

УДК 339.5:65.018

М. А. Елисева, магистр Севастопольского национального университета ядерной энергии и промышленности

К. Н. Маловик, кандидат технических наук, директор Института нанотехнологий информационно-измерительных и специализированных компьютерных систем в энергетике Севастопольского национального университета ядерной энергии и промышленности

Ю. В. Немира, начальник отдела организации таможенного контроля Севастопольской таможни

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ НОРМАТИВНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ

Проведено бібліографічний аналіз якості митних послуг, порівняльний аналіз нормативно-технічної бази, що регламентує митну діяльність в Україні, Росії і Європейському Союзі. Показано доцільність удосконалення термінів і визначень митних послуг. Зображено шляхи забезпечення, підвищення та управління якістю митних послуг і митного контролю. Запропоновано систематизацію показників якості для митних послуг.

Проведён библиографический анализ качества таможенных услуг; сравнительный анализ нормативно-технической базы, регламентирующей таможенную деятельность в Украине, России и Европейском Союзе. Показана целесообразность усовершенствования терминов и определений таможенных услуг. Представлены пути обеспечения, повышения и управления качеством таможенных услуг и таможенного контроля. Предложена систематизация показателей качества для таможенных услуг.

Held bibliographic analysis of the quality of customs services. The comparative analysis of technical-normative base regulating the customs activity in Ukraine, Russia and the European Union. Shows the expediency of improvement of terms and definitions of customs services. Proposed ways of ensuring improve and control the quality of customs service and customs control. Proposed systematization of quality indicators to improve the quality of customs services.

Ключевые слова. Таможенные услуги, таможенный контроль, показатели качества, оценка соответствия, нормативно-техническая база, систематизация.

Введение. В условиях глобализации и углубления международной интеграции открываются новые возможности для расширения международных связей, развития обмена товарами и услугами. Известно [1], что в сфере таможенных услуг рассматриваются вопросы внедрения системы менеджмента качества таможенного контроля и оформления на основе международных стандартов ISO.

Эти обстоятельства предопределяют необходимость повышения эффективности таможенных услуг (ТУ) и постоянное совершенствование качества таможенного контроля (ТК). Обеспечение высокого качества ТК способствует повышению конкурентоспособности отечественной продукции, что характеризует актуальность рассматриваемой задачи.

Постановка задачи. Целью данной статьи является исследование научно-технической и нормативной базы в сфере ТУ.

Основные задачи:

- анализ научно-технической и нормативной базы ТУ;
- усовершенствование понятийного аппарата ТУ;
- определение подходов, направленных на повышение качества ТУ и конкурентоспособности товаров;
- систематизация показателей качества при оценивании качества ТУ.

© М. А. Елисева, К. Н. Маловик, Ю. В. Немира, 2012

Результаты исследований. Библиографический анализ [1, 2, 3] показывает, что существуют следующие определения таможенных услуг:

– таможенная услуга – это специфический вид деятельности, направленной на содействие в осуществлении внешнеторговых операций [1];

– таможенная услуга – совокупность действий, подлежащих совершению таможенными органами и лицами, осуществляющими деятельность в области таможенного дела, в целях обеспечения перемещения товаров и транспортных средств через таможенные границы государств, при продвижении товаров от продавца к покупателю в соответствии с требованиями этих государств [2];

– таможенная услуга – это услуги обществу, которые осуществляются под заказ, и соответствующий контроль со стороны государства [3].

Рассмотренные определения ТУ приводятся в совокупности с вопросами оценивания качества ТУ, согласно которым:

– качество таможенных услуг – это компетентность субъектов таможенной деятельности (таможенных органов и организаций, осуществляющих деятельность в области таможенного дела) наиболее полно удовлетворять потребности потребителей с минимизацией всех затрат [1];

– качество таможенных услуг – совокупность характеристик ТУ, определяющих их способность удовлетворять потребности участников импортно-экспортных операций при совершении таможенными органами и лицами, осуществляющими деятельность в области таможенного дела, действий, обеспечивающих

перемещение товаров через таможенные границы государств, при продвижении товаров от продавца к покупателю в соответствии с требованиями законодательства [2].

Согласно [2], общие требования к качеству ТУ включают совокупность характеристик – показателей качества: надёжность и оперативность, компетентность, безопасность, культура обслуживания, информативность, оснащение и расположение помещений, в которых производится предоставление ТУ, с оценением значимости каждого из требований, что даёт возможность количественно оценивать качество ТУ и оценить степень их соответствия установленным нормативным требованиям.

Основными направлениями повышения качества таможенного обслуживания [1] являются разработка стандартов по осуществлению ТУ; внедрение мотивационного механизма в систему оплаты труда; широкое использование современных информационных таможенных технологий, которые дают возможность повысить качество предоставляемых услуг и сократить время их выполнения.

