

*Абдыров Т.Ш., Ташиев Ж.*

САПАТТУУ БАЖЫ ТЕЙЛӨӨНҮН НАТЫЙЖАЛУУ СИСТЕМАСЫН УЮШТУРУУ

*Абдыров Т.Ш., Ташиев Ж.*

ОРГАНИЗАЦИЯ ЭФФЕКТИВНОЙ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА ТАМОЖЕННОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ

*T.Sh. Abdyrov, Zh. Tashiev*

ORGANIZATION OF AN EFFECTIVE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF THE  
CUSTOMS SERVICE

УДК: 337.91:658.562

*Бажы органдарынын ишмердүүлүгүн өркүндөтүүгө биринчи иретте, бажы тейлөөсүнүн сапатын өркүндөтүү аркылуу ишке ашырылышы керек. Бажы тейлөөнүн сапатын башкаруу анын алкагында калыптанган башкаруу системасындагы бажы органдары тарабынан ишке ашырылат.*

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

*Совершенствование деятельности таможенных органов должно осуществляться в первую очередь через совершенствование управления качеством таможенных услуг. Управление качеством таможенных услуг осуществляется в рамках сложившейся системы управления таможенными органами.*

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

*Improvement of customs operations should be carried out primarily through the improvement of the quality management of customs services. Quality management of customs services is carried out within the existing management system of the customs authorities.*

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

В современных условиях управление качеством представляет собой определенную стратегию и тактику не только выживания, но и дальнейшего процветания общества в целом и конкретных организаций.

Управление качеством возникло как объективная потребность человечества, первоначально - в высококлассном продукте и технологиях, в высококвалифицированном персонале, а затем - как потребность в достойном качестве жизни.

С течением времени в правила управления качеством ввели новые элементы, усилили требования к интеграции деятельности различных служб и подразделений организации. Ко всему прочему появилось и до сих пор развивается TQM - всеобщее управление качеством. Следует отметить, что управление разделяется на функциональные составляю-

щие, а в теоретическом плане оно представляет управление по целям. Основная идея заключается в структуризации и развертывании целей, а затем проектировании системы организации и мотивации достижения этих целей.

Под управлением качеством понимают воздействие на определенный процесс с целью обеспечения требуемого качества. Такое понимание управления включает следующие элементы: субъект управления, объект управления и сам процесс воздействия.

Управление качеством реализуется через управленческие функции. Процессный подход к управлению позволяет организовать и представить управление качеством как непрерывную цепь логически взаимосвязанных функций, воздействующих на производство с целью обеспечения качества.

При использовании процессного подхода в управлении предприятия применяются следующие функции: заключение сделок, принятие решений, планирование, организация, мотивация, подбор персонала, распоряжение, контроль, коммуникация, исследование, оценка, координация и др.

Процесс управления качеством связан с внешней средой, с заказчиками и рынками сбыта. На основе этой политики осуществляется планирование качества. Затем организуется работа по достижению требуемого качества в процессе производства продукции с выделением необходимых ресурсов, осуществляется подготовка и мотивация персонала. Далее происходит контроль качества и анализируется полученная информация. По результатам анализа разрабатывается комплекс соответствующих мероприятий и принимаются управленческие решения.

Международная организация по стандартизации (ИСО) трактует качество как совокупность свойств и характеристик продукции (услуги), которая обеспечивает удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей. Так как потребности могут быть общественными и индивидуальными, то и подходы к управлению качеством должны быть разными. Обеспечение таких общественных потребностей, как охрана окружающей среды,

экономия энергии и материалов, безопасность, практически всегда находится в руках правительства.

С начала 1990-х гг. таможенные органы Кыргызстана прошли в своем развитии два этапа: «таможня для таможни» и «таможня для правительства» - и в последние годы совершенствуется до третьего этапа — «таможня для участников внешнеэкономической деятельности (ВЭД)», главной особенностью которого является качество таможенного обслуживания.

Качество таможенных услуг - это совокупность характеристик таможенных услуг, определяющих их способность удовлетворять потребности участников ВЭД (в совершении таможенными органами и лицами, осуществляющими деятельность в области таможенного дела, совокупности действий 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.

Для обеспечения управляемости качества таможенной деятельности, необходимо определить:

- идеологию управления качеством таможенными процессами как основной принцип деятельности;
- методологию управления качеством таможенной деятельности как способ управления ею;
- методику управления качеством таможенной деятельности как практический метод управления;
- технологии управления как непосредственные рабочие процессы реализации функций управления таможенной деятельностью.

Идеология управления качеством таможенной деятельности заключается в удовлетворении требо-

ваний заказчика таможенных функций и потребителя результатов труда таможенной службы – участников ВЭД.

Методология и методика управления качеством таможенной деятельности базируются на методологии и методах отечественного и международного опыта управления качеством.

Система управления предполагает включение в нее комплекса действующих законодательных, директивных, нормативных и технологических документов. Распространяющийся на таможенные органы комплект законодательных, директивных и отраслевых нормативных документов дополняется механизмом его систематической ревизии, актуализации и упрощения таможенных процедур.

Структура системы управления таможенными органами по критерию качества результатов труда представлена на рис. 1.

Для успешного освоения в таможенной службе теоретических основ управления качеством таможенной деятельности необходимы серьезная работа по профессиональной подготовке персонала таможенных органов, созданию условий для его активизации и, самое главное, личная заинтересованность высшего руководства таможенной службы и руководства таможенных органов в этом вопросе, понимание ими значения проблемы качества результатов деятельности таможенных органов и стремление лично возглавить ее реализацию.

Решению данной проблемы в значительной мере будет способствовать введение стандартов качества таможенной деятельности, соответствующих современным международным требованиям, и механизма ответственности руководящего состава за их обеспечение.



