

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Школа базовой инженерной подготовки
Специальность 38.05.02 «Таможенное дело»
Отделение социально-гуманитарных наук

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

Тема работы
Таможенные услуги: сущность, порядок предоставления и проблемы качества

УДК 339.543:338.465.2

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3131	Страшенко Маргарита Максимовна		

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Профессор	Сосковец Любовь Ивановна	Доктор исторических наук, профессор		

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:

Руководитель ООП	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
38.05.02 Таможенное дело	Сосковец Л.И.	д.и.н., профессор		

Планируемые результаты обучения по ООП

Код результата	Результат обучения (выпускник должен быть готов)	Требования ФГОС, критериев и/или заинтересованных сторон
<i>Профессиональные компетенции</i>		
P1	Постоянно повышать уровень профессиональных знаний и компетенций, находить, анализировать и применять необходимую информацию для решения профессиональных задач, владеть навыками использования компьютерной техники, информационных технологий и систем, проводить научные исследования, внедрять научные и инновационные методы и проекты в сфере профессиональной деятельности	Требования ФГОС (ОК -5, 6, ПК-4, 5) Требования заинтересованных работодателей: Томская таможня, Томский таможенный пост
P2	Контролировать соблюдение участниками ВЭД таможенного, валютного законодательства РФ, достоверность классификации товаров, сведений о происхождении товара, установленных запретов и ограничений при таможенных перемещениях, заявленную таможенную стоимость перемещаемых товаров, правильность исчисления, полноты и своевременности уплаты таможенных платежей, пошлин, взимания пени, процентов, задолженности при осуществлении таможенных операций	Требования ФГОС (ПК-7, 10, 11, 14, 15, 16, 17) Требования заинтересованных работодателей: Томская таможня, Томский таможенный пост
P3	Владеть навыками применения форм, технологий, средств таможенного контроля товаров, эксплуатации соответствующего современного оборудования и приборов; применять правила интерпретации ТН ВЭД, методы определения таможенной стоимости перемещаемых товаров, выявления фальсифицированного и контрафактного товара	Требования ФГОС (ПК-8, 9, 10, 12, 19) Требования заинтересованных работодателей: Томская таможня, Томский таможенный пост
P4	Применять навыки заполнения и контроля деклараций и др. таможенной документации, использования в таможенном деле информационных технологий, статистических данных, анализа и прогнозирования поступления таможенных поступлений финансово-хозяйственной деятельности участников ВЭД,	Требования ФГОС ПК13,14, 37, 38, 41, 44) Требования заинтересованных работодателей: Томская таможня, Томский таможенный пост
P5	Выявлять и противодействовать административным злоупотреблениям, правонарушениям, и преступлениям в сфере таможенного дела, совершать для этого юридически значимые действия	Требования ФГОС (ПК -23, 24, 25, 27, 28) Требования заинтересованных работодателей: Томская таможня, Томский таможенный пост
P6	Управлять деятельностью таможенных органов и структур, персоналом в таможенных органах, качеством, результативностью и рисками в области профессиональной деятельности, прогнозировать и планировать личную и коллективную профессиональную деятельность; владеть приемами применения СУР в профессиональной деятельности, понимать место ТО в системе госуправления	Требования ФГОС (ПК- 29 – 33, 20, 36) Требования заинтересованных работодателей: Томская таможня, Томский таможенный пост
P7	Применять профессиональные знания для организации и содействия внешнеэкономической деятельности государственных органов, предприятий, фирм, связанной с таможенным перемещением и оформлением; информировать и консультировать участников ВЭД в области таможенного дела, состояния и развития российской и мировой экономики, потенциала таможенных территорий	Требования ФГОС (ПК-4,5, 38, 39, 42) Требования заинтересованных работодателей: Томская таможня, Томский таможенный пост

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Школа базовой инженерной подготовки
Специальность 38.05.02 «Таможенное дело»
Отделение социально-гуманитарных наук

УТВЕРЖДАЮ:

Руководитель ООП

Сосковец Л.И.

(Подпись) (Дата)

(Ф.И.О.)

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы

В форме:

Дипломной работы

(бакалаврской работы, дипломного проекта/работы, магистерской диссертации)

Студенту:

Группа	ФИО
3131	Страшенко Маргарита Максимовна

Тема работы:

Таможенные услуги: сущность, порядок предоставления и проблемы качества

Утверждена приказом директора (дата, номер)

№344/с от 24.-1.2018 г.

Срок сдачи студентом выполненной работы:

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Исходные данные к работе <i>(наименование объекта исследования или проектирования; производительность или нагрузка; режим работы (непрерывный, периодический, циклический и т. д.); вид сырья или материал изделия; требования к продукту, изделию или процессу; особые требования к особенностям функционирования (эксплуатации) объекта или изделия в плане безопасности эксплуатации, влияния на</i>	Объект исследования – деятельность таможенных и околотаможенных структур по предоставлению таможенных услуг участникам внешнеэкономической деятельности. Предмет исследования – сущность, виды, особенности таможенных услуг как способа развития внешнеэкономической
---	--

<p><i>окружающую среду, энергозатратам; экономический анализ и т. д.).</i></p>	<p>деятельности страны и взаимосвязей таможенных органов и участников внешнеторговых отношений; вопросы их качества, субъекты, оказывающие таможенные услуги.</p> <p>Цель исследования – на основе изучения теории и практики таможенных услуг выяснить характер и особенности системы таможенных услуг Российской Федерации, и ее влияние на деятельность участников ВЭД, выявить положительный опыт оказания данного вида услуг и проблем, связанных с такой деятельностью.</p>
<p>Перечень подлежащих исследованию, проектированию и разработке вопросов</p> <p><i>(аналитический обзор по литературным источникам с целью выяснения достижений мировой науки техники в рассматриваемой области; постановка задачи исследования, проектирования, конструирования; содержание процедуры исследования, проектирования, конструирования; обсуждение результатов выполненной работы; наименование дополнительных разделов, подлежащих разработке; заключение по работе).</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выяснить теоретические подходы к пониманию сущности таможенных услуг в системе таможенного дела Российской Федерации. 2. Изучить нормативно-правовую базу оказания таможенных услуг. 3. Дать классификацию таможенных услуг, оказываемых государственными органами и частными компаниями и раскрыть их содержание. 4. Изучить российский и зарубежный опыт предоставления таможенных услуг. 5. Провести анализ качества предоставляемых таможенных услуг. 6. Определить тенденции развития сферы таможенных услуг и технологий в данной системе. 7. Выявить подходы к решению задач и проблем в сфере таможенных услуг.
<p>Перечень графического материала</p> <p><i>(с точным указанием обязательных чертежей)</i></p>	<p>В работе необходимо представить:</p> <p>Таблицы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Развитие системы предоставления государственных услуг. 2. Основы классификации таможенных услуг в зависимости от субъекта их оказания. 3. Типология таможенных услуг. 4. Сведения о количестве предоставленной государственной услуги по ведению реестра таможенных перевозчиков в 2017 году. 5. Направление деятельности таможенного представителя.

	<p>6. Типы моделей, используемых для оценки деятельности и качества предоставляемых таможенными органами услуг.</p> <p>7. Перечень показателей оценки эффективности деятельности руководителей федеральных органов исполнительной власти по созданию благоприятных условий ведения предпринимательской деятельности.</p> <p>8. Система мониторинга комфортности и качества таможенных услуг.</p> <p>9. Этапы работы по совершенствованию системы управления таможенными услугами.</p> <p>Приложения:</p> <p>1. Сведения о количестве предоставленных государственных услуг за 2017 год</p>
<p>Названия разделов, которые должны быть написаны на русском и иностранном языках:</p>	
<p>1.1 Понятие и сущность таможенных услуг, типология видов таможенных услуг</p>	<p>На русском языке</p>
<p>1.2 Государственные таможенные услуги</p>	<p>На русском языке</p>
<p>1.3 Предоставление Федеральной таможенной службой государственных услуг в электронном виде: практика и перспективы развития</p>	<p>На русском языке</p>
<p>1.4 Таможенные услуги, оказываемые объектами околотаможенной инфраструктуры</p>	<p>На русском языке</p>
<p>1.5 Зарубежный опыт предоставления таможенных услуг: анализ структуры и организации системы управления таможенными услугами</p>	<p>На русском языке</p>
<p>2.1 Показатели оценки качества таможенных услуг</p>	<p>На русском языке</p>
<p>2.2 Организация маркетинговых исследований и мониторинга таможенных услуг</p>	<p>На русском языке</p>

2.3 Меры по совершенствованию системы управления таможенными услугами в Российской Федерации и повышению их качества	На русском языке
--	------------------

Дата выдачи задания на выполнение выпускной квалификационной работы по линейному графику	23.10.2017
---	------------

Задание выдал руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Профессор	Сосковец Любовь Ивановна	Доктор исторических наук		

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3131	Страшенко Маргарита Максимовна		

Реферат

Выпускная квалификационная работа включает 92 страницы, 9 таблиц, 73 источника, 1 приложение.

Ключевые слова: таможенные услуги, внешнеэкономическая деятельность, таможенное дело, участник внешнеэкономической деятельности, таможенный представитель.

Объектом исследования является современное состояние и развитие института таможенных услуг в Российской Федерации.

Целью исследования выступает исследование института таможенных услуг Российской Федерации и ее влияние на деятельность участников ВЭД с помощью маркетинговых исследований, а также изучения практических результатов ведения деятельности по предоставлению таможенных услуг и проблем, связанных с такой деятельностью.

В процессе изучения проведен анализ нормативно-правовой базы, регулирующий внешнеэкономическую деятельность и деятельность институтов, предоставляющих таможенные услуги, а также анализ научных источников и информационно-аналитических источников России и зарубежных стран с целью сравнения сферы usługовой деятельности таможенных систем.

В результате исследования были выявлены основные виды таможенных услуг, предоставляемых участникам ВЭД, системы взаимодействия таможенных органов и участников ВЭД в данной сфере, а также выявлены слабые стороны института таможенных услуг в России и даны некоторые рекомендации по развитию этой области в стране.

Областью применения выступает сфера внешнеэкономической деятельности, таможенное дело, деятельность участников ВЭД, таможенных органов и околотаможенных предприятий.

Практическая значимость результатов исследования выражается в возможности применения их в процессе развития сферы таможенных услуг.

СОКРАЩЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В РАБОТЕ

ЕАЭС – Евразийский экономический союз

ТК – Таможенный кодекс

ВЭД – Внешнеэкономическая деятельность

СВХ – Склад временного хранения

ФТС РФ – Федеральная таможенная служба Российской Федерации

ТН ВЭД – Товарная номенклатура внешнеэкономической деятельности

ВВП – внутренний валовой продукт

ACS – Automation commercial system

BRASS – Border release screening and selectivity

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	10
Глава 1. Таможенные услуги в системе государственных услуг и в коммерческом секторе Российской Федерации.....	17
1.1 Понятие и сущность таможенных услуг, типология видов таможенных услуг.....	17
1.2 Государственные таможенные услуги.....	26
1.3 Предоставление Федеральной таможенной службой государственных услуг в электронном виде: практика и перспективы развития	33
1.4 Таможенные услуги, оказываемые субъектами околотаможенной инфраструктуры	46
1.5 Зарубежный опыт предоставления таможенных услуг: анализ структуры и организации системы управления таможенными услугами.....	58
Глава 2. Повышение качества таможенных услуг в Российской Федерации: проблемы и перспективы развития	65
2.1 Показатели оценки качества таможенных услуг	65
2.2 Организация маркетинговых исследований и мониторинга таможенных услуг.....	74
2.3 Меры по совершенствованию системы управления таможенными услугами в Российской Федерации и повышению их качества	82
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	88
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ ...	90
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Показатели предоставления государственных услуг за 2017 год	99

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы. Введение и использование новых таможенных технологий, совершенствование таможенных процедур, практическое развитие консультирования и информирования участников внешнеэкономической деятельности (ВЭД), 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.

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 население 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, актуальность темы исследования определяется тем, что 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.

Таким образом, выбранная для ВКР тема имеет несомненную научную и практическую значимость.

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. По теме таможенного сервиса и предоставления услуг имеются диссертации, монографии, журнальные публикации, материалы научно-практических конференций. Основной литературой, которая использовалась при написании ВКР стали научные публикации из журналов по таможенному делу, менеджменту, сборников научно-практических конференций.

Работы А.А. Смирновой¹, А.Н. Короля², И.В. Айрих³ позволили разобраться в понятии государственная услуга, каково ее предназначения, какие требования к ней предъявляются, на каких правовых основах она оказывается.

¹ Смирнова А.А. Соотношение государственных услуг, функций и полномочий органов исполнительной власти // Журнал российского права. 2015. №3. С. 120 – 130.

² Король А.Н. Услуги: определение и классификация // Ученые заметки ТОГУ. 2014. №4. С. 1323 – 1328.

³ Айрих И.В. Природа и специфика услуг // Теория и практика общественного развития. 2014. №10. С. 148 – 153.

Такие специалисты, как В.А. Бек⁴, В.В. Маркусев⁵, Ю.Е. Гупанова⁶, С. Б. Шамба⁷ представили основные научные подходы к определению понятия таможенной услуги, определили и охарактеризовали виды предоставляемых таможенных услуг.

Научные работы Костиной А.О.⁸, Поповой Д. А.⁹, Кожарина А. А.¹⁰, Гупановой Ю.Е., Агамагомедовой С. М.¹¹ стали базой для исследования проблем качества оказываемых таможенных услуг, а также подходов для определения показателей качества таких услуг.

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.

Нет специальных методических подходов к решению проблем, адаптированных под эту сферу. Это обусловлено сравнительно небольшим сроком деятельности таможенной службы РФ.

Объектом исследования является деятельность таможенных и околотаможенных структур по предоставлению таможенных услуг участникам внешнеэкономической деятельности.

⁴ Бек В.А. Система таможенного контроля как форма государственной услуги регулирования сферы торговли объектами интеллектуальной собственности: автореф. дис. кандидат исторических наук. 2012.

⁵ Маркусев В.В. Государственные таможенные услуги: моногр. 2-е изд. М.: Изд-во Российской таможенной академии. 2011. 196 с.

⁶ Гупанова Ю.Е. Разработка концептуальных, методологических и методических основ управления качеством таможенных услуг: автореф. дис. доктора экономических наук. М. 2013.

⁷ Шамба С. Б. Анализ понятия «Таможенная услуга» в современном научном контексте // Управление: вопросы теории и практики. 2017. №3. С.58 – 63;

⁸ Костина А.О. Совершенствование управления нагрузкой должностных лиц таможенных постов в интересах повышения качества таможенных услуг // Управление: вопросы теории и практики. 2014. 233 с.

⁹ Попова Д. А. Проблемы взаимодействия таможенных органов и участников внешнеэкономической деятельности в рамках Таможенного // Молодой ученый. 2014. № 14. С. 175–177.

¹⁰ Кожарин А. А. Показатели качества таможенных услуг // Вестник саратовской государственной академии. 2016. №2. С. 251. – 253.

¹¹ Агамагомедова С.А. Таможенный контроль и информационно-коммуникационные технологии: соотношение и перспективы взаимовлияния // Хозяйство и право. 2016. № 11. С. 114-119.

Предметом исследования является сущность, виды, особенности таможенных услуг как способа развития внешнеэкономической деятельности страны и взаимосвязей таможенных органов и участников внешнеторговых отношений; вопросы их качества, субъекты, оказывающие таможенные услуги.

Цель данной работы: на основе изучения теории и практики таможенных услуг выяснить характер и особенности системы таможенных услуг Российской Федерации, и ее влияние на деятельность участников ВЭД, выявить положительный опыт оказания данного вида услуг и проблем, связанных с такой деятельностью.

Для достижения данной цели было необходимо было найти решение следующим **научным задачам:**

8. Выяснить теоретические подходы к пониманию сущности таможенных услуг в системе таможенного дела Российской Федерации.
9. Изучить нормативно-правовую базу оказания таможенных услуг.
10. Дать классификацию таможенных услуг, оказываемых государственными органами и частными компаниями и раскрыть их содержание.
11. Изучить российский и зарубежный опыт предоставления таможенных услуг.
12. Провести анализ качества предоставляемых таможенных услуг.
13. Определить тенденции развития сферы таможенных услуг и технологий в данной системе.
14. Выявить подходы к решению задач и проблем в сфере таможенных услуг.

Источниками для написания ВКР выступили нормативно-правовые акты, регулирующие таможенное дело в РФ и ЕАЭС. К числу таковых можно отнести Решение Высшего Евразийского экономического совета «Об основных направлениях развития механизма «единого окна» в системе

регулирования внешнеэкономической деятельности»¹², Распоряжение Правительства Российской Федерации от 10.04.2014 № 570-р «Об утверждении перечней показателей и методики определения целевых показателей оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти по созданию благоприятных условий ведения предпринимательской деятельности (до 2018 г.)»¹³. Важными региональным актом является Таможенный кодекс ЕАЭС¹⁴.

Перечень использованных национальных актов составили Федеральный закон от 27.11.2010 года «О таможенном регулировании»¹⁵, Приказ ФТС России от 09.06.2012 №1128 «Об утверждении административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги по информированию об актах таможенного законодательства ЕАЭС, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела»¹⁶, Приказ ФТС России от 03.10.2011 №2012 «об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги ведения реестра таможенных представителей»¹⁷ и другие приказы ФТС, детально описывающие услуги таможенного сектора.

