

Гупанова Юлия Евгеньевна

д-р экон. наук, доцент, профессор

ГКОУ ВО «Российская таможенная академия»

г. Люберцы, Московская область

МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ФОРМИРОВАНИЯ СБАЛАНСИРОВАННОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ

***Аннотация:** в статье представлены результаты анализа сущностных характеристик качества таможенных услуг, показана роль качества в реализации стратегических направлений развития таможенной службы РФ, а также предложена система показателей оценки качества рассматриваемых услуг. Показатели предполагают комплексную оценку потребностей различных заинтересованных сторон, что позволит достичь баланса интересов в повышении качества услуг.*

***Ключевые слова:** таможенная услуга, участники ВЭД, качество, показатели оценки, снижение затрат, обеспечение безопасности.*

В условиях укрепления внешнеэкономических связей и проведения активной внешней экономической политики Российской Федерации (далее – РФ) особую актуальность приобретают вопросы содействия социально-экономическому развитию государства. Федеральная таможенная служба РФ (далее – ФТС России) играет ключевую роль в обеспечении безопасности и упрощении процедур внешней торговли. Важным направлением развития таможенной службы соответствии с принятыми стратегическими документами является «формирование к 2030 году качественно новой, насыщенной «искусственным интеллектом», «умной» таможенной службы, незаметной для законопослушного бизнеса и результативной для государства» [1]. Это указывает на необходимость дальнейшего развития государственных услуг в сфере таможенного дела и повышения их качества.

Предоставление таможенных услуг непосредственно связано с оценкой их уровня, т.е. качества таможенных услуг. Следует отметить, что понятие «качество» формировалось в течение длительного периода времени в рамках различных концепций. На сегодняшний день принятое мировым сообществом и нормативно закреплённое определение качества дано в международных стандартах ИСО серии 9000. Так, в соответствии со стандартом ИСО 9000:2015 [2] под качеством понимается степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям.

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. При этом для расширенного толкования понятия «качество» в названном стандарте обозначены его взаимосвязи с целым рядом понятий, отражающих его сущность. Эту взаимосвязь иллюстрирует рис. 1.

