

УДК 339.94:656.135.076

С. Е. Кравцова, кандидат технических наук,
доцент кафедры теории методов получения
и обработки метрологической информации
Севастопольского национального университета
ядерной энергии и промышленности
М. А. Елисева, магистр Севастопольского
национального университета ядерной энергии
и промышленности

ФОРМИРОВАНИЕ НОМЕНКЛАТУРЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ПРОЦЕССА ТАМОЖЕННОГО КОНТРОЛЯ НА ОСНОВЕ СИСТЕМЫ СБАЛАНСИРОВАННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

У праці розглянуто актуальні проблеми модернізації митної служби України. Досліджуються підходи стратегічного планування діяльності на основі Системи збалансованих показників і загальні підходи до формування номенклатури показників якості процесу митного контролю. Сформовано номенклатуру показників якості процесу митного контролю.

В работе рассмотрены актуальные проблемы модернизации таможенной службы Украины. Исследуются подходы стратегического планирования деятельности на основе Системы сбалансированных показателей и общие подходы к формированию номенклатуры показателей качества процесса таможенного контроля. Сформирована номенклатура показателей качества процесса таможенного контроля.

In the article the actual problems of modernization of customs service of Ukraine are determined. The approaches of the strategic planning activity on the basis of System of the balanced indicators and common approaches to the formation of the nomenclature of the measure of the quality of the process of customs control are studied. The nomenclature of the quality indicators of the customs control process is formed.

Ключевые слова. Таможенный контроль, Система сбалансированных показателей, номенклатура показателей качества.

© С. Е. Кравцова, М. А. Елисева, 2012

Введение. Современные тенденции функционирования мирового сообщества поставили ряд новых задач перед таможенной службой Украины, которые требуют проведения модернизации её деятельности [1].

Целью модернизации деятельности является переход на качественно новый этап развития таможенной службы Украины в направлении удовлетворения экономических и социальных потребностей общества и обретения таможенной службой Украины надлежащего места в мировом сообществе.

Постановка задачи. Важнейшей проблемой современной экономики является развитие внешнеэкономической деятельности (ВЭД). Объективная потребность и стремление Украины включиться в процесс развития мирохозяйственных связей на фоне экономической интеграции ведущих мировых государств и происходящие глобальные внутриэкономические изменения в стране требуют значительного совершенствования подходов к осуществлению деятельности в сфере таможенного контроля (ТК), усовершенствования методик оценки качества таможенной деятельности.

Развитие ВЭД в немалой степени зависит от слаженности таможенного механизма, являющегося значимым инструментом реализации внешней торговли, как показывает опыт таможенных служб США, Великобритании, Канады, Перу и др. Проблемы регулирования ВЭД и качество таможенной деятельности находятся в тесной взаимозависимости, а одним из главных условий их эффективного взаимодействия является широкое использование в таможенной деятельности стратегического планирования в управлении [2].

Следует отметить, что отдельные вопросы управления качеством ВЭД и таможенной деятельности рассматривались в трудах отечественных и зарубежных учёных. Среди них работы таких авторов, как Ю. П. Адлер, Г. А. Антонов, А. Е. Горбашко, В. В. Окрепилов, В. М. Ларин, Н. В. Войтоловский, Е. М. Карлик, Б. В. Прянков, В. Н. Азаров, В. Г. Версан, а также К. Исикава, Дж. Джуран, И. Ансофф, Б. Карлоф, Г. Минцберг, М. Портер, А. Стрикленд, А. Томпсон, Й. Шумпетер и др.

Проблема повышения качества деятельности таможенной службы, а также методики оценки качества процесса ТК исследована пока недостаточно глубоко, что обусловлено небольшим сроком существования таможенной службы Украины и проведением модернизации её деятельности.

Для обеспечения качества деятельности таможенных организаций необходимо формирование единого подхода к оценке таможенной деятельности на основе показателей качества процесса ТК, позволяющего осуществить сбор нужной информации о процессе ТК и её последующий системный анализ для подготовки и принятия оптимальных и эффективных управленческих решений относительно улучшения таможенной деятельности.

Цель данной работы заключается в разработке номенклатуры показателей качества процесса ТК с использованием подхода Системы сбалансированных показателей (ССП).

