

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

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КАЧЕСТВА ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ (НА
ПРИМЕРЕ БЕЛГОРОДСКОГО ТАМОЖЕННОГО ПОСТА
БЕЛГОРОДСКОЙ ТАМОЖНИ)**

Дипломная работа
студента очной формы обучения, группы 05001304
специальности 38.05.02 Таможенное дело
Василенко Григория Владимировича

Научный руководитель
кандидат социологических наук,
доцент Быхтин О.В.

Рецензент
Начальник отдела таможенного
оформления и таможенного
контроля №1 Белгородского
таможенного поста
Андреева А.Б.

БЕЛГОРОД 2018

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1.	ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КАЧЕСТВА ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ	
	1.1. Сущность и содержание качества таможенных услуг	8
	1.2. Организационно-правовые основы обеспечения качества таможенных услуг	16
ГЛАВА 2.	ПРАКТИКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ НА БЕЛГОРОДСКОМ ТАМОЖЕННОМ ПОСТУ БЕЛГОРОДСКОЙ ТАМОЖНИ	25
	2.1. Анализ качества таможенных услуг на Белгородском таможенном посту Белгородской таможни	25
	2.2. Направления совершенствования качества таможенных услуг на таможенных постах Белгородской таможни	44
ЗАКЛЮЧЕНИЕ		63
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ		68

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы дипломного исследования. Возрастающее значение деятельности таможенных органов в обеспечении интересов экономической безопасности страны вызывает необходимость поиска путей ее постоянного улучшения.

На сегодняшний день базовой концепцией реализации управления качеством в современных условиях является системный подход, вытекающий из требований международных стандартов в области качества. Этот подход предполагает, что система управления качеством таможенных услуг должна быть интегрирована в общую систему управления таможенным органом и иметь целью удовлетворение потребностей участников внешнеэкономической деятельности (ВЭД). Кроме этого, управление качеством таможенных услуг должно опираться на соответствующие законы, закономерности управления, принципы, методы, в совокупности формирующие общую методологию управления. При этом не должна отрицаться важность учета требований международных стандартов по построению эффективных систем менеджмента качества (СМК) ИСО серии 9000.

Особую значимость данный вопрос приобретает в связи с созданием Евразийского экономического союза (ЕАЭС). Новые условия, повлекшие за собой необходимость принятия соответствующих мер не только со стороны таможенных органов, но и также со стороны различных предприятий, занимающихся в сфере таможенного дела.

Качество таможенных услуг проявляется в балансе интересов общества, государства и участников ВЭД, а также оценивается по степени соответствия требованиям участников процесса таможенного контроля товаров. Невысокие позиции России по показателям комфортного ведения международной торговли в рейтингах Всемирного Банка, общественное мнение о работе таможенных органов – всё это свидетельствует о

неприемлемом уровне качества таможенных услуг, в соответствии с чем можно сделать вывод, что баланс интересов государства и участников ВЭД достигнут не в полной мере. Возможность достижения такого баланса обеспечивается управлением качества таможенных услуг.

Важность обстоятельного и системного решения указанных вопросов для повышения качества таможенного обслуживания предопределила выбор темы дипломного исследования. Что и актуализирует тему нашего исследования.

Степень изученности темы. Проблемы повышения качества таможенного обслуживания многогранны и требуют всестороннего и системного изучения.

Отдельные теоретические и практические вопросы осуществления внешнеэкономической деятельности и таможенного дела рассмотрены в трудах ученых: А.А. Демичев, А.С. Логинова, И.Н. Платонова, Н.Д. Эриашвили¹.

Проблемы эффективности государственных услуг и деятельности государственных организаций исследовались И.Н. Барциц, С.А. Васильевым, Е.С. Грачевой, О.В. Гречкиной, В.С. Карпичевым, Е.А. Литвинцевой².

Вопросы управления таможенными услугами освещались в работах таких ученых как: П.Н. Афонина, С.В. Барамзина, Ю.Е. Гупановой, А.А. Кожарина, А.О. Костиной³.

¹ Демичев А.А., Логинова А.С. Основы таможенного дела : монография. СПб., 2014; Платонова И.Н. Международные экономические отношения России : монография. М., 2017; Эриашвили Н.Д. Таможенное дело : монография. М., 2012.

² Барциц И.Н. Понятие «публичная услуга» в контексте Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и вне его // Государство и право. 2013. № 10; Васильев С.А., Грачева Е.С. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве Российской Федерации : монография. М., 2016; Гречкина О.В. Государственные таможенные услуги: понятия, базовые характеристики, виды // Общественные науки. Право. 2016. № 3; Карпичев В.С., Литвинцева Е.А. Администрирование государственных услуг : монография. М., 2016.

³ 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 : монография.

Несмотря на значительный интерес ученых к этой проблеме, они не нашли достаточно четкого и полного отражения таких важных для теории и практической деятельности вопросов, как методические положения оценки качества таможенных услуг, мотивационный механизм обеспечения качества труда, систематизация таможенных услуг, взаимоотношения предприятий, которые осуществляют деятельность в сфере таможенного дела с таможенными органами и участниками внешнеэкономической деятельности.

Помимо этого, существующие особенности организационных условий, способствующие повышению качества таможенных услуг, их реализация на практике, а также вопросы обеспечения качества таможенных услуг, в том числе посредством их стандартизации исполнения диктуют необходимость комплексного исследования качества таможенных услуг и поиска новых путей совершенствования данного вида деятельности.

Проблема дипломного исследования заключается в противоречии между необходимостью совершенствования качества таможенных услуг и недостаточной разработанностью средств для решения такой задачи на региональном уровне.

Объектом дипломного исследования является качество услуг, предоставляемые таможенными органами.

Предметом дипломного исследования является механизм управления качеством таможенных услуг.

Целью дипломного исследования является разработка практических рекомендаций по повышению качества таможенных услуг на Белгородском таможенном посту Белгородской таможни.

Задачи дипломного исследования:

- 1) изучить сущность и содержание качества таможенных услуг;

М., 2012; Гупанова Ю.Е. Научно-методические рекомендации по управлению качеством таможенных услуг : научно-методич. пособие. М., 2012; Кожарин А.А. Показатели качества таможенных услуг // Вестник Саратовской государственной юридической академии. 2016. № 109; Костина А.О. Совершенствование управления нагрузкой должностных лиц таможенных постов в интересах повышения качества таможенных услуг : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05. М., 2014.

- 2) рассмотреть организационно-правовые основы обеспечения качества таможенных услуг;
- 3) провести анализ качества таможенных услуг на Белгородском таможенном посту Белгородской таможни;
- 4) определить направления совершенствования качества таможенных услуг на таможенных постах Белгородской таможни.

Теоретико-методологическую основу исследования послужили труды известных российских и зарубежных ученых, специалистов в области организации труда и качеством таможенных услуг, таких как: Л.А. Жигун и А.Я. Черныш¹, которые позволяют рассмотреть управление качеством предоставляемых таможенных услуг как систему, которая изменяется в результате взаимодействия отдельных элементов с внешней средой.

Помимо этого, важную роль в процессе исследования играют методы: логический метод теоретического исследования, сравнительный анализ, синтез и наблюдения, метод моделирования и методы обобщения и описания полученных данных.

