

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Исследованы особенности управления таможенными органами на современном этапе. Определены стратегические цели в области качества и выявлены критерии, характеризующие степень их достижения.

Ключевые слова: таможенная деятельность, система менеджмента качества, качество, показатели качества.

На современном этапе осуществляющаяся интеграция России в международную систему мирохозяйственных связей, вступление во Всемирную торговую организацию обязывают осваивать международные стандарты управления и международные правила таможенного администрирования. Возникла объективная необходимость в изменении философии, идеологии и целеполагания в управлении таможенной деятельностью, освоении комплексного подхода к процессам управления, создании норм и эффективных систем управления по критериям качества результатов труда.

Таможенная деятельность – это своеобразная государственная услуга участникам внешнеэкономической деятельности. Как и любой другой вид деятельности таможенная услуга должна соответствовать определенным критериям качества. Критерии качества таможенной деятельности в соответствии с ее видом должны определяться заказчиком и потребителем, т. е. Правительством Российской Федерации или от его имени – Федеральной таможенной службой России и участниками внешнеэкономической деятельности [1].

Таким образом, перед таможенными органами стоят принципиально новые задачи, и в Федеральном законе №311 от 27.11.2010 г. «О таможенном регулировании в Российской Федерации», первым среди критериев оценки работы таможенных органов стоит скорость совершения таможенных операций и сокращение издержек лиц, заинтересованных в результатах таможенной деятельности (прозрачность деятельности таможенных органов и их обращенность к представителям бизнеса).

Таможенные органы, осуществляя свои функции, обязаны обеспечить качество таможенных процессов и в то же время создать условия, способствующие ускорению товарооборо-

та через таможенную границу таможенного союза. Для этого должностные лица таможенных органов должны постоянно работать над повышением качества собственного труда:

- отрабатывать процедуры общения с участниками внешнеэкономической деятельности, а также внутренние процессы таможенных органов и постоянно их рационализировать;

- постоянно совершенствовать технологию таможенных процессов и систему управления их качеством;

- постоянно повышать квалификацию персонала таможенных органов;

- отрабатывать и совершенствовать внутренний мотивационный механизм с целью воспитания добросовестного интереса таможенников к обеспечению качества собственного труда;

- отрабатывать механизм систематической внутренней проверки качества таможенных процессов с целью постоянного совершенствования процедур работы с участниками внешнеэкономической деятельности и системы управления таможенными органами.

Данные обстоятельства вызывают необходимость поиска новых подходов к управлению таможенными органами на основе баланса интересов всех заинтересованных в результатах таможенной деятельности сторон – государства, участников внешнеэкономической деятельности и персонала таможенных органов.

Такой подход предлагает система менеджмента качества, базирующаяся на требованиях международных стандартов ИСО серии 9000. Определенные требования к качеству таможенной деятельности содержатся в стандартах Всемирной торговой организации и конвенциях Всемирной таможенной организации. Также в других отраслях народного хозяйства и сфере обслуживания, а за рубежом и в государственных учреждениях с успехом применяются стан-

дартизированные на международном уровне модели систем управления качеством результатов труда, а также осваиваются в рамках этих моделей принципы систематического улучшения трудовых процессов (принципы Э. Деминга).

Система менеджмента качества (СМК) – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Международные стандарты предусматривают:

- а) разработку унифицированного, единого для всех таможенных служб отраслевого стандарта;
- б) введение независимого аудита;
- в) проведение социологических исследований;
- г) рейтинг таможенных органов и выработку соответствующих рекомендаций.

СМК подразумевает наличие чётко описанных: организационной структуры таможенных органов; должностных обязанностей сотрудников; процедур, процессов и ресурсов, создающих условия для обеспечения качества.

Руководство и управление применительно к качеству обычно включает:

- разработку политики в области качества и целей в области качества;
- планирование качества;
- управление качеством;
- обеспечение качества;
- улучшение качества.

Система менеджмента качества направлена на достижение результатов, в соответствии с целями в области качества для удовлетворения потребностей, ожиданий и требований заинтересованных сторон [1].

Вопросами разработки и внедрения системы менеджмента качества Приволжское таможенное управление (ПТУ) занимается с 2009 года, но только в 2011 году разработана полноценная система менеджмента качества. Главным преимуществом СМК является создание устойчивых предпосылок для принятия должностными лицами правомерных решений в области профессиональной деятельности.

