

АОЧУ ВО «Московский финансово-юридический университет
МФЮА»

Дисциплина «Управление таможенной деятельностью»

Тема 2.

**Управление деятельностью таможенных органов
на основе МС ИСО серии 9000 «Системы менеджмента
качества»**

ЛЕКЦИЯ

Арский Александр Александрович

кандидат экономических наук,
доцент Кафедры теории и практики таможенного дела

e-mail: 29207505@s.mfua.ru и fuars@list.ru

Научно-практический журнал «Маркетинг и логистика»
<http://marklog.ru>

- 1. Международные стандарты ИСО серии 9000 «Системы менеджмента качества»: назначение, структура и основные требования.**
- 2. Совершенствование системы управления таможенным органом на основе МС ИСО серии 9000.**
- 3. Стандартизация в обеспечении качества таможенных услуг.**

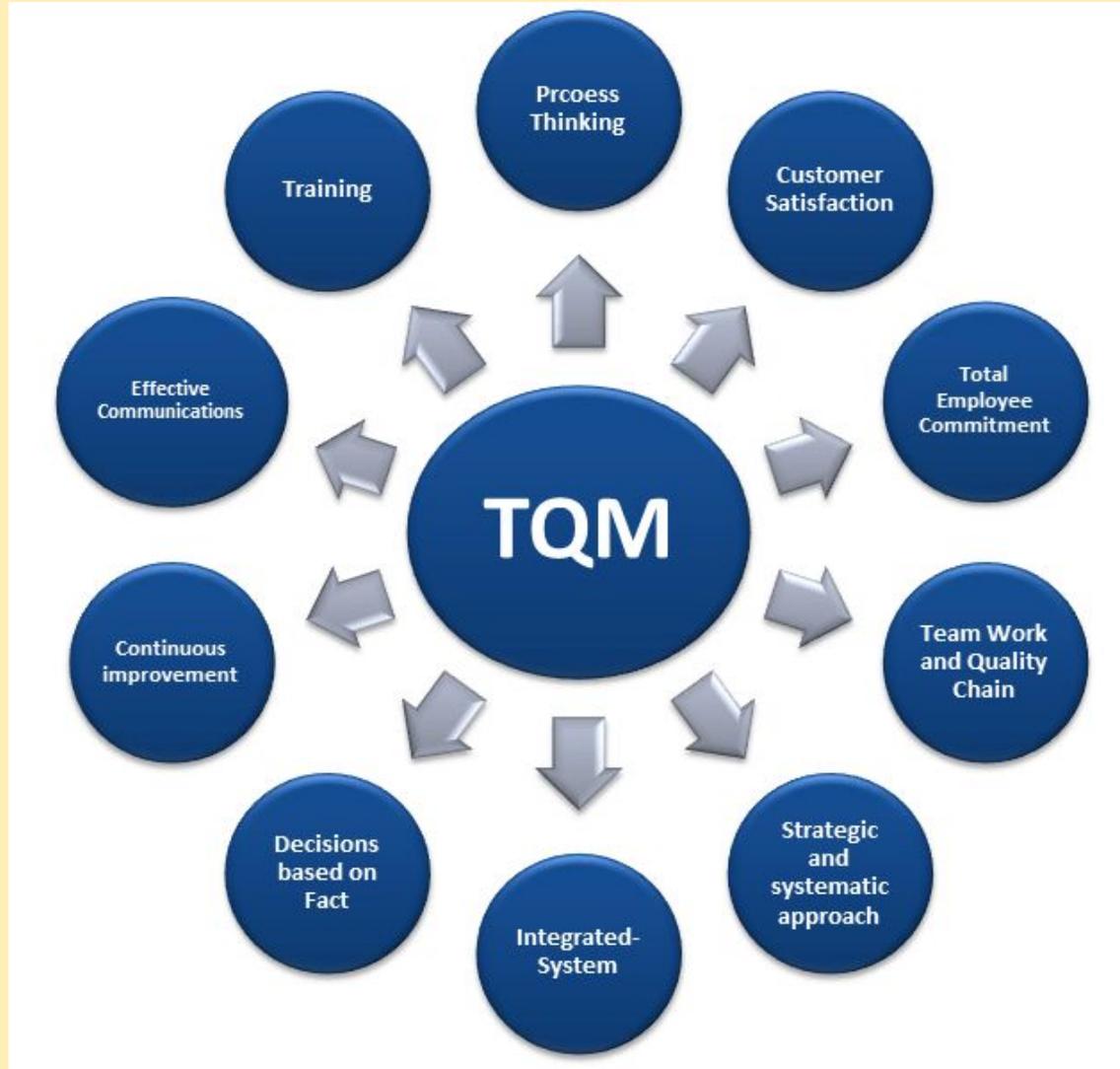
Первый учебный вопрос

**Международные стандарты
ИСО серии 9000 «Системы
менеджмента качества»:
назначение, структура и
основные требования**

ISO 9000 — серия международных стандартов, описывающих требования к системе менеджмента качества организаций и предприятий



Total Quality Management (TQM) — общеорганизационный метод непрерывного повышения качества всех организационных процессов





Стандарт - документ, утвержденный в соответствии с установленной процедурой и содержащий нормы, требования и правила, обязательные для исполнения с учетом уровня утверждения.



Метрология - наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достижения требуемой точности. К числу основных вопросов метрологии относятся: единицы физических величин, методы и средства измерений, методы определения точности измерений, эталоны и образцовые средства измерений, методы передачи размеров единиц от эталонов и образцовых средств измерений к рабочим средствам измерений.

Серия стандартов ИСО «Системы менеджмента качества» реализует принципы TQM — Всеобщего управления качеством, заключающиеся в

следующих принципах:

Ориентация всей деятельности на удовлетворение требований потребителя результатов труда

Лидерство и ответственность руководителя

Документирование всех операций, процессов и процедур