Следует отметить [4], что опыт стран Европейского Союза (ЕС) подтверждает необходимость разработки таких стандартов, которые определяют качество ТУ, – своевременность, доступность, точность, прозрачность деятельности государственных органов, равный доступ граждан к получению услуг [5]. При этом известны следующие компоненты стандартов ТУ, которые целесообразно учитывать при совершенствовании их показателей качества [6]: открытость, доступность, удовлетворение потребностей граждан, гарантирование индивидуальных прав.

Анализ научно-технической базы ТУ показывает, что понятийный аппарат в области качества таможенных услуг не достаточно полно разработан, приведённые определения, а именно “таможенных услуг”, имеют организационно-экономический и правовой характер. В связи с этим авторы предлагают следующее определение: *таможенная услуга – это совокупность действий таможенных органов и отдельных лиц, направленных на удовлетворение требований потребителей, осуществляемых с использованием системы анализа, оценки и управления рисками, обеспечивающих достоверность таможенного контроля при оптимизации затрат на качество таможенных услуг.*

К сожалению, вопросы оценивания, повышения и управления качеством ТУ недостаточно полно рассмотрены в отечественной и зарубежной литературе. Отсутствует нормативное понятие таможенных услуг и подходов, направленных на оценивание качества ТУ. Отсутствует стандарт по предоставлению ТУ, устанавливающий необходимый уровень их качества.

Поэтому в работе показан сравнительный анализ существующей [4, 5, 7–13] нормативно-технической базы (далее – НТБ) Украины, России и стран ЕС, выделены основные вопросы и определения, которые не учтены в национальной НТБ и сформулированы предложения по совершенствованию качества ТУ (табл. 1).

Таблица 1

Анализ НТБ

№	Вопросы и определения, которые не учтены в НТБ Украины	Предложения
1	Схемы организации ТК, основанные на аудите и принципе “одна остановка”	– совершенствование схемы организации ТК с реализацией механизмов, основанных на принципах аудита и принципе “одна остановка”
2	Процедуры, направленные на стимулирование предприятий к сотрудничеству в безопасной цепи поставок	– разработка порядка (алгоритма) валидации или процедуры аккредитации по критериям качества для предприятий, имеющих статус уполномоченного экономического оператора
3	Методы определения случайной выборки при выборе товаров и документов для проверки	– определить основные методы (критерии) случайной выборки товаров и документов для проверки и критерии отбора
4	Формы ТК: постаможенный аудит и идентификация товаров	– разработка методики оценки эффективности форм ТК; – определение уровня качества ТК; – определение форм ТК – таможенный аудит (постаудит и аудит систем участников международной торговли) и проверка товаров, идентификация товаров
5	Определение таможенной стоимости не включает обязательной проверки сведений о качестве товаров и сопоставление этого качества с заявленной стоимостью	– усовершенствование механизма регулирования торговли на основании регулирования таможенной стоимости в соответствии со сведениями о качестве товара
6	Положения о стандартизации и гармонизации форм электронных данных таможенной декларации	– стандартизация структуры таможенного декларирования; – гармонизация формата, используемого для электронного обмена данными в автоматизированном процессе

Анализ данных табл. 1 показывает, что нормативные документы, регламентирующие ТУ в сфере осуществления контроля, содержат организационно-правовой характер и не достаточно полно отражают положения, направленные на удовлетворение требований потребителей к качеству оказываемых услуг.

Сравнивая НТБ Украины, России и стран ЕС, можно предположить, что на сегодняшний день существуют вопросы, которые не достаточно полно раскрыты в национальной НТБ и требуют доработки для эффективного практического применения и повышения качества ТУ. Данные вопросы не имеют практического применения в таможенной службе России, однако хорошо зарекомендовали себя в таможенной деятельности ЕС [5, 9].

Предложенные в табл. 1 рекомендации могут позволить создать условия для сокращения времени выполнения таможенных операций, не снижая уровень качества ТК, для оптимизации затрат на качество, повышения эффективности оценивания и управления рисками, повышения достоверности ТК и увеличения конкурентоспособности отечественной продукции.

Для дальнейшего исследования вопросов обеспечения, повышения и управления качеством ТУ предлагается рассмотреть следующие пути их реализации:

- определение, формирование и оптимизация затрат на качество (в данной работе под затратами на качество для таможенных услуг предлагается понимать затраты на высококачественное выполнение технологических операций подразделениями таможенных органов [14]);
- совершенствование методической базы по оцениванию и управлению рисками;
- систематизация комплекса работ по оценке соответствия;
- совершенствование системы оценивания компетентности персонала;
- разработка НТБ по оцениванию конкурентоспособности продукции;
- создание и внедрение Системы менеджмента качества (СМК).

