

Актуализация перечня таможенных услуг как один из способов трансформации

Софьянникова Ирина Юрьевна

Ст. преп. каф. таможенных операций и таможенного контроля
ORCID: 0000-0001-7066-0854, e-mail: i.sofyannikova@customs-academy.ru

Российская таможенная академия, г. Люберцы, Россия

Аннотация

Статья посвящена изучению существующего перечня государственных таможенных услуг, способам их оказания, изучению проблем, связанных с их внедрением и реализацией. Целью настоящего исследования является анализ трансформации сферы таможенных услуг с учетом повышения цифровой зрелости экономики. Актуальность исследования обусловлена необходимостью расширения сервисного обслуживания в сфере государственных таможенных услуг с учетом ориентации на интересы конечного потребителя (участника внешнеэкономической деятельности, представителя бизнеса, физического и юридических лиц). Основными задачами являются выявление проблемных аспектов служебной сферы таможенных органов, предложение и обоснование необходимости внедрения новых нерегламентированных государственных таможенных услуг. В статье использовались как теоретические методы исследования – анализ действующего законодательства, а также трудов современных исследователей в данной сфере, так и эмпирические – практическое обоснование вариантов повышения эффективности проводимого государственного контроля и механизма предоставления государственных таможенных услуг. На основе анализа оказываемых в настоящее время таможенных услуг выявлены наиболее востребованные и невостребованные услуги. Результатом исследования является предложение возможных вариантов внедрения нерегламентированных государственных таможенных услуг для расширения сервисной сферы таможенных органов.

Ключевые слова

Таможенные услуги, цифровая трансформация, нерегламентированные услуги, качество таможенных услуг, цифровая зрелость, центр электронного декларирования, информационные технологии, менеджмент сферы услуг, цифровая грамотность, тактические задачи

Для цитирования: Софьянникова И.Ю. Актуализация перечня таможенных услуг как один из способов трансформации // Вестник университета. 2024. № 6. С. 85–93.



Updating customs services list as one of the means of transformation

Irina Yu. Sofiyannikova

Senior Lecturer at the Customs Operations and Customs Control Department

ORCID: 0000-0001-7066-0854, e-mail: i.sofiyannikova@customs-academy.ru

Russian Customs Academy, Lyubertsy, Russia

Abstract

The article studies existing state customs services list, means of their provision, and problems associated with their implementation and realization. The purpose of the study is to analyze customs services sphere transformation considering increasing digital maturity of economy. The relevance of the study is due to the need to expand service provision in the state customs services sphere considering orientation to the interests of the end user (foreign economic activity participant, business representative, individuals, and legal entities). The main objectives are to identify problematic aspects of the customs authorities service sphere and to propose and justify the need to introduce new non-regulated state customs services. The article used both theoretical research methods such as the analysis of current legislation, as well as the works of modern researchers in this field and empirical methods such as practical substantiation of options for improving state control effectiveness and mechanism for providing state customs services. On the basis of the analysis of the customs services currently provided, the most demanded and unclaimed ones have been identified. The study result is the proposal of possible options for implementing non-regulated state customs services to expand the customs authorities service sphere.

Keywords

Customs services, digital transformation, unregulated services, customs services quality, digital maturity, electronic declaration center, information technology, service sector management, digital literacy, tactical tasks

For citation: Sofiyannikova I.Yu. (2024) Updating customs services list as one of the means of transformation. *Vestnik universiteta*, no. 6, pp. 85–93.



ВВЕДЕНИЕ

Сфера услуг для любой отрасли экономической деятельности является ключевым критерием ее развития, и расширение спектра предоставляемых услуг, а также повышение их качества способствуют такому развитию. В широком значении именно сфера услуг и ее состояние определяют зрелость общества в целом.

Важно отметить, что ключевой особенностью услуг для конечного потребителя являются оказываемые ими полезный результат и действие. Также для любой оказываемой услуги характерным считается наличие двух клиентов: внешнего (для кого данная услуга оказывается, кто будет являться конечным получателем услуги) и внутреннего (кто непосредственно является исполнителем услуги или участвует в процессе ее оказания).