¹² Решение Высшего Евразийского экономического совета от 29.05.2014 N 68 "Об Основных направлениях развития механизма "единого окна" в системе регулирования внешнеэкономической деятельности" {электронный ресурс}: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_163746/

¹³ Распоряжение Правительства Российской Федерации от 10.04.2014 № 570-р «Об утверждении перечней показателей и методики определения целевых показателей оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти по созданию благоприятных условий ведения предпринимательской деятельности (до 2018 г.)» {электронный ресурс}: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_161653/

¹⁴ Таможенный кодекс Евразийского экономического союза. {электронный ресурс}: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_215315/

¹⁵ Федеральный закон «О таможенном регулировании в Российской Федерации». {электронный ресурс}: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_107181/

¹⁶ Приказ ФТС России от 09.06.2012 №1128 «Об утверждении административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги по информированию об актах таможенного законодательства ЕАЭС, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела». {электронный ресурс}: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_132723/

¹⁷ Приказ ФТС России от 03.10.2011 №2012 «об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги ведения реестра таможенных представителей». {электронный ресурс}: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_122306/

Ежегодные Сборники ФТС РФ и Отчетные доклады ФТС РФ, расположенные на официальном сайте Федеральной таможенной службы Российской Федерации, дали обильный статистический материал по видам и количеству оказываемых таможенной службой страны услуг¹⁸.

Теоретико-методологическую основу дипломной работы составили концептуальные положения теории государственных услуг, выводы ученых, работающих в данной проблематике, а также нормативные установки, регулирующие сферу таможенной деятельности и предоставления государственных услуг, изложенные в официальных документах государства и ФТС РФ. Исходя из этих положений, при написании ВКР мы руководствовались **следующими подходами**: 1) постоянное расширение сферы услуг – неотъемлемая тенденция развития общества; 2) современное государство выступает в роли важного поставщика большого набора услуг, направленных на удовлетворение потребностей граждан; 3) развитие таможенного дела также идет по пути расширения сферы услуг, конечными потребителями которых выступают не только участники ВЭД, но опосредовано и все общество; 4) таможенной службе РФ следует стремиться не только расширять ассортимент таможенных услуг, но и постоянно повышать их качество; 5) требуется и активное привлечение к сфере таможенного сервиса негосударственных структур и организаций.

При написании работы использовались следующие **исследовательские методы и приемы**:

1. Системный метод позволил взглянуть на работу по оказанию услуг как сложную систему составляющих ее элементов, отношений, функций.
2. Метод анализа и синтеза, в соответствии с которыми были проанализированы различные аспекты сектора таможенных услуг и получено адекватное представление о его современном состоянии.

18 Сведения о деятельности ФТС РФ. Государственные услуги и функции. {электронный ресурс}: http://www.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=13769&Itemid=2356

3. Метод сравнительного анализа применялся для исследования таможенных услуг, предоставляемых государством и коммерческим сектором.
4. Статистический метод потребовался для представления количественных данных по ряду таможенных услуг.
5. Метод системного анализа – для рассмотрения методов определения показателей качества таможенных услуг, предоставляемых участникам ВЭД.

Определенные цели и задачи ВКР потребовали следующую **структуру** работы. Дипломное сочинение состоит из введения, двух основных глав, заключения и приложений.

В **первой главе** исследуется сущность понятия «таможенная услуга», рассмотрены виды таможенных услуг и изучается каждый вид в отдельности. Рассматривается проблема частного сектора в предоставлении таможенных услуг. Также изучен зарубежный опыт передовых стран в сфере предоставления таможенных услуг.

Во **второй главе** изучается качество оказываемых таможенных услуг: показатели оценки качества услуг, методы оценки качества таможенных услуг, которые предоставляются таможенными органами. Также исследуются маркетинговые исследования таможенных услуг.

Таким образом, значимость исследования данной темы заключается в важности института таможенных услуг на современном этапе развития внешнеэкономической деятельности страны, так как одной из главных функций таможенной службы РФ стало как раз предоставление таких услуг. А развитие частной деятельности в данной сфере совершенствует коммерческий сектор страны. В связи с этим были сформулированы рекомендации участнику ВЭД при выборе компании по предоставлению таможенных услуг.

Глава 1. Таможенные услуги в системе государственных услуг и в коммерческом секторе Российской Федерации

1.1. Понятие и сущность таможенных услуг, типология видов таможенных услуг

В настоящее время успешная внешнеэкономическая деятельность – это важнейший фактор развития и устойчивости экономической системы страны. Мировая торговля, как сфера внешнеэкономической деятельности, является основным потребителем сферы услуг, которые предоставляют возможность сокращения расходов, повышения качества и надежности поставок товаров и унификации процедур.

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 форме¹⁹.

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

¹⁹ Балаева О.Н. Роль сферы услуг в мировой экономике // Маркетинг услуг. 2015. №4. С. 248.

Доминирующая доля сектора услуг в экономике характеризует страну как постиндустриальное государство.

Хотя услуги занимают значительное место в современной мировой экономике, в экономической литературе и науке не существует единого определения этого термина.

В современной отечественной экономической науке выделяют два главных подхода к определению сущности услуг, которые сложились на основе теорий К. Маркса. Первый подход определяет услугу в качестве деятельности, специфической формы труда, а второй – как результат труда, полезный эффект деятельности. Отсюда исходят различные понятия термина «услуга»²⁰.

Услуга – это деятельность, которая направлена на удовлетворение потребностей общества путем производства соответствующих данной потребности благ нематериального либо материального характера.

Услуга – это благо экономического характера в виде деятельности, а также действия, целью которых является увеличение потребительской полезности объекта услуг, а задачей – влияние на этот объект.

Основываясь на учение К. Маркса, ученые продолжают рассматривать услугу одновременно и с позиции деятельности, и как результат труда. Но при определении термина «услуга» необходимо синтезировать и рассматривать в совокупности данные позиции, что позволяет сформировать единое толкование понятия «услуга»²¹.

В зарубежной литературе также отсутствует единое определение понятия «услуга». Х. Ворачек утверждает, что единого понятия услуг не может быть сформулировано, так как нельзя охватить все многообразие этого термина. Ф. Котлер услугой называет любую деятельность, которую одна из сторон предлагает другой, и которая часто является неосязаемой и как

²⁰ Свириденко Ю.П. Сфера сервиса: особенности развития, направления и методы исследования. 2015. С.7

²¹ 21 Король А.Н. Услуги: определение и классификация // Ученые заметки ТОГУ. 2014. №4. С. 1325.

результат не приводят к овладению чем-либо. Ф. Котлер в своей трактовке допускает осязаемость услуги²².

В соответствии с мнением Г. Ассэль, услуга – это неосязаемое благо, которое приобретается потребителем, но оно не связано с собственностью. Анализируя данное определение, можно прийти к выводу, что Г. Ассэль связывает услуги с каким-либо конечным результатом, а из действий есть только приобретение услуги, которое больше связано с потребителем, а не с самой услугой²³.

Следует отметить, что большинство ученых основной отличительной чертой услуги отмечают неосязаемость. Но, с другой стороны, некоторые виды услуг потребитель все же может измерить либо ощутить (например, транспортные услуги).

Таможенные услуги относятся к таким услугам, которые обслуживают внешнеторговую деятельность импортера и экспортера. В связи с этим совершенствование таможенной службы Российской Федерации включает в себя в первую очередь развитие системы государственных услуг.

На содержание понятия «таможенная услуга» также сложилось несколько мнений среди исследователей в области экономических наук.

Так, по мнению А.В. Сафронова, под государственной таможенной услугой стоит понимать действие или последовательность действий, которые реализуются специальными таможенными инструментами (таможенные процедуры, операции, технологии) с целью увеличения потребительской полезности сферы ВЭД для участников ВЭД и государства²⁴.

В соответствии с высказыванием Р.В. Федоренко, таможенными услугами является совокупность действий, которые подлежат совершению таможенными органами с целью обеспечения перемещения товаров и транспортных средств через таможенные границы государств при

22 Ворачек Х. О состоянии «теории маркетинга услуг». Проблемы теории и практики управления. 2015. №1. С.29.

23 Ассэль Г. Маркетинг: принципы и стратегия. Маркетинг в России и за рубежом. 2016. №5. С. 48.

24 Сафронов А.В. Система управления государственными таможенными услугами (на примере Дальневосточного федерального округа): дис.канд. экон. наук. М., 2006. С. 31.

передвижении товаров от продавца к покупателю в соответствии с требованиями этих стран²⁵.

Подобное мнение формирования сотрудничества участника ВЭД и таможи складывается у Г.В. Эловой, в соответствии с которой таможенные услуги – это результат действий в сфере таможенного дела, которые направлены на удовлетворение потребностей страны и участников ВЭД, которые гарантируют реализацию принципов законности, контролируемости и стабильности таможенных услуг, их ориентацию на долгосрочную перспективу, складывание партнерских отношений государственных структур и участников ВЭД в сфере таможенного регулирования²⁶.

Возможностью соединить разные подходы к определению термина «таможенная услуга» является концепция «сервисной таможи», исходящая из определения таможенного органа как сервисного предприятия и государственного поставщика – государственного учреждения, которое ориентированно на предоставление качественных таможенных услуг как участникам ВЭД, так и государству²⁷.

Таким образом, таможенная услуга – это комплексное понятие, которое подразумевает результаты взаимодействия таможенных органов, юридических либо физических лиц и институтов таможенной инфраструктуры при совершении разных форм внешнеэкономической деятельности²⁸.

Основными документами, регламентирующими направления деятельности таможенных институтов в системе предоставления таможенных услуг, являются:

²⁵ Федоренко Р.В. Развитие аутсорсинга услуг в таможенной сфере: диссертация. 2008. С. 34.

²⁶ Элова Г.В. Тенденции развития системы таможенных услуг и организационно-экономические факторы ее совершенствования: дис. 2008. С. 56.

²⁷ Ершов А.Д., Евдокимов А.И., Доля А.Н. Теория и методология формирования «сервисной таможи»: монография. СПб.: Изд-во СПб. филиала ргаРТА, 2005. С. 50.

²⁸ Шамба С. Б. Тен Ю.П. Анализ понятия «Таможенная услуга» в современном научном контексте. Управление: вопросы теории и практики. 2017. №3. С.60.

1. «Комплексная программа развития ФТС России на период до 2020 года»²⁹.

2. Решение Высшего Евразийского экономического совета от 29 мая 2014 г. №68 «Об основных направлениях развития механизма «единое окно» в системе регулирования внешнеэкономической деятельности»³⁰.

В Комплексной программе развития ФТС России на период до 2020 года отведен третий раздел, где рассматриваются меры по совершенствованию государственных таможенных услуг³¹.

В соответствии с данной программой, улучшение и развитие механизма государственных услуг, которые предоставляются участникам внешнеэкономической деятельности, подразумевает увеличение их количества, качества и оперативности, а также доступности и надежности.

В связи ежегодным увеличением спроса на услуги в сфере таможенного дела и внешнеэкономической деятельности в Программе предложено решение следующих задач:

1. Качество и доступность оказываемых таможенных услуг.
2. Внедрение единой автоматизированной информационной системы (ЕАИС) таможенных органов в уже существующий механизм предоставления таможенных услуг в электронном виде.
3. Разработка системы мониторинга качества, показателей методического обеспечения предоставляемых государственных таможенных услуг.³²

²⁹ «Комплексная программа развития ФТС России на период до 2020 года». {электронный ресурс}: http://www.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=25512&Itemid=2727

³⁰ Решение Высшего Евразийского экономического совета от 29 мая 2014 г. №68 «Об основных направлениях развития механизма «единое окно» в системе регулирования внешнеэкономической деятельности». {электронный ресурс}: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_163746/

³¹ «Комплексная программа развития ФТС России на период до 2020 года». Развитие системы предоставления государственных услуг {электронный ресурс}: http://www.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=25512&Itemid=2727

³² Бойкова М.В., Зеркин Д.Г. Развитие системы администрирования таможенных услуг: зарубежный опыт. Вестник университета. Журнал ФГБОУ ВПО Государственный университет управления. 2014. №20. С.6.

Выполнив данные задачи, ФТС РФ должна повысить уровень удовлетворенности участников ВЭД и граждан взаимодействием с таможенными органами при получении таможенных услуг, повысить уровень доступности услуг для организаций и граждан, а также упростить процедуры взаимодействия участников ВЭД с таможенными органами. В Таблице 1 представлены основные направления развития системы государственных таможенных услуг, изложенные в приложениях Комплексной программы развития ФТС России до 2020 года.

Таблица 1. Развитие системы предоставления государственных услуг³³

Перевод в электронный вид государственных услуг, предоставляемых ФТС России	2017 – 2020 годы	ГУИТ, ЦИТТУ, заинтересованные структурные подразделения ФТС России
Развитие Единой автоматизированной информационной системы таможенных органов, в том числе технических и технологических решений электронных сервисов ФТС России, в соответствии с работами, проводимыми Минкомсвязью России, по модернизации системы межведомственного электронного взаимодействия	2017 – 2020 годы	ГУИТ

В Решении Высшего Евразийского экономического совета «Об основных направлениях развития механизма «единое окно» говорится о необходимости улучшения данной системы для повышения качества и

³³ Таблица взята из: Приложение 2 к Комплексной программе развития ФТС России до 2020 года: План мероприятий по реализации Комплексной программы развития ФТС России на период до 2020 года. {Электронный ресурс}: http://www.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=25512&Itemid=2727

сокращения времени предоставления государственных таможенных услуг, а также сокращения расходов на предоставление таких услуг³⁴.

Исполнителями таможенных услуг могут быть не только государственные таможенные органы, но также таможенные представители, страховые организации, банки, которые должны быть включенными в Реестр предприятий, которые могут выступать гарантами уплаты таможенных платежей, и владельцы складов временного хранения (СВХ).

Потребителями выступают иностранные и российские физические лица, юридические лица, которые занимаются внешнеэкономической деятельностью, а также международные грузоперевозчики, также являющиеся участниками внешнеэкономической деятельности.

Классификация и типологизация таможенных услуг способствует определению категории таможенного обслуживания. Системное разделение на виды таможенных услуги – это база для осуществления сервисной деятельности таможенным или околотаможенным службам.

Критериями разделения таможенных услуг на виды являются:

1. Объект предоставления.
2. Субъект предоставления.
3. Принципы платы за предоставления таможенных услуг.
4. Партнерские отношения, возникающие при предоставлении таможенных услуг.

Эксперты таможенного дела по-разному классифицируют таможенные услуги. В Таблице 2 представлена классификация таможенных услуг в соответствии с работами Ю.Е. Гупановой, профессора Российской таможенной академии, которая делит услуги на два вида в зависимости от субъекта предоставления.

³⁴ Решение Высшего Евразийского экономического совета "Об Основных направлениях развития механизма "единого окна" в системе регулирования внешнеэкономической деятельности" {принято Высшим евразийским экономическим советом 29.05.2014 года} // {Электронный ресурс}: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_163746/

Таблица 2. Основы классификации таможенных услуг в зависимости от субъекта их оказания³⁵

Таможенные услуги и субъекты их оказания	
Таможенные органы	Околотаможенные институты
<ul style="list-style-type: none"> • Принятие таможенных деклараций • Информирование и консультирование • Таможенное сопровождение • Хранение товара на таможенном складе 	<ul style="list-style-type: none"> • Декларирование товаров • Консультирование и информирование • Логистические услуги

Итак, 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.

По мнению Г.Ф. Суричкина, аспиранта Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики» в г. Москва, таможенные услуги следует разделить в соответствии с критериями, представленными в Таблице 3.

³⁵Таблица составлена по: Гупанова Ю.Е. Понятия «таможенная услуга», «качество таможенной услуги»: проблемы определения // «Актуальные проблемы экономики и права». 2010. № 4.

Таблица 3. Типология таможенных услуг³⁶

Виды таможенных услуг			
Услуги, которые реализуют процесс таможенного оформления		Услуги, которые обеспечивают реализацию процесса таможенного оформления	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Оформление товара при прибытии; 2. Оформление внутреннего транзита товара и транспортного средства; 3. Услуги временного таможенного хранения товара; 4. Услуги таможенного декларирования; 5. Услуги оформления выпуска товаров 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Консультирование и информирование участников ВЭД; 2. Услуги по ведению реестров таможенной деятельности; 3. Образовательные услуги для работников таможенной службы 	
Критерии классификации таможенных услуг			
По субъекту	По объекту	По принципу платности	По характеру партнерских отношений
Государственные	Таможенные услуги: -государственные -сопутствующие таможенной очистке	Платные	Рыночные услуги
Частные	Околотаможенные услуги	Бесплатные	Нерыночные услуги

Таким образом, на данном этапе развития системы таможенных услуг выделяют две основные категории: государственные таможенные услуги и услуги околотаможенного сектора, которые, в свою очередь, делятся еще на подгруппы. Осуществление деятельности по предоставлению таможенных

³⁶ Таблица составлена по: Суркичин Г.Ф. Таможенные услуги или таможенные процедуры: анализ с точки зрения суверенитета Российской Федерации // Вестник Саратовской государственной юридической академии. 2014. № 5 (100). С. 45.

услуг является важным фактором развития и совершенствования таможенной системы и всей внешнеэкономической деятельности в целом.

1.2. Государственные таможенные услуги

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

Качественное предоставление услуг государством на данный момент — это наиболее актуальное и востребованное направление работы органов государственного управления. Исследователи рассматривают это сегмент как одно из главных компонентов институционального развития в механизме государственных служб РФ³⁷.

Развитие понятия «государственная услуга» связывается с изменением значения государства в жизни общества. Изменение ориентира с «полицейского государства» на «сервисное государство» объясняется тем, что происходило постепенное переосмысление роли государства в оптимизации баланса публичных и частных интересов общества. Именно для достижения такого баланса и появились услуги, предоставляемые государством, которые сначала лишь способствовали осуществлению государственных функций, а затем и стали одной из главных функций государства³⁸.

Понятие «услуга» в законодательстве не новое. Под ним понимается готовый продукт труда, который способен удовлетворить какие – либо потребности юридических лиц и граждан. Понятие «услуга» в законодательстве Российской Федерации впервые упоминается в

³⁷ Смирнова А.А. Соотношение государственных услуг, функций и полномочий органов исполнительной власти // Журнал российского права. 2015. №3 С. 125
³⁸ Руденко И.А. Понятие и сущность государственной услуги. 2015. С. 69.

