

საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი

ხელნაწერის უფლებით

მანანა ჩინჩალაძე

გადასახადის გადამხდელთა მომსახურების ელექტრონული სერვისების  
პორტალის შემუშავება და დანერგვა ქვეყნის ფინანსურ სფეროში

დოქტორის აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად

წარდგენილი დისერტაციის

ავტორეფერატი

სადოქტორო პროგრამა „ინფორმატიკა“, შიფრი 0401

თბილისი

2016 წელი

სამუშაო შესრულებულია საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტში  
ინფორმატიკისა და მართვის სისტემების ფაკულტეტი  
ეკონომიკური ინფორმატიკის დეპარტამენტი

ხელმძღვანელი: პროფ. თინათინ კაიშაური

რეცენზენტები: -----  
-----

დაცვა შედგება ----- წლის "-----" -----, ----- საათზე

საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის -----  
----- ფაკულტეტის სადისერტაციო საბჭოს  
კოლეგიის

სხდომაზე, კორპუსი -----, აუდიტორია -----

მისამართი: 0175, თბილისი, კოსტავას 77.

დისერტაციის გაცნობა შეიძლება სტუ-ს ბიბლიოთეკაში,

ხოლო ავტორეფერატისა - ფაკულტეტის ვებ გვერდზე

სადისერტაციო საბჭოს მდივანი პროფ. თინათინ კაიშაური

## ნაშრომის ზოგადი დახასიათება

**თემის აქტუალურობა.** ქვეყნის დემოკრატიული განვითარება, ეფექტიანი სახელმწიფო მართვა წარმოდგენელია ელექტრონული მმართველობის გარეშე, რომელიც, თავის მხრივ, გულისხმობს თანამედროვე საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენებასა და განვითარებას. საქართველოს ერთ-ერთი წამყვანი პოზიცია უკავია აღმოსავლეთ ევროპის ქვეყნებში ელექტრონულ მმართველობაში განხორციელებული მიღწევების, მათი დამკვიდრებისა და განვითარების კუთხით, რაშიც მნიშვნელოვანი წვლილი შეაქვს ფინანსთა სამინისტროს სსიპ შემოსავლების სამსახურს. დღეის მდგომარეობით, შემოსავლების სამსახურის მიერ საზოგადოებისთვის და გადასახადის გადამხდელებისათვის შეთავაზებული, მომსახურების მისაწოდებლად განკუთვნილი ბიზნეს პროცესების 90% -ზე მეტი, ვებ ტექნოლოგიებზე დაფუძნებულ აპლიკაციებს და ვებ-სერვისებს წარმოადგენს. შემოსავლების სამსახურის საინფორმაციო სისტემაში ჩართულია ყველა გადასახადის გადამხდელი, რამდენიმე სახელმწიფო უწყებები, სხვა ქვეყნების (უკრაინა, თურქეთი, აზერბაიჯანი და სომხეთი) საბაჟო სამსახურები და ჩვენი ქვეყნის ყველა კომერციული ბანკი. ყველაზე უმნიშვნელოვანეს მომსახურებას შემოსავლების სამსახურისთვის წარმოადგენს გადასახადის გადამხდელებისათვის გაწეული მომსახურება, რისთვისაც შექმნილია „გადამხდელის პორტალი“.

სადისერტაციო ნაშრომში განხილული თემა „შემოსავლების სამსახურის ელექტრონული მომსახურების სისტემის შემუშავება და დანერგვა ბიზნეს სექტორში“, ქვეყნის ფინანსების მართვის რეფორმის სტრატეგიის ერთერთი შემადგენელი ნაწილია. ელექტრონული სისტემების შემუშავება, დანერგვა, შემდგომი განვითარება ხელს უწყობს ამ სტრატეგიის და მიზნების განხორციელებას. ელექტრონული მომსახურების სერვისების მართვის სისტემის დანერგვა ხელს უწყობს

შემოსავლების სამსხურის საქმიანობის ეფექტურობის გაუმჯობესებას, გადამხდელთა მომსახურების გამარტივებას, საგადასახადო-საბაჟო პროცედურების დახვეწას, საერთო სტანდარტების დანერგვას და შესაბამისად სადისერტაციო თემა „შემოსავლების სამსახურის ელექტრონული მომსახურების სისტემის შემუშავება და დანერგვა ბიზნეს სექტორში“, უნდა ჩაითვალოს აქტუალურად.

**სამუშაოს მიზანი:** სადისერტაციო ნაშრომის მიზანს წარმოადგენს სახელმწიფო სექტორში ინფორმაციული ტექნოლოგიების საშუალებით პროცესების ავტომატიზაციისთვის კონცეფციის შემუშავება. პროექტის მიმდინარეობა წარიმართოს საინფორმაციო ტექნოლოგიების სერვისების მართვის სფეროში თანამედროვე მეთოდოლოგიის, საუკეთესო პრაქტიკების გამოყენებით, რომლებიც შეესაბამება საერთაშორისო სტანდარტს, რაც საშუალებას მოგვცემს მომხმარებლებს, კერძოდ მოქალაქეებს და გადასახადის გადამხდელებს შევთავაზოთ ხელსაყრელი სერვისები, მომხმარებლის მოთხოვნებზე მუდმივად ორიენტირებული მომსახურება, სადაც ხელმისაწვდომი იქნება, როგორც მიღწეული მიზნების და ხარისხის დონე ისე გამოყენებული რესურსების შეფასება. ნაშრომის ძირითადი ამოცანაა აღწეროს პროექტის მიმდინარეობა, რომელმაც უნდა გაიაროს ყველა სავალდებულო ფაზა - სერვისების სასიცოცხლო ციკლი. ნაშრომში განხილულია პროექტის მიმდინარეობის ყველა ეტაპზე გამოყენებული მეთოდოლოგია, განხილულია ამ სისტემის ავტომატიზებული პროცესები და სისტემის შესაძლებლობები, სისტემის შესაქმნელად გამოყენებული ინსტრუმენტი.

**კვლევის ობიექტი და მეთოდები:** სადისერტაციო ნაშრომში კვლევის ობიექტად განხილული იქნა „გადამხდელის პორტალის“ განხორციელების პროექტი, აღნიშნული სისტემის შემუშავებისთვის ჩატარებული კვლევები, პროექტის თავისებურებები, უპირატესობები და სარგებელი. აღნიშნული სისტემის ავტომატიზაცია განახორციელა საქართველოს ფინანსთა სამინისტროს სსიპ შემოსავლების სამსახურის საინფორმაციო

ტექნოლოგიების ცენტრმა სადისერტაციო ნაშრომის ავტორის უშუალო მონაწილეობით. სისტემის მონაწილეები არიან შემოსავლების სამსახურის საქვეუწყებო დეპარტამენტები, საჯარო რეესტრის სამსახური, მოქალაქეები და გადასახადის გადამხდელები. დღეს ავტომატიზებული სისტემის არსებობამ, მინიმუმამდე დაიყვანა შეცდომების რაოდენობა, გაამარტივა ყველა ის ოპერაციული ქმედებები, რაც დაკავშირებული იყო ხელით შრომის სირთულეებთან. სისტემის დანერგვამ ხელი შეუწყო სახელმწიფო სექტორში არსებული პროცესების მიმდინარეობის დაჩქარებას, ინფორმაციის რეალურ დროში მიღებას, ინფორმაციის გამჭირვალობას, მომსახურების გაუმჯობესებას, ხარჯების შემცირებას, დოკუმენტების დამუშავებისთვის საჭირო დროის შემცირებას, ქვეყნის მასშტაბით მონაცემების მარტივად დამუშავებას, დროისა და რესურსების ეფექტურ მართვას.

**ნაშრომის ძირითადი შედეგები და მეცნიერული სიახლე:** შეიქმნა მძლავრი სისტემა - „გადამხდელის პორტალი“, რომელიც უზრუნველყოფს შემოსავლების სამსახურსა და მეწარმე სუბიექტებს შორის ურთიერთობის გამარტივებას. განხორციელდა საბუღალტრო და საფინანსო დოკუმენტების, დეკლარაციების და გაანგარიშებების ელექტრონულად წარმების და წარდგენის შესაძლებლობა. „გადამხდელის პორტალმა“ მარტივი და მოქნილი გახადა გადასახადის გადამხდელებისათვის შემოსავლების სამსახურთან ურთიერთობა. ყოველივე ამან კი ხელი შეუწყო ქვეყანაში ელექტრონული მთავრობის განვითარების სტრატეგიის გეგმის მიღწევას. განხორციელებული სამუშაოების და პროექტის წარმატებამ განაპირობა მსგავსი სისტემების შექმნით სხვა ქვეყნების დაინტერესება. სისტემის პრეზენტაცია განხორციელდა ბალტიისპროეთის და პროსაბჰოთა ქვეყნების დელეგაციებითვის, რომლებმაც გამოხატეს დიდი დაინტერესება და სურვილი მსგავსი სისტემის შექმნის გამოცდილების გაზიარების თაობაზე.

