

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(Н И У « Б е л Г У »)

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

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

Дипломная работа студента
обучающегося по специальности 38.05.02 «Таможенное Дело»
очного отделения 5 курса группы 05001204
Митусова Максима Сергеевича

Научный руководитель
канд. экон. наук,
доцент кафедры
социальных технологий
Шевченко Н. В.

Рецензент
Начальник ОТО и ТК №1
Белгородского
таможенного поста
Белгородской таможни,
Андреева А. Б.

БЕЛГОРОД 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КАЧЕСТВА ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ	8
РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ НА БЕЛГОРОДСКОМ ТАМОЖЕННОМ ПОСТУ БЕЛГОРОДСКОЙ ТАМОЖНИ	25
РАЗДЕЛ III. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КАЧЕСТВА ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ	44
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	64
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	67
ПРИЛОЖЕНИЕ	74

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. Афолина, С.В. Барамзина,

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.

Ю.Е. Гупановой, А.А. Кожарина, А.О. Костиной¹.

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.

¹ 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. 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.

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

Задачи дипломного исследования:

- 1) рассмотреть теоретические основы качества таможенных услуг;
- 2) проанализировать качество таможенных услуг на Белгородском таможенном посту Белгородской таможни;
- 3) предложить направления совершенствования качества таможенных услуг.

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, исторический, 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 Таможенного Союза, Федеральный закон № 311-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации», Международные стандарты таможенного

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.

регулирования, а также статистические отчеты и аналитические материалы Белгородской таможни (ежеквартальные и годовые отчеты)¹.

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. Дипломная работа состоит из введения, трёх разделов, заключения, списка источников и литературы, приложения.

¹ 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 Таможенного союза от 27 ноября 2009 г. № 17 // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2010. – № 50. – Ст. 6615; 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 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=175:info-o-rab-s-obr-bel-cat&Itemid=217&layout=default.

РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ 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 г. 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.

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

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

этапе внешнеторговой 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.

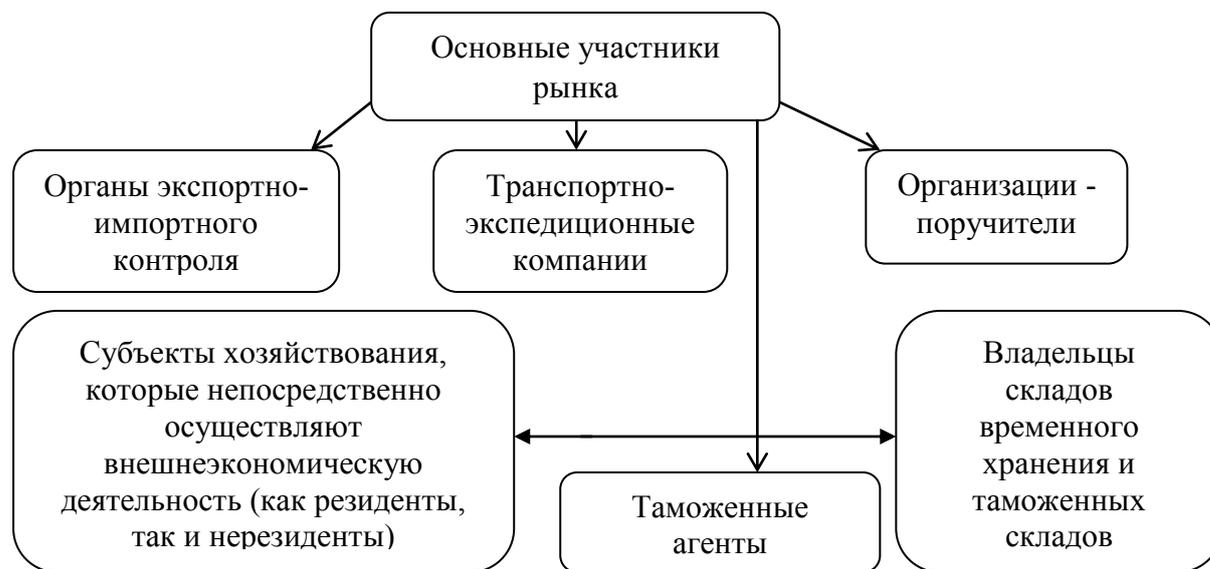


Рис. 1. Основные участники рынка таможенных услуг

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).

Каждая услуга, которая предоставляется заинтересованным лицам, должна содержать в себе основной перечень действий, которые совершаются над имуществом, товаром, транспортным средством необходимые для

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.

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 выступить, в первоочередном порядке, введение стандартов качества таможенной деятельности, соответствующие современным международным требованиям, а также введение механизма ответственности руководящего состава за их обеспечением.

¹ Ершов А.Д. Таможенные услуги в международной цепи поставки товаров : монография. М., 2011. С. 156.

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.

Кроме этого, результативность деятельности таможенных органов надо оценивать конкретным набором показателей, где каждый должен отражать

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.

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

¹ Михеева Н.М., Плотников В.А. Внедрение системы менеджмента качества в деятельность таможенных органов // Материалы межвузовской научно-практической конференции. 2011. С. 71.

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;
- 5) сбор необходимых для таможни 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,

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

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.

Что касается методологии 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 современных условиях. Это прежде всего законы экономического роста, стоимости, общего макроэкономического равновесия, возрастающих вмененных издержек и др. Они во многом должны определять содержание закономерностей, принципов и методов управления качеством таможенных услуг как важнейшего фактора повышения эффективности работы

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.

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.

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).

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

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

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

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 поставщиками¹.

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 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

¹ Рожкова Ю.В. Управление качеством таможенной деятельности // Вестник Оренбургского государственного университета. 2013. № 8 (157). С. 56.

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 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.).

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

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.

Таможенной услуги 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.

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

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.

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.

РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ НА БЕЛГОРОДСКОМ ТАМОЖЕННОМ ПОСТУ БЕЛГОРОДСКОЙ ТАМОЖНИ

Важным направлением деятельности таможенных органов является оказание содействия представителям бизнес-сообщества. Сотрудничество ФТС России с бизнес-сообществом принесло свои плоды, что подтверждают результаты проведенного в начале 2016 г. ведомственного мониторинга качества предоставления государственных услуг таможенными органами. По результатам социологического опроса доля участников ВЭД, удовлетворительно оценивающих качество предоставления государственных услуг таможенными органами, в общем количестве опрошенных участников ВЭД составила по итогам 2015 г. 81 % (в 2014 г. – 40,5 %). Проведенный мониторинг показывает, что качество таможенных услуг в таможенных органах ФТС России в целом устраивает участников ВЭД и наблюдается положительная тенденция.

Регламентом Федеральной таможенной службы, утвержденный Приказом ФТС России от 26.12.2012 № 2656, закреплено положение о том, что ФТС России в порядке и сроки, устанавливаемые Правительством РФ, осуществляет разработку административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг, которые определяют административные процедуры, обеспечивающие осуществление функций ФТС России, эффективную работу главных управлений (управлений) ФТС России и должностных лиц, реализацию прав граждан. Предоставление государственных услуг осуществляется на основе административных регламентов предоставления государственных услуг,

устанавливающих необходимый уровень их качества и доступности¹. Рассмотрим некоторые из них:

1. Ведение реестра таможенных перевозчиков. В соответствии с пунктом 2 Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги по ведению реестра таможенных перевозчиков заявителями на предоставление государственной услуги по ведению реестра таможенных перевозчиков являются российские юридические лица². Каждый год Федеральной таможенной службой проводятся исследования по качеству предоставления государственных услуг. Так, в таблице 1 приведены сведения об исследовании государственной услуги по ведению реестра таможенных перевозчиков в период с 01 января 2016 по 28 февраля 2017.

Таблица 1

Исследования государственной услуги по ведению реестра таможенных перевозчиков³

Год	Количество входящих заявления на включение в реестр	Количество юридических лиц включенных в реестр таможенных перевозчиков	Количество внесения изменений в реестр таможенных перевозчиков, выдача нового Свидетельства	Количество отказов во включении в реестр таможенных перевозчиков
2016	110	37	46	27
2017	9	3	0	0

2. Ведение реестра владельцев таможенных складов и складов временного хранения.

3. Ведение реестра владельцев магазинов беспошлинной торговли.

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

¹ Об утверждении Регламента Федеральной таможенной службы : приказ ФТС России от 26 декабря 2012 г. № 2656 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² Там же.

³ Официальный сайт Федеральной таможенной службы URL : http://www.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=24863:2017-03-01-11-16-16&catid=588:2016-&Itemid=2711 (дата обращения: 10.06.2017).

5. Ведение реестра уполномоченных экономических операторов (УЭО).
Ниже в таблице 2 приведена статистика по самообследованию качества таможенных услуг на период с 01 января 2016 года и 28 февраля 2017 года.

Таблица 2

Сведения об исследовании государственной услуги ведения реестра
уполномоченных экономических операторов¹

Год	Количество входящих заявления на включение в реестр	Кол-во принятых предварительных решений о включении в Реестр	Общее кол-во отказов во включении юридического лица в Реестр	Кол-во юр. лиц, включенных в Реестр	Кол-во юр. лиц, исключенных из реестра
2016	198	23	16	30	10
2017	105	1	4	3	1

6. Ведение реестра таможенных представителей.

7. Принятие предварительного решения по стране происхождения товара. За 2016 год было подано всего 2 заявления о принятии предварительного решения о стране происхождения товара. Вследствие чего, было принято решение об отказе в принятии предварительных решений в связи с тем, что заявителями представлен неполный комплект документов.