Конституции РФ³⁹, а в Гражданском кодексе РФ закрепились категория услуги как объект гражданских прав⁴⁰. В Гражданском кодексе государственные услуги определены как услуги, которые предоставляются юридическим и физическим лицам в соответствии с государственными задачами органами государственной власти безвозмездно или по установленным органами тарифам⁴¹. Также понятие «государственная услуга» фигурировало в Концепции реформирования государственной службы Российской Федерации, которая утверждена Указом Президента РФ в 2001 году⁴², где отмечалась необходимость повышения качества уровня выполнения служащими своих должностных обязанностей.

В настоящее время среди экспертов нет единого четкого понятия «государственная услуга», она формулируется как разновидность государственных функций. Данный факт подтверждается в Федеральном законе РФ от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁴³: «Государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - государственная услуга), - деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной

39 Конституция РФ. ст. 8 гл.1 Основы конституционного строя. {Электронный ресурс}: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/

40 Гражданский кодекс РФ ст. 128 Объекты гражданских прав. {Электронный ресурс}: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/f7871578ce9b026c450f64790704bd48c7d94bcb/

41 Бюджетный кодекс РФ ст.69.1 Бюджетные ассигнования на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ). {электронный ресурс}: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19702/c542ed92f126e7a672844e5b16c2806299ed7714/

42 Указ Президента РФ от 19 ноября 2002 г. №1336 «О Федеральной программе «Реформирование государственной службы Российской Федерации (2003 – 2005 годы)». {электронный ресурс}: <http://base.garant.ru/185243/>

43 Федеральный закон от 27.07.2010 № 201 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» {принят Государственной думой 07.07.2010 года} // Информационно – правовой портал. 2010. № 201

власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги»⁴⁴.

Однако многие специалисты не согласны с тем, что предоставление услуг является одной из функций государства. В государственных функциях выражается его роль и сущность, которое государство представляет при решении общих вопросов развития общества.

По словам В.С. Нерсесянца, советского и российского ученого, юриста, специалиста в области политических и правовых отношений: «функции государства нельзя смешивать с теми или иными сферами деятельности государства и задачами, которые при этом решаются с помощью государственно-правовых средств и методов»⁴⁵.

В отличие от функции государства, государственная услуга имеет адресный, индивидуальный характер, предоставляется конкретному физическому либо юридическому лицу⁴⁶.

Исполнителями государственных слуг являются:

1. Федеральные министерства, подведомственные им агентства, службы, надзоры. ФТС РФ подведомственна Министерству финансов Российской Федерации.

44 Федеральный закон от 27.07.2010 №210 – ФЗ (ред. от 18.04.2018) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» ст.2 Основные понятия, используемые в настоящем Федеральном законе. {Электронный ресурс}:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/b819c620a8c698de35861ad4c9d9696ee0c3ee7a/

⁴⁵ Цит. По: Шулакова А.А. Проблемные аспекты разграничения государственных услуг с государственными функциями. 2015. С. 239

⁴⁶ Уваров А.А. Проблемы правового регулирования организации предоставления государственных и муниципальных услуг // Государство и право.2012. №2. С. 116.

2. Федеральные службы и агентства.
3. Региональные органы исполнительной власти.
4. Органы местного самоуправления⁴⁷.

Выделяются следующие основные показатели государственной таможенной услуги:

1. Государственная таможенная услуга оказывается таможенным органом. Таким может быть таможенный орган на любом уровне (ФТС РФ, РТУ, таможни, таможенные посты). Некоторые административные акты описывают определенный таможенный орган, куда стоит обращаться по конкретным вопросам.

2. Адресность таможенной государственной услуги, которая выражается в наличии определенного лица, который обратился с целью получения услуги. Такое лицо может быть прописано в определенных административных регламентах (например, правообладатель авторских и смежных прав).

3. Государственная таможенная услуга связана с осуществлением своих прав юридическими и физическими лицами, которые выступают заявителями такой услуги.

4. Во время предоставления услуги в сфере таможенного дела осуществляется взаимодействие между заявителем и субъектом оказания услуг, носящее административный характер.

5. Порядок и стандарт предоставления услуги таможенного характера прописан в административном регламенте, утвержденном ФТС РФ либо иным федеральным органом исполнительной власти⁴⁸.

6. Заявительный характер такой услуги, что выражается в добровольном обращении в таможенный орган.

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

48 Приказ ФТС России от 26.12.2012 № 2656 «Об утверждении Регламента Федеральной таможенной службы» (Зарегистрировано в Минюсте России 26.03.2013 № 27888) // СПС «Гарант»

7. Конкретная государственная таможенная услуга характеризуется конечным результатом – тем, что являлось интересом заявителя, когда он обращался в таможенный орган⁴⁹. Такой результат выражается в предоставлении таможенным органом документов (предварительные решения по классификации товаров в соответствии с ТН ВЭД и пр.), получении нужной информации – консультирование.

В современной практике сложилась ситуация, когда традиционные функции таможенной службы или переименовываются в услуги таможенного характера, или идентифицируются как таковые. Например, существует мнение, что таможенный контроль вполне является таможенной услугой⁵⁰.

Однако, экспертами в области таможенного дела четко проводятся границы между понятиями «таможенный контроль» и «таможенная услуга». Функция таможенного контроля не может рассматриваться в качестве услуги государственного таможенного характера. Проведение таможенного контроля обязательно для всех участников ВЭД, которые перемещают товары через таможенную границу. При этом одна из отличительных черт таможенной услуги (как и любой другой услуги) – это заявительный характер таковой, выражающийся в добровольном обращении заинтересованных лиц в таможенный орган⁵¹.

Соотношение таможенной услуги и таможенного контроля выражается в качественном администрировании услуги, обеспечивающем реализацию своих функций таможенными органами, самой важной из которых и является таможенный контроль. Много видов таможенных услуг имеют обеспечительное, вспомогательное значение для таможенного контроля и иных функций таможенной службы.

49 Макрусев В.В. Анализ существующего состояния управления государственными таможенными услугами. Евразийский Союз Ученых (ЕСУ) // Ежемесячный научный журнал. 2014. № 7, 9. М.: Изд-во ЕСУ, 2014. С. 34.

⁵⁰ Бек В.А. Система таможенного контроля как форма государственной услуги регулирования сферы торговли объектами интеллектуальной собственности: автореф. дис. кандидат исторических наук. 2012. С.25

⁵¹ Макрусев В.В. Государственные таможенные услуги: моногр. 2-е изд. М.: Изд-во Российской таможенной академии. 2011. С.11.

Все государственные услуги таможенного характера разделяются на основе следующих критериев:

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

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 границу⁵².

II. В зависимости от субъектов – получателей таможенные услуги делятся на:

1. Услуги, предоставляемые лицам, осуществляющим деятельность в сфере таможенного дела (например, услуга по принятию предварительного решения).

2. Услуги, предоставляемые правообладателям (например,

3. Услуги, предоставляемые физическим лицам, которые заинтересованные в получении статуса специалиста по таможенным операциям (например, получение статуса таможенного представителя)

⁵² Андреев. А.Ф. Теоретические аспекты оценки эффективности и качества таможенного дела // Вестник российской академии. 2016. №1. С. 62

4. Услуги, предоставляемые иным заинтересованным лицам (например, консультирование и информирование)

Касательно потребителей государственных услуг в области таможенного дела, то некоторые авторы в их качестве выделяют не только участника ВЭД, но и государство.

III. Деление таможенных услуг на платные и бесплатные.

Например, к платным относят предоставление предварительного решения в соответствии с классификацией товаров в ТН ВЭД ЕАЭС (с 01.01.2015 г. п.1 ст. 333.33 НК РФ предусматривается взимание государственной пошлины за получения предварительного решения по классификации товаров в соответствии с Товарной номенклатурой внешнеэкономической деятельности в размере 5000 руб.)⁵³.

Однако большая часть таможенных услуг оказывается таможенным органами бесплатно – консультирование, информирование, внесение лиц в определённые реестры, получение предварительных решений по странам происхождения товаров и пр.

IV. В зависимости от административных процедур по оказанию таможенных услуг таковые делятся на оказываемые в электронном формате и услуги, не предусматривающие такой механизм⁵⁴.

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 способствуют ускорению таможенных процессов, уменьшают затраты предпринимателей и потребителей товаров, содействуют повышению

53 П.1. ст. 333.33 НК РФ «Размеры государственной пошлины за государственную регистрацию, а также за совершение прочих юридически значимых действий». {Электронный ресурс}: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28165/7f6aa2a30ed6c4b39a5890e07c7494d9c278b8ea/

54 Макрусов В.В. Государственные таможенные услуги: моногр. 2-е изд. М.: Изд-во Российской таможенной академии. 2011. С.87

безопасности в сфере ВЭД. Все это способствует совершенствованию бизнеса и торговли в Едином экономическом пространстве.

По мнению многих экспертов, качественное регулирование государственных услуг в области таможенного дела, а также унификация их предоставления в последующем должны отражаться на эффективной контрольно-надзорной и иной административной деятельности таможенной службы.

1.3. Предоставление Федеральной таможенной службой государственных услуг в электронном виде: практика и перспективы развития

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»⁵⁵. 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.

⁵⁵ 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

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 таможенной системы для населения⁵⁶.

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.

Система электронного документооборота в таможенных органах – это информационная система, которая предназначена для управления документами. Она взаимодействует с программными средствами и информационными системами ЕАИС.

Механизм электронного документооборота автоматизирует такие процессы как:

1. Обработка внутренних, исходящих, входящих документов в бумажной форме, которые поступают, регистрируются или создаются в таможенных органах.
2. Обработка документов в электронной форме, электронных сообщений, которые получены или переданы по телекоммуникационно-информационным сетям.

⁵⁶ Денисова М.С. Совершенствование механизма оказания услуг в области таможенного дела // Бизнес в законе. 2015. №2. С.29

3. Передача документов исполнителям, контроль над исполнением документов⁵⁷.

Основная функция системы электронного документооборота – это регистрация документов, которая представляет собой запись учетных данных документа в установленной форме. Регистрировать необходимо все документы, которые подлежат учету, исполнению и использованию, а также для справочных целей.

На данный момент ФТС РФ разработана и внедрена автоматизированная система формирования, использования и ведения базы разрешительных документов. Для того, чтобы участнику ВЭД не нужно было предоставлять документы, которые содержатся в базах данных государственных органов, ФТС РФ разрабатывает и внедряет межведомственное взаимодействие в электронном формате. ФТС России внедрила технологические карты межведомственного взаимодействия федеральных органов исполнительной власти в том числе для обеспечения предоставления государственных услуг.

Технологические карты межведомственного взаимодействия – это стандартизированный и унифицированный документ, где определен состав, формат и структура передачи сведений и документов, которые необходимы для проведения таможенного контроля, а также указаны сроки реализации межведомственного взаимодействия.

В настоящее время участникам ВЭД предоставляется большая часть услуг через сервис личного кабинета. Личный кабинет участника ВЭД – это система в электронном формате, расположенная на сайте ФТС РФ, которая предназначена для информационного взаимодействия участника ВЭД с таможенной службой РФ⁵⁸.

⁵⁷ Постановление Правительства РФ от 6 сентября 2012 г. № 890 «О мерах по совершенствованию электронного документооборота в органах государственной власти» [Электронный ресурс]: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_135055/

⁵⁸ Федеральная таможенная служба. Личный кабинет участника ВЭД. {Электронный ресурс}: <http://edata.customs.ru/FtsPersonalCabinetWeb>

Работая в личном кабинете, участникам ВЭД нет необходимости лично присутствовать в таможенных органах для получения какой-либо услуги. Также кабинет основан на принципе однократности получения электронных документов. Данный принцип заключается в том, что участник ВЭД предоставляет информацию, необходимую для осуществления таможенных операций, только один раз на протяжении всего времени перемещения груза. В конечном итоге это сокращает затраты времени, финансов и труда как у участника ВЭД, так и у таможенных органов.

Важность изучаемой электронной системы отмечает руководство ФТС РФ по модернизации данного направления. По словам руководителя Главного управления информационных технологий ФТС РФ Д.В. Данилина, одно из наиболее весомых работ по совершенствованию информационно-программных технологий и реализации в них новых функций — это то, что в автоматизированной системе Личный кабинет созданы новые сервисы, куда входят и наиболее востребованные (например, лицевой счет участника ВЭД, который позволяет получить сведения об остатках денежных средств на счете)⁵⁹.

Сервисы Личного кабинета участника ВЭД – система услуг, представленных в автоматизированном электронном формате – предоставляют возможность формировать документы в электронном формате (отчеты, декларации, описи документов, уведомления), отправлять документы таможенным органам в электронной форме, хранить документы, запрашивать и получать сведения и информацию их таможенных органов. Фактически система личного кабинета является многофункциональным механизмом электронного документооборота между таможенной и участником ВЭД.

⁵⁹ Бабаскина О.В. Личный кабинет участника ВЭД на сайте Федеральной таможенной службы // Экономика и социум. 2016. №10. С.4

Следует рассмотреть механизм работы участника ВЭД в системе личного кабинета. Система Личного кабинета участника ВЭД проста в работе и содержит достаточно большой объем рекомендаций по обращению.

Для начала работы в Личном кабинете участнику необходимо пройти обязательную первичную регистрацию, которая состоит из следующих шагов:

1. Создание учетной записи для входа.

2. Юридическим лицам также необходимо подтвердить регистрацию в ФНС при наличии электронной цифровой подписи. Чтобы воспользоваться большинством сервисов в Личном кабинете необходимо наличие электронной подписи с целью заверения электронных документов для их отправки в таможенные органы (к примеру, без электронной подписи нельзя подать электронную декларацию). В национальном законодательстве электронная подпись характеризуется как информация в электронном виде, которая присоединена к электронному документу или которая позволяет идентифицировать лицо, подписывающее электронный документ. Для физических лиц электронная подпись – это способ ускорения и упрощения взаимодействия с государственными органами. Информация в электронном виде, которая подписывается электронной подписью, имеет статус документа в бумажном виде, который подписан вручную⁶⁰. Выдача сертификатов ключей проверки электронных подписей происходит в соответствии с Федеральным законом «Об электронной подписи»⁶¹.

Физическим лицам, которые имеют регистрацию на сайте Личного кабинета, доступны такие информационные сервисы, как пассажирская таможенная декларация и калькулятор таможенных платежей. Для

⁶⁰ Рагимханова Д.А. электронная подпись в системе электронного документооборота. // World science problems and innovations. 2017. с.96.

⁶¹ Федеральный закон "Об электронной подписи" от 06.04.2011 N 63-ФЗ (принят Государственной Думой от 25.03.2011 г.) {электронный ресурс}: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_112701/

юридических лиц с электронной цифровой подписью – все сервисы Личного кабинета.

Всего на сегодняшний день таможенная служба России предоставляет 15 видов услуг. Планируется расширить количество до 28 сервисов. Сервисы, существующие в настоящее время, можно разделить на две группы⁶².

К первой группе относятся те, которые обеспечивают ежедневную стандартную работу участника ВЭД:

1. Электронный архив декларанта.

В Личном кабинете отведено место обработке данных на серверном оборудовании Главного центра, а также дает участникам ВЭД возможность размещения документов, необходимых в процессе декларирования, на долговременное хранение и многократное использование в электронном виде. Также архив дает гарантию сохранности размещенных документов и обеспечивает удобный для участника режим использования документов, так как система самостоятельно обеспечивает должностные лица таможенного органа нужными документами, не беспокоя участника ВЭД.

2. Разрешительные документы.

Некоторые документы, необходимые для таможенного контроля, находятся в информационном ресурсе федеральных органов исполнительной власти. Участник ВЭД имеет возможность самостоятельно проверять доступность документов, которые планируются использоваться при декларировании.

3. Лицевой счет.

Сервис также дает возможность сверки в электронном виде информации о денежных средствах на лицевом счете участников ВЭД в таможенном органе. Заявитель имеет возможность получения информации о

⁶² Официальный сайт федеральной таможенной службы. [Электронный ресурс]: ТКС Федеральная таможенная служба // http://www.customs.ru/index.php?option=com_newsfts&view=fresh&id=69&Itemid=2092

свободном остатке денежных средств, а также запросить отчет о расходовании таких средств.

4. Валютный контроль.

Участник ВЭД имеет возможность проверять информацию о паспорте сделок, которая передана Центральным банком в таможенные органы, а также получить результаты о направлении в уполномоченный банк деклараций на товар в электронной форме.

5. Сервисы предоставления отчетов таможенных представителей и отчетов о помещении товаров под процедуру временного хранения.

Участники ВЭД, включенные в реестры, обязаны предоставлять регламентную отчетность, что можно сделать удаленно.

Ко второй группе относятся сервисы, которые обеспечивают взаимодействие участника ВЭД с таможенным органом в реальном времени⁶³:

1. Предварительное информирование и таковое в морских портах.

Для участников ВЭД предварительное информирование должно быть комфортно, так как часто информация предоставляется перевозчиками, водителями, которые не обладают нужными знаниями для работы с информационными системами. Также с помощью сервиса можно быстро сформировать нужные данные и получать уникальный идентификационный номер на мобильное устройство, который предъявляется должностным лицам таможенного органа в месте прибытия для считывания специальным сканером.

2. Электронное декларирование.

Самый важный сервис, который обеспечивает участника ВЭД функцией выполнения обязанности по таможенному декларированию

⁶³ Официальный сайт федеральной таможенной службы. [Электронный ресурс]: ТКС Федеральная таможенная служба // http://www.customs.ru/index.php?option=com_newsfts&view=fresh&id=69&Itemid=2092

товаров таможенными органами в любое время и при любом расстоянии в режиме удаленного выпуска.

3. Электронное декларирование экспресс-груза.

Экспресс-перевозчикам постоянно необходимо быстро обрабатывать реестровые грузы, которые имеют небольшой формат, но перевозимые в большом количестве. Именно заполненность складов, находящихся в крупных транспортных узлах, зависит от скорости оформления таких грузов.

4. Электронное декларирование таможенного транзита.

Этот сервис является одним из новых, популярность которого постоянно растет. Декларант имеет возможность подавать декларацию на транзит или документы, используемые в качестве таможенной декларации, в электронном формате, при этом информация будет незамедлительно отправлена в место расположения транспортного средства, где находится товар, чтобы открыть процедуру таможенного транзита.

