

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(НИУ «БелГУ»)

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ
(НА ПРИМЕРЕ БЕЛГОРОДСКОГО ТАМОЖЕННОГО ПОСТА
БЕЛГОРОДСКОЙ ТАМОЖНИ)**

Дипломная работа студентки

очного отделения 5 курса группы 05001106

Штефан Ольги Михайловны

**Научный руководитель
кандидат экономических наук,
доцент М.В. Селюков**

**Рецензент
начальник Белгородского
таможенного поста Белгородской
таможни О.В. Гонтарев**

БЕЛГОРОД, 2016 год

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ	8
РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА УПРАВЛЕНИЕМ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ НА БЕЛГОРОДСКОМ ТАМОЖЕННОМ ПОСТУ БЕЛГОРОДСКОЙ ТАМОЖНИ	29
РАЗДЕЛ III. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ НА БЕЛГОРОДСКОМ ТАМОЖЕННОМ ПОСТУ БЕЛГОРОДСКОЙ ТАМОЖНИ	49
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	68
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	73
ПРИЛОЖЕНИЯ	80

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы дипломного исследования. В рамках глобализации мировой экономики и довольно динамичного развития внешнеэкономической деятельности (ВЭД) можно заметить, как повышается значение процесса оказания таможенных услуг, от качества которых зависит определение срока прохождения таможенных процедур, финансовые издержки импортеров и экспортеров. Осуществляя таможенные услуги на высоком уровне, ускоряются и упрощаются процессы проведения таможенных процедур и таможенного контроля, и соответственно снижаются издержки участников ВЭД. Следовательно, существующий вопрос о наиболее эффективном и грамотном управлении качеством таможенных услуг становится достаточно актуальным.

На сегодняшний день в таможенных органах сформировано полномасштабное внедрение системы менеджмента в разрезе качества проведения таможенных процедур и таможенного контроля на основе международных стандартов качества. Международные стандарты ИСО серии 9000 являются весьма действенным инструментом роста показателей эффективности для любых субъектов хозяйственной деятельности, включая также и предприятия, которые осуществляют свою деятельность в рамках таможенного дела.

Однако следует отметить, что на современном этапе такие лица, осуществляющие деятельность в области таможенного дела, а также предприятия, функционирующие в рамках таможенного дела, не используют в полном объеме предоставляемые возможности повышения качества таможенных услуг, наблюдается наличие немалого количество ошибок при проведении таможенных процедур, что способствует замедлению скорости проведения таких таможенных процедур и в итоге снижается внешнеторговый обмен.

Особую значимость данный вопрос приобретает в связи с созданием Евразийского экономического союза, в состав которого входят Российская Федерация, Республика Казахстан, Республика Беларусь, Республика Армения и Кыргызская Республика. Новые условия влекут за собой необходимость принятия соответствующих мер не только со стороны таможенных органов, но и также со стороны различных предприятий, занимающихся в сфере таможенного дела.

Степень изученности темы. В основном, авторы различных научных работ делают упор на разрешение вопросов, касающихся управления внешнеэкономической деятельности, однако имеются также и отдельные работы по анализу проблем управления качеством таможенных услуг. Управление качеством таможенных услуг представляет собой сложную комплексную систему мероприятий.

Отдельные теоретические и практические вопросы осуществления внешнеэкономической деятельности и таможенного дела рассмотрены в трудах зарубежных ученых: М. Армстронгом, Р.Л. Дафтом, Ф. Котлером, П.Х. Линдберта¹ подробно рассмотрены вопросы управления качеством товаров и услуг.

Что же касается отечественной литературы, то вопросы данной тематики освещаются в работах П.Н. Афонина, С.В. Барамзина, А.Д. Ершова, Л.А. Жигун, О.Г. Симохин, А.Я. Черныш². В частности, С.В. Барамзин какодин из ведущих специалистов по вопросам теории и методологии систем

¹ Армстронг Г., Котлер Ф., Вонг В., Сондерс Дж. Основы маркетинга. Спб., М., 2013; Дафт Р. Л. Менеджмент. М., 2010; Пугель Т. А., Линдберт П. Х. Международная экономика. М., 2010.

² Афонин П. Н., Денисова Е.Н., Мютте Г. Е. Повышение качества таможенных услуг на таможенно-логистических терминалах // Российское предпринимательство. 2012. № 8 (206); Барамзин С. В. Управление качеством таможенной деятельности. М., 2011; Ершов А. Д. Таможенные услуги в международной цепи поставки товаров. М., 2011; Жигун Л. А. Выявление факторов, определяющих качество управления государственными таможенными услугами // Вестник Российской таможенной академии. 2013. № 3; Симахин О. Г., Гупанова Ю. Е. Исследование проблемных вопросов управления качеством таможенных услуг. М., 2012; Черныш А. Я. Выявление факторов и исследование их влияния на управление качеством таможенных услуг. М., 2012.

управления таможенными процессами, является основоположником теории управления качеством таможенной деятельности. Именно он был первым, кто разработал вопросы, касающиеся качества таможенной политики. Эти авторы рассмотрели концептуальные положения маркетинга касательно таможенной деятельности, а также исследовали практические аспекты, которые непосредственно имеют отношение к оказанию таможенных услуг.

Наряду с этим, в настоящее время в отечественной и зарубежной научной литературе, можно сказать, недостаточно разработаны теоретические основы управления качеством таможенных услуг. Даже не смотря на то, что ученые весьма заинтересованы в изучении данного вопроса, организационные условия, которые способствуют повышению качества таможенных услуг, их реализация на практике, а также вопросы обеспечения качества таможенных услуг, в том числе посредством их стандартизации, исследованы в недостаточной мере.

Проблема дипломного исследования заключается в противоречии между необходимостью совершенствования процесса управления качеством таможенных услуг и недостаточной разработанностью методов для решения данной задачи на уровне таможенных постов.

Объектом дипломного исследования является управление качеством предоставляемых таможенных услуг.

Предметом дипломного исследования является механизм управления качеством таможенных услуг.

Целью дипломного исследования является разработка рекомендаций по повышению эффективности управления качеством таможенных услуг на Белгородском таможенном посту Бегородкой таможни.

Задачи дипломного исследования:

1. Рассмотреть теоретические основы изучения процесса управления качеством таможенных услуг;
2. Проанализировать практику управления качеством таможенных услуг на Белгородском таможенном посту Белгородской таможни;

3. Предложить направления совершенствования управления качеством таможенных услуг на Белгородском таможенном посту Белгородской таможни.

Теоретико-методологическую основу исследования составляют основные положения системного подхода, развитые в работах Ю.Е. Гупановой и В.В. Макрусева¹, которые позволяют рассмотреть управление качеством предоставляемых таможенных услуг как систему, изменяющуюся в результате взаимодействия отдельных элементов с внешней средой. Также хотелось бы отметить, что в работе были использованы положения качественного подхода, изложенные в трудах Г.В.Эловой².

С целью решения задач и достижения поставленной цели были использованы следующие **методы**: анализ документов, синтез и наблюдение, методы обобщения и описания полученных данных, а также теоретического исследования.

Эмпирическую базу дипломного исследования составляют Договор о Евразийском экономическом союзе, Международные стандарты таможенного регулирования³, Таможенный Кодекс Таможенного Союза⁴, Федеральный закон № 311-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской

¹ Гупанова Ю. Е. Разработка концептуальных, методологических и методических основ управления качеством таможенных услуг : дис. ... д-ра.экон. наук : 08.00.05. М., 2013; Макрусев В. В. Государственные таможенные услуги : монография. М., 2011.

² Элова Г. В. Тенденции развития системы таможенных услуг и организационно-экономические факторы ее совершенствования : дис. ... к. экон. наук : 08.00.05. Ростов-на-Дону, 2011.

³ Договор о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 г. (в ред. от 8 мая 2015 г.) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Международная конвенция об упрощении и гармонизации таможенных процедур от 18 мая 1973 года в редакции Протокола о внесении изменений в Международную конвенцию об упрощении и гармонизации таможенных процедур от 26 июня 1999 года // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

⁴ Таможенный кодекс Таможенного союза (приложение к Договору о Таможенном кодексе Таможенного союза, принятому решением Межгосударственного Совета ЕврАзЭС на уровне глав государств от 27 ноября 2009 г. № 17) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

Федерации», Административный регламент ФТС России¹, а также статистические отчеты и аналитические материалы Белгородской таможни (ежеквартальные и годовые отчеты)².

Научно-практическая значимость исследования заключается в том, что полученные в ходе исследования все выводы и предложения позволяют представить полную картину о понятии, сущности и содержании таможенных услуг, об управлении их качеством, а также о применяемых мерах, которые обеспечивают эффективную реализацию оказания данных услуг.

Практическая значимость данного исследования состоит в разработке, а также в обосновании рекомендаций по совершенствованию существующего механизма управления качеством таможенных услуг.

Структура дипломного исследования. Дипломная работа состоит из введения, трех разделов, заключения, списка источников и литературы и приложений.

¹ О таможенном регулировании в Российской Федерации :федер. закон от 27 ноября 2010 г. № 311-ФЗ // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги по информированию об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела и консультированию по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов : Приказ ФТС России от 09.06.2012 № 1128 (ред. от 03.07.2014) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² Аналитическая справка о работе с обращениями граждан в Белгородской таможне // Официальный сайт ФТС России. Центральное таможенное управление. URL: <http://ctu.customs.ru/>.

РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ

Определяющими факторами экономического развития стран мира, в том числе и России, в начале XXI века являются интеграция национальных экономик в единый мирохозяйственный комплекс, а также участие в международном разделении труда и международной конкуренции.

Как подчеркнул Президент России В.В. Путин в одном из Посланий Федеральному Собранию РФ, нормой в современном обществе является жесткая конкуренция – за рынки, за инвестиции, за политическое и экономическое влияние. Конкуренция с каждым днем приобретает все более глобальный характер, и в этой борьбе России необходимо быть сильной и конкурентоспособной¹.

Основной формой мировых хозяйственных связей является внешняя торговля, а основным рычагом государственного воздействия на внешнюю торговлю – таможенное регулирование, которое заключается в обеспечении порядка и установленных правил, которые необходимо соблюдать лицам, реализующим свое право на перемещение товаров и транспортных средств через таможенную границу РФ.

Непосредственную реализацию задач и разрешение всех вопросов, касающихся сферы таможенного дела, в таможенных целях задач осуществляет федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный в области таможенного дела – Федеральная таможенная служба (ФТС России), которая находится в подчинении у Министерства финансов Российской Федерации.

Таможенная служба в условиях рыночной экономики представляет собой обязательный элемент системы государственного регулирования

¹ Послание Президента РФ Федеральному Собранию РФ «России надо быть сильной и конкурентоспособной» от 18 апреля 2002 г. // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

экономики и является связующим звеном между национальной экономикой и мировым рынком.

Несмотря на растущие масштабы глобализации мировой экономики, очевидна справедливость высказывания Д.И. Менделеева о том, что «пока будут государства друг от друга отдельными, с независимыми своими целями, средствами и правительствами – до тех пор будет надобность в таможенных»¹, которые во все времена служили своеобразным, необходимым государству мостом между внешним и внутренним рынком.

Прямой обязанностью российского государства является предоставление населению качественных публичных услуг, а также стоит задача обеспечения четкими стандартами по предоставлению таможенных услуг.

Типовой регламент внутренней организации федеральных органов исполнительной власти устанавливает, что они разрабатывают и утверждают перечни предоставляемых ими государственных услуг, а также обеспечивают их опубликование. Предоставление государственных услуг осуществляется на основе стандартов государственных услуг, устанавливающих необходимый уровень их качества и доступности. В свою очередь, Регламент ФТС России устанавливает, разрабатывает, утверждает и обеспечивает опубликование перечней государственных услуг, причем предоставление услуг осуществляется на основе стандартов.

Понятие «таможенные услуги» в научной литературе и периодической печати стало применяться еще со времени введения в действие с 1 января 2004 г. Таможенного кодекса РФ (с 27.11.2009 – ТК ТС), хотя акты таможенного законодательства, как национального, так и международного, не содержат его определения.

¹ Виртуальная приемная комиссия ЮЗГУ. Таможенное дело в ЮЗГУ. URL: http://www.ee.kurskstu.ru/spec_2016.php?SPEC_SHIFR=%D2%C41 (дата обращения: 25.02.2016).

На первый взгляд может показаться странным тот факт, что государственный орган исполнительной власти «предоставляет услуги», для государства, которые необходимы, а для участника внешнеэкономической деятельности принудительные, результатом которых является, в особенности, взимание с участника ВЭД в пользу государства таможенных платежей. По аналогии с таможенными органами, осуществляя контроль деятельности и действий физических и юридических лиц, тем самым предоставляют услуги (лицам, а не государству) и другие правоохранительные и контролирующие органы, например, Пограничная служба Федеральной службы безопасности РФ, Федеральная налоговая служба РФ, Министерство внутренних дел РФ, органы прокурорского надзора РФ.

В доказательство слов об обязанности предоставлении услуг государством может послужить цитата из Послания Президента РФ Федеральному Собранию РФ в 2002 г. о том, что «прямая обязанность государства – создать условия для развития экономических свобод, задавать стратегические ориентиры, предоставлять населению качественные публичные услуги и эффективно управлять государственной собственностью»¹.

Следует обратить внимание на то, что применение термина «услуги» для обозначения функций, которые осуществляются органами государственной власти, получило серьезное обоснование в маркетинге и в теории государственного управления. Ввиду этого, ведущий специалист в области маркетинга Ф. Котлер отмечает, что «в большинстве стран правительство предоставляет услуги посредством судов, служб занятости,

¹ Послание Президента РФ Федеральному Собранию РФ «России надо быть сильной и конкурентоспособной» от 18 апреля 2002 г. // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

госпиталей, армии и полиции, пожарной охраны, почтовых услуг, общеобразовательных заведений»¹.

Усиление процессов глобализации делает актуальным образование сферы таможенных услуг. Таможенный сектор является одним из наиболее экономически значимых, так как это один из основных источников пополнения бюджета.