8. Принятие предварительного решения по классификации товаров по единой товарной номенклатуре внешнеэкономической деятельности. Стоит отметить, что по результатам 2016 года всего было принято 1369 предварительных решений. В целях повышения качества государственных услуг для сокращения времени на принятие предварительных решений в 2015 году был разработан контрольный показатель эффективности деятельности № 24 «Качество предоставления государственной услуги по принятию предварительных решений по классификации товаров по ТН ВЭД ЕАЭС».

9. Выдача и отзыв квалификационных аттестатов специалистов по таможенным операциям. Государственная услуга выдачи и отзыва квалификационных аттестатов специалистов по таможенным операциям не

¹ Официальный сайт Федеральной таможенной службы URL : http://www.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=24864:2017-03-01-11-18-26&catid=588:2016-&Itemid=2711 (дата обращения: 10.06.2017).

носит массовый характер. Так, за 2016 год было подано 3833 заявлений физическими лицами на получение государственной услуги, из них по итогам проведенных экзаменов выдано 748 квалификационных аттестатов специалистов по таможенным операциям.

10. Информирование об актах таможенного законодательства ЕАЭС, законодательства РФ о таможенном деле и консультирование по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов. Согласно статистическим данным, в 2016 году в отношении удовлетворенности результатами предоставленной государственной услуги 2 814 получателей указали, что вполне удовлетворены данными результатами (96% от общего количества ответов), 112 получателей указали, что скорее удовлетворены результатами государственной услуги (4%) и 1 получатель отметил, что скорее не удовлетворен результатами государственной услуги (0,03%), 7 получателей не ответили на поставленный вопрос. Также в 2016 году проводилось анкетирование по предпочтению предоставления таможенной услуги¹.

В связи с чем, можно выделить предложения, непосредственно касающиеся повышения качества предоставления государственных услуг, которые касаются:

- 1) возможности предоставления государственной услуги по телефону;
- 2) возможности предоставления государственной услуги по электронной почте;
- 3) упрощения пропускного режима для лиц, обратившихся за получением государственной услуги;
- 4) сокращения сроков для подготовки ответов на письменные запросы.

11. Ведение таможенного реестра объектов интеллектуальной собственности.

¹ Официальный сайт Федеральной таможенной службы URL : http://www.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=24864:2017-03-01-11-18-26&catid=588:2016-&Itemid=2711 (дата обращения: 10.06.2017).

С каждым годом заявлений от участников ВЭД для включения их в таможенный реестр становится все больше. На рисунке 3 представлен обзор основных реестров и количество объектов, включенных в них по состоянию на 01.01.2017 года.

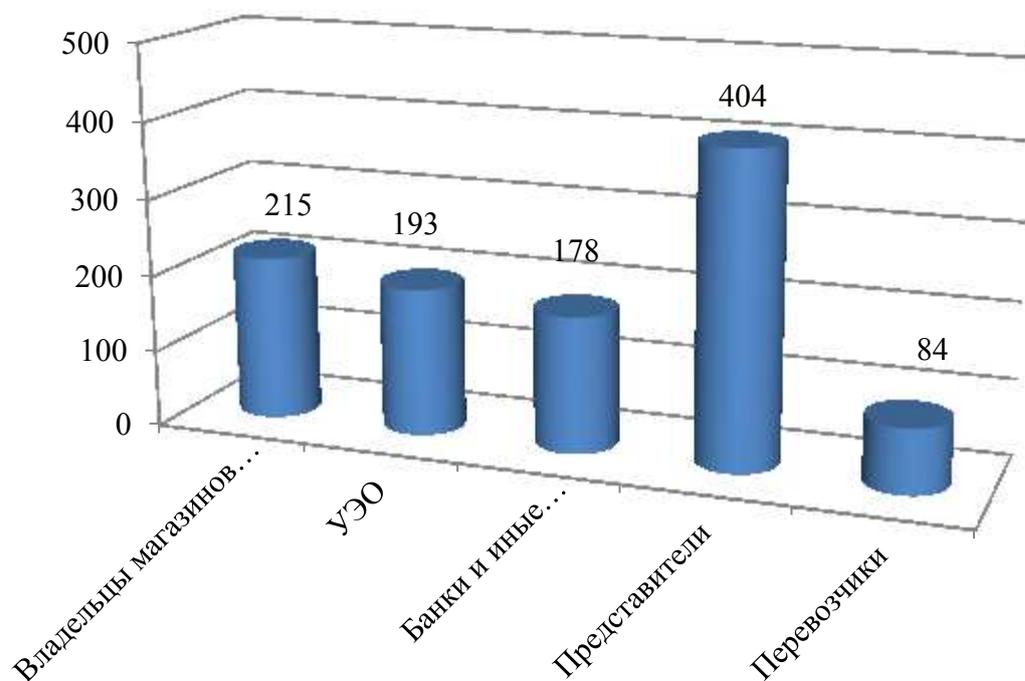


Рис. 3. Количество объектов, включенных в таможенные реестры по состоянию на январь 2017 года

Кроме этого, таможенные органы оказывают ряд иных таможенных услуг, которые представлены на рисунке 4.

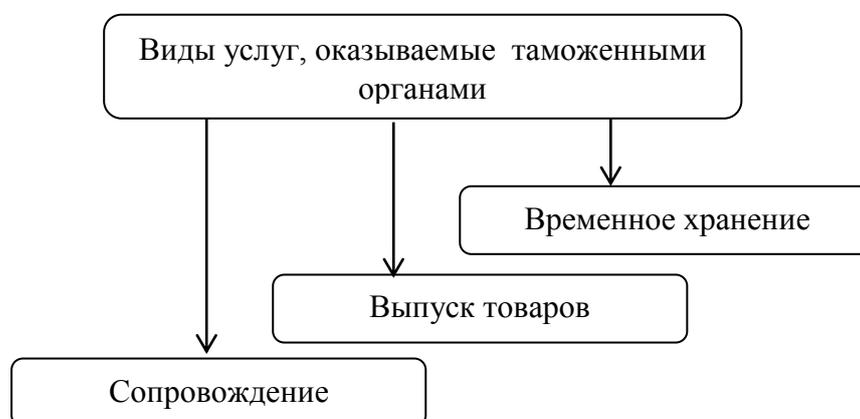


Рис. 4. Некоторые виды услуг, предоставляемые таможенными органами

До того, как таможенные органы осуществят выпуск товаров, пересекающие границу Таможенного союза, они должны где-то храниться. Для этого можно воспользоваться услугами одного из двух типов складов: временного хранения или таможенного. Временное хранение – это помещение товаров на склад до окончания всех необходимых таможенных процедур.

Выпуск товаров – это действие таможенных органов, заключающееся в разрешении заинтересованным лицам пользоваться и (или) распоряжаться товарами в соответствии с таможенной процедурой.

Таможенное сопровождение – экспедирование или сопровождение транспортных средств, которые перевозят груз через границу государства.

Эффективные и качественные государственные услуги в области таможенного дела содействуют увеличению скорости таможенных процессов, снижают издержки предпринимателей и конечного потребителя товара, позволяют повысить безопасность в сфере внешнеэкономической деятельности, что способствует развитию бизнеса и торговой деятельности на территории Единого экономического пространства¹.

Что касается Белгородской таможни, то одной из важных государственных таможенных услуг является консультирование и информирование участников ВЭД 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

¹ Стратегия развития таможенной службы Российской Федерации до 2020 года : распоряжение от 28 декабря 2012 г. № 2575-р. URL : http://www.customs.ru/index.php?id=17220&Itemid=2375&option=com_content&view=article (дата обращения: 10.04.2017).

иными словами в ряде случаев собственнику товара достаточно просто обратиться к первоисточнику на законодательном уровне для уточнения возникающих у него вопросов¹.

Следовательно, можно сказать, что (с учетом положений Федерального закона «О таможенном регулировании в Российской Федерации»)² 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.

Консультирование по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов, предоставляется по конкретным таможенным правоотношениям, касающимся:

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.

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

² 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».

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 органов.

Также существуют основания для отказа в предоставлении государственной услуги, а именно если запрос лица о правовых актах:

1) «не подлежит опубликованию и содержащих сведения, составляющие государственную и иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;

2) затрагивает непосредственно права, свободы и интересы конкретного, поименованного в тексте третьего лица;

3) регулирует 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)»¹.

Необходимо учитывать и 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;

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);

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

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

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

5. Обращения о подтверждении или о принятии решения об определении кода товаров по Товарной номенклатуре внешнеэкономической деятельности Таможенного союза, страны происхождения товаров (порядок принятия таможенными органами предварительного решения о классификации товаров или об определении страны происхождения товаров регулируется статьями 108 и 111 Федерального закона № 311-ФЗ);

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

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

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

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

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 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

¹ Консультации по таможенному законодательству URL : http://ctu.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=284&Itemid=317 (дата обращения: 10.04.2017).

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.

Для получения консультации в письменной форме, лицо направляет в адрес Белгородской таможни письменный или же электронный запрос о предоставлении консультации.

Стоит отметить, что государственная услуга по информированию о таможенном законодательстве и консультированию по вопросам таможенного дела по телефону не осуществляется

На основании пункта 76 Административного регламента письменный запрос о предоставлении консультации должен содержать следующие сведения:

1. Наименование таможенного органа, в который обращается лицо.
2. Наименование юридического лица или фамилию и инициалы физического лица, желающего получить консультацию, с указанием полного почтового адреса такого лица.
3. Просьбу о предоставлении консультации со ссылкой на статью 11 Таможенного кодекса Таможенного союза и/или Административный регламент и содержание вопросов, по которым лицу необходима консультация.

4. Подпись лица¹.

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

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

Уполномоченное должностное лицо уточняет, какую информацию хочет получить лицо, и определяет, относится ли указанный запрос к информированию об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела или к консультированию по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов².

