

Таможенные услуги: сущность, порядок предоставления и проблемы качества

Зыбенко Светлана Владиславовна, к.э.н., доцент кафедры международного бизнеса и таможенного дела Российского экономического университета им. Г.В.Плеханова

<https://orsid.org/0000-0001-8660-083X>

Аннотация: введение и использование новых таможенных технологий, совершенствование таможенных процедур, практическое развитие консультирования и информирования участников внешнеэкономической деятельности, расширение оснащённости таможенной инфраструктуры - все это способствует созданию благоприятных условий внешнеэкономической деятельности, увеличению уровня качества предоставляемых таможенных услуг заинтересованным лицам, росту экономики и развитию сферы бизнеса.

В связи с постоянно возрастающим объемом внешнеторговой деятельности Российской Федерации, ужесточением правил и условий международной торговли все больше возникает потребность в развитии таможенного обслуживания современного типа, так как институт таможенных услуг, несомненно, влияет на процесс интеграции страны в мировое экономическое сообщество, на совершенствование торговли и экономики России в целом.

Abstract: the introduction and use of new customs technologies, the improvement of customs procedures, the practical development of consulting and informing participants in foreign economic activity, the expansion of the equipment of customs infrastructure - all this contributes to the creation of favorable conditions for foreign economic activity, an increase in the quality of customs services provided to interested parties, economic growth and business development. Due to the constantly increasing volume of foreign trade activity of the Russian Federation, the tightening of the rules and conditions of international trade, there is

an increasing need for the development of modern customs services, since the institution of customs services undoubtedly affects the process of integration of the country into the world economic community, the improvement of trade and the economy of Russia as a whole.

Ключевые слова: экономика · экспорт · торговля · внешнеторговая деятельность · таможенная служба · обслуживание · интеграция · барьеры · интеллектуальная собственность · рынок · услуги · околотаможенные институты · фискальная функция · международное сотрудничество · эффективность · сервис

Keywords: economy · export · trade · foreign trade activity · customs service · service · integration · barriers · intellectual property · market · services · customs institutions · fiscal function · international cooperation · efficiency · service

Федеральная таможенная служба Российской Федерации (ФТС РФ) вместе с выполнением своих стандартных функций в области администрирования налогообложения и внешней торговли является активным социально-экономическим институтом, где таможенные услуги проявляются в виде отдельной формы сервисного обслуживания. Российское государство в последние годы настойчиво решает задачу расширения ассортимента и повышения качества услуг, предоставляемых обществу и населению страны. Понятно, что таможенная служба РФ, как важный государственный институт, также призвана совершенствовать свою деятельность в сфере предоставления государственных услуг. Не стоит забывать и о частном секторе, где активно развиваются околотаможенные институты, занятые предоставлением услуг участникам ВЭД.

Иначе говоря, развитие сферы таможенных услуг – это неустраняемая тенденция современного мира внешнеэкономической деятельности, к которой прибегают все участники торговых отношений, и таможенным органам России следует не просто понимать эту тенденцию, но и активно

встраиваться в нее. И, хотя историческая специфика таможенного дела в нашей стране (подавляющее значение фискальных функций в деятельности таможенных органов) активно проявляется и сегодня, понятно, что будущий неизбежный тренд – это развитие сервисной таможни. Поэтому важно выявить, на каких принципах следует развивать данную сферу, что является здесь первостепенными задачами и проблемами, какой опыт оказания таможенных услуг уже накоплен и что можно сделать, чтобы улучшить таможенный сервис. Это тем более важно, что пока данная проблематика не получила широкого освещения в научной литературе, хотя интерес к ней постоянно растет, как у ученых, так и у таможенников-практиков.

Таким образом, целый ряд вопросов развития сферы таможенных услуг в таможенном деле РФ получили свое развитие в научных исследованиях. Но остаются темы, которые еще недостаточно изучены, в том числе совершенствование таможенных услуг в общем виде, а также определенные вопросы увеличения эффективности предоставления таможенных услуг.

