



ДИСЦИПЛИНА «АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ЭКОНОМИКИ ТАМОЖЕННОГО ДЕЛА»

ЛЕКЦИЯ № 4 «АКТУАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ»



ГУПАНОВА ЮЛИЯ ЕВГЕНЬЕВНА,
профессор кафедры
экономики таможенного дела,
доктор экономических наук, доцент



ВОПРОСЫ ЛЕКЦИИ

1

**СУЩНОСТЬ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ
И ИХ КАЧЕСТВА**

2

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ В СИСТЕМЕ
УПРАВЛЕНИЯ В ТАМОЖЕННЫХ**

3

**МОНИТОРИНГ
РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ СИСТЕМЫ
УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ**



ПЕРВЫЙ УЧЕБНЫЙ ВОПРОС

**«СУЩНОСТЬ
ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ И ИХ
КАЧЕСТВА»**



НЕОБХОДИМОСТЬ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ

СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ ТАМОЖЕННОЙ СЛУЖБЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ДО 2020 ГОДА

Определяет необходимость **развития сектора государственных услуг в области таможенного дела**, имеющего целью улучшение предоставляемых услуг в области таможенного администрирования, то есть на оказание качественных государственных услуг в области таможенного дела

ЭТО ДОСТИГАЕТСЯ ПОСРЕДСТВОМ РЕШЕНИЯ

СЛЕДУЮЩИХ ЗАДАЧ:

1. Повышение качества и доступности государственных услуг в области таможенного дела

2. Интеграция ЕАИС таможенных органов в существующую инфраструктуру предоставления услуг и функций в электронном виде

3. Разработка системы показателей, методического обеспечения и системы мониторинга качества предоставления гос. услуг в области таможенного дела



ЭЛЕМЕНТЫ, СОСТАВЛЯЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ ТАМОЖЕННОЙ УСЛУГИ

ФУНКЦИЯ - НОРМАТИВНО
УСТАНОВЛЕННЫЙ ВИД
ВЛАСТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОРГАНА ГОСУДАРСТВА

УСЛУГА - СПОСОБ
УДОВЛЕТВОРЕНИЯ
ПОТРЕБНОСТЕЙ ГРАЖДАН
И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

ТАМОЖЕННАЯ УСЛУГА

РЕЗУЛЬТАТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТАМОЖЕННЫХ
ОРГАНОВ, ИМЕЮЩИЙ ЦЕЛЬЮ РЕАЛИЗАЦИЮ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ ФУНКЦИЙ И
УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ
УЧАСТНИКОВ ВЭД