Постоянное повышение компетентности персонала

Постоянное улучшение системы управления деятельностью организации на основе процессного подхода, выявления причин несоответствий и их предупреждения

Формирование внутренней мотивации персонала к обеспечению качества результатов труда

Внутренняя проверка системы управления и ее элементов на соответствие требованиям стандартам ИСО серии 9000

Вовлечение всего персонала в процессы улучшения качества

Цели применения стандартов ИСО серии 9000 при управлении таможенной деятельностью

Повышение уровня соблюдения таможенного законодательства

Повышение надежности таможенного контроля

Снижение затрат времени на прохождение таможенных формальностей при таможенном оформлении товаров и транспортных средств перемещаемых через таможенную границу, физическими и юридическими лицами, при условии обеспечения эффективного таможенного контроля

Повышение оперативности и полноты выполнения таможенных функций

Объективность и конфиденциальность таможенного контроля

Снижение наличия ошибок в работе, претензий и жалоб участников ВЭД

Гарантированность защиты от вывоза запрещенных к экспорту товаров и гарантированность защиты от запрещенных к ввозу вредных, опасных и некачественных товаров



- Некачественное выполнение таможенных функций или таможенных услуг
Нарушение таможенного законодательства
- Недостаточная надежность таможенного контроля
- Пропуск на территорию РФ вредной, опасной и Некачественной продукции и услуг
- Коррупция персонала

НЕГАТИВНЫЕ ФАКТОРЫ снижающие уровень качества таможенной деятельности

ПОСЛЕДСТВИЯ:

Для государства — это потеря репутации таможенной системы, риски снижения объемов таможенных платежей, пропуск на таможенную территорию РФ контрабандных, вредных, опасных и некачественных товаров и услуг, снижение уровня экономической и экологической безопасности страны, ухудшение здоровья граждан страны.

Для участника ВЭД — это потери от простоев, помехи в переходе на более рациональные методы организации производства, рост рисков в коммерческой деятельности.