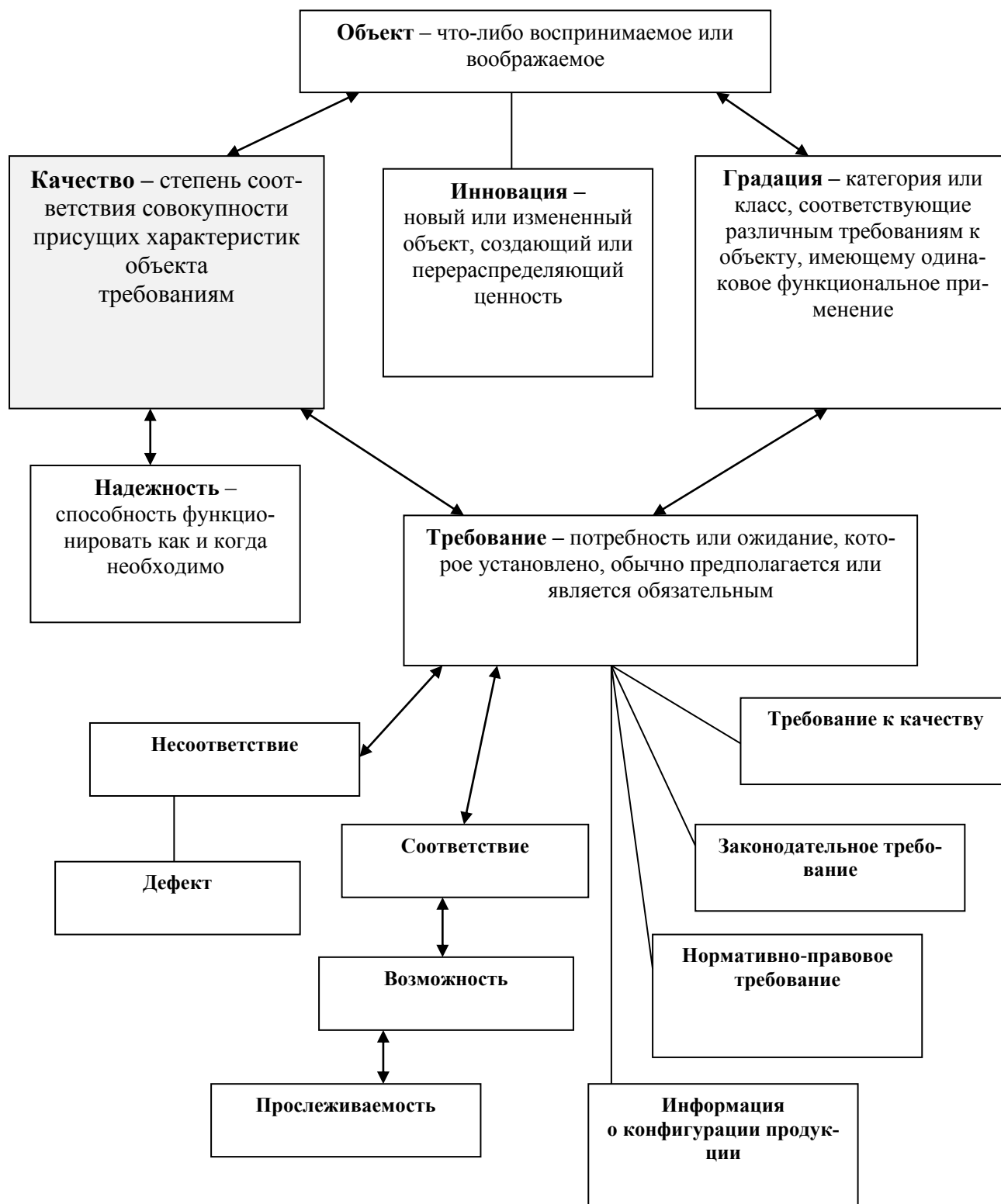


Рис. 1. Взаимосвязь понятий, определяющих качество

Данное определение является обобщающим понятием всего накопленного теоретического и практического опыта в области качества и ставит во главу угла требования потребителей. Поэтому суть этого понятия и положена в основу формирования понятия «качество таможенной услуги».

Применительно к таможенным органам, как обосновано в ранее проводимых исследованиях [3], под результатом труда следует понимать таможенную услугу. Таможенные услуги связаны с защитой национальной экономики, обеспечением государственной безопасности и интегрированности страны в международное сообщество.

Качество таможенной услуги следует рассматривать в первую очередь в рамках выполнения государственных функций. В таком случае оно означает степень реализации таможенными органами своих функций при осуществлении внешнеэкономической деятельности. При этом основным критерием оценки уровня качества таможенных услуг должна выступать степень удовлетворения требований потребителей – участников ВЭД и выполнения функций таможенных органов в рамках реализации государственной политики.

Схематично взаимосвязь элементов, составляющих качество таможенной услуги, представлена на рис. 2.



Рис. 2. Элементы, формирующие понятие «качество таможенной услуги»

В рассматриваемом случае понятия «таможенная услуга» и «качество таможенной услуги» сохраняют свой двойственный характер и при этом не противоречат действующим нормам права.

Необходимость повышения качества таможенных услуг является важной задачей развития таможенных органов, решение которой позволит создать эффективную систему управления таможенными услугами, способствующую до-

стижению их стратегических целей, а именно: упрощение таможенных процедур, повышение эффективности и справедливости реализации фискальной функции и обеспечение социальной защиты населения от различных угроз национальной безопасности.

Повышение результативности деятельности таможенных органов приводит к справедливым и эффективным сборам, необходимым для финансирования деятельности государственного сектора и, следовательно, обеспечению экономической эффективности и конкурентоспособности, а с другой стороны, упрощенные таможенные процедуры создают более эффективный механизм по снижению торговых издержек для бизнеса.

Важное значение для формирования обоснованных решений по повышению качества предоставляемых таможенных услуг имеет адекватная система оценки. При определении системы показателей качества таможенных услуг важно учитывать двойственность интересов, заложенную в сущность таможенной услуги. Соответственно, при оценке качества таможенных услуг необходимо выделять два направления: удовлетворение интересов государства и участников ВЭД.

Оценка качества таможенной услуги производится заказчиком (государством) с точки зрения обеспечения национальной безопасности и потребителями (участниками ВЭД) – с точки зрения удовлетворения их потребностей в сокращении издержек при совершении таможенных операций.

Как показало анкетирование участников ВЭД и должностных лиц таможенных органов [4, с. 102], участники ВЭД заинтересованы, прежде всего, в оперативности (сокращение времени таможенных операций), экономичности (сокращение стоимости таможенных операций), адекватности (корректность и правильность применения норм законодательства) предоставляемых услуг, не отрицая значимости оставшихся трех направлений оценки.

Требования же правомерности (четкое следование правовым нормам), результативности (достижение поставленных целей) и эффективности (оптималь-

ное соотношение затраченных ресурсов и полученных выгод от предоставления услуги) реализуют в первую очередь интересы государства.

Предлагаемая система показателей по каждому направлению представлена на рис. 3.



Рис. 3. Система показателей оценки качества таможенных услуг

Учет перечисленных направлений дает комплексную оценку качества предоставляемых таможенных услуг. Практическая реализация показателей оценки направлена на принятие управленческих решений по повышению качества услуг и, как следствие, удовлетворенности заинтересованных сторон на основе баланса их интересов.

Таким образом, современные подходы к управлению деятельностью таможенных органов ориентированы на предоставление качественных таможенных услуг с минимальными издержками для законопослушных представителей биз-

неса. Обеспечение должного уровня качества таможенных услуг требует обобщенных подходов к управлению им и предполагает учет интересов обеих заинтересованных сторон (государства и участников ВЭД) на основе их баланса.

Список литературы

1. Стратегия развития таможенной службы Российской Федерации до 2030 года: Распоряжение Правительства РФ от 23.05.2020 №1388-р.
2. ИСО 9000:2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.ISO [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.iso.org>.
3. Гупанова Ю.Е. Методология управления качеством таможенных услуг: монография / Ю.Е. Гупанова. – М.: РИО Российской таможенной академии, 2017. – 152 с.
4. Гупанова Ю.Е., Чечулин Ю.О. Методический подход к комплексной оценке качества таможенных услуг / Ю.Е. Гупанова, Ю.О.Чечулин // Вестник университета. – 2019. – №7. – С. 100–107.