

Вестник Евразийской науки / The Eurasian Scientific Journal <https://esj.today>

2024, Том 16, № 2 / 2024, Vol. 16, Iss. 2 <https://esj.today/issue-2-2024.html>

URL статьи: <https://esj.today/PDF/39ECVN224.pdf>

5.2.1. Экономическая теория (экономические науки)

5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (экономические науки)

Ссылка для цитирования этой статьи:

Протасов, М. Н. Состояние и перспективы развития современной системы показателей оценки процесса оказания государственных таможенных услуг / М. Н. Протасов // Вестник евразийской науки. — 2024. — Т. 16. — № 2. — URL: <https://esj.today/PDF/39ECVN224.pdf>

For citation:

Protasov M.N. Current state and prospects of development of the modern system of indicators for evaluating the process of providing public customs services. *The Eurasian Scientific Journal*. 2024;16(2): 39ECVN224. Available at: <https://esj.today/PDF/39ECVN224.pdf>. (In Russ., abstract in Eng.)

Протасов Максим Николаевич

ГКОУ ВО «Российская таможенная академия», Люберцы, Россия

Аспирант

E-mail: maksimprotasov9@gmail.com

РИНЦ: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=1149027

Состояние и перспективы развития современной системы показателей оценки процесса оказания государственных таможенных услуг

Аннотация. Статья является частью диссертационного исследования автора на тему «Совершенствование управления государственной услугой по предоставлению информации о выпуске товаров в процессе таможенного контроля».

В данном исследовании проведен анализ состояния современной системы показателей оценки государственных таможенных услуг. В статье исследуются факторы, влияющие на корректность оценки оказания государственных таможенных услуг, выделены основные направления совершенствования.

Раскрыто понятие «государственная услуга» с точки зрения нормативно закреплённого и авторского подхода. Проведен анализ открытых статистических данных в области услуг, применимых к теме исследования: рассмотрена динамика индекса предпринимательской уверенности в сфере услуг, отмечены факторы, ограничивающие деятельность организаций в сфере услуг (на основании исследования Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации), отмечена взаимосвязь данных показателей с качеством предоставляемых услуг (в том числе государственных и таможенных услуг).

Проведено сравнение терминов «качество», «результативность» и «эффективность» в контексте сферы услуг.

Выделены категории показателей оценки деятельности таможенных органов (показатели эффективности деятельности, показатели результативности деятельности, индикативные показатели и комплексный показатель деятельности), рассмотрены основные показатели оценки деятельности таможенных органов в разрезе уровней таможенных органов.

Указаны такие проблемные аспекты в области оценки порядка предоставления таможенных услуг, как отсутствие в открытом доступе методик расчета некоторых показателей

деятельности таможенных органов; отсутствие показателей оценки для отдельных услуг; дублирование некоторых показателей оценки эффективности, результативности деятельности таможенных органов и индикативных показателей и некоторые иные.

Таким образом, решение выявленных проблем позволит качественно улучшить порядок оказания государственных (в т. ч. таможенных) услуг как конечным потребителям в целом, так и положительно повлияет на деятельность субъектов, оказывающих данные услуги.

Ключевые слова: государственные услуги; таможенные услуги; сфера услуг; таможенный контроль; информационное взаимодействие; Федеральная таможенная служба России; государственная услуга по предоставлению информации о выпуске товаров; оценка эффективности деятельности; оценка результативности деятельности; оценка качества услуг

Введение

Статья является частью диссертационного исследования автора на тему «Совершенствование управления государственной услугой по предоставлению информации о выпуске товаров в процессе таможенного контроля» (далее — ГУВП).

Оказание государственных (в том числе таможенных) услуг, проведение таможенного контроля в целом — сложный многофакторный процесс, вследствие чего исследование порядка оценки деятельности в данной области является актуальной научной и практической задачей.

Целью исследования является выявление проблемных аспектов в рамках существующей системы оценки государственных таможенных услуг (в т. ч. на примере услуги по предоставлению информации о выпуске товаров).

В рамках данной цели необходимо выполнение следующих задач:

1. Анализ динамики статистических данных в области процесса оказания услуг (индекс предпринимательской уверенности в сфере услуг; мнение бизнес-сообщества о факторах, ограничивающих деятельность организаций в сфере услуг).
2. Разграничение понятий «качество», «результативность» и «эффективность» в контексте оказания государственных услуг.
3. Анализ структуры существующей системы оценки деятельности таможенных органов, в том числе в рамках оказания ими государственных услуг (виды показателей, структура показателей в контексте разных уровней таможенных органов).
4. Выделение на основе предыдущих пунктов проблемных аспектов, характерных для определенного уровня рассмотрения, этапа оказания услуги или иного признака.

