

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ФАКУЛЬТЕТ ГУМАНИТАРНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
КАФЕДРА «ГОСУДАРСТВЕННОЕ, МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ  
И ТАМОЖЕННОЕ ДЕЛО»

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

По дисциплине «Таможенный менеджмент»

На тему «Управление качеством таможенных услуг»

Студента \_\_\_\_\_ Сливенко Роман Викторович

ФИО полностью

Курс \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ Группа \_\_\_\_\_ ТД-193 \_\_\_\_\_

Направление (специальность) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 38.05.02 «Таможенное дело» \_\_\_\_\_

Код, наименование

Руководитель \_\_\_\_\_ к.и.н., доцент Лопатин Д.Н. \_\_\_\_\_

Ученая степень, звание

\_\_\_\_\_

Фамилия, инициалы

Выполнил \_\_\_\_\_

Дата, подпись студента

К защите \_\_\_\_\_

Дата, подпись руководителя

Выполнение и подготовка к защите КП (КР)

Защита КР

Итоговый рейтинг

Курсовая работа защищена с оценкой \_\_\_\_\_

Подписи членов комиссии \_\_\_\_\_

Подпись, ФИО

\_\_\_\_\_

Подпись, ФИО

ОМСК-2022

## Содержание

Введение.....	3
1 Теоретический обзор проблемы .....	5
1.1 Обзор нормативно-правовой базы.....	5
1.2 Обзор теоретического массива по проблеме.....	8
2 Практика применения .....	11
2.1 Организационный анализ .....	11
2.2 Ключевые проблемы.....	16
3 Разработка комплекса мер по совершенствованию.....	19
3.1 Организационные преобразования.....	19
3.2 Финансово-технические преобразования.....	22
Заключение .....	27
Список использованных источников .....	29

## Введение

Актуальность темы работы состоит в том, что по мере интеграции России в мировое хозяйство внешнеэкономическая деятельность (ВЭД) становится все более важным и результирующим фактором ее экономической жизни. Формируется принципиально новая сфера предпринимательства, направленная на самостоятельное освоение внешнего рынка и подчиняющаяся в своей деятельности законам мировой экономики.

Если раньше сфера внешнеэкономических связей была, по существу, уделом лишь десятков специализированных внешнеторговых организаций, то теперь внешнеторговыми операциями занимаются многие тысячи производственных и торговых структур. Появление на внешних рынках российских деловых людей, часто профессионально слабо подготовленных, мало знакомых с государственным регулированием ВЭД, нередко приводит к непредвиденным результатам. Поэтому так важно знать физическим и юридическим лицам все тонкости государственного регулирования этого вида бизнеса.

Политика таможенного регулирования в сфере внешнеторговой деятельности должна формироваться как с учетом перспектив развития страны, так и с учетом стратегических интересов современного российского бизнеса. Реализация такой идеологии на текущем историческом этапе замыкается на решении целого ряда системных проблем.

В связи с этим возникает необходимость создания развитой системы управления качества таможенными услугами.

Цель исследования - разработка комплекса мер по управлению качеством таможенных услуг.

Задачи исследования:

1. Провести обзор нормативно-правовой базы по данному вопросу.
2. Произвести обзор теоретического массива.
3. Провести организационный анализ.

4. Выявить ключевые проблемы, связанные с предоставлением таможенных услуг.

5. Представить эффект от предложенных мероприятий.

Объект исследования: Федеральная таможенная служба.

Предмет исследования: таможенные услуги.

Методы исследования: обзор, описание, обобщение, оценка информации, анализ.

# 1 Теоретический обзор проблемы

## 1.1 Обзор нормативно-правовой базы

В настоящее время успешная внешнеэкономическая деятельность - это важнейший фактор развития и устойчивости экономической системы страны. Мировая торговля, как сфера внешнеэкономической деятельности, является основным потребителем сферы услуг, которые предоставляют возможность сокращения расходов, повышения качества и надежности поставок товаров и унификации процедур.

Услуги как вид экономической деятельности и форма общественных отношений - явление очень древнее. Уровень успешности современных обществ сегодня определяется не только валовым продуктом, но и тем, насколько развита в нем сфера услуг, какое количество трудоспособного населения здесь занято, какую долю социальных благ в ней производят.

В литературе существует довольно много определений, что такое услуга, что такое сфера услуг, что такое сервис. Услуги - это деятельность, которая непосредственно удовлетворяет потребности общества, разных видов предприятий, организаций, которые не обязательно воплощаются в материальной или вещественной форме.

Один из самых важных факторов экономического развития в современных странах мира - это взаимозависимость роста экономики и увеличения роли услуг в ней. Это выражается в повышении доли финансовых, трудовых, материальных ресурсов, которые используются в сфере услуг.

В процессе развития общества, роста производства осуществляется и развитие сферы услуг, а, следовательно, рост занятости, технологической составляющей данной сферы.

Таможенные услуги относятся к таким услугам, которые обслуживают внешнеторговую деятельность импортера и экспортера. В связи с этим со-

вершенствование таможенной службы Российской Федерации включает в себя в первую очередь развитие системы государственных услуг.

Возможностью соединить разные подходы к определению термина «таможенная услуга» является концепция «сервисной таможни», исходящая из определения таможенного органа как сервисного предприятия и государственного поставщика - государственного учреждения, которое ориентировано на предоставление качественных таможенных услуг как участникам ВЭД, так и государству.

