**ОГЛАВЛЕНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Введение**………………………………………………………………………. | 3 |
| **Глава 1.Теоретические основы управления качеством таможенных услуг** |  |
| 1.1 Сущность, содержание и виды таможенных услуг…………………….. | 5 |
| 1.2 Понятие и управление качеством таможенных услуг………………..... | 14 |
| **Глава 2.Анализ и проблемы управления качеством таможенных услуг в таможенных органах** |  |
| 2.1 Выявление проблем управления качеством таможенных услуг………. | 21 |
| 2.2 Перспективы развития управления качества таможенных услуг…….. | 30 |
| **Заключение**....................................................................................................... | 37 |
| **Список использованных источников**…………………………………….. | 39 |
| **Приложение**…………………………………………………………………... | 41 |

**ВВЕДЕНИЕ**

Таможенные услуги относятся к важнейшей сфере услуг, которые обслуживают внешнеторговую деятельность импортеров и экспортеров.

 Таможенные органы предоставляют услуги не только субъектам внешнеэкономической сделки, но и собственно государство, выполняя при этом функции по регулированию, а также возможности защиты, здоровья и населения и экономики.

 Актуальность выбранной темы заключается в том, что качество таможенных услуг не всегда может быть на должном уровне. За счет этого внешнеэкономическая деятельности государства также упадет. Данная тема актуальна во все время так как российский рынок развивается всегда, а значит, что качество таможенных услуг всегда должно быть на высоком уровне. А также от качества таможенных услуг зависит много факторов и самое главное – это качество работы таможенных органов.

 Объектом исследований в данной курсовой работе являются таможенные услуги. Предметом исследования является проблемы и перспективы развития управления качеством таможенных услуг.

 Целью написания данной курсовой работы является исследование качества таможенных услуг, а также управление их.

 Для достижения поставленной цели в курсовой работе требуется решить следующие задачи:

 - раскрыть сущность качества таможенных услуг, определить понятие таможенных услуг;

 - рассмотреть управление качеством таможенных услуг;

 - проанализировать все таможенные услуги;

 - исследовать динамику управление качеством таможенных услуг Российской Федерации.

 При написании курсовой работы были использованы такие методы исследования как системный, обобщенный методы, метод изучения документации, метод анализа и синтеза.

 В ходе написания курсовой работы, использовалась широка информационная база. В нее вошли нормативно-правовая база исследования, источники периодической печати и интернет источники, некоторые работы отечественных ученых, таких как, Барамзин С.В., Войтешонок Г.А., учебные пособия Зубача А.В., Лунева В.Л.

 Курсовая работа включает в себя введение, обзорную и аналитические главы, заключение, список использованных источников и приложение.

**ГЛАВА 1.ТеорЕтические основы управления качеством таможенных услуг**

* 1. **Сущность, содержание и виды таможенных услуг**

Таможенные услуги относятся к очень важной сфере услуг, которая обслуживает внешнеторговую деятельность импортеров и экспортеров. Таможенные органы выполняют ряд задач и предоставляют услуги субъектам внешнеэкономической деятельности на определенном этапе внешнеторговой сделки и государству, выполняя главную функцию по регулированию, а также непосредственный контроль за здоровьем населения, защиты экономики и охраны окружающей среды.

Таможенный посредник

Органы экспортно-импортного контроля

Транспортно-экспедиционные компании

Организации – поручители

Участники ВЭД

Субъекты хозяйствования, которые осуществляют внешнеэкономическую деятельность

***Рис.1. Основные участники внешнеэкономической деятельности.***

Деятельность по таможенным операциям является лицензируемой, контроль над ней осуществляют органы эспортно - импортного контроля и таможенные органы.

Тот ряд услуг, которые таможенные органы предоставляют заинтересованным лицам, содержит в себе перечень определенных действий, которые таможенные органы совершают над товаром, любым транспортным средством проходящим через таможенную границу, которые в обязательном порядке должны пройти таможенное оформление и таможенный контроль. В зависимости от таможенного режима и характера транспортного средства, имущества, товара, согласно структуре, проверяет либо подготавливает правильность составления всех документов.

Само понятие «таможенная услуга» находится на стыке двух наук – юриспруденции и экономики, следовательно, не имеет строгого юридического, так и строго экономического содержания, содержит в себе элементы обоих наук. В последнее время больше доминирует подход, в котором таможенные услуги рассматривается как экономическая категория. Современное понятие «таможенные услуги» в себя включает, по мнению многих авторов, любое мероприятие, результат полезности или взаимодействия, в которой одна сторона, в лице самой таможенной организации или института таможенных посредников может предложить соответственно другой стороне.

Под таможенной услугой соответственно понимается результат мер и действий в сфере таможенного дела, которые направлены на удовлетворение потребностей всех участников внешнеторговой деятельности в эффективном и ускоренном проведении таможенной очистки товара, с одной стороны, а с другой – государства в обеспечении безопасности и пополнении государственного бюджета.

Группировка таможенных услуг осуществляется путем анализа таможенных отношений с внешней и внутренней средой, которая имеет прямо воздействие на таможенные услуги, а также со всевозможными услугами.

Первая группа услуг включает деятельность, которая дает отношение таможни к разнообразным рынкам услуг:

- услуги таможни на рынке коммерческих внутренних услуг. В этом случае любая деятельность со внешними факторами при осуществлении импортных или экспортных операций, которые также осуществляются не самими таможенными органами, а различными таможенными посредниками или же таможенной инфраструктуры;

- услуги таможни на внутреннем рынке государственных услуг. Таможня в данном случае выполняет ей делегированные функции государства в области регулирования таможни, в том числе в области предоставления государственных услуг;

- услуги таможни на внешнем рынке услуг, и в том числе через таможенных и специальных уполномоченных представителем за рубежом.

