

NAV-Comedy

Adóhivatali dolgozóként az ügyfélszolgálaton sok érdekes emberrel, illetve esettel találkozunk. Vannak megindító sorsok, és humoros pillanatok is. Ez utóbbiból szeretnék pár vidám esetet bemutatni.

Amikor az ügyfelek a ügyfélszolgálatra bejönnek, első dolog hogy az információs pultnál sorszámot húznak. Ilyenkor az éppen oda beosztott kolléganő segít, amennyiben kéri ügyfél. A következő beszélgetés is ott zajlott le.

- Jó napot kívánok! Miben segíthetek?
- Érdeklődnék több ügyben, sőt még többben is!
- Milyen ügyben?
- Magánügyben.

- Segélyhez kérek papírt!
- Személyi kedvezményre gondol?
- Nem tudom! Súlyosan beteg vagyok.

- Kaptam levelet a NAV-tól.
- Mi van benne?
- Valami számok. Azt hiszem, iktatószám.

- Jó napot! Csekket szeretnék kérni!
- Milyet adhatok?
- Sárgát.

Amikor a sorszámot hívjuk, az ügyfél jó esetben odatalál a megfelelő ablakhoz, de néha elkél egy kis segítség. Amikor leült velem szemben annyit mondott, azért ide jöttem, mert Ön nagyon nézett....

Nyomtatványok kitöltése és beadvány írás a legtöbb esetben problémát szokott okozni.

- * Cím: Nemzeti Adó- és Gyámhivatal.
- * Anyja neve? Születési ideje? - Sajnos nem tudom pontosan, anyukám mikor született!
- * Azt a sort nem kell kitölteni! - Hanem?
- * Azt hiszem, elrontottam. Tudna segíteni? Nem tudok felnőtteken írni.
- * Betűvel írjam a dátumot?
- * Ott legyen szíves aláírni! - A nevemet????

Ügyfélkapu nyitáskor is történnek vidám esetek. Van, aki kormányablakot, időkaput akart nyitni, és olyan is, akinél az ügyfélkapu csillagászati dolog. Olyan is akad, aki már fent van az ügyfélkapun, csak a pin kódot felejtette el. Arról, aki a @ jelet leírja, mint kukac, már ne is beszéljünk.

Igazolás kiadásánál sem mindig sikerül elsősre kitalálni, mit szeretne a szemben ülő ügyfél.

- Jó napot kívánok! 0%-os fehér pecsétes igazolást szeretnék!
- Adóigazolást?
- Igen! Köztársaság mentes igazolást kérnék!

Személyi jövedelemadó bevallás beadása illetve javítása pontos adatokon, illetve információkon alapul, de jár néha egy kis mosollyal is.

- * Aszájában megkaptam a gyerekadót.

- * A magzatadót szeretném rendezni.
- * Higgyel el, az orvos azt írta a súlyos fogyatékosági papírra, hogy életfogytig érvényes.
- * Ügyfélszámos magánszemély, amúgy zenész vagyok.
- * Már hívtam a 1819 segélyvonalat, de nem tudtak segíteni.
- * A feleségem már virtuálisan beadta a bevallásomat.
- * Egyéni vállalkozó a vírusos időjárásra tekintettel kért halasztást a bevallás beadása miatt.

Nos, ha már itt járunk egy hatvan év körüli, hátrányos helyzetűnek látszó elhanyagolt kinézetű férfivel történt beszélgetést is megosztok Önökkel.

- A fiam geometrikus energia szereléssel foglalkozik. Szeretném rá kiváltani a vállalkozást.
- Ön rendelkezik megfelelő képesítéssel?
- Nem, de a fiamnak van. Nem elég? Családban marad.

Száz szónak is egy a vége, megfelelő szakmai tudással, rengeteg rutinnal, mosollyal a legkirályabb az ügyfélszolgálati munka. Nem is köszönhetnék másként el, mint ahogy egy elégedett ügyfél tette:

- A soha viszont nem látásra. Hiszen akkor vagyok jó ügyfél, ha nem kell bejönnöm.

Székesfehérvár, Kettőezerhuszonvalamennyi. Szent Iván napja.