

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра таможенного,
административного и финансового права

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМА ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА
ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ В РФ**

АВТОРЕФЕРАТ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Студентки 5 курса 551 группы
специальности 38.05.02 «Таможенное дело»
юридического факультета СГУ им. Н.Г.Чернышевского
Володиной Юлии Викторовны

Научный руководитель:
доцент, к.ю.н.
должность, уч. степень, уч. звание

(подпись)

П.Г. Московская
(инициалы, фамилия)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Зав. кафедрой
таможенного, административного
и финансового права, к.ю.н.
должность, уч. степень, уч. звание

(подпись)

С.А. Овсянников
(инициалы, фамилия)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Саратов 2018

Во введении обоснована актуальность выбранной темы. В Российской Федерации оказание государственных таможенных услуг относится к очень важной сфере, которая обслуживает внешнеторговую деятельность участников ВЭД. В настоящее время подобные услуги оказывают таможенные органы, при этом предоставляются они не только субъектам внешнеэкономической деятельности на этапе внешнеторговой сделки, но и государству, выполняя функции регулирования, защиты экономики, охраны здоровья населения и окружающей среды.

Одним из эффективных условий взаимодействия бизнеса и таможни является обеспечение постоянной двусторонней связи между ними, которая в конечном итоге будет способствовать увеличению скорости товарооборота. Данное условие напрямую распространяется на систему оказания государственных услуг в сфере таможенного дела.

Конкурентное преимущество наций, по мнению специалистов Всемирного банка, в современном мире зависит от качества государственного управления и оказания качественных государственных услуг; следовательно, государству необходимо, через системные усовершенствования, стать клиенто-ориентированной организацией.

Проведение исследований по управлению государственными таможенными услугами стало особенно актуально в связи со вступлением России во Всемирную торговую организацию (ВТО) и необходимостью модернизации таможенной службы как важнейшего института регулирования ВЭД. Данный вопрос тесно взаимосвязан с объединением усилий таможенных администраций мира на принципах Рамочных стандартов безопасности и облегчения мировой торговли ВТО. Их практическая реализация ставит задачами содействие участникам ВЭД и стандартизацию таможенных услуг в международном масштабе.

Кроме того, необходимость развития сектора государственных услуг в области таможенного дела обусловлена тенденциями административной

реформы в Российской Федерации, а также принятием Таможенного кодекса Таможенного союза. Именно этот документ закрепляет идеологические основы, направленные на улучшение предоставляемых услуг в области таможенного администрирования: то есть на оказание качественных государственных услуг в области таможенного дела.

Цель исследования заключается в совершенствовании механизма повышения качества таможенных услуг в РФ на основе анализа научной, теоретической литературы и законодательства по вопросам сущности, качества таможенных услуг и показателей качества таможенных услуг.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить сущность таможенной услуги;
- охарактеризовать виды таможенных услуг;
- изучить сущность качества таможенных услуг;
- изучить процесс управления качеством таможенных услуг;
- изучить показатели качества таможенных услуг;
- предложить меры повышения качества таможенных услуг.

Объектом исследования выступают общественные отношения, складывающиеся в процессе оказания таможенных услуг.

Предметом исследования выступают нормы права, регулирующие механизм повышения качества таможенных услуг.

Методологической основой исследования выступают методы анализа, обобщения, статистический, сравнительно-правовой и формально-юридический.

Теоретической основой дипломного исследования выступают научная и учебная литература по вопросу механизма повышения качества таможенных услуг.

Нормативной основой дипломного исследования выступают положения международных стандартов, Конституции РФ, Таможенного

кодекса Евразийского экономического союза, подзаконных нормативно-правовых актов.

Теоретическая значимость исследования заключается в формулировании выводов в процессе написания дипломной работы.

Практическая значимость исследования заключается в возможности использования сформулированных выводов при обучении студентов-юристов и для совершенствования деятельности таможенных органов.

По структуре дипломная работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованной литературы.

