

Секция «Современные инструменты в государственном, некоммерческом и бизнес
управлении»

**Институционализация управления качеством государственных таможенных
услуг в условиях реализации процессно-ориентированного подхода**

Научный руководитель – Головинов Олег Николаевич

Гузева Юлия Ивановна

Студент (специалист)

Донецкий национальный университет, Донецк, Украина

E-mail: legkahoda@mail.ru

Удовлетворение возрастающих потребностей заявителей государственных таможенных услуг, возможность повышения степени доверия к таможенным органам, тесная взаимосвязь проводимых мероприятий в осуществлении их деятельности обусловили появление новых требований к качеству таможенного администрирования, что определено Стратегией развития Федеральной таможенной службы до 2020 г. Вопросы концептуального управления качеством таможенных услуг, исследованные в трудах Ю.Е. Гупановой [1], С. А. Хапилина [2], отражают многоаспектность подхода ученых к данной проблеме, однако не всегда обеспечивается системность, комплексность и актуальность исследований; на уровне государственного регулирования отсутствует консолидированная модель оценки качества и управления, единая система стандартизации таможенных услуг.

В последние годы сфера услуг занимает доминирующее положение среди основных направлений развития современной экономики (более 50% в ВВП РФ, согласно данным Росстата [5]). На этапе развития постиндустриального общества предоставление качественных услуг становится приоритетным направлением деятельности не только предпринимательского сектора, но и государственных органов власти, что выступает одним из основных компонентов институциональных преобразований в системе государственной службы РФ, в том числе и в системе таможенных органов. Реализация их основных задач возможна лишь при «коллаборации» с субъектами ВЭД. В рамках данной теории таможенные органы рассматриваются как учреждения, ориентированные на оказание качественных услуг участникам ВЭД с целью содействия внешнеторговой деятельности, ускорению и упрощению таможенных процедур [2] при сохранении полномочий властно-распорядительного, контрольного и правотворческого характера.

Таким образом, цель данной работы - выработка направлений совершенствования системы государственных таможенных услуг на основе международного опыта и оценки эффективности предоставляемых услуг таможенными органами РФ с созданием институциональной модели управления их качеством, возможной практическому применению при разработке системы стандартизации.

Понятие «государственные таможенные услуги» можно определить как деятельность (благо) по осуществлению функций таможенных органов, которая представляет собой совокупность административных процедур и осуществляется по запросам заявителей, регулируемая международными и национальными нормативно-правовыми актами. Соответственно, мониторинг состояния системы предоставления таможенных услуг должен осуществляться с учетом отмеченных особенностей рассматриваемого института и комплекса экономико-географических факторов.

Основным источником данных для оценки качества государственных услуг в области таможенного дела в данной работе являются результаты показателей ведомственного самообследования, проведенного в региональных таможенных управлениях, и таможнях,

непосредственно подчиненных ФТС РФ за 2014-2017 гг. Фрагментарный характер предоставляемых данных свидетельствует о неполноте и односторонности подходов к контролю системы таможенных услуг. Однако сформированные показатели функциональности, надежности, профессионализма персонала, эффективности с учетом положений ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» [4], ранжированные в соответствии с весовыми коэффициентами «важности», адаптированная система балльной оценки позволили произвести мониторинг по четырем основным направлениям: информирование и консультирование, принятие предварительных решений, выдача и отзыв квалификационных аттестатов, регистрационная деятельность. Средние итоговые значения оценки составили соответственно 0,65; 0,822; 0,599; 0,8 (при максимальном значении - 1).

На основе ключевых положений типологии элементов обслуживания Е.Р. Кедотта и Н. Терджена [3] можно сделать вывод, что вектором деятельности таможенных органов должно стать повышение эффективности реализации критических элементов обслуживания (время, информатизация и т. д.); необходим инновационный подход, который позволил бы превысить приемлемый уровень ожидания заказчика и выйти из «нейтральной зоны» в область максимального взаимодействия с субъектами ВЭД. Достижение подобного результата может быть обеспечено реализацией основных направлений развития данного института: типологизация и классификация таможенных услуг; формирование единой системы стандартизации; расширение перечня предоставляемых услуг на государственном электронном портале; сокращение времени их оказания; повышение степени открытости и общедоступности организационной информации; снижение административных барьеров; унификация международного и национального законодательства в данной области; формирование показателей оценки качества осязаемых и неосязаемых элементов служебной системы.

Комплексность рассматриваемых мероприятий, системный подход к управлению и процессно-ориентированный характер предоставления таможенной услуги обуславливают потребность в формировании единой институциональной модели управления качеством таможенных услуг. Такая модель, возможная к дальнейшему апробированию на различных уровнях организационной системы таможенных органов, представлена на рисунке 1.

Основу модели составляет система внутреннего управления качеством: комплекс управленческих воздействий осуществляется на основании жизненного цикла таможенной услуги. Входными элементами, определяющими особенности процесса создания (модернизации) услуги, выступают функции таможенного органа и требования заказчика, формирующиеся преимущественно под влиянием факторов макросреды. Конвертирование влияния внешних воздействий во внутреннюю среду осуществляется в ходе маркетинговых исследований. Правовое регулирование в модели представлено совокупностью актов различной юридической силы, при этом их разработка обуславливается потребностями получателей услуг, а формирование конкретных требований может осуществляться в порядке прямой связи между элементами.

Таким образом, системное повышение качественных характеристик таможенных услуг, реализуемое в процессе институционализации управления их качеством, может способствовать не только улучшению реализации функций таможенных органов, но и обеспечению развития предпринимательской деятельности, увеличению показателей внешнеторгового оборота, степени безопасности в государстве при обязательном соблюдении важнейших императивов таможенного регулирования ВЭД в РФ.

Источники и литература

- 1) Гупанова Ю. Е. Проблемы оказания таможенных услуг в условиях развития евразийской интеграции // Материалы научно-практической конференции факультета таможенного дела РТА. 25 ноября 2015 г. М., 2016. С.17-22.
- 2) Хапилин С.А. Сервисная функция таможенных органов в контексте теории общественных благ // Инженерный вестник Дона. 2013. Т. 26. № 3 (26). С. 65-75.
- 3) Cadotte E.R. Dissatisfiers and Satisfiers: Suggestions from Consumer Complaints and Compliments //Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior. 1988. Vol. 1.P. 74-79.
- 4) ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг:<http://docs.cntd.ru/document/1200114171>
- 5) Федеральная служба государственной статистики: <http://www.gks.ru/>

Иллюстрации



Рис. 1. Институциональная модель управления качеством государственных таможенных услуг в РФ (разработано автором)