

Анна ПОДП'ЯТНІКОВА
Університет митної справи та фінансів

РОЛЬ ДЕРЖАВИ В УДОСКОНАЛЕННІ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ У СФЕРІ ТРАНЗИТУ

Обґрунтовується необхідність стандартизації послуг у сфері транзиту. Наводиться класифікація послуг у сфері транзиту: державні послуги (ветеринарна, санітарна, фітосанітарна, радіологічна, інформаційна, консультативна, митна, податкова) та приватні послуги (консалтингова, логістична інформаційна, страхова, транспортно-експедиторська). Обґрунтовується, що серед послуг у сфері транзиту важливими є логістична та митна послуги. Доводиться необхідність розроблення стандарту митної та логістичної послуги у сфері транзиту. Пропонується оцінювати якість надання митної та логістичної послуг за критеріями результативності, своєчасності, зручності, доступності, відкритості, рівності, професійності.

Ключові слова: стандартизація, послуги, державне регулювання, митна послуга, логістична послуга.

Anna Podpiatnikova. The state's role in quality improvement service in transit

The necessity of the transit services standardization is proved in the article. The author has classified different transit services : state services (veterinary, sanitary, phytosanitary, radiological, informational, advisory, customs, tax) and private services (consulting, logistics information, insurance, freight forwarding). It is proved that among the transit services the most important services are the logistic and customs services. It is proposed to estimate quality of customs services and logistics on the criteria of effectiveness, timeliness, usability, accessibility, openness, equality and professionalism.

Key words: standardization, services, state regulation, custom services, logistics services.

На фінансово-економічний розвиток держави впливає багато факторів, активізація яких сприятиме зростанню надходжень до державного бюджету. До таких ресурсів належить і вигідне географічне розташування, правильне використання якого сприятиме підвищенню міжнародного іміджу України, створенню додаткових робочих місць. Прискорене збільшення обсягів міжнародної торгівлі між Європою та Азією обумовлює можливість проходження значних транзитних потоків територією нашої держави. Концептуально низький рівень реалізації транзитного потенціалу зумовлює потребу формування загальнодержавної політики в цій сфері із застосуванням науково обґрунтованих заходів.

Вагомий внесок у формування теоретичних засад системи державного регулювання та розвитку науки державного управління здійснили В. Авер'янов, О. Антонова, Г. Атаманчук, В. Бакуменко, Ю. Битяк, Б. Колесніков, Н. Липовська, Т. Маматова, Н. Нижник, С. Серьогін, І. Хожило, Ю. Шаров та ін. Розвитку механізмів державного регулювання у сфері транспортного забезпечення як складової частини розвитку транзитного потенціалу присвячені праці В. Ковальова, С. Матійка, М. Погребницького, Р. Суценка, А. Ткаченка, Д. Тимохи. Питанню підвищення реалізації транзитного потенціалу України в транспортному аспекті присвячені праці А. Новікової, А. Пасічника, С. Пирожкова, Д. Прейгера; в економічному аспекті – Т. Блудової, А. Липинської, О. Мініної, Н. Ткаченко. Необхідність стандартизації послуг у сфері транзиту зумовлена їх низькою якістю. Питанню вдосконалення якості надання послуг присвячені праці Ю. Куц (якість управлінських послуг у місцевому управлінні), В. Сороко (якість надання послуг в органах державної влади), Н. Ходорівської (щодо інформованості населення про надавані послуги центральними органами виконавчої влади). Проте проблема підвищення якості надання послуг у сфері транзиту є малодослідженою. Усе це актуалізує потребу застосування системного підходу для дослідження послуг у сфері транзиту.