5. Статистическое декларирование.

Так как между странами ЕАЭС движение товаров происходит беспрепятственно, с целью ведения статистики внутренней торговли между странами – членами союза необходимо подавать статистическую декларацию. Система заполнения статистической декларации в электронной форме максимально авторизирована и понятна для участника ВЭД.

На этапе итогового тестирования и ввода в использование находятся такие сервисы как: электронная камеральная проверка, сервис правообладателей, сервисы, которые позволят в электронном формате подавать заявления на включение в реестр таможенных перевозчиков, сервисы по получению предварительного решения по классификации товаров в соответствии с ТН ВЭД и иные сервисы, которые будут полезны участникам ВЭД⁶⁴.

⁶⁴ Бабаскина О.В. Личный кабинет участника ВЭД на сайте Федеральной таможенной службы // Экономика и социум. 2016. №10. С.4

В сервисах личного кабинета участника ВЭД в 2017 году ФТС РФ ввела подачу пассажирской декларации на товары в электронном формате, информирование участников ВЭД о фактическом вывозе товаров в соответствии с оформленными ими декларациями на товар, предоставление отчетности уполномоченным экономическим оператором и перевозчиком, единую авторизацию и аутентификацию в системе оказания государственных услуг, информирование об изменениях статуса банковской гарантии и о рисках нарушений валютного законодательства⁶⁵.

По данным статистики ФТС РФ, на конец 2017 года 89 378 зарегистрированных участников ВЭД контактируют с таможенными органами, из них 62 342 участника пользуются сервисам личного кабинета. Личный кабинет используется в целях декларирования товара, а также для ежедневной деятельности – сдача отчетности, получения информации о денежных средствах лицевых счетов, о разрешительных документах.

Стоит выделить некоторые достоинства системы Личного кабинета участника ВЭД. Во-первых, участник ВЭД имеет возможность получения необходимой для его деятельности информации. Например, таможенный представитель может проверять необходимую информацию о включении какого – либо предмета в Таможенный реестр объектов интеллектуальной собственности. Также участник ВЭД может сделать запрос об остатках своих денежных средств на лицевом счете или узнать, какое решение приняли таможенные органы по таможенной декларации. А с 2016 года появилась возможность в Личном кабинете указать банковскую гарантию, что каждый раз не представлять ее на бумажном носителе в орган ФТС.

Однако, необходимо выявить и минусы технологии Личного кабинета. Немаловажным минусом является то, что при заполнении электронной декларации участник ВЭД сталкивается с неудобством заполнения граф декларации. А в такой программе, как Альфа – Софт есть возможность

⁶⁵ Федеральная таможенная служба. Отчет о выполнении Плана деятельности Федеральной таможенной службы на период 2013 – 2018 годов. {Электронный ресурс}: http://www.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=24865:-201

быстрого автоматического заполнения всех данных, так как в этих программах необходимая информация уже есть в базе и, например, можно выбрать таможенного представителя. Также пользователи неоднократно указывали на нестабильность работы сервера⁶⁶.

В связи с этим даются некие предложения по улучшению электронного сервера.

Например, одна из таких рекомендаций – это техническая поддержка в режиме онлайн, которая даст возможность в реальном времени связаться с оператором службы по определенному вопросу и получить ответ и помощь. Такое введение будет актуальным, так как не всегда есть возможность дозвониться до таможенного органа, а отдел на сайте Личного кабинета под названием «Часто задаваемые вопросы» не всегда дает ответы на возникший вопрос или проблему.

ФТС РФ ежегодно проводит мероприятия по устранению проблем сервиса. С 2016 года ФТС РФ была внедрена система централизованного учета денежных средств плательщиков таможенных платежей на едином лицевом счете. Единый лицевой счет даст возможность участникам ВЭД использовать денежные средства в любом таможенном органе для уплаты таможенных платежей. Для плательщиков, которые открыли единый лицевой счет, не будет являться критичным указание в расчетных документах кода того таможенного органа, в который производится платеж, потому что код будет одним для всех таможен.

Автоматизированная система Личного кабинета участника ВЭД, которая позволяет проводить полноценный электронный документооборот между таможенными органами РФ и участниками ВЭД, а также их хранение, выступает современным практическим выражением сути электронного документооборота.

⁶⁶ Официальный сайт Альфа – Софт, услуга Электронного декларирования. {Электронный ресурс}: <https://www.alta.ru/support/79/>

Среди государственных услуг, оказываемых ФТС РФ, в том числе и в электронном формате, существуют такие услуги:

1. Реестр владельцев таможенных складов.
2. Реестр банков, иных кредитных организаций и страховых организаций, обладающих правом выдачи банковских гарантий уплаты таможенных пошлин, налогов.
3. Реестр владельцев складов временного хранения.
4. Реестр таможенных представителей.
5. Реестр таможенных перевозчиков.
6. Таможенный реестр объектов интеллектуальной собственности.

Также ФТС РФ предоставляется услуга по выдаче и отзыву квалификационных аттестатов специалистов по таможенным операциям.⁶⁷

Заявителю предоставляется возможность подачи заявления на предоставление государственной услуги в электронном формате через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»⁶⁸.

Получение государственных услуг путем единого портала госуслуг имеет важные преимущества:

1. Уменьшение финансовых, временных, трудовых издержек участника ВЭД, так как заявления может направляться с любого устройства, который имеет подключение к сети Интернет, без необходимости использования бумажных материалов, затрат на доставку документов.
2. Круглосуточный доступ портала услуг - возможность подачи заявления и получения результата в любое время, вне зависимости

⁶⁷ Федеральная таможенная служба. Госуслуги в электронном виде для таможенных представителей, банков и иных кредитных организаций, обладающих правом выдачи банковских гарантий уплаты таможенных пошлин, налогов, и специалистов по таможенным операциям. {Электронный ресурс}: http://customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=24936:2017-03-15-06-05-40&catid=40:2011-01-24-15-02-45

⁶⁸ Единый портал государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс]: www.gosuslugi.ru

от времени суток, праздничных и выходных дней и от местоположения заявителя.

3. Уменьшение количества необходимых для предоставления документа – нет необходимости предоставлять документы, которые уже находятся в распоряжении ФТС РФ и других госорганов.
4. Информирования участника ВЭД. Преимущество заключается в том, что вся информация, необходимая заявителю, а также ссылки на нормативно-правовые акты, сведения о статусе рассмотрения заявления располагаются в одной информационной площадке.
5. Уменьшение времени оказания госуслуги – заявления, которые поданы в электронном виде, приходят к исполнителю и обрабатываются в более короткий срок. Это позволяет уменьшить общее время до минимума, которая затрачивается на предоставления услуги.
6. Сокращение коррупционного риска – заявителю не нужно напрямую обращаться в органы для получения услуги, а также отсутствие случаев необоснованного отказа в предоставлении государственной услуги⁶⁹.

Для того, что разобраться в работе системы предоставления государственных услуг по ведению Реестров, рассмотрим в качестве примера механизм ведения реестра таможенных перевозчиков.

В соответствии с законодательством РФ и ЕАЭС, юридическое лицо становится таможенным перевозчиком после включения его в Реестр таможенных перевозчиков⁷⁰. Таможенный перевозчик производит перевозку

⁶⁹ Федеральная таможенная служба. Госуслуги в электронном виде для таможенных представителей, банков и иных кредитных организаций, обладающих правом выдачи банковских гарантий уплаты таможенных пошлин, налогов, и специалистов по таможенным операциям. {Электронный ресурс}: http://customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=24936:2017-03-15-06-05-40&catid=40:2011-01-24-15-02-45

⁷⁰ Приказ ФТС России от 30.09.2011 N 1351 (ред. от 20.11.2015) «Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги ведения реестра таможенных перевозчиков» [Электронный ресурс]: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121589

груза, который находится под таможенным контролем, по таможенной территории ЕАЭС в соответствии с законодательством ЕАЭС⁷¹.

Данный реестр ведется исключительно таможенными органами и содержит следующие данные обо всех таможенных перевозчиках страны: номер документа – подтверждения включения в реестр перевозчика, дата включения, организационно – правовая форма, наименование перевозчика, местонахождение перевозчика, ИНН, код таможенного органа, включившего юридическое лицо в такой реестр. Опираясь на данные регулярного опроса участников ВЭД ФТС РФ, стоит отметить, что качество оказания данной услуги оценивается достаточно высоко по пятибалльной шкале – средняя оценка составляет 3,99. По данным ФТС РФ по состоянию на 2017 год в Реестре представлено 234 юридических лица⁷².

Таблица 4. Сведения о количестве предоставленной государственной услуги по ведению реестра таможенных перевозчиков в 2017 году⁷³

	Итого за 1 кв. 2017 г.	Итого за 2 кв. 2017 г.	Итого за 3 кв. 2017 г.	Итого за 1 – 3 кв. 2017 г.
Юридические лица, подавшие заявления на получение государственной услуги, ед.	20	17	23	60
Из них в электронной форме	-	-	1	1
Количество юридических лиц, получивших государственную услугу, ед.	19	15	12	46
Доля юридических лиц, получивших государственную услугу, %	95	88	52	77

71 Каимова И.В. Анализ предоставления государственной услуги по ведению реестра таможенных перевозчиков в Российской Федерации // Экономические науки. 2018. №11. С.81

72 Перечень государственных услуг, предоставляемых ФТС России {Электронный ресурс}: <https://www.gosuslugi.ru/>

73 Таблица взята из: Сведения о количестве предоставленных государственных услуг // Сведения о количестве предоставленной государственной услуги по ведению реестра таможенных перевозчиков в 2017 году. {электронный ресурс}: http://www.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=26272:----iv--2017----2017---&catid=564:2016-05-06-09-11-48&Itemid=2676

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.

1.4. Таможенные услуги, оказываемые субъектами околотаможенной инфраструктуры

На рынке таможенных услуг таможенные органы долгое время оставались практически монополистами. Но со временем свое развитие нашли околотаможенные компании, которые также предоставляют ряд таможенных услуг, тем самым выступая посредником между участниками ВЭД и таможенными органами. В связи с этим с каждым годом все большую актуальность приобретает исследование института околотаможенной инфраструктуры как одного из главных элементов российской таможенной системы. Субъекты таможенной инфраструктуры имеют ключевое значение

в предоставлении таможенных услуг, они являются посредниками между таможенными органами и участниками ВЭД.

Итак, околотаможенная инфраструктура – это государственные и коммерческие структуры, виды деятельности, материально-технические базы, информационные системы, обеспечивающие исполнение посреднических околотаможенных услуг, которые влияют на повышение эффективности выполнения экспортно-импортных процедур при перемещении товаров через таможенную границу⁷⁴.

В околотаможенную инфраструктуру входят следующие субъекты:

1. Таможенный представитель.
2. Таможенный перевозчик.
3. Владелец СВХ (склад временного хранения).
4. Владелец таможенного склада.
5. Уполномоченный экономический оператор.
6. Владелец магазина беспошлинной торговли.

В настоящее время наиболее широкий спектр услуг в сфере таможенного дела оказывают таможенные представители. В связи с этим актуальным остается изучение деятельности данных объектов, а также проблем, возникающих в данной сфере. Стоит рассмотреть подробнее институт таможенного представительства в России.

С развитием мировой торговли таможенное представительство – это значительный инструмент регулирования ВЭД РФ. В Таможенном кодексе Таможенного союза было заменено понятие «таможенный брокер» на «таможенный представитель»⁷⁵. Услуги, которые предоставляются таможенным представителем, всегда востребованы во внешнеэкономической

⁷⁴ Дианова В.Ю., Макрусев В.В., Маркина О.В. Развитие таможенных институтов: Монография. М.: Изд – во РГА. 2009. С. 45

⁷⁵ "Таможенный кодекс Таможенного союза" (ред. от 08.05.2015) (приложение к Договору о Таможенном кодексе Таможенного союза, принятому Решением Межгосударственного Совета ЕврАзЭС на уровне глав государств от 27.11.2009 N 17 ст. 12 Таможенный представитель. {электронный ресурс}: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_94890/2f752592f868b87aabb70373a1302b78a791465c/

деятельности. Во многом потребность участников ВЭД в помощи профессионалов в таможенном оформлении обуславливается такими объективными факторами, как сложность и неоднозначность трактовок таможенного законодательства, непрозрачность таможенного администрирования и ряд других причин.

Услуги околотаможенного характера – это тип бизнеса для бизнеса, который ведется специализированными фирмами, выступающими подрядчиками в выполнении вспомогательного бизнес-процесса. ТК ЕАЭС включает в себя главу «Взаимоотношения таможенных органов с лицами, осуществляющими внешнеэкономическую деятельность (участниками внешнеэкономической деятельности), уполномоченными экономическими операторами, лицами, осуществляющими деятельность в сфере таможенного дела, их ассоциациями и объединениями». Данная статья акцентирует внимание на участие таможенных представителей во взаимоотношениях «таможенный орган – таможенный представитель» и «таможенный представитель – участник ВЭД»⁷⁶.

Юридическое лицо становится таможенным представителем после того, как оно будет включено в Реестр таможенных представителей. Деятельность таможенных представителей сводится к совершению от имени декларанта и по его поручению или других заинтересованных лиц таможенные операции⁷⁷.

В состав услуг, предоставляемых таможенными представителями, входят:

1. Оформление паспортов сделок и внешнеэкономических контрактов.

⁷⁶ Таможенный кодекс Евразийского экономического союза. Статья 363. Взаимоотношения таможенных органов с лицами, осуществляющими внешнеэкономическую деятельность (участниками внешнеэкономической деятельности), уполномоченными экономическими операторами, лицами, осуществляющими деятельность в сфере таможенного дела, их ассоциациями и объединениями. [Электронный ресурс]: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_215315/caf440d60b73e11d4b2f3cbe292276f62653fa19/

⁷⁷ Приказ ФТС России от 3 октября 2011 г. № 2012 «Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги ведения реестра таможенных представителей». [Электронный ресурс]: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_122306

2. Определение кодов ТН ВЭД.
3. Исчисление и начисление таможенных платежей;
4. Получение необходимых сертификатов соответствия, фитосанитарных, радиационных, ветеринарных свидетельств, сертификатов происхождения товара.
5. Получение лицензий.
6. Оценка таможенной стоимости товаров, принимаемых и отправляемых при международных сделках.
7. Таможенное оформление экспортно-импортных грузов⁷⁸.

По статистике, крупные компании, занимающиеся предоставлением услуг таможенного представителя, ежегодно выпускает около 24 000 таможенных деклараций⁷⁹. Наиболее востребованной услугой считается таможенный консалтинг, который представляет собой сферу услуг, включающую консультирование клиента по пониманию и анализу таможенных процедур, операций согласно таможенному законодательству. Иногда происходят такие ситуации, когда участник ВЭД при взаимодействии с таможенной службой толкует какое-либо положение закона по-своему, а должностное лицо – по-своему. В таком случае компания может получить как итог увеличение таможенной стоимости товара, а это, в свою очередь, негативно повлияет на рентабельность всего бизнеса.

⁷⁸ Шуклина З.Н. Совершенствование деятельности таможенного представителя на рынке таможенных услуг // Государство и право. Юридические науки. 2016. №1. С.124

⁷⁹ Шерстобитов В.Ю. Совершенствование таможенного администрирования таможенных представителей // Вестник университета. 2016 №4. С.23.

Таблица 5. Направления деятельности таможенного представителя⁸⁰

Направление	Содержание	Условие
Совершение таможенных операций	На основании товарной номенклатуры внешнеэкономической деятельности ЕАЭС и других нормативно – правовых актов	Является посредником между таможенной службой и заказчиком услуги (владелец товаров), представляя его интересы
Предоставление документов и сведений таможенному органу	Предоставление каждые 6 месяцев не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом	Предоставление электронной формы отчета за отчетный период.
Предоставление декларируемых товаров и транспортных средств	Солидарная с декларантом обязанность по уплате таможенных платежей в полном объеме сумм, которые подлежат уплате вне зависимости от условий договора	Электронное декларирование товаров и транспортных средств
Обеспечение уплаты таможенных и иных платежей	Уплата таможенных сборов, налогов и пошлин	Декларант обязан в течение 3 дней с момента получения счета возместить в полном объеме все расходы таможенного представителя в связи с исполнением обязательств
Совершение иных действий, которые необходимы для таможенного оформления и таможенного контроля	Представитель несет солидарную ответственность за уплату таможенных платежей с лицом, перемещающим товары и транспортные средства	Аудит Оценка рисков

⁸⁰ Таблица составлена по: Гупанова Ю.Е. Разработка концептуальных, методологических и методических основ управления качеством таможенных услуг: автореф. дис. Доктора экономических наук / Ю.Е. Гупанов. М. 2013. С.211

Услуги таможенных представителей являются платными. Цена за 1 таможенную декларацию на товары или транспортное средство варьируется от 7500 рублей. Стоимость размещения товара или транспортного средства на СВХ в разных городах отличается. Если в Томске, Смоленске – 6 000 руб., то в Москве – от 10 000 до 15 000 руб. за единицу. Во многих случаях затраты, понесенные бизнесом при таможенном администрировании, зависят от времени нахождения товара под таможенным контролем. Одной из самых актуальных проблем которую никак не избежать – это динамика цен за услуги таможенного оформления. Однако, многие таможенные представители снижают цены как для привлечения новых клиентов, так и для сохранения существующих⁸¹.

Выбор направлений деятельности таможенных представителей, которые будут совершенствоваться, связан, в первую очередь, с целями повышения качества и количества услуг, новыми подходами к организации труда, правильным использованием информации и инноваций, следования таможенным нормативно-правовым актам и саморегулирования деятельности. Инновации в секторе маркетинга и организационно-управленческих дел могут позволить увеличить эффективность услуг на 40%⁸².

К актуальным ветвям и инновациям на рынке таможенных услуг многие эксперты относят повышение требований к участникам ВЭД и размеров обеспечения таможенных представителей. Правовые, организационные и технические нововведения связаны между собой и создают единый механизм информационной безопасности деятельности в таможенной сфере.