Таким образом, таможенная услуга - это комплексное понятие, которое подразумевает результаты взаимодействия таможенных органов, юридических либо физических лиц и институтов таможенной инфраструктуры при совершении разных форм внешнеэкономической деятельности.

Основными документами, регламентирующими направления деятельности таможенных институтов в системе предоставления таможенных услуг, являются:

1. «Комплексная программа развития ФТС России на период до 2020 года».

2. Решение Высшего Евразийского экономического совета от 29 мая 2014 г. №68 «Об основных направлениях развития механизма «единое окно» в системе регулирования внешнеэкономической деятельности».

В Комплексной программе развития ФТС России на период до 2020 года отведен третий раздел, где рассматриваются меры по совершенствованию государственных таможенных услуг.

В соответствии с данной программой, улучшение и развитие механизма государственных услуг, которые предоставляются участникам внешнеэкономической деятельности, подразумевает увеличение их количества, качества и оперативности, а также доступности и надежности.

В связи ежегодным увеличением спроса на услуги в сфере таможенного дела и внешнеэкономической деятельности в Программе предложено решение следующих задач:

1. Качество и доступность оказываемых таможенных услуг.
2. Внедрение единой автоматизированной информационной системы (ЕАИС) таможенных органов в уже существующий механизм предоставления таможенных услуг в электронном виде.
3. Разработка системы мониторинга качества, показателей методического обеспечения, предоставляемых государственных таможенных услуг.

Исполнителями таможенных услуг могут быть не только государственные таможенные органы, но также таможенные представители, страховые организации, банки, которые должны быть включенными в Реестр предприятий, которые могут выступать гарантами уплаты таможенных платежей, и владельцы складов временного хранения (СВХ).

Потребителями выступают иностранные и российские физические лица, юридические лица, которые занимаются внешнеэкономической деятельностью, а также международные грузоперевозчики, также являющиеся участниками внешнеэкономической деятельности.

Классификация и типологизация таможенных услуг способствует определению категории таможенного обслуживания.

Системное разделение на виды таможенных услуги - это база для осуществления сервисной деятельности таможенным или околотаможенным службам.

Критериями разделения таможенных услуг на виды являются:

1. Объект предоставления.
2. Субъект предоставления.
3. Принципы платы за предоставления таможенных услуг.
4. Партнерские отношения, возникающие при предоставлении таможенных услуг.

## 1.2 Обзор теоретического массива по проблеме

На содержание понятия «таможенная услуга» также сложилось несколько мнений среди исследователей в области экономических наук.

Так, по мнению А.В. Сафронова, под государственной таможенной услугой стоит понимать действие или последовательность действий, которые реализуются специальными таможенными инструментами (таможенные процедуры, операции, технологии) с целью увеличения потребительской полезности сферы ВЭД для участников ВЭД и государства.

В соответствии с высказыванием Р.В. Федоренко, таможенными услугами является совокупность действий, которые подлежат совершению таможенными органами с целью обеспечения перемещения товаров и транспортных средств через таможенные границы государств при передвижении товаров от продавца к покупателю в соответствии с требованиями этих стран<sup>25</sup>.

Подобное мнение формирования сотрудничества участника ВЭД и таможни складывается у Г.В. Эловой, в соответствии с которой таможенные услуги - это результат действий в сфере таможенного дела, которые направлены на удовлетворение потребностей страны и участников ВЭД, которые гарантируют реализацию принципов законности, контролируемости и стабильности таможенных услуг, их ориентацию на долгосрочную перспективу, складывание партнерских отношений государственных структур и участников ВЭД в сфере таможенного регулирования<sup>26</sup>.

Все государственные услуги таможенного характера разделяются на основе следующих критериев:

1. В зависимости от предметности сферы оказания услуг - универсальные и специальные. К первой группе относятся консультирование и информирование. Данная группа услуг помогает реализации всех функций таможенной службы. Ко второй группе относятся такие, которые связаны с осуществлением отдельной функции таможенных органов с помощью разрешительной, контрольно-надзорной и иных видов деятельности (к примеру,



предоставление предварительного решения по классификации товара в соответствии с ТН ВЭД ЕАЭС). Из этого следует сделать вывод, что добровольное обращение с целью получения подобной таможенной услуги, условное. Заинтересованность обращения участника ВЭД за специальными таможенными услугами выражается в необходимости лица получить разрешительный документ от таможенного органа на ведение определенной деятельности (например, деятельность по предоставлению услуг таможенного представителя) или для упрощения прохождения видов таможенного контроля во время перемещения товаров через границу.

2. В зависимости от субъектов - получателей таможенные услуги делятся на:

- Услуги, предоставляемые лицам, осуществляющим деятельность в сфере таможенного дела (например, услуга по принятию предварительного решения).

- Услуги, предоставляемые правообладателям.

- Услуги, предоставляемые физическим лицам, которые заинтересованные в получении статуса специалиста по таможенным операциям (например, получение статуса таможенного представителя)

- Услуги, предоставляемые иным заинтересованным лицам (например, консультирование и информирование).

Касательно потребителей государственных услуг в области таможенного дела, то некоторые авторы в их качестве выделяют не только участника ВЭД, но и государство.