В данной статье будут рассмотрены такие виды услуг, как государственные таможенные услуги, то есть субъектом, или внешним клиентом, в данном случае будет выступать государство, а именно Федеральная таможенная служба Российской Федерации (далее – ФТС России). Процесс выполнения таких услуг осуществляется за счет реализации своих непосредственных функций различными подразделениями таможенных органов в пределах установленных действующим законодательством полномочий.

Начиная с 2016 г. таможенные органы оказывают государственные услуги. Нельзя не отметить, что за прошедший период качество и сам формат предоставляемых услуг значительно изменились под влиянием цифровой трансформации и современных реалий.

Цифровая трансформация – это не просто внедрение цифровых технологий, позволяющих цифровизировать основные и управленческие процессы, но и изменение системой управления организацией таких ее элементов, как бизнес-процессы, организационная структура управления, механизмы и технологии управления [1].

Соответственно, видоизменяются не только сами услуги, но и способ их предоставления:

- утверждаются административные регламенты оказания конкретной услуги, четко прописываются сроки и порядок их предоставления: «...Срок предоставления государственной услуги не может превышать: 1) 15 рабочих дней со дня поступления в Федеральную таможенную службу заявления банка о включении в реестр; 2) 10 рабочих дней со дня поступления в Федеральную таможенную службу заявления банка о внесении изменений в реестр или заявления банка об исключении из реестра...»¹;
- в целях сокращения временных интервалов предоставления услуг происходят изменение формата их оказания и переход к предоставлению услуг в электронной форме.

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ В СФЕРЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ

На основании анализа сведений о предоставлении государственных услуг за период с I квартала 2020 г. по IV квартал 2021 г., опубликованном на официальном сайте ФТС России, можно проследить четкую динамику оказанных услуг в электронном виде².

На рис. 1 представлена динамика предоставления услуг в электронном виде на примере государственной услуги «Консультирование по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов».

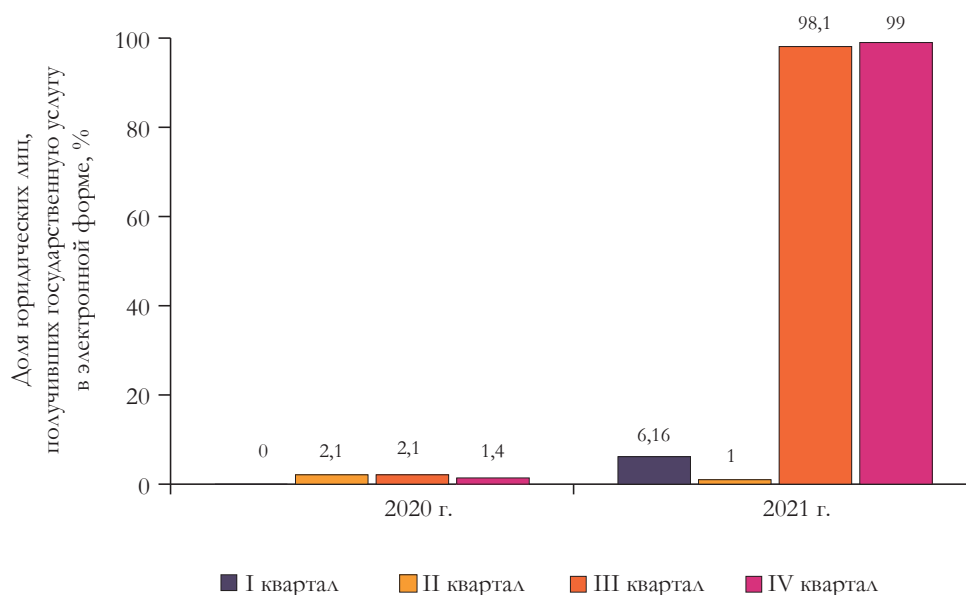
На основании данных рисунка можно отследить, что к концу 2021 г. услуга «Консультирование по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов» оказывалась в электронном виде на 99 %, а уже в начале 2022 г. – на 100 %, что говорит о «скачке» и быстром внедрении цифровизации в сферу государственных услуг, а также об увеличении цифровой зрелости в таможенных органах.

