mezőgazdasági szakemberei működnek együtt. A CBP Légi és Tengeri Hivatala a legnagyobb bűnüldöző légi erő a világon, az őrzésközpontok feladata az ország szárazföldi és tengeri határain megállítani a terroristákat és a kábítószer-csempészeket, mielőtt belépnek az Egyesült Államokba. A CBP mezőgazdasági szakemberei megakadályozzák a káros növényi kártevők és egzotikus külföldi állatbetegségek behurcolását (vagyis növény- és állategészségügyi hatóságként működnek), és újonnan megjelenő fenyegetésekkel is szembe kell nézniük: az agrár- és a bioterrorizmussal. Minden évben több tízmillió tengeri konténer érkezik az USA tengeri kikötőibe. A szárazföldi határokon közúti forgalomban hasonló mennyiségű, vasúton néhány millió szállítóeszköz lépi át az Egyesült Államok határait. E hatalmas forgalom ellenőrzése, az importot terhelő bevételek biztosítása a CBP feladata. A CBP minden belépő személy és rakomány esetében értékeli a terrorista fenyegetés kockázatát.⁹⁰ Mint láthatjuk, az USA vámhatósága hangsúlyozottan a biztonság szavatolására törekszik, tevékenységében túlsúlyban van az erre irányuló aktivitás a bevételszerzéshez képest.

A U. S. Customs and Border Protection honlapja a jobb felső sarokban tartalmazza a szervezet közösségimédia-linkjeit, illetve a keresőt. Ezek alatt, egy sorban, a következő, további információkat kibontó linkek szerepelnek: *rólunk, hírszoba, utazás, kereskedelem, határbiztonság, karrier*. Tovább görgetve a Covid-19 járványhoz kötődő legfrissebb előírásokra mutató linkek láthatók, lejjebb pedig a szervezet által legfontosabbnak ítélt hírek, amelyek nem automatikusan váltják egymást. Végül, a kezdőlap felületének nagyobb részén, külföldi utasoknak szóló információk láthatók.

2.4.6. ÖSSZEFOGLALÁS

A vizsgált országok bevételi hatóságai – különböző szervezeti felépítésükből és feladatkörükből adódóan is – más-más információkra helyezik a hangsúlyt. **Az adóhatóságok** honlapjaikon minden vizsgált esetben az áttekinthetőségre, az adókötelezettségek teljesítéséhez nyújtandó minél nagyobb **támogatásra** törekednek; ezt az

⁹⁰ Forrás: az USA vám- és határőrségének (U. S. Customs and Border Protection) honlapja: <http://www.cbp.gov> (2021. 12. 20.)

USA adóhatósága deklarálja is a kezdőoldalon. A **vámhatóságok** rendre **csoportosítják** információikat: külön jelenítik meg az utasoknak és külön a kereskedőknek szóló tartalmakat. Ezeket túlmenően a részletes, csupán a vámszakma érdeklődésére számot tartó szakmai anyagokat legtöbbször szintén elkülönítve jelenítik meg. Szembetűnő, hogy **a vámhatóságok honlapjain hangsúlyosabban jelenik meg maga a szervezet**: akár az első számú vezető, akár pedig a testület története, hagyományai, felszerelése. Ez a tendencia a Guarda di Finanza honlapján teljesebben ki igazán. Az egyetlen vizsgált **integrált adó- és vámhatóság** az áttekinthetőségre törekszik: a főoldalon voltaképpen semmilyen részletes információ nem található, ez az oldal csupán a szervezet ügynökségeinek áttekintésére szolgál, valamint arra, hogy elvezesse a látogatót a megfelelő szervezeti egység oldalára. Külön nem jeleztem, de természetesen valamennyi honlap tartalmazza a szervezet felépítésére vonatkozó információkat, illetve lehetőséget biztosít a kapcsolatfelvételre is.

A fenti megállapításokat a 3. táblázatban foglaltam össze.

ORSZÁG (EU-TAG?)	SZERVEZETI STRUKTÚRA	A HONLAPOK FŐ TARTALMA
Francia Köztársaság (EU)	– adóhatóság – vámhatóság	ADÓ: <i>szolgáltató</i> hatóság (France Service, adóellenőrzési segédlet, a tévedés joga), toborzás. VÁM: a megjelenő információk <i>ügyfélbarát</i> sorrendje: aktualitások, kereső, magánszemélyeknek, szakembereknek, részletes szakmai anyagok.
Olasz Köztársaság (EU)	– adóhatóság – vámhatóság – pénzügyi rendőrség (GdF)	ADÓ: időpontfoglalás, aktualitások, ügyfélkör szerinti információk, szolgáltatások. VÁM: információk, szolgáltatások elérése és a szervezet hangsúlyos képi megjelenítése (kezdőképernyő: a főigazgató portréja). GUARDA DI FINANZA (GdF): szervezeti és felderítési információk.
Dán Királyság (EU)	adóhatóság (része az adóhivatal és a vámügynökség)	Letisztult kezdőlapon külön linkek mutatnak a hét ügynökség (köztük az adóhivatal és a vámügynökség) honlapjára, ahol áttekinthető formában található az adott ügynökség információi.
Norvég Királyság	– adóhatóság – vámhatóság	ADÓ: letisztult, áttekinthető honlap; könnyű eljutás a saját ügyek intézéséhez; külön információk külföldieknek. VÁM: letisztult, áttekinthető honlap; külön információk magánszemélyek és vállalkozások számára; hangsúly a digitalizáción.
Amerikai Egyesült Államok	– adóhatóság – vám- és határőrség	ADÓ: „Segíteni az embereket adózási kötelezettségeik megértésében és teljesítésében.” Logikus felépítés, az adókötelezettségek teljesítését és a visszatérítések nyomon követését egyaránt segítő, áttekinthető tartalom. VÁM: átlátható, logikus felépítés. A váminformációk hagyományos csoportosítása (utasforgalom és kereskedelmi forgalom) mellett külön hangsúlyt kap a határbiztonság.

3. táblázat

Öt ország adó-, illetve vámhatósági honlapjának elemzése. Saját szerkesztés.

2.5. RÉSZKÖVETKEZTETÉSEK

A NAV két eltérő szervezeti kultúrájú, különböző habitusú szervezetből jött létre 2011-ben: egy fegyveres rendvédelmi szervből és egy (megjelenésében és szemléletében is) civil államigazgatási szervből.

Az egyik jogelőd, az 1987. július 1-jén létrehozott **Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal** eleinte háromszintű volt. 1992. január 1-jei hatállyal vált kétszintűvé úgy, hogy az adófelügyelőségek a megyei (fővárosi) igazgatóságok szervezetébe integrálódtak. Az 1997-es esztendő a szemléletváltás jegyében a **szolgáltató adóhivatali modell** megjelenését hozta, azaz a szigorú és következetes adóhatósági fellépés mellett megjelent az adózók irányába nyitó szolgáltató adóhatóság, amely az adózók ügyeinek intézését egyszerűbbé kívánta tenni. 1999-ben valósult meg az ún. „járulékintegráció”, valamint létrejött az APEH Bűnügyi Igazgatósága és annak területi nyomozóhivatalai. A 2007-es regionális átalakítás során a szervezetbe integrálódtak az illetékhivatalok és a Szerencsejáték Felügyelet.

A **modern vámigazgatás** létrejöttét 1867. március 10-étől számítjuk, amikor Lónyay Menyhért pénzügyminiszter 1. számú körrendeletével létrehozta a magyar királyi felügyelőségeket, és ezek alárendeltségében egyúttal létrejött az önálló pénzügyőrség is. A testület legfontosabb feladatai közé tartozott a csempészet, valamint a pénzügyi törvények és rendszabályok áthágásának megakadályozása, az elkövetők kézre kerítése, továbbá a pénzügyi tisztviselők eljárásainak támogatása, a járőrözésben való részvétel, de elsősorban az állami költségvetés forrásainak előteremtése. Közvetlenül **1867 után a jellemző törekvés az együttes „adó- és vámhivatalok” felállítása volt. A gyakorlati tapasztalatok alapján azonban hamarosan szükségessé vált az adó-, illetve vámügyek szétválasztása és ezzel a hivatalok elkülönülése is**, amire 1872. január 1-jén került sor. **Az I. világháború után a trianoni békeszerződés által véglegesített határok szükségessé tették a testület átalakítását. A békediktátum a pénzügyőrség létszámát 3 000 főben korlátozta. A két bécsi döntés következtében pedig ismét változtatni kellett a szervezet felépítésén. Sajátos szerep hárult a két világháború között a vámőrségre. A békediktátum a magyar haderő létszámát 35 ezer főben maximálta, a külön vámőrség felállítása viszont jó lehetőség volt a hadsereg egy részének állományban tartására; a volt hivatásos katonákat átképezték vámőrökké. Feladatuk elsősorban a határőrizet volt, de ők felügyelték a vámhatáron a vámok beszedését, és igyekeztek megakadályozni a vámjövedéki kihágásokat. Később a vámőrség feladata egyre inkább a határőrizetre korlátozódott; 1932. október 1-jétől felvette a határőrség nevet, és végleg kivált a pénzügyminisztérium szervezetéből. A pénzügyőrség feladatkörébe főként a**

27-féle adónem kivetése és beszedése tartozott. **1964-ben** a Pénzügyminisztérium felügyelete alatt **egyesült a pénzügyőrség és a vámőrség**, előbb Pénzügy- és Vámőrség néven, majd **1966-tól Vám- és Pénzügyőrség** névvel véglegesült. Fontos állomás **1974. január 1.**, amikor a testület hatásköre **a pénzügyi bűncselekmények nyomozásával** bővült. A jelenlegi szervezeti keretek létrehozásának egyik előzménye **1995-ben** zajlott le, amikor **a pénzügyminiszter az APEH akkori elnökét kinevezte a Vám- és Pénzügyőrség miniszteri biztosává, egyben megbízta a vezetői teendőkkel és a két szervezet integrációjának előkészítésével.** A megbízást a pénzügyminiszter később visszavonta. **2000-ben** a korábbi összevont megyei struktúrát átalakították a **regionális parancsnokságok** rendszerévé. 2004-ben pedig, Magyarország EU-csatlakozásával, újabb átszervezés történt a megújult feladatrendszernek, illetve az uniós követelményeknek megfelelően.

A két szervezet integrációja 2011. január 1-jén megvalósult, ekkor jött létre az új adó- és vámhatóság: a **Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV)**. Az új szervezet megalakulásakor az adóigazgatási és a vámigazgatási szervek még mind közép-, mind pedig alsó fokon elkülönülten, külön szervezeti egységekként működtek. A mára kétszintűvé vált szervezeti hierarchia alsó szintjén már **egységes adó- és vámhatósági szervezeti egységeket** találunk. E szervezeti struktúra kialakításának első lépése a Kiemelt Adó és Vám Főigazgatóság (KAVFIG) átszervezése volt.

A napjainkban működő **külföldi adó- és vámigazgatási szervezetek** olyan **modellek** szerint szerveződnek, amelyek mindegyikére láthatunk példát a magyar történelmi áttekintésben is. Létezik közös adó- és vámhatóság (Dánia), külön adóhivatal és vámhatóság (Francia Köztársaság, Norvég Királyság), a különálló adó- illetve vámszervezet mellett egy pénzügyi rendőrség is (Olasz Köztársaság), illetve a hatékony adóhatóságtól elkülönülve a határrendészeti feladatokat is ellátó vámőrség (Amerikai Egyesült Államok). Az **adóhivatali** feladatokat ellátó szervezetek – honlapjaik elemzése alapján – főképpen **az ügyfelek magas színvonalú kiszolgálását**, ezáltal az adóbeszedés hatékonyságát tartják szem előtt. A **vámszervezetek** (illetve a Guarda di Finanza, valamint az USA vám- és határőrsége) honlapján **erőteljesebben megjelenik maga a szervezet**, sok esetben hangsúlyozva a hagyományokat, illetve mutatva a szervezet erejét. Megjegyzendő még, hogy mindegyik vámszervezet honlapján külön olvashatók a magánszemélyeknek és a gazdálkodóknak szóló információk, hiszen a vámjog mindenütt egészen eltérő szabályozást tartalmaz a két ügyfélkörre vonatkozóan.

3. A NEMZETI ADÓ- ÉS VÁMHIVATAL KOMMUNIKÁCIÓJÁNAK SZÍNTEREI

Jelen fejezet megírásának két szerzői indoka van. Egyrészt az adó- és vámhatósági kommunikáció témájának vizsgálata és az eredmények közzétevése megkívánja, hogy feltérképezzem és azonosítsam azokat a szintereket (ezek jó részét nevezhetjük kommunikációs csatornáknak is), amelyek segítségével a hivatal jelen van a társadalomban, kommunikál annak tagjaival. Magyarán: szükséges tisztázni azt, hogy az értekezés további részében vizsgálandó jelenségek a társadalmi valóság mely területein fordul(hat)nak elő. Másik célom pedig az, hogy egységes képet adjak a Nemzeti Adó- és Vámhivatal és jogelődjei kommunikációjának megjelenési helyeiről, szándékom szerint támogatva ezzel a téma későbbi kutatóinak munkáját.

Úgy vélem, hogy a kommunikációs csatornák, a kommunikáció megnyilvánulási formái közül **a közvetlen emberi kommunikáció a legtartalmasabb**, a legértékesebb. Két (vagy több) együttesen jelen lévő ember interakciójában – a közlés tartalmán túl – információtartalmuk van a nem verbális jeleknek (mimika, tekintet, vokális kommunikáció, gesztusok, érintés, proxemika stb.), és természetesen a statikus kommunikatív jellemzőknek (öltözet, hajviselet, használati tárgyak stb.). Mindezek együttese csak a közvetlen emberi kommunikáció során észlelhető az interakcióban részt vevő felek számára, ezért is nevezhetjük talán a közvetlen emberi kommunikációt „a kommunikáció királynőjének”. Abban a pillanatban, **amikor valamilyen technológia segítségével épül föl a kommunikációs folyamat csatornája** (tehát nem a hangot közvetítő levegő és a többi információ észlelését lehetővé tevő fény, továbbá az érintést érzékelő bőrünk képezi a csatornát⁹¹), máris **szegényebbek leszünk jó néhány információval**, amelyek pedig hozzásegíthetnének bennünket a másik fél szándékának jobb megértéséhez. Nagyon jó példákat szolgáltatnak ehhez a Covid–19 világjárvány nyomán viharos gyorsasággal elterjedt digitális kommunikációs technológiák használatának tapasztalatai. A videokonferencia során kikapcsolhatjuk a mikrofont (nem hallja a másik fél, hogy éppen elnyomtunk egy ásitást, vagy

⁹¹ Ha pontosak akarunk lenni, le kell szögeznünk, hogy *a levegő* nem a teljes közvetlen emberi kommunikáció, hanem *csak a beszéd közvetítő csatornája* (a verbális kommunikációé és a vokalitásé). Próbáljunk csak meg egy vaksötét barlangban a velünk lévő emberek kommunikációjából ezeken az információkon kívül bármi más jelet fogni! Ha viszont bármilyen pici pislákoló fény is jelen van, akkor már egyre több információ birtokába jutunk a másik ember nem verbális kommunikációjából és statikus kommunikációs jellemzőiből, például valószínűleg először felismerjük a kontúrjait, illetve sok mindenre következtethetünk a járásából. (Persze vaksötétben az érintés is érzékelhető, eszerint tehát a bőrünk mint kommunikációs csatorna ekkor is működik.)

inkább például zenét hallgatunk ahelyett, amit a másik mond stb.), vagy akár a kamerát is (ezzel pedig végképp abba a szituációba jutunk, mint a kiránduló a vaksötét barlangban). Elveszítjük továbbá általában mellkastól lefelé a másik fél testbeszéde által hordozott információkat, valamint képtelenek vagyunk hallgatóságunkkal folyamatos, tartalmas szemkontaktust kialakítani. (Hasonló a helyzet a telefonbeszélgetésnél. Részletesebben lásd az 5.1.3. alfejezetben.) Amikor pedig az **elektronikus kommunikáció** különféle informatikai alkalmazások által támogatott formáit használjuk (lásd a 3.2. alfejezetben), akkor valóban **csak a közlés tartalma marad információként**, ami ott, abban az esetben általában elegendő is (például egy elektronikus vámáru-nyilatkozat esetében).⁹² Az efféle kommunikációs folyamat kódrendszere egyébként eléggé kötött és szabályozott, hiszen az adatok feldolgozásának ez elengedhetetlen feltétele. Ez ma már – a magas színvonalú informatikai támogatás miatt – nem okoz gondot, de például a VÁM–91 vámáru-nyilatkozat bevezetésekor „a használatos betű- és számkódok az okmányt nehezen áttekinthetővé, a kívülállók számára teljesen érthetlenné tették”.⁹³ Magam is emlékszem olyan esetekre a 90-es évekből, amikor vámudvaron⁹⁴ teljesítettem szolgálatot, és egy alkalommal az üzemeltető ellenőrzését végző APEH-revizor, más alkalommal pedig egy személygépkocsi adatai iránt érdeklődő rendőrnyomozó fordult hozzánk azzal a kéréssel, hogy értelmezzük számára a vámáru-nyilatkozat kódokkal megjelenített adatait.⁹⁵

Mielőtt a részletek kifejtésére sor kerülne, egyrészt visszautalok vizsgálódásom tárgyának behatárolt voltára (lásd: 1.2. Az értekezés tárgyának meghatározása). Másrészt előrebocsátom, hogy mivel az adó- és vámhatóság és ügyfelei közötti írásbeli kommunikáció

⁹² Az elektronikus vámáru-nyilatkozat jó példa arra, amikor már nem is ember kommunikál közvetlenül a másik emberrel. A vámjog által behatárolt esetekben lehetőség van arra, hogy ha például egy vám elé állított szállítmányt az importőr szeretne kirakni a szállítóeszközből, és erre a megfelelő elektronikus üzenetben engedélyt kér a vámhivataltól, akkor ne a pénzügyőr reagáljon válaszüzenetben, hanem – ha ő egy bizonyos ideig nem nyúl bele a folyamatba – maga a program küldje meg automatikusan a kirakási engedélyt. Ha jól meggondoljuk, ez is emberi üzenet, hiszen nem véletlen, hogy mely gazdálkodók illetve áruajtók esetén állítja be az arra illetékes munkatárs az említett időzítőt, és melyeknél nem; aki rendszeresen automatikus kirakási engedélyeket kap, azzal voltaképpen azt is közli a vámhivatal, hogy ő rendkívül megbízható ügyfél. De ez már valóban rendkívül közvetett formája az emberi közlésfolyamatnak.

⁹³ ARNOLD Mihály: *Ma már holnap van*. A magyar gazdaság és a Vám- és Pénzügyőrség. H. n., VIVA Média Holding, é. n., p. 23.

⁹⁴ A vámudvar egy gazdálkodó szervezet (üzemeltető) által a vámhatósággal kötött szerződés alapján működtetett objektum, amely a vámhivatal hivatalos helyeként működik, ott pénzügyőrök teljesítenek szolgálatot, és az üzemeltető biztosítja az áruvizsgálat és a vámhivatali adminisztráció infrastrukturális feltételeit (kamionparkoló, raktárak, irodák stb.).

⁹⁵ A leginkább közismert ilyen kód a vámtarifaszám, vagy a még szélesebb körben alkalmazott adószám, illetve adóazonosító jel.

mára elenyésző mértékűvé vált, ennek nem szenteltem külön fejezetet; ahol szükséges, ott említést teszek az írásbeli kommunikáció háttérbe szorulásának folyamatáról.

3.1. A SZEMÉLYKÖZI KOMMUNIKÁCIÓ SZÍNTEREI

A Nemzeti Adó- és Vámhivatal munkatársai – a digitalizáció, az elektronikus ügyintézés örvendetes mértékű terjedése mellett is – számos helyzetben személyesen kerülnek interakcióba ügyfelekkel, azaz kommunikációs szempontból a személyközi kommunikáció ismérvei, szabályszerűségei, olykor buktatói sokszor érvényesülnek. Ezeket a szituációkat veszem sorra, illetve rendszerezem az alábbiakban.

Mind az adó-, mind pedig a vámügyeket lehetséges személyesen intézni, **ügyfélszolgálatokon, kirendeltségeken, kormányablakokban,⁹⁶ illetve váminformációs központokban, határkirendeltségeken, vámudvarokban.** Az esetek többségében persze arról van szó, hogy az ügyfél valamilyen elektronikus és/vagy papíralapú dokumentumot ad be vagy kér, mindenesetre sor kerül közvetlen emberi (szóbeli) kommunikációra. Az a közös ezekben a szituációkban, hogy az ügyfelek a NAV hivatalos helyén jelennek meg, ebből fakadóan általában valamilyen kérelemmel fordulnak a hivatalhoz, aminek a teljesítését szeretnék elérni, ezért döntő többségük együttműködő magatartást tanúsít, ennek megfelelő a kommunikációja is.

Érdemes megemlíteni a közvetlen emberi kommunikációnak a vámhatóság hivatalos helyén megvalósuló formái közül egy különösen érdekeset: ez pedig az ún. **ráutaló magatartással adott vámáru-nyilatkozat.**⁹⁷ Ez a leginkább utasforgalomban alkalmazott vámáru-nyilatkozat abból áll, hogy a harmadik országból az Európai Unió vámterületére érkező ügyfél (nyilatkozattevő) egyszerűen áthalad a kétfolyosós rendszerű vámhivatal zöld folyosóján (ezt a módszert a repülőtéren alkalmazzák), vagy egyszerűen áthalad a

⁹⁶ A Kormányablak Program megvalósításának keretében – az 1325/2017. (VI. 8.) Korm. határozatban írtaknak megfelelően – 2007 végéig 27 ügyfélszolgálat nyílt meg kormányablakokban. Ezzel megteremtődött annak a lehetősége, hogy az adózók más hatósági ügyeik intézésével együtt az adózással kapcsolatos teendőiket is – például: szóbeli tájékoztatás, beadványok leadása, segítség nyomtatványok kitöltéséhez és a bevételek javításához, információ adószámlájukról, bankkártyás befizetés – a lakóhelyükhöz legközelebb eső kormányablakban elintézhessék, melyek nyitvatartási idejét a szakterület megnövelte, átalakította az ügyféligényeknek megfelelően. – *NAV évkönyv 2017. Tények, információk a Nemzeti Adó- és Vámhivatal szervezetéről és annak 2017-es tevékenységéről.* Budapest, 2018. Forrás: https://nav.gov.hu/kiadvanyok/Korabbi_evek_kiadvanyai/evkonyvek/NAV_evkonyvek (2022. 01. 19.), p. 19.

⁹⁷ A Bizottság (EU) 2015/2446 felhatalmazáson alapuló rendelete (2015. július 28.) a 952/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletnek az uniós vámkódex egyes rendelkezéseire vonatkozó részletes szabályok tekintetében történő kiegészítéséről, 141. cikk (1) bek.

vámhatáron. Ha szól is valakihez, legfeljebb illendőségből köszön. **Az utas e cselekedete, vagyis az, hogy egyszerűen sétál, nem néz se jobbra, se balra, ezt viszont egy meghatározott helyen, útvonalon teszi: vámáru-nyilatkozat, amelynek joghatása van!** Azt közli ily módon, hogy csak olyan áru van nála, amelyre ilyen módon volt jogosult vámáru-nyilatkozatot adni, vagyis (ismét nem elmélyülve a vámjog rejtelseiben, tehát leegyszerűsítve) például ha egy magyar állampolgár Dubaiból érkezik, akkor csak az itthonról magával vitt holmija és az EU-n kívül vásárolt vám- és adómentes áru van nála, azaz (ahogyan a köznyelvben szoktak fogalmazni) „nincs elvámolnivalója”.

Tovább boncolgatva a zöld folyosó kérdését, fölmerül még az útbaigazító jelek kérdése. A Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtéren korábban az érkező utasok tájékoztatását szolgáló, a padlóra ragasztott, a kijáratához, illetve a buszhoz és a taxihoz vezető feliratozott sáv a zöld folyosóhoz vezette az utast; ezt a sávot a nemrégiben lezajlott felújításkor térközönként elhelyezett feliratokra váltották, amelyek azonban továbbra is a zöld folyosó felé mutatnak. Fölmerül a kérdés: vajon a többórás repülőúton elfáradt, esetleg nem túl gyakorlott utazót nem tévesztheti-e meg az ilyen útbaigazító felirat, azt a látszatot keltve, mintha mindenképpen a zöld folyosón át vezetne a kijárat?

A másik kommunikációs szintér az ügyfél lakóhelye, székhelye, telephelye, fióktelepe – magyarul valamilyen, **az ügyfél NAV által ellenőrzött tevékenységéhez köthető helyszín**, ahol a NAV valamilyen eljárási cselekményt végez. Itt már több esély van a kommunikáció „félresiklására”, kommunikációs zaj keletkezésére. Példaként szolgálhat erre az 5.4.2. alfejezet második esetpéldája, vagy egy néhány éve történt tragikus esemény. 2015. február 23-án két NAV-munkatárs kereste fel XX. kerületi címén a 2009-től nagyobb összegű adóhátralékot felhalmozó, adó-végrehajtási eljárás alatt álló adóst. A hivatalos eljárásukat igazoló NAV-alkalmazottakat az adós szülei engedték be, majd bekísérték őket a házba, ahol a férfi tartózkodott. Az adós semmiféle együttműködést nem tanúsított, nem igazolta magát, a NAV-osok kérése ellenére a szobában a lámpát sem kapcsolta fel, ellenben felkapta aktatáskájukat, és kidobta a ház udvarára. Ezután visszament a szobába, ahol a sötétséget kihasználva a táskájából magához vett két kést, és azokkal rátámadt az adóhatóság embereire. A két férfinak sikerült kimenekülnie a ház udvarára, a támadó azonban utánuk futott. Az utcára nyíló kapu zárva volt, így *„a NAV munkatársai az udvaron rekedtek. A vádlott a kapunál beérte őket, majd mindkét kezében egy-egy kést tartva ismét rájuk támadt, eközben egyiküket több mint húsz alkalommal megszúrta. A férfi az elszenvedett súlyos sérülések következtében percek alatt életét veszítette. Ezután a vádlott a másik sértettre támadt,*

akinek azonban az udvaron lévő kukával sikerült őt magától távol tartania, miközben telefonon kért segítséget. A mentőket ezalatt a vádlott édesanyja is értesítette. A vádlott egy idő után felhagyott a NAV-os támadásával, és bement a házba, ahol az időközben kikerkező rendőrök elfogták.”⁹⁸

A harmadik kommunikációs szintér a **közterület**, ahol szintén közvetlen emberi kommunikációra nyílik lehetőség. „A pénzügyőr a szolgálati feladatok ellátása céljából közutakon, közforgalom számára megnyitott területen személyeket, járműveket – a közúti közlekedés rendjéről szóló jogszabályban meghatározott jelzések alkalmazásával – megállíthat.”⁹⁹ Ez a kommunikációs helyzet mutat leginkább párhuzamot a rendőri intézkedéssel, hiszen a téma szempontjából gyakorlatilag azonos azzal.

A közvetlen emberi kommunikációról szólva fontosnak tartom, hogy szó eszen a kommunikációs folyamat első mozzanatairól, a **köszönésről**, illetve a **bemutakozásról**. Magától értetődik, hogy általában, ha a normális kommunikáció lehetősége adott (tehát pl. egy fizikai támadás elhárításakor nem) a napszaknak megfelelő **köszönés** az első mondat („Jó napot kívánok!” stb.). Természetesen külföldi, idegen nyelven beszélő ügyfél esetén az ügyfél nemzetiségének vagy a NAV-foglalkoztatott nyelvtudásának megfelelő idegen nyelven való megszólalás a kívánatos. Már a köszönésnél felmerül a kérdés, hogy **tegeződhet-e a hatóság munkatársa**. Álláspontom szerint ezt csak akkor teheti meg, amikor egyébként az általános illemszabályok szerint is megtehetné (tehát pl. gyermek esetén, illetve ha egy nő felajánlja a tegeződést egy férfinak). Azonban még e kereteken belül is az az ajánlatos, hogy inkább csak olyan esetben kerüljön sor tegeződésre NAV-alkalmazott és ügyfél között, amikor az ügyfél rendszeresen visszatérő, jóhiszemű, korrekt módon együttműködő személy (pl. a vámhivatalnál rendszeresen vámkezeltető vám-ügyintéző). Tapasztalatom szerint is életszerű helyzet – bár sokak számára idegenül hangozhat –, hogy a két fél közötti (hosszabb távú) munkakapcsolat egyszer csak átvált *tiszteletteljes* tegeződésbe. A vámhatáron, az ügyfélszolgálaton vagy a kormányablakban először megjelenő ügyfél „bratyizását” viszont érdemesebb elutasítani. Ám joggal vetődik föl a kérdés: hogyan? A protokollszakértő szerint¹⁰⁰ segíthet a magázva történő visszaköszönés, illetve a kommunikáció során végig a magázva történő megszólítás, majd elköszönés. Ami a **bemutakozást** illeti: az intézkedő

⁹⁸ Durva részletek derültek ki a NAV-osok megkéseeléséről – itt a vádemelés. hvg.hu, 2016. február 17. Forrás: https://hvg.hu/gazdasag/20160217_nav_keseles_vademeles

⁹⁹ 2010. évi CXXXII. törvény a Nemzeti Adó- és Vámhivatalról, 36/J. §

¹⁰⁰ GÖRÖG Iboya: Summa summarum. Európaiság – hitelesség – protokoll. H. n., Athenaeum, é. n., p. 117.

pénzügyőrnek (határátlépés, közúti ellenőrzés és hasonló szituációk alkalmával), illetve az ügyfélszolgálati ügyintézőnek nem kell bemutatkoznia, mert nem az a fontos, hogy személy szerint ki ellenőrzi az utast, hanem az, hogy a NAV mint hatóság ellenőrzése alatt áll, illetve a NAV szolgáltatását veszi igénybe. Ebben a helyzetben az ügyfél számára csak annyi fontos, hogy azonosítani tudja az eljáró pénzügyőrt, illetve ügyfélszolgálati ügyintézőt – ebből a célból pedig rendelkezésére áll az egyenruhán jól látható módon viselt azonosító szám, illetve az ügyfélszolgálat helye, az ablak száma és az időpont. *„Nem kell bemutatkozni olyan esetekben, amikor csak technikai okokból kerülünk kapcsolatba másokkal, és az elintéznivaló nem igényel személyes ismeretséget (például a felszolgálónak nem kell bemutatkoznia a vendég számára). Hasonló eset a vásárlás a legkülönbözőbb boltokban vagy telefonbeszélgetés telefonközponton keresztül.”*¹⁰¹ A bemutatkozás szempontjából más a helyzet, amikor a hatóság munkatársa hivatali helyiségében fogadja ügyfelét, vagy ő jelenik meg az ügyfélnél hivatalos eljárás céljából (például áruátengedést követő ellenőrzés, utólagos ellenőrzés, adóraktári ellenőrzés, engedély kiadását megelőző szemle stb. végett). Ezekben a helyzetekben fontos lehet, hogy ki az eljáró személy, igaz, hogy ez az eljárási cselekményről készült jegyzőkönyvből is kiderül – de mégis kulturáltabb, ha rögtön a találkozáskor bemutatkozik. Ilyenkor pénzügyőr esetében elegendő a nevet mondani; a legtöbb állampolgár számára a rendfokozat úgysem mond semmit: egyre kevesebb az olyan katonaviselt férfi, aki még sorkatonai szolgálatából emlékszik a rendfokozatok rendszerére, és képes is eligazodni a katonai hierarchiában.

3.2. ELEKTRONIKUS KOMMUNIKÁCIÓ A NAV ÉS ÜGYFELEI KÖZÖTT

Mind a korábbi Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal, mind pedig a Vám- és Pénzügyőrség már jóval a 2011. január 1-jei integráció előtt innovatív szervezetként működött, így az összeolvadáskor a maga területén mindkét szervezet már számos elektronikus kapcsolattartási csatornát üzemeltetett, és ezeket évről évre bővítette, folyamatosan fejlesztette.

Az első lépést az elektronikus ügyintézés felé 1997-ben tette meg az állami adóhatóság, amikor kísérleti jelleggel a kiemelt adózók közül önkéntes alapon húszan vállalták, hogy áfabevallásukat telefonvonalon és modemen keresztül „félíg” elektronikus

¹⁰¹ OTTLIK Károly: *Protokoll*. Protokoll '96 Kft., Budapest, 1995, p. 82.

formában juttatják el az adóhatósághoz. Igaz, hogy jogszabályi háttér híján akkor még a bevallásokat papíron is meg kellett ismételnük. A tapasztalatok alapján fejlesztették ki **az első elektronikus adóbevallási rendszert (ELAB)**, amely a fenti módon működött. **2001-ben az új elektronikus bevalláskitöltő program** segítségével az ügyfelek számára már nemcsak az APEH újonnan készített saját honlapján található nyomtatványok kitöltése, de az összefüggések ellenőrzése is lehetővé vált. Az így kitöltött bevallásokat ekkor még kinyomtatva, **2002-től azonban már titkosítva, az interneten keresztül lehetett elküldeni** az adóhatóság részére. „*A nagy adózók sorra fejlesztettek olyan illesztőrendszereket, amelyekkel saját informatikai rendszerükből közvetlenül nyerhették ki a bevallások adatait, megteremtve a lehetőséget a teljes körű elektronikus adatszolgáltatásnak. 2002 negyedik negyedévében pedig már az új jogszabályi feltételeknek megfelelő, digitális aláírást biztosító, valódi elektronikus bevallási rendszer alkalmazására került sor (ABDA rendszer). A mai eBEV programrendszer közvetlen elődje 2004-ben került használatba.*”¹⁰² 2005 januárjától a központi költségvetés adó- és járulékbevételeinek 80 százalékáról elektronikusan, interneten keresztül érkeztek az adatok az APEH adatbázisába, áprilistól pedig a magánszemélyek is választhatták ezt az elektronikus utat. **2007. április 1-től minden adózó számára lehetővé vált, hogy az elektronikus adózási módot válassza.**¹⁰³ Igaz, hogy a magánszemély adózók ezzel a lehetőséggel még csak nagyon óvatosan éltek, többségük még 2007-ben is a közvetlen személyes kapcsolatot részesítette előnyben az elektronikus forma helyett,¹⁰⁴ és ugyanez volt a helyzet még 2009-ben is.¹⁰⁵ **A 2009-es esztendőben számos olyan fejlesztés valósult meg az APEH-nél, amelyek mindegyike az ügyfelekkel való gyorsabb, hatékonyabb kommunikációt szolgálta.** Az év egyik kiemelt beruházása az 1200 ügyfél egyidejű, telefonon keresztüli ügyintézésének kiszolgálására képes Ügyintézői Contact Center (ÜCC) létesítése volt,¹⁰⁶ amelyet 2010-ben egészítették ki az általános jellegű kérdések

¹⁰² *APEH Világa 2007.* Évkönyv. Tények, információk az Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal szervezetéről és annak 2007. évi tevékenységéről. Forrás: https://nav.gov.hu/kiadvanyok_/Korabbi_evek_kiadvanyai/evkonyvek/APEH_vilaga (2022. 01. 17.), pp. 77–78. (A forrás megjelölése és a bemutatott időszak között csak látszólagos ellentmondás van; a kiadvány akkori szerkesztői fontosnak tartották, hogy visszatekintsenek az APEH informatikai fejlesztéseinek megelőző évtizedére.)

¹⁰³ Uo.

¹⁰⁴ I. m., p. 9.

¹⁰⁵ *APEH Világa 2009.* Évkönyv. Tények, információk az Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal szervezetéről és annak 2009. évi tevékenységéről. Forrás: https://nav.gov.hu/kiadvanyok_/Korabbi_evek_kiadvanyai/evkonyvek/APEH_vilaga (2022. 01. 17.), p. 9.

¹⁰⁶ I. m., p. 92.

megválaszolására (tehát nem konkrét ügyek intézésére) hivatott Tájékoztató Contact Centerrel (TCC).¹⁰⁷ A központi ügyfélszolgálatokon pedig elindult az ügyfélkapus regisztráció.¹⁰⁸

A Vám- és Pénzügyőrségnél 2000. július 1-jétől vált lehetővé az elektronikus vám elé állítás. Igazán nagy lendületet azonban az EU-csatlakozás kapcsán kapott a számítógépesítés. Az ún. árutovábbítás vámeljárási elektronizálása 2003. október 1-jén, az e-vám stratégia első pilléréként indult, és bevezetése folyamatosan történt, 2007. január 1-jétől pedig ezt a vámeljárást (a nem kereskedelmi forgalmat és az üzemszüneti eljárást kivéve) csak elektronikus formában lehet indítványozni. Az e-vám második lépése a kiviteli eljárások számítógépesítése volt, ami egyébként sok vonásban hasonlít az árutovábbítás elektronizálásának folyamatára, hiszen mindkét eljárás közös eleme az árumozgás felügyelete. Harmadik lépésként 2008-tól az import vámeljárási tekintetében is megnyílt a lehetőség a vámáru-nyilatkozatok elektronikus úton való benyújtására.¹⁰⁹ Hozzáteszem, hogy ezek a lehetőségek a kereskedelmi jellegű áruforgalomban, tehát jórészt a gazdálkodó szervezetek áruforgalmában voltak elérhetőek, és kölcsönös előnyökkel jártak (járnak) mind a gazdálkodók, mind pedig a vámhatóság szempontjából.¹¹⁰

Ami a Nemzeti Adó- és Vámhivatal elektronikus kommunikációs csatornáit illeti, az ügyek döntő többsége már személyes jelenlét nélkül is intézhető, mert a Nemzeti Adó- és Vámhivatal – mint fentebb láttuk – kialakította a kapcsolattartás elektronikus csatornáit. Vannak, akiknek kötelező ezeket a csatornákat használni, és vannak, akik eldönthetik, hogy a kapcsolattartásnak ezt a formáját szeretnék-e alkalmazni. Bárkinek lehetősége van tehát az

¹⁰⁷ A NAV Világa 2010. Évkönyv. Tények, információk a Nemzeti Adó- és Vámhivatal jogelőd szervezeteiről és azok 2010. évi tevékenységéről. Forrás: https://nav.gov.hu/kiadvanyok/Korabbi_evek_kiadvanyai/evkonyvek/NAV_evkonyvek (2022. 01. 17.), p. 22.

¹⁰⁸ APEH Világa 2009. Évkönyv. Tények, információk az Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal szervezetéről és annak 2009. évi tevékenységéről. Forrás: https://nav.gov.hu/kiadvanyok/Korabbi_evek_kiadvanyai/evkonyvek/APEH_vilaga (2022. 01. 17.), p. 92.

¹⁰⁹ Vö.: SUBA László: *Az árumozgás-felügyelet elektronizálási folyamata a vámhatóságnál*. In: ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): *Biztonság, szolgáltatás, fejlesztés, avagy új irányok a bevételi hatóságok működésében*. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat, 2019, pp. 202–217.; BAKAI Kristóf Péter – MOLNÁR Ákos – VANKÓ László: *Nemzeti Adó- és Vámhivatal: a vám-, jövedéki, bünyügyi és rendészeti feladatok krónikája*. In: CHRISTIÁN László – LIPPAI Zsolt – NÉMETH Zsolt (szerk.): *A rendszerváltás hatása a rendészetre*. Budapest, Ludovika Egyetemi Kiadó, 2021, pp. 193–221.

¹¹⁰ A vámjog és vámeljárási egyetemi oktatójaként kijelenthetem, hogy a vámjog lényegesen szerteágazóbb terület, mint az adójogok – részben azért, mert az Európai Unió vámunió, és vannak olyan kommunikációs megoldások, amelyeket a 27 tagállam közösen működtet –, vagy legalábbis említéskor nehezebb elkerülni azt, hogy ne beszéljünk részletesebben vámjogi jogintézményekről. Éppen ezért – elragadtatásomat kerülvén – a Vám- és Pénzügyőrség elektronikus kommunikációjának felvázolását rövidebbre fogtam. Ez egyébként a NAV-informatika egyetemi oktatójaként sem volt könnyű döntés.

elektronikus ügyintézésre és kapcsolattartásra.¹¹¹ E lehetőségek létjogosultsága és hasznossága a Covid-19 világjárvány miatti kormányzati korlátozó intézkedések (pl. távolságtartás) és az emberek egyéni óvatossága okán is nagyon világosan megmutatkozott 2020-ban: az ügyfelek a személyes ügyintézés helyett döntően a telefonos kapcsolattartást választották az általános és a konkrét adóügyekben is. A NAV Infóvonalán (TCC) 76,6 százalékkal több hívást kezdeményeztek az egy évvel korábbinál, az Ügyfél-tájékoztató és Ügyintéző Rendszerbe (ÜCC) érkező hívások száma pedig 86,4 százalékkal volt több 2019-hez képest.¹¹²

A NAV és az ügyfél közötti elektronikus ügyintézésnek adóügyekben három formája van. A legalapvetőbb, amikor az ügyfél az iratait (kérelmet, bevallást stb.) elektronikusan küldi a NAV-nak, és a NAV is elektronikusan levelez az ügyféllel. **A postázás tehát elektronikus.** Az elektronikus ügyintézés másik lehetséges formája a **NAV elektronikus felületein történő ügyintézés**, amikor az ügyfél egy informatikai alkalmazásba belépve intézheti egyes ügyeit (bejelentéseket tehet, lekérdezhet adatokat, nyilatkozatokat). Ilyen alkalmazás például az eSZJA alkalmazás, az Online Nyomtatványkitöltő Alkalmazás (ONYA) vagy az eBEV Portál. Az elektronikus kapcsolattartás harmadik módja a **telefonos kapcsolattartás**. A NAV telefonos Ügyféltájékoztató és Ügyintéző Rendszerének (ÜCC) használatával az ügyfelek azonosítás után meghatározott ügykörökben adóügyeket intézhetnek, vagy egyedi ügyekben kérhetnek tájékoztatást.¹¹³ **Ami a vámügyek elektronikus intézését illeti**, minden olyan eljárás esetében, ahol a vámjog szabályai szerint nem kötelező az ügyfél személyes megjelenése és az áru vám elé állítása (tipikusan nem ilyen eset például a vámhatáron történő be-, illetve kiléptetés), részben rendelkezésre állnak az elektronikus kapcsolattartás fentebbi formái (kivéve az ÜCC-ben történő telefonos ügyintézés). Ami a vámigazgatási eljárások túlnyomó részét adó vámeljárásokat illeti, a már jelenleg is meglévő és az ún. **Külső Kommunikációs Központ (KKK)** elnevezésű csatornán

¹¹¹ NAV 32. információs füzet: Az elektronikus ügyintézés és kapcsolattartás általános szabályai adóügyekben, 2022. Forrás: https://nav.gov.hu/ugyfeliranytu/nezzen-utana/inf_fuz/2022 (2022. 01. 19.)

¹¹² NAV *évkönyv 2020*. Tények, információk a Nemzeti Adó- és Vámhivatal szervezetéről és annak 2020-as tevékenységéről Budapest, 2021. Forrás: <https://nav.gov.hu/kiadvanyok/evkonyvek/nav-evkonyv-2020> (2022. 01. 19.), p. 17.

¹¹³ NAV 32. információs füzet: Az elektronikus ügyintézés és kapcsolattartás általános szabályai adóügyekben, 2022. Forrás: https://nav.gov.hu/ugyfeliranytu/nezzen-utana/inf_fuz/2022 (2022. 01. 19.)

működő elektronikus kommunikáció¹¹⁴ további fejlesztésének vezérfonala az Európai Unió hatályos vámügyi cselekvési programja,¹¹⁵ amely szerint 2025. december 31-éig lényegében valamennyi vámeljárásban felváltja a jelenleg elvétve még használt papíralapú vámáru-nyilatkozatokat az elektronikus vámáru-nyilatkozat.¹¹⁶

3.3. A NAV A MÉDIÁBAN

Az állami adó- és vámhatóság mind a hagyományos, mind pedig a közösségi médiában folyamatosan jelen van, erre bizonyosságul szolgálnak azok a sajtóforrások is, amelyekre az értekezés más fejezeteiben hivatkozom. Abból a célból, hogy a viszonylag fiatal szervezet médiában betöltött szerepéről átfogó (bár nem részletes) képet adjak, és megpróbáljam a hivatal kommunikációjának változásait nyomon követni, megvizsgáltam öt év adatait:

- az integráció előtti év (2010),
- a NAV első éve (2011), illetve
- a 2020-as esztendő médiatevékenységét (erről az évről áll rendelkezésre a legfrissebb adatsor); a közbenső időszakból pedig
- 2013-at, amikor az állami adó- és vámhatóság megjelent a közösségi médiában, végül pedig
- a 2016-os esztendőt, amely számos újítást hozott a hivatal működésében.

Mindkét jogelőd korszerű PR- és kommunikációs szemlélettel és gyakorlattal érkezett a „házasságba”. Az Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal 2010-ben több mint 24 ezerszer jelent meg az országos médiában, ez 1 460 televíziós, 2 065 rádiós, 3 425 írott sajtóbeli megjelenést jelent. Az interneten megjelenített tartalmak száma ebben az évben 17 324 volt. Az APEH honlapját 2010-ben 25 millióan látogatták. A hivatal egyik kiemelt céljává vált a fiatalok adózási ismereteinek bővítése, ennek egyébként komoly hagyományai voltak már a

¹¹⁴ Az ezen a platformon beküldendő elektronikus adattartalmat az ügyfelek nem a NAV honlapjáról letöltött, hanem saját fejlesztésű vagy szoftverháztól vásárolt, a NAV által előírt technikai követelmények szerint létrehozott szoftver segítségével állítják elő.

¹¹⁵ Az Európai Parlament és a Tanács 1294/2013/EU rendelete (2013. december 11.) a 2014 és 2020 közötti időszakra szóló, európai uniós vámügyi cselekvési program (Vám 2020) létrehozásáról, valamint a 624/2007/EK határozat hatályon kívül helyezéséről

¹¹⁶ Vö.: SUBA László: *Az árumozgás-felügyelet elektronizálási folyamata a vámhatóságnál*. In: ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): *Biztonság, szolgáltatás, fejlesztés, avagy új irányok a bevételi hatóságok működésében*. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat, 2019, pp. 202–217.

korábbi években is. A honlapon kialakítottak egy kifejezetten fiatalokat megcélzó oldalt, ahol az érdeklődők közérthető nyelven olvashattak a magyar adórendszer felépítéséről és működéséről, az adózók jogairól és kötelezettségeiről, és magáról az adóhivatalról is. Másodszer rendezték meg a fiatalok adótudatosságra nevelését célzó RangAdó vetélkedőt, amelyre az ország 250 középiskolájából csaknem 500 ötfős csapat jelentkezett. Szintén az adótudatosságra nevelés jegyében rajzpályázatot hirdettek 6–14 éves iskolások részére „Te mit tudsz az adózásról?” címmel. A kiírt pályázat célja egyrészt nyitás volt az említett célcsoport felé, másrészt felmérésként is szolgált arról, hogy milyen kép él az APEH-ről és az adózásról ebben a korosztályban. A zsűri végül mintegy 500 beérkezett alkotásból választhatta ki a díjazottakat.¹¹⁷

A Vám- és Pénzügyőrség 2010-ben húsz sajtótájékoztatót tartott, és 439 közleményt adott ki különböző témákban. 7 497 újságcikk, 4 564 rádió- és televízió-nyilatkozat, valamint 11 732 internetes cikk foglalkozott a Vám- és Pénzügyőrség tevékenységével az országos médiában ebben az évben.¹¹⁸

Az első NAV-évben, 2011-ben „mind a belső, mind a külső kommunikáció szerepe jelentősen megnőtt az új szervezetben. Az integrációval párhuzamosan alakult ki a hivatal új kommunikációs stratégiája, mert a NAV az ügyfelek naprakész tájékoztatását és ezzel az állampolgárok adótudatosságának javítását az egyik kiemelkedően fontos feladatának tekintette (és tekinti ma is). Szoros együttműködést alakítottak ki a média képviselőivel a három újonnan létrejött sajtóirodán (adószakmai, vám- és jövedéki, bűnügyi sajtóiroda) keresztül. Számos, a két jogelőd szervezet integrációjából eredő változásokat ismertető közleményt tettek közzé, és ezzel összefüggő tájékoztató levelet küldtek a médiaszerkesztőségeknek.”¹¹⁹

Az országos „médiában több mint 17 ezer alkalommal jelent meg a hivattal, valamint adózással kapcsolatos hír. A NAV által szervezett központi és regionális sajtótájékoztatók száma elérte a 60-at, a kiadott közlemények száma pedig meghaladta az 1 400-at. A média képviselőitől több mint 2 600 megkeresés érkezett. A NAV megjelenéseinek megoszlása az

¹¹⁷ *A NAV Világa 2010.* Évkönyv. Tények, információk a Nemzeti Adó- és Vámhivatal jogelőd szervezeteiről és azok 2010. évi tevékenységéről. Forrás: https://nav.gov.hu/kiadvanyok/Korabbi_evek_kiadvanyai/evkonyvek/NAV_evkonyvek (2022. 01. 17.), pp. 53–54.

¹¹⁸ I. m., p. 128.

¹¹⁹ *NAV évkönyv 2011.* Tények, információk a Nemzeti Adó- és Vámhivatal szervezetéről és annak 2011-es tevékenységéről. Budapest, 2012. Forrás: https://nav.gov.hu/kiadvanyok/Korabbi_evek_kiadvanyai/evkonyvek/NAV_evkonyvek (2022. 01. 19.), pp. 26–27.

alábbiak szerint alakult: televízió: 543, rádió: 1 075, írott sajtó: 3 507, internet: 12 525 alkalom.”¹²⁰ Megkezdődött a NAV új, integrált honlapjának kialakítása. Az új honlap struktúrája, megjelenése (egészen 2022 januárjáig) a korábbi APEH-honlap mintáját követte. 2011-ben a honlap látogatottsági száma jelentősen meghaladta a 26 milliót, a több mint 8 ezer programból való letöltések száma meghaladta a 34 milliót.¹²¹

2013-ban az országos „médiában közel 35 ezer alkalommal jelent meg a hivatallal, valamint adózással kapcsolatos hír, illetve tájékoztatás. A hivatal által szervezett központi és regionális sajtótájékoztatók száma elérte a 67-et, a kiadott közlemények száma pedig csaknem elérte az 1 200-at. A média képviselőitől közel 3 ezer megkeresés érkezett. A NAV megjelenéseinek megoszlása az alábbiak szerint alakult: televízió: 2 106, rádió: 2 243, írott sajtó: 5 826, internet: 24 780 alkalom.”¹²² A NAV honlapja „több új funkcióval bővült, melyek segítséget nyújtanak a felhasználók egyszerűbb és pontosabb tájékozódásában. Ebben az évben a honlap látogatottsági száma meghaladta a 25,7 milliót, a több mint 4 ezer programból való letöltések száma pedig meghaladta a 26,4 milliót.”¹²³ Szeptemberben indult a NAV hivatalos Facebook-profilja. A felületen megjelenített 111 friss tartalom látogatottsága az év végéig meghaladta a 296 ezret.¹²⁴

2016 mozgalmas év volt a NAV kommunikációs tevékenysége szempontjából. Az esztendő „első felében a sajtókommunikáció meghatározó témája az szja-bevallás volt, és egyúttal megkezdődött a 2017-es új bevallási rendszer kommunikációja is, egyéb mellett társadalmi célú reklám formájában. Számos információ jelent meg az adózói minősítéssel kapcsolatban, a hangsúly elsősorban a megbízható adózói kategória előnyeire helyeződött. Folyamatos érdeklődés mutatkozott az új uniós vámkódex, valamint az új jövedéki törvény szabályai iránt.”¹²⁵

¹²⁰ Uo.

¹²¹ NAV *évkönyv 2011*. Tények, információk a Nemzeti Adó- és Vámhivatal szervezetéről és annak 2011-es tevékenységéről. Budapest, 2012. Forrás: https://nav.gov.hu/kiadvanyok/Korabbi_evek_kiadvanyai/evkonyvek/NAV_evkonyvek (2022. 01. 19.), pp. 26–27.

¹²² NAV *évkönyv 2013*. Tények, információk a Nemzeti Adó- és Vámhivatal szervezetéről és annak 2013-as tevékenységéről. Budapest, 2014. Forrás: https://nav.gov.hu/kiadvanyok/Korabbi_evek_kiadvanyai/evkonyvek/NAV_evkonyvek (2022. 01. 19.), pp. 30–31.

¹²³ Uo.

¹²⁴ Uo.

¹²⁵ NAV *évkönyv 2016*. Tények, információk a Nemzeti Adó- és Vámhivatal szervezetéről és annak 2016-os tevékenységéről. Budapest, 2017. Forrás: https://nav.gov.hu/kiadvanyok/Korabbi_evek_kiadvanyai/evkonyvek/NAV_evkonyvek (2022. 01. 19.), pp. 29–30.

2016-ban az országos médiában több mint 34 ezer alkalommal jelent meg a NAV-val, valamint adózással kapcsolatos hír, illetve tájékoztatás. A hivatal által szervezett központi és regionális sajtótájékoztatók száma elérte a 30-at, a kiadott közlemények száma 1 100-at meghaladó volt. A média képviselőitől több mint 2 400 megkeresés érkezett. A NAV megjelenéseinek megoszlása az alábbiak szerint alakult: televízió: 1 796, rádió: 2 455, írott sajtó: 5 575, internet: 24 273 alkalom.¹²⁶ A NAV honlapján megjelent „*újdonságok között szerepel az szja-oldal létrehozása, az adónaptár havi bontású kialakítása, a kiva-kalkulátor és az ügyfélelégedettség-méréshez szükséges űrlap publikálása. 2016-ban a honlap látogatottsága csaknem elérte a 13,4 milliót, a 751 program letöltéseinek száma pedig megközelítette a 39,2 milliót. A NAV 2013-ban indult Facebook-profil felületén megjelenített 243 friss tartalom látogatottsága csaknem elérte a 2,2 milliót. A valamennyi mobilplatformon elérhető NAV-mobilalkalmazást 2016 végéig 3 112 felhasználó töltötte le.*”¹²⁷

2020-ban az országos médiában 29 781 alkalommal jelent meg a NAV-val, valamint adózással kapcsolatos hír, tájékoztatás. A tudósítások négyötöde az interneten, 13,2 százaléka az írott sajtóban, 6 százaléka pedig tévében, rádióban jelent meg. A NAV 2020-ban 1 262 közleményt adott ki, a központi és területi szervekhez összesen 2 140 újságírói megkeresés érkezett 7 514 kérdéssel. A NAV honlapján számos új információt, programot, cikket és letölthető dokumentumot tett közzé. A honlap látogatottsága megközelítette a 22 milliót, az elérhetővé tett 668 programból összesen több mint 50 milliószor töltöttek le tartalmakat. A NAV hivatalos Facebook-profilján posztolt 265 friss tartalmat 51,8 millióan érték el, az év elejétől 32,5 ezer új követővel bővült az oldal. A valamennyi platformon elérhető, 2020-ban megújult NAV-Mobil alkalmazást 14,6 ezer felhasználó, míg az Online Számlázó mobilalkalmazást 45,3 ezer felhasználó töltötte le.¹²⁸

A Nemzeti Adó- és Vámhivatal médiaaktivitásának adatait a négy vizsgált évben, illetve az Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatalra és a Vám- és Pénzügyőrségre vonatkozó 2010-es adatokat a 4. számú táblázatban foglaltam össze.

¹²⁶ Uo.

¹²⁷ Uo.

¹²⁸ NAV *évkönyv 2020*. Tények, információk a Nemzeti Adó- és Vámhivatal szervezetéről és annak 2020-as tevékenységéről. Budapest, 2021. Forrás: <https://nav.gov.hu/kiadvanyok/evkonyvek/nav-evkonyv-2020> (2022. 01. 19.), pp. 13–14.

Év	Televízió	Rádió	Írott sajtó	Internet	A honlap látogatottsága	Letöltések száma a honlapról	A Facebook-profil látogatottsága
2010 APEH	1 460	2 065	3 425	17 324	25 millió	n. a.	–
2010 VP	4564		7 497	11 732	n. a.	n. a.	–
2011	543	1 075	3 507	12 525	26 millió	34 millió	–
2013	2 106	2 243	5 826	24 780	25,7 millió	26,4 millió	296 000
2016	1 796	2 455	5 575	24 273	13,4 millió	39,2 millió	2 200 000
2020	1 787		3 932	23 825	22 millió	50 millió	51 800 000

4. táblázat

A NAV (2010-ben az APEH és a VP) médiamegjelenéseinek számadatai.

Forrás: A NAV világa 2010, NAV Évkönyv 2011, 2013, 2016, 2020. <https://nav.gov.hu>
Saját szerkesztés.

Az adatokból látható, hogy a televíziós és rádiós megjelenések száma 2020-ban kevesebb volt, mint a 2010-es évben. A 2011-es, még ehhez képest is jelentős visszaesést az magyarázhatja, hogy a sajtó még nem igazán tudott mit kezdeni az új szervezettel, és valószínűleg a NAV is kereste a helyét, illetve lefoglalta a szervezetet, benne a kommunikációs területet is a szervezeti keretek kialakítása. Hasonló tendencia látható az írott sajtóbeli megjelenésekben. A NAV (illetve jogelődjei) interneten történő említése szintén szerényebb mértékű volt 2011-ben, mint az előző évben, azóta viszont láthatóan beállt egy viszonylag állandó szintre. A honlap látogatottsága ingadozó, de magasnak mondható, és jól látszik, hogy a NAV ügyfelei aktívan és szívesen élnek az elektronikus úton elérhető szolgáltatásokkal (igaz, sokuknak ez kötelező is); ezt mutatja a letöltések emelkedő száma.

Az igazán sikeresnek mondható kommunikációs csatorna a közösségi média, hiszen az első teljes év (2016) óta a NAV Facebook-profilját látogatók száma mintegy huszonötszörös emelkedést ért el 2020-ra.

A Facebook-profilon a NAV általában felderítésekről, közleményekről számol be, a YouTube-on pedig az ezekhez tartozó videókat láthatjuk. 2021 végén már elindult az Instagram- és a LinkedIn-oldal is.¹²⁹

Szorosan összefügg a hivatal médiabeli aktivitásával a **NAV PR-tevékenysége**, amelyről ugyancsak az említett öt esztendő adatait felhasználva adok képet. Az APEH **2010-ben** megjelent a Lakásvásár, a Kormányzati Karrier Expo és a Nemzetközi Információs és Állásbörze elnevezésű rendezvényen.¹³⁰ Ami a Vám- és Pénzügyőrség társadalmi kapcsolatait

¹²⁹ VÉGH László Flórián: *Fb, Insta, LinkedIn*. In: #hivatal (A NAV lapja) III. évf. 5. sz., 2021. december, pp. 14–15.

¹³⁰ *A NAV Világa 2010*. Évkönyv. Tények, információk a Nemzeti Adó- és Vámhivatal jogelőd szervezeteiről és azok 2010. évi tevékenységéről. Forrás: https://nav.gov.hu/kiadvanyok/Korabbi_evek_kiadvanyai/evkonyvek/NAV_evkonyvek/ (2022. 01. 17.), p. 54.

illeti, a 2007 őszen megalakult Vámos Települések Szövetsége¹³¹ (VTSZ) húsztagúra bővült. A román és szlovák településeket is tömörítő szervezet negyedik éves találkozója Vámosgálfalván, egy romániai, jórészt magyarlakta településen zajlott.¹³² A NAV megalakulásának évében, **2011-ben** „nagy sikere volt a »Tudja-e, mi a NAV?« címmel készült szórólapnak, amely röviden, közérthető nyelven mutatta be a hivatalt. Az első NAV-os évben több mint 30 – különböző korosztálynak, illetve célközönségnek szervezett – kulturális és szakmai rendezvényen is részt vett a NAV az adó- és vámhatósági tevékenységeket bemutató, népszerűsítő.”¹³³ A 2011. „március 3–6. között megrendezett Utazás Kiállításon való részvétel a korábbi évekhez hasonlóan sikeres és színvonalas volt. A stand már a NAV arculati elemeinek felhasználásával készült el”¹³⁴, bevezetve az integrált szervezet új logóját. „Az érdeklődők kérdéseikre közérthetően megfogalmazott adószakmai választ, illetve utasforgalmi vámtájékoztatót kaptak. A 2011. szeptember 7–11. között megrendezett Budapesti Bor- és Pezsgőfesztiválon a látogatók és a bortermelők főleg jövedéki témákban tájékozódhattak. A NAV részt vett a 2011. szeptember 23–25. között megszervezett Fundamenta Lakásvásár kiállításon is, ahol a visszajelzések alapján a hivatal munkatársai magas szakmai színvonalon válaszolták meg az érdeklődők kérdéseit lakáseladással kapcsolatos illeték- és adójogszabályok tekintetében.”¹³⁵

2013-ban „a hivatal ismét önálló kiállítóként jelent meg az Utazás Kiállításon, ahol a standot felkereső több ezer érdeklődő közérthetően megfogalmazott adószakmai információkat kaphatott, illetve utasforgalmi tájékoztatásban részesült. A márciusban megrendezett Lakásvásár Kiállításon a látogatók körében ezúttal is népszerűek voltak az ingatlanokkal kapcsolatos adózási szabályok és egyéb információk. A Budapesti Pálinkafesztiválon, valamint a Tardoson rendezett Katasztrófavédelmi Ifjúsági Versenyen is képviseltette magát a NAV azzal a céllal, hogy az adó- és vámhatósági, valamint nyomozói tevékenységeket minél szélesebb körben tudja bemutatni és népszerűsíteni. Mindemellett a

¹³¹ A szövetség olyan magyar és határon túli településeket tömörít, amelyek nevében szerepel a „vámos” szó.

¹³² I. m., p. 130.

¹³³ NAV évkönyv 2011. Tények, információk a Nemzeti Adó- és Vámhivatal szervezetéről és annak 2011-es tevékenységéről. Budapest, 2012. Forrás: https://nav.gov.hu/kiadvanyok/Korabbi_evek_kiadvanyai/evkonyvek/NAV_evkonyvek (2022. 01. 19.), p. 27.

¹³⁴ Uo.

¹³⁵ Uo.

NAV a Sziget Fesztivál érdeklődőinek is ismertette feladatait és eredményeit, valamint önálló kiállítóként vett részt a Budavári Borfesztiválon”¹³⁶.

A NAV **2016-ban** is „számos rendezvényen képviseltette magát kiállítóként. Részt vett a többi között az Utazás Kiállításon a HUNGEXPO Budapesti Vásárközpontban, a Belvárosi Pálinka Napokon, az EFOTT-on, a Sziget Fesztiválon, a 25. Budapesti Borfesztiválon, valamint a 20. Csabai Kolbászfesztiválon.”¹³⁷ A szakmai tájékoztatás mellett a hivatal valamennyi standjánál ügyfélkapunyitásra is lehetőséget kínált.¹³⁸ A NAV **2020-ban** országosan 250 rendezvényen vett részt. A járványügyi veszélyhelyzet miatt a második negyedévtől a tervezett rendezvények nagy része elmaradt.¹³⁹

3.4. RÉSZKÖVETKEZTETÉSEK

Ebben a fejezetben igyekeztem feltérképezni az adó- és vámhatóság kommunikációjának színtereit. Egyrészt célom volt ezzel tisztázni azt, hogy az értekezés további részében vizsgálandó jelenségek a társadalmi valóság mely területein fordul(hat)nak elő. Másik célom pedig az, hogy egységes képet adjak a Nemzeti Adó- és Vámhivatal és jogelődjei kommunikációjának megjelenési helyeiről.

A közvetlen emberi kommunikáció szituációit témánk szempontjából három fő csoportra bonthatjuk. Az első csoportban az a közös vonás, hogy az ügyfelek jelennek meg a **NAV hivatalos helyén**, ebből fakadóan általában valamilyen kérelemmel fordulnak a hivatalhoz, aminek a teljesítését szeretnék elérni, ezért döntő többségük **együttműködő** magatartást tanúsít, ennek megfelelő a kommunikációja is. A másik kommunikációs színtér az ügyfél lakóhelye, székhelye, telephelye, fióktelepe – magyarul valamilyen, **az ügyfél NAV által ellenőrzött tevékenységéhez köthető helyszín**, ahol a NAV valamilyen eljárási cselekményt végez. Itt már több esély van a kommunikáció „félresiklására”, **kommunikációs**

¹³⁶ NAV *évkönyv 2013*. Tények, információk a Nemzeti Adó- és Vámhivatal szervezetéről és annak 2013-as tevékenységéről. Budapest, 2014. Forrás: https://nav.gov.hu/kiadvanyok/Korabbi_evek_kiadvanyai/evkonyvek/NAV_evkonyvek (2022. 01. 19.), p. 30.

¹³⁷ NAV *évkönyv 2016*. Tények, információk a Nemzeti Adó- és Vámhivatal szervezetéről és annak 2016-os tevékenységéről. Budapest, 2017. Forrás: https://nav.gov.hu/kiadvanyok/Korabbi_evek_kiadvanyai/evkonyvek/NAV_evkonyvek (2022. 01. 19.), p. 32.

¹³⁸ Uo.

¹³⁹ NAV *évkönyv 2020*. Tények, információk a Nemzeti Adó- és Vámhivatal szervezetéről és annak 2020-as tevékenységéről. Budapest, 2021. Forrás: <https://nav.gov.hu/kiadvanyok/evkonyvek/nav-evkonyv-2020> (2022. 01. 19.), p. 13. – A forrást hűen idéztem, azonban a második mondat alapján azt gyanítom, hogy a 250 rendezvény nem megtartott, hanem nagyrészt csupán tervezett esemény lehetett.

zaj keletkezésére. A harmadik kommunikációs színtér a **közterület**, ez a kommunikációs helyzet mutat leginkább **párhuzamot a rendőri intézkedéssel**, hiszen gyakorlatilag azonos azzal.

Mind a korábbi Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal, mind pedig a Vám- és Pénzügyőrség már jóval a 2011. január 1-jei integráció előtt innovatív szervezetként működött, így az összeolvadáskor a maga területén mindkét szervezet már **számos elektronikus kapcsolattartási csatornát** üzemeltetett, és ezeket évről évre bővítette, folyamatosan fejlesztette. E lehetőségek létjogosultsága és hasznossága a Covid-19 világjárvány miatti kormányzati korlátozó intézkedések (pl. távolságtartás) és az emberek egyéni óvatossága okán is nagyon világosan megmutatkozott 2020-ban: az ügyfelek a személyes ügyintézés helyett döntően a telefonos kapcsolattartást választották az általános és a konkrét adóügyekben is.

Az állami adó- és vámhatóság mind a hagyományos, mind pedig a közösségi **médiában folyamatosan jelen van**, erre bizonyosságul szolgálnak azok a sajtóforrások is, amelyekre az értekezés más fejezeteiben hivatkozom. Abból a célból, hogy a viszonylag fiatal szervezet médiában betöltött szerepéről átfogó (bár nem részletes) képet adjak, és megpróbáljam a hivatal kommunikációjának változásait nyomon követni, megvizsgáltam öt év adatait. **Mindkét jogelőd korszerű PR- és kommunikációs szemlélettel és gyakorlattal érkezett a „házasságba”.**

Az igazán sikeresnek mondható kommunikációs csatorna a közösségi média, hiszen az első teljes év (2016) óta a NAV Facebook-profilját látogatók száma mintegy huszonötszörös emelkedést ért el 2020-ra. A Facebook-profilon a NAV általában felderítésekről, közleményekről számol be, a YouTube-on pedig az ezekhez tartozó videókat láthatjuk. 2021 végén már elindult az Instagram- és a LinkedIn-oldal is.

Szorosan összefügg a hivatal médiabeli aktivitásával **a NAV PR-tevékenysége**. Látható, hogy a szervezet igyekszik minél több fórumon minél közelebb kerülni az ügyfeleihez, és proaktív szemléletmódra utal, hogy e tevékenység célcsoportjának nagy részét a jövő (a holnap) ügyfelei, a gyerekek és a fiatalok alkotják.

4. A VÁMŐRI, PÉNZÜGYŐRI SZERVEZETEK ÉS A SAJTÓ

A Nemzeti Adó- és Vámhivatal közvetlen – vámhatóságként működő – jogelődje, a Vám- és Pénzügyőrség, továbbá annak elődszervezetei is már szinte az önálló magyar pénzügyőrség megalakulásától kezdve jól működő belső sajtóval rendelkeztek. Ezek az olykor egymást váltó, olykor pedig egymás mellett működő kiadványok gyakorta reagáltak a szervezeten kívüli orgánumban megjelent cikkekre is. Ily módon kínálkozik a lehetőség, hogy e szervezetek vonatkozásában ne külön-külön vizsgáljuk a külső és a belső sajtóban való megjelenésüket, hanem az általuk kiadott lapok cikkeinek tükrében vessünk egy-egy pillantást a róluk szóló civil sajtóra is. E módszer alkalmazásával lehetőség nyílik arra, hogy a belső kiadványok cikkeinek tükrében képet kapjunk a pénzügyőri működés – tágabban értelmezve: a közterhek (adók, vámok, illetékek stb.) állami kényszer útján való beszedésének – mindenkori *társadalmi megítéléséről*.

4.1. A PÉNZÜGYŐRSÉGI SAJTÓ INDULÁSA

Hét esztendővel az önálló magyar királyi pénzügyőrség létrejötte után, 1874. február 1-jén Pécsen megjelent az első testületi szaklap *A pénzügyőr* címmel. Az újság – amint az a fejléccen olvasható – „*ismeretterjesztő és szépirodalmi folyóirat, a m. kir. pénzügyőrség szakközlönye és arcképcsarnoka*” volt.¹⁴⁰ A Dobos Nep. János által szerkesztett és kiadott lap első számának bevezető cikkében azt olvashatjuk, hogy már ennek az első pénzügyőrségi lapnak is két fő célja volt: „*Nem fogunk mi ez irat hasábjain politizálni, személyeskedni, avagy feleselni – hiszen nem ez feladata a pénzügyőrnek –, hanem a magas szolgálat érdekében: oktatni és mulattatni szándékom.*”¹⁴¹ Úgy tűnik, hogy e nemes célok akkor még nem váltottak ki elegendő érdeklődést: kellő számú előfizető híján a Pénzügyőrnek mindössze egyetlen száma jelent meg.¹⁴²

Tíz esztendő telt el, míg újabb próbálkozásnak lehetett tanúja az olvasóközönség. 1884. február 28-án indult útjára a *Pénzügyőrségi Közlöny* Ozoray Árpád felelős szerkesztő

¹⁴⁰ A korabeli lapszámok eredeti példányainak rendelkezésre bocsátásáért köszönet illeti az Országos Széchényi Könyvtár, illetve a Nemzeti Adó- és Vámhivatal Képzési, Egészségügyi és Kulturális Intézete által működtetett Pénzügyőr- és Adózástörténeti Múzeum munkatársait.

¹⁴¹ *A pénzügyőr* – 1. évf. 1. sz., 1874. február 1., p. 2.

¹⁴² KOVÁCSICS Iván et al. (szerk.): *Emlékkönyv a Vám- és Pénzügyőrség történetéről 1867–2000*. H. n., VIVA Média Holding, é. n., p. 33.

irányításával. Az összesen tizenöt csütörtökön megjelent lap az impresszum szerint szaklap volt a magyar királyi pénzügy-, vám- és adóórség számára. Valamennyi szám címlapján feltűnő helyen szerepeltek a szerkesztőség követelése, amelyek a pénzügyőrök anyagi körülményein voltak hivatva javítani.¹⁴³

A harmadik orgánium már nem váratott egy évtizedet magára: 1890. január 1-jén, Nagyszőlősen jelent meg, *Pénzügyőr* címmel. A magyar királyi pénzügyi, adó-, és vámórség közlönye (ezt olvashatjuk a fejléccen) havonta kétszer, majd később háromszor jelent meg – végül összesen tizennégy számát vehették kezükbe olvasói. A Spolarich János szerkesztette újság a szakszerű önképzés eszköze kívánt lenni. Mint egyik számukban írták, „*nincs semmi testületünk ügyeibe, mi sürgősebb megoldásra várna, mint a szaktanfolyamok felállítása*”.¹⁴⁴ Az 1890 elejéig megjelent összesen harminc lapszámot szerény fizetésű, de annál lelkesebb pénzügyőrök készítettek és adták ki. Érdeklődés és állami támogatás hiányában azonban mind a három újság a feledés homályába merült.¹⁴⁵

Az első hosszabb ideig fennálló pénzügyőrségi szakújság az 1890. február 2-án indult *Magyar Pénzügyőr* volt Iklódy Győző szerkesztésében. A szaklap, amely „felölelte a pénzügy körébe vágó összes érdekeket”, vasárnaponként jelent meg, és mivel sok szakmai tudnivalót, illetve újonnan megjelent rendeletet közölt, hasznos segítőtársává vált az akkori fináncok¹⁴⁶ körében. Bár egy 1897-es lapszám hasábjain folyt kisebb sajtócsata egyik oka éppen a „finánc” szó volt: „*Ez a derék újság, saját tudósítójától nagy betűkkel közli, hogy Aradon »négy finánczot« a kocsmában valami kapczabetyárok inzultáltak s majdnem meglincseltek. Azt írja továbbá ez a kondásoknak való újság, hogy még az asszonyok is részt vettek a verekezésben. Mire a rendőri őrző a korcsmához ért, a »munkások« is széjjel széledtek, szóval gyáván megfutamodtak. A »Friss Újság«-tól több tisztességet várunk és elvárjuk, hogy a meggyalázó gúnyneveket jövőre nagy betűkkel nem fogja a lapjába nyomtatni, hogy azzal egy fegyveres testületet maga ellen provokáljon.*”¹⁴⁷

¹⁴³ SUBA László: *A pénzügyőrségi sajtó kezdetei*. In: *Hadtudományi Szemle*, 2014. 7. évf. 1. sz., pp. 113–120., p. 114.

¹⁴⁴ *Pénzügyőr* – 1. évf. 12. sz., 1890. május 20., p. 148.

¹⁴⁵ SUBA László: *A pénzügyőrségi sajtó kezdetei*. In: *Hadtudományi Szemle*, 2014. 7. évf. 1. sz., pp. 113–120., pp. 114–115.

¹⁴⁶ Finánc: fr→ném, biz 1. a vám- és pénzügyőrség tagja; pénzügyőr 2. pénzügyi tisztviselő. [BAKOS Ferenc (szerk.): *Idegen szavak és kifejezések szótára*. Budapest, Akadémiai Kiadó, 1986, p. 263.]

¹⁴⁷ KOVÁCSICS Iván et al. (szerk.): *Emlékkönyv a Vám- és Pénzügyőrség történetéről 1867–2000*. H. n., VIVA Média Holding, é. n., p. 36.

A Vám- és Pénzügyőrség történetét áttekintő emlékkönyv (Kovácsics et al., é. n.) az idézett konfliktuson kívül – ugyancsak a Magyar Pénzügyőr 1897-es lapszámaiból idézve – még két hasonló esetről tesz említést: egy emberölésről, amikor egy pénzügyőrt a Liliom utcai pénzügyőr laktanya előtt egy ismeretlen csavargó halálosan megkéselt; és egy megdöbbentő tettről, amikor egy főszolgabíró a kávéházban „zsákba, finánc!” szavak kíséretében leütötte egy pénzügyőr fejéről a sapkát, s amikor a megtámadott ezt szóvá tette, a főszolgabíró elfogatta és másnapig bezáratta.¹⁴⁸

Mi lehet a magyarázat az idézett példákban többször előforduló „finánc” szavunk bizalmas, gúnyos stílusértékére? A válaszért minden bizonnyal az önálló magyar királyi pénzügyőrség születése körüli évekbe kell visszatekintenünk. Az 1850-ben bevezetett adórendszer ellenőrzési feladatait a Finanzwache¹⁴⁹ tagjai végezték; e testületben magyarok – 1848/49 sérelmei miatt – nem voltak hajlandók hivatalt vállalni. **A Bach-korszakot jellemző kíméletlenség miatt a nép az osztrák pénzügyőröket kiközösítette, eljárásuknak sok esetben ellenállt.** Mivel a kiegyezés után a magyar kormány szükségesnek látta fenntartani az osztrák adórendszert, a (most már) magyar pénzügyőrökre is a korábban is meglévő adók beszedésének feladata várt – és az előző évekből összegyűlt ellenszenv.¹⁵⁰ A szót ugyanakkor maguk a pénzügyőrök is használták (s használják ma is) foglalkozásuk szinonimájaként (csakúgy, mint a rendőrök a „zsaru” kifejezést). Talán az egyik legismertebb irodalmi példa erre Robert Burns 1792-ben írt *The Deil's Awa Wi' The Exciseman*¹⁵¹ (Arany János fordításában: *Az ördög elvitte a fináncot*) című költeménye.¹⁵² Robert Burns a nyugat-skóciai Dumfries kis kikötőjében 1789-től hét esztendeig volt vámszemlész. Egy vidám testületi összejövetelel felkérték, hogy ő is énekeljen egy vidám dalt, ám a pénzügyőrként is népszerű Burns nem énekelt, hanem a „Jött az ördög hegedűszóval” kezdetű népdal dallamára rögtönözte ezt a verset, „amelyben a nép minden fináncsal szembeni ellenszenvé ott van ugyan, de vidámsága elveszi az élet”.¹⁵³

A pénzügyőrökkel szembeni – hol kisebb, hol nagyobb – ellenszenv eredete hazai vonatkozásban magyarázható a Bach-korszakban tapasztaltakkal, ám fölmerül a kérdés, hogy

¹⁴⁸ I. m., p. 37.

¹⁴⁹ Pénzügyőrség (német).

¹⁵⁰ DETTNÉ LÉGRÁDY Ilona: *A magyar vámtörténet röviden*. In: Rendvédelmi Füzetek, 2000. 40. sz., pp. 3–12., p. 10.

¹⁵¹ Forrás: robertburns.org/works/374.shtml (2021. 09. 03.)

¹⁵² BURNS, Robert: *Legszebb versei*. Budapest, Móra Könyvkiadó, 1993, pp. 139–140.