**შედეგების გამოყენების სფერო:** სადისერტაციო ნაშრომში მიღებული თეორიული და პრაქტიკული შედეგები გამოყენებულია ელექტრონული მომსახურების სისტემის („გადამხდელის პორტალის“) შემუშავებისა და დანერგვის ამოცანების გადასაწყვეტად, სადაც ძირითადი აქცენტი მიმართულია შემოსავლების სამსახურის და ქვეყნის სტრატეგიული ხედვის მიზნების მიღწევაზე, ეფექტურობის საკვანძო მაჩვენებლების ანალიზზე და რესურსებზე, რომლებიც დაიხარჯა ამ მიზნების მისაღწევად.

**სამუშაოს აპრობაცია:** სადისერტაციო თემის ირგვლივ პროექტის ძირითადი შედეგები განხილული და წარდგენილი იქნა სამთავრობო შეხვედრებზე, USAID-ის „ბიზნეს გარემოს რეფორმის პროექტის“ ექსპერტებთან და მსოფლიო ბანკის წარმომადგენლებთან წარმოებულ შეხვედრებზე, სადაც პროექტმა დაიმსახურა უმაღლესი შეფასება, ასევე პროექტი წარდგენილი იქნა ევროკავშირის მიერ დაფინანსებულ, ჟურნალისტებისათვის გამართულ სემინარზე - „ელექტრონული მთავრობის საუკეთესო პრაქტიკის საკითხები“. ინტენსიურად იქნა გადასახადის გადამხდელების ინფორმირება ბუკლეტების, ვებგვერდის, ტელევიზიის მეშვეობით. ქვეყნის მასშტაბით შემოსავლების სამსახურის სერვის ცენტრებში გამართული იქნა „ღია კარის დღეები“, სადაც აღნიშნული პროექტის შესახებ გაიმართა პრეზენტაციები, კონსულტაციები, მიღებული იქნა რჩევები, ბევრი მათგანი შემდგომ იქნა გათვალისწინებული სისტემის განვითარების პროცესში.

**ცნობები დისერტაციის მოცულობისა და სტრუქტურის შესახებ:** სადისერტაციო ნაშრომი შედგება შესავლის, 4 თავის და გამოყენებული ლიტერატურისგან. ნაშრომის ძირითადი ნაწილის მოცულობა შეადგენს ნაბეჭდი ტექსტის 117 გვერდს, საერთო მოცულობა 134 გვერდს. ლიტერატურის ნუსხა შეიცავს 24 დასახელების წყაროს.

**შესავალ ნაწილში** დასაბუთებულია სადისერტაციო ნაშრომის თემის აქტუალობა, ძირითადი მიზანი და ამოცანები, ნაჩვენებია საკითხის შესწავლის და კვლევის დონე, განხილულია ნაშრომის სიახლე და ძირითადი შედეგები, ნაჩვენებია მისი პრაქტიკული მნიშვნელობა. ასევე განხილულია შემოსავლების სამსახურის ელექტრონული მომსახურების სისტემა, როგორც ქვეყნის სტრატეგიის ნაწილი ელექტრონული მმართველობის განვითარების ეტაპზე. ნაჩვენებია პროექტის მიმდინარეობა, სისტემის შემუშავების და დანერგვის პროცესი, საინფორმაციო ტექნოლოგიების მართვის სფეროში თანამედროვე მეთოდოლოგიის გამოყენებით.

**ნაშრომის I თავში** „შემოსავლების სამსახურის საბაჟო და საგადასახადო ბიზნეს პროცესების კვლევა და IT პროექტის დაგეგმვის და მიმდინარეობის ეტაპები“ განხილულია შემოსავლების სამსახურში არსებული ბიზნეს პროცესების კვლევა, განხილულია სხვა ქვეყნების მაგალითზე მსგავსი სისტემების თავისებურებები, აღწერილია შემოსავლების სამსახურის ძირითადი ფუნქციები და ბიზნეს პროცესები, რომელიც შესწავლილი იქნა, სადიპლომო ნაშრომის ავტორის, როგორ აღნიშნული პროექტის მენეჯერის და ანალიტიკოსის მიერ. ასევე აღწერილია თანამედროვე საინფორმაციო ტექნოლოგიების სისტემების მართვის მეთოდოლოგიაზე დაყრდნობით გამოყენებული ინფორმაციული ტექნოლოგიების სერვისების მართვის მეთოდოლოგია (ITSM- IT Service Management) და მისი ძირითადი პრინციპი - განიხილოს ინფორმაციული ტექნოლოგიების სამსახურები/ დანაყოფები, როგორც მომხმარებლის მოთხოვნაზე მუდმივად ორიენტირებული სამსახური, სადაც ხელმისაწვდომი იქნება, როგორც მიღწეული მიზნები და ხარისხის დონე, ასევე გამოყენებული რესურსების შეფასება. ამავე თავში აღნიშნულია საერთაშორისო პრაქტიკის, საინფორმაციო ტექნოლოგიების სფეროში წარმატებული კომპანიების გამოცდილების ბიბლიოთეკა - ITIL, რომელიც განსაზღვრავს საინფორმაციო ტექნოლოგიების მომსახურების მართვის

ყოველი პროცესის მიზნებს და საქმიანობას. აღნიშნულ ITIL ბიბლიოთეკაში აღწერილია საინფორმაციო ტექნოლოგიების დარგში წარმატებულ კომპანიებში გამოყენებული, სამუშაოს ორგანიზების საუკეთესო პრაქტიკა. ბიბლიოთეკაში გამოყენებულია პროცესუალური მიდგომა, სადაც ძირითადი აქცენტი მიმართულია კომპანიის მიზნების მიღწევაზე, ეფექტურობის საკვანძო მაჩვენებლების ანალიზზე და რესურსებზე, რომელიც დაიხარჯა მიზნების მისაღწევად. სერვისების სასიცოცხლო ციკლი შედგება შემდეგი კომპონენტებისგან: სერვისების სტრატეგია; სერვისების დაპროექტება; სერვისების დანერგვა; სერვისების გამოყენება; სერვისების მუდმივი გაუმჯობესება / განვითარება. პროექტი წარმატებული იქნება თუ გაივლის სასიცოცხლო ციკლის ყველა კომპონენტს. ამავე თავში განხილულია პროექტის მიმდინარეობის ფარგლებში როლების განსაზღვრა და გადანაწილება. პროექტის ფარგლებში, შესასრულებელი სამუშაოებისთვის, პირველ ეტაპზე ხდება სამუშაო ჯგუფის გამოყოფა, რომელშიც მკვეთრად განისაზღვრა მონაწილეთა როლები.

განხილული პროექტის სამუშაო ჯგუფის მონაწილეებისთვის განისაზღვრა შემდეგი როლები: პროექტის მენეჯერი დამკვეთის მხრიდან და კონსულტანტი; შემსრულებლის მხრიდან პროდუქტის მენეჯერი; ანალიტიკოსი; დეველოპერები; ტესტერი და დანერგვა-მხარდაჭერაზე პასუხისმგებელი პირები. როლების გადანაწილების შემდეგ პროექტზე მუშაობა დაიწყო პროექტის ანალიტიკოსების ჯგუფმა, სადისერტაციო ნაშრომის ავტორის ხელმძღვანელობით, ბიზნეს სექტორის წარმომადგენლებთან გასაუბრების და კონსულტაციების შედეგად ჩამოყალიბდა ბიზნეს პროცესის ფუნქციონალური სპეციფიკაციის დოკუმენტი, სადაც სქემების და მოდელების მეშვეობით აღწერილია ამოცანის ტექნიკურ გადაწყვეტა, რომელიც წარუდგინეს დამკვეთს ტექნიკური და პროცესუალური დეტალების განსახილველად, დასაზუსტებლად და განხორციელდა დოკუმენტის კორექტირება. ამავე

ეტაპზე დამკვეთის მიერ განისაზღვრება არსებული და დაგეგმილი ამოცანების პრიორიტეტები.

ამის შემდეგ, პროგრამისტთა ჯგუფი აფასებს ამოცანის მოცულობას და სირთულეს, განსაზღვრავს ამოცანის შესასრულებლად საჭირო დროს. დამკვეთის მიერ განსაზღვრული პრიორიტეტების მიხედვით იწყება პროგრამირების პროცესი, რომელშიც აქტიურად არის ჩაბმული ანალიტიკოსიც, რომელიც ახორციელებს მუშაობის პროცესში წამოჭრილი პრობლემური საკითხების დაზუსტებას, გადაწყვეტას. შესასრულებელი სამუშაოების დასრულების შემდგომ ხდება სისტემის ტესტირება, საბოლოო ტესტირება ხორციელდება დამკვეთის მხრიდან, რის შემდეგ ხდება სისტემის გაშვება. ტესტირების ამ ეტაპზე დასაშვებია ცვლილებების შესახებ მოთხოვნების ინიცირება, პროცესის ცვლილება მოითხოვს არსებული მონაცემების დაზუსტებას, კვლავ შეთანხმებას დამკვეთთან და ცვლილების განხორციელებას.