ЗАКАЗЧИК И ПОТРЕБИТЕЛИ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ

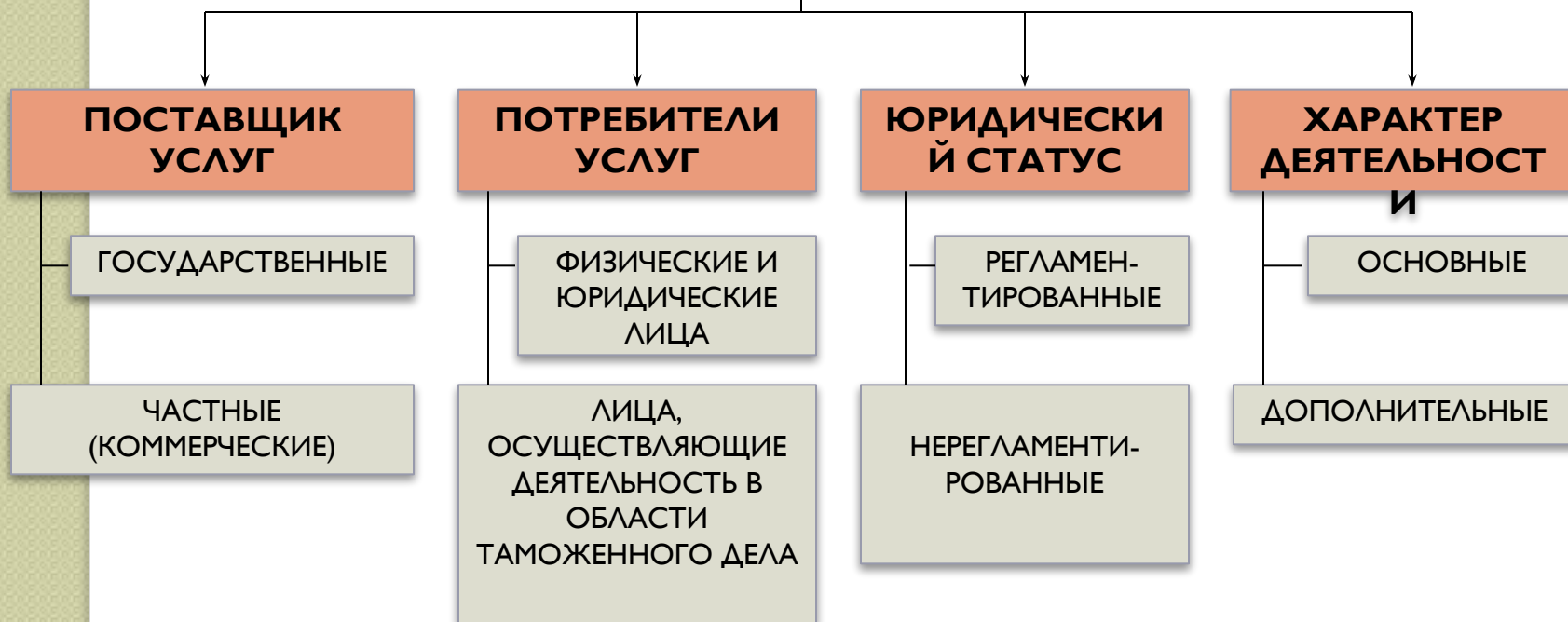




КЛАССИФИКАЦИИ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ

КЛАССИФИКАЦИЯ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ

КЛАССИФИКАЦИОННЫЕ КРИТЕРИИ



ПЕРЕЧЕНЬ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ТАМОЖЕННЫМИ ОРГАНАМИ



- ✓ **информирование и консультирование;**
- ✓ **ведение реестров** (таможенных представителей, перевозчиков, банков и кредитных организаций, владельцев СВХ и ТС, владельцев магазинов беспошлинной торговли, УЭО, объектов интеллектуальной собственности);
- ✓ **принятие предварительных решений** о классификации товаров и их стране происхождения;
- ✓ **выдача и отзыв квалификационных аттестатов** специалистов по таможенным операциям;
- ✓ **осуществление контроля за валютными операциями;**



ПОНЯТИЕ КАЧЕСТВА

ИСО 8402:1994

совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленным и предполагаемым потребностям