Обращение лица о предоставлении информации уполномоченное должностное лицо фиксирует в Журнале информирования об актах таможенного законодательства Таможенного союза, 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 июня 2012 г. № 1128 (ред. от 03 июля 2014 г.) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² Там же.

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

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

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

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

По окончании приема лицо проставляет отметку в Журнале о получении запрашиваемой информации или о получении информации о 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 июня 2012 г. № 1128 (ред. от 03 июля 2014 г.) // 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 таможни, которому подчиняется уполномоченное должностное лицо, обязан осуществлять контроль за достоверностью и своевременностью предоставляемой лицу информации об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела путем проверки сведений, содержащихся в Журнале, не реже одного раза в неделю¹.

Для Белгородской таможни работа с обращениями граждан является важнейшей составляющей обратной связи с участниками ВЭД. Эта работа в таможне ведется по нескольким направлениям. Одно из них – информирование и консультирование в сфере таможенного дела на бесплатной основе. Согласно информации, размещенной на сайте таможни, а также статистическим данным по предоставлению данной государственной таможенной услуги, можно проанализировать результаты деятельности таможенного органа за 2014 – 2016 гг. (Рисунок 5) .

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 июня 2012 г. № 1128 (ред. от 03 июля 2014 г.) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

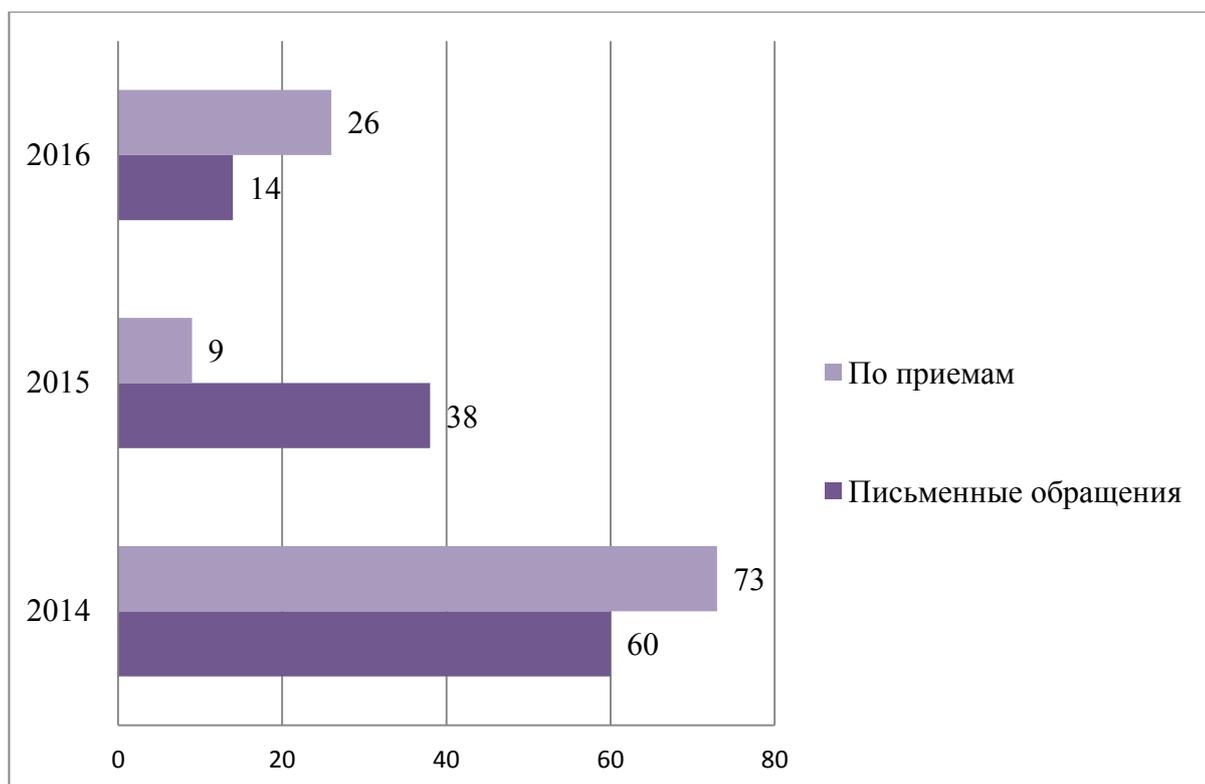


Рис. 5. Анализ работы с обращениями граждан в Белгородской таможне за 2014 – 2016 гг.

Всего за истекший период 2016 года правовой отдел Белгородской таможни провел 221 консультацию по вопросам, поступившим в письменной и устной формах от физических и юридических лиц.

Количество граждан, принятых руководством таможни за 2016 год на личном приеме значительно увеличилось. Увеличение количества обращений граждан на личном приеме связано с вопросами, касающимися продления временного ввоза автомобиля, обратного вывоза транспортного средства, оплаты штрафа за несвоевременный вывоз с территории Таможенного союза личных автомобилей физическими лицами – гражданами Украины, скоплением большого числа автотранспорта на границе.

Из Центрального таможенного управления для исполнения по компетенции в Белгородскую таможню поступило 22 обращения, от других таможен и организаций – 7 обращений по темам, затрагивающим вопросы, аналогичные вопросам на личном приеме.

Помимо этого, начальником таможни 21 октября 2016 года был осуществлен прием граждан в приемной Президента Российской Федерации

в Белгородской области в соответствии с утвержденным графиком. На прием обратилось 4 человека. Темы касались вопросов трудоустройства в таможенную, вывоза автомобиля с территории ЕАЭС, ввоза автомобиля в Российскую Федерацию из Республики Украина, а также оформления груза на Старооскольском таможенном посту. Всем заявителям были даны соответствующие разъяснения.

Исследование практики управления качеством таможенных услуг на Белгородском посту Белгородской таможни характеризуется, в первую очередь, анализом услуг, связанных с оформлением таможенных деклараций, где можно проследить динамику их объема (Рисунок 6).

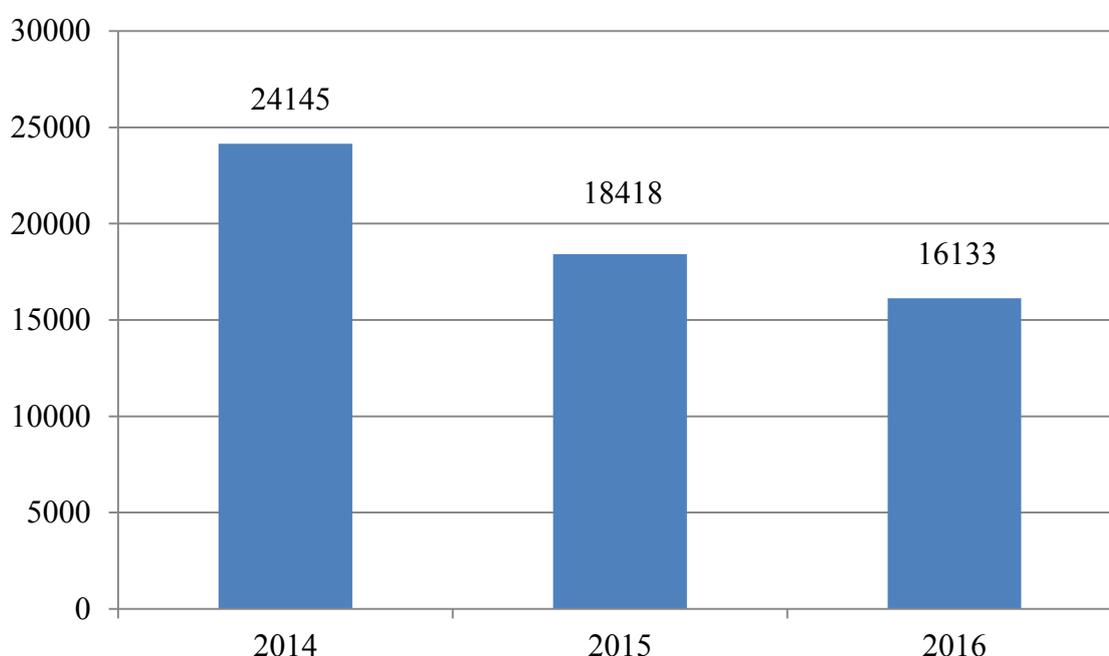


Рис. 6. Объем декларирования товаров на Белгородском таможенном посту за 2014-2016 гг.

По объему декларирования товаров по декларациям на товары в январе-августе 2016 года крупнейшими таможенными постами Белгородской таможни являются два поста – Белгородский таможенный пост (13291 деклараций, что составляет 50,82 %) и Валуйский таможенный пост (4679 деклараций – 17,89 %).

За 8 месяцев 2016 года на Белгородском таможенном посту были поданы и выпущены 1 646 предварительных деклараций на товары.

Среди экспортных товаров наибольший удельный вес (по стоимости) имеют руды и концентраты железные (15,17 % общего объема экспорта), черные металлы (67,54 % общего объема экспорта), а среди основных товарных групп импорта можно отметить черные металлы (33,37 % общего объема импорта), оборудование, механические устройства и их части (21,88 % общего объема импорта).

В настоящее время таможенные услуги в международной торговле играют важнейшую роль в развитии конкурентоспособности транснациональных компаний. Соответственно, важнейшей задачей как национальных правительств, так и межгосударственных органов во взаимодействии с бизнес-кругами становится обеспечение конкурентоспособного качества предоставления таможенных услуг. Пожалуй, одним из самых главных аспектов доступности и прозрачности таможенных услуг, предоставляемые Белгородским таможенным постом Белгородской таможни, является их информационная и электронная составляющая. Тем не менее, такие услуги, не смотря на усиленный переход таможенной службы на электронное взаимодействие с участниками ВЭД, по-прежнему предоставляются с помощью бумажного носителя.