მხარდაჭერის ჯგუფი უზრუნველყოფს შექმნილი/შეცვლილი სისტემის დანერგვას, მომხმარებელთა ინიცირებას, საჭიროების შემთხვევაში მომხმარებელთა სწავლებას. შეცდომების შემთხვევაში მხარდაჭერის ჯგუფი ატყობინებს ანალიტიკოსს და დეველოპერების ჯგუფს ხარვეზის გამოსასწორებლად შესაბამისი რეაგირების მიზნით.

შემოსავლების სამსახურის ელექტრონული მომსახურების სისტემა „გადამხდელის პორტალი“ მუდამ ხელმისაწვდომი ონლაინ სერვისია. მომხმარებლის ინტერფეისები არის მარტივი, მოქნილი, მოსახერხებელი და ამავდროულად შესაბამისია კანონმდებლობით დადგენილ ფორმებთან. „გადამხდელის პორტალზე“ მომხმარებლებისათვის შეთავაზებულია მომსახურების სერვისების სრული სპექტრი. მომხმარებლები სარგებლობენ ერთმანეთთან მოქნილად დაკავშირებული სერვისებით, რომლებიც შემუშავებულია რეალური სცენარებით და რომელთა გამოყენებაც თანმიმდევრული და მარტივია.

სისტემის შემუშავების და დანერგვის წარმატება დამოკიდებულია დასმული ამოცანის კარგად შესწავლაზე, მომხმარებლების მოლოდინების დაკმაყოფილებაზე. დასმული მოთხოვნები უნდა შეესაბამებოდეს სისტემაში განხორციელებულ ამოცანებს. ამიტომ მნიშვნელოვანია სისტემაზე მომუშავეთა ჯგუფში დამკვეთის მხრიდან წარმომადგენლის ჩართვა, რომელიც თავის მხრიდან დააფიქსირებს იმ მოლოდინს რაც დამკვეთს აქვს სისტემის მიმართ. იტერაციის საწყის ეტაპზე ხდება დამკვეთის მხრიდან დასმული მოთხოვნების გაანალიზება, შესწავლა და ამოცანის ჩამოყალიბება. ანალიტიკოსის მიერ შექმნილი დოკუმენტის განხილვის და დამკვეთის მხრიდან პრიორიტეტების განსაზღვრის შემდეგ ხდება სისტემის შემუშავება, მისი შემდგომი ტესტირება და დანერგვა.

**ნაშრომის II თავში** „შემოსავლების სამსახურის ავტომატიზაციას დაქვემდებარებული პროცესების კვლევა და მიღწეული შედეგები“ - განხილულია ელექტრონული მომსახურების სერვისის მიზნები და განსაზღვრულია სამიზნე ჯგუფი. სისტემის შემუშავების და დანერგვის ძირითად მიზანს წარმოადგენდა საგადასახადო ორგანოსთან გადამხდელების ურთიერთობის გამარტივება, საგადასახადო ორგანოში გადამხდელების მომსახურების ხარისხის ამაღლება; მატერიალური, ადამიანური და დროითი რესურსის დაზოგვა. ასევე მიზანს წარმოადგენდა დეკლარირების არსებული პროცესის გამარტივება, დეკლარირების პერიოდში საბაჟო და საგადასახადო ორგანოებში რიგების შემცირება და მატერიალური ფორმის დეკლარაციების და მასზე არსებული დანართების სიმრავლის შემცირება. აღნიშნული დეკლარაციების შემოწმებაზე და სისტემაში ასახვაზე იხარჯებოდა საგადასახადო ორგანოს თანამშრომლების რესურსი და დრო. ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს პრიორიტეტად განისაზღვრა ინფორმაციის, მონაცემთა სისტემაში, ოპერატიულად ასახვა, რაც თავის მხრივ ანალიზის კუთხით იძლევა დიდ ეფექტს. სერვისის სამიზნე ჯგუფს წარმოადგენს საგადასახადო აღრიცხვაზე მყოფი ყველა ანგარიშვალდებული პირი:

ორგანიზაცია, კომპანია, სახელმწიფო ორგანიზაცია, მეწარმე ფიზიკური პირი, სააქციო საზოგადოება ფიზიკური პირი, საფოსტო გადამზიდვეები, იმპორტიორები და სხვა. ზემო აღნიშნული სუბიექტების, საბაჟო და საგადასახადო სექტორთან, სხვადასხვა საკითხზე, მიმართვიანობა საკმაოდ მაღალია. შესაბამისად დაისვა საკითხი მათი მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით შექმნილიყო, ერთიანი ელექტრონული სისტემა, რომელიც უზრუნველყოფდა გადასახადის გადამხდელების მზარდი მოთხოვნების დაკმაყოფილებას. მარტივს გახდიდა სხვადასხვა ინფორმაციის მიღება/ჩაბარების პროცესს, გამორიცხავდა ადამიანურ ფაქტორს მომსახურების მიღებისას, დაზოგავდა დორს როგორც მომხმარებლისთვის ასევე მომსახურე თანამშრომლებისთვის, რადგან სისტემის უპირატესობანი და მისი შექმნის პრიორიტეტად განისაზღვრა სრული ავტომატიზაცია, რაც თავის მხრივ გულისხმობს შემოსავლების სამსახურის თანამშრომლების მინიმუმამდე ჩარევას მიმდინარე პროცესებში.

ამავე თავში აღწერილია ელექტრონული მომსახურების სერვისების დანერგვამდე შემოსავლების სამსახურში მიმდინარე პროცესები, მონაცემების გაცვლის პროცესის სირთულეები და რეფორმის განხორციელების აუცილებლობისთვის საჭირო წინა პირობები, რაც ასევე შესწავლილი და გამოვლენილი იქნა სადისერტაციო ნაშრომის ავტორის და ანალიტიკოსების ჯგუფის მიერ პროექტზე მუშაობის საწყის ეტაპზე..

დეკლარაციების შევსება და შემდგომ საგადასახადო ორგანოში წარდგენა გადამხდელის მხრიდან წარმოებდა ქალაქდურად, ხშირ შემთხვევაში დეკლარაცია შევსებული იყო ხელით, რაც იწვევდა გარკვეული სახის უზუსტობებს, იმის გათვალისწინებით, რომ დეკლარაციის ფორმა წარმოადგენს ურთიერთდამოკიდებული ველების ერთობლიობას, რაც ნიშნავს იმას, რომ ერთ ველში დაშვებული შეცდომა იწვევს სხვა ველზე, და შესაბამისად დასადეკლარირებელ თანხაზე, გავლენას. შესაბამისად გადასახადის გადამხდელის მიერ შევსებული

დეკლარაციის ფორმა საჭიროებდა გადამოწმებას, ხელახალ გადაანგარიშებას, და დამოწმებას გადამხდელზე მიმაგრებული (პასუხისმგებელი) ინსპექტორის მხრიდან. დეკლარაციების და მასზე თანდართული დოკუმენტების მიღებას ახორციელებდა კანცელარია, რომელიც ხელით ჟურნალში ასახავდა დეკლარაციის წარდგენის თარიღს წარმდგენის მონაცემებს და ახორციელებდა სათანადო გატარებას. აღნიშნულ ეტაპზე დეკლარაციის სისწორის გადამოწმება არ წარმოებდა. კანცელარიიდან მიღებული დეკლარაციები გადაეცემოდათ დაბეგვრის ინსპექტორებს, რომლებიც ვიზუალურად ახდენდნენ დეკლარაციების შიგთავსის და თანდართული დოკუმენტების გადამოწმებას, რის საფუძველზეც ანგარიშობდნენ და ადგენდნენ დეკლარაციით განსაზღვრულ დასარიცხ თანხას. გადამხდელის მიერ დეკლარაციის შევსებისასა დაშვებული უზუსტობების შემთხვევაში, დაბეგვრის ინსპექტორებს უწევდათ გადამხდელთან კონტაქტი, დეკლარაციის უზუსტობების გასწორება, აუცილებელი დოკუმენტების მოძიება, გადამხდელის დაბარება /გასაუბრება და სხვა.

დეკლარირების განხორციელების სავადო თარიღებში დიდი რაოდენობის გადამხდელების ნაკადის გამო, საგადასახადო ორგანოს თანამშრომლებს უწევდათ სამუშაო დროის გაზრდა, რათა უზრუნველყოთ გადამხდელთა დიდი ნაკადის მომსახურება. ამავდროულად საგადასახადო ორგანოში გროვდებოდა დიდი ოდენობის დოკუმენტაცია, რომლის დამუშავება, შენახვა, დაცვა და მომსახურება დაკავშირებული იყო დიდი დროის, შრომითი და ფინანსური რესურსის ხარჯვასთან.