Авторская гипотеза подразумевает, что выявление данных проблем на разных уровнях рассмотрения и их решение позволит улучшить порядок оказания государственных (в т. ч. таможенных) услуг конечным потребителям, и положительно повлияет на деятельность субъектов, непосредственно оказывающих данные услуги.

Материалы и методы

Методологической и теоретической основой данного исследования является нормативная правовая база РФ в области таможенного регулирования, оказания

государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти (далее — ФОИВ) научные труды в области таможенного контроля, порядка предоставления государственных услуг. При написании работы автор использовал научные методы: системный подход, обобщение, анализ,

Рассматриваемая область (область таможенного контроля, сфера услуг и оценка результатов деятельности и процессов описывается в работах Бударинной Н.А., Казаковой А.Ю. [1], Бойковой М.В. [2], Гупановой Ю.Е. [3], Гребеника В.В. [4], Макрусева В.В. [5; 6], Вороны А.А. [5], Любкиной Е.О. [6], Немировой Г.И. [7], Виниченко А.А. [7] Суровой К.И. [8], и иных авторов, а также в работах автора данной статьи [9–11].

Результаты и обсуждения

На сегодняшний день определение «государственная услуга, предоставляемая ФОИВ» законодательно закреплено и обозначает деятельность по реализации, осуществлению функций ФОИВ (или государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации), которая предоставляется, осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации (и также нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации) полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.¹



Рисунок 1. Динамика индекса предпринимательской уверенности в сфере услуг²

Можно предположить, что государственная таможенная услуга, или государственная услуга в области таможенного дела (далее — ГТУ) — это совокупность действий государственных органов по реализации ими своих функций и административных процедур по

¹ Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», статья 2. Консультант плюс. Официальный сайт. — Режим доступа: URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/ (дата обращения 21.03.2024).

² Федеральная служба государственной статистики РФ. — Официальный сайт. Режим доступа: URL: <https://rosstat.gov.ru/uslugi> (Дата обращения 18.03.2024).

запросам и обращениям заявителей, приводящая к созданию общественно-экономического блага и повышению качества внешнеэкономической деятельности.

На состояние современного рынка услуг оказывает влияние большое число факторов. Так, например, кризисы 2009, 2014 годов, а также пандемия 2020 года стали причинами снижения количества оказываемых услуг [1].

В соответствии с данными Федеральной службы государственной статистики РФ, индекс предпринимательской уверенности в сфере услуг испытал значительный спад во 2 квартале 2020 года (рис. 1).

Под индексом предпринимательской уверенности в сфере услуг понимается композитный индикатор, отражающий обобщенное мнение респондентов о состоянии делового климата в организациях сферы услуг и рассчитываемый как среднее арифметическое значение балансов оценок изменения экономической ситуации и спроса на услуги в анализируемом периоде по сравнению с предыдущим, а также ожидаемого изменения спроса на услуги в следующем периоде (в процентах).

Также Федеральной службой государственной статистики РФ выделяются факторы, ограничивающие деятельность организаций в сфере услуг (рис. 2):