Из области применения СМК в ПТУ на сегодня пока выведены финансово-бухгалтерская, правоохранительная деятельность и деятельность подразделений таможенной инспекции.

Система управления в соответствии с МС ИСО серии 9000 построена на управлении процессами с учетом вовлечения персонала в процедуры их постоянного совершенствования. Особенно это важно в тех случаях, когда невозможно проверить результат труда во время технологического цикла и качество его можно обеспечить только документальным закреплением требований к методам и оборудованию.

С таким подходом работу таможенных органов можно представить как совокупность различных видов деятельности, которые должны соответствовать требованиям потребителей в лице государства и участников внешнеэкономической деятельности и ожиданиям внутренней заинтересованной стороны в лице персонала таможенных органов.

В теории управления существует множество подходов и методов управления: управление по целям, по результатам, по отклонениям, ситуационное управление. В этих подходах управление представляет собой некоторое воздействие на систему, как часть среды, призванное скорректировать функционирование этой системы, определяемое начальными условиями, исходным состоянием и обменными процессами системы и с внешней средой ради достижения определенной цели (рисунок 1).

Процессный подход рассматривает деятельность таможенных органов как непрерывную серию взаимосвязанных управленческих функций и технологических функций – процессов.

Процесс – это некоторая логическая последовательность связанных действий, преобразующих вход или в выход в результаты.

Процессный подход существенно меняет логику организации и механизм управления. При таком подходе таможенная деятельность рассматривается не как совокупность отделов, а как совокупность процессов. Все процессы делятся на основные и вспомогательные. Через

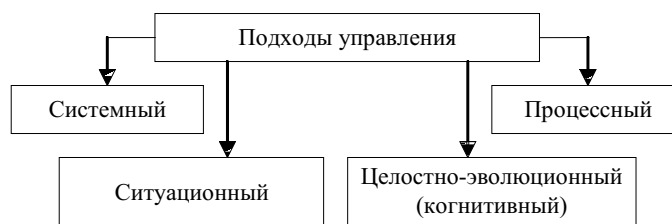


Рисунок 1. Подходы к управлению

основные процессы проходят производимые услуги и их компоненты (маркетинг, проект, входящие материалы и др.). Вспомогательные процессы предназначены для нормального функционирования основных процессов (работа управленческого аппарата, хозяйственная деятельность, обучение персонала, подготовка документации) [3].

В Приволжском таможенном управлении процессы были разделены на три типа:

- базовый процесс: процесс таможенного контроля;
- процессы менеджмента: мониторинг и измерение работ (услуг), внутренний аудит и анализ со стороны руководства;
- обеспечивающие процессы: управление человеческими ресурсами и закупки (рисунок 2).

В соответствии с выделенными критериями качества разработаны показатели процессов системы менеджмента качества (таблица 1).

Как видно из таблицы 1 качество процесса таможенного контроля представляет собой степень соответствия полноты, правомерности и своевременности действий должностных лиц таможенного органа при осуществлении таможенного контроля требованиям законодательных, нормативных и правовых актов. В целях оценки степени достижения целей в области таможенного контроля сформирована система показателей: правомерность; адекватность; технологичность; оперативность; результативность процесса таможенного контроля.

Таким образом, система разработанных показателей качества не включает в себя та-

кой блок показателей, как показатели влияния, характеризующие степень воздействия конкретного сотрудника таможенного органа на управляемую подсистему или определенную целевую группу. Другими словами, отсутствуют показатели, отражающие качество деятельности аппарата управления таможенных органов.

Введение данных показателей необходимо, так как каждый таможенный орган представляет собой совокупность так называемых функциональных и линейных ячеек. Функциональные ячейки – это аппарат управления таможенного органа, линейные – подразделения таможенного органа. Если абстрагироваться от частностей, то в каждой таможне можно выделить три уровня управления (таблица 2) и определить их степень участия в управлении таможенным органом на основе реализации основных функций управления.

Следовательно, показатели, характеризующие качество деятельности конкретного уровня, должны быть дифференцированы с учетом оценки затрат рабочего времени (таблица 3).

Таким образом, показатели, отражающие качество деятельности аппарата управления таможенных органов должны включать: время принятия управленческого решения при реализации основных функций управления в зависимости от уровня управления.