Вместе с тем, работа таможенных органов по повышению качества таможенных услуг не в полной мере эффективна. Кроме того, некоторые предпринимаемые меры по совершенствованию таможенного регулирования наталкиваются на недостаточное понимание и пассивность со стороны участников ВЭД. Таким образом, взаимосвязь между эффективностью функционирования таможен и эффективностью функционирования предпринимательских структур как участников ВЭД недостаточна.

Проблемы таможенных услуг в контексте административной реформы, их административно-процедурного закрепления, повышения их доступности и качества с административно-правовых позиций практически не

рассматривались. Эти вопросы должны стать в ближайшие годы объектом исследований ученых. При этом можно прогнозировать исследования таможенных услуг как в контексте деятельности таможенных органов в целом, так и применительно к отдельным функциям или направлениям деятельности.

Кроме этого, проанализировав деятельность Белгородской таможни и Белгородского таможенного поста, наблюдается недостаточное акцентирование внимания на таможенных услугах, а статистическая информация о взаимодействии участников ВЭД и предоставления им таможенных услуг, представленная на официальном сайте таможенного органа, однообразна и неполна.

Все данные обстоятельства говорят о несовершенстве качества услуг, предоставляемые таможенными органами, что неблагоприятным образом сказывается и на эффективности таможенного регулирования.

Таким образом, на основе всего выше изложенного можно сделать выводы о том, что:

Во-первых, усилия таможенных органов сосредоточены на обеспечении максимального содействия внешней торговле, снижении административных барьеров и сокращении времени совершения таможенных операций, защите экономических интересов РФ, пополнении доходной части федерального бюджета, расширении сферы использования информационных таможенных технологий, а также повышении качества предоставления таможенных услуг.

Во-вторых, анализ государственных услуг, предоставляемые таможенными органами, показал, что насколько качественно будут осуществляться таможенные услуги ФТС России в целом и Белгородским таможенным постом Белгородской таможни в частности, настолько будут удовлетворены участники внешнеэкономической деятельности как основные потребители, и, насколько будет зависеть реализация одной из важнейших

функции (обязанностей) таможенных органов – обеспечение, в пределах своей компетенции, защиты прав и интересов населения.

В-третьих, результаты исследования деятельности Белгородского таможенного поста Белгородской таможни позволили сделать вывод о том, что необходимо разработать ряд рекомендаций, направленных на совершенствование качества услуг, предоставляемых таможенными органами.

РАЗДЕЛ III. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КАЧЕСТВА ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ

На современном этапе повышения качества жизни в Российской Федерации особую важность содержит увеличения эффективности деятельности органов государственной власти, за счет повышения качества предоставляемых ими услуг в контексте становления гражданского общества.

Проблема качества таможенных услуг и формирования таможенного сервиса считается одной из приоритетных, т.к. именно от их эффективности и высококачественном предоставлении зависит увеличение скорости таможенных процессов, понижение издержки предпринимателей и конечного потребителя продукта, повышение защищенности в сфере ВЭД, и, тем самым все это содействует развитию бизнеса и торговой деятельности на территории всего Единого экономического пространства.

Таким образом, перечисленные выше факторы актуализируют надобность организации усовершенствования практической деятельности таможенных органов в рамках повышения качества таможенных услуг по следующим направлениям:

1. Обеспечение сочетания интенсивного и экстенсивного развития ведомственной интеграционной телекоммуникационной сети Федеральной таможенной службы, обеспечивающей гарантированную доставку информации.

2. Совершенствование системы обеспечения информационной безопасности таможенных органов с учетом устойчивого роста количества нарушителей и угроз со стороны глобального информационного пространства.

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

4. Обеспечение роста количества квалифицированных инженерных и технических специалистов¹.

Совершенствование системы государственных услуг, предоставляемых участникам внешнеэкономической деятельности, направлено на расширение их спектра, повышение качества и доступности при внешней их простоте, оперативности и надежности.

Стоит отметить, что Регламент, приведенный во втором разделе данной работы, а именно Административный регламент Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги по информированию о правовых актах в области таможенного дела и консультированию по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов, был принят до принятия ТК ТС, ознаменовавшего кардинальное изменение правовых основ, в том числе понятийного аппарата таможенного дела. Приказом ФТС России от 25.03.2011 № 641 «О внесении изменений в Приказ ФТС России от 24 мая 2006 г. N 469» предмет информирования был приведен в соответствие с новым законодательством в сфере таможенного дела. Однако в тексте Регламента еще встречается устаревшая терминология, отсюда следует, что он требует некоторой переработки.

Название государственной услуги по информированию, указанное в Регламенте, всецело соответствует предмету информирования, обозначенному в ст. 51 «О таможенном регулировании» № 311-ФЗ. Впрочем анализ содержания Регламента показывает, что фактический объем услуги, регулируемый Регламентом, уже объема информирования, определенного законодателем.

Во-первых, согласно Регламенту, предоставление информации сводится только к получению информации о правовых актах в сфере

¹ Стратегия развития таможенной службы Российской Федерации до 2020 года : распоряжение от 28 декабря 2012 г. № 2575-р. URL : http://www.customs.ru/index.php?id=17220&Itemid=2375&option=com_content&view=article (дата обращения: 15.05.2017).

таможенного дела по обращениям заинтересованных лиц, т.е. к одному из возможных способов обеспечения доступа к информации. Другие способы информирования: опубликование, доведение информации по телевидению и радио, получение доступа к информации, в том числе с использованием информационных технологий и др., в нем не отражены. С учетом установленного законодателем порядка предоставления государственных (муниципальных) услуг только по запросам лиц регулирование именно данного способа информирования имеет определенную логику. Однако с точки зрения объема информирования, указанного в Законе о таможенном регулировании, объем услуги, урегулированный Регламентом, необоснованно сужает содержание информирования в сфере таможенного дела.

Во-вторых, в Регламенте описывается порядок получения информации только о действующих правовых актах в сфере таможенного дела. Порядок получения информации о подготавливаемых правовых актах, а также не вступивших в силу изменениях и дополнениях в данные акты отсутствует. Согласно п. 5 Регламента обеспечение данного информирования возложено на ФТС России. Однако простое возложение обязанности без закрепления порядка реализации функции свидетельствует о неполноте регламентации данной услуги. Конечным результатом услуги является получение лицами информации о наименовании органа, издавшего правовой акт в области таможенного дела, наименовании вида акта и его названии, дате подписания акта и его номере, номере и дате государственной регистрации и официальном источнике его опубликования, а также удовлетворенность лица качеством, своевременностью предоставления и полнотой полученной информации¹.

Таким образом, предоставление подобной информации считается метаинформацией, т.е. информацией об информации. Другими словами, в

¹ Об утверждении Регламента Федеральной таможенной службы : приказ ФТС России от 25 марта 2011 г. № 637 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

случае если у лица есть надобность получить непосредственно текст документа, то таможенные органы ему откажут, так как эта их обязанность не предусмотрена Регламентом. Получается половинчатый результат – реквизиты правового акта есть, однако интересующая лица информация не получена. Следует отметить, что Таможенный кодекс РФ 1993 года предусматривал вероятность получения текстов опубликованных правовых актов всеми заинтересованными лицами за плату. В настоящее время, когда таможенное законодательство в стране вышло за рамки национального, усложнилось и динамично обновляется, проблема своевременного изучения таможенных правил считается наиболее актуальной.

Не случайно ст. 11 Закона о таможенном регулировании в качестве одного из принципов деятельности таможенных органов установила доступность информации о правилах осуществления внешнеэкономической деятельности, таможенном законодательстве Таможенного союза и законодательстве России о таможенном деле. Представляется, что успешной реализации данного принципа будет способствовать расширение предоставляемой по запросу заинтересованных лиц информации в сфере таможенного дела. В связи с этим порядок предоставления государственной услуги по информированию о правовых актах в сфере таможенного дела целесообразно дополнить возможностью получения текстов данных правовых актов.

В настоящее время не существует единого теоретико-методологического подхода к определению понятия «таможенная услуга». Таможенная услуга рассматривается исследователями с разных позиций. Обобщенные итоги анализа подходов дают возможность обозначить, собственно что эти подходы охватывают как экономические, так и юридические аспекты обоснования¹. Отсюда следует, что необходимо ввести определение «таможенная услуга» в нормативно-правовую базу, а вместе с

¹ Гупанова Ю.Е. Научно-методические рекомендации по управлению качеством таможенных услуг : монография. М., 2012. 80 с.

тем и методологию управления качеством таможенных услуг, основные факторы, влияющие на управление качеством таможенных услуг и другие соответствующие понятия.

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, не обращая внимания на позитивные тенденции, главные цели СМЭВ реализуются недостаточно. Проблема в том, что действующие государственные информационные системы создавались 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

¹ Зачем нужна Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) URL : <http://www.tadviser.ru> (дата обращения: 17.05.2017).

приводит к значительным временным задержкам при межведомственном обмене информацией, многократному сбору и дублированию информации в разных системах.

Необходимо отметить, что 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 ориентирована 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 никак 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.

Например, в Евросоюзе (ЕС) для уполномоченных экономических операторов (УЭО) существует три типа сертификатов для таких субъектов: «АЕО/С» («проведение таможенных процедур с упрощениями»), «АЕО/S» («упрощения в охране и безопасности») и «АЕО/F» («Full»-полное таможенное упрощение): «Таможенные упрощения» плюс «охрана и безопасность»).