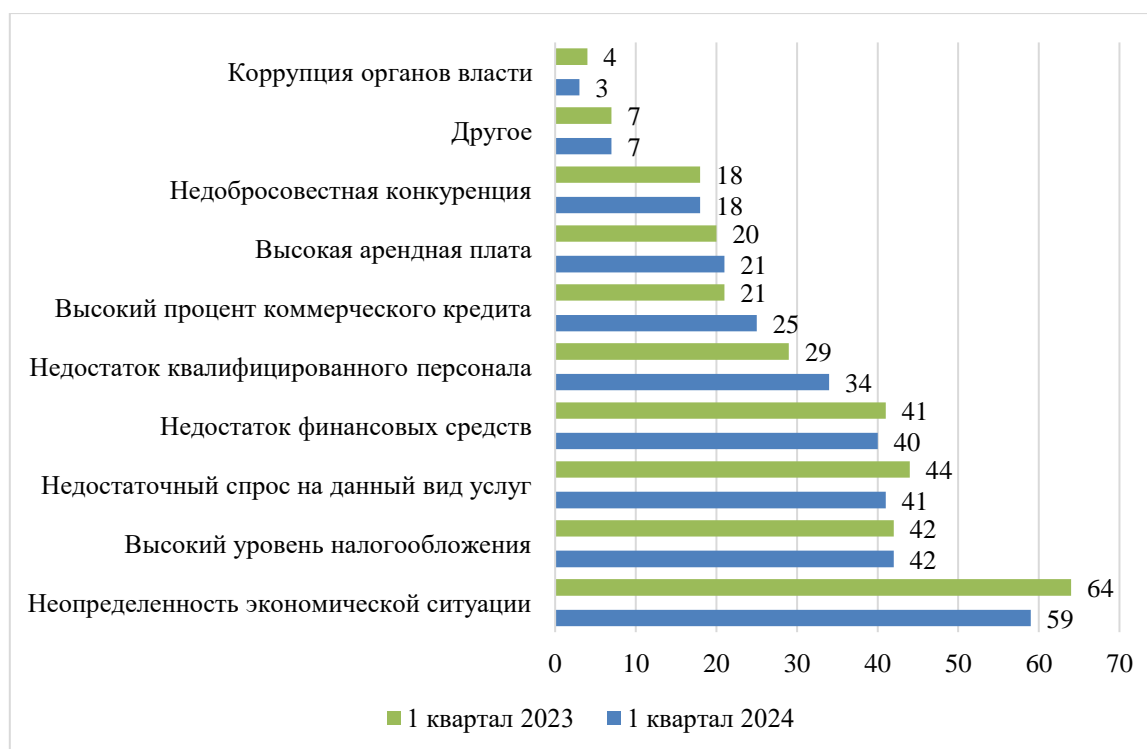


Рисунок 2. Факторы, ограничивающие деятельность организаций в сфере услуг (удельный вес респондентов, ответивших на данный вопрос, к общему числу респондентов, %)²

В качестве фактора, ограничивающего деятельность организаций в сфере услуг, в данном случае подразумевается качественный показатель, который характеризует распределение обследованных предпринимателей по различным факторам, ограничивающим деятельность в области услуг.

Наибольшее беспокойство в 2023 и 2024 году у респондентов вызывают такие факторы, как неопределенность экономической ситуации, высокий вид налогообложения, недостаток финансовых средств, недостаточный спрос на данный вид услуг, недостаток квалифицированного персонала.

Стоит отметить, что данные факторы не только ограничивают деятельность организаций в сфере услуг, но и влияют на уровень предпринимательской уверенности в сфере услуг. Такие факторы, как неопределенность экономической ситуации, недостаток финансовых средств, недостаток квалифицированного персонала и коррупция органов власти оказывают непосредственное влияние на качество предоставляемых ГТУ.

Для корректного процесса оказания государственных услуг, в том числе таможенных, необходимы качественные инструменты и методики оценки услуг. В противном случае усложняется обнаружение проблемных аспектов, возникающих в ходе оказания услуги. Отрицательные изменения показателей, отражающих качество оказания предоставляемой услуги (как и наличие аргументированной отрицательной обратной связи от заявителей или иных лиц, вовлеченных в процесс запроса и оказания услуги), являются признаком, сигнализирующим о необходимости пересмотра или оптимизации процессов.

В связи с рассмотрением процесса оценки эффективности ГТУ необходимо определить, что подразумевается под понятием «эффективность», «результативность» и «качество» в данном контексте (табл. 1).

Таблица 1

Сравнительный анализ понятий «качество», «результативность» и «эффективность»

Документ	Сущность понятий		
	качество	результативность	эффективность
ГОСТ Р ИСО 9000-2008: Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь	1. Степень соответствия присущих характеристик (отличительных свойств) требованиям (потребностям или ожиданиям, которые установлено и обычно предполагаются или являются обязательными).	2. Степень реализации запланированной деятельности.	3. Связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.
Стандарт ИСО 9000:2015	1. Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям. 2. Качество продукции и услуг организации определяется способностью удовлетворять потребителей и преднамеренным или непреднамеренным влиянием на соответствующие заинтересованные стороны.	3. Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.	4. Соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.
ГОСТ 15467-79: Управление качеством продукции. Основные термины и определения	1. Совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.	—	—

Источник³

Понятия «эффективность» и «результативность» упоминались и также были законодательно закреплены, в том числе в приказе Федеральной таможенной службы России (далее ФТС России) от 19.01.2017 № 86 «Об утверждении Порядка действий по разработке

³ Составлено автором на основе ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» — утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию метрологии от 18.12.2008 № 470-ст, Режим доступа: URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200068733>.

Стандарт ИСО 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» — утв. приказом Росстандарта от 28.09.2015 № 1390-ст, <https://docs.cntd.ru/document/1200124393>.

ГОСТ 15467-79: «Управление качеством продукции. Основные термины и определения» от 30.06.1979 (с учетом изменений от 01.01.2021), <https://docs.cntd.ru/document/1200001719>. — (дата обращения 19.03.2024).

показателей результативности деятельности, показателей эффективности деятельности, индикативных показателей региональных таможенных управлений и таможен, непосредственно подчиненных ФТС России, и оценке деятельности таможенных органов» (приказ имеет ограниченный доступ, утратил силу).⁴ В соответствии с таблицей 1 данные определения также содержатся в ГОСТ Р ИСО 9000-2008: «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», а также в Стандарте ИСО 9000:2015. Преимущественно понятия «эффективность» и «качество» сводятся к соответствию явления, объекта или иной сущности чему-либо (причем качество выступает более общим понятием).

