

Гупанова Юлия Евгеньевна
д-р экон. наук, ГКОУ ВО «Российская
таможенная академия», г. Москва,
Российская Федерация
e-mail: vl-rfei@mail.ru

Чечулин Юрий Олегович
аспирант, ГКОУ ВО «Российская
таможенная академия», г. Москва,
Российская Федерация
e-mail: y.chechulin@customs-academy.ru

Gupanova Yuliya
Doctor of Economic Sciences, Russian
customs academy, Moscow, Russia
e-mail: vl-rfei@mail.ru

Chechulin Yuriy
Postgraduate student, Russian customs
academy, Moscow, Russia
e-mail: y.chechulin@customs-academy.ru

МЕТОДИЧЕСКИЙ ПОДХОД К КОМПЛЕКСНОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ

Аннотация. На основе критического анализа существующих научных трудов в области оценки качества таможенных услуг и деятельности таможенных органов в целом, выявлена и обоснована необходимость в разработке методического подхода к комплексной оценке качества таможенных услуг. При этом предложен авторский подход к комплексной оценке качества таможенных услуг, который включает в себя принципы оценки, направления оценки, методику расчета общей интегральной оценки качества и конкретные показатели, которые могут быть использованы для оценки каждого из направлений.

Ключевые слова: таможенная услуга, качество таможенных услуг, оценка качества таможенных услуг, принципы, показатели оценки, методический подход.

Цитирование: Гупанова Ю.Е., Чечулин Ю.О. Методический подход к комплексной оценке качества таможенных услуг // Вестник университета. 2019. № 7. С. 100-107

METHODICAL APPROACH TO COMPLEX ASSESSMENT OF QUALITY OF CUSTOMS SERVICES

Abstract. Based on a critical analysis of existing scientific papers in the field of assessing the quality of customs services and the activities of customs authorities as a whole, the need to develop a methodological approach to a comprehensive assessment of the quality of customs services has been revealed and substantiated. At the same time, an author's approach to an integrated assessment of the quality of customs services has been proposed, which includes the principles of assessment, assessment directions, the method for calculating the overall integral quality assessment and specific indicators, which can be used to evaluate each of the directions.

Keywords: customs service, quality of customs services, assessment of quality of customs services, principles, assessment indicators, methodical approach.

For citation: Gupanova Yu.E., Chechulin Yu.O. Methodical approach to complex assessment of quality of customs services (2019) Vestnik universiteta, I. 7, pp. 100–107. doi: 10.26425/1816-4277-2019-7-100-107

В условиях развития сервисных подходов к предоставлению государственных услуг возрастает роль качественного фактора повышения удовлетворенности потребителей таких услуг. Данные аспекты представляются актуальными и для таможенных органов, которые, в соответствии с действующими стратегическими документами, нацелены на повышение качества предоставляемых таможенных услуг и тем самым создание благоприятных условий для ведения предпринимательской деятельности в сфере внешней торговли [1]. Качество таможенных услуг как комплексная категория влияет на темпы роста внешнеторгового оборота, финансовые и временные издержки участников внешнеэкономической деятельности (далее – участники ВЭД), а также экономическую устойчивость государства.

Таможенная услуга, как результат деятельности таможенных органов, предполагает оценку данного результата. Обзор исследований по данной проблематике за последние пять лет показал, что вопросами оценки качества таможенных услуг и деятельности таможенных органов в целом занимаются многие ученые. Так, например, Ю. Е. Гупанова предложила методический подход к формированию системы показателей оценки качества таможенных услуг, предполагающий разделение этих услуг на основные и дополнительные [3]. Также она исследовала возможности применения инструментария нечеткой логики в оценке качества таможенных услуг в условиях, когда не представляется возможным применение известных экономико-математических моделей.