Во вторую группу принято включать абсолютно все действия, которые каким-либо образом связаны с предварительным или же основным таможенным процедурам:

- вспомогательные процедуры таможни: консультирование и информирование по вопросам дел таможни, принятие предварительных решений в отношении запросов заинтересованных лиц, услуги торговли (представление контрактных средних цен, таможенный аукцион и пр.), услуги по уничтожению товаров, услуги аттестации, сертификации и идентификации товара, экспертные услуги и др.

Третья группа включает в себя те таможенные услуги, которые характеризуются и связаны с применением их в любых коммуникационных и информационных технологиях:

- услуги традиционные, то есть такие услуги, которые нельзя перевести в цифровой формат. Предоставляться они должны в обычном виде для потребителя;

- услуги оцифрованные, то есть услуги виртуальные, которые могут поставляться при помощи пересылки файла по корпоративным или глобальным компьютерным сетям (электронные информационные и консалтинговые услуги, специальная видеопродукция, программное обеспечение и т д), и, соответственно, могут быть переведены в цифровой формат.

Четвертая группа таможенных услуг связана с поставщиками услуг таможенных органов. К ним относятся:

* таможенная инфраструктура;
* вся таможенная система;
* таможенные перевозчики;
* таможенные брокеры;
* предотгрузочная инспекция;
* образовательные учреждения;
* таможенные центры.

В пятую группу включаются меры или взаимодействия, которые имеют какое – либо отношение к некоторым компонентам дел таможенных органов. Это могут быть услуги в правовой деятельности, услуги в социальной деятельности, услуги в организационной или технологической деятельности.

Шестая группа включает услуги, которые связываются с обслуживанием разнообразных видов ТС:

Речной

Трубопроводный

Энергетический

Железнодорожный

Морской

Автотранспорт

Воздушный

Космический

***Рис.2.Виды транспорта***

Седьмая группа связана с 5 различными видами расчетов:

***Рис.3.Услуги седьмой группы, которые связаны с разнообразной базой расчета***

В последнюю восьмую группу входят такие услуги, которые можно разделить на признаки осязаемости: таможенные карты, компьютерные программы, консультирование в письменном виде, а также информирование, различные реестровые услуги, экспертные услуги и многие другие. Но также в эту группу входят и неосязаемые. К ним относятся: информирование или консультирование, только уже в устной форме, сопровождение товара, хранение товаров на складе, таможенное оформление и многие другие.

Для большинства таможенных услуг одним из главных свойств является неосязаемость. Данные услуги невозможно продемонстрировать или показать участнику ВЭД как материальный результат. Это отражается на решении участника ВЭД - воспользоваться этой услугой или нет. Часто, если участнику ВЭД нужно получить какую-нибудь устную информацию по вопросам таможенного дела, он обращается в таможню или к таможенным посредникам.

Деятельность, затрагивающая таких основных таможенных услуг, как хранение товаров, тоже является неосязаемой и носит нематериальный характер. Дать оценку сведениям виды услуг участник ВЭД способен только лишь уже после их выполнения. Это связано с тем, что он не способен практически контролировать процесс хранения товаров и дать оценку стандарт данных услуг. Таможенное сопровождение неосязаемо в силу того, что участник ВЭД не принимает в этом процессе даже непосредственного участия.

Вторая отличительная черта таможенной услуги – целостность процесса изготовления и пользования, данной услуги во время поступления заказа. В области таможенного дела, если отсутствует факта перемещения груза через таможенную границу, то нет, предварительных операций, отсрочки платежа.

Изменчивость - следующая характеристика, которая присуща тем видам деятельности таможенных органов, которые определены как услуги.

-во-первых, это связано с большой изменчивостью нормативно-правовой базы;

-во-вторых, данные услуги оказываются разными людьми, отличающимися друг от друга опытом, личными качествами, квалификацией. Это определяет качество профессиональных услуг.

Третьим источником изменчивости услуг является сам потребитель этих услуг. Для каждого участника ВЭД необходим индивидуальный подход, конечно, в разумных пределах, что объясняется не только разнообразием контрактов и особенностями поставки, оплаты товаров и другими причинами, но и включает законопослушность клиента и т.д. Для уменьшения изменчивости услуг должны существовать стандарты обслуживания, которые реализуются благодаря разработке единых принципов, предъявляемых как к таможенной системе, так и к участникам ВЭД.

Также таможенные услуги обладают специфической характеристикой – невозможность их хранения. Невозможно заранее за какое либо время подготовить консультирования для участников внешнеэкономической деятельности. Колебание спроса присуще многим услугам, оно характерно и для услуг, оказываемых таможенной службой. Самой главной особенностью и в тоже время спецификой предоставление таможенных услуг таможенными органами является то, что участники ВЭД не имеет возможности воспользоваться услугами каких-нибудь других организаций. Это происходит потому что эти услуги предоставляются таможенными органами, предоставляются в зоне деятельности которых участники внешнеэкономической деятельности сами осуществляют свою деятельность. В связи с этим можно сделать вывод о том, что потребитель будет заинтересован в том чтобы услуга, которую он хочет получить была качественной.

