

Тарасова Наталья Юрьевна

канд. экон. наук, доцент, доцент

Калашникова Анастасия Сергеевна

студентка

ФГБОУ ВО «Самарский государственный технический университет»

г. Самара, Самарская область

DOI 10.31483/r-137785

СТАНДАРТЫ И ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА СЕРВИСНЫХ ФУНКЦИЙ ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНОВ

Аннотация: в статье рассмотрены стандарты и показатели качества сервисных функций таможенных органов в контексте современной тенденции сервисизации государственного управления. Определена сущность понятия «сервисная функция таможенных органов».

Ключевые слова: сервисные функции таможенных органов, сервисная таможня, качество таможенных услуг, таможенный сервис, клиентоцентричность, стандарты качества, показатели качества.

В контексте сервисизации государственного управления существует тенденция к определению всех выходов государственных функций как «государственные услуги», а их потребителей – как «клиентов» [2, с. 13]. Так, в процессе современных преобразований таможенной службы основные системообразующие функции таможенных органов по контролю и надзору трансформируются в сервисные функции, в результате чего формируется соответствующая система государственных таможенных услуг [1, с. 115].

В действующих законодательных актах отсутствует четкое и единое определение «сервисной функции таможенных органов». Его можно вывести на основе анализа научных трудов, опираясь на уже устоявшиеся понятия «сервис» и «государственная функция» (рис. 1).

Согласно концепции «сервисной таможни» показателем успешной реализации сервисных функций таможенных органов является удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг [2, с. 19].

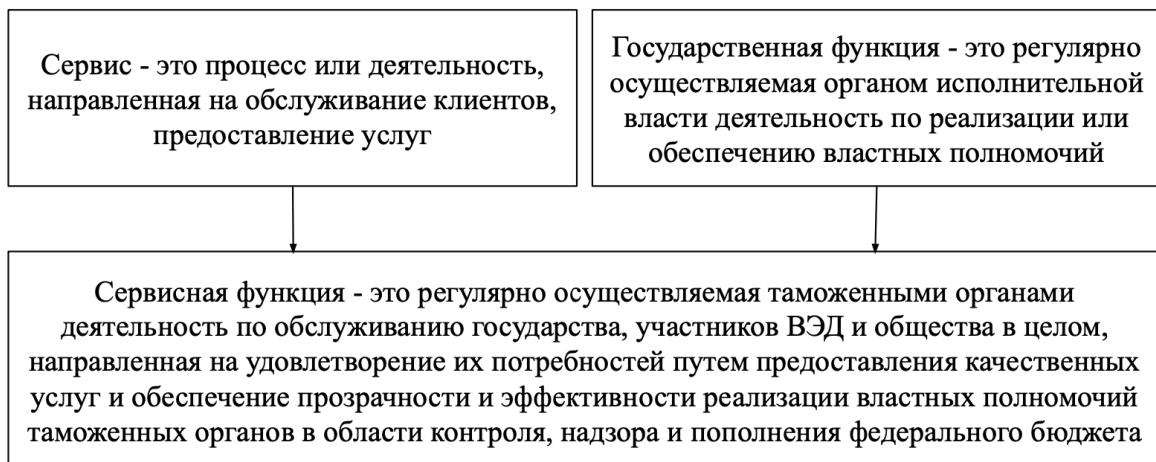


Рис. 1. Сущность понятия «сервисная функция таможенных органов»

Международным стандартом качества в деятельности ФТС России является серия стандартов ИСО 9000, которые устанавливают требования к системам менеджмента качества (далее – СМК) и организации процессов, направленных на совершенствование сервисных функций таможенных органов и обеспечение эффективности предоставления услуг. На базе международных стандартов разработаны национальные стандарты качества, ориентируясь на которые руководство может более эффективно управлять организацией (рис. 2).



Рис. 2. Национальные стандарты качества серии ИСО 9000 [3–6]

Документы (рис. 2) образуют согласованный комплекс стандартов по созданию и поддержанию эффективной системы качества. Комплекс содействует взаимопониманию в национальной и международной сервисной деятельности.

На данный момент не существует единого определения понятия «качество таможенных услуг». Так, согласно национальному стандарту ГОСТ Р ИСО 9000–2015, качество услуг определяется «способностью удовлетворять потребителей и преднамеренным или непреднамеренным влиянием на соответствующие заинтересованные стороны» [5]. Заинтересованными сторонами являются «те, которые предоставляют значительный риск для устойчивости организации, если их потребности и ожидания не выполняются» [5]. К лицам, заинтересованным в качестве таможенных услуг, можно отнести внутренних и внешних клиентов (табл. 1).