ხშირად, გადასახადის გადამხდელების მიერ წარდგენილი დოკუმენტაციის (მკაცრი აღრიცხვის დოკუმენტების - საგადასახადო ანგარიშ-ფაქტურის) დამუშავება, მონაცემთა ბაზებში მათი ასახვა, შემდგომი ანალიზისთვის ხორციელდებოდა დაგვიანებით და ადამიანური ფაქტორის გამო გამოწვეული შეცდომებით, რის

გამოსასწორებლად დამატებით იხარჯებოდა შრომითი და ფინანსური რესურსი. აღნიშნული უზუსტობები ასევე ხელს უშლიდა ბიზნეს მათი საქმიანობის განხორციელებაში.

კერძოდ, კი არასწორად აღრიცხული მონაცემების ხარჯზე, ხდებოდა ბიზნესის დაჯარიმება, საგადასახადო ღონისძიებების გატარება, როგორცაა საინკასო დავალება, ქონების დაყადაღება და სხვა.

დეკლარაციებთან ერთად წარსადგენი დოკუმენტების (საგადასახადო ა/ფაქტურები და სხვა) სიმრავლე განაპირობებდა მონაცემების დამუშავების დროის ხანგრძლივობას, არ არსებობდა, კანონით გათვალისწინებული, კონტროლის მექანიზმი დეკლარაციასა და თანდართულ დოკუმენტებს შორის. ყოველივე ზემო აღნიშნულიდან გამომდინარე ინფორმაციის ასახვა ხორციელდებოდა დაგვიანებით, რაც ხელს უშლიდა საგადასახადო მონიტორინგის დროულად განხორციელებას და რეალური სურათის ანალიზისთვის საჭირო მასალების არარსებობას რეალურ დროში.

ყოველივე ზემო აღნიშნული პრობლემების გათვალისწინებით გადაწყდა შემოსავლების სამსახურს კურსი აეღო მომსახურების სერვისების გაუმჯობესებისკენ და შეექმნა გადასახადის გადამხდელებისათვის კომფორტული, მოსახერხებელი და სრულყოფილი ელექტრონული სერვისების სისტემა - „გადამხდელის პორტალი“.

აღნიშნული პროექტის შემუშავებისთვის განისაზღვრა შემოსავლების სამსახურის სისტემის რეფორმა და მისი ჩატარების აუცილებლობა, დაიგეგმა მომსახურების გამარტივებისათვის საჭირო წინაპირობები. რეფორმის განსახორციელებლად საჭირო გახდა საკანონმდებლო ცვლილებების განხორციელება, რამაც უზრუნველყო ელექტრონულად წარდგენილი დეკლარაციების და დოკუმენტების იურიდიულად სამართლიანობის განსაზღვრა. შემუშავდა სათანადო ინსტრუქციები, საქართველოს ფინანსთა მინისტრის ბრძანებით

განსაზღვრა ელექტრონული ურთიერთობების პროცესები, რაშიც ჩართული იყო და მონაწილეობას იღებდა სადისერტაციო ნაშრომის ავტორი.

დღეისათვის შემოსავლების სამსახურის მიერ ელექტრონულად გაცემულ ცნობებსა და დოკუმენტებზე არ დაიტანება რეგისტრატორის ხელმოწერა და სველი ბეჭედი, მის ნამდვილობას განსაზღვრავს სისტემის მიერ განსაზღვრული უნიკალური ნომერი და შტრიხკოდი.

საჭირო გახდა ინფრასტრუქტურის ცვლილება/განვითარება. იმისათვის, რომ მომხმარებელს მივაწოდოთ დაგეგმილი სერვისები არ არის საკმარისი პროგრამული უზრუნველყოფის შექმნა. ძალიან მნიშვნელოვანია სერვისი მივაწოდოთ მინიმალური შეფერხებებით, ანუ გავუწიოთ მაღალკვალიფიციური მხარდაჭერა და მივაწოდოთ ბიზნეს უწყვეტობის მაღალი კოეფიციენტი. ამისათვის აუცილებელია გაკეთდეს მონაცემთა ცენტრი, რომელიც აღჭურვილი იქნება შესაბამისი ტექნიკით, ცენტრს მოემსახუროს კვალიფიციური სპეციალისტები და აწყობილი იქნება რეაგირების პროცესები. ასეთი სერვისების მოწოდებისათვის საჭირო გახდა თანამშრომელთა დატრენინგება ახალი ტექნოლოგიების დასაწარგად და მიღებული იქნა მნიშვნელოვანი გადაწყვეტილება - საიმედოობის მესამე დონის მონაცემთა ცენტრის (data center tier 3) აწყობა, რაც დღეს უკვე რეალობაში მუშაობს.

მონაცემთა ცენტრი ან მონაცემთა შენახვის და დამუშავების ცენტრი - ეს არის სპეციალიზებული შენობა ადგილი, რომელიც გამოიყენება სერვერების და ქსელური მოწყობილობის განსათავებლად. მონაცემთა ცენტრი ასრულებს მონაცემთა შენახვის, დამუშავების, გავრცელების ფუნქციებს. ის ორიენტირებულია ბიზნეს ამოცანების გადაწყვეტაზე, გამოთვლითი სიმძლავრეების და ინფორმაციული სერვისების მიწოდების გზით. გამოთვლითი რესურსების და შენახვის საშუალებების კონსოლიდაცია მონაცემთა ცენტრში გვაძლევს IT ინფრასტრუქტურის

შენახვის ხარჯების შემცირებას, ტექნიკური საშუალებების ეფექტურად გამოყენების ხარჯზე. მაგალითად, დატვირთვების გადანაწილება, ერთიანი ადმინისტრირება.

მონაცემთა ცენტრის ხარისხიანი მუშაობა მოქმედებს სერვისების მიწოდების ხარისხზე. ძირითადი კრიტერიუმი, რითიც ფასდება ცენტრის მუშაობის ხარისხი, ეს არის მონაცემთა ცენტრის ხელმისაწვდომობის დრო (uptime).

ძალიან მნიშვნელოვანი ასპექტია შემოსავლების სამსახურის სერვისების შესაბამისად სისტემების უწყვეტობა და უსაფრთხოება. ამისათვის დაიგეგმა და ჩატარდა უზარმაზარი სამუშაოები. გამართულია სპეციალური სისტემები, რომლებიც უზრუნველყოფენ ცენტრის ინფრასტრუქტურის მუშაობას და მონაცემთა დაცვას. თითოეულ გამართულ სისტემაზე მოპოვებულია სისტემის მწარმოებლის მხარდაჭერა.

მნიშვნელოვანი კომპონენტია მონაცემთა ცენტრის მონიტორინგი, რისთვისაც გამართულია პროგრამები, რომელთა დახმარებით შესაძლებელია დისტანციურად ცენტრის მართვა და მონიტორინგი. მონაცემთა ცენტრში დღეს დღეისობით მიმდინარეობს მუდმივი მონიტორინგი 24/7. სისტემაში გამართულია ავტომატური მონიტორინგიც, რაც გამოხატულია შესაბამისი შეტყობინებების მიღებით კონკრეტული პარამეტრების მითითების საფუძველზე.

ელექტრონული მომსახურების სისტემის დანერგვამ ასევე გამოიწვია შემოსავლების სამსახურის ორგანიზაციულ სტრუქტურული ცვლილებები. შეიცვალა ორგანიზაციული მოდელი, გაუქმდა რეგიონალური ცენტრები, შემოსავლების სამსახურში შეიქმნა მომსახურების დეპარტამენტი, რომელის დაქვემდებარებაშია რაიონული სერვის ცენტრები. აღნიშნული ცვლილებების თაობაზე მომზადდა და განხორციელდა შესაბამისი საკანონმდებლო ცვლილებები.

ელექტრონული მომსახურების სერვისის განვითარების პროცესზე პასუხისმგებელია შემოსავლების სამსახურის გადამხდელთა მომსახურების დეპარტამენტი, რომელიც პორტალზე განსახორციელებელ სასურველ, მოსალოდნელ ცვლილებებს უთანხმებს მთავარ მენეჯმენტს.

განხორციელებულმა რეფორმებმა და სისტემის წარმატებამ განსაზღვრა შემოსავლების სამსახურის მომსახურების ეფექტურობის მაჩვენებლის ზრდა. ამავე თავში აღწერილია სისტემის განვითარების ეტაპები და მისი დანერგვით მიღწეული შედეგები.

შემოსავლების სამსახურის ელექტრონული სერვისებში არსებულმა ელექტრონული დეკლარირების სერვისმა არსებობის პერიოდში გაიარა განვითარების ეტაპები. აღსანიშნავია ის გარემოება, რომ სახელმწიფო სექტორში, შემოსავლების სამსახური ერთ-ერთი პირველია მომხმარებლებისათვის ელექტრონული სერვისების ორგანიზებაში და ასევე გამოირჩევა შეთავაზებული სერვისების სიმრავლით.

