

*Абдыров Т.Ш., Ташиев Ж.*

**БАЖЫ КЫЗМАТЫНЫН САПАТЫНЫН НЕГИЗГИ БАШКАРУУСУН  
ӨЗГӨЧӨЛҮГҮ ЖАНА СИСТЕМАТИЗАЦИЯЛООСУ**

*Абдыров Т.Ш., Ташиев Ж.*

**ОСОБЕННОСТИ И СИСТЕМАТИЗАЦИЯ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ  
КАК ОСНОВА УПРАВЛЕНИЯ ИХ КАЧЕСТВОМ**

*T.Sh. Abdyrov, Zh. Tashiev*

**FEATURES AND SYSTEMATIZATION OF CUSTOMS SERVICES  
AS THE BASIS OF THEIR QUALITY MANAGEMENT**

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

Качество таможенных услуг – это совокупность характеристик таможенных услуг, определяющих их способность удовлетворять потребности участников ВЭД (в совершении органами и лицами, осуществляющими деятельность в области таможенного дела, совокупности действий в целях обеспечения перемещения товаров и транспортных средств через таможенные границы государств). В целом, данное определение является достаточно полным, отражающим природу и специфику таможенных услуг, однако следует отметить, что качество таможенных услуг определяется компетентностью субъектов таможенной деятельности (таможенных органов и организаций, осуществляющих деятельность в области таможенного дела) наиболее полно удовлетворять потребности участников ВЭД с минимизацией всех затрат.

Повышение качества таможенных услуг неразрывно связано с системой стандартизации. В настоя-

щее время широкое распространение получили международные стандарты ИСО серии 9000, которые отражают концентрированный мировой опыт управления качеством. Однако в деятельности таможенных органов и предприятий таможенной сферы стандарты не получили должного развития, это вызвано сложной природой государственных услуг, их многокомпонентностью, динамичностью и отсутствием коммерческой составляющей. Поэтому развитие стандартизации является основой обеспечения качества таможенных услуг, осуществляемых таможенными представителями.

Многие исследователи в области повышения качества таможенных услуг выделили следующие совокупности факторов, оказывающих существенное влияние на качество таможенных услуг:

1. Качество труда персонала таможенных органов и лиц, осуществляющих деятельность в области таможенного дела.
2. Качество нормативного обеспечения деятельности таможенных органов и лиц, осуществляющих деятельность в области таможенного дела.
3. Качество материально-технического и информационного (программного) обеспечения деятельности таможенных органов и лиц, осуществляющих деятельность в области таможенного дела.
4. Качество информационного обеспечения участников ВЭД.

Характеристиками качества таможенных услуг являются:

1. Оперативность;
2. Полнота выполнения государственных требований;
3. Объективность к оказанию услуги таможенных услуг;
4. Конфиденциальность оказания таможенных услуг;
5. Отсутствие ошибок при оказании таможенных услуг;
6. Гарантированность соблюдения таможенного законодательства.

В последние десятилетия в мировой экономике наблюдается стремительное расширение сферы услуг. В ведущих европейских странах, Соединенных Штатах Америки и Японии, количество сотрудников, работающих в сфере услуг, превышает число занятых во всех других отраслях. В международной

торговле роль услуг очень высока и насчитывает примерно четверть суммы общего мирового экспорта.

Предоставление услуг в самом общем виде в сфере внешнеэкономической деятельности является результатом взаимодействия между исполнителем и потребителем (рис. 1).

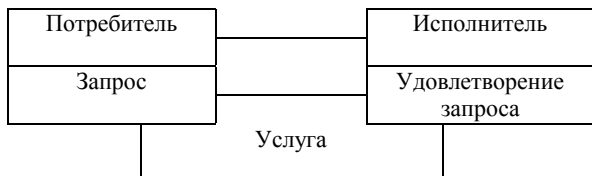


Рис. 1. Составляющие услуги.