Вопрос о разграничении понятий "функция" и "услуга" является в настоящее время особенно актуальным. Так, Ю.А. Тихомиров предлагает следующие определения функции и услуги, которые могут служить отправной точкой в их разграничении. Функция - "нормативно установленный вид властной деятельности органа государства", а услуга - "способ удовлетворения потребностей граждан и юридических лиц". Заслуживает внимания также подход Н.В. Путило, она отмечает, что услуги связаны с использованием административного потенциала, но, в отличие от функций, не предполагают прямое исполнение полномочий, являющихся основным назначением органа. В продолжение этой же мысли Л.К. Терещенко указывает, что "там, где речь идет о властно-распорядительных полномочиях, не могут иметь места государственные услуги".

Исходя из этого информирование или консультирование осуществляется за рамками главных обязательств. Таможенные органы обязаны предоставлять информирование и консультирование под видом государственных услуг. Информирование и консультирование участников ВЭД осуществляется по запросам, т.е по мере возникновения потребности.

Предоставление таможенными органами подобных государственных услуг, как принятие предварительных заключений, базируется на ст. 41 ТК РФ, которая закрепляет право федерального органа, уполномоченного в сфере таможенного дела, и иных таможенных органов принимать предварительное решение о классификации товаров в соответствии с Товарной номенклатурой внешнеэкономической деятельности в отношении конкретного продукта, о происхождении товара из определенного государства.

**1.2 Понятие и управление качеством таможенных услуг**

Базовой концепцией осуществления управления качеством в современных условиях считается системный подход, вытекающий из требований международных стандартов в области качества. Данный подход подразумевает, что концепция управления качеством таможенных услуг обязана быть интегрирована в единую систему управления таможенным органом и обладать целью удовлетворение нужд участников внешнеэкономической деятельности (ВЭД).

Как главная часть общего менеджмента управления качеством услуг, в том числе и таможенных, обязано основываться на законы, а также все факторы влияющие на методологию управления. Но также не должна отрицаться важность учета требований международных стандартов по построению эффективных систем менеджмента качества (СМК) ИСО серии 9000.

Что касается методологии управления качеством, то тут имеются разнообразные взгляды. Одно мнение заключается в том, что под методологией управления качеством подразумевается комплекс единых принципов, а также определенных методов управления организации. Они создаются на понимании и применении финансовых законов, а также на исследовании факторов, которые в большей или меньшей степени влияют на качество конечного продукта. Но данное определение можно считать неполноценным, если не учитывать определенные законы управления, которые напрямую определяют как функционирует система управления качеством таможенных услуг. С учетом данного добавления под методологией управления качеством таможенных услуг предлагается понимать систему принципов и методов управления, сформированных на основе законов управления, экономических законов, закономерностей с учетом факторов, влияющих на качество таможенных услуг. Причем необходимо учитывать, что методы разрабатываются на основе соответствующих принципов, а закономерности выявляются с учетом соответствующих тенденций развития управления и экономики. Структурно методологию управления качеством услуг, в том числе таможенных можно представить в виде схемы, приведенной на рис. 3.

Важным методическим элементом системы управления качеством, позволяющим обеспечить стабильность качества труда и систематическое его улучшение, является цикл управления качеством (рис. 4).

Методы управления качеством

**Технологические:**

* Методы контроля качества
* Методы воздействия на качество

**Организационные**:

* Стабилизирующие методы
* Распорядительные методы
* Дисциплинарные методы

**Социально-психологический**:

* Методы воспитательного характера
* Методы психологического воздействия

**Экономические:**

* Стимулирование деятельности отдельного работника
* Стимулирования деятельности группы
* Стимулирование деятельности организации целиком.

***Рис.4.Методы управления качеством таможенных услуг***

В данном цикле все элементы должны быть проработаны и работать слаженно. Для этого выполнения должна быть четкая иерархическая структура от начальника, в данном случае таможни, до служащего. Это позволит получить качественный итог по окончанию работы, а также получение на выходе качественного продукта, который будет соответствовать всем требованиям. Для этого существует определенный механизм, в котором малейшие отклонения минимизированы, в ходе долгой работы таможенные органы находятся в основном в стабильном положении. Существуют определенная группа людей, которая смотрит все недостатки в выполнении работы и в короткий срок пытается их устранить.

Обозначая экономические законы как основу для построения системы управления качеством таможенных услуг, важно также учитывать и выявлять факторы и закономерности, определяющие качество таможенных услуг, с помощью которых отражается специфика деятельности таможенных органов и выявляется структура и основные элементы названных систем.

6

7

5

т

п

1

2

8

3

9

12

11

10

4

1. Средства труда
2. Предмет труда
3. Персонал
4. Документация
5. Входной контроль
6. Пооперационный контроль
7. Окончательный контроль
8. Претензии
9. Регистрация претензий

10-анализ причин отклонений

11-разработка корректирующих и предупреждающих действий

12-освоение корректирующих и предупреждающих действий

Т- технологический процесс

П – потребитель

***Рис.5.Цикл управление качеством***

Принимая во внимание тот факт, что качество таможенных услуг формируется на всех стадиях их жизненного цикла и зависит от большого количества факторов различного характера, заметим, что указанные факторы могут быть классифицированы разным образом, что демонстрируется отдельными авторами применительно к управлению качеством продукции.

В наши дни нет нормативного понятия «государственные услуги в сфере таможенного дела», а также единообразный подход к пониманию их содержания и правовой природы. На основе научных суждений, анализа норм таможенного законодательства обозначаются признаки , которые характеризуют сущность всех государственных услуг в сфере таможенного дела, а также определяются виды государственных услуг, предоставляемых самими таможенными органами.