Использование рассмотренных показателей в практической деятельности таможенных органов позволит руководству таможенных органов принимать адекватные управленческие

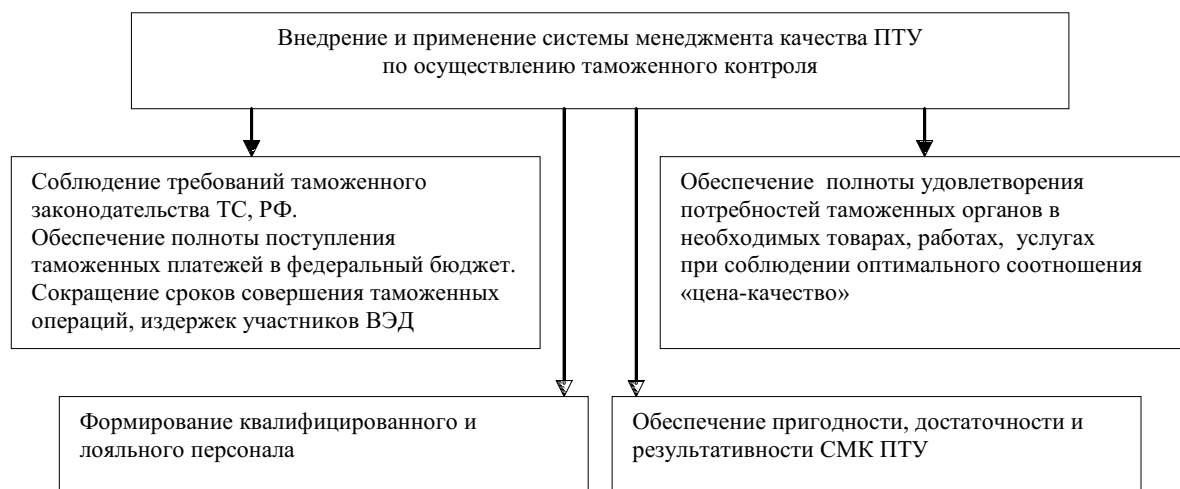


Рисунок 2. Стратегические цели в области качества таможенных услуг

решения стратегического характера, направленные на:

- развитие внешнеэкономических связей при упрощении и ускорении таможенных процедур;
- повышение качества и сокращение времени обслуживания участников ВЭД;

– повышение конкурентоспособности национальной экономики, оказание защиты отечественным производителям и экспортерам продукции;

– увеличение поступлений платежей в бюджет за счет более полного сбора налогов и по-

Таблица 1. Критерии и показатели системы менеджмента качества

№	Критерии процессов СМК ПТУ	Показатели
1	Повышение уровней правомерности, технологичности, оперативности, адекватности и результативности таможенного контроля	Правомерность: уровень правомерности принятия решений при проведении таможенного контроля (75–95%); Технологичность: доля поданных с использованием «Интернет» деклараций на товары, выпущенных в электронной форме (данный показатель постоянно меняется и должен быть приближен к 100%); Оперативность: продолжительность совершения таможенных операций; Адекватность: доля участников ВЭД положительно оценивающих работу таможенных органов в общем числе опрошенных (не менее 65%); доля таможенных партий товаров, досматриваемых таможенными органами в рамках применения СУР при осуществлении таможенных операций (при вывозе не более 1%, при ввозе – не более 6%); Результативность: уровень полноты перечисления таможенных и иных платежей в федеральный бюджет (не менее 97%); выполнение КПЭД (не менее 93%); результативность применения форм таможенного контроля
2	Повышение уровня стабильности кадрового состава. Повышение уровня знаний должностных лиц. Увеличение количества лояльных должностных лиц	Уровень укомплектованности должностных лиц таможенного органа (не менее 90%); Доля должностных лиц, прошедших обучение по программам дополнительного образования (от фактической штатной численности – не менее 18%); Доля должностных лиц, прошедших обучение в рамках ведомственной профессиональной учебы (семинар, тренинг) (от фактической штатной численности – не менее 20%)
3	Повышение уровня обеспечения потребностей в товарах, работах, услугах, необходимых для поддержания процессов СМК ПТУ	Доля государственных контрактов, заключенных в соответствии с планируемыми сроками (не менее 95%); Экономия по результатам торгов и запросов котировок (не менее 10%); Освоение денежных средств, планируемых на закупку товарно-материальных ценностей в объеме не менее 90%;
4	Повышение уровня работы системы	Количество подготовленных программ проведения внутренних аудитов; Количество информационно-аналитических материалов о результативности СМК; Количество проведенных анкетирований участников ВЭД

