

4

10-133/2008

Fonyó M.
(intézkelt)
Működés



ADÓ- ÉS PÉNZÜGYI ELLENŐRZÉSI HIVATAL
Dél-alföldi Regionális Igazgatóság
Igazgató

110
11.27

Iktatószám: 2895137773/2008

Bedő Tamás
Polgármester Úr
részére

Csongrád Város Önkormányzata
Polgármesteri Hivatal

CSONGRÁD
Kossuth Tér 7.
6640

2008 FEB 28
02-237-29/2008
Mue.
02-237-25/08
(Munkaj)

Tisztelt Polgármester Úr!

A csongrádi ügyfélszolgálati kirendeltséggel kapcsolatos megkeresését, abban foglalt javaslatait köszönettel vettem. Megvizsgáltam a kirendeltség működését, különös tekintettel arra, hogy kiemelt feladatunk és célunk az adózók minél szélesebb körének kiszolgálása, az adózáshoz szükséges információk elérhetőségének biztosítása. Ennek érdekében működtetjük kirendeltségi ügyfélszolgálati irodáinkat, amely Csongrád megyében Csongrádot, Szenteset, Hódmezővásárhelyt és Makót érinti a központi ügyfélszolgálat mellett.

A rendelkezésünkre álló kapacitások minél hatékonyabb felhasználása, az adózói igények minél magasabb színvonalú kiszolgálása érdekében folyamatosan monitorozzuk ügyfélszolgálataink működését, az általuk nyújtott szolgáltatások színvonalát. 2007-ben is folyamatosan mértük a kirendeltségeinken megjelenő ügyfelek számát, az egyes szolgáltatásainkat igénybe vevők körét, a várakozási időket és amennyiben az indokolt volt, átcsoportosítást hajtottunk végre. A tavalyi év októberében ügyfél-elégedettségi mérést is végeztünk, amelynek tapasztalatait szintén hasznosítjuk.

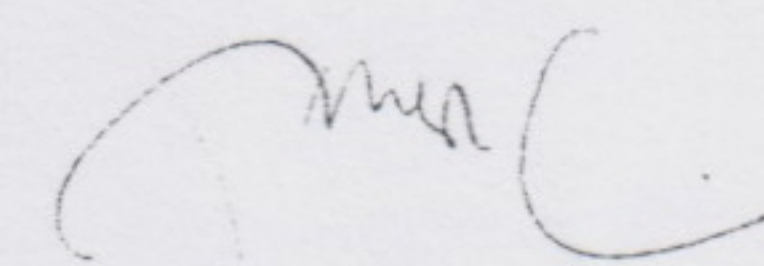
Mindezek alapján, összehasonlítva a csongrádi ügyfélszolgálat forgalmát a többi kirendeltségi ügyfélszolgálatunk forgalmával, jelenleg nem látom indokoltnak az ügyfélszolgálati időbővítést. A Csongrádon megjelenő ügyfelek száma jelenleg nem éri el a Csongrád megyei kirendeltségi összes ügyfélforgalom 10 %-át. Ehhez nyilván hozzájárul Szentes közelsége is. Az elmúlt időszakban, összefüggésben a magánszemélyek széles körét érintő jogszabályváltozásokkal (pl. östermelők, biztosított jogviszony tisztázása), valamint a csongrádi ügyfélszolgálatunkon növekedett a megjelenő ügyfelek száma. Így volt ez Csongrádon is, ezt érzékelhették ügyfeleink is, és természetesen tapasztalta ezt Polgármester Úr is.

A felmérések eredményeképpen, valamint az igényekhez való igazodás érdekében átcsoportosítást hajtok végre, így május elejétől két ügyintéző fog dolgozni a csongrádi kirendeltségen. A nyitvatartási idő megváltoztatását egyelőre nem látom lehetségesnek, de továbbra is figyelemmel kísérem a kirendeltségek forgalmát, s ennek megfelelően fogok dönteni a nyitvatartási idő kérdésében.

Bízom benne, hogy ezen feltételek mellett a lakosság meglegedésére végezhetjük tevékenységünket továbbra is a városban.

S z e g e d , 2008. február 22.

Üdvözlettel:



Tamásné Czinege Csilla