В рамках рассматриваемой темы важно отметить необходимость повышения цифровой грамотности должностных лиц, оказывающих государственные услуги. Для этого целесообразно на постоянной основе внедрить в работу таможенных органов проведение онлайн-курсов и тренингов, а также профессионального обучения в процессе оказания таможенных услуг. Такие меры не только будут способствовать

¹ Федеральная таможенная служба. Приказ от 24 января 2020 г. № 75 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной таможенной службой государственной услуги по ведению реестра банков, обладающих правом выдачи банковских гарантий». Режим доступа: <https://customs.gov.ru/administrativnye-reglamenti/document/239423> (дата обращения: 06.04.2024).

² Федеральная таможенная служба. Сведения о количестве предоставленных госуслуг. Режим доступа: <https://customs.gov.ru/svedeniya-o-kolichestve-predostavlennykh-gosuslug> (Дата обращения: 06.04.2024).

повышению уровня цифровых компетенций должностных лиц, но и повлияют на развитие цифровой зрелости таможенных органов в целом.



Источник³

Рис. 1. Доля юридических лиц, получивших государственную услугу в электронной форме

В настоящее время среди отечественных и зарубежных методик оценки цифровой зрелости особо востребованными и распространенными являются:

- Индекс зрелости Индустрии 4.0.;
- Organization Digital Manufacturing;
- Digital Transformation Index;
- Digital Business Aptitude (DBA);
- Business Process Management Maturity Model (BPM MM);
- методика KMDA;
- матрица оценки цифровой зрелости государственных и муниципальных услуг и т.д. [2].

С одной стороны, цифровые технологии позволяют ускорить процесс принятия решения, а с другой – менеджмент организации должен уметь эффективно использовать эти технологии, иначе желаемого результата просто не достичь [3].

Математически доказано, что высокий уровень цифровизации государственного управления обеспечивает более высокий уровень его качества (или отдельных параметров) [4]. Менеджмент сферы государственных таможенных услуг заключается в непрерывном воздействии субъектов (таможенных органов на разных иерархических ступенях) на выполняемые процессы и объекты для получения конечного результата. Также важен тот факт, что любое управление (независимо от сферы деятельности) должно подразумевать стратегическое и тактическое управление.

К стратегическому управлению можно отнести действия, направленные на повышение уровня и качества оказываемых услуг, что естественным образом будет влиять на конкурентоспособность организации и повышать уровень доверия к ней конечного потребителя (участника внешнеэкономической деятельности (далее – ВЭД), представителей бизнеса и т.д.).

Стратегической целью развития ФТС России к 2030 г. является формирование новой, насыщенной искусственным интеллектом, «умной» таможенной службы, незаметной для законопослушного бизнеса и результативной для государства⁴.

³ Федеральная таможенная служба. Сведения о количестве предоставленных госуслуг. Режим доступа: <https://customs.gov.ru/svedeniya-o-kolichestve-predostavlennyyh-gosuslug> (Дата обращения: 06.04.2024).

⁴ Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 мая 2020 г. № 1388-р «Стратегия развития таможенной службы Российской Федерации до 2030 года». Режим доступа: <https://www.alta.ru/tamdoc/20rs1388/> (дата обращения: 06.04.2024).

В настоящий момент основными ориентирами по реализации стратегической цели являются:

- полномасштабная цифровизация и автоматизация деятельности таможенных органов;
- содействие развитию международной торговли;
- реализация конкурентных преимуществ экспортоориентированных секторов экономики;
- расширение номенклатуры и объема экспорта несырьевой продукции;
- обеспечение прозрачности совершения таможенных операций и проведения таможенного контроля;
- улучшение условий ведения предпринимательской деятельности и инвестиционного климата в Российской Федерации (далее – РФ, Россия) и др.⁵

К тактическому управлению можно отнести разработку конкретного плана мероприятий для реализации действий стратегического управления. Для реализации тактических задач необходимо развивать следующие направления:

- установить ориентиры и разработать показатели для повышения качества оказываемых государственных таможенных услуг;
- ориентироваться на спрос конечного потребителя;
- расширять сервисную деятельность.

ТЕНДЕНЦИИ РЕАЛИЗАЦИИ ТАКТИЧЕСКИХ ЗАДАЧ В СФЕРЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ: ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

Несмотря на быстрое внедрение цифровизации в сферу услуг, на современном этапе в таможенной сфере существуют проблемные аспекты служебной деятельности. Для примера рассмотрим существующие таможенные услуги.