Крупнейший исследователь проблем в области управления таможенной деятельностью С.В. Барамзин отмечал, что касаясь таможенных органов, под результатом труда необходимо понимать таможенную услугу, в то время как непосредственно таможенная деятельность является некой специфической государственной услугой для участников ВЭД.

Следует отметить, что С.В. Барамзин также упоминает точку зрения специалистов по вопросам, касающимся таможенного менеджмента Н.М. Блинова и С.И. Съедина, которая заключается в том, что таможенные органы, как и любая индустрия сервиса, должны предлагать достаточно высокий уровень обслуживания, а руководитель таможенного органа, в свою очередь, должен отвечать за то, чтобы должностные лица таможенной службы обеспечивали для населения услуги наиболее высокого качества².

Соглашаясь с мнениями С.В. Барамзина, Н.М. Блинова и С.И. Съедина, которые заключаются в том, что таможенная деятельность является одним из видов услуг, а, следовательно, к ним можно соотнести наработанные жизнью приемы обеспечения их качества, следует выделить тот факт, что основной положительный момент, который связан с употреблением термина «таможенные услуги», заключается в одновременно выносящихся на повестку дня актуальных вопросов о качестве таможенных услуг, о стандарте по их предоставлению, также неразрывно связаны с вопросом о минимизации издержек, которые неизбежно могут повлечь за собой

¹ Армстронг Г., Котлер Ф., Вонг В., Сондерс Дж. Основы маркетинга. Спб., М., 2013. С.123.

² Барамзин С. В. Управление качеством таможенной деятельности : монография. М., 2011. С.58.

участники внешнеэкономической деятельности при соблюдении установленных государством таможенных формальностей.

С целью определения значения термина «таможенные услуги» касательно основных идей управления качеством таможенных услуг, необходимо для начала рассмотреть, каким образом определяются понятие «услуги», и подходят к их классификации современные экономисты и органы государственной власти.

По мнению мирового специалиста в области маркетинга Ф. Котлера, «услуга – это любая деятельность или благо, которую одна сторона может предложить другой»¹. Что касается отечественных исследователей проблем маркетинга, то Н.И. Лыгина и И.Р. Ляпина определяют услугу как «любое мероприятие или выгоду, которую одна сторона может предложить другой»².

По определению видного исследователя в области таможенного дела А.Д. Ершова, услугами являются действия, которые приносят людям полезный результат³.

Крупный специалист в области проблем мировой экономики и международных отношений Н.И. Диденко приводит следующее определение услуг: «деятельность, результаты которой не имеют материального выражения и потребляются в процессе осуществления этой деятельности»⁴. Важно обратить внимание на то, что, подробно рассматривая вопросы экспорта услуг, Н.И. Диденко, так же как и упомянутые выше авторы, не исследует услуги, которые не являются, в свою очередь, объектами внешнеэкономической деятельности.

В соответствии со Словарем современной экономической теории Макмиллана, «в экономическом смысле под услугами понимаются любые

¹ Армстронг Г., Котлер Ф., Вонг В., Сондерс Дж. Основы маркетинга. Спб., М., 2013. С.124.

² Лыгина Н. И., Ляпина И. Р. Маркетинг товаров и услуг. М., 2010. С. 98.

³ Ершов А. Д. Таможенные услуги в международной цепи поставки товаров : монография / под общ.ред. В. А. Черных. М., 2011. С. 113.

⁴ Диденко Н. И. Основы внешнеэкономической деятельности в РФ. СПб., 2011. С. 73.

функции или операции, на которые имеется спрос и, следовательно, цена, устанавливаемая на соответствующем рынке»¹.

Термин «таможенная услуга» можно рассматривать как в узком смысле, так и в широком. В широком смысле под таможенной услугой понимается общественно-экономическое благо в форме таможенной деятельности, а конкретно таможенного регулирования и контроля. Это услуги особого рода, которые связаны непосредственно с защитой экономической безопасности государства, а также с обеспечением интересов национальной экономики и которые направлены на развитие внешнеэкономических связей страны.

Что же касается значения «таможенной услуги» в узком смысле, то под этим понятием подразумевается содействие участникам внешнеторговой деятельности (ВТД) в реализации экспортно-импортных операций, в том числе за счет таможенной инфраструктуры, таможенных посредников, таможенных представителей за рубежом.

В отдельных случаях – в виде консультирования и информирования в области таможенного дела. При такой интерпретации данного термина можно сформулировать его значение как некая совокупность правоохранительных, финансово-экономических, а также информационно-аналитических и других видов услуг, которые предоставляются в процессе осуществления таможенного администрирования².

Таможенные услуги относят к достаточно важной сфере услуг, которая обслуживает ВТД экспортеров и импортеров. Помимо этого, таможенные органы предоставляют услуги не только субъектам ВЭД на определенном этапе внешнеторговой сделки, но и государству, выполняя функцию по

¹ Словарь современной экономической теории Макмиллана. М., 2010. С. 347.

² Макрусев В. В., Сафронов А. В. Государственные таможенные услуги : монография. М., 2011. С. 87.

регулированию, а также возможности защиты экономики, здоровья населения и охраны окружающей среды¹.

Можно выделить основных участников рынка таможенных услуг (Рисунок 1).

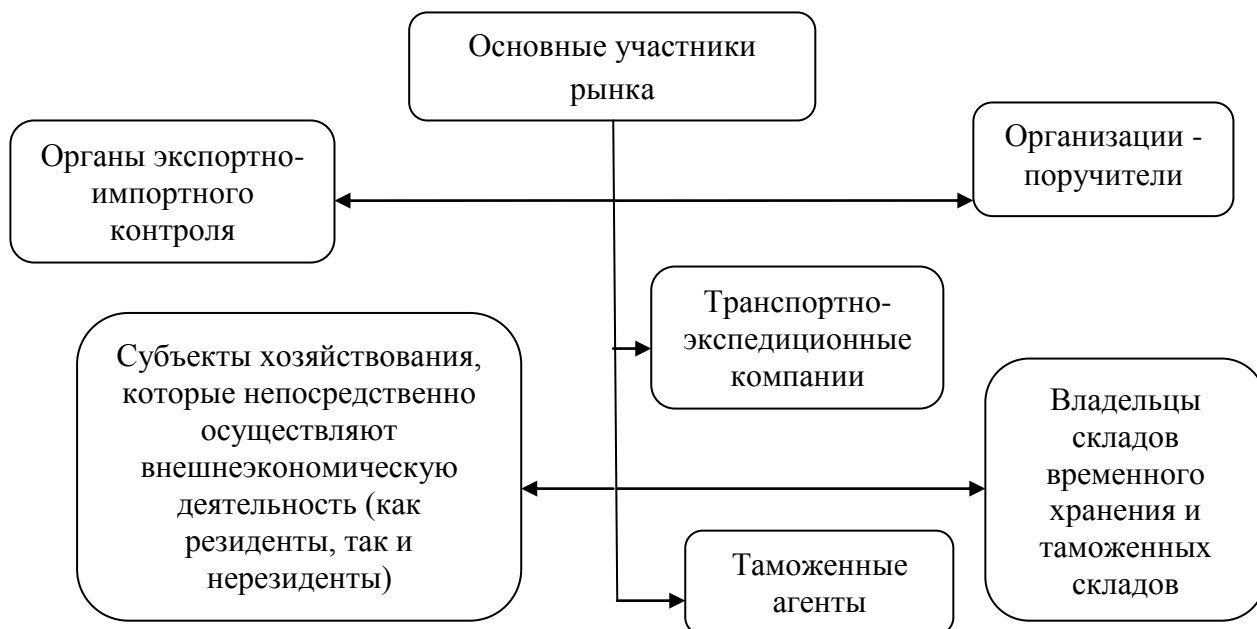


Рис. 1. Основные участники рынка таможенных услуг

Изучение теоретических основ управления качеством таможенных услуг невозможно без рассмотрения деятельности околотамженных инфраструктур, которые непосредственно содействуют таможенным органам в части эффективного и качественного осуществления внешнеторговой сделки.

Каждая услуга, которая предоставляется заинтересованным лицам, должна содержать в себе основной перечень действий, которые совершаются над имуществом, товаром, транспортным средством необходимые для проведения таможенного оформления и контроля. В зависимости от выбранной таможенной процедуры и характера товара, имущества,

¹ Гупанова Ю. Е. Разработка концептуальных, методологических и методических основ управления качеством таможенных услуг : дис. ... д-ра.экон. наук : 08.00.05. М., 2013. С. 53.

транспортного средства, таможенный агент обязан подготовить либо проверить правильность составления документов.

Так выглядит классификация операций, которые совершает таможенный агент:

1. Полученную от заинтересованного лица информацию таможенный агент обрабатывает и использует для таможенных целей;

2. Запреты и ограничения на разглашение, предусмотренные законодательством, полученной от заинтересованного лица информации, составляющей коммерческую, банковскую или иную охраняемую законом тайну, использование в собственных целях и передачу другим лицам, а также государственным органам – все это обеспечивает таможенный агент;

3. Выясняет полномочия заинтересованного лица в отношении товаров и транспортных средств;

4. Доводит до заинтересованного лица нормы таможенного законодательства¹;

5. Обеспечивает хранение копий деклараций, договоров с заинтересованными лицами и других документов, которые связаны с осуществлением таможенным агентом своей деятельности, в течение трех лет с момента их заключения (таможенного оформления) в целях их предоставления по месту требования при возникновении правового случая;

6. По поручению заинтересованного лица предоставляет товары и транспортные средства для осуществления ветеринарного, фитосанитарного, экологического, а также других видов государственного контроля, проводимого органами государственного управления в отношении декларируемых таможенным агентом товаров и транспортных средств, поэтому должен сообщить этим органам о перемещении таких товаров и транспортных средств, предоставить им необходимые документы и сведения,

¹ Элова Г. В. Тенденции развития системы таможенных услуг и организационно-экономические факторы ее совершенствования : дис. ... к. экон. наук : 08.00.05. Ростов-на-Дону, 2011. С. 47.

пробы и образцы товаров или содействует взятию проб и образцов товаров этими органами или совершает иные действия, необходимые для осуществления указанных видов государственного контроля;

7. Классификацию товаров производит на основании предварительного решения таможенного органа либо самостоятельно;

8. Производит исчисление и обеспечивает уплату необходимых таможенных платежей, производит пересчет иностранной валюты в валюту, определяя таможенную стоимость и количество товара, страну его происхождения, применяет правила взимания таможенных пошлин и налогов в зависимости от избранной таможенной процедуры;

9. По установленной форме заявляет точные сведения о товарах и транспортных средствах, таможенной процедуре, которую избрали заинтересованные лица, а также другие сведения, необходимые для таможенных целей;

10. Одновременно с декларацией на товар предоставляет транспортные и товаросопроводительные, или иные коммерческие документы на товары и транспортные средства, а в случаях, предусмотренных законодательством, разрешения, лицензии, сертификаты и иные документы, необходимые для таможенных целей, полученные у перевозчика или заинтересованного лица¹;

11. По требованию таможенного органа предъявляет декларируемые товары и транспортные средства в месте, в котором они находятся (или доставив должностных лиц таможенного органа в это место), а также в месте, указанном должностными лицами таможенного органа (при необходимости, с перемещением товаров и транспортных средств в это место);

12. Выполняет по требованию таможенного органа транспортировку, взвешивание или иное определение количества товаров, погрузку, выгрузку, перегрузку, исправление поврежденной упаковки, вскрытие упаковки, а

¹ Элова Г. В. Тенденции развития системы таможенных услуг и организационно-экономические факторы ее совершенствования : дис. ... к. экон. наук : 08.00.05. Ростов-на-Дону, 2011. С. 48.

также упаковку либо переупаковку товаров и транспортных средств, вскрытие помещений, емкостей и других мест, в которых могут находиться товары и транспортные средства, или производит другие операции, необходимые для таможенного оформления;

13. В сроки, установленные таможенным законодательством, производит или обеспечивает уплату причитающихся таможенных платежей заинтересованным лицом либо третьим лицом, если это предусмотрено договором между таможенным агентом и заинтересованным лицом;

14. Обеспечивает соблюдение мер экономической политики и иных мер нетарифного характера заинтересованным лицом;

15. Соблюдает порядок процесса таможенного оформления, включая требование о начале и завершении таможенного оформления, месте, времени и процедуре его проведения;

16. В установленном порядке оспаривает решения, действия или бездействие таможенных органов и их должностных лиц;

17. Требуем от должностных лиц таможенных органов представления документального подтверждения получения на проверку оригиналов коммерческих и иных документов, переданных заинтересованным лицом таможенному агенту и имеющих отношение к таможенному оформлению;

18. Выполняет действия по вскрытию упаковки, производит упаковку либо переупаковку товаров, подлежащих таможенному оформлению;

19. С разрешения таможенного органа берет пробы и образцы товаров;

20. В соответствии с законодательством проводит исследование (экспертизу) взятых проб и образцов товаров или обеспечивает проведение такого исследования (экспертизы), ходатайствуя перед таможенным органом о производстве таможенного оформления вне времени работы этого органа либо в месте, отличном от определенного для производства таможенного оформления;

21. Использует применение упрощенного порядка таможенного оформления в случаях, предусмотренных нормативными актами;

22. Присутствует при взятии проб и образцов товаров должностными лицами таможенных органов или других органов государственного управления; знакомится с результатами проведенного исследования взятых проб и образцов этими органами при условии информирования заинтересованного лица;

23. Выполняет уплату таможенных платежей;

24. Ходатайствует о предоставлении отсрочки или рассрочки уплаты таможенных платежей по поручению заинтересованного лица;

25. В порядке, предусмотренном законодательством, требует возврата излишне уплаченных или взысканных сумм таможенных платежей, если платежи были уплачены таможенным агентом, либо взысканы с него, или если он уполномочен на это плательщиком таможенных платежей¹;

26. Меняет или дополняет сведения, указанные в декларации на товар, а также изымает поданную декларацию на товар в сроки, установленные законодательством;

27. Подает временную или периодическую декларацию с разрешения таможенного органа в установленном порядке;

28. Присутствует при досмотре товаров и транспортных средств, декларируемых им;

29. Ходатайствует перед таможенными органами о корректировке таможенной стоимости.