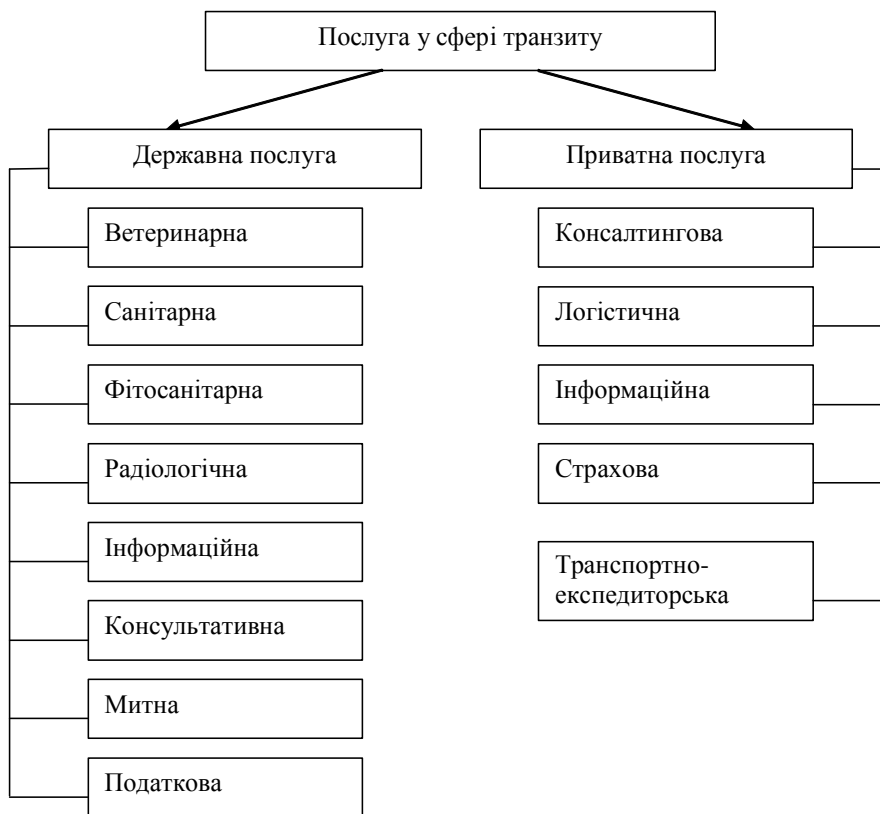
Public administration mechanisms

Метою статті є обґрунтування необхідності стандартизації послуг у сфері транзиту, здійснення їх класифікації та встановлення критеріїв, за якими можна оцінити якість надання митної та логістичної послуг.

Зростання обсягів міжнародної торгівлі та конкурентна боротьба між державами за вантажні потоки зумовила необхідність удосконалення державного сервісу та концентрації уваги на потребах перевізників, експедиторів, вантажовідправників, вантажоодержувачів. Відомо, що кожний день затримки вантажу знижує обсяги експорту країни приблизно на 1 % [7, с. 58].

Перевізники, експедитори, вантажовідправники, вантажоодержувачі, здійснюючи транзит територією України, не знають повного переліку послуг, які можна отримати. В Україні досі відсутні загальноприйняті та єдині для всієї країни положення про гарантовану якість і доступність державних послуг; низькою є поінформованість громадян та організацій про права щодо гарантованого отримання послуг [6, с. 32].

Послуги в напрямі розвитку транзитного потенціалу можна поділити залежно від форми власності надавача на державні та приватні (рисунок).



Класифікація послуг, спрямованих на розвиток транзитного потенціалу України

Державними вважаються послуги, що надаються органами державної влади (як правило, лише виконавчої) та державними установами, організаціями, підприємствами. Серед державних послуг, спрямованих на розвиток транзитного потенціалу, найбільш поширеними є ветеринарна, санітарна, фітосанітарна, радіологічна, інформаційна, консультативна, митна, податкова послуги. Санітарна, фітосанітарна, радіологічна послуги надаються під час перетину митного кордону.

У свою чергу, консультаційна послуга надається довідковими бюро залізниці, автомобільного транспорту; інформаційна й митна послуги – Державною фіскальною службою України. Податкова послуга виявляється в процесі оподаткування транспортних, логістичних організацій.