Вместе с тем в национальном законодательстве понятия услуги как объекта гражданского и налогового права не сформулировано. Это относится и к таможенным услугам. Анализ нормативно-правовой базы в сфере таможенного дела показывает, что в ней в основном перечисляются таможенные услуги, но не раскрывается их специфическая природа.

Понятие «таможенная услуга» можно рассматривать как в широком, так и в узком значении. В широком смысле таможенная услуга – это общественно-экономическое благо в форме таможенной деятельности: таможенного регулирования и контроля. Это услуги особого рода, связанные с защитой экономической безопасности государства, с обеспечением интересов национальной экономики и направленные на развитие внешнеэкономических связей страны [1, стр. 144].

В более узком понимании таможенная услуга – это содействие участникам внешнеторговой деятельности в осуществлении экспортно-импортных операций, в том числе за счет таможенной инфраструктуры, таможенных посредников, таможенных представителей за рубежом. В частном случае — в форме информирования и консультирования в области таможенного дела. При таком понимании таможенные услуги могут быть определены более инструментально, например некоторой совокупностью правоохранительных, финансово-экономических, информационно-аналитических и других видов услуг, предоставляемых в процессе таможенного администрирования [2, стр. 218].

Каждое из них может рассматриваться как само по себе, так и в комплексе. Например, будем считать, что услуга для участника ВЭД в конечном итоге преследует цель сокращения времени таможенного оформления и контроля его товаров. Для оказания соответствующей услуги необходимо выполнить определенные таможенные процедуры и операции. Любая таможенная процедура обладает такими характеристиками, как начало, продолжение и окончание. Это признаки процесса. Следовательно, суть услуги проявляется в процессе инструментального воздействия на материально-вещественный предмет

участника ВЭД (или на его товар) в процессе реализации таможенных процедур и операций, а в общем случае – таможенной технологии. Услугу в этом случае можно также характеризовать и как результат такого воздействия. С учетом введенных определений такая услуга есть польза для участника ВЭД, поскольку сокращает его потери (временные – непосредственно и финансовые – опосредованно).

Таможенная услуга имеет системный характер, поскольку воздействует на сферу ВЭД непосредственно, целостно, т.е. как на смежную систему, в результате чего появляется добавленная ценность (эффект) как для государства в целом, так и для участников ВЭД в частности.

Для фирмы, занимающейся внешнеторговой деятельностью, – зачастую проще, эффективнее и экономически выгоднее перепоручить таможенный сегмент деятельности подобной компании (вплоть до полного аутсорсинга). Ведь таможенные процедуры довольно сложны и трудоемки, что под силу лишь высококвалифицированным специалистам по таможенному оформлению.

Потребность в таможенных услугах возникает, если в компании нет специализированного подразделения для выполнения таможенных операций. Однако такая потребность появляется и когда в компании есть специализированное подразделение. Например, предприятие, постоянно производящее продукцию и работающее в основном на внешний рынок (экспорт), заинтересовано приобрести новое импортное оборудование и в кратчайшие сроки оформить его как вклад в уставный фонд предприятия либо временно ввезти это оборудование для испытаний. А для этого необходимо применить сложные таможенные процедуры, вызывающие трудности у специалистов, работающих только с таможенными процедурами «экспорт» и «импорт». Услуги таможенных представителей позволяют компании не только свести к минимуму издержки, неизбежно возникающие при движении товаров через государственную границу, но и выбрать схему таможенного аутсорсинга, получить возможность управления рисками – финансовыми, административными, судебными, репутационными. Важна не только прямая финансовая выгода, которую получает компания, фактор оперативности прохождения товара через границу, гарантия бесперебойности поставок приобретают особое значение для тех, чья деятельность связана с непрерывным циклом производства или поставками скоропортящихся товаров. Для таких компаний экономия времени в конечном счете сводится к косвенной финансовой выгоде.

