

**Ключевые направления реализации концепции сервисно -
ориентированного таможенного администрирования**
**Key ways of putting into practise the concept of service orientated
custom administration**

Карамышева Елена Ивановна

Karamysheva Elena Ivanovna

магистрант

Российская таможенная академия

elena_k_1993@mail.ru

Макрусов Виктор Владимирович

Makrusev Viktor Vladimirovich

доктор физико-математических наук, профессор кафедры управления

Российская таможенная академия

makrusev@mail.ru

Аннотация: С момента своего основания таможенная система прошла немалый путь и претерпела множество изменений для того, чтобы стать сегодня полноценным государственным институтом. Среди ее основных функций выделяется надзор и регулирование внешней экономики и торговли страны, а основной формой является таможенное администрирование. В рамках представленной статьи проанализированы ключевые моменты, касаемо предоставления таможенных услуг в концепции сервисно-ориентированного таможенного администрирования.

Ключевые слова: таможня, таможенное регулирование, услуга, администрирование.

Abstract: During a period a custom system exists, it has gone through many changes to become a serious governmental institution. Among its main functions it is possible to distinguish the following: control and regulating of external

economics and trade of a country and trade administration is the main form to accomplish it. This article covers the main aspects concerning providing custom service within the concept of service orientated custom administration.

Key words: custom, custom regulation, service, administration.

Введение

В условиях глобализации экономики внешняя торговля становится одной из важнейших составных частей ВВП страны. В этих условиях очевидна необходимость адаптации таможенных процедур к быстроменяющимся условиям. Поскольку внешняя торговля касается разных стран, новые процедуры должны способствовать интеграции участников процесса. Очевидно, что в развитие данных процедур должны быть вовлечены представители разных стран.

Таможенное администрирование должно осуществляться с учётом международных стандартов ISO. Это позволит участникам процесса напрямую влиять на процесс разработки таможенных процедур, а затем передать процесс в около таможенные организации. Актуальность данной темы и необходимость реорганизации системы внешней торговли объясняется тем, что с одной стороны процесс внешней торговли становится более сложным, а с другой объекты внешней торговли интегрируются в единый производственный процесс, благодаря чему становится более доступны.

Главной задачей администрирования является формирование процедур, технологий и правовых вопросов работы сектора внешней торговли нашей страны. Разумеется, в ведомстве таможенной службы находится также и вопрос соблюдения выработанных принципов и условий во время проведения таможенного контроля и сопутствующих процедур. Для решения этих задач таможенная служба использует собственные

специфические технологии. Также таможня занимается предоставлением целого ряда услуг, нацеленных на достижение определенных задач государственного плана. В первую очередь, они затрагивают сферу внешнеэкономической деятельности (ВЭД).

Следует рассмотреть вопрос самой концепции таможенного администрирования, нацеленного на сервис. Прежде всего, он подразумевает создание специальной организации, которая будет соответствовать тенденциям современного рынка. Также организация должна иметь и механизмы адаптации, которые позволят адаптироваться к изменениям потребностей членов ВЭД в сфере таможенных услуг.[1, с.19]

Для достижения максимально качественного результата в рамках концепции администрирования, ориентированного на оказание сервиса, следует воспользоваться решением совета Евразии по экономике от 28.05.2014 года номер 68. Данное решение описывает основные направления, в которых может двигаться механизм «единое окно» в рамках системы регулирования деятельности внешней экономики. В данном документе указан целый ряд постановлений, которые используются при работе с наиболее важными вопросами, с которыми, в последнее время, столкнулась российская система. Среди наиболее важных – это вопросы интеграции между ведомствами, процессно-технологические и информационные.

Реализация упомянутой программы поможет не столько улучшить существующую, сколько создать принципиально новую систему взаимоотношений между органами контроля со стороны государства и участниками рынка внешнеэкономической деятельности. Как следствие, процессы стандартизации документации и прохождения таможенного контроля будут заметно упрощены, что обернется ростом оперативности и качества работы органов таможенного администрирования.[2, с.38]

Концепция сервисного администрирования сможет работать с полной отдачей лишь в одном случае: если будут иметься соответствующая методология, идеи и эффективный аппарат управления услугами таможни.

Последние исследования зарубежного и российского опыта построения систем менеджмента показали следующее: компании, существующие в рыночных условиях, могут добиться повышения эффективности работы и качества услуг лишь в тех случаях, когда смогут создать действенный механизм обратной связи. Этот механизм должен связывать конечного потребителя со всеми уровнями управления компанией. Именно потребитель является ключевым лицом в системе ВЭД, что делает данный механизм принципиально важным в рамках концепции администрирования, ориентированного на сервис.