3. Деление таможенных услуг на платные и бесплатные. Например, к платным относят предоставление предварительного решения в соответствии с классификацией товаров в ТН ВЭД ЕАЭС (с 01.01.2015 г. п.1 ст. 333.33 НК РФ предусматривается взимание государственной пошлины за получения предварительного решения по классификации товаров в соответствии с Товарной номенклатурой внешнеэкономической деятельности в размере 5000 руб.).

Однако большая часть таможенных услуг оказывается таможенным органами бесплатно - консультирование, информирование, внесение лиц в определённые реестры, получение предварительных решений по странам происхождения товаров и пр. IV. В зависимости от административных процедур по оказанию таможенных услуг таковые делятся на оказываемые в электронном формате и услуги, не предусматривающие такой механизм. Таким образом, государственные услуги в таможенной сфере - это институт, имеющий особое значение в условиях административных реформ и активно развивающийся в сторону удовлетворения интересов участников ВЭД и таможенных правоотношений, обеспечения главных функций таможенных служб как органов исполнительной власти [5].

Качественно предоставленные государственные таможенные услуги способствуют ускорению таможенных процессов, уменьшают затраты предпринимателей и потребителей товаров, содействуют повышению безопасности в сфере ВЭД. Все это способствует совершенствованию бизнеса и торговли в Едином экономическом пространстве.

По мнению многих экспертов, качественное регулирование государственных услуг в области таможенного дела, а также унификация их предоставления в последующем должны отражаться на эффективной контрольно-надзорной и иной административной деятельности таможенной службы.

## 2 Практика применения

### 2.1 Организационный анализ

Главные задачи совершенствования Таможенной службы Российской Федерации выражаются в обеспечении национальной безопасности страны, защите экономики и развитии интеграции в международное сообщество. Долговременные цели и установки развития Таможенной службы РФ отражены в Комплексной программе развития ФТС РФ до 2020 года, согласно которой основным направлением развития является повышение качества предоставляемых таможенных услуг, уменьшение затрат участников ВЭД и таможенных органов, связанных с осуществлением таможенных операций. Фигурирование этих целей в различных документах ФТС РФ, а также, а также вступление в силу ряда административных регламентов по предоставлению государственных услуг (например, Приказ ФТС России от 20.02.2012 №294 «Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги ведения реестра владельцев таможенных складов») показывает значимость проблемы увеличения качества таможенных услуг и необходимость реформирования этой сферы.

Необходимость реформирования области услуг обуславливают и условия осуществления деятельности таможенной службы, которые сложились в зарубежной практике передовых стран, так как развитие таможенной деятельности и увеличение качества предоставления таможенных услуг должно проводиться путем исследования процессов, которые происходят в мировом пространстве. Под качеством таможенной службы понимается степень удовлетворения требований потребителя - участника ВЭД и выполнения функций таможенной службы в целях реализации таможенной политики.

Качество услуг может сильно изменяться в зависимости от цели участника ВЭД, от квалификации должностных лиц таможенных органов и от дру-

гих факторов. Организации, деятельностью которых является предоставление таможенных услуг, принимают разнообразные меры контроля качества:

1. Уровень профессионализма специалистов таможенного оформления.
2. Время, затраченное на оказание полного комплекса услуг.
3. Уровень обеспечения информационными технологиями.
4. Степень взаимодействия таможенных органов между собой, а также с предприятиями таможенной инфраструктуры и другими органами государственного сектора, которые участвуют в системе оформления и контроля перемещаемого груза.

5. Продуктивность таможенного контроля.

6. Уровень культуры общения в работе с клиентами.

Безусловно, важно осуществлять контакт сотрудника и потребителя, что способствует повышению степени ответственности должностного лица за предоставляемую им услугу.

Представителем услуг необходимо непрерывно осуществлять контроль за уровнем удовлетворенности клиентов, проводить опросы, вводить систему жалоб и предложений. Качество услуг - это стратегический показатель уровня конкурентоспособности в любой сфере, являющийся основой развития экономического состояния организации, также это показатель уровня удовлетворения ожиданий клиента от предоставляемой услуги [7].

Следовательно, качество именно таможенных услуг - это характеристики услуг в сфере таможенного дела, которые определяют их способность осуществить потребность участника ВЭД.

Формируют спрос на таможенные услуги такие причины как:

1. При выборе и получении права на использование таможенной процедуры либо кода ТН ВЭД нужна достаточная квалификация и знания.
2. Требуется профессионализм сотрудников в соблюдении процедуры и защите данного права.
3. Сложным процессом является получение запрашиваемых таможенным органом разрешений, справок, сертификатов.

Качество любого вида деятельности всегда начинается с определения показателей.

Показателями качества являются конкретные количественные или качественные требования к характеристике услуги, которые позволяют ее реализовать или провести проверку.

К показателям качества имеются следующие требования:

1. Соответствие целям организации.
2. Доступность.
3. Четкая сфокусированность из-за большого количества показателей не даст четкой оценки деятельности.

Существует следующая основная группа показателей оценки качества таможенных услуг. В данную группу входит показатель качества оформления внешнеторговой сделки, показатель оценки предоставления услуг посредниками; показатель качества контроля в таможенном деле, показатель, связанный с экономическими факторами. Эта система показателей используется различными предприятиями в таможенном деле.