Услуги как вид экономической деятельности и форма общественных отношений – явление очень древнее. Уровень успешности современных обществах сегодня определяется не только валовым продуктом, но и тем, насколько развита в нем сфера услуг, какое количество трудоспособного населения здесь занято, какую долю социальных благ в ней производят. В литературе существует довольно много определений, что такое услуга, что такое сфера услуг, что такое сервис.

Услуги – это деятельность, которая непосредственно удовлетворяет потребности общества, разных видов предприятий, организаций, которые не обязательно воплощаются в материальной или вещественной форме¹.

Один из самых важных факторов экономического развития в современных странах мира – это взаимозависимость роста экономики и

¹ Балаева О.Н. Роль сферы услуг в мировой экономике // Маркетинг услуг. 2015. №4. С. 248.

увеличения роли услуг в ней. Это выражается в повышении доли финансовых, трудовых, материальных ресурсов, которые используются в сфере услуг. В процессе развития общества, роста производства осуществляется и развитие сферы услуг, а, следовательно, рост занятости, технологической составляющей данной сферы.

В сфере таможенных услуг выделяется два основных сектора:

1. Государственные таможенные услуги, которые предоставляются в процессе таможенного администрирования.
2. Коммерческие таможенные услуги, предоставляемые компаниями околотаможенного рынка услуг.

Государственная таможенная услуга представляет собой взаимодействие участника внешнеэкономической деятельности и должностных лиц таможенного органа.

В отличие от функции государства, государственная услуга имеет адресный, индивидуальный характер, предоставляется конкретному физическому либо юридическому лицу².

Исполнителями государственных слуг являются:

1. Федеральные министерства, подведомственные им агентства, службы, надзоры. ФТС РФ подведомственна Министерству финансов Российской Федерации.
2. Федеральные службы и агентства.
3. Региональные органы исполнительной власти.
4. Органы местного самоуправления³.

Все государственные услуги таможенного характера разделяются на основе следующих критериев:

В зависимости от предметности сферы оказания услуг – универсальные и специальные.

² Уваров А.А. Проблемы правового регулирования организации предоставления государственных и муниципальных услуг // Государство и право. 2012. №2. С. 116.

³ Портал государственных услуг Российской Федерации. Органы власти. {Электронный ресурс}: <https://www.gosuslugi.ru/structure>

К первой группе относятся консультирование и информирование. Данная группа услуг помогает реализации всех функций таможенной службы.

Ко второй группе относятся такие, которые связаны с осуществлением отдельной функции таможенных органов с помощью разрешительной, контрольно- надзорной и иных видов деятельности (к примеру, предоставление предварительного решения по классификации товара в соответствии с ТН ВЭД ЕАЭС). Из этого следует сделать вывод, что добровольное обращение с целью получения подобной таможенной услуги, условное.

Заинтересованность обращения участника ВЭД за специальными таможенными услугами выражается в необходимости лица получить разрешительный документ от таможенного органа на ведение определенной деятельности (например, деятельность по предоставлению услуг таможенного представителя) или для упрощения прохождения видов таможенного контроля во время перемещения товаров через границу⁴.

В зависимости от субъектов – получателей таможенные услуги делятся на: услуги, предоставляемые лицам, осуществляющим деятельность в сфере таможенного дела; услуги, предоставляемые иным заинтересованным лицам.

Таким образом, государственные услуги в таможенной сфере – это институт, имеющий особое значение в условиях административных реформ и активно развивающийся в сторону удовлетворения интересов участников ВЭД и таможенных правоотношений, обеспечения главных функций таможенных служб как органов исполнительной власти.

Качественно предоставленные государственные таможенные услуги

⁴ Андреев. А.Ф. Теоретические аспекты оценки эффективности и качества таможенного дела // Вестник российской академии. 2016. №1. С. 62

способствуют ускорению таможенных процессов, уменьшают затраты предпринимателей и потребителей товаров, содействуют повышению безопасности в сфере ВЭД. Все это способствует совершенствованию бизнеса и торговли в Едином экономическом пространстве.