В современном мире практически любая таможенная услуга для участника внешнеэкономической деятельности, в конце концов, направлена на сокращение времени таможенного оформления и контроля его товаров. Для того чтобы оказать соответствующие услуги необходимо выполнить определенные таможенные процедуры и операции. Все таможенные

¹ Элова Г. В. Тенденции развития системы таможенных услуг и организационно-экономические факторы ее совершенствования : дис. ... к. экон. наук : 08.00.05. Ростов-на-Дону, 2011. С. 50.

процедуры по своей природе обладают признаками процесса, в частности, это такие характеристики как начало, продолжение и окончание.

Следовательно, сущность услуги проявляется в процессе инструментального воздействия на материально-вещественный предмет участника ВЭД (или на его товар) в процессе осуществления таможенных процедур и операций, а в общем случае – таможенной технологии. Услугу в данном случае можно также охарактеризовать и как результат такого воздействия. С учетом введенных определений услуга будет являться пользой для участника ВЭД, потому что сокращает его потери (временные – непосредственно и финансовые – опосредованно).

С начала 90-х гг XX в. российская таможня преодолела в процессе своего развития два этапа:

1. «Таможня для таможни»;
2. «Таможня для правительства».

На сегодняшний день уверенными темпами уже совершенствуется до третьего этапа – «таможня для участников ВЭД», главной особенностью которого является качество таможенного обслуживания¹.

Таможенные органы осуществляют свою деятельность с целью создания условий для эффективного развития и обеспечения экономической безопасности государств – членов Евразийского экономического союза. Возможность достижения ее в решающей степени определяется качеством таможенных услуг и, в первую очередь, качеством таможенного контроля.

Под качеством таможенных услуг подразумевается совокупность характеристик таможенных услуг, которая определяет их возможность и способность удовлетворять потребности участников ВЭД (в совершении таможенными органами и лицами, осуществляющими деятельность в области таможенного дела, совокупности действий в целях обеспечения перемещения товаров и транспортных средств через таможенные границы

¹ Порошин Ю. Б. Таможенное дело. Саратов, 2010. С. 33.

государств) при продвижении по цепи товаров от продавца к покупателю в соответствии с требованиями этих государств¹.

Эффективность оказания качественных таможенных услуг проявляется, прежде всего, в балансе интересов общества, государства и участников внешнеэкономической деятельности, а также оценивается по степени соответствия выдвинутым требованиям субъектов процесса таможенного контроля товаров. Возможность получения желаемого положительного результата при регулировании и контроле такого баланса и есть управление таможенными услугами.

Основной таможенной услугой является проведение таможенного контроля². Осуществление выпуска товаров входит в обязанности должностных лиц отделов таможенного оформления и таможенного контроля таможенных постов (отдел оформления, ОТО и ТК).

Таможенный контроль проводится должностными лицами отделов оформления таможенных постов в условиях динамично изменяющейся внешней среды. Колебания объемов поставок товаров создают пики и спады загруженности в работе должностных лиц таможенных постов и приводят к нерациональному использованию ресурсов, а также, следует отметить, что подобная ситуация содержит в себе потенциал для повышения качества основной таможенной услуги в случае гибкой адаптации к изменениям товаропотока.

Согласно информационному portalу государственных услуг выделяют следующие таможенные услуги, которые предоставляет ФТС России³:

¹ Ершов А. Д. Таможенные услуги в международной цепи поставки товаров : монография / под общ.ред. В. А. Черных. М., 2011. С. 156.

² Костина А. О. Совершенствование управления нагрузкой должностных лиц таможенных постов в интересах повышения качества таможенных услуг :дис. ... к. экон. наук : 08.00.05. Москва, 2014. С. 163.

³ Информация о ведомстве. URL: https://www.gosuslugi.ru/pgu/stateStructure/10000001001.html#!_services (дата обращения: 25.02.2016).

1. Принятие предварительных решений по классификации товаров по единой Товарной номенклатуре внешнеэкономической деятельности Евразийского экономического союза.

2. Выдача и отзыв квалификационных аттестатов специалистов по таможенным операциям.

3. Ведение реестра банков, иных кредитных организаций и страховых организаций, обладающих правом выдачи банковских гарантий уплаты таможенных пошлин, налогов.

4. Ведение реестра таможенных представителей.

5. Ведение Реестра владельцев таможенных складов.

6. Ведение Реестра владельцев магазинов беспошлинной торговли.

7. Ведение реестра владельцев складов временного хранения.

8. Ведение таможенного реестра объектов интеллектуальной собственности.

9. Ведение реестра уполномоченных экономических операторов.

10. Ведение реестра таможенных перевозчиков.

11. Информирование об актах таможенного законодательства таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела и консультирование по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов.

12. Принятие предварительного решения о стране происхождения товара.

С целью более успешного освоения в таможенной службе теоретических аспектов и основ по управлению качеством деятельности в таможенном секторе крайне необходимы достаточно серьезная работа по профессиональной подготовке должностных лиц таможенных органов, формированию условий для его активизации и, что самое важное, личная заинтересованность высшего руководства таможенной службы и руководства таможенных органов в этом вопросе, понимание ими значения проблемы

качества результатов деятельности таможенных органов и стремление лично возглавить ее реализацию.

Разрешением данного вопроса в значительной мере будет выступать, в первую очередь, введение стандартов качества таможенной деятельности, которые соответствуют современным международным требованиям, а также введение механизма ответственности руководящего состава за их обеспечение.

Качество таможенного обслуживания определяется не только качеством деятельности таможенной структуры, но и качеством работы организаций всей таможенной сферы, включающей в себя также таможенные органы, организации околотаможенной инфраструктуры, таможенных представителей, предприятия-участников ВЭД и некоторые др. Совершенствование таможенного обслуживания напрямую зависит от повышения уровня качества предоставляемых таможенных услуг с учетом интересов участников внешнеэкономической деятельности¹.

Опираясь на изучение научной литературы, можно сформулировать ряд факторов, которые оказывают существенное влияние на качество предоставляемых таможенных услуг:

1. Качество труда должностных лиц таможенных органов и лиц, которые осуществляют деятельность в сфере таможенного дела:

2. Качество нормативного обеспечения деятельности таможенных органов и лиц, осуществляющих деятельность в области таможенного дела;

3. Качество материально-технического и информационного (программного) обеспечения деятельности таможенных органов и лиц, осуществляющих деятельность в области таможенного дела;

4. Качество информационного обеспечения участников внешнеэкономической деятельности².

¹ Ермилов И. С. Управление качеством таможенных услуг в современных условиях // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. 2011. №2. С. 81.

² Макрусев В. В. Таможенный менеджмент. М.: Рос.тамож. акад. 2010. С. 199.

Одним из самых важных элементов повышения качества и снижения рисков может послужить опора на международный стандарт качества («петля качества» – ISO-9000)¹.

«Петля качества» таможенной деятельности представляет собой комплекс всех этапов жизненного цикла таможенной услуги, то есть от ее первоначального определения до реализации в процессе таможенной деятельности (Рисунок 2).

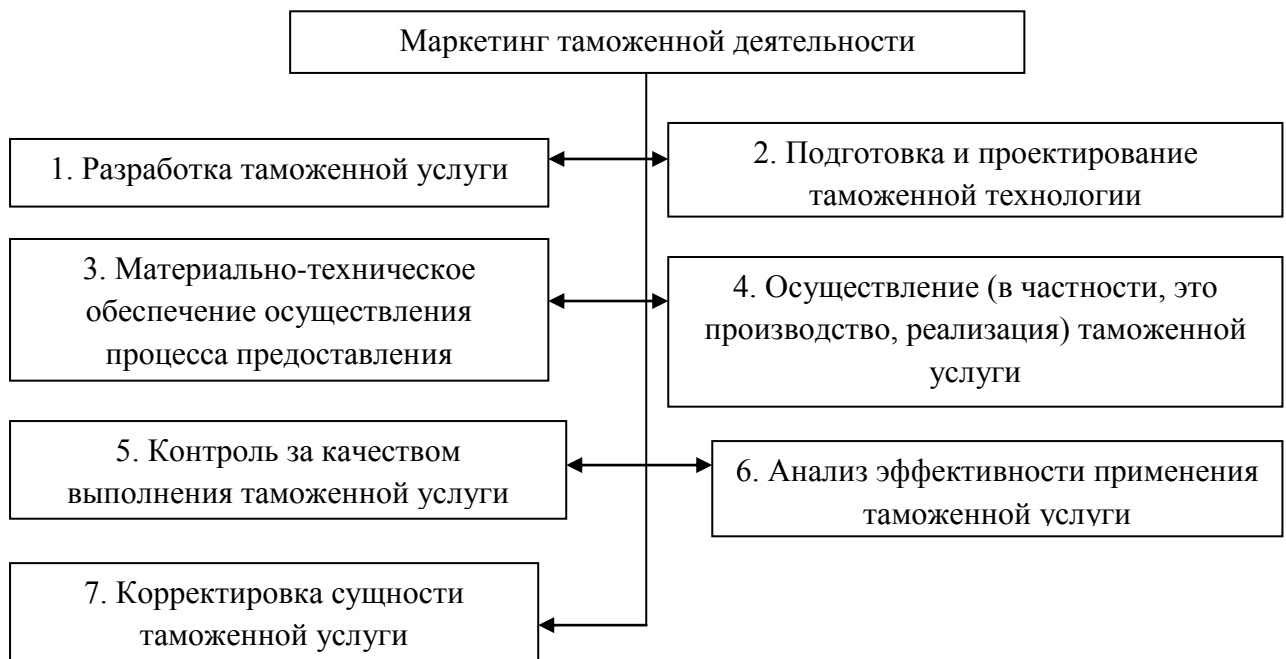


Рис. 2. Этапы жизненного цикла таможенной услуги

Система таможенных отношений по большей части тяготеет к международным стандартам, правилам и процедурам, которые были разработаны и рекомендованы международными организациями. В то же время каждая международная операция предоставляет большие возможности для использования различных нововведений.

Поэтому необходимо творчески подходить к имеющимся стандартам, систематически вносить изменения, уточнения. А это зависит от личности специалистов таможенной сферы, принципов и управленческих подходов в

¹ Жигун Л. А. Выявление факторов, определяющих качество управления государственными таможенными услугами // Вестник Российской таможенной академии. 2013. № 3. С. 35.

организациях, осуществляющих таможенные услуги, и многообразия инструментов, используемых при осуществлении всего комплекса таможенных услуг¹.

Высокую результативность деятельности таможенных органов необходимо оценивать таким набором показателей, каждый из которых должен отражать эффективность исполнения одной из задач или одной из целевых функций.

Ключевым показателем при оценке эффективности таможенного администрирования и контроля является эффективность с точки зрения важнейших социально-экономических потребностей народного хозяйства.

Выражаясь иными словами, потенциал таможни и её деятельность должны оцениваться исходя из того, какой вклад она вносит в решение стратегических народнохозяйственных задач. Таможня является неотъемлемой частью системы народного хозяйства страны. Следовательно, можно прийти к выводу, что её целевые установки и соответственно деятельность в стратегическом, тактическом и оперативном разрезе должны способствовать достижению цели социально-экономического развития страны. При этом степень достижения цели, выраженная в соответствующих результатах деятельности таможни, и должна являться объектом оценки её эффективности².

С целью проведения анализа качества таможенных услуг, предоставляемых таможенными органами и организациями околотаможенной инфраструктуры, следует отметить следующие основные группы показателей качества комплекса таможенных услуг:

1. Показатели выполнения таможенного оформления (к ним относят скорость набора декларации на товар с одним кодом ТН ВЭД; возможность

¹ Ермилов И. С. Управление качеством таможенных услуг в современных условиях // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. 2011. №2. С. 79.

² Михеева Н. М., Плотников В. А. Внедрение системы менеджмента качества в деятельность таможенных органов // Материалы межвузовской научно-практической конференции. 2011. С. 71.

применения электронной формы декларирования; возможность использования новых, современных форм декларирования; возможность использования интернет-декларирования; количество ошибок, которые могут быть допущены в декларациях на товары и др.).

2. Показатели оказания транспортных услуг или как их называют – логистических.

3. Экономические показатели.

Эффект от повышения качества таможенного обслуживания организаций таможенного сектора может быть достигнут по таким направлениям совершенствования работы как:

1. Полностью вовлечение руководящего состава в процесс совершенствование работы;

2. Обеспечение коллективного участия;

3. Обеспечение индивидуального участия;

4. Формирование групп по совершенствованию систем;

5. Обеспечение качества функционирования систем управления;

6. Проектирование (разработка) и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии повышения качества работы;

7. Формирование системы признания заслуг¹.

Процесс предоставления таможенных услуг можно сравнить с производством, а таможенного инспектора, осуществляющего таможенные операции на таможенном посту, в свою очередь, сопоставим со сборщиком окончательной продукции – таможенной услуги, который ограничен временем.

Для всех вышестоящих таможенных органов (а именно – это таможни, региональные таможенные управления, ФТС России) задачей является обеспечение нормальных условий работы таможенного инспектора для того,

¹ Ермилов И. С. Управление качеством таможенных услуг в современных условиях // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. 2011. №2. С. 80.

чтобы его продукция (таможенная услуга) выходила точно в срок и была, что самое главное, качественной.

Другими словами, деятельность системы таможенных органов должна быть построена на принципах производственного конвейера, где все подразделения и уровни организации работают для достижения цели – создание условий принятия оптимального решения таможенным инспектором, который осуществляет таможенные операции и таможенный контроль¹.

Уровень качества таможенных услуг оценивается по степени удовлетворения требований, предъявляемых потребителями – участниками ВЭД и заказчиком – государством. В интересы участников ВЭД входит обеспечение таможенными постами экономичности и оперативности основной таможенной услуги. Требования государства заключаются в ее эффективности и результативности. Обе стороны заинтересованы в правомерности основной таможенной услуги: государство – в реализации функций таможенными постами в соответствии с законодательством, участники ВЭД – в обоснованности и адекватности требований должностных лиц таможенных постов.