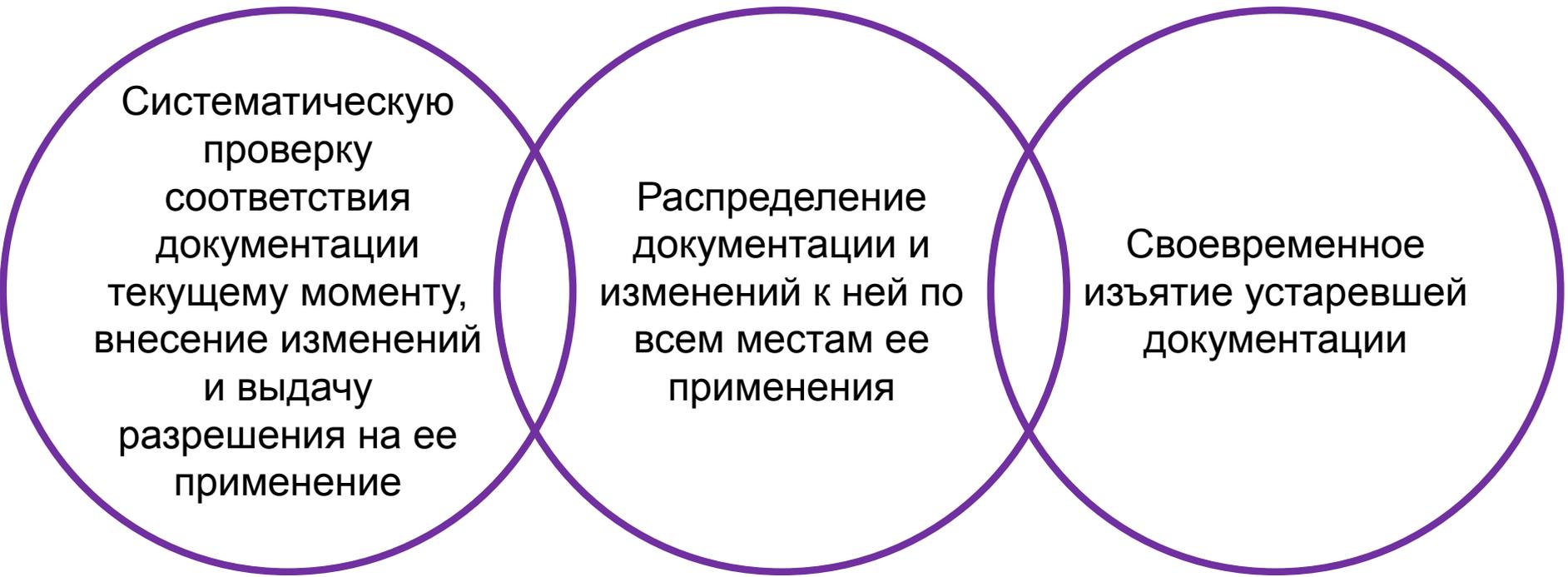
Стандарт ИСО 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» является введением в блок стандартов, содержит основные положения по системе стандартов и словарь терминов и определений.

Стандарт ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования» содержит минимальный набор требований к системам качества и предназначен для создания или совершенствования систем управления организациями, оценки способности организации выполнить установленные требования по профилю своей деятельности (требования стандартов, технических регламентов, потребителей и др.), а также как унифицированный набор требований при сертификации систем управления.

Стандарт МС ИСО 9004:2000 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности» предназначен для предоставления методической помощи по широкому спектру целей системы управления организацией, в том числе по постоянному улучшению деятельности организации, ее результативности и эффективности.

Стандарт МС ИСО 19011—2003 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента» определяет правила оценки систем управления на соответствие их требованиям МС ИСО серии 9000

Принципиальным требованием стандарта ИСО 9001:2008 является документированность процедур, оказывающих влияние на качество процессов и результатов. Персонал должен постоянно иметь на рабочем месте только актуализированную документацию. Это предполагает:



Документационное обеспечение ИСО 9001:2008

Стандарты ИСО серии 9000 уделяют большое внимание управлению документацией. Процессы создания и применения документов системы управления и технологических документов организации должны предусматривать:

Проверку документов на адекватность до их выпуска

Анализ и актуализацию по мере необходимости

Обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов

Обеспечение идентификации документов внешнего происхождения и управления их применением

Обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения

Обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми

Предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов, оставляемых для каких-либо целей