Приватна послуга є послугою, що надається фізичним або юридичним особам згідно з чинним законодавством за відповідну плату. До них належать брокерські, консалтингові, страхові, агентські, експедиційні, логістичні, транспортно-експедиторські, інформаційні послуги, а також послуга з навантаження, перевантаження, розвантаження, зберігання, складування, пакування тощо. У разі необхідності отримання консультаційної допомоги щодо організації та здійснення транзитного перевезення в Україні можна звернутися до консалтингової організації. Послуги перепаккування, перевантаження, зберігання, укрупнення вантажу, з вибору оптимального маршруту та інші супутні послуги (страхування, охорона, внесення змін до митної декларації тощо) надаються логістичними підприємствами. Транзитний вантаж потребує страхування з метою уникнення непередбачуваних ситуацій (його втрати, пошкодження, аварії тощо). Послуги з вибору маршруту та організації, що здійснює перевезення вантажу, надаються транспортно-експедиційними підприємствами.

Вважається, що основними бар'єрами на шляху руху транзитних вантажних потоків є недосконалість процедури митного огляду, а також свідоме створення дефіциту державних послуг при перетині кордону товарами. Дії митниці найчастіше мають корупційний характер, що серйозно перешкоджає зовнішньоторговельним вантажопотокам, митне оформлення яких потребує значних часових витрат (від 5 – 7 діб та більше) [4, с. 116]. До 40 % часу простоїв під час транзитних перевезень територією України витрачається переважно на затримки на кордоні, серед яких очікування, зважування, навантаження-розвантаження в митній зоні, митний огляд тощо. Інші затримки є незначними. Така ситуація зумовлює потребу перегляду підходів до організації діяльності Державної фіскальної служби України та підвищення якості митних послуг, від чого залежить ступінь задоволеності учасників зовнішньоекономічної діяльності [2, с. 22].

У 2012 р. з Державного бюджету України були виділені кошти на суму 16 745,4 тис. грн для впровадження системи захисту транзитних переміщень, що свідчить про важливість розвитку транзитних перевезень в Україні. У 2013 та 2014 рр. унаслідок зростання зовнішніх боргів та військових подій на сході України виділення коштів не передбачалося.

Надання Державною фіскальною службою України електронних послуг є також важливим напрямом удосконалення якості надання послуг у сфері транзиту. В Україні відбувається процес переходу на електронне декларування, проте до електронних документів обов'язково додається паперовий варіант, що не спрощує процес перевезення. Послуги, які надає Державна фіскальна служба України, не враховують концепцію «сервісної держави». На законодавчому рівні не визначено сутність понять «митна послуга», «якість митної послуги», не закріплено критерії, за якими митну послугу вважати якісною. Зазвичай під митною послугою розуміється, з одного боку, державна послуга, а з іншого – специфічний вид діяльності, спрямований на задоволення потреб учасників зовнішньоекономічної діяльності, які не порушують заборони та обмеження [1, с. 7; 3, с. 5].

Митна послуга в напрямі розвитку транзитного потенціалу – це послуга, покликана задовольнити потреби держави в наповненні державного бюджету та суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності в скороченні їх витрат під час здійснення транзитного перевезення.

Слід зазначити, що вітчизняні суб'єкти зовнішньоекономічної діяльності орієнтовані на економію коштів на послуги, а західні компанії зацікавлені в отриманні якісних послуг [3, с. 21].

Невизначеність критеріїв якості надання послуг призводить до того, що

суб'єктам досить складно оцінити надану послугу. Обґрунтування критеріїв є неодмінною умовою прогнозованості та передбачуваності часу та витрат. На нашу думку, для захисту інтересів держави та забезпечення інтересів суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності найбільш доцільними критеріями митної послуги в напрямі розвитку транзитного потенціалу мають стати результативність, своєчасність, доступність, зручність, відкритість, рівність, професійність.