Установлено, что в случае увеличения сроков проведения таможенного контроля при высокой интенсивности товаропотока требуются сверхурочная работа и дополнительные затраты ресурсов. Напротив, в периоды снижения интенсивности товаропотока возникают потери рабочего времени и других ресурсов. Управление деятельностью должностных лиц направлено на перераспределение ресурсов и при достаточной штатной численности таможенного поста влечет сокращение общих трудозатрат должностных лиц и снижение издержек государства на оказание таможенных услуг. Тем самым повышается эффективность основной таможенной услуги.

¹ Овсянников С. А., Старкова О. А. Качество труда персонала таможенных органов как важнейший фактор обеспечения качества таможенных услуг // Известия Саратовского университета. 2014. № 3. С. 583.

Во время большого объема работы должностные лица таможенных постов вынуждены сокращать время, затрачиваемое на проверку заявленных сведений о товарах. Это увеличивает вероятность совершения ими ошибки, выражающейся в пропуске нарушения таможенного законодательства или принятии неправомерного решения. Установлено, что перераспределение нагрузок ведет к сокращению количества ошибок, допускаемых должностными лицами. Это повышает результативность и правомерность основной таможенной услуги.

Процесс документального контроля занимает важное место в логистической цепи поставок товаров от продавца к покупателю и существенно влияет на скорость товарооборота. В периоды интенсивного движения товаров возрастает продолжительность нахождения деклараций на товары в очереди. Этим обусловлено снижение оперативности таможенного контроля, что предопределяет дополнительные издержки участников ВЭД, связанные с ожиданием выпуска товаров и простоем грузов. В таких условиях управление качеством таможенных услуг направлено на ускорение процесса таможенного контроля, что влечет также сокращение издержек участников ВЭД. Этим определяется удовлетворение их требований в части оперативности и экономичности основной таможенной услуги¹.

Таким образом, исходя из исследования теоретических основ управления качеством таможенных услуг, можно сформулировать следующие выводы:

1. Под таможенной услугой подразумевается результат определенных действий и мер в области таможенной деятельности, которые направлены на удовлетворение потребностей участников внешнеторговой деятельности, прежде всего, в ускоренном и эффективном проведении таможенного оформления и контроля товара, с одной стороны, и с другой стороны –

¹ Костина А. О. Совершенствование управления нагрузкой должностных лиц таможенных постов в интересах повышения качества таможенных услуг :дис. ... к. экон. наук : 08.00.05. Москва, 2014.С. 123.

удовлетворение потребностей государства, заключающихся в обеспечении экономической безопасности и пополнении государственного бюджета.

2. Таможенные услуги относятся к важной сфере услуг, обслуживающих внешнеторговую деятельность экспортеров и импортеров. Помимо этого, таможенные органы предоставляют свои услуги не только субъектам внешнеэкономической деятельности на определенном этапе внешнеторговой сделки, но и государству, выполняя функцию по регулированию, а также возможности защиты экономики, здоровья населения и охраны окружающей среды.

3. Создание успешной системы управления качеством в организациях, касающихся таможенного сектора, должно основываться на стандартах и профессионализме специалистов таможенного дела. Однако, несмотря на достаточную жесткую регламентацию таможенной деятельности международными стандартами и соглашениями, имеет место быть широкое использование нововведений как инструмент получения определенных конкурентных преимуществ организаций таможенной сферы. Только высококвалифицированные специалисты по таможенному оформлению, а также учитывая их творческий образ мышления, могут позволить наиболее эффективно использовать нововведения в рамках уже существующих правил и стандартов.

РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ НА БЕЛГОРОДСКОМ ТАМОЖЕННОМ ПОСТУ БЕЛГОРОДСКОЙ ТАМОЖНИ

Таможенные органы на бесплатной основе предоставляют всем заинтересованным лицам государственную услугу по информированию и консультированию по вопросам таможенного дела.

Данная услуга предоставляется в соответствии с Таможенным кодексом Таможенного союза, Федеральным законом от 27.11.2010 № 311-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации», Административным регламентом Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги по информированию об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела и консультированию по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов, утвержденным приказом ФТС России от 09.06.2012 № 1128¹.

14 февраля 1992 Государственным таможенным комитетом Российской Федерации было принято решение об образовании Белгородской таможни. Выписка из приказа ГТК РФ от 14.02.1992 №45: «В целях совершенствования системы таможенного контроля, повышения его

¹ Таможенный кодекс Таможенного Союза (приложение к Договору о Таможенном кодексе Таможенного союза, принятому Решением Межгосударственного Совета ЕврАзЭС на уровне глав государств от 27 ноября 2009 г. № 17) (ред. от 10.10.2014, с изм. от 08.05.2015) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2010. – № 50. – Ст. 6615; О таможенном регулировании в Российской Федерации: федер. закон от 27 ноября 2010 г. № 311-ФЗ (ред. от 29.12.2014) // Российская газета. – 2010. – № 269. – 29 ноября; Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги по информированию об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела и консультированию по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов : Приказ ФТС России от 09.06.2012 № 1128 (ред. от 03.07.2014) // Российская газета. – 2012. – № 5847. – 1 августа.

эффективности и культуры – преобразовать Белгородский таможенный пост Воронежской таможни в Белгородскую таможню, определив зоной её деятельности территорию области»¹.

В настоящее время Белгородская таможня является одной из крупнейших в Центральном регионе России. В зоне деятельности таможни граница с Украиной проходит через Харьковскую Сумскую и Луганскую области.

В составе таможни – 11 таможенных постов, 8 автомобильных, 7 железнодорожных пунктов пропуска и воздушный пункт пропуска – аэропорт международного значения Белгород.

Из 8 автомобильных пунктов пропуска, функционирующих в регионе деятельности Белгородской таможни, 4 являются многосторонними – Грайворон, Ровеньки, Шебекино, Нехотеевка. Многосторонний автомобильный пункт пропуска Нехотеевка расположен на одной из важнейших автомагистралей, соединяющих центральную часть России с Республикой Крым, и является крупнейшим автомобильным пунктом пропуска в Европе².

Таможенный сектор на сегодняшний день является одним из наиболее экономически значимых секторов экономики. До недавнего времени он интересовал государство только с утилитарной точки зрения как один из основных источников пополнения бюджета. И лишь с началом активной интеграции страны в мировое экономическое пространство возникла задача повышения инвестиционной привлекательности России. Борьба за информационную открытость, прозрачность различных сегментов отечественного бизнеса затронула и таможенный сектор.

¹ Приказ ГТК РФ «О создании таможенных органов» от 14.02.1992 №45.// Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² Общая информация о Белгородской таможне. Официальный сайт Федеральной таможенной службы Центрального таможенного управления URL: http://ctu.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=433:obschinfbel&catid=85:info-o-tam-org-bel-cat&Itemid=127 (дата обращения: 04.05.2016).

Белгородская таможня как и любая другая таможня помимо прямых своих обязанностей и функций, которые она выполняет перед государством, прежде всего, а также перед обществом, оказывает и таможенные услуги.

К сфере таможенных услуг можно отнести только те отношения, в результате которых государству или участнику ВЭД оказывается таможенная услуга экономического или правового характера.

Мы уже знаем, что таможенная услуга представляет собой деятельность, которая воплощается в таможенном продукте, работе или регулируемом объекте международного обмена, т.е. деятельность, которая опосредствована через процесс подготовки таможенной продукции или регулируемого товара (или партии товаров), перемещаемого через таможенные границы.

Важно учитывать еще тот факт, что таможенные услуги, осуществляемые таможенными службами, относятся к государственным услугам.

В свою очередь, государственная таможенная услуга представляет собой действия или последовательность действий, реализуемые таможенными органами специальными таможенными инструментами (включая таможенные процедуры, технологии, операции и т. п.) с целью повышения потребительской полезности сферы ВЭД для государства и участников внешнеторговой деятельности.

В данном случае потребительская полезность непосредственно связана с эффективным регулированием и качественным контролем в сфере ВЭД (речь идет преимущественно о пользе для государства) и с минимизацией издержек участников в таможенном секторе (здесь польза, прежде всего, для участников ВЭД).

Таможенные органы, как представитель интересов государственной власти в регулировании внешней торговли, могут оказывать ряд таможенных услуг (Рисунок. 3)¹.

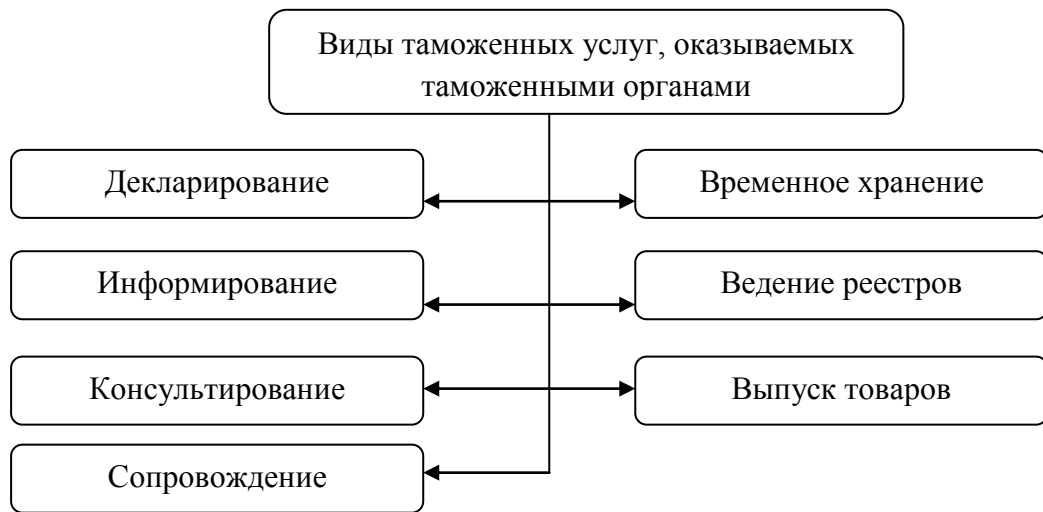


Рис. 3. Виды таможенных услуг со стороны таможенных органов

Исходя из проанализированной в первом разделе информации, предоставленной официальным сайтом государственных услуг, Белгородская таможня первостепенно оказывает такую государственную таможенную услугу как консультирование и информирование.

Необходимо отметить, что консультирование и информирование осуществляются таможенными органами на безвозмездной основе.

В настоящее время информирование может осуществляться в практическом аспекте посредством реализации определенных мероприятий. Например, все нормативное обеспечение деятельности государственных органов, в том числе и таможенных, должно в обязательном порядке быть опубликовано в соответствующих источниках. Как правило, в качестве них может выступать Российская газета, интернет-ресурсы Федеральной таможенной службы и Евразийской экономической комиссии и др. То есть иными словами в ряде случаев собственнику товара достаточно просто

¹ Пишак Н. Н. Классификация таможенных услуг как основа управления их качеством // Новый университет. Серия «Экономика и право». 2013. № 10 (32). С. 57.

обратиться к первоисточнику на законодательном уровне для уточнения возникающих у него вопросов.

Следовательно, можно сказать, что (с учетом положений Федерального закона «О таможенном регулировании в Российской Федерации»)¹ под информированием может пониматься услуга, которая оказывается уполномоченными должностными лицами таможенных органов, и заключается она в предоставлении бесплатного доступа к информации о действующем законодательном и нормативном регулировании в области таможенного дела и решений, принимаемых в данной сфере.

В случае отсутствия возможности самостоятельно разобраться в возникших вопросах, собственник товара вправе воспользоваться консультированием со стороны таможенного органа.

Например, у участника внешнеэкономической деятельности возникли сомнения относительно принятого таможенным органом решения. Следовательно, он на основании письменного заявления на имя руководителя таможенного органа о необходимости оказания ему консультации по этому вопросу может рассчитывать на предоставление ему разъяснений по искомому вопросам.

В частности, начальник таможни по отдельным графикам ведет прием граждан в приемной Президента Российской Федерации, в ходе которого гражданам разъясняются вопросы деятельности федеральных органов исполнительной власти в части, касающейся таможенных органов.

Правовой отдел Белгородской таможни осуществляет предоставление государственной услуги по информированию об актах таможенного законодательства и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела и консультированию по вопросам таможенного дела, а также иным вопросам, которые непосредственно входят в

¹ О таможенном регулировании в Российской Федерации :федер. закон от 27 ноября 2010 г. № 311-ФЗ // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

компетенцию таможенных органов. Государственная услуга оказывается как физическим, так и юридическим лицам.

При входе в помещение Белгородской таможни оборудованы информационные стенды, что может позволить участникам внешнеэкономической деятельности получить самостоятельно ответ на интересующий их вопрос. Если же необходима более подробная информация, то на стендах для таких случаев размещается график приёма лиц при предоставлении государственной услуги, а также можно найти выдержки из правовых актов по наиболее часто задаваемым вопросам, требования к письменному запросу о предоставлении консультации, образец запроса, полный почтовый адрес таможенного органа, который предоставляет государственную услугу, справочный номер телефона, полный перечень документов, представляемых получателями государственной услуги и, конечно, перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

Отделением по связям с общественностью систематически проводится работа по разъяснению деятельности Белгородской таможни и положений таможенного законодательства.

На Белгородской таможне должностные лица таможенных органов проводят консультирование по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов, предоставляется по конкретным таможенным правоотношениям, которые касаются:

1. Совершения таможенных операций и проведения таможенного контроля товаров и транспортных средств;
2. Включения юридических лиц в реестры лиц, осуществляющих деятельность в области таможенного дела;
3. Таможенного транзита;
4. Временного хранения товаров;
5. Применения таможенных процедур;

6. Порядка таможенного декларирования товаров и транспортных средств, представления документов при таможенном декларировании товаров и транспортных средств, выпуска товаров;

7. Перемещения товаров физическими лицами для личных, семейных, домашних и иных не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности нужд;

8. Перемещения товаров в международных почтовых отправлениях;

9. Перемещения товаров трубопроводным транспортом и по линиям электропередачи;

10. Иных вопросов, входящих в компетенцию таможенных органов¹.

