

УДК 339.543

Ю.Е. ГУПАНОВА,

*кандидат экономических наук, доцент**Российская таможенная академия*

ПОНЯТИЯ «ТАМОЖЕННАЯ УСЛУГА», «КАЧЕСТВО ТАМОЖЕННОЙ УСЛУГИ»: ПРОБЛЕМЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В статье проведен анализ понятий «таможенная услуга», «качество таможенной услуги», выявлены их составные элементы и обоснована целесообразность введения в теорию и практику таможенного дела этих терминов, рассматриваемых с точки зрения реализации государственных функций и удовлетворения потребностей участников внешнеэкономической деятельности.

В настоящее время значительно возрастает значение таможенных услуг в развитии экономики. Среди стратегических направлений деятельности Федеральной таможенной службы (далее – ФТС) на ближайшую перспективу важное место отведено повышению качества предоставления услуг таможенными органами, сокращению издержек участников внешнеэкономической деятельности (далее – ВЭД) и государства, связанных с таможенным оформлением и таможенным контролем [1]. При этом отмечается, что данное стратегическое направление соответствует целям социально-экономического развития Российской Федерации, в частности: повышению удовлетворенности населения услугами, обеспечению личной безопасности и реализации прав и свобод граждан, а также развитию научно-технического потенциала. Иначе говоря, задача ставится в масштабах страны и предполагает оказание государственных услуг со стороны таможенных органов в рамках исполнения возложенных на них государством функций на уровне, от которого напрямую зависит создание благоприятных условий для осуществления ВЭД и реализации прав и свобод граждан в экономической сфере.

Появление исследуемых понятий в различных документах ФТС, а также разработка ряда административных регламентов на отдельные государственные услуги в сфере ВЭД указывают на чрезвычайную важность проблемы повышения качества таможенных услуг и назревшую необходимость реформирования рассматриваемой сферы. К тому же важно отметить, что закрепление

намерений на уровне концепций и отсутствие реальной системы мер по повышению качества таможенных услуг и показателей их оценки порождает целый ряд проблем.

Базовой проблемой является отсутствие единства таможенной терминологии и нормативного закрепления термина «таможенная услуга» в действующих законодательных актах. Сравнительный анализ норм Таможенного кодекса РФ (далее – ТК РФ) [2] и Таможенного кодекса таможенного союза (далее – ТК ТС) [3] показал, что, несмотря на явную ориентацию норм ТК ТС на международные источники права, в нем по-прежнему не фигурирует такое понятие, как «таможенная услуга». Не закреплен рассматриваемый термин и в нормативных актах РФ, хотя на уровне концепций и докладов ФТС эта терминология в последние годы активно применяется. ФТС определен и утвержден перечень государственных услуг, оказываемых в соответствии с разработанными Административными регламентами ФТС, в которых закреплены основные требования к качеству данных государственных услуг. Проблемой названного перечня является то, что он ограничен услугами по информированию и консультированию, ведению реестров (таможенных представителей (брокеров), перевозчиков, владельцев таможенных складов и складов временного хранения, выданных квалификационных аттестатов; объектов интеллектуальной собственности; банков и иных кредитных организаций, обладающих правом выдачи банковских гарантий уплаты таможенных платежей), принятию предварительных решений о классифи-

кации товаров и в стране их происхождения, установлению специальных упрощенных процедур таможенного оформления для отдельных лиц и организации приема граждан. Однако целый ряд исследователей отмечает, что отнесение только данного ограниченного перечня видов деятельности к таможенным услугам не совсем правомерно, так как в рамках сложившейся в мире концепции «сервисной» таможни под услугами должны пониматься все виды деятельности, реализуемые специальными таможенными инструментами с целью повышения потребительской полезности сферы ВЭД для государства и участников ВЭД [4].

В этом контексте становится актуальным вопрос о разграничении понятий «функция» и «услуга». Функция – «нормативно установленный вид властной деятельности органа государства», а услуга – «способ удовлетворения потребностей граждан и юридических лиц» [5].

Концепция «сервисной» таможни исходит из восприятия таможенного органа как «сервисной организации», «государственного поставщика», то есть государственного учреждения, ориентированного на оказание качественных таможенных услуг как государству, так и участникам ВЭД, а также элемент международной организации, главной целью которого является результативное содействие внешнеторговой деятельности, приводящее к ускорению и упрощению совершения таможенных процедур [6]. Приведенное толкование указывает на двойственный характер таможенной услуги, но при этом содержит противоречие в определении потребителей данной услуги, так как государство не может рассматриваться в качестве прямого потребителя таможенной услуги, что противоречит Положению «О Федеральной таможенной службе» [7], в соответствии с которым «ФТС России является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим *функции* по выработке государственной политики и нормативному правовому регулированию, контролю и надзору в области таможенного дела, а также функции агента валютного контроля и специальные функции по борьбе с контрабандой, иными преступлениями и административными правонарушениями». Что касается участников ВЭД, то следует принимать во внимание тот факт, что прохождение таможенных формальностей – это не право, а обязанность