Первая глава дипломной работы «Общая характеристика таможенных услуг» посвящена изучению понятия, сущности и особенностей таможенных услуг. В широком смысле под таможенной услугой понимают общественно-экономическое благо, выступающее в форме таможенной деятельности, а именно в форме таможенного администрирования, регулирования и контроля. Эти действия направлены непосредственно на потребителя и представляют собой вид деятельности, в процессе которой не создается новый продукт, но изменяется его качество¹.

В узком смысле под таможенной услугой понимают оказание содействия участникам внешнеэкономической деятельности, в процессе перемещения ими товаров через таможенную границу, в том числе за счет таможенных представителей, посредников, инфраструктуры, а также в форме предоставления информации и консультирования в области таможенного дела.

Автором обращается внимание, что на данный момент нет единого понимания термина «таможенная услуга» и нормативно-правовой базы, определяющей понятие «таможенные услуги», в связи с чем приводятся точки зрения различных ученых по данному вопросу.

Основные признаки таможенной услуги выделены Е.В. Труниной:

- добровольность обращения лиц в таможенные органы;
- получение определенных благ в сфере таможенного дела исключительно в интересах обратившегося лица².

Также к признакам таможенных услуг можно отнести следующие:

- услуги, оказываемые таможенными органами, относятся к категории государственных услуг,

¹Элова Г.В., Какорина М.В. Место таможенных услуг в формате института государственных услуг и особенности их типологии // Г.В. Элова, М.В. Какорина // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. 2013. №51 (3).

²Трунина Е.В. Государственные услуги таможенных органов: признаки, виды, проблемы определения // Современное право. 2009. №8. С. 22.

- основной целью которых является реализация таможенной политики и выполнение функций в рамках компетенции таможенных органов;

- таможенные услуги предполагают получение определенных благ для потребителя данных услуг;

- особенностью государственных таможенных услуг является их оказание участнику внешнеторговой деятельности, без чего не могут быть реализованы функции таможенных органов и соблюдены требования таможенного законодательства.

Исходя из выше сказанного, можно сделать вывод, что таможенная услуга - это деятельность таможенных органов в рамках таможенного законодательства, направленная на обеспечении интересов и потребностей участников внешнеэкономических отношений. В деятельности таможенных органов по оказанию услуг проявляется соотношение частных и публичных аспектов таможенного регулирования.

Фундаментальной и главной целью таможенных услуг в Российской Федерации является реализация национальной таможенной политики и выполнение функций в рамках компетенции таможенных органов.

В рамках второго параграфа рассматриваются виды таможенных услуг.

Федеральная таможенная служба предоставляет следующий перечень таможенных услуг:

1. Государственная услуга по принятию предварительных решений по классификации товаров по Единой товарной номенклатуре внешнеэкономической деятельности Таможенного союза.

2. Государственная услуга по ведению Реестра банков, иных кредитных организаций и страховых организаций, обладающих правом выдачи банковских гарантий уплаты таможенных пошлин, налогов.

3. Государственная услуга по ведению Реестра таможенных представителей.

4. Ведение Реестра владельцев таможенных складов.

5. Государственная услуга по ведению Реестра владельцев магазинов беспошлинной торговли.
6. Государственная услуга по ведению Реестра владельцев складов временного хранения.
7. Ведение таможенного Реестра объектов интеллектуальной собственности.
8. Государственная услуга по ведению Реестра таможенных перевозчиков.
9. Государственная услуга по ведению Реестра уполномоченных экономических операторов.
10. Государственная услуга по принятию предварительного решения о стране происхождения товара.
11. Выдача и отзыв квалификационных аттестатов специалистов по таможенным операциям.
12. Государственная услуга по информированию об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела и консультированию по вопросам таможенного дела и по иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов.
13. Государственная функция по осуществлению, в пределах своей компетенции, контроля за валютными операциями резидентов и нерезидентов, связанными с перемещением товаров через таможенную границу Таможенного союза, а также ввозом в Российскую Федерацию и вывозом из Российской Федерации товаров в соответствии с международными договорами государств — членов Таможенного союза, валютным законодательством Российской Федерации и принятыми в

соответствии с ним нормативно-правовыми актами органов валютного регулирования³.