Ускоренный экономический рост, развитие структуры экономики, улучшение уровня жизни населения невозможно осуществить без международного товарооборота. Российская таможенная система также оказывает большое влияние на развитие торговых отношений. Одна из её главных задач – это обеспечение «соблюдения мер таможенно-тарифного регулирования и запретов и ограничений, установленных в соответствии с законодательством Российской Федерации о государственном регулировании внешнеторговой деятельности, связанных с перемещением товаров и транспортных средств через таможенную границу»⁵. Таким образом, таможенная система России призвана быть важным институтом регулирования внешнеэкономической деятельности.

Развитие экономики России в качестве полноценного участника международных торговых отношений сопровождается некоторыми проблемами, которые актуализируют потребность в совершенствовании в целом всей таможенной деятельности и услуг таможенного характера, в частности.

Предоставление таможенными органами государственных услуг – это необходимый элемент деятельности таковых, так как это упрощает прохождение процедур, которые связаны с выполнением таможенных операций и таможенного контроля, а из этого следует обеспечение упрощенного порядка перемещения товаров через таможенную границу ЕАЭС. Это способствует развитию ВЭД предприятий, росту экономического сектора России, а также повышению полезности

⁵ Сведения о деятельности ФТС России. Публичная декларация целей и задач таможенной службы Российской Федерации и информации о результатах ее выполнения. {Электронный ресурс}: http://www.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=20750&Itemid=2613

таможенной системы для населения⁶.

Совершенствование информационных технологий в сфере таможенного дела выступает приоритетным направлением деятельности ФТС РФ, что способствует созданию наиболее благоприятных условий ведения бизнеса, обеспечению ускорения и упрощения таможенных операций и таможенного контроля. В настоящие дни активно развиваются информационные технологии, предполагающие внедрение электронного документооборота: электронное декларирование, удаленный выпуск.

Таким образом, в настоящих условиях таможенная служба РФ, входящая в экономическую систему государства, вместе с исполнением стандартных функций, активно позиционируется и как социально-экономический институт, где деятельность по предоставлению услуг участникам ВЭД имеет все большее значение. Можно сказать, что информатизация различных сфер деятельности Федеральной таможенной службы РФ непрерывно происходит на протяжении всей истории функционирования таможенного дела в России.

С каждым годом происходит оптимизация информационно-программных средств, технического потенциала подразделений ФТС РФ, проектируются и внедряются на практике новые направления информационно-технического обеспечения для максимального исполнения задач таможенной службой. Все это имеет положительное влияние на развитие сервисной таможни. Происходит усовершенствование системы предоставления государственных таможенных услуг, повышение взаимодействия участников ВЭД с таможенными органами, а также сокращение издержки с обеих сторон.

Совершенствование рынка таможенных услуг в зарубежных странах неразрывно связано с развитием международной торговли.

⁶ Денисова М.С. Совершенствование механизма оказания услуг в области таможенного дела // Бизнес в законе. 2015. №2. С.29

Анализ зарубежной системы регулирования таможенного контроля и таможенного оформления товаров и транспортных средств позволяет сделать вывод, что качество предоставляемых таможенных услуг выше там, где широко используются модернизированные автоматизированные технологии.

Переход к технологиям «электронного» декларирования осуществлен по всех развитых странах мира. Автоматизированное использование процедур таможенного оформления и таможенного контроля позволяет: осуществить взаимодействие таможенных представителей и контролирующих организаций в процессе подачи деклараций и получения решения таможенного органа через компьютерную сеть; освободить сотрудников таможенных органов от бумажных документов и уменьшить временные затраты на оформление⁷.

Организация управления системы таможенных услуг в России осуществляется по стандартной схеме в рамках государственной системы управления таможенными органами: ФТС России – РТУ – рядовые таможни – таможенные посты.

На сегодня в России таможенные услуги — это одно из перспективно развивающихся направлений совершенствования таможенной службы. При этом, единый механизм управления системой таможенных услуг как целым объектом отсутствует. Данная ситуация сложилась из-за неполного развития в российской науке понятийного аппарата качественного управления системой таможенных услуг, отсутствия механизма мониторинга результатов работы управленческой системы таможенных услуг и анализа их качества⁸.