В соответствие с поставленной целью рассмотрены и решены следующие задачи:

– на основании анализа отечественного и зарубежного опыта функционирования таможенных органов определить общие тенденции совершенствования качества услуг ТК, заключающиеся в необходимости разработки и внедрения номенклатуры показателей качества процесса ТК [1, 3–8];

– рассмотреть управление процессом ТК на основе процессного подхода и разработать концептуальную схему процесса [7, 9];

– определить и проанализировать факторы, влияющие на качество процесса ТК на основе экспертной

оценки и причинно-следственной диаграммы факторов, влияющих на качество процесса ТК [10, 11];

- провести FMEA-анализ процесса ТК, определив потенциальные нарушения, причины и последствия этих нарушений, а также мероприятия по их устранению на каждом из этапов процесса ТК [12];
- разработать концептуальные основы повышения качества ТК, на основе ССП, базирующейся на стратегическом управлении процесса ТК и определении показателей, целевых значений показателей перспектив процедур ТК [8, 13];
- разработать номенклатуру показателей качества процесса ТК на основе анализа материалов научно-исследовательских работ по вопросам обеспечения качества таможенной деятельности и данных, полученных при проведении экспертной оценки [14].

Результаты исследований. Деятельность таможенной службы формирует качество процесса ТК и требует разработки процедуры его оценки и постоянного улучшения на основе применения системы показателей. Основой для разработки процедуры оценки процесса ТК и его постоянного улучшения на основе применения системы показателей являются требования стандартов ISO серии 9000 [6].

Концептуальной основой стандартов ISO серии 9000 является то, что организация создаёт, обеспечивает и улучшает качество продукции или услуг с помощью взаимосвязанных процессов, которые должны постоянно анализироваться и улучшаться.

С целью оптимизации деятельности таможенных органов предусматривается применение процессного подхода, который основывается на общей теории формирования бизнес-процессов организации.

Все процессы в таможенной системе можно классифицировать как основные и вспомогательные. К основным процессам относится деятельность, связанная с таможенным оформлением и контролем, к вспомогательным – обслуживающая деятельность (таможенная статистика, формирование архива).

Наиболее существенным бизнес-процессом в таможене является процесс ТК, включающий ряд элементов, среди которых основными являются: владелец процесса, потребитель, услуга, технология процесса, система показателей качества процесса, управление процессом, ресурсы процесса [9].

Для формирования системного взгляда на процесс и его особенности разработана концептуальная схема процесса ТК.

Концептуальный подход показал, что управление процессом осуществляется через корректирующие и предупреждающие мероприятия, которые формируются на основании отчётов по процессу. Для повышения эффективности управленческих решений предлагается разработать систему показателей качества, которая позволит не только контролировать деятельность таможенной службы, но и осуществлять стратегическое планирование процесса ТК, а также оценить качество таможенного сервиса.

Концептуальная схема процесса ТК представлена на рис. 1.

Для того чтобы рассмотреть деятельность таможенной службы как сервисной организации, применяется подход ССП.

В качестве классификационной модели для формирования базовой системы показателей качества процесса ТК мы предлагаем основываться на следующих стратегических перспективах организации процесса ТК: финансы и экономика, рынок и клиенты, бизнес-процессы, инфраструктура и сотрудники и разработать ССП процесса ТК [13].

При разработке ССП учитывались факторы, оказывающие влияние на процесс ТК, которые были выявлены посредством анкетирования экспертов, и проанализированы с использованием причинно-следственной диаграммы. На основании проведённого анализа основными факторами являются: документация, финансовая среда, управленческие решения, персонал, технические и программные средства, методы и формы ТК.

Для выявления причин и последствий возникновения нарушений на каждом из этапов процесса ТК и определения мероприятий, направленных на снижение вероятности возникновения таких нарушений в процессе ТК, использовался FMEA-анализ, который показал, что самыми неблагоприятными для процесса ТК на сегодняшний день являются нарушения при процедуре таможенного осмотра и их последствия. Причины этих нарушений должны хорошо контролироваться, а результаты последствий уменьшаться с применением рекомендуемых методов контроля.

На основании анализа полученных данных была разработана следующая ССП процесса ТК (табл. 1).