Таможенные органы предоставляют 11 государственных услуг, которые можно категоризировать по следующим критериям:

- профессиональные услуги: ведение реестров для лиц и организаций, осуществляющих деятельность в сфере таможенного дела;
- услуги консультационного характера: консультирование и информирование по вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов, в том числе принятие предварительных решений по запросам заинтересованных лиц.

Категоризирование государственных таможенных услуг схематично изображено на рис. 2.

Представленные на рисунке государственные таможенные услуги реализуются структурными подразделениями таможенных органов на различных иерархических уровнях путем выполнения ими своим непосредственных функций и полномочий. Однако для реализации первого тактического направления важно обратить внимание на необходимость оценки качества оказываемых услуг и способов его повышения.

В настоящее время для оценки качества оказываемых таможенных услуг существуют следующие варианты, представленные на официальном сайте ФТС России:

1) результаты ведомственного самообследования качества предоставления услуг – в данном разделе содержатся сведения с 2014 г. по 2022 г. непосредственно об оказанной услуге, о методе исследования (изучение документов), о соблюдении сроков предоставления услуги, указанной в Административном регламенте, о соблюдении стандартов обслуживания, о выявленных проблемах в процессе оказания государственной таможенной услуги, а также предложения по их устранению;

2) отчеты о рассмотрении жалоб – в данном разделе содержатся сведения о количестве поступивших жалоб в рамках досудебного (внесудебного) обжалования по предоставлению каждой из государственных таможенных услуг, а также количество удовлетворенных (частично удовлетворенных) жалоб, полученных в рамках досудебного (внесудебного) обжалования;

3) центр телефонного обслуживания граждан и организации по вопросам предоставления услуг – в целях получения справочной информации о порядке оказания государственных таможенных услуг для потребителей: физических, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей создан специализированный Центр телефонного обслуживания, а также назначены должностные лица, отвечающие за прием и обработку поступающих сообщений от граждан.

⁵ Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 мая 2020 г. № 1388-р «Стратегия развития таможенной службы Российской Федерации до 2030 года». Режим доступа: <https://www.alta.ru/tamdoc/20rs1388/> (дата обращения: 06.04.2024).



Примечание: ЕТН ВЭД ЕАЭС – Единая товарная номенклатура внешнеэкономической деятельности Евразийского экономического союза
 Источник⁶

Рис. 2. Предоставляемые государственные таможенные услуги и их категорирование

Важно отметить, что существующая система оценки качества предоставляемых таможенных услуг предполагает только оценку удовлетворенности внешнего клиента (конечного потребителя) без учета потребностей внутреннего клиента (должностных лиц таможенных органов, предоставляющих услугу).

В целях повышения качества оказываемых услуг целесообразно реализовывать следующие направления:

1) на постоянной основе проводить автоматические опросы внешних клиентов (потребителей услуг) об удовлетворенности полученным результатом с указанием негативных аспектов, с которыми пришлось столкнуться в процессе получения той или иной государственной таможенной услуги;

2) проводить опросы, а также анкетирование внутренних клиентов (должностных лиц таможенных органов, компетентных и уполномоченных на оказание услуг) с целью предложения различных кейсов для оптимизации процесса предоставления услуг, исходя из практической деятельности и возникающих проблемных аспектов;

3) ввести для должностных лиц таможенных органов, оказывающих государственные таможенные услуги, систему оценки КРІ (Key Performance Indicator) для оценки работы каждого из специалистов и возможности их материального стимулирования;

4) регулярно осуществлять профессиональную переподготовку кадров, а также проводить тренинги, направленные на изучение действующей нормативно-правовой базы, вступивших в силу новых законодательных документов, а также Административных регламентов оказания государственных таможенных услуг;

5) разработать показатели качества для каждой из предоставляемых услуг, в том числе показатель, отражающий средние временные издержки в процессе оказания конкретной услуги, % отмененных решений должностных лиц таможенных органов, % жалоб, поданных потребителями таможенных услуг на действие/бездействие должностных лиц таможенных органов в процессе, и т.д.

⁶ Федеральная таможенная служба. Список госуслуг. Режим доступа: https://customs.gov.ru/spisok_gosuslug (дата обращения: 06.04.2024).

ОРИЕНТАЦИЯ НА СПРОС ПОТРЕБИТЕЛЯ КАК ВЕКТОР РАЗВИТИЯ УСЛУГОВОЙ СФЕРЫ ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНОВ

Далее в рамках данной статьи рассмотрим следующие два направления для реализации тактических задач: расширение сервисной деятельности и ориентацию на спрос конечного потребителя.