© Гупанова Ю.Е., Чечулин Ю.О., 2019. Статья доступна по лицензии Creative Commons «Attribution» («Атрибуция») 4.0. всемирная (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

The Author(s), 2019. This is an open access article under the CC BY 4.0 license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



Ряд исследователей систематизировал подходы к оценке деятельности таможенных органов и качества таможенных услуг на основе выделения системно-ресурсной, целевой моделей, а также модели удовлетворения участников ВЭД и комплексной модели оценки [2].

Другой подход связан с обоснованием необходимости разработки системы показателей оценки качества таможенных услуг с учетом ключевых показателей в соответствии с комплексной программой «10 шагов навстречу бизнесу» и показателей, представленных в существующей системе оценки результативности деятельности таможенных органов Российской Федерации (далее – РФ). Автором также представлены концептуальные положения по созданию согласованной системы показателей эффективности и результативности деятельности таможенных органов. Предложена методика экспертного анализа сбалансированности и согласованности системы показателей эффективности и результативности деятельности таможни и способы ее практической реализации [4; 6].

Также исследователями определены основные критерии качества таможенных услуг и разработана структура понятия «качество таможенных услуг», которое включает качество труда, качество работы оборудования, качество информации, качество технологии организации таможенной услуги. При этом под качеством таможенных услуг авторы понимают «сочетание характеристик услуг, от реализации которых зависит удовлетворение различных потребностей каждого участника внешнеэкономической деятельности, которому оказывается услуга, а также общества в целом» [5, с. 134].

Анализ практики предоставления таможенных услуг показал, что в настоящее время для оценки деятельности таможенных органов применяются различные группы показателей (показатели результативности, эффективности, индикативные показатели), но при этом данные показатели не имеют прямой связи с оценкой качества услуг. В РФ для оценки качества регламентированных таможенных услуг применяют показатели качества и доступности, закрепленные в соответствующих административных регламентах. Их анализ показал, что они не унифицированы, являются разноплановыми и не в полной мере отражают уровень качества предоставляемых услуг. Показатели доступности в большей степени декларативны и не позволяют применить какие-либо параметры количественной оценки. Для отдельных услуг (например, услуги по ведению реестра уполномоченных экономических операторов) показатели качества и доступности вовсе не утверждены.

Кроме того, в отношении основной таможенной услуги, связанной с выпуском товаров, на сегодняшний день являющейся нерегламентированной, система показателей оценки ее качества также не сформирована.

Анализ других нормативных правовых актов (помимо административных регламентов на таможенные услуги) на наличие показателей оценки качества таможенных услуг позволил выявить два показателя, применяемых для оценки их качества: доля участников ВЭД, удовлетворительно оценивающих качество предоставления государственных услуг таможенными органами, и доля государственных услуг, предоставляемых в электронном виде при наличии такой возможности в соответствии с административными регламентами [1]. Очевидно, что оценка качества таможенных услуг только по двум показателям не позволяет в полной мере оценить их качество.

Таким образом, вышеизложенные обстоятельства обуславливают объективную необходимость разработки подхода к комплексной оценке качества таможенных услуг, который будет являться методическим инструментарием оценки с учетом интересов различных заинтересованных сторон. Этот подход основывается на существующих разработках в области оценки качества таможенных услуг, в том числе на предложенной Ю. Е. Гупановой оценке, предполагающей разделение таможенных услуг на основные и дополнительные (или регламентированные и нерегламентированные таможенные услуги), на методологии «звезды качества», адаптированной к деятельности таможенных органов (в основе оценки такие направления как: правомерность, адекватность, технологичность, оперативность, результативность) [3].

Итак, разработанный подход к оценке качества таможенных услуг, предполагает следующие основные этапы:

- определение сторон, заинтересованных в результатах деятельности организации, в том числе государственного органа, предоставляющих услуги;
- определение требований заинтересованных сторон к услуге (например, на основе анализа опросов потребителей);
- установление значимости (весомости) выявленных требований потребителей и расчет коэффициента весомости показателей качества;
- разработка конкретных показателей по различным направлениям оценки.