Таможенное законодательство Российской Федерации не содержит в себе понятия «государственные услуги в области таможенного дела», как и само понятие « таможенная услуга». Но Регламент Федеральной таможенной службы, утвержденный Приказом ФТС России от 28.11.2007 N 1479, закрепляет, что ФТС России разрабатывает и обеспечивает опубликование перечней всех государственных услуг, а также требований к доступности и качеству государственных услуг. Но до сих пор перечень отсутствует, что порождает оживленные споры о всех услугах, которые оказывают таможенные органы.

В наши дни ФТС России принято 3 Административных регламента по оказанию услуг, из этого можно и утверждать о существовании трех легальных государственных услуг:

***Рис.6.Легальные таможенные услуги***

Предоставление всех таможенных услуг основано на положениях Таможенного кодекса РФ, который не позиционирует эти услуги в качестве государственных услуг, и даже по – разному определяет правовую их природу. Так, осуществление консультирования и информирования в области таможенного дела относится к одной из главных функций всех таможенных органов.

Необходимо отметить, что в данное время нет единого подхода к определению сущности консультирования и информирования. Ведь одна часть административных регламентов определяет информирование по вопросам сферы компетенции как государственную услугу, другая – как государственную функцию.

В настоящее время вопрос о разграничении понятий «услуга» и «функция» является очень актуальным. Ю.А. Тихомиров предлагает определения услуги и функции, которые служат и могут служить как бы отправной точкой в их разграничении. Услуга – это «способ удовлетворения потребностей юридических лиц и граждан», а функция – это «нормативно установленный вид властной деятельности самого органа государства».

Также нужно уделить внимание подходу Н. В. Путило, она отмечает, что услуги именно взаимосвязаны с использованием административного потенциала, но от функций отличие в том, что не предполагают исполнение полномочий, которые и являются главным назначением органа.

В связи с этим консультирование и информирование, которые осуществляются государственными органами за рамками основных обязанностей, рассматриваются как государственные услуги. Поэтому, консультирование и информирование, которые осуществляют таможенные органы по запросам заинтересованных лиц, являются государственными полноценными услугами и соответственно должны быть исключены из самых основных функций.

В итоге мы можем выделить признаки, которые характеризуют государственную услугу в сфере таможенного дела:

1. Добровольность обращения лиц, если оно ни как не связано с исполнением требований таможенного законодательства. Так, например, если рассматривать государственные функции, которые закреплены в регламентах ФТС, то такие обращения в данные органы заинтересованных лиц основано именно на выполнении норм ТК РФ и представляет - таможенную обязанность.

2. Государственные услуги представляют получение благ в сфере таможенного дела в интересах обратившегося лица. Так, при консультировании и информировании данное лицо получает нужную информацию в сфере таможенного дела; принятия такого предварительного решения позволяет лицу внешнеэкономической деятельности очень ускорить и соответственно упростить проведение таможенного контроля[14].

Представляется, что перечисление всех услуг таможенных органов как бы является простейшим набором разнопорядковых действий (таможенных операций, услуг и функций) даже без указания на признак, по которому их отнесли к услугам. Согласно статье 403 ТК РФ таможенное оформление - это одна из главных функций таможенных органов. Но кроме этого, таможенное оформление является законной обязанностью лица, которое перемещает транспортные средства и товары через всю таможенную границу. Вышеизложенное как бы исключает отнесение таможенного оформления именно к государственной услуге.

Также в соответствии со статьей 87 ТК РФ таможенное сопровождение - это таможенная операция, осуществляющая должностными лицами таможенными органами только в целях обеспечения соблюдения всего таможенного законодательства, поэтому не может даже рассматриваться как государственная услуга.

Что касается предоставления услуги по хранению товаров, которые находятся под контролем на складах временного хранения, а также на таможенных складах (ст.224 ТК РФ), то главными обязанностями являются:

***Рис.7.Обязанности при хранении товаров***

Считается, что правовое оформление этой услуги в форме публичного договора и распространение на действия по оказанию норм гражданского законодательства исключают возможность принятия административного регламента ее предоставления, из этого следует, что исключает и определения ее в качестве государственной услуги.

Все вышеперечисленное говорит о том, что нет одного единственного понимания государственной услуги в сфере таможенного дела, а также указывает на отсутствие нормативных документах, которые регламентируют таможенные услуги.

Но Регламент Федеральной таможенной службы, утвержденный Приказом ФТС России от 28.11.2007 N 1479, закрепляет, что ФТС России разрабатывает и обеспечивает опубликование перечней всех государственных услуг, а также требований к доступности и качеству государственных услуг. Но до сих пор перечень отсутствует, что порождает оживленные споры обо всех услугах, которые оказывают таможенные органы.

Предоставление всех таможенных услуг основано на положениях Таможенного кодекса РФ, который не позиционирует эти услуги в качестве государственных услуг, и даже по – разному определяет правовую их природу. Так, осуществление консультирования и информирования в области таможенного дела относится к одной из главных функций всех таможенных органов.

Необходимо отметить, что в данное время нет единого подхода к определению сущности консультирования и информирования. Ведь одна часть административных регламентов определяет информирование по вопросам сферы компетенции как государственную услугу, другая – как государственную функцию.

**Глава 2. Анализ управления качеством таможенных услуг в таможенных ораганх**

**2.1 Выявление проблем управления качеством таможенных услуг**

Для того чтобы рассмотреть проблемы управления качеством таможенных услуг, стоит рассмотреть понятие «качество таможенных услуг».

Само определение «качество» дано в международных стандартах ИСО серии 900. В данном документе под качеством понимается степень, с которой совокупность присущих характеристик соответсвует требованиям.