Главные задачи совершенствования Таможенной службы

⁷ Гупанова Ю.Е. Исторический анализ зарубежных и отечественных взглядов на управление качеством таможенных услуг. Актуальные проблемы экономики и права. 2016. № 1. С. 122.

⁸ Зыбенко С.В. Анализ и тенденции развития консалтинга в таможенных органах / С.В. Зыбенко // Journal RUSSIAN JOURNAL OF MANAGEMENT. – 2021г. – Т.9. – №1 – С. 116-120.

Российской Федерации выражаются в обеспечении национальной безопасности страны, защите экономики и развитии интеграции в международное сообщество.

Необходимость реформирования области услуг обуславливают и условия осуществления деятельности таможенной службы, которые сложились в зарубежной практике передовых стран, так как развитие таможенной деятельности и увеличение качества предоставления таможенных услуг должно проводиться путем исследования процессов, которые происходят в мировом пространстве.

С каждым годом увеличивается международный товарооборот, а соответственно и услуг в таможенном контроле. Это все обуславливает и увеличение актуальности мониторинга таможенных услуг. Постоянно требуется поиск и развитие новых видов таможенного контроля, что напрямую влияет на методологии исследований маркетинга в таможенной сфере.

На развитие таможенной сферы все большее влияние оказывает мониторинг и маркетинг таможенной услуги. Развитие таких подходов в дальнейшем позволит повышать качество работы российской таможенной службы и оптимизировать основные элементы контроля товаров, подлежащих транспортировке.

Ф. Котлер, автор книги «Маркетинг менеджмент» характеризует маркетинг как совокупность действий по удовлетворению потребностей общества с помощью обмена товаров либо услуг на рынке⁹. Основным принципом маркетинга является ориентация конечных итогов производства на пожелания и требования потребителей. В таможенной

⁹ Москаленко О.А. Внешняя торговля в условиях пандемии covid – 19 [Электронный ресурс] / О.А. Москаленко, С.В. Зыбенко, В.В. Глекова // Интернет-журнал «Российский экономический интернет-журнал». – 2021. Режим доступа: <http://www.e-rej.ru/publications/188/>.

сфере роль маркетинга выражается в обеспечении интересов субъекта предпринимательской деятельности, прежде всего участника ВЭД.

Таким образом, маркетинг в таможенной сфере – это механизм управления в рыночных условиях, в соответствии с которым успехом организации, осуществляющей деятельность в таможенной сфере, является более эффективные, чем у конкурентов, способы удовлетворения потребностей получателей услуг¹⁰. Таможенный маркетинг направлен на эффективное взаимодействие бизнес – культур и таможенных органов. Хорошо организованное взаимодействие выгодно обоим объектам: таможенному органу это дает возможность должным образом выполнить одну из главных целей – поступление доходов в федеральный бюджет, а для контрагентов – снизить затраты и повысить скорость товарооборота.

Развитие сотрудничества ФТС РФ с бизнес – структурами принесло свои результаты. По данным ФТС РФ, в результате социологического опроса было выяснено, что количество участников ВЭД, удовлетворительно оценивающих качество предоставляемых таможенных услуг составило 81% за 2018 год (в 2017 году – 40,5%). Проведенный мониторинг показывает положительную динамику развития качества услуг в таможенном деле.

К настоящему времени ФТС РФ осуществила программу перехода на межведомственные взаимоотношения в системе предоставления государственных услуг, упрощающего набор документов и информации, необходимой для получения государственных услуг.

В соответствии с современными тенденциями таможенной сферы и таможенного маркетинга ФТС РФ проводится мониторинг и регулирование рабочих процессов с грузом и собственниками во время их

¹⁰ Зыбенко С.В. От цифровой таможни к интеллектуальной / С.В. Зыбенко, О.А. Москаленко // RUSSIAN JOURNAL OF MANAGEMENT. –2020. – Т. 8. – №3. – С. 126-130. Режим доступа: <https://doi.org/10.29039/2409-6024-2020-8-3-126-130>.

проверки.

Однако, существуют направления, по которым таможня работает недостаточно эффективно. В соответствии с исследованиями Всемирного банка, низко оценивается специалистами в области международной торговли предоставление услуг таможенными органами РФ. В рейтинге «Индекс эффективности логистики» Россия занимает 90 позицию из 160 стран мира.