Рис. 1. Структура системы управления таможенными органами

Качество таможенного обслуживания определяется не только качеством деятельности таможенной структуры, но и качеством работы организаций всей таможенной сферы.

Только повышая качество таможенных услуг, таможенный представитель сможет быть конкурентоспособным участником рынка таможенных услуг. В условиях современного бизнеса конкурентоспособность любого предприятия вне зависимости от его размеров определяется в первую очередь качеством его услуг и соизмеримостью их цены с предлагаемым качеством. Управление качеством — веление сегодняшнего времени, так как эти знания жизненно необходимы в условиях рыночной экономики, подразумевающей наличие острой конкуренции между производителями услуг. Таким образом, главным направлением, обеспечивающим успех и определяющим достижение всех целей управления, в настоящее время является управление качеством.

Совершенствование таможенного обслуживания напрямую зависит от повышения уровня качества предоставляемых таможенных услуг с учетом интересов участников внешнеторговой деятельности.

Управление качеством содержит ряд принципов, которые необходимо учитывать при формировании концепции (см. табл. 1).

Таблица 1. - Принципы качества

п/№	Название принципа	Содержание принципа
1	Ориентация на потребителя	Организация зависит от своих потребителей, в этой связи следует понимать текущие и будущие потребности потребителей, выполнять их требования и стараться превзойти их ожидания
2	Лидерство руководителя	Руководитель определяет единство цели и направления деятельности организации. Поэтому необходимо создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут стать полностью вовлеченными в деятельность по достижению целей организации
3	Вовлечение персонала	Работники всех уровней определяют суть организации, и их полное вовлечение позволяет использовать их способности на благо организации
4	Процессный подход	Желаемый результат достигается более эффективно, если деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом
5	Системный подход	Идентификация, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы содействуют результативности и эффективности организации при достижении ее целей.
6	Постоянное улучшение	Постоянное улучшение деятельности организации в целом следовало бы рассматривать в качестве ее неизменной цели

7	Достоверность применяемых фактов	Эффективные решения основываются на анализе данных и информации
8	Взаимовыгодные отношения с поставщиками	Организация и ее поставщики зависят друг от друга, и взаимовыгодные отношения между ними повышают способность обеих сторон создавать ценности

Качество услуги может очень сильно изменяться в зависимости от того, кто, когда, где и как ее представляет, поскольку процесс производства и потребления услуги связан с участием людей. Следует отметить, что качество услуги очень трудно поддается контролю. Качество услуг, предоставляемых разными или даже одним и тем же специалистом, варьируется в зависимости от его физической формы и настроения во время общения с каждым потребителем [1]. Поэтому организации сферы услуг предпринимают различные меры по контролю качества - тщательный отбор и обучение персонала, повышение мотивации служащих путем применения стимулов, непосредственно связанных с качеством предоставляемых услуг, введение детально описанных и стандартизированных рабочих процедур. Непосредственный контакт сотрудников с потребителями также позволяет повысить степень ответственности служащих за качество предоставляемой услуги. Поставщик услуг должен постоянно следить за степенью удовлетворенности клиентов с помощью опросов и системы жалоб и предложений.

Еще одним элементом повышения качества и снижения рисков может служить опора на международный стандарт качества («петля качества» - ИСО-9000).

«Петля качества» таможенной деятельности представляет собой совокупность всех этапов жизненного цикла таможенной услуги от ее первоначального определения до реализации в процессе таможенной деятельности. Эти этапы включают:

- маркетинг таможенной деятельности;
- проектирование (разработку) таможенной услуги;
- подготовку и разработку таможенной технологии;
- материально-техническое обеспечение реализации таможенной услуги;
- осуществление (производство, реализацию) таможенной услуги;
- контроль за качеством выполнения таможенной услуги;
- анализ эффективности применения таможенной услуги;
- корректировку содержания таможенной услуги (далее - повтор цикла).

Схематично «петля качества» таможенной услуги может быть представлена в виде спирали, которая в плане имеет следующий вид (рис. 2).



Рис. 2. «Петля качества» таможенной услуги

Наличие этого стандарта облегчает взаимоотношения представителей организации-исполнителя услуг и организации-потребителя за счет описания определенных элементов, возможных требований к каждому элементу и услуге в целом. Исполнителям данные четкие требования позволяют выявлять и определять возможность повышения качества каждой услуги на всех этапах ее формирования и предоставления, одновременно оценивая и систематизируя риски, делая услугу более структурированной и управляемой. Для потребителя появляется возможность снижения риска получения нежелательных элементов и факторы в ходе использования необходимой услуги.

Главная целевая установка системы качества, построенной на основе стандартов ИСО серии 9000, – обеспечение качества продукции и услуги, требуемого заказчиком, и предоставление ему доказательств способности предприятия сделать это. Требования к качеству - выражение определенных потребностей или их перевод в набор количественно или качественно установленных требований к

характеристикам объекта, чтобы дать возможность их реализации и проверки.

Таким образом, формирование эффективной системы управления качеством в организациях таможенной сферы должно базироваться на стандартах и профессионализме специалистов таможенного дела.

Несмотря на достаточно жесткую регламентацию таможенной деятельности международными стандартами и соглашениями, целесообразно широко использовать нововведения как средство получения определенных конкурентных преимуществ организаций таможенной сферы.

Только высокий профессионализм специалистов по таможенному оформлению и творческий образ мышления позволяют наиболее эффективно использовать нововведения в рамках существующих правил и стандартов.

#### Литература:

1. Лозбенко Л.А. Современная таможня - это сервис // Эксперт. 2002. 11 нояб.(№ 42). С. 218

Рецензент: к.э.н., доцент Байтерекова Г.С.