

*Абдыров Т.Ш., Ташиев Ж.А.*

## СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ В ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАНАХ

*Абдыров Т.Ш., Ташиев Ж.А.*

## ЧЕТ ӨЛКӨЛӨРДӨГҮ БАЖЫЛЫК КЫЗМАТ КӨРСӨТҮҮНҮН САПАТЫН ӨРКҮНДӨТҮҮ

*T. Sh. Abdyrov, Zh. A. Tashiev*

## IMPROVEMENT OF QUALITY OF RENDERING OF CUSTOMS SERVICES IN FOREIGN COUNTRIES

УДК: 337.91:658.562

*В условиях глобализации мировой экономики и динамичного развития внешнеэкономической деятельности возрастает значение качества таможенных услуг. От качества таможенных услуг зависят срок прохождения таможенных процедур, финансовые издержки экспортеров и импортеров. Поэтому вопрос повышения качества таможенных услуг становится весьма актуальным.*

**Ключевые слова:** таможенная служба, таможенное обслуживание, внешнеэкономическая деятельность, объект, субъект, система управления, качество таможенного обслуживания.

*Дүйнөлүк экономиканын глобалдашуу шартында жана тышкы экономикалык иш-аракеттин динамикалык өнүктүрүүдө бажы кызматынын сапатынын мааниси өсүүдө. Бажы кызматтарынын сапатынан бажы жол-жоболордун, экспорттоочулардын жана импорттоочулардын финансылык чыгымдары өтөө мөөнөтүнөн көз каранды. Ошондуктан бажы кызматтарынын сапатын жогорулатуу маселеси бүгүнкү күндө абдан актуалдуу.*

**Негизги сөздөр:** бажы кызматы, бажы тейлөө, тышкы экономика ишмердүүлүгү, объект, субъект, башкаруу системасы, бажы тейлөөнүн сапаты.

*In the context of globalization of the world economy and dynamic development of foreign economic activity increases the value of the quality of customs services. The quality of customs services depend on the duration of customs procedures, the financial cost of exporters and importers. Therefore, the question of improving the quality of customs services becomes very important. High quality customs services accelerates and simplifies the process of customs clearance and customs control, reducing, thus, the costs of participants of foreign economic activity.*

**Key words:** customs service, customs services, foreign economic activity, object, subject, control system, the quality of customs services.

Продолжительное время основной целью таможенных служб преимущественно было выполнение функции таможенного контроля и собирания таможенных платежей. При этом налагаемые таможенные ограничения на бизнес представляли небольшой интерес для таможенных органов. Однако, под влиянием международных правовых актов, в частности, стандартов, принятых Всемирной таможенной организацией (далее - ВТО), роль таможенных служб за последние 50 лет кардинально изменилась. Назрела необходимость в изменении подходов к осуществле-

нию их основной функции - таможенного контроля. Основной принцип таких изменений заключается во внедрении так называемой «клиент-ориентированной культуры» в деятельность таможенных органов.

При изучении зарубежного опыта управления в системе таможенных органов показывает, что они достигают высокой эффективности только при установлении партнерских взаимоотношений таможенных служб и бизнеса. Поэтому в рекомендациях ВТО, направленных на развитие таможенной системы в 21 веке, основное внимание уделяется превращению ее в систему таможенного сервиса. Это нашло отражение в происходящих преобразованиях зарубежных таможенных служб, которые проявляют стремление к пониманию своей деятельности как сервисной (т.е. связанной с оказанием государственных услуг) [1, с.3]. При этом принимается, что от качества функционирования таможенной службы зависят условия и возможности развития всей внешнеторговой деятельности страны. Тем самым таможня выступает непосредственным регулятором процессов, связанных с перемещением товаров и транспортных средств через таможенную границу, и оказывает влияние на различные составляющие национальной безопасности государства (наполнение государственного бюджета, защита жизни и здоровья населения, предотвращение таможенных правонарушений, обеспечение благосостояния и удовлетворенности потребителей как ввозимых товаров, так и результатов деятельности таможенных органов).

Эти послышки нашли отражение в принятой ВТО Международной конвенции об упрощении и гармонизации таможенных процедур (Киотская конвенция; принята в 1973 г., пересмотрена в 1999 г.) и Рамочных стандартах безопасности и облегчения мировой торговли (2005 г.) [2, с.33].

Указанные документы нацелены на формирование унифицированных подходов к упрощению и повышению эффективности таможенных процедур на основе следующих принципов:

- выполнение программ, преследующих цель непрерывного совершенствования таможенных процедур и практики и, тем самым, повышения их эффективности и действенности;

- применение таможенных процедур и практики предсказуемым, последовательным и транспарентным образом;

- применение современных методов, таких как контроль на основе управления рисками и методов аудита, и максимальное практическое использование информационных технологий;

- взаимодействие во всех надлежащих случаях с другими государственными органами власти, другими таможенными администрациями и торговыми сообществами с целью содействия непрерывному прохождению грузов по надежным международным цепям поставки товаров;

- построение партнерских отношений между таможенными службами и предпринимательским сообществом.

Вышеизложенное позволяет заключить, что в мировом сообществе меняется философия функционирования государственного сектора, что отражает общие векторы развития общества. Это приводит к внедрению в практику управления в государственных организациях рыночных (сервисных) подходов и корректировки модели управления от административной к маркетинговой. Центральным звеном такой модели становится потребитель результатов деятельности таможенных органов, а если мы говорим о таможенном сервисе, то - потребитель таможенной услуги.