Доступ заинтересованных лиц к работе в сфере таможенного представительства обеспечивает ФТС РФ путем включения его в Реестр

⁸¹ Российский статистический ежегодник – 2015. [Электронный ресурс]: Федеральная служба государственной статистики // http://www.gks.ru/bgd/regl/b15_13/Main.htm

⁸² Шумаев В.А. Совершенствование функционирования таможенных представителей в современных условиях // Вестник университета. 2016. №5. С.45

таможенных представителей. Условием включения в такой Реестр является выполнение претендентом следующего списка требований:

1. Иметь в штате компании сертифицированных специалистов по таможенному оформлению.
2. Не иметь задолженности по уплате таможенных платежей.
3. Заключить договор страхования гражданской ответственности перед клиентами на 20 млн руб.
4. Предоставить в ФТС РФ финансовую гарантию уплаты таможенных платежей на сумму 1 млрд евро⁸³.

Итак, основная функция таможенных представителей – это защита интересов клиента в работе с таможенными органами. Если клиент останавливает свой выбор на опытном и квалифицированном представителе, то это позволяет ему совершить требуемые процедуры в соответствии с настоящим законодательством в максимально быстрые сроки, исключить возможные риски, уменьшить затраты. В свою очередь, улучшение работы таможенных представителей подразумевает повышение профессионализма специалистов, их компетентности и качества, полного документального и правового обеспечения, а также самостоятельности.

Однако в сфере деятельности таможенных представителей остается одна глобальная проблема – это «серое» таможенное представительство.

Теневая экономика является частью неформальной экономики, которая существовавшей на всех этапах своего развития. С развитием экономических процессов теневая экономика находит свое место и во внешнеторговой деятельности. Как правило, она выражается в незаконной деятельности хозяйственных субъектов вне государственного контроля. Это сложное явление социально-экономической деятельности, которое затрагивает и отдельные сегменты экономики, и такие как таможенное дело вместе с

⁸³ Приказ ФТС России от 3 октября 2011 г. № 2012 «Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги ведения реестра таможенных представителей». [Электронный ресурс]: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_122306/

отдельными ее сферами. Одна из таких сфер деятельности – это таможенное представительство.

В процессе развития института таможенного представительства ужесточились условия такой деятельности для юридических лиц. Необходимо выполнить ряд условий включения в Реестр таможенных представителей, которые являются достаточно сложными. Одно из таких – это обеспечение уплаты таможенных пошлин, налогов на сумму 1 миллион евро и отсутствие привлечений к административной ответственности. Такое денежное условие является слишком обременительным для представителей и вынуждает их замораживать большую сумму денежных средств на счетах федерального казначейства либо оплачивать банковские услуги путем предоставления банковской гарантии⁸⁴.

Таким образом, обязанность таможенных представителей защищать интересы участников ВЭД перед таможенными органами находится в противоречии с его зависимостью от таможенной службы, которая путем ведения Реестра выдает разрешение представителю на осуществление законной деятельности. В такой ситуации возникает и получает свое развитие явление «серых» таможенных представителей. Так называют компании, не имеющие своего законного статуса, то есть они не включены в Реестр таможенных представителей, но по факту занимаются такой деятельностью.

Факт осуществления таможенных операций от имени декларантов лицами, не включенными в Реестр таможенных представителей, квалифицируются ст. 16.23 КоАП РФ. Однако такая нелегальная деятельность порой доказывается трудно, так как декларант имеет право самому декларировать свой товар. С помощью «серых» таможенных представителей таможенное оформление внешнеторговых операций

⁸⁴ "Таможенный кодекс Евразийского экономического союза" (приложение N 1 к Договору о Таможенном кодексе Евразийского экономического союза). Ст. 464. Переходные положения в отношении юридических лиц, осуществляющих деятельность в сфере таможенного дела {Электронный ресурс}: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_215315/1edb8cc0dad4cd73cf292ca6911d9ffb7e819bd6/

подразумевает использование услуг определенной компании, которая называет себя таможенным представителем, но при этом у нее нет разрешения на оказание таких услуг. Незаконное ведение такой деятельности стимулируется некими выгодами для таможенных представителей и участников ВЭД. Со своей стороны представитель не несет затраты законной деятельности, может предоставить более низкий прайс за услуги, что делает его более конкурентоспособным среди других фирм, кто осуществляет деятельность в соответствии с законом. В свою очередь растет и спрос на такие услуги, так как это прилично сокращает издержки участника ВЭД. Таким образом, вся ответственность снимается с представителя и переходит к его клиенту – участнику ВЭД, который платит за услуги в разы меньше⁸⁵.

Одна из главных предпосылок развития сферы «серого» таможенного представительства в РФ, которая связана с состоянием экономики к настоящему моменту — это фактор значительного удешевления рубля по отношению к ведущим мировым валютам: евро и доллару. Теперь обеспечение деятельностью таможенных представителей в 1 млн евро, которое и ранее было неподъемным, стало в два раза дороже. Также отмечается тот факт, что число представителей в соответствующем Реестре стало сокращаться. Так, по статистике в 2015 году в такой Реестр было включено 44 организации, а исключено 98 организаций. На 1 января 2016 года в Реестр входило 463 организации, что на 10% меньше показателя 2014 года (516 организаций), а за первые четыре месяца 2016 года число сократилось еще на 5%⁸⁶. Причины такого снижения следующие:

1. Затянувшийся кризис в экономике.
2. Сильное изменение валютного курса.
3. Ввод санкций против России и «антисанкций» Россией в ответ.

Как прослеживается на практике, заключение договора с «серым» таможенным представителем приводит к отрицательным последствиям для

⁸⁵ Бабаева А.П. Проблема развития института таможенного представительства // Сборник трудов конференции. 2016. С.85

⁸⁶ Там же.

участника ВЭД, при этом сам «серый» таможенный представитель не несет какие-либо риски, но деятельность многих из таковых не долговечна. При обращении к такой компании участник ВЭД должен помнить, что такая компания часто не имеет в своем штате квалифицированных специалистов и все риски становятся только их проблемами, которые могут оказаться тяжелыми.

К примеру, неверно указанный код ТН ВЭД или неправильно определенная таможенная стоимость неизбежно приведет к возбуждению дела об административном правонарушении.

При лучшем раскладе в соответствии со ст.16.2 п.2 КоАП РФ наказание будет сопровождаться штрафом от суммы недоимки, а при худшем – в соответствии со ст. 16.2 п.1 – штрафом от стоимости товара⁸⁷. Самый худший вариант – изъятие товаров пока происходит производство по делу об административном правонарушении. Следовательно, участник ВЭД должен принять правильное решение, что лучше – экономить на издержках или же обратиться к законному таможенному представителю и получить услугу без рисков, понеся чуть более большие затраты.

Существуют критерии, по которым можно определить надежный ли таможенный представитель.

1. Удостовериться, что таможенный представитель включен в соответствующий Реестр.
2. Запросить учредительные документы (договор страхования риска гражданской ответственности).
3. Запросить квалификационные сертификаты.
4. Сделать анализ клиентской базы.

87 Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 23.04.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 14.05.2018). Статья 16.2. Недекларирование либо недостоверное декларирование товаров. {Электронный ресурс}: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/9bb3917d25392ccbd6a8b265099b3c86333cdac3/

Для еще более точного выбора представителя рекомендуется изучить рейтинг таможенных представителей. Статистика деятельности таможенных представителей вызывает большую заинтересованность у участников ВЭД. Позиции компаний в данном рейтинге зависят от доли на рынке таможенных услуг страны у какой-либо компании. Такие данные сформировываются на основании отчетов таможенных представителей. Так информационный портал expertFT.ru ежегодно представляет рейтинговый обзор таможенных представителей⁸⁸. Основным критерием в последние годы стал показатель количества таможенных деклараций на товары. В первом полугодии 2016 года в рейтинг вошло 50 компаний, осуществляющих свою деятельность в Российской Федерации. Согласно рейтингу, первое место уже несколько лет подряд занимает компания ООО «DHL Express» с объемом оформленных таможенных деклараций в 18560 штук. Второе место занимает компания ООО «С.В.Т.С. - Альянс» с 17124 декларациями. На третьей позиции – ЗАО «РОСТЭК – Таможенный брокер» (15567 деклараций)⁸⁹.

Все эти способы помогают участнику ВЭД выбрать проверенных действительно надежных таможенных представителей. Но на этом проблема все равно остается нерешенной. «Серые» таможенные представители все равно ведут свою деятельность на рынке услуг. ФТС РФ должен быть разработан системный подход к пресечению и контролю деятельности «серого» таможенного представительства. Такими способами решения проблемы могут послужить:

1. Внести дополнение в список документов, которые необходимы для обязательного предоставления при подаче таможенной декларации вне зависимости от таможенной процедуры – обязательное предоставление действующего квалификационного аттестата специалиста, который подает таможенную декларацию.

⁸⁸ Информационный портал expertFT.ru. Рейтинг таможенных представителей за первое полугодие 2016 года. . [Электронный ресурс]: <http://expertft.ru/rejting-tamozhennyx-predstavitelej-za-i-polugodie-2016-god/>

⁸⁹ Официальный сайт таможенного представителя DHL International. [Электронный ресурс]: DHL International // <http://www.dhl.ru/ru.html>

2. Определить подразделения в структуре ФТС РФ, которые были бы ответственны за организацию мер, направленных на вычисление незаконной деятельности представителей.

3. Проведение проверочных мероприятий совместно с прокуратурой участников ВЭД, которые оформляют таможенные декларации под своей печатью без привлечения таможенных представителей. Таким образом, проблема «серых» представителей имеет большое значение в таможенном деле. Деятельность таких компаний наносит отрицательные последствия как для участников ВЭД, так и для экономики России в целом, так как из-за этого развивается коррупция, растут издержки в осуществлении внешнеэкономической деятельности. Поэтому таможенная служба должна усилить борьбу с «серым» таможенным представительством путем применения соответствующих мер, направленных на обнаружение и пресечение деятельности таких лиц, а также на стимулирование законных участников рынка в секторе таможенных услуг⁹⁰.

Таким образом, изучив институт таможенного представительства, как объекта околотаможенной инфраструктуры, стоит сделать вывод, что данная сфера активно развивается на сегодняшний момент. Таможенный представитель является важнейшим звеном во взаимоотношениях декларанта и таможенного органа, а также облегчает сторонам механизм перемещения товара через таможенную границу, а также его декларирование. Участник ВЭД со своей стороны, прибегая к услугам таможенного представителя, должен хорошо изучить деятельность компаний в таможенной сфере, так как в настоящее время существует проблема «серого» представительства. Деятельность таких компаний приводит к негативным последствиям как для участника ВЭД, так и для всей экономики. Данное явление приводит к росту

⁹⁰ Лоскутова В.А. Взаимодействие таможенных органов с бизнес – структурами в условиях Евразийского экономического союз как фактор обеспечения экономической безопасности Российской Федерации // Актуальные проблемы таможенного дела в условиях Евразийского экономического союза. 2016. С. 29

затрат, возрастанию коррупции в ВЭД. Таможенная служба должна усилить борьбу с «серым» таможенным представительством путем принятия мер, направленных на выявление и пресечение незаконной деятельности компании, а также стимулировать легальных участников сферы таможенных услуг.

1.5. Зарубежный опыт предоставления таможенных услуг: анализ структуры и организации системы управления таможенными услугами

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

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 всем развитым странам мира. Автоматизированное использование процедур таможенного оформления и таможенного контроля позволяет:

1. Осуществить взаимодействие таможенных представителей и контролирующих организаций в процессе подачи деклараций и получения решения таможенного органа через компьютерную сеть.
2. Освободить сотрудников таможенных органов от бумажных документов и уменьшить временные затраты на оформление⁹¹.

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

⁹¹ Гупанова Ю.Е. Исторический анализ зарубежных и отечественных взглядов на управление качеством таможенных услуг. Актуальные проблемы экономики и права. 2016. № 1. С. 122.

На сегодня в России таможенные услуги — это 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 качества⁹².

Для выявления рекомендаций по совершенствованию российской системы таможенных услуг стоит изучить подходы к организации такого института в зарубежных странах. Из наиболее разработанных и внедренных моделей управления системой таможенных услуг в зарубежной практике выделяются три страны. По мнению экспертов лучшими считаются модели управления в Сингапуре, Швеции и США. По оценкам исследователей, применений данных моделей привело к росту ВВП в указанных странах на 20%.

В Сингапуре действует электронная система Единого окна под названием TradeNet. Она вошла в эксплуатацию еще в 1987 году и прошла проверку на эффективность временем. Все взаимодействие и операции субъектов ВЭД осуществляется через отдельный государственный уполномоченный орган, далее информация поступает в таможенный орган, государственную санитарную и ветеринарную службы, налоговую и банковскую системы страны. Информационный портал TradeNet позволяет получать пользу всем субъектам взаимодействия таможенных органов и участников ВЭД. Пользователь системы получает выгоду в виде экономической безопасности страны и дополнительных налоговых доходов через увеличение товарооборота.

Эффективному осуществлению работы таможенных органов в Сингапуре способствует механизм информирования субъектов ВЭД по

⁹² Карпенко Е.А. Современные тенденции оказания таможенных услуг в условиях глобализации // Российская таможенная академия. 2012. С.122.

вопросам оформления товаров на таможенной границе. На портале любой участник имеет доступ к получению необходимой для него информации по порядку перемещения товара через таможенную границу. Государственная таможенная служба Сингапура выпустила специальное приложение игрового формата для участников ВЭД, которое помогает им выучить правила перемещения товаров и транспортных средств. Принцип информирования и прозрачности – один из основных способов борьбы с коррупционной составляющей страны.

В Королевстве Швеция все взаимоотношения субъектов ВЭД организованы, в отличие от Сингапура, напрямую через таможенную службу страны. Как и в Сингапуре, в Швеции механизм таможенных услуг организован по принципу Единого окна в электронном виде. Все данные участников ВЭД объединены в государственном таможенном органе, затем по запросу направляются в службу фитосанитарного и ветеринарного контроля, налоговую и банковскую службы. При этом, в Швеции участник ВЭД имеет право отправить таможенную декларацию простым SMS – сообщением.

При учете сопоставимости масштабов географии ВЭД, размеров страны, стоит обратить внимание на практику управления таможенными услугами в США. Таможенная служба США признана Всемирной таможенной организацией наиболее развитой и передовой.

Федеральная таможенная служба США – это центральный государственный орган, который регулирует процесс экспорта и импорта товаров на таможенной территории США. Федеральная таможенная служба США находится в подчинении у министерства финансов⁹³.

В отличие от многих стран, таможенная служба США работает по принципу, что общество добровольно соблюдает законы, если им предоставить всю информацию. По словам американских специалистов: «в

93 Ченцов В.В. Опыт модернизации таможенной службы США и возможности его имплементации в Украине. Публичное администрирование: теория и практика. Электронный сборник Днепропетровского регионального института государственного управления. 2015. С. 98

целях добиться соблюдения законов на добровольной основе, таможенная служба, как и все институты сервиса, должны предлагать высокий уровень обслуживания»⁹⁴. Однако предлагаемые услуги не всегда находят спрос у потребителей, так как всплывает вопрос о таможенных сборах за предоставляемые услуги и мерах правоохранения. Реалии США таковы, что взаимодействия участника ВЭД с таможенной службой рассматривается как опосредованная услуга внешнеэкономической деятельности, которая возвращается ему путем обеспечения интересов государства.

Важной чертой американской системы выступает предоставление таможенных услуг в условиях высокой обеспеченности технологиями таможенной службы путем функционирования базы автоматизированной системы ACS (Automation Commercial System)⁹⁵. С помощью данной системы оформляется около 100% таможенных деклараций в электронном виде на импортные товары. Также взаимодействие субъектов ВЭД с ACS зависит от таможенной процедуры и транспортных средств, особенностей перемещения грузов между США и соседними странами – Мексика, Канада. Все это дает влияние на формирование системы таможенных услуг и сервиса в Америке в целом.

Благодаря разработке и использованию системы ACS в течении 10 лет в 5 раз вырос объем товаров, оформляемых при международных сделках, без увеличения численности в таможенной службе, при этом 65% решений по выпуску товаров осуществляется автоматически без участия должностных лиц таможенных органов на основании лишь электронных копий документов.

Также о масштабе автоматизированной таможенной системы США свидетельствуют такие данные: в ACS входит 200 подсистем, 800 баз данных, 3200 программ. За 1 год оформляется в электронном виде 18

94 Бойкова М.В., Зеркин Д.Г. Развитие системы администрирования таможенных услуг: зарубежный опыт. М.: Журнал ФГБОУ ВПО «Государственный университет управления» «Вестник университета». 014. №20. – С. 5

95 Информационный портал таможенной и приграничной службы США [Электронный ресурс]: Официальный сайт. Режим доступа: <http://www.cbp.gov/>.

миллионов таможенных деклараций на импорт – это 98% всех оформленных деклараций в стране. Абоненты данной системы – это таможенные представители, перевозчики по всем видам транспорта, федеральные контролирующие органы, банки, Министерство торговли и прочие⁹⁶.

Одна из наиболее важных функций ACS – это анализ документов, поступивших в систему, с целью выбора товаров, которые по определенным причинам подлежат операции таможенного досмотра. На начальном этапе использования система была направлена на внедрение технологии электронного декларирования груза, перемещаемого только морским путем, который наиболее актуален для США, далее система стала совершенствоваться, охватывая и другие виды транспорта. При разработке данной системы было потрачено около 100 млн. долл., каждый раз система обновляется, на что уходит 3 млн. долл.

Стоит также уделить внимание системе «зеленого коридора» в США. Одной из самых лучших технологических разработок США выступает система BRASS (Border Release Screening and Selectivity), которая позволяет провести таможенное оформление и таможенный контроль товаров, помещенных под процедуру импорта, в течение 5 – 10 секунд. Это самое новое достижение таможни США, которое изобретено для упрощения всех таможенных формальностей.