Применительно к таможенным ораганам под результатом труда в современном мире следует понимать таможенную услугу. Таможенные услуги напрямую связаны с защитой национальной экономики, обеспечением госуцдарственной безопасности и интегрированности страны в международное сообщество. Также обязательно стоит сказать, что качество таможенной услуги должно рассмтариваться в рамках выполенения государственных функций и предполагает степень реализации данных функций при осуществлении внешнеторговой деятельности. Самым главным критерием оценки уровня качества любой услуги, в том числе и таможенной, является степень удовлетворения требований потребителей – участников внешнеэкономической деятельности и выполнения функций таможенных орагнов в рамках реализации государственной политики. Только оценка удовлетворения качеством может показать на сколько тот или иной таможенный ораган работает эффективно. Схематично элементы, составляющие качество таможенной услуги, представлены на рисунке 5.

Как видно из схемы, на качество самой таможенной услуги влияет большое количество факторов, если каждый из них будет выполнят свою работу некачественно даже в небольшом соотношении, то в сумме таможенная услуга будет предоставлена некачественно.

Услуга – способ удовлетворения потребностей граждан и юридических лиц

Функция – нормативно уставной вид властной деятельности органа государства

Таможенная услуга

Комплекс действий и мер в сфере таможенного дела, направленный на реализацию государственных функций и удовлетворения потребностей участников ВЭД

Качество таможенной услуги – степень, с которой совокупность присущих ей характеристик соответствует установленным требованиям

***Рис. 8. Элементы, составляющие качество таможенной услуги***

Всероссийский центр исследования общественного мнения провел опрос, в котором установил на сколько респонденты оценивают степень исполнения таможенными органами возложенных на ФТС Российской Федерации задач, как качественную (Рис. 6).

***Рис.9. Оценка эффективности выполнения задач ФТС РФ***

Если анализировать данную диаграмму, то можно с уверенностью сказать о том, основная часть респондентов недовольна качеством таможенных услуг.

 Также Фонд Общественного мнения провел опрос о взаимодействии участников ВЭД с таможенными органами. Результаты опроса представлены на рисунке 10.

***Рис.10. Оценка влияния таможенных процедур на деятельность участников ВЭД***

По данным диаграммы можно сказать, что таможенные процедуры не создают вреда участникам ВЭД. Но существует то, что в малой степени, но ухудшает деятельность участников ВЭД. ФТС РФ пытается устранить все проблемы, но идеальной работы таможенных органов пока не удается наблюдать. Для того чтобы услуги, которые предоставляют таможенные органы были идеальны нужно чтобы они соответствовали определенным требованиям. Ведь на таможенную систему возлагается большая ответственность по защите интересов государства. Такую работу можно оценить по некоторым критериям качества:

***Рис.11.Критерии качества таможенной услуги***

В свою очередь также был проведен опрос об удовлетворении качеством таможенных услуг при таможенном оформлении. Данные можно увидеть на рисунке 12.

***Рис.12.Удовлетворение респондентов различных видов таможенных услуг***

По данным видно, что с каждым годом процент удовлетворенных людей растет. Конечно, не в таком процентном соотношении, каком хотелось бы, но заметно, что таможенные органы всеми силами пытаются сделать свою работы на самом лучшем уровне.

Также каждый таможенный орган должен быть оснащен модернизированным оборудованием, а также стараться минимизировать время во время проведение таможенного контроля. В первую очередь, это позволить выполнять качественно таможенные услуги, а также таможенный орган сможет выполнять больший объем задач, поставленных перед ним.

Еще одним главным признаком для предоставления качественных таможенных услуг является общий принцип построения системы управления в таможенном органе – обеспечение единодействий всех сотрудников для решений поставленных задач. Для того чтобы такое управление могло существовать, должен существовать процесс передачи информации, которая воздействует на сотрудников. Они в свою очередь должны при каждом получении измененной информации взаимодействовать и работать по новому принципу. Поэтому в таможенном управлении существует объект и субъект управления. А также необходимо иметь прямые и обратные связи между ними. К субъектам управления относятся:

* руководители, которые имеют полномочия принимать управленческие решения
* таможенные посты
* Региональные таможенные управления
* Федеральная Таможенная служба Российской Федерации

В качестве субъекта управления выступают:

* исполнители решений, приказов и поручений управляющей подсистемы;
* организационные структуры;
* технологические таможенные процедуры;
* все виды деятельности по осуществлению функций, возложенных на виды деятельности

Самую главную роль в управлении и следовательно в качестве таможенной услуги занимают взаимосвязи и взаимоотношения между субъектом и объектом управления. Если субъект при получении какой-либо информации о фактическом состоянии объекта и о окружающей его среде будет обрабатываться в короткий срок, а также будет принято быстрое решении о решении проблемы, тогда качество таможенных услуг может возрасти в большое количество раз. Также если во время управления и взаимоотношения объекта и субъекта будет обретена цикличность, то участники ВЭД заметят о повышении качества предоставлении таможенной услуги. Весь процесс управления качеством таможенных услуг можно представить схематично (Приложение А)

Рассмотрим сведения о выполнении основных показателей работы таможенных органов РФ за 2014-2016 года.

***Рис.13.Основные показатели таможенных органов за 2014-2016года***

На основании данных можно сделать вывод о положительной динамики взаимодействия элементов процесса управления качеством услуг, которые предоставляют таможенные органы. Но для лучшей работы стоить повысить качество таможенных услуг, чтобы разница между кварталами в процентном соотношении была более 10%.

Различная динамика будет существовать всегда. Т.к внешняя торговля напрямую всегда связана с рисками, от которых зависит конечный результат любой операции.