Основным результатом таможенной услуги является удовлетворение потребностей и ожиданий сторон, заинтересованных в результатах такой деятельности таможенных органов (рис. 1). Прежде всего, это государство (граждане) и российские, иностранные юридические лица, и индивидуальные предприниматели, ведущие свой бизнес в сфере ВЭД, также в качестве потребителей таможенных услуг могут выступать физические лица (например, при получении таможенной услуги «Информирование об актах таможенного законодательства»).

Как видно из рисунка 1, требования, предъявляемые к таможенным услугам со стороны государства (как заказчика услуг), выражаются в реализации фискальной, контрольной и регулирующей функций. При этом потребители таможенных услуг заинтересованы в получении определенного (желаемого) блага (в зависимости от конкретной услуги) с минимальными временными и финансовыми затратами, наиболее удобным и комфортным способом.



Составлено авторами по материалам исследования

Рис. 1. Требования, предъявляемые к таможенным услугам различными субъектами таможенных правоотношений

В основу разработанного подхода к оценке качества таможенных услуг положены два основных принципа:

- отдельная оценка регламентированных и нерегламентированных таможенных услуг;
- необходимость оценки таможенных услуг как с позиции государства (как заказчика услуг), так и с позиции непосредственных получателей услуг (участников ВЭД и т. д.) [7, с. 147].

Использование данных принципов при оценке качества таможенных услуг объясняется тем, что регламентированные таможенные услуги (например, услуга по принятию предварительных решений по классификации товаров, услуга по информированию и консультированию и т. д.) существенно отличаются от нерегламентированных таможенных услуг (услуг, связанных с выпуском товаров) по своему содержанию, объему и процедуре предоставления. В этой связи, на наш взгляд, оценка качества таможенных услуг должна предполагать оценку регламентированных таможенных услуг и оценку нерегламентированных таможенных услуг отдельно, путем определения отдельных показателей качества, с помощью которых можно оценить степень удовлетворения требований различных субъектов таможенных правоотношений.

Учитывая представленные на рисунке 1 требования, а также вышеперечисленные принципы оценки, подход к оценке качества таможенных услуг можно представить в следующем виде (см. рис. 2).

В основе представленного на рисунке 2 подхода к комплексной оценке качества таможенных услуг лежит «пирамида качества», сущность которой заключается в следующих положениях.



Составлено авторами по материалам исследования

Рис. 2. Подход к комплексной оценке качества таможенных услуг

1. «Пирамида качества» может быть использована для оценки таможенных услуг как с позиции государства (как заказчика услуг), так и с позиции непосредственных получателей услуг.

2. В основании «пирамиды качества»:

– время, необходимое для получения услуги. Чем меньше затрачено времени на получение услуги (при одинаковом результате), тем выше оценка качества услуги;

– ресурсы, необходимые для получения услуг, оцениваемые, например, в денежном выражении. Чем меньше затрачено ресурсов на получение услуги (при одинаковом результате), тем выше качество услуги.

3. Вершиной «пирамиды качества» является результат, т. е. конечное благо, полученное по итогам предоставления услуги, которое можно оценить с позиции достижения цели.

4. По граням «пирамиды качества» – процесс предоставления услуги, который, для государства (как заказчика услуг) должен быть, прежде всего, правомерным, а для непосредственных получателей услуг – адекватным и доступным (комфортным).

5. Все вышеперечисленные элементы: характеристика затраченного времени и других ресурсов, характеристика конечного результата услуги, а также характеристика процесса предоставления услуги, в итоге составляют качество услуги, которое отображено внутри «Пирамиды качества».

Предложенный подход к оценке качества таможенных услуг предполагает необходимость использования весовых коэффициентов для каждого направления оценки. Анализ результатов анкетирования должностных лиц таможенных органов и участников ВЭД позволил сформировать следующую систему весовых коэффициентов (см. табл. 1).