Каждая группа показателей состоит из более подробных, которые раскрывают суть отдельной таможенной услуги. Так, например, качество таможенного контроля оценивают с помощью следующих показателей:

1. Количество таможенных деклараций, которые оформлены за отдельный период в соответствии с типом, видом транспорта.
2. Количество ошибок, которые были допущены в таможенных декларациях.
3. Объем доначислений таможенных платежей.
4. Доля корректировок товарных кодов и др.

К группе экономических показателей относятся:

1. Цена транспортировки груза различными видами транспортного средства.
2. Удельные полные расходы по доставке грузов.

3. Стоимость производства погрузочно-разгрузочных и складских работ, а также стоимость пакета таможенного оформления.

Одним из элементов повышения качества таможенной услуги и снижения рисков служит международный стандарт качества ISO 9000 - так называемая «петля качества». «Петлей качества» в деятельности таможенных органов является совокупностью всех уровней жизненного цикла таможенных услуг от их начального определения до их осуществления в системе таможенной деятельности. Эти уровни состоят из: маркетинга в таможенной деятельности, разработки таможенной услуги, подготовки и проектирования таможенной технологии, материально-технического обеспечения воплощения таможенной услуги, реализации таможенной услуги, контроля за качеством предоставления таможенной услуги, анализа эффективности таможенной услуги, корректировки содержания таможенной услуги.

Применение данного стандарта облегчает взаимоотношения представителей предприятия - исполнителя услуги и организации потребителя.

Это происходит благодаря существованию описания конкретных элементов, требований к каждому элементу и услугам в целом. Все описанные определенные требования могут позволить представителям услуги выявить возможность повышения качества услуг на всех этапах ее развития и предоставления. Одновременно оцениваются и систематизируются риски, что делает услуги структурированными и управляемыми [10].

Потребитель приобретает меньше шансов получения риска нежелательных элементов и факторов в процессе использования нужной услуги.

Оценка качества комплекса таможенных услуг - это необходимый элемент управления деятельностью таможенной службы РФ для обнаружения недостатков в предоставлении услуг и проектирования мероприятий по решению выявленных проблем для удовлетворения потребностей сторон. Выделяют следующие особенности оценки качества таможенных услуг. Во-первых, сложность оценки качества таможенной услуги, вызванная характером услуги как таковой (нет материально-вещественной формы, неосвяза-

мость результата такой услуги) и проявляется в таможенной услуге во всей мере.

Во-вторых, двойственность интересов государства и участника внешнеэкономической деятельности, которые заложены в таможенные услуги.

Это должно учитываться в механизме показателей оценки качества таможенных услуг. В-третьих, наличие различных по своему содержанию и объему действий таможенных услуг в комплексе, которые не представляется возможным свести в единый блок оценки и, следовательно, необходимо разделять на направления оценки сходных по своим характеристикам услуг [6].

В-четвертых, это новизна направления исследования такого характера, малое количество эмпирических данных об оказании услуг такого рода.

В распоряжении Правительства РФ от 10.04.2014 № 570-р помимо показателей, за достижение которых непосредственную ответственность несет ФТС России, есть показатель, ответственность за выполнение которого относится к Минэкономразвития РФ. Значительная роль отведена элементам таможенного администрирования. Например, в показателе «Позиция России в рейтинге легкости ведения бизнеса» (Doing Business), лежат показатели, на основе которых составляется рейтинг стран, в том числе по элементу «Таможня». Поэтому, при формировании методик оценки результативности деятельности и качества предоставляемых ФТС России услуг главным образом учитываются и элементы, которые подвергаются анализу в рейтинге, что частично и осуществляется в соответствии с приказом ФТС России от 15.05.2014 № 895. Правительством РФ целевым значением обозначено пятидесятое место России в рейтинге Всемирного банка в 2015 году и двадцатое - в 2018 году. Фактически же в рейтинге «Ведение бизнеса 2016» Россия занимает лишь 170 место по показателю «Таможня». Это связано, в первую очередь, с большими временными показателями совершения таможенных операций и проведения разных видов таможенного контроля.

Следует сделать вывод, что в России существуют некоторые виды документов, регулирующих оценку предоставляемых таможенных услуг. Но на

данный момент нет ни одного унифицированного документа, который бы регулировал международный порядок оценки качества таможенных услуг.

Главная причина данного факта - специфика совершений таможенных операций в разных странах. Так, к примеру, Финляндия в основном - это транзитная страна, а Россия - страна отправления и страна назначения. Исходя из этого, в «транзитной стране» и стране отправления - назначения контрольные мероприятия и показатели будут разными.

## 2.2 Ключевые проблемы

Проблемы и перспективы развития системы таможенных услуг в Российской Федерации. В условиях модернизации экономической политики России, в которой приоритетную роль играют задачи реиндустриализации на основе применения современных технологий, стимулирования ускоренного развития малого и среднего предпринимательства, особенно в промышленно-инновационной сфере, необходимо обеспечить совершенствование внешне-экономической деятельности, способствующей более полной интеграции страны в мировую экономику.