Конкретно остается не совсем прозрачным процесс регулирования товарных потоков в крупных размерах, проверкам которых отводится более долгое время.

Разработанные на сегодняшний день меры по улучшению качества таможенного регулирования сталкиваются с недостаточным пониманием и пассивностью участников ВЭД. При этом старания участников ВЭД по совершенствованию международных цепей поставок без помощи таможенных органов также не приведут к нужным результатам.

Таким образом, приведенные факторы указывают на несовершенство во взаимодействии таможенных органов и предпринимательства, что в свою очередь приводит к негативному влиянию на эффективность таможенного регулирования.

Для развития маркетинга в таможенном деле предлагаются следующие решения, которые следует реализовать на практике:

1. Внедрение стратегии проектирования и предоставления таможенных услуг.
2. Внедрение подсистем управления услугами в сфере таможенного дела со стороны маркетинга, которая бы выделяла проблемные поля рабочего процесса таможенных органов и вносила изменения.
3. Выделить показатели, критерии, методы оценки социальных и экономических выгод от развития таможенной сферы в отношении услуг.
4. Создание специализированного центра по мониторингу

таможенных услуг.

Стратегически выгодным решением в данной ситуации может стать ввод автоматизированной электронной системы сбора отзывов участников ВЭД, что позволит незамедлительно в режиме онлайн следить за качеством работы таможенных органов в различных направлениях и в зависимости от полученных результатов проектировать стратегию исправления проблем в таможенном маркетинге.

Главной задачей маркетингового исследования является мониторинг проблемных мест в сервисном обслуживании клиента в сфере таможенных услуг.

Мониторинг качества таможенной услуги – это непрерывное наблюдение за системой оказания, доступностью и комфортностью таможенных услуг, эффективностью работы таможенных органов по предоставлению таких услуг на основе показателей при и использования информации из официальных источников¹¹.

Таким образом, таможенная служба имеет большое количество источников для развития и совершенствования новых видов таможенных услуг. В первую очередь, это характерно для таможни в международной сфере из-за того, что особенности размещения позволяет более целенаправленно ставить ориентир на контроль за соответствием груза требованиям принимающей страны.

Также стоит отметить, что стремительное развитие маркетинга в таможенном деле непрерывно проектирует новые услуги. Это позволяет увеличивать качество рабочего процесса таможенных служб и более результативно работать с клиентами – участниками ВЭД.

В совершенствовании предоставления таможенных услуг большую роль играет мониторинг качества их оказания. Система мониторинга

¹¹ Зыбенко С.В. «Особенности действующих антироссийских санкций» / С.В. Зыбенко // Российский экономический интернет-журнал. – 2019. – № 3. Режим доступа: <http://www.e-rej.ru/publications/180/>.

может быть использована для оценки любой государственной услуги. Промежуточные итоги непрерывного исследования используются при составлении административных систем и регламентов управления качеством оказываемых таможенных услуг на любом уровне ФТС РФ и для оценки деятельности таможенной службы и выработке способов дальнейшего развития.

На современном этапе экономического развития таможенная служба Российской Федерации все более стала ориентированной на сервисное обслуживание. Концепция «сервисной таможни» становится актуальной и требует своего развития и разработки новых стратегий по ее совершенствованию.

В системе предоставления таможенных услуг в РФ помимо таможенных органов активно развивается и околотаможенный институт, который является посредником между таможенными органами и участниками ВЭД. Для его дальнейшего развития стоит совершенствовать систему взаимодействия таможенных органов и объектов околотаможенной инфраструктуры. На данном этапе развития создание наиболее комфортные условия становления юридического лица объектом околотаможенной инфраструктуры. Тем не менее, стоит проводить тщательный мониторинг их деятельности по причине частых нарушений законодательства в области таможенного дела (например, «серое» таможенное представительство). Тщательно изучив систему оценки качества предоставления таможенных услуг в Российской Федерации, следует сделать вывод, что она нуждается в некоторых изменениях и совершенствовании в соответствии с международными стандартами и зарубежным опытом. Для повышения качества нормативного обеспечения деятельности таможенной службы следует переработать и упорядочить массив действующих нормативно – правовых актов в системе управления качеством таможенных служб.

