

Антонов А. Ю., ассистент
Белгородский университет кооперации, экономики и права

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ КАК НЕОБХОДИМОЕ УСЛОВИЕ ПОВЫШЕНИЯ ИХ ЭФФЕКТИВНОСТИ

andrey.antonov-927@yandex.ru

Статья посвящена изучению контроля как направлению повышения качества таможенных услуг. Подробно раскрыты алгоритмы тотального, базового и проблемного контроля качества государственных таможенных услуг.

Ключевые слова: государственные таможенные услуги, тотальный контроль, базовый контроль, проблемный контроль.

Контроль, как правило, негативно воспринимается лицами, в отношении которых он проводится, так как выявляет ошибки, недоработки, недочеты в их деятельности, однако результаты контроля часто приводят к вполне позитивным и конструктивным результатам. Контроль не проводится ради контроля, он направлен на выявление «узких мест» объекта контроля и принятия соответствующих решений для устранения выявленных проблем.

Контроль качества государственных таможенных услуг является обязательным условием повышения эффективности предоставления рассматриваемых услуг, так как без полноценного контроля и постоянного мониторинга качества его уровень будет иметь минимально возможное значение, а следовательно, повысятся затраты таможенного органа.

В узком смысле контроль понимается как проверка чего-либо, однако, применимо к сложным системам или действиям, контроль проявляется в качестве многоэтапного процесса, осуществляемого специально уполномоченными на это лицами. Разнообразие форм собственности, результатов, на которые направлена деятельность организаций, субъектов и объектов, а так же других факторов обуславливает многообразие целей контроля.

Необходимо отметить, что таможенные органы, как государственная структура, направленная на выполнение функций, присущих только данным органам, имеют свою специфику, соответственно данная особенность проецируется на контроль деятельности всей таможенной системы, в том числе и на контроль качества государственных таможенных услуг. В соответствии с данным утверждением целью контроля качества государственных таможенных услуг, на наш взгляд, является проверка соответствия определенных характеристик данных услуг наибольшему удовлетворению участников внешнеэкономической деятельности.

На наш взгляд необходимо отметить, что под объектом контроля в данном случае являет-

ся качество рассматриваемых услуг, а субъекты контроля качества государственных таможенных услуг подразделяются на контролирующих лиц (проводящих проверки) и контролируемых лиц (в отношении деятельности которых проводится проверка).

В научной литературе [1-5], выделяются различные виды контроля, однако в отношении таможенных органов могут применяться не все из них. Наиболее интересной, на наш взгляд, является классификация по масштабу контроля на тотальный, базовый и проблемный. При этом проведению любого из выделенных видов контроля должны предшествовать:

- выделение сервисной функции в деятельности таможенных органов;
- разработка внутренних инструкций проведения контроля;
- распределение обязанностей по контролю качества государственных таможенных услуг между уровнями таможенной системы (на наш взгляд, в зависимости от показателя качества указанный контроль должен проводиться том уровне таможенной системы, который бы обеспечивал адекватное воздействие на конкретный показатель. Контроль качества рассматриваемых услуг, по нашему мнению, должен осуществляться: ФТС России, начальником таможенного органа и начальником структурного подразделения таможенного органа);
- разработка системы оценки по каждому показателю качества государственных таможенных услуг (за основу может быть взята предложенная в первой главе работы система оценки уровня каждого показателя качества).

Тотальный контроль, на наш взгляд, должен выражаться в проверке всех сфер деятельности таможенного органа, причиной организации столь сложного процесса, требующего затрат значительных ресурсов, является исключительная возможность анализа таможенного органа как системы, в которой взаимосвязаны все сферы деятельности. Иными словами проведение данного вида контроля позволяет дать объ-

ективные оценки и выявить системные нарушения, что невозможно при проверке отдельных аспектов работы таможенного органа. Необходимо отметить, что для нашей работы указанный вид контроля интересен в части проведения анализа сервисной деятельности данного таможенного органа. Алгоритм проведения тотального контроля деятельности таможенного органа представлен на рисунке 1.

Первым этапом проведения контроля деятельности таможенного органа, как и любого иного контроля, должно быть планирование, которое включает определение целей и сроков контроля, а так же основные аспекты деятельности таможенного органа, которые необходимо подвергнуть наиболее тщательной проверке.