Для систематизации работ по выполнению повышения качества ТУ можно предложить следующие единичные показатели качества (ЕПК) ТК (табл. 2).

Таблица 2

Предлагаемая систематизация показателей для повышения качества таможенных услуг

№	Пути повышения качества ТУ	ЕПК
1	Определение, формирование и оптимизация затрат на качество	– объём экспортированных товаров в расчёте на одно должностное лицо таможенных органов; – средний объём экспорта на одно должностное лицо таможенных органов; – объём импортированных товаров в расчёте на одно должностное лицо таможенных органов; – средний объём импорта на одно должностное лицо таможенных органов; – среднее количество деклараций, оформленных одним должностным лицом за год; – стоимость производимых процессом выходных услуг; – затраты на осуществление процесса ТК; – доля автоматизированных и телекоммуникационных систем, применяемых при ТК
2	Совершенствование методической базы по оцениванию и управлению рисками	– показатели процедур (проверка достоверности данных, осмотр, оформление) ТК; – скорость (время выполнения) процедур ТК; – эффективность применения системы управления рисками
3	Систематизация комплекса работ по оценке соответствия	– количество задокументированных процедур; – полнота и достоверность (актуальность) используемых нормативных документов; – количество электронных копий документов; – количество информационно-телекоммуникационных программ обработки данных; – сохранение функций ТК после окончания (количество и результаты посттаможенных аудитов)
4	Создание системы оценивания компетентности персонала	– общая и профилирующая подготовка персонала; – общие навыки (категория, ранг, стаж работы); – своевременное и качественное обслуживание потребителей (количество жалоб и претензий)
5	Разработка НТБ по оцениванию конкурентоспособности продукции	– эффективность работы сотрудников; – наличие применения системы анализа и управления рисками; – показатели информированности

Выводы. Проведённый анализ показывает необходимость совершенствования, в соответствии с концепцией [15], научно-технической и нормативно-технической базы для обеспечения, повышения и управления качеством таможенных услуг. Целесообразность совершенствования и внедрения показателей качества ТК в соответствии с выделенными путями повышения качества ТУ.

Литература

1. Ермилов И. С. Повышение качества таможенных услуг / специальность 08.00.05 – экономика и управление народным хозяйством : (13 – стандартизация и управление качеством продукции) : автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук / И. С. Ермилов. – Саратов, 2011.
2. Старкова О. А. Управление качеством таможенных услуг : автореферат дис. на соискание ученой степени кандидата экономических наук : 08.00.05 Саратов, 2007 195 с. РГБ ОД, 61:07-8/2082.
3. Петруня В. Ю. Економічна глобалізація: вплив на бізнес та суб'єктів надання митних послуг в контексті маркетингового управління / В. Ю. Петруня // Вісник Академії митної служби України. – 2011. – № 1. – С. 71–78.
4. Адамс Х. Уряд для громадян / Адамс Х. – К. : Атіка, 2000. – 258 с.
5. Свод таможенных стандартов : European Commission – Taxation and customs union.

6. Голосніченко Д. І. Правове регулювання надання державних управлінських послуг та вирішення адміністративних спорів / Д. І. Голосніченко // Право України. – 2003. – № 10. – С. 86–89.
7. Таможенный контроль: на пути к международным стандартам : монография / [Полищук А. В., Пашко П. В., Самсонов Е. Б. и др.]. – Одесса : ПЛАСКЕ, 2009. – 473 с.
8. Митний кодекс України : станом на 13 березня 2012 р.
9. Рамочные стандарты безопасности и облегчения мировой торговли: ВТО, 2005 г.
10. Порядок застосування автоматизованої системи аналізу та управління ризиками під час митного контролю та митного оформлення товарів із застосуванням вантажної митної декларації згідно з наказом Державної митної служби України від 13.12.2010 № 1467.
11. Про затвердження порядку розроблення профілів ризику згідно з наказом Державної митної служби України від 22 грудня 2010 року № 1514.
12. Про приєднання України до Протоколу про внесення змін до Міжнародної конвенції про спрощення та гармонізацію митних процедур : Закон України.
13. Порядок здійснення митного контролю й митного оформлення товарів із застосуванням вантажної митної декларації, згідно з наказом Державної митної служби України від 20.04.2005 № 314.
14. Контроль качества и надёжности : учебно-методическое пособие / Маловик К. Н. – Севастополь : СНИЯЭиП, 2003. – 324 с.
15. Концепція реформування митної служби “Обличчям до людей” [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.customs.gov.ua/dmsu/control/uk/>, вільний. – Загол. з екрана.