

ПОНЯТИЕ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ И СТАТИСТИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ ОЦЕНКИ ИХ КАЧЕСТВА

Пишак Н.Н.

ФГБОУ ВПО «Оренбургский государственный университет»,
г. Оренбург

Современное мировое сообщество реализует свои внешнеэкономические связи посредством совершения торгово-экономических операций со странами-контрагентами. Не последнее место в данном процессе занимают меры государственного воздействия на внешнюю торговлю, главной из которых являются таможенные мероприятия в отношении экспортно-импортных сделок. Более общим является термин «Таможенное регулирование», в настоящее время, в рамках такого интегративного объединения как Таможенный союз, под таможенным регулированием понимается правовое регулирование отношений, связанных с перемещением товаров через таможенную границу таможенного союза, их перевозкой по единой таможенной территории таможенного союза под таможенным контролем, временным хранением, таможенным декларированием, выпуском и использованием в соответствии с таможенными процедурами, проведением таможенного контроля, уплатой таможенных платежей, а также властных отношений между таможенными органами и лицами, реализующими права владения, пользования и распоряжения указанными товарами [9].

Данную позицию таможенного кодекса таможенного союза принято считать основной, особенно в свете того, что законодатель допускает таможенные отношения не только с обязательным участием уполномоченных государственных органов, но и других участников таможенного дела. Иными словами, происходит оказание таможенных услуг заинтересованным лицам.

Таможенные услуги относятся к важной сфере услуг, обслуживающих внешнеторговую деятельность экспортеров и импортеров. Кроме того, в настоящее время таможенные услуги оказывают не только таможенные органы, но и околотаможенные экономические институты, при этом услуги предоставляются не только субъектам внешнеэкономической деятельности на определенном этапе внешнеторговой сделки, но и государству, выполняя функцию по регулированию, а также возможности защиты экономики, здоровья населения и охраны окружающей среды. В связи с этим подробнее остановимся на понятии «таможенная услуга» и рассмотрим классификацию подобных услуг.

Подходы к понятию «таможенная услуга» находятся на стыке двух наук: экономики и юриспруденции и, как следствие, не имеют четкого экономического и юридического обоснования. Это связано с тем, что правовая мысль не всегда успевает за быстро развивающейся экономической наукой о таможенной и околотаможенной сфере, о категориях и видах таможенных услуг. Таким образом, в настоящее время рассматриваемое понятие не закреплено в нормативной документации и как следствие разные ученые предлагают свои авторские определения понятия. Так в учебнике

Диановой В. Ю. и Макрусева В. В. понятие «таможенная услуга» рассматривается в широком и узком смысле [4].

В широком контексте таможенная услуга - это общественно-экономическое благо в форме таможенной деятельности: таможенного регулирования и контроля.

В более узком понимании таможенная услуга - это действия или последовательность действий, реализуемые специальными таможенными инструментами с целью повышения потребительской полезности сферы ВЭД для государства и участников внешнеторговой деятельности.

Нередко встречается такое определение «Таможенные услуги - это услуги особого рода, связанные с защитой экономической безопасности государства, с обеспечением интересов национальной экономики и направленные на развитие внешнеэкономических связей» [10].

В приведенных определениях «таможенная услуга» рассматривается с позиции оказания ее (их) таможенными органами РФ, но как показывает практика в настоящее время активно развивается сектор связанный с оказанием услуг сторонними, не государственными учреждениями, т.е. речь идет об околотаможенных институтах. Поэтому считаем, что определение рассматриваемого понятия необходимо уточнить, учитывая деятельность указанных субъектов.

В результате получаем следующее определение: таможенная услуга – это последовательность действий не материального характера в сфере внешнеэкономических связей, связанных с оформлением пересечения товаров (работ, услуг) через границу РФ, оказываемых таможенными органами и околотаможенными институтами всем участникам ВЭД (физическим, юридическим лицам и государству).

В связи с предложенным определением, в рамках данной статьи, уместно рассмотреть группировку таможенных услуг в зависимости от лиц (учреждений), их предлагающих и реализующих. То есть, организаций и учреждений таможенной и околотаможенной инфраструктуры.

К таможенной инфраструктуре относятся таможенные органы всех уровней (ФТС России, Региональные таможенные управления, таможни, таможенные посты). К околотаможенной инфраструктуре можно отнести коммерческие и внебюджетные учреждения, специализирующиеся на оказании вышеуказанных услуг (например, таможенные представители (брокеры), склады временного хранения, таможенные перевозчики и т.д.).