Одним из наиболее важных направлений исследования выступает анализ существующих показателей оценки качества государственных услуг (в частности, государственной услуги по предоставлению информации о выпуске товаров), в том числе предложение методики оценки эффективности реализации ГТУ.

Исходными документами для оценки эффективности и результативности деятельности таможенных органов выступают приказы ФТС России «Об утверждении методик расчета показателей результативности деятельности и показателей эффективности деятельности...», например приказ ФТС России от 15.02.2022 № 101 «Об утверждении методик расчета показателей результативности деятельности и показателей эффективности деятельности региональных таможенных управлений и таможен».⁵

Как правило, подобные приказы создаются отдельно для уровня ФТС России, таможенных органов, непосредственно подчиненных ФТС России, региональных таможенных управлений, таможен и имеют особый режим доступа — для служебного пользования (в том числе не публикуются в открытом доступе).

В рамках данных приказов выделяется несколько категорий показателей оценки (рис. 3).

Выделяются показатели результативности деятельности таможенных органов, показатели эффективности деятельности, индикативные показатели (имеют абсолютный характер, выражаются числом и не имеют порогового значения), итоговая оценка деятельности таможенного органа (составной коэффициент, позволяющий комплексно оценить деятельность таможенного органа с учетом всех видов показателей).

Как правило для разных уровней таможенных органов выделяются разные показатели. Даже на уровне региональных таможенных управлений существуют показатели, характерные для непосредственно региональных таможенных управлений, электронных таможен, таможен фактического контроля.

Для целей анализа имеющихся показателей в области оценки государственных услуг была выбрана государственная услуга по предоставлению информации о выпуске товаров. Она предоставляется ФТС России, в том числе через РТУ и таможи (но не через таможенные посты), по данной причине целесообразно в первую очередь будут рассмотрены показатели данных уровней таможенных органов.

⁴ Приказ ФТС от 19.01.2017 № 86 «Об утверждении Порядка действий по разработке показателей результативности деятельности, показателей эффективности деятельности, индикативных показателей региональных таможенных управлений и таможен, непосредственно подчиненных ФТС России, и оценке деятельности таможенных органов». Для служебного пользования (ограниченный доступ).

⁵ Приказ ФТС России от 15.02.2022 № 101 «Об утверждении методик расчета показателей результативности деятельности и показателей эффективности деятельности региональных таможенных управлений и таможен». Для служебного пользования (ограниченный доступ).

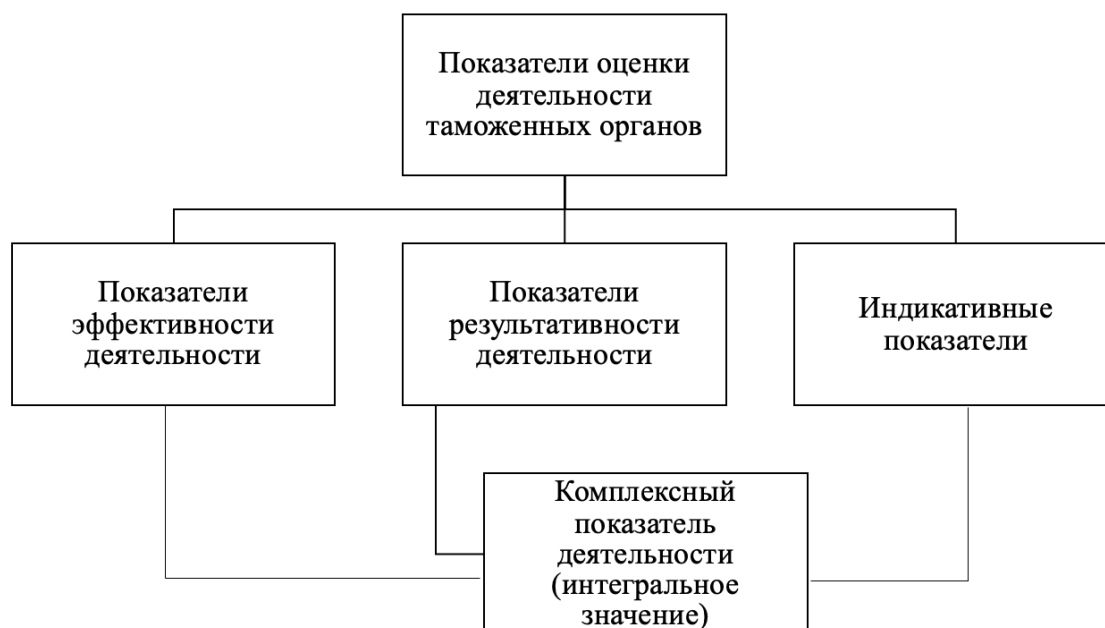


Рисунок 3. Показатели оценки деятельности таможенных органов, в соответствии с типовыми методиками расчета, принятыми ФТС России (составлено автором на основе⁶)

Существуют как нормативно закрепленные, так и авторские подходы к оценке оказания услуг. Так, например, Бойкова М.В. выделяет понятие «информационные ресурсы» как важный компонент, влияющий на качество оказания услуги [2].

