

Особенности оценки качества таможенных услуг в условиях развития информационных технологий

Виниченко А.А., аспирант 3 курса, Российская таможенная академия, кафедра таможенных операций и таможенного контроля, Москва, Россия

Аннотация. В статье раскрыты подходы к оценке качества предоставляемых таможенных услуг в условиях развития информационных технологий. Автором предложен алгоритм оценки качества предоставляемых таможенных услуг, предоставляемых в условиях развития информационных технологий. По итогам рассчитан экономический эффект от применения организационно-экономического механизма повышения качества таможенных услуг в условиях развития информационных технологий.

Ключевые слова: услуга, таможенная услуга, качество таможенных услуг, развитие информационных технологий.

Features of assessing the quality of customs services in conditions of information technologies development

Vinichenko A.A., 3-rd year postgraduate student, Russian Customs Academy, Department of Customs Operations and customs control,

Annotation. The article discloses approaches to assessing the quality of customs services provided in the context of information technologies development. The author proposed an algorithm for assessing the quality of customs services provided in conditions of information technologies development. According to the results, was calculated the economic effect from the use of the organizational-economic mechanism to improve the quality of customs services in the context of information technologies development.

Keywords: service, customs service, quality of customs services, development of information technologies.

В настоящее время, качеству предоставляемых таможенных услуг уделяется большое внимание. Цифровая трансформация экономик государств-членов ЕАЭС обуславливает высокие требования к процессу предоставления таможенных услуг и приводит к необходимости совершенствования системы оценки качества их предоставления. Согласно Стратегии развития таможенной службы Российской Федерации до 2020 года, утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2012 г. № 2575-р, одним из направлений развития таможенной службы Российской Федерации является совершенствование системы государственных услуг. Важной задачей в рамках данного направления является повышение качества и доступности государственных услуг в области таможенного дела в условиях постоянного роста и развития информационных технологий.

Оценка качества таможенных услуг производится по методике, которая основана на Административных регламентах по предоставлению государственных услуг в сфере таможенного дела (далее – Административные регламенты) и ряде приказов Федеральной таможенной службы Российской Федерации [1, 2]. Однако, указанная методика не позволяет эффективно оценивать качество предоставляемых таможенных услуг, так как она не учитывает внедрение в процесс предоставления услуг информационных технологий и осуществление всех процедур в электронном виде. Для этих целей необходимо усовершенствовать методику оценки качества предоставляемых таможенных услуг, которая будет соответствовать всем современным требованиям информационного взаимодействия.

Процесс развития национальной экономики в современных условиях происходит путем постепенного внедрения управленческих инновационных технологий, что находит отражение и в системе таможенных услуг. В основе перехода к инновационному развитию и реализации инноваций в таможенной

сфере – соответствующие нормативные правовые акты и совершенствование, прежде всего, процесса информационного взаимодействия таможенных органов и участников внешнеэкономической деятельности (ВЭД) [3]. Стоит отметить, что таможенные услуги (в частности, таможенная услуга по принятию предварительных решений по классификации товаров по единой Товарной номенклатуре внешнеэкономической деятельности ЕАЭС (ТН ВЭД ЕАЭС)) предоставляются через «Единый портал государственных услуг» (ЕПГУ). Для таможенных органов, в рамках предоставления услуги по принятию предварительных решений по классификации товаров, были разработаны «Рекомендации по обработке запросов, полученных с ЕПГУ в рамках автоматизации и информационной поддержки процесса подготовки и публикации предварительных решений по классификации». Для остальных услуг также разрабатываются аналогичные документы [4, 5].

В настоящее время для оценки качества таможенных услуг широко применяется метод анкетирования. Так, например, ежегодно осуществляется мониторинг качества предоставления государственной услуги по информированию и консультированию посредством проведения анкетирования граждан и юридических лиц, являющихся получателями государственной услуги на всей территории Российской Федерации [6]. Данные публикуются на официальном сайте ФТС России ежегодно в виде отчетов о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг.