Стандарт ИСО серии 9000 «Системы менеджмента качества» предъявляет требования к непрерывному совершенствованию процессов по качественным критериям

Особое внимание в Стандарте ИСО серии 9000 «Системы менеджмента качества» уделяется документационному обеспечению, а именно его актуализации

Второй учебный вопрос

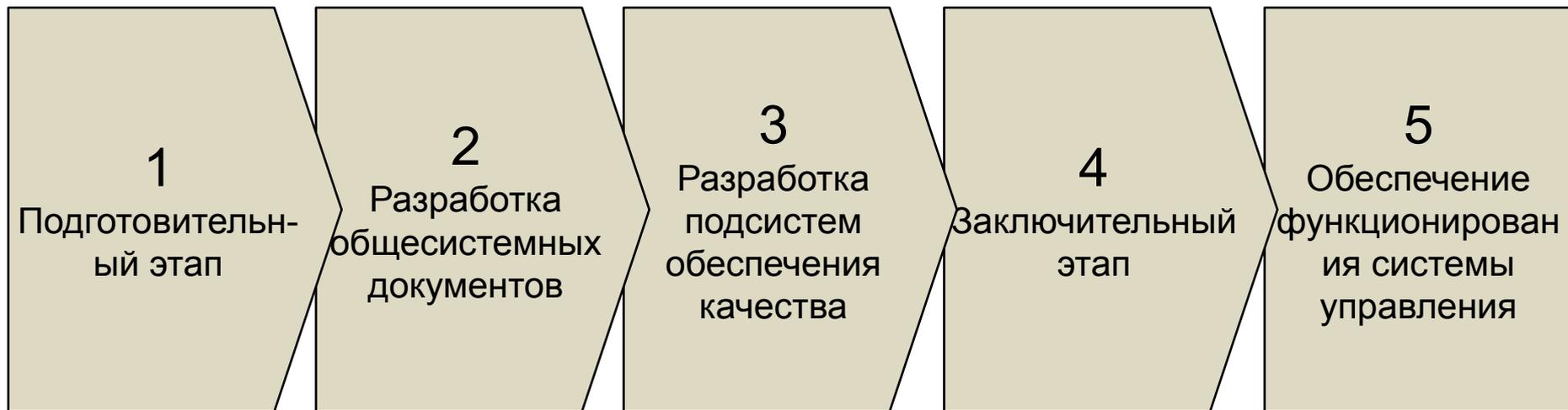
**Совершенствование системы
управления таможенным
органом
на основе МС ИСО серии 9000**

С тем чтобы управлять таможенной деятельностью с учетом требований МС ИСО серии 9000. таможенный орган должен **разработать, задокументировать, внедрить и поддерживать в рабочем СОСТОЯНИИ** систему управления на основе процессного подхода и постоянно улучшать ее результативность в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования».

Следуя требованиям этого стандарта, таможенный орган должен:

- определить процессы и факторы, формирующие и гарантирующие качество таможенных технологий (таможенных операций, таможенных процессов и таможенных процедур);
- определить последовательность реализации и взаимодействие этих факторов и процессов;
- определить критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности управления процессами;
- обеспечить наличие ресурсов и информации, необходимых для мониторинга и поддержания процессов в актуализированном состоянии;
- осуществлять мониторинг факторов и процессов.
- принимать меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов.

Методическая схема совершенствования системы управления таможенным органом на основе МС ИСО серии 9000



Издание приказа о начале работы по совершенствованию системы управления таможенным органом на основе ГОСТ Р ИСО 9001:2008

Проведение самооценки действующей системы управления таможенным органом на соответствие ее требованиям ГОСТ Р ИСО 9001:2008

Определение целей и задач совершенствования системы управления таможенным органом на соответствие ее требованиям ГОСТ Р ИСО 9001:2008

Обучение руководящего состава таможенного органа по дисциплине «Управление качеством таможенного дела»

Разработка политики таможенного органа в области качества исполнения возложенных на него функций