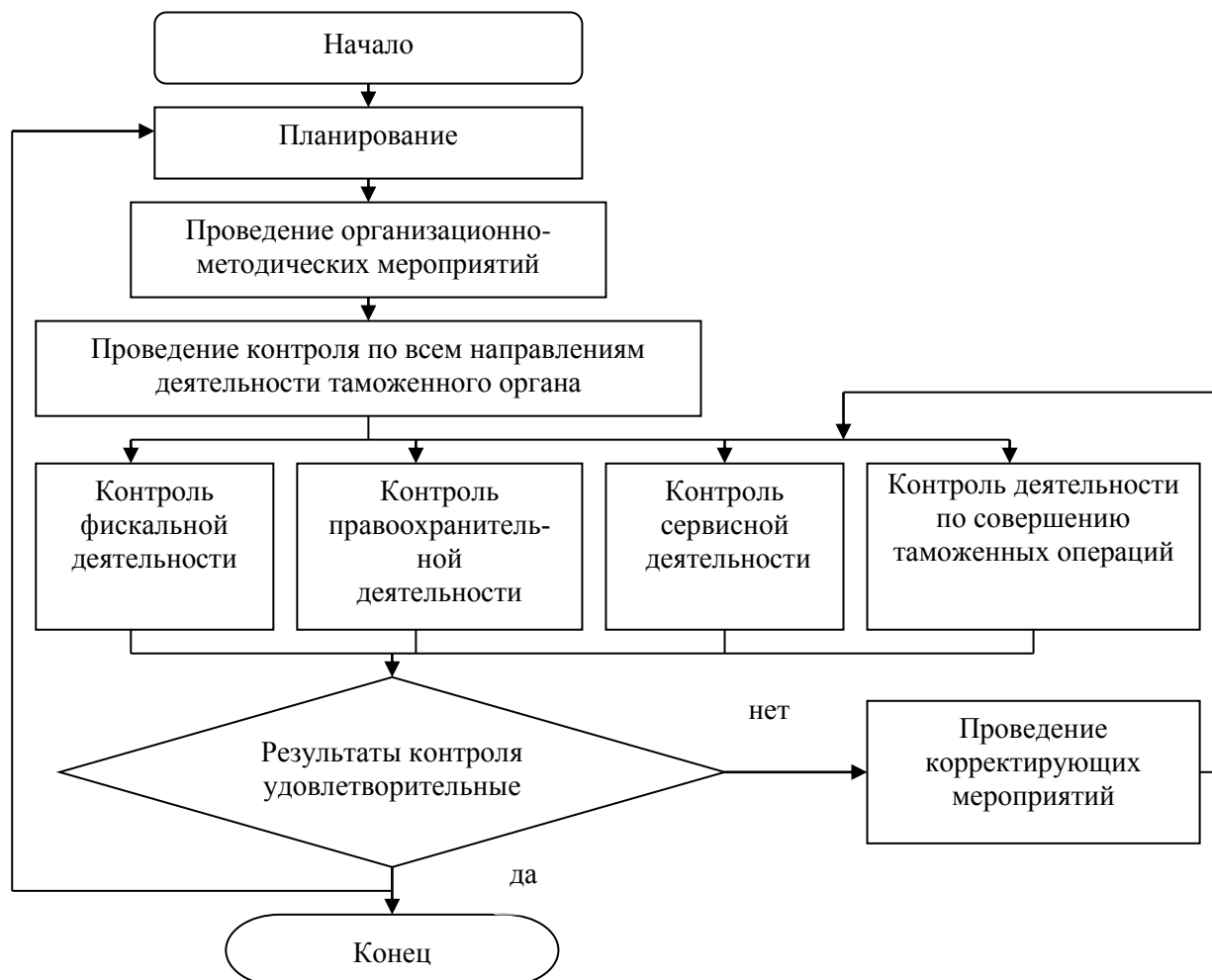


Рис. 1. Алгоритм проведения тотального контроля деятельности таможенного органа (составлено автором)

Первым этапом проведения контроля деятельности таможенных органов является проведение организационно-методических мероприятий. На данной стадии выделяются конкретные исполнители, распределяются обязанности между ними, происходит ознакомление их с должностными инструкциями по проведению контроля, а так же при необходимости вносятся изменения в методическую базу.

На втором этапе проводится проверка деятельности таможенного органа раздельно по каждому направлению деятельности, однако с учетом их взаимосвязи. Если по результатам контроля были выявлены какие-либо системные ошибки, недоработки, недочеты, то после проведения корректирующих мероприятий (изме-

нение нормативных документов, внесение изменений в организацию работы таможенного органа и т.д.) осуществляется повторный контроль по тем направлениям деятельности, которые подверглись корректировке.