Основная роль отводится на риски, которые связаны с экономической безопасностью. Данные риски связаны с неуплатой таможенных платежей в различных формах:

* занижение таможенной пошлины;
* подмена страны происхождения;
* замены кода товара;
* неверное наименование товара;
* указание несуществующего адреса и др.

Поэтому стоимостные риски всегда существуют и в большом количестве. Пока таможенные не минимизируют их, у них не получится предоставлять таможенные услуги на должном уровне.

**2.2 Проблемы и перспективы развития управления качеством таможенных услуг**

На сегодняшний день таможенные органы Российской Федерации находятся в стадии достаточно активного институционального развитие, на это указывает два важнейших фактора:

 Присоединение России к Всемирной торговой организации, в рамках которого таможенное администрирование и таможенное законодательство должны быть хорошо гармонизированы в соответствии со всеми нормами именно в области таможенного дела. Данные обстоятельства и вызвали принять новый Таможенный кодекс РФ, который создал предпосылки для формирования уже новой, соответствующей мировым стандартам правовой базы таможенного дела и организационно-правовых основ деятельности таможенных органов России. Следующий фактор, который вызывает кардинальные изменения в деятельности таможенных органов, - это реформирование системы государственного управления в соответствии с утвержденной Правительством РФ Концепцией административной реформы в России (Рис.14).

***Рис.14. Ввозные импортные пошлины на промышленные товары (условия присоединения России к ВТО)***

***Рис.15.Административная реформа РФ***

Одной из основных целей управленческой реформы считается увеличение эффективности деятельности органов исполнительной власти. С целью осуществления этой миссии, в Российской Федерации сформирована новейшая система федеральных органов исполнительной власти, а также оптимизированы функции органов исполнительной власти, установлена классификация, разрабатываются в практику административные регламенты, основы и операции управления по результатам, стандарты государственных услуг.

За последние десятки лет таможенное дело стало механизмом управления своей экономики, но за данный период сформировалась инерция развития, при которой главный приоритет таможенного дела - увеличение поступлений в федеральный бюджет. Но в настоящее время существует объективная потребность в переходе на более высокий уровень развития таможенного дела с учетом всех условий, которые влияют на формирование эффективности и качества таможенных услуг[15].

Создание зоны свободной торговли в СНГ (Рис.12), усиление роли таможенного регулирования как хорошего метода воздействия на национальную экономику, развитие современных таможенных технологий, которые нашли отражение в изменениях международной конвенции о гармонизации и упрощении таможенных услуг (Киотская конвенция) создают необходимость разработки целого комплекса мер по развитию новейшего развития по повышению качества таможенных услуг.

Россия

Таджикистан

Украина

Зона свободной торговли

Кыргыстан

Белоруссия

Казахстан

Армения

Молдова

***Рис.16.Страны свободной торговли***

Качество таможенных услуг в Российской Федерации все больше и больше приобретает особую значимость в связи с необходимостью модернизации всей таможенной службы по программе Всемирной таможенной организации. В соответствии с нормами, которые установила данная организация для стран – участниц, экспортные и импортные формальности должны быть максимально упрощены и сокращены.

Потребность поиска усовершенствованных подходов к качеству таможенных услуг определена еще тенденциями расширения всей внешнеторговой деятельности РФ, а кроме того углубления процесса интеграции экономики всемирное производство. Соответствующие тенденции направления развития государственной власти нашли собственное отображение в программе «административная реформа», в которой были сформулированы данные требования:

***Рис.17.Требования «Административной реформы»***

Таможенная служба, ориентируясь на роль России в современном мире, направлена на создание таможенного сервиса как гибкого инструмента регулирования внешнеторговой деятельности России. Данные требования ориентируют таможенную систему на улучшение существующих и создание новых технологических и организационно экономических инструментов эффективной и качественной реализации политики в развитии внешнеторговой деятельности и развитии экономики России.

Поэтому главная речь идет о переходе на новый этап развития всей таможенной системы, это в основном связывается с положениями Киотской конвенции по ускорению и упрощению таможенных процедур и требованиями Всемирной торговой организации по содействию внешнеторговой деятельности. Происходит пересмотр понятий таможенного администрирования внешней торговли уже в свете данных требований международного сообщества относительно эффективности, скорости таможенного обслуживания в целях содействия торговле.

Одним из основных критериев повышения качества данных услуг - это уменьшение продолжительности всего таможенного контроля перемещения товаров через границу России. Это связано с тем, что время, необходимое для таможенного контроля товаров именно от момента прибытия товара до момента того момента когда выпустят данный товар в обращение, все чаще является тем критерием, по которому международное сообщество оценивает эффективность деятельности всех таможенных органов. Длинная продолжительность таможенного контроля считается международным торговым сообществом как бы нетарифным барьером в торговле, что приводит к росту затрат участников внешнеэкономической деятельности по доставке товаров и соответственно к увеличению стоимости.

При рассмотрении качества всех таможенных услуг, нужно учитывать, что таможенная система выполняет важную функцию по охране государственных интересов. Защищая отечественные продукты. Но при этом таможенные услуги также защищают и участников ВЭД. В этом и состоит двойственность любых таможенных услуг. Только при балансе полезности между участниками ВЭД и государством можно достичь эффективной защиты всего государства.

Огромная информационная деятельность всех таможенных органов позволила внедрить большое количество программных комплексов, которые значительно облегчают труд работников и позволяют намного быстрее и соответственно качественнее производить все таможенное оформление.

