

Тема: **Качество таможенных услуг**



- 1. Сущность и содержание таможенных услуг
 2. Понятие качества таможенных услуг



- **Доклад о результатах и основных направлениях деятельности ФТС на 2010 – 2012 годы**

03.12.2009

- **Стратегическая цель 2.**

- **Повышение качества предоставления услуг таможенными органами, сокращение издержек участников внешнеэкономической деятельности и государства, связанных с таможенным оформлением и таможенным контролем.**





внедрение новых технологий таможенного администрирования,
оптимизация таможенных процедур,
повышение уровня их транспарентности,
расширение практики информирования и консультирования
участников ВЭД,
развитие таможенной инфраструктуры
ее технической оснащенности,
увеличение пропускной способности пунктов пропуска через
государственную границу РФ
способствуют формированию благоприятных условий ВЭД,
повышению качества предоставления таможенных
услуг юридическим и физическим лицам, снижению
избыточных административных барьеров, росту благосостояния
населения и оказывают позитивное влияние на темпы роста
экономического развития и активности в сфере бизнеса.

Стратегические направления деятельности ФТС России на ближайшую перспективу предусматривают



Это предполагает оказание государственных услуг со стороны таможенных органов в рамках исполнения возложенных на них государственных функций на уровне, от которого напрямую зависит создание благоприятных условий для осуществления ВЭД и реализации прав и свобод граждан в экономической сфере.





- Таможенные услуги относятся к государственным услугам, реализуемым таможенными органами.



государственные услуги, являющиеся по своему характеру **некоммерческими, потребительскими**, с высокой степенью участия человека в производстве услуги.



Практика работы таможенных органов свидетельствует о необходимости четкого понимания сущности таможенных услуг.

Понятие «таможенная услуга»

Несколько подходов



ряд исследователей, занимающихся вопросами таможенного сервиса, отмечают, что традиционно под таможенными услугами понимались только классические услуги в области таможенного дела.



Понятие «таможенная услуга»

Несколько подходов



**Сторонники
такого
подхода:**

«таможенная услуга в широком контексте – это общественно-экономическое благо в форме таможенной деятельности: таможенного регулирования и таможенного контроля, т.е. это услуга, которая связана с защитой экономической безопасности государства, с обеспечением интересов национальной экономики и развитием внешнеэкономических связей страны».

Понятие «таможенная услуга»

Несколько подходов



ЭТИМИ ЖЕ ИССЛЕДОВАТЕЛЯМИ ОТМЕЧАЕТСЯ, ЧТО ЕСЛИ ПОНИМАТЬ ТАМОЖЕННЫЕ УСЛУГИ БОЛЕЕ ШИРОКО, ТО В ТАМОЖЕННЫЕ УСЛУГИ НЕОБХОДИМО ВКЛЮЧАТЬ И ЦЕЛЫЙ РЯД НОВЫХ НЕТРАДИЦИОННЫХ УСЛУГ (**услуги по ведению реестров, электронные услуги и т. п.**), что указывает на формирование интегрированных таможенных услуг в международной цепи поставки товаров.

Понятие «таможенная услуга» Несколько подходов



несколько авторских взглядов на содержание
понятия «таможенная услуга»

сформулировались в экономических в
исследованиях направленности.

Понятие «таможенная услуга»

Несколько подходов



по мнению А.В. Сафронова,

государственная таможенная услуга представляет собой действия или последовательность действий, реализуемых специальными таможенными инструментами (включая таможенные процедуры, технологии, операции и т.п.) с целью повышения потребительской полезности сферы ВЭД для государства и участников ВЭД.

Сафронов А.В. Система управления государственными таможенными услугами (например Дальневосточного федерального округа): дис. ... канд. экон. наук. М., 2006. С. 31.

Понятие «таможенная услуга»

Несколько подходов

Р.В. Федоренко:
Федоренко Р.В.
Развитие
аутсорсинга
услуг в
таможенной
сфере: дис. ...
канд. экон.наук.
Самара, 2008.
С. 34.