¹⁵³ KRISTÓ NAGY István: *Robert Burns: Az ördög elvitte a fináncot*. In: Száz nagyon fontos vers. Budapest, Lord Könyvkiadó, 1995, pp. 82–85., p. 84.

más népek esetében honnan származik ugyanez az attitűd (lásd Burns költeményét). E felvetés megválaszolására később még visszatérünk. Mindenesetre a polgárok körében kétségtelenül fellelhető negatív viszonyulást, amely, mint láttuk, nem ritkán erőszakba is torkollott, a sajtó egy része is erősítette. Szintén a Magyar Pénzügyőr egy 1897-es számából való az alábbi idézet: „Ezen rövidlátó urak [ti. az érintett újságírók – S. L.] nem sejtik, hogy a pénzügyőrség ellen irányított ízetlen, durva sértegetéseik mily gyakran okoznak bajt. Sok olvasó észlelvén, hogy előkelő lapban a pénzügyőrséggel szemben minduntalan kisebbitő gúnyos jelzők használatnak, magát-magát is jogosítottnak érzi az őrséggel szemben kihívóan és szemtelenül viselkedni.”¹⁵⁴ Nem véletlen, hogy a jelenséget illusztráló föntebbi példánk a Friss Újságból való. A millennium évében, **1896-ban jelentek meg először az újságosoknál „néplap” néven a bulvárlapok.** Habár Mihály megindította a pártpolitikai szempontok nélkül érdekességeket és olvasmányokat közlő napilapját, a *Friss Újságot*, amely egy évtized alatt messze meghaladta a százezer példányszámot. Rákosi Jenő kiadója pedig útjára indította az *Esti Újságot*, az első igazi bulvárlapot, melyet olcsón, egy krajcárért, csakis utcai árusításra szántak. Ezzel megindult a magyar bulvársajtó kifejlődése, és újabb fejleménye, a szenzációsajtó is megjelent 1904-ben *A Nap* címmel, Braun Sándor szerkesztésében. Amerikai mintákat honosított meg Magyarországon ez a hírlaptípus: **a pletykákra, az újságírói magánnyomozásokon alapuló leleplezésekre, a magánélet titkainak kitergetésére és bűnügyekre fordította a fő figyelmét.** A bulvársajtó legjobb és legsikeresebb kiadványa Miklós Andor lapja, *Az Est* volt, amelynek kiadása 1910-ben indult.¹⁵⁵

Összegzésül megállapítható, hogy az önálló magyar pénzügyőrség belső sajtóját az első évtizedekben lelkes testületi tagok hozták létre és tartották fenn – több-kevesebb sikerrel. A bemutatott lapok mindegyike a pénzügyőr „öngondoskodásának” eszköze volt, hiszen valamennyi orgánium a szervezet vezetésétől függetlenül kívánta magára vállalni a szakmai önképzés segítségét csakúgy, mint a testületi tagok szociális helyzetének folyamatos napirenden tartását.¹⁵⁶

¹⁵⁴ KOVÁCSICS Iván et al. (szerk.): *Emlékkönyv a Vám- és Pénzügyőrség történetéről 1867–2000.* H. n., VIVA Média Holding, é. n., p. 37.

¹⁵⁵ BUZINKAY Géza: *Kis magyar sajtótörténet.* Forrás: <http://vmek.oszk.hu/03100/03157/03157.htm#21> (2021. 09. 04.)

¹⁵⁶ SUBA László: *A pénzügyőrségi sajtó kezdetei.* In: *Hadtudományi Szemle*, 2014. 7. évf. 1. sz., pp. 113–120., p. 115.

4.2. A HUSZADIK SZÁZAD ELSŐ FELÉNEK KIADVÁNYAI

Az első pénzügyőrségi lap, amely hosszabb ideig fennmaradt – megszakításokkal, összesen harmincnégy esztendőn át, 1944-ig adták ki – az 1908. április 10-én indult, Preszly Gyula szerkesztette *Pénzügyőrségi Szaklap* volt. Az állam ennek az újságnak a kiadását sem támogatta, a havonta kétszer megjelenő lap előfizetésekből és hirdetésekéből tartotta fenn magát. Tartalmát tekintve folytatta az elődök által kínált tematikát: a pénzügyőrök mindennapi – főleg anyagi – gondjairól szólt, tudósított a társasági élet eseményeiről, és sokat cikkezett egy pénzügyőri egyesület – tulajdonképpen szakszervezet – létrehozása érdekében. 1917 novemberében azután meg is alakult a Magyar Pénzügyőrök Országos Egyesülete, később a Pénzügyőrségi Szaklap az egyesület orgánusaként működött tovább.¹⁵⁷

A kor másik szakújságja a *Pénzügyigazgatás* volt. A lap az első világháborúban elesett mintegy kétszázötven pénzügyőr egyikére így emlékezett 1915-ben: „*Mély megilletődéssel értesültünk arról, hogy ismét elesett a harctéren a pénzügyőri tisztviselői karnak egy kiváló, derék tagja: Buszek László besztercei előadó főbiztos. Állami szolgálatának 23. évében hősként halt meg hazájáért és királyáért. Benne a besztercei pénzügyigazgatóság a jeles tisztviselőt, lapunk pedig egyik legrégebb barátját gyászolja.*”¹⁵⁸

Visszatérve az egyesületi újsághoz, a Pénzügyőrségi Szaklap megjelentetését a Tanácsköztársaság idején beszüntették. Csak szeptemberben indult újra, majd négy évvel később, 1923-ban ismét kényszerszünet következett; igaz ugyan, hogy ezúttal anyagi nehézségek miatt, de ez a kényszerszünet egy egész esztendeig tartott. Az újság 1929-től új néven, *Pénzügyőrségi Szaklap – Pénzügyi Tanácsadó* címmel és megújult külsővel jelent meg. A „vetélytársak” kisebb jelentőségűek voltak, mint a Pénzügyőrségi Szaklap. Ezt az is bizonyítja, hogy az 1929. június 28-án indult *Pénzügyőrségi Szemle*, ami a Jövedéki Lapok mellékleteként jelent meg, alig néhány számot ért meg. Vitéz Balás Aladár v. p. ü. titkár és dr. Ráczy Ödön ügyvéd szerkesztette a nem csak a pénzügyőröknek, de az ellenőrzés alatt állóknak (kocsmárosoknak, trafikosoknak) is szánt, rendeleteket ismertető és érdekképviseletet felvállaló újságot. A Pénzügyőrségi Szaklappal párhuzamosan, 1935-től négy éven át adták ki a *Pénzügyőrök Lapját*. A Kozák Géza ny. főbiztos által szerkesztett, Nagytétényben megjelent orgánum főként szépirodalommal foglalkozott, szerzői

¹⁵⁷ Uo.

¹⁵⁸ KOVÁCSICS Iván et al. (szerk.): *Emlékkönyv a Vám- és Pénzügyőrség történetéről 1867–2000*. H. n., VIVA Média Holding, é. n., p. 51.

pénzügyőrök voltak. Emellett hasonló olvasói kört próbált megszólítani, mint a többi szakújság.¹⁵⁹

A szaklap stílusát, hangvételét jól érzékelteti – s nem mellékesen korrajzként is értékes –, hogy miként jelent meg az újság hasábjain a második bécsi döntés eredménye, azaz Erdély visszacsatolása. A Pénzügyőrségi Szaklap 1940. szeptember 30-i számának címlapján Erdély visszatért! címmel kétoldalas szerkesztőségi cikk jelent meg, méltatva a történelmi esemény jelentőségét. *„Az elmúlt huszonkét esztendő alatt már volt részünk hasonló örömben. Igaz, csak kétszer. Ezek se voltak régen. Tavalyelőtt, amikor a Felvidék egy része és tavaly, amikor a Kárpátalja került vissza. Ezek jelentették a magyarság feltámadásának új hajnalát!”* – így fogalmaz a történekről a Pénzügyőrségi Szaklap. A cikk a továbbiakban méltatja az örömteli eseményt, majd arra figyelmeztet, hogy mind meglévő természeti kincseinket, mind a nemzet szürkeállományát ki kell aknáznunk. Végül a szerző az elkövetkező időszak feladatairól szól: a környező nagy országok példáját követve a megnövekedett feladatokra a legkiválóbb embereket kell kiválasztani.¹⁶⁰ S hogyan? Íme: *„annakidején, Nagymagyarországon, Erdély adta legkiválóbb pénzügyőreinket. A furfangos góbé észjárásánál aligha akadhatott furfangosabb s ha a csempész a közjót anyagi téren megrövidíteni igyekvő csavaros észre valló görbe utakon igyekezett kijátszani a fennálló törvényes rendelkezéseket, bizvást nyugodtak lehattünk, hogy a még csavarosabb székelly pénzügyőr túljárt eszén.”*¹⁶¹ Mivel a cikk a második bécsi döntés kapcsán íródott, a korszakban egyébként jellemző hazafias hangvétel itt inkább zsurnalizmusnak, korabeli nosztalgiának érezhető, mint realitásnak.

E cikk után szolgálatszerkezési, szervezeti információk olvashatók. Az országnagyobbodás hatása a pénzügyőrségi szolgálatra című írás így kezdődik: *„A Magyar Szent Koronához visszacsatolt keleti és erdélyi országrészekben dicső honvédségünk bevonulásával egyidejűleg a magyar pénzügyőrség is megkezdte munkáját, hogy a visszakerült területeken is felállíthatók legyenek a pénzügyőrség szervei és megkezdhető legyen a pénzügyi ellenőrzés munkája.”*¹⁶² A következő sorok tanúsága szerint azonban ekkor (1940 szeptemberében) még nem mérhető fel pontosan, hogy mekkora apparátusra lesz szükség, mivel a románok Erdélyben és a keleti országrészekben tönkretették a magyar

¹⁵⁹ SUBA László: *A pénzügyőrségi sajtó kezdetei*. In: *Hadtudományi Szemle*, 2014. 7. évf. 1. sz., pp. 113–120., pp. 115–116.

¹⁶⁰ SUBA László: *A pénzügyőrségi sajtó kezdetei*. In: *Hadtudományi Szemle*, 2014. 7. évf. 1. sz., pp. 113–120., pp. 116–117.

¹⁶¹ Pénzügyőrségi Szaklap – Pénzügyi Tanácsadó – 30. évf. 9. sz., 1940. szeptember 30., pp. 1–3.

¹⁶² Pénzügyőrségi Szaklap – Pénzügyi Tanácsadó – 30. évf. 9. sz., 1940. szeptember 30., p. 3.

tulajdonú szeszüzemeket. Mivel tehát még nem tudni, milyen pénzügyőri szervek fognak létesülni Erdélyben, a lap közli a visszacsatolt területeken 1914-ben működött szervek adatait, létszámát.¹⁶³

Két lapszámmal később, az 1940. november 30-i újságban Besze György fővigyázótól olvashatunk egy címoldalas írást Újabb feladatok előtt címmel. A pátoszos hangvételű sorok ezúttal nem szoros értelemben vett szakmáról szólnak; szerzőjük most nem elsősorban a pénzügyőrt, hanem az embert szólítja meg, a magyarságot összefogásra buzdítva: „*Erdély és a visszatért keleti részek az anyaország szerves összefüggő részét képezik, mégis a közvetlen érintkezés a két terület lakossága között elsősorban a hatósági közegeken keresztül történik. Az egyszerű falusi székely-magyar bizonyára sohasem fogja beutazni a Nagy-Hazát és talán hazájának fővárosába sem fog soha eljutni. Ellenben mi, hatósági közegek hivatásunknál fogva legeldugottabb falujába is felkeressük őt és így elsősorban rajtunk keresztül fogja megismerni a magyarság lelkét és egész mentalitását.*”¹⁶⁴

Besze György fővigyázótól a következő, 1940. decemberi szám közölte a Sajtó és pénzügyőrség című írást. Sajtó alatt Besze a szaksajtót érti (vagyis azt az újságot, melynek hasábjain ír). A pénzügyőrségi újságírás feladatairól nem mond újat: a szakképzés támogatása, rendeletek magyarázata, szolgálati tájékoztatók közzlése, társadalmi eseményekről szóló tudósítások, érdekvédelem és így tovább – azelőtt is, azóta is mindvégig a pénzügyőr szaklapok ezeket tartották feladatuknak.¹⁶⁵ Cikkének apropóját ismét a bécsi döntés adja; ennek tükrében hívja fel a figyelmet a pénzügyőrségi sajtó új, fontos szerepére: „*Az ország területének megnagyobbodásával a pénzügyőrség is életének egy újabb szakasza elé érkezett. Ebben az új korszakban céljai megvalósítása érdekében nagy szüksége van a sajtó támogatására és nyilvánosságára. Mert a pénzügyőrségnek feladatai vannak, amelyeket a sajtó közreműködésével könnyebben tud megoldani, de lehetnek, sőt vannak kívánságai is, amelyeket szintén a sajtó útján tud legkönnyebben nyilvánosságra hozni. Azonkívül egyedül a sajtó a legalkalmasabb szerv arra is, hogy a megnagyobbodott országban szétszórtan, egymástól nagy távolságokban élő pénzügyőri szerveket egy bajtársi közösségben*

¹⁶³ SUBA László: *A pénzügyőrségi sajtó kezdetei*. In: *Hadtudományi Szemle*, 2014. 7. évf. 1. sz., pp. 113–120., p. 117.

¹⁶⁴ Pénzügyőrségi Szaklap – Pénzügyi Tanácsadó – 30. évf. 11. sz., 1940. november 30., p. 1.

¹⁶⁵ SUBA László: *A pénzügyőrségi sajtó kezdetei*. In: *Hadtudományi Szemle*, 2014. 7. évf. 1. sz., pp. 113–120., p. 117.

összekapcsolja, őket ebben a törekvésekben támogassa és számukra a híradó szerepét betöltse.”¹⁶⁶

1942-ben ünnepelte az önálló magyar pénzügyőrség fennállásának hetvenötödik évfordulóját. Ebből az alkalomból a testület igyekezett minél több fórumot felhasználni saját maga megismertetésére, népszerűsítésére. A Pénzügyőrségi Szaklap szeptemberi száma több mint négyoldalas megemlékező cikket közölt az elmúlt háromnegyed század történéseiről. A lap – melynek fejlécén immáron olvasható a pénzügyőrség jelmondata: „Hűség a jellemünk, kötelességérzet a parancsolónk, szaktudás a fegyverünk” – az írást e szavakkal vezeti be: *„Testületünk pár nap múlva ünnepli létesítésének hetvenötödik évfordulóját. Szomorúan látjuk, hogy ünnepünk most éppen úgy, mint 1917-ben az ötvenedik évforduló, ismét olyan időre esett, amikor a nemzet élet-halál harcát vívja. Az ötvenediket éppen ezért nem ünnepeltük, a mostanit pedig olyan szerényen üljük meg, mint amilyen szerényen éltünk hetvenöt éven át.*”¹⁶⁷

Szintén az évforduló tiszteletére újrászabályozták az 1930 óta fennálló pénzügyőrségi múzeum működési szabályzatát, így az hivatalosan is megnyitotta kapuit az érdeklődő közönség előtt. A szaklap októberi száma A pénzügyőrségi múzeum sajtóbemutatója címmel szinte egy egész hasábot szentel a nevezetes alkalomnak. A tudósításból kiderül, hogy nem volt hiábavaló a lelkes pénzügyőrök szervezőmunkája: a bemutatón húsz (!) napilap tudósítója vett részt, és a lapok hasonló terjedelemben írtak a múzeumról, mint maga a Pénzügyőrségi Szaklap.¹⁶⁸ A cikk így zárul: *„A különböző napilapokban megjelent cikkekből általánosságban az a megállapítás vonható le, hogy a nagy nyilvánosság eddig semmit sem tudott arról, hogy a pénzügyőrség szolgálata mennyire értékes és közérdekű és hogy milyen nehéz és körültekintő tevékenységet kell a pénzügyőrségnek kifejtene a tisztas kereskedelem érdekében. Reméljük, hogy ez a megismerés és a sajtó nyilvánossága most már hozzá fog járulni ahhoz, hogy a nagyközönség jövőben teljes megbecsülésben részesítse a pénzügyőri testületet.*”¹⁶⁹

A pénzügyőrség hetvenöt éves évfordulójáról nem csak a szaklap és a napilapok emlékeztek meg. A Magyar Rádióban abban az időben kedvelt műfaj volt a felolvasás. A legkülönbözőbb témájú előadások szálltak az éterbe, sőt ebben az évben a műsoridő 34%-át

¹⁶⁶ Pénzügyőrségi Szaklap – Pénzügyi Tanácsadó – 30. évf. 12. sz., 1940. december 30., pp. 7–8.

¹⁶⁷ Pénzügyőrségi Szaklap – Pénzügyi Tanácsadó – 32. évf. 9. sz., 1942. szeptember 30., pp. 1–5.

¹⁶⁸ SUBA László: *A pénzügyőrségi sajtó kezdetei.* In: *Hadtudományi Szemle*, 2014. 7. évf. 1. sz., pp. 113–120. p. 118.

¹⁶⁹ Pénzügyőrségi Szaklap – Pénzügyi Tanácsadó – 32. évf. 10. sz., 1942. október 30., p. 6.

(vasárnap 52%-át) az úgynevezett közérdekű műsorszámoknak tartották fenn. Ezeket az adásokat egyes minisztériumok rendelték meg és részben ők állították össze.¹⁷⁰ Talán éppen az egyik ilyen közérdekű műsorszám szerkesztőjének köszönhető, hogy a rádió fennállása, 1925 óta először, felolvasást tartottak a pénzügyőrségről. Az elhangzottakat szintén a Pénzügyőrségi Szaklap októberi száma közölte (rögtön a címlapon!), az alábbi bevezetőt fűzve a szöveghez: „*A magyar Rádió 1942. évi október hó 8-án este 8 órakor először tartott felolvasást a magyar pénzügyőrségről. Előző lapszámunkban közölt figyelmeztetés után, bizonyára sok pénzügyőr hallgatta a testületéről elhangzott szép szavakat, a szolgálati elfoglaltság viszont igen soknál lehetetlenné tette, hogy abban az időben rádiója elé üljön, ezért, hogy mindenki olvashassa az elhangzottakat és az megörökítve is legyen, azt teljes egészében közzé tesszük lapunkban.*”¹⁷¹

A rádióműsorban először megemlékeztek arról, hogy 1867-ben egy gyűlölt császári testületet váltott fel az önálló magyar pénzügyőrség, igaz, eleinte ennek tagjai is az átvett császári pénzügyőrökből kerültek ki. Az ellenszenv azonban nemcsak ezért maradt meg. A magyar kormányzat ugyanis kezdetben átvette az osztrák uralom adópolitikáját, aminek végrehajtását most már hiába végezték magyar pénzügyőrök, a rendelkezések iránt – s így azok végrehajtóival szemben is – mégiscsak tartózkodás alakult ki. Pedig, mint azt a műsorban hangsúlyozták, a pénzügyőrség az állam pénzügyi érdekei mellett a tisztas iparos és kereskedő társadalmat is védi. De más feladatai is vannak: a pénzügyőrök kezdettől fogva részt vesznek az országhatár fegyveres védelmében; így volt ez az első világháborúban is, sőt az 1916-os román betörés első sebesültjei és hősi halottai pénzügyőrök voltak.

A műsor megemlékezett még arról, hogy a trianoni szerződés következtében egyre nagyobb teher nyomta a pénzügyőrök vállát: az ország megingott gazdaságának felélesztésében fontos szerep jutott a pénzügyőrségnek. Szó esett a képzésről és a szolgálat fáradalmairól, továbbá igen rövid terjedelemben a gondokról is, igaz, hogy rögtön csillapítva a helyzet súlyosságát: „*A 75 éves pénzügyőrség fiatalos tetterőből duzzadó, munkás szellemű, fejlődő fegyveres őrtestületünk. Fejlődő, tehát számos megoldásra váró problémája van, melyeket azonban legfőbb hatósága megértéssel kezel.*” Végül a rádióadásban megemlékeztek

¹⁷⁰ KOLLEGA TARSOLY István (szerk.): *Kultúra, művészet, sport és szórakozás*. In: Magyarország a XX. században. Szekszárd, Babits Kiadó, 2000. Forrás: <http://mek.oszk.hu/02100/02185/html/499.html> (2021. 09. 04.), p. 376.

¹⁷¹ Pénzügyőrségi Szaklap – Pénzügyi Tanácsadó – 32. évf. 10. sz., 1942. október 30., p. 1–2.

az első világháború pénzügyőr áldozatairól, valamint azokról a bajtársokról, akik a rádióadás idején is idegen földön harcoltak.¹⁷²

Valamennyi idézet hűen példázza a huszadik század első évtizedeinek tematikáját és hangvételét a pénzügyőrségi szaksajtóban. A korszak történelmi eseményei nyomán erőteljesen érződik a hazafiasság megjelenése a lapok hasábjain. Egyrészt a fogalmazásmód minden lapszámban patetikus, másrészt a trianoni béke és a bécsi döntések kommentálása, illetve a háborúban elesett és harcoló pénzügyőrökről való megemlékezések is rendre visszatérő témák ezekben az években. Hozzátehetjük, hogy e rendkívül élénk érdeklődést az országhatárok gyakori változtatása iránt gyakorlati szempontok is indokolták, hiszen a vámhatár változása szolgálatszervezési döntéseket igényel – e döntések pedig természetesen befolyásolták a pénzügyőrök mindennapjait.

4.3. A PÉNZÜGYŐRSÉGI SAJTÓ A MÁSODIK VILÁGHÁBORÚ UTÁNI ÉVEKBEN

A háború után magára találó országban emberfeletti erőfeszítések árán gyorsan helyreállt – úgy-ahogy – a mindennapi élet. Így volt ez a pénzügyőrségnél is: a front elvonulta után nem sokkal, már 1945. május 12-én megjelent a pénzügyminiszteri rendelet a pénzügyőrség személyi és szervezeti átalakításáról. A nyár pedig elegendőnek bizonyult arra, hogy megszervezzék az új pénzügyőrségi sajtóorgánumot. A Pénzügyőrségi Közlöny szeptember 1-jén jelent meg először; a Pénzügyminisztérium Pénzügyőrségi Osztálya szerkesztette.¹⁷³

Úgy tűnik, az átszervezés már akkor sem ment könnyen. Az 1946. április 1-jei szám címlapján főszerkesztői írás hirdeti már címében is: Nem vagyunk testületünk szétdarabolói. Ez a címlap több okból is sokatmondó. Egyrészt a lap látványosan szakít elődjei hagyományaival, hiszen új, **első évfolyammal kezdi működését** (az 1946-os lapszám tehát már a II. évfolyamba tartozik). A másik érdekesség: a Pénzügyőrségi Közlöny (is) próbálja csillapítani a kedélyeket – és itt még nyoma sincs a későbbi ideológiának: *„Mi nem akarunk és nem tudunk pénzügyőr és pénzügyőr között éles megkülönböztetést tenni s minden vágyunk az, hogy kenyerre, munkakedve minden pénzügyőrnek legyen, s a feltámadt Jézus látja*

¹⁷² SUBA László: *A pénzügyőrségi sajtó kezdetei*. In: *Hadtudományi Szemle*, 2014. 7. évf. 1. sz., pp. 113–120., pp. 118–119.

¹⁷³ KOVÁCSICS Iván et al. (szerk.): *Emlékkönyv a Vám- és Pénzügyőrség történetéről 1867–2000*. H. n., VIVA Média Holding, é. n., p. 207.

szívünket és lelkünket, hogy mi csak egyért imádkozunk és dolgozunk: feltámadásért a régi elnyomatásunkból és elhagyatottságunkból.”¹⁷⁴

Ha már előttünk fekszik a Pénzügyőrségi Közlöny II. évfolyamának 4. száma, érdemes tovább lapozgatnunk, mert több olyan téma is terítékre került 1946. április 1-jén, amelyek sajtótörténeti áttekintésünk szempontjából fontosak. **Cser Kálmán** névvel sokat lehet találkozni ezekben az években: a száraz szolgálati tudnivalók, módszertani leírások erdejét ő színesíti (olykor filozófiai mélységekbe hatoló) publicisztikai írásaival, prózájával, s főképpen verseivel. Ebben a számban éppen az alaposság fontosságát hangsúlyozza meglehetősen alapossággal majdnem két oldalon keresztül. Tanítását e szavakkal zárja: *„Az alaposságnak e fenti szabályait mindenkinek be kell tartania, ezek szerint kell munkáját elvégezni. Ha nem így cselekszik, akkor munkája felületes lesz, ami egyet jelent a rossz munkával, a haszontalan időtöltéssel és az értéktelen névvel.*”¹⁷⁵

Kovács Imre felügyelő a tilos pálinkafőzések felderítése tárgyában ad módszertani segítséget több mint egy oldalon. A következő rovat a márciusi személyi változásokat (áthelyezéseket, megbízásokat stb.) közli. Szendrei György főfelügyelő Dohányjövédéki kihágások minősítése című cikksorozatának befejező részében példákkal is segíti a címbeli feladatot végző pénzügyőrök munkáját. (Egyébként pedig bizonyítván, hogy 1945 előtt is volt szaksajtó, visszautal a Pénzügyőrségi Szaklap egyik 1943-as cikkére.) Következik még ezek után három rövid útmutatás szesz-egyedárusági ügyekkel kapcsolatban, egy szakmai kérdésre válaszadás, felhívás, hírek, s végül a temetkezési egyesület hírei.

Úgy tűnik, a sajtó más orgánumai minden időben sértették többé-kevésbé a pénzügyőri önérzetet, s e sértésekre a szaksajtó becsülettel reagált. Íme, egy újabb példa: *„Pénzügyőrök hajnali razzian a városligetben, írja az egyik fővárosi napilap színes tudósításában. Mi persze tudjuk, hogy a feketézőkre leselkedő javadalmi örök voltak főszereplői ennek a nyomdába juttatott szenzációnak, de nem tudják mások néhány száz ezren, akik a pénzügyőrség működési területét nem ismerik. Egy másik újság tekintélyes olvasótábora szeme elé pedig egy kiváló pénzügyőri törzsfőfelügyelőt állítanak, akivel a dohányláncolásról szóló tudósításban 200 dollárt vágatnak zsebre, de a helyreigazító nyilatkozat során már apróbetűs sorokba bújtatják az ügyel kapcsolatos, teljesen szabályszerű eljárását. Nem akarunk ebből komoly panaszkodást csapni, de már egyszer úgy szeretnők, ha valaki valahol megírná a pénzügyőrt*

¹⁷⁴ Pénzügyőrségi Közlöny – 2. évf. 4. sz., 1946. április 1., p. 1.

¹⁷⁵ Pénzügyőrségi Közlöny – 2. évf. 4. sz., 1946. április 1., pp. 2–3.

és a pénzügyőrséget annak, ami! Se fel, se le hajszál túlzás ne lenne benne, hanem csak a derekas, igaz valóság nagyban-kicsiben egyaránt. Erényekkel és hibákkal, de hiteles fotográfia – de jó is lenne egyszer már...’’¹⁷⁶

És még egy gondolat ugyanerről, ezúttal a már idézett Cser Kálmántól, aki azon háborodott fel az egyik szám hasábjain, hogy egy újság szerint a pénzügyőrség busás haszon reményében feldúlta a parasztok tanyáját a dohányért. A sajtó hangja című cikkében Cser ezt írja: *„Demokratikus irányzatú újságnak nem kell bizonygatni, hogy a dohánytermelő parasztságnak a pénzügyőrséggel való szembehangolását semmiféle magyar érdek nem kívánja, gondosan meg kell tehát nézni a dolgokat, mielőtt erre a kényes területre lép az újságíró. ’’¹⁷⁷*

Természetesen nem kizárólag sajtóháború töltötte be a lap hasábjait: Kiss Géza felügyelő olyan feladatot vállalt magára, ami minden korszakban fontos volt, és fontos napjainkban is – ez pedig a nyelvművelés. **Beszéljünk magyarul!** – ez volt rovatának címe, melyben egy-egy elterjedt nyelvi hibát próbált pellengérré állítani. Írt például a szófölöslegekről, vagy az idegen kifejezések térnyeréséről (igaz, azt javasolja, hogy az *antenna* szót, mivel latinul vitorlarudat jelent, ne használjuk a magyar *hullámfogó* helyett).¹⁷⁸

1949. november 1-jétől a pénzügyőrségi kiadvány új neve: Pénzügyőrök Lapja. A fordulat évét követő időszak, a személyi kultusz évei rányomták bélyegüket a szaksajtóra is. Ha kezünkbe vesszük a korábbi néhány év lapszámait, talán leginkább az tűnik szemünkbe, hogy a háború előtti hazafias, pátosszal teli hangvételt tárgyilagos, puritán, hétköznapi szakmai fogalmazásmód váltja fel. Majd jön a Rákosi-korszak: ettől kezdve minden oldalt, minden sort áthat a politika. A néhány hónappal azelőtti szakmaiságot, a tárgyilagos hangvételt felváltják a kötelező retorikai fordulatok: *Sztálin elvtárs nyilatkozata új erőt ad..., Így dolgozik a nép ellensége!, Fordítsunk gondot fiatal kádereink nevelésére!* – csak néhány jellemző cím a Pénzügyőrök Lapjának egy korabeli számából.¹⁷⁹ A korszakban kötelező képi sablonokat jól illusztrálja egy címlap: az 1951. évi decemberi szám elején Sztálin elvtárs, előtte nyitott könyv, az asztalon egy pohár víz, és természetesen telefon.¹⁸⁰

¹⁷⁶ Pénzügyőrségi Közlöny – 2. évf. 6. sz., 1946. június 1., p. 47.

¹⁷⁷ Pénzügyőrségi Közlöny – 3. évf. 5. sz., 1947. május 1., p. 69.

¹⁷⁸ Pénzügyőrségi Közlöny – 2. évf. 10. sz., 1946. október 1., p. 78.

¹⁷⁹ SUBA László: *A pénzügyőrségi sajtó 140 éve*. In: CSISZÁR Imre, KÖMÍVES Péter Miklós (szerk.): *Tavaszi Szél 2014 / Spring Wind 2014: II. kötet. Állam- és jogtudomány, közigazgatás-tudomány, had- és rendészettudomány*. Debrecen, Doktoranduszok Országos Szövetsége, 2014, pp. 554–562., p. 559.

¹⁸⁰ SUBA László: *A pénzügyőrségi sajtó utóbbi hét évtizede*. In: ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): *Válogatott tanulmányok a Vám- és Pénzügyőri Tanszék fennállásának 25. évfordulója alkalmából*.

4.4. A KÁDÁR-KORSZAK PÉNZÜGYŐRSÉGI SAJTÓJA

A Kádár-korszakban a testületi lap változatlan névvel jelent meg. Ami a tartalmat illeti, betöltötte jól körvonalazható szerepét: tudósított a szakmai eseményekről, a mindennapi munkával kapcsolatban felmerült problémákról; beszámolt az ebben az időszakban nem is ritka nemzetközi szakmai eseményekről, sokoldalú nemzetközi egyezmények megkötéséről; ismertette a személyi híreket; örömmel újságolta a pénzügyőr sportélet eredményeit. Emellett ebben az időszakban is minden cikkben ott volt a politika.¹⁸¹

Az igényességet, azon belül a nyelvi igényességet nem csupán üres jelszóként emlegető pénzügyőr szerzők időnként továbbra is feltűntek a pénzügyőr sajtóban nyelvművelő cikkeikkel. Így tett az 1972-ben indult nyelvművelő rovat első három cikkének írója, Szalkai Pál is. Írásainak címe: Nyelvi egyveleg, Nyelvi műveltség, illetve Különírás – egybeírás.¹⁸² Nyelvi műveltség címmel megjelent cikkének következő – ma is aktuális – sorai bizonyítják, hogy a nyelvművelés sohasem fölösleges: „*A nyelvészek nyelvi restségnek nevezik azokat a hiányosságokat és mulasztásokat, amikor valaki a rövidsége törekvés, a tömör fogalmazás célzatával elhagy valamit, amelynek hiányával ugyan érthető, de nem tökéletes a mondat. [...] A névelő legtöbbször címekből, fölíratokból marad el: »Csempészet módszerei«, »Cselekmények számának alakulása«, »Népgazdaság részére biztosítva«, »Utasforgalom alakulása«.*”¹⁸³

A pénzügyőrségnek – ha nem akart kimaradni a napi hírekből, és ha pozitív színben kívánta láttatni önmagát – követnie kellett a sajtó fejlődését, meg kellett jelennie az új kommunikációs csatornákon. 1972-ben írta a Pénzügyőrök Lapja: „*A testület első kiállítását minden külső segítség igénybevétele nélkül a testület tagjai és nyugdíjasai hozták létre. A megnyitót sajtófogadás követte, melyen részt vettek napilapjaink, hetilapjaink munkatársai, a rádió Esti Krónikájának riportere és a TV stábja is. A fogadás eredményeként sajtóorgánumaink foglalkoztak kiállításunkkal és a TV Híradó április 26-i első kiadása mintegy két perces híradásban emlékezett meg az eseményről.*”¹⁸⁴

Budapest, Nemzeti Közszerzői Egyetem Rendészettudományi Kar Vám- és Pénzügyőri Tanszék, 2016, pp. 113–121., p. 117.

¹⁸¹ Uo.

¹⁸² SUBA László: *Fináncok a sajtóban különböző korokban*. In: JÁMBOR Orsolya Ilona, LÉNÁRT Máté Gábor, TARJÁN G. Gábor (szerk.): *A rendőrákadémiától az egyetemig. Rendészettörténeti tanulmányok*. Budapest, Rendőrség Tudományos Tanácsa, 2019, pp. 207–226., p. 220.

¹⁸³ Pénzügyőrök Lapja – 24. évf. 10. sz., 1972. október, p. 7.

¹⁸⁴ Pénzügyőrök Lapja – 24. évf. 12. sz., 1972. december, p. 7.

Majdnem egy évtizeddel később, 1981-ben a Vám- és Pénzügyőrség vezetése sajtótájékoztatót szervezett a testület munkájáról. A tájékoztatóra meghívták a központi napilapok, az MTI, a rádió, a televízió és a közgazdasági újságok tudósítóit is. Miért volt szükség a tájékoztatóra? Az ok a korábbi több mint egy évszázadból már jól ismert: a sajtó egyoldalú képet fest a pénzügyőrsegről. A sajtótájékoztatót (melyről a szaklap is tudósított akkoriban) a már többször idézett emlékkönyv így kommentálja: „*Némi túlzással ugyan, de mondhatjuk, hogy sorskérdés volt ez a pasaréti tájékoztató. A dinamikusan nőtt utasforgalom kitermelte salakját, a szándékos és gondatlan cselekmények sorát. Az elkövetők, vagy csak »elkövetők« pedig valós vagy vélt sérelmük orvoslására minden lehetséges fórumot megkerestek. A legnagyobb nyilvánosságot természetesen a sajtó biztosította. A tájékoztató tisztázó, felvilágosító, preventív és egyben kapcsolatteremtő célokat is szolgált. A sajtó egyetértésével. Hogy ez így volt, bizonyítja, hogy az aznapi esti tv-híradó is sugárzott felvételeket az eszmecseréről.*”¹⁸⁵

Ebben az időszakban honosodik meg a szakújságban két alapvető újságírói műfaj: **az interjú és a riport** – korábban nem lehetett találkozni velük. Igaz, a pénzügyőrök többsége nehezen nyílik meg, mint a Pénzügyőrök Lapja 1987. májusi számának Felderítők, felderítések nyomában című cikksorozatának interjúalánya is. Untener Erika így kezdi írását: „*»Nem tudok én annyit beszélni, hogy két oldalnyit kitegyen a lapban« – szabadkozik Adányi József őrmester, amikor felvázolom körülbelüli elképzelésemet a beszélgetésünk formába öntéséről. Nem intem le, hogy bízza azt csak rám, de nem is riaszt vissza a kijelentése, hiszen – most már bevallhatom – előzetes információim megnyugtattak efelől. Inkább ajtóstul – stílszerűen úgy is mondhatnám: kamionostul – rontok a házba, amikor eddigi legnagyobb felderítéséről, egy kamionsofőr üzelmének megakadályozásáról ejtek el egy-két vezérszót...*”^{186,187}

A modor az ember ajánlólevele! – szögezi le Gy. G. (Gyenis Géza) 1987-es cikkében. Azt fejtegeti, hogy miként viselkedjen a pénzügyőr az eljárása során – túl a szabályzatokban

¹⁸⁵ KOVÁCSICS Iván et al. (szerk.): *Emlékkönyv a Vám- és Pénzügyőrség történetéről 1867–2000*. H. n., VIVA Média Holding, é. n., p. 101.

¹⁸⁶ Pénzügyőrök Lapja – 39. évf. 5. sz., 1987. május, pp. 12–13.

¹⁸⁷ Ide kívánczok egy személyes történet arról, hogy a mindenkori pénzügyőrségi újság milyen nagy szerepet töltött be abban, hogy a pénzügyőrök megélhessék az összetartozás érzését. (Bár reményeim szerint a fenti oldalak is alátámasztják ezt.) Néhány éve egy vámhatósági kommunikációval foglalkozó kurzusomon bemutattam levelezős pénzügyőr hallgatóimnak ezt az idézetet. Nekem föl sem tűnt a névazonosság, de az egyik hallgató – Adányi nevű – felkiáltott: Hiszen ez az apámmal készült interjúból van, annak idején büszkén mesélt róla!

leírtakon. Minden gondolata megszívlelendő, itt azonban csupán egyet idézek közülük – ami abban az időben talán még túlságosan modernnek tűnhetett: „Az utas és a vámkezelő, az ellenőrzést végző közötti viszony alapvető jellemzője, hogy mi vagyunk az ügyfélért és nem fordítva. Ez messze nem jelenti azt, hogy ebben a helyzetben mindent el kell tűrni, de ne felejtsük el, hogy az állampolgár van elsősorban kiszolgáltatott helyzetben.”¹⁸⁸

A korszak pénzügyőrségi sajtójáról összegzésül kijelenthetjük, hogy a második világháború után – pontosabban 1949-től – a pénzügyőrség belső sajtóorgánuma természetesen a vezetés (és a politikai rendszer) hivatalos álláspontját tükrözte, egyéni véleményeknek nem volt helyük. A kádári konszolidáció éveitől azonban – bár a lap szerkesztését továbbra is az országos parancsnokságon végezték – előtérbe került a pénzügyőrök munkájának, mindennapjainak bemutatása.

4.5. A RENDSZERVÁLTOZÁSTÓL A NAV MEGALKAKULÁSÁIG

A rendszerváltozás életre hívta a megújulás igényét a szakmai sajtóban is. A Pénzügyőrök Lapja a korábbi politikai rendszer újságja volt, ezért új orgánum, új cím kellett. Megjelent tehát az új szakmai havilap, a *Pénzügyőr*. A címlap tanúsága szerint az orgánum kezdetben „A Vám- és Pénzügyőrség testületi dolgozóinak lapja”, később „A vám- és pénzügyőrség lapja” volt. Eleinte fekete-fehér-zöld színben jelent meg, majd színes borítóba „csomagolt” fekete-fehér-zöld, később teljes terjedelmében színes újság lett a *Pénzügyőr*. Utóbbi változat címlapján „Alapítva 1874” felirat szerepelt. Ekkor tehát már felvállalta az összes előd hagyatékát, feladatának ugyanazt tekintette, mint az elmúlt sok-sok évtized belső lapjai. Beszámolt a testület eseményeiről, interjúkat közölt vezetőkkal és beosztottakkal, riportokban hozta közel olvasóihoz a mindennapok küzdelmeit és sikereit, jogszabály-magyarázatokot és módszertani útmutatásokat közölt, továbbá megörökítette a pénzügyőr társasági élet örömteli pillanatait, a *Pénzügyőr* Zenekar fellépéseit, a pénzügyőr sportolók eredményeit.¹⁸⁹

¹⁸⁸ Pénzügyőrök Lapja – 39. évf. 6. sz., 1987. június, p. 4.

¹⁸⁹ SUBA László: *Fináncok a sajtóban különböző korokban*. In: JÁMBOR Orsolya Ilona, LÉNÁRT Máté Gábor, TARJÁN G. Gábor (szerk.): *A rendőrákadémiától az egyetemig. Rendészettörténeti tanulmányok*. Budapest, Rendőrség Tudományos Tanácsa, 2019, pp. 207–226., p. 220.

1991. május 15-én „*a pénzügyőr sajtó a »belső használatra« kötöttségéből »Vám–Zoll« néven kilép az utcára*”¹⁹⁰, vagyis megjelenik az az újság, amely – fejléce szerint – „a Vám- és Pénzügyőrség Országos Parancsnokságának folyóirata”-ként hónapról hónapra tájékoztatja a szakmai közvéleményt és valamennyi érdeklődőt (például a külföldi utazásra készülő olvasókat) a legfrissebb tudnivalókról. A Vám–Zoll rovatai vám- és jövedéki témájú, később egyre nagyobb terjedelemben a környezetvédelmi termékdíjjal foglalkozó cikkeket tartalmaztak. Valamennyi szám bőven tartalmazott bűnügyi híreket, de ezeken kívül a szakmai újság figyelemmel kísérte a világ- és a magyar gazdaság aktuális folyamatait, történéseit is, amelyekről rövid tudósításokban számolt be. A nyílt terjesztésű Vám–Zoll cikkeinek jó része a Pénzügyőrből átvett (adott esetben rövidített, átdolgozott), a Vám- és Pénzügyőrség Országos Parancsnoksága (VPOP) neves szakemberei által jegyzett írás volt.¹⁹¹

Ebből az időszakból is lehet példát hozni a pénzügyőrség elleni hangulatkeltésre – igaz, hogy a közlendő eset nem a bulvársajtó egyik kiadványával kapcsolatos (ekkor nem is volt ilyen orgánus), hanem az ország akkori vezető napilapjával. 1994. június 13-án – a Pest Megyei Rendőr-főkapitányság tájékoztatása alapján – öt országos napilap is hírt adott arról, hogy két esetben szállítottak el ismeretlenek különféle árukat egy vámszabad területről, illetve egy vámraktárból – a vámosok engedélye nélkül. Az 1994. júliusi Pénzügyőr az MSZMP központi lapját, a Népszabadságot idézi, amely **Lopnak a vámosoktól** címmel számolt be az esetről. A pénzügyőrségi lap a következő címmel tette közzé reagálását: **„Lopják” a vámosok becsületét**. A sajtóval való kapcsolattartás mikéntjéről az 1990-es évek közepén pontos képet kaphatunk, ha felidézzük, milyen intézkedéseket tett a Vám- és Pénzügyőrség az eset kapcsán. „*A VPOP MTI közleményben utasította vissza a valótlan állításokat és kérte a valós tények közlését. Az öt napilap újságíróit a Titkársági és Sajtó Önálló Osztály beszélgetésre hívta meg, ahol írásos háttéranyagot adtunk át, minden félreértést tisztáztunk, annak reményében, hogy az igazságot részletesebben fogják megírni, mint a téves hírt. [...]* Téves hírek, valótlan adatok közzétételét, tények esetleges elferdítését általában sajnos nem tudjuk megakadályozni. Az MTI-vel és a legtöbb sajtóorgánussal kialakított napi munkakapcsolatunk keretében egyre gyakoribb, hogy egy-egy hírt a vám- és pénzügyőrségnél ellenőriznek, kiegészítenek, mielőtt közreadnák. Mi is arra törekszünk, hogy mindig

¹⁹⁰ KOVÁCSICS Iván et al. (szerk.): *Emlékkönyv a Vám- és Pénzügyőrség történetéről 1867–2000*. H. n., VIVA Média Holding, é. n., p. 237.

¹⁹¹ SUBA László: *Fináncok a sajtóban különböző korokban*. In: JÁMBOR Orsolya Ilona – LÉNÁRT Máté Gábor – TARJÁN G. Gábor (szerk.): *A rendőrákadémiától az egyetemig. Rendészettörténeti tanulmányok*. Budapest, Rendőrség Tudományos Tanácsa, 2019, pp. 207–226., p. 220.

»hallgattassék meg a másik fél is«. Ha ez mégsem történik meg, őszintén reméljük, hogy az ilyen esetekben tett intézkedések nem »eső után köpönyeg« hatékonyságúak, hanem valóban az olvasók pontos, hiteles tájékoztatását és a vám- és pénzügyőrség jó hírnevének megvédését szolgálják»¹⁹² – írta az eset kapcsán Szükné dr. Szentirmai Mária sajtótitkár.

1994 decemberében számvetést készítettek a vám- és pénzügyőrség sajtósai: milyen eredményeket értek el, illetve milyen kudarcokat éltek meg abban az esztendőben. A **Jó újságok – sajtó, újság ügyben** című cikkben is Szükné dr. Szentirmai Mária sajtótitkár fogalmazza meg az akkoriban bevezetett – a főnt említett eset miatt is sürgető – újítások lényegét: „Sajtószervezői munkánk során az eddigieknél nagyobb figyelmet fordítottunk a testület arculatának kialakítására. Igyekezünk munkánkat életközelségre hozni, a komolyabb eredményeket publikálni, ezzel is elősegíteni a vám- és pénzügyőrség presztízsének növelését, a pénzügyőrök tevékenységének széles körű elismerését.”¹⁹³ A szerző kiemeli, hogy **bevált a szóvivői intézmény**, a testület szóvivője¹⁹⁴ ismertté vált a sajtóorgánumok vezető munkatársai körében. 1994-ben 17 sajtótájékoztatót tartottak, amelyeken átlagosan 20–25 sajtóorgánum képviseltette magát. Kilencvenegy MTI-közleményt adtak ki, és ezzel, valamint a sajtóérdeklődés felkeltésével, illetve ébren tartásával elérték, hogy naponta átlagosan 3–5 újságcikk és heti két–három rádió- vagy tévéadás foglalkozott a Vám- és Pénzügyőrség tevékenységével. Az intézkedések nem voltak hiábavalóak: „**Ebben az évben a korábbiaknál pozitívabb megítélést kapott tevékenységünk a sajtóban, lényegesen többet foglalkoztak eredményeinkkel, elismerően szóltak erőfeszítéseinkről.**”¹⁹⁵

A vámhatóság pozitív sajtóbeli megítélését nem csupán a mindennapi korrekt, gyors, jogszerű munka, vagy az eredményekről való híradás segítette. Még mindig 1994-nél maradván, ekkor, a nemzetközi vámnapon, azaz január 26-án mutatták be az **Egy testület arca** című filmet, amelyet a nagyközönség különböző szakmai kiállításokon láthatott.¹⁹⁶ Az alkotást több városban (Debrecenben, Szegeden, Kecskeméten, Budapesten, Pécsen, Győrben, Miskolcon és Szombathelyen) bemutatták a sajtó képviselőinek is, majd pedig

¹⁹² Pénzügyőr – 1994. július – p. 18.

¹⁹³ Pénzügyőr – 1994. december – p. 26.

¹⁹⁴ Akkoriban Laczó László. Utódai: Sipos Jenő, majd Suller Attila. A Nemzeti Adó- és Vámhivatal megalakulásával (2011. január 1.) átszervezték a szóvivői munkát: a szervezetet évekig három szakterületi szóvivő képviselte: a bünyügyi, az adószakmai és a vámszakmai szóvivő. Jelenleg a Nemzeti Adó- és Vámhivatalnak egy szóvivője van, dr. Kis Péter András.

¹⁹⁵ Pénzügyőr – 1994. december, p. 26.

¹⁹⁶ A film alkotói: Csala Károly, Joó Gábor, Lőrincz József. A film elkészítését dr. Köpf László, az akkori VPSZKSK (Vám- és Pénzügyőrség Szociális, Kulturális és Sportközpontja) igazgatója menedzselte.

minden alkalommal sajtóbeszélgetés következett. Az erről szóló **Májusban indult útjára a film** című 1995. januári interjúban Laczó László szóvivő az akkori viszonyok között „merész” terveket fogalmazott meg: „*egy saját stúdió felszerelése [...] rövid időn belül meghozná a »pénzét«.* Az itt elkészített referencia filmekről országos és a helyi tévéműsorokban sokkal intenzívebben és szakszerűbben lehetne jelen a testület, nem beszélve az oktatófilmek készítéséről, elősegítve ezzel a szakemberképzést”¹⁹⁷. Ez a gondolat időszerű ma is: jelenleg nincs olyan aktuális tartalmú film, amely a Nemzeti Adó- és Vámhivatal munkáját, feladatait szemléletesen tárná a közönség elé. Ugyancsak hiányzik a néhány szakmai területen különösen hasznos oktatófilmek tárháza. Nemrég egy vietnami vámiskolai delegáció is arról érdeklődött a Nemzeti Közszerződési Egyetemen, hogy rendelkezésre állnak-e az oktatáshoz szemléltető videoanyagok. Sajnos, nemleges választ kaptak. Az utolsó – mintegy 15 perces – film, amely a pénzügyőrök munkájáról készült, több mint egy évtizede került ki a vágószobából. A film fényképezését a Vám- és Pénzügyőrség Országos Parancsnoksága (VPOP) akkori sajtóosztályának munkatársa végezte, az utómunkálatok pedig egy fővárosi kerületi televízió stúdiójában történtek. Ezen kívül csak egy-két (szintén „háziprosz” módszerekkel készült) oktatófilm látott napvilágot, szintén a 2000-es évek első évtizedében.^{198,199}

Visszakanyarodva a testületi újsághoz, a Pénzügyőr túlélte a Vám- és Pénzügyőrség és az APEH összevonásából létrejött Nemzeti Adó- és Vámhivatal 2011. január 1-i megalakulását is: a lap utolsó 2017 júliusában jelent meg. Ez volt tehát a pénzügyőrségi belső sajtó legutolsó lapszáma.²⁰⁰

¹⁹⁷ Pénzügyőr – 1995. január, p. 31.

¹⁹⁸ SUBA László: *Fináncok a sajtóban különböző korokban*. In: JÁMBOR Orsolya Ilona, LÉNÁRT Máté Gábor, TARJÁN G. Gábor (szerk.): *A rendőrákadémiától az egyetemig*. Rendészettörténeti tanulmányok. Budapest, Rendőrség Tudományos Tanácsa, 2019, pp. 207–226., pp. 222–223.

¹⁹⁹ A szerző szerencséjének tartja, hogy valamennyi alkotás elkészítésében részt vehetett narrátorként. – A filmek hiánya miatti „kesergés” természetesen nem jelenti azt, hogy az oktató ne találhatna kreatív megoldásokat, ha a pénzügyőrök képzését vizuális élménnyel kívánja színesíteni. Így például a vámjogi kurzusokon tárgyalandó szóbeli vámáru-nyilatkozat illusztrálásaként remek szolgálatot tesz a Monthly Python társulat *A csempész (The smuggler)* című jelenete. Angol nyelven, magyar nyelvű feliratozással elérhető például itt: https://indavideo.hu/video/A_csempesz_The_Smuggler_Monthly_Python_Repulo_Cirkusza (2021. 09. 17.)

²⁰⁰ Egy korábbi, egészen pontosan a találomra kiválasztott 2013. júniusi szám tartalomjegyzéke hűen tükrözi az utolsó – immár NAV-os – esztendő tematikáját: Megnyílt az Ásotthalom és Királyhalom közötti határátkelő; Ünnepi köszöntő a közszolgálati tisztviselők napja tiszteletére; Jelentős változások a déli határszakaszon; Kedvezőbb szabályok a Horvátországba utazóknak; A vámtarifa módosításának új irányai; Adóraktári engedély visszavonása; Az első engedélyek a trafiktörvény alapján; Családi kedvezmény érvényesítése korhatár előtti ellátás, illetve szolgálati járandóság esetén; Új utakon a hazai hulladékgazdálkodás; Milliárdos pénzmosás, becsapott kisbefektetők; Kedvezményes színházjegyek a Városmajori Szabadtéri Színház előadásaira; A Foglalkoztatási Szabályzat főbb változásai; A Rendvédelmi Hivatásetikai Kódex és Etikai Eljárési Szabályzat;

Összefoglalásul megállapíthatjuk, hogy az önálló magyar pénzügyőrség – amely 143 évig működött saját szervezeti keretek között – szinte az első évektől rendelkezett belső sajtóval. Az egymást követő – olykor egymás mellett működő – orgánumok tematikáját vizsgálva látható, hogy évtizedeken át állandó témák voltak: az ismeretterjesztés, a szépirodalom, a pénzügyőrök szociális, anyagi helyzete. A huszadik század első felében nagyobb hangsúlyt kapott a hazafiság eszméje. Számtalanszor reagált az újság a (külső) lapársai hasábjain megjelent, a pénzügyőrséget érintő negatív megnyilvánulásokra. Az újság kezdetektől meglévő szerepe az oktatásban, a szakmai ismeretek terjesztésében mindvégig jelentős maradt. Ezt példázza a Pénzügyőr újság melléklete, amely kizárólag szakmai fejtegetéseket tartalmazó cikkeket tartalmazott, és amely ekképpen nagyon jó szolgálatot tett például az EU-csatlakozásra felkészülő pénzügyőrök önképzésében.

Betöltötték-e szerepüket a 143 éven át különböző címeken megjelent lapok? Az említett tematika kétségkívül elősegítette a szervezet (ma inkább úgy fogalmazhatnánk: a szakma) kohézióját, hiszen olyan problémák felvetésének lehettünk tanúi a vizsgált hasábjakon, amelyek a mindenkori pénzügyőri apparátust élénken foglalkoztatták. S a legutóbbi számokat vizsgálva is megállapítható: a Pénzügyőr nem csupán a hivatalnokhoz, hanem az emberhez is szólt. Hiszen egy néhány ezer fős szakma képviselői hónapról hónapra úgy érezhették, amikor kézbe vették a legfrissebb Pénzügyőrt, hogy létezik egy olyan orgánum, amely csak róluk szól. (Adott esetben a szó szoros értelmében is.) Az ő gondjaik, az ő kérdéseikre adott válaszok köszöntek vissza a lap hasábjairól, az ő ismerős kollégáik nyíltak meg a lap újságíróinak.

Röszke röntgenszemmel; A Nemzeti Adó- és Vámhivatal 2012. évi kábítószer-felderítési tevékenysége; Játékos kedvű majálisozó; EMGA-értekezlet a 2013/2014-es EMGA vizsgálati időszak küszöbén; Módosult az SZMSZ; Együtműködés a polgárőrökkel; Pálinkafesztivál; Húsz év után ismét Mohácson találkoztak; A munkavégzés egészségügyi ábécéje; Könyvajánló; Zenei ajánló; Filmajánló; Sportrovat; Rejtvény; Recept; Vámosoroszi. Erdőhádi fieszta; A Nemzeti Adó- és Vámhivatal is részt vett az árvízi védekezésben (képriport).

4.6. KRÍZISKOMMUNIKÁCIÓ A VÁM- ÉS PÉNZÜGYŐRSÉGNÉL – EGY TANULSÁGOS ESET

4.6.1. EU-CSATLAKOZÁS TECHNIKAI PROBLÉMÁKKAL

Vámhatósági körökben fontos és emlékezetes a dátum: 2004. május 1-jén került sor hazánk csatlakozására az Európai Unióhoz. Ez a jelentős esemény számos változással járt a Vám- és Pénzügyőrségnél. Az egyik legszembetűnőbb újdonság talán az volt, hogy – tekintettel arra, hogy az Európai Unió (EU) vámunió is, a csatlakozás napján 0.00 órától megszűnt a (folyamatos) vámellenőrzés a Magyar Köztársaság Szlovéniával, Ausztriával és Szlovákiával közös határszakaszán. A csatlakozás további fontos elemeként már nem kellett vámokat fizetni az EU tagállamaiból importált termékek után, hiszen az uniós jog *„tiltja a tagállamoknak a piacvédő intézkedéseket (vámok, adók, engedélyezési rendszer, a külföldiek munkavállalásának, vállalkozásának, befektetéseinek korlátozása), egyáltalán azokat a korlátozásokat, amelyek megnehezítik az exportot, az importot, a szolgáltatások nyújtását és igénybevételét, a külföldről és külföldre irányuló tőkebefektetést, a külföldi munkavállalást”*²⁰¹. Mindezzel összhangban, a felvázolt uniós jogi előírások támogatása céljából, a csatlakozni kívánó tíz országban már évekkel a belépést megelőzően elkezdődött az a fejlesztői munka, amely a tagjelölt országok (köztük hazánk) és a tagállamok váminformaticai rendszerei közötti hatékony együttműködést – inter-operabilitást – célozta.

A Vám- és Pénzügyőrség Országos Parancsnokságán (VPOP) 2002 elején létrejött Inter-operabilitási Projekt (IOP) feladata volt azoknak a szakmai informatikai rendszereknek a fejlesztése, implementálása, amelyek megléte és működése az EU részéről elvárásként fogalmazódott meg. Ez a projektcsoport végezte továbbá a kifejlesztett rendszerek tesztelését, implementálását, a felhasználók (pénzügyőrök és ügyfelek) felkészítését, az informatikai fejlesztések miatt szükségessé vált jogforrás-változások előkészítését és minden egyéb ide kapcsolódó feladatot. Az IOP két alprojektre tagolódott: a közösségi árutovábbításokat menedzselő új számítógépesített árutovábbítási rendszer (New Computerised Transit System – NCTS) bevezetését előkészítő NCTS_HU elnevezésű, illetve a további szükséges fejlesztéseket, elsősorban a vámáru-nyilatkozat feldolgozó rendszer fejlesztését végző ITMS_HU (integrált tarifakezelő rendszer – Integrated Tariff Management System, ITMS)

²⁰¹ VÁRNAY Ernő – PAPP Mónika: *Az Európai Unió joga*. Budapest, Complex Kiadó, 2006, p. 427.

megjelölésű csoportra. A vámhatóság illetékes vezetői úgy döntöttek, hogy az NCTS rendszer indulását nem a csatlakozás napjára, hanem már 2003. október 1-jére tűzik ki. A rendszer – minimális kezdeti nehézségekkel – elindult, és a csatlakozás napjára, 2004. május 1-jére mind a vámhatóság munkatársai, mind az ügyfelek gyakorlatot szereztek a használatában.²⁰² Az EU-csatlakozás napján az NCTS országos help desk szolgálatához pusztán olyan vámjogi, vámeljárási kérdésekkel fordultak a vámhatóság munkatársai, amelyek a vámkódex rendelkezéseinek alkalmazására irányultak; technikai, informatikai jellegű probléma nem adódott, ügyféli megkeresés pedig egyáltalán nem volt.²⁰³

A projekt által fejlesztett másik modul, az ITMS, pontosabban annak legfontosabb eleme, a vámáru-nyilatkozat feldolgozó rendszer (Customs Declaration Processing System, CDPS) azonban több problémával indult. Az exportmodult a VPOP április 30-án kapta meg, az importmodult csak május 5-én. Dr. Nagy János, a Vám- és Pénzügyőrség akkori országos parancsnoka ezt így magyarázta: „*A meglepetések az első héten jöttek, amikor már nagyobb terhelést kapott a rendszer. Akkor derültek ki, hogy bizonyos szituációkban lassulások, lefagyások, leválások tapasztalhatók.*”²⁰⁴

4.6.2. A SAJTÓ REAGÁLÁSA A TÖRTÉNTÉKRE

Köztudott, hogy a sajtó mindvégig kiemelt figyelmet szentelt hazánk európai uniós csatlakozásának: az előkészítő tárgyalásokról, az átveendő uniós joganyag egyes részleteiről, illetve magáról a csatlakozás pillanatáról is számos sajtóorgánum, rádió- és televízióműsor számolt be. Érthető tehát, ha a bevezetőben vázolt események is élénk sajtófigyelmet váltottak ki.²⁰⁵

²⁰² A szerző a projekt teljes ideje alatt az NCTS_HU alprojekt tagja, később az NCTS help desk szolgálat vezetője volt – ráadásul 2004. május elsején ügyeleti szolgálatot látott el. A projekt tevékenységének felvázolása ily módon jórészt saját tapasztalatokra épül.

²⁰³ SUBA László: *Az árumozgás-felügyelet elektronizálási folyamata a vámhatóságnál*. In: ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): *Biztonság, szolgáltatás, fejlesztés, avagy új irányok a bevételi hatóságok működésében*. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat, 2019, pp. 202–217., p. 208.

²⁰⁴ M[oldován] T[amás]: *Arra kerestük, keresik a választ, mi okozta a zavarokat*. In: *Vám-Zoll*, 2004. június, pp. 3–7.

²⁰⁵ Az esettanulmány teljes, minden részletre kiterjedő kifejtését lásd: SUBA László: *A vámhatóság interoperabilitása – és annak kommunikációja (A 2004-es EU-csatlakozás kihívásai)*. In: *Hadtudományi Szemle*, 2015. 8. évf. 4. sz. pp. 306–315. és SUBA László: *A vámhatóság kríziskommunikációja - tanulságok egy évtized távlatából*. In: ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes – SZABÓ Andrea (szerk.): *Az adó- és vámhatóságok aktuális kihívásai*. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság, 2015, pp. 26–40.

Az elektronikus média érdeklődését először május 5-én, szerdán keltette fel a kialakult helyzet. A Hír TV arról számolt be, hogy *„állítólag az uniós csatlakozás óta fejetlenség uralkodik a magyar vámrendszerben, mert összeomlott a VPOP számítógépes rendszere”*²⁰⁶. A problémákról legközelebb két héttel később szintén a Hír TV tett említést. A pénzügyőrök szakszervezeti vezetőjével készített interjút a műsorvezető így vezette fel: *„káosz és anarchia uralkodik a vám- és pénzügyőrségen – állítja a szakszervezet vezetője”*²⁰⁷. A váminformatikai rendszerek működésében tapasztalható zavarok május 20-ától kaptak néhány napos kiemelt publicitást. Ekkor ugyanis a politika is érzékenyvé vált a külkereskedelmi áruk forgalmát és ezen keresztül az egész gazdaságot érzékenyen érintő anomáliákra. Egyrészt *„Font Sándor a parlamentben interpellált, mivel az egész gazdaságra kiható kérdéstről van szó, érthetően közüggé vált a vám, a vámolás”*²⁰⁸. Másrészt az akkori miniszterelnök, Medgyessy Péter, valamint pénzügyminisztere, Draskovics Tibor felkeresett egy budapesti nagy forgalmú vámhivatalt, hogy a helyszínen tájékozódjon a kialakult viszonyokról. A látogatásról aznap hírt adott az MTV-1, a Duna TV, a TV2, a Hír TV, a Klubrádió, az Infó Rádió, illetve a Gazdasági Rádió. A következő napokban – 21-e, péntek és 25-e, kedd között – az elektronikus sajtó a miniszterelnöki-pénzügyminiszteri látogatás apropóján összesen mintegy hetven alkalommal tett említést arról, hogy a vámhatóságnál normalizálódik a helyzet.²⁰⁹

Az írott sajtó orgánumai közül a témának a Világgazdaság szentelt kiemelt figyelmet. Május 5-én megjelent cikkükben az országos parancsnok még úgy fogalmazott: *„apróbb nehézségek után végül is sikerült az átálláshoz szükséges munkákat befejeznünk április végére”*²¹⁰. Május 8-án már három vidéki napilapban – az Észak-Magyarországban, a Kelet-Magyarországban és a Hajdú-Bihari Naplóban – Uniós terhek a vámudvarokon címmel jelent meg beszámoló a tapasztalt nehézségekről: *„a lapunknak nyilatkozó logisztikai vezető szerint gyárak és termelőüzemek álltak már le az alapanyagok hiánya miatt”*²¹¹. Ezt követően az írott sajtó szinte nem is foglalkozott a témával; csupán a már említett miniszterelnöki és

²⁰⁶ Hír TV Hírek, 2004. május 19. – Az újságcikkek és a műsorok listájának, illetve az idézett szövegeknek a rendelkezésre bocsátásáért köszönet illeti az Observer Budapest Médiafigyelő Kft.-t.

²⁰⁷ Hír TV Hírek, 2004. május 19.

²⁰⁸ M[oldován] T[amás]: Arra kerestük, keresik a választ, mi okozta a zavarokat. In: Vám-Zoll, 2004. június, pp. 3–7.

²⁰⁹ SUBA László: A vámhatóság interoperabilitása – és annak kommunikációja (A 2004-es EU-csatlakozás kihívásai). In: Hadtudományi Szemle, 2015. 8. évf. 4. sz. pp. 306–315., p. 308.

²¹⁰ Bisztricsány Julianna: Új módszereket tanulnak a vámosok. In: Világgazdaság, 2004. május 5.

²¹¹ Uniós terhek a vámudvarokon. In: Észak-Magyarország, 2004. május 8.

pénzügyminiszteri látogatásnak volt jelentősebb sajtóvisszhangja. Erről tudósítottak az országos napilapok, a Világgazdaság és a megyei lapok is.²¹²

4.6.3. A VÁM- ÉS PÉNZÜGYŐRSÉG KOMMUNIKÁCIÓJA

A 2004. május elsejei EU-csatlakozásra történő vámhatósági felkészülést és magát a vámunióhoz való csatlakozás pillanatát is proaktív kommunikáció kísérte. A bevezetőben említett projektcsoportok által a médiának készített anyagok nyilvánosságot kaptak, s az a kép alakulhatott ki a közvéleményben, hogy a Vám- és Pénzügyőrség felkészülése teljes mértékben sikeres volt. A működési zavarokról szóló hírek, mint főntebb láttuk, először május 5-én, szerdán jelentek meg az írott és az elektronikus sajtóban.²¹³

Ebben az időben a Vám- és Pénzügyőrség nem rendelkezett kríziskommunikációs tervvel.²¹⁴ A kommunikációs feladatok ellátása ily módon tehát nem előre átgondolt, tervezett stratégia mentén történt. Pedig – mint Pursiainen a felkészültség szerepét méltatva fogalmaz – *„a megfelelő felkészültség és annak egyedi összetevői a következményeket csökkentő akadályok folyamatos építésének tekinthetők, és így eltűnik a megelőzési és mérséklési erőfeszítések és a felkészültség közötti éles elhatárolás”*²¹⁵.

Az első interjú, amely – igaz, még csak érintőlegesen – feszegeti az informatikai felkészültség kérdését, Nagy Jánossal készült.²¹⁶ Ebben **az országos parancsnok mindössze a következő tényeket közölte:** a) tizenhat hónap helyett mindössze 7-8 hónap állt rendelkezésre a fejlesztéshez; b) a fejlesztés április végére befejeződött; c) a tesztelésre csak egy hét állt rendelkezésre; d) a csatlakozással összefüggő fejlesztések csak június végére zárulnak le.

A Hír TV május 5-ei híradójában úgy fogalmaztak, hogy *„összeomlott a VPOP számítógépes rendszere”*²¹⁷. Az adásban **a pénzügyőrség akkori szóvivője, Sipos Jenő határozott kijelentésekkel cáfolta az értesülést:** *„Nem igaz a hír. Nem omlott össze a Vám- és Pénzügyőrség számítógépes rendszere. Most is folynak a vámkezelések, működnek az*

²¹² SUBA László: A vámhatóság interoperabilitása – és annak kommunikációja (A 2004-es EU-csatlakozás kihívásai). In: Hadtudományi Szemle, 2015. 8. évf. 4. sz. pp. 306–315., p. 309.

²¹³ SUBA László: A vámhatóság interoperabilitása – és annak kommunikációja (A 2004-es EU-csatlakozás kihívásai). In: Hadtudományi Szemle, 2015. 8. évf. 4. sz. pp. 306–315., pp. 310–311.

²¹⁴ Forrás: Suller Attilának, a Nemzeti Adó- és Vámhivatal akkori vám- és jövedéki szóvivőjének 2015-ben adott szíves szóbeli közlése.

²¹⁵ PURSIAINEN, Christer: *The Crisis Management Cycle*. London and New York, Routledge, 2018, p. 69.

²¹⁶ Bisztricsány Julianna: Új módszereket tanulnak a vámosok. In: Világgazdaság, 2004. május 5.

²¹⁷ Hír TV Hírek, 2004. május 5.

adattovábbító rendszerek, a jövedéki rendszerek is, tehát nincs fennakadás. Annyi lehet esetleg, hogy lassúbb a folyamat a határozatkiadásnál, de semmiféle komolyabb fennakadás nincs, és azt pedig kategorikusan cáfolnám, hogy összeomlott volna a rendszer.” Néhány nappal később, május 8-án a szóvivő annyit már elismert, hogy egyes vámudvaroknál vannak fennakadások. *„A szóvivő szerint lelassult a rendszer, manuálisan dolgozzák fel az adatokat, de nem bizonyítható, hogy ez a vámoőség informatikai rendszerének hibája. »A problémákat pedig napokon belül orvosolni tudjuk« – közölte érdeklődésünkre Sipos Jenő.*”²¹⁸

Az első sajtóhírekre adott válaszok alapján első megállapításunk az lehet: **a vámhatóság megvárta, hogy a sajtó foglalkozzon a kérdéssel**, és olyan kifejezésekkel (káosz, összeomlás) jellemezze a történeteket, amelyek adott esetben talán túlzónak tűnhetnek. Ha a válsággal érintettek bizonytalanságérzése információhiánnyal, hamis információkkal párosul, beindulhat a rémhírképződés láncreakciója.²¹⁹ Az országos parancsnok fentebb idézett megállapításai előrevetítették egy válsághelyzet bekövetkezésének lehetőségét, e tekintetben akár proaktív kommunikációs lépésnek is tekinthetők. Válság esetén először is *„őszintén és nyíltan be kell vallani, hogy válsághelyzet van, és hogy a szervezet mindent megtesz, ami hatalmában áll, hogy kiderítse, pontosan mi és hogyan is történt”*²²⁰. A szóvivő viszont makacs tagadással folytatta a történetekről folyó tájékoztatást: nincs fennakadás, nem igaz a hír, mondta május 5-én. Itt, már a sajtó első érdeklődése alkalmával, célszerű lett volna elismerni, hogy igenis nem működik minden tökéletesen; az első 24 óra kommunikációja befolyásolhatja a teljes krízis irányát és utólagos megítélését.²²¹ Három nappal később a szóvivő már elismerte, hogy egyes helyeken vannak fennakadások. Ebben a stádiumban talán jó alapot, „kapaszkodót” jelentett volna a szervezet első számú vezetőjének korábbi helyzetértékelése, aminek az volt a lényege, hogy kevés volt az idő a rendszerek fejlesztéséhez. Ebből kiindulva enyhébb színezetet kaphatott volna a válsághelyzet bevallása.²²²

²¹⁸ Uniós terhek a vámudvarokon. In: Észak-Magyarország, 2004. május 8.

²¹⁹ FENYVESI Éva: *A hatékony válságkommunikáció*. In: *Vezetéstudomány*, XXXVI. évf., 2005. 4. sz., pp. 23–28., p. 26.

²²⁰ ANTHONISSEN, Peter Frans (szerk.): *Kriziskommunikáció. A válságkezelés és reputációmenedzsment PR-stratégiái*. Budapest, HVG Kiadó Zrt., 2009, p. 71.

²²¹ BÖHM Kornél: „Sem megerősíteni, sem cáfolni...” – Lépünk túl a közhelyeken hatékony kríziskommunikációval! Budapest, HVG Kiadó Zrt., 2018, p. 228.

²²² SUBA László: A vámhatóság interoperabilitása – és annak kommunikációja (A 2004-es EU-csatlakozás kihívásai). In: *Hadtudományi Szemle*, 2015. 8. évf. 4. sz. pp. 306–315., pp. 311–312.

Miután a helyzet a várakozások ellenére még két hét elteltével sem rendeződött, ismét napirendre került a vámkezelések lassúsága. A Magyar Nemzet május 17-én arról számolt be, hogy *„külkereskedelemmel foglalkozó vállalkozások vezetői, bonyolítói úgy látják, továbbra sem rendeződik megnyugtatóan a harmadik országból – nem uniós tagállamból – érkező áruk vámkezelése. Volt, aki arra panaszkodott, a vámósok felkészületlenek, a számítógépes rendszer pedig nem tökéletes”*²²³. A vámhatóság válaszát ezúttal nem a szóvivő vagy az országos parancsnok tolmácsolta, hanem a Vámprojekt vezetője. Kovács Csaba a többi között elmondta, hogy az ügyfelek egy része be sem nyújtja a vámáru-nyilatkozatokat, illetve a vállalkozók gyakran nem is ismerik a kitöltési szabályokat. Végül pedig egyetlen mondattal **sikerült eloszlatnia annak a látszatát is, hogy a történetek foglalkoztatják a vámhatóságot**, és komolyan foglalkozik a megoldással: *„Senki sem gondolhatta komolyan, hogy egyik napról a másikra gond nélkül át lehet állni az európai uniós vámrendszer alkalmazására.”*²²⁴

Május 21-e és 25-e között – a miniszterelnöki látogatás („beavatkozás”) után – mind az írott, mind az elektronikus sajtó folyamatosan napirenden tartotta a témát. Pénteken és szombaton még a miniszterelnöki feddés volt a lapok és a hírműsorok témája. Szombattól keddig viszont a vámhatóság már aktívabb kommunikációt folytatott. Sajtótájékoztatók sorát szervezte központi és regionális szinten egyaránt, közleményt adott ki az MTI-nek, és ezeket az alkalmakat felhasználta arra, hogy mindazokat az üzeneteket, amelyek hatékonyak lettek volna a kríziskommunikációban, közzétegye a „sikerkommunikáció” során.²²⁵

Az eset tanulságait összegezve elmondhatjuk, hogy a vámhatóság csupán reagált a sajtó felvetéseire, és remélve, hogy a problémák hamarosan megoldódnak, igyekezett – az idő előrehaladtával egyre csökkenő mértékben – bagatellizálni a helyzetet. Ezzel oly mértékben nőtt az érintett ügyfelek elégedetlensége, hogy végül sor került a miniszterelnöki-pénzügyminiszteri látogatásra. A vámhatóságról olyan kép alakulhatott ki, hogy egymaga nem képes megoldani válsághelyzeteket, ezért a kormányfő „feddése” szükséges ahhoz, hogy intézkedjen a megoldás érdekében. Pedig a fejlesztések, a munkaerő-átcsoportosítások folyamatban voltak, és – lássuk be – a kormányzati elvárások is kommunikálhatók lettek volna egy vezetői értekezlet keretében, ahelyett, hogy a széles nyilvánosság előtt kellett volna

²²³ Pénzügyőrökre panaszkodó külkereskedők. In: Magyar Nemzet, 2004. május 17.

²²⁴ Sorozatos nehézségek a vámkezeléseknél. In: Világgazdaság, 2004. május 19.

²²⁵ SUBA László: A vámhatóság interoperabilitása – és annak kommunikációja (A 2004-es EU-csatlakozás kihívásai). In: Hadtudományi Szemle, 2015. 8. évf. 4. sz. pp. 306–315., p. 313.

azokat közölni. A kialakult technikai probléma nem volt teljesen váratlan, hiszen az a tény, hogy rendkívül rövid idő állt rendelkezésre a legfontosabb informatikai rendszer fejlesztésére, tesztelésére, betanítására és implementálására, magában hordozta a krízishelyzet lehetőségét.

A kríziskommunikáció hármasszabálya: odafigyelés, kárenyhítés, megnyugtatás.²²⁶ A főntebb vázolt esetben a nyilatkozók felsorolják a vámhatóságon kívül álló, az ügyfelek érdekkörében felmerült okokat, majd, mintegy mellékesen, bevallják, hogy a vámhatóság rendszere sem működik tökéletesen. A kárenyhítésről csupán annyi hangzik el, hogy arra mielőbb szükség lenne. Tetten érhető a kríziskommunikációs terv hiánya: a vámhatóság vezetői és kommunikációért felelős szakemberei nem döntötték el előre, kinek szóljon az üzenet. A sajtó ugyanis láthatóan a külkereskedők és a szállítmányozók gondjait kívánta bemutatni, közvetíteni a pénzügyőrség felé, a pénzügyőrökön kívül az ő képviselőiket szólaltatta meg – az üzenet azonban, amely azt mondja, azért kell a problémát rendezni, mert veszélyezteti a költségvetés bevételeit, nem nekik szól, hanem az adófizető állampolgároknak. Természetesen ez sem baj, ám hiányzik a „szolgáltató vámhatóság”, az ügyfelei gondját átérző, velük együttműködni kívánó szervezet imázsának közvetítése a mondanivalóból.

Éppen ezért célszerű, ha egy szervezet – különösen olyan szervezet, amelynek a tevékenysége a társadalom egészét vagy nagy részét érinti, mint amilyen a Vám- és Pénzügyőrség volt akkoriban – rendelkezik kríziskommunikációs tervvel. Mivel a terv elkészítésének az a célja, hogy bármilyen, a szervezetet negatívan érintő helyzetben előre átgondolt kommunikációs lépéseket tegyünk, a lehető legrosszabb eshetőséggel kell számolni. Ez két szempontból is előnyös: egyrészt krízishelyzetben az a vélemény alakul ki a szervezetről, hogy fel volt készülve a válságra, másrészt azt is üzenhetjük ezzel, hogy nem vagyunk közömbösek a partnerek, ügyfelek iránt.