Эмпирической базой исследования послужили: Договор о Евразийском экономическом союзе, Таможенный Кодекс Евразийского экономического союза, Федеральный закон № 311-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации», Международные стандарты таможенного регулирования, а также статистические отчеты и аналитические материалы Белгородской таможни (ежеквартальные и годовые отчеты)².

¹ Жигун Л.А. Выявление факторов, определяющих качество управления государственными таможенными услугами // Вестник Российской таможенной академии. 2013. № 3; Черныш А.Я. Исследование проблемных вопросов управления качеством таможенных услуг : монография. М., 2012.

² 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»; Таможенный кодекс Евразийского экономического союза: приложение N 1 к Договору о Таможенном кодексе Евразийского экономического союза от от 11 апреля 2017 года // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; О таможенном регулировании в Российской Федерации : федер. закон от 27 ноября 2010 г. № 311-ФЗ // Российская газета. – 2010. – № 269. – 29 ноября; Международная конвенция об упрощении и гармонизации таможенных процедур от 18 мая 1973 г. в редакции Протокола о внесении изменений в

Научно-практическая значимость исследования заключается в том, что результаты дипломного исследования конкретизируют общетеоретические представления о качестве таможенных услуг, его особенностях, дополняют и классифицируют имеющиеся научные взгляды по вопросам установления признаков, характеризующие как государственные услуги в целом, так и таможенные услуги.

Практическая значимость исследования состоит в разработке и обосновании рекомендаций по совершенствованию качества таможенных услуг.

Структура дипломного исследования состоит из введения, двух глав, заключения, списка источников и литературы.

Международную конвенцию об упрощении и гармонизации таможенных процедур от 26 июня 1999 г. // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Аналитическая справка о работе с обращениями граждан в Белгородской таможне // Официальный сайт ФТС России. Центральное таможенное управление. URL: http://ctu.customs.ru/index.php?option=com_content&view=category&id=1t (дата обращения: 15.04.2018).

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КАЧЕСТВА ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ

1.1. Сущность и содержание качества таможенных услуг

На сегодняшний день почти любая таможенная услуга для участника внешнеэкономической деятельности (ВЭД) в итоге направлена на сокращение времени таможенного контроля его товаров. И для того, чтобы оказать такого рода услуги надо выполнить таможенные процедуры и операции. Как известно, все таможенные процедуры по своей сущности обладают некоторыми признаками процесса, а именно начало, продолжение и окончание.

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

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.

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.

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».

² Макрусов В.В., Сафронов А.В. Государственные таможенные услуги : монография. М., 2012. С. 87.

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 внешнеэкономической сделки, но и государству, выполняя функцию по регулированию, а также возможности защиты экономики, здоровья населения и охраны окружающей среды¹.

Можно выделить основных участников рынка таможенных услуг, которые представлены на рисунке 1.

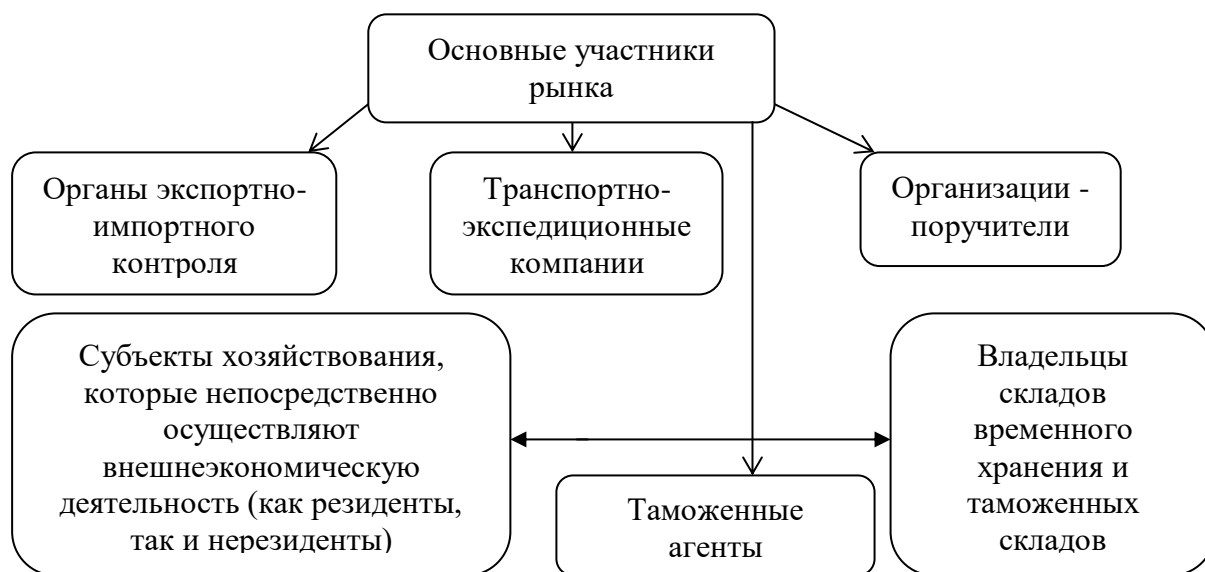


Рис. 1. Основные участники рынка таможенных услуг

Отсюда следует, что сущность государственной услуги проявляется в процессе инструментального воздействия на материально-вещественный предмет участника ВЭД или же на его товар в процессе осуществления определенных таможенных процедур и операций. Такую услугу можно охарактеризовать как результат данного воздействия, а также с учетом введенных определений таможенная услуга будет являться пользой для участника внешнеэкономической деятельности, потому как сокращает его потери и временные (непосредственно) и финансовые (опосредованно).

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.

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

Три основных сегмента системы таможенного обслуживания, к которым относятся:

- 1) государственные таможенные услуги, предоставляемые в рамках процесса таможенного администрирования;
- 2) услуги, сопутствующие процессу таможенной очистки, предоставляемые таможенными органами и оплачиваемые участниками ВЭД в виде таможенных сборов;
- 3) таможенные услуги коммерческого характера, предоставляемые субъектами «околотаможенного» рынка обслуживания.

При этом между выделенными сегментами системы таможенного обслуживания прослеживается определенная взаимосвязь и противоречие: таможенные услуги коммерческого характера, предоставляемые «околотаможенными» структурами, способствуют повышению качества и совершенствованию государственных услуг, но при этом находятся в отношениях некоторой конкуренции с сегментом услуг, предоставляемых таможенными органами, сопутствующих процессу таможенной очистки (хранение товара на таможенных складах и складах временного хранения, принадлежащих таможенным органам, таможенное сопровождение и др.).

Дальнейшее развитие процесса аутсорсинга в таможенном деле будет способствовать расширению рынка «околотаможенных» услуг, что должно содействовать повышению эффективности выполнения функций, возложенных на таможенные органы, и развитию внешнеторговых связей страны.

Таможенные органы, осуществляя свою деятельность, имеют цель – это создания данных условий для эффективного развития и обеспечения экономической безопасности всех государств – членов ЕАЭС. При этом возможность достижения этой цели, в решающей степени, определяется качеством таможенных услуг и, в первую же очередь – качеством таможенного контроля.

Качество таможенных услуг – это «совокупность характеристик таможенных услуг, определяющая их возможность и способность удовлетворять потребности участников внешнеэкономической деятельности, при продвижении по цепи товаров от продавца к покупателю в соответствии с требованиями таких государств»¹.

