

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра таможенного,  
административного и финансового права

**СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ  
ВНУТРЕННИХ И ВНЕШНИХ КОММУНИКАЦИЙ В ТАМОЖЕННОМ  
ДЕЛЕ**

**АВТОРЕФЕРАТ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ**

Студента 5 курса 551 группы  
специальности 38.05.02 «Таможенное дело»  
юридического факультета СГУ им. Н.Г.Чернышевского  
Макаровой Камиллы Рустамовны.

Научный руководитель  
доцент, к.э.н.

О.В. Краснова

Зав. кафедрой  
таможенного, административного  
и финансового права, к.ю.н.

С.А. Овсянников

Саратов 2021

**Во введении** обоснована актуальность выбранной темы. Своевременность исследования вызвана насущной необходимостью комплексного изучения основ процесса коммуникаций в таможенных органах, по результатам которого появляется возможность выстроить дальнейшее развитие внутренних и внешних коммуникативных связей в структуре ФТС.

Последние годы характеризуются новыми подходами к пониманию коммуникаций в таможенных органах. Изменения направлены на создание условий для повышения эффективности функционирования ФТС Российской Федерации. Основным направлением развития современного государства является переход к открытому информационному обществу. Этот процесс дает больше возможностей обеспечивать высокий уровень управления всеми социальными процессами, в том числе и возникающим в таможенной деятельности.

Целью дипломной работы является изучение современного состояния внутренних и внешних коммуникаций в таможенном деле, а также определение перспектив их развития.

Достижение поставленной цели определило необходимость решения следующих задач:

1. Рассмотреть теоретические основы коммуникации таможенных органов.
2. Осветить понятие и виды коммуникации таможенного органа.
3. Проанализировать структуру коммуникации и коммуникационный процесс в таможенных органах ФТС.
4. Провести анализ современных внутренних и внешних коммуникаций таможенных органов.
5. Выделить и обозначить проблемы коммуникаций таможенных органов, наметить пути решения выделенных проблем.

Объектом исследования являются внутренние и внешние коммуникации таможенных органов РФ.

Предметом исследования являются совершенствование внутренних и внешних коммуникаций таможенной структуры нашей страны.

Теоретическую основу исследования составляют работы следующих ученых: Кагана М.С., Спивака В.А., Рыбакова В.А., Голуб О. Ю и других.

Нормативная основа исследования представлена Постановлениями правительства, приказами ФТС РФ, распоряжениями Правительства, указами президента.

Методологическая основа исследования состоит из диалектического метода познания социально-правовых явлений. Кроме того, в работе использовались: логический метод (при изложении всего материала, формировании рекомендаций, предложений и выводов); метод системного анализа; метод сравнительного правоведения; исторический метод; метод моделирования; метод обращения к выводам институциональной экономической теории, налогообложения и других наук.

Структура дипломной работы состоит из введения, двух глав с подпунктами, заключения и списка использованных источников.

**Первая глава** дипломной работы «Теоретические основы и сущность коммуникаций в таможенных органах» посвящена изучению понятия, сущности и особенностей коммуникативных связей в таможенных органах. Вводятся понятия коммуникация, организационная коммуникация, внешняя и внутренняя коммуникация. Рассматриваются функции коммуникаций, их классификация и каналы. Во втором разделе первой главы рассмотрена структура коммуникаций и коммуникационного процесса в таможенном органе.

Автором была рассмотрена такая дефиниция как «коммуникация», которая имеет несколько трактовок.

1. Коммуникация как факт взаимодействия (акт, документ, письмо).
2. Коммуникация как сами контакты, отношения, взаимодействия.

В настоящей выпускной квалификационной работе под коммуникацией автор рассматривает такое понятие, как процесс взаимодействия двух и нескольких субъектов, который может быть закреплён законодательным актом и поддерживающийся фактическим контактом.

Изучение автором научной литературы позволило рассмотреть следующую классификацию коммуникаций:

1. По месту возникновения коммуникации таможенных органов могут быть внутренними и внешними. К внутренним коммуникациям относятся взаимосвязи внутри одной организации, например связи коллег из разных подразделений или отделов. К внешним коммуникациям относят те связи, которые возникают между внешней средой и компанией.

