

Абдыров Т.Ш., Ташиев Ж.А.

САПАТТУУ БАЖЫ ТЕЙЛӨӨ ИШМЕРДҮҮЛҮГҮНҮН БАШКАРУУСУ

Абдыров Т.Ш., Ташиев Ж.А.

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

T.Sh. Abdyrov, Zh. Tashiev

MANAGEMENT OF CUSTOMS OPERATIONS QUALITY

УДК: 337.91:658.562

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.

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.

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, customs services, foreign economic activity, object, subject, control system, the quality of customs services.

В современных условиях в Кыргызской Республике повышение качества и доступности государственных услуг. Кратчайший путь ее достижения - внедрение стандартов государственных услуг и административных регламентов, регулирующих процессы сервисной деятельности государственных структур.

С начала 1990-х гг. таможня в Кыргызстане преодолела в своем развитии два этапа: «таможня для таможни» и «таможня для правительства» - и уверенными темпами совершенствуется до третьего этапа – «таможня для участников ВЭД», главной особенностью которого является качество таможенного обслуживания.

Решение проблем качества таможенных услуг и организация таможенного сервиса является одной из приоритетных в научных исследованиях, посвященных модернизации таможенного дела. По мнению известного российского специалиста Л.А. Лозбенко, «современная таможня – это, прежде всего, сервис, поскольку на первый план сегодня выходит вопрос содействия международной торговле» [1].

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 [2].

Можно согласиться этим понятием, однако следует внести некоторые корректировки. Опираясь на наше представление о структуре понятия «таможенная услуга», считаем, что «качество таможенных услуг» - это умение лиц таможенной деятельности наиболее полно удовлетворять потребности участников ВЭД, гарантируя соблюдения таможенного законодательства, обеспечивая принципы прозрачности, исключения бюрократических проволочек с минимизацией всех затрат.

Это определение является более компактным и отличается направленностью действий субъектов таможенной деятельности на обеспечение принципов прозрачности, исключения бюрократических проволочек с минимизацией всех затрат по таможенной услуге.

Для создания условий по управляемости качеством таможенной деятельности, нужно установить:

- идеологию управления качеством таможенными процессами как главный 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 требований заказчика таможенных функций, т.е. Правительства Кыргызской Республики, 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.



Рис. 1. Структура системы управления таможенными органами

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

Для лучшего овладения в таможенной службе теоретических аспектов управления качеством таможенной деятельности нужны основательная деятельность по профессиональной подготовке персонала таможенных органов, формированию условий для его активизации и, самое главное, персональная 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 указанной проблемы в большой степени будет содействовать внедрение стандартов качества таможенной деятельности, отвечающих современным международным требованиям, и механизма ответственности руководящего состава за их обеспечение.

Следует отметить, что качество таможенного обслуживания определяется не только качеством деятельности таможенной структуры, но и качеством работы организаций всей таможенной сферы. Повышая качество таможенных услуг, таможенный брокер может быть в полной мере конкуренто-

способным участником рынка таможенных услуг. В современных условиях ведения бизнеса конкурентоспособность различных предприятий вне зависимости от их размеров определяется в первую очередь качеством услуг, отсутствием бюрократических проволочек, прозрачностью процедур и соизмеримостью цены с предлагаемым качеством. Управление качеством – очень важное требование времени, и является жизненно необходимым в условиях рыночной экономики, подразумевающее наличие острой конкуренции между производителями услуг. Следовательно, важнейшим направлением, обеспечивающим успех и определяющим достижение всех целей управления, в настоящее время, как было указано выше, является управление качеством.

Улучшение таможенного сервиса прямым образом зависит от роста уровня качества предоставляемых таможенных услуг с учетом интересов участников внешнеэкономической деятельности.

Качество предоставляемых услуг - это важный показатель конкурентоспособности и основа улучшения экономического положения предприятий, это критерий того, как уровень предоставленной услуги удовлетворяет ожидания клиента.

Качество разнообразного вида деятельности нельзя подвергать анализу без установления показателей. Следует выделить следующую номенклатуру

существенных групп показателей качества комплекса таможенных услуг:

1) показатели выполнения таможенных операций;

2) показатели предоставления логистических (транспортных) услуг;

3) экономические показатели.