Подобные подходы уже нашли свое отражение в таможенных службах развитых государств. Так, система таможенного контроля в США коренным образом отличается от системы стран постсоветского пространства. Ее основные цели - создание режима наибольшего благоприятствования для участников ВЭД, что в свою очередь приводит к увеличению поступлений в бюджет, улучшает работу всех секторов экономики, экономит силы и средства деловых людей, оптимизирует численность государственных служащих [3, с.15].

Принцип работы таможенной службы США заключается в доверии добросовестным участникам внешнеэкономической деятельности (ВЭД) со стороны таможни, основанном на том, что большинство людей будет добровольно соблюдать установленные требования при предоставлении такой возможности и полном информационном обеспечении. Для реализации этого принципа таможенные органы должны обеспечить высокий уровень обслуживания.

Необходимо отметить, что клиент-ориентированная система таможенного обслуживания налажена также в Европейском Союзе (ЕС), в рамках которой ведется целенаправленная работа в сфере создания единой классификации участников ВЭД в целях применения к ним упрощенных процедур, создана программа кооперации между шведскими, голландскими таможенными службами и крупными компаниями с целью развития партнерства и согласия между таможенными службами и торговлей [4, с.52].

Более того, в странах ЕС в качестве основы деятельности таможенных органов принят Таможенный кодекс ЕС, который реализует нормы, заложенные в статье VIII ГАТТ по предоставлению основных таможенных услуг в пределах затрат на содержание самой таможенной службы. При этом предусмотрена возможность оказания платных таможенных услуг, которые по своей сути являются дополнительными, а именно: анализ образцов товаров, хранение товаров, проведение таможенного оформления в нерабочее время или вне установленных мест и др.

Процессы упрощения процедур оказания таможенных услуг и их перевод в электронный вид затронули многие развитые страны, такие как Австралия, США, Канада, Сингапур, что указывает на ориентацию этих служб на потребности участников ВЭД в сокращении времени прохождения таможенных формальностей [5, с.17].

В Австралии нашел широкое применение сервисный подход таможенного обслуживания, который предусматривает обслуживание по отношению к правительству и обслуживание бизнеса в условиях соответствия их ожиданиям. Это предполагает развитие инициатив клиентов для более полного удовлетворения их потребностей в рамках пределов, установленных законодательством. Тем самым признается, что таможенная служба Австралии, которая называется Australian Customs Service, оказывает услуги обществу. При этом в качестве приоритетной задачи определено облегчение торговли и движения людей через границу при защите общества.

Предоставление таможенных услуг в Китае основано на их разделении на следующие группы:

- обычные услуги, связанные с оформлением таможенных документов, транспортировкой товаров, расчетом таможенных платежей, перемещением товаров через таможенную границу;

- добавленные услуги, включающие услуги по упрощенному и ускоренному прохождению товаров через таможенную границу;

- таможенно-транспортные услуги, оказываемые в т.ч. в таможенно-логистических центрах.

В целом указанные процессы находят свое отражение и в деятельности таможенных служб других государств, в частности, стран СНГ. Вместе с тем, необходимо заметить, что характер развития сферы таможенных услуг в разных странах идет различными темпами и имеет разную направленность.

В данной связи важно подчеркнуть, что деятельность государственных органов соответствует характеристикам понятия «услуга», выделяемых в соответствии с общей теорией услуг.

В таможенной службе Германии внедрены система контроллинга («KLR Zoll») и подсистема менеджмента качества («Plus Zoll»), которые предполагают организацию учетной системы по объектам учета - таможенным услугам, обозначаемым «продуктами». Это предполагает определение себестоимости продукта, т.е. стоимости таможенных

услуг. В этом контексте предоставление таможенных услуг ориентировано на выполнение определенных задач и функций таможенной службы.

Вышесказанное показывает то, что современные подходы к управлению деятельностью таможенных органов ориентированы на оказание качественных таможенных услуг с минимальными издержками для законопослушных представителей бизнеса, что рассматривается как основа для развития экономики, повышения инвестиционной привлекательности страны и действенного способа преодоления последствий мирового экономического кризиса.

Подводя итоги следует отметить, что анализируя деятельность таможенных органов по оказанию ими таможенных услуг, важно понимать, что первостепенное значение в этом играет оценка этих услуг их потребителями, т.е. участниками ВЭД, а также общее отношение к таможенной службе со стороны населения страны.

**Литература:**

1. Гупанова Ю.Е. Концептуальные основы управления качеством таможенных услуг // Вестник Российской таможенной академии. - 2012. - №3.-С. 5-10.
2. Давиденко Л.Г. Услуги в современной мировой экономике: структура, содержание и факторы их трансформации // Академический вестник. - 2009. - № 7. - С. 46-51.
3. Денисова М.С. Совершенствование механизма оказания услуг в области таможенного дела // Бизнес в законе. - 2008. - № 2. - С. 75-76.
4. Доля А.Н. Таможенный сервис: сущность, понятия, тенденции // Актуальные проблемы теории и практики государственного регулирования ВЭД. - СПб, 2005. - С 66-69.
5. Ивин В.В. Предпосылки внедрения системы управления качеством в деятельность таможенных органов // Вестник Российской таможенной академии. - 2010. - № 4. - С. 20-27.

**Рецензент: к.э.н., доцент Мамбетова А.А.**