



## Finančné riaditeľstvo Slovenskej republiky

Tlačová správa

### Na call centre poradili už viac ako 100 000 občanom

Bratislava – 03. 03. 2014: **Za dva mesiace fungovania vynoveného Call centra a novinky Live agent sa na finančnú správu obrátilo takmer 109 000 ľudí. Pre porovnanie, za rovnaké obdobie minulého roka bolo vybavených približne 24 000 dopytov.**

Počas januára a februára evidovali na Call centre 108 945 podnetov. Najviac sa verejnosť obracala na technickú podporu. O rady v oblasti technickej podpory sa na finančnú správu obrátilo 58 873 ľudí.

Každý deň bolo v nasadení priemerne 70 informátorov. V posledný deň podania daňového priznania a zároveň prvého kontrolného výkazu pre mesačných platiteľov DPH (25.2.2014) bolo Call centrum k dispozícii až do polnoci.

**Na telefónne číslo 048/431 72 22 môže verejnosť volať každý pracovný deň v čase o 8,00 do 16,00 hodiny.**

Live agent je služba, ktorú finančná správa spustila začiatkom roka. Denne počas pracovnej doby sú k dispozícii pracovníci, na ktorých sa mohli občania či podnikatelia obrátiť s problémom prostredníctvom emailu a „chatu“. Mailom prišlo počas prvých dvoch mesiacov 57 620 dopytov. Niektoré podnety vybavovali naši pracovníci aj prostredníctvom on-line chatu. Takýmto spôsobom „chatovalo“ viac ako 2 400 ľudí.

Finančná správa dostala ako sponzorský dar od IT asociácie Slovenska 30 nových počítačov, ktoré využívajú práve pracovníci call centra. Všetci pracovníci infolinky boli vyškolení, aby vedeli efektívnejšie komunikovať s volajúcimi. Zároveň sme spustili aj nahrávanie a uchovávanie hovorov. Tie sa budú archivovať po dobu jedného roka.