Основные критерии для использования такой технологии:

1. У субъекта ВЭД должно быть от 50 отправок в год.
2. Получатель не должен иметь какие - либо проблемы с другими контролирующим государственными органами, портовыми органами, таможенной службой;
3. Наличие повторяемости характеристики товаров в разделах происхождения товаров, кодировании, правильности заявленной таможенной стоимости.

⁹⁶ Васильева М.В. Мировой опыт деятельности таможенных органов и возможность его применения в России // Приоритеты в России.2016. С.56.

Основное достижение системы BRASS – это специальный штрих-код, который формируется таможенным брокером и включает в себя основные характеристики товара. Штрих-код наносится на инвойс специализированным устройством в удобном для импортера месте до времени предъявления товаров к контролю.

Схема и принципы оказания таможенных услуг с применением системы BRASS состоит в следующем⁹⁷:

1. Перевозчик либо таможенный представитель импортера предоставляет в пункт пропуска инвойс со штрих – кодом, прилагает другие товаросопроводительные документы (коносамент, накладные и др.).
2. Сотрудник таможенных органов с помощью специальных устройств сканирует штрих – код в компьютерную систему США.
3. Электронная система США расшифровывает штрих-код и сравнивает расшифрованные данные по товару с электронными данными в системе и с критериями контроля, составляющие его форматно-логическую основу.
4. Спустя 5 – 10 секунд система электронного контроля США автоматически принимает положительное либо отрицательное решение. Если решение положительное, то товар считается полностью оформленным, если отрицательное, то товар подвергается дополнительным операциям для его законности перемещения в США. Решение узаконивается путем проставления специального штампа, который ставится на инвойс техническим устройством и имеет обязательную силу в исполнении участниками ВЭД.

⁹⁷ Гупанова Ю.Е. Понятия «таможенная услуга», «качество таможенной услуги»: проблемы определения // «Актуальные проблемы экономики и права». 2016. № 4. С.287.

Особенностью совершенствования таможенной службы США выступает реализация всех главных рекомендаций и принципов Всемирной таможенной организации.

В США 45% товара ввозится в штаты страны для итогового оформления и растаможки. Получатели в Америке часто обращаются за услугами растаможки к таможенным представителям.

В США таможенный представитель – компания либо физическое лицо, которая получает лицензию от секретариата таможенной службы, которая дает разрешение на ведение таможенной деятельности. Такая компания представляет в интересах лица весь необходимый пакет документов и сведений, затем они отправляются в контролирующие органы.

Таким образом, основы предоставления услуг на технологической основе таможенными службами многих развитых зарубежных стран, строящиеся на принципах контроля информации в электронном виде, являются значимым достижением в сфере таможенного сервиса и контроля. Это становится объектом тщательного исследования экспертами таможенной системы в России из-за необходимости развития и модернизации сферы таможенных услуг.

Изучив комплекс таможенных услуг, предоставляемых таможенными органами Российской Федерации и объектами околотаможенной инфраструктуры следует сделать вывод, что на сегодняшний момент активно развиваются институты, предоставляющие таможенные услуги, как в государственной, так и в частном секторе, что является предпосылкой для совершенствования их взаимодействия, а также созданию благоприятной инфраструктуры и совершенствованию технологий в области предоставления таможенных услуг.

Глава 2. Повышение качества таможенных услуг в Российской Федерации: проблемы и перспективы развития

2.1. Показатели оценки качества таможенных услуг

Главные задачи совершенствования Таможенной службы Российской Федерации выражаются в обеспечении национальной безопасности страны, защите экономики и развитии интеграции в международное сообщество.

Долговременные цели и установки развития Таможенной службы РФ отражены в Комплексной программе развития ФТС РФ до 2020 года, согласно которой основным направлением развития является повышение качества предоставляемых таможенных услуг, уменьшение затрат участников ВЭД и таможенных органов, связанных с осуществлением таможенных операций. Фигурирование этих целей в различных документах ФТС РФ, а также, а также вступление в силу ряда административных регламентов по предоставлению государственных услуг (например, Приказ ФТС России от 20.02.2012 №294 «Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги ведения реестра владельцев таможенных складов») показывает значимость проблемы увеличения качества таможенных услуг и необходимость реформирования этой сферы.

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.

Под качеством таможенной службы понимается степень удовлетворения требований потребителя – участника ВЭД и выполнения функций таможенной службы в целях реализации таможенной политики.

Качество услуг может сильно изменяться в зависимости от цели участника ВЭД, от квалификации должностных лиц таможенных органов и от других факторов.

Организации, деятельностью которых является предоставление таможенных услуг, принимают разнообразные меры контроля качества:

1. Уровень профессионализма специалистов таможенного оформления.
2. Время, затраченное на оказание полного комплекса услуг.
3. Уровень обеспечения информационными технологиями.
4. Степень взаимодействия таможенных органов между собой, а также с предприятиями таможенной инфраструктуры и другими органами государственного сектора, которые участвуют в системе оформления и контроля перемещаемого груза.
5. Продуктивность таможенного контроля.
6. Уровень культуры общения в работе с клиентами⁹⁸.

Безусловно, важно осуществлять контакт сотрудника и потребителя, что способствует повышению степени ответственности должностного лица за предоставляемую им услугу. Представителем услуг необходимо непрерывно осуществлять контроль за уровнем удовлетворенности клиентов, проводить опросы, вводить систему жалоб и предложений.

Качество услуг — это стратегический показатель уровня конкурентоспособности в любой сфере, являющийся основой развития экономического состояния организации, также это показатель уровня удовлетворения ожиданий клиента от предоставляемой услуги. Следовательно, качество именно таможенных услуг — это характеристики услуг в сфере таможенного дела, которые определяют их способность осуществить потребность участника ВЭД.

Формируют спрос на таможенные услуги такие причины как:

⁹⁸ Кожарин А. А. Показатели качества таможенных услуг // Вестник Саратовской государственной академии. 2016. №2. С. 252.

1. При выборе и получении права на использование таможенной процедуры либо кода ТН ВЭД нужна достаточная квалификация и знания.
2. Требуется профессионализм сотрудников в соблюдении процедуры и защите данного права.
3. Сложным процессом является получение запрашиваемых таможенным органом разрешений, справок, сертификатов.

Качество любого вида деятельности всегда начинается с определения показателей. Показателями качества являются конкретные количественные или качественные требования к характеристике услуги, которые позволяют ее реализовать или провести проверку.

К показателям качества имеются следующие требования:

1. Соответствие целям организации.
2. Доступность.
3. Четкая сфокусированность из-за большого количества показателей не даст четкой оценки деятельности.

Существует следующая основная группа показателей оценки качества таможенных услуг. В данную группу входит показатель качества оформления внешнеторговой сделки, показатель оценки предоставления услуг посредниками; показатель качества контроля в таможенном деле, показатель, связанный с экономическими факторами.

Эта система показателей используется различными предприятиями в таможенном деле. Каждая группа показателей состоит из более подробных, которые раскрывают суть отдельной таможенной услуги. Так, например, качество таможенного контроля оценивают с помощью следующих показателей:

1. Количество таможенных деклараций, которые оформлены за отдельный период в соответствии с типом, видом транспорта.
2. Количество ошибок, которые были допущены в таможенных декларациях.

3. Объем доначислений таможенных платежей.
4. Доля корректировок товарных кодов и др.

К группе экономических показателей относятся:

1. Цена транспортировки груза различными видами транспортного средства.
2. Удельные полные расходы по доставке грузов.
3. Стоимость производства погрузочно-разгрузочных и складских работ, а также стоимость пакета таможенного оформления⁹⁹.

Одним из элементов повышения качества таможенной услуги и снижения рисков служит международный стандарт качества ISO 9000 – так называемая «петля качества». «Петлей качества» в деятельности таможенных органов является совокупностью всех уровней жизненного цикла таможенных услуг от их начального определения до их осуществления в системе таможенной деятельности. Эти уровни состоят из: маркетинга в таможенной деятельности, разработки таможенной услуги, подготовки и проектирования таможенной технологии, материально-технического обеспечения воплощения таможенной услуги, реализации таможенной услуги, контроля за качеством предоставления таможенной услуги, анализа эффективности таможенной услуги, корректировки содержания таможенной услуги¹⁰⁰.

Применение данного стандарта облегчает взаимоотношения представителей предприятия — исполнителя услуги и организации-потребителя. Это происходит благодаря существованию описания конкретных элементов, требований к каждому элементу и услугам в целом.

Все описанные определенные требования могут позволить представителям услуги выявить возможность повышения качества услуг на

⁹⁹ Александрова М.С. Анализ деятельности таможенных органов на примере предоставления таможенных услуг // Актуальные проблемы таможенного дела в условиях Евразийского экономического союза. 2016. С. 15.

¹⁰⁰ Балаева О.Н. Роль сферы услуг в мировой экономике // маркетинг услуг. 2015. №4. С. 248.

всех этапах ее развития и предоставления. Одновременно оцениваются и систематизируются риски, что делает услуги структурированными и управляемыми. Потребитель приобретает меньше шансов получения риска нежелательных элементов и факторов в процессе использования нужной услуги.

Оценка качества комплекса таможенных услуг – это необходимый элемент управления деятельностью таможенной службы РФ для обнаружения недостатков в предоставлении услуг и проектирования мероприятий по решению выявленных проблем для удовлетворения потребностей сторон.

Выделяют следующие особенности оценки качества таможенных услуг.

Во-первых, сложность оценки качества таможенной услуги, вызванная характером услуги как таковой (нет материально-вещественной формы, неосвязаемость результата такой услуги) и проявляется в таможенной услуге во всей мере.

Во-вторых, двойственность интересов государства и участника внешнеэкономической деятельности, которые заложены в таможенные услуги. Это должно учитываться в механизме показателей оценки качества таможенных услуг.

В-третьих, наличие различных по своему содержанию и объему действий таможенных услуг в комплексе, которые не представляется возможным свести в единый блок оценки и, следовательно, необходимо разделять на направления оценки сходных по своим характеристикам услуг¹⁰¹.

В-четвертых, это новизна направления исследования такого характера, малое количество эмпирических данных об оказании услуг такого рода,

¹⁰¹ Гупанова Ю.Е. Разработка концептуальных, методологических и методических основ управления качеством таможенных услуг: автореф. дис. Доктора экономических наук / Ю.Е. Гупанов. 2013. 256 с.

которая не может позволить применение уже известные экономико-математические модели¹⁰².

Следует рассмотреть существующие методы оценки качества поставляемых таможенной службой услуг и результатов деятельности.

На данный момент используются четыре модели оценки качества таможенных услуг, которые приводятся в научной литературе.

Таблица 6. Типы моделей, используемых для оценки деятельности и качества предоставляемых таможенными органами услуг¹⁰³

Системно – ресурсная модель	Целевая модель	Модель удовлетворения участника	Комплексная модель
Анализ соотношения «организация – окружающая среда»: Возможность применения к объектам таможенной инфраструктуры	Оценка достижения целевых показателей: Возможность применения к большинству сфер деятельности ФТС РФ	Индивидуальные либо групповые оценки качества предоставляемых таможенных услуг: Наличие субъективизма в оценке	Интегральная и систематизированная характеристика деятельности ФТС: Взаимосвязь количественных и качественных показателей

Основываясь на данные модели, Правительство РФ разработало так называемые дорожные карты, а также утвердило список показателей для оценки эффективности деятельности таможенных органов и оказываемых ими услуг. Всего таких показателей существует семь, достижение целевых отметок которых возложено на ФТС РФ¹⁰⁴

¹⁰² Агамагомедова С. М. Таможенный контроль и информационно-коммуникационные технологии: соотношение и перспективы взаимовлияния // Хозяйство и право. 2016. № 11. С. 114-119.

¹⁰³ Таблица взята из: Яснев В.Н. Информационные таможенные технологии. Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет им. Н.И. Лобачевского, 2014. С. 34.

¹⁰⁴ Распоряжение Правительства Российской Федерации от 10.04.2014 № 570-р «Об утверждении перечней показателей и методики определения целевых показателей оценки эффективности деятельности органов

**Таблица 7. Перечень показателей оценки эффективности деятельности
руководителей федеральных органов исполнительной власти по
созданию благоприятных условий ведения предпринимательской
деятельности¹⁰⁵**

Название показателя	Единица измерения показателя	Целевые значения показателей по годам					
		2013	2014	2015	2016	2017	2018
Предельное время прохождения таможенных операций при помещении товаров под таможенную процедуру экспорта для товаров, которые не идентифицированы как рискованные поставки, требующие дополнительной проверки	час	60	45	24	12	2	2
Предельное количество документов, которые необходимы участнику ВЭД для пропуска товаров через границу при процедуре импорта	единица	10	8	6	6	6	4
Предельное время прохождения таможенных операций при помещении товаров под таможенную процедуру выпуска для внутреннего потребления для товаров, которые не подлежат дополнительному государственному контролю и не идентифицированы как рискованные поставки, требующие дополнительной проверки	час	72	48	24	12	4	2
Доля ДТ, которые оформлены в электронном виде без представления	%	50	98	98	98,6	99	99,9

исполнительной власти по созданию благоприятных условий ведения предпринимательской деятельности (до 2018 г.)»

105 Таблица взята из: Элова Г.В Совершенствование управленческих процессов в таможенных органах России посредством внедрения автоматизированной системы электронного документооборота. // Экономические науки. 2014. № 3(112). С. 106.

документов на бумажном носителе, в общем количестве оформленных деклараций на товары, при условии, что товары (транспортные средства (ТС) не идентифицированы как рискованные поставки, требующие дополнительной проверки документов на бумажных носителях							
Предельное время совершения таможенными органами операций, связанных с осуществлением государственного контроля, в АПП, при условии, что в отношении товаров и транспортных средств предоставлена необходимая информация (документы) и товары (ТС) не идентифицированы как рискованные поставки, требующие дополнительной проверки документов и (или) досмотра	минуты	70	65	60	40	30	20
Доля участников ВЭД, которые удовлетворительно оценивают качество предоставления государственных услуг таможенными органами, в общем количестве участников ВЭД	%	35	40	50	60	65	70

На основании данных, приведенных в таблице, ФТС России разработала и утвердила Приказ Федеральной таможенной службы Российской Федерации от 15.05.2014 № 895 «Об утверждении методик расчета определения значений показателей для оценки эффективности деятельности руководителя Федеральной таможенной службы по созданию благоприятных условий ведения предпринимательской деятельности». Основу данных методик составляют качественные и количественные показатели совершения таможенных операций и проведения таможенного и

других типов государственного контроля, оказания услуг¹⁰⁶. Участники ВЭД оценивают предоставление услуг таможенными органами не только основываясь на общую удовлетворенность, но и на время, то есть время, затраченное на прохождение таможенных формальностей. Методики, которые разработаны ФТС России, помогают оценивать отдельные сегменты совокупности «качество-эффективность» предоставляемой таможенной услуги. Однако таможенные органы не ограничиваются достигнутыми показателями, описанными выше.

В распоряжении Правительства РФ от 10.04.2014 № 570-р помимо показателей, за достижение которых непосредственную ответственность несет ФТС России, есть показатель, ответственность за выполнение которого относится к Минэкономразвития РФ. Значительная роль отведена элементам таможенного администрирования. Например, в показателе «Позиция России в рейтинге легкости ведения бизнеса» (Doing Business), лежат показатели, на основе которых составляется рейтинг стран, в том числе по элементу «Таможня». Поэтому, при формировании методик оценки результативности деятельности и качества предоставляемых ФТС России услуг главным образом учитываются и элементы, которые подвергаются анализу в рейтинге, что частично и осуществляется в соответствии с приказом ФТС России от 15.05.2014 № 895.

Правительством РФ целевым значением обозначено пятидесятое место России в рейтинге Всемирного банка в 2015 году и двадцатое – в 2018 году. Фактически же в рейтинге «Ведение бизнеса 2016» Россия занимает лишь 170 место по показателю «Таможня». Это связано, в первую очередь, с большими временными показателями совершения таможенных операций и проведения разных видов таможенного контроля.

¹⁰⁶ Приказ Федеральной таможенной службы Российской Федерации от 15.05.2014 № 895 «Об утверждении методик расчета определения значений показателей для оценки эффективности деятельности руководителя Федеральной таможенной службы по созданию благоприятных условий ведения предпринимательской деятельности»

Следует сделать вывод, что в России существуют некоторые виды документов, регулирующих оценку предоставляемых таможенных услуг. Но на данный момент нет ни одного унифицированного документа, который бы регулировал международный порядок оценки качества таможенных услуг. Главная причина данного факта – специфика совершений таможенных операций в разных странах. Так, к примеру, Финляндия в основном — это транзитная страна, а Россия – страна отправления и страна назначения. Исходя из этого, в «транзитной стране» и стране отправления – назначения контрольные мероприятия и показатели будут разными.

2.2. Организация маркетинговых исследований и мониторинга таможенных услуг

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 рынке¹⁰⁷. Основным принципом маркетинга является ориентация конечных итогов производства на пожелания и требования потребителей. В таможенной сфере роль

107 Котлер Ф. Маркетинг менеджмент. 2-е издание. СПб., 2006.с.235

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, являются более эффективные, чем у конкурентов, способы удовлетворения потребностей получателей услуг¹⁰⁸. Таможенный маркетинг направлен на эффективное взаимодействие бизнес – культур и таможенных органов. Хорошо организованное взаимодействие выгодно обеим 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 2015 год (в 2014 году – 40,5%)¹⁰⁹. 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 в соответствии с пунктами ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.10 года № 201¹¹⁰.

С 01.10.2011 года участникам ВЭД предоставляются государственные услуги на основе нового порядка, упрощающего набор документов и информации, необходимой для получения государственных услуг.

¹⁰⁸ Костина А.О. Совершенствование управления нагрузкой должностных лиц таможенных постов в интересах повышения качества таможенных услуг // Управление: вопросы теории и практики. 2014. С. 211/109
¹⁰⁹ Попова Д. А. Проблемы взаимодействия таможенных органов и участников внешнеэкономической деятельности в рамках Таможенного союза // Молодой ученый. 2014. № 14. С. 175.