A kríziskommunikáció további kulcsfontosságú eleme az idő, a gyorsaság. Lényeges továbbá, hogy – amennyire lehetséges – mi irányítsuk az eseményeket. Erre a követelménye nagyon jó ellenpélda a NAV korábbi vezetőjével, Vida Ildikóval kapcsolatban kirobbant ún. „kitiltási botrány”, amelyet a Nemzeti Adó- és Vámhivatal akkori kommunikációs csapata nehezen tudott csak kezelni; ebben föltehetőleg szerepet játszott az is, hogy ez nem szakmai, hanem sokkal inkább politikai, vagyis az adó- és vámhatósági kommunikáció keretein jóval túlmutató jellegű ügy volt. Itt most nincs lehetőség bővebben kifejteni ennek részleteit –

²²⁶ ANTHONISSEN, Peter Frans (szerk.): *Kríziskommunikáció. A válságkezelés és reputációmenedzsment PR-stratégiái*. Budapest, HVG Kiadó Zrt., 2009, p. 71.

nyilván ez az ügy is érdemes arra, hogy valaki esettanulmányként földolgozza –, azonban egy sajtótájékoztatóról készült videofelvétel rendkívül érzékletesen illusztrálja a helyzetet.²²⁷ A hvg.hu cikke így fogalmaz: „A NAV ma sajtótájékoztatót tartott az idei ellenőrzési munkájáról, ott volt a hvg.hu is, a sajtótájékoztatót tartó elnökhelyettest és a NAV szóvivőjét faggattuk a belső vizsgálatról és a kitiltott NAV-vezetőkről. Elkenő válaszokat kaptunk, már amikor kaptunk, a vizsgálat eredményének nyilvánosságra hozatalára vonatkozó kérdésünket például nem is válaszolták meg. És kínos csönddel ért véget a sajtótájékoztató.”²²⁸

A proaktív stratégiának a lényege, hogy „magunk keressük meg témaajánlatokkal, ötletekkel a sajtót. Így elérhetjük, hogy a sajtó úgy mutassa be a szervezetet, ahogyan mi szeretnénk”²²⁹. A vámhatóság proaktív kommunikációval valószínűleg enyhíthette volna a kialakult feszült helyzetet. **Megnyilatkozásaiban célszerű lett volna folyamatosan hangsúlyozni a következő üzeneteket:**

- tudatában van annak, hogy olyan helyzet állt elő, amely nagy mértékben lassítja a vámeljáráások menetét;
- mindent megtesz azért, hogy a gazdálkodóknak a lehető legkevesebb hátrányt okozza a vámformatikai rendszer hibája;
- konkrét adatokkal alátámasztva rendszeresen informálja a közvéleményt arról, hogy milyen átcsoportosításokkal és egyéb intézkedésekkel próbálják enyhíteni a helyzetet;
- kommunikálja, hogy intenzíven folyik a rendszer javítása.²³⁰

4.7. RÉSZKÖVETKEZTETÉSEK

A Vám- és Pénzügyőrség, illetve annak elődszervezetei is már **1874-től kezdve jól működő belső sajtóval** rendelkeztek. Ezek az olykor egymást váltó, olykor pedig egymás mellett működő kiadványok **sokszor reagáltak a szervezeten kívüli orgánumokban megjelent cikkekre** is. Ezért éltem a kínálkozó lehetőséggel, hogy e szervezetek vonatkozásában ne külön-külön vizsgáljam a külső és a belső sajtóban való megjelenésüket, hanem **az általuk kiadott lapok cikkeinek tükrében vessek egy-egy pillantást a róluk szóló civil sajtóra is.**

²²⁷ Mire jutott Vida Ildikó NAV-elnök a korrupcióval? Forrás: https://hvg.hu/gazdasag/20150219_Mire_jutott_Vida_Ildiko_NAVelnok_a_korru (2022. 02. 06.)

²²⁸ Uo.

²²⁹ VASS György: *Kommunikáció – retorika a közszolgálatban*. Budapest, UNIÓ Lap- és Könyvkereskedelmi Kft., é. n., p. 138.

²³⁰ SUBA László: A vámhatóság interoperabilitása – és annak kommunikációja (A 2004-es EU-csatlakozás kihívásai). In: *Hadtudományi Szemle*, 2015. 8. évf. 4. sz. pp. 306–315., p. 314.

E módszer alkalmazásával lehetőség nyílt arra, hogy a belső kiadványok cikkeinek tükrében képet kapjunk a pénzügyőri működés – tágabban értelmezve: a közterhek (adók, vámok, illetékek stb.) állami kényszer útján való beszedésének – mindenkori *társadalmi megítéléséről*.

Az önálló magyar pénzügyőrség belső sajtóját az első évtizedekben lelkes testületi tagok hozták létre és tartották fenn. A bemutatott lapok mindegyike a pénzügyőr „öngondoskodásának” eszköze volt, hiszen valamennyi orgánumban **a szervezet vezetésétől függetlenül** kívánta magára vállalni a szakmai önképzés segítségét csakúgy, mint a testületi tagok szociális helyzetének folyamatos napirenden tartását. A huszadik század első évtizedeiben a korszak történelmi eseményei nyomán erőteljesen érződik a hazafiasság megjelenése a lapok hasábjain. Egyrészt a fogalmazásmód minden lapszámban patetikus, másrészt a trianoni béke és a bécsi döntések kommentálása, illetve a háborúban elesett és harcoló pénzügyőrökről való megemlékezések is rendre visszatérő témák ezekben az években.

A második világháború után – pontosabban 1949-től – a pénzügyőrség belső sajtóorgánuma természetesen a vezetés (és a politikai rendszer) hivatalos álláspontját tükrözte, egyéni véleményeknek nem volt helyük. A kádári konszolidáció éveitől azonban – bár a lap szerkesztését továbbra is az Országos Parancsnokságon végezték – előtérbe került a pénzügyőrök munkájának, mindennapjainak bemutatása.

A rendszerváltozás megújulást hozott a pénzügyőrségi sajtóban is. Új címmel, bár **az évfolyamok számozását folytatva jelent meg a Pénzügyőr**. A legutóbbi számokat vizsgálva is megállapítható: a Pénzügyőr nem csupán a hivatalnokhoz, hanem az emberhez is szólt. Hiszen egy néhány ezer fős szakma képviselői hónapról hónapra úgy érezhették, amikor kézbe vették a legfrissebb Pénzügyőrt, hogy létezik egy olyan orgánumban, amely csak róluk szól. (Adott esetben a szó szoros értelmében is.) Az ő gondjaik, az ő kérdéseikre adott válaszok köszöntek vissza a lap hasábjairól, az ő ismerős kollégáik nyíltak meg a lap újságíróinak. A kilencvenes évek elején új folyóirat jelent meg, amely már a nyilvánosságnak szólt: a **Vám-Zoll**. Ebben az időszakban készítették az első **PR-filmet** a pénzügyőrségről, és ekkor állították föl a **szóvivői státuszt**.

Egy rendkívül tanulságos, az EU-csatlakozás időszakából származó esettanulmány kapcsán állapítható meg, hogy a **kríziskommunikációs terv** meglehetősen fontos egy szervezet reputációja szempontjából. A konkrét esetben a vámhatóság **proaktív kommunikációval** valószínűleg enyhíthette volna a kialakult feszült helyzetet.

5. A KOMMUNIKÁCIÓS KOMPETENCIÁK SZEREPE

Dezsényi Péter *Kreatív kommunikáció* című munkájában azt mondja, hogy a kommunikációnak számos tudományos definíciója létezik, de mindegyikből nagyon hiányzik egy tényező: „*az, hogy a kommunikáció mikéntje hogyan befolyásolja annak az aktuális problémának a megoldását, amiről a kommunikáció éppen zajlik. Ez azért nagyon furcsa, mert a mindennapi életben még a nem szakemberek is gyakran felfigyelnek ennek a jelentőségére: »Nem is az volt a sértő, amit mondott, hanem ahogy mondta!!!«*”²³¹ Találébb bevezetőt aligha lelhettem volna a most következő gondolatok elé, és tömörebben nehéz is lett volna megfogalmazni, hogy miért nem esik szó e fejezetben a verbális kommunikáció kérdésköréről.

5.1. A NEM VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ JELENTŐSÉGE

A kommunikáció, ezen belül a nonverbális kommunikáció általános jelentőségét csupán két közismert kutatási eredménnyel kívánom illusztrálni. A kommunikációelmélet axiómái között szerepel a következő megállapítás: lehetetlen nem kommunikálni.²³² A másik alaptétel az, hogy **a nem verbális kommunikáció aránya jóval nagyobb, mint a szóbeli közlése.** Albert Mehrabian szerint „*a teljes közlésrendszernek mintegy 7 százaléka verbális (kizárólag szóbeli), 38 százaléka vokális (beleértve a hangszínt, a hanghordozást és nem-beszédhangokat), és 55 százaléka nem-verbális*”²³³. A nem verbális kommunikáció túlsúlyát Birdwhistell kutatásai is alátámasztják, ő azonban egészen más arányokat talált: becslése szerint a verbális és a nem verbális kommunikáció aránya 35/65%.²³⁴ A nem verbális kommunikáció alapvető fontossága (igaz, még arányokat nem említve) ismert volt már az ókorban is. Erre utalnak Marcus Aurelius gondolatai: „*Milyen romlott, álnok ember, aki így beszél: »Föltettem magamban, hogy őszintén fogok viselkedni veled.« Ember, mit csinálsz? Ez a bevezetés elmaradhatott volna. Az ilyesmi rögtön kiviláglik. A megnyugtató legyen*

²³¹ DEZSÉNYI Péter: *Kreatív kommunikáció*. Budapest, Medicina Könyvkiadó Zrt., 2017, p. 10.

²³² WATZLAWICK, Paul és mtsai: *A kommunikáció néhány ideiglenes axiómája*. In: BALÁZS Géza (szerk.): *Kommunikáció- és médiaismeret szöveggyűjtemény I.* Budapest, Magyar Rádió Rt., 1998, p. 8–15., p. 8.

²³³ PEASE, Allan: *Testbeszéd*. 5. kiad. Budapest, Park Kiadó, 1992, p. 8.

²³⁴ Uo.

homlokodra írva, érződjék azonnal a hangodból, sugározzék ki a szemedből, mint ahogyan az, akit szeretnek, az őt szeretők szeméből tüstént mindent kiolvas.”²³⁵

A nem verbális kommunikáció felismerése, annak értelmezése rendkívül fontos a vámellenőrzést végző pénzügyőr munkája során is. Elsősorban a vámhatáron be- vagy kilépő utassal, illetve tehergépkocsi-vezetővel való interakciót említhetjük, de ugyanilyen jelentőségű az úgynevezett mélységi ellenőrzés (a vámterület belsejében, általában közúton végzett szállítmány-ellenőrzés) is. Sepsi Edit, a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) Repülőtéri Igazgatóságának igazgatóhelyettese szerint arra vonatkozóan, hogy a felderítések sikere milyen arányban köszönhető annak, hogy az utas nonverbális kommunikációjából a csalás szándékára lehet következtetni, nem rendelkezünk pontos adatokkal.²³⁶ *„Egy biztos, hogy az az utas, aki a nonverbális kommunikációja alapján gyanússá válik – még ha nem is találunk nála semmit, és nem indul eljárás ellene –, bizonyítottan kapcsolható valamilyen bűnözői körhöz”* – vélekedett az igazgatóhelyettes. Elmondta azt is, hogy azon utasok esetében, akiknél más nevére kiállított hamis úti okmányokat találnak, ráadásul terrorizmust támogató országokból érkeznek, a gyanús nonverbális jelek szintén megerősítést nyernek; miután ezt a pénzügyőrök jelzik a társhatóságoknak, az ügyek szinte 100%-ban feljelentéssel zárulnak. Az utas viselkedése, nem verbális kommunikációja tehát – kiegészítve egyéb információkkal – rendkívül árulkodó.²³⁷

Mindezt alátámasztják azok a sajtóhírek is, amelyek arról szólnak, hogy a pénzügyőrök az utas zavart vagy gyanús viselkedése miatt döntöttek úgy, hogy tételes ellenőrzést tartanak.²³⁸

5.1.1. A NEM VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ ÉRTELMEZÉSÉHEZ MEGKÍVÁNT KOMPETENCIÁK

Ha a vámellenőrzés során kiemelten fontos, hogy a pénzügyőr képes legyen az ellenőrzött személy (utas, tehergépkocsi-vezető stb.) nem verbális kommunikációját is megfigyelni és

²³⁵ AURELIUS, Marcus: *Elmélkedések*. (Ford. Huszti József.) H. n., Helikon Kiadó, 2020, p. 146.

²³⁶ SUBA László: *A testbeszéd értelmezése a vámellenőrzés során*. In: ORBÓK Ákos (szerk.): *A hadtudomány és a XXI. század*. Tanulmánykötet. Budapest, DOSZ Hadtudományi Osztály, 2016, pp. 271–288., p. 276.

²³⁷ I. m., pp. 276–277.

²³⁸ Csak egy példa ezek közül: „Heroinnyelő a repülőtéren. A Nemzeti Adó- és Vámhivatal munkatársai egy férfi tápcsatornájában csaknem 860 gramm heroint találtak a Budapest Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtéren. Az utas Brüsszélből érkezett és a zöld folyosón keresztül lépett be az országba. A pénzügyőrök a férfi csomagjainak és ruhájának átvizsgálásakor kábítószergyanús anyagot nem találtak, de ideges viselkedése miatt CT-vizsgálatra kórházba szállították.” (nav.gov.hu, 2021. 07. 06.)

értelmezni, akkor felmerül a kérdés, hogy milyen képességekre, készségekre, tudásra van szükség ehhez a pénzügyőrök részéről.

Mindenekelőtt az **ösztönös megérzést** említhetjük. Az ösztön biológiai magyarázatát az adja, hogy egyik fontos agyterületünk, az amygdala²³⁹ még az előtt feldolgozza a bennünket ért ingereket, hogy azokat tudatosan észlelnénk. „Az amygdala tehát előbb képes egy veszélyes helyzetre válaszolni, mint az agykéreg, ami azt jelenti, hogy néha azelőtt érzünk, mielőtt gondolkodnánk.”²⁴⁰ Ez a készség mindannyiunkban megvan, és mindenkinél különböző – de vajon fejleszthető-e? A válasz egyértelműnek tűnik: könyvtárnyi különböző szintű és tudományos igényű szakkönyv foglalkozik a testbeszéd jeleinek kategorizálásával, az egyes jelek felsorolásával és a jelek értelmezésével. Az tehát világos, hogy mit érzékelhetünk az ösztönös megérzés, a „hatodik érzék” segítségével, a hangsúly inkább azon van, hogy képesek vagyunk-e a megfelelő pillanatban előhívni a releváns ismereteket. „A gyakorlati szakember tapasztalatainak összegzésére egy interjú keretében Navratil László, a NAV Repülőtéri Igazgatóságának nagy tapasztalattal rendelkező munkatársa volt segítségemre, aki így fogalmaz: »a nonverbális jelek figyelése és kockázati tényezőkénti felismerése azon elsősorban a rendészeti, illetve felderítő tevékenységet végző, vagy az ilyen tevékenység iránt elhivatott pénzügyőrök munkájában nyilvánul meg, akik nem azért végeznek utas kiválasztásokat és ellenőrzéseket, mert a munkaköri leírásuk meghatározza, hanem azért, mert belülről vezérelt módon van érdeklődésük és elkötelezettségük a jogsértések és bűncselekmények felfedése iránt.« A szükséges készségek közül tehát elsőként a **motivációt**, az **elhivatottságot** említhetjük, enélkül még a legmagasabb szintű tudás is csak holt eszköz marad.”²⁴¹

Az elhivatottság – túl az ösztönös megérzésen – csak az egyik előfeltétele a testbeszéd „értő olvasásának”. Amikor egy leendő pénzügyőr kikerül a Nemzeti Közszerződési Egyetem vagy a NAV Képzési, Egészségügyi és Kulturális Intézete által szervezett képzésről, és

²³⁹ „Az amygdala (AMY) az agy temporális lebenyében található mandula alakú szürkeállomány, melyet a XIX. század elején Burdach azonosított. Az AMY a limbikus rendszer részeként szerepet játszik az emocionális folyamatok és az ösztönös magatartási formák szabályozásában, többek között a táplálékfelvétel szabályozásában, a félelem-, düh-, támadás-, védekezés-, agresszió- és a szexuális magatartás szabályozásában. [...] Az AMY-nak szerepet tulajdonítanak a szenzoros információk érzelmi feldolgozásában, a figyelem fenntartásában és az alvás-ébrenléti folyamatok szervezésében is.” LÁSZLÓ Kristóf: *Neurotenzinerger mechanizmusok szerepe magatartási folyamatok szabályozásában*. PhD-értekezés. Pécs, 2010. Forrás: http://aok.pte.hu/docs/phd/file/dolgozatok/2010/Laszlo_Kristof_PhD_dolgozat.pdf (2021. 09. 27.), pp. 11–12.

²⁴⁰ ATKINSON, Rita L. et al.: *Pszichológia*. 2., átd. kiad. Budapest, Osiris Kiadó, 1999, p. 331.

²⁴¹ SUBA László: *A testbeszéd értelmezése a vámellenőrzés során*. In: ORBÓK Ákos (szerk.): *A hadtudomány és a XXI. század*. Tanulmánykötet. Budapest, DOSZ Hadtudományi Osztály, 2016, pp. 271–288., p. 278.

kezébe kapja ezt tanúsító okiratát, csupán annyit mondhatunk róla teljes bizonyossággal, hogy a vizsgákon számot adott elsajátított tudásáról. E pillanatban azonban még a legjobban képzett szakember „sincs készen”; minden kurzus – legyen az bármilyen gyakorlatorientált – csak szemléletmódot tud adni, illetve csak esettípusokra (tipikus esetekre) képes felkészíteni a leendő szakembert. Navratil László így fogalmaz: *„csak a tapasztaltabb pénzügyőr kollégákra jellemző az, hogy már a kiválasztást megelőzően monitorozzák az elhaladó utasközönséget, figyelemmel a gyanús viselkedési jegyekre. Ennek az lehet az oka, hogy évekig is eltart az, mire egy pénzügyőr jól elsajátítja és birtokolja azt a szerepet, hogy az ellenőrzés során nála van az adott (jellemzően konfliktusos) interakciónak az irányítása. A nonverbális jelek automatikus figyelése és felismerésének a képessége azt követően jelenik meg véleményem szerint az ellenőrzést végzők körében, miután a pénzügyőr – jó értelemben – gátlástalanul²⁴² és egy lehetséges konfliktustól való félelem nélkül végzi el az ellenőrzést.”²⁴³*

A gyakorlati munkában évek során szerzett **tapasztalat** tehát elengedhetetlen, csakúgy, mint a képzés alatt megszerzett **tudás**, ami **magabiztossá** teszi a rendészeti szakembert, és az alapos szakmai tudása alapján felismert igaza birtokában tud és mer intézkedni. Saját tapasztalatom szerint ide kívánkozik még egy tényező, ami (illetve aminek hiánya) alapvetően képes befolyásolni a pénzügyőr fellépésének határozott, szakszerű voltát, hosszabb távon a motivációját, elhivatottságát is: **a vezető általi támogatottság**. Igen kellemetlenül érinti az embert, ha saját vezetője nem áll mellé olyan szituációban, amikor semmilyen jogi, szervezeti vagy emberi körülmény nem indokolja ezt a hozzáállást. Pontosabban valami mégis indokolhatja: az ügyfél iránti vezetői elkötelezettség – ennek pedig romboló hatása van a vezető, rajta keresztül pedig az alárendeltek, a szervezet integritására is. Rendkívül fontos, hogy a pénzügyőr érezze: jól végzett munkája, jogszerű eljárása során mindvégig maga mögött tudhatja vezetője, s általa az őt alkalmazó szervezet támogatását. Ezért is rendkívül fontos az a törekvés az NKE Rendészettudományi Karán, hogy feldolgozzák az ilyen eseteket: *„...az MA képzésben külön szabadon választható tárgyat indítottunk Rendvédelmi világok, parancsnokok és alárendeltjeik címmel, melynek keretein belül kitérünk a rendvédelmi visszaélésekhez történő viszonyulás fogalmára és értelmezésére.”²⁴⁴*

²⁴² Értsd: gátlások nélkül.

²⁴³ SUBA László: *A testbeszéd értelmezése a vámenőrzés során*. In: ORBÓK Ákos (szerk.): *A hadtudomány és a XXI. század*. Tanulmánykötet. Budapest, DOSZ Hadtudományi Osztály, 2016, pp. 271–288., pp. 278–279.

²⁴⁴ GÁSPÁR Miklós – MOLNÁR Katalin: *Korrupcióellenesség és integritás a rendészeti tisztképzésben*. In: DARGAY Eszter – JUHÁSZ Lilla Mária (szerk.): *Antikorrupció és integritás*. Budapest, Nemzeti Közszolgálati Egyetem, 2015, pp. 163–173., p. 166.

Mivel a kereskedelmi forgalomban lebonyolított vámeljáráások során egyre inkább teret hódít az elektronikus árnyilatkozat-adás, és így az ügyfél és a pénzügyőr egyre ritkábban vesz részt közvetlen emberi kommunikációban, a korábban az ügyfél nonverbális kommunikációjából levonható következtetések nem állnak rendelkezésre. Ez alól talán az egyetlen állandó kivétel a határellenőrzés, amikor az eljáró pénzügyőr az ügyfél (például kamionsofőr) testbeszédéből sok értékes következtetést tud levonni. Indokolt esetekben (például amikor a pénzügyőrnek kétsége támad valamilyen adattal kapcsolatban, de nem szükséges megvizsgálnia az árut, csupán konzultálnia kell az ügyféllel) célszerű lenne e konzultációt videokonferencia formájában lefolytatni, hogy lehetőség nyíljon az ügyfél nem verbális közléseinek megfigyelésére, sőt akár rögzítésére is. Ez a módszer már csak azért is követendő lenne, mert a Covid-19 vírus okozta pandémia miatt gyakorlatilag az élet minden területén mindennaposá vált a videokonferencia mint általános kommunikációs színtér. Természetesen a nem verbális jelek értékelése csak úgy képzelhető el, ha az ügyfél a kameráját is bekapcsolja.

A képzés tekintetében – egyetértve a Molnár Katalin tanulmányában leírtakkal²⁴⁵ – szükséges valamennyi, az ellenőrzésben részt vevő munkatárs rendszeres tréningje. Ennek lebonyolítására akár a NAV Képzési, Egészségügyi és Kulturális Intézetét, akár a Nemzeti Közszoigálati Egyetem Rendészettudományi Karát igénybe lehetne venni. A tréningek alkalmával – a résztvevők motivációjának növelése érdekében – célszerű számukra olyan életszerű szituációkat létrehozni, bemutatni, amelyek közel állnak a munkájuk során tapasztaltakhoz (pl. határállomásokon rögzített kamerafelvételek alkalmazásával).

A tréningek lebonyolításába hasznos lenne bevonni olyan rendkívül tapasztalt pénzügyőröket, akik saját gyakorlatukból mutatnának be tanulságos eseteket, felderítéseket.²⁴⁶

5.1.2. A TESTBESZÉD ELEMZÉSÉNEK TECHNIKAI LEHETŐSÉGEI

Az ember nem verbális kommunikációs jeleinek elemzését, értékelését ma már különböző arcfelismerő szoftverek segítségével is el tudjuk végezni. Ezek a szoftverek egyre fejlettebbek, szinte napról napra egyre többet tudnak. Erre szolgál a többi között az Affectiva, az Emotient és a Beyond Verbal cég szoftvere. „Az *Affectiva arcminák elemzésére*

²⁴⁵ MOLNÁR Katalin: *A rendészeti kommunikációs képzés jelene és jövője(?) II. rész.* In: Magyar Rendészet, 2009. 1–2. sz., pp. 109–119.

²⁴⁶ Vö.: SUBA László: *A testbeszéd értelmezése a vámenőrzés során.* In: ORBÓK Ákos (szerk.): *A hadtudomány és a XXI. század. Tanulmánykötet.* Budapest, DOSZ Hadtudományi Osztály, 2016, pp. 271–288.

összpontosít. *A munka tudományos alapját Paul Ekman pszichológus kutatásai biztosítják. Ekman az 1970-es években úttörőmunkát végzett az arcvonások osztályozásában és megfejtette, hogy milyen izmok és izomcsoportok vesznek részt egy adott arckifejezés kimutatásában. [...] A vállalat adatbázisa hatalmas, eddig világszerte 75 országban 2,5 millió arcot értékelt ki. A globális szerepvállalás lehetővé teszi, hogy a kulturális különbségeken túlmutatóan vizsgálja meg. A vizsgálatok végeredménye az emberi mimika univerzális modellje lehet.*”²⁴⁷ Az emberi fajra jellemző legfontosabb érzelmeket általában kifejező arckifejezések feltérképezése valóban szilárd alapot jelentett, Ekman és Friesen kutatása alapvető jelentőségű volt. Egyik legfontosabb eredményüket így fogalmazták meg: „Egyre több bizonyíték van arra, hogy az érzelmek tükröződése az arcon páncultuláris elemekből tevődik össze.”²⁴⁸

Ám Ekman később ennél sokkal bonyolultabbnak látta a problémakört; alábbi megállapítása indokolja azt a törekvést, hogy az arckifejezés számítógépes elemzéséhez nagy számú és sokféle kultúrkörből vett arcmintára van szükség. „Amikor elkezdtem tanulmányozni az arckifejezéseket, arra gondoltam, hogy csak egy kérdésre kell válaszolni – hogy univerzálisak vagy kultúrára jellemzőek. Több választ találtam; a kifejezés különböző aspektusai egyszerre egyetemesek és kultúrára jellemzőek. Ennél is fontosabb, hogy ennek az egyetlen kérdésnek a folytatása sok új és kihívást jelentő kérdést vet fel a kifejezéssel és az érzelmekkel kapcsolatban, olyan kérdéseket, amelyeket 27 évvel ezelőtt nem tudtam elképzelni. Ebben az értelemben az arc és az érzelem kutatása most kezdődött el.”²⁴⁹

Hasonló, a mimika elemzését végző szoftver alkalmazásának előkészítésén dolgoztak még 2014-ben a záhonyi határkirendeltségen, azonban a magas költségek miatt a tervezett teszt meghiúsult – mondta el Mező Péter, aki akkoriban a NAV Észak-alföldi Regionális Vám- és Pénzügyőri Főigazgatóságának főigazgató-helyettese volt.²⁵⁰

Összegzésül megállapíthatjuk, hogy a napjainkban egyre növekvő biztonság iránti igény kielégítésében a többi között a vámhatóságokra is sok feladat hárul. Ezek megoldásában

²⁴⁷ BERTA Sándor: *Lelkünkbe fognak látni a szoftverek*. In: Sg.hu – Informatika és tudomány, 2015. március 16. Forrás: <https://sg.hu/cikkek/111162/lelkunkbe-fognak-latni-a-szoftverek> (2021. 09. 27.)

²⁴⁸ EKMAN, Paul – FRIESEN, Wallace V.: *Constants across cultures in the face and emotion* In: *Journal of Personality and Social Psychology*, 1971. 17. évf. 2. sz. pp. 124–129. Forrás: <http://www.paulekman.com/wp-content/uploads/2013/07/Constants-Across-Cultures-In-The-Face-And-Emotion.pdf> (2021. 09. 27.), p. 129.

²⁴⁹ EKMAN, Paul: *Facial expression and emotion*. In: *American Psychologist*, 1993. 48. évf. 4. sz. pp. 384–392. Forrás: http://gruberpeplab.com/5131/5_Ekman_1993_Faicalexpressionemotion.pdf (2021. 09. 27.), p. 391.

²⁵⁰ SUBA László: *A testbeszéd értelmezése a vámellenőrzés során*. In: ORBÓK Ákos (szerk.): *A hadtudomány és a XXI. század*. Tanulmánykötet. Budapest, DOSZ Hadtudományi Osztály, 2016, pp. 271–288., p. 281.

nélkülözhetetlen segítséget jelent az adó- és vámhatóságnál széles körben alkalmazott kockázatkezelés, amit egyre nagyobb arányban támogatnak informatikai alkalmazások. Vannak azonban olyan vámellenőrzési szituációk, amelyek során az ügyfél nem verbális kommunikációjának mint kockázati indikátornak a pénzügyőr általi felismerése, értelmezése is eredményre vezet (illetve olykor kizárólag erre alapozva érhető el eredmény). Ehhez olyan kompetenciák szükségesek, mint a motiváció, az elhivatottság, az intuíció, a tapasztalat, a magabiztosság (utóbbinak előfeltétele az alapos, biztos szakmai tudás). Ugyanakkor ma már lehetőség van arra is, hogy – például alacsony pénzügyőri létszám esetén – a testbeszéd elemzését (különösen az arcjátékot) a pszichológiai kutatások eredményeire támaszkodva kifejlesztett, egyre tökéletesedő szoftverek felhasználásával végezhessük. Természetesen, mint fentebb láthattuk, az emberi érzelmi megnyilvánulások csalhatatlan észlelésére csak az ember rendelkezik megfelelő „antennával”: az ösztönös megérzéssel. A pénzügyőr tehát teljesen nem pótolható. Már csak azért sem, mert az arc által közvetített nem verbális jelek (mimika, tekintet) önmagukban ritkán értékelhetők. A testbeszéd pontos értelmezésének nyitja a gesztuscsoportok megfigyelése, valamint a verbális és a nem verbális közlések egyeztetése.²⁵¹

5.1.3. A TELEFONOS KOMMUNIKÁCIÓ

Az emberi kommunikáció sajátos, napjainkra már teljesen megszokott csatornája a telefon. Bár szándékunk szerint mindannyian verbális kommunikációt szeretnénk lebonyolítani általa, a telefonálás során sem csak a közlés **tartalma** jut el beszélgetőtársunkhoz, hanem kíséri mondandónkat a nem verbális csatornák²⁵² közül egy: a **vokalizáció**. Éppen ezért a telefonos kommunikációban a vokalizációnak, vagyis a beszédhang jellemzőinek (hangnem, hanghordozás, hangerő stb.) felbecsülhetetlenül nagy szerepük van. Míg az egymást látó beszélgetőpartnerek hagyatkozhatnak a többi, jórészt látás, kisebb részben érintés útján észlelhető nem verbális jelre, a telefonáló ember csupán a másik fél hangjának tulajdonságaiból tud következtetéseket levonni.

²⁵¹ PEASE, Allan: *Testbeszéd*. 5. kiad. Budapest, Park Kiadó, 1992, p. 16.

²⁵² A nem verbális kommunikációs csatornák: a mimika, a tekintet, a vokalizáció, a mozgásos kommunikációs csatornák (gesztusok, testtartás, térközsabályozás, kinezikus kommunikáció). Vö.: BUDA Béla: *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. 3. kiad. Budapest, Animula Kiadó, 1986, pp. 71–113.

A hang tükrözi a beszélő belső feszültségét, izgalmát, a hanghordozás változása valamilyen külső behatásra jó indikátorként jelzi a hatás természetét.²⁵³ Különösen a beszélő szorongását, belső feszültségét jelzi a hangszínezet megváltozása. Mahl és munkatársai kutatásainak eredménye a Mahl-féle skála, amely tízféle zavarjel előfordulását méri: a szó hibás kimondását, a verbális elvétést (elszólást), a túl hosszú szünetet, a hibás szórendet, egyes szavak ismétlését, a dadogást, a befejezetlenül hagyott mondatot stb. Mahl a beszédzavar indexének (Speech Disturbance Ratio) nevezte a zavarjelek és a vizsgált beszédben elhangzott szavak számának hányadosát; igen kiterjedt validációs vizsgálatok igazolták, hogy ez az index a belső feszültség jelzője.²⁵⁴ Napjainkban ezeknek az indikátoroknak a vizsgálata már mesterséges intelligencia segítségével is lehetséges. *„Az üzleti szférában ma már megszokott felhasználói élmény fogalmához (user experience) hasonlóan a közigazgatásban az állampolgári élmény (citizen experience) fogalma kezd elterjedni. [...] Az online adatok, vagy éppen az állampolgárok telefonhívásaiból készített hangelemzés, segítenek megérteni a lakosság véleményét, érzéseit, azt, hogy mit szeretnének, kezdve a közvetlen környezettől a városi és az állami szintig.”*²⁵⁵

Ami a telefonos kommunikáció „lelkét”, az ügyfélszolgálati munkatársat illeti: *„a telefonos munkában több éves gyakorlattal rendelkező kollégák egyik elvitathatatlanul nagy előnye éppen abban rejlik, hogy a vokális csatornán érkező, legtöbbször a verbális közlés valóságtartalmára vonatkozó háttérinformációk felismerésében lényegesen jobbak.”*²⁵⁶ Ha fogalmazhatunk úgy, hogy az ügyfélszolgálati munkatárs, az adóellenőr, a határátlépéskor velünk kapcsolatba kerülő pénzügyőr stb. „a NAV arca”, akkor nyugodtan mondhatjuk, hogy a telefonos ügyintéző pedig „a NAV hangja”. Egyáltalán nem mindegy, hogy mennyire határozott, higgadt, segítőkész és informatív – s hogy e tulajdonságai hogyan tükröződnek vokális kommunikációjában.

Mivel a telefonos kommunikáció csupán az értekezés elkészítésének utolsó mozzanatai során, külső ösztönzésre került vizsgálandó témáim sorába, itt csupán a téma fontosabb aspektusainak felvillantására nyílt mód. Ugyanakkor fontosnak tartom, hogy e téren további

²⁵³ BUDA Béla: *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. 3. kiad. Budapest, Animula Kiadó, 1986, pp. 71–113., p. 89.

²⁵⁴ I. m., p. 90.

²⁵⁵ RACSKÓ Péter: *Korszerű adatelemző algoritmusok alkalmazása a közigazgatásban*. Budapest, Nemzeti Közszerkeleti Egyetem Közigazgatási Továbbképzési Intézet, 2020, p. 13.

²⁵⁶ CSOMÓS István – MOLNÁR Katalin: *Pszichológiai és kommunikációs alapismeretek*. Jegyzet a 112-es segélyhívó operátorai és szupervízori számára. Miskolc, 2013, p. 86.

kutatást végezzek. Itt most, zárásként, mindössze egyetlen fejlesztendő területre hívom föl a figyelmet. A telefonos ügyfélszolgálati ügyintézők munkájuk során (mind az üzleti, mind a közsférában) alkalmaznak előre megírt szövegeket (ezek általában az adatvédelemre, az ügyfél jogaira, kötelezettségeire vonatkozó figyelmeztetések), amelyeket **felolvasnak** az ügyfélnek. A probléma éppen ez: felolvassák, és ez a legtöbb esetben hallható is! Egy ilyen (nem NAV-os) telefonbeszélgetés után fogalmazódott meg bennem az az érzés, hogy az efféle gépies „kántálásnak” az az üzenete, hogy nem vagyok fontos az adott szervezet számára; pedig az ügyfélnek jogos elvárása az, hogy úgy érezze: itt ő a legfontosabb!

5.2. AZ ÍRÁSBELI KOMMUNIKÁCIÓ SZEREPE

5.2.1. A NYELVHELYESSÉG

Szerény, egyáltalán nem tudományos értékű, de annál határozottabb tapasztalataim szerint az emberek döntő többsége – a nyolc osztályt végzettekől a tudományos fokozattal bírókig – hadilábon áll a helyesírással. Ki-kí a maga szintjén persze: a legkevésbé művelt embertársaink számára olykor még egyszerű magyar szavak leírása is gondot okoz, a magas szintű tudományos problémákkal foglalkozók pedig sokszor olyan hibákat ejtenek, amelyek nem tekinthetők ugyan súlyosnak, mégis, mivel elvonják az olvasó figyelmét a mondanivalóról, csökkentik az általuk papírra vetett gondolatok értékét.²⁵⁷ „*A helyesírás a nyilvános, hivatalos írásbeliség szabályokba foglalt, elvárt írásmódja. Ezt tanítják az iskolákban, ezt kérik számon a hivatalos, nyilvános fórumokon. Azonban létezik, létezhet ettől eltérő írásgyakorlat is. Az iskolások sokszor produkálnak nem helyes formákat. Ezt az iskola rossz jeggyel torolja meg. Mivel nem mindenki tanulja meg alaposan a helyesírást, sokaknak egész életére rossz, szégyenletes emlék marad az írás, vagy egyáltalán nem írnak, vagy csak maguknak, és nem mutatják meg másoknak. Ha megmutatják, mindig szabadkoznak: ezt csak magamnak írtam, nem felel meg az elvárt írásbeli követelményeknek.*”²⁵⁸

Az európai nyelvek többsége – köztük a magyar is – sztenderdizált, ráadásul a magyar nyelvi kultúrát erős normaközpontúság jellemzi. Egy nyelv sztenderd változatának kialakítása

²⁵⁷ SUBA László: *Nyelvhelyesség a közsférában: Létkérdés vagy úri huncutság?* In: CSABA Zágon – ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): „Tehetség, szorgalom, hivatás”. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat, 2021, pp. 143–152., p. 143.

²⁵⁸ BALÁZS Géza: *Hatalom és helyesírás.* In: BOZSIK Gabriella (szerk.): *Két évtized a helyesírásért.* Eger, EKF Líceum Kiadó, 2008, pp. 15–27., p. 20.

a **sztenderdizáció**, amely egy társadalmi, gazdasági vagy politikai hatalommal rendelkező csoporthoz köthető. Ez a folyamat Magyarországon a tizenkilencedik század első felében ment végbe, a sztenderd változat társadalmi megítélésének változása azonban csak egy évszázaddal később következett be: a huszadik század első felében fölértékelődött a sztenderd változat, ezzel együtt a nem sztenderd (területi) változatok leértékelődtek.²⁵⁹ Nagy László úgy látja, hogy a sztenderd változat jellemzésénél csak az írott sztenderdről lehet tulajdonságokat megfogalmazni, mert a beszélt sztenderd változat nem határolható körül olyan pontosan, mint a kodifikált normának megfelelő írott sztenderd.²⁶⁰ Nézetem szerint ugyanakkor a beszélt nyelvben is föllelhető sztenderd változat, igaz, hogy ez jóval több variációban (vagy pontosabban: több szinten) létezik, mint az írott magyar nyelv sztenderd változata.²⁶¹ Az írott nyelvi sztenderd csupán alakváltozatokat enged meg (fel/föl, e-mail/ímél, tbc/tébécé stb.), míg a beszélt nyelv sztenderdizált változatának tekinthető elsősorban a közszolgálati rádió bemondóinak beszéde, azonban e szint alatt is léteznek a beszélt nyelvnek olyan változatai, amelyeket még sztenderdnek tekinthetünk (pl. a közszolgálati rádiós/televíziós műsorvezetők²⁶² vagy a tanároké). Adódhat az ellenvetés, hogy a rádióbemondó beszéde művi, mesterkéltné, így soha senki nem beszél. Pedig mindössze arról van szó, hogy a rádióbemondó előadói eszközökkel éri el azt a hitelességet, amely a köznapi beszéd sajátja. *„Köznapi beszédünk során arra külön nem kell figyelniünk, hogy mikor emelkedjen a hangunk, egy-egy szóra mikor kerüljön nyomaték.”*²⁶³ A rádió-előadók beszédére viszont jellemző, hogy *„az automatizmus beszédünk elemeit nem vezérli, s csupán képességeinkre,*

²⁵⁹ NAGY László: Metanyelvi ismeretek, nyelvi attitűdök, értékítéletek vizsgálata tanítójelöltek körében. Doktori értekezés. Szeged, 2018, p. 15.

²⁶⁰ I. m., p. 16.

²⁶¹ SUBA László: *Nyelvhelyesség a közsférában: Létkérdés vagy úri huncutság?* In: CSABA Zsóna – ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): „Tehetség, szorgalom, hivatás”. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat, 2021, pp. 143–152., p. 144.

²⁶² Sajnos ez a megállapítás egyre kevésbé állja meg a helyét. Mint a Montágh Testület honlapján olvashatjuk: „A közszolgálati médiaszolgáltatók kiemelt feladata, hogy kulturális értékeket teremtsenek, egyúttal örököljenek a meglévő értékek felett, különös hangsúlyt fektetve az anyanyelvi, illetve viselkedéskultúra ápolására. A Médiaszolgáltatás-támogató és Vagyonkezelő Alap (MTVA) ennek érdekében létrehozta a Montágh Testületet, melynek célja, hogy a közmédia csatornáin kizárólag olyan műsorvezetők, riporterek, hírolvasók, narrátorok és tudósítók szerepeljenek, akik alkalmasságukkal és felkészültségükkel megfelelnek a közszolgálati televíziózás és rádiózás magas minőségi követelményeinek.” <https://media-akademia.hu/montagh-testulet/#> (2021. 10. 22.) Annak ellenére, hogy a testület kivétel nélkül elismerten szépen beszélő tagokból áll, a közmédiában bizony hallhatók olyan hivatásos megszólalók is, akiknek fogalmuk sincs sem a tiszta beszédről, sem egy szöveg értő, avatott előadásának mikéntjéről.

²⁶³ HORVÁTH Lajos: *Beszéd a rádióban. Tanácsok kezdőknek és haladóknak*. Budapest, Magyar Rádió Rt., 2002, p. 31.

ügyességünkre vagyunk utalva, hogy mondandónkat hitelesnek tűnően, pontosan, jól érthetően adjuk elő”²⁶⁴.

A nyelv sztenderdizációjával kapcsolatban fölmerül a **lingvicizmus** fogalma. Ez nem más, mint nyelvi alapú diszkrimináció: a lingvicizmus ideológiája szerint egyes emberek jól, mások pedig nem jól beszélnek/használják a nyelvet. Lingvicizmus az is, amikor valakit a nem sztenderd formák használata miatt ér hátrányos megkülönböztetés, például az iskolai oktatásban.²⁶⁵ Nagy László értekezésében bemutatja a lingvicizmus visszaszorításának lehetséges módszereit,²⁶⁶ köztük Sándor Klára nézetét, aki a megoldást a nyelvi bizonytalanság csökkentésében és a nyelvi türelem eszményének nyelvészek közreműködésével való terjesztésében látja – közelebbről például az iskolai oktatás során a megbélyegző javítások kerülésében, visszaszorításában.²⁶⁷

A nyelv sztenderdizációja és az ezzel összefüggésben létező lingvicizmus problémaköre fölveti a kérdést: szükség van-e leíró nyelvészet helyett/mellett előíró nyelvészetre? Sándor ezzel kapcsolatban így érvel: *„Elég arra gondolni, mi lenne a véleményünk arról a fizikusról, aki nem leírni akarná, hogy az inga hogyan mozog, vagy hogy egy leeső tárgy hogyan gyorsul, hanem előírni, hogy ezt hogyan tegye; mit gondolnánk arról az etológusról, aki nem megfigyelni és leírni akarná az állatok viselkedését, hanem rávenni őket, hogy úgy viselkedjenek, ahogyan szerinte egy tigrisnek, egy sasnak vagy egy kutyának viselkednie illik; vagy mi a véleményünk azokról a történészekről, akik nem a meglévő adatokat, hanem politikai érdekeket vagy saját izlésüket követve írják a történelmet.*”²⁶⁸ Ezzel szemben Balázs Géza szerint *„a nyelvművelődés (tanítás és önálló tanulás) célja [...] az egyén nyelvhasználatában bizonyos automatizmusok, valamint az önreflexivitás, a saját nyelvhasználatra való figyelmességének kialakítása. Ehhez jó szolgálatot tehet a – kétségtelenül egyfajta »elit«, magasabb rendű műveltséget sugalló – hibáztató nyelvművelés is, amely hozzájárul a »hibaérzék« növeléséhez*”²⁶⁹.

²⁶⁴ I. m., p. 32.

²⁶⁵ NAGY László: Metanyelvi ismeretek, nyelvi attitűdök, értékítéletek vizsgálata tanítójelöltek körében. Doktori értekezés. Szeged, 2018, p. 17.

²⁶⁶ Uo.

²⁶⁷ Vö. SÁNDOR Klára: „A nyílt társadalmi diszkrimináció utolsó bástyája” az emberek nyelvhasználata. In: Replika, 2001. november, pp. 241–259.

²⁶⁸ I. m., p. 242.

²⁶⁹ BALÁZS Géza: A fenntartható magyar nyelv. Nyelvépítéstudomány – nyelvösszeomlás – nyelvstratégia. Budapest, Inter-IKU, 2018, p. 33.

Magyarországon történelmileg úgy alakult a helyzet, hogy az **előíró nyelvészet** még mindig erőteljesen jelen van a mindennapokban. Az iskolában a nyelvtanórákon nem csupán a magyar leíró nyelvtan egyes részeit tanulják a diákok (a hangtant, a szófajtant, a mondattant stb.), tehát nem csupán ismereteket szereznek a magyar nyelvről. Emellett még nyelvművelő munka is folyik, hiszen a helyesírási és nyelvhelyességi ismeretek megtanítása, az e téren ejtett tanulói hibák érdemjeggyel való értékelése, továbbá a hibák kijavítása ekként értékelhető – vagyis a tanár előírja a diáknak, hogy hogyan használja a magyar nyelvet.²⁷⁰ Ráadásul helyesírási tudását ki-ki saját korosztályában mérheti össze társaiéval: a felső tagozatosok a Simonyi Zsigmond Kárpát-medencei helyesírási versenyen, a középiskolások az Implom József középiskolai helyesírási versenyen, a felsőoktatási intézmények hallgatói a Nagy J. Béla országos helyesírási versenyen. A Magyar Nyelvi Szolgáltató Iroda (Manyszi) új kezdeményezésének köszönhetően 2019-től kezdve a legmagasabb szintű viadalt is megrendezik: a Kárpát-medencei korrektorversenyt. „*A hazai kerettantervekben és a 2020-ban módosítottak címkézett, valójában azonban teljesen új Nemzeti alaptantervben [...] nem csekély szerep jut a helyesírásnak: mint témakör és mint elérendő cél, elsajátítandó ismeret, készség számos helyen és formában egyaránt megjelenik a szabályozó dokumentumokban.*”²⁷¹ Az iskola falain kívül is folyik/folyt nyelvművelés, például az igényes médiában. Hogy csak néhány példát említsek a múltból és a jelenből: a Magyar Rádióban *Édes anyanyelvünk* címmel Lőrincze Lajos műsora, *Beszélni nehéz!* címmel Péchy Blanka és Deme László heti tízperce, vagy a Balázs Géza nevével fémjelzett *Tetten ért szavak*; a közszolgálati televíziókban a *Hej, hej, helyesírás* szintén Balázs Gézával, vagy korábban Grétsy László és Vágó István közös műsora *Álljunk meg egy szóra!* címmel. Ha olyan nyelvművelésre keresünk példát, amely nem „házhöz jön”, hanem mi magunk kereshetjük föl, akkor a többi között a Magyar Nyelvi Szolgáltató Irodát említhetjük, amely folyamatosan és ingyenesen ad segítséget helyesírási kérdésekben bárkinek, aki az ott dolgozó nyelvészekhez fordul. A mai napig is működő, bár kifejezetten a nyelvhasználat szabadságát hirdető műsor a Klubrádióban a Nádasy Ádám és Kálmán László²⁷² által vezetett *Szósztágyár*.²⁷³

²⁷⁰ SUBA László: *Nyelvhelyesség a közsférában: Létkérdés vagy úri huncutság?* In: CSABA Zágon – ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): „Tehetség, szorgalom, hivatás”. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat, 2021. pp. 143–152., p. 145.

²⁷¹ JÁNK István: *A helyesírás-tanítás helye és szerepe a nyelvtanórán és az iskolában.* In: ACTA Universitatis de Carolo Eszterházy nominatae, Sectio Linguistica Hungarica, Tom. XLVI. pp. 45–56., p. 46.

²⁷² A műsor Kálmán László halála miatt megszűnt. 2021. október 20-án sugározta utolsó adását.

Vajon miért vált Magyarországon ennyire fontossá a magyar nyelv szabályainak meghatározása és folyamatos terjesztése? A válaszért minden bizonnyal Kazinczy Ferencig, a nyelvújításig kell visszatekintenünk a történelemben. „A 18. század végén és a 19. században a magyar irodalom a politikával is összefonódott s a nyelvpallérozással is (az etalon mindkét tekintetben Kazinczy); [...] Úgy tűnik, a magyar kultúrába mélyen beépült az irodalom–nyelv–nemzet összekapcsolása – az iskolai tananyagtól nyilván nem függetlenül.”²⁷⁴ „A 19. század eleji felvilágosodás és reformkor ültette el mélyen a magyar köztudatban azt, hogy a nemzeti lét alapja a nyelv, általában a nyelv érték, amelyet lehetőség szerint mindenkinek gondozni és fejleszteni kell.”²⁷⁵ Nem véletlen, hogy ebben a korban alapították a Magyar Tudományos Akadémiát (1825), és az Akadémia gondozásában nem sokkal később jelent meg az első helyesírási szabályzat, a Magyar helyesírás’ és szóragasztás’ főbb szabályai (1832). Szerkesztői kellő türelemmel és alázattal kezdtek a szabályrendszer megalkotásához; Döbrentei Gábor titoknok előszava e gondolatokkal zárul: „Nem akarván ennél fogva a’ Társaság, az általa megállítottá nézve, egyszer mindenkorra lenni parancsoló, szabadjokra hagyja még tagjainak is, hogy e’ szabásokat, midőn tulajdon személyükben állnak elé munkájokkal, általlátásukhoz képest követhessék. Győzzön a’ mi jobb! ez a’ Társaság’ szava, okokkal kíván ő vezetője lenni a’ kivilágulás szerint alakuló köz megegyezésnek, fennhájzó ’s önkényü vezér nem.”²⁷⁶ – E sztenderdizációs folyamat további, immár a szóbeliséget érintő állomása volt Kodály Zoltán 1937. december 9-én az Eötvös Kollégium volt tagjai szövetségének közgyűlésén Riadó címmel elmondott – majdnem egy évvel később a rádió nyilvánossága előtt megismételt – beszéde, melyben Kodály így fogalmazott: „Nálunk semmi beszédkultúra, semmi oktatás nincs, sőt a hangzó beszéd alaptörvényei sincsenek tisztázva.”²⁷⁷ A figyelemfelhívás nyomán rendezték meg 1939-ben Budapesten az első egyetemi kiejtési versenyt,²⁷⁸ amelyet még kettő követett; e kezdeményezés utódjának tekinthetjük a Péchy Blanka által létrehozott Kazinczy-alapítványt, amelynek támogatásával

²⁷³ SUBA László: *Nyelvhelyesség a közsférában: Létkérdés vagy úri huncutság?* In: CSABA Zágon – ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): „Tehetség, szorgalom, hivatás”. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat, 2021. pp. 143–152., pp. 145–146.

²⁷⁴ SÁNDOR Klára: „A nyílt társadalmi diszkrimináció utolsó bástyája” az emberek nyelvhasználata. In: Replika, 2001. november, pp. 241–259., p. 252.

²⁷⁵ BALÁZS Géza: *A fenntartható magyar nyelv. Nyelvépítéset – nyelvösszeomlás – nyelvstratégia.* Budapest, Inter-IKU, 2018, pp. 55–56.

²⁷⁶ Idézi: *A magyar helyesírás szabályai.* 12. kiad. Budapest, Akadémiai Kiadó, 2015 (az előzéklapon)

²⁷⁷ Idézi: Z. SZABÓ László – WACHA Imre: *A Kazinczy-versenyek története.* Győr, 1978, p. 7.

²⁷⁸ A verseny egyik nyertese Lőrincze Lajos volt.

1966-ban megrendezhették – s azóta is évente megrendezik – a középiskolások kiejtési versenyét.²⁷⁹

Mint fõntebb láthattuk, a nyelvészek körében viták folynak arról, hogy miként értékelendõ a nyelv sztenderdizálása, ahogyan arról is, hogy mennyire lehetünk elnézõek a mindennapokban a nyelvi (helyesírási, kiejtési, nyelvhelyességi) hibákat ejtõ embertársainkkal szemben. Egyáltalán mit tekintünk hibának? Ugyanez a kérdés fölmerül a közszférában is: vajon mi a szerepe a sztenderdizált nyelvnek, a helyes nyelvhasználatnak az állami szervezetek esetében? Öncélú akadémuskodásnak vagy céltudatos elvárásnak tekinthetõ-e, ha kijelentjük, hogy az állami (közigazgatási, rendészeti) szervezetek minden megnyilvánulásának hiánytalanul követnie kell a sztenderdizált nyelv szabályait? Magyarán: elõfordulhat-e helyesírási hiba, nyelvhelyességi probléma, illetve érthetetlen, rossz kiejtéssel elmondott szóbeli közlés e körben?

Természetesen megeshet, hogy az állami (közigazgatási, rendészeti) szervezet kommunikációja – akár írásban, akár szóban – hibákat tartalmaz. Ez – ahogyan mindannyian tapasztalhatjuk – elõ is fordul nap mint nap. Célul kell azonban kitûzni, hogy a mindannyiunk érdekében, mindannyiunk adójából tevékenykedõ, valamennyiünkre kötelezõ döntéseket hozó állami szervezetek nyelvhasználata mind írásban, mind szóban kifogástalan legyen. Három gyakorlati szempontot vázolok föl a továbbiakban ennek a kijelentésnek az alátámasztására. Példáimat a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) háza tájáról hozom.

Szervezeti kultúra és nyelvhasználat. Mi is tulajdonképpen a kultúra? A Magyar Értelmezõ Kéziszótár szerint a szó elsõ jelentése: „*az emberiség által létrehozott anyagi és szellemi értékek összessége. – A mûvelõdésnek vmely területe, ill. vmely korszakban, vmely népnél való megnyilvánulása*”²⁸⁰. A kultúra fogalmának széles körben elterjedt és elfogadott kifejtését olvashatjuk Geert Hofstede és Gert Jan Hofstede mûvében. A szerzõpáros a kultúrát mentális programnak, az elme szoftverének tartja, mert – mint írják – „*a kultúrát tanuljuk, nem velünk született dolog*”²⁸¹. A kultúra másik ismérve, hogy „*mindig kollektív jelenség, mivel legalább részben meg kell osztanunk olyan emberekkel, akik ugyanabban a társadalmi környezetben élnek vagy éltek, amelyben a kultúrát elsajátítottuk*”²⁸². A szerzõpáros a kultúra megnyilvánulási formáit (szimbólumok, hõsök, rítusok, értékek) egy hagyomány rétegeiként

²⁷⁹ Vö.: Z. SZABÓ László – WACHA Imre: *A Kazinczy-versenyek története*. Gyõr, 1978

²⁸⁰ JUHÁSZ József et al. (szerk.): *Magyar értelmezõ kéziszótár*. Budapest, Akadémiai Kiadó, 1993, pp. 799–800.

²⁸¹ HOFSTEDÉ, Gert – HOFSTEDÉ, Gert Jan: *Kultúrák és szervezetek. Az elme szoftvere*. Pécs, VHE Kft., 2008, p. 35.

²⁸² Uo.

képzeli el, aszerint elhelyezve azokat, hogy melyik mennyire mély vagy ellenkezőleg, mennyire felszínes megnyilvánulása az adott embercsoport kultúrájának.²⁸³ A **szervezeti kultúra** felépítésének egyik legismertebb, Schein által megalkotott modellje²⁸⁴ szerint a szervezet mindenki számára látható jellemzői között szerepel (a szervezet fizikai környezetének felépítése, technológiája, termékei, közzétett értéklisái, megfigyelhető rituáléi és szertartásai stb. mellett) **a szervezet által használt nyelv**.²⁸⁵ Mindebből következik, hogy a nyelvhasználat a szervezeti kultúra egyik (nagyon is szembetűnő, ezért a szervezetre jellemző) megnyilvánulása. Egy szervezet tehát a nyelvhasználata által is közvetíti a számára fontos értékeket, mind belső, mind pedig külső kommunikációja során. Melyek a NAV számára fontos értékek? Mielőtt ezt kifejtem, célszerű felidézni, hogy mit mond a jogszabály a NAV jogállásáról, mert ez meghatározza az általa követendő/követett értékeket is. „*A Nemzeti Adó- és Vámhivatal (a továbbiakban: NAV) államigazgatási és fegyveres rendvédelmi feladatokat ellátó, a Kormány eredeti jogalkotói hatáskörében kiadott rendeletében kijelölt miniszter (a továbbiakban: kijelölt miniszter) által irányított, központi hivatalként működő központi költségvetési szerv.*”²⁸⁶ A NAV tehát egyrészt államigazgatási, másrészt rendvédelmi jellegű, harmadrészt pedig központi szervezet. Érvényesnek tekinthetjük tehát a NAV-ra nézve is Molnár Katalin megállapítását: „*a kommunikációnak meghatározó szerepe van a rendészeti munkában, s erre már a szakemberek képzése során kiemelt figyelmet kell fordítani*”²⁸⁷.

A követendő értékekről képet kaphatunk a NAV 2021-es munkatervéből,²⁸⁸ amely szerint folytatni kell a közérthető kommunikáció már megkezdett fejlesztését, a többi között a Közérthetőségi Program folytatása, illetve a program 2.0 verziójának kidolgozása, továbbá automatikus szövegjavító alkalmazás fejlesztése révén. A foglalkoztatottakkal szembeni elvárásokat pedig az elmúlt időszakban elkészült kompetenciatérkép tartalmazza. A témánk szempontjából releváns követelmények: kommunikációs készség, önfejlesztés és tanulási

²⁸³ Uo.

²⁸⁴ Schein modelljét jéghegyként, a látható elemeket a jéghegy látható részeként szokták említeni és ábrázolni; az idézett műben viszont nem szerepel a „jéghegy” kifejezés, továbbá a szerző nem jéghegyként ábrázolja modelljét.

²⁸⁵ SCHEIN, Edgar H.: *Organizational culture and leadership*. San Francisco, Jossey-Bass, 1985, pp. 25–26.

²⁸⁶ 2010. évi CXXII. törvény a Nemzeti Adó- és Vámhivatalról, 1. § (1) bek.

²⁸⁷ MOLNÁR Katalin: A kommunikáció szerepe a rendészeti munkában. A kommunikációs készségek fejlesztési lehetőségei a rendészeti képzésben. In: Határrendészeti Tanulmányok, 2016. 1. sz., pp. 51–54.

²⁸⁸ NAV Intézményi Munkaterv 2021. https://www.nav.gov.hu/nav/kozerdeku_adatok/kulonos_kozteteteli_lista/strategia/NAV_Intezmenyi_Munkat20210429.html (2021. 10. 23.)

készség, szabálykövetés és fegyelmezettség.²⁸⁹ Ráadásul a kommunikációs készség egy kérdőíves kutatás eredménye szerint a közigazgatási szervezetek elvárásai között (a szabálykövetés és a hatékony munkavégzés után) a harmadik legfontosabb kompetencia a vizsgált tizenhét közül!²⁹⁰ Ha mindezeket egybevetjük, ráadásul közelről szemléljük a NAV Kommunikációs Főosztályának erőfeszítéseit,²⁹¹ látható, hogy **a sztenderd nyelv használata (a helyesírás, a nyelvhelyesség, a helyesejtés) a NAV szervezeti kultúrájának fontos eleme.** Utóbbi, a helyesejtés javítása immár beszédtanár közreműködésével történik.²⁹²

Természetesen nem azt állítom, hogy egy közigazgatási-rendészeti szervezet, mint amilyen a NAV is, csak úgy működhet jól, ha minden tagja helyesen, kifogástalanul használja a sztenderd nyelvet. Ennél sokkal fontosabb szempont az, hogy valamennyi üzenete eljusson mindazokhoz, akikhez szól, elsősorban tehát közérthető legyen (erről szól a következő alfejezet). *„A sztenderd magyar [...] a magyarnak az a változata, amelyet általában nyomtatásban használnak és amelyet normális körülmények között az iskolában és a nyelvet tanuló nem anyanyelvi beszélőknek tanítanak. Ez az a változat, amelyet az iskolázott emberek beszélnek, amelyet a rádióban, televízióban és más hasonló helyzetekben alkalmaznak. Fontos megjegyezni, hogy a sztenderd és a nem sztenderd közötti különbségnek elvben nincs köze a formális és a társalgási nyelv közötti különbséghez, vagy az olyan – nem nyelvészeti – fogalmakhoz, mint a »helytelen nyelv«*”²⁹³ – írta Bartha Csilla a **szociolingvisztika** magyarországi térnyerésének kezdetekor. A szociolingvisztika „a nyelvvel foglalkozó tevékenység”,²⁹⁴ és mint ilyen, Sándor Klára értelmezésében voltaképpen magát a nyelvészetet jelenti, amennyiben az a valóságos nyelvet tanulmányozza,²⁹⁵ hiszen a nyelvész törvényfejtője, és nem törvényhozója a nyelvnek.²⁹⁶

²⁸⁹ *Kompetenciaterkép ügyintézők számára.* In: #hivatal (A NAV lapja) III. évf. 1. sz., 2021. március, pp. 12–13.

²⁹⁰ MAGASVÁRI Adrienn – SZAKÁCS Édua: *Pályakezdőkkel kapcsolatos kompetenciaelvárások a közszolgálatban.* In: Belügyi Szemle 69. évf., 2021. 8. sz., pp. 1411–1427. , pp. 1419–1420.

²⁹¹ Vö. pl.: JAKUBÁSZ Tamás: *Nyelvészek az adóhivatalban.* In: Magyar Nemzet online, 2020. október 21. <https://magyarnemzet.hu/gazdasag/2020/10/nyelveszek-az-adohivatalban> (2021. 10. 23.)

²⁹² LASZKÁCS Ágnes: *Sajnos itt se szusi süli.* In: #hivatal (A NAV lapja) III. évf. 1. sz., 2021. március, p. 28.

²⁹³ BARTHA Csilla: *A szociolingvisztika alapjai.* Budapest, ELTE BTK Mai Magyar Nyelvi Tanszék, 1998, pp. 20–21.

²⁹⁴ SÁNDOR Klára: *Szociolingvisztikai alapismeretek.* In: GALGÓCZI László (szerk.): *Nyelvtan, nyelvhasználat, kommunikáció.* Szeged, JGYF Kiadó, 1999, pp. 135–171., p. 142.

²⁹⁵ I. m., p. 144.

²⁹⁶ I. m., p. 170.

Ugyanezt a gondolatot fogalmazza meg Nádasy Ádám a hetvenes évek nyelvművelését (pontosabban Bárczi Géza művét) bíráló tanulmányában.²⁹⁷ Nem állítom, hogy a sztenderd nyelv(használat) az egyetlen helyes nyelvhasználati mód, azt azonban igen, hogy – már csak az alább részletezendő hangsúlyozottan gyakorlati szempontból is – bizonyos helyzetekben, így például a NAV hivatalos kommunikációjában, követendő mintának kell lennie. Nagyon szemléletes, ahogyan erről a NAV szóvivője, dr. Kis Péter András beszélt nekem egy alkalommal: mindegy, hogy a közszolgálati médiába vagy egy főként fiataloknak szóló, könnyed stílusú rádióba hívják meg, ő mindig ugyanolyan stílusban nyilvánul meg, hiszen **ő ugyanaz marad** – csak a közeg változik.

S némi történeti előzmény: a Vám- és Pénzügyőrség belső újságjában, a Pénzügyőrök Lapjában – mint arról fentebb már szó esett – igen hasznos rovat indult útjára 1972-ben: a nyelvművelő rovat. Szalkai Pál írta az ez évben megjelent első három cikket: Nyelvi egyveleg, Különírás – egybeírás, illetve Nyelvi műveltség címmel. Utóbbi így kezdődik: „*Aki a magyar nyelv szabályai ellen írásban vagy beszédben vét, attól még lehet jó magyar hazafi, és választott hivatásának, szakmájának kiváló művelője. A nyelvi szabályok ismerete ma már szinte külön szakma, tudomány, nemcsak egyszerűen iskolai tantárgy. A szabályok ismeretének persze vannak fokozatai, mint ahogy a nyelvi vétségek is kisebbek vagy súlyosabbak.*”²⁹⁸

Van-e nyelvművelő szerepe a NAV-nak? A kérdés szándékom szerint költői, magában foglalja a választ is: igen, van! Legalábbis kellene, hogy legyen. Ugyanis ha egy szervezet komolyan gondolja, hogy magas szintű szervezeti kultúrát alakít ki, akkor annak is tudatában kell lennie, hogy ez a szervezeti kultúra és ennek minden megnyilvánulása – a külső szervezeti kommunikáció révén – hat a társadalom tagjaira.²⁹⁹ Molnár Katalin részletesen ír erről, taglalva az egyes rendészeti szervezetek – köztük a NAV – társadalmi szerepét és ennek szerves részeként külső kommunikációjuk jellegzetességeit.³⁰⁰ Még gyakorlatiasabb szempontból vizsgálva a kérdést: 2019-ben a NAV weboldaláról, a nav.gov.hu-ról több mint

²⁹⁷ NÁDASY Ádám: *A betegség-metaphora*. [A magyar nyelv leírásának újabb módszerei VI: Nyelvléírás és nyelvművelés, nyelvhasználat, stilisztika. Szeged, 2003. okt. 16-17.] Forrás: http://seas3.elte.hu/delg/publications/modern_talking/betegseg_metafora.html (Letöltés: 2022. 04. 25.)

²⁹⁸ Pénzügyőrök Lapja – 24. évf. 10. sz., 1972. október, p. 7.

²⁹⁹ SUBA László: *Nyelvhelyesség a közsférában: Létkérdés vagy úri huncutság?* In: CSABA Zágon – ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): „Tehetség, szorgalom, hivatás”. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat, 2021, pp. 143–152., p. 148.

³⁰⁰ MOLNÁR Katalin: *Rendészeti kommunikáció – a média tükrében*. Kézikönyv és szemelvénygyűjtemény a rendészeti szakújságíró szakirányú továbbképzési szak hallgatóinak. Dialóg Campus Kiadó, Bp., 2018

17 millió letöltés történt, a gazdasági tevékenységet folytató adózók száma mintegy 2 millió, a személyi jövedelemadót bevalló magánszemélyeké 5 millió volt.³⁰¹ Elmondható tehát, hogy az állami adó- és vámhatóság szinte minden egyes magyar állampolgárral kapcsolatban áll. Vagyis: ahogyan a NAV mint szervezet és ahogyan annak egyes tagjai kommunikálnak, az öntudatlanul is hat a szervezettel és a szervezetet képviselő munkatársakkal kapcsolatba kerülő ügyfelekre.

Péchy Blanka véleménye *„szerint ma olyan fontos a helyes magyar beszéd, miként a nyelvújítás korában maga a nyelv volt, hiszen a film, a rádió, a televízió közvetítésével egy hang egyidejűleg százazrekhez és milliókhoz jut el, egyszerre tömegeket nevelhet a helyes magyar beszédre.”*³⁰² Balázs Géza így fogalmaz: *„Szükség van arra, hogy az egyik legnagyobb nyelvbefolyásoló erő, a média átgondolt, választékbővítő, példát mutató, ismeretterjesztő, ha úgy tetszik: **tanító minta legyen.**”*³⁰³ Úgy gondolom, hogy az általam kiemelt kívánalom – a média tanító minta legyen – megfogalmazható mindenkire és minden szervezetre, aki, amely sok emberrel áll kapcsolatban, tömegekre tud hatást gyakorolni, s így módja és lehetősége (!) van a nyelvművelésre. Igaz ez a közigazgatás és a rendészet szervezeteire, köztük természetesen a Nemzeti Adó- és Vámhivatalra is.

A nyelvhelyességről szólva végül egy nagyon gyakorlati szempontra hívom föl a figyelmet, amely összefügg a szervezeti kultúra kérdésével is. Örömteli folyamat, hogy a magyarországi közigazgatás egyre nagyobb mértékben e-közigazgatásként működik. Az elektronikus közigazgatás (e-közigazgatás, e-kormányzat, e-közszolgáltatások) bevezetése és használata minden érintett fél számára előnyösebb: az ügyfélnek kényelmesebb és egyszerűbb, az államnak olcsóbb és hatékonyabb, a vállalkozásoknak átláthatóbb és takarékosabb.³⁰⁴ Ebben kiemelt szerepe van a NAV-nak; rövid időn belül az állami adó- és vámhatóság lehet az első teljesen papírmentes hivatal. A digitális tér azonban veszélyeket is rejt magában. Szerencsére nem túl gyakran, de előfordul, hogy internetes bűnözők a NAV nevével és arculati elemeivel visszaélve olyan üzeneteket küldenek különböző ímélcímekre, amelyekben valamilyen előnnyel (például leggyakrabban adó-visszatérítés lehetőségével) kecsegtetve rábírájk a címzettek egy részét, hogy érzékeny adatokat adjanak meg magukról.

³⁰¹ NAV évkönyv 2019. <https://www.nav.gov.hu/nav/kiadvanyok> (2021. 10. 23.)

³⁰² Idézi: Z. SZABÓ László – WACHA Imre: *A Kazinczy-versenyek története*. Győr, 1978, p. 20.

³⁰³ BALÁZS Géza: *A közszolgáltatás mint nyelvgazdagítás*. In: Anyanyelvi konferencia, 2003. december 1. Budapest, Magyar Rádió, 2003, pp. 79–84. (Kiemelés tőlem: S. L.)

³⁰⁴ <http://kozigazgatas.netenahivatal.gov.hu/az-e-kozigazgatas/a-kozigazgatas-elektronikus-megujitasa> (2021. 10. 23.)

Álljon itt csak egyetlen példa a Nemzeti Kibervédelmi Intézet (NKI) riasztásai közül: „A Nemzetbiztonsági Szakszolgálat Nemzeti Kibervédelmi Intézet (NBSZ NKI) információi szerint jelentős növekedés tapasztalható a NAV nevével visszaélő adathalász tevékenységekkel kapcsolatban. Az adathalász csalogók a közelgő adóbevallási időszakra hivatkozva igyekeznek bizalmas információkat szerezni, ezt leggyakrabban az üzenetekben található link segítségével próbálják meg elérni, amely egy adathalász honlaphoz vezet. A legfrissebb kampányban adó-visszatérítés ígéretével próbálják rávenni a címzettet arra, hogy az üzenetben megadott linkre kattintva adja meg bizalmas adatait. Az üzenetek első ránézésre is gyanút kelthetnek, a nyelvtani hibák és a hivatalostól eltérő nyelvezet – például tegező megszólítás – miatt.”³⁰⁵ A riasztást több képernyőkép illusztrálja. Az adathalász oldalon már első ránézésre is helytelenül fogalmazott szövegek olvashatók, mint például: „Biztosítjuk, hogy jogod van az ebben az évben fizetett pénz visszaszerzésére” (a mondat végén írásjel nélkül), vagy: „Kérem jelentkezzen be az adóvisszatérítési oldalra, hogy visszaigényelheti az alapokat.” stb. A főbb hibák: értelmetlen, összefüggéstelen mondatok; következetlenül váltakozó tegező és magázó megszólítás; ékezetek hiánya; mondatvégi írásjel hiánya.

Mi ebből a tanulság? Addig, amíg az internetes csalogók igényessé nem válnak nyelvhasználatukat illetően, a valós hivatali üzenetek (legalábbis nyelvi szempontból) jól megkülönböztethetőek az adathalászok által küldöttektől az igényes, szabályos nyelvhasználat révén. Hozzátehetjük: ez csak abban az esetben igaz, ha maga a felhasználó – a NAV ügyfele – is igényes a magyar nyelv használata terén, és ebből következően feltűnnek neki a fenti példában említett és azokhoz hasonló nyelvhelyességi hibák.

5.2.2. A KÖZÉRTHETŐ HIVATALI KOMMUNIKÁCIÓ

A kommunikációs folyamatban részt vevő felek szándéka (jó esetben) arra irányul, hogy a másik félhez teljes egészében eljusson a kommunikáció üzenete. Ennek alapvető feltétele a többi között, hogy

a) minden résztvevő fél (adó, illetve vevő) számára **érthető**, értelmezhető **kódszert** alkalmazzanak,

b) minél nagyobb mértékben (lehetőleg teljesen) **kiiktassák a** kommunikációs folyamatból az annak sikerét gátló **zajokat**.

³⁰⁵ Tájékoztatás a NAV nevével visszaélő adathalászattal kapcsolatban (2021. január 5.) <https://nki.gov.hu/figyelmeztetesek/tajekoztatas/tajekoztatasa-nemzeti-ado-es-vamhivatal-nevevel-visszaelo-hamis-weboldalakkal-kapcsolatban/> (2021. 10. 23.)

A két kívánalom, amelyet itt a kommunikációs folyamatra vonatkozóan megfogalmaztam, összemosódik: az eltérő kódrendszer vagy a kódrendszer nem elég gondos használata gyakran vezethet zaj létrejöttéhez. Erre a jelenségre legjellemzőbb példaként az idegen nyelven zajló kommunikációs folyamatot szokták említeni,³⁰⁶ azonban nem kell ahhoz két (vagy több) embernek különböző (vagy mindannyiuk számára idegen közvetítő) nyelveket használnia, hogy félreértsék vagy egyáltalán ne értsék egymást. Anyanyelvünkön is bőven adódik alkalom arra, hogy az üzenet tartalma ne jusson el a címzethez maradéktalanul: ennek az a következménye, hogy a címzett nem érti meg a neki szánt üzenetet, vagy pedig úgy gondolja, hogy megértette, de a valóságban valamilyen okból nem megértés, hanem félreértés történt.^{307, 308}

Ami a hivatali – ezen belül is az adó- és vámhatósági – kommunikáció során használt kódrendszert illeti, látszólag nincs vele semmi probléma. Magyarország alaptörvénye rögzíti, hogy „Magyarországon a hivatalos nyelv a magyar”³⁰⁹. „Az adóigazgatási eljárás hivatalos nyelve a magyar”,³¹⁰ továbbá „a vámjogszabályok eltérő rendelkezése hiányában a vámigazgatási eljárás nyelve a magyar”³¹¹ – szögeznek le a NAV eljárásainak rendjéről szóló jogszabályok.³¹² A magyar nyelvet ismerő ügyféllel tehát az állami adó- és vámhatóság magyar nyelven kommunikál, vagyis az ügyfél és a hatóság közös kódot használ. Magának a kódrendszernek a jelkészletével (a magyar ábécével, illetve az általuk jelzett hangokkal) tehát nem lehet gond – a belőlük alkotott szavakkal már annál inkább.

Az analóg – tulajdonképpen a nem verbális – kommunikáció az emberi evolúció igen korai korszakaiban fejlődött ki, tehát általánosabb érvényű, mint a fiatalabb (ezért elvontabb) digitális – verbális – kommunikáció. Szűkebben értelmezve: a szavak önkényes jelzések; a

³⁰⁶ Vö. pl.: MOLNÁR Katalin: *Kommunikáció a rendvédelmi munkában*. Budapest, Rejtjel Kiadó, 2001, p. 102.

³⁰⁷ SUBA László: *Úton a közérthetőség felé*. In: CZENE-POLGÁR Viktória – CSABA Zágon – SZABÓ Andrea – ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Agnes (szerk.): *Tradíció, tudomány, minőség – 30 éves a Vám- és Pénzügyőri Tanszék*. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozata, 2021, pp. 92–104., p. 93.

³⁰⁸ Jókai Anna szerint: „A félreértés mindig veszélyesebb, mint a meg nem értés. Amit nem értünk, lassacskán fölvilágolhat - de amit félreértettünk (vagy kényelemből félremagyaráztunk), azonnal rögzül, s keserves munka később ezt a hamis tudást a lélekből kivakarni.” Forrás: <https://www.citatum.hu/idezet/46979> (2021. 10. 25.)

³⁰⁹ Magyarország Alaptörvénye, H) cikk (1) bek.

³¹⁰ 2017. évi CLI. törvény az adóigazgatási rendtartásról, 30. § (1) bek.

³¹¹ 2017. évi CLII. törvény az uniós vámjog végrehajtásáról, 13. § (1) bek.

³¹² Természetesen ezek csupán fő szabályként értelmezhetők. A vámigazgatási eljárásra vonatkozóan európai uniós, illetve nemzetközi jogforrások előírhatják konkrét, a magyartól eltérő nyelv alkalmazását; itt kell megemlíteni továbbá a magyar nyelvet nem ismerő ügyfél jogát a tolmács alkalmazására. Tekintettel arra, hogy ezek adó- és vámjogi kérdések, bővebb kifejtésüktől itt eltekintek.

szó alakzatának összefüggése a szó jelentésével teljesen önkényes.³¹³ Valamennyien föl tudunk sorolni jó néhány olyan szót, amelynek a pontos jelentését meg kell néznünk az értelmező szótárban – tájékozottságtól, műveltségtől függően ki többet, ki kevesebbet, de mindenki tud példát mondani általa nem ismert jelentésű szavakra.³¹⁴

Mindez még szembetűnőbben igaz a hivatalos stílusban fogalmazott hivatali – köztük adó- és vámhatósági – szövegekre. E stílusréteg szerepe a tájékoztatás, a felhívás,³¹⁵ az egyes szervezetek egymás közötti, illetve az állampolgárokkal történő **hivatalos** kapcsolattartása. Mivel ezen a területen az emberek általában nem egyénként, hanem hivatalos minőségükben vannak jelen, a hivatalos stílus legjellemzőbb sajátossága a **személytelenség**, amely tetten érhető a megszólítási formulákban, továbbá az e körbe tartozó szövegek tárgyilagos hangvételében.³¹⁶ Gyakoriak a funkcióiág szerkezetek, a határozói igeneves alakok és az ún. „terpeszkedő kifejezés”-ek (*az ügy elintézését nyert; az irat lezárva: 2001. május; az ünnepség megrendezésre kerül*).³¹⁷

Az állami hivatalok, s mint ilyen, a Nemzeti Adó- és Vámhivatal is, **jogalkalmazó** szervezetek. „Munkaeszközük” a jog, s éppen ezért a hivatalos stílus szókészletét, mondat-, illetve szövegszerkesztési módját áthatják a **jogi szaknyelvre** jellemző sajátosságok. Az államalapítás után az államelmélet és a jogi írásbeliség hivatalos nyelve a latin volt; a magyar nyelvű terminológia – bár alapvető jogi fogalmak régóta éltek nyelvünkben – viszonylag későn jelent meg, s a magyar jogi szaknyelv megalkotása csak a felvilágosodás eszméinek hatására kapott új lendületet.³¹⁸ A Habsburg-abszolútizmus idején erőteljesebb német hatással

³¹³ Vö.: WATZLAWICK, Paul és mtsai: *A kommunikáció néhány ideiglenes axiómája*. In: BALÁZS Géza (szerk.): *Kommunikáció- és médiaismeret szöveggyűjtemény I.* Budapest, Magyar Rádió Rt., 1998, pp. 8–15., pp. 12–15.

³¹⁴ SUBA László: *Úton a közérthetőség felé*. In: CZENE-POLGÁR Viktória – CSABA Zágon – SZABÓ Andrea – ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): *Tradíció, tudomány, minőség – 30 éves a Vám- és Pénzügyőri Tanszék*. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozata, 2021, pp. 92–104., p. 94.

³¹⁵ A pénzügyminiszter 25/2020. (XII. 30.), a Nemzeti Adó- és Vámhivatal Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló PM utasítása szabályozza a NAV rendelkezések kiadását. Az utasítás szerint a NAV tevékenységének, működésének irányítása során közjogi szervezetszabályozó eszközként *utasítás*, irányító eszközként *eljárási rend, szabályzat* és *körlevél* adható ki. Az SZMSZ alkalmazásában az utasítás, az eljárási rend, a szabályzat és a körlevél együtt: irányító eszköz. Jogalkalmazást segítő eszközként *útmutató, tájékoztatás, módszertani segédlet* és *felhívás* adható ki. Mindezek együtt: a NAV rendelkezések.