Разработка предварительной программы совершенствования системы управления

Матрица оценки соответствия системы управления требованиям ГОСТ Р ИСО 9001:2008

№ п/п	Вопрос для оценки	Оценка (в долях единицы)	Весомость показателя (вариант)	Приведенная оценка
1	Действительно ли система управления охватывает все процессы и виды таможенных услуг?		0,05	
2	Действительно ли система управления разработана, документирована, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии и постоянно улучшается?		0,05	
3	Наличие «Политики в области качества таможенной деятельности»		0,08	
4	Наличие «Руководства по системе управления»		0,07	
5	Наличие документированных процедур (технологических схем, инструкций, методик и других рабочих инструкций) по всем функциям, выполняемым таможенным органом		0,06	
6	Наличие положений о службах и подразделениях		0,02	
7	Наличие персональных должностных инструкций персонала		0,02	
8	Предусмотрены ли измерение, наблюдение, анализ и оценка процессов?		0,09	
9	Предусмотрен ли анализ достижения запланированных результатов и разработка действий для улучшения процессов?		0,09	
10	Документированы ли процессы взаимодействия подразделений таможенного органа?		0,05	
11	Имеется ли документированная процедура, определяющая порядок разработки, согласования и проверки документов на адекватность до их утверждения и издания?		0,03	
12	Предусмотрен ли периодический анализ документов и их актуализация?		0,02	
13	Обеспечена ли идентификация документов, их регистрация, изъятие устаревших вариантов и доведение до исполнителей новых вариантов		0,03	
14	Ведутся ли записи о качестве деятельности, необходимые для подтверждения соответствия требованиям и результативности системы управления?		0,06	
15	Обеспечено ли соблюдение таможенного законодательства и выполнение законных требований участников ВЭД?		0,08	
16	Разработаны ли цели в области качества деятельности по каждой функции и по каждому уровню управления?		0,04	
17	Назначен ли представитель руководства, ответственный за состояние системы управления таможенным органом?		0,04	
18	Имеются ли документированные процедуры для периодического анализа системы управления таможенным органом?		0,02	
19	Определен ли уровень компетентности персонала, необходимый для качественной работы?		0,04	
20	Имеются ли документированные процедуры по обеспечению необходимой компетентности персонала?		0,04	
Итоговая оценка			1,0	$\Sigma =$

Обучение руководящего состава таможенного органа по дисциплине «Управление качеством таможенного дела» целесообразно осуществить в объеме 36 часов с отрывом или без отрыва от работы, используя возможности РТА, МФЮА и их филиалов, а также контакты отделов подготовки кадров с вузами в регионах.



Руководство таможенного органа должно обеспечить, чтобы политика таможенного органа в области качества:

- соответствовала перспективным целям и задачам таможенного органа;
- включала обязательство соответствовать требованиям, предъявляемым к реализации закрепленных функций и постоянному повышению результативности системы управления;
- создавала основу для анализа качества процессов и результатов;
- была доведена до сведения персонала таможенного органа и понятна ему;
- подвергалась мониторингу с целью систематической актуализации.