Эффективное оказание таможенных услуг проявляется, в первую очередь, в балансе интересов общества, государства и участников ВЭД и оценивается оно по степени соответствия выдвинутым требованиям субъектов процесса таможенного контроля. Управление таможенными услугами и есть возможность получения конечного желаемого положительного результата при регулировании и контроле данного баланса.

Для более успешного освоения в таможенной сфере основ, а также теоретических аспектов по управлению качеством таможенных услуг, важна и необходима достаточно большая работа по профессиональной подготовке должностных лиц таможенных органов, а также формированию определенных условий для его активизации, а самое важное – это личная заинтересованность не только высшего руководства таможенной службы и руководства таможенных органов в этом вопросе, но и самих служащих, их понимание значения проблемы качества результатов деятельности таможенных органов.

Разрешением такого вопроса, в значительной мере, может выступать, в первоочередном порядке, введение стандартов качества таможенной

¹ Ершов А.Д. Таможенные услуги в международной цепи поставки товаров : монография. М., 2013. С. 156.

деятельности, соответствующие современным международным требованиям, а также введение механизма ответственности руководящего состава за их обеспечением.

Также опираясь на изучение соответствующей литературы, возможно сформулировать некоторые факторы, оказывающие существенное влияние на качество государственных услуг, предоставляемые таможенными органами:

- 1) «непосредственно качество труда должностных лиц таможенных органов и лиц, осуществляющих деятельность в сфере таможенного дела;
- 2) качество нормативного обеспечения деятельности таможенных органов и лиц, которые осуществляют деятельность в области таможенного дела;
- 3) качество материально-технического и информационно-программного обеспечения деятельности таможенных органов и лиц, которые осуществляют деятельность в области таможенного дела;
- 4) качество информационного обеспечения участников ВЭД»¹.

При этом система таможенных отношений в большей степени тяготеет к международным стандартам, а также правилам и процедурам, разработанные и рекомендованные международными организациями. Однако любая международная операция предоставляет огромные возможности для использования разного рода нововведений.

В связи с чем, возможно творчески подходить к имеющимся стандартам, постоянно вносить изменения и уточнения. Это же зависит от личности каждого специалиста таможенной службы, а также принципов и управленческих подходов в организациях, которые осуществляют таможенные услуги, и многообразия инструментов, используемых при осуществлении всего комплекса таможенных услуг².

¹ Черныш А.Я. Исследование проблемных вопросов управления качеством таможенных услуг. М., 2012. С.140.

² Ермилов И.С. Управление качеством таможенных услуг в современных условиях // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. 2013. №2. С. 79.

Кроме этого, результативность деятельности таможенных органов надо оценивать конкретным набором показателей, где каждый должен отражать эффективность исполнения определенных задач или же одной из целевых функций.

Другими 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 эффективности¹.

Необходимо отметить, что отечественными исследователями выделяются следующие основные критерии оценки качества оказания таможенных услуг:

1. «Профессионализм специалистов по таможенному оформлению.
2. Время затраченное на осуществление полного пакета услуг.
3. Уровень информационного обеспечения.
4. Уровень взаимодействия между таможенными органами, предприятиями таможенной инфраструктуры и другими государственными органами, участвующими в процессе оформления и контроля перевозимого через границу груза.
5. Эффективность таможенного контроля (электронное декларирование, предварительное электронное информирование.

¹ Михеева Н.М., Плотников В.А. Внедрение системы менеджмента качества в деятельность таможенных органов // Материалы межвузовской научно-практической конференции. 2015. С. 71.

6. Формирование базы добросовестных участников ВЭД для использования упрощенной схемы таможенного контроля, пост контроль, система управления рисками и др.).

7. Уровень культуры специалистов при работе с клиентами»¹.

Качество услуг может сильно изменяться в зависимости от того, кто, когда и как её предоставляет, поскольку процесс производства и потребления услуги связан с участием людей. Такое качество услуги трудно поддается контролю. Качество услуг, предоставляемых разными или даже одним специалистом варьируется в зависимости от его физической формы и настроения во время общения с каждым потребителем услуги. Организации, предоставляющие таможенные услуги, предпринимают различные меры по контролю качества: тщательный отбор и обучение кадров, повышение мотивации служащих путем применения стимулов, непосредственно связанных с качеством предоставляемых услуг (например премий, зависящих от отзывов потребителей), введение детально описанных, стандартизированных рабочих процедур. Непосредственный контакт сотрудников с потребителем также позволяет повысить степень ответственности служащих за качество предоставляемых услуг. Поставщики услуг должны постоянно следить за степенью удовлетворенности клиентов с помощью опросов и систем жалоб и предложений.

Спрос на таможенные услуги формируют следующие причины:

- 1) выбор и получение права на использование таможенной процедуры или кода;
- 2) ТН ВЭД требует высокой квалификации и знаний;
- 3) соблюдение самой процедуры, как и защита полученного права, требуют;
- 4) высокого профессионализма сотрудников;

¹ Гончаров С.В. Совершенствование системы управления и качества услуг таможенного представителя в международной торговле // Проблемы современной экономики. 2013. № 47. С. 172.

5) сбор необходимых для таможи разрешений, согласований, справок и сертификатов представляет собой сложный процесс.

Другими словами, процесс предоставления таможенных услуг можно сравнить с производством, а таможенного инспектора на таможенном посту, осуществляющего таможенные операции, – со «сборщиком» окончательной продукции – таможенной услуги, который ограничен временем. Задача всех вышестоящих таможенных органов (таможни, регионального таможенного управления, Федеральной таможенной службы) состоит в обеспечении таможенному инспектору нормальных условий работы, чтобы его продукция – таможенная услуга – была качественной и выходила в срок.

Таким образом, работа таможенной системы в идеале должна строиться на принципах производственного конвейера, когда все ее уровни и подразделения работают в целях создания условий принятия оптимального решения таможенным инспектором, осуществляющим таможенные операции и таможенный контроль.

1.2. Организационно-правовые основы обеспечения качества таможенных услуг

Исследуя методологию управления качеством таможенных услуг существуют различные мнения. Одно из мнений состоит в том, что под методологией управления качеством понимается совокупность общих принципов, методов и организации управления, которые формируются на основе познания и использования экономических законов, закономерностей и исследования факторов, влияющих на качество конечного продукта. Однако это определение было бы неполным, если бы в нем не были учтены законы управления, которые во многом определяют функционирование системы управления качеством таможенных услуг.

С учетом этого дополнения под методологией управления качеством таможенных услуг предлагается понимать систему принципов и методов управления, сформированных на основе законов управления, экономических

законов, закономерностей с учетом факторов, влияющих на качество таможенных услуг. Причем необходимо учитывать, что методы разрабатываются на основе соответствующих принципов, а закономерности выявляются с учетом соответствующих тенденций развития управления и экономики. Структурно методологию управления качеством таможенных услуг можно представить в виде схемы, приведенной на рисунке 2.