Сложность решения данных задачи в значительной степени обусловлена обязательствами, связанными с присоединением России к Киотской конвенции, ориентированной на создание условий, благоприятствующих различным формам международной торговли и обмена, на основе путем упрощения и гармонизации таможенных процедур и практики, а также поощрения международного сотрудничества. Выполнение данных обязательств обеспечивается путем применения современных методов, таких как контроль на основе управления рисками и методов аудита, стандартизации и унификации таможенных процедур и максимально полезного использования современных информационно-коммуникационных технологий.

Другой проблемой, также обуславливающей сложность задачи совершенствования таможенной деятельности, является двойственный характер ее



направленности: с одной стороны, она призвана, безусловно, стоять на страже государственных интересов, с другой стороны, - обеспечивать потребности предпринимателей-участников внешнеэкономической деятельности, заинтересованных в снижении транзактных издержек и экономии времени на административные процедуры. Причем гармонизация данных задач пока еще далеко не достигнута.

Третьей проблемой является сложная структура состава элементов таможенной системы и инфраструктуры, обеспечивающей ее функционирование. Причем данная система нуждается в существенном уровне повышения ее гармонизации и скоординированной деятельности в направлении решения задач совершенствования внешнеэкономической деятельности.

Также следует обозначить, что:

- Не сформирован в едином порядке терминологический подход в данной сфере отношений: в действующем законодательстве отсутствуют определения категорий «таможенная услуга» и «качество таможенной услуги», в связи с чем затруднительным является формирование на уровне нормативно-правовых актов общей методологии управления качеством таможенных услуг;

- Таможенная сфера отличается наличием большого числа неопределенностей и рисков, которые в существующих подходах к управлению качеством таможенных услуг недостаточно формализованы и учтены;

- На данный момент не существует системы показателей оценки качества таможенной услуги, которая сделала бы возможным учет факторов неопределенности и риска в таможенной сфере и отражала бы уровень эффективности деятельности в данном направлении.

При этом, на данный момент нет единого понимания термина «таможенная услуга» и нормативно-правовой базы, определяющей понятие «таможенные услуги». При сравнительном анализе Таможенного кодекса Таможенного союза (далее - ТК ЕАЭС) и Таможенного кодекса Евразийского экономического союза (далее - ТК ЕАЭС) наблюдается отсутствие определения

термина «таможенная услуга», при этом в ряде документов, определяющих направления развития и совершенствование деятельности таможенных органов Российской Федерации, наблюдается использование данного термина.

В связи с тем, что нет четко закрепленного определения термина «таможенная услуга», каждая из сторон, совершающая таможенные операции, трактует данный термин по-своему. Участники ВЭД могут понимать термин «таможенная услуга» как особый вид услуги, направленный на удовлетворения потребностей участников ВЭД и сокращение времени таможенного оформления. Таможенный орган, в свою очередь, может понимать вышеуказанный термин как услуги особого рода, связанные с обеспечением интересов национальной экономики и защитой экономической безопасности государства.

Соответственно, данная множественность в определении, что такое «таможенная услуга», обуславливает путаницу и в каком-то роде тормозят развитие системы предоставления государственных услуг в таможенном деле [11].

Понимая данную проблему, ученые пытаются выявить правильное определение спорного термина и внести ясность в его сущность, чтобы облегчить понимание термина «таможенная услуга» в нормативно-правовых актах.

Наличие перечисленных проблем оказывает негативное влияние на качество таможенных услуг, которые оказываются таможенными органами в отношении участников внешнеэкономической деятельности (предприятий-экспортеров и предприятий-импортеров). Это качество снижается, что препятствует максимально эффективному выполнению государством своих функций в таможенной сфере. Таким образом, главные перспективы развития деятельности таможенных органов в данной сфере связаны с решением перечисленных проблем.

## 3 Разработка комплекса мер по совершенствованию

### 3.1 Организационные преобразования

Одной из стратегических целей государства в таможенной сфере является повышение качества таможенных услуг, которые оказываются таможенными органами в отношении участников внешнеэкономической деятельности. Это может быть осуществлено в случае решения проблем, связанных с управлением качеством таможенных услуг.

В настоящее время данная цель может быть достигнута, если государство разработает и внедрит в практическую деятельность таможенных органов систему управления качеством таможенных услуг. Функционирование данной системы должно быть ориентировано на решение определенного круга задач.

В данном случае речь идет о следующих задачах:

- Соблюдение требований действующего таможенного законодательства и осуществление контроля за их соблюдением иными субъектами таможенной деятельности;

- Обеспечение полноты поступления таможенных платежей в государственный бюджет; Сокращение сроков оказания таможенных услуг и сокращение издержек участников внешнеэкономической деятельности;

- Обеспечение полноты и своевременности удовлетворения нужд таможенных органов в необходимой продукции при соблюдении оптимального соотношения «цена-качество»;

- Формирование квалифицированного и лояльного трудового персонала.

Решение перечисленных задач сделает возможным обеспечение эффективности, достаточности и результативности запущенной в полную мощность системы управления качеством таможенных услуг.

Базой для функционирования этой системы должны стать закрепленные в таможенном законодательстве соответствующие нормы и положения.

В них должны быть четко определены все понятия, субъекты и объекты данной сферы, каналы и принципы их взаимодействия и т.д. Особое внимание необходимо уделить системе показателей оценки качества таможенных услуг. Они должны быть ориентированы на характеристику фактических данных, связанных со степенью правомерности, с выполнением планов по срокам, по бюджету, с развитием персонала таможенных органов, с внедрением электронных технологий и т. Д [12].