Сегодня в области управления государственными таможенными услугами превалирует бюрократический подход. Однако он не позволит произвести необходимую модернизацию структуры управления, и, как следствие, улучшить качество таможенных услуг. Существующая система обратной связи может проявить себя в одном случае – в рамках предоставления годовой отчетности. Участники внешнеэкономической деятельности обладают лишь частичными возможностями обратной связи с органами таможни. Им доступна разве что публикация в Интернете, СМИ или же отдельные высказывания.[3, с.23]

Таким образом, для того чтобы успешно перейти на новый этап развития, таможенная служба Российской Федерации должна внедрить в свою работу идеи, решения, перспективные технологии и управленческие подходы, которые уже успели показать эффективность в государственных и коммерческих структурах. На практике в настоящее время, в какой-то мере, подобные инновации уже находят свое место.

В качестве примера внедрения подобных технологий можно привести решения в рамках стратегии развития таможни 2020 или же решения ФТС РФ по расширению таможенных услуг. Наконец, сама возможность внедрения ряда услуг для членов ВЭД оговорена в самом Таможенном кодексе Таможенного союза, а также в ряде актов.

Что касается управления государственными таможенными услугами в целом, это требует разработки и последующей интеграции совершенно инновационного механизма, который должен обладать следующими важнейшими подсистемами: мониторинг самих таможенных услуг, а также мониторинг их качества и востребованности среди потребителей.

Качественная оценка сервисно-ориентированного администрирования возможна лишь через доступность и достаточную комфортность получения потребителем необходимой услуги. Более того – потребитель должен быть удовлетворен качеством услуги. В совокупности, описанные выше подсистемы смогут обеспечить введение эффективного механизма обратной связи конечных потребителей и таможенных структур. [4, с.12]

Достичь эффекта интеграции в работе таможни можно постепенно. Работы следует производить в несколько этапов параллельно процессу формирования маркетинговой среды таможенной службы. При этом должны производиться мониторинг удовлетворенности участников внешнеэкономической деятельности качеством услуг, а также соответствующие маркетинговые изыскания. [5, с.48]

Благодаря маркетингу, сфера таможенных услуг помогает развить основы системного подхода к области таможенного администрирования, что особенно важно в реалиях современного рынка. Что касается организационного плана, то он базируется на вопросе создания маркетинговой системы, которая является одним из необходимых компонентов сервисно-ориентированного администрирования таможенной службы.

Целью таможенного маркетинга выступает повышение конкурентоспособности и качества услуг таможенного администрирования. Он должен обеспечить предпосылки и условия содействия импорту и экспорту, что должно помочь ускорить внешнеторговый оборот товаров Российской Федерации. В совокупности это сделает ведение

внешнеэкономической деятельности более комфортной, но не в ущерб качеству контроля.

Другим важным вопросом является создание единой информационной среды, то есть внедрение в систему процедур сбора, обработки и анализа маркетинговой информации. Методы должны быть едиными для всех таможенных органов.

Для успешной реализации системы таможенного маркетинга потребуются следующие основные условия:

- Оперативная и непрерывная пропаганда принципов и идей среди персонала таможенных органов и участников внешнеэкономической деятельности;

- Внедрение принципов маркетингового мышления на всей вертикали администрации таможенного органа;

- Внедрение принятия маркетинговых решений в области управления рисками;

- Подсистема мониторинга.[6, с.12]

В качестве главной задачи мониторинга ставится выявление проблемных мест в области сервисного обследования потребителей, а также оценка качества услуг, которые им предоставляются в сфере таможенной организации.

С точки зрения организационного момента, система мониторинга является одним из аналитических инструментов, призванных связать таможенную сферу и область деятельности членов ВЭД. Используется система мониторинга для выделения наиболее продуктивных решений и мер воздействия в области таможенной политики государства. Внедрение мониторинга даст Федеральной таможенной службе Российской Федерации возможность комплексной оценки в области услуг. Он позволит проанализировать негативные течения в системе администрирования, а также выработать предложения, которые позволят смягчить или полностью устранить вызвавшие их причины.

Основными задачами таможенного мониторинга являются: сбор, анализ, накопление и хранение данных, касающихся услуг, не удовлетворивших потребителей. Это касается как услуг-продуктов, так и услуг-технологий; разработка маркетинговых решений, позволяющих справиться с выявленными проблемами.