Базовый контроль качества государственных таможенных услуг, по нашему мнению, должен охватывать все аспекты предоставления данных услуг, включая, помимо самого процесса оказания государственных таможенных услуг, их нормативное и материально-техническое обеспечение (рис. 2). Планирование базового контроля качества государственных таможенных услуг должно осуществляться путем установления целей и сроков проведения проверки.

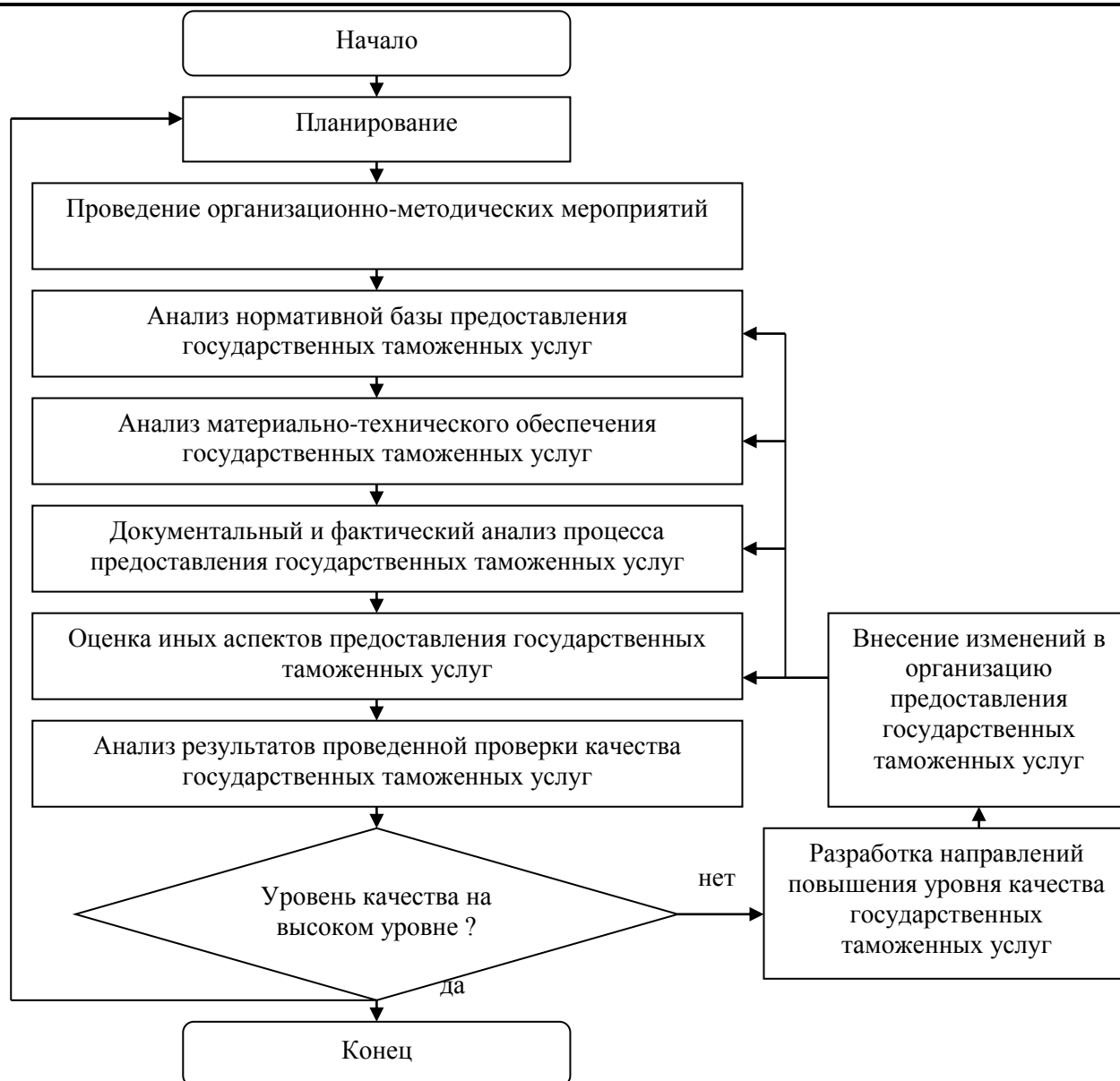


Рис. 2. Алгоритм проведения базового контроля качества государственных таможенных услуг (составлено автором)

На этапе проведения организационно-методических мероприятий определяются исполнители, происходит их ознакомление с инструкциями. При появлении новых приоритетов или расширении объекта оценки изменяется нормативная и методическая база.