Для функционирования любой из сфер услуг необходимы постоянные трансформация и расширение. Предложение большого спектра оказываемых услуг, в том числе уникальных (которые не могут быть представлены другими предприятиями или государственными органами), не только является залогом комплексного развития, но и повышает конкурентоспособность и востребованность организации.

В целях расширения сферы государственных услуг необходимо учитывать спрос конечного потребителя, так как оказываемые услуги четко регламентируются законодательством и не могут быть абсолютно уникальными и индивидуальными. Также в целях недопущения коррупционных рисков таможенные услуги не могут зависеть от внешних факторов, например, конкретного потребителя услуги и т.д.

Для более глубокого изучения направлений расширения сервисной деятельности и ориентации на спрос конечного потребителя рассмотрим основополагающий процесс планирования маркетинга. Маркетинг (от англ. marketing – «рыночная деятельность») – функция и деятельность организации, направленная на удовлетворение потребностей потребителей различных служебных сфер и получение выгоды.

Процесс планирования маркетинга включает:

- ситуационный анализ;
- маркетинговый синтез;
- стратегическое планирование;
- тактическое планирование;
- маркетинговый контроль.

Под ситуационным анализом понимается возможность оценки текущего состояния организации, предприятия или конкретной сферы деятельности.

Проанализируем востребованность оказываемых государственных таможенных услуг за III–IV кварталы 2023 г. (табл. 1).

Таблица 1

Количество положительных решений, принятых по результатам предоставления государственных услуг таможенными органами

Наименование государственной услуги	III квартал 2023 г., шт.	IV квартал 2023 г., шт.
Ведение реестра таможенных перевозчиков	8	6
Ведение реестра владельцев таможенных складов	107	122
Ведение реестра владельцев складов временного хранения	305	336
Ведение реестра владельцев магазинов беспошлинной торговли	43	46
Ведение реестра банков, обладающих правом выдачи банковских гарантий	4	3
Ведение реестра таможенных представителей	100	87
Консультирование по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов	2 545	3 559
Принятие предварительных решений о классификации товаров в соответствии с ЕТН ВЭД ЕАЭС	186	176
Принятие предварительного решения о происхождении товара	–	–
Ведение таможенного реестра объектов интеллектуальной собственности	265	335
Предоставление информации о выпуске товаров	7 620	8 189
Итого	11 183	12 859

Примечание: ЕТН ВЭД ЕАЭС – Единая товарная номенклатура внешнеэкономической деятельности Евразийского экономического союза

Источник⁷

⁷ Федеральная таможенная служба. Сведения о количестве предоставленных госуслуг. Режим доступа: <https://customs.gov.ru/svedeniya-o-kolichestve-predostavlennykh-gosuslug> (дата обращения: 06.04.2024).

На основании данных таблицы можно сделать вывод о том, что наиболее востребованной услугой, оказываемой таможенными органами, является «Предоставление информации о выпуске», а самой невостребованной – «Принятие предварительного решения о происхождении товара».

Под маркетинговым синтезом подразумевается возможность выдвижения целей в соответствии с принятой концепцией маркетинга. Для услуговой сферы таможенных органов целью является расширение сервисной деятельности с учетом интересов и спроса конечных потребителей.

Стратегическое планирование подразумевает предложение нескольких альтернативных стратегий, а также выбор наиболее актуальной и оптимальной стратегии и обоснование такого выбора. Тактическое планирование включает разработку конкретных решений для реализации поставленных целей.

Для получения наиболее эффективных результатов в сфере государственных таможенных услуг необходимо актуализировать оказываемые услуги с учетом их востребованности:

- исключить из перечня услугу «Принятие предварительного решения о происхождении товара»;
- рассмотреть возможность включения в перечень дополнительных нерегламентированных услуг из категории «фактический контроль»: проведение форм таможенного контроля по запросам участников ВЭД (таможенного осмотра, таможенного досмотра, таможенного наблюдения).

Под маркетинговым контролем понимается сбор и анализ данных о результатах деятельности, возможность их оценки, а также выявления в практической деятельности проблемных аспектов для возможности их решения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Предоставление возможности проведения форм фактического контроля по отправленным запросам позволит минимизировать временные издержки для конечного потребителя, так как участник ВЭД сможет заранее просчитать сроки поставки, финансовые издержки за размещение товара в зоне таможенного контроля и т.д.