В то же время Гупанова Ю.Е. среди показателей системы оценки качества таможенных услуг выделяет компонент «достоверность информации» [3].

В качестве примера также можно привести некоторые показатели, содержащиеся в приказе ФТС России № 99 от 15.02.2022 г. «Об утверждении показателей результативности деятельности и показателей эффективности деятельности региональных таможенных управлений и таможен», приказе ФТС России № 141 от 28.02.2022 «Об утверждении индикативных показателей региональных таможенных управлений и таможен» (утратил силу), Приказ Федеральной таможенной службы от 30 октября 2017 г. № 1720 «Об утверждении показателей результативности и эффективности деятельности ФТС России, территориальных таможенных органов и центрального аппарата ФТС России»⁷ (табл. 2):

⁶ Приказ ФТС России от 28.12.2022 № 1080 «Об утверждении показателей результативности деятельности и показателей эффективности деятельности региональных таможенных управлений и таможен». — Режим доступа: URL: <https://www.alt.ru/tamdoc/22pr1080/> (дата обращения 19.03.2024).

⁷ Приказ ФТС России от 28.12.2022 № 1080 «Об утверждении показателей результативности деятельности и показателей эффективности деятельности региональных таможенных управлений и таможен». — Режим доступа: URL: <https://www.alt.ru/tamdoc/22pr1080/> (дата обращения 19.03.2024).

Приказ ФТС России № 141 от 28.02.2022 «Об утверждении индикативных показателей региональных таможенных управлений и таможен». — Режим доступа: URL: <https://www.alt.ru/tamdoc/22pr0141/> (дата обращения 19.03.2024).

Приказ ФТС России службы от 30 октября 2017 г. № 1720 «Об утверждении показателей результативности и эффективности деятельности ФТС России, территориальных таможенных органов и центрального аппарата ФТС России». — Режим доступа: URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71755038/> (дата обращения 20.03.2024).

Таблица 2

Основные показатели оценки деятельности таможенных органов

Показатели результативности деятельности	Показатели эффективности деятельности	Индикативные показатели
<p>Уровень ФТС России: — исполнение контрольного задания по формированию федерального бюджета в части доходов, администрируемых таможенными органами; — результативность общероссийских профилей рисков; — результативность таможенных проверок после выпуска товаров</p>	<p>Уровень ФТС России: — доля уплаченных (взысканных) таможенных платежей в общей сумме таможенных платежей, дополнительно исчисленных по результатам таможенного контроля; — доля нарушений, выявленных с применением системы управления рисками, в общем количестве нарушений, выявленных по результатам проведения таможенного контроля</p>	<p>Уровень ФТС России: — сумма денежных средств, взысканных по результатам таможенного контроля после выпуска товаров, на одну штатную единицу; — количество таможенных проверок; — качество предоставления государственной услуги по принятию Управлением товарной номенклатуры (далее — УТН) предварительных решений по классификации товаров по Товарной номенклатуре внешнеэкономической деятельности Евразийского экономического союза (далее — ТН ВЭД ЕАЭС); — количество заявлений, поданных на предоставление государственной услуги ведения реестра таможенных представителей</p>
<p>Уровень региональных таможенных управлений: — среднее время совершения таможенных операций, связанных с осуществлением гос. контроля в автомобильных пунктах пропуска; — предельное время совершения таможенными постами (центры электронного декларирования) таможенных операций при выпуске товаров (по которым не выявлено рисков и которые не подлежат иному гос. контролю); — результативность таможенных проверок после выпуска товаров; — результаты проведения таможенных осмотров объектов контроля с применением инспекционно-досмотровых комплексов (далее — ИДК)</p>	<p>Уровень региональных таможенных управлений: — уровень взыскания таможенных платежей и пеней, дополнительно исчисленных по результатам таможенного контроля; — эффективность исполнения постановлений, решений таможенных органов и судов; — уровень результативности применения на таможенных постах (центрах электронного декларирования; далее — ЦЭД) мер по минимизации рисков без профиля риска; — эффективность таможенного контроля после выпуска товаров</p>	<p>Уровень региональных таможенных управлений: — доля деклараций на товары, выпущенных в течение 4 часов на таможенных постах; — доля экономической эффективности таможенных проверок после выпуска товаров; — средняя стоимость товаров, конфискованных при контроле оборота товаров; — экономическая эффективность контроля правильности классификации товаров, определения происхождения товаров и предоставления тарифных преференций</p>
<p>Уровень электронных таможен: — результативность применения системы управления рисками; — доля решений таможенных органов, отмененных в судебном и досудебном порядке, по отношению к общему объему декларационного массива</p>	<p>Уровень электронных таможен: — уровень взыскания таможенных платежей и пеней, дополнительно исчисленных по результатам таможенного контроля; — эффективность исполнения постановлений, решений таможенных органов и судов</p>	<p>Уровень электронных таможен: — доля деклараций на товары, выпущенных в течение 4 часов на таможенных постах (ЦЭД); — доля нарушений, выявленных с применением системы управления рисками, в общем количестве нарушений, выявленных по результатам проведения таможенного контроля</p>