2005 წელს საქართველოს სახელმწიფო საგადასახადო დეპარტამენტის მიერ დაიგეგმა და შეიქმნა გადასახადის გადამხდელის ელექტრონული პორტალი, რომელიც საშუალებას აძლევდა, პორტალზე დარეგისტრირებულ, გადასახადის გადამხდელს მიეღო ინფორმაცია მისი პირადი აღრიცხვის ბარათებისა და ბიუჯეტთან ანგარიშსწორების შედეგების შესახებ.

სამომავლოდ განისაზღვრა ელექტრონული დეკლარირების შექმნის იდეა და დაიგეგმა მისი განხორციელების და განვითარების ეტაპები. აღნიშნული პროექტის განხორციელებაში დაინტერესებულ მხარეს წარმოადგენდა და მონაწილეს იღებდა საქართველოს სახელმწიფო საგადასახადო დეპარტამენტი (დღეს შემოსავლების სამსახური), USAID “BUSINESS CLIMATE REFORM” („ბიზნეს გარემოს რეფორმა“) პროექტის ხელშეწყობით.

პროექტის ფარგლებში USAID-ის „ბიზნეს გარემოს რეფორმის პროექტის“ კვლევით შესწავლილი იქნა საგადასახადო დეკლარაციის წარდგენის პროცედურები, დათვლილი იქნა პროცედურებზე დახარჯული რესურსის (ადამიანური; მატერიალური; დროის რესურსები) ოდენობა. კვლევის შედეგად განისაზღვრა ელექტრონული დეკლარირების პროექტის ეფექტურობა. საწარმოებს და მთავრობას ყოველწლიურად დაახლოებით 8.5 მილიონ აშშ დოლარს დაუზოგავს ქაღალდის დეკლარაციების დამუშავების ხარჯზე, ამასთან დაახლოებით 70 %-ით ნაკლები დროა საჭირო ქაღალდის დეკლარაციის შევსებასთან შედარებით.

მოქმედი კანონმდებლობით ფინანსური ვალდებულებების დეკლარირება გადასახადის გადამხდელ ფიზიკურ ან იურიდიულ პირს შეუძლია განახორციელოს, როგორც ელექტრონულად (რასაც ახორციელებს გადამხდელის 98%) ასევე ქაღალდური ფორმით. ქაღალდური ფორმით შევსებული დეკლარაციის წარდგენა შესაძლებელია ფოსტით ან სერვის ცენტრში ადგილზე მისვლით. ქაღალდური ფორმით (დასკანირებული ფაილი ან სხვა სახის ფაილი) წარსადგენად დამატებით შექმნილია განცხადებების ელექტრონული სერვისი, რომლის გამოყენებით მომხმარებელს აქვს საშუალება სერვის ცენტრში მიუსვლელოდ წარადგინოს დეკლარაცია.

დღეისათვის არსებული მოდელი წარმოადგენს მარტივად სამართავ სისტემას, რომელიც ორიენტირებულია სხვადასხვა გადასახადებზე, სხვადასხვა სახის დეკლარაციების ფორმირებაზე და მათ ურთიერთ დამოკიდებულებაზე სხვა სერვისებთან.

შემოსავლების სამსახურის ელექტრონული სერვისების განვითარება სრულად ხორციელდება შემოსავლების სამსახურის შიგნით, მის ტექნიკურ უზრუნველყოფას ახორციელებს შემოსავლების სამსახურის საინფორმაციო ტექნოლოგიების ცენტრი, "აუთსორსინგი" არ

განხორციელებულა გადამხდელის პორტალის განვითარების არცერთ ეტაპზე.

ელექტრონული დეკლარირების სისტემას 2009 წელს დაჯილდოვებულია GITI (Georgian IT innovations – regional information technology events) ნომინაციაში - "სახელმწიფო სტრუქტურის მიერ შექმნილი ყველაზე ფართოდ გავრცელებული ელექტრონული მომსახურეობა".

დღეისათვის სერვისის მომხმარებელთა რაოდენობა განისაზღვრება: სულ მომხმარებელთა რაოდენობა - 630 729, მ.შ. ფიზიკური პირები - 147356; ქვემომხმარებელი - 75 068.

დეკლარირების გარდა გადამხდელის პორტალიდან შესაძლებელია საბუღალტრო დოკუმენტაციის ელექტრონულად წარმოება, ისეთების როგორცაა საგადასახადო ანგარიშ-ფაქტურა; ნავთობის საგადასახადო ანგარიშ-ფაქტურა; სასაქონლო ზედნადები (მ.შ. ხე-ტყის სასაქონლო ზედნადები). აღნიშნული დოკუმენტაციის წარმოება პირდაპირ დაკავშირებულია საგადასახადო ვალდებულებების დეკლარირების პროცესთან.

საბუღალტრო დოკუმენტაციის საგადასახადო ანგარიშ-ფაქტურებისა და სასაქონლო ზედნადებების წარმოების პროცესი მოიცავს ორ პარტნიორ კომპანიას შორის მონაცემების გაცვლას. (დოკუმენტის შედგენა, პარტნიორ კომპანიასთან გადაგზავნა და მისგან დასტურის ან უარყოფის მიღება). სისტემაში აღნიშნული პროცესის ორგანიზება საგრძნობლად უმარტივეს ბიზნეს პარტნიორებს ურთიერთობას და ხელს უწყობს ძირითადი ბიზნეს პროცესების დაჩქარებას.

საშუალოდ თვეში გადამხდელების მიერ ხორციელდება 1 481 720-ზე მეტი საგადასახადო ანგარიშ-ფაქტურის შედგენა. აღსანიშნავია, რომ საგადასახადო ანგარიშ-ფაქტურების გამოწერის ვალდებულება აქვთ, მხოლოდ დამატებითი ღირებულების გადასახადის გადამხდელებს,

რომელთა საერთო რაოდენობა დღეისათვის შეადგენს - 88124 გადამხდელს.

**ნაშრომის III თავში** „შემოსავლების სამსახურის ელექტრონული მომსახურების სერვისების პროცესის აღწერა, სისტემის შესაძლებლობები“ - აღწერილია შემუშავებული სისტემის შესაძლებლობები მასში ინტეგრირებული მონაცემები. პროგრამირების და სტაბილიზაციის ფაზის დასრულების შედეგები, არქიტექტურული და პროცესუალური მოდელები, მომხმარებლის ინტერფეისები, აპლიკაციების კომპონენტები, სისტემაში დაშვების და უსაფრთხოების სპეციფიკა და ბიზნეს ლოგიკა.

პროექტზე მუშაობისას, პროგრამირების და სტაბილიზაციის ფაზის დასრულების შემდეგ, მივიღეთ მძლავრი სისტემა, რომელიც მუშაობს ონლაინ რეჟიმში, ხელმისაწვდომია დღეში 24 საათი, კვირაში 7 დღე.

ელექტრონული მომსახურების ვებ გვერდი განთავსებულია დაცულ მისამართზე <https://eservices.rs.ge>, დაკავშირება სისტემასთან ხორციელდება ყველასთვის მისაწვდომი ინტერნეტ ქსელით, SSL (Secure Sockets Layer) პროტოკოლით დაცულ რეჟიმში. SSL ეს არის პროტოკოლი, რომელიც იცავს ვებ-ბრაუზერებსა და ვებ-სერვერებს შორის გაგზავნილ მონაცემებს. სერვერის აუტენტიფიკაცია, რაც მომხმარებელს აძლევს უზრუნველყოფას იმისა, რომ ნამდვილად იმ სერვერს დაუკავშირდა ინტერნეტში, რომელიც იყო არჩეული. შექმნილია ისეთი დაცული არხი, რომელშიც შეიძლება ვებ- ბრაუზერებსა და ვებ-სერვერებს შორის დაშიფრულ ფორმაში გაიგზავნოს ინფორმაცია, იმისათვის, რომ ვერვინ ვერ შეძლოს მიიღოს მასზე წვდომა ან მოახდინოს ინფორმაციის შეცვლა, დამახინჯება.

სისტემაში შესვლა ხორციელდება მომხმარებლის სახელით და პაროლით. მომხმარებლის უფლებების დაცვის და სისტემაში არასანქცირებული შეღწევის თავიდან აცილების მიზნით გათვალისწინებულია დამატებითი უსაფრთხოების ზომები, კერძოდ

მომხმარებელს აქვს შესაძლებლობა ისარგებლოს კოდური სიტყვის ჩართვის სერვისით და ყოველი ავტორიზაციისას გამოიყენოს დამატებითი კოდი, რომელიც სისტემის მიერ ეგზავნება მობილური ტელეფონის ნომერზე.