таможенные услуги –
совокупность действий,
подлежащих совершению
таможенными органами 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

Понятие «таможенная услуга»

Несколько подходов



Данная позиция с точки зрения формирования взаимовыгодного сотрудничества между таможней и участниками ВЭД развивается Г.В. Эловой:

таможенные услуги – результат действий и мер в сфере таможенного дела, направленных на удовлетворение потребностей государства и участников ВЭД, гарантирующих реализацию принципов законности, стабильности и контролируемости таможенных услуг, их ориентацию на долговременную перспективу, формирование партнерских отношений участников ВЭД и государственных структур в сфере

таможенного регулирования.

Элова Г.В. Тенденции развития системы таможенных услуг и организационно-экономические факторы ее совершенствования: дис. ... канд. экон. наук. Ростов н/Д, 2008. С. 56.

Понятие «таможенная услуга» Несколько подходов



Попыткой соединить различные подходы к определению сущности таможенных услуг выступает **концепция «сервисной таможни»**, которая исходит из восприятия таможенного органа как «сервисной организации», «государственного поставщика»,

Понятие «таможенная услуга»

Несколько подходов



т.е. государственного учреждения, ориентированного *на оказание качественных таможенных услуг как государству, так и участникам ВЭД*, а также элемента международной организации, главной целью которого является результативное содействие внешнеторговой деятельности, приводящее к ускорению и упрощению совершения таможенных процедур.

- *Ершов А.Д., Евдокимов А.И., Доля А.Н. Теория и методология формирования «сервисной таможни»: монография. СПб.: Изд-во СПб. филиала ртаРТА, 2005. С. 50.*



Данная концепция представляется наиболее отвечающей современным тенденциям развития таможенного дела.

подходы к определению понятия «таможенная услуга»



- имеют место и в юридической науке, так как рассматриваемое понятие не имеет строгого экономического или юридического содержания
- Большинство исследователей в юридической области подходят к пониманию сущности таможенных услуг с точки зрения норм, закрепленных в действующем законодательстве.



Дело в том, что понятие таможенной услуги не является нормативно закрепленным, но при этом ФТС России принят ряд административных регламентов по оказанию услуг в сфере таможенного дела, а также утвержден перечень государственных услуг, оказываемых таможенными органами

перечень государственных услуг, оказываемых ТО:



- информирование и консультирование;
- ведение реестров (таможенных представителей (брокеров), перевозчиков, владельцев таможенных складов и складов временного хранения, выданных квалификационных аттестатов; объектов интеллектуальной собственности; банков и иных кредитных организаций, обладающих правом выдачи банковских гарантий уплаты таможенных платежей);

перечень государственных услуг, оказываемых ТО:



- принятие предварительных решений о классификации товаров и их стране происхождения;
- установление специальных упрощенных процедур таможенного оформления для отдельных лиц;
- организация приема граждан.
- **Перечень государственных услуг (работ):
утвержден ФТС России
<http://www.customs.ru/per.html>**



- с точки зрения отдельных авторов, именно позиции, входящие в данный перечень, можно относить к таможенным услугам.



Такая точка зрения обосновывается тем, что государственные услуги могут основываться не на любых государственных функциях, так как последние следует разделять на властно-распорядительные полномочия, не связанные с служебной деятельностью, и государственные функции, допускающие оказание государственных услуг.



В соответствии с такой логикой таможенное дело обобщенно представляется в виде трех блоков:



**1. регулирование
внешнеторговой деятельности**



2. таможенный контроль



3. таможенные услуги



- особый интерес представляет характеристика таможенной деятельности в терминах Общероссийского классификатора видов экономической деятельности

В нём



таможня отнесена к государственному управлению
общего и социально-экономического характера,
и в соответствии с разделом 75.2 **«Предоставление
государственных услуг обществу в целом»**

таможенная деятельность включает в себя виды
деятельности, связанные **с реализацией внешней
политики, управлением внешней торговлей,
финансовой международной деятельностью
и международным техническим
сотрудничеством и т. п.**





- Это значительно расширяет сферу таможенных услуг и приближает их к сложившемуся экономическому пониманию



В этом контексте становится актуальным вопрос о разграничении понятий «функция» и «услуга».