Стоит обратить внимание на повышение уровня информационного

обеспечения деятельности таможенной службы РФ. Развитие данной сферы приведет к совершенствованию методов предоставления информации участникам ВЭД, а также своевременному обмену информацией как между участниками ВЭД и таможенными органами, так и внутри таможенной службы.¹²

Повышению качества таможенных услуг также способствует и развитие таможенной инфраструктуры, информационных систем в таможенных органах.

Немаловажным фактором является внедрение актуальных методов стимулирования и повышения квалификации должностных лиц таможенных органов, а также разработка показателей и средств контроля качества предоставляемой таможенной услуги.

Таким образом, Российская Федерация является одной из развитых стран в сфере таможенного дела, а именно с точки зрения оценки предоставления таможенных услуг. ФТС РФ ежегодно разрабатывает новые стандарты по повышению эффективности работы данного направления, внедряются новые стандарты по увеличению качества предоставления таможенных услуг.

Значимость проведенного исследования состоит из нескольких факторов. С теоретической точки зрения необходимость изучения данной темы обусловлено ее достаточной научной новизной и актуальностью, которая состоит из систематизации теоретических положений, основ управления механизмом таможенных услуг. С практической стороны значимость изучения состоит в необходимости реализации программ развития системы таможенных услуг, которая способствует повышению качества таких услуг.

¹² Зыбенко С.В. Анализ и тенденции развития консалтинга в таможенных органах / С.В. Зыбенко // Journal RUSSIAN JOURNAL OF MANAGEMENT. – 2021г. – Т.9. – №1 – С. 116-120.

Список литературы

1. Балаева О.Н. Роль сферы услуг в мировой экономике / О.Н. Балаева // Маркетинг услуг. – 2015. – №4. – С. 248.
2. Уваров А.А. Проблемы правового регулирования организации предоставления государственных и муниципальных услуг // Государство и право. – 2012. – №2. – С. 116.
3. Портал государственных услуг Российской Федерации. Органы власти. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.gosuslugi.ru/structure>
4. Андреев А.Ф. Теоретические аспекты оценки эффективности и качества таможенного дела / А.Ф. Андреев // Вестник российской академии. – 2016. – №1. – С. 62.
5. Сведения о деятельности ФТС России. Публичная декларация целей и задач таможенной службы Российской Федерации и информации о результатах ее выполнения. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=20750&Itemid=2613
6. Денисова М.С. Совершенствование механизма оказания услуг в области таможенного дела / М.С. Денисова // Бизнес в законе. – 2015. – №2. – С. 29.
7. Гупанова Ю.Е. Исторический анализ зарубежных и отечественных взглядов на управление качеством таможенных услуг. / Ю.Е. Гупанова // Актуальные проблемы экономики и права. – 2016. – № 1. – С. 122.
8. Зыбенко С.В. Анализ и тенденции развития консалтинга в таможенных органах / С.В. Зыбенко // Journal RUSSIAN JOURNAL OF MANAGEMENT. – 2021г. – Т.9. – №1 – С. 116-120.
9. Москаленко О.А. Внешняя торговля в условиях пандемии covid – 19 [Электронный ресурс] / О.А. Москаленко, С.В. Зыбенко, В.В. Глекова // Интернет-журнал «Российский экономический интернет-журнал». – 2021. Режим доступа: <http://www.e-rej.ru/publications/188/>.

10. Зыбенко С.В. От цифровой таможни к интеллектуальной / С.В. Зыбенко, О.А. Москаленко // RUSSIAN JOURNAL OF MANAGEMENT. – 2020. – Т. 8. – №3. – С. 126-130. Режим доступа: <https://doi.org/10.29039/2409-6024-2020-8-3-126-130>.

11. Зыбенко С.В. «Особенности действующих антироссийских санкций» / С.В. Зыбенко // Российский экономический интернет-журнал. – 2019. – № 3. Режим доступа: <http://www.e-rej.ru/publications/180/>.