В анкеты обычно включаются вопросы, связанные с получателем конкретной услуги, видом услуги, способом направления запроса о предоставлении услуги, временем предоставления услуги, степенью удовлетворенности результатом предоставления услуги. Анкеты также могут включать вопросы, позволяющие оценить общий уровень удовлетворенности предоставленной услугой с точки зрения информатизации процесса предоставления [7].

Также оценка качества таможенных услуг производится на основе показателей и критериев эффективности, утверждаемых приказами ФТС России [8, 9]. Однако они не позволяют учитывать влияние информационных технологий на процесс и качество предоставления таможенных услуг.

Алгоритм оценки качества таможенных услуг включает в себя ряд последовательных этапов, прохождение которых обеспечит выработку эффективной методики оценки качества, позволяющей учитывать внедрение информационных технологий. Указанная методика является элементом организационно-экономического механизма повышения качества таможенных услуг в условиях развития информационных технологий.

Первый этап – выбор существующих критериев и показателей оценки качества таможенных услуг. Далее целесообразно производить оценку существующей методики оценки качества таможенных услуг: расчет существующих показателей оценки качества, анализ критериев оценки качества [8].

С помощью применения корреляционно-регрессионного анализа определена степень влияния внедрения информационных технологий в процесс предоставления таможенных услуг на количество предоставленных услуг в целом. Формула для расчета коэффициента корреляции:

$$R_{xy} = \frac{\overline{xy} - \bar{x}\bar{y}}{\delta_x \delta_y} \quad (1)$$

где \overline{xy} – среднее произведение факторного и результативного признака;

\bar{x} – средняя величина факторного признака;

\bar{y} – средняя величина результативного признака;

δ_x – среднее квадратическое отклонение факторного признака;

δ_y – среднее квадратическое отклонение результативного признака.

Полученные значения коэффициента корреляции на примере некоторых услуг приведены в таблице 1.

Значения коэффициентов корреляции для рассматриваемых услуг

Название услуги	Значение коэффициента корреляции
принятие предварительных решений по классификации товаров по единой Товарной номенклатуре внешнеэкономической деятельности ЕАЭС	0,12
включение в реестр владельцев таможенных складов	0,6

Согласно шкале Чеддока, первый результат является высокими, второй – низким. Это позволяет сделать вывод о том, что внедрение информационных технологий в процесс предоставления таможенных услуг, в целом, оказывает влияние на процесс предоставления таможенных услуг, в том числе, на увеличение количества их предоставления.

Стоит отметить, что качество таможенных услуг в условиях автоматизации таможенного процесса зависит не только от человеческого фактора, но и от вещественных факторов таможенного процесса. Структура качества таможенных услуг определяет составные элементы функционирования всего таможенного процесса, параметры измерения по показателям системообразующих факторов и включает в себя: качество труда, качество работы оборудования, качество информации, качество технологии предоставления таможенных услуг (уровень научно-технической разработки) [10].

Следующий этап методики включает в себя процесс совершенствования существующих и разработку новых критериев и показателей оценки качества таможенных услуг. Также в рамках данного этапа осуществляется расчет показателей оценки качества таможенных услуг. Необходимо доработать показатели качества предоставляемых услуг, закрепленные приказами ФТС России. Пример доработанного на основе Приказа Федеральной таможенной службы России от 2 декабря 2016 года № 2270 «О показателях результативности деятельности, показателях эффективности деятельности и индикативных показателях региональных таможенных управлений и таможен,

непосредственно подчинённых ФТС России, на 2017 год» показателя качества таможенной услуги приведен в табл. 2.