В специальной литературе под функцией
понимается

**«нормативно установленный вид властной
деятельности органа государства»,**

**а под услугой – «способ удовлетворения
потребностей граждан и юридических
лиц».**



При этом в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» под государственной услугой понимается:



«деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта РФ, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов РФ, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами РФ и нормативными правовыми актами субъектов РФ полномочий органов, предоставляющих государственные услуги».

Таким образом,



реализация функции не исключает оказания услуги, так как таможенная услуга – это

услуга, обладающая своими особенностями и имеющая двойственный характер:

с одной стороны связана с реализацией возложенных на таможенные органы функций,

а с другой – имеет целью удовлетворение нужд потребителей услуги, т.е. реализация функции имеет результатом оказанную услугу.

Элементы, составляющие содержание понятия «таможенная услуга»

Функция – нормативно установленный вид властной деятельности органа государства

Услуга – способ удовлетворения потребностей граждан и юридических лиц

Таможенная услуга - результат деятельности таможенных органов, имеющий целью реализацию государственных функций и удовлетворение потребностей участников ВЭД

кто является потребителями данной услуги?



- концепция «сервисной таможни» указывает на двух потребителей – государство и участников ВЭД.
- Но государство не может рассматриваться в качестве прямого потребителя таможенной услуги.
- это не соответствует положению Постановления Правительства РФ от 26.07.2006 № 459 «О Федеральной таможенной службе»



Оно определяет, что

«ФТС России является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативному правовому регулированию, контролю и надзору в области таможенного дела, а также функции агента валютного контроля и специальные функции по борьбе с контрабандой, иными преступлениями и административными правонарушениями».



Что касается участников ВЭД, то следует принимать во внимание тот факт, что прохождение таможенных формальностей – это не право, а обязанность участников ВЭД, перемещающих товары и транспортные средства через таможенную границу.

кто является потребителями данной услуги?

по мнению С.В. Барамзина,

с одной стороны, «таможня как орган, созданный государством, должна быть надежным регулятором ВЭД и гарантом соблюдения таможенного законодательства»,

а с другой,

«как участник процедур ВЭД, таможня должна обеспечить такое качество своей работы, чтобы для законопослушного участника ВЭД таможенное оформление и таможенный контроль были естественным этапом торговых процедур, не тормозящих производственные процессы».

- *Барамзин С.В.* Управление качеством таможенной деятельности. М.: РТА, 2009. С. 14.



С учетом двойственного характере таможенной услуги

она для государства в широком смысле предполагает обеспечение безопасности страны и ее населения через систему запретов и ограничений различного характера, защиту экономики в целом от дискриминационных мер,

а для участников ВЭД – обеспечение реализации их интересов в сфере внешней торговли.

Получается, что



с одной стороны, таможенная услуга ограничена интересами участников ВЭД, на удовлетворение которых она напрямую должна быть нацелена,

а с другой – вопросами обеспечения экономической безопасности государства, которые заложены в реализации функций таможенных органов.

Исходя из указанного, можно рассматривать



таможенные услуги как результат деятельности таможенных органов, имеющий целью, в первую очередь, реализацию государственных функций, а также удовлетворение не нарушающих установленные запреты и ограничения потребностей участников ВЭД.



В этом определении содержатся и цель,
и сущность таможенной услуги

особенности таможенных услуг



–во-первых, услуги, оказываемые таможенными органами, относятся к категории государственных услуг, основной целью которых является реализация таможенной политики и выполнение функций в рамках компетенции таможенных органов.

особенности таможенных услуг



При этом важно отличать государственные услуги от частных таможенных услуг, оказываемых в так называемой «околотаможенной» сфере;

особенности таможенных услуг



– во-вторых, государственные таможенные услуги отличает обязательность их оказания участнику ВЭД, без чего не могут быть реализованы функции таможенных органов и соблюдены требования таможенного законодательства;

особенности таможенных услуг



– в-третьих, безвозмездная основа оказания рассматриваемых услуг и отсутствие условий конкуренции поставщиков услуг;

– в-четвертых, таможенные услуги предполагают получение определенных благ для потребителя данных услуг.