Критерій результативності акцентує увагу на тому, чи отримав перевізник, експедитор законно очікувану митну послугу. Критерій своєчасності передбачає надання у встановлений строк митної послуги під час організації та здійснення транзитного перевезення. Доступність означає можливість перевізника, експедитора звернутися та отримати бажану послугу у сфері транзиту. Згідно з цим критерієм Державна фіскальна служба України повинна аналізувати, наскільки вдало розташовані митниці та митні пункти пропуску, а також проводити моніторинг графіка роботи структурних підрозділів. За цим критерієм митні органи мають зручний графік роботи, інформацію про діяльність можна отримати на сайті, що дає підстави для позитивної оцінки роботи підрозділів Державної фіскальної служби України. Критерій зручності має враховувати потреби та інтереси перевізників, експедиторів під час перетину митного кордону. На законодавчому рівні порядок надання митної послуги в напрямі розвитку транзитного потенціалу визначається наказом Міністерства фінансів України «Про порядок виконання митних формальностей при здійсненні транзитних переміщень» від 9 жовтня 2012 р. Простота митної послуги під час здійснення транзитного перевезення полягає в постійному вдосконаленні процедури державного контролю на прикордонних митницях з метою приведення її у відповідність до міжнародних стандартів. Під критерієм відкритості розуміється:

- наявність інформації, необхідної для отримання митної послуги з метою здійснення транзитного перевезення: які документи та коли їх потрібно подати для отримання послуги, скільки буде тривати розгляд звернення особи, розмір збору (плати), хто є відповідальним за надання послуги тощо;

- можливість отримання консультативної допомоги [8, с. 30 – 31].

На сьогодні таку інформацію можна отримати на сайті Державної фіскальної служби України. Надання митної послуги у сфері транзиту супроводжується консультаційною допомогою. При Державній фіскальній службі України діє інформаційно-довідковий департамент. Працівники Контакт-центру Державної фіскальної служби України надають відповіді з 8.00 до 20.00 (крім суботи та неділі).

Під критерієм рівності мається на увазі недискримінаційне ставлення до перевізників, експедиторів, незважаючи на обсяги здійснюваних ними транзитних перевезень, віросповідання, особисте ставлення тощо.

Під професійністю потрібно розуміти рівень кваліфікації працівників митного органу, виявлений при наданні митної послуги, зокрема: знання та дотримання процедури надання послуги, наявність навичок роботи з клієнтами тощо. Професійність працівника виявляється в обґрунтованості вимог, які він ставить до споживача, конкретності та коректності зауважень до поданих документів тощо [8, с. 33]. Аналіз показав, що в організаціях, які мало приділяють уваги якості, до 60 % часу може витрачатися на виправлення дефектів та помилок [3, с. 15]. В Україні не визначена відповідальність посадової особи за завдання шкоди транзитному переміщенню. У державі немає інструментів для ефективної протидії зловживанням та непрофесіоналізму представників державних органів [4, с. 169].

Водночас діяльність Державної фіскальної служби України асоціюється у суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності з корупцією, затримками на кордоні, тому перед державою та Державною фіскальною службою України постає важливе завдання забезпечення інтересів перевізників, експедиторів, вантажовідправників,

вантажоодержувачів. Усе це зумовлює нагальну потребу розроблення стандарту надання митної послуги в напрямі розвитку транзитного потенціалу.

Окрім державних послуг, важливу роль у підвищенні реалізації транзитного потенціалу відіграють приватні послуги, серед яких вагоме місце займає логістична послуга, оскільки правильне її надання дозволяє економити час та витрати суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності. Світові логістичні організації прагнуть стандартизувати послуги, оскільки це істотно полегшує перевізний процес.

Попит на послуги логістичних операторів впливає на обсяги торгівлі. Загальний оборот європейського ринку логістичних послуг становить більше ніж 600 млрд євро. Приблизно 30 % логістичних функцій у всіх галузях діяльності суб'єктів господарської діяльності щорічно передається логістичним компаніям. Розвиток логістичних послуг на території України створює передумови для зростання обсягів транзитних перевезень. Так, ємність українського логістичного ринку досягає 300 млрд євро, а насправді цей потенціал реалізується тільки на 300 млн євро.