ИСО 9000:2000

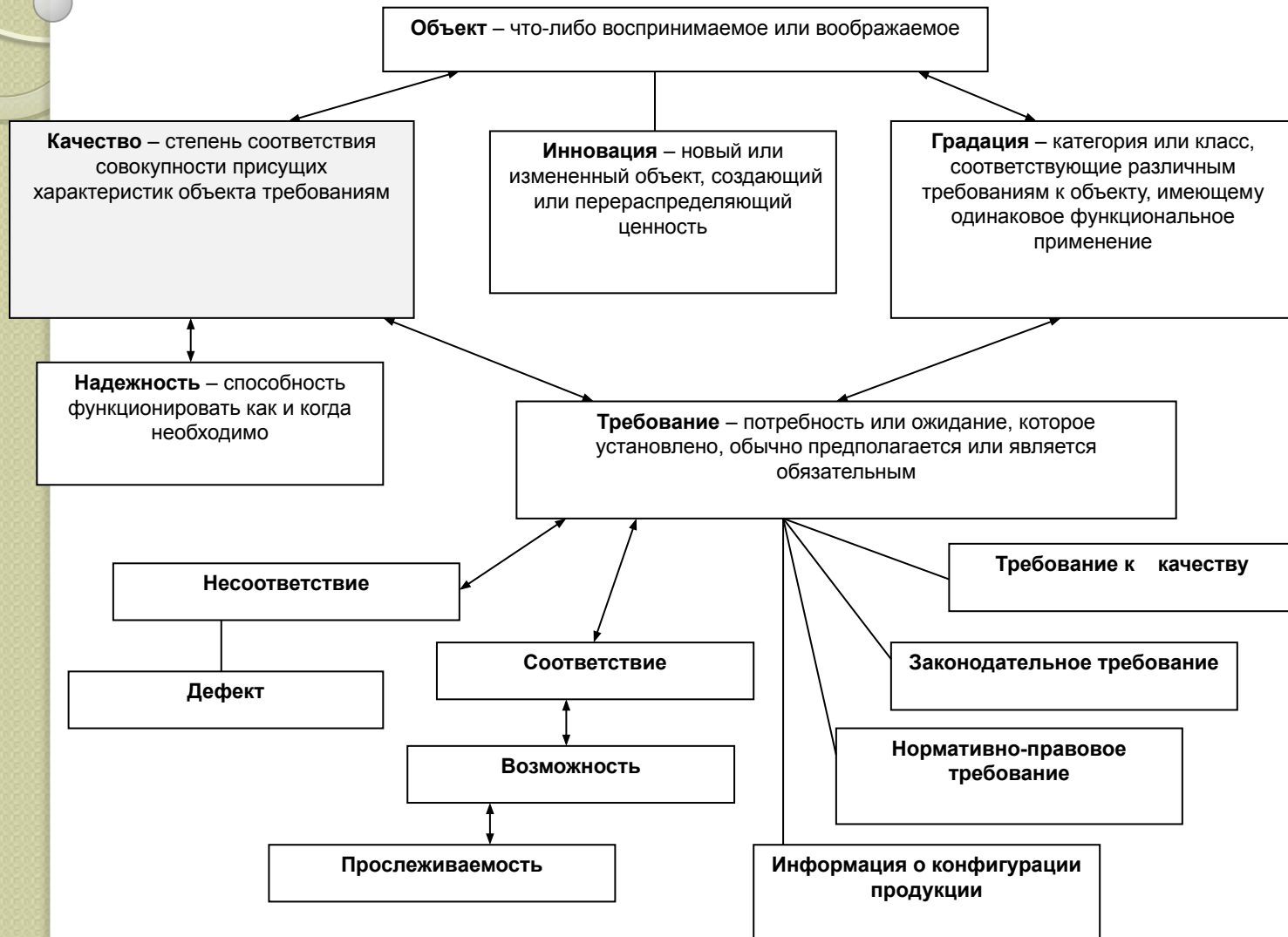
степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования

ИСО 9000:2015

степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям



ПОНЯТИЯ, ОТНОСЯЩИЕСЯ К КАЧЕСТВУ В СТАНДАРТАХ ИСО 9000





СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К КАЧЕСТВУ

СТАНДАРТЫ ИСО СЕРИИ 9000

**ЗАКРЕПИЛИ СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД КАК
ПРИНЦИП УПРАВЛЕНИЯ**

**ПРЕДСТАВЛЕНИЕ МЕНЕДЖМЕНТА В
ВИДЕ СИСТЕМЫ ВЗАИМОСВЯЗАННЫХ
ПРОЦЕССОВ**

**ЦЕЛЬ - СОЗДАНИЕ ЦЕН-
НОСТЕЙ ДЛЯ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И УЧЕТ
ИНТЕРЕСОВ ВСЕХ
ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ
СТОРОН**

**РЕЗУЛЬТАТ -
ДОСТИЖЕНИЕ
СИНЕРГЕТИЧЕСКОГО
ЭФФЕКТА**



ВТОРОЙ УЧЕБНЫЙ ВОПРОС


**«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ В
СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ В
ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНАХ»**



ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ В ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНАХ



ЯРКО ВЫРАЖЕННАЯ НАЦЕЛЕННОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ НА КОНЕЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ




СОЧЕТАНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВНУТРИ СИСТЕМЫ С РАБОТОЙ С УЧАСТНИКАМИ ВЭД




ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПОЛНОМОЧИЙ ОРГАНА ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ



ДОПУСТИМОСТЬ РАЗУМНОГО РИСКА В ПРОЦЕССЕ УПРАВЛЕНИЯ



ДИНАМИЧНОСТЬ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ В УСЛОВИЯХ ПРОТИВОБОРСТВА СОТРУДНИКОВ ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНОВ С НЕДОБРОСОВЕСТНЫМИ УЧАСТНИКАМИ ВЭД



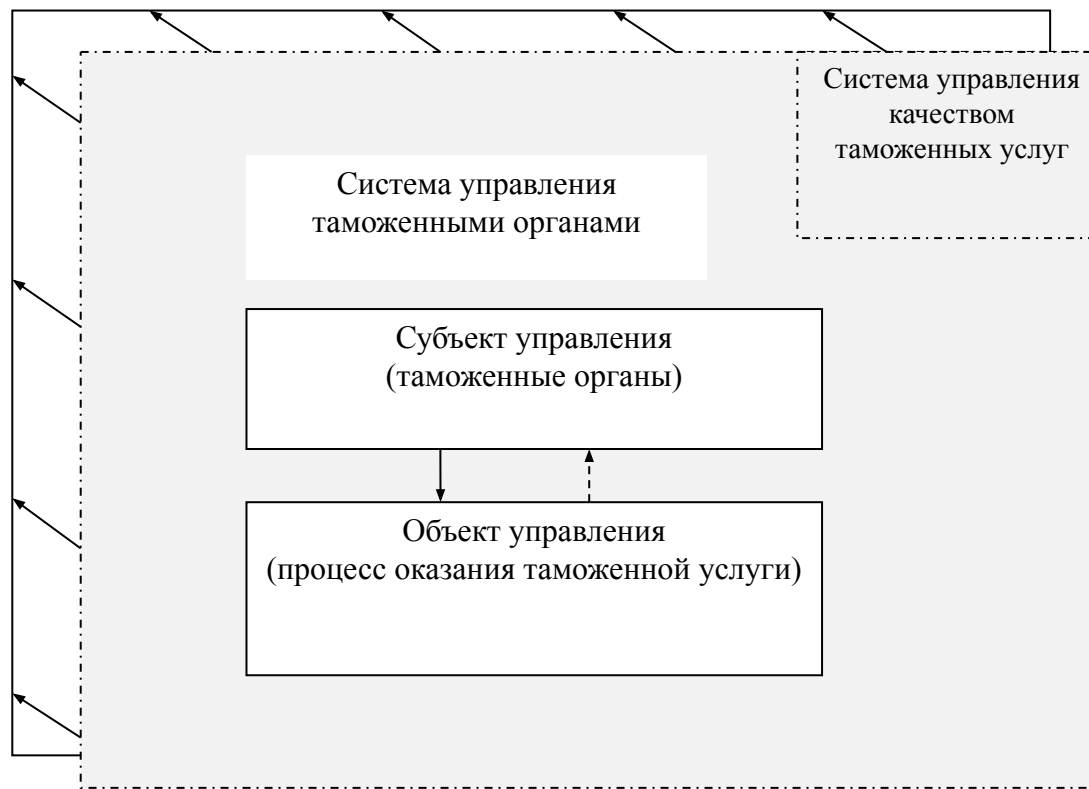
ОТНОСИТЕЛЬНАЯ НЕОПРЕДЕЛЕННОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ УПРАВЛЕНИЕ



