

УТВЕРЖДЕНО

Решением Координационного совета
руководителей налоговых служб
государств-участников СНГ
от 07.10.2022

ПОЛОЖЕНИЕ

**о Рабочей группе по внедрению принципов клиентоцентричности в работе
налоговых служб государств – участников СНГ
при Координационном совете руководителей налоговых служб государств –
участников Содружества Независимых Государств**

I. Общие положения

1. Рабочая группа по внедрению принципов клиентоцентричности при Координационном совете руководителей налоговых служб государств – участников Содружества Независимых Государств (далее – КСРНС, Совет) создана в соответствии с решением КСРНС № 29 от 07.10.2022.
2. Организация деятельности Рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности (далее – Рабочая группа) осуществляется в соответствии с Положением о КСРНС, утвержденным решением Совета глав правительств Содружества Независимых Государств (далее – СНГ) от 31.05.2001, Регламентом работы КСРНС от 25.09.2014 (в редакции от 07.10.2016), настоящим Положением, решениями КСРНС и договорно-правовой базой, действующей в рамках СНГ.
3. Основные направления деятельности Рабочей группы определяются Советом. Рабочая группа ответственна перед КСРНС и подотчетна ему.

II. Задачи Рабочей группы

4. Основными задачами Рабочей группы являются:
 - 4.1. Развитие взаимодействия налоговых служб государств – участников СНГ по основным вопросам внедрения принципов клиентоцентричности;
 - 4.2. Ознакомление с подходами налоговых служб государств – участников СНГ по мониторингу и развитию микроклимата Службы, включая исследование потребностей сотрудников, степени их удовлетворения, системы внешних и внутренних коммуникаций сотрудников;
 - 4.3. Обмен опытом по применению налоговыми службами государств – участников СНГ систем сбора, обработки и учета обратной связи в отношении процессов, продуктов, услуг и сервисов;

- 4.4. Обмен практикой внедрения налоговыми службами государств – участников СНГ систем управления пользовательским опытом внутренних и внешних потребителей процессов, продуктов, услуг и сервисов;
- 4.5. Обмен опытом в области оказания услуг для налогоплательщиков, а также выработка подходов по совершенствованию форм и методов работы с налогоплательщиками в государствах – участниках СНГ;
- 4.6. Реализация решений КСРНС по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в государствах – участниках СНГ;
- 4.7. Организация взаимодействия с налоговыми службами государств – участников СНГ, а также с учреждениями, организациями и должностными лицами по вопросам, касающимся внедрения принципов клиентоцентричности в государствах – участниках СНГ.

III. Организация деятельности Рабочей группы

- 5. В состав Рабочей группы входят представители налоговых служб государств – участников СНГ.
- 6. Организацию деятельности Рабочей группы осуществляет Руководитель, назначаемый решением КСРНС в установленном порядке.
- 7. Руководитель Рабочей группы является сотрудником налоговой службы государства – участника СНГ и занимает должность не ниже руководителя самостоятельного структурного подразделения центрального аппарата, в сферу ответственности которого входят вопросы по внедрению принципов клиентоцентричности.
- 8. Руководитель Рабочей группы организует работу Рабочей группы в соответствии с настоящим Положением и планом работы на год, который утверждается Советом.
- 9. Руководитель Рабочей группы подчиняется Председателю КСРНС.
- 10. Руководитель Рабочей группы осуществляет следующие функции:
 - 10.1. организация и проведение совещаний и семинаров по практическим вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в государствах – участниках СНГ;
 - 10.2. подготовка информации об итогах деятельности Рабочей группы и информирование Совета о ходе выполнения основных задач Рабочей группы.
- 11. Для целей организации деятельности Рабочей группы Руководитель Рабочей группы:
 - 11.1. осуществляет взаимодействие в установленном порядке с налоговыми службами, а также с учреждениями, организациями и должностными лицами государств – участников СНГ по вопросам,

касающимся внедрения принципов клиентоцентричности;

- 11.2. осуществляет взаимодействие с другими Рабочими группами, созданными при КСРНС по вопросам, касающимся внедрения принципов клиентоцентричности на территории государств – участников СНГ;
- 11.3. вносит в установленном порядке предложения по вопросам, касающимся внедрения принципов клиентоцентричности на территории государств – участников СНГ, а также по проектам решений Совета;
- 11.4. подписывает заключения Рабочей группы на проекты многосторонних международных договоров по вопросам, касающимся внедрения принципов клиентоцентричности на территории государств – участников СНГ;
- 11.5. запрашивает и получает необходимую информацию от налоговых служб в соответствии с национальным законодательством государств – участников СНГ и решениями КСРНС;
- 11.6. вносит предложения руководителям налоговых служб государств – участников СНГ о привлечении в Рабочую группу специалистов налоговых служб и экспертов государств – участников СНГ.
12. Рабочая группа проводит совещания по инициативе руководителя и членов Рабочей группы, в том числе в режиме видеоконференцсвязи. Не позднее двух недель до заседания Рабочей группы Руководитель Рабочей группы рассылает членам Рабочей группы повестку дня и материалы к совещанию.
13. Члены Рабочей группы обладают равными правами при обсуждении рассматриваемых на заседании вопросов. Решения Рабочей группы принимаются на основе консенсуса. В случае отсутствия консенсуса к протоколу прилагается список разногласий, которые вносятся на рассмотрение КСРНС.
14. Решения Рабочей группы оформляются Протоколом. Протоколы заседаний Рабочей группы подписываются Руководителем Рабочей группы по согласованию с экспертами налоговых служб государств – участников СНГ.
15. Руководитель Рабочей группы за 60 дней до начала проведения очередного заседания КСРНС направляет в налоговую службу, руководителем которой является председателем КСРНС, материалы (справку, информацию, проект протокольного решения, тезисы доклада) по пунктам повестки предстоящего заседания, относящимся к его компетенции.