Существуют также и основания для отказа физическим и юридическим лицам в предоставлении государственной услуги в случае, когда получатели запрашивают информацию о правовых актах:

1. Не подлежащих опубликованию и содержащих сведения, составляющие государственную и иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;

2. Затрагивающих непосредственно права, свободы и интересы конкретного, поименованного в тексте третьего лица;

3. Регулирующих отношения в системе таможенных органов, устанавливающих правовой статус должностных лиц таможенных органов (предоставляется только в случае и в части, непосредственно затрагивающих права, свободы и законные интересы лица).

Необходимо учитывать также такие вопросы, входящие в компетенцию таможенных органов, по которым государственная таможенная услуга не оказывается. Физические и юридические лица могут с ними ознакомиться, обратившись к Административному регламенту:

1. Вопросы, не входящие в компетенцию таможенных органов;

¹ Консультации по таможенному законодательству URL: http://ctu.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=284&Itemid=317 (дата обращения: 04.05.2016).

2. Запросы о причинах и основаниях принятого решения или совершенного действия либо о причинах непринятия решения или несовершения действия (порядок предоставления таможенными органами указанной информации определен статьей 50 Федерального закона № 311-ФЗ);

3. Жалобы лиц на решения, действия (бездействие) таможенных органов или их должностных лиц, даже если запросы лиц не имеют такого названия, но по своему содержанию относятся к жалобе (порядок принятия решений по жалобам лиц на решения, действия или бездействие таможенных органов и их должностных лиц определен главой 3 Федерального закона № 311-ФЗ);

4. Жалобы лиц на постановления по делам об административных правонарушениях в области таможенного дела, даже если запросы лиц не имеют такого названия, но по своему содержанию относятся к жалобе, в том числе по вопросам о наличии или отсутствии оснований для возбуждения конкретного дела об административном правонарушении, для привлечения к ответственности, о правомерности применения мер обеспечения по делу, вопросы по конкретным обстоятельствам правонарушений и тому подобное, а также по вопросам квалификации административных правонарушений, условиям наступления административной ответственности (порядок привлечения лиц к административной или уголовной ответственности, права и обязанности лиц в рамках дел об административных правонарушениях или уголовных дел, в том числе право на ознакомление с материалами дела, и порядок их реализации, а также обжалования постановлений по делам об административных правонарушениях, приговоров суда определены, соответственно, законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях и уголовно-процессуальным законодательством Российской Федерации);

5. Обращения о подтверждении или о принятии решения об определении кода товаров по Товарной номенклатуре внешнеэкономической

деятельности Таможенного союза, страны происхождения товаров (порядок принятия таможенными органами предварительного решения о классификации товаров или об определении страны происхождения товаров регулируется статьями 108 и 111 Федерального закона № 311-ФЗ);

6. Обращения о подтверждении или об определении таможенной стоимости (таможенная стоимость определяется декларантом в соответствии со статьей 112 Федерального закона № 311-ФЗ);

7. Обращения об арифметическом исчислении сумм подлежащих уплате таможенных платежей в отношении конкретных товаров (в соответствии со статьей 76 Таможенного кодекса Таможенного союза таможенные пошлины, налоги исчисляются плательщиками таможенных пошлин, налогов самостоятельно, за исключением случаев, предусмотренных Таможенным кодексом Таможенного союза и (или) международными договорами государств - членов Таможенного союза).

8. Письменный запрос лица о заполнении таможенной декларации и иных документов, которые подлежат представлению таможенным органам в соответствии с таможенным законодательством Таможенного союза».

9. Несоответствие письменного (электронного) запроса лица о предоставлении консультации требованиям, установленным пунктом 76 Административного регламента¹.

Основанием для предоставления информации об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела является непосредственное устное (письменное, электронное) обращение лица о предоставлении такой информации в соответствующее подразделение, предоставляющее государственную услугу, которым является правовое подразделение

¹ Консультации по таможенному законодательству URL: http://ctu.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=284&Itemid=317 (дата обращения: 04.05.2016).

Белгородской таможни. Направление запроса для предоставления информации об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле возможно в форме электронного документооборота с использованием государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (см. Приложение 1).

Информирование осуществляет должностное лицо правового подразделения Белгородской таможни, ответственное за информирование об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела и уполномоченное начальником (лицом, его замещающим) таможни.

Для оказания данной государственной услуги уполномоченное должностное лицо приглашает лицо в помещение, где предоставляется указанная информация.

Уполномоченное должностное лицо уточняет, какую информацию хочет получить лицо, и определяет, относится ли указанный запрос к информированию об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела или к консультированию по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов¹.

Обращение лица о предоставлении информации уполномоченное должностное лицо фиксирует в Журнале информирования об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства

¹ Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги по информированию об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела и консультированию по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов : Приказ ФТС России от 09.06.2012 № 1128 (ред. от 03.07.2014) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела. Журнал прошивается, пронумеровывается, скрепляется печатью таможни и хранится в правовом подразделении таможни. С начала нового календарного года заводится новый Журнал¹.

Запросу о предоставлении информации об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела присваивается порядковый номер по Журналу, который формируется в порядке возрастания. Далее уполномоченное должностное лицо осуществляет все необходимые записи в Журнале: указывает дату обращения, сведения о получателе государственной услуги, запрашиваемую информацию, а также в соответствующей графе отмечает свои данные.

Уполномоченное должностное лицо осуществляет поиск информации о запрашиваемом правовом акте таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела с использованием имеющихся в таможенном органе справочно-правовых систем и правовых актов и сообщает лицу требуемую информацию, о чем делает отметку в Журнале.

В случае отказа в предоставлении информации уполномоченное должностное лицо вносит запись о причинах отказа в Журнал.

По окончании приема лицо проставляет отметку в Журнале о получении запрашиваемой информации или о получении информации о

¹ Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги по информированию об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела и консультированию по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов : Приказ ФТС России от 09.06.2012 № 1128 (ред. от 03.07.2014) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

причинах отказа в ее предоставлении (подпись, число, реквизиты документа, подтверждающего полномочия лица, представляющего интересы юридического лица, в случае обращения за государственной услугой представителя юридического лица).

По просьбе лица уполномоченное должностное лицо предоставляет запрашиваемую информацию на бумажном носителе, выдает ее на руки лицу и фиксирует это в Журнале. В случае, если подготовка ответа требует продолжительного времени, уполномоченное должностное лицо назначает лицу удобное для него время для получения интересующей информации в соответствии с Административным регламентом. Прием указанного лица производится в назначенное для него время.

Начальник правового подразделения таможни, которому подчиняется уполномоченное должностное лицо, обязан осуществлять контроль за достоверностью и своевременностью предоставляемой лицу информации об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела путем проверки сведений, содержащихся в Журнале, не реже одного раза в неделю¹.

Для Белгородской таможни работа с обращениями граждан является важнейшей составляющей обратной связи с населением и участниками ВЭД региона. Эта работа в таможне ведется по нескольким направлениям. Одно из них – информирование и консультирование в сфере таможенного дела на безвозмездной основе. Согласно информации, размещенной на сайте таможни, а также статистическим данным по предоставлению данной

¹ Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги по информированию об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела и консультированию по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов : Приказ ФТС России от 09.06.2012 № 1128 (ред. от 03.07.2014) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

государственной таможенной услуги, можно проанализировать результаты деятельности таможенных органов за период 2013 – 2015 гг.

Для более точного представления объема работы должностных лиц Белгородской таможни и прослеживание динамики данных за указанный период времени обратимся к графическому изображению (Рисунок 4) .

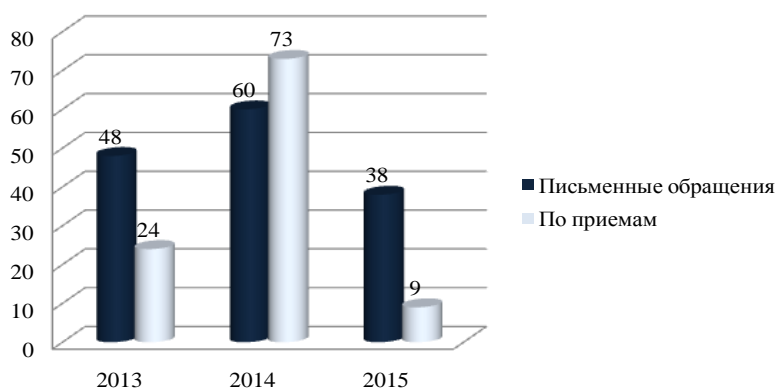


Рис. 4. Количество обращений граждан в Белгородскую таможню за 2013-2015гг.

За истекший период 2013 года правовой отдел Белгородской таможни провел 207 консультаций по вопросам, поступившим в письменной и устной формах от физических и юридических лиц.

Ежегодно в таможне проводится акция «На что жалуетесь», в ходе которой физические лица и участники ВЭД получают консультации о порядке обращения с жалобой на решения, действия (бездействия) таможенных органов в сфере таможенного дела в вышестоящий орган.

Также в таможне ведется работа с обращениями граждан. В 2013 году поступило 48 обращений, из которых 9 жалоб. Все обращения рассмотрены и по ним даны разъяснения, приняты меры. Темы, по которым чаще всего обращались граждане, касались неправомерных действий должностных лиц таможни при осуществлении таможенных операций и процедур, порядка

ввоза/вывоза автотранспорта и товаров через таможенную границу, социальных вопросов.

Руководством таможни проводится большая работа по приему граждан. В 2013 году по личным вопросам принято около 700 человек. Большинство вопросов связано с трудоустройством и рассмотрением дел об административных правонарушениях.

Начальник Белгородской таможни помимо приема граждан по личным вопросам, проводит приемы жителей региона в Общественной приемной Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе. В 2013 году проведено 11 приемов в общественных приемных, открытых в районах области, на которых с вопросами обратились 24 человека¹.

За истекший период 2014 года зарегистрировано 5 жалоб, учитывая тот факт, что из них 1 жалоба была отозвана самим заявителем. По сравнению с предыдущим годом их количество сократилось почти в 2 раза.

Что касается зарегистрированных заявлений граждан, то здесь мы можем увидеть рост объема в 1,5 раза: с 39 до 60 заявлений.

По сравнению с 2013 годом количество граждан, принятых руководством таможни в отчетном периоде на личном приеме, уменьшилось с 115 до 46, т.е. в 2,5 раза. Уменьшение количества обращений граждан связано с временным ограничением по приему граждан на государственную службу, активизацией работы правового отдела, которым ежедневно по утвержденному графику оказывается консультативная помощь гражданам в решении проблемных вопросов.

В рамках управления качеством государственных таможенных услуг начальником таможни, заместителями начальника таможни также проводились приемы граждан в общественных приемных полномочного

¹ Работа с обращениями граждан в Белгородской таможне ведется на постоянной основе URL: http://ctu.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=6282:2013-03-01-10-36-01&catid=175:info-o-rab-s-obr-bel-cat&Itemid=217 (дата обращения: 04.05.2016).

представителя Президента Российской Федерации в ЦФО. Прием граждан осуществлялся в Грайворонском, Губкинском, Ивнянском, Корочанском, Красненском и Красногвардейском районах, а также в г. Новый Оскол и п. Прохоровка, общее количество обратившихся которого составило около 73 человек. Основные темы касались вопросов трудоустройства в таможенную, изъятия автотранспортного средства, оптимизации выплат по коммунальным услугам, выплаты компенсации категории граждан, которые признаны детьми войны, выплаты компенсации категории граждан, которые имеют звание «Ветеран труда», оказания содействия в установлении группы инвалидности, получения гражданства, переезда в Российскую Федерацию из Украины, получения разъяснения по вопросу пересечения границы, занесения надоску расположенного в поселке Красное памятника героям, погибшим в локальных конфликтах, фамилии погибшего в Чечне сына. Всем заявителям даны разъяснения.

С целью повышения качества предоставляемых услуг правовым отделом проводилась акция «На что жалуетесь?». За данный период в таможенную позвонили 19 человек. Все позвонившие просили предоставить консультацию по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов, обращений с жалобами в ходе акции зафиксировано не было.

В первом полугодии 2015 года зарегистрированы 2 жалобы. По сравнению с первым полугодием 2014 года количество жалоб изменилось незначительно: с 1 до 2, а в сравнении с первым полугодием 2013 года прослеживается положительная динамика, так как их количество уменьшилось в 2 раза (было зарегистрировано 4 жалобы).

Что же касается зарегистрированных в отчетном периоде заявлений граждан, то мы можем наблюдать небольшой рост обращений физических и юридических лиц: количество увеличилось с 32 до 38, и даже если отталкиваться от показателей, которые были 3 года назад, то объем также увеличился (18 заявлений). Заявления граждан, поступившие в таможенную,

касались вопросов улучшения жилищных условий, проезда через таможенную границу, оформления личных вещей б/у, перерасчета пенсии, возврата задержанных птиц, выделения путевки пенсионеру таможенной службы, незаконного перемещения через границу из Украины в Российскую Федерацию, редкоземельного металла, который является товаром военного назначения и ввоза топлива из Российской Федерации в Украину, предоставления материалов по проведенной служебной проверки.

По сравнению с первым полугодием 2014 года количество граждан, принятых руководством таможни в отчетном периоде на личном приеме, уменьшилось с 46 до 4, т.е. в 11,5 раза. Значительное уменьшение количества обращений граждан является следствием политической ситуации, сложившейся на границе Российской Федерации с Украиной, прекращения функционирования мест пересечения границы, находящихся в непосредственной близости к таможенному пункту пропуска МАПП Нехотеевка, отмены движения некоторых электропоездов, а также временного ограничения по приему граждан на госслужбу, активизации работы правового отдела, которым ежедневно по телефону оказывается консультативная помощь гражданам (11 сообщений было принято по телефону за истекший период 2015 года).