³¹⁶ Vö.: MOLNÁR Katalin: *Kommunikáció a rendvédelmi munkában*. Budapest, Rejtjel Kiadó, 2001, pp. 38–39.

³¹⁷ MOLNÁR Katalin: *Stílusrétegek és műfajok a rendvédelmi kommunikációban*. In: *Belügyi Szemle* 2002. 11–12. sz., pp. 238–247., p. 240.

³¹⁸ SZABADFALVI József: *A magyar jogi nyelv fejlődése a 19. század elejétől az elmúlt századfordulóig*. In: *Jogtudományi Közlöny*, 2020. 3. sz., pp.112–121., p. 112.

szembesültünk.³¹⁹ A magyar jogi szaknyelv a huszadik század elejére alakult ki,³²⁰ a huszadik–huszonegyedik században pedig az angol nyelv térnyerésének vagyunk tanúi, igaz, ez esetben nem a jogi szaknyelvben, hanem a szintén a hivatalos stílusba sorolható kereskedelmi, üzleti szaknyelvben³²¹ (ami viszont értelemszerűen hatással van az adó- és vámjogi szaknyelvre is).

A hivatalos stílus alapját képező jogi nyelvnek a következő rétegeit különböztetjük meg:

- a) a jogi norma nyelve;
- b) a jogtudomány, a jogi szakirodalom nyelve;
- c) a jogalkalmazók nyelve, amelyet gyakran eljárási nyelvnek is neveznek;
- d) a jogász és a laikus közti kommunikáció nyelve, amelyben leginkább azt a szakadékot kell áthidalni, amely a köznyelv és a szaknyelv között található.³²²

A jogi nyelv rétegei közül **a jogtudomány, a jogi szakirodalom nyelve** a szakmai közönség számára készülő szövegek sajátja, így tehát véleményem szerint ezekkel kapcsolatban nem tekinthető elsődleges szempontnak a közérthetőség. Az ilyen szövegek vonatkozásában sokkal inkább a szakmai pontosság, a terminus technicusok kifogástalan használata fogalmazható meg követelményként, magyarán az, hogy minden (szakmabeli) olvasó (hallgató) egyformán értse a szöveget.³²³ Magától értetődik, hogy a jogi szövegekben a római jogi előzményeknek és a latin korábbi európai közvetítő nyelv szerepének köszönhetően is jelen vannak a latin eredetű kifejezések, megőrzendő azt a *traditio*-t, hogy a társadalomtudományi műveltséghez évezredek óta hozzátartozik a latinitás.³²⁴

A jogi norma³²⁵ nyelvének – mivel maga a jogi norma mindenki számára kötelező magatartásszabály – magától értetődően közérthetőnek kell lennie. A jogalkotásról szóló hatályos jogszabály ezt rögzíti is: „*A jogszabálynak a címzettek számára egyértelműen*

³¹⁹ I. m., p. 121.

³²⁰ I. m., p. 120.

³²¹ MOLNÁR Katalin: *Kommunikáció a rendvédelmi munkában*. Budapest, Rejtjel Kiadó, 2001, p. 40.

³²² TÓTH Judit: *Jogalkotástan*. Egyetemi jegyzet. H. n., Szegedi Tudományegyetem ÁJTK, 2007., p. 29.

³²³ SUBA László: *Úton a közérthetőség felé*. In: CZENE-POLGÁR Viktória – CSABA Zágon – SZABÓ Andrea – ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): *Tradíció, tudomány, minőség – 30 éves a Vám- és Pénzügyőri Tanszék*. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozata, 2021, pp. 92–104., pp. 94–95.

³²⁴ TÓTH Sándor Máté: *Traditio et utilitas – a latin nyelv és a latin nyelvű kultúra helye és szerepe a 21. század jogászképzésében*. In: *Magyar Jogi Nyelv*, 2019. 2. sz., pp. 1–6., p. 2.

³²⁵ A jogi norma a jog legkisebb, még önmagában értelmes egysége, amelyik egy teljes, értelmezhető, követhető, alkalmazható magatartásszabályt alkot. Nem feltétlenül egy helyen, egyetlen paragrafusban kerül megfogalmazásra, ezért nem a nyelvi megfogalmazás és megjelenés egysége, hanem a szabályozás logikai egysége. – Vö.: SZILÁGYI Péter: *Jogi alaptan*. 3., átd. kiad. Budapest, Osiris Kiadó, 2006, p. 224.

*értelmezhető szabályozási tartalommal kell rendelkeznie.*³²⁶ A jogszabályszerkesztésről szóló miniszteri rendelet még egyértelműbben fogalmaz: „*A jogszabály tervezetét a magyar nyelv szabályainak megfelelően, világosan, közérthetően és ellentmondásmentesen kell megszövegezni.*”³²⁷ A jogszabályi előírás tehát világos; itt mindössze annyit szükséges hangsúlyozni, hogy az adó- és vámhatóságnak – mint jogalkalmazó szervezetnek – nincs ráhatása a jogszabályok megszövegezésére (kivéve azt az esetet, ha a jogszabály-előkészítés során a jogalkotó figyelembe veszi és beépíti az adó- és vámhatóság által javasolt közérthetőbb szövegváltozatot).³²⁸

A NAV-nak valódi mozgásteret tehát a felsorolt jogi nyelvi rétegek közül

- a) az eljárási nyelv és
- b) a jogász és a laikus közti kommunikáció nyelve területén

van: itt teheti még egyértelműbbé, közérthetőbbé a szövegeit. Ha még gyakorlatiasabban szeretnénk mindezt megfogalmazni, azt mondhatjuk, hogy az állami adó- és vámhatóság az ügyfél-tájékoztató szövegek, valamint a hivatal által lefolytatott eljárások során készítendő szövegek közérthetőbbé tételét tűzheti ki célul.³²⁹

5.2.2.1. Törekvések a hivatalos szövegek közérthetőbbé tételére

Globális szinten vizsgálódva azt láthatjuk, hogy a közérthetőség iránti társadalmi igény az 1950-es évektől kezdve jelen van, főként angol nyelvterületen, az Egyesült Államokban és Angliában. A **Plain Language Movement** (közérthetően angolul mozgalom) olyan alulról szerveződő irányzat, amelynek fő célja a kommunikáció hatékonyságának javítása a hivatali ügyintézésben. A Plain Language Movement ajánlásai között szerepel például a passzív

³²⁶ 2010. évi CXXX. törvény a jogalkotásról, 2. § (1) bek.

³²⁷ 61/2009. (XII. 14.) IRM rendelet a jogszabályszerkesztésről, 2. §

³²⁸ A társadalmi egyeztetés formái a következők:

a) a honlapon megadott elérhetőségen keresztül biztosított véleményezés (a továbbiakban: általános egyeztetés), és

b) a jogszabály előkészítéséért felelős miniszter által bevont személyek, intézmények és szervezetek által történő közvetlen véleményezés (a továbbiakban: közvetlen egyeztetés). – 2010. évi CXXXI. törvény a jogszabályok előkészítésében való társadalmi részvételről, 7. § (1) bek.

³²⁹ SUBA László: *Úton a közérthetőség felé*. In: CZENE-POLGÁR Viktória – CSABA Zágon – SZABÓ Andrea – ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): *Tradíció, tudomány, minőség – 30 éves a Vám- és Pénzügyőri Tanszék*. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozata, 2021, pp. 92–104., p. 95.

mondatszerkezetek lehetőség szerinti kerülése, az átlagos mondathossz rövidítése, vagy éppen a dokumentumok áttekinthető, logikus szerkesztése.³³⁰

(A **passzív mondatszerkezetek** kapcsán célszerű visszautalni arra, hogy az európai jogi nyelvekre, s közöttük a magyar jogi nyelvre milyen nagy hatással volt a **latin nyelv**. „*A római jog, amely kezdetben kevesek szellemi kincse volt, nem maradt a művelt emberek világába zárva. Ellenkezőleg, a római jognak rendkívül fontos gyakorlati szerep jutott azon helyi hagyományok meghaladása szempontjából, amelyek semmiképpen sem feleltek meg egy olyan társadalom igényeinek, amely a kiterjedtebb és bonyolultabb árucsereszonyok rendszere felé fejlődött. A római jog volt az egyetlen olyan jog, amelyet egész Európában megismerhettek, és amelyet a kontinens minden részén használhattak.*”³³¹ A római jog nyelvéből, a latinból Európa-szerte elterjedt a passzív mondatszerkesztés, melyre álljon itt csak egyetlen rövid példa: *Urbs Roma in septem montibus condita est.* – A latin nyelvű mondat szó szerinti fordítása: *Róma városa hét hegyen alapított.* Magyarul azonban így mondjuk: *Róma városát hét hegyen alapították.*³³²)

Magyarországon a hivatalos szövegek közérthetőbbé tételével kapcsolatban az elmúlt évtizedekben két kutatás is folyt, mégpedig mindkettő a Miskolci Egyetemen (2000 és 2003, illetve 2014 és 2018 között). A kutatások eredményeként jött létre a Miskolc Jogi Korpusz, amely rendőrségi kihallgatások és bírósági tárgyalások mintegy 60 órányi hangfelvételéből és részben ezek leiratából áll.³³³ Korábban, a múlt század hatvanas éveitől kezdve bírálták a hazai nyelvészek a jogi szaknyelv bonyolultságát, de a jogásztársadalom nem érdeklődött a nyelvészeti iránt, számukra csupán szakterületük eszközét jelentette a nyelv. A korábbi szakirodalmat összegezve Karcsay Sándor vette védelmébe a jogi nyelvet 1981-es cikkében: „*A szaknyelv minden objektív alapú, valamiféle reális társadalmi valósághoz, ismeretághoz, mesterséghez, foglalkozáshoz vagy tudományhoz kapcsolódik. Tehát nem szubjektív alapú csoportnyelv, pusztán valamiféle »zsargon« vagy »tolvajnyelv«, ahogy azt sajnos néha még nyelvészek írásaiban is olvashatjuk. A szaknyelv célja, hogy egy behatárolható szakmai*

³³⁰ ÜVEGES István: *Közérthetőség a jogi nyelvben: követelmény és/vagy kultúra?* In: Magyar Jogi Nyelv, 2019. 2. sz., pp. 20–26., p. 21.

³³¹ KECSKÉS László: *A polgári jog fejlődése a kontinentális Európa nagy jogrendszereiben. Történeti vázlat.* Budapest–Pécs, Dialóg Campus Kiadó, 2004, p. 46.

³³² Vö.: FERENCZI Attila – MONOSTORI Martina: *Latin nyelvkönyv.* Budapest, Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet, 1998., p. 80.

³³³ Vö.: VINNAI Edina: *Harc a szavakért – közérthetőség a jogban.* In: *Alkalmazott Nyelvészeti Közlemények*, Miskolc, XII. évf., 2017. 1. sz., pp. 42–53.

területen a kommunikációt, azaz a megértést pontosan és félreérthetetlenül biztosítsa.”³³⁴ Álláspontom szerint **egyrészt fontos követelmény a szaknyelvekkel szemben, hogy megfelelő, vagyis az adott szakterület művelői számára az egyértelműséget biztosító szókészlete és fogalmazásmódja legyen.**³³⁵ Ez a garanciája annak, hogy minden szakember (de olykor a laikus társadalom is) ugyanazt a jelentést tulajdonítsa egy adott kifejezésnek, ugyanazt gondolja egy szöveg mondanivalójáról, tartalmáról. Nem mindegy **például**, hogy a (vámjogi) *szabad forgalomba bocsátás* vagy *szabad forgalomba kerülés* kifejezést használjuk. Az előbbi a vámeljáráások egyik fajtája, melynek során a nyilatkozattevő által a vámhatóságnak benyújtott vámáru-nyilatkozatban szereplő, az uniós piacon való forgalomba hozatalra vagy az Unió vámterületén belüli magáncélú felhasználásra vagy fogyasztásra szánt nem uniós áru uniós vámjogi státust szerez – *magyarul*: az áru birtokosa szabadon rendelkezhet vele.³³⁶ Ekkor érvényesíthetők a jogszabályban meghatározott vámmentességek, vámkedvezmények is. Ezzel szemben a *szabad forgalomba kerülés* kifejezés azt jelenti, hogy az áru nem legális úton került szabad forgalomba, ez pedig különféle vámjogi szankciók alkalmazását vonhatja maga után, illetve az importőr eszik az egyébként őt – jogszerű magatartás tanúsítása esetén – megillető vámmentességektől, vámkedvezményektől.³³⁷

Másrészt viszont, mivel az ügyfél-tájékoztató szövegek, valamint a hivatal által lefolytatott eljárások során készítendő szövegek a széles közönség számára készülnek, valamennyi lehetséges vagy jelenlegi ügyfél számára tartalmaznak kötelező magatartási

³³⁴ KARCSAY Sándor: *Jog és nyelv*. In: Jogtudományi Közlöny, XXXVI. évf., 1981. 4. sz., pp. 325–338., p. 329.

³³⁵ Elgondolkodtató például szakmai szemmel az egyik alapvető vámjogi jogintézmény, a **vámáru-nyilatkozat** helyes írásmódja. Az itt látható írásmódot (*vámáru + nyilatkozat*) kell követni mind a hatályos helyesírási szabályzat (*A magyar helyesírás szabályai*. 12. kiad. Budapest, Akadémiai Kiadó, 2015.), mind pedig az annak alapján készült helyesírási szótár [TÓTH Etelka (szerk.): *Magyar helyesírási szótár*. Budapest, Akadémiai Kiadó, 2017.] szerint. – Igen ám, de a vámjogban nincs olyan fogalom, hogy *vámáru*. (A 2004-es EU-csatlakozásig volt, és ugyanazt jelentette, mint a mai *nem uniós áru*: a vámterületen kívülről behozott, még szabad forgalomba nem bocsátott árut.) Szakmai szempontból tehát a *vám-árunyilatkozat* írásmód lenne a helyes. Hiszen a két fő összetételi tag: a *vám*, illetve az *árunyilatkozat* szó. Ezt a fajta árunyilatkozatot így különböztethetjük meg a többitől: a *belépési gyűjtő*, az *átmeneti megőrzési*, a *kilépési gyűjtő*, illetve az *újrakiviteli* árunyilatkozattól. (Hozzáteszem, hogy a *customs declaration* az uniós vámkódex magyar fordításában *vám-árunyilatkozatként* szerepel.) – Hosszas töprengés után, a jogász és a műkedvelő nyelvész intraperszonális vívódása eredményeként végül konszenzusra jutottam: a helyesírási szabályzat *vámáru-nyilatkozat* írásmódja azért helyes, mert itt, köznyelvi értelemben, a „*vámáru*” elvámolni való árut jelent, a szó második fő összetételi tagja pedig az erre vonatkozó ügyféli *nyilatkozatra* utal.

³³⁶ Az Európai Parlament és a Tanács 952/2013/EU rendelete (2013. október 9.) az Uniós Vámkódex létrehozásáról, 201. cikk

³³⁷ Vö.: Az Európai Parlament és a Tanács 952/2013/EU rendelete (2013. október 9.) az Uniós Vámkódex létrehozásáról, 86. cikk (6) bek.

előírást, **alapszöveg követelmény a közérthetőség**. Úgy gondolom, hogy a két elvárás – a **szakszerű szöveg** és a **közérthető szöveg** megalkotása – a legjelentősebb kihívás ezen a téren.³³⁸ A jogi nyelv megértésének egyik legnagyobb gátját Vinnai Edina abban látja, hogy **a jogi nyelv elsősorban írott nyelv**, és beszélt nyelvi helyzetekbe is beszivárog az ebből eredő szóhasználat, illetve mondszerkesztés – azaz a beszédben is megjelenik a „bikkfanyelv”.³³⁹

Dobos Csilla **az érthetőség négy alappillére** az egyszerűséget, a tagoltságot, a rövidséget és a járulékos stimulációt tekinti.³⁴⁰ Utóbbi azt jelenti, hogy a szöveg ne csak intellektuálisan, hanem érzelmileg is hatást gyakoroljon a befogadóra; ennek eszközei: az olvasó közvetlen megszólítása, a metaforák³⁴¹ és anaforák³⁴² gyakori alkalmazása, az absztrakt fogalmak megszemélyesítése, a nyelvi képek és analógiák használata, az életszerű példák, a humoros történetek és a személyes élmények, tapasztalatok beleszövése az információba, továbbá a kérdő mondatok alkalmazása.³⁴³

Mindezek után fölmerülhet bennünk a kérdés, hogy **mit is tartunk közérthetőnek**. Vajon hogyan tudjuk mérni, milyen értelmi szinthez tudjuk igazítani egy szöveg közérthető voltát? Erre szolgál a többi között a **Flesch-Kincaid** olvashatósági teszt, amely a szótagok átlagos száma és a szavak átlagos száma alapján elemzi a szöveget. A teszt értékelését jelző pontszám általános iskolai szintet jelez. Például a 6-os pontszám azt jelenti, hogy egy hatodikos megértheti a dokumentumot.³⁴⁴ Némileg más módszert alkalmaz az angol nyelvű **The Up-goer Five Text Editor**, amelynek működése arra a gondolatra épül, hogy a legbonyolultabb kérdésről is lehet egyszerűen beszélni, mégpedig úgy, hogy csak az ezer leggyakrabban előforduló angol szót használjuk. Az oldal már elérhető norvég és spanyol

³³⁸ SUBA László: *Úton a közérthetőség felé*. In: CZENE-POLGÁR Viktória – CSABA Zágon – SZABÓ Andrea – ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): *Trádió, tudomány, minőség – 30 éves a Vám- és Pénzügyőri Tanszék*. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozata, 2021, pp. 92–104., p. 97.

³³⁹ VINNAI Edina: *Harc a szavakért – közérthetőség a jogban*. In: *Alkalmazott Nyelvészeti Közlemények*, Miskolc, XII. évf., 2017. 1. sz., pp. 42–53., p. 47.

³⁴⁰ DOBOS Csilla: *Érthetőség, közérthetőség és intralingvális fordítás*. In: *Alkalmazott Nyelvészeti Közlemények*, Miskolc, XII. évf., 2017. 1. sz., pp. 86–101., pp. 88–90.

³⁴¹ Metafora: két fogalom (dolog) tartalmi hasonlóságán alapuló szókép (pl. az üveg *nyaka*, az idő *rohan*). [BAKOS Ferenc (szerk.): *Idegen szavak és kifejezések szótára*. Budapest, Akadémiai Kiadó, 1986, p. 536.]

³⁴² Anafora: több egymás után következő mondatnak vagy mondattani egységnek ugyanazzal a szóval (szócsoporttal) történő elkezdése (pl. és amikor meglátták, és amikor meghallották, és amikor tudomásukra jutott...) (I. m., p. 39.)

³⁴³ DOBOS Csilla: *Érthetőség, közérthetőség és intralingvális fordítás*. In: *Alkalmazott Nyelvészeti Közlemények*, Miskolc, XII. évf., 2017. 1. sz., pp. 86–101., p. 90.

³⁴⁴ DAVIS, Ben: *What is the Flesch-Kincaid Grade Level in Microsoft Word?* Forrás: <https://www.mvorganizing.org/what-is-the-flesch-kincaid-grade-level-in-microsoft-word/> (2021. 11. 08.)

nyelven is (utóbbiból létezik ezer és ötezer szavas verzió is).³⁴⁵ A magyar nyelv vonatkozásában ez kevésnek tűnik, hiszen becslések szerint egy, az iskoláskor kezdetén álló gyermeknek mintegy 3000, egy 14–15 éves diáknak körülbelül 8–10 ezer szóból állhat a passzív szókészlete.³⁴⁶ Kevésbé egzakt a **Friedemann Schulz von Thun** és munkatársai által kidolgozott mérési módszer: az érthetőség alappilléreinek (egyszerűség, tagoltság, rövidség, járulékos stimuláció) mindegyikéről a vizsgálandó szöveg elolvasása után szakértők alkotnak véleményt; az ötfokú skálán a főnti követelményekhez közelebb álló két fokozat jelenti a szakértők pozitív véleményét, vagyis a szöveg közérthető voltát.³⁴⁷

A közérthetőség említett mérési módszerei jól használhatók az átlagnépesség körében, de nem számolnak azzal, hogy a különféle hátrányokkal terhelt embertársaink számára csak úgy teremthető meg az esélyegyenlőség, ha az ő igényeikhez is igazodik a hivatali kommunikáció. Az e körbe sorolható személyeket Farkasné Gönczi Rita két célcsoportban helyezi el:

Elsődleges célcsoport:

- intellektuális képességzavart³⁴⁸ mutató személyek,
- specifikus tanulási zavart (diszlexiát) mutató személyek,
- gyenge nyelvi készséggel rendelkező személyek.

Másodlagos célcsoport:

- más sérülésspecifikus csoportok (pl. siket, súlyosan, halmozottan sérült személyek),
- a magyar nyelvet idegen nyelvként, gyengén beszélő személyek,
- szociálisan hátrányos helyzetű személyek,
- demenciában érintett személyek.³⁴⁹

A felsorolt célcsoportokba tartozó személyek számára megoldást jelent a köznyelv egyik változata, amelyet **könnyen érthető kommunikációnak** nevezünk, és nem más, mint „*a köznyelvben megjelenő információ fontos tartalomegységeinek megjelenítése, vagy önálló*

³⁴⁵ Forrás: <https://splasho.com/upgoer5/> (2021. 11. 08.)

³⁴⁶ NEUBERGER Tilda: *A szókincs alakulása a beszédfejlődésben*. In: BÓNA Judit (szerk.): *Új utak a gyermeknyelvi kutatásokban*. Budapest, ELTE Eötvös Kiadó, 2017, pp. 121–139., p. 132.

³⁴⁷ SCHULZ VON THUN, Friedemann: *A kommunikáció zavarai és feloldásuk*. Budapest, Háttér Kiadó, 2012, pp. 170–173.

³⁴⁸ A korábban értelmi fogyatékoság elnevezéssel illetett állapot Lányiné Engelmayer Ágnes alkotta új elnevezése. Lásd: LÁNYINÉ ENGELMAYER Ágnes: *Intellektuális képességzavar és pszichés fejlődés*. Budapest, Medicina, 2009

³⁴⁹ FARKASNÉ GÖNCZI Rita: A könnyen érthető kommunikáció fogalma és szabályrendszere nemzetközi és hazai példák, illetve magyar tapasztalati szakértők javaslatai alapján. In: *Gyógypedagógiai Szemle*, 2018. 1. sz., pp. 64–76., p. 68.

információs tartalom kidolgozása egyszerű, letisztult formában, mely az információ megértését szolgálja”³⁵⁰. Jellemző a képek és illusztrációk adekvát alkalmazása, a szöveg megjelenési formája pedig lehet például könnyen érthető olvasmány. A **tartalmi szabályok** közé tartozik például az egyszerű tőmondatok használata, a bonyolult szavak kerülése, a szöveg személynek szóló megfogalmazása, a nagy mennyiséget jelölő számok helyett lehetőleg a „sok” kifejezés használata. A **formai kivitelezés** követendő szabályai például: a számok számjegyekkel írása, kizárólag arab számok használata,³⁵¹ egy mondat egy sorba írása, a több sorba kerülő mondatok értelemszerű tagolása, az értelmezést segítő fénykép vagy egyéb vizuális elem használata.³⁵²

Sajátos területe a jogi, ezen belül is az adó-, illetve vámjogi szaknyelvnek az európai uniós szövegek (elsősorban jogszabályok) világa. Az európai uniós vámjog oktatójaként és a 2004. május 1. előtt hatályban volt magyar nyelvű jogszabályok jó ismerőjeként állítom, hogy az EU-s joganyagok – amelyeknek az első verziója mindig angol nyelven születik – magyar nyelvű változatán nem lehet nem észrevenni azt a nehézkességet, amely még a szakembert is sokszor gondolkodásra készíti: vajon mit jelenthet pontosan az adott mondat? Igaz, hogy az Európai Bizottság már felismerte, hogy a közérthetőség több szempontból is fontos, és elkészítettek egy, az Unió mind a huszonhárom hivatalos nyelvén elérhető kiadványt, amely – miként a magyar nyelvű változatban olvashatjuk – „*a pontos fogalmazáshoz kíván segítséget nyújtani mindazoknak, akik a magyart – akár anyanyelvként, akár az Unió egyik hivatalos nyelveként – használva alkotnak szöveget*”³⁵³. A kiadvány a hivatalos szövegek készítőinek nem szabályokat, hanem inkább tippeket ad, felismerve azt, hogy „*a pontos fogalmazás mellett három nyomós érv is szól:*

- *előmozdítja a hatékony együttműködést;*
- *megelőzi a felesleges levélváltást;*

³⁵⁰ I. m., p. 70.

³⁵¹ Az arab számok használatával kapcsolatban egy rövid megjegyzés: Magam kedvelem a római számokat, nem véletlen, hogy ahol helyük és szerepük van, e munka soraiban is alkalmazom őket – egyfajta kultúra-, illetve hagyományápolási küldetéstudattól vezérelve. Nem tagadhatom azonban, hogy ha egy felolvasandó szövegben találok római számot, azonnal fölírom az arab megfelelőjét, mert ha nem tenném, a hallgatóságról a szövegbe pillantva rövid, de észrevehető kínos csönd következne, amíg az agyam „lefordítaná” a római számot az általunk megszokott tízes számrendszer arab számjegyeire.

³⁵² Részletesen lásd: i. m., pp. 71–73.

³⁵³ *A pontos fogalmazás művészete*. [Az Európai Bizottság Fordítási Főigazgatóságának kiadványa.] Luxembourg, Az Európai Unió Kiadóhivatala, 2013. Forrás: http://publications.europa.eu/resource/cellar/725b7eb0-d92e-11e5-8fea-01aa75ed71a1.0009.01/DOC_1 (2021. 11. 24.), p. 2.

– *segít elnyerni a célközönség jóindulatát*”³⁵⁴.

A kiadvány szerkesztői által megfogalmazott ajánlások (amelyek legnagyobb részét egy-két negatív, illetve pozitív példa is illusztrálja), az alábbi tíz pontban foglalhatók össze:

1. Írás előtt tervezzük meg mondandónkat!
2. Helyezzük az olvasót a középpontba!
3. Adjunk a formára!
4. Fogalmazzunk röviden és tömören!
5. Fogalmazzunk érthetően – ügyeljünk mondataink felépítésére!
6. Kerüljük a túlzott főnevesítést – igéssel dinamikusabb lesz a szöveg.
7. Kerüljük a terpeszkedő szerkezeteket – és vigyázzunk a személytelen szerkezetekkel!
8. Kerüljük az elvont fogalmazást, legyünk konkrétak!
9. Bánjunk óvatosan a „hamis barátokkal”³⁵⁵ és a szakzsargonnal, ügyeljünk a rövidítésekre és a mozaikszókra!
10. Ellenőrizzük és lektoráltassuk a szöveget!

Magyarországon elsőként a Kúria, majd az Országos Bírósági Hivatal ismerte föl, hogy a közérthetőség érték, és ez a két szervezet tette meg az első gyakorlati lépéseket ezen a téren. A Kúria határozatainak érthetőbbé tételén munkálkodó munkacsoport 2014-ben tette közzé összefoglaló véleményét.³⁵⁶ A következő mérföldkő az Országos Bírósági Hivatal (OBH) 2017 januárjában megrendezett Közintézmények közérthetősége című konferenciája volt, amelyen az OBH elnöke a 2017-es évet a „közérthetőség évének” nyilvánította. Ebben az esztendőben a bírák a közérthető kommunikáció fejlesztését célzó képzésben vettek részt, és tájékoztató kiadványok, valamint animációs kisfilmek készültek, amelyek a bírósági eljárások közötti eligazodást segítik.³⁵⁷

³⁵⁴ Uo.

³⁵⁵ A hamis barátok olyan szavak, amelyek két különböző nyelven hasonló alakúak, ám jelentésük különböző. Például: a magyar nyelvben használt *pozíció* szó jelentése (térbeli) helyzet, ám az angol *position* helyes fordítása: álláspont, nézet, vélemény.

³⁵⁶ MINYA Károly – VINNAI Edina: *Hogyan írjunk érthetően? Kilendülés a jogi szaknyelv komfortzónájából*. In: Magyar Jogi Nyelv, 2. évf., 2018. 1. sz., pp. 13–18., p. 13.

³⁵⁷ VINNAI Edina: *Harc a szavakért – közérthetőség a jogban*. In: Alkalmazott Nyelvészeti Közlemények, Miskolc, XII. évf., 2017. 1. sz., pp. 42–53., pp. 50–51.

5.2.2.2. A NAV közérthetőségi programja

A Pénzügyminisztérium és a Nemzeti Adó- és Vámhivatal 2018 decemberében közös **pilotprojekt-sorozatot indított**, melyben nemzetközi tapasztalatokra építve a gyakorlatban teszteltek olyan viselkedéstudományi megközelítéseket, amelyek a várakozások szerint növelhették az adóhatóság hatékonyságát, ennek részeként pedig az adófizetési hajlandóságot is. A projektek kidolgozása során alapkritérium volt a statisztikai, ökonometriai módszerekkel való mérhetőség. Az említett projektek a következők voltak:

- Az adótartozást felhalmozott adózóknak küldött **fizetési értesítőt módosították** viselkedéstudományi szempontok szerint. Az új típusú értesítő 1,4 százalékponttal növelte a visszafizetési arányt.
- Az éves **áfabevallás határideje előtt emlékeztetőt** küldtek egyéni vállalkozóknak a közelgő határidőről. Az üzenetek javították a bevallási fegyelmet, a kezelt csoportban mintegy 5 százalékponttal emelkedett a bevallások beadási aránya.
- Online pénztárgépet használó vállalkozásoknak küldtek **figyelmeztető levelet, hogy minden vásárlást üssenek be pénztárgépükbe**. A levél kiküldését követő hónapban az online pénztárgépes értékesítés átlagosan 5%-kal, a korábban helyszíni ellenőrzésen nyugtát nem adó cégek esetében pedig 45%-kal (!) nőtt, ugyanakkor a hatás a következő hónapban megszűnt.
- Az emelt összegű kata³⁵⁸ ajánlása során az adózóknak küldött levelekben **felhívták az érintettek figyelmét arra, hogy az 50 ezer forintos kata nem elegendő a minimálbérnek megfelelő nyugdíjjogosultság megszerzésére**, sőt teljes szolgálati időt sem biztosít. Négy levéltípust alkalmaztak, amelyek közül az bizonyult a leghatékonyabbnak, amelyben személyre szabottan becsülték meg, hogy az adózó várhatóan mekkora nyugdíjvesztéssel kénytelen szembenézni, amennyiben nem vált a magasabb katóra. A levélkampánynak mérsékelt hatása volt, ami azt jelzi, hogy az ilyen beavatkozások hatása önmagában korlátozott, ha az elvárt cselekvés, illetve annak költsége, valamint várható eredménye (vagyis a jelenbeli jövedelemről való lemondás és a várható nyugdíjtöbblet) időben jelentősen elszakad egymástól. *(Az eddig felsorolt négy projektet 2019 első felében bonyolították le.)*

³⁵⁸ Kisadózó vállalkozások tételes adója.

- A kiva³⁵⁹-népszerűsítő kampány keretében az adónemre való áttéréssel várhatóan jól járó vállalkozásoknak küldtek levelet (2017-ben), mely **általános tájékoztatást nyújtott a kiva előnyeiről**. A vállalkozások egy része viszont személyre szabott számszerű becslést is kapott arra, hogy mennyit takaríthatna meg az áttéréssel. A levélkampány jelentősen növelte a kivát választó cégek számát. Az általános levél kiküldése átlagosan 85,9 (!) százalékkal emelte meg az áttérés valószínűségét ahhoz képest, amikor az adózók nem kaptak levelet, a becslést tartalmazó levél pedig további 19,6 százalékkal növelte ezt a hatást.³⁶⁰

Az öt projekt általános tapasztalatai jó kiindulópontot jelentenek a további kommunikációs célú fejlesztések, illetve a különböző kampányok tervezésénél. A témánk szempontjából releváns tanulságokat a következőképpen foglalhatjuk össze:

- A NAV kommunikációjának közérthetőbbé alakításával kisebb, de a költségekhez képest jelentős hatékonyságnövelés, bizonyos esetekben többletbevétel szerezhető.³⁶¹
- A levelekben alkalmazott linkekkel el lehet érni, hogy az adózók könnyen megtalálják a NAV tájékoztató anyagait.³⁶²
- A kommunikáció egyszerűsítése különösen fontos lehet a kevésbé tanult adózók esetében.³⁶³
- A jövőben is érdemes a változtatásokkal kapcsolatos, ügyfélszolgálatokra beérkező visszajelzéseket monitorozni, részben az esetleges többletterhelés menedzselése miatt, részben a levelek továbbfejlesztéséhez hasznos javaslatok begyűjtéséhez.³⁶⁴
- A projektben a levelet nem olvasó adózók teljesítési aránya rosszabb volt, mint a kezelést nem kapó kontrollcsoporté. Ez arra utal, hogy a NAV számára fontos mutató lehet az adózóknak küldött levelek megnyitása.³⁶⁵
- Különösen a helyszíni ellenőrzéseken megbukott cégekkel érdemes rendszeresen kommunikálni, az újabb lehetséges ellenőrzés érzetét fenntartani.³⁶⁶

³⁵⁹ Kisvállalati adó.

³⁶⁰ *Viselkedéstudományi projektek az adóigazgatásban 2019*. Pénzügyminisztérium – Nemzeti Adó- és Vámhivatal, 2020. Forrás: <https://ngmszakmaiteruletek.kormany.hu/download/b/52/a2000/Viselked%C3%A9studom%C3%A1nyi%20projektek%20az%20ad%C3%B3igazgat%C3%A1sban%20-%202019.pdf> (2021. 11. 26.), pp. 1–3.

³⁶¹ I. m., p. 28.

³⁶² Uo.

³⁶³ Uo.

³⁶⁴ Uo.

³⁶⁵ I. m., p. 36.

³⁶⁶ I. m., p. 42.

5.2.2.3. *A közérthetőség egyértelműséget is jelent – esetpélda 2021-ből*

A közérthetőség kapcsán érdemel említést a **hivatali kommunikációval szemben jogosan megfogalmazható kíváncsi, hogy legyen egyértelmű, pontos, félreérthetetlen.** 2021. január 1-jétől a belföldi gépjárművek adójával kapcsolatos adóhatósági feladatokat az állami adó- és vámhatóság látja el. Korábban ez a települési önkormányzatok feladata volt. 2022. január 1-jétől a gépjárműadó bekerült azon adónemek közé, amelyeket kerekítés nélkül, forintra pontosan kell megfizetni.³⁶⁷ Az alábbi, 2021-ben tapasztalt félreértés miatt a NAV 2022-ben kiadott információs füzetében erről már (magában a szövegben, tehát nem csupán lábjegyzetben) tájékoztatás olvasható, mégpedig rögtön a második oldalon.³⁶⁸

A gépjárműadó megfizetésében a két adóhatóság – az önkormányzat jegyzője, illetve az állami adó- és vámhatóság – eljárása között 2021-ben volt egy nagyon lényeges különbség: az önkormányzat által beszedett adó összegét nem kellett kerekíteni (tehát a pontos összeg volt fizetendő), míg az állami adó- és vámhatóságnál nyilvántartott adót ezer forintra kerekítve kellett megfizetni.³⁶⁹ Ez a lényeges különbség az általam üzemben tartott gépjármű tekintetében például azt jelentette, hogy 2020-ig félévente pontosan 5828, illetve 5827 forintot kellett fizetnem az önkormányzati adóhatóságnak, 2021-től pedig ez az összeg – a kerekítés miatt – 6000 Ft/félév. Erre csak a harmadik oldalon utal az adóhatóság, a határozat indokolási részében. Magában a rendelkező részben – vagyis ott, ahol az ügyfél kötelezettségét pontosan meg kell határozni –, a határozat első oldalán az látható, hogy a NAV 11 655 forint gépjárműadó megfizetésére kötelez, amelyről egyébként egy jól áttekinthető táblázat is informál (benne a forgalmi rendszámmal, a gépjármű fajtájával és az említett összeggel). Van azonban **két rendkívül félrevezető mondat** a határozat első oldalán: „*A 2021. I. félévi 5 828 forint gépjárműadót 2021. április 15-éig kell megfizetni.*”, illetve: „*A 2021. II. félévi 5 827 forint gépjárműadót 2021. szeptember 15-éig kell megfizetni.*” (Félkövér kiemelés az eredeti szövegben.) Akárhonnan nézem az idézett két mondatot, az adóhatóság egyértelműen arra hív fel, hogy a kért határidőkön belül pontosan 5 828, illetve 5 827 forint gépjárműadót fizessek be, nem többet, nem kevesebbet. Ráadásul az is

³⁶⁷ 2017. évi CL. törvény az adózás rendjéről, 3. melléklet I./4. pontja (Módosította a 2021. évi LXIX. törvény 115. §-a. Hatályos: 2022. január 1-jétől.)

³⁶⁸ NAV 95. információs füzet: A belföldi gépjárművek adója 2022. Forrás: https://nav.gov.hu/ugyfeliranytu/nezzen-utana/inf_fuz/2022 (2022. 01. 19.)

³⁶⁹ 2017. évi CL. törvény az adózás rendjéről, 3. melléklet I./4. pontja (A 2021. december 31-éig hatályban volt szöveg.)

megtévesztő, hogy a két fél éves díj összege között még egy forint eltérés is van (a páratlan éves összeg miatt), amiből ugyancsak arra a következtetésre lehet jutni, hogy az adóhatóság **a pontosan fizetendő összeget** tüntette föl a határozat rendelkező részében. El lehet képzelni, hogy az átlagos állampolgár számára mennyire félrevezető ez a megfogalmazás, ha nekem – jogászként és NAV-alkalmazottként (!) – csak azért tűnt föl az említett pontatlanság, mert egyrészt a határozat mellé küldött postai csekken a kerekített összeg szerepelt, másrészt pedig abban az időben a sajtó többször foglalkozott a két adóhatóság részére történő adófizetés közötti különbséggel.³⁷⁰ Hozzáteszem, hogy mivel a köztartozásaimat is átutalással fizetem, a postai csekket (ha csatolnak ilyet) azonnal ki szoktam dobni, tehát **csupán a sajtóhírek gondolkodtattak el és készítettek arra, hogy végigolvassam a határozatot**, és végül rátaláljak a harmadik oldalon a kerekítési szabályra. Mint az egyik korabeli cikkből kiderül, ez sokaknak okozott gondot, még szakembereknek is: „*A NAV azzal kapcsolatos kérdésünkre sem válaszolt, hogy végül is a határozatban, vagy a csekken szereplő összeget kell-e befizetni. Az MKOE³⁷¹ alelnöke, Ruszin Zsolt szerint sem egyértelmű a helyzet, jó válasz »talán« az lehet, hogy a csekken szereplő összeget kell befizetni. Hisz az adózás rendjéről szóló törvény szerint a gépjárműadó nem kivétel az ezer forintos kerekítési szabálynál.*”³⁷²

A helyzeten javíthatott volna, ha a NAV a belföldi gépjárművek adójáról szóló információs füzetében felhívta volna a figyelmet a kerekítés szabályára, amely ugyan nem újdonság, de mint említettem, az adóztatást végző hatóság változása és az ebből eredő eljárási különbségek miatt ezen adó vonatkozásában mégis az. Az információs füzetek egyébként könnyen átlátható, a NAV honlapján elérhető, egy-egy adózási vagy vámhatósági témát röviden összefoglaló kiadványok, amelyek közül néhányat jómagam is szoktam ajánlani a hallgatóimnak vázlat gyanánt (például a regisztrációs adó témakörében). A belföldi gépjárművek adójáról is készült információs füzet, 2021-ben a 95-ös sorszámmal, amely a sorozat többi tagjához hasonlóan áttekinthető, informatív, és egyszerűen, példákkal

³⁷⁰ Lásd például: *Gépjárműadó: kerekítéssel keseríti sok autós életét a NAV*. In: telex.hu, 2021. február 26., forrás: <https://telex.hu/gazdasag/2021/02/26/gepjarmuado-nagyvonaluan-kerekit-a-nav-sajnos-a-lakossag-karara> (2021. 12. 06.); *Borzolja a kedélyeket, hogy a gépjárműadós csekkeken ezer forintra kerekít a NAV*. In: 24.hu, 2021. március 1., forrás: <https://24.hu/fn/gazdasag/2021/03/01/gepjarmuado-kerekites-csekk-nav-konyvelok/> (2021. 12. 06.)

³⁷¹ Magyar Könyvelők Országos Egyesülete – S. L.

³⁷² *Borzolja a kedélyeket, hogy a gépjárműadós csekkeken ezer forintra kerekít a NAV*. In: 24.hu, 2021. március 1., forrás: <https://24.hu/fn/gazdasag/2021/03/01/gepjarmuado-kerekites-csekk-nav-konyvelok/> (2021. 12. 06.)

alátámasztva foglalja össze az adónem lényegesebb szabályait.³⁷³ Ami azonban a kerekítés nem mellékes szabályait illeti, arról csupán egy esetpélda kapcsán, a 4. oldalon, a 12. lábjegyzetben esik szó, nem pedig a fő szövegben.

Ami pedig a lehetséges megoldást illeti, meg lehetett volna fogalmazni a határozat rendelkező részében lévő félrevezető mondatokat úgy, hogy azokból egyértelműen kiderüljön: nem a pontos, hanem az ezer forintra kerekített összeget kell megfizetni. Idézzük föl ehhez az egyik vizsgált mondatot:

„A 2021. I. félévi 5 828 forint gépjárműadót 2021. április 15-éig kell megfizetni.”

A lehetséges helyes fogalmazás javaslatom szerint:

a) **„A 2021. I. félévi 5 828 forint gépjárműadót – ezer forintra kerekítve – 2021. április 15-éig kell megfizetni.”**

b) **„A 2021. évi gépjárműadót ezer forintra kerekítve, két egyenlő részletben kell megfizetni. Az első részletet 2021. április 15-éig, a másodikat 2021. szeptember 15-éig kell a mellékelt csekken lévő összegben megfizetni.”**

c) **„A 2021. I. félévi 5 828 forint gépjárműadót – ezer forintra kerekítve, a mellékelt csekken lévő összegben – 2021. április 15-éig kell megfizetni.”³⁷⁴**

5.2.2.4. Összefoglalás

A kommunikációs folyamatban részt vevő felek szándéka (jó esetben) arra irányul, hogy a másik félhez teljes egészében eljusson a kommunikáció üzenete. Különösen fontos ez a hatóságok esetében, hiszen csak akkor képesek jogkövetésre ösztönözni ügyfeleiket, ha azok teljes egészében megértik, illetve pontosan értik, amit a hivatal közölni akar. E cél elérése csak közérthető kommunikáció révén lehetséges. Hogy mi a közérthető, és hogy hogyan mérhető egy üzenet közérthető volta, arról számos kutató próbált meggyőződni. A világban már az 1950-es évektől látható törekvések, amelyek a hivatali kommunikáció közérthetőbbé tételére irányulnak, az ügyfelek közötti jogegyenlőség szempontjából is kiemelkedő

³⁷³ NAV 95. információs füzet: A belföldi gépjárművek adója 2021. Forrás: https://www.nav.gov.hu/nav/inf_fuz/2021 (2021. 12. 06.)

³⁷⁴ SUBA László: *Úton a közérthetőség felé.* In: CZENE-POLGÁR Viktória – CSABA Zágon – SZABÓ Andrea – ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): *Tradíció, tudomány, minőség – 30 éves a Vám- és Pénzügyőri Tanszék.* Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozata, 2021, pp. 92–104., p. 102.

jelentőségűek. Különösen fontos e téren a fogyatékkal élők vagy a magyar nyelvet valamilyen okból nehezebben értők számára is könnyen érthető kommunikációs üzenetek alkalmazása. A közérthető hivatali szövegek megalkotása mindig kihívást jelent, hiszen úgy kell egyszerűen, érthetően fogalmazni, hogy közben nem adjuk fel a szakmai tartalmat és a színvonalat.

5.3. AZ EGYENRUHA SZEREPE A KOMMUNIKÁCIÓBAN

Valamennyiünket jellemez többé-kevésbé a külső megjelenésünk, az általunk használt tárgyak, a környezetünk (lakásunk, irodánk stb.), az általunk használt jármű és még egy sor olyan körülmény, amelyeknek nem az a fő szerepük, hogy általuk közöljünk (kommunikáljunk) bármit is, azonban ha akarjuk, ha nem (néha egy kicsit igen), ezek is közölnek valamit rólunk. A hazai szakirodalomban elsőként Buda Béla hívta föl a figyelmet a kommunikációnak általa **kulturális szignál** elnevezéssel illetett formájára. „Általában ezek azokat a főbb közösségeket reprezentálják a személyiségben és annak interakcióiban, amelyekben az illető személyiség él vagy amelyekben felnőtt. Ezek nagyobb része tudatosan vállalt, gondozott jelzés, csak kisebb része spontán öntudatlan.”³⁷⁵ Molnár Katalin ezeket a jeleket a **statikus kommunikatív jellemzőknek** nevezi, és – példálózva – az alábbi felsorolást közli róluk:

- „– a test fizikai adottságai, a küllem (testalkat, magasság stb.);
- a megjelenés, a kinézet, a hajviselet (tisztaság, ápoltság stb.);
- a test elváltozásai vagy elváltoztatásai (pl. betegségek nyomai vagy tetoválás);
- az öltözködés, a ruházat stílusa, adekvátsága, állaga, állapota;
- a különböző tárgyak viselése (ékszerek, kiegészítők, használati tárgyak stb.);
- a használt közlekedési eszköz (állapota, márkája stb.), státuszszimbólumok;
- a szűkebb környezet (íróasztal, iroda, lakás, kert stb.) állapota, tisztasága, igényessége;
- a beszéd néhány vokális jellemzője (pl. orgánium, hangszín);
- a szaglás, ízlelés, tapintás útján érkező ingerek.”³⁷⁶

Az ügyfelekkel kapcsolatba lépő pénzügyőrök egyik legszembevetőbb statikus kommunikatív jellemzője: az egyenruha.³⁷⁷ **A pénzügyőr által viselt egyenruha már első ránézésre is számos üzenetet hordoz:**

³⁷⁵ BUDA Béla: *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. 3. kiad. Budapest, Animula Kiadó, 1986, p. 107.

³⁷⁶ MOLNÁR Katalin: *Kommunikáció a rendvédelmi munkában*. Budapest, Rejtjel Kiadó, 2001, p. 78.

- **az egyenruha változata**³⁷⁸ jelzi, hogy viselője valamilyen szolgálati jellegű rendezvényen vesz részt (társasági egyenruha), esetleg olyan, jórészt adminisztratív jellegű feladatot lát el, amely nem jár az egyenruha fokozott igénybevételével (szolgálati egyenruha), vagy pedig intézkedése során előreláthatólag gépjárműben, raktárban stb. fog kutatást végezni, esetleg valószínűleg kényszerítő eszközt³⁷⁹ (legalább testi kényszert) kell alkalmaznia (gyakorló öltözet);
- **az egyenruha felirata** és a NAV-logó egyértelművé teszi, hogy viselője a Nemzeti Adó- és Vámhivatal nevében tevékenykedik;
- egyes (főként a gyakorló öltözet részeként használatos) felsőruházati termékek hátrészén **angol nyelvű („Tax and customs”) felirat** is látható;
- az **azonosító szám** elsődleges szerepe az, hogy lehetővé teszi az intézkedő pénzügyőr beazonosítását, ugyanakkor további üzenete is van: viselőjének eljárása jogszerű, így a szervezet és az azonosító számot viselő pénzügyőr számára is vállalható;
- végül pedig információt közöl a **rendfokozati jelzés** is: annak számára, aki pontosan ismeri ezeket, többet jelent – aki nem ismeri, annak talán semmit sem, de mindenesetre kijelenthetjük, hogy a teljesen tájékozatlan állampolgár is észlel annyit, hogy az arany színű jelzés magasabb rendfokozatot (nagyobb tapasztalatot) jelöl, mint az ezüst színű, a színeken belül pedig eligazít még a csillagok száma is.

Az egyenruha viselése tehát egyértelművé teszi a külvilág számára, hogy melyik szervezet tagját látják, továbbá jelzi azt is, hogy az egyenruha viselője hivatalos személyként, hivatalos eljárásban fordul kommunikációs partneréhez (az ellenőrzötthöz, az ügyfélhez stb.). Buda is ezt erősíti meg, amikor úgy fogalmaz, hogy az egyenruha *„általában a szimbolizált viszonylat kötelező betartását írja elő az interakciós partner számára. A rendőri egyenruha birtokosának*

³⁷⁷ Az egyenruha kommunikációs szerepéről lásd bővebben: MOLNÁR Katalin – SUBA László: *Az (egyen)ruha teszi a (szak)embert? A Nemzeti Adó- és Vámhivatal hivatásos állományának egyenruházati szabályozása*. In: CSABA Zágon – SZABÓ Andrea (szerk.): *Közös kihívások – egykor és most*. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat, 2020, pp. 209–228. A pénzügyőr egyenruha történetéről: SZABÓ Andrea: *A Magyar Királyi Pénzügyőrség rangrendszere 1867–1947*. In: *Rendvédelem-történeti Füzetek XXVII. évf. 2017. 54. sz., pp. 107–126.*

³⁷⁸ „A viselési alkalom szerint az egyenruházat lehet: a) társasági egyenruha, b) szolgálati egyenruha vagy c) gyakorló öltözet.” 1/2021. (I. 5.) PM rendelet a Nemzeti Adó- és Vámhivatal pénzügyőri státuszú foglalkoztatottainak Öltözködési Szabályzatáról és a szolgálati igazolványokról, valamint a szolgálati jelvény rendszeresítéséről, 11. § (1) bek.

³⁷⁹ A pénzügyőr által alkalmazható kényszerítő eszközök: testi kényszer; bilincs alkalmazása; vegyi eszköz, sokkoló eszköz, rendőrbot, illetve más eszköz alkalmazása; szolgálati kutya alkalmazása; útzár telepítése, megállásra kényszerítés; löfegyverhasználat. 2010. évi CXXII. tv. a Nemzeti Adó- és Vámhivatalról, 38. § (5) bek. – 50. §

engedelmeskednie kell, míg civil ruhában esetleg egy magas rangú rendőrtiszt is csak úgy tud befolyást gyakorolni valamilyen rendészeti kérdésben, ha előbb azonosítja magát, ha előbb »interpretálja« a viszonyt az interakciós partnereivel.”³⁸⁰ Az egyenruha állapota szintén nagyon beszédes. Az öltözködési szabályzatban nem véletlenül olvashatjuk, hogy „a pénzügyőri státuszú foglalkoztatott köteles az egyenruházatát mindig olyan állapotban tartani és azt úgy viselni, hogy az a szolgálati követelményeknek és előírásoknak megfeleljen, valamint ne sértse a NAV tekintélyét.”³⁸¹ A rendezetlen egyenruha (továbbá a gyűrött, piszkos, rendetlenül viselt egyenruha) negatív benyomást kelt viselőjéről – és az általa képviselt szervezetről! – a szemlélőben.

„Az egyenruhának a szervezeti kultúrában több funkciója is van. Egyrészt elválaszt: megkülönbözteti a szakembert a civiltől. Másrészt összeköt: tágabban jelzi a szervezethez, szűkebben pedig annak egy-egy szakterületéhez tartozást. A jelzés egyszerre több irányba hat: mindkét fél számára felismerhetővé teszi a szakembert. Van, hogy ez kívánatos: például az egyenruhát viselő ember látványa biztosságot, bizalmat sugallhat, persze annak, aki ezt társítja hozzá. Az is jó, ha az egyik szakember azonnal felismeri a másikat, az egyenruha alapján egy ismeretlenről is azonnal tudja, hogy ő is kolléga. Máskor épp ellenkezőleg: az egyenruha látványa fenyeget, elrettent, visszatartó erővel bír a rossz szándékú állampolgárok irányába.”³⁸²

Még gyakorlatiasabb szemszögből: az „öltözködési szabályzat szerinti egyenruhás állomány azért teljesíti szolgálatát egyenruhában, mert így azonnal, jól felismerhetően azonosítani lehet. A határátkelőhelyen megkülönböztethető a rendőrtől, a másik utastól, a hatósági állatorvostól stb. Az egyenruhát viselő pénzügyőrrel azonnal tudni lehet, hogy jogosult mindazokra az intézkedésekre, amelyekre a jogszabályok felhatalmazzák. Ugyanakkor a vámhatáron ki- vagy belépő személy azt is azonnal észreveheti, hogy ki az, akinek a részére vámáru-nyilatkozatot kell adnia. Hasonlóan az említett szituációhoz, közúti ellenőrzés vagy egy telephely ellenőrzése során már a személyes kommunikáció első

³⁸⁰ BUDA Béla: *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. 3. kiad. Budapest, Animula Kiadó, 1986, p. 109.

³⁸¹ 1/2021. (I. 5.) PM rendelet a Nemzeti Adó- és Vámhivatal pénzügyőri státuszú foglalkoztatottainak Öltözködési Szabályzatáról és a szolgálati igazolványokról, valamint a szolgálati jelvény rendszeresítéséről, 8. § (3) bek.

³⁸² MOLNÁR Katalin – SUBA László: *Az (egyen)ruha teszi a (szak)embert? A Nemzeti Adó- és Vámhivatal hivatásos állományának egyenruházati szabályozása*. In: CSABA Zágon – SZABÓ Andrea (szerk.): *Közös kihívások – egykor és most*. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat, 2020, pp. 209–228., p. 218.

pillanatában elkerülhetők az abból adódó félreértések, hogy az állampolgár nem tudja például, miért áll valaki az úttesten, jelezve, hogy az autós húzódjon félre. Képzeliük csak el, hogy valaki, aki egyébként tisztességes hétköznapi polgári ruhát visel, kiáll elé az úttestre, és kézjelekkel arra kér minket, hogy álljunk félre. Megtennénk? Lehet, hogy segítségre van szüksége, de könnyen lehet az is, hogy miután megálltunk, erőszakkal kényszerít valamire: értékeink vagy akár magának a gépkocsinak az átadására. Nem tudhatjuk, milyen szándéka van az illetőnek, mert az öltözete erről nem informál bennünket.”³⁸³ Az egyenruhás rendőrrel, pénzügyőrrel viszont azonnal látni lehet, hogy hivatalos személy, akit a jogszabály felhatalmaz arra, hogy „a szolgálati feladatok ellátása céljából közúton, közforgalom számára megnyitott területen személyeket, járműveket – a közúti közlekedés rendjéről szóló jogszabályban meghatározott jelzések alkalmazásával – megállíthat”³⁸⁴.

Nagyon jól érzékelteti a fentieket egy megtörtént eset, amellyel kapcsolatban az állampolgár panaszt nyújtott be a Független Rendészeti Panasztestülethez. A panaszos személygépkocsijával Balatonfüred irányába tartott, amikor egy civil gépkocsi elé vágott, és annak civil ruhás vezetője kézmozdulatokkal megpróbálta őt megállítani. A panaszos, mivel a másik gépjárművezető rendőri mivoltát nem ismerte fel, illetve a gépkocsiról sem derült ki, hogy rendőrségi jármű, trükkös lopástól tartva nem állt meg. Továbbhajtott, azonban az őt követő jármű többször veszélyesen megelőzte, próbálta őt az útról leszorítva hirtelen fékezésekkel, keresztbe fordulással megállásra kényszeríteni. Az előzések alkalmával a civil autó sofőrje folyamatosan mutogatott egy összegyűrt mellényt és azt, hogy álljon meg. A panaszos szerint mivel ez a magatartás többször is a közlekedés biztonságát veszélyeztette, így még kevésbé gondolta, hogy vele szemben rendőri intézkedés történik. A panaszos végül megállt egy parkolóban, ahova a civil jármű is követte, annak vezetője kiszállva az autóból számonkérő hangon kérdezte, hogy „mit képzelsz magad, hogy három autót megelőz ott, ahol csak ötvennel lehet menni?”. Felszólította a panaszost, hogy adja át az igazolványát, illetve, hogy várja meg a kikerülő rendőröket, akiket időközben ő hívott. A panaszos erre megkérdezte, hogy „Ön kicsoda és milyen alapon követ el közúti veszélyeztetés büntetését ellenem?”. Az intézkedő civil ruhás rendőr közölte, hogy panaszos „nem állt meg az ő jelzéseire”, majd felvette a sárga (elől POLICE, hátul RENDŐRSÉG) feliratú mellényét, és ismét igazolásra szólította fel a panaszost, aki nem adta át az iratait, és közölte, hogy „amíg

³⁸³ I. m., p. 222.

³⁸⁴ 2010. évi CXXII. törvény a Nemzeti Adó- és Vámhivatalról, 36/J.§

nem igazolja magát, addig ő a számomra egy senki”. A civil ruhás személy erre közölte, hogy „mivel megtagadta a rendőri igazoltatást, ezért előállítására fog sor kerülni”.³⁸⁵ Az eset rávilágít arra, hogy minden jogszerű intézkedés legelső mozzanata – kommunikációs és eljárásjogi szempontból egyaránt – az intézkedő, eljáró személy részéről saját maga azonosítása kell, hogy legyen.³⁸⁶ Hogy ennek mi a módja, az helyzetfüggő. Aki egyenruhás és abban is teljesít szolgálatot, azt az egyenruhája igazolja, aki gépjárművel szeretne megállítani valakit, azt arra alkalmas – a szervezeti hovatartozásra utaló jelzéssel, vagy csak megkülönböztető jelzéssel ellátott – gépjárművel tegye. Akinek pedig egyik lehetőség sem adott, az a szolgálati igazolványával igazolja magát.³⁸⁷

Az idézett eset kapcsán megjegyzendő, hogy a rendőrség nagyon helyesen közzéteszi a honlapján, hogy az intézkedő egyenruhás rendőrnek hogyan néz ki a szabályosan viselt egyenruhája.³⁸⁸ „A NAV honlapján ellenben nem találunk hasonló tartalmat. Pedig erre már csak azért is szükség lenne, mivel mind a szolgálati, mind pedig a gyakorló egyenruhának több változata létezik, ráadásul a jelenlegi egyenruhát nem is olyan régen, 2013-ban rendszeresítették. A változás nem csupán a Vám- és Pénzügyőrség Nemzeti Adó- és Vámhivatalba történő integrálását jelzi, de szembeűnő az egyenruha, különösen a nadrág kinézete alapján is”³⁸⁹ – keseregtünk egy közös írásunkban Molnár Katalinnal 2020-ban. 2022 elejére – hozzáteszem, hogy a Vám- és Pénzügyőrség internetes honlapjának indulása, 1999 óta először – megszűnt a hiányérzetünk: január 15-étől a NAV honlapján közzé kell tenni a NAV-nál rendszeresített szabályszerű egyenruha-viseletekről, valamint a NAV-nál érvényes szolgálati igazolványtípusokról szóló tájékoztató jellegű mintafotót, magyarázatot, és az elvesztés vagy az eltulajdonítás miatt visszavont szolgálati igazolvány, szolgálati jelvény sorszámát és a visszavonás hatályát.³⁹⁰

³⁸⁵ Az országos rendőrfőkapitány 2008. augusztus 21-én kelt 27232/2008. RP. számú határozata alapvető jogot sértő rendőri intézkedés elleni panasz elbírálása tárgyában. Forrás: http://www.police.hu/sites/default/files/orfk_27232_2008_frp_054_2008.pdf (2021. 10. 18.)

³⁸⁶ Természetesen csak akkor, ha az az intézkedés eredményességét nem veszélyezteti.

³⁸⁷ Lásd erről részletesen: 2010. évi CXXII. törvény a Nemzeti Adó- és Vámhivatalról, 35–35/A. §

³⁸⁸ <http://www.police.hu/hu/a-rendorsegrol/testulet/altalanosan/a-rendor-egyenruha-valtozatai> (2021. 10. 20.)

³⁸⁹ MOLNÁR Katalin – SUBA László: Az (egyen)ruha teszi a (szak)embert? A Nemzeti Adó- és Vámhivatal hivatásos állományának egyenruházati szabályozása. In: CSABA Zágon – SZABÓ Andrea (szerk.): Közös kihívások – egykor és most. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat, 2020, pp. 209–228., p. 223.

³⁹⁰ 1/2021. (I. 5.) PM rendelet a Nemzeti Adó- és Vámhivatal pénzügyőri státuszú foglalkoztatottainak Öltözködési Szabályzatáról és a szolgálati igazolványokról, valamint a szolgálati jelvény rendszeresítéséről, 14. § (4) bek. (Hatályos: 2022. január 15-étől. Módosította: 1/2022. (I. 12.) PM rendelet a Nemzeti Adó- és Vámhivatal személyi állományának jogállásáról szóló törvény hatálybalépésével, valamint a Nemzeti Adó- és Vámhivatal tevékenységével összefüggő rendeletek módosításáról, 19. §.)

Az egyenruha mellett érdemes szót ejteni a külső megjelenés egyéb összetevőiről is. A pénzügyőrök vonatkozásában erre már az önálló pénzügyőrség megalapítása utáni években találunk szabályozást. „Az 1885-ös egyenruházati és felszerelési szabályzat általános része a pénzügyőrség személyi állománya részére meghatározta a haj, bajusz és szakáll, továbbá az érdemjelek, valamint a gyászfátyol és szemüveg viselésének rendjét is.”³⁹¹ Napjainkban egyre több szabadságot adnak a szabályzatok a pénzügyőrök számára, olyannyira, hogy ma már a testmódosítások (a tetoválás és a pirszing) viselésének hatását, fogadtatását kell vizsgálnunk. A kutatások szerint „a különböző testmódosító eljárások népszerűsége az elmúlt évtizedben a fogyasztói társadalomnak köszönhetően megnőtt, és ez a fajta népszerűség nemcsak a tetoválások számában mutatkozik meg, hanem abban is, hogy viselésük szociális státusztól függetlenné vált”³⁹². Magunk is egyre több tetoválást láthatunk embertársainkon, az egészen apróktól a szinte az egész testet beborítóig, ráadásul ma már – ellentétben a tíz-tizenöt évvel ezelőtti gyakorlattal – nem csupán szubkultúrák tagjai körében van lehetőség e téren vizsgálandni, hanem – mint a téma egyik kutatója megjegyzi – szinte a teljes népesség körében: „Ma már nehéz szubkultúrához kötni, elsősorban a divat eszközüvé vált, ezen keresztül pedig az önkifejezés módjává, amelyet a médiumokon keresztül a sztárok még népszerűbbé és kívánatosabbá tesznek.”³⁹³ A korábbiakkal szemben ma már a Nemzeti Adó- és Vámhivatalnál érvényes felvételi követelmények sem zárják ki a tetoválás viselését. Ugyanakkor az is nyilvánvaló, hogy a társadalomban van ellenérzés e testmódosítással szemben; az egyik kutatás szerint „a látható helyen történő testmódosított személyt kevésbé találják alkalmasnak olyan értékesítői munkára, ami megköveteli a személyes kapcsolattartást az ügyféllel”³⁹⁴.

A rendezett külső megjelenés fontosságára nem csupán saját személyes tapasztalataink világítanak rá – számos kutatás tárta fel az emberek külsejének, harmadlagos kommunikatív jelzéseinek hatásmechanizmusát. A másik ember megítélésékor elsősorban annak külsejére fordítunk figyelmet, illetve az első néhány másodpercben szerzett benyomás alapján ítélünk. Az előbbi az úgynevezett **holdudvarhatás**: e jelenség kutatása során arra jutottak, hogy „az

³⁹¹ SZABÓ Andrea: *A Magyar Királyi Pénzügyőrség rangrendszere 1867–1947*. In: Rendvédelem-történeti Füzetek XXVII. évf. 2017. 54. sz., pp. 107–126., p. 112.

³⁹² FALLAH Nóra – OROSZ Gábor: *Szituatív és egyéni tényezők hatása egy testmódosított munkatárs megítélésére*. In: *Pszichológia*, 2014. 3. sz., pp. 225–238., p. 227.

³⁹³ HODOVÁN Zsófia: *Bőrbe varrt bűnjel – A tetoválás kultúrtörténeti változásai, különös tekintettel a bűnözés és a tetoválás kapcsolatára*. In: *Börtönügyi Szemle*, 2013. 1. sz., pp. 71–76., p. 75.

³⁹⁴ FALLAH Nóra – OROSZ Gábor: *Szituatív és egyéni tényezők hatása egy testmódosított munkatárs megítélésére*. In: *Pszichológia*, 2014. 3. sz., pp. 225–238., p. 236.

ítélők feltételezték, a vonzó emberek még az olyan, a külső megjelenéstől független tulajdonságok esetében is fölényben vannak, mint az intelligencia. [...] A jó külsejű embereket [...] kevésbé szigorúan bírálják el, ha valamilyen szabálysértést követnek el, mint az előnytelen külsejű embereket”³⁹⁵. Az első benyomás mindent elsöprő hatását, vagyis azt, hogy „az elsőnek kapott információnak aránytalanul nagyobb hatása van az ítéletekre”³⁹⁶, a pszichológia **elsőbbségi hatás** elnevezéssel illeti. Gondoljunk csak arra, hogy ha egy új oktatót ismerünk meg, a legelső órán, amint belép az ajtón, kialakul bennünk róla egy igen nehezen megváltoztatható kép: lassan jött be vagy beviharzott, kócos volt vagy jólfésült, szigorú vagy vidám volt az arckifejezése, letette vagy lecsapta az asztalra a dolgait, stb. És persze az is hat ránk, hogy milyen ruházatot viselt...³⁹⁷

Ide kívánczik még egy megjegyzés. A Rendészettudományi Kar Vám- és Pénzügyőri Tanszékén tanuló tisztjelöltek képzésük teljes ideje alatt azt az egyenruhát hordják, amelyet majd szolgálatba lépve is viselni fognak. Molnár Katalinnal közös tapasztalataink szerint ennek a ténynek a pályára szocializáló hatása egyértelmű. Ennek illusztrálására alkalmas egy kollégánk 2007-ben, az Instituto Superior Ciencias Policiais e Segurança Interna elnevezésű lisszaboni rendőrtisztképző egyetemen szerzett tapasztalata. A civil, azaz korábbi hivatásos múlttal nem rendelkező felnőtt tanulók a képzés idején mindvégig azt a hivatali egyenruhát viselték, amelyet majd a végzésük utáni munkába állásukkor is fognak.³⁹⁸ „Az ebédlöben pedig a portugál társadalomban magas presztízst élvező tisztekre is jellemző szigorú etikett szerint étkeztek, beleértve a gyümölcs késsel és villával való elfogyasztását is. Láthatólag mindez a legkisebb gondot sem okozta nekik, mert nyilván a képzés legelején megtanulták. Jó gyakorlatnak tartjuk ezt az iskolai szocializációra – persze példánkban nem véletlenül szerepel egy magas társadalmi elfogadottságú szervezet.”³⁹⁹

³⁹⁵ FORGÁCS József: *A társas érintkezés pszichológiája*. 18. kiad. H. n., Kairosz, é. n., pp. 80–81. – A holdudvarhatást az ügyfelek is jól ismerik. A szerző pénzügyőr, és tizenhárom évig dolgozott a gyakorlatban. Nemegyszer tapasztalta, hogy egyes gazdálkodók láthatóan nagy gonddal válogatták meg vámügyintézőként dolgozó munkatársaikat: sokszor jelent meg a – jellemzően férfi vámosokkal teli – vámhivatalban csinos fiatal hölgy, lehetőleg feltűnő idomokkal és mély dekoltázzsal. Megjegyzendő, hogy abban az időben (a 90-es években) mindennapos volt kereskedelmi áruforgalomban is – a mai zömmel elektronikus kapcsolattartás helyett – az importőrök képviselői és a vámosok közötti közvetlen, személyes kommunikáció: ez adott alkalmat a külső megjelenés illetően (is) való hangsúlyozására.

³⁹⁶ Uo.

³⁹⁷ MOLNÁR Katalin – SUBA László: *Az (egyen)ruha teszi a (szak)embert? A Nemzeti Adó- és Vámhivatal hivatásos állományának egyenruházati szabályozása*. In: CSABA Zágon – SZABÓ Andrea (szerk.): *Közös kihívások – egykor és most*. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat, 2020, pp. 209–228., p. 226.

³⁹⁸ Uo.

³⁹⁹ Uo.

5.4. AZ INTERKULTURÁLIS KOMMUNIKÁCIÓS KOMPETENCIÁK SZEREPE

A közigazgatási, illetve a rendészeti szakemberekkel szemben ma már alapvető elvárás, hogy külföldiekkel, idegen nyelven is tudjanak hatékony kommunikációt folytatni. Ez a megállapítás a vámhatóság munkájára sokszorosán igaz. Mivel – mint majd látni fogjuk – a nyelvi nehézségek leküzdésén túl gyakran kulturális különbségekből fakadó konfliktusok is előfordulhatnak, már a hatóság tagjainak alapképzésében is helyet kell kapnia az interkulturális kommunikációs kompetencia fejlesztésének. Ennek érdekében alább megpróbálom feltérképezni azt, hogy milyen körülmények vezethetnek adott esetben az eljárás menetét, de akár az eljárók életét is veszélyeztető konfliktusokhoz, és célul tűztem ki azt is, hogy kísérletet tegyek a kultúraközi kommunikációs készségek fejlesztésére vonatkozó főbb szempontok, elvek megfogalmazására.

5.4.1. AZ INTERKULTURÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

Az interkulturális kommunikációról szólva elsőként pontosan meg kell határoznunk a „kultúra” fogalmát. Főntebb már idéztem a Magyar Értelmező Kéziszótár szómagyarázatát.⁴⁰⁰ Niedermüller Péter a kultúra meghatározásának számos próbálkozását veszi sorra, előrebozsátva, hogy *„a kultúra fogalma a modern társadalomtudományok egyik központi s ugyanakkor nagyon sokféle módon értelmezett kategóriája”*⁴⁰¹. Megemlíti a többi között az antropológiai kultúraelmélet egyik, Ward Goodenough által képviselt alapvető koncepcióját, amely szerint *„a kultúra egy tanult mentális rendszer, amely ebből következően az emberek fejében található; a kultúra az, amit az egyes individuumok tudnak, amit a világról, egymásról, a természetfeletről stb. a fejükben őriznek”*⁴⁰². Clifford Geertz úgy gondolja, hogy a kultúra nem csupán az egyének fejében létezik, hanem testet ölt a magatartásukban is: *„a kultúrát a tudás és a társadalmi praxis közös produktumának kell tekintenünk, amelynek segítségével valamely csoport vagy társadalom a világra irányuló közös percepció mintákat*

⁴⁰⁰ Lásd: az 5.2.1. alfejezetben!

⁴⁰¹ NIEDERMÜLLER Péter: *A kultúraközi kommunikációról*. In: BÉRES István – HORÁNYI Özséb (szerk.): *Társadalmi kommunikáció*. Budapest, Osiris Kiadó, 2001, pp. 96–111., p. 98.

⁴⁰² I. m., p. 100.

és értelmezési kereteket alakít ki, amelyek visszatükrözik az adott csoport társadalmi és történeti tapasztalatait, s ugyanakkor reflektálnak is azokra”⁴⁰³.

A kultúra fogalmának széles körben elterjedt és elfogadott kifejtését olvashatjuk Geert Hofstede és Gert Jan Hofstede főntebb már idézett művében.⁴⁰⁴ A szerzőpáros, mint láttuk, a kultúra megnyilvánulási formáit (szimbólumok, hősök, rítusok, értékek) egy hagyma rétegeiként képzelel el, aszerint elhelyezve azokat, hogy melyik mennyire mély, vagy ellenkezőleg, mennyire felszínes megnyilvánulása az adott embercsoport kultúrájának. A rétegeket (az értékek kivételével) áthatják a gyakorlatok, vagyis a külső szemlélő számára jól megfigyelhető magatartások, amelyeknek pontos tartalma csak attól függ, hogy hogyan értelmezik őket a kultúrán belül élők.⁴⁰⁵ A két szerző mondandójából fontos még számunkra a kultúra rétegeinek számbavétele. Ez a felsorolás tulajdonképpen azt mutatja meg, hogy mely embercsoportok között (milyen „törésvonalak” mentén) alakulhat ki interkulturális kommunikáció, illetve interkulturális konfliktus.

A kultúra különböző rétegei tehát:

- a nemzetek szintje,
- a regionális és/vagy etnikai és/vagy vallási és/vagy nyelvi hovatartozás szintje,
- a nemek szintje,
- a generációk szintje,
- a társadalmi osztály szintje,
- a munkavállalók esetében a szervezeti szint.⁴⁰⁶

Niedermüller megfogalmazása szerint: „A kultúraközi kommunikáció konkrét formái, esetei tehát olyan individuumok között valósulnak meg, akik egymástól különböző kultúrákat reprezentálnak.”⁴⁰⁷ Lényegében tehát különböző kultúrák és társadalmi csoportok tagjai közötti kommunikációról beszélhetünk. E kommunikáció csatornáit: A) a verbális csatorna, illetve B) a nem verbális csatornák, azaz: 1. a mimika, 2. a tekintet, 3. a vokális kommunikáció, 4. a mozgásos (akciós) kommunikációs csatornák, tehát a) a gesztusok, b) a poszturális kommunikáció (testtartás), c) a térközsabályozás (proxemika), valamint d) a kinezikus kommunikáció; lényeges még szempontunkból C) a kulturális szignálok

⁴⁰³ I. m., p. 102.

⁴⁰⁴ HOFSTEDE, Gert – HOFSTEDE, Gert Jan: *Kultúrák és szervezetek. Az elme szoftvere*. Pécs, VHE Kft., 2008

⁴⁰⁵ I. m., pp. 38–40.

⁴⁰⁶ I. m., p. 43.

⁴⁰⁷ NIEDERMÜLLER Péter: *A kultúraközi kommunikációról*. In: BÉRES István – HORÁNYI Özséb (szerk.): *Társadalmi kommunikáció*. Budapest, Osiris Kiadó, 2001, pp. 96–111., p. 97.

kommunikatív jelentősége.⁴⁰⁸ Kiemelést érdemel itt a kulturális szignálok⁴⁰⁹ interkulturális kommunikációban játszott szerepe. A kulturális szignálok az ember személyes környezetének jellegzetes tárgyai vagy külsőségei, amelyek rá nézve valamilyen lényeges információt hordoznak (ruha, hajviselet, jelvények stb.).⁴¹⁰ „Fontos szerepüket és vitathatatlan üzenethordozó mivoltukat a következő – az interkulturális kommunikációs helyzetek példatárába sorolható – kis történet szemlélteti. A 80-as évek egyik közkedvelt televíziós személyisége, Déri János riporter egyszer azt találta ki, hogy elmegy a Fradi-stadionhoz, éppen akkor, amikor a ferencvárosi szurkolók jegyet vásárolnak a következő mérkőzésre. Déri János békésen sétálgatott, nem szólt senkihez, nem használt tudatosan nem verbális jeleket sem, mégis a szurkolók közül többen odamentek hozzá, hogy finoman, illetve kevésbé finoman eltessék eljék onnan. »Öreg, menj már innen, eltévesztetted a hátszámot.«, »Balhét akarsz?«; ilyen és hasonló mondatokkal próbálták távozásra bírni. A »bűne« mindössze annyi volt, hogy egy hatalmas lila-fehér sálat viselt (az örök rivális újpesti futballcsapat színeit).”⁴¹¹ A nem verbális kommunikáció kapcsán pedig megszívlelendők Molnár Katalin gondolatai: „Akkor is üzenünk a másikkal, amikor nem akarunk, s ha látjuk társunk tekintetét, arcjátékát, mozdulatait stb., meg sem kell szólalnia, mégis sok mindent kiolvashatunk ezekből a jelekből. Ám hogy pontosan azt és úgy értjük, amit és ahogyan a másik közölni akart, az egyáltalán nem biztos. Gondoljunk csak a kisebb-nagyobb közösségenként eltérő gesztusokra, térközökre, intonációra. Ami kifejezetten udvarias az egyik használói körben, az illetlenség lehet egy másikban. A készségek fejlesztésének tehát a nem verbális jelzések kultúráközi szerepére, a különböző kultúrák, nemzetek, egymástól eltérő szokásaira is ki kell terjednie, hogy ebben is gyakorlottak és ezáltal a lehető legkevésbé félreérthetőek legyünk.”⁴¹²

Ahogy az emberiség történetének homályba vesző kezdetétől haladunk napjaink felé, azt láthatjuk, hogy egyre gyorsabb ütemben szűkül a világ: rövidebb idő alatt érhetünk a Föld egyik pontjáról a másikra, adott esetben hosszú időt (akár éveket) töltünk idegen országokban,

⁴⁰⁸ BUDA Béla: *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. 3. kiad. Budapest, Animula Kiadó, 1986, pp. 71–113.

⁴⁰⁹ A kulturális szignál Buda Béla terminus technicus. Más szerzők, pl. Molnár Katalin, a statikus kommunikatív jellemzők kifejezést használják ugyanerre a kommunikációs csatornára. Lásd: MOLNÁR Katalin: *Kommunikáció a rendvédelmi munkában*. Budapest, Rejtjel Kiadó, 2001, p. 78.

⁴¹⁰ BUDA Béla: *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. 3. kiad. Budapest, Animula Kiadó, 1986, p. 106.

⁴¹¹ SUBA László: *Az interkulturális kommunikáció szerepe az adó- és vámhatóságnál*. In: Tavasz Szél 2018 / Spring Wind 2018: III. kötet. Budapest, Doktoranduszok Országos Szövetsége, 2018, pp. 469–477., p. 472.