На нашу думку, логістична послуга в напрямі розвитку транзитного потенціалу – це комплекс заходів з організації руху транспортних засобів та обслуговування вантажів, орієнтованих на задоволення потреб вантажовідправників, вантажоодержувачів, перевізників, експедиторів під час здійснення транзитного перевезення. У нашій державі ринок логістичних послуг формується згідно з попитом та можливостями. Попит на логістичні послуги є високим, проте він стримується адміністративними бар'єрами, організаційно-економічними параметрами (час, якість, вартість, непрофесійність персоналу тощо).

Основними напрямками роботи держави в посиленні розвитку логістичної системи як складової частини реалізації транзитного потенціалу має стати: розробка нормативно-правового забезпечення; моніторинг та аналіз роботи логістичних центрів країни; розміщення інформації в мережі Інтернет про функціонуєчі логістичні центри та перелік послуг, надаваних ними на сайті Міністерства інфраструктури України; спрощення часових меж та зменшення кількості необхідних документів; сприяння підготовці висококваліфікованих спеціалістів у галузі логістики; створення єдиної статистичної звітності в галузі логістики.

За даними Світового банку Україна за розвитком логістики у 2014 р. посіла 61 місце серед 160 країн (для порівняння у 2012 р. наша держава була на 66 місці серед 155 країн, у 2010 р. – на 102 місці серед 155 країн, а у 2007 р. – на 74 місці серед 150 країн) [9]. Якість інфраструктури та спектр надаваних послуг в Україні наразі відрізняється від інших країн Європи.

У нашій державі діє велика кількість логістичних підприємств, що надають послуги з транспортування вантажів. Сьогодні вантажовідправники, вантажоодержувачі бажають отримувати розширений перелік логістичних послуг, зокрема з транспортування, навантаження, перевантаження, розвантаження, складування, транспортного експедирування, митного декларування та додаткових складських послуг. На жаль, в Україні мало логістичних підприємств, які можуть запропонувати широкий перелік послуг.

У нашій державі відсутні систематизовані відомості про всі логістичні компанії України. Найвідомішими є: «Українські вантажні кур'єри», «Універсальна логістична компанія», «Raben», «Аснова», «Logistic plus».

За оцінками зарубіжних експертів передача на аутсорсинг 3PL-провайдеру операційної логістичної діяльності забезпечує в середньому економію логістичних витрат 40 – 50 %, при тому що транспортна складова частина логістичних витрат у середньому становить 40 % [5, с. 10].

Отже, з усього вищенаведеного можна зробити висновок про важливість дослідження вітчизняного ринку логістичних послуг, визначення сутності поняття «логістична послуга», критеріїв якості надання логістичної послуги.

На нашу думку, логістична послуга – це послуга, пов'язана з організацією та безпосередньо здійсненням процесу перевезення.

Для задоволення потреб вантажовідправників, вантажоодержувачів, перевізників у логістичному сервісі потрібно, щоб логістична послуга була передбачуваною. Тому так важливо розробити критерії оцінювання якості надання логістичної послуги. На нашу думку, найбільш доцільними є критерії результативності, своєчасності, доступності, зручності, відкритості, рівності, професійності.

Невід'ємними чинниками, що впливають на якість надання логістичної послуги, є час, вартість та надійність. Стандартизація митної та логістичної послуг у напрямі розвитку транзитного потенціалу забезпечить прозорість і передбачуваність часу та фінансових витрат вантажовідправників, вантажоодержувачів, перевізників, експедиторів.

Розроблення стандартів надання митної та логістичної послуг у сфері транзиту є предметом наших подальших наукових досліджень.