Весовые коэффициенты, выявленные по результатам анкетирования

Направления оценки (в соответствии с разработанной «Пирамидой качества»)	Весовые коэффициенты	
	Для государства (как заказчика услуг)	Для непосредственных получателей услуг (участников ВЭД и т. д.)
Время	0,12	0,25
Ресурсы	0,18	0,25
Процесс предоставления услуги	0,38	0,13
Конечный результат услуги	0,32	0,37
Итого	1,00	1,00

Составлено авторами по материалам исследования

Результаты, представленные в таблице 1, показывают, что интересы государства (и общества в целом) как заказчика таможенных услуг, выражаются в требованиях, предъявляемых, в первую очередь, к процессу предоставления услуги (для государства он должен быть правомерным) и к конечному результату услуги.

При этом получатели услуг (участники ВЭД, физические лица и т. д.) заинтересованы, прежде всего, в оперативности (времени) и экономичности (ресурсах), а также в конечном результате услуги. Показатели оперативности имеют тесную взаимосвязь с показателями экономичности, отражают своевременность принятия решений таможенными органами и направлены на сокращение времени предоставления таможенных услуг, что является первостепенным фактором благоприятного ведения предпринимательской деятельности в сфере внешней торговли.

На основе выявленных по результатам анкетирования весовых коэффициентов (табл. 1) можно предложить следующие формулы оценки качества таможенных услуг:

а) для оценки таможенных услуг с позиции государства (как заказчика услуг) – формула (1):

$$Q_1 = 0,12\overline{R1} + 0,18\overline{R2} + 0,38\overline{R3} + 0,32\overline{R4}, \quad (1)$$

где Q_1 – комплексный интегральный показатель качества таможенных услуги с позиции государства как заказчика услуг; $\overline{R1}$ – средняя оценка качества таможенных услуг с позиции государства, характеризующее направление «Время» в соответствии с разработанной «пирамидой качества»; $\overline{R2}$ – средняя оценка качества таможенных услуг с позиции государства, характеризующее направление «Ресурсы» в соответствии с разработанной «пирамидой качества»; $\overline{R3}$ – средняя оценка качества таможенных услуг с позиции государства, характеризующее направление «Процесс предоставления услуги» в соответствии с разработанной «пирамидой качества»; $\overline{R4}$ – средняя оценка качества таможенных услуг с позиции государства, характеризующее направление «Конечный результат услуги» в соответствии с разработанной «пирамидой качества»;

б) для оценки таможенных услуг с позиции непосредственных получателей услуг (участников ВЭД и т. д.) – формула (2):

$$Q_2 = 0,25\overline{V1} + 0,25\overline{V2} + 0,13\overline{V3} + 0,37\overline{V4}, \quad (2)$$

где Q_2 – комплексный интегральный показатель качества таможенных услуги с позиции непосредственных получателей услуг (участников ВЭД и т. д.); $\overline{V1}$ – средняя оценка качества таможенных услуг с позиции получателей услуг, характеризующее направление «Время» в соответствии с разработанной «пирамидой качества»; $\overline{V2}$ – средняя оценка качества таможенных услуг с позиции получателей услуг, характеризующее направление «Ресурсы» в соответствии с разработанной «пирамидой качества»; $\overline{V3}$ – средняя оценка качества таможенных услуг с позиции получателей услуг, характеризующее направление «Процесс предоставления услуги» в соответствии с разработанной «пирамидой качества»; $\overline{V4}$ – средняя оценка качества таможенных услуг с позиции получателей услуг, характеризующее направление «Конечный результат услуги» в соответствии с разработанной «пирамидой качества».