Изначально следует уделить внимание тому факту, что совершенствование управленческого механизма таможенных услуг в РФ должно происходить с учетом информатизации и глобализации экономики в мире и влияния данных процессов на международные экономические объединения, где состоит и Россия.

На основании вышеперечисленных недостатков системы управления услугами в сфере таможенного дела, стоит привести конкретные рекомендации усовершенствования такого механизма. Начнем с того, что российской таможенной системе необходимо усиление аналитического сектора в риск-ориентировочном подходе к таможенному контролю. Для этого нужно развивать СУР (систему управления рисками). Также необходима систематизация и совершенствование информационно-аналитического канала ФТС, охватывая уровень систем принятия решений. Целью данной интеграции выступает переход к развитию полного информационного представления участника ВЭД и всех источников информации (по принципу системы США).

Это позволит принимать более быстрые и эффективные решения. Еще одним фактором совершенствования рассматриваемой системы является развитие механизма обязательного предварительного информирования по 100% операций (все операции по всем видам транспорта) с целью минимизации временных затрат.

Переход 100% таможенных операций на электронный формат декларирования также можно отнести к условиям развития. Важным элементом станет обеспечение наибольшей прозрачности таможенного контроля, минимизация затрат времени и числа документов, необходимых для предоставления при экспорте и импорте. Немаловажным фактом остается необходимость совершенствования законодательства РФ, относящегося к таможенному делу и дальнейшее приведение его к международным стандартам.

В связи с повышением спроса на услуги в сфере таможенного дела таможенной службой должен быть разработан план по созданию и модернизации механизма управления таможенными услугами. Для выполнения плана по совершенствованию системы таможенных услуг ФТС РФ нуждается в некоторых организационных изменениях [10].

Обращаясь к примерам успешных проектов модернизации таможенной системы в зарубежных странах, можно выявить ключевые факторы успешных реформ:

1. Внедрение единого координационного отдела по реформам при поддержке центрального правительства.
2. Работа по регламентации законодательства и его систематизации функций таможенной службы.
3. Упор на автоматизацию.

Осуществление первого пункта предлагается провести в виде проектирования нового отдела управления в центральном аппарате ФТС. Это будет отдельное управление по развитию и контролю качества таможенных услуг или такой же отдел, входящий в состав Главного управления организации таможенного оформления и таможенного контроля, которое является более клиентоориентированным.

Основными направлениями работы подразделения будут:

1. Разработка стратегий развития системы таможенных услуг РФ.
2. Разработка законодательной базы, касающейся системы таможенных услуг.

3. Проектирование новых видов таможенных услуг.
4. Контроль и мониторинг качества предоставления таможенных услуг.
5. Координация отделов ФТС РФ в секторе управления таможенными услугами.
6. Мониторинг и анализ систем управления таможенными услугами в других странах, изучения их опыта в построении такой системы.
7. Создание единой сети подразделений по работе с клиентами и ее администрирование.
8. Введение централизованной системы отчетности по качеству предоставления таможенных услуг, разработка рекомендаций по их усовершенствованию, а также введение рейтинга качества таможенных услуг среди всех подразделений ФТС РФ. Следующим направлением реформ является автоматизация.

Изученные тенденции развития системы управления таможенными услугами помогли определить методы совершенствования концепции «сервисной таможни». В первую очередь меры должны быть направлены на развитие электронных форм взаимодействия участников ВЭД с таможенными институтами, которые выражаются в электронном декларировании, обмене информации, документообороте и удаленном консультировании клиентов с помощью введения программного обеспечения, что реализует принцип «единого окна».

Все эти меры позволят полностью осуществить цели концепции «об упрощении и гармонизации таможенных процедур», реализация которой в результате должна уменьшить кадровые, материальные и временные издержки в работе таможенных органов и обеспечить процесс предоставления таможенных услуг высокоэффективным методом обслуживания ВЭД.

### 3.2 Финансово-технические преобразования

В связи с тем, что ФТС предоставляет государственные услуги, опираясь на мировой опыт в области взаимодействия с бизнес-сообществом, основными целями развития системы предоставления услуг являются:

- повышение уровня удовлетворенности участников ВЭД результатами взаимодействия с таможенными органами;
- упрощение процедур взаимодействия с таможенными органами;
- повышение открытости и доступности таможенных услуг для граждан и организаций, участвующих во внешнеэкономической деятельности.

Поставленных целей можно добиться, проводя работы по уменьшению времени совершения таможенных операций, оптимизации проведения таможенного контроля, упрощение таможенного законодательства, внедрение перспективных информационных технологий.

В частности, одной из основных информационных технологий является технология удаленного выпуска товаров, с использованием Центров электронного декларирования (далее - ЦЭД).

Введение данной технологии позволило сократить сроки совершения таможенных операций, обеспечило автоматическую обработку сведений, повысило оперативность принятия решений и существенно повысило уровень информационного взаимодействия таможенных органов и участников ВЭД.

Не менее важное направление совершенствования таможенных услуг является развитие системы предварительного информирования. Предварительная информация, содержащая в себе все необходимые сведения, является ключевым инструментом для минимизации случаев применения дополнительных инструментов контроля со стороны таможенных органов.