особенности таможенных услуг



Для благонадежного участника ВЭД данные блага заключаются в скорейшем прохождении обязательных для него таможенных формальностей.

важно , что блага также получает и государство в виде предотвращенного ущерба экономической безопасности и национальной экономике в целом.

особенности таможенных услуг



- Таким образом, таможенные услуги обладают рядом специфических особенностей, отличающих их от иного рода услуг.





кроме рассмотрения особенностей таможенных услуг, важно иметь четкое представление об их классификации.

Это позволит устранить возникающие противоречия в субъектах этих услуг.

Обобщенные с учетом положений, приведенных в ряде работ¹, подходы к классификации таможенных услуг приведены на схеме рис. 9.2.

Классификация таможенных услуг



К л а с с и ф и к а ц и о н н ы е к р и т е р и и

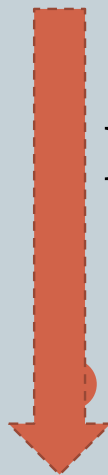
● Поставщик



Государственные

● Частные

(коммерческие)



Классификация таможенных услуг



- **К л а с с и ф и к а ц и о н н ы е к р и т е р и и**

- **П О Т Р Е Б И Т Е Л И**

ФИЗИЧЕСКИЕ И

ЮРИДИЧЕСКИЕ ЛИЦА

- **Л И Ц А, о с у щ е с т в л я ю щ и е д е я т е л ь н о с т ь в о б л а с т и т а м о ж е н н о г о д е л а**



Классификация таможенных услуг



Классификационные критерии

- ЮРИДИЧЕСКИЙ СТАТУС
- РЕГЛАМЕНТИРОВАННЫЕ
- НЕРЕГЛАМЕНТИРОВАННЫЕ

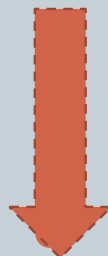
регламентированные (осуществляемые в соответствии с разработанными административными регламентами) и нерегламентированные (административные регламенты на услуги отсутствуют);

Классификация таможенных услуг



- **Классификационные критерии**

- **ХАРАКТЕР ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**



- **ОСНОВНЫЕ**

- **ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ**

основной продукт таможенных органов (государственная услуга по выпуску товара) и дополнительные государственные услуги таможенных органов (ведение реестров, выдача сертификатов, разрешений, консультирование, принятие предварительных решений).





- Указанная классификация позволила уточнить сформулированное понятие таможенных услуг и четко их разграничить.

Таким образом,



таможенная услуга представляет собой результат деятельности таможенных органов и имеет целью, в первую очередь, реализацию государственных функций, а также удовлетворение не нарушающих установленные запреты и ограничения потребностей участников ВЭД.

Качество таможенных услуг



- А. Фейгенбаум под качеством понимал «общую совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик изделия или услуги, посредством которых изделие или услуга будут отвечать требованиям потребителя при их эксплуатации».
- Тем самым он делал акцент на том, что в основе качества лежит опыт потребителя, который накоплен им при эксплуатации изделия или использовании услуги.



- Дж. Джуран: качество – это соответствие назначению, которое очень часто можно встретить в переводе как «пригодность к употреблению».
- Ф. Кросби: «соответствие требованиям», что отражает иной взгляд на проблему
- качества – технико-нормативный.
-



можно разделить подходы к определению понятия качество на две группы:

- первая объединяет подходы к качеству как способу удовлетворения конкретных технических требований;
- вторая акцентирует внимание на удовлетворении ожиданий потребителей.





Рассматривая сущность категории качества, надо упомянуть признанную в мировом сообществе концепцию стандартизации.

Принятое мировым сообществом и нормативно закрепленное определение качества дано в международных стандартах ИСО серии 9000.



в соответствии со стандартом ИСО 9000:20051 под качеством понимается степень, с которой совокупность присущих характеристик соответствует требованиям.

