

## ПРОБЛЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ

### PROBLEMS OF ESTIMATION OF QUALITY OF CUSTOM SERVICES

*A. Tomilenko*

#### Annotation

The problems of estimation of quality of customs services are considered in this article, by absence of possibility of their quantitative estimation, low degree of authenticity of preliminary estimation of quality of the given services, impossibility of material embodiment of services, necessity of complex valuation of services for objectivity of indexes of their estimation.

**Keywords:** Custom services, problems of estimation of quality of customs services, upgrading, effective estimation of quality.

*Томиленко Александр Сергеевич*  
Российская Таможенная  
Академия, г. Люберцы

#### Аннотация

В данной статье рассмотрены проблемы оценки качества таможенных услуг, отсутствием возможности их количественной оценки, низкой степенью достоверности предварительной оценки качества предоставляемых услуг, невозможность материального воплощения услуг, необходимость комплексной вальвации услуг для объективности показателей их оценки.

#### Ключевые слова:

Таможенные услуги, проблемы оценки качества таможенных услуг, повышение качества, эффективная оценка качества.

Понятие "качество" имеет множество толкований. Однако все они сводятся к тому, что дефиниция "качество" определяет совокупность характеристик услуги, которые позволяют удовлетворить различные потребности каждого индивида в отдельности, а также, общества, в целом. Данное понятие очень многогранно и включает в себя качество экономических расчётов организации, качество используемого технологического оборудования, качество технологии производства, экологические параметры организации, социально-психологические отношения, этические нормы в данной организации и множество иных параметров, совокупность которых определяется сферой деятельности фирмы и видом предоставляемых услуг.

Оценка качества услуг – одна из наиболее сложных проблем современной науки маркетинга и менеджмента. Это вызвано непростой природой услуг, отсутствием возможности их количественной оценки, низкой степенью достоверности предварительной оценки качества предоставляемых услуг, динамическая природа услуг – услуги не складываются и не хранятся, а оперативно предоставляются клиентам, невозможность материального воплощения услуг, необходимость комплексной вальвации услуг для объективности показателей их оценки.

Государственное регулирование качеством предоставляемых населению услуг базируется на стандарте РФ ГОСТ Р 52113–2003 "Услуги населению. Номенклатура

показателей качества", который дифференцирует показатели качества услуг по следующим параметрам: показатели назначения, показатели безопасности, показатели надежности и показатели профессионального уровня персонала.

Традиционно качество услуг складывается на основе синтеза таких параметров как: используемые для предоставления услуги технические средства, иные материальные объекты, а также уровень удовлетворённости потребителя предоставляемым сервисом. Это еще раз указывает на комплексность оценки качества услуг и сложность ее реализации. Сложность также вызвана большим количеством динамичных факторов, оказывающих влияние на предоставление услуг.

В связи с этим, для полной оценки качества предоставляемых услуг необходим учет всей системы факторов, оказывающих влияние на услугу, начиная с момента ее производства (создания) до реализации потребителю. Соответственно и качество услуг необходимо повышать комплексно, с учетом всех параметров и факторов, оказывающих влияние.

На современном этапе повышения качества жизни в Российской Федерации особую значимость имеет повышение эффективности деятельности органов государственной власти, за счет повышения качества предоставляемых ими услуг в контексте развития гражданского

общества.

Проблема эффективности предоставления государственных услуг напрямую связана с проблемой признания обществом правомерности, справедливости существующей политической власти. На данном этапе легитимность власти напрямую связана с ее эффективностью, однако данный подход является крайне не действенным, не позволяющим оценить и отразить реальную ситуацию. Главной проблемой оценки деятельности государственных органов является синтез двух прежде разделенных парадигм исследования исполнительной власти – "административистской", касающейся исключительно внутренних аспектов функционирования госслужбы (доктрины – структуры–кадры–процедуры), и собственно политологической [8].

Для анализа эффективности деятельности государственных органов власти и оценка качества предоставляемых ими услуг используют специфические модели, которые отражают главное отличие государственных услуг от услуг иных фирм – они не имеют коммерческой природы. Данным фактором вызвана, в первую очередь, сложность их оценки, а также особенность.

В настоящее время выделяют несколько моделей оценки эффективности предоставления государственных услуг: системно–ресурсную, целевую, модель удовлетворенности участника, комплексную, содержащую противоречия модель [11].