Введение единых критериев проверки экономических субъектов таможенными органами по выдаче сертификатов УЭО создало простую

правовую основу для предоставления качественных таможенных услуг для всего европейского рынка. ЕС также расширил эти единые критерии на Швецию, Норвегию и Японию путем заключения соглашений о взаимном признании сертификатов уполномоченных операторов. В настоящее время ведутся переговоры о заключении аналогичных соглашений с Китаем, США и Южной Африкой. В случае их успеха будет создан новый стандарт качества для услуг, предоставляемых таможенными органами на международном уровне.

Из чего можно сделать вывод о том, что опираясь на зарубежный опыт и в целях укрепления и развития взаимодействия Белгородского таможенного поста Белгородской таможни с другими органами исполнительной власти и для развития взаимодействия с участниками ВЭД предлагается работать и обмениваться информацией исключительно в электронном виде. Кроме этого, ориентируясь также на опыт ЕС, разработать соглашения с государствами-членами ЕАЭС о включении в реестр УЭО, таможенных представителей и т.д., для дальнейшей возможности ведения своей деятельности на всей территории Союза.

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.

Также, одной из государственных услуг таможенных органов, как было описано выше, является таможенная защита прав на объекты интеллектуальной собственности. Экономическая составляющая государственных услуг по таможенной защите прав на объекты интеллектуальной собственности (ОИС) заключается в том, что посредством обеспечения такой защиты правообладатель ОИС не теряет экономических

выгод от прав на свой объект, и как следствие, получает прибыль от его использования. То есть, эта деятельность имеет определенную предельную полезность для правообладателя, и с позиции экономической теории является общественным благом. С другой стороны, получателем услуги является не только правообладатель, но и само государство, поскольку защищаются и его интересы – как фискальные – по взиманию таможенных и налоговых платежей, так и экономические – по формированию цивилизованного рынка прав на ОИС, необходимого для развития инновационной экономики и обеспечения импортозамещения.

Основным инструментом оказания услуги выступает таможенный контроль, целью которого, среди прочего, считается выявление при пересечении таможенной границы товаров, содержащих ОИС, обладающих признаками контрафактных, что является базовым условием для оказания услуги правообладателю.

Стоит обозначить, что порядок выполнения данных действий сравнительно постоянен. В отличие от контроля достоверности заявленного кода товара, таможенной стоимости и других направлений таможенного контроля, при таможенном контроле товаров, содержащих ОИС, действия, реализуемые в рамках контроля, осуществляются в строгой последовательности. Таким образом, мы можем рассуждать о последовательности операций (этапов), образующих процесс. Его рационально разбить на несколько этапов и представить графически, где в каждый этап включается несколько подпроцессов (см. Приложение).

Процесс таможенной защиты прав на ОИС цикличен и прекращается в тот момент, когда ОИС будет исключен из ТРОИС, а результативность таможенного контроля товаров, содержащих ОИС оказывает решающее воздействие на качество оказания государственных услуг по защите прав на ОИС.

Рассмотрим информационное обеспечение таможенного контроля товаров, содержащих ОИС, которое, среди всего прочего, является одним из факторов, повлекших на управление качеством таможенных услуг.

«Основными источниками информации при таможенном контроле являются сведения, указанные в ДТ, а также в прилагаемых к ней документах. В случае с таможенным контролем товаров, содержащих ОИС, должностным лицам необходимо, основываясь на этих сведениях, определить:

- 1) содержит ли перемещаемый товар ОИС, если да, то какой (какие);
- 2) включены ли ОИС в таможенный реестр объектов интеллектуальной собственности»¹.

Фактически, таможенные органы обязаны сопоставить сведения в ДТ, указанные декларантом, со сведениями из ТРОИС. Проанализируем эти действия с точки зрения процессного подхода. Для этого более подробно рассмотрим первые три этапа процесса, представленные на рисунке 7.

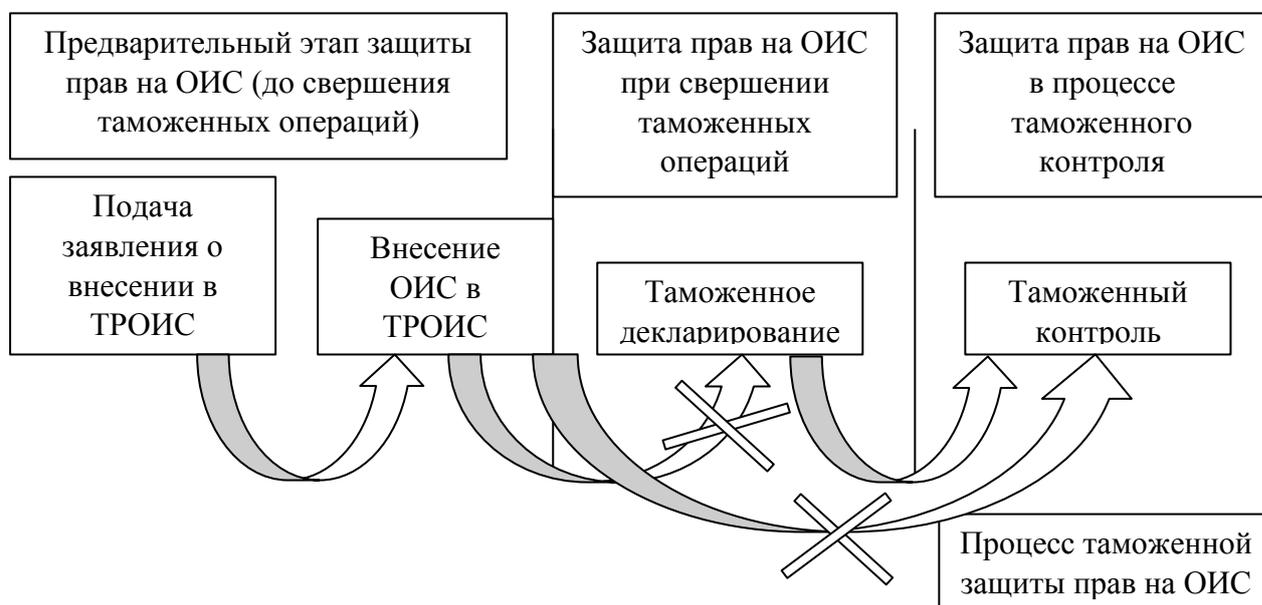


Рис. 7. «Разорванность» этапов процесса таможенной защиты прав на ОИС

¹ Юрьева Е.В. Концепция совершенствования организации таможенного контроля товаров, содержащих объекты интеллектуальной собственности : монография. Люберцы, 2015. С.76

В существующем алгоритме на первом, предварительном этапе, ОИС вносится в ТРОИС. Второй этап составляет таможенное декларирование товаров. Однако, в процессе таможенного декларирования не используется никаких сведений из первого этапа (содержащихся в ТРОИС).

При декларировании в 31 графе ДТ указывается наименование (описание) ОИС, но данных сведений нет ни в одном из ТРОИС. Структура ДТ предусматривает возможность ввода только текстовой и (или) цифровой информации. В то же время, структура ТРОИС подразумевает, что наименование ОИС может являться графическим изображением. Данные, содержащиеся в ТРОИС, не используются при таможенном декларировании. Таким образом, нет никакой прямой связи между сведениями, указываемыми в ДТ и сведениями, содержащимися в ТРОИС. На этапе таможенного контроля это приводит к трудностям идентификации ОИС, который указывается при декларировании товара.

Таким образом, на момент осуществления таможенного контроля у должностных лиц таможенных органов отсутствует достоверная информация об ОИС, имеющая привязку к ТРОИС. Следовательно, информационное обеспечение является существенно неполным, что значительно снижает результативность таможенного контроля товаров, содержащих ОИС. В свою очередь, это приводит к тому, что государственная услуга фактически не будет оказываться, поскольку субъект услуги не знает, что ее оказание требуется в данном конкретном случае.

Таким образом, применение процессного подхода позволило не только выявить разорванность этапов таможенной защиты прав на ОИС, но и определить направления совершенствования такой защиты как государственной услуги, а также создать базу для формирования новой методики таможенной защиты прав на ОИС, реализующей все преимущества процессного подхода.

Стоит добавить, что одним из важнейших элементов процесса предоставления государственных таможенных услуг, влияющим на их

качество, является процесс оценки структуры услуг. Следует особенно выделить прямую зависимость качества таможенных услуг от оценки их структуры, т.е. чем оптимальнее данная структура, тем ниже транзакционные издержки потребителя услуги и выше уровень качества их предоставления. Однако выявить уровень оптимальности структуры таможенных услуг при существующем процессе ее оценки довольно затруднительно, что считается весомым недостатком.

Формирование направлений повышения эффективности управления качеством таможенных услуг связано с оценкой качества этих услуг для получения необходимой информации, пригодной для принятия и обоснования управленческих решений. Оценка качества таможенных услуг выступает необходимым этапом реализации управленческого цикла и требует наличия соответствующей методики оценки. Значимость создания методического обеспечения оценки качества оказываемых таможенными органами услуг обозначена в Стратегии развития таможенной службы Российской Федерации до 2020 года, но в то же время на сегодняшний день такой методический инструментарий отсутствует. В связи с этим необходимо разработать методику оценки качества таможенных услуг.

Разработка методики оценки качества таможенных услуг требует уяснения сущности таможенной услуги и ее качества. Услуги, оказываемые таможенными органами, относятся к категории государственных услуг, основной целью которых является реализация таможенной политики и выполнение функций в рамках компетенции таможенных органов.

В данной связи необходимо выявить возможности совершенствования процесса оценки структуры таможенных услуг в рамках общепринятых методик. Под процессом оценки структуры услуг интерпретируется «некая последовательность действий, выполняемых в ходе реализации таможенных

услуг, чтобы, в конечном счете, оценить уровень их качества»¹. Данный процесс включает в себя несколько элементов, представленных на рисунке 8.