Группа критериев выполнения таможенных операций содержит в себе следующие подгруппы:

а) потенциал предварительного информирования;

б) потенциал декларирования товаров и транспортных средств;

в) потенциал выпуска товаров и транспортных средств под различные таможенные процедуры.

Подгруппа «потенциал предварительного информирования» состоит из следующих показателей:

- потенциал предварительного консультирования;

- потенциал подготовки и оформления всех необходимых документов для таможенного оформления (контракт, инвойс, ТТН, разрешительные документы, сертификация);

- потенциал расчета платежей, определение кода ТНВЭД товара;

- потенциал выбора оптимальных для клиента условий поставки.

Подгруппа «потенциал декларирования товаров и транспортных средств» подразделяется на следующие показатели:

- скорость набора декларации на товары с одним кодом ТН ВЭД;

- потенциал использования электронной формы декларирования;

- потенциал применения прогрессивных форм декларирования;

- потенциал использования Интернет-декларирования;

- количество ошибок, допущенных в декларациях на товары, по данным, предоставленным таможенными органами;

- количество деклараций на товары, оформленных за квартал (по типу ДТ, по виду транспорта);

- потенциал выбора различных способов декларирования (неполное декларирование, предварительное декларирование);

- потенциал контроля таможенного осмотра и досмотра без участия клиента.

Подгруппа «потенциал выпуска товаров и транспортных средства под различными таможенными процедурами» включает следующие показатели:

- потенциал контроля за процедурой «закрытие доставки товара»;

- потенциал контроля за процедурой «помещение на склад»;

- потенциал контроля выпуска товаров и выгрузки на склад;

- потенциал контроля сроков нахождения товаров под различными таможенными процедурами.

Анализируя критерии предоставления логистических (транспортных) услуг, следует отметить следующее: если прежде «продукцией» автомобильного транспорта отмечалась только перевозка, измеряемая такими валовыми показателями, как объемы перевозок, грузооборот и т.д., то на сегодняшний день на первое место выдвигаются такие показатели как «услуги», которые, как и различный товар, имеют свое качество.

К услугам автомобильного качества относятся:

- перевозка грузов; погрузочно-разгрузочные услуги (погрузочно-разгрузочные; перегрузочные складские операции);

- услуги по хранению грузов;

- услуги по подготовке грузов к перевозке;

- предоставление транспортных средств в аренду;

- транспортно- экспедиционные услуги;

- другие дополнительные услуги.

Перевозка груза является основным видом услуг. Как правило, она сопровождается предоставлением других услуг (погрузкой, разгрузкой, экспедированием и т.д.).

К дополнительным услугам можно отнести такие, как, например, маркетинговые, коммерческие, информационные, а также услуги страхования.

Важными требованиями, предъявляемыми потребителями к услугам транспорта, являются следующие:

- надежность перевозок;

- минимальный срок (продолжительность) доставки;

- регулярность доставки груза;

- своевременность доставки (гарантированные сроки доставки);

- безопасность перевозок;

- сохранность груза при доставке;

- удобство приема и сдачи груза;

- наличие дополнительных услуг;

- наличие различных уровней транспортного обслуживания;

- приспособляемость к требованиям клиента (гибкость обслуживания); надлежащее документальное обеспечение;

- соответствующее сопровождение груза;

- доставка груза «от двери до двери»;

- приемлемая (соразмерная) стоимость услуг;

- возможность таможенной очистки;

- возможность получения достоверной информации о тарифах,

- условиях перевозки и местоположении груза;

- наличие необходимой транспортной тары;

- наличие перегрузочного оборудования в пунктах перевалки;

- отсутствие промежуточных перегрузочных операций;

- функциональная пригодность транспортного средства;

- возможность специализированных перевозок;
- эксплуатационная готовность перевозчика;
- защита окружающей среды.

Показатель качества логистических (транспортных) услуг - количественная величина одного или нескольких потребительских свойств услуги, составляющих ее качество. Качество перевозок оценивается по общности характеристик, обуславливающих их пригодность удовлетворять потребности грузоотправителей или грузополучателей в соответствующих перевозках.