Спрос на таможенные услуги формируют и специфические факторы. Во-первых, это непрозрачность таможенного администрирования. Не секрет, что со стороны госструктур можно ожидать такие подходы к принятию решений, которые не будут учитывать интересы предпринимателей; не стоит исключать и проблему коррупции. У организации, специализирующейся в области таможенного оформ-

ления, имеются необходимые связи, наработаны контакты. Одно дело - когда таможенный инспектор принимает документы для оформления напрямую от организации и начинает с ними работать, и другое дело - когда он принимает в работу документы от высококвалифицированного специалиста по таможенному оформлению, зная, что они проработаны заранее досконально. А потому успешное разрешение каких-либо проблем гарантировано.

Во-вторых, таможенное законодательство Кыргызстана имеет определенные сложности, поэтому разбираться в нюансах и тонкостях правовых норм легче профессиональному специалисту. Ведь ошибка чревата огромным денежным штрафом и уголовным преследованием. Компании, дорожающей своим именем, ни к чему такой репутационный риск.

Наконец, в-третьих, за счет участников внешне-экономической деятельности государство пополняет бюджет, собирает платежи. Профессионалу, предоставляющему таможенные услуги, знакомому с тонкостями таможенного законодательства, под силу сократить издержки своих клиентов, причем сократить существенно.

Портфель таможенных услуг, предоставляемых на рынке, в целом является стандартным. Важным фактором остается репутация: фирмы, ее опыт работы на рынке, положительные рекомендации со стороны партнеров по бизнесу, коллег. Но в основном конкурентная борьба между таможенными представителями в распределении клиентских потоков разворачивается в плоскости ценовой политики и мобильности, возможности быстро найти оптимальный вариант решения для конкретного случая.

Как и любой другой сегмент экономики, таможенный сектор распадается на несколько самостоятельных институтов. Традиционно выделяют рынок услуг таможенных представителей, рынок грузоперевозок, складов. Не стоит забывать о юридических, консультационных услугах. Следует особо отметить, что это не взаимозаменяемые сегменты. Таможенный представитель никогда не заменит собой грузоперевозчика. Все это звенья огромной цепи таможенного сопровождения внешне-экономической деятельности. Именно поэтому, для того чтобы получить экономию при перемещении груза через государственную границу, необходимо оптимизировать таможенные и складские издержки. А чтобы предотвратить и нейтрализовать возможные риски, необходимы профессиональные услуги консультанта и таможенного представителя. Таким образом, будущее за теми операторами рынка, которые будут способны оказывать полный комплекс таможенных услуг. В этом случае клиент получит качественное сопровождение проекта, нейтрализует возможные риски и обеспечит необходимую оперативность. А компания-представитель, в свою очередь, получит финансовую выгоду от сопровождения проекта «под ключ», без необходимости делить полученную со всего проекта прибыль с партнерами-субподрядчиками.

Компания-оператор будет управлять всем процессом движения товара от производителя к потребителю, разрабатывать и внедрять эксклюзивные логистические схемы внешнеторговых операций.

Для внедрения системы менеджмента качества в деятельность таможенных органов и её успешного функционирования необходимо выполнение следующих условий:

- 1) создание реестра государственных функций, выполняемых таможенными органами;
- 2) уточнение перечня оказываемых таможенных услуг и создание реестра государственных услуг, выполняемых таможенными органами;
- 3) создание административных регламентов предоставляемых и исполняемых таможенными органами государственных услуг и функций;
- 4) выявление и паспортизация ключевых административных процессов, обеспечивающих работу таможенных органов;
- 5) определение политики, целей и задач таможенных органов;
- 6) разработка показателей, оценивающих достижение поставленных целей и задач.

Ключевым показателем при оценке эффективности таможенного администрирования и контроля является эффективность с точки зрения важнейших социально-экономических потребностей народного хозяйства.