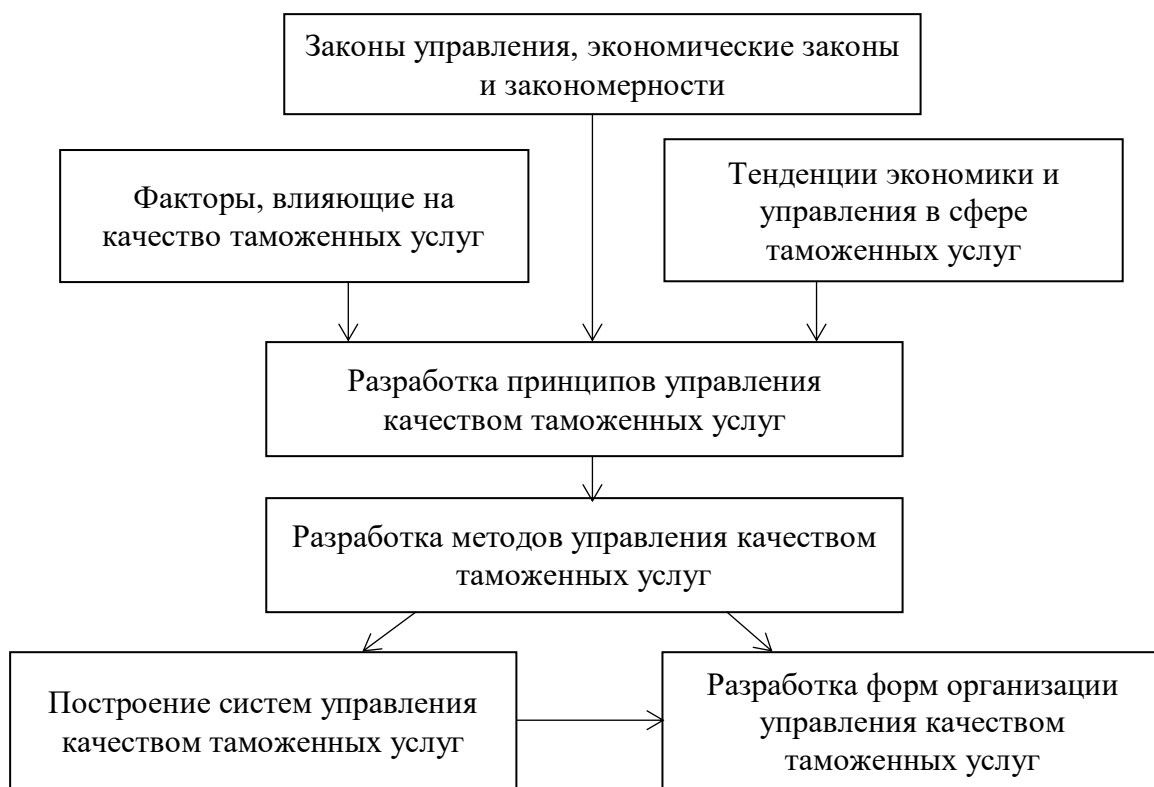


Рис. 2. Методология управления качеством таможенных услуг

Из представленной схемы видно, что конечная цель в управлении качеством в таможенных органах – построение и внедрение системы управления качеством таможенных услуг – должна быть реализована на основе разработки соответствующей ей методологии управления качеством таможенных услуг. Это позволит адаптировать внедряемую систему к особенностям таможенного органа как экономического субъекта и сфере его деятельности, а также обеспечить необходимую основу для функционирования данной системы.

Рассмотрим наиболее важные аспекты формирования методологии управления качеством таможенных услуг. Как показали исследования, управление качеством является одной из важнейших функций и подсистем управления таможенными органами. Поэтому построение и функционирование системы управления качеством таможенных услуг должно опираться как на законы и закономерности управления, так и на экономические законы и закономерности¹.

К числу основных законов управления, которые необходимо учитывать в формируемой методологии управления качеством таможенных услуг, целесообразно отнести следующие:

1. Закон единства и целостности системы управления, заключающийся в том, что система управления должна обладать организационным и функциональным единством.

2. Закон сохранения пропорциональности и оптимальной соотносительности всех элементов системы управления – суть закона состоит в соответствии сферы управления требованиям характера деятельности.

3. Закон зависимости эффективности решения и задач управления от объема использования информации, т.к. для решения каждой задачи управления органам управления требуется определенный объем информации.

4. Закон соответствия потребного и располагаемого времени при решении задач управления – отражает одно из важных требований к управлению – его оперативность.

5. Закон единства и соподчиненности критериев эффективности, используемых в процессе управления².

При формировании методологии управления качеством таможенных услуг важно учитывать действие экономических законов, в целом регулирующих функциональную деятельность таможенных органов в

¹ Гупанова Ю.Е. Методология управления качеством таможенных услуг как основа совершенствования деятельности таможенных органов // Экономика и экономические науки. 2014. № 338. С. 680.

² Черныш А.Я. Исследование проблемных вопросов управления качеством таможенных услуг : монография. М., 2012. М., С. 79.

современных условиях. Это прежде всего законы экономического роста, стоимости, общего макроэкономического равновесия, возрастающих временных издержек и др. Они во многом должны определять содержание закономерностей, принципов и методов управления качеством таможенных услуг как важнейшего фактора повышения эффективности работы таможенных органов, а также являться необходимыми условиями реализации целей их деятельности.

Обозначая экономические законы как основу для построения системы управления качеством таможенных услуг, важно также учитывать и выявлять факторы и закономерности, определяющие качество таможенных услуг, с помощью которых отражается специфика деятельности таможенных органов и выявляется структура и основные элементы названных систем.

В экономической науке принято считать, что экономические законы, присущие определенной общественно-экономической формации, в основе которой лежит прежде всего способ производства и распределения материальных благ, не обладают всеобщностью, так как отчасти обуславливаются субъективной волей людей. Поэтому экономические законы, выявляющие только самые общие, типичные свойства и признаки процессов производства, распределения, обмена и потребления, следует считать скорее всего закономерностями. Можно выделить такие экономические законы, как закон спроса, предложения, экономического равновесия, конкуренции, убывающей доходности, возрастающих предельных издержек, эффективности производства и др.¹

Принимая во внимание тот факт, что качество таможенных услуг формируется на всех стадиях их жизненного цикла и зависит от большого количества факторов различного характера, заметим, что указанные факторы могут быть классифицированы разным образом, что демонстрируется отдельными авторами применительно к управлению качеством продукции.

¹ Афонин П.Н. Повышение качества таможенных услуг на таможенно-логистических терминалах // Российское предпринимательство. 2012. № 206. С. 140.

Критерием выделения указанных факторов являлись практика предоставления таможенных услуг и теоретические положения менеджмента услуг (по критерию управления каждым фактором производства на каждом этапе жизненного цикла услуги).

Основными закономерностями управления качеством, под которыми понимаются устойчивые, систематически повторяющиеся причинно-следственные связи между явлениями являются:

1. Закономерность характеризует взаимосвязь качества таможенных услуг с техническим оснащением таможенных органов и состоянием материально-технической базы. Качество таможенных услуг находится в прямой зависимости от данного фактора – чем выше технический уровень оснащения таможенного органа, тем выше качество оказываемых таможенных услуг.

2. Закономерность определяет зависимость качества таможенных услуг от уровня организации управления в таможенном органе и связанного с ним качества выполнения работ. В настоящее время данный фактор трудно переоценить, он играет столь же существенную роль, что и технический фактор. Чем лучше и эффективнее организован технологический процесс, обеспечена его бесперебойность, необходимые условия, тем выше будет качество выполнения работ, а, следовательно, и качество оказываемых таможенных услуг.