На следующем этапе контролирующее лицо осуществляет оценку показателей качества государственных таможенных услуг в соответствии со своими полномочиями. В зависимости от результатов проверки отдельно по каждому показателю качества осуществляются следующие действия:

- в случае выявления высокого уровня качества контролирующее лицо передает в ФТС России результаты проверки, на основе указанных данных планируются сроки и масштабы следующей проверки;
- в случае выявления низкого уровня качества контролирующее лицо передает в ФТС

России соответствующие сведения с указанием причин низкого качества и рекомендациями по их устранению. ФТС России принимает решения по повышению уровня определенных показателей качества и внедряет принятые решения. Проводится контроль по результатам внесения изменений.

Проблемный вид контроля качества государственных таможенных услуг осуществляется при обнаружении ошибок недочетов в организации предоставления данных услуг, а так же при систематическом поступлении жалоб от потребителей услуг. При этом данный вид контроля, на наш взгляд, может проводиться отдельно по одному или нескольким показателям качества государственных таможенных услуг (рис. 3).

При поступлении информации о низком уровне некоторых показателей качества государственных таможенных услуг проводится анализ указанных сведений с целью исключения

двойного контроля одного и того же показателя. Иными словами, если лицо ответственное за проведение контроля уже обладает информацией о невысоком уровне определенного показателя качества государственных таможенных услуг или приняты меры по устранению причин данного отклонения, то проверка по данному показателю не проводится. В противном случае контроль качества государственных таможенных услуг переходит на следующий этап.

По аналогии с другими рассмотренными выше видами контроля проведение организационно-методических мероприятий заключается в определении исполнителей проведения контроля качества государственных таможенных услуг, ознакомление их с инструкциями, а так же анализируется нормативно-методическая база и в ней выделяются элементы, соответствующие

показателям качества, уровень которых находится на низком уровне.

На следующем этапе проводится оценка уровня конкретных показателей качества государственных таможенных по выбранным критериям.

Если в результате анализа установлено, что уровень качества находится на высоком уровне, то процесс контроля завершается. В противном случае осуществляется поиск факторов, оказывающих негативное воздействие на уровень каждого показателя качества. В результате исключается воздействие данных факторов на качество государственных таможенных услуг или направляются предложения по устранению указанных причин вышестоящему руководству. После внесения изменений в организацию предоставления рассматриваемых услуг проводится повторный контроль.