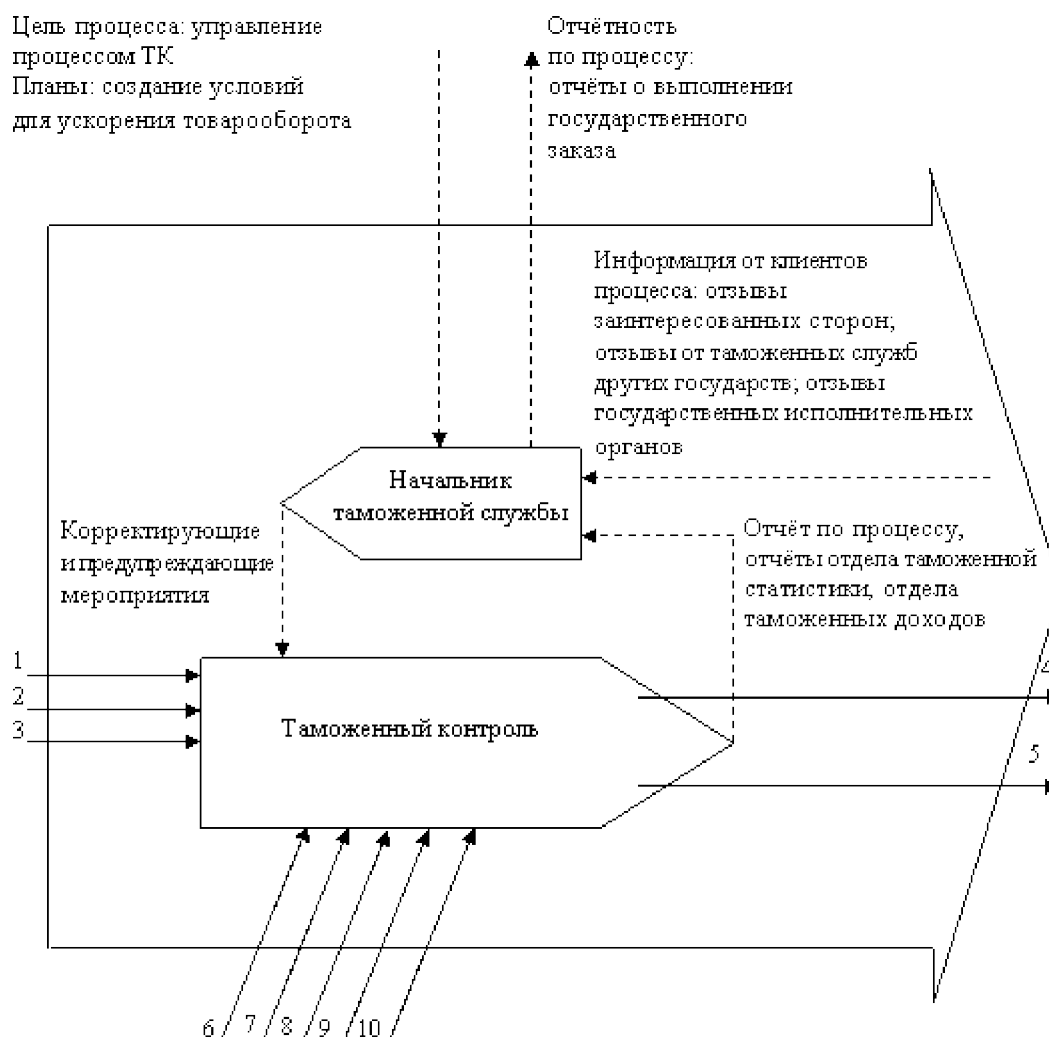


Рис. 1. Концептуальная схема процесса таможенного контроля

1 – декларация; 2 – ввезённая продукция; 3 – сопутствующая нормативно-техническая документация; 4 – разрешение на ввоз/вывоз продукции; 5 – растаможенная продукция; 6 – трудовые ресурсы; 7 – информация; 8 – производственная среда; 9 – оборудование (СИТ); 10 – поставщики и партнёры

Таблица 1

Система сбалансированных показателей процесса таможенного контроля

Цель	Повышение качества процесса таможенного контроля			
Перспективы	Стратегические цели	Показатели (индикаторы)	Целевые значения показателей (индикаторов)	Мероприятия
1	2	3	4	5
Финансы/ экономика	Гарантированное выполнение контрольных показателей в области ТК	Полнота поступления таможенных платежей	Результаты бухгалтерского учёта и анализа	Пополнение бюджета
		Соблюдение ограничений и запретов	Показатели процедур процесса ТК	Соблюдение законодательства
Рынок / клиенты	Повышение удовлетворённости участников ВЭД	Скорость совершения таможенных операций	$K_{ДВ} = \frac{K}{K_{РД}}$	Минимизация издержек

			$\tau_{\text{д}} = \frac{\tau_{\text{фд}}}{K_{\text{дд}}}$	
	Удовлетворение требований государственной политики в области ТК	Агрегированный показатель правомерности принятия решений при совершении таможенных операций ТК	Результаты рассмотрения жалоб, исков судами; результаты ведомственного контроля; акты прокурорского реагирования	Повышение уровня соблюдения таможенного законодательства
Бизнес-процессы	Уровень качества процесса (ТК) не менее 75 %	Уровень качества процедур процесса ТК не менее 75 %	Не менее 75 %	Пополнение бюджета
		Показатели эффективности		Соблюдение законодательства
		Показатели результативности		Пополнение бюджета