Показатели средней оценки качества таможенных услуг ($\overline{R1}, \overline{R2}, \overline{R3}, \overline{R4}, \overline{V1}, \overline{V2}, \overline{V3}, \overline{V4}$) рассчитываются как среднее арифметическое значений показателей, используемых для оценки конкретного направления (времени, ресурсов, процесса, результата) с позиции государства (как заказчика услуг) или непосредственных получателей услуг. Это, в свою очередь, требует взвешенного подхода к формированию адекватной выборки опрашиваемых с целью получения достоверных оценок.

Предложенный подход к комплексной оценке качества таможенных услуг, помимо принципов и направлений оценки, должен включать в себя рекомендуемый перечень конкретных показателей оценки качества (для использования в предложенных формулах (1) и (2)). Показатели, на наш взгляд, должны быть подобраны таким образом, чтобы их значения были в пределах от 0 до 100 (например, в %), что позволит обеспечить их сопоставимость между собой и наглядность оценки. В таком случае комплексные интегральные показатели качества таможенных услуг Q_1 и Q_2 также будут меняться в интервале от 0 до 100.

Интерпретация полученных значений показателей Q_1 и Q_2 предполагает их сравнение между собой. Учитывая необходимость баланса интересов: для государства таможенные органы должны обеспечивать фискальную, регулирующую и контрольную функцию, а для непосредственных получателей услуг – создавать благоприятные условия ведения предпринимательской деятельности в сфере ВЭД, значения показателей Q_1 и Q_2 не должны существенным образом отличаться друг от друга.

В этой связи актуальной проблемой для дальнейших исследований является обоснование таких значений показателей качества таможенных услуг, при которых удовлетворялись бы потребности как заказчика, так и непосредственного получателя таможенных услуг. Также актуальной проблемой дальнейшей разработки предложенного методического подхода оценки качества таможенных услуг является обоснование конкретных показателей оценки. Исходя из выделенных направлений оценки (согласно разработанной «пирамиде качества»), для оценки качества регламентированных таможенных услуг, предлагаем использовать ряд показателей (см. рис. 3).

Оценка регламентированных таможенных услуг	
С позиции государства (как заказчика услуг)	С позиции получателей услуг
Время	Показатель 1. Оценка исполнения контрольного показателя по сокращению среднего времени ожидания в очереди в случае решения заявителя доставить заявление о предоставлении регламентированной таможенной услуги непосредственно в экспедицию таможенного органа
	Показатель 2. Оценка исполнения контрольного показателя по сокращению среднего времени длительности процедуры предоставления регламентированных таможенных услуг
Ресурсы	Показатель 3. Соотношение денежных средств, полученных в виде государственных пошлин за предоставление таможенными органами регламентированных таможенных услуг с денежными средствами, затраченными на предоставление данных услуг
	Показатель 4. Субъективная оценка затраченных денежных средств на подготовку документов, необходимых для получения регламентированной таможенной услуги
Процесс	Показатель 5. Доля жалоб от заявителей о нарушениях при предоставлении регламентированных таможенных услуг, по результатам которых принято решение в пользу таможенных органов от общего количества жалоб от заявителей о нарушениях при предоставлении регламентированных таможенных услуг
	Показатель 7. Доля регламентированных таможенных услуг, которые можно получить в электронном виде в общем количестве регламентированных таможенных услуг
Процесс	Показатель 6. Доля исков (заявлений) к таможенным органам по решениям, принятым по результатам предоставления регламентированных таможенных услуг, по которым судами приняты решения в пользу таможенных органов, в общем количестве исков (заявлений) к таможенным органам, рассмотренных судами по решениям, принятым по результатам предоставления регламентированных таможенных услуг
	Показатель 8. Субъективная оценка обоснованности предъявляемых к участнику ВЭД требований в части соблюдения таможенного законодательства при предоставлении регламентированной таможенной услуги
Результат	Показатель 9. Доля получателей регламентированных таможенных услуг, удовлетворительно оценивающих результат предоставления таможенными органами регламентированных таможенных услуг