Достижение целей и задач

Актуальность

Совершенствование

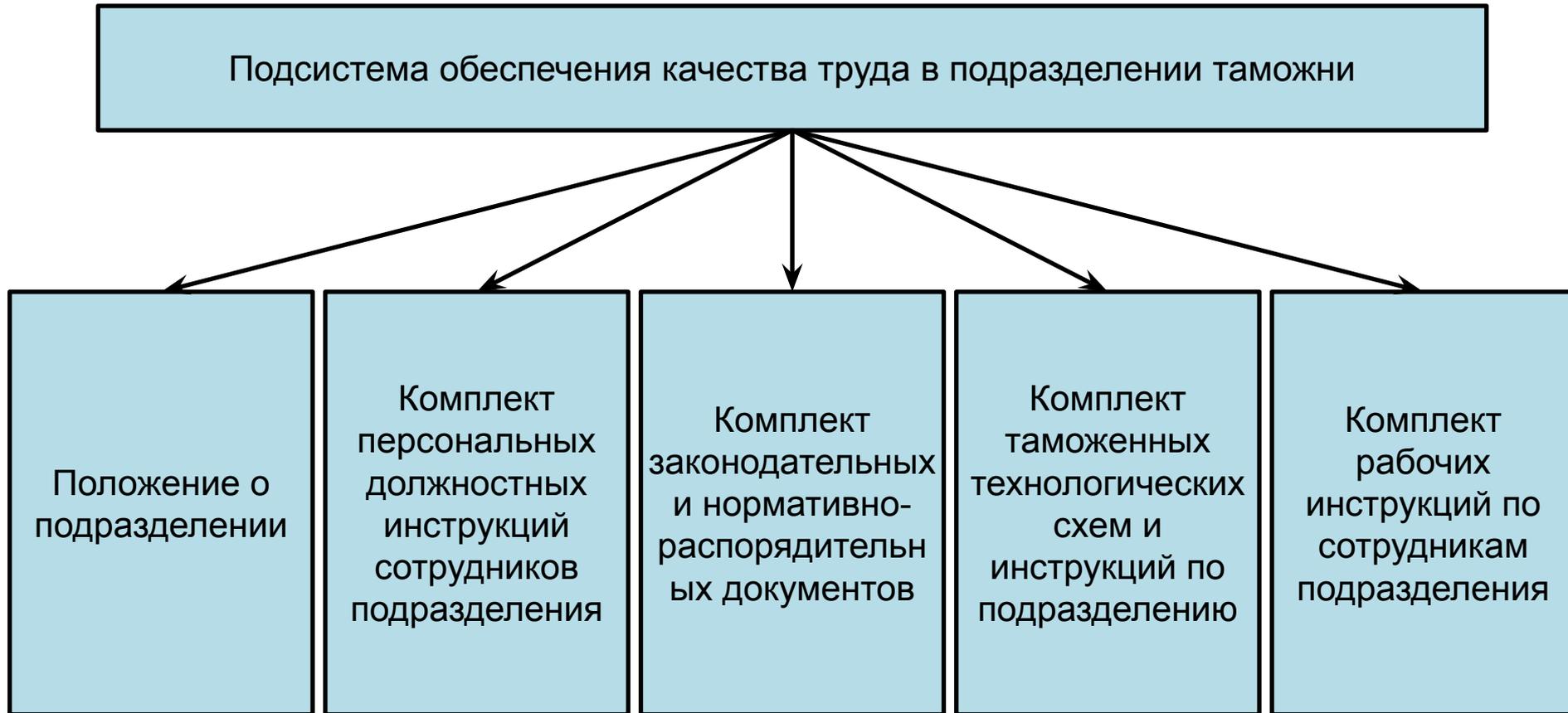
2. Второй этап совершенствования



Разработка или переработка первоочередных общесистемных документов

3. Третий этап совершенствования

Разработка подсистем по каждому подразделению таможенного органа



Заключительным этапом совершенствования системы управления предполагается разработку окончательной редакции Руководства по системе управления и введение его в действие приказом руководителя таможенного органа

Завершение заключительного этапа не предполагает прекращения работы по совершенствованию системы управления. С этого момента **начинается наиболее трудный этап**. Необходимо **добиться реального функционирования системы управления и обеспечить постоянное улучшение процессов и результатов** на основе анализа несоответствий.

На этой стадии должен быть отшлифован и постоянно совершенствоваться организационно-экономический механизм постоянного улучшения процессов и результатов.

Совершенствование качества управления производится на основе последовательно реализуемых этапов (методическая схема)

Процесс совершенствования – циклический, т.е. он не имеет конечной точки, так как при окончании совершенствования возникают новые факторы, которые требуют адаптации управления

Третий учебный вопрос

**Стандартизация в
обеспечении качества
таможенных услуг**

Сущность стандартизации заключается в установлении обязательных норм, требований и правил, имеющих важное значение для общества, государства, отрасли деятельности или организации.

В управлении качеством продукции и услуг стандартизация имеет значение как методическая, нормативная и инструментальная основа для документирования параметров качества и процедур их обеспечения.