Список використаних джерел / List of references

1. **Гупанова Ю. Е.** Актуальные проблемы управления качеством таможенных услуг / Ю. Е. Гупанова // Вестн. Рос. таможен. акад. – 2011. – № 1. – С. 5 – 12 [Gupanova Yu. E. Aktualnyie problemy upravleniya kachestvom tamozhennyih uslug / Yu. E. Gupanova // Vestn. Ros. tamozhen. akad. – 2011. – № 1. – S. 5 – 12].

2. **Гупанова Ю. Е.** Необходимость повышения качества таможенных услуг в современных условиях / Ю. Е. Гупанова // Вестн. Рос. таможен. акад. – 2012. – № 1. – С. 18 – 26 [Gupanova Yu. E. Neobhodimost povyisheniya kachestva tamozhennyih uslug v sovremennyih usloviyah / Yu. E. Gupanova // Vestn. Ros. tamozhen. akad. – 2012. – № 1. – S. 18 – 26].

3. **Ермилов И. С.** Повышение качества таможенных услуг : автореф. дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 / Ермилов И. С. – Саратов, 2011. – 23 с. [Ermilov I. S. Povyishenie kachestva tamozhennyih uslug : avtoref. dis. ... kand. ekon. nauk : 08.00.05 / Ermilov I. S. – Saratov, 2011. – 23 s.].

4. **Отчёт** о научно-исследовательской работе «Администрирование внешнеторговых грузопотоков» / Ю. З. Саакян, В. А. Кашин, А. В. Чуев [и др.] ; под ред. В. А. Цветкова. – Москва, 2013. – 482 с. [Otchyot o nauchno-issledovatel'skoy rabote «Administrirovanie vneshnetorgovyih gruzopotokov» / Yu. Z. Saakyan, V. A. Kashin, A. V. Chuev [i dr.] ; pod red. V. A. Tsvetkova. – Moskva, 2013. – 482 s.].

5. **Покараева Н. Г.** Стратегия развития логистических операторов при формировании конкурентоспособного рынка логистических услуг в России : автореф. дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 / Покараева Н. Г. – Москва, 2012. – 20 с. [Pokaraeva N. G. Strategiya razvitiya logisticheskikh operatorov pri formirovanii konkurentosposobnogo ryinka logisticheskikh uslug v Rossii : avtoref. dis. ... kand. ekon. nauk : 08.00.05 / Pokaraeva N. G. – Moskva, 2012. – 20 s.].

6. **Сороко В. М.** Діяльність публічної адміністрації з надання послуг українському суспільству : монографія / В. М. Сороко, А. В. Вишневський, А. Г. Рогожин. – Київ : Вид-во НАДУ, 2007. – 180 с. [Soroko V. M. Diialnist publichnoi administratsii z nadannia posluh ukrainskomu suspilstvu : monohrafiia / V. M. Soroko, A. V. Vyshnevskiy, A. H. Rohozhyn. – Kyiv : Vyd-vo NADU, 2007. – 180 s.].

7. **Таможенные** аспекты логистики: практические рекомендации по организации работы грузового таможенного комплекса с использованием механизма «единого окна» / Баязитов Л. Р., Егоров А. Б., Платонов О. И., Шейко А. П. – Киев : Аллегро – Пласке, 2009. – 568 с. [Tamozhennyie aspekty logistiki: prakticheskie rekomendatsii po organizatsii raboty gruzovogo tamozhennogo kompleksa s ispolzovaniem mehanizma «edinogo okna» / Bayazitov L. R., Egorov A. B., Platonov O. I., Sheyko A. P. – Kiev : Allego – Plaske, 2009. – 568 s.].

8. **Тимошук В. П.** Оцінка якості адміністративних послуг / В. П. Тимошук, А. В. Кірмач. – Київ : Факт, 2005. – 88 с. [Tymoshchuk V. P. Otsinka yakosti administratyvnykh posluh / V. P. Tymoshchuk, A. V. Kirmach. – Kyiv : Fakt, 2005. – 88 s.].

9. **The World Bank.** Logistics Performance Index. Retrieved from www.lpi.worldbank.org/international/global.

Надійшла до редколегії 17.05.16