Начальником таможни был осуществлен очередной прием граждан в Приемной Президента Российской Федерации в Белгородской области в соответствии с утвержденным графиком. На прием обратилось 5 человек. Основные темы касались вопросов трудоустройства в таможню, изъятия автотранспортного средства, получения разъяснения по вопросу пересечения границы, провоза личных вещей из Республики Туркменистан, пересечения физическими лицами, проживающими в Белгородской области, таможенной границы в упрощенном порядке, изменения норм беспошлинного перемещения через границу сопровождаемого багажа физическими лицами. Всем заявителям даны разъяснения.

Исследование практики управления качеством таможенных услуг на Белгородском посту Белгородской таможни характеризуется, в первую очередь, анализом услуг, связанных с оформлением таможенных деклараций, где можно проследить динамику их объема (Рисунок 5).

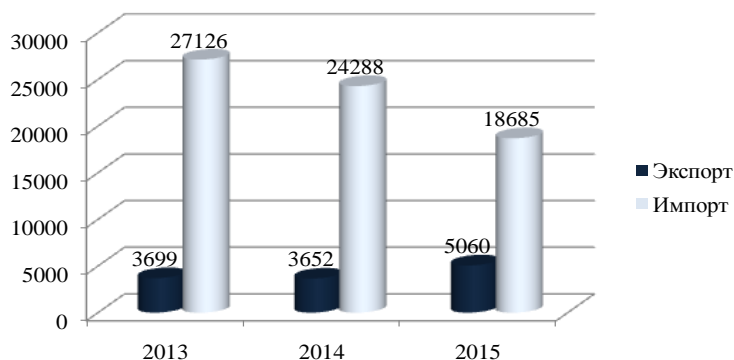


Рис. 5. Динамика объема заполненных таможенных деклараций на Белгородском таможенном посту за 2013-2015 гг.

Таможенным постом Белгородской таможни по таможенным процедурам, учитываемым таможенной статистикой, за 2013 год оформлено 30825 декларации на товары, из них 30825 штук (100%) с применением электронной формы декларирования. Из общего количества деклараций на вывоз оформлено 3699 штуки, на ввоз – 27126 штуки.

Что касается декларационного массива, оформленного за 2014 год, то мы можем наблюдать снижение объема. Таможенным постом было оформлено 27940 декларации на товары с применением электронной формы декларирования. На вывоз было оформлено 3652 штуки, а на ввоз – 24288 штуки.

И, наконец, Таможенным постом Белгородской таможни по таможенным процедурам, учитываемым таможенной статистикой, за 2015 год оформлено 23745 декларации на товары, из них 23745 штук (100%) с

применением электронной формы декларирования. Из общего количества деклараций на вывоз оформлено 5060 штуки, на ввоз – 18685 штуки.

По отношению к 2014 году произошло снижение объемов декларирования по импорту в 1,3 раза, по экспорту практически в такой же степени увеличение – в 1,4 раза. Говоря о динамике объемов декларирования по отношению к 2013 году, то следует отметить, что показатели по импорту довольно заметно снизились – в 1,5 раза, а по экспорту можно наблюдать рост – в 1,4 раза.

Объем декларационного массива составляет 84,9% от объема декларирования 2014 года и 77,03% от объема 2013 года.

По объему декларирования за каждый год по отдельности и за период в целом (с 2013 по 2015 год) самым крупным таможенным постом Белгородской таможни в части декларационного массива является Белгородский таможенный пост (30825, 27940 и 23745 шт. соответственно).

Большое значение имеет таможенное декларирование товаров и транспортных средств в качестве учетно-статистического документирования. В этом смысле его роль трудно переоценить, поскольку формирование единого централизованного «банка» таможенной информации открывает значительные перспективы для глубоких аналитических обобщений, существенных не только для таможенного дела и оперативного управления им, но и для народного хозяйства в целом, в первую очередь – для управления качеством таможенных услуг.

Существует возможность автоматизированной обработки сведений, содержащихся в таможенных декларациях. В этих целях значительная часть данных, подлежащих декларированию и занесению в документ, кодируется в специальных графах с помощью специальных классификаторов, таких, как например, Общероссийский классификатор стран мира (ОКСМ)¹,

¹ Общероссийский Классификатор (МК (ИСО 3166) 004-97) 025-2001: утверждено Приказом Росстандарта от 26.09.2013 №1099-ст URL: <http://classifikators.ru/oksm> (дата обращения: 13.05.2016).

Общероссийский классификатор валют (ОКВ)¹ и др. С Таможенной номенклатурой внешнеэкономической деятельности становится реальным достижение довольно полной унификации таможенной документации и обеспечение совместимости национального и международного банков таможенной информации, что служит одной из действенных гарантий более эффективного и качественного таможенного оформления международного грузооборота.

Таким образом, исходя из всего выше сказанного, можно сделать следующие выводы:

1. На сегодняшний день Белгородская таможня является одной из крупнейших в Центральном регионе России. В зоне деятельности таможни граница с Украиной проходит через три области: Харьковскую, Сумскую и Луганскую. В составе таможни имеется 11 таможенных постов, 8 автомобильных, 4 из которых являются многосторонними, 7 железнодорожных пунктов пропуска и один воздушный пункт пропуска – аэропорт международного значения Белгород.

2. Анализ управления качеством таможенных услуг Белгородского таможенного поста и Белгородской таможни в целом позволяет отметить наличие того факта, что активно развивается торгово-экономическое сотрудничество в рамках Евразийского экономического союза. На фоне ухудшения внешнеполитической и внешнеэкономической ситуации в сфере предоставления услуг, связанных с оформлением таможенных деклараций происходит стремительное снижение декларационного массива по импорту, наряду с небольшим увеличением по экспорту. Несмотря на то, что лидирующие позиции в торговых отношениях традиционно остаются за Украиной. Объективными факторами, определяющими ориентацию внешней торговли области преимущественно в Украину, являются территориальная

¹ Общероссийский Классификатор (МК (ИСО 4217) 003-97) 014-2000 : утверждено Приказом Росстандарта от 17.08.2015 №1167-ст URL: <http://classifikators.ru/okv> (дата обращения: 13.05.2016).

близость, технологическая взаимозависимость отдельных видов производств, а также налаживанием приграничных экономических связей. В свою очередь, также бы хотелось отметить, что для Белгородской таможни работа с обращениями граждан является важнейшей составляющей обратной связи с населением и участниками ВЭД региона. Данная работа в таможне ведется по нескольким направлениям. Одно из них – информирование и консультирование в сфере таможенного дела на безвозмездной основе.

3. В современных условиях перед таможенными органами стоят более масштабные и ответственные задачи по формированию доходной части федерального бюджета, защите экономического суверенитета страны, обеспечению ее экономической безопасности. Следовательно, одним из важнейших направлений развития деятельности таможенных органов, в том числе и в Белгородской таможне, является совершенствование системы государственных услуг, которое непосредственно связано с дальнейшим развитием таможенного дела в целом.

РАЗДЕЛ III. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ НА БЕЛГОРОДСКОМ ТАМОЖЕННОМ ПОСТУ БЕЛГОРОДСКОЙ ТАМОЖНИ

Процесс развития качественных таможенных услуг в России осуществляется в рамках формирования таможни как международной организации. Результаты нескольких последних исследований показывают, что таможня, по своей сути, – это международная организация. У любой международной сделки есть таможня страны экспорта и таможня страны импорта, при этом при всем таможня единственная организация, которая на постоянной основе дважды оказывает свои услуги.

В условиях рыночной экономики взаимоотношения между таможней и участниками ВЭД существенно развились и усложнились, что потребовало значительных изменений таможни как международной организации и развития между участником внешнеэкономической деятельности и таможней как равноправных партнеров во внешнеэкономической деятельности. Благодаря такому положению, взаимодействие между таможней и участниками ВЭД приобрели нормативно-экономический характер. Как международная организация, которая оказывает услуги участникам ВЭД в сфере регулирования внешнеэкономической деятельности, таможни содействуют товарообменным процессам. Они оказывают услуги по таможенному оформлению, информационно-консультационным вопросам, хранению товаров на таможенных складах, сопровождению грузов на территории России и ряд других услуг и работ. Однако, в то же время, как и на любую международную организацию, на таможню налагается ответственность за действие (бездействие) в процессе принятия управленческих решений, разглашения коммерческих тайн клиентов, а также материальный ущерб, который наносится в результате неоправданных действий.

На сегодняшний день современный этап должен характеризоваться модернизацией таможенной службы в соответствии с потребностями России

при переходе на рыночные отношения и адаптации таможенного дела к международным стандартам. В настоящее время в результате подобной модернизации в таможенном деле такие традиционные направления как регулирование внешнеторговой деятельности и таможенное администрирование, дополняются качественно новым направлением – таможенными услугами.

Согласно Стратегии развития таможенной службы Российской Федерации до 2020 года необходимость развития сектора государственных услуг в области таможенного дела обусловлена тенденциями административной реформы в Российской Федерации, а также принятием Таможенного кодекса Таможенного союза, закрепившего идеологические основы, направленные на улучшение предоставляемых услуг в области таможенного администрирования, то есть на оказание качественных государственных услуг в области таможенного дела. Совершенствование системы государственных услуг, которые предоставляются участникам внешнеэкономической деятельности, нацелено на расширение их спектра, повышение качества и доступности при внешней их простоте, оперативности и надежности¹.

Осуществление поставленных целей данного направления заключается в решении целого комплекса задач. Одной из таких задач будет являться обновление, а также дальнейшее развитие всей таможенной и околотаможенной инфраструктуры с целью оказания помощи и содействия внешней торговли. В современных условиях считается, что приоритетным направлением при решении такой задачи является «развитие сферы услуг для участников внешнеэкономических связей». Намеченные меры имеют важное социально-экономическое значение. Среди таких мер отмечают следующие:

¹Стратегия развития таможенной службы Российской Федерации до 2020 года: распоряжение Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2012 г. № 2575-п // Официальный сайт ФТС России URL: http://www.customs.ru/index.php?id=17220&Itemid=2375&option=com_content&view=article (дата обращения 14.05.2016).

1. Развитие объектов инфраструктуры на коммерческой основе (склады для таможенных грузов, магазины беспошлинной торговли и т.д.);
2. Создание системы информационно-консультационного обслуживания;
3. Предоставление услуг по электронному декларированию, а также ускорению движения товаров;
4. Услуги по защите интеллектуальной собственности экспортеров и импортеров и др¹.

Тем самым будет решаться важный вопрос, который заключается в оптимальном сочетании мер по обеспечению интересов государства, а также интересов участников внешнеэкономической деятельности. Данное направление – это основной вектор развития таможенной практики. Выполнение подобных мероприятий должно создать условия, которые могут позволить ускорить процесс таможенного оформления товаров, сократить простой транспорта на границе и т.д. Иными словами, создать благоприятные условия для дальнейшего развития таможенной системы.

Проблема развития таможенных услуг и формирования таможенного сервиса – одна из приоритетных в научных исследованиях, которая связана с модернизацией таможенного дела. Современная таможня – это, в первую очередь, сервис, поскольку важным аспектом сегодня выходит решение задачи содействия международной торговле.

В современных условиях таможенные услуги в международной торговле играют достаточно весомую роль в развитии конкурентоспособности транснациональных компаний, и качество оказания подобных таможенных услуг может значительно повлиять на производительность и прибыль компании. Следовательно, главной задачей, как национальных правительств, так и межгосударственных органов во взаимодействии с бизнес-кругами становится обеспечение конкурентоспособного качества предоставления таможенных услуг. Следует

¹Шалыгина Н. П., Селюков М. В. Маркетинг таможенных услуг. Белгород, 2013. С. 51.

отметить, что одним из самых главных аспектов доступности и прозрачности государственных услуг, а также и таможенных, является их информационная и электронная составляющая. Таким образом, по нашему мнению, к основным направлениям совершенствования управления качеством таможенных услуг является внедрение новых и развитие уже существующих информационных технологий.

Россия приступила к разработке информационных технологий с февраля 2001 года. Правительство Российской Федерации приняло постановление о разработке Федеральной целевой программы «Электронная Россия» (2002–2010 годы)¹ для формирования в стране инфраструктуры электронного правительства с целью повышения качества взаимоотношений государства и общества, в том числе качества и оперативности предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе и таможенных). С тех пор были разработаны правительственные интернет-порталы различных субъектов Российской Федерации, а также Единый портал государственных услуг.

Электронное правительство есть не что иное, как способ предоставления информации, а также оказания уже сформировавшегося комплекса государственных (таможенных) и муниципальных услуг гражданам. Это новая форма организации деятельности органов государственной власти, которая обеспечивает за счёт обширного применения информационно-коммуникационных технологий отчётливо новый уровень оперативности и удобства получения гражданами и организациями государственных услуг. В свою очередь, минимизируется личностное взаимодействие между государством и заявителем, тем самым сокращается деятельность с бумажным массивом, а также происходит экономия времени и сил заявителя.

¹ О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002-2010 годы)» : Постановление Правительства Российской Федерации от 28 января 2002 г. № 65-ПП // Сайт о фундаментальной науке «Элементы большой науки» URL: <http://elementy.ru/Library9/Progr65.htm> (дата обращения: 14.05.2016).

Электронное правительство преследует ряд основных задач:

1. Оптимизация предоставления государственных (таможенных) и муниципальных услуг населению и бизнесу;
2. Поддержка и расширение возможностей самообслуживания граждан;
3. Рост технологической осведомлённости и квалификации граждан;
4. Уменьшение степени влияния такого фактора, как географическое местоположение.

Широкое использование информационных технологий, а также их дальнейшее развитие является мировой тенденцией международного развития и научно-технической революции в настоящее время. Применение подобных технологий обладает значительной ролью в целях повышения конкурентоспособности экономики, расширения возможностей её интеграции в мировую систему хозяйства, а также повышения эффективности государственного управления и местного самоуправления.