⁴¹² MOLNÁR Katalin: *A hatékony kommunikáció eszközei a nemzetközi rendészeti együttműködésben*. In: Magyar Rendészet, 2013. 1. sz., pp. 119–123., p. 221.

de akár a szobánkban ülve is kommunikálhatunk tőlünk (kulturális értelemben is) messze lévő embertársainkkal. „*Felgyorsult mindennapjainkban nem ritka az olyan üzletember, aki Budapesten reggelizik, Firenzében tárgyal, és még ugyanazon a napon New Yorkban fejezi be a munkanapját üzleti vacsorával.*”⁴¹³ Szijártó szerint „*egyre több olyan emberrel találkozhatunk, akik ugyan saját mindennapi kultúrájukat hozzák magukkal, s közvetítik, ám mégsem közölünk valók*”, s idézi Hannerz megfogalmazását: „*a mindennapi élet nyitottá válik a kívülről érkező kulturális jelentésekkel szemben*”.⁴¹⁴ Ezek a megállapítások megvilágítják számunkra, hogy miért került a figyelem középpontjába az interkulturális kommunikáció, miért foglalkozik egyre több kutató azzal a kérdéssel, hogy hogyan lehetne a társadalom tagjait felkészíteni erre a helyzetre. E kutatások – miként Boromisza Dávid összefoglalja – három fő csoportba sorolhatók. A mikroszintű megközelítést alkalmazó kutatók olyan konkrét beszédkommunikációs folyamatokat vizsgálnak, amelyek félreértéseket tartalmaznak. A makroszintű megközelítés a kommunikációs folyamat résztvevőinek egymással, illetve a kommunikációs szituációval kapcsolatos előfeltevéseire összpontosít. A harmadik csoport az előbbi két megközelítést ötvözi.⁴¹⁵

5.4.2. ESETPÉLDÁK A VÁMCHATÓSÁGI GYAKORLATBÓL

A huszadik század végén fölerősödött globalizáció elválasztotta egymástól a multikulturalitás, az európaiság és a nemzeti kultúra fogalmát. Az Európán kívüli területekről beáramló, más kultúrával rendelkező tömegek asszimilálása, de már a velük való konfliktusmentes együttélés is nagyobb probléma, mint annak idején az európai belső vándorlás résztvevőinek más országok általi befogadása. Példaként említhetjük a több milliós németországi török, illetve a franciaországi, szintén több milliós lélekszámú, főként afrikai iszlám országokból származó közösséget, de akár a Kelet-Európát elárasztó kínaiakat is.⁴¹⁶ Azt, hogy fel kell készülnünk és

⁴¹³ HIDASI Judit: *Interkulturális kommunikáció*. 2. kiad. H. n., Scholar Kiadó, 2004, p. 9.

⁴¹⁴ SZIJÁRTÓ Zsolt: *A társadalmi kommunikáció a kultúraelmélet perspektívájából*. In: BÉRES István – HORÁNYI Özséb (szerk.): *Társadalmi kommunikáció*. Budapest, Osiris Kiadó, 2001, pp. 264–277., p. 275.

⁴¹⁵ BOROMISZA Dávid: *Az interkulturális félreértés kutatásának fő irányzatai*. In: *Szociológiai Szemle*, 2003. 4. sz. pp. 76–87., p. 78.

⁴¹⁶ BODONYI Ilona: *Az Európai Unió multikulturális társadalmának kihívásai*. In: *Rendvédelmi Füzetek*, 2004. 31. sz. pp. 3–16., p. 11.

készítenünk másokat kultúraközi kommunikációs szituációkra, az alábbi két esettel kívánom szemléltetni.⁴¹⁷

A vallási érzékenység megsértése. Egyik interjúalanyom⁴¹⁸ esete a 90-es években történt. A budapesti 7. Számú Vámhivatalban jórészt külföldről behozott gépkocsik vámkezelése folyt, a többi között magyarországi felsőoktatási intézményekben tanuló külföldi diákok kérték itt járművük (mai szakkifejezéssel élve) ideiglenes behozatali vámkezelését. Az egyik ilyen arab diák viszonylag jól beszélt magyarul, és gyakran segített tolmácsolni honfitársai vámjeljárásainál. Egyik alkalommal egy arab diák kérte egy új autó vámkezelését, amelyhez arab nyelvű számlát nyújtott be. A számlát lefordították magyar nyelvre, majd a következő alkalommal az ügyfél a már említett, Magyarországon tanuló, a magyar nyelvet viszonylag jól beszélő arab diákkal érkezett a vámhivatalba. Az ügyfél átadta az okmányokat a vámkezelést végző pályakezdő kollégának, aki a magyar nyelvű fordítást megpillantva gúnyosnak tűnő mosolyra húzta a száját, mivel azt tartalmazta a számla fejléce, hogy „A hatalmas, könyörületes és irgalmas Allah nevében!”. Ez a mondat derűtséget keltett a fiatal pénzügyőrben, és nevetgélt ezen. Itt a pontosság kedvéért célszerű Szendi Antal saját szavait felidézni: *„A tolmácsként eljáró arab diák (akit mindenki ismert a vámhivatalban, és végtelenül megnyerő úriembernek ismertük meg), ahogy ezt az Allahon történő nevetgélést észlelte, hirtelen, a pillanat törtrésze alatt megváltozott, és a szelíd tekintete egy űzött farkaséhoz kezdett hasonlítani. Annyira ideges lett, hogy szinte vibrált körülötte a levegő. Magából kikelve, mindannyiunk megdöbbenésére elkezdett ordítani a fiatal kollégával, és azt ordította magán kívül került állapotban, hogy »én nem röhögök a te isteneden, te se röhögj az enyémen!«. Nagyon fagyott léggör keletkezett.*”⁴¹⁹ A volt parancsnokhelyettes elmondta, hogy amikor észrevette, hogy valami nincs rendben az ügyfél és a kolléga között, azonnal próbálta helyrehozni a történeteket: elnézést kért az ügyféltől, illetve négy szemközt elmarasztalta a beosztottját. A továbbiakban minden esetben ügyeltek arra, hogy amikor közel-keleti ügyfelek érkeztek a hivatalba, az ő ügyüket rutinos, tapasztalt munkatársak intézzék, ne pedig fiatal, pályakezdő kollégák. S hogy mekkora kárt okozott a fiatal pénzügyőr, arról ismét Szendi

⁴¹⁷ Mindkét eset részletes leírását lásd: SUBA László: *Az interkulturális kommunikáció szerepe az adó- és vámhatóságnál*. In: Tavasz Szél 2018 / Spring Wind 2018: III. kötet. Budapest, Doktoranduszok Országos Szövetsége, 2018, pp. 469–477.

⁴¹⁸ Dr. Szendi Antal pénzügyőr ezredes, aki a szóban forgó időszakban a budapesti 7. Számú Vámhivatal parancsnokhelyettese volt, és akinek ezúton is köszönöm, hogy megosztotta velem ezt az esetet.

⁴¹⁹ SUBA László: *Az interkulturális kommunikáció szerepe az adó- és vámhatóságnál*. In: Tavasz Szél 2018 / Spring Wind 2018: III. kötet. Budapest, Doktoranduszok Országos Szövetsége, 2018, pp. 469–477., p. 473.

Antal szavai következnek: „*Hozzáteszem még, hogy az említett arab diák továbbra is rendszeres ügyfelünk volt, de soha többé nem volt már az a szelíd, kedves fiatalember, mint amilyennek az eset előtt ismertük.*”⁴²⁰

A családi kötelék lekicsinylése. Második esetünk néhány éve történt a józsefvárosi piacon, ahol a Nemzeti Adó- és Vámhivatal járőrei szinte minden nap megfordultak, és sohasem távoztak eredmény nélkül. A piacon sokféle náció – kínaiak, vietnámiak stb. – árulták gyakran illegálisan behozott, hamis márkajelzésű vagy a fogyasztókra veszélyt jelentő portékáikat. Interjúalanyom⁴²¹ egy eredményt hozó, egyébként teljesen mindennapos ellenőrzésről számolt be: egy arab kereskedőnél hamisított termékeket találtak a pénzügyőrök. A kereskedő közreműködő volt, már csak az adminisztráció és a lefoglalt termékek elszállítása volt hátra. Az eljárás alá vont arab kereskedő valamilyen indíttatásból kérte, hogy a laptopját semmiképpen ne foglalják le, mert azon olyan fényképek vannak, amelyek családi kötődésűek, a családjáról készültek. Hozzátette, hogy minden mást átad, segít akár pakolni is. Erdős Ákos szavai következnek: „*Erre az egyik kolléga igen nyers formában a személy tudomására hozta, hogy őt nem érdekli, mi van az árus családjával, ő csak az eljárást tartja egyedül fontosnak. Hangsúlyozom, hogy a kolléga mindezt nagyon közönséges, nyers formában adta elő. Ekkor az intézkedés alá vont személy teljesen kifordult önmagából, egy közeli gíroszoshoz futott, ahol egy 30–35 centiméter pengéhosszúságú kést vett magához, és azzal indult az intézkedők felé, folyamatosan azt kiabálva, hogy ő vérig van sértve, mert a családját a kolléga a szájára vette.*”⁴²² Patthelyzet alakult ki, a pénzügyőrök azonnal erősítést kértek, farkasszemet néztek az eljárás alá vont személlyel, akit viszont a jelen lévő ismerősei próbáltak csitítgatni, és már-már lőfegyverhasználatra került sor. A megoldást végül az jelentette, hogy egy régóta szolgáló pénzügyőrnek, aki járatos volt a piacon, és ismerte az emberek többségét, sikerült megnyugtatnia a kereskedőt, így nem történt nagyobb baj.

Az idézett megtörtént esetek tanulságai – szem előtt tartva és felhasználva a már idézett kutatások megállapításait is – az alábbiakban foglalhatók össze.

„*1. Mindkét eljárás szokványosan indult, és semmilyen körülmény nem utalt arra, hogy konfliktushelyzet fog kialakulni.*”

⁴²⁰ I. m., p. 473.

⁴²¹ Erdős Ákos pénzügyőr őrnagy, akkoriban a NAV Bevetési Igazgatóság munkatársa, akinek ugyancsak köszönettel tartozom ezért a tanulságos esetért.

⁴²² SUBA László: *Az interkulturális kommunikáció szerepe az adó- és vámhatóságnál.* In: Tavasz Szél 2018 / Spring Wind 2018: III. kötet. Budapest, Doktoranduszok Országos Szövetsége, 2018, pp. 469–477., p. 474.

2. *A konfliktus kialakulásának előzménye az idegen kulturális közegből származó egyébként helyénvaló, **adekvát megnyilvánulás** volt (a szerződés elején az Allahra történő utalás, illetve a másik szituációban a családi kötődés hangsúlyozása).*
3. *Az említett megnyilvánulás egy **tapasztalatlan** pénzügyőrből barátságtalan, illetve udvariatlan, agresszív reakciót váltott ki (kinevetés; trágárság, indulatos fellépés).*
4. *Az idegen kultúrából jövő ügyfél ezt – érthetően – sérelmezte, és **dühöt** váltott ki belőle, amelynek mértéke jóval nagyobb volt, mint amekkora felindulásra hasonló helyzetben mi ragadtatnánk magunkat.*
5. *Az ügyfél dühkitörése megzavarta, **hátráltatta az eljárást** (a második esetben még az eljáró pénzügyőrök életét is veszélyeztette).*
6. *Mindkét esetben a helyzet **megoldása egy tapasztalt pénzügyőr**, az ügyfél által elismert személy fellépésének volt köszönhető.”⁴²³*

Az interkulturális félreértés folyamata tehát így írható le: szokványos eljárás → a konfliktus előzménye → agressziót kiváltó ok → agresszív, zavaró reakció → megoldás.

Ami a konfliktus kialakulását illeti, úgy gondolom, hogy egyértelműen az esetekben szereplő fiatal pénzügyőrök tapasztalatlanságát tarthatjuk a kiváltó oknak. Itt persze nem a szakmai tapasztalat hiányáról kell beszélnünk, hanem a kultúrák közötti különbségek ismeretének hiányáról, de talán az általános műveltség korlátozott voltáról is. Vajon tudta-e az ifjú kolléga, hogy nagyjából 80–100 éve még Magyarországon is szokás volt, hogy egy irományt – nevezetesen az elemi iskolások a füzetüket – Istenre való hivatkozással kezdtek?⁴²⁴ Jómagam láttam egy másik hasonló, ide kívánczoló példát is: egy afrikai beszállító menedzsmenete ahelyett, hogy az uniós vámjog által előírt tényszerű formában igazolta volna az adott szállítmány származását, csupán egy háromsoros dokumentumot nyújtott be, amelyben eskü alatt vallotta, hogy az áru valóban az adott országból származik – és ezt teljes komolysággal tette. – Mindenesetre a két tapasztalatlan pénzügyőrnél (interkulturális ismeretek vagy

⁴²³ I. m., p. 474.

⁴²⁴ I. m., pp. 474–475. – Ugyanitt ezzel kapcsolatban a szerző a következő megindító gondolatot idézi Kő András Magyarhirlap.hu-beli (sajnos, ma már fellelhetetlen) cikkéből: „*Elemista iskolásfüzetem első oldalára a következő mondatot írtam: »Isten nevében kezdem el.« Most, amikor a szep-tember napjait éljük, eszembe jut ez a felemelő néhány szó, amely tartást adott a kisembernek. Egy mondat, amelyben mindegyik szó hangsúlyos volt. Másként fogta a ceruzát vagy a tollat a kezében az, aki ilyen mondatot vésett a füzetébe. De hát ez már a múlt.*” (Kő András: A kezdet. 2017. 09. 16.)

empátia hiányában) a bántó kinevetés, illetve a trágár, indulatos fellépés ellenszere az **(ön)fegyelem** lett volna. Higgadt, az eljárásra, a feladatra koncentráló, az ügyfél által (írásban, illetve szóban) előadottakat nem minősítő hozzáállással elejét lehetett volna venni a konfliktusnak.⁴²⁵

Ugyanez mondható el a megoldás módjáról is. Mint láttuk, mindkét esetben egy tapasztalt pénzügyőr közbelépése, higgadt kommunikációja tett pontot a vita végére.⁴²⁶ Ráadásul mindkét eset alátámasztja azt a javaslatot, hogy *„kollektív társadalmak esetén érdemes a kommunikációnál arra figyelni, hogy a rendészeti munka elősegítéséhez egy stabil embert, összekötőt jelöljünk ki, mert ezekben a kultúrákban sokszor nem a hatóságban, hanem magában a személyben bíznak – amennyiben az el tudja nyerni bizalmukat”*⁴²⁷.

Összegezve: úgy látszik tehát, hogy az adó- és vámhatóság munkatársainak szoros értelemben vett szakmai képzése lehet bármilyen magas szintű, ettől még e szakemberek nem lesznek képesek arra, hogy interkulturális közegben is megállják a helyüket. Az ehhez szükséges kompetenciák: a tapasztalat, a higgadtság, a fegyelem, bizonyos szintű általános műveltség, valamint az empátia.⁴²⁸ Arany Jánost idézve tulajdonképpen egy mondatban összefoglalható mindez: *„Legnagyobb cél pedig, itt, e földi létben, / Ember lenni mindég, minden körülményben.”*⁴²⁹

A fenti következtetések alapján a pénzügyőrök és az adóigazgatási szakemberek (közép-, illetve felsőfokú) képzése terén az alábbi javaslatok fogalmazhatók meg.⁴³⁰

1. A képzés során tudatosítani kell a hallgatókban azt, hogy a különböző kultúrák és társadalmi csoportok tagjai közötti kommunikáció nagyobb figyelmet kíván, mint az egyazon csoportba tartozók közötti interakciók. *„A modern, multikulturális társadalomban ma már lehetetlen olyan eredményes rendvédelmi tevékenységet folytatni, amely figyelmen kívül hagyja a sokszínű, együtt élő kultúrák kommunikációs*

⁴²⁵ I. m., p. 475.

⁴²⁶ Uo.

⁴²⁷ PESTI Tünde: *Az interkulturális kompetenciák szükségessége a rendészeti munkában*. In: *Hadtudományi Szemle*, 2015. 4. sz. pp. 192–202. Forrás: http://epa.oszk.hu/02400/02463/00029/pdf/EPA02463_hadtudomanyi_szemle_2015_04_192-202.pdf (2021. 10. 12.), p. 197.

⁴²⁸ SUBA László: *Az interkulturális kommunikáció szerepe az adó- és vámhatóságnál*. In: *Tavaszi Szél 2018 / Spring Wind 2018: III. kötet*. Budapest, Doktoranduszok Országos Szövetsége, 2018, pp. 469–477., p. 475.

⁴²⁹ ARANY János: *Domokos napra* (részlet). Forrás: <https://www.citatum.hu/idezet/4968> (2021. 10. 12.)

⁴³⁰ Vö.: SUBA László: *Az interkulturális kommunikáció szerepe az adó- és vámhatóságnál*. In: *Tavaszi Szél 2018 / Spring Wind 2018: III. kötet*. Budapest, Doktoranduszok Országos Szövetsége, 2018, pp. 469–477., pp. 476–477.

sajátosságait, azok lehetőség szerinti egyenjogúságát. Mindez nemcsak a rendvédelmi munkában, hanem természetesen már a rendvédelmi képzésben is alapvetően új követelményeket teremt.”⁴³¹

2. A különböző társadalmi, vallási, etnikai csoportok szokásait meg kell ismertetni a leendő szakemberekkel.
3. A kulturális kommunikációs kompetenciákat fejleszteni kell. Erre alkalmas módszer lehet a „kommunikációs balesetek” (megoldandó esetek) módszere, esettanulmányok elemzése, illetve a szerepjátékok.⁴³² A szerepjátékok igen alapos előkészítést igényelnek, és rendkívül időigényesek, viszont számos kihívással járnak. Így például *„a tanároknak különösen készen kell állniuk arra, hogy »elveszítsék a kontrollt« a cselekvés fölött, hogy »ne beszélgetés által tanítsanak« és hogy »készek legyenek hibázni«*”.⁴³³

„Egy ilyen nehéz, összetett, fejlett személyiséget és magasan kvalifikált embert kívánó munkára való felkészítésben, amilyen a rendőri, hatalmas – a jelenleginél nagyságrendekkel nagyobb! – súlyt kellene kapnia az önismeretnek, a kommunikációs készségek, a logika és az absztrakt gondolkodás fejlesztésének” – írja Molnár Katalin.⁴³⁴ Egyetértve az idézett gondolattal (amely igaz a pénzügyőrökre is), két kiegészítés kívánkozik ide. Egyrészt a fentebb vázolt javaslatok megvalósítása nem csupán a magatartástudományi kurzusok keretében képzelhető el: a fent említett két esetpélda jól illeszkedne például a vámjogi vagy az intézkedéstaktikai kurzus anyagába is. Másrészt: kiemelkedően fontosnak tartom – visszaulva az Arany-idézetre –, hogy maguk az oktatók példamutatással tereljék a helyes irányba hallgatóikat (lásd: tapasztalat, higgadtság, fegyelem, általános műveltség, empátia).⁴³⁵

⁴³¹ MOLNÁR Katalin: *Kultúrák – kommunikáció – rendőrség*. In: Molnár Katalin (szerk.): A rendvédelmi munka társadalmi beágyazottsága. Budapest, Rendőrtiszti Főiskola, 2004, pp. 87–97., p. 90.

⁴³² HIDASI Judit: *Interkulturális kommunikáció*. 2. kiad., Scolar Kiadó, 2004, pp. 166–167.

⁴³³ RILEY, Sophie – LI, Grace: Internationalisation and intercultural skills: using role-play simulations to build bridges of tolerance and understanding. In: Macquarie Law Journal, 2014. 14. sz., pp. 127–147., p. 144.

⁴³⁴ 96. MOLNÁR Katalin: *Kultúrák – kommunikáció – rendőrség*. In: Molnár Katalin (szerk.): A rendvédelmi munka társadalmi beágyazottsága. Budapest, Rendőrtiszti Főiskola, 2004, pp. 87–97., p. 95.

⁴³⁵ Vö.: SUBA László: *Az interkulturális kommunikáció szerepe az adó- és vámhatóságnál*. In: Tavasz Szél 2018 / Spring Wind 2018: III. kötet. Budapest, Doktoranduszok Országos Szövetsége, 2018, pp. 469–477., p. 477.

5.5. RÉSZKÖVETKEZTETÉSEK

Vannak olyan vámmellenőrzési szituációk, amelyek során **az ügyfél nem verbális kommunikációjának** mint kockázati indikátornak a pénzügyőr általi felismerése, értelmezése is eredményre vezet (illetve olykor kizárólag erre alapozva érhető el eredmény). Ehhez olyan kompetenciák szükségesek, mint **a motiváció, az elhivatottság, az intuíció, a tapasztalat, a magabiztosság** (utóbbinak előfeltétele **az alapos, biztos szakmai tudás**). Ugyanakkor ma már lehetőség van arra is, hogy a testbeszéd elemzését (különösen az arcjátékot) a pszichológiai kutatások eredményeire támaszkodva kifejlesztett, egyre tökéletesedő szoftverek felhasználásával végezhessük. Az emberi érzelmi megnyilvánulások csalhatatlan észlelésére csak az ember rendelkezik megfelelő képességgel: az ösztönös megérzéssel. A pénzügyőr tehát teljesen nem pótolható. Már csak azért sem, mert az arc által közvetített nem verbális jelek (mimika, tekintet) önmagukban ritkán értékelhetők. A testbeszéd pontos értelmezésének nyitja a gesztuscsoportok megfigyelése, valamint a verbális és a nem verbális közlések egyeztetése. A **nem verbális kommunikáció** felismerése, annak értelmezése tréningekkel fejleszhető. Ezek lebonyolításába hasznos lenne bevonni olyan rendkívül tapasztalt pénzügyőröket, akik saját gyakorlatukból mutatnának be tanulságos eseteket, felderítéseket.

A **telefonos kommunikációban** a vokalitásnak, vagyis a beszédhang jellemzőinek (hangnem, hanghordozás, hangerő stb.) felbecsülhetetlenül nagy szerepük van. Míg az egymást látó beszélgetőpartnerek hagyatkozhatnak a többi, jórészt látás, kisebb részben érintés útján észlelhető nem verbális jelre, a telefonáló ember csupán a másik fél hangjának tulajdonságaiból tud következtetéseket levonni. A telefonos ügyfélszolgálati munkatársak tehát joggal nevezhetők „a NAV hangjának”, így képzésük kiemelt fontosságú. Az egyik kiemelt probléma (nem speciálisan a NAV esetében, hanem általában a telefonos ügyfélszolgálatoknál): sokszor az ügyintézők felolvassák (kántálják) az előre megírt szöveget, és ez a legtöbb esetben hallható is – azt az üzenetet hordozva, hogy a másik fél nem fontos a szervezet számára.

A **nyelvhelyesség** kérdéseit boncolgatva arra az eredményre jutottam, hogy a nyelv helyes használata három szempontból is lényeges. 1. Egy szervezet **a nyelvhasználata által is közvetíti a számára fontos értékeket**, mind belső, mind pedig külső kommunikációja során. 2. Azoknak a szervezeteknek, amelyek nagyon sok emberrel kerülnek kapcsolatba, **nyelvművelő szerepük**, felelősségük is van. 3. Az igényes hivatali nyelvhasználat révén a

valós hivatali üzenetek (legalábbis nyelvi szempontból) jól **megkülönböztethetőek az adathalászok által küldöttektől.**

A kommunikációs folyamatban részt vevő felek szándéka (jó esetben) arra irányul, hogy a másik félhez teljes egészében eljusson a kommunikáció üzenete. Különösen fontos ez a hatóságok esetében, hiszen csak akkor képesek jogkövetésre ösztönözni ügyfeleiket, ha azok teljes egészében megértik, illetve pontosan értik, amit a hivatal közölni akar. E cél elérése csak **közérthető kommunikáció** révén lehetséges. Hogy mi a közérthető, és hogy hogyan mérhető egy üzenet közérthető volta, arról számos kutató próbált meggyőződni. A világban már az 1950-es évektől látható törekvések, amelyek a hivatali kommunikáció közérthetőbbé tételére irányulnak, az ügyfelek közötti jogegyenlőség szempontjából is kiemelkedő jelentőségűek. Különösen fontos e téren a fogyatékkal élők vagy a magyar nyelvet valamilyen okból nehezebben értők számára is **könnyen érthető kommunikációs üzenetek** alkalmazása. A közérthető hivatali szövegek megalkotása mindig kihívást jelent, hiszen úgy kell egyszerűen, érthetően fogalmazni, hogy közben nem adjuk fel a szakmai tartalmat és a színvonalat.

E fejezetben vizsgáltam **az egyenruha mint statikus kommunikatív jellemző** szerepét. Felhasználva Molnár Katalinnal közösen írt korábbi tanulmányunk megállapításait, elemeztem az egyenruha viselésének, változatainak, illetve állapotának kommunikatív szerepét. Szót ejtettem a testmódosításokról (tetoválás, pirszing) is, mivel a később tárgyalandó empirikus kutatás egyik legérdekesebb kérdéscsoportja kötődik ezekhez.

Az **interkulturális kommunikáció** szerepéről szólva, úgy látszik, hogy az adó- és vámhatóság munkatársainak szoros értelemben vett szakmai képzése lehet bármilyen magas szintű, ettől még e szakemberek nem lesznek képesek arra, hogy interkulturális közegben is megállják a helyüket. A megszerzett tudáson túl az ehhez szükséges kompetenciák: a tapasztalat, a higgadtság, a fegyelem, bizonyos szintű általános műveltség, valamint az empátia. Két esetpéldával szemléltettem e készségek szerepét.

6. ADÓMORÁL ÉS KOMMUNIKÁCIÓ

Az adóhatósági kommunikációval foglalkozó kutató számára megkerülhetetlen terület az adófizetési hajlandóság és az adóhatósági kommunikáció összefüggéseinek vizsgálata. E vizsgálódást célszerűnek látszik a következő kérdések mentén lefolytatni:

1. Milyen hatások alakítják az adófizetési morált?
2. Van-e kommunikációs feladata az adóhatóságnak az adófizetési morál alakításában?
3. Ha igen, milyen társadalmi csoportokba tartozó címzettek célozzon az adóhatóság kommunikációja, mi legyen az üzenet tartalma, s végül: melyek a leghatékonyabb csatornák a továbbítandó üzenetek célba juttatására?
4. Mérhető-e az adótudatosság növelését célzó kommunikációs aktivitás eredménye? Ha igen, hogyan?

6.1. AZ ADÓMORÁL

Az adómorál az arra való készség fokát jelenti, hogy az egyén elhagyja a legális gazdaságot, és belépjen a törvénytelen (nem adózó) rejtett gazdaságba.⁴³⁶ Itt azonban tisztázni kell három, olykor egymással felváltva, illetve nem egészen pontosan használt fogalmat. Ezek: a feketegazdaság, a rejtett gazdaság és az informális gazdaság.

A **feketegazdaság** nem más, mint a bűnözés világa, azaz a büntetőjog által – nem csupán gazdaságvédelmi megfontolásból – elítélendő pénzszerzési tevékenységek (például a prostitúció, a kábítószer-kereskedelem, az orgazdaság stb.).⁴³⁷ A **rejtett gazdaság** jövedelemszerzési módjai többnyire legálisak, azonban általában „*olyan munkavégzéshez kapcsolódóan szerzett jövedelmek keletkeznek itt, amelyekkel a kormányoknak és a társadalomnak az a fő gondja, hogy kikerülik az adófizetést, nem vállalják a közösségi terhekből rájuk eső rész befizetését. Ilyenek a fusizás, a feketemunka, a feketefoglalkoztatás, a borraivaló stb., ahol termelés történik, csupán nem lesz regisztrálva, az adóhivatalnak jelentve*”.⁴³⁸ Végül pedig az **informális gazdaság** „*jellemzője, hogy nagyrészt pénzmozgások*

⁴³⁶ FREY, Bruno S. – WECK-HANNEMAN, Hannelore: *The hidden economy as an 'unobserved' variable*. In: European Economic Review 1984. 26. sz. pp. 33–53. Forrás: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0014292184900205> (2021. 10. 01.), p. 33.

⁴³⁷ ÉKES Ildikó: *Az adózatlan gazdaság és a globalizáció*. In: Statisztikai Szemle, 1999. 12. sz. pp. 966–978. Forrás: https://www.ksh.hu/statszemle_archive/1999/1999_12/1999_12_966.pdf (2021. 10. 01.), p. 967.

⁴³⁸ Uo.

nélküli tevékenységcserékről, illetve az egyének jólétnövelő és adózás alá soha nem vont tevékenységeiről (például barkácsolás, szabás-varrás, kötés, hímzés, befőzés stb.) van szó”.⁴³⁹ Az adómorálról szóló fejtegetéseknek tehát a rejtett gazdasággal kapcsolatban van létjogosultságuk.

Bármelyik fent említett fogalmat (feketegazdaság, rejtett gazdaság, informális gazdaság) használjuk is, mindegyikre igaz, hogy létezése világjelenség, nem köthető sem fejlettségi szinthez, sem pedig társadalmi-gazdasági berendezkedéshez.⁴⁴⁰ Magyarországon az ezredfordulón a GDP-hez viszonyítva mintegy 24,4% volt az árnyékgazdaság aránya.⁴⁴¹ Ez az arány – bár eleinte némileg emelkedő, majd folyamatosan csökkenő tendenciát mutatott – átlagosan megmaradt az 1999–2007 közötti időszakban is.⁴⁴² Van adat arra nézve is, hogy a társadalomra és a gazdaságra rendkívül nagy hatással bíró válságok, amilyen például a Covid-19 világjárvány, fölerősítik az adóelkerülési hajlandóságot.⁴⁴³ Látható tehát, hogy a legális gazdaság körén kívül eső, többféle jelzővel illelhető, az állam számára láthatatlan gazdasági szféra rendkívül nagy arányt képvisel egy-egy ország gazdasági életében. Mivel az így keletkező bevételek után senki sem fizet adót, fontos cél az említett szektorban működő gazdasági szereplők beteretése a látható, legális gazdaságba, azaz a gazdaság fehéritése.⁴⁴⁴

⁴³⁹ Uo.

⁴⁴⁰ SZILOVICS Csaba: A feketegazdaság hatása a jogkövetésre és a költségvetés bevételeire. In: Jura, 2014. 1. sz. pp. 185–188., p. 185.

⁴⁴¹ SCHNEIDER, Friedrich: *The Size and Development of the Shadow Economies of 22 Transition and 21 OECD Countries*. Discussion Paper No. 514. Bonn, Institute of Labor Economics, 2002. Forrás: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=320083 (2021. 10. 02.), p. 11.

⁴⁴² SCHNEIDER, Friedrich – BUEHN, Andreas – MONTENEGRO, Claudio E.: *Shadow Economies All over the World. New Estimates for 162 Countries from 1999 to 2007*. The World Bank Development Research Group Poverty and Inequality Team & Europe and Central Asia Region Human Development Economics Unit, 2010. Forrás:

<https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=485064027065072079092077099022112107041048072043057026110059013056011114100024056045090108014075092121063076056093092122064070023024106092006113005075026115089112118027020110125090026074091&EXT=pdf&INDEX=TRUE> (2021. 10. 02.), p. 23.

⁴⁴³ HEGEDŰS Mihály: *Rejtett gazdaság és a Covid-19 járvány összefüggései*. In: *Economica*, 2020. 11. (új) évf., 3–4. sz. pp. 1–10., p. 7.

⁴⁴⁴ Bár nem tartozik szorosan az értekezés témájához, mégsem hagyható említés nélkül, hogy van olyan álláspont, amely az árnyékgazdaság létét nem tartja egyértelműen negatív jelenségnek. „*Ha a kormányzatra úgy tekintünk, mint az adófizetők kizsákmányolójára, akkor a feketegazdaság egy olyan eszköz lehet, amely az állami elvonások korlátjaként megvédhet néhány gazdasági csoportot, vállalkozást a megszűnéstől. Amennyiben a vállalkozások el tudják kerülni bizonyos tevékenységeknél a túlzott adók megfizetését, a feketegazdaság működése a közgazdaságtani kínálati oldal megnyilvánulásaként értelmezhető.*” – Szilovics i. m., p. 187. Ehhez az állásponthoz Szilovics több más szerző érvelését is felsorakoztatja, végső álláspontját azonban így foglalja össze: „...ami mikroszinten többletbevételt jelent, az makroszinten költségvetési hiányként jelenik meg, és a feketegazdaság morálisan romboló hatása miatt a kormányzatoknak fel kell lépniük annak megszüntetése érdekében.” – Uo.

6.1.1. AZ ADÓMORÁLT BEFOLYÁSOLÓ TÉNYEZŐK

Bár a fekete-, illetve a rejtett gazdaság mindenütt a világon jelen van, az adómorál magas vagy alacsony szintje országonként változó. Frey és Weck-Hannemann főntebb idézett tanulmánya szerint az adó immoralitás index a vizsgált országok közül 1970-ben Svájcban volt a legjobb (1,0), míg Olaszországban a legrosszabb (17,0). Ez a mutató 1978-ra mindkét ország esetében rosszabb lett (Svájc: 1,2; Olaszország: 20,6).⁴⁴⁵

Az adócsalás elméletét Allingham és Sandmo 1972-es cikke alapozta meg. Modelljük szerint az adófizető **haszonmaximalizálásra** törekszik, és ettől teszi függővé döntését: elkövesse-e az adócsalást, s ha igen, milyen mértékben tegye. Döntését befolyásolja a lebukás esélye, valamint az adócsalásért kapható büntetés (adott esetben bírság) mértéke – e tételek ugyanúgy kerülnek számításba a döntésnél, mint minden más költség. Sandmo 2005-ben korrigálta a fenti modellt, amely eredetileg minden adófizetőt azonosnak tekintett. Nem mindegy ugyanis, hogy az adóhatóságnak mennyi információja van az adófizetőről: a legtöbb országban a munkáltatók adatokat szolgáltatnak az adóhatóságnak a kifizetett jövedelmekről, így e bevételek nem vonhatók el a munkavállaló által.⁴⁴⁶ Hozzátehetjük még mindehhez azt a büntetőjog-tudományban szilárd álláspontot, ami egyébként a szabálysértési, illetve közigazgatási (ezen belül az adóigazgatási) szankciókra is analóg módon alkalmazható: „*a múltba néző megtorlás így válik jövőbe tekintő bűnmegelőzéssé: a kilátásba helyezett hátrány elkerülhetetlen bekövetkezése alkalmas lehet arra, hogy egyeseket visszatartson bűncselekmények elkövetésétől*”⁴⁴⁷, de – tehetjük hozzá – a bűncselekménynél enyhébb jogsértések – szabálysértések, vagy jogilag még akként sem értékelhető jogsértések – elkövetésétől is.

Allingham és Sandmo modelljét (A-S modell) később más kutatási eredmények módosították. Ezek egyike a **nem várt hasznosság elmélete**, mely szerint egyes adófizetők túlbecsülik az adócsalás miatti lebukás esélyét. Hashmizade és szerzőtársai amellet érvelnek, hogy az átlagos adózó nem lehet biztos abban, hogy milyen eséllyel választja ki őt ellenőrzésre az adóhatóság. Mivel az emberek el akarják kerülni a bizonytalanságot, ez a

⁴⁴⁵ FREY, Bruno S. – WECK-HANNEMAN, Hannelore: *The hidden economy as an 'unobserved' variable*. In: European Economic Review 1984. 26. sz. pp. 33–53. Forrás: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0014292184900205> (2021. 10. 01.), p. 42.

⁴⁴⁶ DUDA Gergely: *Büntetés vagy informálás? Push és pull politikák az adócsalás elleni harcban*. In: Pécsi Határőr Tudományos Közlemények, XI. kötet. Pécs, 2010. pp. 117–136. Forrás: <http://www.pecshor.hu/periodika/XI/duda.pdf> (2021. 10. 02.), pp. 117–118.

⁴⁴⁷ FÖLDEVÁRI József: *Magyar büntetőjog. Általános rész*. Budapest, Osiris Kiadó, 2006, p. 34.

helyzet arra sarkallja az adózót, hogy inkább teljesítse adókötelezettségeit.⁴⁴⁸ A másik elmélet a **társadalmi hatások elmélete**, mely szerint az adófizetők viselkedését saját társadalmi és kulturális környezetük befolyásolja. Ennek több összetevője van, ilyen például a környezet előtti megszegyenülés, ha kitudódik a csalás. Ugyanakkor az adózók kevésbé tartják méltányosnak az adókat, ha a kormány alacsony színvonalú közszolgáltatásokat nyújt, vagy ha az egyes adózói csoportok között nagy a különbség az adó mértékét tekintve.⁴⁴⁹

Az adómorál szintje a kutatások szerint nem egységes a társadalmon belül. Számos tényező alakítja, ezek közül csupán néhány jól körülhatárolható szempont szerinti megállapítást idézek egy néhány évvel ezelőtti világméretű kutatásból:

- A magukat hívőnek tartó emberek pozitívabban viszonyulnak az adófizetéshez.
- A nők magasabb adómorállal rendelkeznek, mint a férfiak.
- Az idősebbek kevésbé hajlamosak az adócsalásra, mint a fiatalabbak.
- A magasabb iskolai végzettségűek jobban elfogadják az adózást, mint az alacsonyabb végzettségűek.
- A részmunkaidőben dolgozók és az önfoglalkoztatók alacsonyabb adómorállal rendelkeznek, mint a teljes munkaidőben dolgozó alkalmazottak.⁴⁵⁰

Újabb kutatások arra is keresik a választ, hogy felfedezhető-e összefüggés a kulturális értékek és az adófizetési hajlandóság között. A kutatási eredmények azt mutatják, hogy **a kulturális értékek befolyásolják az egyének adózásra való hajlamát.** Ezek az értékek azért fontosak, mert minden ember számára mentális térképet nyújtanak arról, hogy mi a helyes és mi a rossz, befolyásolják az egyének véleményét a társadalmukban betöltött szerepükről és felelősségükről, továbbá alakítják az egyének felfogását a hatóságok szerepéről és felelősségéről. E tekintetben az eredmények azt sugallják, hogy míg a nőiesség és az individualizmus igen pozitívan alakítja az egyének adómorálját, a hatalmi távolság és a bizonytalanság kerülése negatív összefüggést mutat az adómorállal.⁴⁵¹

⁴⁴⁸ HASHIMZADE, Nigar – MYLES, Gareth D. – TRAN-NAM Binh: *Application of behavioural economics to tax evasion*. In: Journal of Economic Surveys, 2013. 27. évf., 5. sz. pp. 941–977. Forrás: https://www.researchgate.net/publication/263259182_Applications_of_behavioural_economics_to_tax_evasion (2021. 10. 02.), p. 946.

⁴⁴⁹ I. m., p. 963.

⁴⁵⁰ *What drives tax morale?* – In: Tax and Development. OECD, 2013. március Forrás: <https://www.oecd.org/tax/tax-global/what-drives-tax-morale.pdf> (2021. 10. 02.), p. 3.

⁴⁵¹ ANDRIANI, Luca – BRUNO, Randolph – DOUARIN, Elodie – STEPIEN-BAIG, Paulina: *Is tax morale culturally driven?* In: Journal of Institutional Economics, 2021. 17. évf. 1. sz. pp. 1–18. Forrás: https://www.cambridge.org/core/services/aopcambridgecore/content/view/20D2138683EE214002C02F1DB727A6E7/S1744137421000072a.pdf/is_tax_morale_culturally_driven.pdf (2021. 10. 02.), p. 12.

6.1.2. MAGYARORSZÁGI SAJÁTOSSÁGOK

Bár a fenti megállapítások általános érvényűek, a magyarországi lakosság adómorálját évszázadokon át számos sajátos, történelmünkéből eredő tényező is formálta, formálja.

Vastagh szerint a rejtett gazdaság gyökerei már évtizedekkel ezelőtt kialakultak a társadalomban.⁴⁵² A 60-as évektől kezdve a háztáji gazdaságokból és a magánvállalkozásokból nőtt ki az ún. második gazdaság: Andorka kutatásai szerint a nyolcvanas évek közepén az aktív korosztály teljes munkaidejének egyharmadát a második gazdaságban töltötte.⁴⁵³

Duda a magyarországi adófizetői magatartásról szólva ugyanakkor úgy véli, hogy a magyar néplélekben a mindenkori hatalommal szembeni bizalmatlanság sokkal régebbi időkre nyúlik vissza: „*az elmúlt 500 év során sorra más népek uralkodtak a magyarokon, [...] az idegen uralom miatt a lakosság nem érezte magáénak az országot*”⁴⁵⁴. Mint a továbbiakban írja, „*több száz éves evolúció hatását azonban nem lehet pár év alatt eltüntetni. Ezt bizonyítja az is, hogy a Magyar Infokommunikációs Jelentés alapján a magyar társadalom az áruhamisításnál is kevésbé ítéli el az adócsalást*”⁴⁵⁵.

Egy, a vállalkozói réteg adómorálját vizsgáló kutatás szerint az adóelkerülést a megkérdezettek 30%-a tartotta elfogadhatónak, a fiktív számla felhasználását pedig 43%. A vállalkozók mintegy 37%-a alkalmaz törvénytelen módszereket adója csökkentésére, s 50%-uk ezt elfogadhatónak tartja.⁴⁵⁶ Hasonló eredményre jutott a Társadalomkutatási Informatikai Egyesülés (TÁRKI) felmérése is: „*a vállalkozók felülreprezentáltak azok között, akik részt vennének a fekete gazdaság működésében (45 százalékuk nyilatkozott így)*”⁴⁵⁷. A magyarországi vállalkozói réteg adófizetési hajlandóságának érzékeltetésére következzenek egy igen beszédes számadat: egy egyéni vállalkozó átlagosan 34 ezer forint személyi

⁴⁵² VASTAGH Pál: *A feketegazdaság és a jogi szabályozás lehetőségei*. In: Tudományos Közlemények (ISSN 1585-8960), 2001. 3. sz. pp. 73–80., p. 73.

⁴⁵³ I. m., pp. 73–74.

⁴⁵⁴ DUDA Gergely: *Akarunk-e adózni? A magyarországi adófizetői magatartás háttere*. In: III. KHEOPS Tudományos Konferencia „Útkeresés az üzleti és a közsférában”. Előadaskötet. ISBN 978-963-87553-3-9, pp. 5–18. Forrás: <https://docplayer.hu/696075-Iii-kheops-tudomanyos-konferencia.html> (2022. 01. 20.), p. 7.

⁴⁵⁵ Uo.

⁴⁵⁶ GELENCSÉR Péter – NYÁRINÉ BUDVIG Anita – BOKORNÉ KITANICS Tünde: *A vállalkozások és az adómorál*. In: VI. KHEOPS Tudományos Konferencia „Paradigma- és stratégiaváltási kényszer a gazdaságban”. Előadaskötet. ISBN 978-963-87553-8-4, pp. 78–85., <https://docplayer.hu/600774-Vi-kheops-tudomanyos-konferencia.html> (2022. 01. 20.)

⁴⁵⁷ TÁRKI (Társadalomkutatási Informatikai Egyesülés): *A feketegazdasággal kapcsolatos lakossági attitűdök és a szemléletformálás lehetőségei. Háttéranyag kommunikációs és public education kampányok tervezéséhez*. Forrás: <http://www.mtakti.hu/file/download/bognar.doc> (2021. 10. 02.), p. 7.

jövedelemadót fizet, a munkavállaló 472 ezer forintot, az evás vállalkozó pedig 1,865 millió forintot.⁴⁵⁸

6.2. AZ ADÓMORÁL ALAKÍTÁSA

Az adómorál alakításával kapcsolatban több kérdés merül fel:

1. Szükség van-e az adózási morál alakítására?
2. Lehet-e formálni az emberek adózáshoz való viszonyulását?
3. Kinek van feladata ezzel kapcsolatban?
4. Milyen tartalmú üzeneteket célszerű továbbítani a címzetteknek?
5. Milyen társadalmi csoportokat célozzunk az üzeneteinkkel?
6. Milyen csatornákon keresztül valósuljon meg ez a kommunikációs tevékenység?⁴⁵⁹

Az adózás a társadalom nagy része számára nem magától értetődő kötelezettség, azaz „*nincs »adófizetési ösztön«*. A *»fizessék vagy ne fizessék adót«* kérdése viszonylag új az emberiség történetében, s ezáltal több vonatkozásban is különbözik az együttműködés más fajtáitól”⁴⁶⁰. Az adóhatóságokat jogszabályok hatalmazzák fel arra, hogy a jog eszközeivel (végső soron szankciókkal, általában bírság kiszabásával) lépjenek fel azok ellen, akik nem kívánják betartani jogszabályi kötelezettségeiket.⁴⁶¹ Az adófizetési hajlandóság kizárólag hatalmi pozícióból, hatósági eszközökkel való alakításával kapcsolatban azonban több probléma merül fel. Egyrészt egy e témában folytatott kutatás adatai szerint „*összes bírságolt válaszadónk 45,9%-a állítja, a bírság hatására változtat adózási szokásain, és jobban odafigyel a szabályokra. 10,5%-uk viszont a kiskapukra figyel jobban oda, és 43,8%-uk nem*

⁴⁵⁸ Varga Árpádnak, a Nemzeti Adó- és Vámhivatal akkori elnökhelyettesének előadása a Magyar Pénzügyi-Gazdasági Ellenőrök Közhasznú Egyesületének 2011. november 7-i konferenciáján. Forrás: <http://econventio.hu/#hirek/2011-11-07/a-magyar-penzugyi-gazdasagi-ellenorok-kozhasznuegyesuletenek-konferenciajan-mutatkozott-be-az-econventio> (2021. 10. 02.)

⁴⁵⁹ SUBA, László: *Tax moral – tax authority – communication*. In: *Hadtudományi Szemle*, 2016. 9. évf. 2. sz. pp. 342–352., pp. 346–347.

⁴⁶⁰ MÉDER Zsombor Zoltán – SIMONOVITS András – VINCZE János: *Adómorál és adócsalás – társadalmi preferenciák és korlátozott racionalitás*. In: *Közgazdasági Szemle*, 59. évf., 2012. október pp. 1086–1106., p. 1088.

⁴⁶¹ Magyarországon – az egyes adónemekre vonatkozó jogszabályokon túl – az adóhatóságok eljárását jelenleg az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény, valamint az adóigazgatási rendtartásról szóló 2017. évi CLI. törvény szabályozza.

változtat adófizetési szokásain”⁴⁶². Amint az adatokból látható, jogi eszközökkel társadalmi szinten rendkívül nehéz megtörni az évszázadok alatt kialakult, a mindenkori hatalommal szemben fennálló beidegződéseket. Másrészt ahogyan (a klasszikussá vált mondás szerint) „nem lehet minden bűnöző mellé rendőrt állítani”, úgy nem lehet minden adócsaló, adóelkerülő mögé adóellenőrt állítani – erre a világ egyetlen adóhatóságának sincs kapacitása. Erre a problémára megoldás lehet a magyar adó- és vámhatóság által is alkalmazott, kockázatkezelésen alapuló adó-, illetve vámellenőrzés. Személyes tapasztalatom szerint azonban Magyarországon még nagyon messze vagyunk attól, hogy pusztán az ellenőrzöttség tudata befolyásolja az adózói magatartást.^{463, 464}

Az állami hatalom általi adószedés „sarcolásként” való megélésének enyhítése (megszüntetése?) érdekében hatékony kormányzati kommunikációra van szükség. Meg kell értetni az állampolgárokkal, hogy az adó (bár jellegét tekintve ellenszolgáltatás nélküli fizetési kötelezettség⁴⁶⁵) a forrása mindazon közszolgáltatásoknak (oktatás, útépités, rendvédelem stb.), amelyeket az állam nyújt polgárai részére – de vajon ez lehetséges-e?⁴⁶⁶ Egyetértek Duda álláspontjával, mely szerint „*a kormányzati kommunikáció képes lehet arra, hogy [...] a bűnüldözés, adó kikényszerítés eszközeinél nem csak anyagi értelemben véve*

⁴⁶² GELENCSÉR Péter – NYÁRINÉ BUDVIG Anita – BOKORNÉ KITANICS Tünde: *A vállalkozások és az adómorál*. In: VI. KHEOPS Tudományos Konferencia „Paradigma- és stratégiaváltási kényszer a gazdaságban”. Előadástet. ISBN 978-963-87553-8-4, pp. 78–85., <https://docplayer.hu/600774-Vi-kheops-tudomanyos-konferencia.html> (2022. 01. 20.)

⁴⁶³ SUBA, László: *Tax moral – tax authority – communication*. In: Hadtudományi Szemle, 2016. 9. évf. 2. sz. pp. 342–352., pp. 347.

⁴⁶⁴ **Csupán négy példa álljon itt saját személyes tapasztalataimból illusztrációként:** **1.** A gázszerelő a munka végeztével közli a munkadíj összegét. Amikor számlát kérek, visszakérdez: „Miért kell a számla, el akarja számolni költségként a munkadíjat?” **2.** Ismerősöm arról mesél, hogy a NAV költségvetési csalás miatti büntetőeljárás keretében házkutatást tartott a vállalkozónál, ahol ő alkalmazásban áll. Majd hozzáteszi: „De hát szegény honnan gazdálkodik ki a tb-járulékot?” **3.** Egyéni vállalkozó ismerősöm megkérdezi, hol is dolgozom tulajdonképpen. Amikor azt válaszolom: a NAV-nál, gunyorosan-zavartan felkacag. **4.** Végül egy, nem adózással, de fizetési morállal összefüggő példa. Szintén vállalkozó ismerősömmel arról beszélgetünk, hogy hová indulok éppen az autómmal. Erre javasol egy olyan parkolóhelyet, amely nem díjköteles. „Nehogy már fizess! Ezeknek?!” – mondja. (A közelben van olyan parkolási zóna is, ahol az első másfél óra 10, azaz tíz forintba kerül!)

⁴⁶⁵ Az „ellenszolgáltatás nélküli” kifejezés talán igényel némi magyarázatot. Az adó jogilag valóban ellenszolgáltatás nélküli kötelezettség. Ez úgy értendő, hogy nem X személy által nyújtott Y mértékű szolgáltatásért (adó) jár az államtól ugyanolyan mértékű ellenszolgáltatás X-nek (mint ahogyan például ha megfizetem öt kifli árát, akkor azonnal jogosult vagyok öt kiflire), hanem az állam nyújtotta szolgáltatások (pl. úthálózat) igénybevétele végett hozzá kell járulni a közös terhekhez. A kiterjedt jogelméleti szakirodalomból lásd pl.: ERDŐS Éva: *A közteherviselés elvének kiterjesztő értelmezése az európai adóharmonizáció tükrében*. In: Miskolci Jogi Szemle, 6. évf. (2011), különszám, pp. 46–61.

⁴⁶⁶ SUBA, László: *Tax moral – tax authority – communication*. In: Hadtudományi Szemle, 2016. 9. évf. 2. sz. pp. 342–352., p. 347.

hatékonyabb módon [...] pozitívan befolyásolja az adófizetői magatartást”⁴⁶⁷. Ha megértjük azokat a (pszichológiai, társadalmi, történelmi stb.) folyamatokat, amelyek befolyásolják az adómorál alakulását, akkor jó eséllyel tudjuk növelni az adófizetői hajlandóságot. Ebben jelentős szerepe van az állami adóhatóságnak, hiszen ez az a szervezet a kormányzat részéről, amely megtestesíti az emberek számára az adóztatást, az adóigazgatási eljárást.⁴⁶⁸

Az adózók kommunikációs eszközökkel való meggyőzésének, jogkövetésre ösztönzésének egyik elméleti alapja a Richard H. Thaler és Cass R. Sunstein által 2008-ban kidolgozott **nudge** filozófia, illetve módszer (magyarul talán „enyhe lökés”, vagy még inkább: **ösztökélés** lehetne a fordítása).⁴⁶⁹ **Az adómorál szintje a kutatások szerint nem egységes a társadalmon belül.**⁴⁷⁰ A felismerés azonban, hogy a törvény teljes szigora helyett a legtöbb esetben a pusztán ösztökélés is kellően hatékony, nem teljesen új az adóztatásban (sem). Az OECD 2004-ben tette közzé *Jogkövetési kockázatkezelés: az adózói jogkövetés kezelése és javítása* című útmutatóját, amelyben az alábbi, adózással foglalkozó szakemberek körében sokat hivatkozott ábrával szemléltetik az adózási hajlandóság fokozatait. Az útmutató arra világít rá, hogy milyen adózói attitűd esetén milyen mértékű adóhatósági fellépés szükséges.⁴⁷¹ Ez a skála **OECD jogkövetési modell** néven vált elterjedté és ismertté.

⁴⁶⁷ DUDA Gergely: *Akarunk-e adózni? A magyarországi adófizetői magatartás háttere*. In: III. KHEOPS Tudományos Konferencia „Útkeresés az üzleti és a közszférában”. Előadaskötet. ISBN 978-963-87553-3-9, pp. 5–18. Forrás: <https://docplayer.hu/696075-Iii-kheops-tudomanyos-konferencia.html> (2022. 01. 20.), p. 5.

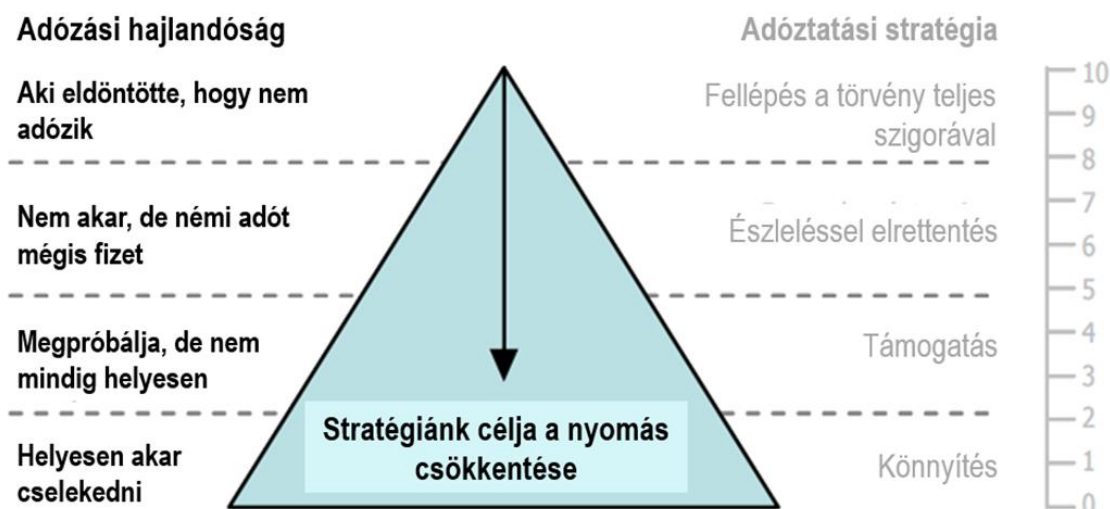
⁴⁶⁸ Az adóigazgatási rendtartásról szóló 2017. évi CLI. törvény 22. §-a szerint az adóhatóságok:

- a) az állami adó- és vámhatóság,
- b) az önkormányzat jegyzője mint önkormányzati adóhatóság (a továbbiakban: önkormányzati adóhatóság),
- c) e törvény, valamint az Art. vonatkozásában az önkormányzati adóhatóság döntései elleni fellebbezések elbírálására jogosult hatóság.

⁴⁶⁹ Vö.: THALER, Richard H. – SUNSTEIN, Cass R.: *Nudge. Jobb döntések egészségről, pénzről és boldogságról – a pénzügyi válság után*. Budapest, Manager Könyvkiadó, 2011

⁴⁷⁰ Forrás: Viselkedéstudomány.hu, *nudge* szócikk. <https://viselkedestudomany.hu/nudge/> (2022. 04. 27.)

⁴⁷¹ OECD: *Compliance Risk Management: Managing and Improving Tax Compliance*. 2004. Forrás: <https://www.oecd.org/tax/administration/33818656.pdf> (2022. 04. 27.)



2. ábra

Az OECD jogkövetési modellje.

Forrás: OECD: *Compliance Risk Management: Managing and Improving Tax Compliance*. 2004, p. 42.

Az adómorál alakítása kapcsán említést kell tenni a társadalom, illetve a kormányzati szervek integritásáról. Az integritás latin eredetű szó, jelentése: 1. érintetlenség, sértetlenség, épség, csorbítatlanság, illetve 2. feddhetetlenség, tisztaság, becsület.⁴⁷² A közigazgatási, rendvédelmi szakemberek – sajnos, előforduló – etikátlansága, korrumpálhatósága – a rossz példa kiváltotta hatás révén – az adómorál szintjének növelése ellen hat. Ezért rendkívül fontos e személyi kör szemléletének alakítása, amire az integritás-menedzsment módszere szolgál.⁴⁷³ Számos közigazgatási szervezetenél a Nemzeti Közszerződési Egyetem által szervezett közigazgatási integritás tréningeken 2013-tól országsszerte éveken át nagy sikerrel működött ez a képzési program, amelyről egy hatásvizsgálat is készült.⁴⁷⁴ Egy 2015-ös tanulmányban az egyetem Rendészettudományi Karán dolgozó két oktató arról írt, hogy a közeljövőben tervezik „egy integritás alapú rendészeti kurzus fejlesztési programját elkészíteni, és a rendészeti tisztképzés valamennyi szakirányán bevezetni”⁴⁷⁵. Ebből a tervből időközben annyi

⁴⁷² BAKOS Ferenc (szerk.): *Idegen szavak és kifejezések szótára*. Budapest, Akadémiai Kiadó, 1986, p. 376.

⁴⁷³ Itt jegyzem meg, hogy a NAV intézményi autonómiája, illetve ennek integritásbeli kérdései is megérintenek bővebb kifejtést. E témakör kifejtésére azonban jelen keretek között nincs mód.

⁴⁷⁴ ZSOLT Péter: *A magyar közszerződési „Etika és integritás”, valamint az Integritásmenedzsment tréningek hatásvizsgálata*. In: Pro Publico Bono, 2015. 1. sz. pp. 150–166. Forrás: http://real.mtak.hu/92603/1/2015_1.150-166..pdf (2021. 10. 02.)

⁴⁷⁵ GÁSPÁR Miklós – MOLNÁR Katalin: *Korrupcióellenesség és integritás a rendészeti tisztképzésben*. In: DARGAY Eszter – JUHÁSZ Lilla Mária (szerk.): *Antikorrupció és integritás*. Budapest, Nemzeti Közszerződési Egyetem, 2015, pp. 163–173., p. 171.

lett, hogy a Rendvédelmi szervező szakirányon valóban indult „Rendészeti etika, integritás” címen egy másfél napos tréning formájában megvalósuló kurzus; illetve „Rendészeti etika” néven maradt a tantervben az 1995 óta oktatott tantárgy, amelynek tematikája integritás alapokra helyeződött. Ennek óraszámja azonban az eredeti 30 órától 14-re csökkent. Vagyis történt is előrelépés meg nem is. Az NKE egyébként 2020 októberétől három szerkesztő gondozására bízta egy tematikus csatorna működtetését, amelynek címe: „Integritás – a láthatatlan védelem”. A hetente kilenc blogbejegyzésért és tartalommegosztásért felelős szerkesztők Klotz Péter, Molnár Katalin, Zsolt Péter. A csatorna a dolgozat kéziratának készítésekor még működött.

6.2.1. A KOMMUNIKÁCIÓ ÜZENETE

Ahhoz, hogy az adómorál javítását célzó kormányzati – adóhatósági – kommunikáció hatékony legyen, először is hiteles, a figyelmet felkeltő üzenetre van szükség. Az üzenet tartalmának álláspontom szerint a következő fő mondanivalók köré kell épülnie:

- a) **az adófizetés pozitív**, követendő magatartás, mellyel kivívható környezetünk elismerése;
- b) ezzel ellentétben az adó elkerülése, **az adócsalás negatív** magatartás, ami egy fejlett társadalomban megvetést kelt az elkövető iránt;
- c) fontos, hogy az adózó tudja, **az állam mire költi** az általa befizetett adóforintokat;
- d) hasonlóan lényeges az is, hogy az eljárást egyszerűsítő, valamint a fizetendő adót legálisan csökkentő intézkedésekről, lehetőségekről **elegendő információ** álljon rendelkezésre;
- e) hatékony lehet annak a ténynek a hangsúlyozása is, hogy a rejtett gazdaság **nem csupán az államnak okoz kárt**, hanem az embereknek is.⁴⁷⁶

Nézzük meg a fenti üzeneteket részletesebben!

- a) **Az adófizetés pozitív színben való feltüntetése** önálló üzenetként nem látszik elég hatékony módszernek, különös tekintettel a fentebb említett, a mindenkori hatalommal szembeni megcsontosodott ellenállásra. Ez csupán más tartalmakkal együtt (különösen a c) pontban említett, az adótudatosságot növelő, illetve a d) pontban látható informáló üzenetek „mellékszövegjeként”) képzelhető el. Példaként említhetjük egy társadalmi célú hirdetésben az adókötelezettségét teljesítő állampolgár pozitív figuraként való

⁴⁷⁶ SUBA, László: *Tax moral – tax authority – communication*. In: *Hadtudományi Szemle*, 2016. 9. évf. 2. sz. pp. 342–352., pp. 348–350. – Az a)–e) pontokban felsorolt javaslatok részletes kifejtése ugyanitt történt meg a szerző által.

megjelenítését. Itt az ún. kulturális szignálokra (a szereplő öltözete, bútorai, használati tárgyai stb.), valamint a testbeszéd jeleire (pl. harmóniát sugárzó tekintet, higgadtságot tükröző mozdulatok) gondolok.

- b) **Az adóelkerülés negatív magatartásként való bemutatása** kapcsán ugyanaz mondható el, mint az előző pontban: önálló üzenetként nem igazán életképes. Ugyanakkor a c) pontban említett tartalommal, ami arról informálja az adózót, hogy mire költik a pénzét, hatékonyan összekapcsolható. A javaslatom erre vonatkozóan az, hogy akár konkrét ügyben, akár általánosságban esik szó arról, hogy valamilyen összeget nem fizettek be a költségvetésbe, mindig kerüljön bele az üzenetbe az, hogy a be nem fizetett összeg milyen közszolgáltatásra lenne elegendő (pl.: az elcsalt adóból ki lehetne alakítani a jelzőlámpás forgalomirányítást egy veszélyes útkereszteződésben, vagy: a be nem fizetett összeg egy túlzottóautó fél éves működtetésének költsége stb.). Egy ilyen tartalmú üzenet ugyanis azt hangsúlyozza, hogy az adófizetést elkerülő személy nem az államtól, hanem mindannyiunktól vette el az adott összeget. – *„Az ellenőrző hatóság és az állampolgárok többségének érdekközösségére, az adózást szándékosan elkerülők kisebbségként való definiálására példa a brit adó- és illetékhivatal (HMRT) 2006-os kampánya. A hirdetések hétköznapi szereplők természetes élethelyzeteit mutatták be, mint például azt a vendéglőst, aki azzal hancegett, hogy nem ad számlát, nem fizet adót, és minden lehetséges módon kikerüli a számára hátrányos szabályokat.”*⁴⁷⁷
- c) **Az adótudatosság növelése** nem csupán az előzőekben kifejtettek szerint fontos. A TÁRKI 1996-os felmérése⁴⁷⁸ – amire a szakirodalomban gyakran hivatkoznak – feltárta, hogy a magyar lakosság adótudatossága rendkívül alacsony, vagyis az emberek alig vannak tisztában a fizetendő adók és járulékok mértékével, illetve azzal, hogy a befolyt adókat mire költi az állam. Majtényi szerint *„nincs adózás az adó felhasználásáról szóló információ nélkül!”*⁴⁷⁹. Duda úgy véli, *„ha az adófizető a befizetett pénzösszegért számára*

⁴⁷⁷ TÁRKI (Társadalomkutatási Informatikai Egyesülés): A feketegazdasággal kapcsolatos lakossági attitűdök és a szemléletformálás lehetőségei. Háttéranyag kommunikációs és public education kampányok tervezéséhez. Forrás: <http://www.mtakti.hu/file/download/bognar.doc> (2021. 10. 02.), p. 4.

⁴⁷⁸ CSONTOS László – KORNAI János – TÓTH István György: *Adótudatosság és fiskális illúziók*. In: ANDORKA Rudolf – KOLOSI Tamás – VUKOVICH György (szerk.): *Társadalmi Riport*, 1996. Budapest, TÁRKI, Századvég, 1996. Forrás: <http://www.tarki.hu/adatbank-h/kutjel/pdf/00119.pdf> (2021. 10. 02.)

⁴⁷⁹ MAJTÉNYI László: *Az információs szabadságok*. Budapest, Complex Kiadó, 2006, p. 177.

*elegendő szolgáltatást kap vissza, és erről a visszacsatolásról tudomása is van, akkor ez mindenképpen javítja az adófizetői készséget*⁴⁸⁰.

- d) **Az adózásra vonatkozó információk rendelkezésre állása és egyszerű megtalálása** az adófizetők számára talán az első lépés ahhoz, hogy maradéktalanul eleget tegyenek adókötelezettségeiknek. A pénzügyi jog, ezen belül az adójog talán a jogágak közül a legbonyolultabb, nagyrészt azért, mert gyakorta változik. Az adójogi jogszabályok értelmezése ezért nem egyszerű feladat. Rendkívül fontos tehát az ügyfelek magas színvonalú tájékoztatása az adózást érintő kérdésekről. Beszédesebből a szempontból Gelencsér és társai kutatási eredménye, mely szerint a vállalkozások, bár magasnak tartják az őket sújtó adókat, nincsenek tisztában a legálisan kedvezőbb adóterhet jelentő lehetőségekkel.⁴⁸¹
- e) **A rejtett gazdaság nem csupán az államnak okoz kárt, hanem az embereknek is** – ez az üzenet még inkább erősítheti a rejtett gazdaság szereplőivel szembeni elutasítást. Az e szektorban tevékenykedők ugyanis legtöbbször nem csupán az államot megillető bevételeket nem fizetik meg, hanem szabálytalanságokat követnek el alkalmazottaikkal szemben is, vevőiket becsapják, hamis, lejárt szavatosságú, silány minőségű árut forgalmaznak. Vastagh rendkívül szemléletesen írja le ezt a világot: *„a feketegazdaság embertelensége megnyilvánul abban, hogy itt nincs munkaidő, nincs szabadidő, nincs munkabér, nincs egészségügyi ellátás. Az egész szféra működési rendszere a társadalmi szabályokon kívül helyeződik és ennek előnytelensége a szereplők számára lehet, hogy rövid távon nem érezhető, de hosszútávon mindenképpen*⁴⁸². Különösen indokolt ennek az üzenetnek a közvetítése annak fényében, hogy az uniós vámhatóságok, köztük a Nemzeti Adó- és Vámhivatal vámszerveinek ellenőrzései is *„védik a fogyasztókat az olyan áruktól és termékektől, amelyek veszélyesek vagy az egészségükre károsak lehetnek. Védik továbbá az állatokat és a környezetet azáltal, hogy gátat szabnak a veszélyeztetett fajok tiltott kereskedelmének és a növény- és állatbetegségek terjedésének. A vámhatóságok a*

⁴⁸⁰ DUDA Gergely: *Akarunk-e adózni? A magyarországi adófizetői magatartás háttere*. In: III. KHEOPS Tudományos Konferencia „Útkeresés az üzleti és a közszférában”. Előadaskötet. ISBN 978-963-87553-3-9, pp. 5–18. Forrás: <https://docplayer.hu/696075-Iii-kheops-tudomanyos-konferencia.html> (2022. 01. 20.), p. 9.

⁴⁸¹ GELENCSÉR Péter – NYÁRINÉ BUDVIG Anita – BOKORNÉ KITANICS Tünde: *A vállalkozások és az adómorál*. In: VI. KHEOPS Tudományos Konferencia „Paradigma- és stratégiaváltási kényszer a gazdaságban”. Előadaskötet. ISBN 978-963-87553-8-4, pp. 78–85., <https://docplayer.hu/600774-Vi-kheops-tudomanyos-konferencia.html> (2022. 01. 20.)

⁴⁸² VASTAGH Pál: *A feketegazdaság és a jogi szabályozás lehetőségei*. In: Tudományos Közlemények (ISSN 1585-8960), 2001. 3. sz. pp. 73–80., p. 75.

szervezett bűnözés és a terrorizmus elleni küzdelemben együttműködnek a rendvédelmi szervekkel és a bevándorlásügyi hivatalokkal. Fellépnek az emberek, a kábítószer, a fegyverek és a hamisított áruk kereskedelmével szemben, és nagy összegű készpénz szállítása esetén ellenőrzik, nem merül-e fel a pénzmosás, az adóelkerülés vagy a bűnszervezetek finanszírozásának gyanúja. Az uniós vámhatóságok továbbá üldözik a vállalkozások vagy magánszemélyek által elkövetett adó- és vámcsalást, hiszen ez nélkülözhetetlen bevételektől fosztja meg a tagországok államháztartását.”⁴⁸³

6.2.2. A CÍMZETEK KÖZÖTTI DIFFERENCIÁLÁS

Mint a kutatások eredményeiből látható, a társadalmon belül különbség mutatkozik az adómorál mértéke tekintetében a különböző társadalmi csoportok között. Jórészt az OECD felmérésének eredményét erősíti meg a magyarországi kutatás is. Ennek megállapításai szerint az adóelkerülés kérdéseiben leginkább „fertőzött” társadalmi csoportok a következők:

- a) a legfeljebb érettségivel, illetve szakmunkás-bizonyítvánnyal rendelkezők (véltetően azért, mert leginkább közülük kerülnek ki az egyéni vállalkozók);
- b) a vállalkozók;
- c) a fiatal felnőttek (18–27 éves kor között);
- d) a férfiak (pontosabban: a nők kevésbé fogadják el a rejtett gazdaság működését, így rajtuk keresztül célozható meg a családok többi tagja).⁴⁸⁴

Úgy tűnik, hogy felnőttkorban (különösen a vállalkozók körében) már nagyon nehezen változtathatók meg a közteherviseléssel kapcsolatos attitűdök, ezért célszerű a fiatalok felé fordulni ezekkel az üzenetekkel. Másfelől, vannak olyan társadalmi csoportok (pl.: a szabályosan bejelentett alkalmazottak), akiknek lehetőségük sincs, illetve olyan szituációk (pl.: üzemanyag vásárlása egy nagy benzinkúthálózatnál), amelyekben a vásárlónak nincs módja az adó elkerülésére. (Az előbbi esetben azért, mert a munkáltató levonja tőlük a személyi jövedelemadó-előleget, az utóbbi esetben pedig azért, mert a cég működése nem teszi lehetővé, hogy nyugta/számla nélkül értékesítsenek.)

⁴⁸³ Az Európai Unió honlapja: Az EU szakpolitikai területei / Vámügyek. http://europa.eu/pol/cust/index_hu.htm (2021. 10. 02.)

⁴⁸⁴ TÁRKI (Társadalomkutatási Informatikai Egyesülés): A feketegazdasággal kapcsolatos lakossági attitűdök és a szemléletformálás lehetőségei. Háttéranyag kommunikációs és public education kampányok tervezéséhez. Forrás: <http://www.mtakti.hu/file/download/bognar.doc> (2021. 10. 02.), pp. 8–9.

Célszerű tehát feltérképezni az adómorál szempontjából kiemelten, illetve kevésbé kockázatos csoportokat, és mind az üzenet tartalmát, mind pedig az üzenet továbbításához használt csatornát hozzájuk igazítani.⁴⁸⁵

6.2.3. A KOMMUNIKÁCIÓS CSATORNA MEGVÁLASZTÁSA

A kommunikáció csatornájának célcsoporthoz igazodó megválasztása alapvető fontosságú az üzenet hatékony közvetítése szempontjából. Ehhez természetesen tisztában kell lenni az egyes kommunikációs csatornák közönségelérő hatásával, hiszen a cél az, hogy minél hatékonyabban jusson célba a megfogalmazott üzenet.

Egy 2013-as, ötéves időtartam változásait bemutató felmérés⁴⁸⁶ szerint a magyar lakosság fél órával többet töltött tévénézéssel, mint 2008-ban, továbbá „*a kereskedelmi szempontból legfontosabb célcsoport, a 18–49 évesek tévénézése valamelyest nőtt az előző évhez képest*”⁴⁸⁷, bár ez a kiemelt figyelmet érdemlő korosztály a kereskedelmi tévéket részesíti előnyben.⁴⁸⁸ Ami a rádiót mint kommunikációs csatornát illeti, „*a teljes rádióhallgatás 2010 óta magas szinten stagnált 2012 végéig, azaz látszik, hogy a rádió tömegmédiium jellege továbbra is domináns*”⁴⁸⁹.

A felmérés szerint a 6 140 nyomtatott-médiamárka közül mindössze 326-ról van olvasottsági vagy példányszám-auditálási adat független iparági forrásokból, és már csak 88 jelenti a csúcs-szintet (amelyről olvasottsági adat és listaáras reklámköltési információ is rendelkezésre áll a médiakutató cégektől).⁴⁹⁰

A legfrissebb médiapiaci jelentés⁴⁹¹ arról számol be, hogy az auditált lapok száma a 90-es évektől egészen 2005-ig szinte megtorpanás nélkül növekedett, majd 2009-ben csökkenni kezdett. A 2009-es csökkenésben közrejátszott a reklám- és műsorújságok megszűnése és/vagy a MATESZ⁴⁹² által végzett auditálás befejezése. E körbe főként helyi ingyenes

⁴⁸⁵ SUBA, László: *Tax moral – tax authority – communication*. In: *Hadtudományi Szemle*, 2016. 9. évf. 2. sz. pp. 342–352., pp. 350–351.

⁴⁸⁶ MTMI (Médiatudományi Intézet): *Magyarországi médiapiaci körkép 2013. 1. félév*. Médiatudományi Intézet, 2013. Forrás: http://mtmi.hu/dokumentum/438/mkpp_13_01.pdf (2021. 10. 09.)

⁴⁸⁷ I. m., p. 35.

⁴⁸⁸ I. m., p. 40.

⁴⁸⁹ I. m., p. 49.

⁴⁹⁰ I. m., pp. 60–61.

⁴⁹¹ NMHH (Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság): *A nyomtatott sajtópiac alakulása 1994–2020 között, valamint a lapok terjesztése és online megjelenése 2020 második félévében*. 2021. Forrás: https://nmhh.hu/dokumentum/219079/nyomtatott_sajtopiac_alakulasa_1994_2020_kozott.pdf (2021. 10. 09.)

⁴⁹² Magyar Terjesztés-ellenőrző Szervezet. A szervezetet – amely Közép- és Kelet-Európa első szakmai, nonprofit önszabályozó szervezetévé vált – 1993-ban, nemzetközi mintára hozta létre tizenöt szervezet: hirdetők,

újságok tartoztak. A női lapok számának csökkenése jóval mérsékeltebbnek számított a többi tematikához képest. 2009-et követően leginkább a kéthetente, havonta és hetente megjelenő lapok száma zuhant vissza (a reklám- és műsorújságok jellemzően ilyen gyakorisággal jelentek meg). Az átlagosan terjesztett példányszám⁴⁹³ a 90-es évek közepén még százezer fölötti volt, ami napjainkra a jelentős visszaesést követően harmincegyezerre csökkent. A napilapok weboldalaira kétszer, ötször többen kattintanak, mint ahány példányt a boltokban terjesztenek, illetve amennyire az olvasók előfizetnek. Ez alól a két bulvárlap jelent pozitív kivételt – a Blikk és a Bors –, valamint a Nemzeti Sport.⁴⁹⁴ A hetilapoknál más tendenciák figyelhetők meg. A Meglepetésre, a Nők Lapjára és a Szabad Földre az online terjeszkedés nem jellemző, inkább a nyomtatott termékre helyezik a hangsúlyt. Az AutóMotor már közel négyszer annyi embert ér el a neten, mint hagyományosan. A 168 Óra és a HVG pedig nagy hangsúlyt fektet az online médiára, a folyamatosan frissülő tartalmakkal nagy látogatósereget vonzanak magukhoz.⁴⁹⁵

A köztéri reklámkampányok elérését illetően kb. 60–80%-os eredmény lehetséges, ugyanakkor ha a kampányok kreatív anyagának hatását vizsgáljuk, 2011-ben a kampányok észlelési adata 35–82% között mozgott.⁴⁹⁶ Látható, hogy a köztéren elhelyezett üzenetek jó eséllyel eljutnak a címzettekhez, mert „megkerülhetetlenek”, itt csupán az szab határt a hatékonyságnak, hogy mennyire sikerült figyelemfelkeltő kampányt tervezni, továbbá nyilván – ha lehetséges – érdemes különbséget tenni a gépjárművel, illetve a tömegközlekedési eszközökkel közlekedő célcsoportok között.

Kiemelt figyelmet érdemel a közösségi média mint kommunikációs csatorna, hiszen *„az internet világába született, 18–29 éves nemzedék használja a legváltozatosabban a közösségi médiát, ők az átlagnál gyakrabban használnak alkalmazásokat (26%), küldenek üzenetet ezekről a felületekről (50%), ami nem meglepő, hiszen több mint 80 százalékuk minden nap*

reklámügynökségek és kiadóvállalatok. A nemzetközi, jól bevált mintákat követő modell azóta biztosítja a hiteles terjesztési adatokat az iparág számára. A MATESZ együtt fejlődött a piaccal, szabályozási gyakorlata az évek során alkalmazkodott a helyi terjesztési módszerekhez. A szervezet a hirdetési piacon jelen lévő kiadványok 85 százalékát auditálja. Munkája eredményeként alakult ki az egységes ellenőrzési rendszer. A tagjai által kiadott sajtótermékek példányszámát hitelesíti (félévente illetve évente), az eredményeket negyedéves gyorsjelentésekben teszi közzé.

⁴⁹³ Az érték azt mutatja meg, hogy egy újsághoz átlagosan hány terjesztett példányszám köthető lapszámonként.

⁴⁹⁴ A Blikk esetében 9,8-szer, a Borsnál 6,8-szer, míg a Nemzeti Sport esetében 11,1-szer többen látogatják az újság online felületét, mint ahányan kézbe veszik a nyomtatott verziót.

⁴⁹⁵ A 168 Óra 35,5-szer, a HVG pedig 62,3-szer (!) több olvasót ér el online felületén, mint nyomtatott formában.

⁴⁹⁶ MTMI (Médiatudományi Intézet): *Magyarországi médiapiaci körkép 2013. 1. félév*. Médiatudományi Intézet, 2013. Forrás: http://mtmi.hu/dokumentum/438/mkpp_13_01.pdf (2021. 10. 09.), p. 68.