Окончание табл. 1

1	2	3	4	5
	Повышение уровня соблюдения таможенного законодательства	Повышение степени информированности	Количество применяемых информационно-телекоммуникационных программ	Улучшение условий труда
		Эффективность применения системы управления рисками	Результаты выявления нарушений законодательства (контрабанды)	Минимизация риска
Инфра-структура / сотрудники	Повышение удовлетворённости персонала	Уровень текучести персонала	Результаты сокращений сотрудников за определённый период	Улучшение условий труда, социальной защищённости
		Повышение профессионального уровня	Результаты аттестаций персонала	Создание условий для карьерного роста

ССП процесса ТК – классификационная модель для формирования базовой системы показателей качества [8].

Номенклатура показателей качества процесса ТК представлена в табл. 2.

Таблица 2

Номенклатура показателей качества процесса ТК

Интегральный показатель	Комплексные показатели	Групповые показатели	Единичные показатели
1	2	3	4

Качество процесса ТК	Показатель назначения	Показатель применения (выполнения)	<ul style="list-style-type: none"> – выполнение контрольных показателей в области ТК (показатели процедур ТК); – выполнение осмотра, проверки и контроля объектов, находящихся под ТК; – выполнение правильной проверки и оформления документации; – соблюдение законодательства
----------------------	-----------------------	------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Продолжение табл. 2

1	2	3	4
		Показатель эффективности	<ul style="list-style-type: none"> – скорость (время выполнения) процесса ТК; – объём импортированных товаров в расчёте на одно должностное лицо таможенных органов; – количество сотрудников таможенной службы, необходимых для выполнения процесса ТК; – рентабельность процесса
		Показатель наблюдаемости (информативности)	<ul style="list-style-type: none"> – количество документированных процедур; – количество электронных копий документов; – количество информационно-телекоммуникационных программ обработки данных
		Показатель результативности	<ul style="list-style-type: none"> – средний объём импорта (тыс. т) на одно должностное лицо таможенных органов; – среднее количество деклараций, оформленных одним должностным лицом за год
		Показатель совместимости	<ul style="list-style-type: none"> – функциональная совместимость (отсутствие препятствий для выполнения другой процедуры ТК); – программная совместимость; – технологическая совместимость; – метрологическая совместимость; – законодательная и нормативно-техническая совместимость процедур ТК; – информационная совместимость
		Показатель подразделения таможенного органа (ПТО)	<ul style="list-style-type: none"> – материально-техническая база ПТО; – информационно-телекоммуникационная база; – инфраструктура ПТО; – санитарно-гигиенические и эргономические условия обслуживания потребителей; – этика общения и возможность получения дополнительных услуг; – наличие в правилах обслуживания определённых приоритетных категорий потребителей; – конкурентоспособность ПТО; – пропускная способность ПТО

Продолжение табл. 2

1	2	3	4
			<ul style="list-style-type: none"> – электробезопасность; – пожарная безопасность; – взрывобезопасность; – радиационная безопасность; – безопасность от воздействия

		Показатель безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан	<p>химических и загрязняющих веществ;</p> <ul style="list-style-type: none"> – безопасность при обслуживании машин и оборудования; – безопасность за счёт защитных средств и мероприятий обеспечения; – безопасность от воздействия акустических, тепловых (инфракрасных), световых (в т. ч. лазерных) излучений; – безопасность от воздействия технологических средств и других факторов в процессе предоставления услуг; – инфекционная безопасность
		Показатель таможенной безопасности	<ul style="list-style-type: none"> – национальная безопасность; – экономическая безопасность; – информационная безопасность; – социально-правовая безопасность
		Показатель экологической безопасности	<ul style="list-style-type: none"> – допустимые (по уровню и времени) воздействия на окружающую среду; – устойчивость воздействия на окружающую среду
		Показатель сохранности имущества и информации	<ul style="list-style-type: none"> – показатели сохранности имущества граждан, участников ВЭД; – показатели сохранности конфиденциальности и целостности информации
	Показатель надёжности	Показатель надёжности результата услуги	<ul style="list-style-type: none"> – надёжное (стабильное) выполнение ТК; – сохранение функций ТК после окончания
		Показатель стойкости результата услуги к воздействиям	<ul style="list-style-type: none"> – сохранение работоспособности при воздействии и/или после воздействия сопрягаемых объектов и среды