Оценка эффективности в соответствии с системно–ресурсной моделью основано на анализе соотношения "организация – окружающая среда". Эффективностью выступает способность государственной организации эксплуатировать свою окружающую среду для приобретения редких и ценных ресурсов с целью поддержания своего функционирования. С позиций целевой модели организация эффективна в той степени, в которой она достигает своей цели.

Модель удовлетворенности участника опирается на индивидуальные или групповые оценки качества предоставляемых государственным органов услуг. Однако, сложность применения указанной модели для государственных органов обуславливается тем, что организация рассматривается как кооперативный побудительно–распределительный механизм, настроенный на то, чтобы получать отдачу от своих членов через обеспечение достойного вознаграждения их работы, что противоречит природе государственных услуг [3].

Комплексная модель рассматривает эффективность предоставления услуг как интегральную и структурированную характеристику деятельности государственной организации. Она включает в себя оценку экономичности, действенности, производительности, качества про-

дукта или услуги, результативности, качества трудовой жизни и внедрения новшеств.

Для оценки качества услуг предоставляемых таможенными органами используются указанные методики, однако несмотря на значительный интерес ученых к этим проблемам и наличие достаточного количества способов оценки эффективности предоставления таможенных услуг, на сегодняшний день не существует достаточно четкого и полного отражения таких важных для теории и практической деятельности вопросов, как методические положения оценки качества таможенных услуг, мотивационный механизм обеспечения качества труда, систематизация таможенных услуг, взаимоотношения предприятий, осуществляющих деятельность в области таможенного дела с таможенными органами и участниками внешнеэкономической деятельности.

Качество таможенных услуг – это совокупность характеристик таможенных услуг, определяющих их способность удовлетворять потребности участников ВЭД (в совершении органами и лицами, осуществляющими деятельность в области таможенного дела, совокупности действий в целях обеспечения перемещения товаров и транспортных средств через таможенные границы государств). В целом, данное определение является достаточно полным, отражающим природу и специфику таможенных услуг, однако следует отметить, что качество таможенных услуг определяется компетентностью субъектов таможенной деятельности (таможенных органов и организаций, осуществляющих деятельность в области таможенного дела) наиболее полно удовлетворять потребности участников ВЭД с минимизацией всех затрат.

Повышение качества таможенных услуг неразрывно связано с системой стандартизации. В настоящее время широкое распространение получили международные стандарты ИСО серии 9000, которые отражают концентрированный мировой опыт управления качеством. Однако в деятельности таможенных органов и предприятий таможенной сферы стандарты не получили должного развития, это вызвано сложной природой государственных услуг, их многокомпонентностью, динамичностью и отсутствием коммерческой составляющей. Поэтому развитие стандартизации является основой обеспечения качества таможенных услуг, осуществляемых таможенными представителями.

*Многие исследователи в области повышения качества таможенных услуг выделили следующие совокупности факторов, оказывающих существенное влияние на качество таможенных услуг:*

1. Качество труда персонала таможенных органов и лиц, осуществляющих деятельность в области таможенного дела.
2. Качество нормативного обеспечения деятельности

таможенных органов и лиц, осуществляющих деятельность в области таможенного дела.

3. Качество материально-технического и информационного (программного) обеспечения деятельности таможенных органов и лиц, осуществляющих деятельность в области таможенного дела.

4. Качество информационного обеспечения участников ВЭД.

Характеристиками качества таможенных услуг являются:

1. Оперативность;

2. Полнота выполнения государственных требований;
3. Объективность к оказанию услуги таможенных услуг;
4. Конфиденциальность оказания таможенных услуг;
5. Отсутствие ошибок при оказании таможенных услуг;
6. Гарантированность соблюдения таможенного законодательства.

Однако, проблема состоит в том, что если такие характеристики как оперативность возможно оценить путем сопоставления показателя с эталонным значением, например:

№ п/п	Показатели качества предоставления услуг таможенными органами [10]	2010	2014	Целевое значение
1	Время на совершение таможенных операций, необходимое для выпуска товаров при таможенном оформлении в месте их декларирования, часов. С 2011 года - Доля деклараций на товары, срок выпуска по которым составляет не позднее одного рабочего дня, следующего за днем регистрации таможенной декларации в общем объеме деклараций на товары, %	48	99,9	Не более 99,65
2	Время на совершение таможенных операций в автомобильных пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации, минут. С 2012 года - Время совершения таможенными органами операций, связанных с осуществлением государственного контроля в автомобильных пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации, минут.	23	50,8	Не более 80

При этом, "полноту", "объективность" и "гарантированность", а также иные характеристики, не имеющие количественного выражения оценить крайне сложно. Впрочем, как и рассчитать.

