



NEMZETI ADÓ- ÉS VÁMHIVATAL
Központi Hivatala
Ügyfélkapcsolati és Tájékoztatási Főosztály

Iktatószám: 3156660713

Ügyintéző: dr. Vargha Gyula Pál
Telefonszám: 428-5100/7205
Tárgy: adatigénylés: ügyintézőhöz kapcsolás átlagos várakozási ideje

Nagy József
részére

kmt+request-2348-55797070@kimittud.org

Tisztelt Nagy József Úr!

Hivatalomhoz elektronikus úton eljuttatott megkeresése kapcsán az alábbiakról tájékoztatom.

A Nemzeti Adó- és Vámhivatal jelenleg három telefonos ügyfélszolgálati rendszert működtet:

- az Általános Tájékoztató Rendszer (06-40-42-42-42) adózással kapcsolatos általános, egyedi ügyet, adóitkot nem érintő tájékoztatást nyújt ügyfeleink részére,
- az Ügyféltájékoztató és Ügyintéző Rendszerben (06-40-20-21-22) előzetes regisztrációt és PIN kódos azonosítást követően a 47/2013. NGM rendeletben meghatározott egyedi adóügyek intézésére is lehetőség nyílik,
- a NAV Váminformációs Központja (06-40-346-262) a vám és jövedéki szakterülethez tartozó kérdésekben nyújt általános tájékoztatást.

A fenti rendszerek eltérő technikai háttérrel üzemelnek, így az Ön által igényelt adatok elérhetőségében is különbség mutatkozik.

A NAV call centerei teljes forgalmának 85%-át bonyolító Általános Tájékoztató Rendszer interaktív menürendszerében ügyfeleink átlagosan 1 perc 29 másodpercet töltöttek a 2014. márciusi adatok alapján. A menüválasztást követően az ügyintézőhöz való kapcsolás átlagos várakozási ideje 7 másodperc volt.

A Ügyféltájékoztató és Ügyintéző Rendszer tekintetében nem áll a Nemzeti Adó- és Vámhivatal rendelkezésére az Ön megkeresésében igényelt adat.

A NAV Váminformációs Központja tekintetében az ügyintézőhöz kapcsolás átlagos várakozási ideje 1 perc 28 másodperc volt 2014. márciusban.

Budapest, 2014. április 7. ”

Üdvözlettel:

Dr. Horváth Ilona
főosztályvezető



Erről értesülnek:

1. a címzett
2. a központi irattár