Таблица 1

Внешние и внутренние клиенты таможенных органов (ТО)

Критерий сравнения	<i>Внутренние клиенты</i>	<i>Внешние клиенты</i>	
	должностные лица и работники ТО	физические лица	участники ВЭД
Цель:	обеспечение эффективного выполнения задач и функций ТО	легальное и быстрое перемещение товаров для личного пользования через таможенную границу	осуществление ВЭД с минимизацией издержек и времени на совершение таможенных операций
Потребности:	<ul style="list-style-type: none"> - эффективное взаимодействие между подразделениями; - доступ к современным технологиям и информационному обеспечению; - комфортные условия труда; - профессиональное развитие и обучение; - адекватная мотивация и оплата труда 	<ul style="list-style-type: none"> - прозрачность требований и процедур; - минимизация временных затрат; - соблюдение финансовых интересов; - комфортное взаимодействие с ТО; - доступность информации; - безопасность 	<ul style="list-style-type: none"> - автоматизация процессов; - гибкость и индивидуальных подходов; - надежность логистических процессов; - защита интересов бизнеса; - оптимизация финансовых расходов
Стандарт:	«Стандарт для внутреннего клиента»	«Государство для людей»	«Государство для бизнеса»

Каждая категория клиентов обладает отличительными особенностями, которые учитываются при выполнении функций таможенных органов и оказании государственных услуг на основе стандартов клиентоцентричности. Каждый стандарт устанавливает свои показатели, характеризующие уровень клиентоцентричности в организации и эффективность выполнения требований стандарта.

Клиентоцентричный подход к таможенному администрированию основывается на выявлении и изучении потребностей участников ВЭД, а также на постоянном улучшении взаимодействия с ними для достижения максимально эффективного результата в решении задач и вопросов при получении государственных услуг и использовании сервисов, предоставляемых таможенными органами [5]. На основе стандартов (табл. 1) приказом ФТС России от 01.09.2022 №705 «О внедрении принципов клиентоцентричности в деятельности таможенных органов Российской Федерации» утверждены принципы клиентоцентричности, на которых строится таможенный сервис как в отношении участников ВЭД, так и в отношении должностных лиц и работников таможенных органов (табл. 2).

Таблица 2

Принципы клиентоцентричности в деятельности таможенных органов [5]

Принцип	Содержание
Принцип 1	<i>Равный доступ:</i> - доступность государственных услуг и сервисов для всех участников ВЭД; - учет особенностей участников ВЭД; - минимизация технических, физических и социальных барьеров
Принцип 2	<i>Эффективность, удобство, простота и скорость:</i> - способствование достижению каждым участником ВЭД его законных целей; - обеспечение создания благоприятных и комфортных условий для реализации предпринимательских и иных инициатив в целях достижения максимально эффективного результата при получении участником ВЭД государственных услуг и использовании сервисов за счет наиболее простого и удобного пути к решению задач и вопросов
Принцип 3	<i>Улучшение качества и проактивность осуществления государственных услуг и сервисов:</i> - постоянное совершенствование процесса предоставления госуслуг и сервисов; - применение цифровых решений
Принцип 4	<i>Объективность, единообразие и адекватность принимаемых решений:</i> - выявление и изучение потребностей участников ВЭД; - проектирование и реинжиниринг госуслуг и сервисов, а также механизмов оценки соблюдения обязательных требований на основании объективных данных

Принцип	Содержание
Принцип 5	<p><i>Открытость и прозрачность:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - учет обратной связи при проектировании и реинжиниринге госуслуг и сервисов; - объективная оценка существующих проблем; - ориентирование при рассмотрении вопросов на предусмотренный нормативными правовыми актами положительный результат, требуемый исходя из жизненной ситуации, для достижения которого участнику ВЭД оказывается необходимое содействие; - любое действие, влекущее приостановление, прекращение предоставления услуг и сервисов, сопровождается исчерпывающими разъяснениями, позволяющими клиенту получить положительный результат
Принцип 6	<p><i>Взаимное доверие и безопасность:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - информация, полученная таможенными органами об участнике ВЭД и его жизненных ситуациях, используется исключительно для выполнения возложенных на таможенные органы задач и функций

Перечисленные принципы являются основополагающими началами качественного таможенного сервиса, они определяют стратегический подход к взаимодействию с внешними и внутренними клиентами, формируют философию работы таможенных органов и обеспечивают ориентацию всех процессов на удовлетворение потребностей и ожиданий клиентов.

В настоящее время на сайте ФТС России представлен список из 12-ти государственных услуг, оказываемых таможенными органами. Конкретные показатели качества предоставления государственных таможенных услуг перечисляются в стандартах, установленных соответствующими Административными регламентами. Соблюдение стандарта предоставления государственных услуг непосредственно влияет на степень удовлетворенности внешних клиентов таможенных органов, в то время как удовлетворенность внутренних клиентов зависит от качества выполнения задач и функций таможенных органов в рамках реализации государственной политики.

Существующая в настоящее время система показателей оценки деятельности таможенных органов утверждена приказами ФТС России от 28.12.2022 №1080 «Об утверждении показателей результативности деятельности и эффективности деятельности региональных таможенных управлений и таможен» и от 07.02.2023 №76 «Об утверждении индикативных показателей региональных таможенных управлений и таможен».