Рис. 8. Процесс оценки структуры услуг, оказываемых таможенным органом

Необходимо обозначить, что такой процесс достаточно прост в своем содержании. Здесь прослеживается взаимодействие всех составляющих элементов, которые в результате замыкаются на цели процесса оценки структуры услуг.

Данная цель состоит, как видно на рисунке, в постоянном повышении степени качества и доступности государственных таможенных услуг для постепенного приближения к стратегическому эталону их структуры. В безупречном варианте данная структура должна в одно и тоже время охватывать сферы услуг и для государства, и для бизнеса. При этом, исходя из экономической рентабельности любых услуг, данные операции должны

¹ Сопина Л.К. Совершенствование процесса оценки структуры государственных таможенных услуг как инструмент повышения качества их оказания // Молодой ученый. 2016. №28. С. 548.

быть максимально эффективными при минимальных затратах. Неотъемлемым фактором считается соответствие структуры оказываемых услуг стандарту предоставления государственной услуги, который закреплен в Административных регламентах об соответствующих услугах. Для достижения эталона необходимо анализировать текущую ситуацию, и после этого вырабатывать определенный план по приближению к идеальной структуре.

Текущая обстановка со структурой услуг анализируется посредством показателей доступности и качества оказываемой таможенной услуги. Следует отметить, что для каждого вида услуги существуют индивидуальные измерители качества, закрепленные также в Административных регламентах. Анализ указанных показателей качества предоставления какой-либо таможенной услуги отражается в статистических сведениях. На основании собранной статистики производится анализ текущего состояния относительно уровня качества оказания таможенных услуг, а также оптимальности, полноты и качества их структуры.

После чего, согласно полученному результату и основной цели процесса оценки структуры услуг, производится корректировка плана предоставления таможенных услуг и измерителей уровня качества их реализации в случае надобности. Таким образом, процесс оценки структуры предоставляемых таможенными органами услуг содержит полноценный алгоритм осуществления. Несмотря на то, что данный процесс оценки включает в себя все необходимые логические этапы, в нем отсутствует возможность корректного выявления текущего состояния непосредственно структуры таможенных услуг, т. е. процесс оценки не включает в себя перечень конкретно выраженных индикаторов, посредством которых следует оценивать соответствие структуры услуг желаемому состоянию.

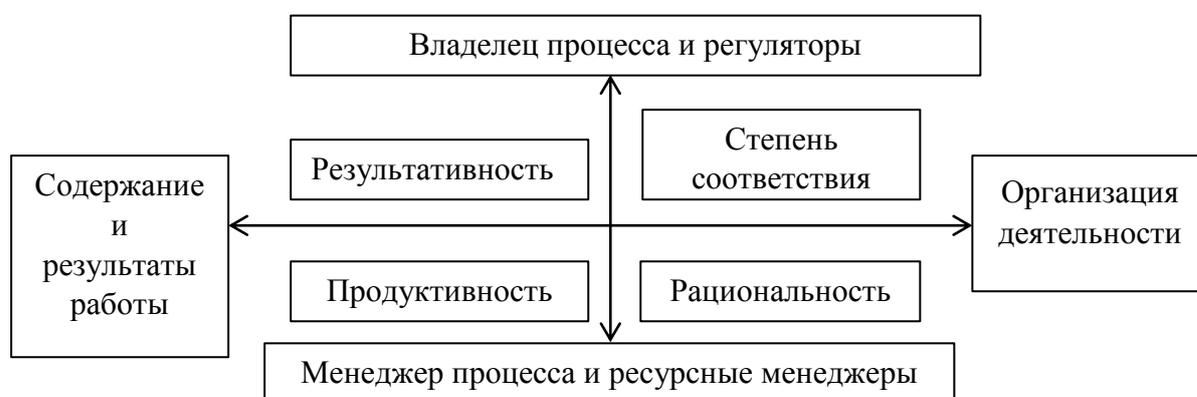
В этой связи, целесообразным предложением по совершенствованию процесса оценки станет внесение перемен в систему обозначенного процесса.

В современной практике существует методика общепринятых ключевых показателей эффективности КРІ (англ. Key Performance Indicators), которая подразумевает измерение любого процесса. Комплекс показателей КРІ определяются как «система финансовых и нефинансовых показателей, влияющих на количественное и качественное изменение результатов по отношению к стратегической цели или ожидаемому результату»¹.

Существуют различные группы КРІ. Основными группами показателей являются:

1. КРІ результата – сколько и какой результат произвели.
2. КРІ затрат – сколько ресурсов было затрачено.
3. КРІ функционирования – показатели выполнения бизнес-процессов (позволяет оценить соответствие процесса требуемому алгоритму его выполнения).
4. КРІ производительности – показатели, характеризующие соотношение между полученным результатом и временем, затраченным на его получение.
5. КРІ эффективности – показатели, характеризующие соотношение полученного результата к затратам ресурсов.

На основании данной классификации, можно сформировать следующий вид примерной структуры системы измерения такого объекта, как структура таможенных услуг (Рисунок 9).



¹ Панов М.М. Оценка деятельности и система управления компанией на основе КРІ : монография. М., 2013. С. 255

Рис. 9. Предлагаемая система измерения процесса оценки структуры услуг, оказываемых таможенными органами

Прежде, чем интерпретировать данную методику в качестве предлагаемого совершенствования процесса оценки структуры услуг, оказываемых таможенным органом, необходимо конкретизировать роли.

Так, владелец процесса ставит цели и задачи, принимает различные решения по совершенствованию, содействует менеджеру в реализации, а также контролирует деятельность менеджера процесса. При рассмотрении в разрезе оказания государственных таможенных услуг, владельцем процесса является непосредственное руководство таможенного органа, в функционировании которого подразумевается реализация той или иной услуги. Далее происходит взаимодействие с менеджером процесса, который осуществляет непосредственное измерение процесса оценки, формирует отчетность, подготавливает предложения по совершенствованию, а также организует исполнение принятых решений. Данную роль исполняет должностное лицо, ответственное за оказание таможенной услуги.

Непосредственные лица, взаимодействующие с потребителем услуги и соответственно ее реализующие согласно предложенной методике, будут являться ресурсными менеджерами, так как располагают всеми необходимыми для этого условиями.

Следующее, что целесообразно выделить это то, что для усовершенствования таможенных услуг необходимо повысить эффективность предоставления таможенных услуг. Под повышением эффективности предоставления таможенных услуг в работе понимается сокращение трудозатрат должностных лиц и издержек на их оказание. Относительный показатель «Коэффициент сокращения трудозатрат должностных лиц» рассчитывается по формуле (1) и показывает, на сколько процентов снизятся трудозатраты при использовании разработанного комплекса методик управления нагрузкой должностных лиц:

$$K_{\text{тр}} = \frac{E_1 - E_2}{E_1} * 100 \% , \text{ где}$$

$K_{\text{тр}}$ – коэффициент сокращения трудозатрат должностных лиц;

E_2 – общие трудозатраты при разработанном графике, чел. * час;

E_1 – общие трудозатраты при традиционном графике, чел. * час.

Данный коэффициент будет отражать сокращение трудозатрат должностных лиц, направленных на экономически целесообразное обслуживание участников ВЭД, а также предложенные показатели всесторонне охарактеризуют эффективность предоставления таможенных услуг и могут быть использованы при оценке качества таможенных услуг предоставляемых таможенными органами.

При этом таможенные услуги предполагают получение конкретных благ для потребителя данных услуг. Для благонадежного участника ВЭД данные блага заключаются в скорейшем прохождении неотъемлемых для него таможенных операций. Выгоду также получает и государство в виде предотвращенного ущерба экономической безопасности и национальной экономике в целом, хоть и не является прямым потребителем услуги, а скорее ее заказчиком. Следовательно, таможенные услуги обладают рядом специфических особенностей, отличающих их от иного рода услуг. В этом контексте необходимо обозначить, что для участника ВЭД как главного потребителя таможенной услуги значение имеет результат услуги, т.е. результат деятельности таможенного органа, который выражается в виде принятого решения таможенного органа.

Исходя из этого, таможенную услугу следует понимать как «результат деятельности таможенных органов, имеющий целью, в первую очередь, реализацию государственных функций, а также удовлетворение ненарушающих установленных запреты и ограничения потребностей участников ВЭД»¹.

¹ Гупанова Ю.Е. Разработка системы основ управления качеством таможенных услуг : монография. М., 2012. С. 61

Помимо этого, после проведенного анализа мы также можем отметить что же такое качество таможенных услуг. Таким образом оно представляет собой степень удовлетворения требований заинтересованных сторон (потребителей – участников ВЭД и государства в лице таможенных органов в рамках реализации государственной политики).

Многообразие результатов деятельности таможенных органов предопределяет существование различных видов таможенных услуг. По мнению автора, в качестве основной классификации таможенных услуг, имеющей значение для оценки их качества, является их разделение по критерию характера деятельности на основные и дополнительные. К основной таможенной услуге следует отнести основной продукт деятельности таможенных органов (государственная услуга по выпуску товара), а к дополнительным государственным услугам таможенных органов – услуги вспомогательного характера, осуществление которых регламентируется на сегодняшний день принятыми административными регламентами (это такие услуги как: ведение реестров, выдача квалификационных аттестатов, консультирование, принятие предварительных решений и др.).

К дополнению к вышесказанному отметим, что должностные лица таможенных органов, которые оказывают услуги участникам внешнеэкономической деятельности, должны постоянно работать над повышением качества своего труда, а именно:

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

Помимо этого, для развития системы маркетинга в таможенной сфере и обеспечения качества и высокой эффективности таможенных услуг представляется необходимым:

1. Разработать стратегию создания, продвижения таможенных услуг.

