

შემოსავლების სამსახურის უფროსის

ბრძანება №11160

2019 წლის 16 აპრილი

ქ. თბილისი

„საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – შემოსავლების სამსახურის სტრუქტურული ერთეულების დებულების დამტკიცების თაობაზე“ შემოსავლების სამსახურის უფროსის 2011 წლის 2 ივნისის №2742 ბრძანებაში ცვლილების შეტანის შესახებ

საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 63-ე მუხლისა და „საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – შემოსავლების სამსახურის დებულების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს ფინანსთა მინისტრის 2011 წლის 23 მაისის №303 ბრძანებით დამტკიცებული დებულების მე-3 მუხლის მე-2 პუნქტის „უ“ ქვეპუნქტის საფუძველზე, **ვბრძანებ:**

1. „საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – შემოსავლების სამსახურის სტრუქტურული ერთეულების დებულების დამტკიცების თაობაზე“ შემოსავლების სამსახურის უფროსის 2011 წლის 2 ივნისის №2742 ბრძანებით დამტკიცებული „საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – შემოსავლების სამსახურის მომსახურების ხარისხის კონტროლის სამმართველოს დებულება“ (დანართი №18) ამოღებულ იქნეს.

2. „საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – შემოსავლების სამსახურის სტრუქტურული ერთეულების დებულების დამტკიცების თაობაზე“ შემოსავლების სამსახურის უფროსის 2011 წლის 2 ივნისის №2742 ბრძანებით დამტკიცებული „საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – შემოსავლების სამსახურის საგადასახადო და საბაჟო მეთოდოლოგიის დეპარტამენტის დებულების“ (დანართი №19):

ა) მე-3 მუხლის „ე“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„ე) გადასახადის გადამხდელთა მომსახურების ხარისხის კონტროლი, მომსახურების ხარისხისა და პროცედურების ხარვეზების ანალიზი და მათ გაუმჯობესებაზე/აღმოფხვრაზე წინადადებების დამუშავება/შემუშავება და ხელმძღვანელობასთან წარდგენა;“;

ბ) მე-5 მუხლს დაემატოს შემდეგი შინაარსის „ვ“ ქვეპუნქტი:

„ვ) მომსახურების ხარისხის კონტროლის სამმართველო;“;

გ) მე-6 მუხლის:

გ.ა) მე-4 პუნქტის:

გ.ა.ა) „გ“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„გ) კომპეტენციის ფარგლებში გადასახადის გადამხდელთა მომსახურების სხვადასხვა მიმართულებებთან დაკავშირებით განსახორციელებელი პროცედურების მეთოდოლოგიური

უზრუნველყოფა და მათი გაუმჯობესების მიზნით წინადადებების მომზადება;“;

გ.ა.ბ) „დ“ ქვეპუნქტი ამოღებულ იქნეს;

გ.ა.გ) „ე“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი შინაარსით:

„ე) გადამხდელის მიერ წარმოდგენილი საჩივრის პერიოდული ანალიზი, კომპეტენციის ფარგლებში, შესაბამისი მეთოდოლოგიის შემდგომი გაუმჯობესების მიზნით;“;

გ.ა.დ) „ვ“ ქვეპუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„ვ) კვლევების შედეგად დაფიქსირებული მომსახურების ხარისხისა და პროცედურების სიზუსტეებისა და ხარვეზების ანალიზი, გაუმჯობესების პროექტების დამუშავება/განხორციელება;“;

გ.ა. ე) „ზ“ ქვეპუნქტი ამოღებულ იქნეს;“;



გ.ბ) მე-5 პუნქტის შემდეგ დაემატოს შემდეგი შინაარსის მე-6 პუნქტი:

„6. მომსახურების ხარისხის კონტროლის სამმართველოს ფუნქციებია:

ა) მომსახურების სტანდარტების დანერგვაში დახმარების გაწევა შესაბამისი სტრუქტურული ერთეულისთვის;

ბ) მომსახურების გაწევის პროცესში დატვირთვების პროგნოზირება და მიმდინარე მონიტორინგი, ნაკადების გადანაწილების შესაძლებლობებზე წინადადებების დაყენება-ორგანიზება და საჭიროებისას სარეზერვო რესურსის ჩართვის საჭიროების ინიცირება;

გ) მომსახურების პროცესების მეთვალყურეობა (ადგილზე ვიზიტებით/დისტანციურად), მომსახურების გაწევის პროცესში რთული, არასტანდარტული ან პრობლემური შემთხვევის/შეფერხების წარმოშობის შემთხვევაში შესაბამისი კომპეტენტური რგოლების ჩართვის უზრუნველყოფა;

დ) მომსახურების მაღალი ხარისხის უზრუნველყოფისთვის სამუშაო პოზიციების მიხედვით ოპტიმალური დატვირთვების შესაბამისი საზომების შემუშავების ინიცირება და დადგენილი საზომებიდან გადახრების შემთხვევებზე დროული რეაგირების უზრუნველყოფა (მათ შორის, რესურსის დამატებაზე, პროცესების ოპტიმიზაციაზე);

ე) მომსახურების მაღალი ხარისხის უზრუნველყოფისთვის არსებული საკადრო რესურსების განვითარებისა და გაძლიერებისთვის წინადადებების ინიცირება ადამიანური რესურსების მართვისა და განვითარების დეპარტამენტისთვის მიწოდების მიზნით;

ვ) მომსახურების მაღალი ხარისხის უზრუნველყოფისთვის, თანამშრომლების მხარდაჭერის საჭიროებების გამოვლენა (ინფრასტრუქტურასთან, გარემო პირობებთან, საინფორმაციო ტექნოლოგიებთან ან მომსახურების გაწევის პროცედურასთან დაკავშირებულ სხვა საკითხთან) და შესაბამისი წინადადებების მომზადება;

ზ) ადამიანური რესურსების მართვისა და განვითარების დეპარტამენტის მხარდაჭერა მომსახურების სერვისცენტრებში, გაფორმების ადგილებსა და საბაჟო გამშვებ პუნქტებში კადრების აყვანის, სწავლებისა და მოტივაციის სისტემების დანერგვაში;

თ) შესაბამისი სტრუქტურული ერთეულების მხარდაჭერა მომსახურების გაწევის პროცედურასთან დაკავშირებული ცვლილებების განხორციელებაში;

ი) კომპეტენციის ფარგლებში, საჯარო ინფორმაციის გაცემის უზრუნველყოფა;

კ) კომპეტენციის ფარგლებში, გადასახადის გადამხდელის, მისი წარმომადგენლისა და სხვა დაინტერესებული პირის კორესპონდენციის განხილვა და შესაბამისი რეაგირების განხორციელების უზრუნველყოფა;

ლ) დეპარტამენტის უფროსის/მოადგილის სხვა დავალებებისა და მითითებების შესრულება.“.

3. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე და გავრცელდეს 2019 წლის 1 აპრილიდან წარმოშობილ სამართლებრივ ურთიერთობებზე.

ვახტანგ ლაშქარაძე

სამსახურის უფროსი