Рассматривая введение таких нерегламентированных услуг со стороны государственных таможенных органов, можно отметить положительный эффект: появится возможность планирования и автоматического распределения грузопотоков, исходя из загруженности постов, уполномоченных на проведение фактического таможенного контроля (далее – ТПФК). Это позволит сократить нагрузку на должностных лиц ТПФК, а также равномерно распределять товарные партии между постами фактического контроля.

При этом важно отметить и актуальность применения системы управления рисками таможенных органов: естественным образом товары, организации, участники ВЭД с высоким уровнем риска будут подвергаться формам фактического контроля. Однако наличие возможности запросов на проведение форм фактического контроля по инициативе участников ВЭД будет способствовать снижению рисков нарушения таможенного законодательства, а также стимулировать конечных потребителей (декларантов, таможенных представителей) на актуальность применения таких услуг для возможности отнесения их к «средней» и «низкой» группе риска.

Переход от информационной эры к цифровой раскрывает ряд преимуществ, связанных с использованием информации не только для принятия оптимальных решений, но и для обработки большого массива релевантной информации в короткий срок для принятия решений и прогнозирования последствий их реализации [5]. Существующая система таможенных органов в современных условиях должна быстро адаптироваться, внедрять и использовать современные информационные технологии для повышения эффективности проводимого контроля, при этом делая его незаметным для добросовестных участников внешнеэкономической деятельности и законопослушных представителей бизнеса.

Список литературы

1. *Ляндау Ю.В., Бирюков Е.С.* Цифровая трансформация организации, как способ повышения уровня цифровой зрелости индустрии 4.0. Вестник РЭУ им. Г.В. Плеханова. 2022;6(19):11–15. <https://doi.org/10.21686/2413-2829-2022-6-11-16>
2. *Сименко И.В., Пальцун И.Н.* Оценка цифровой зрелости органов государственного финансового контроля. Вестник РЭУ им. Г.В. Плеханова. 2022;6(19):34–44. <https://doi.org/10.21686/2413-2829-2022-6-34-47>
3. *Мрочковский Н.С., Захарова Т.И., Бирюков Е.С., Садыкова К.В., Судаков А.К.* Неэффективные управленческие решения: причины и последствия. Инновации и инвестиции. 2020;12:77–81.

4. *Добролюбова Е.П., Южаков В.Н., Ефремов А.А., Ключкова Е.Н., Талпина Э.В., Старцев Я.Ю.* Цифровое будущее государственного управления. М.: Дело; 2019. 114 с.
5. *Асалиева З.А.* Приоритеты цифрового развития регионов Российской Федерации. Вестник РЭУ им. Г.В. Плеханова. 2022;6(19):78–86. <https://doi.org/10.21686/2413-2829-2022-6-78-88>

References

1. *Lyandan Yu.V., Biryukov E.S.* Digital Transformation of Organization as Way to Raise the Level of Digital Maturity of Industry 4.0. Vestnik of the Plekhanov Russian University of Economics. 2022;6(19):11–15. (In Russian). <https://doi.org/10.21686/2413-2829-2022-6-11-16>
2. *Semenko I.V., Paltun I.N.* Assessing Digital Maturity of State Finance Control Bodies. Vestnik of the Plekhanov Russian University of Economics. 2022;6(19):34–44. (In Russian). <https://doi.org/10.21686/2413-2829-2022-6-34-47>
3. *Mrochkovsky N.S., Zakharova T.I., Biryukov E.S., Sadykova K.V., Sudakov D.K.* Inefficient management decisions: causes and consequences. Innovatsii i investitsii. 2020;12:77–81. (In Russian).
4. *Dobrolyubova E.I., Yuzhakov V.N., Efremov A.A., Klochkova E.N., Talapina E.V., Startsev Ya.Yu.* Digital future of public administration. Moscow: Delo; 2019. Pp. 41–45. (In Russian).
5. *Asalier Z.A.* Priorities of Digital Development in Russian Federation Regions. Vestnik of the Plekhanov Russian University of Economics. 2022;6(19):78–86. (In Russian). <https://doi.org/10.21686/2413-2829-2022-6-78-88>