¹¹⁰ Федеральный закон от 27.07.2010 № 201 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» {принят Государственной думой 07.07.2010 года} // Информационно – правовой портал. 2010. № 201/

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 проверки.

Также в 2017 году ФТС РФ провела несколько мероприятий, которые были направлены на улучшение таможенного администрирования. Итоги такой работы обеспечили уменьшение времени, затраченного на прохождение таможенных операций по товарам, на идентифицированным как рискованные и требующие дополнительной проверки, до 1 часа 36 минут при импорте (на 2015 год – 1 час 45 минут) и при экспорте – до 46 минут (на 2015 год – 51 минута)¹¹¹.

Количество документов, которые предоставляются участниками ВЭД таможенным органам при таможенном декларировании товара, уменьшилось до 3 документов при экспорте (на 2015 год – 4 документа) и 4 документа при процедуре импорта (в 2015 году – 6 документов)¹¹². Такое продвижение осуществилось с помощью внедрения механизма межведомственного электронного взаимодействия в федеральных органах исполнительной власти. Такая система исключает обязательное предоставление декларантами документов, которые выдаются в федеральных органах исполнительной власти.

В соответствии с п.4 ст.322 ФЗ от 27.11.2010 года №311 «О таможенном регулировании в Российской Федерации», электронное декларирование товара стало обязательным с 01.01.2014 года, в то время как письменное декларирование требуется в исключительных моментах. По статистике, в 2016 году в таможенную службу подано 3,9 млн деклараций в электронном формате.

111 Российский статистический ежегодник – 2015. [Электронный ресурс]: Федеральная служба государственной статистики // http://www.gks.ru/bgd/regl/b15_13/Main.htm

112 Лоскутова В.А. Взаимодействие таможенных органов с бизнес – структурами в условиях Евразийского экономического союз как фактор обеспечения экономической безопасности Российской Федерации // Актуальные проблемы таможенного дела в условиях Евразийского экономического союза. 2016. С. 28 – 31.

Произошло уменьшение количества применяемых форм таможенного контроля на этапе таможенного декларирования для участников ВЭД с «низким уровнем риска». Так, в соответствии со статистикой, в конце 2017 года такая форма таможенного контроля как таможенный досмотр применялась только в отношении 3,5% товарных партий. Доля таможенных проверок после выпуска товаров, давших результат, в общем объеме таможенных проверок составила 87,3%, а степень выполнения заданий по доходам в федеральный бюджет, администрируемыми таможенной службой, составила 71,9%¹¹³.

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.

¹¹³ Отчет об исполнении основных показателей работы таможенных органов Российской Федерации за III квартал 2017 года. ФТС РФ. Источник: <http://www.customs.ru>

Для развития маркетинга в таможенном деле такими экспертами, как Ю.Е. Гупанова, 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 услуг¹¹⁴.

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

114 Гупанова Ю.Е. Разработка концептуальных, методологических и методических основ управления качеством таможенных услуг: автореф. дис. Доктора экономических наук. 2013. С.112.

предоставлению таких услуг на основе показателей при и использования информации из официальных источников¹¹⁵.

В процессе мониторинга существуют две задачи:

1. Сбор и анализ информации о технологиях, используемых в таможенных органах, а также услугах, которые не удовлетворяют их потребителей.
2. Разработка решений в маркетинге, направленных на решение проблемы.

Маркетинговый мониторинг таможенной услуги осуществляется на регулярной основе в соответствии с принятым регламентом и является механизмом решения проблем в сфере таможенных услуг. Главная его цель – это обнаружение таможенных услуг, которые являются «узкими» местами сервисной таможни, например по критерию удовлетворенности участника ВЭД их качеством.

Существуют следующие методы, которые применяются для мониторинга качества таможенных услуг:

1. Опрос эксперта.
2. Массовые опросы участников ВЭД.
3. Оценка главных показателей рабочего процесса таможенных органов.
4. Оценка экономической эффективности рабочего процесса таможенных органов.

Система мониторинга таможенных услуг состоит из цели, принципов проведения, последовательности проведения этапов исследования, методов сбора информации, инструментов проведения и вариантов использования итогов мониторинга.

¹¹⁵ Фокина Д.А. Система мониторинга как инструмент повышения качества таможенных услуг // Логистика и управление цепями поставок на предприятии.2016. С.425.

Таблица 8. Система мониторинга комфортности и качества таможенных услуг¹¹⁶

Вид мониторинга	Внутренний	Контрольный	Независимый внешний
Субъект проведения	Подразделениями ФТС, ответственными за оказание таможенных услуг	Контролирующими органами, учитывающими правильность расходования ресурсов и безопасности	Участниками ВЭД и независимыми организациями на основе использования информации из разных источников
Цель	Оценка соответствия комфортности и качества таможенной услуги административным регламентам и стандартам, а также оценка работы должностных лиц ФТС РФ и выявление направлений развития административных процессов и условий оказания таможенных услуг	Оценка соответствия качества и комфортности оказываемой таможенной услуги административному стандарту и регламенту	Оценка удовлетворенности потребителя таможенных услуг ее комфортностью и качеством, выявление фактов, оказывающих влияние на качество услуги, оценка качества управления, уточнение и проверка итогов мониторинга
Форма	Полный контроль для всех услуг во всех таможенных	Выборка по таможенным услугам, определяемым Правительством РФ	Сплошной мониторинг по группам услуг
Инструмент	Анализ установленных форм отчетности и документов	Анализ документов	Массовый опрос, интервью, наблюдение, экспертный опрос, анализ документов
Результат	Оценка результатов основных направлений деятельности ФТС РФ и публикация их на официальном сайте	Формирование административных регламентов и систем управления качеством таможенных услуг	Оценка деятельности таможенных органов по выработке способов их дальнейшего развития

¹¹⁶ Таблица взята из: Фокина Д.А. Система мониторинга как инструмент повышения качества таможенных услуг // Логистика и управление цепями поставок на предприятии.2016. С.425.

На официальном сайте ФТС РФ ежегодно публикуются результаты мониторинга качества предоставления государственных таможенных услуг. Например, по данным отчета о проведении ведомственного самообследования качества предоставления государственной услуги ведения реестра таможенных представителей в 2016 году проблем предоставления такой услуги не выявлено, жалоб от участников ВЭД также не поступало¹¹⁷. Также в 2017 году таможенной службой РФ проводился опрос участников ВЭД, по данным которого доля участников, удовлетворительной оценивающих работу таможен по оказанию услуг, общем количестве опрошенных составила 83%¹¹⁸.

В 2016 году по опросам участников ВЭД независимый мониторинговый центр по исследованию качества таможенных услуг выявил недостатки в системе предоставления услуг таможенной службой. Итак, участники ВЭД не удовлетворены:

1. Состоянием и техническим обустройством околотаможенной инфраструктуры в местах проведения таможенных операций (СВХ, ЗТК).
2. Условиями, созданными в местах приема и контроля таможенных деклараций.
3. Своевременностью принятия таможенными органами необходимых решений.
4. Обоснованностью требований таможенных органов.
5. Уровнем профессиональной подготовки должностных лиц ТО.
6. Соблюдением норм этики и корректностью поведения должностных лиц таможенных органов.

¹¹⁷ Кожарин А. А. Показатели качества таможенных услуг // Вестник саратовской государственной академии. 2016. №2. С. 251.

¹¹⁸ Рагимханова Д.А. Электронная подпись в системе электронного документооборота // World science problems and innovations. 2017. С.96-98.

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 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.

2.3. Меры по совершенствованию системы управления таможенными услугами в Российской Федерации и повышению их качества

Проанализировав таможенную систему Российской Федерации в сфере предоставления услуг, а также в зарубежных странах, и сравнив их, можно рассмотреть и предложить некоторые рекомендации по развитию и совершенствованию данной сферы.

Во – первых, стоит обобщить и отметить основные недостатки в системе таможенных услуг Российской Федерации:

1. Недостаточно высокий уровень автоматизации бизнес-процессов в ФТС РФ в сравнении с таможенными службами других развитых стран.

2. Высокая доля коррупции в таможенных органах РФ.
3. Большое количество случаев занижения таможенной стоимости, следовательно, повышение числа судебных разбирательств в этой области.
4. Недостаточно высокий уровень координации взаимодействия профильных и смежных структур РФ (пограничная, налоговая службы).
5. Несоответствие принципов работы таможенной службы РФ в сфере таможенных услуг успешно развитой практике работы в ведущих зарубежных странах.
6. Отсутствие четкой и понятной законодательной основы ведения понятийного аппарата в системе управления таможенными услугами, качеством их предоставления.
7. Отсутствие практических рекомендаций по увеличению эффективности управления таможенными услугами¹¹⁹.

Изначально следует уделить внимание тому факту, что совершенствование управленческого механизма таможенных услуг в РФ должно происходить с учетом информатизации и глобализации экономики в мире и влияния данных процессов на международные экономические объединения, где состоит и Россия.

На основании вышеперечисленных недостатков системы управления услугами в сфере таможенного дела, стоит привести конкретные рекомендации усовершенствования такого механизма.

Начнем с того, что российской таможенной системе необходимо усиление аналитического сектора в риск-ориентировочном подходе к таможенному контролю. Для этого нужно развивать СУР (систему управления рисками). Также необходима систематизация и совершенствование информационно-аналитического канала ФТС, охватывая

¹¹⁹ Андреев. А.Ф. Теоретические аспекты оценки эффективности и качества таможенного дела // Вестник российской академии. 2016. №1. С.60 – 67.

уровень систем принятия решений. Целью данной интеграции выступает переход к развитию полного информационного представления участника ВЭД и всех источников информации (по принципу системы США). Это позволит принимать более быстрые и эффективные решения.

Еще одним фактором совершенствования рассматриваемой системы является развитие механизма обязательного предварительного информирования по 100% операций (все операции по всем видам транспорта) с целью минимизации временных затрат. Переход 100% таможенных операций на электронный формат декларирования также можно отнести к условиям развития.

Важным элементом станет обеспечение наибольшей прозрачности таможенного контроля, минимизация затрат времени и числа документов, необходимых для предоставления при экспорте и импорте.

Немаловажным фактом остается необходимость совершенствования законодательства РФ, относящегося к таможенному делу и дальнейшее приведение его к международным стандартам.

В связи с повышением спроса на услуги в сфере таможенного дела таможенной службой должен быть разработан план по созданию и модернизации механизма управления таможенными услугами.

Для выполнения плана по совершенствованию системы таможенных услуг ФТС РФ нуждается в некоторых организационных изменениях.

Обращаясь к примерам успешных проектов модернизации таможенной системы в зарубежных странах, можно выявить ключевые факторы успешных реформ:

1. Внедрение единого координационного отдела по реформам при поддержке центрального правительства;
2. Работа по регламентации законодательства и его систематизации функций таможенной службы;
3. Упор на автоматизацию.

Осуществление первого пункта предлагается провести в виде проектирования нового отдела управления в центральном аппарате ФТС. Это будет отдельное управление по развитию и контролю качества таможенных услуг или такой же отдел, входящий в состав Главного управления организации таможенного оформления и таможенного контроля, которое является более клиентоориентированным.

Основными направлениями работы подразделения будут:

1. Разработка стратегий развития системы таможенных услуг РФ;
2. Разработка законодательной базы, касающейся системы таможенных услуг;
3. Проектирование новых видов таможенных услуг;
4. Контроль и мониторинг качества предоставления таможенных услуг;
5. Координация отделов ФТС РФ в секторе управления таможенными услугами;
6. Мониторинг и анализ систем управления таможенными услугами в других странах, изучения их опыта в построении такой системы;
7. Создание единой сети подразделений по работе с клиентами и ее администрирование;
8. Введение централизованной системы отчетности по качеству предоставления таможенных услуг, разработка рекомендаций по их совершенствованию, а также введение рейтинга качества таможенных услуг среди всех подразделению ФТС РФ.

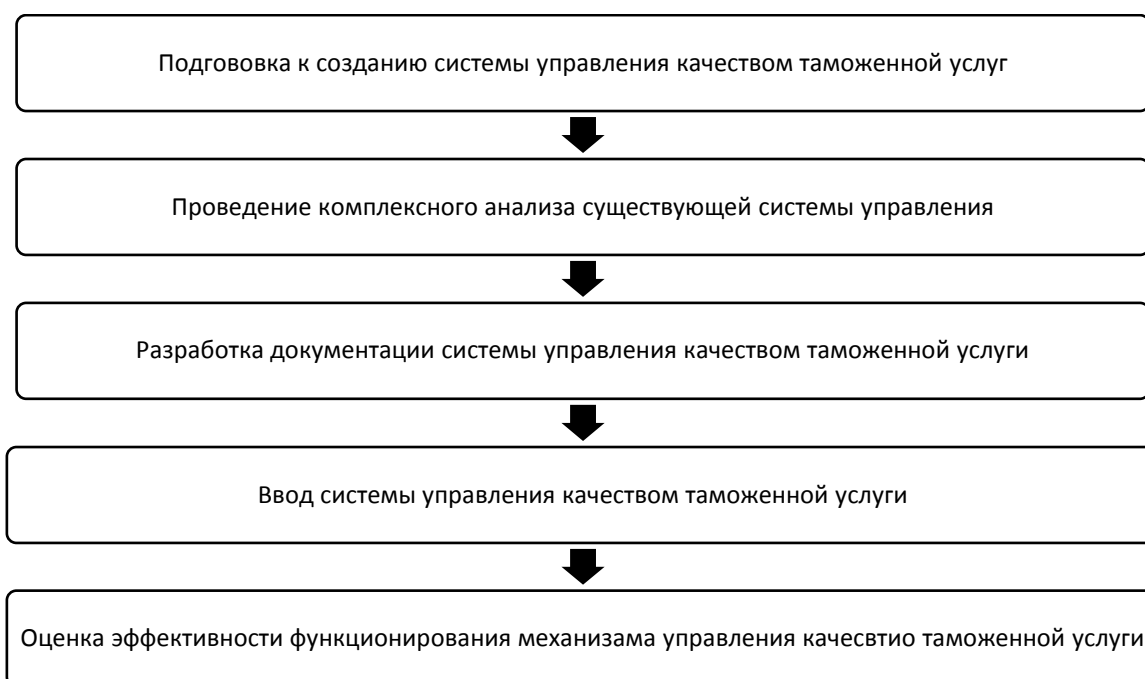
Следующим направлением реформ является автоматизация. Развитие информационно – технической базы таможенных органов необходимо осуществлять учитывая международные стандарты и тенденции внедрения автоматизированных систем.

С учетом проанализированного опыта зарубежных стран автоматизации таможенных систем, можно выделить основные направления по компьютеризации системы таможенных услуг в России:

1. Повышение уровня обеспечения безопасности информационных систем, затрагивая и сферу обмена данными с другими органами государственного аппарата;
2. Усовершенствование межведомственного электронного обмена информацией с сокращением сроков деловой переписки, а также сроков предоставления информации клиентам таможенной системы;
3. Унификация системы ЕАИС с развитыми программными комплексами.

Все данные рекомендации можно обобщить в виде схемы, приведенной в таблице 9.

Таблица 9. Этапы работы по совершенствованию системы управления таможенными услугами¹²⁰



Таким образом, основой современной системы таможенных услуг должно послужить широкое использование информационных технологий и документов в электронном формате, которые не зависели бы от субъективного решения лица таможенного органа к участнику ВЭД. Стоит

¹²⁰ Элова Г.В. Какорина М.В. Совершенствование управленческих процессов в таможенных органах России посредством внедрения автоматизированной системы электронного документооборота. // Экономические науки. 2014. № 3. С. 106

отметить, что ФТС РФ не первый год занимается проблемами построения и модернизации системы таможенных услуг и уже приняты некоторые меры для решения таких вопросов. Например, часть решений прописаны в Стратегии развития таможенной службы Российской Федерации до 2020 года.

Изученные тенденции развития системы управления таможенным услугами помогли определить методы совершенствования концепции «сервисной таможни». В первую очередь меры должны быть направлены на развитие электронных форм взаимодействия участников ВЭД с таможенными институтами, которые выражаются в электронном декларировании, обмене информации, документообороте и удаленном консультировании клиентов с помощью введения программного обеспечения, что реализует принцип «единого окна». Все эти меры позволят полностью осуществить цели концепции «об упрощении и гармонизации таможенных процедур», реализация которой в результате должна уменьшить кадровые, материальные и временные издержки в работе таможенных органов и обеспечить процесс предоставления таможенных услуг высокоэффективным методом обслуживания ВЭД.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

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 околотамженный институт, который является посредником между таможенными органами и участниками ВЭД. Для его дальнейшего развития стоит совершенствовать систему взаимодействия таможенных органов и объектов околотамженной инфраструктуры. На данном этапе развития создание наиболее комфортные условия становления юридического лица объектом околотамженной 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.