Таблица 2

Совершенствование методики расчета показателя «Доля решений по классификации товаров, принятых до выпуска товаров в электронном виде»

Показатель	Методика расчета старая	Методика расчета новая
Показатели результативности		
Доля решений по классификации товаров, принятых до выпуска товаров в электронном виде	$D = (R_{тк}/P) * 100$, где: $R_{тк}$ – количество решений по классификации товаров по ТН ВЭД ЕАЭС, принятых в отчетном квартале при осуществлении таможенного контроля до выпуска товаров, а также Решений, принятых в отношении товаров, выпущенных под обеспечение уплаты таможенных пошлин, налогов при проведении дополнительной проверки, в том числе при назначении таможенной экспертизы; P – общее количество принятых в отчетном квартале Решений.	$D = (R_{эл}/R_{тк}) * 100$, где: $R_{тк}$ – количество решений по классификации товаров, принятых в отчетном квартале при осуществлении таможенного контроля до выпуска товаров, а также Решений, принятых в отношении товаров, выпущенных под обеспечение уплаты таможенных пошлин, налогов при проведении дополнительной проверки; $R_{эл}$ – количество решений по классификации товаров в электронном виде, принятых в отчетном квартале при осуществлении таможенного контроля до выпуска товаров, а также Решений в электронном виде, принятых в отношении товаров, выпущенных под обеспечение уплаты таможенных пошлин, налогов при проведении дополнительной проверки.

Данный показатель будет включать в себя такой элемент, как количество решений по классификации товаров по ТН ВЭД ЕАЭС в электронном виде. В настоящий момент решения по классификации могут направляться участникам ВЭД в виде электронного документа. За 4 месяца 2018 года поступило 504 заявления в электронной форме на принятие предварительных решений по классификации товаров [11]. Целесообразно для расчета указанных показателей повысить степень автоматизации расчета и создать специальную базу в среде SQL. Это позволит оптимизировать процесс оценки качества предоставляемых таможенных услуг и минимизировать временные затраты должностных лиц таможенных органов.

В рамках заключительного этапа методики производится оценка экономического эффекта от внедрения предложенной методики и организационно-экономического механизма повышения качества таможенных услуг в целом. В случае выявления неэффективности предлагаемой методики производится возврат к этапу выбора показателей и критериев для доработки.

Качественное выражение экономического эффекта от применения механизма повышения качества государственных услуг, предоставляемых таможенными органами России в условиях развития информационных технологий, приведено на рис. 1.

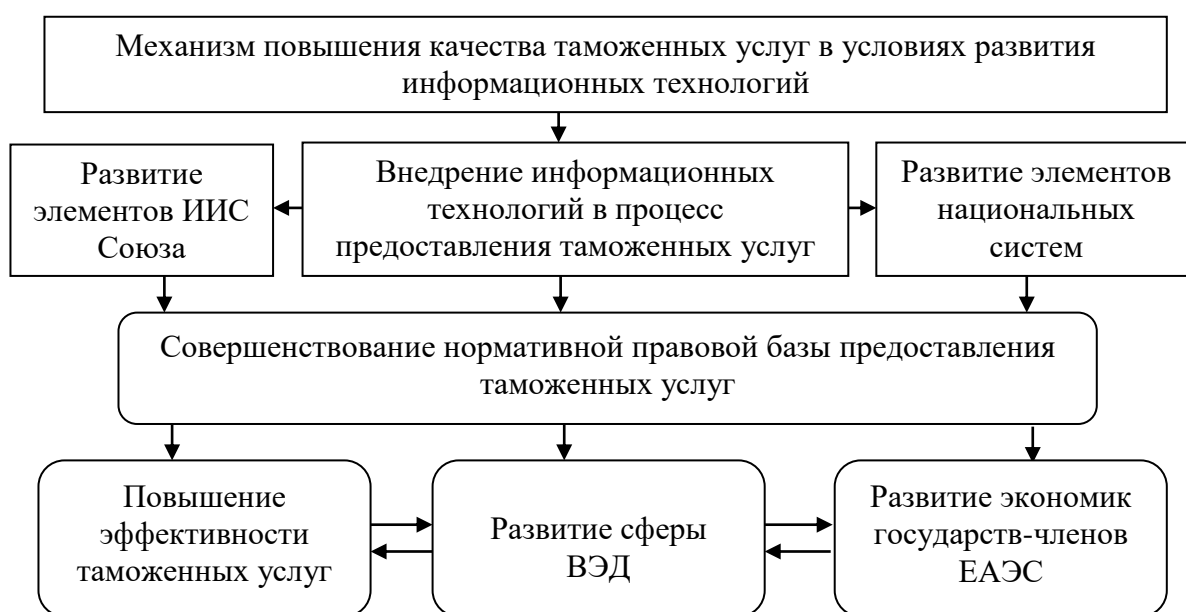


Рис. 1 – Экономический эффект применения механизма повышения качества государственных услуг, предоставляемых таможенными органами России в условиях развития информационных технологий

