

შემოსავლების სამსახურის უფროსის

ბრძანება №29567

2020 წლის 30 სექტემბერი

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 საგადასახადო და საბაჟო მეთოდოლოგიის დეპარტამენტის დებულების“ (დანართი №19) მე-6 მუხლის მე-6 პუნქტი ჩამოყალიბდეს შემდეგი რედაქციით:

„6. მომსახურების ხარისხის კონტროლის სამმართველოს ფუნქციებია:

ა) მომსახურების სტანდარტების დანერგვასა და არსებულის გაუმჯობესებაზე წინადადებების მომზადება და მის დანერგვა/განახლებაში 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 გაწევის პროცესში მომსახურების სტანდარტის დარღვევების, რთული, არასტანდარტული ან პრობლემური შემთხვევების/შეფერხებების წარმოშობის შემთხვევაში შესაბამისი კომპეტენტური რგოლების ჩართვის უზრუნველყოფა;

დ) მომსახურების გაწევის პროცესის მეთვალყურეობა როგორც უშუალო ვიზიტებით, ასევე დისტანციურად იმ საქმიანობების მიმართულებით, როდესაც გადასახადის გადამხდელს/სხვა დაინტერესებულ პირსა და შემოსავლების სამსახურის თანამშრომელს შორის მყარდება კომუნიკაცია (მათ შორის, საგადასახადო/საბაჟო დავის განხილვისას) ან/და რომელიც მოიცავს მომსახურების გაწევის ელემენტებს;

ე) გადამხდელთა მოსაზრებების გაგება შემოსავლების სამსახურის მიერ შეთავაზებულ პროდუქტებთან და მომსახურებასთან დაკავშირებით;

ვ) მომსახურების ხარისხის კონტროლის განმახორციელებელი პირებისათვის შესაბამისი ღონისძიებების მომზადების, ჩატარების და მათი შედეგების შეფასების კომპლექსური პროცედურული სტანდარტების შემუშავება;

ზ) დეპარტამენტის ხელმძღვანელობასთან შეთანხმებული კრიტერიუმების მიხედვით მომსახურების ხარისხის შესაფასებელი ღონისძიებების განხორციელება და მის შედეგებზე შესაბამისი რეკომენდაციის მომზადება;



თ) 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);

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

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

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

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

ნ) კომპეტენციის ფარგლებში, საჯარო ინფორმაციის გაცემის უზრუნველყოფა;

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

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

2. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.

შემოსავლების სამსახურის უფროსი

ლევან კაკავა