Показатели эффективности, результативности и индикативности деятельности играют ключевую роль в совершенствовании сервисных функций, поскольку помогают выявлять проблемные места в работе таможенных органов и внедрять меры по оптимизации процессов, обеспечивающих предоставление таможенных услуг. Однако ученые отмечают, что данные показатели оценивают только количественные результаты таможенных органов, поэтому нельзя утверждать, что существующая система оценки деятельности сопоставима с оценкой качества таможенных услуг [8, с. 133].

Таким образом, качество таможенных услуг представляет собой степень удовлетворенности внутренних и внешних клиентов таможенных органов, которые имеют различные цели и потребности. Стандарты и показатели качества сервисных функций таможенных органов представляют собой сложную систему, рис. 3.

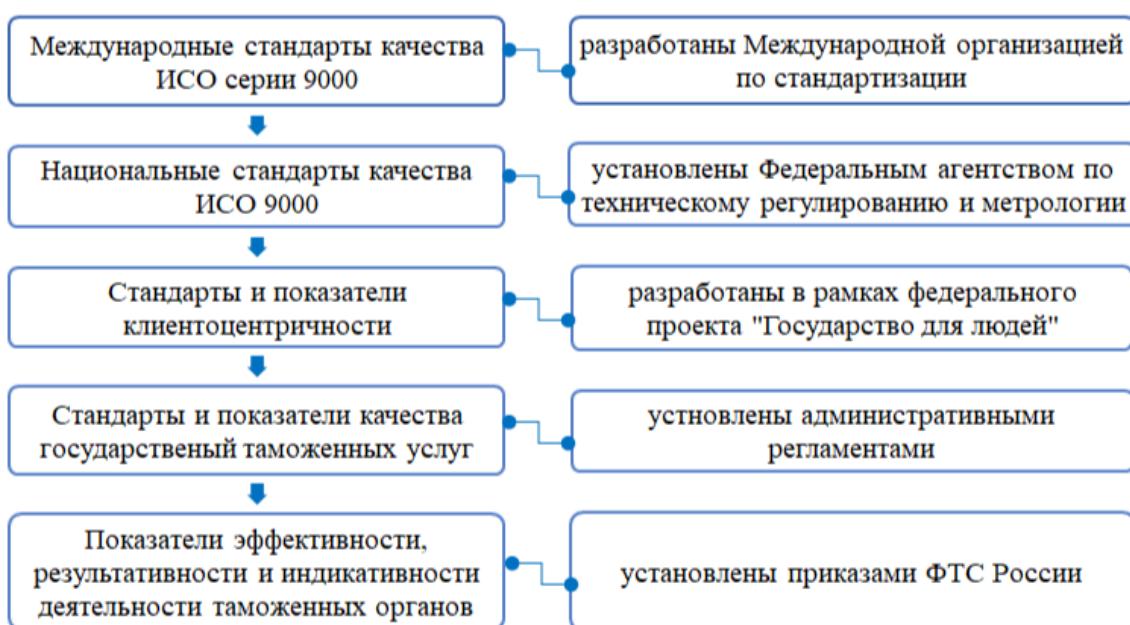


Рис. 3. Стандарты и показатели качества сервисных функций таможенных органов как система

Все стандарты являются ориентиром таможенных органов при совершенствовании сервисных функций. Показатели оценки деятельности таможенных органов отражают уровень таможенного сервиса. Отсутствие унифицированного подхода к оценке качества предоставления таможенных услуг делает процесс оценки качества таможенного сервиса сложным и многоэтапным.

Список литературы

1. Ананьев А.Э. Инновационные инструментальные средства администрирования и механизм управления качеством таможенного сервиса / А.Э Ананьев // Экономика и управление: проблемы, решения. – 2024. – Т. 6. №5. – С. 113–125. – DOI 10.36871/ek.up.p.r.2024.05.06.014. – EDN OTLILV
2. Бойкова М.В. Концептуальные и проблемные аспекты развития теории экономики таможенного сервиса / М.В. Бойкова, В.В. Макрусов, В.Е. Новиков // Вестник Российской таможенной академии. – 2023. – №4 (65). – С. 9–23. – EDN EFTNSR
3. ГОСТ Р ИСО 9004-2019. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации. Введ. 2019–20.08. – М.: Стандартинформ, 2019. – 62 с.
4. ГОСТ Р ИСО 19011-2021. Национальный стандарт Российской Федерации. Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента. Введ. 2021–21.04. – М.: Стандартинформ, 2021. – 41 с.
5. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. Введ. 2015–28.09. – М.: Стандартинформ, 2018. – 53 с.
6. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования. Введ. 2015–28.09. – М.: Стандартинформ, 2020. – 32 с.
7. Приказ ФТС России от 01.09.2022 №705 «О внедрении принципов клиентоцентричности в деятельности таможенных органов Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.alta.ru/tamdoc/22pr0705/> (дата обращения: 21.02.2025).
8. Романова Д.Е. Система оценки деятельности таможенных органов в условиях концепции клиентоцентричности / Д.Е. Романова // Инновационное

развитие экономики. – 2023. – №1 (73). – С. 130–143. – DOI
10.51832/2223798420231130. – EDN BVUICV