Составлено автором на основе⁷

Большинство показателей оценки деятельности на уровне ФТС России связаны с глобальными процессами, находящимися в рамках компетенций непосредственно центрального аппарата таможенных органов, например, «исполнение контрольного задания по формированию федерального бюджета в части доходов, администрируемых таможенными органами». В то же время данному уровню присущи показатели, характерные и более применимые для иных уровней таможенных органов, в том числе, фактического контроля, например, — доля нарушений, выявленных с применением системы управления рисками, или результативность таможенных проверок, таможенных досмотров.

Важно отметить, что среди выборочно приведенных показателей оценки деятельности таможенных органов практически отсутствуют показатели, прямо или косвенно связанные с предоставлением и оценкой государственных таможенных услуг. Среди них можно выделить «качество предоставления государственной услуги по принятию Управлением товарной номенклатуры предварительных решений по классификации товаров по ТН ВЭД ЕАЭС», «количество заявлений, поданных на предоставление государственной услуги ведения реестра таможенных представителей». Стоит сделать акцент на том, что в данном случае употребляется такое понятие, как «качество» таможенной услуги в рамках наименования конкретного показателя, однако не уточняется содержание данного понятия в контексте оценки эффективности и результативности деятельности таможенных органов.

В связи с тем, что показатели результативности, эффективности деятельности и индикативные показатели утверждаются приказами ФТС России, находящимися в открытом доступе, но методики расчета и вычисления интегрального показателя для финальной оценки деятельности таможенного органа находятся в ограниченном доступе, невозможно точно описать и проанализировать порядок и механизм оценки качества услуги.

Более того, показатель оценки качества услуги приведен лишь для одной из наиболее распространенных государственных таможенных услуг — принятие предварительных решений по классификации товаров по ТН ВЭД. Аналогичная тенденция наблюдается и для другой услуги — ФТС осуществляет ведение реестров для целого ряда лиц, осуществляющих деятельность в сфере таможенного дела, однако показатель, отражающий число заявлений на предоставление государственной услуги ведения реестра имеется лишь для некоторых из них (например, реестр таможенных представителей, реестр банков, банковских организаций и т. д.). В связи с отсутствием показателей, оценивающих качество некоторых услуг (например, упомянутая ранее услуга по предоставлению информации о выпуске товаров) и для научного сообщества, и непосредственно для таможенных органов отсутствует единая методика оценки эффективности реализации подобных услуг.

Создание новых или модификация существующих методик, введение новых показателей может позволить выявить проблемные аспекты в процессе предоставления государственных услуг и проведения таможенного контроля в целом, оптимизировать сроки предоставления услуги, улучшить качество работы с обратной связью, жалобами, поступающими от заявителей и иных лиц, вовлеченных в процесс запроса и предоставления государственной таможенной услуги.

Для выполнения данной задачи необходимо понять специфику предоставления конкретной государственной услуги, выявить критерии, позволяющие оценить ее качество, установить соответствующие пороговых показатели (на основании статистических данных предыдущих лет и целевого значения в будущем) в том случае, если показатель оценки в рамках методики не является индикативным.

Автором были выделены основные проблемные аспекты существующих методик оценки эффективности процесса предоставления таможенных услуг:

1. Отсутствие методик, показателей оценки эффективности предоставления некоторых государственных таможенных услуг.
2. Закрытость существующих методик расчета показателей оценки эффективности, результативности деятельности таможенных органов, индикативных показателей (в том числе касающихся оценки качества государственных услуг).
3. Отсутствие единообразно закрепленных общих признаков ГТУ и признаков, характерных для конкретных услуг.
4. Дублирование показателей оценки эффективности, результативности деятельности таможенных органов, индикативных показателей на разных уровнях.
5. Сложности в трактовке понятийного аппарата в области таможенных услуг, оценке эффективности оказания государственных услуг, качества таможенных услуг.
6. Содержание в приказах ФТС по оценке результативности, эффективности деятельности таможенных органов показателей, отражающих оценку качества лишь нескольких таможенных услуг из всего перечня услуг, оказываемых таможенными органами, причем не поясняется значение понятия «качество» в данном контексте.
7. Нахождение приказов ФТС, содержащих методики и порядок расчета показателей качества оказания таможенных услуг, в ограниченном доступе.