*jelen van a virtuális közösségi térben*⁴⁹⁷. Ami pedig az ezen a csatornán eljuttatni kívánt üzenetet illeti, lényeges szempont, hogy a Z generáció tagjai (az 1996 és 2010 között születettek) hamar elvesztik a fonalat. „*Részben azért, mert állandóan stimulált környezetben élnek, állandó ingeráramban. [...] A lehetőségek egész tárházát be kell vetni: [a márkák] ha kell sokkolnak, ha kell próbálnak humorosak lenni, ha kell gyerekesé válnak, ha kell olyan érzékeikre és olyan módon igyekeznek hatni, ahogy ez még senkinek nem jutott eszébe.*”⁴⁹⁸

A fiatalokat iskolai előadásokkal, általuk látogatott rendezvényekre való kitelepüléssel, illetve – mint fentebb láttuk – a közösségi médián keresztül célszerű megközelíteni. Nagyon jó programok működnek már most is a fiatalok elérésére: ilyen a NAV és az Econventio Egyesület közötti együttműködés, melynek keretében a középiskolások számára készült pénzügyi tesztekben⁴⁹⁹ a pénzügyi kultúrát, így az adótudatosságot, az adómorált fejlesztő feladatok is helyet kapnak. Az Econventio-teszt, illetve ennek kérdései alapvetően két részből állnak: tíz attitűdvizsgálati kérdésből, illetve 30 kérdést tartalmazó tudástesztből. A 2013-as teszt eredményei alapján a középiskolások döntő többsége (72,6 százalék) szerint egyáltalán nem elfogadható az adócsalás. Azok közül, akik nem ezt gondolják (tehát a válaszadók 27,4%-a), 42,9 százalék szerint akkor elfogadható, ha túl magasak az adók, míg 38,8 százalék szerint akkor, ha nem értenek egyet azzal, hogy az állam mire költi az adófizetők pénzét, illetve 18,3 százalék szerint akkor megengedhető az adócsalás, ha mindenki más is ezt csinálja. A 2017-es és a 2019-es teszt korrupcióra vonatkozó kérdéseire adott válaszok hasonló arányokat mutattak. A tudásteszten mindhárom évben szignifikánsan jobb átlagos teljesítményt nyújtottak azok, akik elzárkóznak az adócsalástól, illetve a korrupciótól.⁵⁰⁰

Az adó- és vámhatóság munkatársai rendszeresen látogatnak el iskolákba, hogy interaktív osztályfőnöki órák keretében tudatosítsák a gyerekekben: az adófizetés, vagy az 1848-as 12 pont közismert szavait felidézve, a „közös teherviselés” pozitív, mindannyiunk

⁴⁹⁷ I. m., p. 75.

⁴⁹⁸ SOÓS János: *Kommunikáció a fiatalokkal, best practice és trendpéldák*. Pécs, 2013. Forrás: <http://www.zgeneracio.hu/getDocument/371> (2021. 10. 09.), p. 50.

⁴⁹⁹ Lásd: <http://teszt.econventio.hu/>

⁵⁰⁰ KOVÁCS Péter – KURUCZLEKI Éva – RÁCZ Tamás Attila – LIPTÁK Lilla: *A magyar középiskolások pénzügyi kultúrájának vizsgálata az elmúlt 10 évben Econventio-teszt alapján*. In: *Pénzügyi Szemle*, 2021. 2. sz. pp. 179–198. Forrás: https://www.penzugyiszemle.hu/upload/pdf/penzugyi_szemle_magyar/2021_2_szam/Kov%C3%A1cs-et-al_21_2_M.pdf (2021. 10. 09.), pp. 187–188.

számára követendő magatartás.⁵⁰¹ Kitűnő példa erre a NAV Dél-budapesti Adó- és Vámigazgatóságának eseménysorozata, amiről a NAV honlapján így írnak: „A diákok egy pedagógus kolléga kíséretében – rendhagyó osztályfőnöki óra keretén belül – ellátogathatnak az Igazgatóság Központi Ügyfélszolgálatára, ahol a munkatársak valós ügyfélkörnyezetben, valódi ügyintézési helyzetekbe vonják be a vállalkozó kedvű gyerekeket. Egy rövid, a korosztály számára befogadhatóbb, lazább stílusú tájékoztató után a tanulóknak lehetőségük van arra, hogy elsajátíthassák a különböző hivatali nyomtatványok kitöltésének szabályait, a személyes adatok védelmét. A bemutatón minden diák regisztrálhat az Ügyfélkapura és felteheti kérdését az ügyfélszolgálat munkatársainak.”⁵⁰² Hasonló követendő példákat láthattunk a horvát adóhatóság gyakorlatában: 2012–2015-ös kommunikációs stratégiájuk célként fogalmazta meg az adózási ismeretek oktatását a középiskolákban és a (nem csupán szakirányú) egyetemeken, továbbá hangsúlyozta az új média, különösen a közösségi média mint csatorna fontosságát a fiatalok eléréséhez.⁵⁰³ Hasonló javaslatot fogalmaz meg Kis Péter András: „Mivel a húsz és harminc év közötti korosztály bevallói meghaladják a 700 ezer főt, az általuk használt felületekre (például közösségi médiumok, tematikus portálok: zene, film stb.) is jelentős hangsúlyt kell fektetni.”⁵⁰⁴

6.3. RÉSZKÖVETKEZTETÉSEK

A feketegazdaság, a rejtett gazdaság és az informális gazdaság létezése világjelenség, nem köthető sem fejlettségi szinthez, sem pedig társadalmi-gazdasági berendezkedéshez. Magyarországon az ezredfordulón a GDP-hez viszonyítva mintegy 24,4% volt az árnyékgazdaság aránya. Ez az arány – bár eleinte némileg emelkedő, majd folyamatosan csökkenő tendenciát mutatott – átlagosan megmaradt az 1999–2007 közötti időszakban is. Van adat arra nézve is, hogy a társadalomra és a gazdaságra rendkívül nagy hatással bíró

⁵⁰¹ SUBA László: *Az adózói magatartás alakításának kommunikációs lehetőségei*. In: CZENE-POLGÁR Viktória – ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): *Mérföldkövek az adó- és vámigazgatás történetéből. Válogatott tanulmányok az évfordulók tükrében*. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat, 2017, pp. 154–167., p. 164.

⁵⁰² Idézi: SUBA László: *Az adózói magatartás alakításának kommunikációs lehetőségei*. In: CZENE-POLGÁR Viktória – ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): *Mérföldkövek az adó- és vámigazgatás történetéből. Válogatott tanulmányok az évfordulók tükrében*. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat, 2017, pp. 154–167., p. 164.

⁵⁰³ I. m., p. 164–165.

⁵⁰⁴ KIS Péter András: *Az sja-bevallás reformjának kommunikációja a NAV adószakmai szövegének szemszögéből. Szakdolgozat* [Nemzeti Közszolgálati Egyetem Vezető- és Továbbképzési Intézet] Budapest, 2016, p. 37.

válságok, amilyen például a Covid-19 világjárvány, fölerősítik az adóelkerülési hajlandóságot. Látható tehát, hogy a legális gazdaság körén kívül eső, **az állam számára láthatatlan gazdasági szféra rendkívül nagy arányt képvisel** egy-egy ország gazdasági életében. Mivel az így keletkező bevételek után senki sem fizet adót, fontos cél az említett szektorban működő gazdasági szereplők beterelése a látható, legális gazdaságba, azaz a gazdaság fehéritése. Az adócsalás elméletét **Allingham és Sandmo** 1972-es cikke alapozta meg. Modelljük szerint az adófizető **haszonmaximalizálásra** törekszik, és ettől teszi függővé döntését: elkövesse-e az adócsalást, s ha igen, milyen mértékben tegye.

Az adóhatóságok arra irányuló törekvését, hogy az adózást kisebb vagy nagyobb mértékben kikerülőket betereljék a rendszerbe, az ezredfordulót követően újabb eszközök segítik. Az egyik **OECD jogkövetési modellje**, amely szerint az adóhatóság fellépésének, pontosabban a fellépés szigorának a jogsértés mértékéhez kell igazodnia. Hasonló gondolatra épül a **nudge filozófia**, ami a meggyőzés, ösztökélés szerepét hangsúlyozza a szigorú szankciók alkalmazása helyett.

Az adómorál szintje a kutatások szerint nem egységes a társadalmon belül. Éppen ezért az adóhatósági kommunikáció címzettjeit célszerűen kell elérni, továbbá a címzettek által preferált kommunikációs csatornákat célszerű használni.

Az üzenet tartalmának pedig álláspontom szerint a következő fő mondanivalók köré kell épülnie:

- a) **az adófizetés pozitív**, követendő magatartás, mellyel kivívható környezetünk elismerése;
- b) ezzel ellentétben az adó elkerülése, **az adócsalás negatív** magatartás, ami egy fejlett társadalomban megvetést kelt az elkövető iránt;
- c) fontos, hogy az adózó tudja, **az állam mire költi** az általa befizetett adóforintokat;
- d) hasonlóan lényeges az is, hogy az eljárást egyszerűsítő, valamint a fizetendő adót legálisan csökkentő intézkedésekről, lehetőségekről **elegendő információ** álljon rendelkezésre;
- e) hatékony lehet annak a ténynek a hangsúlyozása is, hogy a rejtett gazdaság **nem csupán az államnak okoz kárt**, hanem az embereknek is.

7. EMPIRIKUS KUTATÁS

7.1. STRUKTURÁLT INTERJÚK ADÓ- ÉS VÁMHA TÓSÁGI VEZETŐKKEL

7.1.1. AZ INTERJÚK ELŐKÉSZÍTÉSE – TERVEZÉS ÉS DILEMMÁK

A kutatás során fölvetődött bennem, hogy valószínűleg rendkívül értékes és informatív adatokat nyerhetek a Nemzeti Adó- és Vámhivatal néhány vezetőjével készített strukturált interjú segítségével. A tervezett interjúkérdésekre adott válaszokból arról próbálok következtetést levonni, hogy a NAV egyes szakterületeinek vezetői miként látják a szervezet kommunikációját; mennyire elégedettek azzal, illetve milyen mértékben támogatja saját területüket a szervezet kommunikációs tevékenysége. Hangsúlyozom, hogy a vezető tisztviselőktől kapott válaszokból nem lehet következtetni az emberek NAV-ról alkotott tudására.

A vezetők visszajelzése a vezetők percepciójáról szól. Összességében azt vártam az interjúk elkészítésétől, hogy a NAV közismert médiabeli üzenetei és a szervezettel kapcsolatos társadalmi vélekedés közötti területen, „mezsgyén” található olyan megnyilvánulásokat – a szervezet integráns részeinek tekinthető, de mégis önálló, elsősorban saját szakterületüket fontosnak érző vezetőktől –, amelyek más megvilágításba helyezhetik, árnyalhatják a NAV által saját magáról közvetített hivatalos képet és a társadalmi vélekedést is, azaz: az interjúalanyok szavaival rögzített, „puha” információkat is nyerhetek.⁵⁰⁵ E cél elérése érdekében szándékosan nem kérdeztem meg vezetőket kommunikációs, illetve ügyfélkapcsolati, tájékoztatási szakterületről.

Az első gondolatom az interjúk előkészítésekor az volt, hogy nagyon nehéz dolgom lesz, ha vezető beosztású NAV-osokat szeretnék arra rábírni, hogy mondják el *saját* véleményüket a NAV kommunikációjával kapcsolatban; őszintén szólva jórészt elzárkózásra számítottam, ezért igyekeztem több interjúalannal számolni, mint ahány interjút szerettem volna lebonyolítani. A legnagyobb meglepetésemre azonban az összes általam felkért vezető az első kérésre, azonnal rendelkezésemre állt. Mindössze abban a kérdésben fogalmazták meg

⁵⁰⁵ Vö.: HÉRA Gábor – LIGETI György: *Módszertan. Bevezetés a társadalmi jelenségek kutatásába*. Budapest, Osiris Kiadó, 2014, p. 144.

saját igényüket, hogy írásban, személyes interjú keretében vagy online szeretnék válaszolni. E lehetőségeket egyébként a felkérés alkalmával fel is ajánlottam valamennyiüknek. Megjegyzendő, hogy az egyetlen telefonos interjú úgy jött létre, hogy valamilyen technikai probléma akadt az eredetileg tervezett videokonferencia létrejöttében.

További dilemmát jelentett annak eldöntése, hogy kiket szólaltassak meg. Ügyeljek-e arra, hogy milyen arányban szólaljanak meg vezetők a NAV központi, illetve igazgatósági szintjéről? Fontos-e az egyenruhás és a civil munkatársak, a fővárosi és a vidéki vezetők aránya? Vidéki igazgatókat azért lett volna jó megkérdezni, mert köztük sokkal több a nem pénzügyőr, viszont talán nem tett volna hozzá annyit a várható eredményhez, mint amennyi időt rá kellett volna fordítani. Ráadásul ugyanilyen szintű vezetőket még Budapesten is meg lehet szólaltatni. Valamennyi interjúalanyom tehát budapesti székhelyű szervezet élén áll.

Végül nyolc vezetői interjút készítettem, és bár a 4. táblázatból első látásra némileg esetlegesnek tűnhet az interjúalanyok kiválasztása, minden lehetséges szempontból törekedtem a változatosságra.

Interjúalanyok	Vezetői szint		Nem		Státusz*	
	Központi	Területi	Nő	Férfi	Hivatásos	Nem hivatásos
1.	•		•			•
2.	•			•	•	
3.	•			•		•
4.	•			•	•	
5.	•		•		•	
6.	•		•		•	
7.		•		•	•	
8.		•		•	•	

5. táblázat

Az interjúalanyok vezetői szintjének, nemének és szolgálati státuszának megoszlása.
Saját szerkesztés.

* Az interjúk készítésekor még hatályban volt a hivatásos / nem hivatásos megkülönböztetés.

A Központi Irányításban dolgozó vezetők túlsúlya egyrészt abból adódik, hogy budapesti vezetőket kérdeztem, másrészt pedig fontosnak tartottam, hogy a NAV egészére rálátással bíró interjúalanyok véleményét gyűjtssem össze. A nemek arányát és a hivatásos/civil arányt pedig a véletlen szülte; ezekre a kritériumokra nem kívántam minden körülmények között hangsúlyt fektetni.

Alanyaim kiválasztásakor az első számú szempont az volt, hogy lehetőleg minél többféle szakterület, vagyis a NAV egészének lehetőleg minél nagyobb része képviseltesse

magát. Az interjút adó vezetők alábbi névsorát áttekintve úgy gondolom, ez a szempont kellő mértékben érvényesült.

A tervezett interjúalanyok a NAV vezetőinek köréből (az interjú készítésének időpontjában hatályos beosztás és rendfokozat feltüntetésével):

- az adószakmai ügyekért felelős helyettes államtitkár (*Tamásné Czinege Csilla*),
- a vámszakmai szakfőigazgató (*Bakai Kristóf Péter püör ezredes⁵⁰⁶*),
- az ellenőrzési szakfőigazgató (*Czinege Attila*),
- a bűnügyi főigazgató-helyettes (*dr. Zámbó Péter István püör dandártábornok*),
- a Szervezetszabályozási és Szervezési Főosztály vezetője (*dr. Balaska Andrea püör ezredes*),
- a Bevallási és Folyószámla-felügyeleti Főosztály vezetője (*dr. Lukléder Gabriella püör alezredes*),
- a Bevetési Igazgatóság igazgatója (*Andor Péter püör alezredes⁵⁰⁷*),
- a Repülőtéri Igazgatóság igazgatója (*Teleki József püör ezredes*).

Megjegyzendő, hogy a meginterjúvolt vezetők közül két fő az interjúk készítése óta már nincs a NAV állományában. Tekintettel arra, hogy az adott időszakban az adott szakterületet vezető személy véleményére voltam kíváncsi, úgy gondolom, hogy ezt a tényt csupán a pontosság érdekében szükséges megjegyezni, a kutatás eredményét nem befolyásolja.

Az interjúkat 2020. november 12. és 2021. január 7. között készítettem. Egy fő írásban válaszolt a kérdéseimre, négyen személyesen álltak rendelkezésemre. Hárman videokonferencia keretében vállalták az interjút; mint említettem, ezen interjúk közül az egyik technikai problémák miatt végül telefonon zajlott le.

Talán éppen egy kommunikációval foglalkozó értekezésben nem haszontalan elemezni az interjúk felvételi módjának különbségéből eredő tanulságokat.

Az *írásbeli* válaszokkal volt látszólag a legkönnyebb dolgom: a válaszoló megküldte az írásban feltett kérdésekre adott válaszait, a dokumentumot elmentettem, és a továbbiakban nehézség nélkül felhasználhattam az elemzéshez. Ezzel együtt azonban sajnos elveszett

⁵⁰⁶ Bakai Kristóf Pétert 2021. október 23-ai hatállyal a köztársasági elnök pénzügyőr dandártábornokká nevezte ki.

⁵⁰⁷ Andor Pétert időközben előléptették pénzügyőr ezredessé.

mindaz az értékes információ, amit a személyes beszélgetés során szerezhettem volna (lásd alább); talán a válaszadó annyival kompenzálta ezt a hiányt, hogy az általa legfontosabbnak vélt gondolatokat félkövér betűkkel kiemelte.

A négy személyes interjú során alkalman nyílt arra, hogy megfigyeljem alanyaim környezetét, irodájuk berendezését: a statikus kommunikatív jellemzőket. Általános tapasztalatom az volt, hogy mind a négy vezető a saját szakterületéhez szorosan kötődő, azt reprezentáló tárgyakkal veszi körül magát. Egy további apróságra még gyakorló pénzügyőrként, mintegy két évtizede figyeltem föl az egyik vámhivatalban, és ez most is szembetűnő volt: a vezetői irodák stílusa, színvilága már első látásra elárulja, hogy nő vagy férfi irodájában vagyunk-e. Itt egyetlen női személyes beszélgetőtársam irodájában tapasztaltam azt, hogy az a másik három irodától különbözik.

A személyes beszélgetés másik jelentős hozadéka: a nem verbális jelek megfigyelésének lehetősége. Ezek közül egyet kívánok kiemelni: bár mindegyik interjúalanyom, mint említettem, azonnal kötélnek állt, és az interjúk mindegyike könnyed, barátságos hangnemben zajlott le (valamennyiüket ismertem már korábbról is), a vezetők önkéntelenül is éreztették vezetői mivoltukat, a következőképpen. Amikor helyet kínáltak, tárgyaló- illetve dohányzóasztalhoz ültettek; közülük hárman – bár lett volna más lehetőség is⁵⁰⁸ – velem szemben foglaltak helyet, versengő-védekező helyzetet elfoglalva.⁵⁰⁹ Ez az ülés mód jóval rövidebb és tárgyszerűbb párbeszédet eredményez, mint bármely más elhelyezkedés.⁵¹⁰ A negyedik vezető szintén dohányzóasztalnál kínált helyet, ő viszont saját íróasztalánál maradt.⁵¹¹ A teljesség kedvéért hozzátésem, hogy valamennyi interjúra a Covid-19 világjárvány második hullámának kezdetén került sor, és valószínűleg a kötelező távolságtartás is motiválta interjúalanyaimat arra, hogy így foglaljanak helyet. S még egy megfigyelés: különösen az egyik interjú során éreztem pontosan azt, amit Moldova György

⁵⁰⁸ Például a 90 fokos ülés mód ilyen: amikor a beszélgetőtársak az asztal két egymás melletti oldalán ülnek le, vagy az egyik a fotelben, a másik a kanapén, ha épp az az ülőalkalmatosság. A lényeg, hogy nem egymással szemben, hanem partneribb módon.

⁵⁰⁹ Vö.: PEASE, Allan: *Testbeszéd*. 5. kiad. Budapest, Park Kiadó, 1992, pp. 156–159.

⁵¹⁰ I. m., p. 159.

⁵¹¹ Erről eszembe jut egy olyan eset, amely a kutatásomtól teljesen függetlenül, évekkel korábban történt. Egy alkalommal, amikor a NAV egyik szervezeti egységénél tettem látogatást, az egyik kolléga a hatalmi játékok iskolapéldáját mutatta be nekem. Ha jól emlékszem, a Központi Irányítás egyik főosztályán dolgozott osztályvezetőként. Nem célzottan hozzá mentem, de vezetője kérte, hogy beszéljen nekem az általa irányított területről. Valószínűleg lett volna éppen jobb dolga is, de lehet, hogy csak ösztönösen cselekedett, egyszóval: leültetett az íróasztalával szemben lévő alacsony kanapéra, ő pedig az íróasztala mögül, két emelet magasságból beszélt hozzám. Mi tagadás, hamar megköszöntem a szíves tájékoztatást a szakterületről...

így fogalmaz meg: „...lassan és tagoltan válaszol, szüneteket tart, és figyel, hol tartok a jegyzetelésben; már megszokhatta, hogy felírják, amit mond...”.⁵¹²

A két online interjú során természetesen nem tudtam megfigyelni sem a környezetet (legfeljebb a beszélgetőtársam mögötti két négyzetméteres falfelületet), sem pedig az ültetési rendet. Természetesen a mimika azért itt is plusz információt adott számomra.

Ha a személyes interjú, a videokonferencia és a telefoninterjú közül általában meg kellene jelölni a leginformatívabb módot, bizonyára mindenki a telefoninterjút sorolná a legutolsó helyre. Ez *általában* igaz is, ebben az esetben azonban a csupán a verbális kommunikációt és a nem verbális elemek közül is csak a vokalitást közvetítő csatornán lefolytatott beszélgetés bizonyult az egyik leghasznosabbnak. Egyrészt interjúalanyom több olyan jó ötlettel szolgált, amelyeket beépíthettem a kutatásba, főként a kérdőívbe (lásd a 8. fejezetben), ahol az egyik legizgalmasabb kérdés született belőle, a legtartalmasabb válaszokkal. Másrészt a telefonon elért beszélgetőtársam olyan szuggesztív, magával ragadó stílussal rendelkezik, hogy öröm volt vele a beszélgetés.

Végül néhány gondolat a szóbeli interjúk elkészítésének módszeréről. Valamennyi beszélgetésre készültem egy példánnyal a kinyomtatott kérdéssorból, helyet hagyva mindegyik kérdés után a jegyzetelésnek. A kérdéssort tartalmazó lapokhoz csatoltam további üres jegyzetlapokat is, hogy az esetlegesen felmerülő hosszabb válaszokat, illetve a plusz információkat is rögzíteni tudjam. Mint a gyakorlatban kiderült, ez jó ötletnek bizonyult. Mindegyik interjúalanyomtól engedélyt kértem arra, hogy bár jegyzetelek, egyúttal hangfelvételt is készíthessek a beszélgetésünkről. Ebben mindegyikük azonnal, hezitálás nélkül beleegyezett. Mindegyik beszélgetés 25–30 percig tartott. A kérdéseket sorban kezdtem el fölteni, és mindegyik kérdés feltevéséhez ragaszkodtam; eltérés az interjúvázlattól csupán akkor volt, ha egymás utáni, egymással szorosabban összefüggő kérdéseket célszerűbb volt összevonni, illetve akkor, ha egy következő kérdést a válaszadó előzőleg már megválaszolt. Végül a hanganyagról jegyzeteim segítségével leíratot készítettem, és ennek alapján elemzem a kapott válaszokat.

⁵¹² MOLDOVA György: *Akit a mozdony füstje megcsapott...* Budapest, Magvető, é. n., p. 10.

7.1.2. AZ INTERJÚK ELEMZÉSE

Az interjúk során – még a fő kérdéssor előtt – mindegyik interjúalanyomnak fölvettem néhány olyan, a személyüket érintő bevezető kérdést, amelyek árnyalhatják, sajátos megvilágításba helyezhetik a válaszaikat.

A bevezető kérdések az alábbiak voltak:

1. Mióta dolgozik a NAV/APEH/VP állományában? Azt feltételeztem, hogy a hosszabb ideje a szervezetnél dolgozó vezetők elkötelezettebbek a szervezet iránt, ezen túlmenően pedig azoknál, akik a jogelőd szervezeteknél kezdték pályafutásukat, észrevehető az adott jogelőd szervezet kultúrájához való kapcsolódás, további ragaszkodás. A válaszokból kiderült, hogy a megkérdezett vezetők 1985 és 2010 között kerültek az Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal, illetve a Vám- és Pénzügyőrség állományába. Valamennyien a jogelőd intézménybe érkezett, tehát nincs közöttük olyan, aki már a Nemzeti Adó- és Vámhivatalnál kezdett. A 2000 után érkezettek sem kezdő szakemberek, korábban más rendészeti szerveknél teljesítettek szolgálatot, jellemzően határőrként kezdték pályafutásukat. Várakozásomnak megfelelően valamennyi vezető kommunikációján, habitusán érezhető volt a jogelőd intézmény szakterületéhez való kötődés (volt, akin némi „pénzügyőr-nosztalgia” is), bár mindannyian egységes egészként tekintenek az adó- és vámhatóságra. Ez utóbbi megállapítás különösen a hivatásos megkérdezetteknel látszott, hiszen ők mindannyian fontosnak mondták, kiemelték a korábbi klasszikus APEH-feladatokat is (az adótudatosság és az adómorál javítása, az adók hatékony beszedése). A volt adóhivatali munkatársak esetében a vámhatósági területek iránti érzékenység kevésbé volt érezhető; ez valószínűleg betudható annak, hogy olyan bevétel orientált szervezet esetében, mint a NAV (és mint a korábbi APEH), kevésbé tudatosulnak a speciálisan vámhatósági, pénzügyőri feladatok.⁵¹³

⁵¹³ 2020-ban a NAV által beszedett összes köztartozásból (15.812,9 Mrd Ft) a legnagyobb arányt képviselő általános forgalmi adó (áfa) összege 4.669 Mrd Ft volt, míg a vámbeszedési költség megtérülése (a magyar vámhatóság által az EU részére beszedett vámból Magyarországnak visszajuttatott összeg) 15,9 Mrd Ft. Ez az adat jól mutatja, hogy a vámhatósági, rendészeti (vagyis a klasszikus pénzügyőri) tevékenység jóval kevésbé bevételközpontú, mint az adóhatósági munka (ahol a bevétel gyakorlatilag az egyetlen cél). – *NAV évkönyv 2020. Tények, információk a Nemzeti Adó- és Vámhivatal szervezetéről és annak 2020-as tevékenységéről.* Budapest, 2021. Forrás: <https://nav.gov.hu/kiadvanyok/evkonyvek/nav-evkonyv-2020> (2022. 01. 19.), p. 5.

2. Mikor lépett első vezető beosztásába; ez milyen beosztás volt? Kíváncsi voltam arra is, hogy a meginterjúvott vezetők mióta tevékenykednek vezetőként a NAV-nál, illetve jogelődeinél, azaz – feltételezésem szerint – milyen régen kezdték „felülről”, szélesebb látószögéből szemlélni a szervezet tevékenységét, az ott zajló folyamatokat. A megkérdezettek első vezetői beosztásukba 1991 és 2016 között léptek; volt olyan, aki eleve vezetőnek érkezett, és olyan is, aki majdnem két évtizedig dolgozott beosztottként; a megkérdezettek zöme viszont 2–4 éven belül kapott valamilyen vezetői státuszt. Érdekes módon az a tény, hogy ki mióta vezető, nem befolyásolta észrevehetően a válaszadók értékítéletének szilárdságát, válaszainak határozottságát, pontosabban nem állt azzal egyenes arányban. Úgy éreztem, hogy ez inkább egyéniség kérdése.

3. Mióta tölti be jelenlegi beosztását? Különbséget sejtettem a válaszadók habitusa, határozott válaszadása és értékítélete között abban a tekintetben is, hogy melyikük milyen régóta dolgozik (az interjú időpontja szerint) jelenlegi beosztásában. Egyetlen kivételtől eltekintve, aki 2005 óta tölti be jelenlegi vezetői beosztását, valamennyien 2014 és 2019 között foglalták el az interjú idején betöltött pozíciójukat, vagyis már jó néhány évvel a NAV megalakulását követően. Azt tapasztaltam, hogy mindegyik vezető kevés gondolkodás után, gyorsan válaszolt a kérdéseimre. Egy kivétel volt: rajta azt éreztem, hogy nagyon óvatosan, a mondandóját gondosan megformálva ad választ; ő volt az, aki első vezetői beosztását is és a jelenlegit is a legkésőbb kapta a megkérdezettek közül.

4. Beosztásánál fogva kap-e napi összefoglaló jelentést? Ha igen, az országos vagy területi szintű? Ezt a kérdést azért tettem föl, mert a NAV napi összefoglaló jelentéseiben szerepelnek olyan elemek is, amelyekről a sajtó nem tájékozatható, tehát tulajdonképpen szolgálati titoknak minősülnek (mint ahogy egyébként minden rendészeti feladatokat ellátó szervezet esetében). Azok a vezetők viszont, akik ezekről a tényekről is értesülnek, nyilván még több információ birtokában tudják kialakítani véleményüket, mint azok, akik nem kapnak napi összefoglaló jelentést. Utóbbi kategóriába a megkérdezettek közül egy vezető tartozott, az ő munkájához nem szükséges napi szintű adatok ismerete.

A kérdőív fő kérdéssorának összeállításakor azt tartottam szem előtt, hogy az adó- és vámhatóságról kialakult közvélekedés, annak elfogadottsága a következő dimenziók mentén rajzolható föl:

- képes-e **egységes szervezetként** megjelenni a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (1. kérdés);
- **pozitív képet** alakított-e ki a NAV a társadalomban (2–3. kérdés);
- a **sajtó** (nyomtatott sajtó, rádió, televízió) korrekt, pontos képet mutat-e a NAV tevékenységéről (4–6. kérdés);
- a **közösségi média** tartalmaiból korrekt, pontos kép rajzolódik-e ki a NAV tevékenységéről (7–8. kérdés);
- mi az a NAV tevékenységével kapcsolatos **üzenet, amely a legnehezebben jut el** a társadalom tagjaihoz (9–10. kérdés);
- mi jellemzi a **NAV-alkalmazottaktól elvárható kommunikációt**, és hogyan lehetne azt jobbá tenni (11–12. kérdés)?

A részletes kérdéseket és a kapott válaszokat az alábbiakban elemzem. Igyekszem mindegyik kérdésnél a nyolc-nyolc válasz tömör, pontos összefoglalását adni, ugyanakkor interjúalanyaim nagyon találó gondolatait (név nélkül) szó szerint idézem.

1. Ön szerint miként emlegetik az emberek a legtöbbször az állami adó- és vámhatóságot? Beleivódott-e a köztudatba a NAV neve, esetleg tapasztal-e ebben ingadozást (például földrajzi, foglalkozási, korosztályi szempontból)? Meg tud-e jelenni egységes szervezetként a NAV?

A válaszokat összefoglalva azt mondhatjuk, hogy a megkérdezettek mindegyike úgy véli, a Nemzeti Adó- és Vámhivatal nevét ismerik az emberek, a túlnyomó többség tudja, hogy pontosan melyik szervezetről van szó. Igaz, több válaszadó szerint a három kifejezést (NAV, APEH, VPOP) olykor párhuzamosan emlegetik. Ez mindig attól függ, hogy az ügyfél a NAV melyik „arcával”, szakterületével van kapcsolatban. Csupán egyetlen vezető mondta azt, hogy ez utóbbi körülmény az oka annak, hogy a NAV nem tud egységes szervezetként megjelenni a köztudatban.

2. Vezetőként mi a tapasztalata arról, hogy a NAV mennyire alakított ki magáról pozitív képet a társadalomban? Az utóbbi években (2011 óta) milyen irányú és milyen mértékű a változás?

Egyöntetű a megkérdezettek véleménye abban a tekintetben, hogy a NAV megítélése, társadalmi elfogadottsága sokat fejlődött, mert előtérbe került a szolgáltató hatósági szerep

érvényesülése. Az egyes vélemények között azonban árnyalatnyi hangsúlybeli eltérés is látszik, amit a következő idézetek jól mutatnak:

„A NAV: megbízható állami cég. Bizonyos értékeket sikeresen tudunk kommunikálni: digitalizáció, innováció, szolgáltatás központúság. Nyilván lehet jobbítani, de vajon cél-e ez? Nem biztos, hogy nekünk »kedves« hatásának kell látszani.”

„Véleményem szerint a munkánk eredményessége abban is mérhető, hogy mennyire tudjuk az ügyfeleink számára az adózást könnyen és olcsón teljesíthetővé tenni és ilyen módon is a gazdaság növekedését erősíteni.”

Az önellenőrzésre⁵¹⁴ való adóhatósági felhívás kapcsán: *„Pusztán csak szóltak a kollégák, hogy itt meg itt érdemes lenne önellenőrzést végrehajtani. Ez mindenkinek jó. Ez tehát a megújulás egész lényege: ne mindenáron szankcionáljunk.”*

„Adózással és adócsalókkal kapcsolatos szervezet tud-e pozitív képet kialakítani? Egyes országokban sikerült. Én még most nem ezt céloznám meg, és a NAV sem ezt célozta meg, hanem hogy bízzanak benne. 2016 óta nagyot léptünk. Például az e-szja jó volt, ami nagyon profi dolog. Ha a NAV jól kommunikálja, hogy olyan szereplőket szed ki a rendszerből, ami által tisztul a rendszer, akkor sikeres lehet.”

3. Mi a tapasztalata ugyanerről magánemberként (vásárlóként, szolgáltatások megrendelőjeként, szomszédként stb.)?

Itt is árnyalt véleményeket hallhattam-olvashattam. A megkérdezett NAV-os vezetők mindegyike úgy látja, hogy a társadalom egyfajta átmenet fázisában van: az adóhatóságtól még mindig félni kell, de már vannak olyan attitűdök is, hogy az adózás pozitív dolog, és az adóhatóság egyre jobb eszközöket nyújt az adókötelezettségek teljesítéséhez.

„Korábban egyértelműen negatív volt a kép, ma már átmenet van, azt az oldalt is látják, hogy azért vagyunk, hogy aki tisztességesen dolgozik, annak jobb legyen.”

„Megbízható, erős, félelmetes hatóság képe alakult ki.”

„A magyar virtus még mindig a régi: megpróbálják elkerülni az elkerülendőt. Nem szeretik az adózást, nem is gondolnak bele, hogy ez mire való.”

⁵¹⁴ Önellenőrzés: Az önadózás, az adóbeszedés útján megállapított vagy megállapítani elmulasztott adót, adóalapot és a költségvetési támogatást az adózó helyesbítheti. Ha az adózó az adóhatóság ellenőrzésének megkezdését megelőzően feltárja, hogy az adóalapját, az adót, a költségvetési támogatást nem a jogszabálynak megfelelően állapította meg, vagy bevallása számítási hiba vagy más elírás miatt az adó, költségvetési támogatás alapja, összege tekintetében hibás, bevallását önellenőrzéssel módosíthatja. [2017. évi CL. törvény az adózás rendjéről, 4. § (1) bek.]

„A bérből, fizetésből élőknek ma nincs adminisztrációs kötelezettségük. Amellett, hogy elmozdultunk a szolgáltatás irányába, még mindig az a sztereotípiá, hogy ha jön az APEH, az majd megbünteti minket, ennek a megváltozásához generációváltás kell.”

„Magánszemélyként azt tapasztalom, hogy az adózással évente egyszer foglalkozó magánszemélyek körében leginkább az előre kitöltött bevallások – az e-szja – kiajánlása a legismertebb és legnépszerűbb NAV-szolgáltatás, amely jelentős terhet vesz le a magánszemélyek válláról. Vásárlóként szembetűnő, hogy az online pénztárgép rendszer bevezetése a nyugtaadási fegyelem jelentős javulását hozta, az üzletek, a zöldségesek, az éttermek döntő többségében magától értetődően nyújtja át a kereskedő a szabályos pénztárgépi nyugtát.”

4. Ön szerint a sajtó (nyomtatott sajtó, rádió, televízió) korrekt, pontos képet fest a NAV-ról? Mennyiben akadályozza, illetve mennyiben segíti a sajtó a NAV munkáját?

5. Ön szerint a sajtó (nyomtatott sajtó, rádió, televízió) korrekt, pontos képet fest az Ön által vezetett szakterületről? Mennyiben akadályozza, illetve mennyiben segíti a sajtó a szakterület munkáját? (A 4. és 5. kérdéseket – az első személyes interjú tapasztalatára építve – nem bontottam külön.)

Erre a kérdésre valamennyi megkérdezett vezető pozitívan válaszolt: szerintük a sajtó általában korrekt, együttműködő, közvetíti a társadalom felé a NAV törekvéseit és eredményeit. Megjegyezték azt is, hogy olykor vannak politikai színezetű médiatartalmak, de ezzel nem lehet és a NAV-nak nem is kell mit kezdeni. Az a fontos, hogy a közvetíteni kívánt szakmai tartalom átmenjen a köztudatba, és ebben a sajtó ma már partner.

„A sajtó korrekt módon tájékoztatja általában a közvéleményt. A technikai jellegű információkról mindenképpen. A »politikai« jellegűekről meg saját beállítottsága szerint. Alapvetően az üzenetek támogatják azt, amit mi csinálunk.”

„A NAV iránt mindig érdeklődnek.”

„Korrekt, objektív, tényszerű. Egy-két eset van, amikor lájkvadászok költői túlzásokba esnek.”

„El kell számolni az adófizetők pénzével, amit magunkra költünk. El kell mondani, hogyan szolgáltuk a piacvédelmet, a legális adózók érdekeit.”

6. Személy szerint milyen a kapcsolata a sajtó képviselőivel? – Ön szerint mi az oka annak, hogy ilyen?

A nyolc megkérdezett vezető közül öten nyilatkoznak több-kevesebb rendszerességgel az elektronikus és a nyomtatott sajtóban. Az ő véleményük tükrözi a 4. és az 5. kérdésre adott válaszok lényegét, vagyis korrekt kapcsolatról számoltak be mind az öten.

„A sajtó a kisember szemüvegén keresztül kérdez. Például amikor megszűnt a 22 euró alatti áruk áfamentessége, azt kérdezték: valóban drágább lesz-e az áru? Nem azt kérdezték, hogy az EU-nak mi lesz az előnye ebből.”

„Nem érzékeltem még inkorrekt hozzáállást. Semleges.”

„Mindig nyitottan fogadom a sajtó érdeklődését, és interjúfelkérését, épp az előbb említettek okán. Természetesen mérlegelni kell azt, hogy egy adott üzenet közvetítéséhez mely kommunikációs eszköz, csatorna a leghatékonyabb.”

7. Ön szerint a közösségi médiában véleményt alkotók zöme korrekt, pontos képet fest a NAV-ról? Mennyiben akadályozzák, illetve mennyiben segítik a közösségi médiában fellelhető tartalmak a NAV munkáját?

8. Ön szerint a közösségi médiában véleményt alkotók zöme korrekt, pontos képet fest az Ön által vezetett szakterületről? Mennyiben akadályozzák, illetve mennyiben segítik a közösségi médiában fellelhető tartalmak a szakterület munkáját? (Az első személyes interjú tapasztalatára építve a 7–8. kérdést sem bontottam külön.)

Interjúalanyaim kettős attitűddel viszonyulnak a közösségi médiához. Egyrészt pontosan tudják, hogy az emberek nagy többsége elérhető általa, ezért nem lehet kimaradni ezekről a platformokról. Többen azt is elmondták, hogy a közösségi média nagyon jó lehetőséget teremt arra, hogy gyorsan célba jussanak a NAV üzenetei, ráadásul kötetlenebb kommunikációra van lehetőség, ami különösen a fiatalabb korosztályok elérése érdekében lényeges. Voltak ugyanakkor negatív hangok is: hozzá nem értő emberek nyilvánulnak meg a NAV-val kapcsolatos témákban, sok a negatív visszajelzés, nem ad reális képet az itt megjelenő tartalom. Három olyan vezető volt, aki meg is jegyezte, hogy ő nincs jelen a közösségi médiában, közülük egy ezért nem is tudott beszámolni arról, hogy a NAV-val kapcsolatban mi látható ott. Egyszóval: némi „fanyalgással” vegyes kötelességszerű pozitív hozzáállás jellemezte a megkérdezett vezetőket.

„Általában felháborító témáról szeretnek megnyilvánulni. Ezek nem támogatóak. A NAV hivatalos kommunikációja attól függően népszerű vagy nem, hogy milyen téma van benne: a cuki kutyus népszerűbb, mint a járőr által történt ellenőrzés.”

„A különböző Facebook-csoportok, könyvelői csoportok kritikusak olykor: »Én vagyok a megmondóember, és a NAV-nak is megmondom.«”

„Amikor az eredményeinket mutatjuk be, nézem a reakciókat: van, aki gratulál, és vannak az örök szkeptikusok vagy a negatívok, de ez így természetes. Az arányokat kell megtalálni, például ha életmentő kollégákról számolunk be, 100%-ban pozitív visszajelzések vannak.”

9. Tapasztalata szerint mi az a NAV tevékenységével kapcsolatos üzenet/üzenettípus/szándék, amely a legnehezebben jut el a társadalom tagjaihoz? Véleménye szerint hogyan lehetne ezt az üzenetet hatékonyabban/gyorsabban célba juttatni?

10. Tapasztalata szerint mi az az Ön által vezetett szakterület tevékenységével kapcsolatos üzenet/üzenettípus/szándék, amely a legnehezebben jut el a társadalom tagjaihoz? Véleménye szerint hogyan lehetne ezt az üzenetet hatékonyabban/gyorsabban célba juttatni? (A 9. és 10 kérdések is összefüggnek, ezért a válaszokat együtt értékelem.)

Minden vezető megemlítette az adótudatosság, a közteherviselés kérdését. Szóltak arról, hogy az adó- és vámhatóság kommunikációjában, PR-tevékenységében ez az üzenet folyamatosan jelen van, de elmondták azt is, hogy ezen a téren még nagyon sok a tennivaló. Az egyik interjúalany utalt a sajátos magyar történelmi háttérre: a töröknek, a labancnak adót nem fizetni nagyon „magyar” dolog volt, közben 1867-től, a Magyar Királyságban kellett ugyan adót fizetni (az ezzel kapcsolatos ellenérzésekről többször ejtettem szót korábban), de 1945 után nem kellett adózni, honnan lenne hát adófizetési kultúra?

„Közteherviselés. Nem is kommunikáljuk ezt olyan gyakran, hogy az adóból mi lesz. Valamelyik adóhivatal honlapján ott volt egy egyeurós, és be volt jelölve, hogy az egy euróból mire költöttek. Nyilván a költségvetésben, zárszámadásban megvan, de itt szembetűnőbb lenne.”

„Volt Adómanó stb., a NAV óta sokkal technikaibb az ez irányú kommunikáció. Adó: van egy csoki, és az állam tör belőle két kockát. Ezt mindenki érti.”

„Tisztában vannak a kábszerrel, a CITES-szel stb., de a szellemi tulajdonjog nem ilyen egyértelműen van benne a köztudatban. Általában az a kérdés, hogy a hamis árukat miért semmisítik meg, miért nem adják oda a szegényeknek.” Ehhez a gondolathoz kapcsolódik,

hogy egyik ismerősöm a Retro Rádió 2021. november 23-i reggeli műsorát hallgatva csodálkozott rá arra, hogy a NAV miként kezeli a különböző eljárásokban lefoglalt hamis termékeket. (A műsor vendége volt Kis Péter András, a NAV szóvivője, aki erről is beszélt.) Ismerősömnek tehát új volt ez az információ, amiről jómagam is azt hittem, hogy teljesen köztudott. Hasonló reagálásnak voltam tanúja a NAV Facebook-oldalán, ahol valaki a kommentjében azon csodálkozott, hogy a raklapot hamisítani is lehet. Nagyon helyénvaló tehát a következő vezetői vélemény.

„Zseniális a kommunikáció, ugyanakkor nem tudjuk, milyen igény van az információra a másik oldalon. Felmérjük egyáltalán? – nem tudom.”

Van azonban olyan helyzet is, amikor éppen fordított a helyzet: olyan téma iránt mutatkozik nagy érdeklődés, amire a NAV-nál nem számítottak: *„Vagy vegyük az adótraffipax esetét: a napi média sokat foglalkozik vele – pedig én azt hittem, amikor bevezettük, hogy hamarosan lerágott csont lesz.”*

„Az emberek egy része szereti személyesen intézni a dolgait. Ezért sosem tudunk teljesen elektronikusak lenni. A Covid miatt egyre többen választották az elektronikus utat. De meglepő, hogy a fiatal korosztályban sem evidens, hogy valaki elektronikusan vallja be az adót.”

„A régi beidegződés alapján az adózás kényszer. Még nem tartunk a skandináv szinten.”

11. Mit gondol, milyen módon lehetne/kellene a személyi állomány kommunikációján javítani? Mire kellene helyezni a hangsúlyt az új munkatársaknál (beleértve a tisztjelölteket is)?

Minden megkérdezett vezető nagyon fontosnak tartotta azt, hogy a NAV nevében fellépő munkatársak hatékonyan kommunikáljanak. Volt olyan vezető, aki kiemelte az asszertív (önérvényesítő) kommunikáció szerepét. Ez azért is fontos, mert egyes kutatások szerint a népesség kevesebb mint 5%-ától várható el, hogy önérvényesítő módon kommunikáljon. Az asszertív kommunikációról sokan írnak a kommunikációs szakirodalomban;⁵¹⁵ technikájához tartozik például az én-üzenetek alkalmazása.⁵¹⁶ Minden megkérdezett vezető alapvető készségként említette, hogy a NAV-alkalmazottak tudjanak közérthetően kommunikálni,

⁵¹⁵ Vö. pl.: FODOR László – KRISKÓ Edina: *A hatékony kommunikáció alapjai*. Budapest, Noran Libro, 2014, pp. 211–223.

⁵¹⁶ Vö.: DEZSÉNYI Péter: *Kreatív kommunikáció*. Budapest, Medicina Könyvkiadó Zrt., 2017, pp. 93–140.

hiszen csak akkor tudják jogkövetésre ösztönözni az állampolgárokat, ha azok értik, hogy mit kellene tenniük.

„A fiatal kolléga bejön hozzánk, aki beszél nyilván a fiatalok nyelvét, itt megtanítjuk a hivatali érintkezés során elfogadott nyelvezetre, majd visszaküldjük a hasonló korúak közé, hogy na, tegyél rendet! És azt neki ott le kell fordítania. Azt gondolom, hogy a társadalom magatartása legegyszerűbben kommunikációval befolyásolható: mondjuk, el, hogy mit kell csinálni, és a társadalom nagy része hajlamos lesz azt megtenni.”

„Vékony mezszye, hogy hogyan lehet megtartani a szakmaiságot, és úgy fogalmazni, hogy az egyszerű emberek is megértsék. Ebben még bőven van fejlődési lehetőségünk. Nehéz kilépni abból a szögletes, kocka nyelvezetből, amiben mindig is fogalmaztunk.”

Az egyik megkérdezett vezető így rangsorolta a teendőket: *„1. a kinézet, az ápoltság, a ruházat, az ember harmóniában legyen saját magával, a munkájával: vasalt fehér ing, rá szabott nadrág, olyan ékszer legyen rajta, ami nem akadályozza, amikor még meg se szólalt, már látni, hogy milyen ember; a tisztjelöltek jók ebben, a fiatalok jobbak ebben; 2. angol nyelv; a nyelvtudás nagyon fontos!!; 3. a szakmát le kell tudni fordítani a köznapi életre: közérthetőség. Van persze, amit nem lehet lefordítani. De lehet például ahelyett, hogy ne hozzá CITES-terméket, lehet azt mondani: ne hozzá kígyóbőr táskát!”* Ez a vélekedés a NAV Repülőtéri Igazgatóságának vezetőjétől származik. Ez is magyarázza az idegennyelv-tudás említését, ami csak nála fordult elő. Továbbá a repülőtéren gyakori a többi között a veszélyeztetett vadon élő fajok elpusztításával készült termékek (pl. kígyóbőr táska, elefántcsont ékszer stb.) illegális behozatala. Erre utal a „CITES-termék” kifejezés.⁵¹⁷ Az igazgató azt is elmondta az interjú során, hogy a következetes vámhatósági kommunikáció eredményeként négy-öt év alatt szinte teljesen eltűntek ezek a termékek az utasok poggyászából, mert tudatosult az utazókban, hogy tilos ilyen árukat behozni. Nem kis büszkeséggel említette azt is, hogy ő bábáskodott egy olyan kiállítás megszületésénél, amely a repülőtéren mutatta be ezeket a korábban lefoglalt tiltott termékeket; a kiállítás végül állandóvá vált. Megtekinthető a Pénzügyőr- és Adózástörténeti Múzeumban, és többször vitték vidékre is.

⁵¹⁷ A CITES a veszélyeztetett vadon élő állat- és növényfajok nemzetközi kereskedelméről szóló egyezmény (the Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora) kezdőbetűiből alkotott betűszó. Az egyezményt Magyarországon a 2003. évi XXXII. törvénnyel hirdették ki.

12. A NAV ügyfeleként Ön mit várna el egy Önnel kapcsolatba kerülő NAV-alkalmazottól, ami a kommunikációt (a szóbeli kommunikáció verbális és nonverbális elemeit, a harmadlagos kommunikációs eszközöket, illetve az írásbeli kommunikációt) illeti?

A NAV megkérdézett vezetői azt várnák el ügyfélként a NAV-tól, hogy munkatársaik – ha személyes kommunikációra kerül a sor – kulturált külsővel jelenjenek meg. Fogalmazzanak egyszerűen, közérthetően. Legyenek felkészültek, és ebből kiindulva tudjanak pontos tájékoztatást adni arról, hogy az ügyfélnek adott helyzetben mi a kötelezettsége, milyen jogai vannak, és milyen választási lehetőségek állnak előtte.

„Ha kérdésem van, kapjak érthető választ. Mit kell tennem? Például hárommal több cigarettát hoztam be: mik a lehetőségeim? Kidobják, vagy befizetek ennyit meg ennyit...”

„Partnernek tekintsen, merjek kérdezni tőle. Nagyon korrektül jelenjen meg: öltözet, kinézet, viselkedés; ez kell az ügyféli bizalomhoz.”

„Ne kerüljek vele kapcsolatba! – elektronikus legyen az eljárás!”

„Szürreális jövőkép: recepciós robot, amely arcfelismerés révén néven tud szólítani, ez már pozitív lenne. És akkor a kollégához irányít, aki egyénre szabottan, szakértelemmel és közérthetően fogja elmondani az ügyfél igényének megfelelő tartalmat.”

7.2. KÉRDŐÍVES KUTATÁS

7.2.1. A KÉRDŐÍV ELŐKÉSZÍTÉSE – TERVEZÉS ÉS DILEMMÁK

Az állami adó- és vámhatóság (Nemzeti Adó- és Vámhivatal, NAV) 2011. január 1-jén jött létre az Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal (APEH) és a Vám- és Pénzügyőrség integrációjával. A két hatóság összevonása *„az állami adóhatósági és vámhatósági feladatoknak a minőségileg új, hatékonyabb, átláthatóbb és költségtakarékosabb ellátása, és az azokhoz szükséges információáramlás korszerű biztosítása, valamint egységes elvek alapján felépülő és egységes irányítású szervezet kialakítása alapján a költségvetési bevételek integrált szervezet általi biztosítása, továbbá a pénzügyi és egyes más bűncselekményeket hatékonyan és eredményesen felderítő bűnügyi szervezetrendszer kialakítása érdekében”*⁵¹⁸ történt. *„A Nemzeti Adó- és Vámhivatal (a továbbiakban: NAV) államigazgatási és fegyveres*

⁵¹⁸ 2010. évi CXXII. tv. a Nemzeti Adó- és Vámhivatalról, preambulum

*rendvédelmi feladatokat ellátó, a Kormány eredeti jogalkotói hatáskörében kiadott rendeletében kijelölt miniszter (a továbbiakban: kijelölt miniszter) által irányított, központi hivatalként működő központi költségvetési szerv.*⁵¹⁹

A fentiekből az alábbi megállapítások szűrhetők le:

1. A NAV olyan központi hivatal, amely miniszteri (kormányzati) irányítás alatt áll, tehát **kommunikációja teljes mértékben függ a (mindenkori) kormányzati kommunikációtól**. Ebből természetesen az is következik, hogy a mindenkori kormányzat megítélése, a tevékenységét kísérő rokon- vagy ellenszenv kihat az adóhatósággal kapcsolatos attitűdökre is. Az adóhatóságnak erre nincs – az állami hierarchiában elfoglalt helyénél fogva nem is lehet – ráhatása. Ezt akár axiómaként is elfogadhatjuk. A kérdés tehát az, hogy **miként tudja mégis az adóhatóság a saját tevékenységét hatékony kommunikációval segíteni**, milyen képet alkosson magáról a köztudatban.
2. A NAV kétarcú, ha úgy tetszik, „öszvér” szervezet, mert (létszámát és feladatkörét tekintve is) nagyobb részét államigazgatási feladatokat lát el, kisebb részben viszont egyúttal fegyveres rendvédelmi feladatai is vannak. Feltételezem, hogy **bármely szervezet pozitív megítélésének egyik előfeltétele az ismertsége**, ennek részeként pedig (a NAV esetében) a „kétarcúság” közismert volta is.
3. A NAV-nak jogszabályban nem rögzített, csupán „felvállalt” **feladata a társadalom adómoráljának fejlesztése**. Ez a szervezet jól felfogott érdeke, hiszen az adók, vámok beszédese egyszerűbben, hatékonyabban hajtható végre az adózást elfogadó, azt jórészt önként teljesítő társadalmi közegben.
4. A NAV feladatainak ellátását az is elősegíti, ha az adózó könnyen képes teljesíteni kötelezettségeit, ehhez pedig **elegendő, pontos információhoz** jut, mégpedig könnyen, gyorsan, a számára legmegfelelőbb csatornán.
5. A NAV iránti bizalom **az alkalmazottak kommunikációjától** jelentős mértékben függ, mert velük találkoznak nap mint nap az ügyfelek.

E megállapítások helytállóságát kérdőíves kutatással kívántam megvizsgálni. Ezt a kutatási módszert azért is választottam, mert „*a jelentésrealizmus [...] úgy tartja, hogy a kérdőíven*

⁵¹⁹ 2010. évi CXXII. tv. a Nemzeti Adó- és Vámhivatalról, 1. § (1) bek.

szereplő tételek a jelentés megbízható hordozói, melyek valódi tárgyakra, állapotokra, körülményekre és hasonlókra vonatkoznak. A szavakat szó szerinti értelmükben lehet olvasni, majd egy közös tapasztalati alapról megérteni."⁵²⁰ Kérdőívemet a következő **dimenziók** mentén állítottam össze:

1. A NAV-ról kialakult társadalmi vélekedés vizsgálata.
2. Annak vizsgálata, hogy mennyire ismert a NAV tevékenysége.
3. Az adómorál helyzetének és az adómorál javítási lehetőségének a vizsgálata.
4. A kommunikációs csatornák hatékonyságának feltérképezése.
5. A személyes kommunikációt érintő teendők feltérképezése.

7.2.1.1. A kérdőív összeállításának nehézségei

Eredeti szándékom szerint a kérdőív kérdéssorát kizárólag a Nemzeti Adó- és Vámhivatalra kívántam vonatkoztatni, mivel a NAV-val kapcsolatos válaszadói attitűdökre voltam kíváncsi. Itt azonban egy előre nem látott akadályba ütköztem, amely csupán első látásra bizonyult hátráltató körülménynek. Mint a kutatás tárgyának meghatározásánál említettem (1.2. alfejezet), a „belső” kutatót óvatosságra inti a céghűség, a szolgálati fegyelem. Nem kívánva abba a hibába esni, hogy annak a szervezetnek, amely engem is a soraiban tud, akaratlanul is kárára legyek, megkerestem a NAV Központi Irányítás Kommunikációs Főosztályának vezetőjét, Aszalós Andreát, és megküldtem neki a kérdőív tervezetét. Nem szerettem volna ugyanis, hogy a NAV-ra vonatkozó kutatásom úgy induljon útjára, hogy erről a szervezetnek nincs hivatalos tudomása. Mint kiderült, óvatosságom nem volt hiábavaló: kiderült, hogy az adott időszakban (2021 első felében) a NAV megrendelésére készül egy nagyon hasonló tematikájú, hasonló célú, tudományos, reprezentatív jellegű felmérés.⁵²¹ Nem lett volna tehát célszerű, ha a két kérdőív egy időben lenne elérhető az interneten: fennállt a kockázata annak, hogy kölcsönösen „kioltják” egymás hatását, hatékonyságát, mivel ha a két felmérés esetleg megtalálja ugyanazt az adózót, akkor valamelyik kérdéssorra valószínűleg nem válaszol,

⁵²⁰ ANDERSON, James A.: *A kommunikációelmélet ismeretelméleti alapjai*. Budapest, Typotex, 2005, p. 200.

⁵²¹ Ennek egyik eleme a NAV honlapján 2021 tavaszán megjelent, az általam eredetileg tervezetthez valóban nagyon hasonló kérdőív volt.

ráadásul könnyen fogalmazódik meg benne negatív vélemény a NAV-ról a látszólag koordinálatlan kutatási módszertan láttán.

A fentiek okán a következőképpen változtattam a kérdőíven:

- a) azokat a kérdéseket, amelyek esetében ez releváns volt, nem a NAV-ra, hanem általában a közigazgatásra és a rendészetre vonatkoztattam;
- b) felmértem a kérdőívben a közteherviseléssel kapcsolatos általános attitűdöket.

Ily módon olyan válaszokra számíhattam, amelyek ugyan általánosságban értékelik a közigazgatási, illetve a rendészeti szervezetek működését, ezekből mégis következtetések vonhatók le magára a Nemzeti Adó- és Vámhivatalra mint mindkét halmazba tartozó szervezetre nézve. (A kérdőívben *a közigazgatási, illetve a rendészeti szervezetek* kifejezést igyekeztem a lehető legáltalánosabban, közérthetően, mégis pontosan megfogalmazni: az *állami hatóságok* szókapcsolattal.) Végül pedig az általam nyert eredményeket össze tudtam vetni az említett NAV-kutatás eredményeivel, amelyekről egyrészt született egy rövid összefoglaló publikáció,⁵²² másrészt pedig rendelkezem a kutatásról készült összefoglaló jelentéssel.⁵²³

A jelen kérdőíves kutatásommal párhuzamosan lebonyolított felmérést a Nemzeti Adó- és Vámhivatal részére a Századvég Alapítvány végezte. A közvélemény-kutatásban 6 389 felnőtt magánszemélyt és 2 000 magyar társas vállalkozást kerestek meg telefonon, fókuszcsoportokat kérdeztek online interjún, az ügyeiket intézők közül pedig 4 681 ügyfelet személyesen kérdeztek meg arról, hogy mit gondolnak az állami adó- és vámhatóság arculatáról, az adótudatosságról és az ügyfélszolgálatok munkájáról.⁵²⁴

7.2.1.2. A kérdőív szerkezete

Elkészült és végül publikált kérdőívem összesen 24 kérdésből áll. 18 kérdés irányul a kutatás során vizsgálandó feltételezésekre, hat kérdés pedig a válaszadókra koncentrál.

⁵²² LASZKÁCS Ágnes: *Segítőkéz ügyintézők*. In: #hivatal (A NAV lapja) III. évf. 5. sz., 2021. december, pp. 8–9.

⁵²³ NAV vállalati arculat, adótudatosság és ügyfélelégedettség felmérés. Kvalitatív kutatási eredmények. Készült a Nemzeti Adó- és Vámhivatal részére. Századvég, 2021. június 21.; NAV vállalati arculat, adótudatosság és ügyfélelégedettség felmérés a magyar lakosság körében. Készült a Nemzeti Adó- és Vámhivatal részére. Századvég, 2021. június 21.; NAV vállalati arculat, adótudatosság és ügyfélelégedettség felmérés a magyar vállalkozások körében. Készült a Nemzeti Adó- és Vámhivatal részére. Századvég, 2021. június 21. – A felmérés eredményeinek rendelkezésemre bocsátásáért köszönet illeti Kummer Gábor pénzügyőr alezredest, a NAV Központi Irányítás Tervezési és Elemzési Főosztály Stratégiai Osztályának vezetőjét.

⁵²⁴ LASZKÁCS Ágnes: *Segítőkéz ügyintézők*. In: #hivatal (A NAV lapja) III. évf. 5. sz., 2021. december, pp. 8–9.

A fő kérdéssor összetétele a következő:

- egy kérdés az állami hatóságok megítélésére kérdez rá (1. kérdés);
- két kérdés arra irányul, hogy a válaszolók mennyire ismerik az állami hatóságok feladatrendszerét (2–3. kérdés);
- két kérdés az adózással kapcsolatos (4–5. kérdés);
- három kérdés foglalkozik azzal, hogy a válaszadók milyen forrásból tájékozódnak, illetve milyen gyakran találkoznak egy adott hatósághoz fűződő hírekkel, információkkal (6–7., 9–13. kérdés);
- két kérdés foglalkozik azzal, hogy adott típusú információk mennyire érdeklik a válaszadókat, illetve hogy milyen jellegű információkra tartanak igényt (8., 14. kérdés);
- négy kérdés az állami hatóságoknál történő ügyintézés elemeire fókuszál (15–18. kérdés).

A válaszadók demográfiai adataira vonatkozó kérdések az életkor, a nem, a lakóhely típusa, a befejezett iskolai végzettség, illetve a társadalmi státusz szerinti szűrést segítik; egy kérdés a kitöltéshez használt eszköz típusára kérdez rá.

A kérdések típusa feleletválasztós (zárt) volt, egyetlen kivétellel (8. kérdés), amelyre szabad szöveges választ lehetett adni. A zárt kérdések közül három kérdés táblázatos (mátrix) típusú volt, Likert-féle válaszkategóriákkal. E kérdéseknél ügyeltem arra, hogy páros számú (négy) válaszlehetőség közül lehessen választani, elkerülendő a páratlan számú lehetőség esetén meglévő középső (semleges) válasz kiválasztásának eshetőségét. A kérdőív feltételes kérdéstípust nem tartalmazott, továbbá „nem válaszol/nem tudja” válaszlehetőséget sem. Ugyanakkor lehetőség volt arra, hogy kérdést, illetve válaszlehetőséget átlépjenek a válaszadók. Mivel önkitöltős kérdőívet terveztem, figyelmet fordítottam arra is, hogy az első kérdés érdekes, figyelemfelkeltő legyen, és a demográfiai adatokra vonatkozó kérdések a kérdőív végére kerüljenek.⁵²⁵

7.2.1.3. A mintavétel módja, a kérdőív publikálásának folyamata, buktatói

Kérdőívemet a magam (professzionális társadalomkutató szervezetekhez képest) korlátozott lehetőségeit kihasználva, az alapsokaság, vagyis a magyar társadalom azon tagjai (elemei) között kívántam publikálni, akikhez sikerül eljuttatnom azt, vagyis nem valószínűségi, egyszerűen elérhető alanyokra hagyatkozó mintavételt alkalmaztam. Célul tűztem ki, hogy ezerfős, nem reprezentatív vizsgálati populációt vonjak be a kutatásba. Ezt a célt nem sikerült

⁵²⁵ Vö.: BABBIE, Earl: *A társadalomtudományi kutatás gyakorlata*. Budapest, Balassi Kiadó, 1998, p. 186.

elérnem, mivel a kérdőív kitöltésére nyitva álló mintegy három hónap alatt összesen 364 fő válaszolt a kérdésekre.

A kérdőívet Microsoft Forms alkalmazás segítségével készítettem, és a kérdőív URL-jét juttattam el a leendő válaszadókhoz. Ebben egyrészt segítséget kértem közvetlen munkatársaimtól, akiknek ezúton is hálásan köszönöm a szíves közreműködést. Másrészt magam is igyekeztem minél szélesebb körben közzétenni a kérdőívet.

A kérdőív publikálása során **két lényeges nehézséget** azonosítottam, mindkettő befolyásolta a válaszadók demográfiai összetételét. Egyrészt, mivel nem vagyok használója egyik közösségi médiafelületnek sem, ezen a kétségtelenül hatékony csatornán nem volt módomban közvetlenül publikálni a kérdőívet. Ezt a nehézséget igyekeztem áthidalni azzal, hogy – mint említettem – kollégáimat kértem a közzétételre, akik közül a legtöbben aktívak a legnagyobb közösségi portálon. Készséges együttműködésük arra vezetett (amit egyébként föltehetőleg a saját terjesztés is eredményezett volna), hogy a válaszadók között felülreprezentáltak a közszférában alkalmazottként dolgozók (a válaszadók 42,6%-a). Ugyanakkor a kutatás eredményessége szempontjából „legígéretesebb” populáció, a versenyszférában tevékenykedők (alkalmazottak, egyéni vállalkozók, gazdasági társasági tagok, vezető beosztásúak) a válaszadók 28%-át teszik ki. Ezt próbáltam ellensúlyozni azzal, hogy szakmai szervezeteket is megkerestem kérdőívemmel (Vám, Jövedéki és Adóügyi Szolgáltatók Szövetsége; Magyar Vámügyi Szövetség), továbbá saját ismerőseim körében ímélen terjesztettem a linket, azonban így sem sikerült javítani a fenti arányokon. Ezzel kapcsolatos a másik nehézség, ami a már többször emlegetett „belső” (NAV-os) mivoltomhoz köthető. Ismerőseim körében számos egyéni vállalkozónak, illetve a versenyszféra más képviselőinek is el tudtam volna küldeni a kérdőív linkjét. Ettől a megoldástól azonban azért óvakodtam, mert tartottam attól, hogy az adóhatóságot még ma is sokan olyan hivatalnak tartják, amelytől „félni kell”, és sok korrekt személyes kapcsolatomban látta volna kárát ennek a terjesztési módnak. Ezt korábbi negatív tapasztalatom miatt nem kívántam föl vállalni.⁵²⁶

⁵²⁶ Néhány éve feleségemmel vállalkozót kerestünk, hogy a ház körüli kisebb-nagyobb munkákat elvégeztessük vele (festés, burkolás, térkövezés). Találtunk is egy korrektnek tűnő vállalkozást: útközben láttuk egy furgonjukat, és maga a jármű is, meg a benne ülők is szimpatikusak voltak (később még a Nemzeti Közszolgálati Egyetem szárnyépületének felújításánál is láttam a cég autóját). Az ügyvezető el is jött felmérni a munkát, mért, jegyzetelt, fotózott, nálunk töltött egy fél délelőttöt, nagyon úgy tűnt, hogy szeretné elvállalni, és hogy meg fogunk egyezni. Közben fölvetette, hogy ismerős vagyok neki, mintha már találkoztunk volna itt meg itt. Mondtam, hogy ott biztosan nem, és az is szóba jött, hogy hol dolgozom – de nem a NAV-ot említettem, hanem az NKE-t. A vállalkozó, miután föl mért mindent, megígérte, hogy jelentkezik az árajánlattal, és elkészönt.

7.2.1.4. A válaszadók demográfiai összetétele

A kérdőívet összesen 364 fő töltötte ki (a kitöltés átlagos időtartama 16 perc 58 másodperc volt), közülük a nemre, az életkorra és a lakóhelyre vonatkozó kérdésre 363-an válaszoltak. Ezek szerint **a kitöltők 57%-a volt férfi, 43%-a pedig nő.**

Az életkori összetétel alapján **felülreprezentált volt a 41–60 év közötti korosztály (65,6%).** A 26–40 év közötti életkori sávba 16,8%, a 61–65 év közöttibe 6,9%, a 65 év fölöttibe pedig 8,3% tartozott. Lehetővé tettem a kitöltést a 18 év alatti korosztálynak is, közülük ketten éltek a lehetőséggel, a 18–25 év közötti korosztályból pedig heten (1,9%). A főnti életkori határok meghatározásánál próbáltam a szakirodalomban föllelhető határokat figyelembe venni,⁵²⁷ szem előtt tartva azonban azt az intelmet, hogy *„alapvetően problémás éles határokat húzni generációk közé, és nem feltétlenül érdemes a jövőbeli kutatásoknak úgy nekifogni, hogy eleve definiálunk generációkat, hiszen a több befolyásoló tényezőt is figyelembe vevő vizsgálat eredményeinek megismerése alapján válhat lehetségessé hasonlóságokat mutató csoportok kijelölése”*.⁵²⁸

Ami a válaszadók **lakóhelyét** illeti, sikerült kiegyensúlyozott összetételt prezentálni. Az arányok a válaszadók lakóhelyét illetően: 31% fővárosi, 19% megyeszékhelyi, 33% városi, 17% községi, 1% egyéb helyen lakó (pl. tanya).

A **legmagasabb befejezett iskolai végzettségről** 362 fő nyilatkozott a 364 kitöltőből. Felsőfokú végzettséggel (főiskola, egyetem, tudományos fokozat) együtt összesen a válaszolók 68,8%-a rendelkezett. A középfokú végzettségűek aránya 30,4% volt (szakmunkásképző/szakképző iskola: 3,6%; érettségi: 26,8%). Válaszolt még három általános iskolát végzett személy is, közülük ketten tanulók voltak, egy fő pedig éppen állást keresett. Főntebb vázolt legnagyobb erőfeszítéseim ellenére is alacsony volt a szakmunkásképző/szakképző iskolát végzettek száma, pedig az ettől a vizsgálati populációtól

Vártuk az árajánlatot, többször kerestük is őt, de végül már föl se vette a telefont. Abban az időben a Vám- és Pénzügyőri Tanszék munkatársainak önéletrajzai egyenruhás fotóval szerepeltek az NKE honlapján. Minden valószínűség szerint emberünket nem hagyta nyugodni, hogy ki lehetek, és elkezdett böngészni, majd úgy döntött, hogy hozzánk még egyszer nem teszi be a lábát. Más logikus magyarázat nincs a történetekre... Egyébként az a vállalkozó is (saját elmondása szerint) elkezdte törni a fejét, hogy kik, miféle emberek lehetünk, aki végül elvégezte nálunk a térkövezést. Ő viszont tudja, hogy NAV-os vagyok, el is küldtem neki a kérdőívet, ki is töltötte, sőt, még nagyon jól beszélgettünk is a kutatás témájáról, mert jó ismerősi kapcsolat alakult ki közöttünk.

⁵²⁷ Vö.: CSUTORÁS Gábor Ákos: „Ratio Generationis” – Szempontok a felelős generációkutatáshoz. In: Metszetek, X. évf., 2021. 2. sz., pp. 104–126. Forrás: <https://metszetek.unideb.hu/> (2022. 01. 31.)

⁵²⁸ I. m., p. 112.

érkező válaszok értékes adalékokkal szolgálhattak volna az adómorálra vonatkozó kérdések esetében (lásd a 6. fejezetben írtakat).

A **társadalmi státusz** szerinti eloszlás (erre 360-an jeleztek vissza) azt mutatja, hogy a kérdőívet elérő válaszadók közül a közszférában foglalkoztatott alkalmazottak mutatták a legnagyobb kitöltési hajlandóságot (43%), a közszféra vezetőinek aránya pedig 5,8% (vagyis a közszférából válaszolók aránya összesen 48,8%, 176 fő). Ugyanakkor, mint említettem, a versenyszférában tevékenykedők (alkalmazottak, egyéni vállalkozók, gazdasági társasági tagok, vezető beosztásúak) a válaszadók 28%-át teszik ki (102 fő). Ily módon a közszféra válaszadói 1,7-szer többen vannak, mint a versenyszféra kitöltői. Számottevő még a nyugellátásban részesülők aránya (21%). Válaszolt még négy tanuló és két álláskereső is.

A válaszadókra vonatkozó kérdések között szerepelt egy olyan is, amely nem tekinthető demográfiai kérdésnek. Kíváncsi voltam arra, hogy a válaszadók **milyen arányban töltötték ki a kérdőívet számítógépen (fekvő képernyőn), illetve mobil eszközön (álló képernyőn)**. A 361 válaszoló közül 116 fekvő képernyőt (32,1%), 245 pedig álló képernyőt (67,9%) használt. Bár nem ez volt a kutatásom fő iránya, érintőlegesen meg kívántam vizsgálni egy újabban született, **az online kérdőíves felmérés módszertanát érintő kutatás** eredményeit.⁵²⁹ A szerzők ugyanis röviden összefoglalva azt találták, hogy a mobilfelhasználók (vertikális Likert-formátum) gyakrabban támogatják a skála pozitív végpontján lévő (például „teljes mértékben egyetértek”) opciót. A végpontkategóriák közötti távolság ugyanis általában más a hagyományos, vízszintes Likert-típusban, mint a függőleges Likert-típusban. Ennek elsődleges oka, hogy a válaszkategória címkéje által lefedett minimális vízszintes tartomány megfelel a leghosszabb címke (pl. „egyáltalán nem értek egyet”) méretének, míg a válaszkategória-címke által lefedett minimális függőleges tartomány csak egy betű magassága. A válaszkategória távolságának különbsége következtében az azonosan megjelölt válaszkategória (pl. „határozottan nem értek egyet”) szélsőségesebbnek tűnhet a vízszintes Likert-skála formátumban, mint a függőlegesen legördülő Likert-skála formátumban. A vízszintes Likert-skála méretarányos formátumaihoz képest a függőleges Likert-skála formátumok jellemzően kompaktabbak. Ennek következtében **a függőleges formátumú végpontokat általában kevésbé szélsőségesnek tekintik, és ezért nagyobb valószínűséggel választják ki őket**, mivel a végpont-válaszkategóriák kevésbé vannak

⁵²⁹ WEIJTERS, Bert – MILLET, Kobe – CABOOTER, Elke: Extremity in horizontal and vertical Likert scale format responses. Some evidence on how visual distance between response categories influences extreme responding. In: International Journal of Research in Marketing, XXXVIII. Vol., 2021. 1. sz., pp. 85–103.

szétválasztva. A szerzők arra a megállapításra jutnak, hogy ideális esetben a skálaformátumot állandónak kell tartani, és a válaszadóknak hasonló eszközöket kell használniuk ahhoz, hogy a képernyő tájolásából eredő különbségeket kiküszöböljék. Mivel a 18. kérdés feltevésével éppen a válaszadók attitűdjéről, értékrendjéről kívántam adatokat gyűjteni, és a válaszokat Likert-skálán kellett bejelölniük, ott fogom elemezni az idézett publikációban írt megállapításokat. (18. kérdés: Kérem, jelölje meg, hogy a külső megjelenésre, illetve a viselkedésre vonatkozó alábbi jellemzők közül melyiket mennyire tartja elfogadhatónak az Önnel hivatalos eljárásban kapcsolatba kerülő hatósági személy esetében! Lehetséges válaszok: egyáltalán nem fogadható el – inkább nem fogadható el – inkább elfogadható – teljesen elfogadható.)

7.2.2. A VÁLASZOK ELEMZÉSE

A kérdőívre 364 válasz érkezett. A kérdések sorrendben az alábbiak voltak.

1. Az alábbiak közül sorrendben melyik az első három fogalom, amely legelőször jut eszébe az állami hatóságokról?

A kérdés után nyolc fogalmat (jelzőt) soroltam föl, amelyek közül négy pozitív kicsengésű (korszerű, közérthető, szolgáltató, tisztességes), négy pedig rosszálló tartalmú (arctalan, bürokratikus, hatalmaskodó, korrupt) volt. A válaszadóknak lehetőségük volt a kérdőív felületén a megadott fogalmak közül az első hármat kijelölni, amelyik eszükbe jut. A felsorolás első három helyén sorrendben a következő fogalmak szerepeltek a legtöbbször:

- | | |
|-----------------|-------|
| 1. arctalan | 24,8% |
| 2. közérthető | 17,1% |
| 3. korszerű | 16,8% |
| 4. korrupt | 13,2% |
| 5. szolgáltató | 8% |
| 6. tisztességes | 6,3% |
| 7. hatalmaskodó | 5,5% |
| 8. bürokratikus | 3,3% |

Az állami hatóságok a válaszadók majdnem negyede szerint elsősorban arctalanok, vagyis a megkérdezettek nem tudják, talán nem is akarják konkrét személyekhez (vezetőhöz, szóvivőhöz, más közismert vagy legalább általuk ismert hivatali személyhez) kötni az adott szervezetet. A válaszolók (n=363) közül 21-en (5,8%) sorolták az első helyre ezt a kifejezést, vagyis ezt találták a legjellemzőbbnek az állami hatóságokra. Közülük 12-en, vagyis a többség az online ügyintézési módot kedveli leginkább, ez összefüggésben állhat azzal, hogy

arctalannak tekinti az állami hatóságokat. A második és a harmadik helyen – közel azonos arányban – egy-egy pozitív jellemző látható: a közérthetőség és a korszerűség. A NAV-kutatásból⁵³⁰ érdekes módon az szűrhető le, hogy a **közérthetőség** a vállalati szektorban megkérdezettek szerint fejlesztendő, a magánszemélyek ezt nem említették hangsúlyos elemként.

2. Kérem, válassza ki, hogy az alábbi feladatok az Ön tudomása szerint melyik állami szervezet feladatkörébe tartoznak!

Ezzel a kérdéssel azt kívántam felmérni, hogy a válaszadók tisztában vannak-e azzal, hogy mely állami feladat mely hatóság hatáskörébe tartozik. Fölsoroltam öt hatóságot [a kérdőív szerinti sorrendben: katasztrófavédelem, kormányhivatalok, Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV), Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (NÉBIH), rendőrség], és tíz olyan feladatot, hatáskört, amely valamelyikükhöz kötődik. A Nemzeti Adó- és Vámhivatalhoz ezek közül öt volt köthető. A válaszadók a következő arányban választották helyesen a NAV-ot mint hatáskörrel rendelkező szervezetet:

- a személyi jövedelemadó (szja) beszedése: 99,1%,
- vámellenőrzés: 98,2%,
- fémkereskedelmi ellenőrzés: 90,4%,
- a költségvetési csalás bűncselekmény nyomozása: 79,2%,
- közigazgatási hatóság végleges döntésének végrehajtása: 25,2%.