2. По способу возникновения коммуникации принято разделять на неформальные и формальные. Неформальные коммуникации проявляются вне иерархической структуры, возникают в определенной группе лиц. К формальным относятся те коммуникации, которые предусматриваются структурой таможенной службы нашей страны.

3. По направленности коммуникации подразделяют на вертикальные и горизонтальные. В структуре таможенных органов информация может быть передана среди руководящего аппарата (вертикальная коммуникация), а также между структурными подразделениями (горизонтальная коммуникация).

Во втором подпункте первой главы представлена структура коммуникации, в которую входят:

1. Два или более участника-коммуникатора, которые обладают сознанием и владеют нормами определенной семиотической системы (языка);

2. Ситуация (или ситуации), которую они понимают или хотят понять;

3. Тексты, выражающие значение ситуации на языке или в элементах определенной семиотической системы;

4. Мотивы и цели, которые заставляют обращаться друг к другу;
5. Процедура материальной передачи текстов.

В состав структуры коммуникации входят семь основных звеньев, основывающихся на таких вопросах, как:

1. Кто говорит? (коммуникатор; источник; отправитель; адресат; автор);
2. Что говорить? (содержание);
3. Как говорить? (тип, форма);
4. О чем говорить? (канал; тип общения);
5. С кем говорить? (аудитория; получатель; адресат; читатель);
6. Когда говорить? (время);
7. С какой целью говорится? (обратная связь).

Одна часть звеньев имеет тесное отношение с информационной системой, другая часть звеньев относится к сфере коммуникационных процессов. В общей сложности все части образуют единое целое.

Помимо этого были изучены слабые стороны коммуникативного процесса, так называемые коммуникационные барьеры. Они представляют собой препятствия в получении информации, передаваемой по каналам коммуникации. Существуют барьеры на макро- и микроуровне.

К макробарьерам относят перегрузку или неисправности информационных сетей, усложнение информации, языковой барьер.

Микробарьеры связаны как с личными качествами отправителя и получателя информации, так и с организационными проблемами.

После рассмотрения вышеуказанных слабых сторон, автором представлены пути их устранения.

Также в первой главе отмечается, что работа органов таможни в информационной среде стала неотъемлемой составляющей абсолютно всех общественных, политических, социальных и экономических процессов. В целях сохранения устойчивого экономического развития и обеспечения политической стабильности органы исполнительной власти должны вести

активную работу по постоянному взаимодействию с различными общественными институтами.

**Глава 2** «Анализ внутренних и внешних коммуникаций таможенных органов и направления их совершенствования» посвящена подробному рассмотрению терминов внутренняя коммуникация и внешняя коммуникация. Анализ внутренних и внешних коммуникаций строится на действующем законодательстве. Во второй части второй главы анализируются имеющиеся проблемы внутренних и внешних коммуникаций.

В этой главе автор осветил анализ внутренних и внешних коммуникаций таможенных органов РФ. По результатам данного анализа можно с уверенностью сказать, что существует ряд проблем во внутренних и во внешних коммуникациях.

Под внутренними коммуникациями в настоящей работе понимаются – коммуникации таможенного органа, которые направлены на осуществление мер по взаимодействию внутри целостной системы органа. Примером внутренней коммуникации таможенного органа может выступать взаимосвязь должностных лиц, которые относятся к разным подразделениям таможни.

Благодаря анализу внутренних коммуникаций во второй главе выпускной квалификационной работы автор пришел к следующим выводам:

- таможенные органы имеют строгий иерархический порядок. Поэтому внутренняя коммуникация в ФТС основывается на законодательных актах, внутренних документах, уставах, приказах.

- чаще всего внутренняя коммуникация в органах ФТС осуществляется по вторичным каналам, так как ФТС является федеральным органом исполнительной власти и все процедуры, которые подразумевает работа того или иного таможенного органа, должны фиксироваться в документах организации.