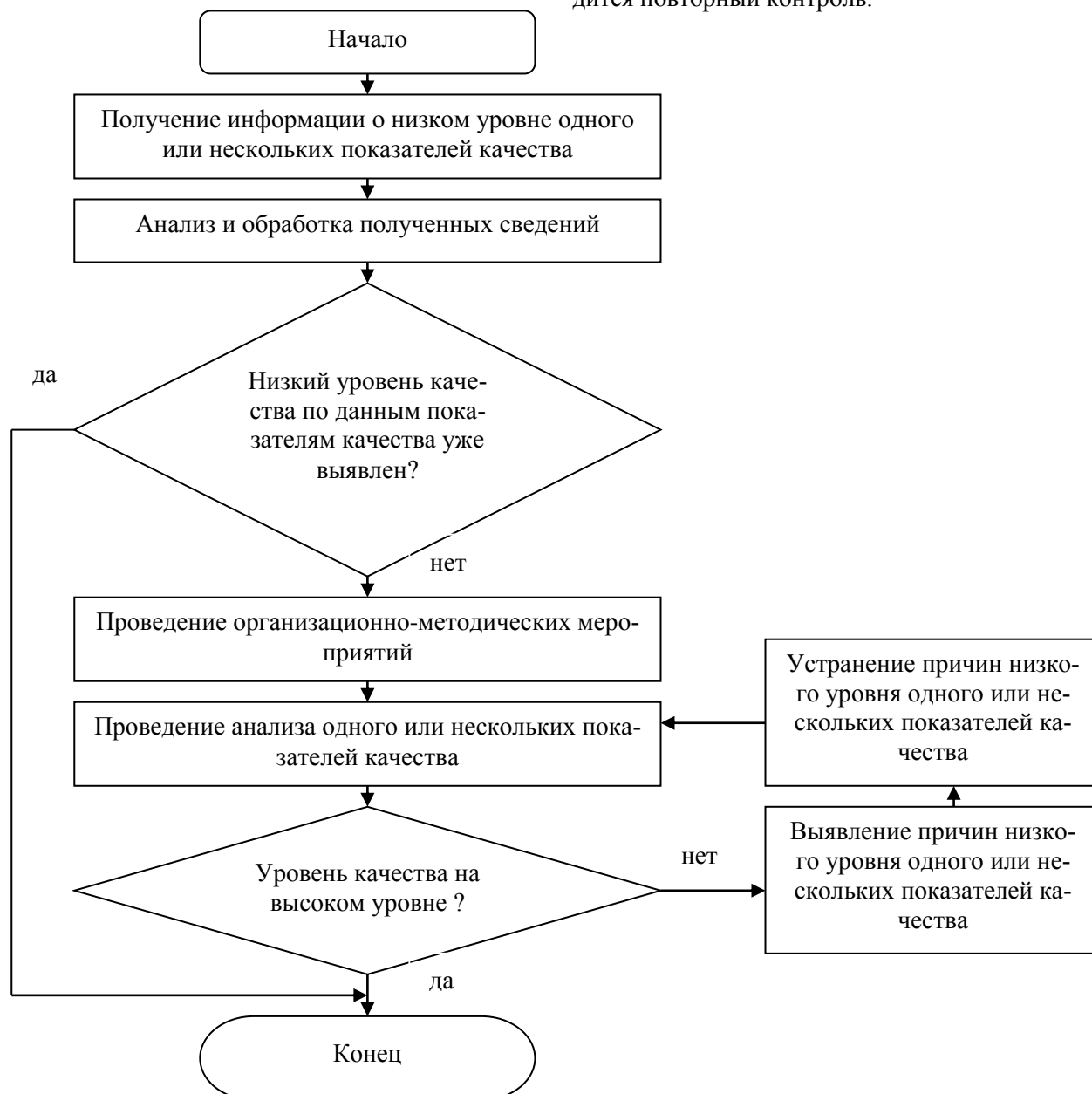


Рис. 3. Алгоритм проведения проблемного контроля качества государственных таможенных услуг (составлено автором)

Таким образом, использование тотального, базового и проблемного контроля качества государственных таможенных услуг и их разумное сочетание позволит осуществлять постоянный мониторинг качества данных услуг, а также выявлять как узкие, так и системные проблемы в организации оказания рассматриваемых услуг. В результате систематического проведения контроля качества государственных таможенных услуг повысится их уровень, что положительно отразится на удовлетворении потребностей участников внешнеторговой деятельности. С другой стороны, в соответствии с предложенной в первой главе модели, указанная мера повысит эффективность оказания данного вида государственных услуг посредством повышения качества, снижения затрат (в результате улучшения качества) увеличения объема предоставленных услуг (спрос на высоко качественные услуги растет).

Отметим, что некоторые из предложенных направлений повышения эффективности предоставления государственных таможенных услуг могут потребовать значительных затрат, поэтому необходимо провести предварительный анализ мер, которые планируется реализовать, прежде чем принимать решение о целесообразности или нецелесообразности их осуществления. Однако, на наш взгляд, необходимо реализовывать на практике все предложенные направления повышения эффективности предоставления государственных таможенных услуг, так как сервисная функция таможенных органов не менее важна, чем остальные функции, ввиду

того, что она содействует развитию внешней торговли товарами и экономики государства в целом.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Антонов А.Ю. Государственные и коммерческие таможенные услуги: понятие и классификация // Вестник Белгородского университета потребительской кооперации. 2007. №3. С. 197-192.
2. Антонова М.В. Механизм влияния информационных систем на финансовые результаты деятельности предприятия // Вестник Белгородского университета потребительской кооперации. 2007. №3. С. 120-127.
3. Антонова М.В., Чистникова И.В. Методические аспекты анализа финансово-экономических результатов деятельности кредитных кооперативов // Вестник Белгородского университета потребительской кооперации. 2007. №2. С. 225-229.
4. Матвеева О.П., Антонов А.Ю. Государственные таможенные услуги: сущность и направления повышения эффективности // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. 2009. № 3. С. 64-69.
5. Матвеева О.П., Антонов А.Ю. Методические подходы к оценке эффективности государственных таможенных услуг // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. 2009. № 4-2. С. 62-70.