Другими словами, потенциал таможни и её деятельность должны оцениваться исходя из того, какой вклад она вносит в решение стратегических народнохозяйственных задач. Таможня является частью системы народного хозяйства страны. А это значит, что её целевые установки и соответственно деятельность в стратегическом, тактическом и оперативном разрезе должны способствовать достижению цели социально-экономического развития страны. При этом степень достижения цели, выраженная в соответствующих результатах деятельности таможни, и должна являться объектом оценки её эффективности.

Исходя из народнохозяйственных целей, можно выделить, как минимум, шесть агрегированных элементов оценки эффективности таможенных органов [3]:

- эффективность таможенной политики;
- эффективность таможенного администрирования;
- эффективность административно-управленческого потенциала таможенной службы;
- эффективность использования информационных таможенных ресурсов;
- эффективность использования материально-технической базы таможенных органов;
- эффективность человеческого фактора таможни.

Особо следует отметить, что критерии и показатели эффективности должны быть определены таким образом, чтобы их расчетные величины за анализируемый период позволяли сопоставить целевые

установки и достигнутые результаты, то есть оценить степень результативности предпринимаемых мер в соответствии с выбранными стратегиями.

Оценка эффективности таможенной политики должна позволять осуществлять мониторинг стратегических целей социально-экономического развития страны и задач таможенной политики как фактора влияния на эффективность всего народного хозяйства.

Агрегированный показатель эффективности таможенного администрирования должен ответить на вопрос, правильно ли выбраны цели таможенного администрирования и насколько правильно выбраны пути их достижения, насколько качественно осуществляются таможенные процедуры. Цели таможенного администрирования и пути их достижения определяются непосредственно таможенной службой. В идеальном случае цели таможенного администрирования должны быть непротиворечивы и совместимы с целями таможенной политики.

Оценка эффективности административно-управленческого потенциала таможенной службы должна разложить общую эффективность на составные части в разрезе структурных подразделений таможни, отдельных направлений и механизмов деятельности (стратегий, программ, проектов, функций, технологий, методов). При этом основная задача состоит в том, чтобы проанализировать результативность каждого подразделения таможенной службы как взятого по отдельности, так и в их взаимодействии с точки зрения сложения сил для достижения целей таможенной политики и таможенного администрирования [4, стр. 67].

Оценка эффективности использования информационных таможенных ресурсов должна позволить сделать вывод о качестве документооборота (в том числе и электронного) с точки зрения его оптимизации при принятии тех или иных управленческих

решений, направленных на реализацию целей таможенной политики и таможенного администрирования.

Оценка эффективности материально-технической базы таможенных органов должна выражать реальный экономический эффект от каждого рубля, вложенного в таможенную систему из средств федерального бюджета.

Оценка эффективности использования человеческого фактора должна исходить из сопоставления объективных потребностей и реальных совокупных способностей таможенного персонала. При этом в общую оценку должны войти соответствующие профессиональные знания и умение грамотно организовывать и осуществлять текущие таможенные процессы, осознавать роль и место таможни в развитии экономики страны и руководствоваться этим в своей повседневной работе, применять передовые технологии и методы организации таможенного дела, повышать культуру обслуживания участников ВЭД, противостоять коррупции и формировать антикоррупционную среду.

#### Литература:

1. Макрусев В.В. Анализ финансово-хозяйственной деятельности таможенных организаций: учебно-методическое пособие. М.: РИО РТА, 1999. - 144 с.
2. Лозбенко Л.А. Современная таможня - это сервис // Эксперт. 2002. 11 нояб. (№ 42). - С. 218.
3. Концепция проекта постановки системы менеджмента качества в органах государственной власти и местного самоуправления». [Электронный ресурс] // URL: <http://bigc.ru/government/concepts/qms> (дата обращения: 21.02.2011)
4. Абдыров Т. Ш., Ташиев Ж. А., «Система управления таможенными органами как основа системы управления качеством таможенных услуг». Известия вузов, №4, 2015. стр. 67.

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