Главная цель автоматизации - это повышение и совершенствование оперативности и качества всех таможенных операций за счет:

* Обеспечение взаимосвязи участников, включая банки, таможню, брокеров, экспортера, импортера и другие стороны, которые допущены;
* поддержки различных уровней доступа, которые формируются совокупностью всех функций разных участников таможенного контроля в соответствии с технологическими процессами;
* освобождения экспертов от выполнения лишней обыденной работы;
* обеспечения каждого работника доступом к нормативно-справочной и законодательной базе информации;
* снижения ускорения и трудоемкости составления учетно-отчетной документации, с одновременным повышением качества данной документации;
* ускорения грузопотока;
* обеспечения строгой отчетности всех финансовых операций, а также высокого уровня защиты информации;
* автоматизации трудоемких учетных процессов.

На данный момент ФТС РФ подвела итоги за 5 лет о автоматизации технологий.

В настоящее время Единая автоматизированная информационная система ГТК России обеспечивает формирование и представление Правительству Российской Федерации и руководству ГТК России статистических данных о внешней торговле страны, учет и контроль таможенных платежей, контроль над валютными операциями и др.

Также в 2016 году автоматически регистрировались 35,7% деклараций на экспортируемые товары и 1,6% — на импортируемые. Но 2020 г. оба показателя должны сравняться и составить 99%. Следующим шагом становится автоматический выпуск электронных деклараций на товары. 20% деклараций, которые подаются участниками ВЭД низкого уровня риска, выпускаются автоматически. На данный момент уже существует распоряжение ФТС распространить эту практику на все таможенные органы.

***Рис.18. Процентное отношение выпуска электронных деклараций***

В условиях модернизации экономической политики Российской Федерации, приоритетную роль в которой играют задачи реиндустриализации на основе применения всех технологий современности, а также стимулирования ускоренного развития среднего и малого предпринимательства, особенно в промышленно-инновационной сфере, нужно обеспечить совершенствование всей внешнеэкономической деятельности, которая во многом способствует более полной интеграции страны в мировую экономику.

Сложность решения всех задач в большой степени обусловлена обязательствами, которые связаны с присоединением России к Киотской конвенции, ориентированной на создание всех условий, благоприятствующих разным формам международной торговли, на основе путем упрощения таможенных процедур и практики, а также поощрения международного сотрудничества. Выполнение этих обязательств обеспечивается путем применения методов современности, таких как контроль на основе управления рисками и методов аудита, унификации и стандартизации таможенных процедур и полезного использования, современных информационно-коммуникационных технологий.

Второй проблемой, которой обуславливается сложность задачи совершенствования всей таможенной деятельности, является двойственный характер ее направленности: с первой стороны, она призвана стоять на охране государственных интересов, со второй стороны, - обеспечивать потребности предпринимателей-участников внешнеэкономической деятельности, которые заинтересованы в снижении трансактных издержек, а также экономии времени на административные процедуры. Причем гармонизация этих задач пока еще совсем практически не достигнута.

Третьей проблема – это сложная структура элементов таможенной системы и всей инфраструктуры, которая обеспечивает ее функционирование. Данная система причем нуждается в более высоком уровне повышения гармонизации, а также скоординированной деятельности в направлении решения задач совершенствования внешнеэкономической деятельности. А также нет финансовых возможностей чтобы во всех регионах обеспечить нужным модернизированным оборудованием.

В городе Смоленске за последнее время выросло количество компаний, которые помогают участника ВЭД с документацией, а также с грузами для прохождение таможенного контроля уже на самой таможне. Например, в 2014 году основных компаний, которые пользовались популярностью было всего 9, но уже на данный момент таких компаний стало почти в 2 раза больше. Решение приведенных проблемных задач связано со многими рисками, преодоление их предъявляет высокие требования к организации процессов околотаможенной и таможенной деятельности, а также повышения профессионализма кадрового состава всех таможенных структур. Каждый риск по- разному отразится на конечном продукте, но в любом случае результат будет не таким желаемым.

***Рис.19.Количество организаций по осуществлению таможенного оформления грузов в городе Смоленск***

По данным диаграммы видно, что Смоленская область развивается, но результаты еще не велики, возможно, когда таможенные органы устранят проблемы в больших регионах, то и в городе Смоленске показатели будут значительно выше.

Если сравнивать количество организаций таможенного оформления грузов в столице нашей страны и в Смоленске, то можно увидеть на сколько еще смоленский регион мало развит. Данные о количество организаций таможенного оформления грузов можно увидеть на рисунке 20.

***Рис.20.*** ***Количество организаций осуществляющих таможенное оформление грузов в городе Москва***

В первую очередь это говорит о том, что основное развитие для предоставления качественных таможенных услуг определено в большие города. Но это не есть хорошо, т.к все регионы должны находится примерно на одном уровне чтобы в целом показатель по всей страны был высок. Даже если в больших городах будет не так много компаний по предоставлению таможенных услуг, но они будут качественнее выполнять свою работу, то возможно общий показатель по стране будет гораздо выше. Если рассматривать процентное соотношение роста компаний в Москве и в Смоленске, то можно говорить о том, что в маленьком рост больше.

Каждый год ФТС РФ подводит итоге о количестве предоставленных таможенных услуг. С каждым годом это количество растет. С каждым годом заметен рост использования таможенных услуг, как физическими, так и юридическими лицами.

***Рис.21.Количество предоставленных услуг ФТС физическим и юридическим лицам за 2016-2017 год***

По данным диаграммы видно, что с каждым годом заметен рост спроса на таможенные услуги, но не во много раз. Также можно заметить, что не все таможенные услуги пользуются высоким спросом. На рисунке 21 видно, что такая услуга как принятие предварительных решений по классификации товаров по единой Товарной номенклатуре внешнеэкономической деятельности Таможенного союза пользуется большим спросом, чем например, ведение реестра уполномоченных экономических органов.