3. Закономерность устанавливает прямую зависимость уровня качества таможенных услуг от уровня квалификации кадров. Чем выше уровень квалификации кадров, тем более высокого уровня качества таможенной услуги можно достичь при прочих равных факторах.

4. Закономерность характеризует зависимость уровня качества таможенных услуг от контроля качества во всех направлениях – входной контроль информации, контроль хода технологического процесса оказания

таможенных услуг, контроль качества оказанной услуг. Чем выше частота и комплексность контроля, тем выше качество оказанной услуги¹.

Результаты анализа факторов, влияющих на качество таможенных услуг, а также выявленные закономерности управления им являются основой не только для определения путей устранения негативных тенденций и узких мест в управлении, но и для формулирования принципов управления качеством таможенных услуг.

При этом важно принимать во внимание действующие в сфере управления качеством и применимые к таможенной деятельности международные стандарты ИСО серии 9000, в основу которых положены следующие восемь принципов управления качеством:

- 1) ориентация на потребителя;
- 2) лидерство руководства;
- 3) вовлечение работников;
- 4) процессный подход;
- 5) системный подход к управлению;
- 6) постоянное улучшение;
- 7) принятие решений, основанное на фактах;
- 8) взаимовыгодные отношения с поставщиками².

Данные принципы являются универсальными для любых видов деятельности и отражают базовые концепции философии всеобщего качества. Они закладывают основу для эффективной системы управления качеством, создавая основные требования к ее устойчивому функционированию. В целом они ориентируют таможенные органы на выявление процессов для определения потребительских запросов и ожиданий, их трансформации во внутренние требования при участии всего персонала и лидирующей роли высшего руководства и измерение степени

¹ Старкова О.А. Управление качеством таможенных услуг на современном этапе // Вестник Российской таможенной академии. 2012. № 1. С. 73.

² Рожкова Ю.В. Управление качеством таможенной деятельности // Вестник Оренбургского государственного университета. 2013. № 8 (157). С. 56.

удовлетворения потребителей как важного критерия эффективности имеющейся системы управления качеством таможенных услуг.

При этом, несмотря на универсальность указанных принципов, они в большей степени носят практический характер и не могут быть единственными при формировании методологии управления качеством таможенных услуг. По мнению ряда ученых совокупность научно обоснованных принципов управления качеством представляется как единство общих, общесистемных и специальных принципов, где принципы, заложенные в стандартах ИСО серии 9000, относятся к последней категории, то есть к специальным принципам управления¹.

Помимо этого, наряду с общими принципами управления применительно к управлению качеством таможенных услуг целесообразно руководствоваться следующими общесистемными принципами управления качеством таможенных услуг:

1. Целенаправленность, которая реализуется в таможенных органах через формирование соответствующих подсистем для достижения поставленных целей.

2. Делимость, то есть выделение подсистем и элементов в рамках системы управления качеством таможенных услуг.

3. Иерархичность, предполагающая наличие как в таможенной системе, так и в таможенном органе многоуровневой системы управления и делегирование полномочий.

4. Комплексность, проявляющаяся во взаимосвязи всех подсистем, элементов, иерархических уровней и мероприятий, применяемых в таможенных органах при управлении качеством таможенных услуг.

5. Взаимосвязанность – принцип, вытекающий из предыдущего общесистемного принципа управления и реализуемый посредством

¹ Жигун Л.А. Выявление факторов, определяющих качество управления государственными таможенными услугами // Вестник Российской таможенной академии. 2013. № 3. С. 37.

формирования взаимосвязей систем управления качеством таможенных услуг со всеми другими системами таможенного органа.

6. Замкнутость общих функций управления качеством таможенных услуг, которая осуществляется через выполнение в системе, подсистемах и элементах полного управленческого цикла (прогнозирование – планирование – организация – контроль и т.д.).

7. Систематичность, то есть постоянное выполнение работ по управлению качеством таможенных услуг.

8. Преемственность – предполагает учет накопленного опыта при создании и совершенствовании системы управления качеством таможенных услуг.

9. Простота, необходимая для понимания каждым должностным лицом таможенного органа всего, что касается управления качеством таможенных услуг¹.

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

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

Во-первых, в широком смысле под таможенной услугой понимается общественно-экономическое благо в форме таможенной деятельности, а конкретно таможенного регулирования и контроля. Таможенная услуга в узком смысле – это содействие участникам ВТД в реализации экспортно-импортных операций, в том числе за счет таможенной инфраструктуры, таможенных посредников, таможенных представителей за рубежом.

¹ Элова Г.В. Место таможенных услуг в формате института государственных услуг и особенности их типологии // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. 2013. № 51. С. 15.

В свою очередь под качеством таможенных услуг рассматривается совокупность характеристик таможенных услуг, определяющих их способность удовлетворять потребность 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 таможенную границу).

Во-вторых, методология управления качеством таможенных услуг – система принципов и методов управления, сформированных на основе законов управления, экономических законов, закономерностей с учетом факторов, влияющих на качество таможенных услуг, включающая в себя: законы управления, экономические законы и закономерности; факторы, влияющие на качество таможенных услуг; тенденции экономики и управления в сфере таможенных услуг; разработка принципов управления качеством таможенных услуг; разработка методов управления качеством таможенных услуг; построение систем управления качеством таможенных услуг и разработка форм организации управления качеством таможенных услуг.

В-третьих, основными закономерностями управления качеством, под которыми понимаются устойчивые, систематически повторяющиеся причинно-следственные связи между явлениями являются: 1) закономерность, характеризующая взаимосвязь качества таможенных услуг с техническим оснащением таможенных органов и состоянием материально-технической базы, 2) закономерность, определяющая зависимость качества таможенных услуг от уровня организации управления в таможенном органе и связанного с ним качества выполнения работ, 3) закономерность, устанавливающая прямую зависимость уровня качества таможенных услуг от уровня квалификации кадров, 4) закономерность, характеризующая зависимость уровня качества таможенных услуг от контроля качества во всех направлениях.

ГЛАВА 2. ПРАКТИКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ НА БЕЛГОРОДСКОМ ТАМОЖЕННОМ ПОСТУ БЕЛГОРОДСКОЙ ТАМОЖНИ

2.1. Анализ качества 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 ЕАЭС, 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 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.

Белгородская таможня является одной из крупнейших в Центральном регионе России. Протяженность границы с Украиной в зоне деятельности составляет 540,9 км. С украинской стороны на данном промежутке границы функционируют три таможни: Харьковская, Сумская и Луганская.

Белгородской таможне непосредственно подчинено 11 таможенных постов и 3 отдела таможенного оформления и таможенного контроля с самостоятельным кодом в составе таможенных постов. В структуру таможни также входят 2 службы, 39 отделов и отделений, врачебный здравпункт и 4 отдельные должности. Околотаможенную инфраструктуру составляют 3 таможенно-логистических терминала (Грайворонский, Нехотеевский и Шебекинский), 24 склада временного хранения, 2 таможенных склада, 5 магазинов беспошлинной торговли.

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

¹ О создании таможенных органов: Приказ ГТК РФ 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: 04.05.2018).

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.

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.

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.