Экономический эффект применения организационно-экономического механизма повышения качества таможенных услуг выразим через экономию денежных средств федерального бюджета Российской Федерации, выделяемых для ФТС России, а также экономию средств участников ВЭД. Экономия средств заключается в сокращении расходов таможенных органов Российской Федерации и участников ВЭД за счет внедрения информационных технологий в процесс предоставления таможенных услуг. Сэкономленные ФТС России средства могут быть перераспределены в рамках других направлений деятельности ФТС России.

Как известно, основными факторами производства являются: труд, земля, капитал, предпринимательские способности. За основу при расчете экономического эффекта возьмем такой фактор, как труд. Таким образом, в указанные расходы включается выплата заработной платы должностным лицам таможенных органов в части выполняемых ими обязанностей по предоставления таможенной услуги. Также будет оптимизирована штатная численность сотрудников, непосредственно участвующих в процессе предоставления услуг.

Общая формула расчета экономии денежных средств федерального бюджета Российской Федерации:

$$E = (C_{expG(b)} - C_{expG(a)}) * n \quad (2)$$

где E – объем сэкономленных средств;

$C_{expG(b)}$ – расходы до применения организационно-экономического механизма;

$C_{expG(a)}$ – расходы после применения организационно-экономического механизма;

n – количество оцениваемых периодов в год.

Результаты расчетов согласно формуле (4) позволили сделать вывод о том, что экономия бюджетных средств одним отделом ФТС России в рамках предоставления услуги по включению в реестр таможенных перевозчиков составит 64284 рубля в год (56%).

Таким образом, оценка качества таможенных услуг является актуальной проблемой современной науки и практики. В настоящее время сложно количественно оценить качество таможенных услуг, так как во многом все зависит от конкретной ситуации, а также множества постоянно меняющихся факторов [10].

Предложенная методика оценка качества таможенных услуг позволит повысить эффективность процесса предоставления таможенных услуг, а также эффективность оценки качества их предоставления в условиях развития информационных технологий.

Библиографический список

1. Приказ Федеральной таможенной службы от 30 октября 2017 года № 1720 «О показателях результативности и эффективности деятельности ФТС России, территориальных таможенных органов и центрального аппарата» [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71755038/>.

2. Приказ Федеральной таможенной службы России от 2 декабря 2016 года № 2270 «О показателях результативности деятельности, показателях эффективности деятельности и индикативных показателях региональных таможенных управлений и таможен, непосредственно подчинённых ФТС России, на 2017 год».

3. Селезнев А.А. Об управленческих инновациях в системе государственных таможенных услуг // Ученые записки Санкт-Петербургского имени В.Б. Бобкова филиала Российской таможенной академии. – СПб.: РИО СПб филиала РТА. 2017. – № 3 (63). – С. 20-24.

4. Кузьминых Ю.В., Ворона А.А. Электронная форма таможенных услуг как инновационный элемент обеспечения экономической безопасности государства // Вестник Евразийской науки. 2018. № 2. С. 29.

5. Алёхина О.В., Игнатьева Г.В., Смирнова И.А., Тарасова Н.Л. Цифровые технологии в таможенном деле // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. 2018. № 3(72). С. 9-15.

6. Пишак Н.Н. Понятие таможенных услуг и статистические методы оценки их качества//Материалы всероссийской научно-методической конференции. – 2014. – С.1834-1841.

7. Бойкова М.В., Хатинова З.Ф. Некоторые аспекты оценки качества таможенных услуг // Новаум: экономические науки. 2017. № 9. С. 366.