Az első három hatósági feladatot a válaszadók túlnyomó része adó- és vámhatósági feladatként azonosította; figyelemre méltó, hogy az *adó* és a *vám* összetételi tagot tartalmazó feladatok mellett a válaszolók 9/10-e tudta azt is, hogy a *fémkereskedelmi ellenőrzést* a NAV végzi. Ennek oka lehet egyrészt az, hogy a médiában viszonylag sok híradás kapcsán értesülhettek a NAV és a feladatkör kapcsolatáról, de elképzelhető az is, hogy a *kereskedelmi* összetételi tag ösztönösen vezette a válaszolókat a helyes megoldáshoz. Mászt tapasztaltam a *költségvetési csalás* (korábban: *csempészet, illetve adócsalás*) vonatkozásában: ezzel az elnevezéssel kevesebben ismerték föl a klasszikus adó- és vámhatósági hatáskört, talán azért is, mert „beugrató” kérdésként szerepelt a kérdéssorban a *csalás* is, amelynél viszont 91% helyesen a rendőrséget jelölte meg. A *közigazgatási hatóság végleges döntésének*

⁵³⁰ NAV vállalati arculat, adótudatosság és ügyfélelégedettség felmérés a magyar vállalkozások körében. Készült a Nemzeti Adó- és Vámhivatal részére. Századvég, 2021. június 21., p. 6.

végrehajtása a legtöbb válaszoló szerint (59,5%) a kormányhivatalok feladata, és a rendőrségre tippelt a válaszadók 15%-a. Pedig ez a NAV feladata, vagyis „*az adóhatóság által foganatosítandó végrehajtási eljárásokról szóló 2017. évi CLIII. törvény (a továbbiakban: Ave.) vonatkozik a közigazgatási szerv által hozott végrehajtandó döntésekre*”.⁵³¹ Ez utóbbi feladatot tehát a válaszadók nemigen tudták elhelyezni, viszont a helyesen válaszolók 71,7%-a a közszférában dolgozik, ezért tájékozottabb e téren.

3. Jelölje meg az alább felsorolt állami szervezetek közül azokat, amelyeknek vannak egyenruhás, fegyverviselésre jogosult tagjai!

Erre a kérdésre válaszolva a kérdőív kitöltői magas fokú tájékozottságukról tettek tanúbizonyságot. A felsorolt öt állami szervezet közül kettőnek nincsenek egyenruhás, fegyverviselésre jogosult tagjai (NÉBIH, kormányhivatalok); a 363 válaszadóból összesen heten jelölték meg ezen szervek egyikét is ilyenként, egyvalaki pedig mindkettőt. A hét helytelenül válaszoló demográfiai adataiban nem találtam olyat, amelyik túlsúlyban lett volna a többihez képest. A három valóban egyenruhás, fegyveres szervezet közül a válaszolók 100%-a (363 fő) jelölte meg a rendőrséget, 354-en (97,5%) a Büntetés-végrehajtási Szervezetet, és 333-an, a válaszadók 91,7%-a a Nemzeti Adó- és Vámhivatalt, amiből azt a következtetést vontam le, hogy **a NAV fegyveres jellege közismertnek mondható.**

4. Mi a véleménye az adófizetésről általában? (Több válasz is lehetséges.)

A kérdéssel az adómorál hazai szintjéről kívántam képet kapni a megkérdezettektől. A válaszadók négy állítás közül választhatták ki azokat, amelyekkel a leginkább egyetértenek. Összesen 363-an válaszoltak, és mindenki egyetlen választ jelölt meg.

A lehetséges válaszokat az alábbi arányban választották a kitöltők.

- Hasznosnak tartom, mert adók nélkül nem működne az ország: 77,7%
- Ha kevesebb adót kellene fizetni, azt teljes mértékben megfizetném: 17,4%
- Teljesen fölöslegesek az adók, de megfizetem azokat, mert muszáj: 4,7%
- Fölszemesnek tartom az adókat, és nem is fizetek adót: 0,3%

⁵³¹ BALLA Zoltán: *A végrehajtási eljárás*. In: BOROS Anita – DARÁK Péter (szerk.): *Az általános közigazgatási rendtartás szabályai*. Budapest, NKE, 2019, pp. 279–290., p. 282.

A válaszokból egyértelműen látszik, hogy az adók létét általában a megkérdezettek hasznosnak, az ország működtetéséhez elengedhetetlennek tartják. Mivel minden válaszadó egyetlen választ jelölt meg, várakozással ellentétben nem keletkezett közös halmaz például az első és a második állítást megjelölő válaszolók csoportjából, bár a két állítás nem zárja ki egymást. A „*Hasznosnak tartom, mert adók nélkül nem működne az ország*” állítást bejelölők egyike sem választotta a „*Ha kevesebb adót kellene fizetni, azt teljes mértékben megfizetném*” állítást. Ebből arra is lehet következtetni, hogy ők mindannyian teljes mértékben megfizetik az adójukat, de arra is, hogy csupán „eminens diák” módjára választották ezt az állítást, bár többé-kevésbé illetet volna rájuk a második állítás is. Valószínűnek látszik tehát, hogy ők az „elvárt” választ adták, tehát a válaszból a társadalmi normát ismerhetjük meg. Mindenesetre a „*Hasznosnak tartom, mert adók nélkül nem működne az ország*” állítást megjelölők nagyon magas arányából **az adómorál, az adózáshoz való viszonyulás erőteljes javulása** következik. **Ugyanezt támasztja alá a NAV-kutatás is:** „*Magát az adózást az állam működésével kötötték össze az interjúalanyok, így azt többnyire elfogadták, mint szükséges rosszat.*”⁵³² A megkérdezettek adófizetési hajlandósága magas, aminek két oka van: egyrészt a retorziótól való félelem, másrészt pedig a redistribúció szükségességének a tudata.⁵³³ A lakosság köréből megkérdezettek arra a saját kérdőívemben használt mondathoz nagyon hasonló állításra, hogy „*Az adófizetés szükséges ahhoz, hogy működjön az ország*”, összesen mintegy 90%-ban inkább egyetértettek (29,8%), illetve teljes mértékben egyetértettek (60,3%).⁵³⁴ Ugyanerre a kérdésre a vállalati szektorban 97,8% válaszolt pozitívan (inkább egyetért: 14,4%; egyetért: 83,4%). Igaz, hogy 70%-uk szerint az állami kiadások növelése nem jelenti azt, hogy az adókat is növelni kell.⁵³⁵

Összefüggéseket kerestem a „*Ha kevesebb adót kellene fizetni, azt teljes mértékben megfizetném*” állítást megjelölők attitűdje és demográfiai adatai között. Releváns adatnak feltételeztem a gazdasági szférát, a munkaerőpiaci státuszt és az életkort. Az említett választ adó 63 személy közül 43 fő, vagyis **68,3% a közszférában dolgozik**; mivel ennek a személyi körnek gyakorlatilag kevesebb módja van kibújni az adófizetési kötelezettség alól (hiszen a

⁵³² NAV vállalati arculat, adótudatosság és ügyfélelégedettség felmérés. Kvalitatív kutatási eredmények. Készült a Nemzeti Adó- és Vámhivatal részére. Századvég, 2021. június 21., p. 3.

⁵³³ I. m., p. 98.

⁵³⁴ NAV vállalati arculat, adótudatosság és ügyfélelégedettség felmérés a magyar lakosság körében. Készült a Nemzeti Adó- és Vámhivatal részére. Századvég, 2021. június 21., p. 37.

⁵³⁵ NAV vállalati arculat, adótudatosság és ügyfélelégedettség felmérés a magyar vállalkozások körében. Készült a Nemzeti Adó- és Vámhivatal részére. Századvég, 2021. június 21., p. 30.

munkáltató havonta levonja tőlük a személyijövedelemadó-előleget), esetükben inkább úgy érthető ez a választás, hogy örülnének, ha kevesebb adót kellene fizetni. A munkaerőpiaci státusz esetében feltételeztem, hogy az egyéni vállalkozók, a gazdasági társaságok tagjai és versenyszférában dolgozó vezetők felülreprezentáltak lesznek, éppen a fönti, szja-előleg kapcsán tett megállapítás miatt; ezt azonban nem sikerült bizonyítani, arányuk mindössze 19% volt. Az életkor esetében sem tudtam összefüggést feltárni a válasszal: 76,2%-uk 40 év fölötti, viszont az összes válaszadó (n=364) 80,8%-a is ebbe a korosztályba tartozik.

5. Az alábbiak közül mely intézkedéseket tartaná hasznosnak?

- Ha az állam évente közzétenné, hogy az általa beszédett közterhekből milyen arányban költött pl. oktatásra, árvízvédelemre stb.
- Ha évente tájékoztatást kapnék arról, hogy a befizetett személyi jövedelemadóm milyen mértékű fejlesztésre elegendő (például hány új mentőautót lehet abból beszerezni).
- Ha a felderített költségvetési csalási bűnügyek bemutatásakor közzétennék, hogy az elkövető(k) által meg nem fizetett adó mire lehetett volna elég (például meddig lehetne abból egy iskolát működtetni).
- Egyiket sem.

Ennél a kérdésnél arra kívántam magyarázatot kapni, hogy az adózók a beszédett közterhek redisztribúciója kapcsán milyen információkat szeretnének kapni, hiszen mind az adómorálról szóló fejezetben feltárt szakirodalom, mind pedig a vezetői interjúk tartalma alapján **feltételezem, hogy az adófizetők hajlandóbbak olyan célokra áldozni, amelyekről pontos értesülésük van.** Ehhez szorosan kapcsolódva, azt is feltételezem, hogy a társadalom tagjai kevésbé tudnak azonosulni a Nemzeti Adó- és Vámhivatal bűnügyi tevékenységével, ha annak médiabeli kommunikációja csupán a felderítések, elfogások bemutatására, az elfogott gyanúsítottak és a lefoglalt vagyonelemek bemutatására szorítkozik. Ezzel szemben **feltételezem, hogy az adó- és vámhatóság bűnügyi munkájának kommunikációja hatásosabb lenne, ha azt is közölné a NAV, hogy az elkövető(k) által meg nem fizetett adó milyen állami kiadásokra lehetett volna elég.** Közérthetően szólva – és ez lehetne az ilyen típusú közlemények mottója is –: „*Mennyit loptak mindannyiunktól?*” vagy „*Mit loptak az életünkben?*” Ilyen tartalmú üzenetek által „lefordítható” lenne az átlagember számára is, hogy egy-egy bünszervezet által meg nem fizetett köztartozásból például létre lehetett volna hozni három okos zebrát, csökkentve ezzel is a balesetek számát. A „felszámoltuk”, „lefoglaltuk”, „elfogtuk”, „akár X évet is kaphat” „Y Ft összegű bírságra számíthat” stb.

típusú üzenetek csupán az adónyomozók, a NAV sikerét sugallják. Ha ezt sikerül összekötni az elvont köztartozás összegének megfelelő „kézzel fogható” üzenettel, akkor a médiafogyasztóban sokkal inkább tudatosulna, hogy ez mindannyiunk pénze volt. Az üzenet hatékonysága érdekében feltétlenül olyan állami feladatot, tevékenységet, beruházást kell említeni, ami sok embert érint, ezáltal sokan egyetértenek azzal (tehát például az egészségügy, az oktatás, a közbiztonság, az infrastruktúra területéről). Beszédes képsor egy korábbi APEH-reklámfilmről: az állampolgár éppen az adóbevallását töltögeti, és nem írja be a teljes összeget. Megjelenik előtte a többi között egy iskolai osztály, ahol a gyerekek egy építési területen a puszta földön álló padosorokban tanulnak. Majd vált a kép, az adózó csóválja a fejét, beírja a valós (magasabb) összeget, és már egy új, korszerűen berendezett osztályteremben látjuk a tanulókat.⁵³⁶ **Ami az egyes állítások kiválasztását illeti:** az összes válaszoló (n=364) közül 36-an, a válaszolók mintegy 10%-a egyik felkínált lehetőséget sem tartaná hasznosnak. Csak a saját szja felhasználásáról összesen 18-an kapnának szívesen visszajelzést (4,9%). **A válaszolók túlnyomó része azonban legalább két tájékozási lehetőséget is kiválasztott,** így az összesített eredmény a következő:

Az alábbiak közül mely intézkedéseket tartaná hasznosnak?		
Ha az állam évente közzétenné, hogy az általa beszedett közterhekből milyen arányban költött pl. oktatásra, árvízvédelemre stb.	281 fő	77,2%
Ha évente tájékoztatást kapnék arról, hogy a befizetett személyi jövedelemadó milyen mértékű fejlesztésre elegendő (például hány új mentőautót lehet abból beszerezni).	98 fő	26,9%
Ha a felderített költségvetési csalási bűnügyek bemutatásakor közzétennék, hogy az elkövető(k) által meg nem fizetett adó mire lehetett volna elég (például meddig lehetne abból egy iskolát működtetni).	111 fő	30,5%
Egyiket sem.	36 fő	9,9%

A válaszolók zöme, 77,2%-uk szeretné, ha az állam valamilyen formában közzétenné, hogy a beszedett köztartozásokat milyen arányban fordította meghatározott célokra; 26,9%-uk pedig szívesen venné, ha „átváltanák” számára az általa befizetett személyi jövedelemadót társadalmilag hasznos fejlesztésekre. Közjogi szempontból az előbbi

⁵³⁶ Sajnos a kisfilmet nem találtam a NAV honlapjának archívumában (pedig legjobb emlékezetem szerint onnan töltöttem le), és máshol sem leltem rá az interneten. Szerencsére korábban letöltöttem és elmentettem. Továbbá minden bizonnyal megtalálható a Pénzügyőr- és Adózástörténeti Múzeum gyűjteményében.

kíváncsi vagyok megvalósul, hiszen a zárszámadási törvényben⁵³⁷ erre vonatkozóan pontos kimutatás olvasható. Ez a dokumentum azonban nem a közérthető, hatékony kommunikáció céljára készül, hanem jogszabályi kötelezettségből. Némileg egyszerűbb, közérthetőbb a Pénzügyminisztérium honlapján fellelhető részletes tájékoztató az államháztartás központi alrendszerének adott évi alakulásáról,⁵³⁸ ráadásul ez a dokumentum a bevételek és kiadások számadatain túl adatelemzéseket és diagramokat is tartalmaz. A válaszolók nagy száma azonban azt mutatja, hogy az adófizetőknek ennél még egyszerűbb megjelenítésre van igényük, és olyan felületen, amely ráadásul jóval szembeötlőbb, gyakrabban látogatott, mint a Pénzügyminisztérium ÁHT jelentések menüpontja. Kínálják magukat erre a célra a NAV médiafelületei. Egyébként a NAV-kutatás eredménye megerősíti a fentieket: a lakossági válaszadók döntő többsége, 32,5%-a arra a kérdésre, hogy „*Ön szerint mivel lehetne növelni a legjobban a magyar adófizetők adótudatosságát, szabálykövető adózását?*”, azt válaszolta, hogy „*Ha tájékoztatást kapnék, hogy az állam mire fordította az általam befizetett adót*”.⁵³⁹ (Abban a kutatásban 12 lehetőséget ajánlottak, és ott is meg lehetett jelölni több választ.) A vállalkozásokról készült felmérésben ugyanez a válasz a második helyre szorult, de még ott is 30,9% választotta.⁵⁴⁰

A költségvetési csalási bűnügyek révén meg nem fizetett adóról szóló kérdés kiválasztási aránya (30,5%) alulmúlta várakozásaimat. Ez feltételezésem szerint arra utalhat, hogy a médiafogyasztók jórészt „megelégednek” a bűnügyi témájú médiatartalmak akciófilmeket idéző „szórakoztató” szegmensével, és nem igazán kíváncsiak arra, hogy valójában mi is a jogi-gazdasági tartalma egy-egy ilyen ügynek. E feltételezés tisztázása további kutatást igényel – esetleg egy kísérletet a NAV részéről: milyen fogadtatása lenne a bűnügyi híradások fenti javaslatom szerinti (tehát az elvont köztartozásra is utaló) átalakításának?

⁵³⁷ A zárszámadási törvény pontos címe minden alkalommal: évi törvény a Magyarország ... évi központi költségvetéséről szóló évi törvény végrehajtásáról.

⁵³⁸ A 2021. évre vonatkozó dokumentum elérhető itt: <https://kormany.hu/penzugyminiszterium/aht-jelentesek> (2022. 02. 01.)

⁵³⁹ NAV vállalati arculat, adótudatosság és ügyfélelégedettség felmérés a magyar lakosság körében. Készült a Nemzeti Adó- és Vámhivatal részére. Századvég, 2021. június 21., p. 54.

⁵⁴⁰ NAV vállalati arculat, adótudatosság és ügyfélelégedettség felmérés a magyar vállalkozások körében. Készült a Nemzeti Adó- és Vámhivatal részére. Századvég, 2021. június 21., p. 32.

A következő két kérdés (6., 7. kérdés) a hivatalos (államigazgatási/rendészeti) kérdésben való információszerzés preferált forrására és az előnyben részesített hivatalos kommunikációs csatornára vonatkozott.

6. Jellemzően milyen forrásból tájékozódik, ha hivatalos (államigazgatási/rendészeti) kérdésben szeretne informálódni? Az informálódás lehetséges forrásaként a következő válaszokat lehetett megjelölni (egyszerre többet is): jogszabály (Magyar Közlöny, Nemzeti Jogszabálytár stb.); az állami hatóságok hivatalos tájékoztatásai; sajtó (napi-, hetilap, rádió, televízió); közösségi média; ismerősök, barátok; a munkáltatóm; szakemberek (ügyvéd, könyvelő, adótanácsadó stb.); nem érdekelnek ezek az információk.

A 364 válaszadó közül a legtöbben a jogszabályokban keresik meg a szükséges információt (257 válasz), ezt követik a hatóságok hivatalos tájékoztató anyagai (199). Szakemberektől 122-en, a sajtóból 103-an gyűjtenek információt. Ezt követi a közösségi média (76), az ismerősök és barátok (52), végül a munkáltató (38). Kilencen válaszoltak úgy, hogy nem érdeklik őket ezek az információk. Jól látható tehát, hogy **a legtöbben a hivatalos forrásokat részesítik előnyben.**

7. Az állami hatóságok hivatalos kommunikációs csatornái közül melyiket milyen gyakran használja, ha hivatalos (pl. eljárási) kérdésben szeretne informálódni? A 362 válaszoló a következő lehetőségek közül választhatott minden egyes kommunikációs csatorna esetében: naponta, hetente, havonta, negyedévente, évente, soha. A felmérésből kiderül, hogy az állami hatóságok szervezeteinek hivatalos kommunikációs csatornái közül információszerzésre a **leggyakrabban** (naponta) a hivatalos közösségi oldalt (12,4%) és a honlapot (6%) használják. A heti használat esetében ez az arány megfordul: a honlap (15,4%) megelőzi a hivatalos közösségi oldalt (10,6%). Ugyanakkor a két felületet *legalább havonta* (tehát akár hetente vagy naponta is) használók arányában is a honlapé az elsőség (52,7%) a közösségi oldal előtt (36%). A hivatalos közösségi oldalakat 42,6% viszont sohasem használja. Az állami hatóságoktól a **legritkábban** személyesen (39,7%), telefonon (38,9%), illetve írásban (35,8%) kérnek információt.

8. Milyen információt várna el az állami hatóságoktól (vagy konkrét hatóságtól), amelyhez jelenleg ezek egyik hivatalos kommunikációs csatornáján sem jut hozzá? Talán erre a kérdésre kaptam a legbeszédesebb válaszokat. Szabad szöveges válaszadási lehetőséget

állítottam be, tehát bármilyen saját választ be lehetett írni a kérdőívbe. A válaszadók közül 202-en töltötték ki ezt a rovatot, és miután kiszűrtem azokat a válaszokat, amelyek nemlegesek voltak („nincs ilyen”, „nincsen más”, „XXX” stb.), végül **131 értékelhető válasz** érkezett. A beérkezett válaszokat a következő főbb csoportokba lehet sorolni:

- Sok válaszadó a hiányzó információ *tartalma* helyett annak *minőségére* utalt, amikor azt fogalmazta meg, hogy **egyszerű, közérthető tájékoztatást** vár el az állami hatóságoktól. („*Korrekt, pontos és érthető magyar köznyelvű tájékoztatás.*”; „*Érthető, az átlagember számára is érthető egyenes és rövid (lényegre törő) kommunikáció. Sok a felesleges körítés, hivatalos duma.*”)
- Szintén típusválasz volt a **jogszabályváltozásokra való figyelemfelhívás** igénye. A válaszadók elvárják, hogy a hatóságok ne csak végrehajtsák a jogszabályokat, hanem folyamatosan tájékoztassák az embereket az őket érintő változásokról. („*Hívják fel a figyelmet a jogszabályváltozásokra, főleg abban az esetben, ha már valami régi, elavult, de »berögződött« jogszabály változik.*”)
- Mivel már évtizedek óta tartja magát az a tapasztalatból eredő nézet, hogy „*a gyakorlatban a kormányzás és a közigazgatás nem választható el élesen, így nem tartható a politika és a közigazgatás merev szétválasztása sem*”,⁵⁴¹ nem meglepő, hogy **az állami hatóságok politikai befolyására való utalás** is megjelenik a vélemények között. („*Amire igazán kíváncsi lennék, azt politikai okokból úgysem mondanák meg.*”) Hasonló véleményekről beszámol a NAV-kutatás is: „*gyakorlati a kormányközeli és nagyméretű piaci szereplők pozitív diszkriminációjára való utalások*”.⁵⁴²
- A szabad szöveges válaszok alapján is megerősíthető, hogy **van igény a felderített bűncselekmények végkifejletének kommunikálására**. („*Ha egy bűnügyet felderítenek, akkor követhesse nyomon az állampolgár az ítéletig.*”; „*Büntetőeljárás során biztosítási intézkedésként lefoglaltakból ténylegesen befolyt összeg.*”)
- Az egyik szabad szöveges válasz konkrét technikai fejlesztésre ösztönöz, ilyen irányú ügyféli igényről a NAV-kutatás is beszámol. („*Telefonon szinte elérhetetlenek, ezért jó lenne egy azonnali chat kapcsolati lehetőség vagy e-mailben történő kérdezési alternatíva.*”)

⁵⁴¹ KAISER Tamás: *A kormányzástan és a közpolitika-tudomány rendszertani elhelyezkedése, alapkategóriái, összefüggésrendszere, lehatárolása*. In: KAISER Tamás (szerk.): *A modern kormányzás koncepcionális és közpolitikai keretei*. Budapest, Dialóg Campus Kiadó, 2019, pp. 15–32., pp. 18–19.

⁵⁴² NAV vállalati arculat, adótudatosság és ügyfélelégedettség felmérés. Kvalitatív kutatási eredmények. Készült a Nemzeti Adó- és Vámhivatal részére. Századvég, 2021. június 21., p. 99.

NAV-nál, NYUFIG-nál nehéz a helyes nyomtatványt kiválasztani, itt is nagy segítség lenne pl. egy gyors chat-, vagy e-mail kérdés/válasz lehetőség.”)

Képet kívántam kapni arról, hogy három fegyveres, rendvédelmi, illetve rendvédelmi feladatokat is ellátó szervezet milyen gyakorisággal jelenik meg különböző kommunikációs csatornákon. Erre szolgált a **9–13. kérdés**, ahol arra kérdeztem rá, hogy a válaszadók a nyomtatott, illetve az elektronikus sajtóban, az internetes honlapokon, a közösségi médiában, illetve plakátokon/járműreklámban milyen gyakran találkoznak a rendőrségről, a büntetés-végrehajtásról, illetve a NAV-ról szóló tartalmakkal. A kapott válaszok szerint a legmarkánsabb médiajelenléttel a rendőrség bír, hiszen valamennyi platformon ez a szervezet van jelen a legnagyobb mértékben akár napi rendszerességgel is. A NAV-ról szóló tartalmak mennyisége mindegyik csatornán megközelíti a rendőrségét, míg a büntetés-végrehajtásról láttak-hallottak a legkevesebbet a válaszadók.

A Nemzeti Adó- és Vámhivatalról szóló, azzal kapcsolatos tartalommal a megkérdezettek a felsorolt kommunikációs csatornákon **jellemzően hetente vagy havonta találkoznak (42–56%)**. Napi rendszerességgel a NAV legtöbbször a közösségi médiában jelenik meg (27,5%), ezt követik a különböző honlapok (22,2%), illetve az elektronikus és a nyomtatott sajtó (14 és 13,8%). A válaszadók 50,3%-a nyilatkozott viszont úgy, hogy plakáton, illetve járműreklámban még sohasem látott NAV-val kapcsolatos tartalmat.

Az általánosítás ellenére (állami hatóságok) a NAV-ra teljes mértékben értelmezhető **14. kérdés** arra vonatkozott, hogy **bizonyos, az államigazgatási/rendészeti tevékenységet érintő hírek, információk általában mennyire szokták érdekelni a válaszadót**. Itt olyan, a NAV-nál is (vagy csak ott) előforduló hírtípusokat soroltam föl, amelyekkel rendszeresen lehet találkozni a médiában. A válaszadást Likert-skálán végezték a kitöltők, és négy lehetőség közül választhattak (egyáltalán nem érdekel – inkább nem érdekel – inkább érdekel – nagyon érdekel). **Az első három – a legnagyobb érdeklődést kiváltó – hírtípus** a következő volt (a százalékos érték az *inkább érdekel + nagyon érdekel* besorolás összegét mutatja):

- Önt is érintő jogszabályváltozások: 98,3%
- Határidőkre vonatkozó figyelmeztetés: 91,4%
- Bűnözői csoport leleplezése, elfogás: 84,6%

Látható az adatokból, megerősítve a szabad szöveges vélemények elemzése során levont következtetéseket, hogy a közérdeklődésre leginkább számot tartó információk egyértelműen

az ügyféli kötelezettségek teljesítését, illetve lehetőségek kihasználását megkönnyítő, lehetővé tevő híradások.

Az utolsó három – a leggyéresebb érdeklődést kiváltó – hírtípus a következő volt (a százalékos érték az *inkább érdekel + nagyon érdekel* besorolás összegét mutatja):

- Hatósági személyek bajba jutott embernek segítettek (pl. utcai rosszullét): 69,8%
- Szolgálati kutyákról szóló hírek: 61,5%
- Tervezett ellenőrzések közzététele: 50%

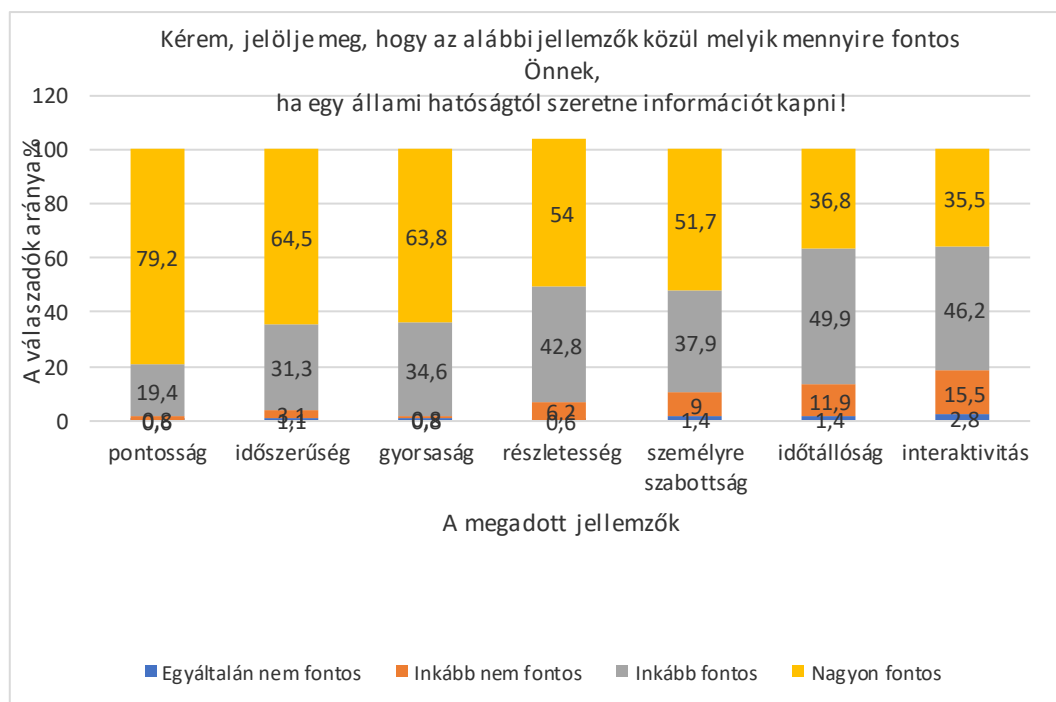
A fenti három eredmény igazolja a NAV kommunikációjának azon törekvését, hogy szolgálati kutyákról, illetve a munkatársak segítőkész, emberi hozzáállásáról szóló híradásokkal emeljék az állami adó- és vámhatóság reputációját. A tervezett ellenőrzések előre jelzése a megkérdezetteknek pontosan a felét érdekli, a felét pedig kevésbé. Az 50%-os arány összhangban van egyik interjúalanyom vélekedésével: „*Vagy vegyük az adótraffipax⁵⁴³ esetét: a napi média sokat foglalkozik vele – pedig én azt hittem, amikor bevezettük, hogy hamarosan lerágott csont lesz.*”

Az eredményekből az látszik, hogy még az embereket legkevésbé érdeklő hírtípusra is a megkérdezettek 50%-a mondta azt, hogy inkább, vagy nagyon érdekli. Ez azt mutatja, hogy a NAV által közzétett tartalmak legnagyobb része fontos, hasznos, vagy egyszerűen csak érdekes. Ahogyan egyik interjúalanyom fogalmazott: „*A NAV iránt mindig érdeklődnek.*”

15. Kérem, jelölje meg, hogy az alábbi jellemzők közül melyik mennyire fontos Önnek, ha egy állami hatóságtól szeretne információt kapni! Ezzel a kérdéssel arról kívántam meggyőződni, hogy van-e, és ha igen, milyen fontossági sorrend állítható föl a hivatalos szervezetektől kapott információk vonatkozásában. Vajon melyik jellemző mennyire fontos az állami hatóságok ügyfeleinek? A válaszokat Likert-skála alkalmazásával lehetett megadni, négy lehetőség közül az egyiket megjelölve (egyáltalán nem fontos – inkább nem fontos – inkább fontos – nagyon fontos). Amint az 1. ábrán látható, a megadott jellemzők mindegyike esetében a válaszolók legalább 81,7%-a az *inkább fontos, nagyon fontos* lehetőséget

⁵⁴³ Az adótraffipax a Nemzeti Adó- és Vámhivatal honlapján elérhető előrejelzés, amelyből az adóalanyok megtudhatják, hogy hol, mikor, milyen tárgykörben várható fokozott, célzott NAV-ellenőrzés. Például: „A NAV Pest Megyei Adó- és Vámigazgatóságának munkatársai 2022. február 7. és 14. között a virág- és ajándékkereskedőket ellenőrzik. Az adóellenőrök online vásárlásokat is kezdeményeznek. A revizorok főként a számla- és nyugtaadást, a foglalkoztatás szabályszerűségét és az online pénztárgéppel kapcsolatos szabályok betartását vizsgálják. A közzétett információ nem zárja ki, hogy máshol is lehetnek ellenőrzések.” <https://nav.gov.hu/ugyfeliranytu/adotraffipax> (2022. 02. 04.)

választotta. Különbség inkább csak a *nagyon fontos* válaszok arányában mutatkozik. Eszerint a megkérdezettek **a kapott információ pontosságát sorolták az első helyre** (79,2%-uk ezt a jellemzőt nagyon fontosnak értékelte). A következő két, szinte azonos arányban nagyon fontosnak ítélt tulajdonság az időszerűség és a gyorsaság (64,5, illetve 63,8%). Kevésbé lényeges, de a válaszolók mintegy felének mégis nagyon fontos, hogy a kapott információ részletes és személyre szabott legyen. Végül pedig csupán a megkérdezettek nagyjából 1/3-a sorolta a legfontosabbak közé az időtállóságot és az interaktivitást.



3. ábra
A megkérdezettek válaszainak aránya az állami hatóságoktól igényelt információk privilegizált jellemzőivel kapcsolatban. Saját szerkesztés

16. Az állami hatóságok hivatalos kommunikációs csatornáinak közül legtöbbször melyiket használja ügyintézésre? E kérdés föltevésével képet kívántam alkotni a megkérdezettek preferenciáiról a hivatali ügyintézésben. A válaszok hűen tükrözik a huszonegyedik századi technikai megoldások előretörését. A postai levél gyakorlatilag eltűnik az állami hatóságokkal való kapcsolattartás formái közül, az online ügyintézési lehetőségek pedig – amelyek közül a kérdőívben is a legismertebbet, az ügyfélkaput emeltem ki – a válaszadók pontosan kétharmadának a legkedveltebb csatornáik.

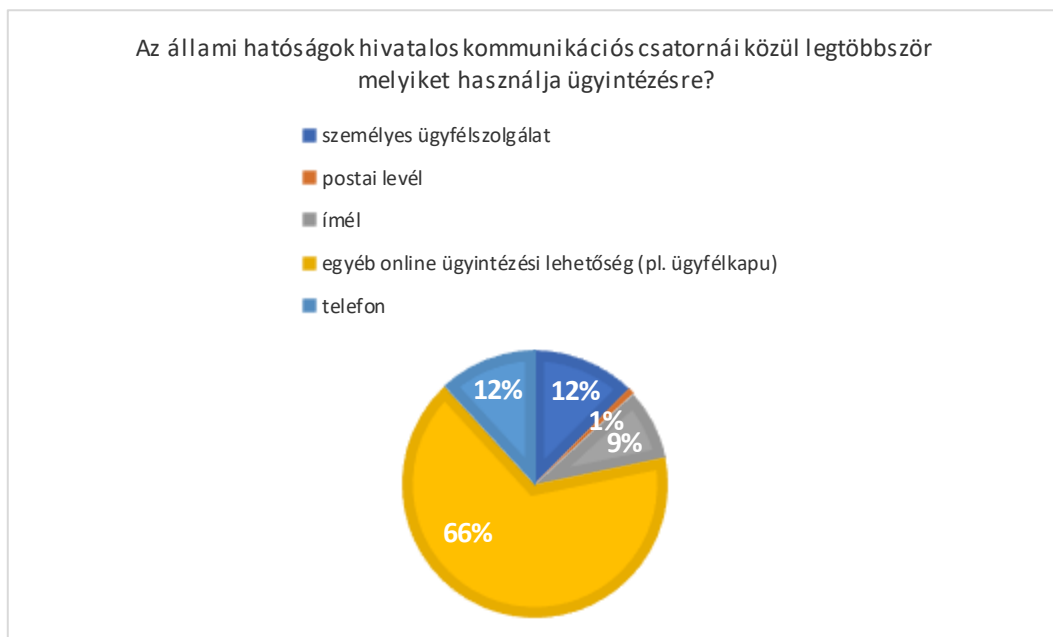
A NAV-kutatás eredményei némileg árnyalják a kérdőívemre adott válaszokból kialakított képet. Azt gondolhatnánk, hogy a fenti „ideális” állapot igaz a NAV ügyfelei

esetében is, különösen annak fényében, hogy a NAV valóban élen jár a digitalizációban. A kutatási eredmények szerint azonban a lakossági csoportba tartozó megkérdezettek majdnem fele az adóügyekkel kapcsolatosan a személyes ügyintézési módot részesíti előnyben, és szükség esetén a jövőben a legszívesebben telefonon vagy személyesen kérnének információt, és csak minden második válaszolónak van ügyfélkapuja. Az online ügyintézésrel kapcsolatban a megkérdezettek szerint fejlesztendő terület az átláthatóság, a közérthetőség, valamint az azonnali visszajelzés.⁵⁴⁴ Ez az ügyféli vélemény elgondolkodtatott. Jómagam (igyekezve elvonatkoztatni NAV-foglalkoztatotti identitásomtól) a NAV lakossági ügyfeleként őszintén és jó szívvvel, ugyanakkor tárgyilagosan állíthatom, hogy az online ügyintézési módok általában is és a NAV esetében is rendkívül ügyfélbarát, gyors, egyszerű, közérthető megoldások, amelyek azonnali visszajelzést kínálnak. Ez a személyes tapasztalatom. Úgy gondoltam tehát, hogy az általam megkérdezettek demográfiai adatai között kell lennie valamilyen tényezőnek, ami arra az eredményre vezetett, hogy kétharmaduk a legszívesebben online intézi a hivatalos ügyeit. Első gondolatom az volt, hogy mivel a válaszadóim között felülreprezentáltak a közszférában dolgozók, akiknek kötelező ügyfélkapuval rendelkezniük, ez a körülmény játszhatott közre az említett eredmény létrejöttében. Ez a feltételezésem azonban nem nyert igazolást, mert a 241 válaszoló közül, akik az online ügyintézést preferálják, 133 fő (55%) dolgozik a közszférában (miközben arányuk az összes válaszadó között is majdnem 50%). Találtam viszont egy szignifikáns összefüggést: az online ügyintézést választók 75%-a legalább főiskolai végzettséggel rendelkezik, vagyis **az iskolai végzettség és az online ügyintézési csatornák választása között összefüggés látható**. Ugyanezt a tendenciát a NAV-kutatás is föltárta: a NAV-nál online ügyintézést előnyben részesítők 66,3%-a rendelkezik legalább főiskolai végzettséggel.⁵⁴⁵ (Érdekes módon, bár kerestem, értékelhető korosztályi összefüggést sem találtam: a fiatalabbak – legfeljebb 40 évesek – aránya a teljes mintában és az online csatornákat választók között egyaránt 20% körül mozog.)

Ennek a kérdésnek további hozadéka, hogy az online ügyintézést preferáló megkérdezettek 71%-a mobileszközön válaszolt a kérdésekre, és ha ezt a szűkebb csoportot külön vizsgáljuk, akkor közülük 72% rendelkezik legalább főiskolai végzettséggel.

⁵⁴⁴ NAV vállalati arculat, adótudatosság és ügyfélelégedettség felmérés a magyar lakosság körében. Készült a Nemzeti Adó- és Vámhivatal részére. Századvég, 2021. június 21., pp. 8–9.

⁵⁴⁵ I. m., p. 59.

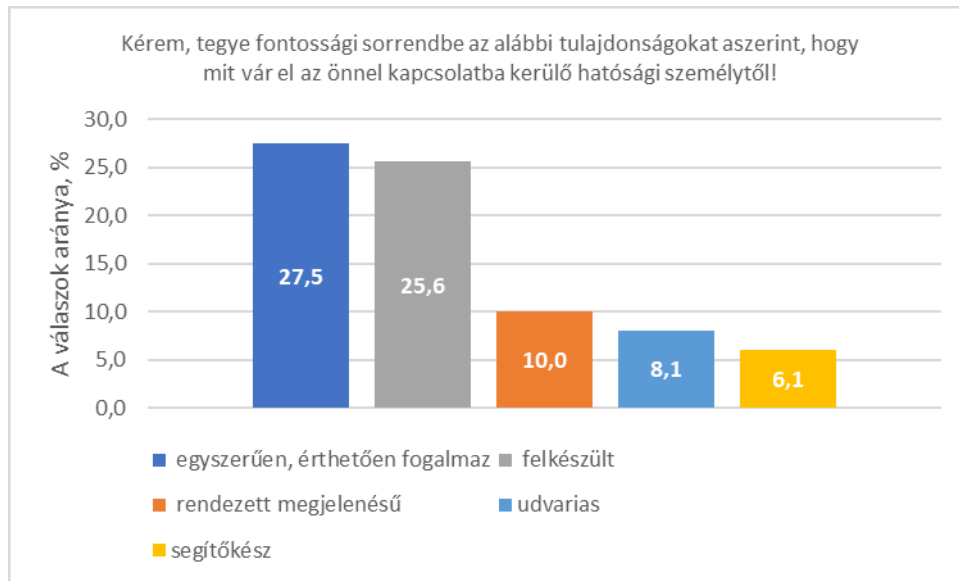


4. ábra

A megkérdezettek válaszainak aránya az állami hatóságokkal való kommunikáció során használt csatornákról.
Saját szerkesztés

A kérdőív két kérdése célzottan **az állampolgárokkal közvetlen kapcsolatba kerülő hatósági alkalmazottak kommunikációjával** volt kapcsolatos.

17. Kérem, tegye fontossági sorrendbe az alábbi tulajdonságokat aszerint, hogy mit vár el az Önnel kapcsolatba kerülő hatósági személytől! A válaszadóknak öt olyan pozitív tulajdonságot kellett fontossági sorrendbe tenniük, amelyek mindegyikét valamennyien jó néven vennék egy hivatali ügyintézőtől a személyes ügyintézés során. A válaszokból kiderül, hogy a megkérdezettek negyede az egyszerű, érthető fogalmazást, további egynegyedük pedig a felkészültséget helyezi előtérbe, azaz: **az információ tartalmára vonatkozó attribútumok a legfontosabbak.** A további jellemzők (rendezett megjelenés, udvariasság, segítőkészség) ezekhez képest számottevően jelentéktelenebbek. Azt mondhatjuk tehát, hogy **a hatósági személyek viselkedése, attitűdje jóval kevésbé fontos** (fele-, harmad-, illetve negyedannyira), mint maga az információ.

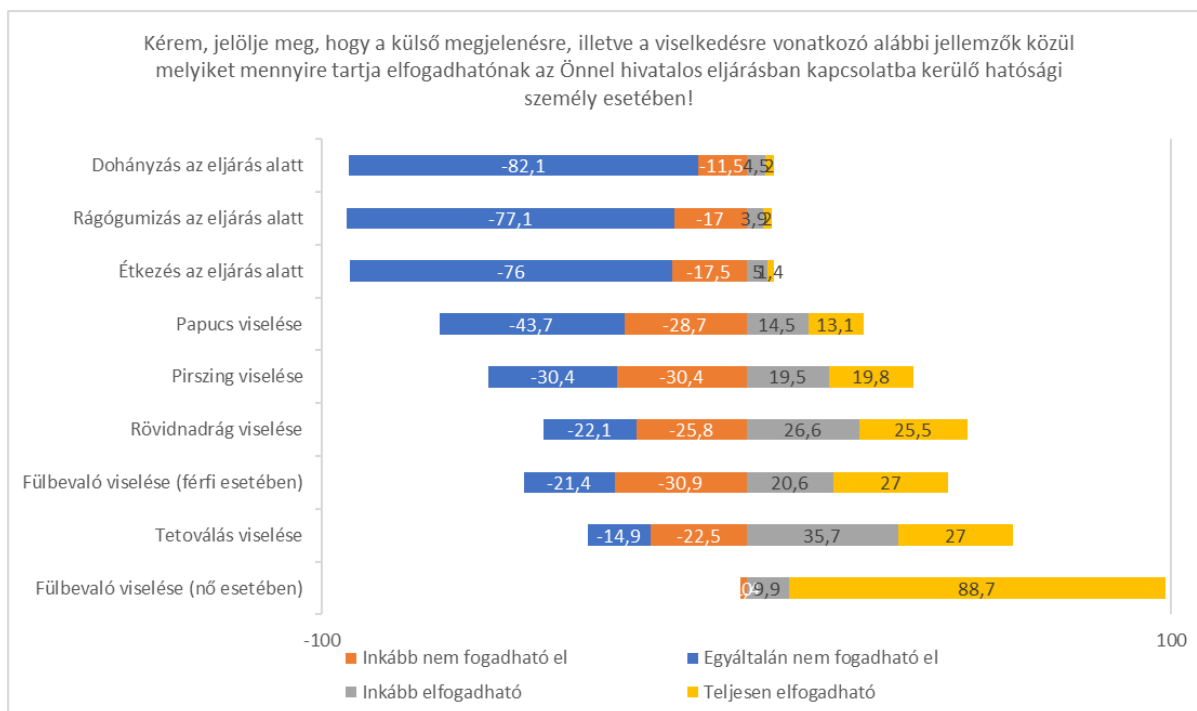


5. ábra

A megkérdezettek válaszainak aránya a hatósági alkalmazottak preferált tulajdonságairól. Saját szerkesztés

Bár a rendezett megjelenést a válaszadók csupán tizede tartotta fontosnak, úgy gondolom, hogy bármilyen szervezet megítélésére jelentős hatással van az ott dolgozók külseje, az, hogy milyen képet mutatnak saját magukról, ezáltal közvetve (vagy nagyon is közvetlenül) az általuk képviselt szervezetről. A kommunikációelmélet több szakkifejezéssel illeti a kommunikációnak azt a szegmensét, amelynek elemeit sokszor nem is azért használjuk, hogy általuk nagyon szándékoltan közöljünk (kommunikáljunk) valamit, hanem egyszerűen csak az ízlésünk vagy éppen a lehetőségeink, vagy akár a pusztán véletlen határozza meg használatukat. Mégis, ezek a statikus kommunikatív jellemzők, harmadlagos kommunikációs eszközök vagy kulturális szignálok (lásd az 5.3. alfejezetben) nagyon is sok információt közölnek arról a személyről vagy szervezetről, aki (amely) alkalmazza, használja ezeket.

Jómagam is különös érdeklődéssel fordulok a statikus kommunikatív jellemzők felé, éppen ezért kérdőívem utolsó fő kérdése is ezekre irányult. **18. Kérem, jelölje meg, hogy a külső megjelenésre, illetve a viselkedésre vonatkozó alábbi jellemzők közül melyiket mennyire tartja elfogadhatónak az Önnel hivatalos eljárásban kapcsolatba kerülő hatósági személy esetében!**



6. ábra

A megkérdezettek válaszainak aránya
a hatósági alkalmazottak külső megjelenéséről és viselkedéséről.
Saját szerkesztés

A hatósági alkalmazott (legyen az kormányhivatali ügyintéző, rendőr vagy pénzügyőr) az állampolgárral való kapcsolatában hatóságát, közvetve pedig a magyar államot képviseli. Az ő megjelenése közvetíti azt is, hogy mennyire komoly, rendezett, precíz, vagy ellenkezőleg: komolytalan, szétszórt, pontatlanul működő az őt alkalmazó állami hatóság. A kérdőív ezen kérdésében kilenc olyan statikus kommunikatív jellemzőt soroltam föl, amelyeket (egyetlen „referenciaelem”, a nők fülbevaló-viselése kivételével) jómagam komoly, maga iránt bizalmat ébresztetni kívánó szervezet alkalmazottai tekintetében nem tekintek kívánatosnak – ha úgy tetszik, az volt a felállított hipotézisem, hogy ezt mások is így gondolják. A válaszokat négyfokú Likert-skálán lehetett megjelölni (egyáltalán nem fogadható el – inkább nem fogadható el – inkább elfogadható – teljesen elfogadható).

A várakozásnak megfelelően a nők fülbevaló-viselését gyakorlatilag mindenki (a válaszolók 98,6%-a) legalábbis inkább elfogadhatónak tartotta. Ez nem meglepő, hiszen kultúránkban régóta megszokott, elfogadott a nők ékszerviselése. Az igazán beszédes eredmények a többi nyolc elem közötti választás során keletkeztek. Amint látható, a megkérdezettek majdnem mindegyikében **ellenérzést vált ki, ha a hivatalos személy az eljárás alatt étkezik, rágógumit rág vagy dohányzik**. Négy statikus kommunikatív jellemző (két ruházati cikk, illetve két ékszer) esetében már megoszlanak a vélemények: a férfiak

fülbevaló-viselése nagyjából fele-fele részben elfogadott, illetve elfogadhatatlan a válaszolók körében, és lényegében ugyanez a helyzet a rövidnadrág esetében is. (Természetesen ez a vélemény minden bizonnyal nagyon is helyzetfüggő. A rendőrök vízi rendészeti rövidnadrágját⁵⁴⁶ valószínűleg többen tartják helyénvaló viseletnek, mint ahányan nem.) A papucs viselését viszont 72% legalábbis inkább nem elfogadhatónak értékelte, a pirszinget viszont csak 61%. Számomra különösen meglepő volt a pirszingen kívül a másik testmódosítás, a tetoválás megítélése. Azt vártam, hogy többségben lesznek az inkább elutasító vélemények. Ezzel szemben a tetoválás viselését hatósági alkalmazottaknál a megkérdezettek 27%-a teljesen elfogadhatónak tartja, 35,7% szerint pedig inkább elfogadható. Az elutasítók közül 22,5% inkább nem fogadná el, 14,9% pedig egyáltalán nem. (A papucs viselését háromszor annyian utasítják el, mint a tetoválását!)

Ennél a kérdésnél – mint fentebb utaltam rá – célszerű megvizsgálni azt, hogy miként befolyásolhatja a Likert-skála megjelenítése a válaszok minőségét. Kutatók azt találták, hogy **a válaszadók a függőleges formátumú végpontokat általában kevésbé szélsőségesnek tekintik, és ezért nagyobb valószínűséggel választják ki őket**, mivel a végpont-válaszkategóriák kevésbé vannak szétválasztva.⁵⁴⁷ Megkíséreltem ezt a kutatási eredményt bizonyítani, mégpedig oly módon, hogy öt esetben (fülbevaló férfiaknál, pirszing, tetoválás, papucs, rövidnadrág) megnéztem, hogy a teljesen elfogadható választ adók közül hányan töltötték ki a kérdőívet mobil eszközön (álló képernyőn). Így 61% és 74% közötti eredményeket kaptam, amelyek többségre utalnak, viszont az összes válaszadó közül is nagyjából ugyanilyen arányban (68%) vannak jelen azok, akik álló képernyőt használnak. Ebben a kérdőíves kutatásban tehát – valószínűleg a minta kis mérete miatt is – nem sikerült bizonyítanom Weijtersék kutatásának megállapításait.

⁵⁴⁶ 14/2016. (V. 10.) BM rendelet a belügyminiszter irányítása alá tartozó szervek egyenruha-ellátásra jogosult személyi állományának ruházati és öltözködési szabályzatáról, valamint a különleges foglalkoztatási állomány ruházati, fegyverzeti, kényszerítőeszköz- és világítástechnikai felszereléséről, 2. melléklet

⁵⁴⁷ WEIJTERS, Bert – MILLET, Kobe – CABOOTER, Elke: Extremity in horizontal and vertical Likert scale format responses. Some evidence on how visual distance between response categories influences extreme responding. In: International Journal of Research in Marketing, XXXVIII. Vol., 2021. 1. sz., pp. 85–103.

7.3. RÉSZKÖVETKEZTETÉSEK

7.3.1. A VEZETŐI INTERJÚK ÖSSZEFOGLALÁSA

A Nemzeti Adó- és Vámhivatal nyolc vezetőjével készített interjúim előkészítése gördülékenyebb volt, mint vártam. Mindegyik vezető szívesen nyílt meg a kommunikáció témakörében, és felkérésemre azonnal reagálva, a lehető legközelebbi időpontot javasolták számomra. Négy vezető nem zárkozott el a személyes beszélgetéstől sem, ami sokkal több információt nyújtott számomra, mint a minden vezetőnek felajánlott online vagy írásos válaszadási lehetőség. Utóbbi módokat elsősorban az éppen zajló Covid-19 járvány miatt kínáltam fel. A nyíltság és a feltétlen bizalom jeleként értékeltem azt, hogy egy vezető írásba adta a válaszait, a többi interjúalany pedig habozás nélkül engedélyt adott hangfelvétel készítésére.

Interjúalanyaimat a lehető legszélesebb körből választottam, ami a szakterületüket illeti. Ez a módszer – várakozásomnak megfelelően – arra vezetett, hogy bár nyilván valamennyi vezető válaszaiban megjelentek a NAV hivatalos kommunikációjának elemei (közérthetőség, digitalizáció, szolgáltató hatóság stb.), mégis tetten érhető volt a szakterületek különbözőségéből adódó szemléletbeli különbség. Úgy gondolom, ennek nem kizárólag az az oka, hogy mindegyik válaszadó valamelyik jogelőd szervezetből érkezett a NAV-ba, és legtöbbször ott is lett vezető; sokkal inkább a szakterületek nagyon eltérő mivolta okozza ezt a különbséget. Azt gondolom, hogy ez még akkor is így van, ha az egyik megkérdezett vezető a következő véleményen volt: *„Még nem vagyunk egységesek és egyek. Igazán akkor leszünk azok, ha a szervezet munkavállalóinak nagyobb része eleve a NAV-ba érkezik.”*

Ami az interjúkérdések alapjául szolgáló dimenziókat illeti, az eredmények a következőképpen foglalhatók össze.

A megkérdezett vezetők szerint a NAV képes **egységes szervezetként** megjelenni a köztudatban, bár az emberek még sokszor emlegetik az APEH és a VPOP kifejezést is. Ez mindig attól függ, hogy az ügyfél a NAV melyik szakterületével van a legtöbbször kapcsolatban.

Az állami adó- és vámhatóság **pozitív képet** alakított ki a társadalomban; a NAV megítélése, társadalmi elfogadottsága sokat fejlődött, mert előtérbe került a szolgáltató hatósági szerep érvényesülése. Több vélemény szerint ugyanakkor nem a pozitív közkép a legfontosabb értékmérő, hanem a szervezettel szembeni bizalom. A társadalom egyfajta átmenet fázisában van: az adóhatóságtól még mindig sokan tartanak, de

már vannak olyan attitűdök is, hogy az adózás pozitív dolog, és az adóhatóság egyre jobb eszközöket nyújt az adókötelezettségek teljesítéséhez.

A korábbi évtizedek tapasztalatával ellentétben (lásd 4. fejezet) a **sajtó** (nyomtatott sajtó, rádió, televízió) napjainkban már korrekt, pontos képet mutat az adó- és vámhatóság tevékenységéről; általában tisztességes, együttműködő, közvetíti a társadalom felé a NAV törekvéseit és eredményeit. Maguk a vezetők személy szerint is korrekt kapcsolatban vannak a sajtó őket megkereső munkatársaival.

Nem ennyire jó a helyzet a **közösségi média** terén. A megkérdezett vezetők világosan látják, hogy a közösségi média nagyon jó lehetőséget teremt arra, hogy gyorsan célba jussanak a NAV üzenetei, ráadásul kötetlenebb kommunikációra van lehetőség, ami különösen a fiatalabb korosztályok elérése érdekében fontos. Voltak ugyanakkor negatív vélemények is: hozzá nem értő emberek nyilvánulnak meg a NAV-val kapcsolatos témákban, sok a negatív visszajelzés, nem ad reális képet az itt megjelenő tartalom.

Mindegyik interjúalanyom szerint az az **üzenet, amely a legnehezebben jut el** a társadalom tagjaihoz, az adótudatosság, a közteherviselés kérdése. Nem vált természetessé az adófizetés, ezért a megkérdezett vezetők szerint a NAV-nak e téren sok még a teendője. Fölmerült az is, hogy a NAV nem biztos, hogy tudja, mire kíváncsiak az emberek, milyen információt kellene gyakrabban vagy hangsúlyosabban közzétenni.

A NAV-alkalmazottaktól elvárható kommunikáció elemei a vezetői válaszok szerint: bizalmat ébresztő külső megjelenés, asszertív kommunikáció,⁵⁴⁸ felkészültség. A felkészült munkatárs legyen képes pontos tájékoztatást adni arról, hogy az ügyfélnek adott helyzetben mi a kötelezettsége, milyen jogai vannak, és milyen választási lehetőségek állnak előtte. Mindezt minél egyszerűbben, közérthetően tegye.

⁵⁴⁸ Az asszertív kommunikáció kapcsán (aminek egyik eleme a másik tisztelete) eszembe jut az 1990-es évek eleje, amikor kezdő pénzügyőr voltam. Fiatal emberként rendkívüli büszkeséggel töltött el az a vadonatúj helyzet, hogy egyenruhát öltöttem magamra, fegyvert kaptam az oldalamba, és most már előírhatom bármelyik ügyfélnek, hogy a kamion melyik részén lévő árut szeretném megvizsgálni, vagy hogy az egész szállítmányt látni kívánom tételesen. (A vámjog szabályai szerint ezt indokolni sem kellett – ma sem kell.) Egyszóval: én vagyok a hatósági ember! S hogy miért nem szólt rám senki az idősebb kollégák közül? Azért, mert abban az időben ez volt az általános attitűd. Hozzáteszem, hogy a rendszerváltozás utáni években talán nem teljesen indokolatlanul. Ez az óriási önérzet akkor kezdett el csökkenni bennem, amikor egyszer-egyszer visszatérő ügyfeleink meginvitáltak minket az üzemükbe, telephelyükre, hogy lássuk, mivel foglalkoznak, mire építették a vállalkozásukat. Ezek a látogatások döbbsentettek rá arra, hogy a vámhivatal eljárása, a vámkezelés mennyire kicsi pont egy vállalkozás mindennapjaiban, és hogy mennyire vissza tudja vetni a napi munkát. Tanulságosak voltak ezek a látogatások!

7.3.2. A KÉRDŐÍVRE ADOTT VÁLASZOK ÖSSZEFOGLALÁSA

Publikált kérdőívemben a már kifejtett okok miatt nem a Nemzeti Adó- és Vámhivatalt, hanem az állami hatóságokat tekintetem vizsgálatom tárgyának. Ily módon az első látásra szűkebb lehetőségeim szélesebb körű következtetések levonására vezettek. E következtetéseket össze tudtam vetni a NAV-val kapcsolatos 2021-ben készült felmérés eredményeivel.

Az állami hatóságok a válaszadók majdnem negyede szerint elsősorban arctalanok, ugyanakkor általában véve közérthetően kommunikálnak és korszerűen működnek. Az állami hatóságok feladatát a válaszolók jórészt ismerik. A NAV esetében ez hangsúlyozottan így van, egyetlen kivétel van: a közigazgatási hatóság végleges döntésének végrehajtása a legtöbb válaszoló szerint a kormányhivatalok feladata. Ezt a feladatot tehát a válaszadók nemigen tudták elhelyezni, viszont a helyesen válaszolók 71,7%-a a közszférában dolgozik, ezért tájékozottabb e téren.

Az adómorál a saját kérdéseimre adott válaszok és az idézett NAV-kutatás eredményei szerint is egyre magasabb szintűnek mondható. Ezen az arányon még tovább lehetne javítani a beszedett adók redisztribúciójának szembetűnő felületen megjelenő, egyszerű, könnyen áttekinthető közzétételével.

A hivatalos (államigazgatási/rendészeti) kérdésben való információszerzés preferált forrására és az előnyben részesített hivatalos kommunikációs csatornára vonatkozó válaszok elemzése azt mutatta, hogy a legtöbben hivatalos forrásokból tájékozódnak a legszívesebben. A hatóságok hivatalos csatornái közül a legkedveltebb a közösségi médiafelület és a honlap. Az információk tartalmát tekintve a válaszolók elsősorban közérthető tájékoztatást szeretnének, illetve főleg az őket érintő jogszabályváltozásokról szóló hírekre kíváncsiak. Sokakat érdekelnek ezen túlmenően a bűnügyi témájú híradások.

A hivatali ügyek intézését érintő kérdéseim kapcsán világossá vált, hogy a hatóságok ügyfelei pontos, időszerű információt szeretnének kapni, és gyorsan. Az ügyintézésre használt kommunikációs csatornák közül a válaszadók 2/3-a az online módot használja a leggyakrabban, közülük 75% rendelkezik felsőfokú végzettséggel. A NAV-kutatásból ugyanakkor kiderül, hogy az adó- és vámhatóság ügyfelei szükség esetén a jövőben a legszívesebben telefonon vagy személyesen kérnék információt, és csak minden második válaszolónak van ügyfélkapuja.

Ami a személyes ügyintézést illeti, a megkérdezettek negyede az egyszerű, érthető fogalmazást, további egynegyedük pedig a felkészültséget helyezi előtérbe, a hatóság alkalmazottjának megjelenése, attitűdje kevesebb jelentőséggel bír. Az eljárás, ügyintézés közben való étkezést, rágógumizást, dohányzást szinte mindenki elutasítja. A megjelenés, a külső vonatkozásában már jóval megengedőbbek a megkérdezettek.

8. ÖSSZEFOGLALÁS

8.1. ÖSSZEGZETT KÖVETKEZTETÉSEK

Értekezésemben az állami adó- és vámhatóság mint részben rendészeti szervezet kommunikációjának néhány főbb csomópontját kívántam szemügyre venni, ezáltal nyitott kérdésekre próbáltam válaszokat keresni. Munkám megírásakor az motivált, hogy a rendészeti kommunikációval kapcsolatos kutatások és az ezek nyomán születő publikációk eddig mostohán bántak az adó- és vámhatósági rendészeti kommunikációval – vagy egyértelműbben fogalmazva: elsősorban a pénzügyőri szakma kommunikációs kihívásaival. Ennek a hiánynak a pótlását próbáltam elkezdni a fenti oldalakon, érzékelve, hogy a munkának koránt sincs vége; már most is, az értekezés szabta kereteket kitöltve, számos továbbgondolandó kérdés vetődött föl bennem. Maga az értekezés is éppen ezért csupán az adó- és vámhatóság kommunikációjának néhány részletét vizsgálta, ám azokat törekvésem szerint annál gondosabban.

A fentieknek megfelelően – az adó- és vámhatóság, illetve jogelődjei pozicionálása, továbbá a szervezet jelenlegi kommunikációjának feltérképezése után – felvázoltam *a pénzügyőrségi sajtó történetét*. E kiadványok gyakorta reagáltak a szervezeten kívüli orgánumban megjelent cikkekre is, így lehetőség nyílt arra, hogy a belső kiadványok cikkeinek tükrében képet kapjunk a pénzügyőri (és áttételesen az adóhivatalnoki) működés mindenkor *társadalmi megítéléséről*.

A következő fejezet a kommunikációs kompetenciák köré épült. E körben kiemelten foglalkoztam a nem verbális kommunikáció eszközei közül a *testbeszéd* szerepével. Az írásbeli kommunikáció témakörén belül megvizsgáltam a *nyelvhelyesség* funkcióit, illetve tágabb kontextusba helyeztem és új eredményekkel gazdagítottam a NAV-nál kiemelten kezelt *közérthetőség* kapcsán született tudományos ismeretanyagot. A statikus kommunikatív jellemzők közül az *egyenruha* szerepét boncolgattam, hiszen ez a legszembeütőbb olyan kulturális szignál, amely a rendészeti feladatot ellátó szervezetet/személyt azonosítja.

Az adó- és vámhatóságok társadalmi szerepei közül világszerte kiemelkedik *az adómorál javítása*. Ennek kommunikációs szempontú megközelítésére ugyancsak külön fejezetben vállalkoztam.

Értékes eredményekkel szolgáltak azok a vezetői interjúk és az a kérdőív, amelyekben kiemelt hangsúlyt helyeztem a főntebb említett témákra. Az *interjúk* és a *kérdőív* révén nyert

válaszokat összevettem egy 2021-ben a NAV megrendelésére készült kutatás eredményeivel.

Hipotéziseimre a következő válaszok születtek:

H1: Az adófizetéssel szemben jól érezhető ellenszenv tapasztalható a társadalomban (különösen annak meghatározható részei körében), amely évszázadok alatt gyökeresedett meg. Ezt a hipotézist **bizonyítottam** egyrészt a sajtótörténeti források elemzésével, másrészt pedig a vezetői interjúk és a kérdőívre született válaszok révén. Az adómorállal foglalkozó fejezetben feltárt szakirodalom ugyancsak megerősíti a feltételezést.

H2: A Nemzeti Adó- és Vámhivatal (a korábbi adóhivatal és az 1867 óta önálló magyar pénzügyőrség jogutódjaként), mint az adó- és vámfizetés állami kikényszerítésére létrehozott szerv, olyan célpontként szolgál, amelyre ez az ellenszenv kivetíthető. E hipotézis esetében is utalok a sajtótörténeti adatokra, amelyek egyértelműen alátámasztják a korábbi szervezetek iránti ellenszenv meglétét. A Nemzeti Adó- és Vámhivatalra vonatkoztatva azonban ezt a hipotézist **nem sikerült bizonyítanom**, hiszen a vezetői interjúk és a kérdőívre adott válaszok alapján is arra az eredményre jutottam, hogy a hivatalt – köszönhetően a többi között innovatív digitális fejlesztéseinek és újszerű kommunikációjának – egyre inkább elfogadják az ügyfelek, és sokkal inkább magára az adózásra tekintenek szükséges rosszként.

H3: A mindenkori jogi és politikai környezettől az adó- és vámhatóság bizonyos mértékig képes függetleníteni a kommunikációját, és ennek eredményeként alakítani a társadalomban saját megítélését. A H2-nél írtak (a NAV-ot egyre inkább elfogadják az ügyfelek, és sokkal inkább magára az adózásra tekintenek szükséges rosszként) részben igazolják ezt a hipotézist. Ugyanakkor a vezetői interjúkban és a kérdőíves válaszokban is megjelenik a jogi-politikai környezetre való utalás; a vezetők jól el tudják különíteni a szervezetet érő politikai töltetű kritikát a szakmaiaktól, és csupán az utóbbiakkal foglalkoznak; a kérdőívre adott válaszokban pedig főként az állami hatóságok működésével kapcsolatos válaszok születtek még a szabad szöveges lehetőséggel élő válaszolóktól is. Mindezek alapján ezt a hipotézist **bizonyítottnak** értékelem.

H4: Az adó- és vámhatóságnak feladata alakítani az adómorált, és ehhez megfelelő eszközrendszert képes kialakítani; ezen eszközök jelentős része kommunikációs eszköz. Különösen az adómorálról szóló fejezetben, de az interjúk és a kérdőívek elemzésekor is fény derült arra, hogy az adó- és vámhatóság feladatának tekinti az adómorál és az adótudatosság fejlesztését. Ezt a törekvést támogatják a célzott kommunikációs eszközök (társadalmi célú reklám, a fiatalok, iskolások körében végzett tájékoztató munka) és magának az ügyintézésnek az egyszerűsítése, fölgyorsítása. Különösen fontos, hogy az adófizetők visszajelzést kapjanak az általuk befizetett köztartozás felhasználásáról. Az erre a célra fejlesztendő új megoldások további javulást eredményezhetnek e téren. A hipotézis tehát **bizonyított.**

H5: A társadalom az adó- és vámhatóságtól elsősorban közérthető és pontos tájékoztatást vár el. Ezt a hipotézist egyértelműen bizonyítottam a kérdőíves kutatás kapcsán, az ott kapott válaszok messzemenően **alátámasztják** az állítást.

8.2. ÚJ TUDOMÁNYOS EREDMÉNYEK

Az értekezés alapjául szolgáló kutatómunka során keletkezett eredmények közül új tudományos eredménynek tekintem az alábbiakat:

- A rendészeti kommunikáció kutatási tematikájába bevezettem az adó- és vámhatóság mint sajátos, részben rendészeti szervezet kommunikációját, amiről kutatómunkám kezdetéig a hazai szakirodalomban nem esett szó. Reményem és szándékom szerint ezzel hozzájárultam ahhoz, hogy az adó- és vámhatóság, illetve a pénzügyőri hivatás is „láthatóbbá” válik a tudományos közösség számára.
- Feltártam, összefoglaltam és korszakokra osztottam a pénzügyőrségi belső sajtó történetét. A korábbi – részben értekezésemben is hivatkozott – szerzők részletesen bemutatták a pénzügyőrség, a pénzügyőrök történetét, illetve születtek egy-egy részterületet bemutató művek is.⁵⁴⁹ Kizárólag pénzügyőri sajtótörténeti munkáról azonban nincs tudomásom.

⁵⁴⁹ Lásd pl.: CZENE-POLGÁR Viktória – SZABÓ Andrea – ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): *A „fináncztudomány” művelői – Szent Mátétól Berg Ottóig.* Budapest, Kronosz Könyvkiadó Kft., 2021; HORVÁTH György: *Pénzügyőrök muzsikálnak.* Budapest, magánkiadás, 2005; SZABÓ Andrea: *A Magyar*

- A kutatott forrásanyagokra támaszkodva megállapításokat tettem a mindenkori pénzügyőri szervezetrendszer társadalmi megítélésére vonatkozóan.
- Elemeztem a nyelvhelyesség adó- és vámhatósági kommunikációban betöltött szerepét. Bizonyítottam, hogy a helyes nyelvhasználat nem csupán a szervezet reputációját növeli, de gyakorlati szempontból is fontos.
- Föltártam és elemeztem azt a folyamatot, amely révén az adó- és vámhatóságnál előtérbe került a közérthető kommunikáció. A közérthetőség szempontrendszerét egy esetpélda segítségével bővítettem.
- Az értekezésben számos esettanulmányt és esetpéldát dolgoztam föl, illetve említettem, amelyekre további kutatások épülhetnek. Ezek az esetek nem csupán kommunikációs, hanem a többi között vezetéselméleti, intézkedéstaktikai, képzési módszertani nézőpontból is haszonnal tanulmányozhatók kutatási és oktatási célból egyaránt.

8.3. AJÁNLÁSOK

Az értekezés eredményei a következő célokra használhatók föl:

- A további rendészeti kommunikációs kutatások tematikájának az adó- és vámhatósági kommunikációval történő bővítése során használhatók a kutatás eredményei.
- Az adóhatósági és vámhatósági történeti kutatásokhoz forrásként használható az értekezés. Különösen alkalmas erre a célra a pénzügyőrségi sajtóról szóló fejezet, valamint az interjúk, illetve a kérdőívek elemzését tartalmazó fejezetek. Az esetpéldák és az esettanulmányok ugyancsak jól használható történeti források.

Királyi Pénzügyőrség rangrendszere 1867–1947. In: Rendvédelem-történeti Füzetek (Acta Historiae Praesidii Ordinis), XXVII. évf. (2017) 54. sz., pp. 107–126.; TURI Zsolt: *A komáromi pénzügyőr laktanya és adóhivatal múltja és jelene.* In: Rendvédelem-történeti Hírlevél (Nuntiotones Historiae Praesidii Ordinis), XXVII.évf. (2017) 53–54. sz., pp. 179–188.

- A Nemzeti Adó- és Vámhivatal Képzési, Egészségügyi és Kulturális Intézete képzéseinek, különböző tréningjeinek tervezésekor forrásként használható az értekezés. Az esetpéldák és az esettanulmányok felhasználhatók kommunikációs tréningeken kívül konfliktuskezeléssel, adómorállal, adótudatossággal, interkulturális kompetenciával, illetve ügyfélkapcsolati ismeretekkel kapcsolatos tréningeken.
- Az egyetemi szintű oktatás tematikájába szintén jól illeszthetőek a feltárt eredmények. Különösen a Nemzeti Közszerológálati Egyetemen használható az értekezés anyaga. Tekintettel arra, hogy az eredmények között sok olyan van, amely túlmutat az adó- és vámhatósági kereteken, az egyetem bármelyik karán folyó oktatáshoz értékes forrásként szolgálhat a mű.

8.4. LEHETSÉGES TOVÁBBI KUTATÁSI IRÁNYOK

Mint fõntebb többször említettem, az értekezés az adó- és vámhatósági kommunikáció néhány fontos csomópontját vizsgálta, hiszen a téma szinte kimeríthetetlen. Vannak tehát jócskán olyan feltárandó területek, amelyek hasznos tudományos eredményeket ígérnek:

- Az Adó- és Pénzügyi Ellenõrzési Hivatal, illetve a Vám- és Pénzügyõrség és természetesen a Nemzeti Adó- és Vámhivatal korábbi hozzáférhetõ adatainak elemzése révén értékes kutatási eredmények szülehetnek e hatóságok éveken, évtizedeken átívelõ médiabeli jelenlétérõl, ügyfélszerológálati, illetve ügyfél-tájékoztaási tevékenységérõl oly módon, hogy a kutató folyamatként tudja értékelni mindezeket a jelenségeket.
- A vámõri és pénzügyõri szervezetek sajtóján túl bizonyára értékes forrásként szolgálhatnak a korábbi adóhivatal belsõ orgánurai, amelyek föltételezhetően ugyanúgy reagáltak a külsõ sajtó megnyilvánulásaira, mint a pénzügyõrségi sajtó.
- Nagyobb ívû munka, de talán szintén nem lenne eredménytelen – akár csak egy-egy korszak vonatkozásában – annak módszeres feltérképezése, hogy miként láttatta a sajtó, a média az adóhatóságot, illetve a vámhatóságot.
- Pozitív, felhasználható eredményekkel, tapasztalatokkal szolgálhatna egy részletesebb kutatás a statikus kommunikatív jellemzõk szerepének vizsgálatára vonatkozóan, nem

csupán a NAV, hanem az összes rendészeti szervezet vonatkozásában, összehasonlító elemzés formájában.

- Hasznos eredményeket ígér a NAV által a közelmúltban indított összes közösségi médiafelület tartalomelemzése, különös figyelmet szentelve a kommentek hangvételének és tartalmának. A rendőrség vonatkozásában a közelmúltban készült ilyen tárgyú kutatás.⁵⁵⁰ Az a tény, hogy a Nemzeti Adó- és Vámhivatal 2021 végéig csupán Facebook-profillal rendelkezett, és csak nemrég bővítette a közösségi médiában a jelenlétét, arra ösztönözheti a téma kutatóját, hogy néhány hónapnyi tapasztalatot kutatás keretében értékeljen. A hivatkozott tanulmány kitűnő alap lenne a két szervezet ezirányú aktivitásának összevetéséhez is.

⁵⁵⁰ URICSKA Erna: *Online reputációmenedzsment a police_hu Instagram-profilján*. In: Belügyi Szemle, 2021. 9. sz., pp. 1529–1547.

FELHASZNÁLT IRODALOM

1. *A magyar helyesírás szabályai*. 12. kiad. Budapest, Akadémiai Kiadó, 2015
2. *A NAV Világa 2010*. Évkönyv. Tények, információk a Nemzeti Adó- és Vámhivatal jogelőd szervezeteiről és azok 2010. évi tevékenységéről. Forrás: https://nav.gov.hu/kiadvanyok/Korabbi_evek_kiadvanyai/evkonyvek/NAV_evkonyvek (2022. 01. 17.)
3. ANDERSON, James A.: *A kommunikációelmélet ismeretelméleti alapjai*. Budapest, Typotex, 2005
4. ANDRIANI, Luca – BRUNO, Randolph – DOUARIN, Elodie – STEPIEN-BAIG, Paulina: *Is tax morale culturally driven?* In: *Journal of Institutional Economics*, 2021. 17. évf. 1. sz. pp. 1–18. Forrás: https://www.cambridge.org/core/services/aop-cambridge-core/content/view/20D2138683EE214002C02F1DB727A6E7/S1744137421000072a.pdf/its_tax_morale_culturally_driven.pdf (2021. 10. 02.)
5. ANTHONISSEN, Peter Frans (szerk.): *Kríziskommunikáció. A válságkezelés és reputációmenedzsment PR-stratégiái*. Budapest, HVG Kiadó Zrt., 2009
6. *APEH Világa 2007*. Évkönyv. Tények, információk az Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal szervezetéről és annak 2007. évi tevékenységéről. Forrás: https://nav.gov.hu/kiadvanyok/Korabbi_evek_kiadvanyai/evkonyvek/APEH_vilaga (2022. 01. 17.)
7. *APEH Világa 2009*. Évkönyv. Tények, információk az Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal szervezetéről és annak 2009. évi tevékenységéről. Forrás: https://nav.gov.hu/kiadvanyok/Korabbi_evek_kiadvanyai/evkonyvek/APEH_vilaga (2022. 01. 17.)
8. *A pontos fogalmazás művészete*. [Az Európai Bizottság Fordítási Főigazgatóságának kiadványa.] Luxembourg, Az Európai Unió Kiadóhivatala, 2013. Forrás: http://publications.europa.eu/resource/cellar/725b7eb0-d92e-11e5-8fea-01aa75ed71a1.0009.01/DOC_1 (2021. 11. 24.)
9. ARANY János: *Domokos napra* (részlet). Forrás: <https://www.citatum.hu/idezet/4968> (2021. 10. 12.)
10. ARNOLD Mihály: *Ma már holnap van. A magyar gazdaság és a Vám- és Pénzügyőrség*. H. n., VIVA Média Holding, é. n.
11. ATKINSON, Rita L. et al.: *Pszichológia*. 2., átd. kiad. Budapest, Osiris Kiadó, 1999

12. AURELIUS, Marcus: *Elmélkedések*. (Ford. Huszti József.) H. n., Helikon Kiadó, 2020
13. BABBIE, Earl: *A társadalomtudományi kutatás gyakorlata*. Budapest, Balassi Kiadó, 1998
14. BAKAI Kristóf Péter – MOLNÁR Ákos – VANKÓ László: *Nemzeti Adó- és Vámhivatal: a vám-, jövedéki, büntügyi és rendészeti feladatok krónikája*. In: CHRISTIÁN László – LIPPAI Zsolt – NÉMETH Zsolt (szerk.): *A rendszerváltás hatása a rendészetre*. Budapest, Ludovika Egyetemi Kiadó, 2021, pp. 193–221.
15. BAKOS Ferenc (szerk.): *Idegen szavak és kifejezések szótára*. Budapest, Akadémiai Kiadó, 1986
16. BALASKA Andrea: *A Nemzeti Adó- és Vámhivatal felsőszintű irányításának és vezetésének elvei, specifikumai*. In: HORVÁTH József – KOVÁCS Gábor: *A rendészeti szervek vezetés- és szervezésemélete*. Budapest, 2014, Nemzeti Közszerzői Egyetem Rendészettudományi Kar, pp. 221–240.
17. BALÁZS Géza: *A fenntartható magyar nyelv. Nyelvépítéstudomány – nyelvösszeomlás – nyelvstratégia*. Budapest, Inter-IKU, 2018
18. BALÁZS Géza: *A közszolgáltatás mint nyelvgaadagítás*. In: Anyanyelvi konferencia, 2003. december 1. Budapest, Magyar Rádió, 2003, pp. 79–84.
19. BALÁZS Géza: *Hatalom és helyesírás*. In: BOZSIK Gabriella (szerk.): *Két évtized a helyesírásért*. Eger, EKF Líceum Kiadó, 2008, pp. 15–27.
20. BALLA Zoltán: *A rendészeti*. Budapest, Rejtjel Kiadó, 2015
21. BALLA Zoltán: *A rendészeti és a közigazgatás tartalmi összehasonlítása*. In: *Magyar Rendészeti*, 2014. 4. sz., pp. 11–23.
22. BALLA Zoltán: *A végrehajtási eljárás*. In: BOROS Anita – DARÁK Péter (szerk.): *Az általános közigazgatási rendtartás szabályai*. Budapest, NKE, 2019, pp. 279–290.
23. BELÉNYESI Emese: *Változásmenedzsmet a közigazgatásban*. Budapest, Nemzeti Közszerzői Egyetem, 2014. Forrás: <https://opac.uni-nke.hu/webview?infile=&subj=9698&source=webvd&cgimime=application%2Fpdf%0D%0A> (2022. 01. 15.)
24. BÉRES István – HORÁNYI Özséb (szerk.): *Társadalmi kommunikáció*. Budapest, Osiris Kiadó, 1999
25. BERTA Sándor: *Lelkünkbe fognak látni a szoftverek*. In: *Sg.hu – Informatika és tudomány*, 2015. március 16. Forrás: <https://sg.hu/cikkek/111162/lelkunkbe-fognak-latni-a-szoftverek> (2021. 09. 27.)