Среди всех услуг, которые уполномочены предоставлять таможенные органы, можно выделить общие критерии их оценки, что позволит избежать избыточного создания новых показателей. Более того, выделение общих и частных признаков таможенных услуг, согласование их как на национальном государственном уровне, так и на уровне ЕАЭС, приведет к созданию более полной системы классификации государственных услуг. Так, например, в Республике Казахстан предоставление государственных услуг регламентируется Законом Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года № 88-V «О государственных услугах»⁸ (в данном документе также содержится и определение термина «государственные услуги», которое отличается от аналогичного понятия в РФ), а перечень услуг, осуществляемых таможенными органами, содержится в Реестре государственных услуг, утвержденном Постановлением Правительства Республики Казахстан⁹, причем перечень услуг отличается от услуг, предоставляемых таможенными органами РФ. В Армении же, к примеру, на текущий момент не существует как законодательно закрепленного понятия «таможенная услуга», не выделены признаки таможенных услуг, отсутствует закрепленная классификация.

Таким образом, устранение указанных проблемных аспектов может способствовать созданию более полной методики оценки эффективности и результативности таможенных услуг, их качества в целом.

⁸ Закон Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года № 88-V «О государственных услугах». Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан. — Режим доступа: URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000088> (дата обращения 17.03.2024).

⁹ Приказ и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 31 января 2020 года № 39/НҚ. Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан. — Режим доступа: URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000019982> (дата обращения 17.03.2024).

Заключение

По результатам исследования был сформирован ряд выводов, в частности:

1. Проведен анализ открытых статистических данных в области услуг, применимых к теме исследования: рассмотрена динамика индекса предпринимательской уверенности в сфере услуг и отмечены факторы, ограничивающие деятельность организаций в сфере услуг (на основании исследования Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации), отмечена взаимосвязь данных показателей с качеством предоставляемых услуг (в том числе государственных, государственных таможенных услуг).
2. Проведено сравнение основных элементов понятийного аппарата в области качества, эффективности и результативности государственных таможенных услуг.
3. Рассмотрены основные показатели оценки деятельности таможенных органов и выявлены проблемные аспекты, характерные для определенного уровня рассмотрения, этапа оказания услуги.

Таким образом, обозначена необходимость разрешения данных проблем для совершенствования института оценки деятельности таможенных органов и оказываемых ими услуг. Достичь качественного скачка в данной области позволит разработка новых методик (или внесение корректировок в существующих — например, в области дублирования показателей), внедрение в них отдельных показателей для конкретных услуг, открытие деталей расчета данных методик (в части, не позволяющей недобросовестным участникам ВЭД воспользоваться данными деталями в незаконных целях), выделение и закрепление на законодательном уровне общих признаков услуг и государственных таможенных услуг, унификация понятийного аппарата в области качества, эффективности и результативности таможенных услуг.

Научная новизна исследования заключается в выявлении сложностей, оказывающих влияние на эффективность, результативность и качество предоставления услуг с учетом современного состояния данного сектора экономики.

Практическая значимость результата исследования состоит в том, что разрешение выявленных проблемных аспектов дает возможность существенно улучшить порядок оказания государственных услуг как для заявителей, субъектов оказания таможенной услуги, так и для научного сообщества.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бударина, Н.А. Современное состояние международного рынка авиационных услуг / Н.А. Бударина, А.Ю. Казакова. — DOI 10.24412/2411-0450-2021-5-1-64-67 // Экономика и бизнес: теория и практика. — 2021. — № 5-1(75). — С. 64–67. — URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=46172356> (дата обращения: 14.10.2023). — EDN UCMVPF.
2. Бойкова, М.В. Теоретическое обоснование сервисно-ориентированного подхода в системе таможенных услуг / М.В. Бойкова. // Имущественные отношения в Российской Федерации. — 2021. — № 5(236). — С. 7–15. — URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=45731030> (дата обращения: 07.03.2024). — EDN LUNAQS.