При оценивании качества грузовых перевозок нужно учитывать экономические показатели, которые характеризуют затраты, связанные с перевозочным процессом в целом или выполнением отдельных работ при доставке груза. Экономические показатели результативности грузовых перевозок содержат:

- удельные затраты на транспортировку грузов различными видами транспорта;
- удельные полные расходы на доставку груза;
- затраты на производство погрузочно-разгрузочных и складских работ;
- процент транспортных издержек в себестоимости продукции (товара).

При оценке качества комплекса таможенных услуг необходимо учитывать экономические показатели, характеризующие затраты, связанные с таможенным оформлением, с перевозочным процессом в целом или выполнением отдельных работ при доставке груза.

Экономические показатели:

- а) стоимость транспортировки грузов различными видами транспорта;
- б) удельные полные расходы на доставку груза;
- в) стоимость производства погрузочно-разгрузочных и складских работ;
- г) стоимость комплекса таможенных операций.

Следует отметить, что для получения качественных таможенных услуг необходимо эффективно управлять таможенной деятельностью. В этой связи рассмотрим управление качеством при оказании таможенных услуг. Управление качеством - это часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству (табл. 1).

Управляющая система создает и обеспечивает менеджмент качества. В современной литературе и практике используются следующие концепции менеджмента качества:

- система качества;
- система менеджмента, основанная на управлении качеством;
- всеобщее управление качеством;
- обеспечение качества;
- управление качеством;
- статистический контроль качества;
- система обеспечения качества;
- гарантия продукции;
- всеобщий производственный менеджмент;
- передовой производственный опыт;

- система управления производственными условиями;
- менеджмент в целях улучшения качества;
- полное управление качеством и производительностью;
- интегрированный менеджмент качества;
- система внедрения непрерывных улучшений;
- полное преобразование качества;

Таблица 1 - Основные принципы управления качеством

№ п/п	Название принципа	Содержание принципа
1	Ориентация на потребителя	Предприятие зависит от своих потребителей, и потому им необходимо понимать текущие и будущие потребности: потребителей, реализовывать их требования и стараться превзойти их ожидания
2	Лидерство руководителя	Руководители определяют единство цели и направления деятельности предприятия. Им необходимо формировать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть всецело втянутыми в деятельность по достижению целей предприятия
3	Вовлечение персонала	Работники всех уровней обуславливают сущность предприятия, и их полное вовлечение позволяет применить их способности на благо предприятия
4	Процессный подход	Желаемый итог достигается более результативно, если деятельностью и надлежащими ресурсами распоряжаются как процессом
5	Системный подход	Идентификация, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы способствуют эффективности и результативности предприятия при достижении его целей.
6	Постоянное улучшение	неизменное совершенствование деятельности предприятия в целом необходимо рассматривать в качестве ее постоянной цели
7	Основанность на фактах	результативные решения формируются на анализе данных и информации
8	Взаимовыгодные отношения с поставщиками	предприятие, его поставщики, завися друг от друга, и взаимовыгодные отношения между ними повышают способность обеих сторон создавать ценности

Результативность от роста качества таможенного обслуживания организаций таможенной сферы может быть достигнута по следующим направлениям совершенствования работы:

- вовлечение всего руководящего состава в процессе улучшения работы;
- обеспечение коллективного участия;

- обеспечение индивидуального участия;
- создание групп по совершенствованию систем (групп регулирования процессов);
- обеспечение качества функционирования систем управления;
- разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы;
- создание системы признания заслуг.

Подводя итоги, следует отметить, что организация результативной системы управления качеством в организациях таможенной сферы должна опираться на стандартах и профессионализме специалистов таможенного дела.

Несмотря на довольно жесткую регламентацию таможенной деятельности в соответствии с между-

народными стандартами и соглашениями, необходимо достаточно обширно применять новшества как средство получения определенных конкурентных преимуществ организаций таможенной сферы.

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

Литература:

1. Лозбенко Л.А. Современная таможня - это сервис // Эксперт. 2002. II нояб. (№ 42). С.54; URL: <http://www.expert.ru/printissues/expert/2002/42/42ex-gtkl/>
2. Старкова О.А. Управление качеством таможенных услуг: дис. ...канд. экон наук. Саратов: СГСЭУ, 2007.

Рецензент: к.э.н., доцент Шинко Ю.В.