Таблица 2. Реализация функций управления в зависимости от уровня управления

Уровень управления таможенной	Функция управления		
	Планирование	Учет и контроль	Анализ и регулирование
Высшее руководство	Значительное	Незначительное	Значительное
Средний уровень	Умеренное	Значительное	Умеренное
Оперативный уровень	Незначительное	Значительное	Отсутствует

Таблица 3. Экспертная оценка затрат рабочего времени начальника таможни на выполнение управленческих функций

Функции управления	Распределения времени работы начальника таможни между функциями управления (%)	Процентный состав должностных лиц, привлекаемых для выполнения управленческих функций (%)
Планирование и принятие решений	50	12
Организация	35	50
Регулирование	10	8
Учет и контроль	5	30

шлин, усиления борьбы с беспошлинным ввозом товаров;

– защиту граждан Российской Федерации от импорта недоброкачественных и вредных товаров, экологически опасной продукции;

– повышение эффективности в пресечении контрабанды наркотиков, оружия, валюты и культурных ценностей;

– пресечение деятельности организаций, занимающихся отмыванием грязных денег, взыскание с виновников ущерба от незаконных операций в сфере ВЭД;

– укрепление сотрудничества таможенных органов с другими государственными службами, регулирующими ВЭД, с правоохранительными органами, а также с таможенными органами других стран.

20.01.2013

Список литературы:

1. Ермилов, И. С. Управление качеством таможенных услуг в современных условиях / И. С. Ермилов // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. – 2011. – № 2. – С. 79–81.
2. Голоскоков, В. И. Предпосылки применения системы менеджмента качества на базе международных стандартов ИСО серии 9000 в целях управления качеством таможенного контроля в таможенных органах Приволжского таможенного управления / В. И. Голоскоков // Вестник Российской таможенной академии. – 2010. – № 4. – С. 11–19.
3. Горелик, Е. П. Внедрение и применение системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000 в таможенных органах. Ведомственная аттестация / Е. П. Горелик // Вестник Российской таможенной академии. – 2010. – № 4. – С. 28–33.
4. Старкова, О. А. Управление качеством таможенных услуг на современном этапе / О. А. Старкова // Вестник Российской таможенной академии. – 2012. – № 1. – С. 73–78.
5. Приймак, Е. В. Совершенствование системы управления таможенным органом в рамках ВТО и Таможенного союза / Е. В. Приймак, В. В. Хасанова // Вестник Казанского технологического университета. – 2012. – № 14. – С. 210–212.

Сведения об авторе:

Рожкова Юлия Владимировна, доцент кафедры таможенного дела

Оренбургского государственного университета, кандидат экономических наук

460018, г. Оренбург, пр-т Победы, 13, ауд. 3140, тел. (3532) 372474, e-mail: rozkova69@mail.ru

UDC 005.6:339.543

Rozhkova Yu. V.

Orenburg state university, e-mail: rozkova69@mail.ru

QUALITY CONTROL OF CUSTOMS

The features of the control by the customs authorities at this stage. The strategic quality objectives and identified criteria to characterize the degree of their achievement.

Key words: customs, quality management system, quality.

Bibliography:

1. Yermilov, I. S. Upravleniye kachestvom of customs services in modern conditions / I. S. Yermilov // Messenger of the Saratov state social and economic university. – 2011. – № 2. – P. 79–81.
2. Goloskokov, V. I. Predposylki of quality management system application on the basis of the series 9000 ISO international standards for quality management of customs control in customs authorities Volga customs office / V. I. Goloskokov // Messenger of the Russian customs academy. – 2010. – № 4. – P. 11–19.
3. Gorelik, E. P. Vnedreniye and quality management system application on the basis of the series 9000 ISO international standards in customs authorities. Departmental certification / E. P. Gorelik // Messenger of the Russian customs academy. – 2010. – № 4. – P. 28–33.
4. Starkovs, O. A. Upravleniye kachestvom of customs services on the modern stage / O. A. Starkov // Messenger of the Russian customs academy. – 2012. – № 1. – P. 73–78.
5. Priymak, E. V. Sovershenstvovaniye of a control system of customs authority within the WTO and Customs Union / E. V. Priymak, V. V. Chasanoff // Messenger of the Kazan technological university. – 2012. – № 14. – P. 210–212.