**Заключение**

На основании проделанной работы можно сделать определенные выводы и заключения.

Таможенная услуга – это результат мер и действий в сфере таможенного дела, которые направлены на удовлетворение потребностей всех участников внешнеторговой деятельности в эффективном и ускоренном проведении таможенной очистки товара, с одной стороны, а с другой – государства в обеспечении безопасности и пополнении государственного бюджета.

Таможенные органы - это государственные органы, которые предназначены для осуществления с помощью специальных методов государственно - властной деятельности в таможенном деле.

Необходимость поиска улучшенных подходов к качеству таможенных услуг также обусловлена тенденциями расширения всей внешнеторговой деятельности России, а также углубления процесса интеграции экономики в мировое хозяйство. Соответствующие тенденции направления развития государственной власти нашли свое отражение в программе «административная реформа», в которой были сформулированы данные требования:

-повышение доступности и качества государственных услуг;

-повышение эффективности деятельности органов всей исполнительной власти

-снижение издержек бизнеса, которые возникают в связи государственным регулированием экономики.

Огромная информационная деятельность всех таможенных органов позволила внедрить большое количество программных комплексов, которые значительно облегчили труд работников, а также позволили качественнее и быстрее производить все таможенное оформление. Главной целью таможни есть повышение качества и совершенствование оперативности данных таможенных операций.

Нужно сделать акцент на том, что упрощение всех таможенных процедур и приведение их в соответствие стандартам таможенные администрации огромного количества стран проходили десятилетиями, в то время как ни одна из них не имела такой огромной территории, а также протяженности самой таможенной границы и разнообразия по регионам внешнеэкономических связей. Вместе с этим выстраивается огромный ряд проблем в области безопасности. И решение данных проблем системой таможенных органов предопределяет их развитие в дальнейшем.

Перечень неразрешенных проблем в деятельности таможенных органов на сегодняшний день просто огромен.

Решение приведенных проблемных задач связано с многими рисками. Для их преодоления таможенные органы должны выполнять свою работу на очень высоком уровне, но на данный момент они не владеют всеми нужными ресурсами для предоставления таможенных услуг более лучшего качества.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Таможенный кодекс таможенного союза: [федер. закон принят Советом Федерации 1 января 2004 г.: по состоянию на 2мая 2015 г.]
2. Приказ ФТС РФ от 10.09.2009 N 1660 "Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по исполнению государственной функции организации приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок[Принят ГД ФС РФ 22.12.2009]
3. Федеральный закон от 27.11.2010 №311-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации»: **[**принят ГД ФС РФ 19.11.2010)]
4. Барамзин C.B Зарубежный опыт таможенного администрирования / М.В. Бойкова; под общ. ред. В.В. Макрусева. М.: РИО Российской таможенной академии, 2017. - 130 с.
5. Барамзин С.В. Управления качеством таможенной деятельности – М : РИО РТА, 2015.-306с.
6. Бекяшев К.А., Моисеев Е.Г. Таможенное право: учеб. пособие. - М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2014. 184 с.
7. Войтешонок Г.А. Формирование таможенной системы по критериям экономической безопасности. М.: Ин-т экономики РАН, 2014. 104 с.
8. Габричидзе Б.Н., Зобов В.Е. Таможенная служба в Российской Федерации - М.: Юрид. лит., 2016. - 208 c.
9. Гупанова Ю.Е Управлениекачеством таможенных услуг: учебное пособие – М: Издательство РТА,2014. - 186 с
10. Ильенко С.Д Управление качеством – М: Юнити-ДАНА, 2014. 352 с.
11. Комментарий Таможенного кодекса Российской Федерации / Под ред. А.Н. Козырина. – М., 2013. – 214с.
12. Комментарий Таможенного кодекса Российской Федерации / Под ред. А. А. Гравина, Л. К. Терещенко, М. П. Шестакова. - М., 2015. 305 с.
13. Лунев В.Л. Тактика и стратегия управления таможней. – М.: Финпресс, 2013. 175 с.
14. Макрусев В.В. Таможенный менеджмент: учеб. пособие. М.: РТА,2009. 168 с.
15. Молчанова О.В, М.В. Коган. Таможенное дело: учебник - Ростов-на-Дону: Феникс, 2014. - 314 с.
16. Тимошенко И.В Таможенное право России: курс лекций. 3-е изд., перераб. и доп. - М.: «Приоритет», 2010. - 352 с.
17. А.Г. Чернявский Таможенное право: учеб. для вузов - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2016. - 841 с.
18. Ермошина И.Л. Таможенное регулирование на территории РФ // НДС: проблемы и решения. - 2014. - №5.- С. 12-15
19. Ермилов И.С. Таможенные услуги и пути повышения их качества // Вестник СГСЭУ. 2016. -№2.- С. 18-19
20. Официальный сайт ФТС РФ Электронный ресурс Режим доступа: http://www.customs.ru/ (дата обращения 10.12.2017)
21. Официальный сайт Всероссийского центра изучения общественного мнения - https://wciom.ru/ (дата обращения 14.12.2017)

**Приложение А**

Схема процесса управлением качеством таможенных услуг в условиях в условиях неопределенности и риска

Требования к качеству таможенной услуги

Объект управления

Субъект управления

Государство в лице ФТС РФ

(заказчик)

Внешняя среда

Участник ВЭД

Внешние факторы неопределенности и риска

Оценка качества таможенной услуги

Внутренние факторы неопределенности и риска