სისტემაში გათვალისწინებულია დამატებითი „ქვე მომხმარებლების“ შექმნა და მათზე გარკვეული როლების დაკისრება. აღნიშნული ფუნქციით სარგებლობის უფლება აქვს, მხოლოდ ძირითად მომხმარებელს, რომელიც რეგისტრირდება სერვისის მომხმარებლად, საიტზე განთავსებული აპლიკაციის (ანკეტის) შევსების შემდეგ და მომხმარებლის აქტივაციისათვის მიმართავს შემოსავლების სამსახურის შესაბამის დეპარტამენტს.

დაშვების სისტემა პარალელურად აკონტროლებს სესიებს, თითოეულ შესვლას და განხორციელებულ ოპერაციებს. თითოეული სესიის დროს ხდება გადამოწმება არის თუ არა მომხმარებელი ვალიდური.

გადამხდელის პორტალზე შემოსავლების სამსახურის მიერ შეთავაზებული სერვისებს თითოეულს გააჩნია დაშვების სხვადასხვა დონეები, სერვისის ფუნქციონალიდან გამომდინარე შესაძლებელია მომხმარებელს განესაზღვროს გარკვეული ფუნქციები.

შემოსავლების სამსახურის ელექტრონული მომსახურების სისტემა - „გადამხდელის პორტალი“ არის ვებ-აპლიკაცია, რომელიც მოიცავს შემდეგ მოდულებს:

მომხმარებლის პირადი გვერდი - წარმოადგენს გადამხდელის პორტალის მთავარ გვერდს, საიდანაც მომხმარებელს ეძლევა საშუალება, თავისი შეხედულებისამებრ, მოიწყოს და მართოს პირადი სივრცე.

მომხმარებლის პირად გვერდზე მოთავსებული ძირითადი ჩანართები და სისტემის მიერ შემოთავაზებული სერვისების ჩამონათვალი. ძირითადი ჩანართები, ჩანს როგორც ძირითად, ასევე ქვე მომხმარებლების გვერდზე.

სისტემის ძირითადი ჩანართებია: სიახლე; საგადასახადო კალენდარი; ვიდეო ინსტრუქციები; დამხმარე პროგრამები; კითხვარები; WIKI; შენიშვნა; შეტყობინების გამოწერა; ინტერნეტის სიჩქარის შემოწმება; ნდობით აღჭურვილი პირები; მომხმარებლის მართვა (აქტიურია მხოლოდ ძირითადი მომხმარებლისთვის); პირადი მონაცემები და სერვისების ჩამონათვალი.

დეკლარირების მოდული - განსაზღვრულია საგადასახადო დეკლარაციების შესავსებად და წარსადგენად. მოდულში ელექტრონულად დეკლარირებული მონაცემების დათვალიერების; ანალიზისა და ახალი დეკლარაციების წარსადგენად. მოდულში ორგანიზებულია შემდეგი სახის ჩანართები: სტატისტიკა და დეკლარაციების წარდგენა. დეკლარაციების შევსების და წარდგენის გვერდზე განთავსებულია „გადასახადების ადმინისტრირების შესახებ“ საქართველოს ფინანსთა მინისტრის N996 ბრძანებით განსაზღვრული დეკლარაციების და გაანგარიშებების ფორმები.

სისტემაში დეკლარაციების ფორმები დაჯგუფებულია წარდგენის ვალდებულებების მიხედვით. ყოველთვიური, კვარტალური, ყოველწლიური და ლიცენზიის მიხედვით წარსადგენი დეკლარაციები. სულ სისტემაში ორგანიზებულია 43 სახის დეკლარაციის ფორმა, რომელთა გენერაცია გადამხდელის გვერდზე ხდება საგადასახადო პერიოდის, გადამხდელის სამართლებრივი ფორმის, მისი სტატუსების და რეგისტრაციის მიხედვით. საგადასახადო პერიოდის მიხედვით, კანონმდებლობაში განხორციელებული ცვლილებების გამო, ხდებოდა დეკლარაციის ფორმების ცვლილება, წინა საგადასახადო პერიოდზე კი გადამხდელი ვალდებულია წარადგინოს იმ დროისთვის მოქმედი დეკლარაციის ფორმა, ამიტომ სისტემა ითვალისწინებს ყველა ცვლილებას.

საგადასახადო პერიოდის მიხედვით, სისტემა აგენერირებს იმ პერიოდისთვის მოქმედ, კანონმდებლობით განსაზღვრულ, დეკლარაციის ფორმას, ამისათვის სისტემაში გაწერილია გადასახადის სახეების და

საგადასახადო პერიოდების მიხედვით დეკლარაციის შესაბამისი ფორმების ვერსიები.

საგადასახადო კოდექსის შესაბამისად სისტემაში განსაზღვრულია ცალკეული დეკლარაციების წარდგენის სავადო თარიღები. საგადასახადო დეკლარაციის წარსადგენად მომხმარებელი ირჩევს გადასახადის სახეს, საგადასახადო პერიოდს, რომლის დადეკლარირებაც სურს, რის მიხედვითაც სისტემა აგენერირებს შესავსები ფორმების ერთობლიობას. სისტემაში გათვალისწინებულია რეესტრის სახის მონაცემების ატვირთვის საშუალება, ატვირთული მონაცემების შემოწმება და მონაცემთა ბაზაში ასახვა, წინასწარ განსაზღვრული ფორმატით. ასევე დეკლარაციის შევსებისას გათვალისწინებულია ყველა, კანონმდებლობით განსაზღვრული, კონტროლები და გამოთვლები, რაც ეხმარება მომხმარებელს საგადასახადო დეკლარაციების სწორად შევსებაში.

საგადასახადო დეკლარაციები შედგება მთავარი დეკლარაციის გვერდისგან და დეკლარაციის დანართებისგან, ეს უკანასკნელი მეტად მნიშვნელოვანია დეკლარაციის შევსებისას და საგადასახადო ვალდებულებების დადგენისათვის. რიგ შემთხვევაში, სწორედ დეკლარაციის დანართებიდან ხდება საგადასახადო ვალდებულების განსაზღვრა, ამიტომ სისტემაში მკვეთრად არის განსაზღვრული დანართებთან კავშირი.

საგადასახადო დეკლარაციის / გაანგარიშებების სწორად შევსების შემდეგ ხდება მათი საგადასახადო ორგანოში წარდგენა/გადაგზავნა. დეკლარაციის წარმატების გადაგზავნის შემთხვევაში სისტემის მერ მას ენიჭება უნიკალური ნომერი, იცვლება დეკლარაციის სტატუსი და დეკლარირებული თანხა აისახება გადასახადის გადამხდელის პირადი აღრიცხვის ბარათზე. წარმატებულად გადაგზავნილი დეკლარაციის თაობაზე პორტალის მომხმარებლის ინფორმირება ხდება, უშუალოდ გადაგზავნის მომენტში - ეკრანზე გამოტანილი კონტექსტური ფანჯრით, სადაც სისტემის მიერ დაგენერირებული დეკლარაციის უნიკალური

ნომერია მითითებული, ასევე მომხმარებლის მობილური ტელეფონის ნომერზე იგზავნება მოკლე ტექსტური შეტყობინება - გადასახადის სახის, დეკლარაციის უნიკალური ნომრის, დეკლარაციის წარდგენის თარიღის და დეკლარირებული თანხის მითითებით, რაც წარმოადგენს დასტურს იმისა, რომ დეკლარირება განხორციელდა წარმატებით. სისტემის უპირატესობა ასევე მდგომარეობს იმაში რომ დეკლარირებული თანხა ავტომატურად აისახება საგადასახადო ვალდებულების დასაანგარიშებელ დოკუმენტზე - გადამხდელის პირადი აღრიცხვის ბარათზე, ხდება საგადასახადო ვალდებულები დადგენა და მომხმარებელს აქვს საშუალება დროულად იყოს ინფორმირებული წარმოშობილი დავალიანების/ვალდებულების თაობაზე.

საგადასახადო ანგარიშ-ფაქტურების მოდული - მოდული თავისი შინაარსით მჭიდროდ არის დაკავშირებული დეკლარირების მოდულთან. გადასახადის გადამხდელი დღგ-ს დეკლარაციის შევსებისას ვალდებულია დაადეკლარიროს, დანართების სახით, დაბეგვრაზე და ჩათვლაზე წარსადგენი დოკუმენტები.

საგადასახადო ანგარიშ-ფაქტურის შექმნისას სისტემა ახორციელებს კონტროლს დღგ-ს გადამხდელის რეგისტრაციის თარიღზე, რომლის მიხედვით ა/ფაქტურის გამოწერის შესაძლებლობა ეძლევა მომხმარებელს, მხოლოდ იმ პერიოდზე რა პერიოდშიც ის იმყოფებოდა დღგ-ს აქტიურ გადამხდელად, წინააღმდეგ შემთხვევაში ა/ფაქტურის ფორმის გახსნისას სისტემას გამოაქვს სათანადო შეტყობინება.