В настоящее время в Белгородской таможне используется Единая автоматизированная информационная система таможенных органов. Она создана с целью автоматизации работы таможенных органов Российской Федерации и реализации возложенных на ФТС России функций и полномочий в области таможенного дела. Предоставление государственных услуг, а также функций и задач, обеспечивающих деятельность ФТС России; автоматизация деятельности должностных лиц и работников таможенных органов; формирование, ведение, резервирование и хранение информационных ресурсов таможенных органов; формирование и получение информации, содержащейся в информационных ресурсах таможенных органов.

В современных условиях функционирования системы таможенной деятельности необходимо взаимодействовать с различными государственными системами и инфраструктурами, которые участвуют в регулировании внешнеэкономической деятельности, а также с различными участниками внешнеэкономической деятельности. В этом взаимодействии

мы можем заметить проявления различных интересов сторон. Допустим, стремление получить минимум затрат одних и максимум полноты собираемости таможенных пошлин и налогов других, крайне очевидно, влияет на их взаимоотношения, которые носят порой прямо противоположный характер.

Совершенствование механизма предоставления таможенных услуг в рамках Евразийского экономического союза является одним из основополагающих потребностей международного бизнеса, который заинтересован в ускорении и упрощении таможенных процедур, а также в приведении их в соответствие с международными стандартами.

Совершенствование механизмов предоставления таможенных услуг в рамках Евразийского экономического союза требует многоуровневого взаимодействия – от регионального (между должностными лицами и представителями бизнеса) до национального/союзного (между таможенными службами государств-участниц Евразийского экономического союза и бизнес-сообществом).

Мировой опыт показывает, что взаимодействие таможенных администраций с участниками внешнеэкономической деятельности – это один из важнейших факторов эффективного выполнения, которые стоят перед таможенными службами, задач по ускорению товарооборота, пополнению бюджета и обеспечению национальной безопасности стран-членов Таможенного союза.

На сегодняшний день существует такое понятие, как система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ). «Это федеральная государственная информационная система, включающая в себя информационные базы данных, содержащие сведения об используемых органами и организациями программных и технических средствах, обеспечивающих возможность доступа через систему взаимодействия к их информационным системам и электронным сервисам, а также сведения об истории движения в системе взаимодействия электронных сообщений при

предоставлении государственных и муниципальных услуг и исполнении государственных и муниципальных функций в электронной форме»¹.

Основной задачей СМЭВ в области обеспечения национальной и экономической безопасности государства является создание эффективного механизма обмена оперативной информацией с таможенными, правоохранительными и иными органами, а также коммерческими инфраструктурами внешнеэкономической деятельности в сфере повышения управления качеством таможенных услуг.

В то же время, несмотря на позитивные тенденции, основные цели СМЭВ реализуются недостаточно. Проблема в том, что действующие государственные информационные системы формировались отдельными государственными органами в условиях отсутствия единой нормативной правовой и нормативной технической базы. В результате они носят преимущественно внутриведомственный характер и построены на различных платформах, а также имеют самую разную архитектуру и форматы данных. Содержащиеся в них сведения недоступны другим государственным органам для оперативного использования, что на практике приводит к значительным временным задержкам при межведомственном обмене информацией, многократному сбору и дублированию информации в разных системах.

С момента запуска СМЭВ для оценки активности использования системы учитывалось общее число запросов, которые направлялись субъектами к федеральным органам, но сейчас в министерстве начали разделять запросы на реальные, целью которых является получение сведений для предоставления государственных услуг, в том числе таможенных, они направляются с целью узнать статус реального запроса, и частоту отправки, которых регион может регулировать.

. С 1 июля 2012 года регионы обмениваются между собой документами в электронном и в бумажном виде. Не смотря на то, что в Российской

¹ Зачем нужна Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) URL: <http://www.tadviser.ru> (дата обращения: 13.05.2016).

Федерации нет требования, которое регламентирует работать только на электронной основе, в целях укрепления и развития взаимодействия Белгородского таможенного поста Белгородской таможни с другими органами исполнительной власти предлагается работать и обмениваться информацией исключительно в электронном виде.

По нашему мнению, развитие перспективных информационных таможенных технологий должно быть одним из основных направлений деятельности ФТС России, т.к. оно позволяет создавать более комфортные условия для участников внешнеэкономической деятельности, обеспечивать ускорение и упрощение таможенных процедур, и, конечно же, минимизировать угрозы экономической безопасности, а также улучшить систему управления качеством таможенных услуг.

В современных условиях необходимо модернизировать уже существующую и действующую систему управления государственными таможенными услугами и, наряду с этим, также имеет место быть освоение инновационных подходов к управлению. Вступление России во Всемирную Торговую Организацию предопределило проведение новых исследований по управлению государственными таможенными услугами и модернизацию таможенной службы как самого важного института регулирования внешнеэкономической деятельности.

Для более продуктивной работы по управлению качеством таможенных услуг особую актуальность приобретает обмен опытом в таможенной сфере с зарубежными коллегами. В связи с этим, предлагается разработать международную информационную систему, в которой соответствующие органы обменивались сведениями, необходимыми для таможенных органов Российской Федерации и компетентных органов иностранных государств.

Данная система направлена на предоставление требуемой информации таможенным органам, только в том случае, если были соблюдены некоторые

условия со стороны Российской Федерации и со стороны иностранных государств:

1. Информация не противоречит законодательству Российской Федерации и законодательствам иностранных государств, а также международным договорам;

2. Предоставляемая информация не может нанести ущерб суверенитету или безопасности Российской Федерации и иностранным государствам;

3. Информация не содержит статистические сведения, представляющие государственную, коммерческую, банковскую, служебную или иную охраняемую законом тайну.

Хотелось бы отметить, что немаловажным направлением совершенствования управления качеством таможенных услуг, на наш взгляд, является учет мнений участников внешнеэкономической деятельности, кому непосредственно и оказываются услуги в области таможенного дела.

В связи с прогнозируемым спросом на таможенные услуги предполагается совершенствовать их предоставление путем решения таких задач как:

1. Повышение качества и доступности государственных услуг в области таможенного дела,

2. Интеграция единой автоматизированной информационной системы таможенных органов в существующую инфраструктуру предоставления услуг и функций в электронном виде в целях обеспечения доступности и повышения качества предоставления государственных услуг в области таможенного дела;

3. Разработка системы показателей, методического обеспечения и системы мониторинга качества предоставления государственных услуг в области таможенного дела.

Мониторингом эффективности предоставления таможенных услуг является наблюдение за качеством, которое систематически повторяется, комфортность и доступность услуг, результативность работы системы их

предоставления на основе единой системы показателей при комплексном использовании информации из различных источников.

Иными словами мониторинг – это процесс систематического наблюдения за объектом, контролем, анализом, оценкой и прогнозированием его состояния. Методика и система наблюдений за состоянием определенного объекта или процесса, которая дает возможность наблюдать их в развитии, оценивать, оперативно выявлять результаты воздействия различных внешних факторов. Результаты мониторинга позволят корректировать управление объектом или процессом. Следовательно, мы говорим о постоянном наблюдении за каким-либо процессом для того, чтобы выявить его соответствие желаемому результату.

Целью мониторинга является поиск проблемных мест в процессе предоставления государственных таможенных услуг, которые препятствуют решению задач содействия законной международной торговле, ускорению внешнеторгового товарооборота или ведут к неоправданным расходам участников внешнеэкономической деятельности.

С целью определения степени удовлетворенности участников внешнеэкономической деятельности, которым предоставляются таможенные услуги, качества предоставления, а также эффективности оказания таможенных услуг, считаем целесообразным использовать практику анкетирования физических и юридических лиц.

Мониторинг обеспечивает обратную связь (от потребителя государственной таможенной услуги к таможене), поскольку оценить работу системы управления государственными таможенными услугами можно посредством учета мнений и меры удовлетворенности потребителей качеством получаемых ими услуг, а также комфортностью (доступностью) процесса получения той или иной государственной таможенной услуги.

Результаты подобного рода мониторинга можно наблюдать на уровне ФТС России, где должностными лицами была разработана анкета, состоящая из 15 вопросов. На наш взгляд, необходимо модернизировать существующую

анкету, увеличив количество вопросов до 20, и ввести в эксплуатацию на постоянной основе на нижестоящих уровнях организационной структуры таможенных органов – таможня и таможенных постах. Предлагаем рассмотреть вопросы, заключающиеся в следующем: «Стала ли процедура таможенного оформления после разрешения Ваших вопросов проще?», «Достаточно ли понятно разъясняют информацию должностные лица таможенных органов?», «Была ли необходимость повторного обращения в таможенные органы за информированием/консультированием?», «Есть ли необходимость в получении информации на бумажном носителе после устного оказания таможенной услуги?», «Как часто Вы обращаетесь в таможенные органы за предоставлением таможенных услуг?» (см. Приложение 2).

Хочется отметить, что развитие мониторинга качества услуг, которые оказываются участнику внешнеэкономической деятельности, является весьма сложным и многоаспектным процессом. Он охватывает деятельность не только таможенных органов, но и самих участников внешнеэкономической деятельности. Таможенные органы, первоначально, оказывают услуги государству по обеспечению безопасности. Следовательно, соблюдение государственного интереса в процессе оценки результатов мониторинга не должно перекрываться содействием деятельности участникам внешнеэкономической деятельности.

Так как в современных условиях в любой сфере деятельности особое значение приобретает информационно-техническое обеспечение, как мы уже говорили ранее, то процесс мониторинга управления качеством таможенных услуг не является исключением. Важными элементами будут служить создание и ведение интегрированной базы данных государственных таможенных услуг, разработка программного средства для работы с ней, а в перспективе – развитие автоматизированной информационной системы «Мониторинг государственных таможенных услуг» на правах составляющей части Единой автоматизированной информационной системы ФТС России. С

учетом реализации этапов Федеральной целевой программы «Электронная Россия» для проведения опросов участников внешнеэкономической деятельности в рамках мониторинга в будущем рационально использовать интернет-канал с авторизованным доступом зарегистрированных участников внешнеэкономической деятельности, что позволит оптимизировать данный процесс с точки зрения затраты временных и материальных ресурсов на совершенствование государственных таможенных услуг.

Обобщая современное представление о таможене как международной организации, следует отметить, что эта деятельность является достаточно сложной, а также требует последующего своего изучения. Это связано, прежде всего, с тем, что в определенном смысле таможенная деятельность в России в целом на современном этапе своего развития – это еще не окончательно сложившаяся система и еще необходимо сделать немало усилий по ее дальнейшему совершенствованию. В частности, это касается развития таможенных услуг и сервиса в рамках требований ряда международных организаций, в том числе в области их качества и стандартизации.

Современная политика ФТС России направлена на формирование таможенной системы в качестве гибкого высокоэффективного инструмента для регулирования внешнеторговой деятельности России. Основопологающим вектором развития таможенной системы, который направлен на модернизацию уже существующих, а также создание нового типа организационно-экономических и технологических инструментов качественной и эффективной реализации политики государства в разрезе развития экономики и внешнеторговой деятельности, является дополнение таможенного администрирования и регулирования внешнеэкономической деятельности оказанием таможенных услуг. В результате, деятельность таможенных органов приобретает иной вид, и, можно отметить, что такого рода модернизация влечет за собой введение понятия «сервисная таможня».

Под сервисной таможней следует понимать такое государственное учреждение, которое будет ориентировано на предоставление качественных таможенных услуг не только участникам внешнеэкономической деятельности, но и государству. Кроме того, главной целью будет являться эффективное содействие внешнеторговой деятельности, которое приводит к ускорению, а также упрощению совершения таможенных процедур.

Значительный рост роли таможенных услуг и сервисного обслуживания участников внешнеэкономической деятельности обусловлено следующими устойчивыми объективными тенденциями в таможенном деле:

1. Увеличение степени сложности (наукоемкое и высокотехнологичное), перемещаемых через таможенные границы товаров, внешнеторговых поставок и, вследствие этого, появление дополнительных требований к квалификации таможенных служащих, таможенных посредников к качеству подготовки внешнеторговых документов, услугам по таможенному оформлению и организации инфраструктуры околотаможенной деятельности;

2. Быстрое изменение нормативно-правовой базы, вызванное динамикой внешней и внутренних сред, которое приводит к необходимости адекватной адаптации к новым условиям ведения внешнеторговой деятельности;

3. Повышение требований к качеству внешнеторговых, в том числе таможенных услуг вследствие изменения ситуации в отношениях между таможней и участниками ВЭД;

4. Увеличение значения электронных услуг на базе информационных технологий.

В соответствии со Стратегией развития таможенной службы Российской Федерации до 2020 года усиление кадрового потенциала и создание профессионального кадрового состава таможенных органов – это основа обеспечения предоставления качественных государственных услуг.

Следует отметить, что таможенные услуги являются услугами, которые осуществляются, непосредственно контактируя с людьми, – высококвалифицированными специалистами.

Считается, что качественная деятельность персонала является одним из важнейших факторов, которые формируют качество таможенных услуг.

Очевидно, что качество труда должностных лиц, а если быть точным, его профессиональная компетентность, опыт практической деятельности, качества темперамента и характера, материальная и моральная заинтересованность в конечных результатах труда, доброжелательность, коммуникабельность, вежливость, тактичность – все это важнейшие из факторов, которые оказывают на качество таможенных услуг значительное влияние.

Прежде всего, на наш взгляд, должностные лица таможенных органов, которые оказывают услуги участникам внешнеэкономической деятельности, должны постоянно работать над повышением качества своего труда:

1. Отрабатывать процедуры общения с участниками внешнеэкономической деятельности, а также внутренние процессы таможенных органов и постоянно их рационализировать;

2. На постоянной основе модернизировать технологию таможенных процессов и систему управления их качеством;

3. Систематически повышать компетентность должностных лиц таможенных органов;

4. Отрабатывать и систематически модернизировать внутренний мотивационный механизм с целью воспитания добросовестного интереса таможенников к обеспечению качества своего труда;

5. Отрабатывать механизм систематической внутренней проверки качества таможенных процессов для того, чтобы постоянно улучшать процедуры работы с участниками внешнеэкономической деятельности и системы управления таможенным органом.

Необходимо отметить, что все рассматриваемые проблемы, несмотря на их особую актуальность и существенную значимость в научном плане, разработаны и исследованы недостаточно.