В данном случае констатация факта, о количестве предоставленных услуг из перечня всех возможных, отсутствие таможенных правонарушений, отсутствие случаев нарушения правил конфиденциальности информации, и иные количественные показатели будут лишь указывать на объем деятельности таможенных органов, а не на качество предоставляемых таможенных услуг.

Для создания системы оценки качества таможенных услуг необходимо, во-первых, произвести оценку их значимости:

$$K_{\text{значимости}} = \frac{\sum_{i=1}^n R_i W_i}{\sum_{i=1}^n W_i}$$

Где:

- $n$  – число критериев перспективности;
- $R$  – рейтинг каждого критерия от 0 до 1;
- $W$  – вес значимости критериев.

Чем ближе коэффициент значимости к 1 – тем выше перспективность и качество данной услуги.

Проблема также состоит в том, что оценка качества таможенных услуг, даже при наличии показателей затрудняется в связи с тем, что в рамках ЕАЭС главным критерием является не перспективность услуг, а их стоимость.

Сравнительная оценка стоимости оказания таможенных услуг (по 11 основным позициям) таможенными представителями в государствах – членах Таможенного союза на 1 апреля 2014 года подтвердила и необходимость изменения ценовой политики в области предоставления таможенных услуг в России (таблица).

Стоимость таможенных услуг предоставляемых участникам внешнеэкономической деятельности таможенными представителями по основным позициям составляет в Российской Федерации – 15153 рублей, Республике Беларусь – 4230 рублей, Республике Казахстан – 10229 рублей [7].

Показатели
1. Составление таможенной декларации (основной и добавочный лист)
2. Составление декларации в электронном виде
3. Составление корректировочной таможенной стоимости
4. Составление транзитной декларации
5. Составление декларации таможенной стоимости
6. Поиск и присвоение кода товарной номенклатуры внешнеэкономической деятельности
7. Фотографирование
8. Ксерокопирование
9. Решение о таможенной стоимости
10. Раскредитовка
11. Консультационные услуги

Таким образом, существующая система показателей эффективности таможенных услуг не отражает в полной мере степень их качества. Анализ алгоритмов (формул) расчета показателей эффективности деятельности ФТС [3] России позволил выявить следующую закономерность – основной способ подсчета критериев эффективности деятельности таможенных органов состоит в нахождении доли частного показателя в общем, либо сравнение показателя с эталонным значением. Данный подход, однако, не учитывает факторы, влияющие на данные

параметры. В связи с этим необходима разработка новой системы оценки качества таможенных услуг, с учетом влияния внешних и внутренних факторов среды таможенных органов.

Также, эффективная оценка качества предоставляемых таможенных услуг требует создания объективной системы ранжирования значимости таможенных услуг. "Вес", значимость услуги должен быть определен исходя из основной цели таможенной службы – защиты экономики страны и национальных интересов.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Абрамов С.С. "ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ С УЧЕТОМ ПОЗИЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯ" Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика Выпуск № 1 / 2011
2. Статья. Критерии качества таможенных услуг. Показатели качества. Цикл Шухарта–Деминга. 2015–02–03
3. Приложение № 1.1 к докладу ФТС России о результатах и основных направлениях деятельности Федеральной таможенной службы на 2010–2015 годы
4. Старкова О.А., кандидат экономических наук. Диссертация на тему: "Управление качеством таможенных услуг".
5. Элова Г.В., кандидат экономических наук. Диссертация на тему: "Тенденции развития системы таможенных услуг и организационно-экономические факторы её совершенствования"
6. Ермилов И.С., кандидат экономических наук. Диссертация на тему: "Повышение качества таможенных услуг"
7. Гупанова Ю.Е., доктор экономических наук. Диссертация на тему: "Разработка концептуальных, методологических и методических основ управления качеством таможенных услуг"
8. Герба В.А., кандидат экономических наук. Диссертация на тему: "Совершенствование механизма повышения эффективности и качества государственных услуг"
9. Селезнев П.И., кандидат экономических наук. Диссертация на тему: "Развитие государственных услуг в современной экономической системе"
10. Показатели деятельности ФТС России. [http://www.customs.ru/index.php?option=com\\_content&view=article&id=333:-2011-&catid=29:2015-01-24-14-49-58&Itemid=1830&Itemid=2025](http://www.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=333:-2011-&catid=29:2015-01-24-14-49-58&Itemid=1830&Itemid=2025)
11. специализированная образовательная программа повышения квалификации "оценка качества государственных услуг"