ა/ფაქტურის წარმოების პროცესი ითვალისწინებს ბიზნეს პარტნიორებთან ურთიერთობას, კერძოდ აღნიშნული დოკუმენტის გამოწერაში ჩართულია ორი პარტნიორი კომპანია: გამყიდველი და მყიდველი. რადგან აღნიშნული დოკუმენტი წარმოადგენს მკაცრი აღრიცხვის დოკუმენტს მასში მითითებული მონაცემების სისწორის დადასტურება უწევს მყიდველს, რომლიც ასევე უნდა წარმოადგენდეს გადამხდელი პორტალის მომხმარებელს. ყოველივე ამის

გათვალისწინებით ბიზნესის ხელშეწყობის მიზნით, სისტემა საშუალებას აძლევს მის მომხმარებლებს იქონიონ წვდომა მის პარტნიორ კომპანიების პირად მონაცემებზე, კერძოდ საკონტაქტო პირის მობილური ტელეფონის ნომერზე.

ნავთობის საგადასახადო ანგარიშ-ფაქტურის მოდული - ისევე როგორც, საგადასახადო ანგარიშ-ფაქტურის მოდული ნავთობის საგადასახადო ა/ფაქტურის მოდულიც დაკავშირებულია დეკლარაციის მოდულთან, და ითვალისწინებს ნავთობის პროდუქტების რეალიზაციისას აუცილებლად გამოსაწერი დოკუმენტის, რომელიც ასევე წარმოადგენს ტრანსპორტირების დოკუმენტს. მისი წარმოების პროცესში, ისევე როგორც საგადასახადო ანგარიშ-ფაქტურის წარმოებისას ურთიერთობს ორი კომპანია, რაც ნიშნავს იმას რომ სისტემაში ერთ დოკუმენტზე წვდომა აქვს ორ მომხმარებელს, მისი წარმოების პროცესის გარკვეულ ეტაპებზე, ა/ფაქტურის სტატუსების მიხედვით.

სასაქონლო ზედნადების მოდული - ერთ-ერთი ყველაზე უფრო ფართოდ გამოყენებადი მოდულია. მისი გამოწერის ვალდებულება აქვს ყველა სამეწარმეო საქმიანობით დაკავებული პირისთვის, რომელიც ახორციელებს ქვეყნის შიგნით საქონლის ტრანსპორტირებისას. სასაქონლო ზედნადების ერთობლიობიდან ხორციელდება საგადასახადო ანგარიშ-ფაქტურის გამოწერა და შემდგომ მისი დეკლარირება. ზედნადების შედგენაში ძირითადად მონაწილეს იღებს ორი კომპანია, თუმცა იმ შემთხვევაში, როდესაც ხდება ტრანსპორტირების უზრუნველყოფა სხვა გადამზიდავი კომპანიის დახმარებით, მესამე კომპანიაც ხდება ზედნადების გამოწერის პროცესის მონაწილე.

რადგან აღნიშნული დოკუმენტი წარმოადგენს საგადასახადო ანგარიშ-ფაქტურის შედგენის წინა პირობას მასში გათვალისწინებულია ასევე ის მოთხოვნები, რომელიც აუცილებელია საგადასახადო ანგარიშ-ფაქტურის შესავსებად, კერძოდ კონტროლი დღგ-ს გადამხდელზე;

დასაბეგრი ოპერაციის განსაზღვრა დამატებითი ღირებულების გადასახადის თანხის დასაანგარიშებლად და სხვა.

**ნაშრომის IV თავში** „ტექნიკური გადაწყვეტა“ - აღწერილია პროექტის უზრუნველყოფისათვის გამოყენებული ტექნოლოგიები, განხილულია ტექნოლოგიების არჩევისას გადაწყვეტის მიდგომა, თუ რის გათვალისწინებით განხორციელდა ORACLE მონაცემთა ბაზის და სისტემის Microsoft Visual Studio.net. ინსტრუმენტის შერჩევა. აღწერილია სისტემაში არსებული ძირითადი პროგრამული მოდულის ტექნიკური გადაწყვეტის თავისებურება.

განხილულია ORACLE მონაცემთა ბაზის არქიტექტურა, რომელიც გათვლილია დიდი მოცულობის მონაცემების დამუშავებაზე და მომხმარებლების დიდ რაოდენობაზე (ათი და ასი ათასი) და შესაბამისად დიდია მოთხოვნა ამ პროდუქტის მიმართ. საქართველოში ცნობილია ასეთი დიდი მოცულობის მონაცემების მქონე ორგანიზაციები კომუნიკაციის (მაგთიკომი, ჯეოსელი), საფინანსო (ბაკები), ენერჯეტიკის (თელასი) სფეროებში. საბიუჯეტო ორგანიზაციებიდან მონაცემთა ბაზის სიდიდით აღსანიშნავია შემოსავლების სამსახურის საგადასახადო საბაჟო მონაცემთა ბაზები. ORACLE მონაცემთა ბაზა გვიჩვენებს ფართო შესაძლებლობებს – უზრუნველყოფის მაღალ მზადყოფნას, გამოირჩევა მასშტაბურობით, ინფორმაციის უსაფრთხოებით და თვითმმართველობით. ORACLE მონაცემთა ბაზა შეიძლება გაიმართოს დაწყებული პატარა სერვერებიდან დამთავრებული ბევრპროცესორიანი სიმეტრიული კომპიუტერებით. ORACLE მონაცემთა ბაზის უნიკალური შესაძლებლობა გვაძლევს საშუალებას ვიმუშაოთ მონაცემების ყველა ტიპებთან, დაწყებული ტრადიციული ცხრილებით, XML–დოკუმენტებით და კარტოგრაფიული მონაცემებით დამთავრებული, რომელიც გვაძლევს საშუალებას განვიხილოთ იგი როგორც ოპტიმალური არჩევანი ტრანზაქციების ოპერატიული დამუშავების აპლიკაციებთან მუშაობის დროს, გადაწყვეტილებების მისაღებად და ინფორმაციის მართვისას.

ORACLE მონაცემთა ბაზა **10g** გვაძლევს საშუალებას კონსოლიდირებული იქნას ჰეტეროგენურ ინფორმაცია ერთიან მონაცემთა ბაზაში, რაც უზრუნველყოფს გადაწყვეტილების მასშტაბურობას. ORACLE უზრუნველყოფს მონაცემების ყველა ტიპებს ტექსტების, აუდიო, ვიდეო, XML, ელ-ფოსტა, შეტყობინებების ჩათვლით და მუშაობს არსებული პლატფორმების უმრავლესობასთან დაწყებული WINDOWS, LINUX-დან Tru64-მდე დამთავრებული. მართალია კონსოლიდაცია არის უმარტივესი ფორმა ინფორმაციის ინტეგრაციის, მაგრამ ხშირად იგი რთულად მიღწევადია.

ნაშრომში აღწერილია შემოსავლების სამსახურის მონაცემთა ბაზების მოცულობა, რომელიც დღეისათვის 4,5 ტბ-ს შეადგენს. აღწერილია ვებ-აპლიკაციების და ვებ-სერვისების შექმნის ტექნოლოგია Microsoft Visual Studio.net., რომელიც გამოყენებული იქნა პროექტის განსახორციელებლად, განხილულია მისი უპირატესობები რომელიც შემდეგში მდგომარეობს:

## დასკვანა

სადისერტაციო ნაშრომში აღწერილი ელექტრონული მომსახურების სერვისების პროექტის შემუშავების და დანერგვის მიმდინარეობის საფუძველზე, შეგვიძლია გამოვიტანოთ შემდეგი ძირითადი დასკვნები:

დანერგილმა საინფორმაციო სისტემამ („გადამხდელის პორტალი“) და სისტემის დანერგვის შედეგად ბიზნეს პროცესების დახვეწა, გამარტივებამ ხელი შეუწყო მომსახურების გაუმჯობესებას, ხარჯების შემცირებას, ინფორმაციის სწრაფ გადამუშავებას, შესაძლებელი გახადა დროსი და რესურსების ეფექტური მართვა. უპირველეს ყოვლისა აღნიშნულა სისტემამ ხელი შეუწყო, გადასახადის გადამხდელს, შემოსავლების სამსახურთან ურთიერთობის გამარტივებას, სწორედ ელექტრონული მომსახურების სერვისების დამსახურებაა სამსახურის დღევანდელი სლოგანი - „ურთიერთობა მარტივია“.