2. Определить необходимость расширения или сужения сектора таможенных услуг, контролируемого таможенными органами, на рынке таможенных услуг.

3. Создать подсистему управления таможенными услугами – систему маркетинга в сфере таможенных услуг с учетом ее развития в условиях происходящих стратегических изменений.

4. Определить критерии, показатели и методы оценки социально-экономических выгод от развития таможенной системы как системы услуг.

5. На региональном уровне: ввести статистический и количественный анализ по государственным услугам, предоставляемые Белгородской таможней, а также представления его на общедоступном официальном сайте таможенного органа.

В стратегической перспективе конечной целью создания, функционирования и развития системы таможенных услуг будет являться эффективное согласование всей таможенной деятельности с законами существования и развития рынка, при этом без снижения качества таможенного контроля.

Рассматривая сущность государственных услуг в области таможенного дела, невозможно не обратиться к практике правового регулирования указанного вопроса в иных интегрируемых государствах.

В государствах-членах ЕАЭС практика использования категории «государственная услуга» не является общепринятой. В России и Республике Казахстан, несмотря на введение национальными законодателями указанной категории, отсутствует единый подход к определению ее сущности, соответственно их перечню, механизму правового регулирования.

Нельзя не отметить, что непосредственно таможенное законодательство Союза, законодательство в области таможенного дела государств-членов Союза не оперирует вышеуказанными понятиями, в связи с чем следует констатировать отсутствие единообразного подхода к обозначению закрепленных наднациональными нормами права таможенными операциям, реализации таможенными органами своих полномочий. Придание в области таможенного дела единым действиям (операциям) с учетом национальных особенностей административно-правового регулирования властных отношений между органами государственной власти и гражданами, хозяйствующими субъектами различного статуса («административных процедур», «государственных услуг», «государственных функций»), различные подходы к использованию указанных понятий применительно к области таможенного дела не только не способствует унификации его понятийно-категориального аппарата, но и обуславливает создание различного правового механизма реализации участниками таможенных правоотношений своих прав и обязанностей.

Отсюда следует, что имеющиеся различия в рассматриваемом понятийно-категориальном аппарате административного права интегрируемых государств не способствуют созданию единого правового режима для граждан и юридических лиц государств Союза, а также ясности, прозрачности правового механизма совершения таможенных операций, реализации прав и обязанностей в сфере таможенного дела, и выработки

единообразной правоприменительной практики предоставления в государствах-членах ЕАЭС государственных услуг в области таможенного дела. Отсюда следует, что в целях совершенствование качества таможенных услуг на базе всего ЕАЭС, необходимо ввести единый понятийный аппарат государственной услуги, предоставляемые таможенными органам, учитывая специфику всех стран-участниц Евразийского экономического союза.

Таким образом, по данному разделу работы можно сделать следующие выводы:

Во-первых, выявление на ранней стадии проблем качества таможенных услуг и формирования таможенного сервиса – одно из приоритетных направлений таможенной службы, потому как именно от их эффективности и качественном предоставлении зависит увеличение скорости таможенных операций, снижение издержки предпринимателей и конечного потребителя товара.

Во-вторых, для повышения качества таможенных услуг не только на Белгородском таможенном посту, но и на уровне ФТС России в целом, необходимо развивать международную информационную систему, в которой государственные органы обмениваются сведениями, необходимыми для таможенных органов Российской Федерации и компетентных органов иностранных государств, разработать соглашение для реализации деятельности УЭО, таможенных представителей на территории ЕАЭС, при этом брать за основу зарубежный опыт стран Евросоюза, таможенным органам предоставлять свои услуги в электронном виде уходя от традиционных бумажных процедур, а также постоянно работать над повышением качества своего труда.

В-третьих, предложенные рекомендации по совершенствованию государственных таможенных услуг способны предметно оценивать непосредственно сами услуги, а также повысить их качество.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время одной из ведущих деятельностей является предоставление услуг и таможенная служба не исключение. Таможенные органы предоставляют таможенные услуги не только участникам ВЭД, но и государству, выполняя при этом регулирующую функцию, а так же ведя при этом защиту экономики, здоровья населения и охраны окружающей среды.

Таможенная услуга – это 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, а также содействие участникам ВТД в реализации экспортно-импортных операций, в том числе за счет таможенной инфраструктуры, таможенных посредников и таможенных представителей.

Под качество таможенных услуг понимают 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.

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.

Важную роль в анализе деятельности таможенных органов по оказанию таможенных услуг играет оценка этих услуг участниками ВЭД. Вследствие этого таможенные органы проводят оценку удовлетворенности участников внешнеэкономической деятельности, а итоги оценки учитываются при совершенствовании процесса управления качеством таможенных услуг.

Существует ряд услуг, которые предоставляются таможенными органами, а именно:

1. Таможенная защита объектов интеллектуальной собственности.
2. Информирование и консультирование по вопросам таможенного дела.
3. Таможенное сопровождение.
4. Хранение товаров.
5. Ведение реестров таможенных посредников, банков, субъектов ВЭД.
6. Услуги по сертификации (выдача свидетельств и лицензий на определенные виды деятельности).
7. Принятие предварительных решений по классификации и стране происхождения товаров.

Белгородская таможня является одной из крупнейших таможен Центрального таможенного управления. Белгородская таможня первостепенно 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.

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.

По результатам проведенного исследования можно сформулировать ряд рекомендаций в адрес Белгородского таможенного поста:

1. Разработать методику повышения качества таможенных услуг и внедрить в Белгородский таможенный пост Белгородской таможни;
2. Определить необходимость расширения или сужения сектора государственных услуг, предоставляемые таможенными органами, взяв за основу рынок таможенных услуг стран-участниц ЕАЭС;
3. В целях укрепления и развития взаимодействия Белгородского таможенного поста Белгородской таможни с другими органами исполнительной власти предлагается унифицировать систему электронного обмена данными.

Разработанные в дипломной работе рекомендации основываются на концептуальных началах управления качеством таможенных услуг и ставят перед собой цель нейтрализовать проблемы, которые приводят к снижению качества таможенных услуг.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Международная конвенция об упрощении и гармонизации таможенных процедур от 18 мая 1973 г. (в ред. Протокола о внесении изменений в Международную конвенцию об упрощении и гармонизации таможенных процедур от 26 июня 1999 г.) [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс. Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

2. Таможенный кодекс Таможенного Союза (приложение к Договору о Таможенном кодексе Таможенного союза, принятому Решением Межгосударственного Совета ЕврАзЭС на уровне глав государств от 27 ноября 2009 г. № 17) [Текст] (ред. от 10.10.2014, с изм. от 08 мая 2015 г.) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2010. – № 50. – Ст. 6615.

3. Договор о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 г. (в ред. от 8 мая 2015 г.) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

4. О таможенном регулировании в Российской Федерации [Текст] : федер. закон от 27 ноября 2010 г. № 311-ФЗ (ред. от 29 декабря 2014 г.) // Российская газета. – 2010. – № 269. – 29 ноября.

5. Общероссийский Классификатор (МК (ИСО 3166) 004-97) 025-2001: утверждено Приказом Росстандарта от 26 сентября 2013 г. №1099-ст [Электронный ресурс] : Информационный портал общероссийских классификаторов. – Режим доступа : <http://classifikators.ru/oksm>.

6. Общероссийский Классификатор (МК (ИСО 4217) 003-97) 014-2000 : утверждено Приказом Росстандарта от 17 августа 2015 г. №1167-ст [Электронный ресурс] : Информационный портал общероссийских классификаторов. – Режим доступа : <http://classifikators.ru/okv>.

7. О создании таможенных органов [Электронный ресурс] : Приказ Государственного таможенного комитета Российской Федерации от 14 февраля 1992 г. № 45 (ред. от 14 февраля 1992 г.) // Справочно-правовая

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

8. 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 [Электронный ресурс] : Приказ ФТС России от 9 июня 2012 г. № 1128 (ред. от 03 июля 2014 г. № 1278) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

9. Стратегия развития таможенной службы Российской Федерации до 2020 года [Электронный ресурс] : Распоряжение от 28 декабря 2012 г. № 2575-р // Федеральная таможенная служба : офиц. сайт. – Режим доступа : http://www.customs.ru/index.php?id=17220&Itemid=2375&option=com_content&view=article.

10. Абакумова, О.Г. Управление качеством [Текст] / О.Г. Абакумова. – М. : А-Приор, 2012. – 128 с.

11. Аналитическая справка о работе с обращениями граждан в Белгородской таможне [Электронный ресурс] : Официальный сайт Центрального таможенного управления ФТС России. – Режим доступа : http://ctu.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=6282:2013-03-01-10-36-01&catid=175:info-o-rab-s-obr-bel-cat&Itemid=217.

12. Анисимов, Е.Г. Применение прогнозных технологий в управлении деятельностью таможенных органов [Текст] / Е.Г. Анисимов. – Люберцы : Изд-во Российская таможенная академия, 2013. – 113 с.

13. Афонин, П.Н. Повышение качества таможенных услуг на таможенно-логистических терминалах [Текст] /

П.Н. Афонин, Е.Н. Денисова, Г.Е. Мютте // Российское предпринимательство. – 2012. – № 8 (206). – С. 138–144.

14. Базаров, Т.Ю. Ручное управление – это оксюморон [Текст] / Т.Ю. Базаров // Управление персоналом. – 2013. – №17. – С. 17–19.

15. Барамзин, С.В. Управление качеством таможенной деятельности [Текст] / С.В. Барамзин. – М. : РИО РТА, 2012. – 356 с.

16. Барциц, И.Н. Понятие «публичная услуга» в контексте Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и вне его [Текст] / И.Н. Барциц // Государство и право. – 2013. – № 10. – С. 40 – 51.