участников ВЭД, перемещающих товары и транспортные средства через таможенную границу, в связи с чем, по мнению ведущего специалиста в области таможенного менеджмента С.В. Барамзина, с одной стороны, «таможня как орган, созданный государством, должна быть надежным регулятором ВЭД и гарантом соблюдения таможенного законодательства», а с другой – «как участник процедур ВЭД, таможня должна обеспечить такое качество своей работы, чтобы для законопослушного участника ВЭД таможенное оформление и таможенный контроль были естественным этапом торговых процедур, не тормозящих производственные процессы» [8].

Таможенная услуга для государства в широком смысле предполагает обеспечение безопасности страны и ее населения через систему запретов и ограничений различного характера, защиту экономики от дискриминационных мер, а для участников ВЭД – обеспечение реализации их интересов в сфере внешней торговли. С одной стороны, таможенная услуга ограничена интересами участников ВЭД, на удовлетворение потребностей которых она должна быть нацелена, а с другой – вопросами обеспечения экономической безопасности государства, которые заложены в реализации функций таможенных органов.

Исходя из вышеизложенного, представляется возможным рассматривать *таможенные услуги* как комплекс действий и мер в сфере таможенного дела, направленный на реализацию государственных функций и удовлетворение потребностей участников ВЭД.

Переходя к рассмотрению понятия «качество таможенных услуг», важно правильно его интерпретировать.

Принятое мировым сообществом и нормативно закреплённое определение качества дано в международных стандартах ИСО серии 9000. Так, в соответствии со стандартом ИСО 9000:2005 [9] под *качеством* понимается степень, с которой совокупность присущих характеристик соответствует требованиям. Требование же трактуется как потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

В системе национальных стандартов РФ, раскрывающих вопросы предоставления услуг населению (ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения»; ГОСТ Р 50691-94 «Модель

обеспечения качества услуг»; ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»), *качество услуги* трактуется как совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные и предполагаемые потребности потребителя.

Применительно к таможенным органам под результатом труда в современных рыночных условиях следует понимать таможенную услугу. Как отмечалось выше, таможенные услуги связаны с защитой национальной экономики, обеспечением государственной безопасности и интегрированности страны в международное

сообщество. При этом необходимо акцентировать внимание на том, что качество таможенной услуги должно рассматриваться в рамках выполнения государственных функций и предполагает под собой *степень реализации данных функций при осуществлении внешнеторговой деятельности*. При этом основным критерием оценки уровня качества должна выступать *степень удовлетворения требований потребителей – участников ВЭД и выполнения функций таможенных органов в рамках реализации государственной политики*. Схематично элементы, составляющие качество таможенной услуги, представлены на рис. 1.



Рис. 1. Элементы, составляющие качество таможенной услуги

Таким образом, понятия таможенной услуги и ее качества сохраняют свой двойственный характер, но в таком виде не противоречат действующим нормам права. Представляется целесообразным нормативное закрепление этого терминологического аппарата, что позволит создать основу для дальнейшего развития рассматриваемой концепции и создания действенной системы повышения качества таможенных услуг.

Список литературы

1. Доклад о результатах и основных направлениях деятельности ФТС на 2010–2012 годы. – URL: <http://www.customs.ru/report.html>
2. Таможенный кодекс РФ. – М.: Велби, 2004. – 175 с.
3. Таможенный кодекс таможенного союза. – М.: Проспект, 2010. – 184 с.
4. Макрусев В.В., Сафронов А.В. Государственные таможенные услуги. – М.: Изд-во РТА, 2008. – 196 с.
5. Тихомиров Ю.А. Правовые аспекты административной реформы // Законодательство и экономика. – 2004. – № 4. – С. 36–41.
6. Ершов А.Д., Евдокимов А.И., Доля А.Н. Теория и методология формирования «сервисной таможни». – СПб.: Изд-во СПб филиала РТА, 2005. – 203 с.
7. О Федеральной таможенной службе: Постановление Правительства от 26.07.2006 № 459 в ред. Постановления Правительства от 20.02.2010 № 75 // Собрание законодательства РФ. – 2006. – № 32. – Ст. 3569; Собрание законодательства РФ. – 2010. – № 26. – Ст. 3350.
8. Барамзин С.В. Управление качеством таможенной деятельности: учебник. – М.: РИО РТА, 2004. – 356 с.
9. ИСО 9000:2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – URL: <http://www.iso.org/standart9000.html>

В редакцию материал поступил 15.10.10

Ключевые слова: таможенная служба, таможенная функция, таможенная услуга, качество таможенной услуги.