სისტემის დანერგვით უზრუნველყოფილია გადასახადის გადამხდელისათვის მოსახერხებელი, მარტივი და მდგრადი პორტალის შექმნა, რომელიც იძლევა საგადასახადო ვალდებულებების დროულად და უშეცდომოდ განხორციელების საშუალებას, აღნიშნულ პორტალზე დაცულია გადამხდელის შესახებ არსებული ყველა სახის მონაცემი. აღნიშნული სისტემის შექმნა არამარტო საქართველოში, არამედ სხვა წამყვანი ქვეყანებისთვისაც სიახლეს წარმოადგენს. აღნიშნული სისტემის ავტომატიზაცია განახორციელა საქართველოს ფინანსთა სამინისტროს სსიპ შემოსავლების სამსახურმა. შემოსავლების სამსახურის საინფორმაციო ტექნოლოგიების ცენტრის პროექტების დაგეგმვისა და მართვის სამმართველომ შეისწავლა აღნიშნული პროექტის ფარგლებში ინიცირებული პროცესების დეტალები და თითოეული პროცესისთვის დაიწერა ფუნქციონალური სპეციფიკაცია, სადაც დროში გაწერილი იყო ეტაპობრივად შესასრულებელი დავალებები, რაშიც მონაწილეობა მივიღე, როგორც ანალიტიკოსმა და პროექტის ერთ ერთმა ხელმძღვანელმა.

მომზადდა პროგრამული უზრუნველყოფის უფრო სწრაფი ინტერფეისი, დოკუმენტების რეალურ დროში წარდგენის შესაძლებლობა, რომელიც იძლევა რესურსების უფრო ეფექტურად მართვის საშუალებას. შემოსავლების სამსახურმა მომხმარებლებს შესთავაზა საგადასახადო და საბაჟო ადმინისტრაციასთან ურთიერთობების მოსახერხებელი და გამჭვირვალე ფორმა, რომელიც ხელს უწყობს ქვეყანაში ბიზნეს პროცესების სწრაფად მიმდინარეობას.

გადასახადის გადამხდელისთვის მიღებული სარგებელი:

- ✓ დროის შემცირება - არ არის შემოსავლების სამსახურის ოფისებში მისვა და რიგებში ლოდინი;
- ✓ დროსი ეფექტური მართვა - შესაძლებელი გახდა დეკლარაციების და დოკუმენტების წარდგენა გადამხდელისთვის მოსახერხებელ ნებისმიერ დროს; არ არის საჭირო ინფორმაციის მხოლოდ სამუშაო საათებში წარდგენა, რაც ამცირებს დაგვიანებული დეკლარირების გამო ფინანსური სანქციების რაოდენობას;
- ✓ გამჭვირვალეობა - შესაძლებელია პროცესზე თვალის დევნა ონ-ლაინ რეჟიმში, აღარ არის ვალდებულება სერვისცენტრში მისვლის მაგ. ბიუჯეტთან ანგარიშსწორების ნაშთის გარკვევის მიზნით.
- ✓ მომსახურების გაუმჯობესება - დოკუმენტების მიღება-დამუშავებისთვის საჭირო დროსი შემცირება. დეკლარაციის წარდგენისას მონაცემები დაუყოვნებლივ აისახება გადამხდელის ბარათზე.
- ✓ ხარჯების შემცირება - დროის ეკონომიის, ტრანსპორტირების, სამუშაო ძალის, მატერიალური მატარებლების (ქაღალდი) და სხვა.

მთავრობისთვის მიღებული სარგებელი:

- ✓ დოკუმენტების/ დეკლარაციების დამუშავებაზე დროის შემცირება - ქაღალდის ფორმატში წარმოებული დეკლარაციების და დოკუმენტების ნაკადის შემცირება, მონაცემთა დამუშავების

პროცედურების ავტომატიზაცია, ბიზნეს პროცესების ოპტიმიზაცია;

- ✓ ხარჯების შემცირება - დროსი ეკონომიის, მატერიალური მარაგების შემცირებისა და ადამიანური რესურსების უკეთ გამოყენება-გადანაწილების გზით;
- ✓ სანდოობის გაზრდა - გადამხდელსა და სახელმწიფო მოხელეს შორის კონტაქტების შემცირება, ადამიანური ფაქტორით გამოწვეული დაყოვნებების შემცირება, გამჭვირვალების გაზრდა;
- ✓ მონაცემების სწრაფად და მარტივად დამუშავება მთელი ქვეყნის მასშტაბით.

სადისერტაციო ნაშრომში აღწერილი პროექტი ქვეყნის სტრატეგიის ნაწილს წარმოადგენს და შესაბამისად მისი წარმატებული მიმდინარეობა ქვეყნის წარმატების საწინდარია.

#### **პუბლიკაციები ნაშრომის შესახებ:**

1. თ.კაიშაური, მ.ჩინჩალაძე, ნ.ყველაიძე, მ.ბარბაქაძე, „შემოსვლების სამსახურის ელექტრონული მომსახურების მართვის საინფორმაციო სისტემის შექმნა“ საერთაშორისო კონფერენცია „21-ე საუკუნის მეცნიერებისა და ტექნოლოგიების განვითარების ძირითადი პრინციპები“ სტუ, შრომები I, 2012 წ., გვ. 27-30.
2. I. Gvenetadze, M. Chinchaladze, “Support to strengthening of e-governance in Georgia”; Workshop from journalists on e-Government Best Practices. 2016 წ;
3. თ.კაიშაური, მ.ჩინჩალაძე „ელექტრონული მომსახურების სახელმწიფო სერვისები საფინანსო სექტორში“ საერთაშორისო სამეცნიერო კონფერენცია „საინფორმაციო და კომპიუტერული ტექნოლოგიები, მოდელირება, მართვა“ სტუ, 2015 წ.
4. M.Chinchaladze, M.Daushvili UNECE — UNITED NATIONS ECONOMIC COMMISSION FOR EUROPE, CONFERENCE OF

EUROPEAN STATISTICIANS; Workshop on Use of Administrative Data for the Measurement of Migration in Georgia; Organized with support from the European Free Trade Association (EFTA) and the United Nations Development Account, April, 2016;

5. მ. ჩინჩალაძე ICMPD (International Centre for Migration Policy Development); ENIGMMA; მიგრაციის საკითხთა სამთავრობო კომისია; ვორჟოვი, მიგრაციის მონაცემთა ანალიტიკური სისტემის პროექტის ფარგლებში. თბილისი, აპრილი 2016 წ.
6. M.Chinchaladze, T.Pertia WCO IT Conference and Exhibition Tallinn Estonia, Workshop on WCO Data Model, Tallinn, June 2012.
7. M. Chinchaladze, R.Papukashvili ,Workshop: Customs-to-Customs Data Exchange, Tbilisi 2015.

## Summary

Democratic development of the country and effective state management are unimaginable without e-government, which from its part means application and development of modern information and communication technologies. Georgia takes one of the leading positions among countries of the Eastern Europe taking into account its achievements in the field of e-government, its introduction and development. Significant contribution to this process was made by the LEPL Revenue Service of the Ministry of Finance. As of today, more than 90% of business processes meant for provision of services are applications and web-services based on the web technologies. All taxpayers, several state authorities, customs services of other countries (Ukraine, Turkey, Azerbaijan and Armenia) and all commercial banks of our country are integrated into information system of the Revenue Service. The most important are for the Revenue Service services rendered to taxpayers for the purpose of which was created the "Taxpayer Portal".

The project of implementation of the "Taxpayer Portal", operation of the above-mentioned system, its peculiarities, priorities and benefits are considered in the work. Automation of this system was carried out by the Information Technologies Center of the LEPL Revenue Service of the Ministry of Finance of Georgia. Participants of the system are subordinate departments of the Revenue Service, Public Registry, citizens and taxpayers. Nowadays existence of automation system has reduced to minimum the number of mistakes and has simplified all operations related to difficulties of manual work. Introduction of the system facilitated acceleration of all processes existing in the state sector, receipt of information in real time, information transparency, improvement of services, cost reduction, reduction of time necessary for processing of documents, simple processing of data within the whole country, effective time and resource management.

The matter considered in the work and namely "Making the e-service portal for tax payers and the system implementation in country's financial field" represents one of the components of the reform related to strategy of finance management in the country. Processing, introduction and further development of electronic systems facilitates implementation of this strategy

and achievement of its goals. Introduction of the system for management of electronic services facilitates effectiveness of the Revenue Service, simplification of services rendered to taxpayers, improvement of tax-customs procedures and introduction of general standards. Correspondingly, the matter concerning “Making the e-service portal for tax payers and the system implementation in country's financial field” can be considered as urgent.

The goal of the work is to develop a concept for automation of processes through informational technologies in state sector. The project implementation shall be directed by using present-day methodology, best practices, conforming to international standard, which will allow offering the users, in particular, citizens and tax payers, favorable services, service, permanently oriented towards the users' demands, where the level of the achieved objectives and quality, as well as the assessment of the used resources will be utilized. The basic task of the work is to describe the project progress, which shall go through all mandatory phases – life cycles of services. Methodologies, used on all stages of the project progress is reviewed, automated processes of this system and the capabilities of the system, the instrument used for creation of this system is considered in the work.

Theoretical and practical results, obtained in the thesis work, are used for solving the tasks of elaboration and introduction of electronic applications system, where the main focus is made on achievement of the goals of strategic vision, analysis of key indicators of efficiency and resources, spent for achievement of these goals.