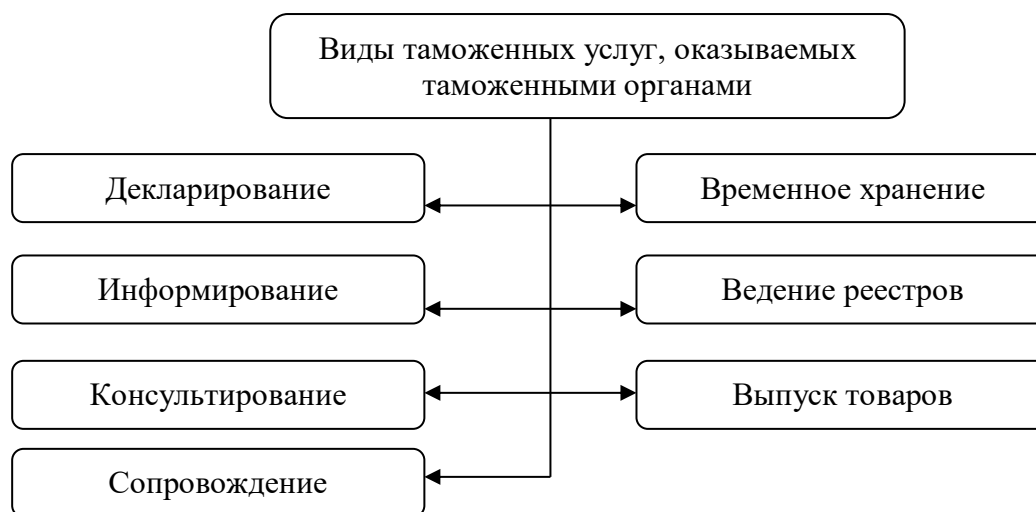


Рис. 3. Виды таможенных услуг со стороны таможенных органов

Исходя из проанализированной в первом разделе информации, предоставленной официальным сайтом государственных услуг, Белгородская таможня первоначально 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 вопросу.

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: 04.05.2018).

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 ЕАЭС, 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 статьями 112 Федерального закона № 311-ФЗ);

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

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

9. Несоответствие письменного (электронного) запроса лица о предоставлении консультации требованиям, установленным пунктом 76 Административного регламента»¹.

Основанием для предоставления информации об актах таможенного законодательства ЕАЭС, 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 Белгородской таможни. Направление запроса для предоставления информации об актах таможенного законодательства ЕАЭС, законодательства Российской Федерации о

¹ Консультации по таможенному законодательству URL: http://ctu.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=284&Itemid=317 (дата обращения: 04.05.2018).

таможенном деле возможно в форме электронного документооборота с использованием государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Информирование осуществляет должностное лицо правового подразделения Белгородской таможни, ответственное за информирование об актах таможенного законодательства ЕАЭС, 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 ЕАЭС, 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 ЕАЭС, законодательства 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

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».

подразделении таможни. С начала нового календарного года заводится новый Журнал¹.

Запросу о предоставлении информации об актах таможенного законодательства ЕАЭС, 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 ЕАЭС, 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 причинах отказа в ее предоставлении (подпись, число, реквизиты документа, подтверждающего полномочия лица, представляющего интересы

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».

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 таможи, которому подчиняется уполномоченное должностное лицо, обязан осуществлять контроль за достоверностью и своевременностью предоставляемой лицу информации об актах таможенного законодательства ЕАЭС, 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 таможи работа с обращениями граждан является важнейшей составляющей обратной связи с населением и участниками ВЭД региона. Эта работа в таможе ведется по нескольким направлениям. Одно из них – информирование и консультирование в сфере таможенного дела на безвозмездной основе. Согласно информации, размещенной на сайте таможи, а также статистическим данным по предоставлению данной государственной таможенной услуги, можно проанализировать результаты деятельности таможенных органов за период 2015 – 2017 гг.

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».

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

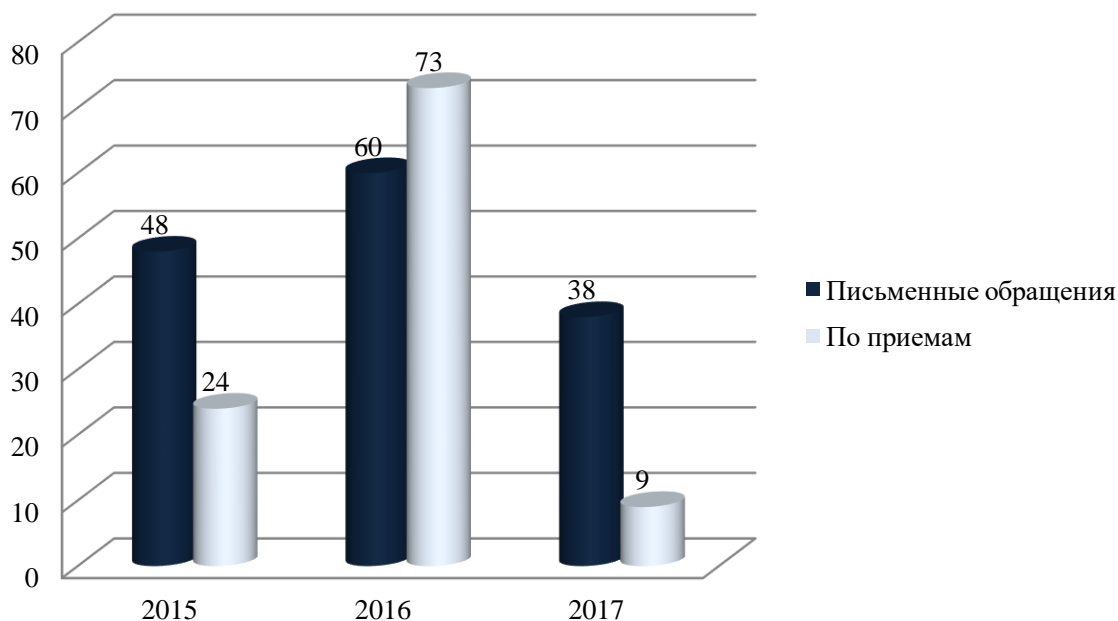


Рис. 4. Количество обращений граждан в Белгородскую таможню за 2015-2017гг.

За истекший период 2015 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 2015 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 таможи проводится большая работа по приему граждан. В 2015 году по личным вопросам принято около 700 человек. Большинство вопросов связано с трудоустройством и рассмотрением дел об административных правонарушениях.

Начальник Белгородской таможи помимо приема граждан по личным вопросам, проводит приемы жителей региона в Общественной приемной Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе. В 2015 году проведено 11 приемов в общественных приемных, открытых в районах области, на которых с вопросами обратились 24 человека¹.

За истекший период 2016 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 2015 годом количество граждан, принятых руководством таможи 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 таможи, заместителями начальника таможи также проводились приемы граждан в общественных приемных полномочного 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.

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=6282:2018-03-01-10-36-01&catid=175:info-o-rab-s-obr-bel-cat&Itemid=217 (дата обращения: 04.05.2018).

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 на доску 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 2017 года зарегистрированы 2 жалобы. По сравнению с первым полугодием 2016 года количество жалоб изменилось незначительно: с 1 до 2, а в сравнении с первым полугодием 2015 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 2016 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 2017 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.