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.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

I. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ:

1. Конституция РФ. {Электронный ресурс}:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/
2. Таможенный кодекс Евразийского экономического союза. [Электронный ресурс]:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_215315/caf440d60b73e11d4b2f3cbe292276f62653fa19/
3. Гражданский кодекс РФ {Электронный ресурс}:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/f7871578ce9b026c450f64790704bd48c7d94bcb/
4. Бюджетный кодекс РФ {электронный ресурс}:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19702/c542ed92f126e7a672844e5b16c2806299ed7714/
5. Налоговый кодекс РФ {электронный ресурс}:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19702/c542ed92f126e7a672844e5b16c2806299ed7714/
6. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 23.04.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 14.05.2018). {Электронный ресурс}:
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/9bb3917d25392ccbd6a8b265099b3c86333cdac3/
7. Решение Высшего Евразийского экономического совета "Об Основных направлениях развития механизма "единого окна" в системе регулирования внешнеэкономической деятельности" {принято Высшим евразийским экономическим советом 29.05.2014 года} // Информационно – правовой портал. 2014. № 68
8. Федеральный закон от 27.07.2010 № 201 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» {принят

- Государственной думой 07.07.2010 года} // Информационно – правовой портал. 2010. № 201.
9. Указ Президента РФ от 19 ноября 2002 г. №1336 «О Федеральной программе «Реформирование государственной службы Российской Федерации (2003 – 2005 годы)». {электронный ресурс}: <http://base.garant.ru/185243/>
 10. Указ Президента РФ от 19 ноября 2002 г. №1336 «О Федеральной программе «Реформирование государственной службы Российской Федерации (2003 – 2005 годы)». {электронный ресурс}: <http://base.garant.ru/185243/>
 11. Комплексная программа развития таможенной службы Российской Федерации до 2020 года {принята Правительством Российской Федерации 28.12.2012 года} // Федеральная таможенная служба. 2012. № 2575-р.
 12. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 10.04.2014 № 570-р «Об утверждении перечней показателей и методики определения целевых показателей оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти по созданию благоприятных условий ведения предпринимательской деятельности (до 2018 г.)» {принято Правительством Российской Федерации 10.04.2014 года} // Информационно – правовой портал. 2014. № 570-р.
 13. Постановление Правительства РФ от 6 сентября 2012 г. № 890 «О мерах по совершенствованию электронного документооборота в органах государственной власти» [Электронный ресурс]: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_135055/
 14. Приказ ФТС России «Об утверждении Регламента Федеральной таможенной службы» от 26.12.2012 № 2656 (Зарегистрировано в Минюсте России 26.03.2013 № 27888) // СПС «Гарант».

15. Приказ ФТС России от 20.02.2012 №294 «Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги ведения реестра владельцев таможенных складов» [Электронный ресурс]: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_128486/
16. Приказ ФТС России от 21.09.2015 N 1888 "О внесении изменений в Административный регламент Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги по ведению реестра банков, иных кредитных организаций и страховых организаций, обладающих правом выдачи банковских гарантий уплаты таможенных пошлин, налогов, утвержденный приказом ФТС России от 6 апреля 2012 г. N 666"[Электронный ресурс]: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_188130/
17. Приказ ФТС России от 18.11.2011 N 2355 (ред. от 11.08.2015) "Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги по ведению реестра владельцев складов временного хранения" (Зарегистрировано в Минюсте России 21.02.2012 N 23285) {Электронный ресурс}: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_126731/
18. Приказ ФТС России от 03.10.2011 N 2012 (ред. от 21.09.2015) "Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги ведения реестра таможенных представителей" (Зарегистрировано в Минюсте России 24.11.2011 N 22393) {Электронный ресурс}: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_122306/

19. Приказ ФТС России от 30.09.2011 N 1351 (ред. от 20.11.2015) «Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги ведения реестра таможенных перевозчиков» [Электронный ресурс]: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121589
20. Приказ ФТС РФ от 08.06.2007 N 714 "Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по исполнению государственной функции по рассмотрению заявлений о принятии таможенными органами мер, связанных с приостановлением выпуска товаров, и ведению таможенного реестра объектов интеллектуальной собственности" [Электронный ресурс]: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_70856/
21. Приказ ФТС России от 3 октября 2011 г. № 2012 «Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги ведения реестра таможенных представителей». [Электронный ресурс]: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_122306
22. Приказ ФТС России от 30.09.2011 N 1351 (ред. от 20.11.2015) «Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги ведения реестра таможенных перевозчиков» [Электронный ресурс]: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121589
23. Административный регламент Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги ведения реестра таможенных представителей от 21.09. 2015 №1896 [Электронный ресурс]: http://www.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=1

5263:2011-12-01-11-41-39&catid=18:deiat-admin-cat&Itemid=1830&Itemid=1843

24. Отчет об исполнении основных показателей работы таможенных органов Российской Федерации за III квартал 2017 года. ФТС РФ. [Электронный ресурс]: <http://www.customs.ru>

II. ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЕ РЕСУРСЫ

25. Официальный сайт федеральной таможенной службы. [Электронный ресурс]: ТКС Федеральная таможенная служба // http://www.customs.ru/index.php?option=com_newsfts&view=fresh&id=69&Itemid=2092

26. Федеральная таможенная служба. Личный кабинет участника ВЭД. {Электронный ресурс}: <http://edata.customs.ru/FtsPersonalCabinetWeb>

27. Информационный портал таможенной и приграничной службы США [Электронный ресурс]: Официальный сайт. Режим доступа: <http://www.cbp.gov/>.

28. Официальный сайт компании "КонсультантПлюс" [Электронный ресурс]: Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» // <http://www.consultant.ru>

29. Единый портал государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс]: www.gosuslugi.ru

30. Официальный сайт таможенного представителя DHL International. [Электронный ресурс]: DHL International // <http://www.dhl.ru/ru.html>

31. Официальный сайт Альфа – Софт, услуга Электронного декларирования. {Электронный ресурс}: <https://www.alta.ru/support/79/>

32. Перечень государственных услуг, предоставляемых ФТС России {Электронный ресурс}: <https://www.gosuslugi.ru/>

33. Российский статистический ежегодник – 2017. [Электронный ресурс]: Федеральная служба государственной статистики // http://www.gks.ru/bgd/regl/b15_13/Main.htm

III. ЛИТЕРАТУРА

34. Агамагомедова С.А. Таможенный контроль и информационно-коммуникационные технологии: соотношение и перспективы взаимодействия // Хозяйство и право. 2016. № 11. С. 114-119.
35. Айрих И.В. Природа и специфика услуг // Теория и практика общественного развития. 2014. №10. С. 148 – 153.
36. Андреев. А.Ф. Теоретические аспекты оценки эффективности и качества таможенного дела // Вестник российской академии. 2016. №1. С.60 – 67.
37. Александрова М.С. Анализ деятельности таможенных органов на примере предоставления таможенных услуг // Актуальные проблемы таможенного дела в условиях Евразийского экономического союза. 2016. С. 15 – 19.
38. Бабаева А.П. Проблема развития института таможенного представительства // Сборник трудов конференции. 2016. С.85
39. Бабаскина О.В. Личный кабинет участника ВЭД на сайте Федеральной таможенной службы // Экономика и социум. 2016. №10. С.4-45.
40. Балаева О.Н. Роль сферы услуг в мировой экономике // маркетинг услуг. 2015. №4. С. 248 – 256.
41. Бек В.А. Система таможенного контроля как форма государственной услуги регулирования сферы торговли объектами интеллектуальной собственности: автореф. дис. кандидат исторических наук. 2012. 231 с.
42. Бойкова М.В., Зеркин Д.Г. Развитие системы администрирования таможенных услуг: зарубежный опыт. М.: Журнал ФГБОУ ВПО «Государственный университет управления» «Вестник университета». 2014. №20. С. 5 – 10.
43. Васильева М.В. Мировой опыт деятельности таможенных органов и возможность его применения в России // Приоритеты в России. 2016. С.54-59.

44. Ворачек Х. О состоянии «теории маркетинга услуг» // проблемы теории и практики управления. 2015. №1. С. 28 – 36.
45. Гупанова Ю.Е. Исторический анализ зарубежных и отечественных взглядов на управление качеством таможенных услуг. Журнал «Актуальные проблемы экономики и права». 2016. № 1. С. 122 -211.
46. Гупанова Ю.Е. Понятия «таможенная услуга», «качество таможенной услуги»: проблемы определения // «Актуальные проблемы экономики и права». 2016. № 4. С.56 - 90.
47. Гупанова Ю.Е. Разработка концептуальных, методологических и методических основ управления качеством таможенных услуг: автореф. дис. Доктора экономических наук. 2013. 256 с.
48. Денисова М.С. Совершенствование механизма оказания услуг в области таможенного дела // Бизнес в законе. 2015. №2. С. 75 – 78.
49. Дианова В.Ю., Макрусев В.В., Маркина О.В. Развитие таможенных институтов: Монография. М.: Изд – во РТА, 2009. 250 с.
50. Жуков, Д. Уполномоченный экономический оператор. Теория и практика // Ракурс. 2015. №4. С. 42-48.
51. Каимова И.В. Анализ предоставления государственной услуги по ведению реестра таможенных перевозчиков в Российской Федерации // Экономические науки. 2018. №11. С. 81 – 83.
52. Карпенко Е.А. Современные тенденции оказания таможенных услуг в условиях глобализации. Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук. Библиотека Российской таможенной академии. 2012. 156 с.
53. Кожарин А. А. Показатели качества таможенных услуг // Вестник саратовской государственной академии. 2016. №2. С. 251. – 253.
54. Король А.Н. Услуги: определение и классификация // Ученые заметки ТОГУ. 2014. №4. С. 1323 – 1328.

- 55.Костина А.О. Совершенствование управления нагрузкой должностных лиц таможенных постов в интересах повышения качества таможенных услуг // Управление: вопросы теории и практики. 2014. 233 с.
- 56.Лоскутова В.А. Взаимодействие таможенных органов с бизнес – структурами в условиях Евразийского экономического союз как фактор обеспечения экономической безопасности Российской Федерации // Актуальные проблемы таможенного дела в условиях Евразийского экономического союза. 2016. С. 28 – 31.
- 57.Макрусов В.В. Анализ существующего состояния управления государственными таможенными услугами. Евразийский Союз Ученых (ЕСУ) // Ежемесячный научный журнал. 2014. № 7. С. 34 - 56.
- 58.Макрусов В.В. Государственные таможенные услуги: моногр. // Изд-во Российской таможенной академии. 2011. 196 с.
- 59.Попова Д. А. Проблемы взаимодействия таможенных органов и участников внешнеэкономической деятельности в рамках Таможенного союза // Молодой ученый. 2014. № 14. С. 175–177.
- 60.Рагимханова Д.А. электронная подпись в системе электронного документооборота. // World science problems and innovations. 2017. С.96-98.
- 61.Руденко И.А. Понятие и сущность государственной услуги. 2015. С. 69.
- 62.Свириденко Ю.П. Сфера сервиса: особенности развития, направления и методы исследования. 2015. 230 с.
- 63.Смирнова А.А. Соотношение государственных услуг, функций и полномочий органов исполнительной власти // Журнал российского права. 2015. №3. С.120 – 130.
- 64.Суркичин Г.Ф. Таможенные услуги или таможенные процедуры: анализ с точки зрения суверенитета Российской Федерации. // Вестник Саратовской государственной юридической академии. 2014. № 5. С. 45–48.

65. Уваров А.А. Проблемы правового регулирования организации предоставления государственных и муниципальных услуг // Государство и право. 2012. №2. С. 116 - 178.
66. Фокина Д.А. Система мониторинга как инструмент повышения качества таможенных услуг // Логистика и управление цепями поставок на предприятии. 2016. 487 с.
67. Ченцов В.В. Опыт модернизации таможенной службы США и возможности его имплементации в Украине. Публичное администрирование: теория и практика. Электронный сборник Днепропетровского регионального института государственного управления. 2015. С. 98 – 139.
68. Шамба С. Б. Анализ понятия «Таможенная услуга» в современном научном контексте // Управление: вопросы теории и практики. 2017. №3. С.58 – 63.
69. Шуклина З.Н. Совершенствование деятельности таможенного представителя на рынке таможенных услуг // Государство и право. Юридические науки. 2016. №1. С. 229 – 235.
70. Шулакова А.А. Проблемные аспекты разграничения государственных услуг с государственными функциями. 2015. С. 226 - 256.
71. Шумаев В.А. Совершенствование функционирования таможенных представителей в современных условиях. // Вестник университета. 2016. №5. С.45 – 67.
72. Элова Г.В. Какорина М.В. Совершенствование управленческих процессов в таможенных органах России посредством внедрения автоматизированной системы электронного документооборота // Экономические науки. 2014. № 3. С. 104 – 174.
73. Яснев В.Н. Информационные таможенные технологии. Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет им. Н.И. Лобачевского, 2014. С. 32 – 69.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Показатели предоставления государственных услуг
за 2017 год¹²¹**

№ п/п	Наименование государственной услуги	Показатель	
		За 4 квартал	С начала года
1	Информирование о актах таможенного законодательства ТС, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела		
	1. Граждане		
	а) количество граждан, подавших заявления на получение государственной услуги, ед	71	409
	б) количество граждан, получивших государственную услугу, ед	71	408
	2. Юридические лица		
	а) количество юридических лиц, подавших заявления на получение государственной услуги, ед	7	19
	б) количество юридических лиц, получивших государственную услугу, ед	7	17
2	Консультирование по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов		
	1. Граждане		
	а) количество граждан, подавших заявления на получение государственной услуги, ед	3494	14717
	б) количество граждан, получивших государственную услугу, ед	3384	14233
	2. Юридические лица		
	а) количество юридических лиц, подавших заявления на получение государственной услуги, ед	396	1608
	б) количество юридических лиц, получивших государственную услугу, ед	378	1522
3	Принятие предварительных решений по классификации товаров по единой Товарной номенклатуре внешнеэкономической деятельности Таможенного союза		
	1. Граждане		
	а) количество граждан, подавших заявления на получение государственной услуги, ед	8	24
	Из них: в электронной форме	6	11
	б) доля граждан, подавших заявление на получение государственной услуги в электронной форме, %	75	45,8
	в) количество граждан, получивших государственную услугу, ед	1	4
	из них: в электронной форме	-	3
	г) доля граждан, получивших государственную	-	75

¹²¹ Федеральная таможенная служба. Показатели предоставления государственных услуг за 2017 год. {Электронный ресурс}: http://www.customs.ru/index.php?option=com_content&view=category&id=564&Itemid=2676

	услугу в электронной форме, %		
	2. Юридические лица		
	а) количество юридических лиц, подавших заявления на получение государственной услуги, ед.	579	2068
	из них: в электронной форме	64	152
	б) доля юридических лиц, подавших заявление на получение государственной услуги в электронной форме, %	11,1	7,3
	в) количество юридических лиц, получивших государственную услугу, ед.	411	1497
	из них: в электронной форме	23	90
	г) доля юридических лиц, получивших государственную услугу в электронной форме, %	5,6	7
4	Ведение таможенного реестра объектов интеллектуальной собственности		
	Юридически лица		
	а) количество юридических лиц, подавших заявления на получение государственной услуги, ед.	187	712
	в) количество юридических лиц, получивших государственную услугу, ед.	148	584
5	Выдача и отзывы квалификационных аттестатов специалистов по таможенным операциям		
	Граждане		
	а) количество граждан, подавших заявления на получение государственной услуги, ед.	2406	4730
	из них: в электронной форме	317	685
	б) доля граждан, подавших заявление на получение государственной услуги в электронной форме, %	13,2	14,5
	в) количество граждан, получивших государственную услугу, ед.	2208	4176
	из них: в электронной форме	279	522
	г) доля граждан, получивших государственную услугу в электронной форме, %	12,6	12,5
6	Ведение реестра банков, иных кредитных организаций и страховых организаций, обладающих правом выдачи банковских гарантий уплаты таможенных пошлин, налогов		
	Юридические лица:		
	а) количество юридических лиц, подавших заявления на получение государственной услуги, ед.	9	77
	из них: в электронной форме	-	2
	б) доля юридических лиц, подавших заявление на получение государственной услуги в электронной форме, %	-	2,6
	в) количество юридических лиц, получивших государственную услугу, ед.	8	62
	из них: в электронной форме	-	2
	г) доля юридических лиц, получивших государственную услугу в электронной форме, %	-	3,2
7	Ведение реестра таможенных представителей		
	Юридические лица:		
	а) количество юридических лиц, подавших	71	313

	заявления на получение государственной услуги, ед.		
	из них: в электронной форме	5	15
	б) доля юридических лиц, подавших заявление на получение государственной услуги в электронной форме, %	7	4,8
	в) количество юридических лиц, получивших государственную услугу, ед	54	271
	из них: в электронной форме	3	10
	г) доля юридических лиц, получивших государственную услугу в электронной форме, %	5,6	3,7
8	Ведение реестра уполномоченных экономических операторов		
	Юридические лица:		
	а) количество юридических лиц, подавших заявления на получение государственной услуги, ед.	88	468
	из них: в электронной форме	-	1
	б) доля юридических лиц, подавших заявление на получение государственной услуги в электронной форме, %	-	0,2
	в) количество юридических лиц, получивших государственную услугу, ед.	83	220
9	Ведение реестра владельцев таможенных складов		
	Юридические лица:		
	а) количество юридических лиц, подавших заявления на получение государственной услуги, ед.	31	103
	из них: в электронной форме	-	5
	б) доля юридических лиц, подавших заявление на получение государственной услуги в электронной форме, %	-	4,9
	в) количество юридических лиц, получивших государственную услугу, ед.	27	102
	из них: в электронной форме	-	4
	г) доля юридических лиц, получивших государственную услугу в электронной форме, %	-	3,9
10	Ведение реестра владельцев складов временного хранения		
	Юридические лица:		
	а) количество юридических лиц, подавших заявления на получение государственной услуги, ед	231	696
	из них: в электронной форме	37	138
	б) доля юридических лиц, подавших заявление на получение государственной услуги в электронной форме, %	16	19,8
	в) количество юридических лиц, получивших государственную услугу, ед.	224	674
	из них: в электронной форме	38	130
	г) доля юридических лиц, получивших государственную услугу в электронной форме, %	17	19,3
11	Ведение реестра таможенных перевозчиков		
	Юридические лица:		
	а) количество юридических лиц, подавших заявления на получение государственной услуги, ед.	24	83
	из них: в электронной форме	1	2

	б) доля юридических лиц, подавших заявление на получение государственной услуги в электронной форме, %	4.2	2,4
	в) количество юридических лиц, получивших государственную услугу, ед.	15	61
12	Ведение реестра владельцев магазинов беспошлинной торговли		
	Юридические лица:		
	а) количество юридических лиц, подавших заявления на получение государственной услуги, ед.	20	97
	из них: в электронной форме	-	10
	б) доля юридических лиц, подавших заявление на получение государственной услуги в электронной форме, %	-	10,3
	в) количество юридических лиц, получивших государственную услугу, ед.	20	93
	из них: в электронной форме	-	10
	г) доля юридических лиц, получивших государственную услугу в электронной форме, %	-	10,8