3. Гупанова, Ю.Е. Методические аспекты формирования сбалансированной оценки качества таможенных услуг / Ю.Е. Гупанова // Общество и наука: векторы развития: сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции, Чебоксары, ФГБОУ ВО «Чувашский государственный университет им. И.Н. Ульянова»; Кыргызский экономический университет имени М. Рыскулбекова. — Чебоксары: Общество с ограниченной ответственностью "Центр научного сотрудничества "Интерактив плюс", 2020. — С. 131–135. — URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44528751> (дата обращения: 04.03.2024). — EDN DNIUZD.
4. Гребеник, В.В. Тенденции новых цифровых технологий в развитии современного бизнеса / В.В. Гребеник, И.В. Воротникова. // Вестник евразийской науки. — 2018. — Т. 10, № 3. — С. 17. — URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=35467572> (дата обращения: 03.03.2024). — EDN UXHRTR
5. Макрусов, В.В. Индикаторы качества таможенных услуг в центрах электронного декларирования / В.В. Макрусов, А.А. Ворона // Бюллетень инновационных технологий. — 2019. — Т. 3. — № 4(12). — С. 25–31. — URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=41468185> (дата обращения: 14.10.2023). — EDN TXSKSN.
6. Макрусов, В.В. Задачи теории менеджмента таможенных услуг / В.В. Макрусов, Е.О. Любкина // Экономическая система современного общества: экономика и управление: сборник материалов I Международной научно-практической конференции, Новосибирск: Общество с ограниченной ответственностью "Центр развития научного сотрудничества", 2017. — С. 7–12. — URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=30461355> (дата обращения: 07.03.2024). — EDN ZQPFTT.
7. Немирова, Г.И. Механизм повышения качества государственных услуг в области таможенного дела в условиях цифровой трансформации / Г.И. Немирова, А.А. Виниченко. // Российская таможенная академия. — Москва: Российская таможенная академия, 2017. — 130 с. — URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36553998> (дата обращения: 05.03.2024). — EDN YPYDRZ.
8. Сурова, К.И. Направления повышения качества таможенных услуг / К.И. Сурова, М.В. Бойкова. // Международный журнал прикладных наук и технологий Integral. — 2019. — № 4-2. — С. 25. — URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42318019> (дата обращения: 05.03.2024). — EDN XFUXHT.
9. Толикова, Е.Э. Государственная таможенная услуга по предоставлению информации о выпуске товаров: специфика осуществления / Е.Э. Толикова, М.Н. Протасов. — DOI 10.24412/2500-1000-2022-2-1-192-195 // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. — 2022. — № 2-1(65). — С. 192–195. — URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=48078372> (дата обращения: 05.03.2024). — EDN URZRGS.
10. Протасов, М.Н. Состояние и перспективы развития порядка оказания государственной услуги по предоставлению информации о выпуске товаров в процессе таможенного контроля / М.Н. Протасов // Вестник Евразийской науки. — 2023. — Т 15. — № 6. — URL: <https://esj.today/PDF/53ECVN623.pdf> (дата обращения: 24.03.2024).

11. Протасов, М.Н. Направления межведомственного взаимодействия таможенных и налоговых органов Российской Федерации в процессе осуществления контрольных мероприятий / М.Н. Протасов // Исследование проблем таможенного дела: Сборник статей аспирантов / Российская таможенная академия. — Москва: РИО Российской таможенной академии. — 2022. — С. 76–82. — URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=54400546> (дата обращения: 07.03.2024). — EDN IOGYJZ

Protasov Maksim Nikolaevich
Russian Customs Academy, Lyubertsy, Russia
E-mail: maksimprotasov9@gmail.com
RSCI: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=1149027

Current state and prospects of development of the modern system of indicators for evaluating the process of providing public customs services

Abstract. The article is part of the author's dissertation research on the topic of «Improving the Management of Public Service Provision of Information on Goods Release in the Customs Control Process». This study analyzes the state of the current system of indicators for assessing public customs services. The article explores factors influencing the accuracy of assessing the provision of public customs services and identifies main directions for improvement.

The concept of «public service» is elaborated from both normative and authorial perspectives. An analysis of publicly available statistical data in the field of services relevant to the research topic is conducted, including the dynamics of the business confidence index in the service sector and factors limiting the activities of organizations in the service sector (based on research by the Federal State Statistics Service of the Russian Federation). The correlation between these indicators and the quality of services provided (including public and public customs services) is noted.

A comparison of the terms «quality», «performance», and «efficiency» in the context of the service sector is undertaken. Categories of indicators for assessing the activities of customs authorities are identified (indicators of performance, indicators of effectiveness, indicative indicators, and a comprehensive performance indicator), and key indicators for assessing the activities of customs authorities across different levels of customs agencies are examined.

Problematic aspects in the assessment of customs service provision are outlined, such as the lack of publicly available methodologies for calculating certain indicators of customs authorities' activities, absence of assessment indicators for specific services, duplication of some indicators of effectiveness and performance assessment, indicative indicators, and other aspects.

Thus, addressing the identified difficulties will qualitatively improve the provision of public (including customs) services to end consumers overall, and will also have a beneficial effect on service providers.

Keywords: government services; customs services; service sector; customs control; information interaction; Federal Customs Service of Russia; public service for providing information on the release of goods; performance evaluation; efficiency evaluation; service quality assessment