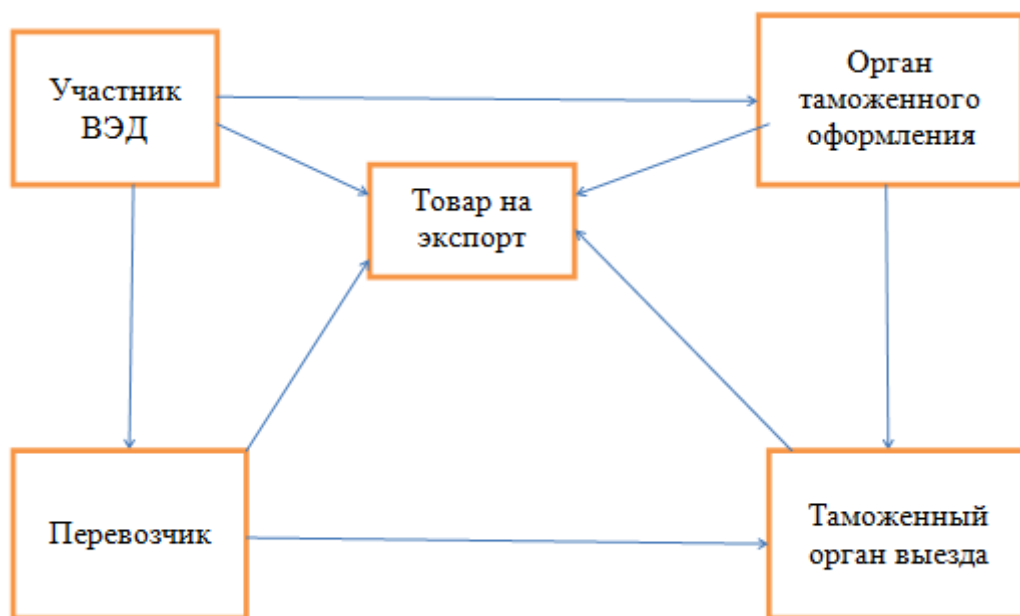


Рисунок 1 Процесс таможенного регулирования

Мониторинг качества администрирования и качества предоставляемых услуг должен производиться систематически. Он включает в себя наблюдение не только за качеством, но также и за доступностью и комфортностью услуг. Мониторинг рассматривает, насколько эффективна система оказания услуг, а при обработке данных используются информационные потоки из различных источников. [7, с.23]

Если рассматривать вопрос применительно к государственным таможенным услугам, то следует рассматривать вопрос управления государственными таможенными структурами и качеством их услуг на основе данных мониторинга. Введение подобных принципов в обиход позволит обеспечить надежную и качественную обратную связь.

Оценить качество работы системы управления государственными услугами можно лишь посредством определения степени удовлетворенности потребителя качеством получаемой им услуги и доступностью (комфортностью) процесса ее получения.

Методология процесса мониторинга услуг, оказываемых таможенными органами, должна базироваться не на случайных критериях и факторах. Вместо этого они должны быть разработаны, исходя из целого ряда показателей, которые базируются на качестве, комфортности и доступности услуг.

Достичь цели мониторинга помогут экспертные опросы участников внешнеэкономической деятельности, проводимые в массовых масштабах. Подобные же опросы следует производить и среди таможенных брокеров. В качестве основы опроса используется заранее проработанная анкета. Экспертная оценка должна затрагивать продукты и технологии, по которым должна быть дана оценка качества, доступности и комфортности. Здесь же следует выделить и возможные изменения.

Проводить опрос следует на всех уровнях системы таможни, начиная от постов и заканчивая центральным аппаратом страны. Одним из наиболее важных моментов является участие в опросе максимально компетентных сотрудников среднего и старшего звена среди участников ВЭД. В должность этих людей должно входить взаимодействие с таможней в тех или иных цепях логистики материальных потоков.[8, с.22]

Единый подход к вопросу структурной организации мониторинга в настоящее время отсутствует. Практического решения вопроса пока не найдено. Для четного определения и эффективной работы специалистов по мониторингу в качестве одного из вариантов можно создать специально ориентированное структурное подразделение.

Практика уже не раз подтверждала практическую пользу от использования систем мониторинга. Усилиями сотрудников могут быть созданы условия, которые содействуют развитию импорта и экспорта, а

также помогают поддерживать благоприятный для инвесторов климат внутри страны. Положительный результат их работы был неоднократно отмечен, включая рост качества услуг.

Заключение

В условиях активного развития внешней торговли становится очевидно, что необходимо менять процедуры, направленные на реализацию решений руководства.

Грамотно разработанные процедуры таможенного регулирования будут помогать государству более эффективно реализовывать фискальную и регулирующую функцию таможенных процедур. Также новый процесс должен повышать надёжность и качество товарного движения, а также снижать количество таможенных нарушений.

