



## Finančné riaditeľstvo Slovenskej republiky

Tlačová správa

### Vybavili sme viac než 181 tisíc podnetov

Bratislava – 02. 05. 2014: **Počas prvých štyroch mesiacov tohto roka sa na finančnú správu obrátilo 181 211 ľudí. Tiket prostredníctvom Live agenta podalo 60 206 ľudí a operátori infolinky vybavili za štyri mesiace 115 992 podnetov.**

Od 1. januára do 27. apríla 2014 sa na finančnú správu obrátilo 181 211 subjektov. Tí najčastejšie využívali služby call centra – počas štyroch mesiacov vybavili operátori až 115 092 podnetov. Najčastejšie si ľudia pýtali rady a informácie z oblasti technickej podpory (63 874, daň z príjmu fyzických osôb (20 075) a DPH (18 950). Tiket si prostredníctvom novinky Live Agent podalo 60 206 ľudí.

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 aprílových dní 4 617 občanov. Denne vybavovalo tikety a „chatovalo“ s verejnosťou **priemerne 50 pracovníkov**.

#### január – apríl (vrátane) 2014

|              |         |
|--------------|---------|
| Call centrum | 115 992 |
| Live Agent   | 60 206  |
| Chat         | 5 013   |

SPOLU 181 211

#### Call centrum:

|                                  |        |
|----------------------------------|--------|
| - daň z príjmu FO                | 20 075 |
| - daň z príjmu PO                | 9 091  |
| - DPH                            | 18 950 |
| - ERP, daň z motorových vozidiel | 4 002  |
| - technická podpora              | 63 874 |

Počas kritických dní (obdobie podávania kontrolných výkazov či daňových priznaní) bolo naše call centrum k dispozícii verejnosti od 8,00 do 24,00 hodiny a verejnosti na dopyty odpovedalo až 70 operátorov.

Na telefónne číslo 048/431 7222 môžu podnikatelia volať každý deň v čase o 8,00 do 16,00 hodiny.