ОТОиТК № 1: По всем таможенным процедурам перемещения товаров за 12 месяцев 2017 года оформлено 21 521 ДТ по которым было взыскано таможенных платежей на общую сумму более – 12 749,95 млн. руб. Из них по таможенной процедуре «ИМ» оформлено 16 020 ДТ, по таможенной процедуре «ЭК» оформлено 5 460 ДТ, в том числе оформлено 3 231 ДТ из стран дальнего зарубежья и с использованием предварительного декларирования 3075 ДТ. Все ДТ поданы и оформлены в электронной форме с использованием Интернет.

Объем товарооборота за отчетный период 2017 г. составил 2 494 076,44 т. по таможенной процедуре «ЭК» объем товарооборота составил 143 133,07 т., по таможенной процедуре «ИМ» объем товарооборота составил 2 350 942,50 т.

Стоимость товарооборота за 12 месяцев 2017 г. составила 65 832,81 млн. руб. По таможенной процедуре «ЭК» стоимость товарооборота составила 8 456,83 млн. руб., по таможенной процедуре «ИМ » стоимость товарооборота составила 57 489,92 млн. руб.

В сравнении с аналогичным периодом 2016 года сумма перечисленных денежных средств в федеральный бюджет увеличилась на 5,5 %, а также количество оформляемых деклараций на экспорт увеличилось на 4,7 %, и на импорт на 6,8 %.

ОТО и ТК №5:

Объем товарооборота за отчетный период 2017 г. составил 12 988 т.:

- по таможенной процедуре экспорта объем товарооборота составил 1 976 т.;

- по таможенной процедуре выпуска для внутреннего потребления объем товарооборота составил 11 012 т.

Стоимость товарооборота за 12 месяцев 2017 г. составила 2 240,27 млн. руб.:

- по таможенной процедуре экспорта стоимость товарооборота составила 117,57 млн. руб.;

- по таможенной процедуре выпуска для внутреннего потребления стоимость товарооборота составила 2 122,70 млн. руб.

В 2017 году наблюдается увеличение стоимости товарооборота по таможенной процедуре экспорта по сравнению с аналогичным периодом 2016 года в 2 раза.

За отчетный период ОТО и ТК № 5 поста оформлено 1 263 декларации на товары (ИМ40- 1091 ДТ, ЭК10-153ДТ, ИМ53-6ДТ, ЭК31-10ДТ, ЭК23-2ДТ, ИМ60-1ДТ).

По результатам таможенного контроля за 12 месяцев 2017 года было взыскано таможенных платежей на общую сумму 556,443 млн. рублей (2016 г.-845,009 млн. рублей).

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, Общероссийский классификатор валют (ОКВ)² и др. С Таможенной номенклатурой внешнеэкономической деятельности становится реальным достижение довольно полной унификации таможенной документации и

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: 13.05.2018).

² Там же.

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 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.

2.2. Направления совершенствования качества таможенных услуг на таможенных постах 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 внешнеторговой 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 внешнеторговой 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 таможенную 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 ЕАЭС, 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.

¹Стратегия развития таможенной службы Российской Федерации до 2020 года: распоряжение Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2012 г. № 2575-р //

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:

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

Официальный сайт ФТС России URL: http://www.customs.ru/index.php?id=17220&Itemid=2375&option=com_content&view=article (дата обращения 14.05.2018).

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

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 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.

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: 14.05.2018).

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.

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 ЕАЭС.

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

¹ Зачем нужна Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) URL: <http://www.tadviser.ru> (дата обращения: 13.05.2018).

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. Несмотря на то, что в Российской 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 – таможнях 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?».

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. основополагающим 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 таможенной 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, ЕАЭС 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 через 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 предоставлении 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 ЕАЭС, 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.

В целом, сравнивая декларационный массив с 2016 и 2017 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 2016 год и 2017 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 2017 году по сравнению с 2015 – 2016 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.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Международная конвенция об упрощении и гармонизации таможенных процедур [Электронный ресурс] : совершено в Киото 18.05.1973 (в ред. Протокола от 26.06.1999) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

2. Генеральное соглашение по тарифам и торговле [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

3. О некоторых вопросах предоставления обеспечения уплаты таможенных пошлин, налогов в отношении товаров, перевозимых в соответствии с таможенной процедурой таможенного транзита, особенностях взыскания таможенных пошлин, налогов и порядке перечисления взысканных сумм в отношении таких товаров [Электронный ресурс] : Соглашение от 21.05.2010 между Правительством Российской Федерации, Правительством Республики Беларусь и Правительством Республики Казахстан // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

4. О таможенном регулировании в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон от 27 ноября 2010 № 311-ФЗ (ред. от 13.07.2015)(с изм. и доп., вступ. в силу с 19.10.2015) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

5. Об особенностях таможенного транзита товаров, перемещаемых железнодорожным транспортом по таможенной территории Таможенного союза [Электронный ресурс]: Соглашение от 21.05.2010 между Правительством Российской Федерации, Правительством Республики Беларусь и Правительством Республики Казахстан // Справочно-правовая

система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

6. Решение Комиссии Таможенного союза № 289 от 28.06.2010, утвердившее формы транзитной декларации и ее добавочных листов и Инструкцию о порядке заполнения указанного документа [Электронный ресурс]: вступило в силу на территории Таможенного союза 1 января 2011 года // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

7. Стратегия развития таможенной службы Российской Федерации до 2020 года [Электронный ресурс]: распоряж. Правительства РФ от 28 декабря 2012 г. № 2575-р // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

8. Таможенная конвенция о международной перевозке грузов с применением книжки МДП [Электронный ресурс] : конвенция МДП (Заключена в Женеве 14.11.1975) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

9. Анохина, О.Г. Комментарий к Таможенному кодексу Таможенного союза [Текст] / О.Г. Анохина. М.: Дело, 2011. – 249 с.

10. Бойко, А.П. Экономическая безопасность Российской Федерации и таможенная политика: состояние, проблемы и направления их решения [Текст] / А.П. Бойко, В.П. Косенко // Вестник Российской таможенной академии. – 2014. – № 1(2). – С. 18-25.

11. Воробьев, М.В. Процедура таможенного транзита в Европейских Сообществах: проблемы и перспективы [Текст] / М.В. Воробьев // Московский журнал международного права. – 2015. – №4(68). – С. 56-58.

12. Воробьев, М.В. Процедура таможенного транзита в Европейских Сообществах: проблемы и перспективы [Текст] / М.В. Воробьев // Московский журнал международного права. – 2011. – № 4. – С.167-176.