Составлено авторами по материалам исследования

Рис. 3. Предлагаемые показатели оценки качества регламентированных таможенных услуг

Вопрос выбора показателей оценки качества также требует взвешенного подхода и подлежит детальному изучению. Предлагаемый перечень показателей (см. рис. 3) был составлен исходя из того, что получатели услуг (участники ВЭД, физические лица и т. д.) заинтересованы прежде всего в оперативности, экономичности и адекватности. При этом показатели оперативности имеют тесную взаимосвязь с показателями экономичности, отражают своевременность принятия решений таможенными органами и направлены на сокращение времени предоставления таможенных услуг. Исполнение показателей адекватности направлено на сокращение количества документов и сведений, необходимых для получения услуги, и необоснованных требований, предъявляемых к получателю услуги в части соблюдения таможенного законодательства при предоставлении таможенной услуги.

Требования правомерности реализуют, в первую очередь, интересы государства (и общества в целом) как заказчика таможенных услуг, при этом показатели оперативности и экономичности также принимаются во внимание при оценке. Группа показателей правомерности характеризует качество принимаемых должностными лицами таможенных органов решений с точки зрения соблюдения требований таможенного законодательства Евразийского экономического союза и законодательства РФ о таможенном деле. Учет всех требований позволит комплексно оценивать качество предоставляемых таможенных услуг как со стороны интересов получателя услуг, так и со стороны заказчика.

Таким образом, предложенный методический подход к комплексной оценке качества таможенных услуг включает в себя принципы оценки, направления оценки (в соответствии с предложенной «пирамидой качества»), методики расчета общей интегральной оценки качества и конкретные показатели, которые могут быть использованы для оценки каждого из направлений. Ввиду специфики государственной таможенной услуги, оценка ее качества должна носить интегральный характер и предполагать наличие отдельных показателей оценки качества со стороны заказчика и получателя таможенных услуг. Тем самым обеспечивается баланс интересов между двумя основными направлениями: с одной стороны, таможенные органы должны обеспечивать фискальную, регулирующую и контрольную функцию (в этом заинтересовано государство), с другой – создавать благоприятные условия ведения предпринимательской деятельности в сфере внешнеэкономической деятельности для удовлетворения потребностей законопослушных получателей таможенных услуг. Использование предложенного подхода позволит в дальнейшем повышать качество таможенных услуг с учетом потребностей и ожиданий различных заинтересованных сторон.

Библиографический список

1. Распоряжение Правительства РФ «О Стратегии развития таможенной службы Российской Федерации до 2020 года» от 28.12.2012 г. № 2575-р (ред. от 10.02.2018 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.alt.ru/tamdoc/12rs2575/> (дата обращения: 08.04.2019).
2. Гамидуллаев, С. Н. Система подходов к оценке качества таможенных услуг и эффективности таможенного администрирования / С. Н. Гамидуллаев, Ю. В. Малевич // Ученые записки Санкт-Петербургского имени В. Б. Бобкова филиала Российской таможенной академии. – 2016. – № 3 (59). – С. 23-28.
3. Гупанова, Ю. Е. Методический подход к формированию показателей оценки качества таможенных услуг // Вестник Российской таможенной академии. – 2015. – № 2. – С. 123-130.
4. Лапина, Д. В. Концептуальные положения по модернизации системы показателей эффективности и результативности таможенных органов / Д. В. Лапина, В. В. Макрусев // Стратегии бизнеса. – 2018. – № 12 (56). – С. 22-25.
5. Порошин Ю.Б. Оценка качества таможенных услуг в условиях автоматизации таможенных процессов / Ю. Б. Порошин, Л. Т. Мамедова // Таможенное дело: направления эффективного развития: сб. науч. трудов. – Саратов: Саратовский социально-экономический институт (филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский экономический университет им. Г. В. Плеханова», 2018. – С. 128-138.
6. Скударнова, А. Д. и др. Показатели деятельности таможенных органов Российской Федерации в условиях реализации концепции «десять шагов навстречу бизнесу» / А. Д. Скударнова, Д. Д. Разживина, В. В. Макрусев // Стратегии бизнеса. – 2018. – № 9. – С. 12-16.
7. Чечулин, Ю. О. Формирование единого подхода к предоставлению таможенных услуг в Евразийском экономическом союзе // Вестник Российской таможенной академии. – 2019. – № 2. – С. 141-149.