17. Васильев, С.А. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве Российской Федерации [Текст] / С.А. Васильев, Е.С. Грачева. – М. : НОРМА, 2016. – 208 с.

18. Губин, А.В. Совершенствование обеспечения таможенных органов трудовыми ресурсами [Текст] / А.В. Губин.– Люберцы : Изд-во Российской таможенной академии, 2011. – 109 с.

19. Гончаров, С.В. Совершенствование системы управления и качества услуг таможенного представителя в международной торговле [Текст] / С.В. Гончаров // Проблемы современной экономики. – 2013. – № 3 (47). – С. 170–175.

20. Гречкина, О.В. Государственные таможенные услуги: понятия, базовые характеристики, виды [Текст] / О.В. Гречкина // Общественные науки. Право. – 2016. № 3 (39). – С. 17–30.

21. Гупанова, Ю.Е. Разработка концептуальных, методологических и методических основ управления качеством таможенных услуг [Текст] : дис. ... д-ра.экон. наук : 08.00.05. / Ю.Е. Гупанова. – М., 2013. – 432 с.

22. Гупанова, Ю.Е. Научно-методические рекомендации по управлению качеством таможенных услуг [Текст] / Ю.Е. Гупанова. – М. : Изд-во Российской таможенной академии, 2012. – 80 с.

23. Гупанова, Ю.Е. Исторический анализ зарубежных и отечественных взглядов на управление качеством таможенных услуг [Текст] / Ю.Е. Гупанова // Актуальные проблемы экономики и права. – 2012. – №1 (21). – С. 122–126.

24. Гупанова, Ю.Е. Проблемные аспекты повышения качества таможенных услуг в условиях неопределенности и риска [Текст] / Ю.Е. Гупанова // Таможенная политика России на Дальнем Востоке. – 2012. – № 1(54). – С. 83–90.

25. Гуськова, А.В. Формирование мониторинга таможенных услуг с применением инновационных технологий и методов [Текст] / А.В. Гуськова // Бюллетень Санкт-Петербургского имени В.Б. Бобкова филиала Российской таможенной академии. – 2014. – № 8. – С. 71–75.

26. Демичев, А. А. Основы таможенного дела [Текст] / А.А. Демичева, А.С. Логинова. – СПб. : Интермедия, 2014. – 371 с.

27. Дорогова, А.И. Особенности формирования показателей и критериев оценки таможенных услуг в рамках Таможенного союза [Текст] / А.И. Дорогова // Бюллетень Санкт-Петербургского имени В.Б. Бобкова филиала Российской таможенной академии. – 2014. – № 8. – С. 76–80.

28. Ершов, А.Д. Таможенные услуги в международной цепи поставки товаров [Текст] / А.Д. Ершов, В. А. Черных. – М. : РИО РТА, 2011. – 244 с.

29. Жигун, Л.А. Выявление факторов, определяющих качество управления государственными таможенными услугами [Текст] / Л.А. Жигун // Вестник Российской таможенной академии. – 2013. – № 3. – С. 30–39.

30. Жигун, Л.А. Выявление факторов и исследование их влияния на управление качеством таможенных услуг [Текст] / Л.А. Жигун. – М. : РГТЭУ, 2012. – 198 с.

31. Зачем нужна Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) [Электронный ресурс] : Информационный портал «Государство. Бизнес. ИТ» – Режим доступа: <http://www.tadviser.ru/index.php/%D0%9F%D1>.

32. Карпичев, В.С. Администрирование государственных услуг [Текст] / В.С. Карпичев, Е.А. Литвинцева. – М. : Проспект, 2016. – 112 с.
33. Кожарин, А.А. Показатели качества таможенных услуг [Текст] / А.А. Кожарин // Вестник Саратовской государственной юридической академии. – 2016. – № 109. – С. 56–63.
34. Костина, А.О. Совершенствование управления нагрузкой должностных лиц таможенных постов в интересах повышения качества таможенных услуг [Текст] : дис. ... к. экон. наук : 08.00.05. / А.О. Костина – М., 2014. – 213 с.
35. Макрусев, В.В. Государственные таможенные услуги [Текст] / В.В. Макрусев, А.В. Сафронов. – М. : Изд-во Российской таможенной академии, 2012. – 196 с.
36. Малышенко, Ю.В. Модель массового обслуживания таможенного контроля и выпуска товаров [Текст] / Ю В. Малышенко, Е.И. Ермакова, И.А. Огнев // Вестник Российской таможенной академии. – 2011. – № 2. – С. 56-65.
37. Маховикова, Г.А. Таможенное дело [Текст] / Маховикова Г.А., Павлова Е.Е. – М. : Изд-во «Юрайт», 2016. – 190 с.
38. Недосекова, Е.С. Административно-правовое регулирование взаимодействия таможенных органов с таможенными представителями / [Текст] Е.С. Недосекова. – Люберцы : Российская таможенная академия, 2013. – 80 с.
39. Овсянников, С.А. Качество труда персонала таможенных органов как важнейший фактор обеспечения качества таможенных услуг [Текст] / С.А. Овсянников, О.А. Старкова // Известия Саратовского университета. – 2014. – №3. – С. 583–587.
40. Панов, М.М. Оценка деятельности и система управления компанией на основе КРІ [Текст] / М.М. Панов. М. : ЮНИКОМ, 2013. – 255 с.

41. Пишак, Н.Н. Классификация таможенных услуг как основа управления их качеством [Текст] / Н.Н. Пишак // Новый университет. Серия «Экономика и право». – 2013. – № 10 (32). – С. 57–62.

42. Платонова, И.Н. Международные экономические отношения России [Текст] / И.Н. Платонова. – М. : Инфра-М, 2017. – 560 с.

43. Просянкин, Н.Н. Управление персоналом в таможенных органах [Текст] / Н.Н. Просянкин. – Владивосток : РИО Владивостокского филиала Российской таможенной академии, 2012. – 160 с.

44. Рожкова, Ю.В. Управление качеством таможенной деятельности [Текст] / Ю.В. Рожкова // Вестник Оренбургского государственного университета. – 2013. – № 8 (157). – С. 54–58.

45. Сопина, Л.К. Совершенствование процесса оценки структуры государственных таможенных услуг как инструмент повышения качества их оказания [Текст] / Л.К. Сопина // Молодой ученый. – 2016. – №28. – С. 548.

46. Стандартизация таможенных услуг [Электронный ресурс] : Информационный портал о грузоперевозках и логистике. – Режим доступа : <http://ati.su/Media/PrintArticle.aspx?ID=1690>.

47. Старкова, О.А. Управление качеством таможенных услуг на современном этапе [Текст] / О.А. Старкова // Вестник Российской таможенной академии. – 2012. – № 1. – С. 73.

48. Статистическая информация о деятельности Белгородской таможни [Электронный ресурс] : Официальный сайт Центрального таможенного управления ФТС России. – Режим доступа : http://ctu.customs.ru/index.php?option=com_content&view=category&id=193&Itemid=235.

49. Черныш, А.Я. Исследование проблемных вопросов управления качеством таможенных услуг [Текст] / А.Я. Черныш, Ю.Е. Гупанова, О.Г. Симахин. – М. : Изд-во Российской таможенной академии, 2012. – 140 с.

50. Шкуренко, Е.К. Совершенствование взаимодействия таможенных органов и участников ВЭД при проведении таможенного контроля товаров

[Текст] : дис. ... кан. экон. наук : 08.00.05. / Е.К. Шкуренко. – М. : Издательство Российской таможенной академии, 2013. – 160 с.

51. Элова, Г.В. Тенденции развития системы таможенных услуг и организационно-экономические факторы ее совершенствования [Текст] : дис. ... к. экон. наук : 08.00.05. / Г.В. Элова. – Ростов-на-Дону, 2013. – 210 с.

52. Эриашвили, Н.Д. Таможенное дело [Текст] / Н.Д. Эриашвили. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 376 с.

53. Юрьева, Е.В. Концепция совершенствования организации таможенного контроля товаров, содержащих объекты интеллектуальной собственности [Текст] / Юрьева Е.В. – Люберцы : Изд-во Российской таможенной академии, 2015. – 76 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ

	Предварительный этап защиты прав на ОИС (до совершения таможенных операций)	Защита прав ОИС при совершении таможенных операций	Защита прав на ОИС в процессе таможенного контроля	Защита прав на ОИС после выпуска товара	Защита прав на ОИС в процессе таможенного контроля после выпуска товара
Таможенная защита ОИС, включенных в ТРОИС	1) подача заявления о внесении ОИС в ТРОИС 2) рассмотрение заявления и внесение ОИС в ТРОИС 3) получение третьими сторонами права пользования ОИС	1) таможенное декларирование	1) таможенный контроль 2) организация взаимодействия таможенных органов, правообладателя и участников ВЭД	1) мониторинг, анализ, проводимые таможенными органами (до 3-х лет)	1) таможенный контроль 2) организация взаимодействия таможенных органов, правообладателя и участника ВЭД
Таможенная защита ОИС, не включенных в ТРОИС	рассмотрение заявления и внесение ОИС в ТРОИС	1) таможенное декларирование Минутя повторное декларирование	1) таможенный контроль 2) организация взаимодействия таможенных органов, правообладателя и участников ВЭД 3) подача заявления о внесении ОИС в ТРОИС	1) мониторинг, анализ, проводимые таможенными органами	1) таможенный контроль 2) организация взаимодействия таможенных органов, правообладателя и участника ВЭД
Начало работы по регистрации ОИС в ТРОИС		Начало совершения таможенных операций, необходимых для таможенного контроля	Начало таможенного контроля	Окончание таможенного контроля, принятие решения	Начало/окончание таможенного контроля после выпуска товара

Рис. Процесс таможенного контроля товаров, содержащих ОИС