13. Воробьев, М.В. Процедура таможенного транзита в Европейских Сообществах: проблемы и перспективы [Текст] / М. В. Воробьев // Московский журнал международного права. – 2015. – № 4. – С. 167-176.
14. Воробьев, М.В. Система таможенного транзита «Т» в Европейском Союзе [Текст] / М. В. Воробьев // Вестник ВГУ. Серия: Гуманитарные науки. – 2016. – № 2 (ч. 2). – С. 156-165.
15. Воробьев, М.В. Таможенные процедуры [Текст] / М.В. Воробьев. – М.: Благовест, 2012. – 251 с.
16. Гречуха, В.Н. Правовое регулирование таможенных процедур [Текст] / В.Н. Гречуха // Налоговый вестник. – 2014. – № 1. – С. 13-20.
17. Давыдов, Ю.Г. Комментарий к Таможенному Кодексу [Текст] / Ю.Г. Давыдов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 198 с.
18. Данильцев, А.В. Международная торговля: инструменты регулирования [Текст] / А.В. Данильцев. – М.: Дело, 2011. – 261 с.
19. Дзюбенко, П.В. Д.И. Менделеев и таможенный тариф: уроки для России [Текст] / П.В. Дзюбенко. – М.: Русская новь, 2013. – 384 с.
20. Дробенко, П.В. Развитие таможенного дела в России [Текст] / П.В. Дробенко. – М.: РИО РТА, 2015. – 349 с.
21. Дудкова, В. Герман Греф: Главное достоверное декларирование [Текст] / В. Дудкова // Таможня. – 2015. - №4. – С. 78-81.
22. Дюмулен, И.И. Международная торговля. Тарифное и нетарифное регулирование [Текст] / И.И. Дюмулен. – СПб.: Нева, 2011. – 356 с.
23. Ершов, А.Д. Международные таможенные отношения [Текст] / А.Д. Ершов. – СПб.: Об-во «Знание», 2012. – 204 с.
24. Козырин, А.Н. Таможенное право России. Общая часть [Текст] / А.Н. Козырин. – М.: Дело, 2012. – 321 с.
25. Корняков, К.А. Управление развитием технологий таможенного контроля товаров и транспортных средств в таможенных органах Российской

Федерации [Текст] : монография / К.А. Корняков. – Изд-во ИрГТУ, 2014. – 412 с.

26. Лайков, С. Специальные упрощенные процедуры: что нужно знать участнику ВЭД? [Текст] / С. Лайков // Таможня. – 2011. – № 4. – С. 12-17.

27. Лозбенко, Л.А. Конвенциональное регулирование внешнеэкономической деятельности [Текст] : монография / Л.А. Лозбенко. – М.: РТА, 2012. – 300 с.

28. Макрусев, В.В. Теоретическая модель таможенного дела и задачи таможенного менеджмента [Текст] / В.В. Макрусев // Вестник Московского Государственного Областного Университета. Серия: «Экономика». – 2013. – № 4. – С. 77-81.

29. Малиновская, В.М. Система международного таможенного права [Текст] / В.М. Малиновская // Международное публичное и частное право. – 2011. – № 1. – С. 15-19.

30. Матвиенко, Г.В. Таможенное право России [Текст] / Г.В. Матвиенко. – М.: Юристь, 2014. – 279 с.

31. Мишальченко, Ю.В. Правовая система Евразийского экономического сообщества и пути ее совершенствования [Текст] / Ю.В. Мишальченко // Юрист-международник. – 2014. – № 2. – С. 78-81.

32. Моисеев, Е.Г. Таможенный союз: проблемы реализации новых договоров [Текст] / Е.Г. Моисеев // Российское правосудие. – 2015. – № 9. – С. 36-39.

33. Новиков, А.Б. Роль фискальной функции в формировании статуса таможенных органов Российской Федерации [Текст] / А.Б. Новиков // Таможенное дело. – 2014. – № 2. – С. 4-10.

34. Новиков, А.Б. Девелопмент и государственные услуги [Текст] / А.Б. Новиков // Правовые вопросы недвижимости. – 2014. – № 1. – С. 51-55.

35. Новиков, А.Б. Совершенствование правового обеспечения правоохранительной деятельности таможенных органов [Текст] / А.Б. Новиков // Внешнеторговое право. – 2013. – № 2 (11). – С. 21-23.
36. Овечкин, А.П. Правовое регулирование товарного рынка [Текст] / А.П. Овечкин. – М.: Сирин, 2012. – 215 с.
37. Рубинштейн, Т.Б. «ВТО: Практический аспект» [Текст] / Т.Б. Рубинштейн. – М.: «Гелиос АРС», 2014. – 435 с.
38. Салминин, Е.О. Таможенное право [Текст] / Е.О. Салмин. – М.: Юристъ, 2012. – 325 с.
39. Свинухов, В.Г. Таможенное дело [Текст] / В. Г. Свинухов. – М.: Экономистъ, 2015. – 297 с.
40. Сизова, К.А. Льготы и преференции в таможенном деле [Текст] / К.А. Сизова. – СПб.: Изд-во «Бизнес-пресса», 2014. – 256 с.
41. Таможенное дело: словарь-справочник [Текст] / А.В. Аграшенков, Н.М. Блинов, С.Н. Гамидулаев и др.: сев.-зап. фил. ин-та повышения квалификации и переподготовки работников таможенных учреждений ГТК РФ. – СПб.: Логос, 2004. – 320 с.
42. Терешенкова, А.Ю. Административные регламенты как этап совершенствования нормативно-правовой базы в сфере таможенного дела [Текст] / А.Ю. Терешенкова // Таможенные записки Санкт-Петербургского им. В.Б. Бобкова филиала Российской таможенной Академии. – 2011. – № 1(33). – С. 37-47.
43. Терешенкова, А.Ю. Нормативно-правовая деятельность таможенных органов как фактор развития инвестиционного строительства Санкт-Петербурга [Текст] / А.Ю. Терешенкова // Экономика города в инновационном измерении: инвестиции, имущество, городское хозяйство: сб. науч. тр./ редкол.: С.Н. Максимов (отв. ред.) [и др.]. – СПб.: СПбГИЭУ, 2012. – С. 261-268.
44. Терешенкова, А.Ю. Совершенствование нормативно-правовой базы в сфере таможенной деятельности как возможный фактор повышения

качества оказания таможенных услуг [Текст] / А.Ю. Терешенкова // Управление качеством: проблемы, исследования, опыт: сб. науч. тр. Вып. 6 / редкол.: В.П. Семенов (отв. ред.) [и др.]. – СПб.: СПбГИЭУ, 2012. – С. 59-71.

45. Тимошенко, И.В. Таможенное право [Текст] / И.В. Тимошенко. – М.: Юнити-дана, 2011. – 231 с.

46. Толкушкин, А.В. Таможенное дело [Текст] / А.В. Толкушкин. – М.: Мир, 2011. – 436 с.

47. Трошкина, Т.Н. Унификация таможенного регулирования и развитие международного таможенного права [Текст] / Т.Н. Трошкина. – М.: Дело, 2012. – 312 с.

48. Фомин, С.В. Международные экономические отношения [Текст] / С.В. Фомин. – М.: «Юркнига», 2014. – 321 с.

49. Халипов, С.В. Таможенное право России [Текст] / С.В. Халипов. – М.: Юнити-дана, 2011. – 328 с.

50. Халипов, С.В. Таможенное право: вопросы и ответы [Текст] / С.В. Халипов. – М.: Юристъ, 2015. – 205 с.

51. Шамахов, В.А. Основы теории эффективности таможенного дела [Текст] / В.А. Шамахов. – М.: Аудит, 2012. – 176 с.

52. Шапошников, Н.Н. Таможенная политика России [Текст] / Н.Н. Шапошников. – М.: Мир, 2013. – 451 с.

53. Шестакова, М.П. О таможенных процедурах [Текст] / М.П. Шестакова // Право и экономика. – № 10. – 2012. – С. 79-82.

54. Белгородская таможня [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ctu.customs.ru/>.