References

1. Rasporyazhenie Pravitel'stva RF "O Strategii razvitiya tamozhennoi sluzhby Rossiiskoi Federatsii do 2020 goda" ot 28.12.2012 g. № 2575-r (red. ot 10.02.2018) [*Order of the Government of the Russian Federation "On the Strategy for the Development of the Customs Service of the Russian Federation until 2020" dated December 28, 2012 № 2575-r (as amend. on February 10, 2018)*]. Available at: <https://www.alta.ru/tamdoc/12rs2575/> (accessed 08.04.2019).
2. Gamidullaev S. N., Malevich Yu. V. Sistema podkhodov k otsenke kachestva tamozhennykh uslug i effektivnosti tamozhennogo administrirovaniya [*The system of approaches to assessing the quality of customs services and the effectiveness of customs administration*]. Uchenye zapiski Sankt-Peterburgskogo imeni V. B. Bobkova filiala Rossiiskoi tamozhennoi akademii [*Scientific notes of St. Petersburg behalf of VB Bobkov branch of the Russian Customs Academy*], 2016, I. 3, pp. 23-28.
3. Gupanova Yu. E. Metodicheskii podkhod k formirovaniyu pokazatelei otsenki kachestva tamozhennykh uslug [*Methodical approach to the formation of indicators for assessing the quality of customs services*]. Vestnik Rossiiskoi tamozhennoi akademii [*Bulletin of the Russian Customs Academy*], 2015, I. 2, pp. 123-130.
4. Lapina D. V., Makrusev V. V. Kontseptual'nye polozheniya po modernizatsii sistemy pokazatelei effektivnosti i rezul'tativnosti tamozhennykh organov [*Conceptual provisions for the modernization of the system of indicators of efficiency and effectiveness of customs authorities*]. Strategii biznesa [*Business Strategies*], 2018, I. 12, pp. 22-25.
5. Poroshin Yu. B., Mamedova L. T. Otsenka kachestva tamozhennykh uslug v usloviyakh avtomatizatsii tamozhennykh protsessov [*Quality assessment of customs services in the automation of customs processes*]. Tamozhennoe delo: napravleniya effektivnogo razvitiya: sb. nauch. trudov [*Customs: effective development directions: a collection of scientific works*]. Saratov: Saratovskii sotsial'no-ekonomicheskii institut (filial) federal'nogo gosudarstvennogo byudzhethnogo obrazovatel'nogo uchrezhdeniya vysshego obrazovaniya "Rossiiskii ekonomicheskii universitet im. G. V. Plekhanova", 2018. Pp. 128-138.
6. Skudarnova A. D., Razzhivina D. D., Makrusev V. V. Pokazateli deyatelnosti tamozhennykh organov Rossiiskoi Federatsii v usloviyakh realizatsii kontseptsii "desyat' shagov navstrechu biznesu" [*The performance of the customs authorities of the Russian Federation in the context of the implementation of the concept of "ten steps towards business"*]. Strategii biznesa [*Business Strategies*], 2018, № 9, pp. 12-16.
7. Chechulin Yu. O. Problemnye voprosy otsenki kachestva predostavlyaemykh tamozhennykh uslug [*Formation of a unified approach to the provision of customs services in the Eurasian Economic Union*]. Vestnik Rossiiskoi tamozhennoi akademii [*Bulletin of the Russian Customs Academy*], 2019, I. 2, pp. 141-149.