Требование трактуется как потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

В данном определении качество и требования тесно взаимосвязаны, что проявляется в следующем: для потребителя важно именно удовлетворение потребности (требования), причем как явной, так и предполагаемой.



- Применительно к таможенным органам, под результатом труда следует понимать таможенную услугу.
- Таможенные услуги связаны с защитой национальной экономики, обеспечением государственной безопасности и интегрированности страны в международное сообщество.
-



- В этой связи необходимо акцентировать внимание на рассмотрении качества таможенной услуги, в первую очередь, в рамках выполнения государственных функций.
- В таком случае оно означает степень реализации данных функций при осуществлении внешнеторговой деятельности.



- При этом основным критерием оценки уровня качества должна выступать степень удовлетворения требований потребителей – участников ВЭД и выполнения функций таможенных органов в рамках реализации государственной политики.



Таможенная услуга - результат деятельности таможенных органов, имеющий целью реализацию государственных функций и удовлетворение потребностей участников ВЭД

Качество таможенной услуги – степень удовлетворения требований потребителей – участников ВЭД и выполнения функций таможенных органов в рамках реализации государственной политики

Таким образом,



под качеством таможенных услуг понимается степень удовлетворения требований потребителей этих услуг – участников ВЭД и выполнения функций таможенных органов в рамках реализации государственной таможенной политики.



- Исследования степени удовлетворенности предоставляемыми ТО услугами

Участники Вэд Неудовлетворены:



Состоянием и техническим обустройством околотаможенной инфраструктуры в местах проведения таможенных операций (СВХ, ЗТК)

Условиями, созданными в местах приема и контроля таможенных деклараций

Своевременностью принятия То необходимых решений

Обоснованностью требований ТО

Уровнем проф. подготовки должностных лиц ТО

Соблюдением норм этики и корректностью поведения должностных лиц То



- В современных условиях приобретает значение вопрос переноса акцентов в деятельности То с контрольно-надзорной функций на предоставление государственных услуг в соответствии с потребностями бизнес-субъектов при решении вопросов, возникающих в процессе их хозяйственной деятельности



- Основной принцип таких изменений заключается во внедрении «клиент-ориентированной культуры» в деятельности ТОО.



- «Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 гг.»

Оценка качества услуг



- **1. оперативность**
- **2. правомерность**
- **3. адекватность**
- **4. результативность**
- **5. экономичность**
- **6. эффективность**



- Участники ВЭД:
 - Оперативность
 - Экономичность
 - Адекватность
-
- Государство в лице ТО
 - Правомерность
 - Результативность
 - эффективность



● ОПЕРАТИВНОСТЬ

- 1. сроки оказания таможенной услуги
- 2.Сроки ожидания очереди для получения услуги
 - 3. Степень и своевременность информированности участников ВЭД о предъявляемых требованиях



- Контрольные вопросы
- 1. Что понимается под таможенной услугой?
- 2. Как можно классифицировать таможенные услуги?
- 3. В чем заключается сущность понятия «качество таможенной услуги»?
- 4. Что включает управление качеством таможенных услуг?
- 5. Каковы особенности управления в таможенных органах?
- 6. Какие элементы включает система управления качеством таможенных услуг?
- 7. Кто производит оценку качества таможенной услуги?



● ПРАВОМЕРНОСТЬ:

- 1. оказание там. Услуги в соответствии с установленными требованиями
- 2. возможность обжалования действий должностных лиц
- 3. достоверность предоставляемой информации в рамках предоставляемой услуги



● **АДЕКВАТНОСТЬ:**

- 1. обоснованность предъявленных участнику ВЭД требований в части соблюдения таможенного законодательства
- 2. Обоснованность принимаемых в рамках оказания таможенной услуги решений



- РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ:
- 1. Полнота получения услуги
- Своевременность получения таможенной услуги



- **ЭКОНОМИЧНОСТЬ:**

- 1. Возможность выбора формы оказания услуги
- Возможность снижения издержек участников ВЭД при соблюдении установленных требований



- **ЭФФЕКТИВНОСТЬ:**
- Соотношение затрат на получение услуги с полученным результатом