Не в полной мере сложилась система понятий, которая определяет и объединяет механизмы, процедуры и средства содействия участникам ВЭД, систему таможенных услуг, условия и эффективность воздействия такой системы на сферу внешнеторговой деятельности и многие другие вопросы. Отсутствует в явном виде постановка и разработка таких проблем. Не определены теоретико-методологические, отсутствуют адаптированные инструментальные средства для их решения.

С целью формирования результативной сбалансированной таможенной системы и эффективного продвижения ее на рынке таможенных услуг необходимо:

1. Определить конкурентное состояние таможенных услуг (как в секторе государственных, так и в секторе частных услуг);
2. Определить внутренние сильные и слабые стороны существующей таможенной системы, а также имеющиеся внешние возможности и угрозы в процессе реализации идеологии содействия бизнесу таможенными методами;
3. Разработать стратегию создания и продвижения таможенных услуг как логически последовательную и интегрированную схему принятия решений; модернизировать таможенную систему в контексте новой идеологии с учетом ее развития в условиях происходящих стратегических изменений;
4. Развивать логически стройную, дифференцированную по организационным уровням подсистему управления таможенными услугами – систему маркетинга в сфере таможенных услуг;
5. Определить критерии и способы оценки социальных, социально-экономических и экономических выгод от развития таможенной системы как системы услуг.

В стратегической перспективе конечным желаемым результатом создания, функционирования и развития системы таможенных услуг является эффективное согласование всей таможенной деятельности с законами существования и развития рынка, естественно, без снижения качества таможенного контроля. Очевидно, что в достижении поставленной цели заинтересовано государство, участники внешнеэкономической деятельности и сами таможенники.

В связи с интеграцией России в мировое хозяйство, вступлением России во Всемирную торговую организацию и процессом интегрирования страны в международные таможенные организации (WCO, ЕврАзЭС и др.) весьма актуальным становится рассмотрение и изучение зарубежного опыта по проблемам качественного предоставления услуг в таможенной сфере.

Одной из важных особенностей формирования института таможенных услуг в ЕС является применение так называемой предотгрузочной инспекции (ПОИ) с помощью ряда европейских компаний. В соответствии с положением Международной федерации инспекционных агентств – IFIA (МФИА) ПОИ должна быть услугой особого значения, как для пользователей-правительств, так и для клиентов – торговых организаций. Компании ПОИ имеют контракт или полномочия, выданные Правительством-пользователем на выполнение таможенных услуг, которые основаны на:

1. Соглашении ВТО о предотгрузочной инспекции и последующих рекомендациях к нему;

2. Соглашении ВТО о таможенной оценке. Главное различие между этими соглашениями состоит в том, что Соглашение ВТО о предотгрузочной инспекции (PSI) является обязывающим только для членов ВТО, в то время как Кодекс практики МФИА охватывает все операции PSI, выполняемые во всех странах.

Все услуги можно условно разделить по следующей классификации:

1. Обычные услуги (в т.ч. услуги для оформления различных таможенных документов по экспорту-импорту; транспортировка товаров и услуг че-

рез таможенную границу, включая оформление таможенных документов; услуги для перемещения товаров через таможенную границу, расчеты таможенных платежей и т.д.);

2. Добавленные услуги (услуги по упрощенному и ускоренному прохождению товаров через таможенную границу, включая оформление таможенных документов; услуги по оформлению лицензий по экспорту-импорту; оформление документов по импортному санитарному контролю; услуги по авансированию за закупки и по ускоренной оплате платежей; страхование на полный транспортный маршрут; услуги для заказа транспортных средств, в том числе для физических лиц; оформление отдельных справок и т.д.);

3. Транспортные экспортно-импортные услуги (услуги морского, речного, наземного, воздушного транспорта).

Исследование данного вопроса в государствах – участниках СНГ дают основание констатировать факт наличия в основном идентичного применения внешнеторгового и таможенного законодательства в сфере предоставления таможенных услуг. Наряду с этим, необходимо отметить ряд общих проблем и особенностей в развитии таможенных услуг и сервиса в государствах – участниках СНГ. Одной из таких проблем стран СНГ, требующих разрешения, является разработка методики расчета стоимости таможенных услуг за таможенное оформление, сопровождение и хранение товаров и т.д. Каждая страна решает эту проблему в зависимости от скорости и этапа вхождения этих стран в ВТО, а также реальных трудозатрат.

Обобщая результаты исследования опыта зарубежных стран в области предоставления таможенных услуг можно отметить, что их развитие по временному параметру варьируется и имеет многоуровневый качественный характер, который полностью зависит от состояния экономики и объемов международной торговли товаров и услуг, а также от национальных особенностей и традиций.

В современных условиях существенно увеличивается значение маркетинга в эффективности таможенного администрирования, а также в

решении проблем развития таможенных органов России. Знание основ маркетинга и участие в реализации маркетинговых программ в ближайшем будущем обязаны входить в круг основных обязанностей руководителей всех уровней управления таможенными органами. Каждый руководитель должен вносить свой вклад в формирование, развитие и обеспечение качества таможенных услуг, которые эффективно удовлетворяют реальные и потенциальные потребности государства и участников внешнеэкономической деятельности.

В целом речь идет о таможенных услугах, о сфере или рынке таможенных услуг, о проблеме содействия участникам внешнеэкономической деятельности, о маркетинге как современной методологии управления таможенными услугами. Необходимо определить условия применения теории маркетинга и адаптировать некоторые ее положения к сфере таможенных услуг. Предоставление государственных услуг в процессе таможенного администрирования должно основываться на нормах и принципах международных таможенных конвенций и соглашений, на международных стандартах качества, а также на вовлечении участников внешнеэкономической деятельности в процесс подготовки законодательных и нормативных правовых актов.

Таким образом, для того чтобы оптимизировать работу таможенных органов в разрезе эффективного управления качеством таможенных услуг, необходимо обратить внимание на следующие направления совершенствования:

1. Требуется развивать новые или модернизировать используемые в настоящее время технологии. В частности, развивать международную информационную систему, в которой соответствующие органы обмениваются сведениями, необходимыми для таможенных органов Российской Федерации и компетентных органов иностранных государств. В Единой автоматизированной информационной системы ФТС России развивать автоматизированную информационную систему «Мониторинг

государственных таможенных услуг». С учетом реализации этапов Федеральной целевой программы «Электронная Россия» для проведения опросов участников внешнеэкономической деятельности в рамках мониторинга в будущем рационально использовать интернет-канал с авторизованным доступом зарегистрированных участников внешнеэкономической деятельности, что позволит оптимизировать данный процесс с точки зрения затраты временных и материальных ресурсов на совершенствование государственных таможенных услуг.

2. На современном этапе с целью повышения качества предоставляемых таможенных услуг, можно отметить, что немаловажным направлением является учет мнения участников ВЭД, следовательно, необходимо развивать систему мониторинга. С этой целью нами предлагается использовать анкету, вопросы которой касаются качества предоставления государственной услуги по информированию об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела и консультированию по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов

3. Особое внимание необходимо уделить системному подходу к совершенствованию таможенных услуг, а также определить пути и способы реализации подобного подхода в дальнейшем. Важно развивать маркетинговый инструментарий повышения качества таможенных услуг, а также методы маркетингового исследования. Учитывая начальный этап разработки проблемы, представляется важным развитие данных инструментов для повышения эффективности деятельности таможенных органов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таможенные услуги являются неотъемлемой частью важной сферы услуг, которая обслуживает внешнеторговую деятельность экспортеров и импортеров. Помимо этого, таможенные органы предоставляют услуги не только субъектам внешнеэкономической деятельности на определенном этапе внешнеторговой сделки, но и государству, выполняя тем самым непосредственно функцию по регулированию, а также возможности защиты экономики, здоровья населения и охраны окружающей среды

Таможенные услуги, в сущности, представляют собой комплекс действий и мер в области таможенного дела, который направлен на реализацию государственных функций, а также на удовлетворение потребностей участников ВЭД.

Предоставление таможенных услуг на современном этапе развития таможенной службы осуществляется в условиях увеличения внешнеторгового оборота, сокращения штатной численности таможенных органов, уменьшения допустимого (предельного) времени на совершение таможенных операций и проведение таможенного контроля.

Необходимо отметить, что, в сущности, таможенная деятельность представляет собой своеобразную государственную услугу участникам ВЭД. Как и любой другой вид деятельности, таможенная услуга должна соответствовать определенным критериям качества. Критерии качества таможенной деятельности в соответствии с ее видом должны определяться заказчиком и потребителем, т.е. Правительством Российской Федерации или от его имени ФТС России и участниками ВЭД, или от их имени объединениями предпринимателей. Таможенные процессы, осуществляющиеся в различных таможенных органах, являются продуктом труда персонала таможенных органов и в этом смысле имеют определенные показатели качества, в том числе: уровень соблюдения таможенного законодательства, надежность таможенного контроля, оперативность и

полнота выполнения таможенных функций, объективность и конфиденциальность, наличие ошибок в работе, претензий и жалоб участников ВЭД, гарантированность защиты от вывоза запрещенных к экспорту товаров и гарантированность защиты от запрещенных к ввозу вредных, опасных и некачественных товаров и др.

Другими словами, некачественное выполнение таможенных функций и оказание таможенных услуг, которые в совокупности характеризуют уровень качества таможенной деятельности, приводит к серьезным негативным последствиям не только для участников ВЭД, но и для всего государства, таким как потери от простоев, помехи в переходе на более рациональные методы организации производства, рост рисков в коммерческой деятельности, потеря репутации таможенной системы, риски снижения объемов таможенных платежей, а также пропуск на таможенную территорию Российской Федерации контрабандных, вредных, опасных и некачественных товаров и услуг, снижение уровня экономической и экологической безопасности страны, ухудшение здоровья нации.

Следовательно, для того, чтобы обеспечить соблюдение современных требований к таможенному администрированию и качеству оказания услуг таможенными органами, необходимо использовать хорошо зарекомендовавшие себя методы управления качеством.

Помимо этого, основная деятельность таможенных органов связана с совершением таможенных операций и осуществлением таможенного контроля, которые направлены на принятие решения о выпуске товаров в соответствии с заявленной таможенной процедурой. Исходя из этого, под основной таможенной услугой можно понимать совершение таможенных операций и проведение таможенного контроля, несмотря на то, что данная услуга не является регламентированной (т.е. закрепленной в административном регламенте).

В настоящее время Белгородская таможня является одной из крупнейших таможен Центрального региона России. В зоне деятельности

таможни граница с Украиной проходит через три области: Харьковскую, Сумскую и Луганскую. В состав таможни входят 11 таможенных постов, 8 автомобильных, 4 из которых являются многосторонними, 7 железнодорожных пунктов пропуска и один воздушный пункт пропуска – аэропорт международного значения Белгород. Согласно информационному portalу государственных услуг Белгородская таможня первоначально оказывает услугу информирования об актах таможенного законодательства Евразийского экономического союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела и консультирование по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов.

Исследование практики управления качеством таможенных услуг на Белгородском посту Белгородской таможни характеризуется, в первую очередь, анализом услуг, связанных с оформлением таможенных деклараций, где можно проследить динамику их объема.

За 2015 год было оформлено 23745 декларации на товары, из них 23745 штук (100%) с применением электронной формы декларирования (на вывоз оформлено 5060 штуки, на ввоз – 18685 штуки). В целом, сравнивая декларационный массив с 2013 и 2014 годами, можно отметить тот факт, что произошло снижение объемов декларирования по импорту, а по экспорту же ситуация обратная – мы можем наблюдать рост. Хотелось бы заметить, что Белгородский таможенный пост за исследуемый период времени является самым крупным таможенным постом Белгородской таможни в части декларационного массива.

В рамках управления качеством государственных таможенных услуг начальником таможни, заместителями начальника таможни также проводились приемы граждан в общественных приемных полномочного представителя Президента Российской Федерации в ЦФО. Сравнивая показатели первого полугодия за 2014 год и 2015 количество граждан,

принятых руководством таможни в отчетном периоде на личном приеме, уменьшилось с 46 до 4, т.е. в 11,5 раза. Значительное уменьшение количества обращений граждан является следствием политической ситуации, сложившейся на границе Российской Федерации с Украиной.

Для Белгородской таможни работа с обращениями граждан – это одна из важной составляющей обратной связи с гражданами и участниками ВЭД. Такого рода работа в таможенном органе ведется по нескольким направлениям – консультирование и информирование.

Правовой отдел таможенного органа осуществляет предоставление государственной услуги по информированию об актах таможенного законодательства и об иных правовых актах Российской Федерации в сфере таможенного дела и консультированию по вопросам таможенного дела, а также иным вопросам, входящие в компетенцию таможенных органов.

Однако, не смотря на заметное уменьшение количества обращений граждан в Белгородской таможне в 2015 году по сравнению с 2013 – 2014 гг. в таможне ежегодно проводится акция «На что жалуетесь», в ходе которой физические лица и участники ВЭД получают консультации о порядке обращения с жалобой на решения, действия (бездействия) таможенных органов в сфере таможенного дела в вышестоящий орган, а должностные лица таможенного органа всегда готовы провести консультирование с физическими и (или) юридическими лицами по вопросам таможенного дела.

Таким образом, в целях совершенствования и развития качества государственных таможенных услуг, предоставляемых таможенными органами и в частности Белгородской таможней, необходимо сконцентрироваться на следующих направлениях совершенствования:

- совершенствование информационных технологий: внедрение, применение и развитие;
- развитие инструментария мониторинга государственных таможенных услуг на правах составляющей части ЕАИС ФТС России;

– с целью повышения эффективности взаимодействия между таможенными органами разных стран необходимо совершенствовать международную информационную систему как часть развития информационных технологий;

– с целью повышения результативности управления качеством таможенных услуг важно развивать мониторинг учета мнений участников ВЭД. Как следствие были внесены корректировки в действующую анкету, которая представлена в дипломной работе;

– развитие маркетингового инструментария в процессе управления качеством таможенных услуг.