



Finančné riaditeľstvo Slovenskej republiky

Tlačová správa

Na Call centrum prišlo počas marca viac než 59 tisíc dopytov

BRATISLAVA – 02. 04. 2014: **Počas marca 2014 sa na finančnú správu obrátilo 59 701 ľudí. Tiket prostredníctvom Live agenta podalo 17 016 ľudí a operátori infolinky vybavili za tretí kalendárny mesiac 40 592 telefonátov.**

Najväčší záujem bol o pomoc v oblasti technickej podpory (19 133) a informácie k daniam z príjmu fyzických osôb (10 786). Tiket si prostredníctvom novinky Live agent podalo 17 016 ľudí.

Nakoľko počas mesiaca marec bol na daňové úrady, ale aj portál finančnej správy najväčší nápor, predĺžili sme nielen otváracie hodiny všetkých daňových úradov, pobočiek a kontaktných miest (do 19:00 hodiny), ale aj podporu call centra. Počas víkendu (29. a 30. marec) boli operátori verejnosti k dispozícii od 8:00 do 16:00 a v posledný deň podávania daňových priznaní (31. marec 2014) až do polnoci. Počas celého marca bolo počas pracovných dní k dispozícii viac než 94 operátorov (94 – 97), a počas víkendov viac než 40 operátorov.

Live agent je služba, ktorú finančná správa spustila len začiatkom roka. Denne v pracovnom čase boli k dispozícii zamestnanci, na ktorých sa mohli podnikatelia obrátiť s problémom prostredníctvom „chatu“. Túto službu využilo počas marcových dní 2 093 občanov. Denne vybavovalo tikety a „chatovalo“ s verejnosťou **priemerne 50 pracovníkov**.

Počas prvých troch mesiacov tohto roka sa na finančnú správu obrátilo prostredníctvom call centra celkovo 164 643 ľudí. Väčšina dopytov (viac než 64%) prichádza prostredníctvom telefonátov od verejnosti. Na telefónne číslo 048/431 7222 môžu podnikatelia volať každý deň v čase o 8,00 do 16,00 hodiny.