В настоящее время уже введено обязательное предварительное информирование в отношении товаров, ввозимых на таможенную территорию ЕАЭС автомобильным, железнодорожным и воздушным видами транспорта. На товары, ввозимые на таможенную территорию ЕАЭС, предварительное

информирование обязательно только в отношении свободного порта Владивосток.

В целом можно наблюдать тенденцию совершенствования услуг в сфере таможенного дела к более открытой системе, направленную на улучшение качества предоставляемых услуг.

Дальнейшее развитие системы предоставления таможенных услуг с учетом требований ВТО по обеспечению безопасности и содействия бизнесу приведет к улучшению инвестиционного климата в Российской Федерации, что положительно скажется как на пополняемости бюджета, так и развитии экономики в целом.

К числу объектов таможенной инфраструктуры относятся стационарные технические средства таможенного контроля, таможенные лаборатории, склады временного хранения и склады, учрежденные таможенными органами и находящиеся преимущественно в приграничных зонах, а также административные здания, информационно-аналитические центры, информационно-телекоммуникационные сети, вычислительные и ситуационные центры таможенных органов.

Объектами транспортно-логистической инфраструктуры выступают технологические комплексы, обеспечивающие организацию движения товаров и оказание транспортно-логистических услуг (железнодорожные и водные пути, автомобильные дороги, складские и контейнерные терминалы, интермодальные транспортно-логистические комплексы и т. п.).

Соответственно регулирование таможенных отношений в международной экономической деятельности рекомендуется сложной системой норм.

Так, в практике деятельности российской таможенной службы нормы ТК ЕАЭС дополняются нормами Федерального закона №311-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации».

В деятельности таможенных органов целесообразно выявить 4 главные функции, в совокупности, составляющие миссию (общественное назначение) данной службы:



- экономическая;
- фискальная;
- обеспечивающая национальную безопасность;
- сервисная.

Акцент в деятельности таможенных органов и соответствующие процедуры оценки эффективности строятся преимущественно на оценке фискальных функций, а также функций, связанных с обеспечением национальной безопасности.

Отметим, что в 2012-2013 году наблюдался количественный рост ввезенных товаров по натуральным и стоимостным показателям, прежде всего по группам товаров легкой промышленности (одежда, обувь и т. д.) и по продуктам питания. Спад по данным группам товаров (особенно заметный по бытовой технике) в значительной степени обусловлен изменившейся геополитической ситуацией (введением санкций со стороны ряда стран по отношению к России и уже наметившейся позитивной тенденцией, связанной с принятием экстренных мер по импортозамещению, в первую очередь, по продуктам питания).

Наличие подобной сложной инфраструктуры, для самоподдержания которой разрабатывается и используется система норм и рекомендаций, в определенной степени препятствует упрощению цепочки операций с ввозимыми и вывозимыми товарами, затрудняет выполнение контрольных функций, приводит к потерям времени и дополнительным финансовым издержкам.

В этой связи развитие таможенной системы на перспективу предполагает:

- принятие комплекса организационных и технологических мер по экономии времени, участниками ВЭД на оформление таможенных документов;
- увеличение пропускной способности контрольно-пропускных пунктов, расположенных на границе;

- разработку и внедрение единых стандартов и регламентов таможенного администрирования, соответствующих международным нормам с целью повышения эффективности деятельности участников ВЭД;

- применение унифицированных таможенных документов и декларирования в электронной форме, приводящего к сокращению административных затрат и экономии времени участников внешнеэкономической деятельности; совершенствование профессиональной подготовки специалистов в части таможенной деятельности и организации внешнеэкономической деятельности;

- использование единой автоматизированной информационной системы таможенных органов (для формирующегося экономического пространства ЕАЭС);

- развитие сети таможенно-логистических терминалов в приграничных субъектах Российской Федерации;

- организация взаимодействия таможенной системы с бизнес-сообществом (на основе принципов государственно-частного партнерства).

Согласно мировой практике организации таможни, выступает комплекс мер по анализу и управлению рисками [7].

Данные по анализу рисков и соответствующих последствий (негативных факторов и правонарушений участников внешнеэкономической деятельности) необходимы руководству региональных таможенных управлений, таможен и таможенных постов для принятия обоснованных управленческих решений, ориентированных как на обеспечение национальной безопасности, так и на создание для участников ВЭД комфортных условий ведения внешнеэкономической деятельности, способствующих ускорению внешнеэкономического оборота.

## Заключение

На современном этапе экономического развития таможенная служба Российской Федерации все более стала ориентированной на сервисное обслуживание. Концепция «сервисной таможни» становится актуальной и требует своего развития и разработки новых стратегий по ее совершенствованию. В системе предоставления таможенных услуг в РФ помимо таможенных органов активно развивается и околотамженный институт, который является посредником между таможенными органами и участниками ВЭД.

Для его дальнейшего развития стоит совершенствовать систему взаимодействия таможенных органов и объектов околотамженной инфраструктуры. На данном этапе развития создание наиболее комфортные условия становления юридического лица объектом околотамженной инфраструктуры. Тем не менее, стоит проводить тщательный мониторинг их деятельности по причине частых нарушений законодательства в области таможенного дела (например, «серое» таможенное представительство).