Отдельное внимание уделяется существующим каналам связи для внутренних коммуникаций, среди них:

- корпоративные мероприятия;
- электронная связь;
- периодическое издание организации;
- личные встречи;
- телефонные разговоры, видеоконференции<sup>1</sup>;
- собрания и планерки;
- общие чаты в мессенджерах;
- внутренняя сеть;
- анкетирование сотрудников.

Также указываются нормативно-правовые документы, в которых зафиксирована необходимость и обязательность внутреннего взаимодействия органов таможенного органа.

Под внешней коммуникацией понимается взаимодействие таможенного органа с международными администрациями, органами государственной и исполнительной власти страны, участниками внешнеэкономической деятельности, общественностью.

Внешние коммуникации также имеют пролонгацию в нормативно-правовых актах. Таможенные органы взаимодействуют с международными администрациями (путем представительств, деловых встреч), органами государственной и исполнительной власти страны (путем взаимной работы по предоставлению государственных услуг, налоговых проверок и т.д.), участниками внешнеэкономической деятельности (путем предоставления возможности электронного декларирования и т.д.), общественностью.

Во втором подпункте второй главы автор проанализировал актуальные проблемы внутренних и внешних коммуникаций, наметил пути решения.

Для внутренних коммуникаций обозначены следующие проблемы:

- Несвоевременное доведение информации до аппарата управления и рядовых сотрудников.
  - Отсутствие обратной связи по поводу переданного сообщения.

---

<sup>1</sup> Farrant J. Internal Communications. London: Thorogood, 2003.

- Информационные перегрузки.
- Недостаточность внутренних коммуникаций на горизонтальном уровне.
- Утечка информации внутри таможенных органов.

Предлагаются пути решения этих проблем, а также отмечается, что к решению вышеуказанных проблем должны подключиться не только отдельные должностные лица, но и структурные подразделения таможенных органов, которые создаются и функционируют по различным направлениям защиты информации.

Рассматривая проблемы коммуникативного характера во внешних связях, выделяются проблемы, связанные с регулированием внешней торговли, которая осуществляется путём совместной деятельности участников ВЭД и таможенных органов. К таким проблемам можно отнести:

- повышение скорости выполнения таможенных процедур;
- упрощение таможенных процедур;
- обмен информацией между сторонами (участниками ВЭД и ФТС).

Автором указано, что основные пробелы вызваны тем, что таможенные органы, повышая скорость принятия решений, минимизируют издержки при взаимодействиях. Это приводит к тому, что в ходе оказания услуг повышаются затраты на их выполнение, страдает длительность осуществления таможенных процедур, ощущается нехватка развития транспортных средств.

**В заключении** кратко подводятся итоги проведенного исследования, подчеркиваются его наиболее существенные аспекты, а также намечаются пути дальнейшего развития данного направления.

В настоящей выпускной квалификационной работе под коммуникацией понимается процесс взаимодействия двух и нескольких субъектов, который может быть закреплён законодательным актом и поддерживающийся фактическим контактом.



Экономические, общественные, политические и социальные процессы невозможны без внешних коммуникаций. Функционирование таможенных органов в информационной среде просто необходимо на сегодняшний день. В связи с тем, что все органы исполнительной власти должны вести активную работу по взаимодействию с различными институтами, для того, чтобы поддерживать устойчивое экономическое развитие и политическую стабильность.

Анализ вопроса о внутренних коммуникациях показал, что таможенные органы имеют строгий иерархический порядок. Поэтому внутренняя коммуникация в ФТС основывается на законодательных актах, внутренних документах, уставах, приказах.

Автор считает данное исследование перспективным. Его развитие может проходить двумя путями. Во-первых, можно актуализировать информацию о текущем положении дел в законодательной структуре, которая освещает таможенное дело. Будут актуальны те разделы, в которых будут отражены процессы внутренней и внешней коммуникации. Во-вторых, продолжить детальный анализ внешних или внутренних коммуникаций, создание методического обеспечения, применение которого позволит улучшить сотрудничество таможенных органов с общественностью, бизнес-структурами, государственными органами и участниками внешнеэкономической деятельности.