8. Немирова Г.И., Виниченко А.А. Механизм повышения качества государственных услуг в области таможенного дела в условиях цифровой

трансформации: монография / Г.И. Немирова, А.А. Виниченко. М.: РИО Российской таможенной академии, 2017. 130 с.

9. Неделько С.И., Осташков А.В., Матюкин С.В., Ретинская В.Н., Мурзина И.А., Кревский И.Г., Луканин А.В., Кошевой О.С. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации. Учебное пособие / С.И. Неделько, А.В. Осташков, С.В. Матюкин, В.Н. Ретинская, И.А. Мурзина, И.Г. Кревский, А.В. Луканин, О.С. Кошевой. Под общ. ред. В.В. Маркина, А.В. Осташкова. – Москва, 2008. – 321 с.

10. Порошин Ю.Б., Мамедова Л.Т. Оценка качества таможенных услуг в условиях автоматизации таможенных процессов // Таможенное дело: направления эффективного развития / Сборник научных трудов. – Саратов. 2018. С. 128-138.

11. Официальный сайт ФТС России – [Электронный ресурс]. – Режим доступа. – URL: <http://www.customs.ru>.

References

1. Order of the Federal Customs Service of October 30, 2017 № 1720 «On the performance indicators and the effectiveness of the activities of the FCS of Russia, the territorial customs authorities and the central office» [Electronic resource] – Access mode. – URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71755038/>.

2. Order of the Federal Customs Service of Russia of December 2, 2016 № 2270 «On performance indicators, performance indicators and indicative indicators of regional customs administrations and customs, directly subordinate to the Federal Customs Service of Russia, for 2017».

3. Seleznev A.A. On management innovations in the system of state customs services // Scientific Notes of St. Petersburg Named after VB. Bobkov branch of the Russian Customs Academy. - St. Petersburg: RIO St. Petersburg branch of the PTA. 2017. - № 3 (63). P. 20-24.

4. Kuzminykh Yu.V., Vorona A.A. Electronic form of customs services as an innovative element of ensuring the economic security of the state // Bulletin of Eurasian science. 2018. №. 2. P. 29.

5. Alekhina OV, Ignatieva G.V., Smirnova I.A., Tarasova N.L. Digital technologies in customs business // Bulletin of the Saratov State Socio-Economic University. 2018. №. 3 (72). P. 9-15.

6. Pishak N.N. The concept of customs services and statistical methods for assessing their quality // Proceedings of the All-Russian Scientific and Methodological Conference. – 2014. – P.1834-1841.

7. Boykova M.V., Khatipova Z.F. Some aspects of assessing the quality of customs services // Novaum: economic sciences. 2017. №. 9. P. 366.

8. Nemirova G.I., Vinichenko A.A. The mechanism of improving the quality of public services in the field of customs in conditions of digital transformation: monograph / G.I. Nemirova, A.A. Vinichenko. M .: RIO of the Russian Customs Academy, 2017. 130 p.

9. Nedelko S.I., Ostashkov A.V., Matyukin S.V., Retinskaya V.N., Murzina I.A., Krevsky I.G., Lukanin A.V., Koshevoi O.S. Monitoring of state and municipal services in the region as a strategic tool for improving the quality of regional management: experience, problems, recommendations. Study Guide / S.I. Nedelko, A.V. Ostashkov, S.V. Matyukin, V.N. Retinskaya, I.A. Murzina, I.G. Krevo, A.V. Lukanin, O.S. Koshevoy. Under total ed. V.V. Markina, A.V. Ostashkov. – Moscow, 2008. – 321 p.

10. Poroshin Yu.B., Mamedova L.T. Quality assessment of customs services in conditions of automation of customs processes // Customs Business: Directions for Effective Development / Collection of Scientific Works. – Saratov. 2018. P. 128-138.

11. The official website of the Federal customs service of the Russian Federation. [Electronic resource] – Access mode. – URL: <http://www.customs.ru>.