Одна из основных функций таможенного регулирования становится своевременное пополнение доходной части бюджета.

Для того, чтобы экономика Российской Федерации была конкурентоспособна, необходимо целенаправленное движение на пути интеграции с экономическим сообществом.

Библиографический список

1. Алямкин С.Н. Социальная ответственность бизнеса в сознании современного российского общества (синергично-антропологический подход) // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2013. № 1. С. 17-21.
2. Алямкин С.Н. Сравнительный философско-правовой анализ конституционных моделей социальной ответственности бизнеса в Российской Федерации и Республике Беларусь // Социально-политические науки. 2012. № 3. С. 149-151.
3. Бакаева О.Ю. Государственный контроль и надзор как основные функции таможенных органов // Ленинградский юридический журнал. 2012. № 4 (30). С. 34-42.
4. Макрусев В. В. Сервисная парадигма развития института таможенного администрирования: проблемный аспект // Научная дискуссия: вопросы экономики и управления. 2016. №11(55). С.5-21.
5. Реброва Т.П. Компетентностный подход к подготовке бакалавров по направлению «Юриспруденция» в НОУВПО «МГИ»: опыт работы кафедры государственного и административного права // Культурологический подход в экономико-правовом развитии региона XIV Макаркинские научные чтения. Негосударственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Мордовский гуманитарный институт». 2014. С. 376-380.
6. Табаков А.В. Фискальная функция - основное направление деятельности таможенных органов или смысл их существования? // Ученые записки Санкт-Петербургского имени В.Б. Бобкова филиала Российской таможенной академии. 2014. № 3 (51). С. 43-55. Мир науки и образования. 2015. № 4
7. Усманова Е.Ф., Шерстнева А.А. Состояние и перспективы развития законодательных основ правовой коммуникации // Вопросы современной юриспруденции. 2014. № 33. С. 73-77.

8. Макрусов В.В. Маркетинг таможенных услуг: учебник / В.В. Макрусов. – М: Изд-во «Проспект», 2017. – 276 с.

Bibliograficheskiy spisok

1. Aljamkin S.N. Social'naja otvetstvennost' biznesa v soznanii sovremennogo rossijskogo obshhestva (sinergijno-antropologicheskij podhod) // Gumanitarnye, social'no-jekonomicheskie i obshhestvennye nauki. 2013. № 1. S. 17-21.
 2. Aljamkin S.N. Sravnitel'nyj filosofsko-pravovoj analiz konstitucionnyh modelej social'noj otvetstvennosti biznesa v Rossijskoj Federacii i Respublike Belarus' // Social'no-politicheskie nauki. 2012. № 3. S. 149-151.
 3. Bakaeva O.Ju. Gosudarstvennyj kontrol' i nadzor kak osnovnye funkcii tamozhennyh organov // Leningradskij juridicheskij zhurnal. 2012. № 4 (30). S. 34-42.
 4. Makrusev V. V. Servisnaja paradigma razvitija instituta tamozhennogo administrirovanija: problemnyj aspekt // Nauchnaja diskussija: voprosy jekonomiki i upravlenija. 2016. №11(55). S.5-21.
 5. Rebrova T.P. Kompetentnostnyj podhod k podgotovke bakalavrov po napravleniju «Jurisprudencija» v NOUVPO «MGI»: opyt raboty kafedry gosudarstvennogo i administrativnogo prava // Kul'turologicheskij podhod v jekonomiko-pravovom razvitii regiona XIV Makarkinskie nauchnye chtenija. Negosudarstvennoe obrazovatel'noe uchrezhdenie vysshego professional'nogo obrazovanija «Mordovskij gumanitarnyj institut». 2014. S. 376-380.
 6. Tabakov A.V. Fiskal'naja funkcija - osnovnoe napravlenie dejatel'nosti tamozhennyh organov ili smysl ih sushhestvovanija? // Uchenye zapiski Sankt-Peterburgskogo imeni V.B. Bobkova filiala Rossijskoj tamozhennoj akademii. 2014. № 3 (51). S. 43-55.
- Mir nauki i obrazovanija. 2015. № 4

7. Usmanova E.F., Sherstneva A.A. Sostojanie i perspektivy razvitija zakonodatel'nyh osnov pravovoj kommunikacii // Voprosy sovremennoj jurisprudencii. 2014. № 33. S. 73-77.
8. Makrusev V.V. Marketing tamozhennyh uslug: uchebnik /. V.V. Makrusev. – M: Izd-vo «Prospekt», 2017. – 276 s.