26. BODA József (főszerk.): *Rendészettudományi szaklexikon*. Budapest, Dialóg Campus, 2019
27. BODONYI Ilona: *Az Európai Unió multikulturális társadalmának kihívásai*. In: Rendvédelmi Füzetek, 2004. 31. sz., pp. 3–16.
28. BOROMISZA Dávid: *Az interkulturális félreértés kutatásának fő irányzatai*. In: Szociológiai Szemle, 2003. 4. sz., pp. 76–87.
29. BŐHM Kornél: „Sem megerősíteni, sem cáfolni...” – *Lépjünk túl a közhelyeken hatékony kríziskommunikációval!* Budapest, HVG Kiadó Zrt., 2018
30. BUDA Béla: *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. 3. kiad. Budapest, Animula Kiadó, 1986
31. *Bulletin*. Tájékoztató az APEH 2003. évi tevékenységéről. Forrás: https://www.nav.gov.hu/data/cms1549/bulletin_2003.pdf (2022. 01. 11.)
32. *Bulletin 2010*. Tájékoztató az APEH tevékenységéről. Forrás: https://www.nav.gov.hu/archiv/nav/kiadvanyok/Korabbi_evek_kiadvanyai/bulletin (2022. 01. 11.)
33. *Bulletin*. Nemzeti Adó- és Vámhivatal, 2020. Forrás: https://www.nav.gov.hu/nav/kiadvanyok/bulletin/Bulletin_202020210616.html (2022. 01. 15.)
34. BURNS, Robert: *Legszebb versei*. Budapest, Móra Könyvkiadó, 1993
35. BUZINKAY Géza: *Kis magyar sajtótörténet*. Forrás: <http://vmek.oszk.hu/03100/03157/03157.htm#21> (2021. 09. 04.)
36. CHRISTIÁN László: *A rendészet alapvonalai, önkormányzati rendőrség*. Universitas-Győr Nonprofit Kft., Győr, 2011
37. CIALDINI, Robert B.: *Hatás. A befolyásolás pszichológiája*. HVG Kiadó Zrt., Budapest, 2009
38. CSERÉP Attila – MOLNÁR Katalin: *A rendőrség kommunikációs stratégiája és belső kommunikációja*. In: Rendészeti Szemle, 2010. 2. sz., pp. 3–41.
39. CSOMÓS István – MOLNÁR Katalin: *Pszichológiai és kommunikációs alapismeretek*. Jegyzet a 112-es segélyhívó operátorai és szupervízorai számára. Miskolc, 2013
40. CSONTOS László – KORNAI János – TÓTH István György: *Adótudatosság és fiskális illúziók*. In: ANDORKA Rudolf – KOLOSI Tamás – VUKOVICH György (szerk.): *Társadalmi Riport*, 1996. Budapest, TÁRKI, Századvég, 1996. Forrás: <http://www.tarki.hu/adatbank-h/kutjel/pdf/00119.pdf> (2021. 10. 02.)

41. CSUTORÁS Gábor Ákos: „*Ratio Generationis*” – *Szemponatok a felelős generációkutatáshoz*. In: *Metszetek*, X. évf., 2021. 2. sz., pp. 104–126. Forrás: <https://metszetek.unideb.hu/> (2022. 01. 31.)
42. CZENE-POLGÁR Viktória – SZABÓ Andrea – ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): *A „fináncztudomány” művelői – Szent Mátétól Berg Ottóig*. Budapest, Kronosz Könyvkiadó Kft., 2021
43. DAVIS, Ben: *What is the Flesch-Kincaid Grade Level in Microsoft Word?* Forrás: <https://www.mvorganizing.org/what-is-the-flesch-kincaid-grade-level-in-microsoft-word/> (2021. 11. 08.)
44. DETTNÉ LÉGRÁDY Ilona: *A magyar vámtörténet röviden*. In: *Rendvédelmi Füzetek*, 2000. 40. sz., pp. 3–12.
45. DEZSÉNYI Péter: *Kreatív kommunikáció*. Budapest, Medicina Könyvkiadó Zrt., 2017
46. DOBOS Csilla: *Érthetőség, közérthetőség és intralingvális fordítás*. In: *Alkalmazott Nyelvészeti Közlemények*, Miskolc, XII. évf., 2017. 1. sz., pp. 86–101.
47. DUDA Gergely: *Akarunk-e adózni? A magyarországi adófizetői magatartás háttere*. In: III. KHEOPS Tudományos Konferencia „Útkeresés az üzleti és a közszférában”. Előadaskötet. ISBN 978-963-87553-3-9, pp. 5–18. Forrás: <https://docplayer.hu/696075-Iii-kheops-tudomanyos-konferencia.html> (2022. 01. 20.)
48. DUDA Gergely: *Büntetés vagy informálás? Push és pull politikák az adócsalás elleni harcban*. In: *Pécsi Határőr Tudományos Közlemények*, XI. kötet. Pécs, 2010, pp. 117–136. Forrás: <http://www.pecshor.hu/periodika/XI/duda.pdf> (2021. 10. 02.)
49. ÉKES Ildikó: *Az adózatlan gazdaság és a globalizáció*. In: *Statisztikai Szemle*, 1999. 12. sz., pp. 966–978. Forrás: https://www.ksh.hu/statszemle_archive_/1999/1999_12/1999_12_966.pdf (2021. 10. 01.)
50. EKMAN, Paul: *Facial expression and emotion*. In: *American Psychologist*, 1993. 48. évf. 4. sz., pp. 384–392. Forrás: http://gruberpeplab.com/5131/5_Ekman_1993_Faicalexpressionemotion.pdf (2021. 09. 27.)
51. EKMAN, Paul – FRIESEN, Wallace V.: *Constans across cultures in the face and emotion* In: *Journal of Personality and Social Psychology*, 1971. 17. évf. 2. sz., pp. 124–129. Forrás: http://www.paulekman.com/wp-content/uploads_/2013/07/Constants-Across-Cultures-In-The-Face-And-Emotion.pdf (2021. 09. 27.)

52. ERDŐS Ákos: *A rendészeti igazgatás alapjai*. In: ERDŐS Ákos (szerk.): Integrált pénzügyőri ismeretek I. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozata, 2021, pp. 13–35.
53. ERDŐS Ákos – MAGASVÁRI Adrienn – MOLNÁR Katalin – PÓCSI Anikó – SZABÓ Andrea – VAS Adrienn: *NAV Café. A Nemzeti Adó- és Vámhivatal személyi állományának utánpótlása, felkészítésük gyakorlati kérdései*. In: Magyar Rendészet 2020. 1. sz., pp. 149–177.
54. ERDŐS Éva: *A közteherviselés elvének kiterjesztő értelmezése az európai adóharmonizáció tükrében*. In: Miskolci Jogi Szemle, 6. évf. (2011), különszám, pp. 46–61.
55. FALLAH Nóra – OROSZ Gábor: *Szituatív és egyéni tényezők hatása egy testmódosított munkatárs megítélésére*. In: Pszichológia, 2014. 3. sz., pp. 225–238.
56. FARKASNÉ GÖNCZI Rita: *A könnyen érthető kommunikáció fogalma és szabályrendszere nemzetközi és hazai példák, illetve magyar tapasztalati szakértők javaslatai alapján*. In: Gyógypedagógiai Szemle, 2018. 1. sz., pp. 64–76.
57. FENYVESI Éva: *A hatékony válságkommunikáció*. In: Vezetéstudomány, XXXVI. évf., 2005. 4. sz., pp. 23–28.
58. FERENCZI Attila – MONOSTORI Martina: *Latin nyelvkönyv*. Budapest, Oktatókutató és fejlesztő Intézet, 1998
59. FINÁLY Henrik: *A latin nyelv szótára*. Budapest, 1884, Franklin Társulat. Forrás: <https://latin.oszk.hu/cgi-bin3/index.cgi> (2022. 03. 28.)
60. FINSZTER Géza: *Rendészet*. Budapest, Dialóg Campus Kiadó, 2018
61. FODOR László – KRISKÓ Edina: *A hatékony kommunikáció alapjai*. Budapest, Noran Libro, 2014
62. FORGÁCS József: *A társas érintkezés pszichológiája*. 18. kiad. H. n., Kairosz, é. n.
63. FÖLDVÁRI József: *Magyar büntetőjog. Általános rész*. Budapest, Osiris Kiadó, 2006
64. FREY, Bruno S. – WECK-HANNEMAN, Hannelore: *The hidden economy as an 'unobserved' variable*. In: European Economic Review 1984. 26. sz., pp. 33–53. Forrás: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0014292184900205> (2021. 10. 01.)
65. GÁSPÁR Miklós – MOLNÁR Katalin: *Korrupcióellenesség és integritás a rendészeti tisztképzésben*. In: DARGAY Eszter – JUHÁSZ Lilla Mária (szerk.): *Antikorrupció és integritás*. Budapest, Nemzeti Közszolgálati Egyetem, 2015, pp. 163–173.

66. GELENCSÉR Péter – NYÁRINÉ BUDVIG Anita – BOKORNÉ KITANICS Tünde: *A vállalkozások és az adómorál*. In: VI. KHEOPS Tudományos Konferencia „Paradigma- és stratégiaváltási kényszer a gazdaságban”. Előadaskötet. ISBN 978-963-87553-8-4, pp. 78–85., <https://docplayer.hu/600774-Vi-kheops-tudomanyos-konferencia.html> (2022. 01. 20.)
67. GÖRÖG Ibolya: *Summa summarum. Európaiság – hitelesség – protokoll*. H. n., Athenaeum, é. n.
68. GYÖRKÖSI Alajos (szerk.): *Latin–magyar szótár*. 11. kiadás. Budapest, Akadémiai Kiadó, 1994
69. HASHIMZADE, Nigar – MYLES, Gareth D. – TRAN-NAM Binh: *Application of behavioural economics to tax evasion*. In: *Journal of Economic Surveys*, 2013. 27. évf., 5. sz., pp. 941–977. Forrás: https://www.researchgate.net/publication/263259182_Applications_of_behavioural_economics_to_tax_evasion (2021. 10. 02.)
70. HEGEDŰS Mihály: *Rejtett gazdaság és a Covid–19 járvány összefüggései*. In: *Economica*, 2020., 11. (új) évf., 3–4. sz., pp. 1–10.
71. HÉRA Gábor – LIGETI György: *Módszertan. Bevezetés a társadalmi jelenségek kutatásába*. Budapest, Osiris Kiadó, 2014
72. HIDASI Judit: *Interkulturális kommunikáció*. 2. kiad. H. n., Scholar Kiadó, 2004
73. HODOVÁN Zsófia: *Bőrbe varrt bűnjel – A tetoválás kultúrtörténeti változásai, különös tekintettel a bűnözés és a tetoválás kapcsolatára*. In: *Börtönügyi Szemle*, 2013. 1. sz., pp. 71–76.
74. HOFSTEDE, Gert – HOFSTEDE, Gert Jan: *Kultúrák és szervezetek. Az elme szoftvere*. Pécs, VHE Kft., 2008
75. HORVÁTH György: *Pénzügyőrök muzsikálnak*. Budapest, magánkiadás, 2005
76. HORVÁTH Lajos: *Beszéd a rádióban. Tanácsok kezdőknek és haladóknak*. Budapest, Magyar Rádió Rt., 2002
77. HÖGYE Mihály: *Adóigazgatási modellek és reformok – nemzetközi összehasonlítás*. Doktori (PhD) értekezés, 2005
78. JAKUBÁSZ Tamás: *Nyelvészek az adóhivatalban*. In: *Magyar Nemzet online*, 2020. október 21. <https://magyarnemzet.hu/gazdasag/2020/10/nyelveszek-az-adohivatalban> (2021. 10. 23.)

79. JÁNK István: *A helyesírás-tanítás helye és szerepe a nyelvtanórán és az iskolában*. ACTA Universitatis de Carolo Eszterházy nominatae, Sectio Linguistica Hungarica, Tom. XLVI., pp. 45–56.
80. JUHÁSZ József et al. (szerk.): *Magyar értelmező kéziszótár*. Budapest, Akadémiai Kiadó, 1993
81. KAISER Tamás: *A kormányzástan és a közpolitika-tudomány rendszertani elhelyezkedése, alapkategóriái, összefüggésrendszere, lehatárolása*. In: KAISER Tamás (szerk.): *A modern kormányzás koncepcionális és közpolitikai keretei*. Budapest, Dialóg Campus Kiadó, 2019, pp. 15–32.
82. KARCSAY Sándor: *Jog és nyelv*. In: *Jogtudományi Közlöny*, XXXVI. évf., 1981. 4. sz., pp. 325–338.
83. KECSKÉS László: *A polgári jog fejlődése a kontinentális Európa nagy jogrendszereiben. Történeti vázlat*. Budapest–Pécs, Dialóg Campus Kiadó, 2004
84. KIS Péter András: *Az szja-bevallás reformjának kommunikációja a NAV adószakmai szóvivőjének szemszögéből*. Szakdolgozat [Nemzeti Közszolgálati Egyetem Vezető- és Továbbképzési Intézet] Budapest, 2016
85. KLEIN Sándor: *Vezetés- és szervezetpszichológia*. Edge 2000 Kft., Budapest, 2009
86. KOLLEGA TARSOLY István (szerk.): *Kultúra, művészet, sport és szórakozás*. In: *Magyarország a XX. században*. Szekszárd, Babits Kiadó, 2000. Forrás: <http://mek.oszk.hu/02100/02185/html/499.html> (2021. 09. 04.)
87. KOMOR Levente: *Szervezeti kommunikáció*. Szent István Egyetem Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar, Társadalomtudományi Intézet, Gödöllő, 2008
88. *Kompetenciatérkép ügyintézők számára*. In: #hivatal (A NAV lapja) III. évf. 1. sz., 2021. március, pp. 12–13.
89. KOVÁCS Péter – KURUCZLEKI Éva – RÁCZ Tamás Attila – LIPTÁK Lilla: *A magyar középiskolások pénzügyi kultúrájának vizsgálata az elmúlt 10 évben Econventio-teszt alapján*. In: *Pénzügyi Szemle*, 2021. 2. sz. pp. 179–198. Forrás: https://www.penzugyiszemle.hu/upload/pdf/penzugyi_szemle_magyar/2021_2_szam/Kov%C3%A1cs-et-al_21_2_M.pdf (2021. 10. 09.)
90. KOVÁCSICS Iván et al. (szerk.): *Emlékkönyv a Vám- és Pénzügyőrség történetéről 1867–2000*. H. n., VIVA Média Holding, é. n.

91. KÖPF László: *A Vám- és Pénzügyőrség története*. In: BALASKA Andrea – KISS Attila: *A 140 éves Vám- és Pénzügyőrség emlékalbuma 1867–2007*. H. n., VIVA Média Holding, é. n.
92. KRISKÓ Edina: *A rendészeti kommunikáció kutatásának módszertani kérdéseiről*. In: Jel-Kép, 2019. 1. sz., pp. 62–79.
93. KRISKÓ Edina: *A rendőrség társadalmi rendeltetése és a rendőrségi kommunikáció*. Doktori disszertáció, 2012
94. KRISTÓ NAGY István: *Robert Burns: Az ördög elvitte a fináncot*. In: Száz nagyon fontos vers. Budapest, Lord Könyvkiadó, 1995, pp. 82–85.
95. LÁNYINÉ ENGELMAYER Ágnes: *Intellektuális képességzavar és pszichés fejlődés*. Budapest, Medicina, 2009
96. LASZKÁCS Ágnes: *Sajnos itt se szusi süil*. In: #hivatal (A NAV lapja) III. évf. 1. sz., 2021. március, p. 28.
97. LASZKÁCS Ágnes: *Segítőkéz ügyintézők*. In: #hivatal (A NAV lapja) III. évf. 5. sz., 2021. december, pp. 8–9.
98. LÁSZLÓ Kristóf: *Neurotenzinerger mechanizmusok szerepe magatartási folyamatok szabályozásában*. PhD-értekezés. Pécs, 2010. Forrás: http://aok.pte.hu/docs/phd/file/dolgozatok/2010/Laszlo_Kristof_PhD_dolgozat.pdf (2021. 09. 27.)
99. MAGASVÁRI Adrienn – SZAKÁCS Édua: *Pályakezdőkkel kapcsolatos kompetenciaelvárások a közszolgálatban*. In: Belügyi Szemle 69. évf., 2021. 8. sz., pp. 1411–1427.
100. MAJTÉNYI László: *Az információs szabadságok*. Budapest, Complex Kiadó, 2006
101. MÉDER Zsombor Zoltán – SIMONOVITS András – VINCZE János: *Adómorál és adócsalás – társadalmi preferenciák és korlátozott racionalitás*. In: Közgazdasági Szemle, 59. évf., 2012. október, pp. 1086–1106.
102. MINYA Károly – VINNAI Edina: *Hogyan írjunk érthetően? Kilendülés a jogi szaknyelv komfortzónájából*. In: Magyar Jogi Nyelv, 2. évf., 2018. 1. sz., pp. 13–18.
103. *Mire jutott Vida Ildikó NAV-elnök a korrupcióval?* Forrás: https://hvg.hu/gazdasag/20150219_Mire_jutott_Vida_Ildiko_NAVelnok_a_korru (2022. 02. 06.)
104. MOLDOVA György: *Akit a mozdony füstje megcsapott...* Budapest, Magvető, é. n.
105. MOLNÁR Katalin: *A hatékony kommunikáció eszközei a nemzetközi rendészeti együttműködésben*. In: Magyar Rendészet, 2013. 1. sz., pp. 119–123.

106. MOLNÁR Katalin: *A kommunikáció szerepe a rendészeti munkában. A kommunikációs készségek fejlesztési lehetőségei a rendészeti képzésben.* In: Határrendészeti Tanulmányok, 2016. 1. sz., pp. 51–54.
107. MOLNÁR Katalin: *A rendészeti kommunikációs képzés jelene és jövője(?) II. rész.* In: Magyar Rendészet, 2009. 1–2. sz., pp. 109–119.
108. MOLNÁR Katalin: *Kommunikáció a rendvédelmi munkában.* Budapest, Rejtjel Kiadó, 2001
109. MOLNÁR Katalin: *Kultúrák – kommunikáció – rendőrség.* In: Molnár Katalin (szerk.): *A rendvédelmi munka társadalmi beágyazottsága.* Budapest, Rendőrtiszti Főiskola, 2004, pp. 87–97.
110. MOLNÁR Katalin: *Mi harminc? Tudománymetria helyett –Szerzőtársas játék.* In: CSABA Zágon – ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): *Tehetség, szorgalom, hivatás.* Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat, 2021, pp. 87–102.
111. MOLNÁR Katalin: *Rendészeti kommunikáció – a média tükrében.* Kézikönyv és szemelvénygyűjtemény a rendészeti szakújságíró szakirányú továbbképzési szak hallgatóinak. Budapest, Dialóg Campus Kiadó, 2018
112. MOLNÁR Katalin: *Stílusrétegek és műfajok a rendvédelmi kommunikációban.* In: Belügyi Szemle 2002. 11–12. sz., pp. 238–247.
113. MOLNÁR Katalin – GÁL Erika: *Kutatói Rendőr-kávéház? A Police Café, mint lehetséges tudományos kutatási módszer.* (Kézirat, megjelenés alatt.)
114. MOLNÁR Katalin – SUBA László: *Az (egyen)ruha teszi a (szak)embert? A Nemzeti Adó- és Vámhivatal hivatásos állományának egyenruházati szabályozása.* In: CSABA Zágon – SZABÓ Andrea (szerk.): *Közös kihívások – egykor és most.* Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat, 2020, pp. 209–228.
115. MOLNÁR Katalin – VARGA Júlia: *Szervezetek belső kommunikációjának megszervezése.* Wekerle Sándor Alapkezelő, Budapest, 2012. Forrás: <http://www.nyelvilektoralas.hu/wp-content/uploads/2012/05/Szervezetek-bels%C5%91-kommunik%C3%A1ci%C3%B3j%C3%A1nak-megszervez%C3%A9se.pdf> (2022. 04. 23.)
116. MTMI (Médiatudományi Intézet): *Magyarországi médiapiaci körkép 2013. 1. félév.* Médiatudományi Intézet, 2013. Forrás: http://mtmi.hu/dokumentum/438/mkpp_13_01.pdf (2021. 10. 09.)

117. NÁDASDY Ádám: *A betegség-metaphora*. [A magyar nyelv leírásának újabb módszerei VI: Nyelvreírás és nyelvművelés, nyelvhasználat, stilisztika. Szeged, 2003. okt. 16-17.]
Forrás: http://seas3.elte.hu/delg/publications/modern_talking/betegseg_metafora.html
(Letöltés: 2022. 04. 25.)
118. NAGY László: *Metanyelvi ismeretek, nyelvi attitűdök, értékítéletek vizsgálata tanítójelöltek körében*. Doktori értekezés. Szeged, 2018
119. NAV évkönyv 2019. <https://www.nav.gov.hu/nav/kiadvanyok> (2021. 10. 23.)
120. NAV évkönyv 2011. Tények, információk a Nemzeti Adó- és Vámhivatal szervezetéről és annak 2011-es tevékenységéről. Budapest, 2012. Forrás: https://nav.gov.hu/kiadvanyok/Korabbi_evek_kiadvanyai/evkonyvek/NAV_evkonyvek
(2022. 01. 19.)
121. NAV évkönyv 2013. Tények, információk a Nemzeti Adó- és Vámhivatal szervezetéről és annak 2013-as tevékenységéről. Budapest, 2014. Forrás: https://nav.gov.hu/kiadvanyok/Korabbi_evek_kiadvanyai/evkonyvek/NAV_evkonyvek
(2022. 01. 19.)
122. NAV évkönyv 2016. Tények, információk a Nemzeti Adó- és Vámhivatal szervezetéről és annak 2016-os tevékenységéről. Budapest, 2017. Forrás: https://nav.gov.hu/kiadvanyok/Korabbi_evek_kiadvanyai/evkonyvek/NAV_evkonyvek (2022. 01. 19.)
123. NAV évkönyv 2017. Tények, információk a Nemzeti Adó- és Vámhivatal szervezetéről és annak 2017-es tevékenységéről. Budapest, 2018. Forrás: https://nav.gov.hu/kiadvanyok/Korabbi_evek_kiadvanyai/evkonyvek/NAV_evkonyvek (2022. 01. 19.)
124. NAV évkönyv 2020. Tények, információk a Nemzeti Adó- és Vámhivatal szervezetéről és annak 2020-as tevékenységéről. Budapest, 2021. Forrás: <https://nav.gov.hu/kiadvanyok/evkonyvek/nav-evkonyv-2020> (2022. 01. 19.)
125. NAV vállalati arculat, adótudatosság és ügyfélelégedettség felmérés. Kvalitatív kutatási eredmények. Készült a Nemzeti Adó- és Vámhivatal részére. Századvég, 2021. június 21.
126. NAV vállalati arculat, adótudatosság és ügyfélelégedettség felmérés a magyar lakosság körében. Készült a Nemzeti Adó- és Vámhivatal részére. Századvég, 2021. június 21.
127. NAV vállalati arculat, adótudatosság és ügyfélelégedettség felmérés a magyar vállalkozások körében. Készült a Nemzeti Adó- és Vámhivatal részére. Századvég, 2021. június 21.

128. NEUBERGER Tilda: *A szókincs alakulása a beszédfejlődésben*. In: BÓNA Judit (szerk.): *Új utak a gyermeknyelvi kutatásokban*. Budapest, ELTE Eötvös Kiadó, 2017, pp. 121–139.
129. NIEDERMÜLLER Péter: *A kultúraközi kommunikációról*. In: BÉRES István – HORÁNYI Özséb (szerk.): *Társadalmi kommunikáció*. Budapest, Osiris Kiadó, 1999, pp. 96–111.
130. NMHH (Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság): *A nyomtatott sajtópiac alakulása 1994–2020 között, valamint a lapok terjesztése és online megjelenése 2020 második félévében*. 2021. Forrás: https://nmhh.hu/dokumentum/219079/nyomtatott_sajtopiac_alakulasa_1994_2020_kozott.pdf (2021. 10. 09.)
131. OECD: *Compliance Risk Management: Managing and Improving Tax Compliance*. 2004. Forrás: <https://www.oecd.org/tax/administration/33818656.pdf> (2022. 04. 27.)
132. OTTLIK Károly: *Protokoll*. Protokoll '96 Kft., Budapest, 1995
133. PEASE, Allan: *Testbeszéd*. 5. kiad. Budapest, Park Kiadó, 1992
134. PESTI Tünde: *Az interkulturális kompetenciák szükségessége a rendészeti munkában*. In: *Hadtudományi Szemle*, 2015. 4. sz., pp. 192–202. Forrás: http://epa.oszk.hu/02400/02463/00029/pdf/EPA02463_hadtudomanyi_szemle_2015_04_1_92-202.pdf (2021. 10. 12.)
135. PURSIANEN, Christer: *The Crisis Management Cycle*. London and New York, Routledge, 2018
136. RACSKÓ Péter: *Korszerű adatelemző algoritmusok alkalmazása a közigazgatásban*. Budapest, Nemzeti Közszolgálati Egyetem Közigazgatási Továbbképzési Intézet, 2020
137. RILEY, Sophie – LI, Grace: *Internationalisation and intercultural skills: using role-play simulations to build bridges of tolerance and understanding*. In: *Macquarie Law Journal*, 2014. 14. sz., pp. 127–147.
138. SÁNDOR Klára: „*A nyílt társadalmi diszkrimináció utolsó bástyája*” az emberek nyelvhasználata. Replika, 2001. november, pp. 241–259.
139. SÁNDOR Klára: *Szociolingvisztikai alapismeretek*. In: GALGÓCZI László (szerk.): *Nyelvtan, nyelvhasználat, kommunikáció*. Szeged, JGYF Kiadó, 1999, pp. 135–171.
140. SCHEIN, Edgar H.: *Organizational culture and leadership*. San Francisco, Jossey-Bass, 1985

141. SCHNEIDER, Friedrich: *The Size and Development of the Shadow Economies of 22 Transition and 21 OECD Countries*. Discussion Paper No. 514. Bonn, Institute of Labor Economics, 2002. Forrás: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=320083 (2021. 10. 02.)
142. SCHNEIDER, Friedrich – BUEHN, Andreas – MONTENEGRO, Claudio E.: *Shadow Economies All over the World. New Estimates for 162 Countries from 1999 to 2007*. The World Bank Development Research Group Poverty and Inequality Team & Europe and Central Asia Region Human Development Economics Unit, 2010. Forrás: <https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=485064027065072079092077099022112107041048072043057026110059013056011114100024056045090108014075092121063076056093092122064070023024106092006113005075026115089112118027020110125090026074091&EXT=pdf&INDEX=TRUE> (2021. 10. 02.)
143. SCHULZ VON THUN, Friedemann: *A kommunikáció zavarai és feloldásuk*. Budapest, Háttér Kiadó, 2012
144. SOÓS János: *Kommunikáció a fiatalokkal, best practice és trendpéldák*. Pécs, 2013. Forrás: <http://www.zgeneracio.hu/getDocument/371> (2021. 10. 09.)
145. SUBA László: *A pénzügyőrségi sajtó kezdetei*. In: *Hadtudományi Szemle*, 2014. 7. évf. 1. sz., pp. 113–120.
146. SUBA László: *A pénzügyőrségi sajtó 140 éve*. In: CSISZÁR Imre, KŐMÍVES Péter Miklós (szerk.): *Tavaszi Szél 2014 / Spring Wind 2014: II. kötet. Állam- és jogtudomány, közigazgatás-tudomány, had- és rendészettudomány*. Debrecen, Doktoranduszok Országos Szövetsége, 2014, pp. 554–562.
147. SUBA László: *A pénzügyőrségi sajtó utóbbi hét évtizede*. In: ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): *Válogatott tanulmányok a Vám- és Pénzügyőri Tanszék fennállásának 25. évfordulója alkalmából*. Budapest, Nemzeti Közszerzői Egyetem Rendészettudományi Kar Vám- és Pénzügyőri Tanszék, 2016, pp. 113–121.
148. SUBA László: *A testbeszéd értelmezése a vámellenőrzés során*. In: ORBÓK Ákos (szerk.): *A hadtudomány és a XXI. század. Tanulmánykötet*. Budapest, DOSZ Hadtudományi Osztály, 2016, pp. 271–288.
149. SUBA László: *A vámhatóság interoperabilitása – és annak kommunikációja (A 2004-es EU-csatlakozás kihívásai)*. In: *Hadtudományi Szemle*, 2015. 8. évf. 4. sz., pp. 306–315.
150. SUBA László: *A vámhatóság kríziskommunikációja - tanulságok egy évtized távlatából*. In: ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes – SZABÓ Andrea (szerk.): *Az adó- és*

- vámszolgálatok aktuális kihívásai. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság, 2015, pp. 26–40.
151. SUBA László: *Az adó- és vámhatóság szervezeti kultúrája*. In: Magyar Rendészet, 2020. 1. sz., pp. 135–147.
152. SUBA László: *Az adózói magatartás alakításának kommunikációs lehetőségei*. In: CZENE-POLGÁR Viktória – ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): Mérföldkövek az adó- és vámigazgatás történetéből. Válogatott tanulmányok az évfordulók tükrében. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat, 2017, pp. 154–167.
153. SUBA László: *Az árumozgás-felügyelet elektronizálási folyamata a vámhatóságnál*. In: ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): Biztonság, szolgáltatás, fejlesztés, avagy új irányok a bevételi hatóságok működésében. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat, 2019, pp. 202–217.
154. SUBA László: *Az interkulturális kommunikáció szerepe az adó- és vámhatóságnál*. In: Tavaszi Szél 2018 / Spring Wind 2018: III. kötet. Budapest, Doktoranduszok Országos Szövetsége, 2018, pp. 469–477.
155. SUBA László: *Fináncok a sajtóban különböző korokban*. In: JÁMBOR Orsolya Ilona, LÉNÁRT Máté Gábor, TARJÁN G. Gábor (szerk.): A rendőrakadémiától az egyetemig. Rendészettörténeti tanulmányok. Budapest, Rendőrség Tudományos Tanácsa, 2019, pp. 207–226.
156. SUBA László: *Nyelvhelyesség a közsférában: Létkérdés vagy úri huncutság?* In: CSABA Zágon – ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): „Tehetség, szorgalom, hivatás”. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat, 2021, pp. 143–152.
157. SUBA, László: *Tax moral – tax authority – communication*. In: Hadtudományi Szemle, 2016. 9. évf. 2. sz., pp. 342–352.
158. SUBA László: *Úton a közérthetőség felé*. In: CZENE-POLGÁR Viktória – CSABA Zágon – SZABÓ Andrea – ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): Tradíció, tudomány, minőség – 30 éves a Vám- és Pénzügyőri Tanszék. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozata, 2021, pp. 92–104.
159. SZABADFALVI József: *A magyar jogi nyelv fejlődése a 19. század elejétől az elmúlt századfordulóig*. In: Jogtudományi Közlöny, 2020. 3. sz., pp.112–121.

160. SZABÓ Andrea: *A Magyar Királyi Pénzügyőrség rangrendszere 1867–1947*. In: Rendvédelem-történeti Füzetek XXVII. évf. 2017. 54. sz., pp. 107–126.
161. SZABÓ Andrea: *A Nemzeti Adó- és Vámhivatal jogelődjeinek összevetése*. In: Az adó- és vámigazgatás szervezete és működése. [Kutatásvezető: Szabó Andrea.] Kézirat, é. n. (Készült a Nemzeti Közszolgálati Egyetemen a Wekerle Sándor Alapkezelő megbízásából.) pp. 36–39.
162. SZENES Zoltán: *Akadémiai viták a hadtudomány struktúrájáról*. In: Hadtudomány, 2013. 3–4. sz., pp. 59–66.
163. SZIJÁRTÓ Zsolt: *A társadalmi kommunikáció a kultúraelmélet perspektívájából*. In: BÉRES István – HORÁNYI Özséb (szerk.): Társadalmi kommunikáció. Budapest, Osiris Kiadó, 2001, pp. 264–277.
164. SZILÁGYI Péter: *Jogi alaptan*. 3., átd. kiad. Budapest, Osiris Kiadó, 2006
165. SZILOVICS Csaba: *A feketegazdaság hatása a jogkövetésre és a költségvetés bevételeire*. In: Jura, 2014. 1. sz., pp. 185–188.
166. TÁRKI (Társadalomkutatási Informatikai Egyesülés): *A feketegazdasággal kapcsolatos lakossági attitűdök és a szemléletformálás lehetőségei. Háttéranyag kommunikációs és public education kampányok tervezéséhez*. Forrás: <http://www.mtaki.hu/file/download//bognar.doc> (2021. 10. 02.)
167. TEKE András: *A tudomány és a szakma viszonyrendszere a hadtudomány és a rendészettudomány kompatibilitási dilemmájában*. In: GAÁL Gyula – HAUTZINGER Zoltán (szerk.): A hadtudománytól a rendészettudományig – társadalmi kihívások a nemzeti összetartozás évében. Pécsi Határőr Tudományos Közlemények, XXII., Pécs, 2020, pp. 25–32.
168. THALER, Richard H. – SUNSTEIN, Cass R.: *Nudge. Jobb döntések egészségről, pénzről és boldogságról – a pénzügyi válság után*. Budapest, Manager Könyvkiadó, 2011
169. TÓTH Etelka (szerk.): *Magyar helyesírási szótár*. Budapest, Akadémiai Kiadó, 2017
170. TÓTH Judit: *Jogalkotástan*. Egyetemi jegyzet. H. n., Szegedi Tudományegyetem ÁJTK, 2007
171. TÓTH Sándor Máté: *Traditio et utilitas – a latin nyelv és a latin nyelvű kultúra helye és szerepe a 21. század jogászképzésében*. In: Magyar Jogi Nyelv, 2019. 2. sz., pp. 1–6.
172. TURI Zsolt: *A komáromi pénzügyőr laktanya és adóhivatal múltja és jelene*. In: Rendvédelem-történeti Hírlevél (Nuntiotones Historiae Praesidii Ordinis), XXVII.évf. (2017) 53–54. sz., pp. 179–188.

173. URICSKA Erna: *Online reputációmenedzsment a police_hu Instagram-profilján*. In: Belügyi Szemle, 2021. 9. sz., pp. 1529–1547.
174. ÜVEGES István: *Közérthetőség a jogi nyelvben: követelmény és/vagy kultúra?* In: Magyar Jogi Nyelv, 2019. 2. sz., pp. 20–26.
175. VÁRNAY Ernő – PAPP Mónika: *Az Európai Unió joga*. Budapest, Complex Kiadó, 2006
176. VASS György: *Kommunikáció – retorika a közszolgálatban*. Budapest, UNIÓ Lap- és Könyvkereskedelmi Kft., é. n.
177. VASTAGH Pál: *A feketegazdaság és a jogi szabályozás lehetőségei*. In: Tudományos Közlemények (ISSN 1585-8960), 2001. 3. sz., pp. 73–80.
178. VÉGH László Flórián: *Fb, Insta, LinkedIn*. In: #hivatal (A NAV lapja) III. évf. 5. sz., 2021. december, pp. 14–15.
179. VINNAI Edina: *Harc a szavakért – közérthetőség a jogban*. In: Alkalmazott Nyelvészeti Közlemények, Miskolc, XII. évf., 2017. 1. sz., pp. 42–53.
180. *Viselkedéstudományi projektek az adóigazgatásban 2019*. Pénzügyminisztérium – Nemzeti Adó- és Vámhivatal, 2020. Forrás: <https://ngmszakmaiteruletek.kormany.hu/download/b/52/a2000/Viselked%C3%A9studom%C3%A1nyi%20projektek%20az%20ad%C3%B3igazgat%C3%A1sban%20-%202019.pdf> (2021. 11. 26.)
181. WATZLAWICK, Paul és mtsai: *A kommunikáció néhány ideiglenes axiómája*. In: BALÁZS Géza (szerk.): *Kommunikáció- és médiaismeret szöveggyűjtemény I*. Budapest, Magyar Rádió Rt., 1998, pp. 8–15.
182. WEIJTERS, Bert – MILLET, Kobe – CABOOTER, Elke: *Extremity in horizontal and vertical Likert scale format responses. Some evidence on how visual distance between response categories influences extreme responding*. In: *International Journal of Research in Marketing*, XXXVIII. Vol., 2021. 1. sz., pp. 85–103.
183. *What drives tax morale?* – In: *Tax and Development*. OECD, 2013. március. Forrás: <https://www.oecd.org/tax/global/what-drives-tax-morale.pdf> (2021. 10. 02.)
184. Z. SZABÓ László – WACHA Imre: *A Kazinczy-versenyek története*. Győr, 1978
185. ZSOLT Péter: *A magyar közszolgálati „Etika és integritás”, valamint az Integritásmenedzsment tréningek hatásvizsgálata*. In: *Pro Publico Bono*, 2015. 1. sz., pp. 150–166. Forrás: http://real.mtak.hu/92603/1/2015_1.150-166..pdf (2021. 10. 02.)

HONLAPOK, INTERNETES FORRÁSOK

<https://24.hu>

<https://www.adm.gov.it>

<https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/web/guest/home>

<http://www.cbp.gov>

<https://www.citatum.hu/idezet/46979>

<https://www.douane.gouv.fr/>

<https://www.economie.gouv.fr/dgfip>

<http://europa.eu>

<https://hvg.hu>

<https://www.irs.gov>

<https://kormany.hu/penzugyminiszterium/aht-jelentesek>

<http://kozigazgatas.netenahivatal.gov.hu/az-e-kozigazgatas/a-kozigazgatas-elektronikus-megujitasa>

<https://media-akademia.hu/montagh-testulet>

<https://www.mef.gov.it>

<https://nav.gov.hu>

https://www.nav.gov.hu/nav/kozerdeku_adatok/kulonos_kozzeteteli_lista/strategia/NAV_Inte_zmenyi_Munkat20210429.html

<https://nki.gov.hu/figyelmeztetesek/tajekoztatas/tajekoztatasa-nemzeti-ado-es-vamhivatal-nevevel-visszaelo-hamis-weboldalakkal-kapcsolatban/>

<http://police.hu>

<https://www.regjeringen.no/no/dep/fin>

<http://robertburns.org/works/374.shtml>

<https://scholar.google.com/>

<https://www.skatteetaten.no>

<https://www.skatteforvaltningen.dk>

<https://splasho.com/upgoer5/>

<https://telex.hu>

<http://teszt.econventio.hu>

<https://viselkedestudomany.hu>

<https://www.toll.no>

JOGFORRÁSOK; TÖRVÉNYJAVASLATOK; HATÁROZATOK

Az Európai Parlament és a Tanács 952/2013/EU rendelete (2013. október 9.) az Uniós Vámkódex létrehozásáról

Az Európai Parlament és a Tanács 1294/2013/EU rendelete (2013. december 11.) a 2014 és 2020 közötti időszakra szóló, európai uniós vámügyi cselekvési program (Vám 2020) létrehozásáról, valamint a 624/2007/EK határozat hatályon kívül helyezéséről

A Bizottság (EU) 2015/2446 felhatalmazáson alapuló rendelete (2015. július 28.) a 952/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletnek az Uniós Vámkódex egyes rendelkezéseire vonatkozó részletes szabályok tekintetében történő kiegészítéséről

Magyarország Alaptörvénye

2003. évi XXXII. törvény a Washingtonban, 1973. március 3. napján elfogadott, a veszélyeztetett vadon élő állat- és növényfajok nemzetközi kereskedelméről szóló egyezmény kihirdetéséről

2010. évi CXXII. törvény a Nemzeti Adó- és Vámhivatalról

2010. évi CXXX. törvény a jogalkotásról

2010. évi CXXXI. törvény a jogszabályok előkészítésében való társadalmi részvételről

2015. évi XLII. törvény a rendvédelmi feladatokat ellátó szervek hivatásos állományának szolgálati jogviszonyáról

2017. évi CL. törvény az adózás rendjéről

2017. évi CLI. törvény az adóigazgatási rendtartásról

2017. évi CLII. törvény az uniós vámjog végrehajtásáról

61/2009. (XII. 14.) IRM rendelet a jogszabályszerkesztésről

14/2016. (V. 10.) BM rendelet a belügyminiszter irányítása alá tartozó szervek egyenruha-ellátásra jogosult személyi állományának ruházati és öltözködési szabályzatáról, valamint a különleges foglalkoztatási állomány ruházati, fegyverzeti, kényszerítőeszköz- és világítástechnikai felszereléséről

1/2021. (I. 5.) PM rendelet a Nemzeti Adó- és Vámhivatal pénzügyőri státuszú foglalkoztatottainak Öltözködési Szabályzatáról és a szolgálati igazolványokról, valamint a szolgálati jelvény rendszeresítéséről

A pénzügyminiszter 25/2020. (XII. 30.) PM utasítása a Nemzeti Adó- és Vámhivatal Szervezeti és Működési Szabályzatáról

T/1377. számú törvényjavaslat a Nemzeti Adó- és Vámhivatalról. 2010. október. Forrás: <https://www.parlament.hu/irom39/01377/01377.pdf> (2022. 01. 15.)

Az országos rendőrfőkapitány 2008. augusztus 21-én kelt 27232/2008. RP. számú határozata alapvető jogot sértő rendőri intézkedés elleni panasz elbírálása tárgyában. Forrás: http://www.police.hu/sites/default/files/orfk_27232_2008_frp_054_2008.pdf (2021. 10. 18.)

FELHASZNÁLT KORABELI PERIODIKÁK

A) Vámhatósági kiadványok

A pénzügyőr – 1. évf. 1. sz., 1874. február 1.

Pénzügyőr – 1. évf. 12. sz., 1890. május 20.

Pénzügyőrségi Szaklap – Pénzügyi Tanácsadó – 30. évf. 9. sz., 1940. szeptember 30.

Pénzügyőrségi Szaklap – Pénzügyi Tanácsadó – 30. évf. 11. sz., 1940. november 30.

Pénzügyőrségi Szaklap – Pénzügyi Tanácsadó – 30. évf. 12. sz., 1940. december 30.

Pénzügyőrségi Szaklap – Pénzügyi Tanácsadó – 32. évf. 9. sz., 1942. szeptember 30.

Pénzügyőrségi Szaklap – Pénzügyi Tanácsadó – 32. évf. 10. sz., 1942. október 30.

Pénzügyőrségi Közlöny – 2. évf. 4. sz., 1946. április 1.

Pénzügyőrségi Közlöny – 2. évf. 6. sz., 1946. június 1.

Pénzügyőrségi Közlöny – 2. évf. 10. sz., 1946. október 1.

Pénzügyőrségi Közlöny – 3. évf. 5. sz., 1947. május 1.

Pénzügyőrök Lapja – 24. évf. 10. sz., 1972. október

Pénzügyőrök Lapja – 24. évf. 12. sz., 1972. december

Pénzügyőrök Lapja – 39. évf. 5. sz., 1987. május

Pénzügyőrök Lapja – 39. évf. 6. sz., 1987. június

Pénzügyőr – 1994. július

Pénzügyőr – 1994. december

Pénzügyőr – 1995. január

Pénzügyőr – 2013. június

Vám-Zoll – 2004. június

B) Napi- és hetilapok

Észak-Magyarország – 2004. május 8.

Magyar Nemzet – 2004. május 17.

Világgazdaság – 2004. május 5.

Világgazdaság – 2004. május 19.

A SZERZŐ PUBLIKÁCIÓINAK JEGYZÉKE

1. SUBA László: *Betekintés a vámtevékenység engedélyezésének folyamatába (II. rész)*. In: *Periodika: Humánsaldo*, 2002. 5–6. sz., pp. 200–207.
2. SUBA László: *A regionális parancsnokságok tevékenységi engedélyezési gyakorlata*. In: *Pénzügyőr*, 2002. 7. sz., pp. 1–28.
3. SUBA László: *Az új számítógépesített tranzit rendszerről*. In: *Periodika: Humánsaldo*, 2003. 3. sz., pp. 126–128.
4. SUBA László: *Külkereskedelem-technika*. Egyetemi jegyzet. Budapest, Nemzeti Közszolgálati Egyetem, 2013
5. SUBA László: *A pénzügyőrségi sajtó 140 éve*. In: CSISZÁR Imre, KÖMÍVES Péter Miklós (szerk.): *Tavaszi Szél 2014 / Spring Wind 2014: II. kötet. Állam- és jogtudomány, közigazgatás-tudomány, had- és rendészettudomány*. Debrecen, Doktoranduszok Országos Szövetsége, 2014, pp. 554–562.
6. SUBA László: *A pénzügyőrségi sajtó kezdetei*. In: *Hadtudományi Szemle*, 2014. 7. évf. 1. sz., pp. 113–120.
7. SUBA László: *A vámhatóság kríziskommunikációja - tanulságok egy évtized távlatából*. In: ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes – SZABÓ Andrea (szerk.): *Az adó- és vámhatóságok aktuális kihívásai*. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság, 2015, pp. 26–40.
8. SUBA László: *A vámhatóság interoperabilitása – és annak kommunikációja (A 2004-es EU-csatlakozás kihívásai)*. In: *Hadtudományi Szemle*, 2015. 8. évf. 4. sz., pp. 306–315.
9. SUBA László: *A testbeszéd értelmezése a vámmellenőrzés során*. In: ORBÓK Ákos (szerk.): *A hadtudomány és a XXI. század. Tanulmánykötet*. Budapest, DOSZ Hadtudományi Osztály, 2016, pp. 271–288.
10. SUBA, László: *Tax moral – tax authority – communication*. In: *Hadtudományi Szemle*, 2016. 9. évf. 2. sz., pp. 342–352.
11. SUBA László: *A pénzügyőrségi sajtó utóbbi hét évtizede*. In: ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): *Válogatott tanulmányok a Vám- és Pénzügyőri Tanszék fennállásának 25. évfordulója alkalmából*. Budapest, Nemzeti Közszolgálati Egyetem Rendészettudományi Kar Vám- és Pénzügyőri Tanszék, 2016, pp. 113–121.
12. SUBA László: *Az adózói magatartás alakításának kommunikációs lehetőségei*. In: CZENE-POLGÁR Viktória – ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): *Mér-*

földkövek az adó- és vámigazgatás történetéből. Válogatott tanulmányok az évfordulók tükrében. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat, 2017, pp. 154–167.

13. SUBA László – SZENDI Antal: *Az uniós vámjog vázlata*. Budapest, Dialóg Campus Kiadó, 2018

14. SUBA László: *Az interkulturális kommunikáció szerepe az adó- és vámhatóságnál*. In: *Tavaszi Szél 2018 / Spring Wind 2018: III. kötet*. Budapest, Doktoranduszok Országos Szövetsége, 2018, pp. 469–477.

15. SUBA László: *Fináncok a sajtóban különböző korokban*. In: JÁMBOR Orsolya Ilona, LÉNÁRT Máté Gábor, TARJÁN G. Gábor (szerk.): *A rendőrákadémiától az egyetemig. Rendészettörténeti tanulmányok*. Budapest, Rendőrség Tudományos Tanácsa, 2019, pp. 207–226.

16. SUBA László: *Az árumozgás-felügyelet elektronizálási folyamata a vámhatóságnál*. In: ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): *Biztonság, szolgáltatás, fejlesztés, avagy új irányok a bevételi hatóságok működésében*. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat, 2019, pp. 202–217.

17. SUBA László: *Az adó- és vámhatóság szervezeti kultúrája*. In: *Magyar Rendészet*, 2020. 1. sz., pp. 135–147.

18. MOLNÁR Katalin – SUBA László: *Az (egyen)ruha teszi a (szak)embert? A Nemzeti Adó- és Vámhivatal hivatásos állományának egyenruházati szabályozása*. In: CSABA Zágón – SZABÓ Andrea (szerk.): *Közös kihívások – egykor és most*. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat, 2020, pp. 209–228.

19. SUBA László: *Nyelvhelyesség a közsférában: Létkérdés vagy úri huncutság?* In: CSABA Zágón – ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): *„Tehetség, szorgalom, hivatás”*. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozat, 2021, pp. 143–152.

20. SUBA László: *Úton a közérthetőség felé*. In: CZENE-POLGÁR Viktória – CSABA Zágón – SZABÓ Andrea – ZSÁMBOKINÉ FICSKOVSKY Ágnes (szerk.): *Tradíció, tudomány, minőség – 30 éves a Vám- és Pénzügyőri Tanszék*. Budapest, Magyar Rendészettudományi Társaság Vám- és Pénzügyőri Tagozata, 2021, pp. 92–104.

MELLÉKLETEK

MELLÉKLETEK JEGYZÉKE

1. A kommunikáció szerepe az adó- és vámhatóságnál (Kérdések strukturált interjúhoz)
2. Kérdőív az államigazgatás és a rendészet szervezeteiről, azok ismertségéről, megítéléséről, kommunikációjáról
3. Milyen információt várna el az állami hatóságoktól (vagy konkrét hatóságtól), amelyhez jelenleg ezek egyik hivatalos kommunikációs csatornáján sem jut hozzá?
(Válaszok)

1. melléklet: A kommunikáció szerepe az adó- és vámhatóságnál (Kérdések strukturált interjúhoz)

A kommunikáció szerepe az adó- és vámhatóságnál (Kérdések strukturált interjúhoz)

A kutatás egyik része az alábbi kérdések mentén NAV-vezetőkkel lebonyolítandó interjú. A tervezett interjúkérdésekre adott válaszokból arról próbálok következtetést levonni, hogy a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) egyes szakterületeinek vezetői miként látják a NAV kommunikációját; mennyire elégedettek azzal, illetve milyen mértékben támogatja saját területüket a szervezet kommunikációja.

A tervezett interjúalanyok a NAV vezetőinek köréből:

- az adószakmai ügyekért felelős helyettes államtitkár (*Tamásné Czinege Csilla*),
- a vámszakmai szakfőigazgató (*Bakai Kristóf Péter püőr ezredes*),
- az ellenőrzési szakfőigazgató (*Czinege Attila*),
- a bűnügyi főigazgató-helyettes (*dr. Zámbo Péter István püőr dandártábornok*),
- a Szervezetszabályozási és Szervezési Főosztály vezetője (*dr. Balaska Andrea püőr ezredes*),
- a Bevallási és Folyószámla-felügyeleti Főosztály vezetője (*dr. Luklider Gabriella püőr alezredes*),
- a Bevetési Igazgatóság igazgatója (*Andor Péter püőr alezredes*),
- a Repülőtéri Igazgatóság igazgatója (*Teleki József püőr ezredes*).

A tervezett kérdések:

Bevezető kérdések:

1. Mióta dolgozik a NAV/APEH/VP állományában?
2. Mikor lépett első vezető beosztásába; ez milyen beosztás volt?
3. Mióta tölti be jelenlegi beosztását?
4. Beosztásánál fogva kap-e napi összefoglaló jelentést?⁵⁵¹ Ha igen, az országos vagy területi szintű?

Fő kérdéssor:

1. Ön szerint miként emlegetik az emberek a legtöbbször az állami adó- és vámhatóságot? Beleivódott-e a köztudatba a NAV neve, esetleg tapasztal-e ebben ingadozást (például földrajzi, foglalkozási, korosztályi szempontból)? Meg tud-e jelenni egységes szervezetként a NAV?
2. Vezetőként mi a tapasztalata arról, hogy a NAV mennyire alakított ki magáról pozitív képet a társadalomban? Az utóbbi években (2011 óta) milyen irányú és milyen mértékű a változás?
3. Mi a tapasztalata ugyanerről magánemberként (vásárlóként, szolgáltatások megrendelőjeként, szomszédként stb.)?
4. Ön szerint a sajtó (nyomtatott sajtó, rádió, televízió) korrekt, pontos képet fest *a NAV-ról*? Mennyiben akadályozza, illetve mennyiben segíti a sajtó *a NAV* munkáját?
5. Ön szerint a sajtó (nyomtatott sajtó, rádió, televízió) korrekt, pontos képet fest *az Ön által vezetett szakterületről*? Mennyiben akadályozza, illetve mennyiben segíti a sajtó *a szakterület* munkáját?
6. Személy szerint milyen a kapcsolata a sajtó képviselőivel? – Ön szerint mi az oka annak, hogy ilyen?
7. Ön szerint a közösségi médiában véleményt alkotók zöme korrekt, pontos képet fest *a NAV-ról*? Mennyiben akadályozzák, illetve mennyiben segítik a közösségi médiában fellelhető tartalmak *a NAV* munkáját?
8. Ön szerint a közösségi médiában véleményt alkotók zöme korrekt, pontos képet fest *az Ön által vezetett szakterületről*? Mennyiben akadályozzák, illetve mennyiben segítik a közösségi médiában fellelhető tartalmak *a szakterület* munkáját?

⁵⁵¹ A napi jelentésben „A sajtó nem tájékoztatható!” megjelölésű események is szerepelnek.

9. Tapasztalata szerint mi az a NAV tevékenységével kapcsolatos üzenet/üzenettípus/szándék, amely a legnehezebben jut el a társadalom tagjaihoz? Véleménye szerint hogyan lehetne ezt az üzenetet hatékonyabban/gyorsabban célba juttatni?
10. Tapasztalata szerint mi az az Ön által vezetett szakterület tevékenységével kapcsolatos üzenet/üzenettípus/szándék, amely a legnehezebben jut el a társadalom tagjaihoz? Véleménye szerint hogyan lehetne ezt az üzenetet hatékonyabban/gyorsabban célba juttatni?
11. Mit gondol, milyen módon lehetne/kellene a személyi állomány kommunikációján javítani? Mire kellene helyezni a hangsúlyt az új munkatársaknál (beleértve a tisztjelölteket is)?
12. A NAV ügyfeleként Ön mit várna el egy Önnel kapcsolatba kerülő NAV-alkalmazottól, ami a kommunikációt (a szóbeli kommunikáció verbális és nonverbális elemeit, a harmadlagos kommunikációs eszközöket, illetve az írásbeli kommunikációt) illeti?

+ 1: Mi a véleménye a NAV belső kommunikációjáról?

2. melléklet: Kérdőív az államigazgatás és a rendészet szervezeteiről, azok ismertségéről, megítéléséről, kommunikációjáról

Tisztelt Válaszadó!

Tudományos kutatáshoz kérem a segítségét.

Az államigazgatás és a rendészet szervezeteiről, azok ismertségéről, megítéléséről, kommunikációjáról kívánok képet alkotni, a többi között az alábbi kérdőív segítségével. A kapott válaszokat doktori értekezésem elkészítéséhez szeretném felhasználni.

A kérdőív kitöltése névtelenül történik, az adatokat csak összesítve elemzem és mutatom be értekezésemben. Kutatásom eredményessége végett arra kérem, hogy a lehető legpontosabb válaszokat adja. A kérdőív kitöltése körülbelül 15 percet vesz igénybe.

Köszönöm a segítségét!

Suba László

1. Az alábbiak közül sorrendben melyik az első három fogalom, amely legelőször jut eszébe az állami hatóságokról?

- szolgáltató
- arctalan
- tisztességes
- korrupt
- közérthető
- bürokratikus
- korszerű
- hatalmaskodó

2. Kérem, válassza ki, hogy az alábbi feladatok az Ön tudomása szerint melyik állami szervezet feladatkörébe tartoznak!

katasztrófa-védelem / kormányhivatalok / Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) / Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (NÉBIH) / Rendőrség

az államhatár őrzése
fémkereskedelmi ellenőrzés
gépjármű forgalmi engedély kiadása
vámellenőrzés
tűzvédelmi bírság kiszabása
közigazgatási hatóság végleges döntésének végrehajtása
a személyi jövedelemadó (szja) beszedése
a csalás bűncselekmény nyomozása
élelmiszerbiztonsági hatósági ellenőrzés
a költségvetési csalás bűncselekmény nyomozása

3. Jelölje meg az alább felsorolt állami szervezetek közül azokat, amelyeknek vannak egyenruhás, fegyverviselésre jogosult tagjai!

- Büntetés-végrehajtási Szervezet
- Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)
- Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV)
- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH)

- Rendőrség

4. Mi a véleménye az adófizetésről általában? (Több válasz is lehetséges.)

- Hasznosnak tartom, mert adók nélkül nem működne az ország.
- Ha kevesebb adót kellene fizetni, azt teljes mértékben megfizetném.
- Teljesen fölöslegesek az adók, de megfizetem azokat, mert muszáj.
- Fölszemesnek tartom az adókat, és nem is fizetek adót.

5. Az alábbiak közül mely intézkedéseket tartaná hasznosnak?

- Ha az állam évente közzétenné, hogy az általa beszédett közterhekből milyen arányban költött pl. oktatásra, árvízvédelemre stb.
- Ha évente tájékoztatást kapnék arról, hogy a befizetett személyi jövedelemadó milyen mértékű fejlesztésre elegendő (például hány új mentőautót lehet abból beszerezni).
- Ha a felderített költségvetési csalási bűnügyek bemutatásakor közzétennék, hogy az elkövető(k) által meg nem fizetett adó mire lehetett volna elég (például meddig lehetne abból egy iskolát működtetni).
- Egyiket sem.

6. Jellemzően milyen forrásból tájékozódik, ha hivatalos (államigazgatási/rendészeti) kérdésben szeretne informálódni? (Igen – nem)

- jogszabály (Magyar Közlöny, Nemzeti Jogszabálytár stb.)
- az állami hatóságok hivatalos tájékoztatásai
- sajtó (napi-, hetilap, rádió, televízió)
- közösségi média
- ismerősök, barátok
- a munkáltatóm
- szakemberek (ügyvéd, könyvelő, adótanácsadó stb.)
- nem érdekelnek ezek az információk

7. Az állami hatóságok hivatalos kommunikációs csatornáit közül melyiket milyen gyakran használja, ha hivatalos (pl. eljárási) kérdésben szeretne informálódni?

Naponta / Hetente / Havonta / Negyedévente / Évente / Soha

Személyes ügyfélszolgálat

Telefonos ügyfélszolgálat

E-mail

A szervezet honlapja

A szervezet hivatalos közösségi (pl. Facebook-) oldala

A szervezet hírlevele

A szervezet szakmai rendezvényei

A szervezet különféle rendezvényeken, fesztiválokon található standja

8. Milyen információt várna el egy állami hatóságtól, amihez jelenleg annak egyetlen hivatalos kommunikációs csatornáján sem jut hozzá?

Saját válasz:

.....

9. Milyen gyakran találkozik a Büntetés-végrehajtási Szervezetet érintő hírekkel, információkkal az alábbi kommunikációs csatornákon?

Hetente többször is / Hetente / Havonta / Ritkábban, mint havonta / Soha

Újság, rádió, televízió

Internet

Közösségi média

Plakát/járműreklám

10. Milyen gyakran találkozik a tűzoltóságot érintő hírekkel, információkkal az alábbi kommunikációs csatornákon?

Hetente többször is / Hetente / Havonta / Ritkábban, mint havonta / Soha

Újság, rádió, televízió

Internet

Közösségi média

Plakát/járműreklám

11. Milyen gyakran találkozik Nemzeti Adó- és Vámhivatalt érintő hírekkel, információkkal az alábbi kommunikációs csatornákon?

Hetente többször is / Hetente / Havonta / Ritkábban, mint havonta / Soha

Újság, rádió, televízió

Internet

Közösségi média

Plakát/járműreklám

12. Milyen gyakran találkozik a Rendőrséget érintő hírekkel, információkkal az alábbi kommunikációs csatornákon?

Hetente többször is / Hetente / Havonta / Ritkábban, mint havonta / Soha

Újság, rádió, televízió

Internet

Közösségi média

Plakát/járműreklám

13. Az alábbi, az államigazgatási/rendészeti tevékenységet érintő hírek, információk közül általában melyik mennyire érdekli Önt?

Egyáltalán nem érdekel / Inkább nem érdekel / Inkább érdekel / Nagyon érdekel

Veszélyes vagy hamis termékek lefoglalása

Szolgálati kutyákról szóló hírek

Bűnszervezet leleplezése, elfogás

Tervezett ellenőrzések közzététele

Korrupct alkalmazottokról szóló hírek

Engem is érintő jogszabályváltozások

Határidőkre vonatkozó figyelmeztetés

Az ügyintézészt könnyítő informatikai fejlesztésekről szóló hírek

Államigazgatási/rendészeti alkalmazottak bajba jutott embereknek segítettek (pl. utcai roszullét esetén)

Áruk EU-n kívülről való behozatalára vonatkozó szabályok (csomagküldés, utasforgalom)

14. Kérem, jelölje meg, hogy az alábbi jellemzők közül melyik mennyire fontos Önnek, ha valamelyik hatóságtól szeretne a szervezet tevékenységével (jogszabályokkal, az eljárás menetével stb.) kapcsolatos információhoz jutni!

Egyáltalán nem fontos / Inkább nem fontos / Inkább fontos / Nagyon fontos

pontosság

gyorsaság

részletesség

időtállóság

aktualitás

személyre szabottság

interaktivitás

15. Az állami hatóságok hivatalos kommunikációs csatornái közül legtöbbször melyiket használja ügyintézésre?

- személyes ügyfélszolgálat
- postai levél
- online ügyintézési lehetőség (pl. ügyfélkapu)
- telefon

16. Kérem, tegye fontossági sorrendbe az alábbi tulajdonságokat aszerint, hogy mit vár el egy állami hatóság Önnel kapcsolatba kerülő tagjától!

- udvarias
- felkészült
- egyszerűen, érthetően fogalmaz
- rendezett megjelenésű
- segítőkész

17. Kérem, jelölje meg, hogy a külső megjelenésre, illetve a viselkedésre vonatkozó alábbi jellemzők közül melyiket mennyire tartja elfogadhatónak egy állami hatóság Önnel hivatalos eljárásban kapcsolatba kerülő tagja esetében!

Egyáltalán nem fogadható el / Inkább nem fogadható el / Inkább elfogadható / Teljesen
elfogadható

fülbevaló viselése (nő esetében)

fülbevaló viselése (férfi esetében)

pirszing viselése

tetoválás viselése

papucs viselése

rágógumizás az eljárás alatt

dohányzás az eljárás alatt

étkezés az eljárás alatt

rövidnadrág viselése

18. Az Ön életkora:

- 18 év alatt
- 18–25 év
- 26–40 év
- 41–60 év
- 61–65 év
- 65 év fölött

19. Neme:

- nő
- férfi

20. Az Ön lakóhelye:

- főváros
- megyeszékhely
- város
- község
- egyéb

21. Az Ön legmagasabb iskolai végzettsége:

- általános iskola
- szakmunkásképző (szakiskola)
- középiskolai érettségi
- főiskola
- egyetem
- tudományos fokozat

22. Az alábbi kategóriák közül melyikbe sorolná magát? (Ha több is lehetséges, a legjellemzőbbet jelölje meg!)

- tanuló
- álláskereső
- alkalmazott (a közszférában)
- alkalmazott (a versenyszférában)
- egyéni vállalkozó
- gazdasági társaság tagja
- vezető beosztású (a közszférában)
- vezető beosztású (a versenyszférában)
- nyugellátásban részesülő

Köszönöm, hogy kitöltötte a kérdőívet!

Microsoft Forms (office.com)

3. melléklet: Milyen információt várna el az állami hatóságoktól (vagy konkrét hatóságtól), amelyhez jelenleg ezek egyik hivatalos kommunikációs csatornáján sem jut hozzá? (Válaszok)

Milyen információt várna el az állami hatóságoktól (vagy konkrét hatóságtól), amelyhez jelenleg ezek egyik hivatalos kommunikációs csatornáján sem jut hozzá?	
1.	A regisztráció, időpont foglalás automatikus visszajelzése. A regisztrációs időpontra figyelmeztetés 3-5 nappal az esedékesség előtt. A foglalások áttekinthető kezelése, a tárgytalanná vált foglalások egyszerű lemondása és más ügyfelek számára visszaosztása. Az ügyfélkapuval elérhető elektronikus információs szolgáltatások és ögyintézési lehetőségek folyamatos bővítése.
2.	Rendőrség: havi beszámoló az adott városra vonatkozóan
3.	Korrekt, pontos és érthető magyar köznyelvű tájékoztatás.
4.	Transzparencia!!!
5.	Kevésbé a konkrét információ teljes hiánya a gond, mintsem az állami információ hozzáférhetősége, rendezettsége, felhasználóbarátsága, érthetősége, kezelhetősége.
6.	hasznosat érthető megfogalmazásban.
7.	Ha egy bűnügyet felderítenek, akkor követhesse nyomon az állampolgár az ítéletig.
8.	Csak hazudnának. Semmit.
9.	A fejlesztésekről,eredményekről szólókimutatások közösségi oldalon!!!
10.	Minden hozzáférhető valamilyen fórumon.
11.	Sokkal több általános, közérthető tájékoztatást a feladataikról, azok jelentőségéről és eredményeiről - hogy azok hogyan, milyen módon érintik egy átlagos állampolgár életét
12.	az autók műszakijának érvényessége.
13.	Jogszabály változások esetén annak elmagyarázását, jogszabályok értelmezését
14.	Ugyintezes menete
15.	Leginkább naprakész és érthető nyelven kellene megfogalmazni az információt (pl nem jogszabályi hivatkozások tömkelegével)
16.	Közpénz felhasználása
17.	Hívjak fel a figyelmet a jogszabalyvaltozasokra, foleg abban az esetben, ha mar valami regi, elavult, de "berögzödött" jogszabaly valtozik.
18.	Amire igazán kíváncsi lennék azt politikai okokból úgysem mondanák meg.
19.	Csalók listája
20.	Egy szennyvíz átemelő berendezés telepítési költségeinek megoszlása.
21.	A Covid járvánnyal kapcsolatos részletes, valós adatok!
22.	Hétköznapi adózási teendők egyszerű összefoglalása, közérthető felületen. A NAV honlapja átláthatatlan egy laikus számára.
23.	Varható szakképzési tanulszerzodeses adokedvezmennyel kapcsolatos változások
24.	Létszám és fizetési adatok

25.	Érthető, az átlagembercs számára is érthető egyenes és rövid (lényegretörő) kommunikáció. Sok a felesleges körítés, hivatalos duma.
26.	Pl egy bünszervezetnél a teljes vagyon elkobzás után az összes lefoglalt dolgokat hova tették mennyiért adták el és mire fordították
27.	Hatékonyság
28.	Korrekt, személyre szabott tájékoztatást, közérthetően megfogalmazva.
29.	Pontosan kifejtett jogszabályi magyarázatot.
30.	Minden információ birtokában vagyok, ami érdekel vagy amire szükségem van. Ha nincs információ, akkor a meglévő forrásokból meg lehet szerezni.
31.	A bérek rendezéséről, az ország adósságáról korrekt tájékoztatást... A közszférában dolgozók nagytöbbsége bérminimumért vagy minimálbérért, alulfizetve dolgozik.
32.	Emberi, érthető módon leírt információt
33.	Közérthetően megfogalmazott szabályok, eljárások lépésről lépésre lebontva, kinek, mikor, mi a joga kötelessége
34.	A hatóságok mulasztása vagy indokolatlan eljárása, döntése miatt milyen felelősségre vonás történt.
35.	Egyszerű és közérthető információkat.
36.	Ha email-ben információt kérek, elvárnám, hogy válaszoljanak.
37.	egyszerűen hozzáférhető és naprakész költségvetési információk.
38.	Konkrét ügyben keresem meg őket, ha szükséges.
39.	A hatékony és gyors ügyintézés titka.
40.	Felderítések
41.	Rendszeres sajtótájékoztatók, IGAZI újságírói kérdésekkel
42.	Állampolgárok számára közérthető segítség nyújtása az adott hatóság hatáskörébe tartozó ügyekben.
43.	Elérhetőség
44.	Figyelmeztetések a különböző határidők előtt, jogszabályváltozásnál, kedvezmények - kötelezettségek létrejöttkor, lehetőségeknél, stb.
45.	Jogokat és kötelezettségeket érintő információkat és ezekkel kapcsolatos eljárási szabályokat közérthetően megfogalmazva.
46.	Igazat
47.	Az igazságot bármilyen kommunikációs csatornán.
48.	A befizetett adók pontos elszámolása
49.	Közérthető információkat.
50.	Amiket elhallgatnak.
51.	Jó lenne tudni, hogy a büncselekmények felderítése során tételesen mi került lefoglalásra, ezek közül mit kobzott el jogerős ítéletében a bíróság, s az elkobzott dolgokkal mi történt? A NAV árverési oldalán ugyan megjelennek ilyen árúk, de furcsa módon pl. a nagymennyiségben lefoglalt "luxusautók" nem láthatók. Lehet, hogy elkerülte a figyelmet, de nem lenne rossz egy havi összesítés, hogy konkrétan mik

	kerültek az elmúlt hónapban értékesítésre.
52.	Nincs ilyen. Úgy gondolom, hogy amire az adott kérdésben szükségem van/lehet, az általában elérhető bármely hivatalos csatornán. Az már más kérdés, hogy milyen gyakran van a csatornák elérhetőségére szükségem.
53.	Büntetőeljárás során biztosítási intézkedésként lefoglaltaktól ténylegesen befolyt összeg.
54.	Eredményesség társadalmi hasznosság
55.	Mi lesz a jövőben. Mik a tervek velünk? Pl rendőrség
56.	Aktuális jogértelmezési kérdések az adott hatóság eljárásaiban.
57.	Működési költségeiről beszámolás
58.	Hiteles
59.	Év végi teljes beszámolót.
60.	Telefonon szinte elérhetetlenek, ezért jó lenne egy azonnali chat kapcsolati lehetőség vagy e-mailben történő kérdezési alternatíva. NAV-nál, NYUFIG-nál nehéz a helyes nyomtatványt kiválasztani, itt is nagy segítség lenne pl. egy gyors chat-, vagy e-mail kérdés/válasz lehetőség.
61.	Ügyintézással kapcsolatos gyors tájékoztatás
62.	Érthető magyar nyelven, egyértelműen fogalmazott, naprakész, könnyen kereshető jogszabály/rendelet gyűjteményt a honlapjaikon...
63.	Adózási tanácsok.
64.	Közérthető tájékoztatás
65.	Alázatos hozzáállással korrekt ügyintézés. Most hatalmasságok vannak...
66.	Közérthető beszámolót az előző évről, terveket a következőről. Kérdéseket, szakmai vitákat.
67.	Teljes a káosz az építési hatóságok körét tekintve, főépítész, építésfelügyelet, kormányhivatal, stb., a honlapokon nem található meg az illetékes szerv, előadó, elérhetőség. Egyáltalán kideríteni sem lehet, hogy melyik szervet kellene egy-egy ügyben megkeresni.
68.	Milyen hatástanulmány előzi meg, az egyes gazdaságot érintő intézkedéseket, milyen szakmai testület végez vizsgálatot a döntést megelőzően, a döntés későbbi várható hatásairól? A konkrét intézkedések által ígért eredmény, ha nem valósul meg, ki a felelős, milyen kompenzációs intézkedéseket tesznek, az ígért eredmény elérésére? (pl. névre szóló nyugdíjszámla... - Selmeci Gabriella)
69.	Pontos, nem kozmetikázott adatokat. A bejelentett csalások, bűncselekmények kivizsgálását rövid időn belül, nem évekig húzva.
70.	Közösségi oldalon a jelenlétet erősíteni szükséges, így jut el a leggyorsabban és a legtöbb emberhez.
71.	Tájékoztató.
72.	Az igazságot a döntések háttéréről.
73.	A befizetett közterheket mire költötték.
74.	Egyértelműt, következetest
75.	Napi pontosságú információt.
76.	Kevésbé bonyolult honlapokat

77.	Mikor lesz elérhető.
78.	KATA-s vállalkozóként nagy segítség lenne, ha pl. a kamara vagy az illetékes kormányhivatal, NAV email-ben bizonyos időközönként tájékoztatna az esetleges aktuális kötelezettségekről , illetve juttatások, kedvezmények elérhetőségéről.
79.	Szerintem alapvetően nincsenek felkészítve az emberek ügyintézésre esetleges lakossági bejelentésekre. Mit hogyan és hol kell intézni-jelezni, milyen ügy kihez tartozik. Sok idő míg google-ban meg lehet találni.
80.	Használható és gyakorlatias. Konkrét kérdésre konkrét választ és nem a semmitmondó olvasd el a jogszabályt stílusút.
81.	Jó lenne ha nem egy hozzá nem értő sajtós nyilatkozna (tisztelet a kivételeknek) a felderítésekről, mert aki ért hozzá az nagyon szégyenkezik és az állampolgárok rosszul értesülnek .
82.	Tájékoztatást a jövőbeni változásokról
83.	Hatáskör, illetékesség, elérhetőség, jogszabályok, nyomtatványok, dokumentumok, jogok, kötelezettségek, határidők, szankciók...
84.	Teljes körű ingyenes cégtár.
85.	Általános tájékoztató
86.	Ami az állampolgárok széles körét érinti
87.	Elérhetőség közzététele
88.	Egységes gyakorlatot. Nem bélyegezte le az utánfutó számláját a Bauhausa, mert a helyi okmányiroda így kéri. Akerületi okmányiroda nem helyezte forgalomba emiatt. Új időpontot kellett kérni és könyörögnöm kellett, hogy az ne 2 hónap.múlva legyen. Erre nem lehet felkészülni, ráadásul rendkívül megalázó.
89.	Korrekt tájékoztatást folyamatos propaganda helyett.
90.	Őszinte tájékoztatást, nem félrevezetésen alapuló hazugság áradatot.
91.	A HATÁRŐRIZET
92.	Mindennemű
93.	hova tűnnek el az adó-forintjaim VALÓJÁBAN
94.	Mindenről lehet tájékozódni, ha a megfelelő helyen keresi.
95.	Olyat, amit most éppen nem enged meg a politika. Bármit ami nem hazugság!
96.	Fogyasztóvédelem konkrét segítsége.
97.	Ha törvénymódosulás történt, az érintett intézményeket a szaktárca egy E-mailben tájékoztathatná.
98.	Inkább jobb információ szolgáltatást várnék.
99.	Mennyi megy zsebbe
100.	Nem tudok ilyet mondani, de leginkább közérthetőt.
101.	Jogszabály érthetővé tolmácsolása
102.	Nav felderítések
103.	Érthető, alkalmazható, kivitelezhető,
104.	E-mail vagy sms tájékoztatás
105.	NAV informatikai kapcsolattal nem rendelkező ügyfeleknek pontos tájékoztatás
106.	Adott kérdésre megfelelő útbaigazítást, megoldást.

107.	Nem található a rendszerben egy meg igényelt védettségi igazolvány, annak ellenére, hogy a kezelési költséget természetesen befizettem!
108.	Közérthető tájékoztató anyagokat a hivatalos ügyintézéshez köznyelven(!), kiszámítható és kevesebbszer változó szabályrendszert
109.	Idősebbek online ügyintézésének segítése.
110.	Elegendőnek találok a rendelkezésre álló csatornákat.
111.	Csak az igazat szeretném hallani. Nem szeretem a hazug embereket.
112.	részletes elszámolást
113.	Tisztességes válaszadást, ügykezelést pl az ún. Zöldhatóságtól
114.	Bármilyen kérdésre konkrét, tényekkel alátámasztott választ várnék. Az állam mi vagyunk.
115.	Hiteles valós információt
116.	A közérdekű ÁLTALÁNOS információt ingyen! Mert: Ezeket üzletszerűen eljuttatni az érintettekhez, (az Állampolgárokhoz egyenesen felháborító!) A közlöny elavult és áttekinthetetlen, keresésre alkalmatlan. A netes információk megbízhatatlanok, érvényességük és hitelességük megkérdőjelezhető,
117.	gyakorlatit...
118.	Hol van a házunk építési dokumentációja 2008-ból?
119.	Közérthető, nem jogszabályi hivatkozásokkal teletűzdelt hivatalos írott tájékoztató
120.	Az állampolgárok és vállalkozások széles körét érintő jogszabályváltozások.
121.	A jelenlegi kommunikáció bonyolult, nehezen értelmezhető információkat tartalmaznak.
122.	azt hogy a törvények minden emberre egyformán vonatkozzon ugyanígy az adó és TB megfizetése is ugyanis van egy bizonyos réteg akit az adómból finanszíroznak valamilyen segély formában de sokkal drágább autóra futja nekik a segélyből be hozzák az autókat külföldről ki veyzik belőle a katalizátort és így adja el a környezetkímélő autót majd a kiszerelt katalizátort külön eladják és ezzel seftelnek senki nem néz utána ..olvasni meg írni nem is tudnak
123.	Személyre szabott támogatások. Konkrét ügyekben konkrét válasz és nem azt, hogy különböző kódok és regisztráció után mégis menjek be személyesen a hivatalokba. Fontos az adat védelem, de i most megy, már túlzás. Pl. Kaptam levelet a NAV-tól 05.26-i dátummal, de 06.10-én személyesen voltam a hivatalban. A kérdés csak annyi lett volna, hogy a két dolog elkerülte egymást vagy van e még tenni valóm. Ismét személyesen tudtam csak meg.
124.	Igazságot!
125.	Ügyféli felvilágosítást
126.	TELEFON elérhetőség
127.	Közérthetőbb, jobban kereshető tájékoztatás a sokakat érintő ügyekről honlapokon.
128.	Fontos lenne a bűncselekmény elkövetőire kirótt büntetések korrekt végrehajtása, ezek érvényesítése, amelyről kevés visszacsatolás van.
129.	Az egyes igazgatóságok jogalkalmazási gyakorlatának összevetését egyes területeken/kérdésekben, továbbá a belső törvényességi vizsgálatokkal kapcsolatos jelentések anonimizált változatát.
130.	költségvetés
131.	állásfoglalás, hatékony telefonos ügyfélszolgálat