Окончание табл. 2

1	2	3	4
		Показатель помехозащищённости	– степень обеспечения (сохранения) своих функций (свойств) результата услуги ТК при воздействии помех
		Показатель надёжности предоставления услуги	<ul style="list-style-type: none"> – своевременность выдачи декларанту оформленной ГТД и документов; – точность выполнения заказа (заявки); – законность; – документированность
	Показатель профессионального уровня персонала ПТО (исполнителя услуг)	Показатель уровня профессиональной подготовки и квалификации	<ul style="list-style-type: none"> – общая и профилирующая подготовка персонала; – общие навыки (категория, ранг, стаж работы); – эффективность работы сотрудников ПТО; – знание и соблюдение требований руководящих документов профессиональной деятельности
		Показатель	<ul style="list-style-type: none"> – способность к руководству (для руководителей ПТО различных уровней); – знание и соблюдение отраслевых руководящих документов таможенной деятельности; – умение организовать работу

		управляемости	персонала, обеспечить эффективный контроль; – знание и соблюдение законодательства и руководящих документов в экономической, финансовой и бухгалтерской сферах; – своевременное и качественное обслуживание потребителей (клиентов)
	Показатель стоимости (экономические показатели)	Показатель полноты пополнения бюджета	– полнота поступления таможенных платежей; – правильность начисления сборов и льгот
		Показатель суммарной стоимости процесса	– стоимость производимых процессом выходных услуг; – затраты на осуществление процесса ТК
	Показатель соблюдения законодательства	Показатель соблюдения ограничений и запретов	– эффективность применения системы управления рисками; – правомерность принятия решений при совершении таможенных операций ТК; – показатели информированности

Можно выделить несколько общих способов использования показателей качества процесса ТК:

– инструментальный способ: показатели могут применяться непосредственно для обоснования специальных решений. В этом случае они служат базой для непосредственных действий;

– концептуальный способ: показатели способствуют общему пониманию хозяйственного положения и ситуации, в которой находятся участники процесса и к тому же влияют на образ мышления и поведение сотрудников;

– символический способ: использование показателей, если это происходит уже после принятия решений, чтобы облегчить их реализацию и повлиять на поведение сотрудников, от которых она зависит.

Выводы. Разработанная совокупность показателей качества процесса ТК отражает специфику процедур предоставления услуг в области ТК и позволяет:

– формулировать и оценивать степень реализации политики в области качества таможенного органа, оказывающего услуги в области ТК;

– осуществлять оценку качества предоставления услуг в области ТК;

– осуществлять управление качеством процесса предоставления услуг ТК.

Разработанная номенклатура показателей качества может применяться для построения модели оценки уровня качества процесса ТК заявленным требованиям стратегических целей таможенного подразделения.

Литература

1. Полищук А. В. Таможенный контроль: на пути к международным стандартам : монография / Полищук А. В., Пашко П. В., Самсонов Е. Б. – Одесса : ПЛАСКЕ ЗАО, 2009. – 473 с.
2. Гребельник О. П. Митне регулювання зовнішньоекономічної діяльності : підручник / Гребельник О. П. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 696 с.
3. Митний кодекс України: за станом на 15 січня 2009 р. – К. : Одісей, 2009. – 200 с.
4. Міжнародна конвенція про спрощення і гармонізацію митних процедур [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=995_643, вільний.
5. Лопухов А. Е. Развёртывание целей в области качества таможенного контроля по подразделениям Приволжского таможенного управления / А. Е. Лопухов, Е. В. Снырова // Методы менеджмента качества. – 2011. – № 9. – С. 10–18.
6. Про запровадження ДСТУ ISO 9001:2009, згідно з наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 13.07.2009, № 250.
7. Дьяконов А. В. Управление в таможенных органах: Основы теории организации : учебное пособие / Дьяконов А. В. – Владивосток : Владивостокский филиал РТА, 2006. – С. 50–63.
8. Суворов В. В. Порівняльний аналіз ефективності здійснення митної справи в Україні та інших країнах / В. В. Суворов // Вісник Академії митної служби України. – 2011. – С. 74–83.
9. Шеер А. В. Бизнес-процессы. Основные понятия. Теория. Методы / Шеер А. В. – М. : Весть-Мета Технологія, 2000. – 152 с.
10. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості : підручник / Момот О. І. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.
11. Инструментарий качества [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://sergeeva-i.narod.ru/quality/page5.htm#_Toc158293696, свободный. – Заголовок с экрана.
12. Анализ видов и последствий потенциальных дефектов (FMEA) : методическое пособие. – Нижний Новгород : Приоритет, 2002. – 207 с.
13. Толкач В. Б. BalancedScorecard – взгляд в будущее [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.management.com.ua>.
14. ГОСТ 30335-95 / ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения Постановление Госстандарта России от 21.02.1994 № 34.