



## Finančná správa

Tlačová správa

### Call centrum vybavilo v minulom roku rekordný počet dopytov

**BRATISLAVA – 17.01.2019: Call centrum finančnej správy zaznamenalo v uplynulom roku rekordný počet dopytov. Prostredníctvom telefonických hovorov, e-mailov a online chatu pomohli odborní zamestnanci call centra vo viac ako 335 000 prípadoch. Ide dokonca o vyšší počet dopytov, ako bol v roku 2014, keď finančná správa posilnila počet zamestnancov call centra a začala komunikovať s verejnosťou novým spôsobom. Odvtedy štatistiky z 2014 neprekonalala, až v 2018.**

Call centrum finančnej správy prešlo za uplynulých päť rokov výraznými zmenami, ktorých cieľom bolo zefektívniť prácu call centra v prospech verejnosti. V roku 2014, keď finančná správa spustila nový portál a možnosť registrácie na elektronickú komunikáciu, vybavili zamestnanci call centra približne 301 000 podnetov. Toto číslo bolo prekonané až v roku 2018. Minulý rok vybavili odborní zamestnanci call centra až 335 000 dopytov.

Komunikovať s finančnou správou od 2014 mohli občania a podnikatelia už nielen telefonicky, ale aj e-mailom prostredníctvom aplikácie Live Agent, ktorú finančná správa zaviedla ako prvá štátna inštitúcia na Slovensku. V roku 2014 cez tento kanál zaevidovala finančná správa vyše 90 000 podaní, v minulom roku to bolo viac ako 95 000.

Nárast dopytov registruje call centrum finančnej správy za ostatných päť rokov aj cez online chat. Kým v roku 2014 vybavili jeho zamestnanci 8 315 dopytov, v minulom roku to bolo už 16 873.

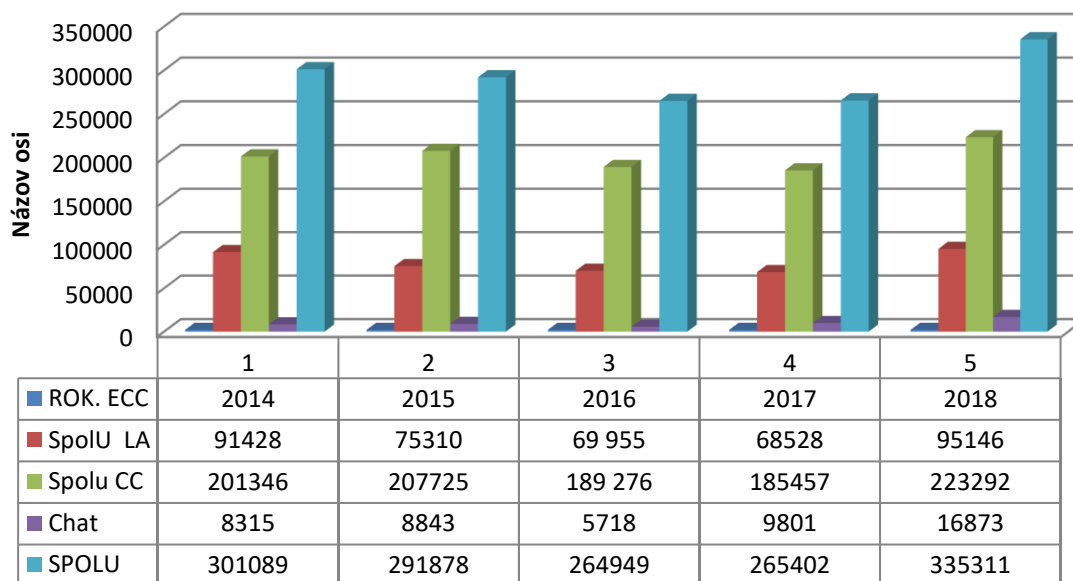
Telefonických hovorov vybavili pred piatimi rokmi 201 346, v roku 2018 ich bolo 223 292.

Infolinka (048/ 43 17 222) je najvyťaženejším nástrojom pri komunikácii s verejnosťou. Finančná správa prostredníctvom nej poskytuje odborné informácie k daňovým a colným predpisom. K dispozícii je počas pracovných dní od 8:00 do 16:00 hodiny. Každý mesiac v čase termínu plnenia povinností pre DPH a v hraničných termínoch podávania daňových priznaní na dani z príjmov a dani z motorových vozidiel pracujú operátori v predĺžených pracovných hodinách až do polnoci. Volajúci má možnosť voľby zo šiestich oblastí – elektronická komunikácia, informácie k DPH, k dani z príjmov, elektronické registračné a virtuálne pokladnice a daň z motorových vozidiel, povolenia pre trhové miesta v obciach ako aj colné predpisy. Elektronizácia colnej agendy bola dôvodom, pre ktorý finančná správa v roku 2016 spustila aj colnú časť call centra.

#### Príloha:

**Tabuľka - Kompletná štatistika dopytov call centra finančnej správy**

## Porovnanie výkonov 2014-2018



Finančná správa je orgánom štátnej správy v oblasti daní, poplatkov a colníctva. Úlohou FS je výber daní a cla s cieľom zabezpečiť príjmy do štátneho rozpočtu SR a EÚ. Úspešný výber daní a ciel a efektívny boj proti daňovými podvodom priniesol v uplynulých rokoch do štátnej pokladnice viac o približne 3,7 miliardy eur. Finančná správa je modernou proklientsky orientovanou inštitúciou s cieľom zintenzívniť elektronickú komunikáciu. Viac informácií nájdete na [www.financnasprava.sk](http://www.financnasprava.sk)