Тщательно изучив систему оценки качества предоставления таможенных услуг в Российской Федерации, следует сделать вывод, что она нуждается в некоторых изменениях и совершенствовании в соответствии с международными стандартами и зарубежными опытом.

Для повышения качества нормативного обеспечения деятельности таможенной службы следует переработать и упорядочить массив действующих нормативно - правовых актов в системе управления качеством таможенных служб. Стоит обратить внимание на повышение уровня информационного обеспечения деятельности таможенной службы РФ.

Развитие данной сферы приведет к совершенствованию методов предоставления информации участникам ВЭД, а также своевременному обмену информацией как между участниками ВЭД и таможенными органами, так и внутри таможенной службы.

Повышению качества таможенных услуг также способствует и развитие таможенной инфраструктуры, информационных систем в таможенных органах.

Немаловажным фактором является внедрение актуальных методов стимулирования и повышения квалификации должностных лиц таможенных органов, а также разработка показателей и средств контроля качества предоставляемой таможенной услуги. Таким образом, Российская Федерация является одной из развитых стран в сфере таможенного дела, а именно с точки зрения оценки предоставления таможенных услуг. ФТС РФ ежегодно разрабатывает новые стандарты по повышению эффективности работы данного направления, внедряются новые стандарты по увеличению качества предоставления таможенных услуг. Значимость проведенного исследования состоит из нескольких факторов.

С теоретической точки зрения необходимость изучения данной темы обусловлено ее достаточной научной новизной и актуальностью, которая состоит из систематизации теоретических положений, основ управления механизмом таможенных услуг. С практической стороны значимость изучения состоит в необходимости реализации программ развития системы таможенных услуг, которая способствует повышению качества таких услуг.

## Список использованных источников

1. Агамагомедова С.А. Таможенный контроль и информационнокоммуникационные технологии: соотношение и перспективы взаимовлияния // Хозяйство и право. 2016. № 11. С. 114-119.
2. Айрих И.В. Природа и специфика услуг // Теория и практика общественного развития. 2016. №10. С. 148 – 153.
3. Андреев. А.Ф. Теоретические аспекты оценки эффективности и качества таможенного дела // Вестник российской академии. 2016. №1. С.60 – 67.
4. Александрова М.С. Анализ деятельности таможенных органов на примере предоставления таможенных услуг // Актуальные проблемы таможенного дела в условиях Евразийского экономического союза. 2016. С. 15 – 19.
5. Бабаева А.П. Проблема развития института таможенного представительства // Сборник трудов конференции. 2016. С.85
6. Бабаскина О.В. Личный кабинет участника ВЭД на сайте Федеральной таможенной службы // Экономика и социум. 2016. №10. С.4-45.
7. Балаева О.Н. Роль сферы услуг в мировой экономике // маркетинг услуг. 2016. №4. С. 248 – 256.
8. Бек В.А. Система таможенного контроля как форма государственной услуги регулирования сферы торговли объектами интеллектуальной собственности: автореф. дис. кандидат исторических наук. 2017. 231 с.
9. Бойкова М.В., Зеркин Д.Г. Развитие системы администрирования таможенных услуг: зарубежный опыт. М.: Журнал ФГБОУ ВПО «Государственный университет управления» «Вестник университета». 2017. №20. С. 5 – 10.
10. Васильева М.В. Мировой опыт деятельности таможенных органов и возможность его применения в России // Приоритеты в России. 2016. С.54-59.

11. Ворачек Х. О состоянии «теории маркетинга услуг» // проблемы теории и практики управления. 2017. №1. С. 28 – 36.
12. Гупанова Ю.Е. Исторический анализ зарубежных и отечественных взглядов на управление качеством таможенных услуг. Журнал «Актуальные проблемы экономики и права». 2016. № 1. С. 122 -211.
13. Гупанова Ю.Е. Понятия «таможенная услуга», «качество таможенной услуги»: проблемы определения // «Актуальные проблемы экономики и права». 2016. № 4. С.56 - 90.
14. Гупанова Ю.Е. Разработка концептуальных, методологических и методических основ управления качеством таможенных услуг: автореф. дис. Доктора экономических наук. 2018. 256 с.
15. Денисова М.С. Совершенствование механизма оказания услуг в области таможенного дела // Бизнес в законе. 2016. №2. С. 75 – 78.
16. Дианова В.Ю., Макрусев В.В., Маркина О.В. Развитие таможенных институтов: Монография. М.: Изд – во РТА, 2019. 250 с.
17. Жуков, Д. Уполномоченный экономический оператор. Теория и практика // Ракурс. 2016. №4. С. 42-48.
18. Каимова И.В. Анализ предоставления государственной услуги по ведению реестра таможенных перевозчиков в Российской Федерации // Экономические науки. 2018. №11. С. 81 – 83.
19. Карпенко Е.А. Современные тенденции оказания таможенных услуг в условиях глобализации. Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук. Библиотека Российской таможенной академии. 2016. 156 с.
20. Кожарин А. А. Показатели качества таможенных услуг // Вестник саратовской государственной академии. 2016. №2. С. 251. – 253.
21. Король А.Н. Услуги: определение и классификация // Ученые заметки ТОГУ. 2016. №4. С. 1323 – 1328.