ПРОЦЕСС ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТАМОЖЕННОЙ УСЛУГИ



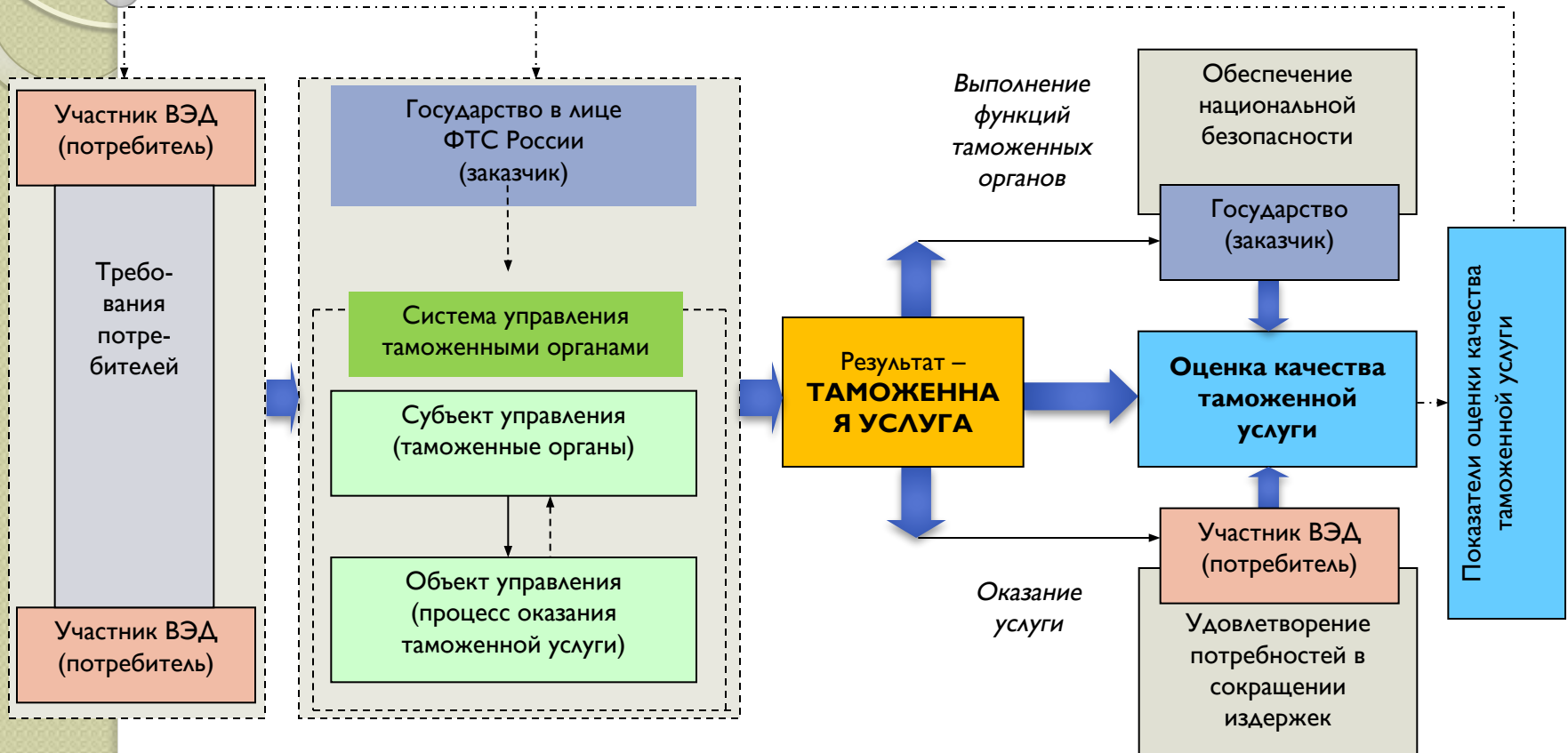
МЕСТО СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ В ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНАХ



**СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ ЯВЛЯЕТСЯ НЕОТЪМЛЕМОЙ
ЧАСТЬЮ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ В ТАМОЖЕННЫХ
ОРГАНАХ**



ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ





ТРЕТИЙ УЧЕБНЫЙ ВОПРОС

**«МОНИТОРИНГ
РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ
СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ
КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ**



МОНИТОРИНГ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ

**КОНЦЕПЦИЯ СНИЖЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ
БАРЬЕРОВ И ПОВЫШЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА
2011-2013 ГОДЫ**



**Мониторинг результативности системы управления
качеством таможенных услуг –**

**систематически повторяющееся наблюдение за
качеством таможенных услуг и результативностью
функционирования системы их предоставления на
основе единых принципов и показателей с учетом
информации, получаемой из различных источников**



НАПРАВЛЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ



ОЦЕНКА ОБЩЕГО УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

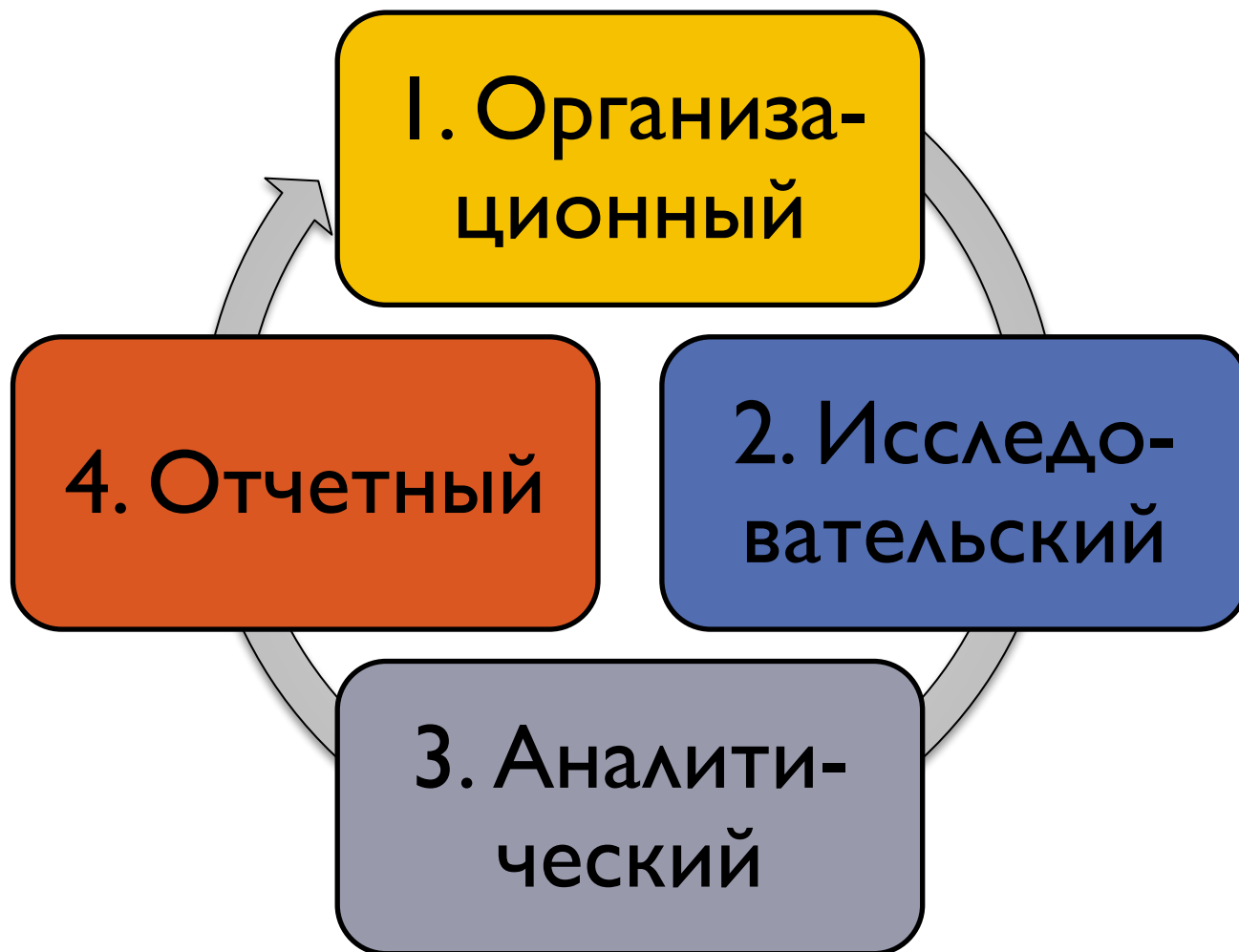
**ПОКАЗАТЕЛЬ «Доля
участников ВЭД,
удовлетворительно
оценивающих качество
предоставления гос.
услуг таможенными
органами, в общем
количестве опрошенных
(30 % в 2012 году и 70 %
к 2020 году)»**



ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ

1. Разработка системы показателей оценки.
2. Разработка методического обеспечения оценки.
3. Разработка системы мониторинга качества предоставления таможенных услуг.

ЭТАПЫ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ МОНИТОРИНГА





НАПРАВЛЕНИЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ В РАМКАХ МОНИТОРИНГА