В соответствии с Федеральным законом РФ от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» стандартизация осуществляется в целях:

- повышения уровня безопасности жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества, экологической безопасности, безопасности жизни или здоровья животных и растений и содействия соблюдению требований технических регламентов;
- повышения уровня безопасности объектов с учетом риска возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;
- обеспечения научно-технического прогресса;
- повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг;
- рационального использования ресурсов;
- технической и информационной совместимости;
- сопоставимости результатов исследований (испытаний) и измерений, технических и экономико-статистических данных;
- взаимозаменяемости продукции.

Без точной и объективной измерительной информации невозможно обеспечить эффективность работы таможенных органов и высокое качество таможенных услуг. В соответствии с требованиями к метрологическому обеспечению на уровне ФТС России должны решаться вопросы, входящие в компетенцию ведомственной метрологической службы:

- установление рациональной номенклатуры измеряемых параметров и оптимальных норм измерений при таможенном контроле объектов внешней торговли;
- обеспечение единства и требуемой точности измерений при реализации процедур таможенного контроля объектов внешней торговли;
- создание и внедрение современных методик выполнения измерений, связанных с процедурами таможенного контроля объектов внешней торговли, установление рациональной номенклатуры применяемых средств измерений и поверочной аппаратуры;
- организация ведомственного метрологического контроля, поверки, ремонта, калибровки и метрологической аттестации средств измерений,
- организация метрологической экспертизы таможенных органов и объектов таможенной инфраструктуры, приобретаемых технических средств таможенного контроля, а также технологических схем таможенного контроля;
- подготовка и повышение квалификации кадров в области метрологии.

Без точной и объективной измерительной информации невозможно обеспечить эффективность работы таможенных органов и высокое качество предоставляемых ими таможенных услуг

Сущность стандартизации заключается в установлении обязательных норм, требований и правил, имеющих важное значение для общества, государства, отрасли деятельности или организации

АОЧУ ВО «Московский финансово-юридический университет
МФЮА»

Дисциплина «Управление таможенной деятельностью»

Тема 2.

**Управление деятельностью таможенных органов
на основе МС ИСО серии 9000 «Системы менеджмента качества»**

СЕМИНАР

Арский Александр Александрович

кандидат экономических наук,

доцент Кафедры теории и практики таможенного дела

e-mail: 29207505@s.mfua.ru и fuars@list.ru

Научно-практический журнал «Маркетинг и логистика»

<http://marklog.ru>

Вопросы для семинара-опроса к теме № 2. Управление деятельностью таможенных органов на основе МС ИСО серии 9000 «Системы менеджмента качества»:

1. Дайте определение МС ИСО серии 9000 «Системы менеджмента качества»
2. Назовите цели и задачи МС ИСО серии 9000 «Системы менеджмента качества»
3. Дайте определение Total Quality Management (TQM)
4. Дайте определение понятию «стандарт»
5. Дайте определение понятию «метрология»
6. Перечислите основные стандарты системы стандартов ИСО серии 9000 в версии 2000 года
7. Опишите алгоритм функционирования МС ИСО серии 9000 «Системы менеджмента качества»
8. Дайте характеристику основным результатам применения МС ИСО серии 9000 «Системы менеджмента качества»
9. Опишите основные проблемы применения МС ИСО серии 9000 «Системы менеджмента качества» в таможенной деятельности.

Тематика докладов (рефератов) семинара-обсуждения к теме № 2.
Управление деятельностью таможенных органов на основе МС ИСО серии 9000 «Системы менеджмента качества».

1. Сущность и практика применения Международных стандартов ИСО серии 9000 «Системы менеджмента качества»;
2. Подход к управлению организаций на основе «Total Quality Management, (TQM)»;
3. Документация системы управления таможенным органом. Виды и функции;
4. Разработка, внедрение и поддержка системы управления на основе процессного подхода по требованиям ГОСТ Р ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования»;
5. Этапы совершенствования системы управления таможенным органом;
6. Особенности функционирования подразделений таможни на основе структура подсистемы качества труда;
7. Анализ факторов определяющих качество результатов деятельности таможенных органов;
8. Стандартизация в области таможенных услуг. Проблемы и решения;
9. Особенности метрологического обеспечения таможенных органов.