Глава 2 «Управление качеством таможенных услуг» посвящена изучению, понятию качества таможенной услуги.

Автором приводится следующее определение данного термина.

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.

Факторы, оказывающие 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.

Параграф 2.2. посвящен анализу процесса управления качеством таможенных услуг.

Управление качеством таможенных услуг – непрерывный информационный процесс воздействия на сотрудников таможенных органов, обеспечивающий их целенаправленное поведение при изменяющихся

³ Портал госуслуг. URL: <http://epgu.gosuslugi.ru/pgu/stateStructure/10000001001.html> (датаобращения: 25.03.2018).

внутренних и внешних условиях, путем реализации управленческих решений.

Управление в таможенных органах – это целенаправленное воздействие со стороны руководителей на сотрудников.

Цель — направить их действия на получение конечного результата, посредством реализации определенных функций и использованием современных принципов и методов управления. В управлении качеством также выделяют субъект и объект управления. В таможенных органах субъект управления – это все руководители, уполномоченные принимать управленческие решения, давать поручения подчиненным сотрудникам и требовать их выполнения. Объект управления – это исполнители приказов, указов, распоряжений и поручений руководителей. Управление в таможенных органах — это совокупность элементов, функционирование которых нацелено на обеспечение эффективной деятельности, направленной на достижение целей таможенных органов и выполнение возложенных на них функций⁴.

В главе 3 «Совершенствование качества таможенных услуг» проанализированы показатели и процесс оценки качества таможенных услуг.

показателей качества комплекса таможенных услуг:

1. Показатели выполнения таможенного оформления (в том числе: скорость набора таможенной декларации с одним кодом ТН ВЭД; возможность использования электронной формы декларирования; возможность применения прогрессивных форм декларирования; возможность использования интернет-декларирования; количество ошибок, допущенных в таможенных декларациях и др.).

2. Показатели предоставления логистических (транспортных) услуг.

⁴ Таможенный менеджмент: учебник: В.В. Макрусев. – СПб.: Интермедия, 2015. – 384 с.

3. Экономические показатели. Эффект от повышения качества таможенного обслуживания организаций таможенной сферы может быть достигнут по следующим направлениям улучшения 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.

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 способен наиболее эффективно использовать нововведения в рамках существующих правил и стандартов.

Направления для оценки качества таможенных услуг:

- Оценка качества результатов деятельности;
- Оценка качества формирования результатов;
- Оценка качества труда персонала при осуществлении возложенных на него функций.

Параграф 3.2. посвящен направлениям повышения качества таможенных услуг.

Рекомендации по совершенствованию механизмов управления таможенными услугами:

1) необходимо нормативно закрепить понятие «качество таможенной услуги», которое может заложить основы для модернизации всей системы таможенных органов.

2) улучшения организационного процесса снабжения мониторинга таможенных услуг;

3) организации процесса, который обеспечит функционирование системы управления качеством таможенных услуг.

Автор отмечает, что повышение качества оказания государственных услуг будет способствовать улучшению экономической ситуации в стране за счет эффективного взаимодействия таможенных органов и участников внешнеэкономической деятельности.

Заключение работы отражает основные выводы автора, сделанные в ходе всего дипломного исследования.

Во-первых, представляется возможным определить таможенную услугу в качестве совокупности действий и мер в сфере таможенного дела, направленной на осуществление государственных функций и удовлетворение потребностей участников внешнеэкономической деятельности.

Во-вторых, таможенные услуги можно условно разделить на государственные и не государственные. Перечень государственных таможенных услуг четко закреплен в нормативно-правовых актах и включает в себя

- ведение реестров (представителей, владельцев СВХ, перевозчиков, объектов интеллектуальной собственности и др.);
- принятие предварительного решения о стране происхождения товара;
- принятие предварительных решений по классификации товаров;

- информирование и консультирование; – и др.

Негосударственные услуги в свою очередь включают в себя:

- консалтинговые услуги;
- брокерские услуги (услуги таможенных представителей);
- услуги транспортных и экспедиционных компаний; – услуги складов временного хранения (далее – СВХ); – и др.