В соответствии с выделенными источниками оказания таможенных услуг, можно указать на следующий их перечень (рисунок 1):

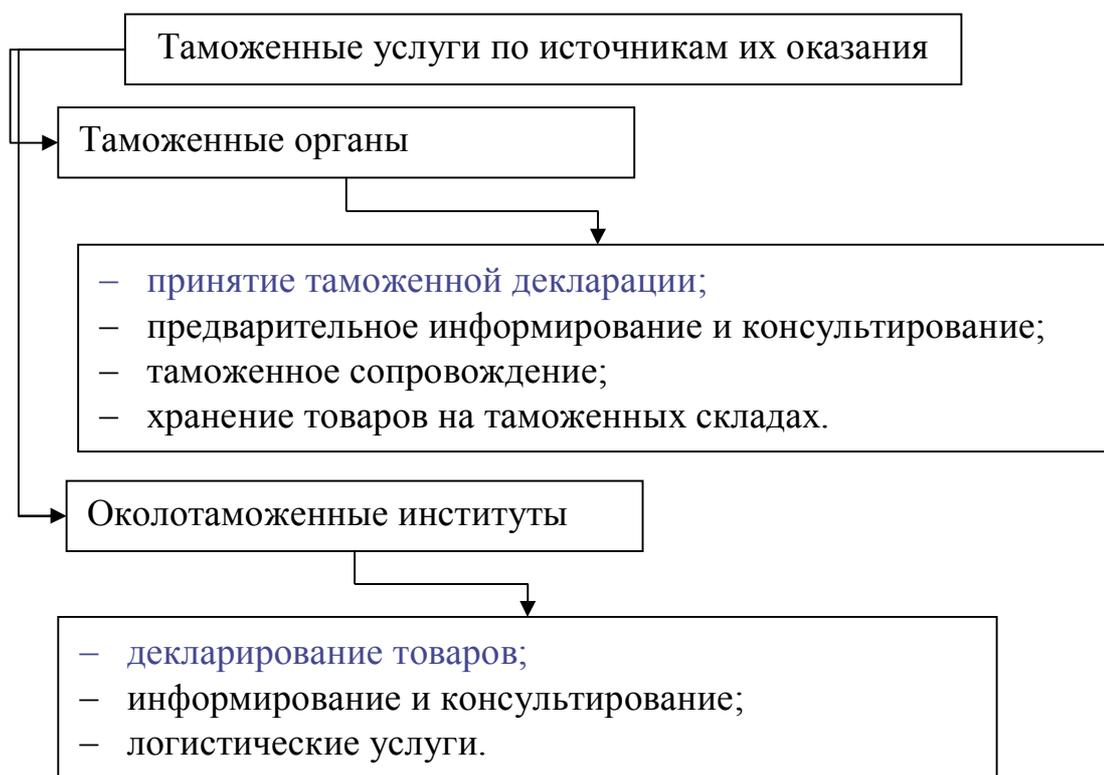


Рисунок 1 – Группировка таможенных услуг в зависимости от источника их оказания

Приведенная группировка указывает на тот факт, что таможенные услуги лежат как в области государственных интересов, так и в области рынка услуг, в связи с этим и подходы к оценке объема и качества данных услуг должны быть разными.

Проблемой оценки качества товаров посвящено огромное количество учебников, учебных пособий, монографий и статей, что связано с материальным характером объекта изучения и как следствие с возможностью количественно измерить качество. Но если рассматривать качество услуг, то в данном направлении возникает ряд проблем, связанных, прежде всего с не вещественным характером явления и невозможностью, в некоторых случаях, разделения услуги на составляющие. Для лучшего понимания проблемы и путей ее решения необходимо обратиться к самому понятию, итак «качество услуги» – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленным или предполагаемым потребностям потребителя [5].

Из определения видно, что ключевым моментом определения качества услуг лежит мнение покупателя, его удовлетворение и восприятие полученной услуги. Именно эта предпосылка является основой распространенных в настоящее время концепций определения качества услуг. В соответствии с этим большинство ученых сходятся во мнении, что в случае услуг нельзя говорить об объективном качестве, а нужно говорить лишь о воспринятом потребителем.

Таможенными органами РФ проблема оценки качества таможенных услуг решается посредством внедрения стандартов ИСО 9000, в соответствии с кото-

рыми был разработан пилотный проект по организации Системы менеджмента качества (далее - СМК). Данный проект реализуется с 2010 года в системе таможенных органов Приволжского таможенного управления.

Суть СМК сводится к разделению процессы работы на три типа, по характеру деятельности и создаваемому продукту [8] .

1. Базовый процесс - процесс таможенного контроля.

2. Процессы менеджмента: мониторинг и измерение продукции, внутренний аудит и анализ со стороны руководства.

3. Обеспечивающие процессы - управление человеческими ресурсами и закупки.

Внутри каждого процесса разработана система показателей, которая призвана отразить эффективность каждой стадии оказания услуг.

Если представить весь процесс оказания таможенной услуги таможенными органами в виде определенной последовательности действий (рисунок 2), то становится очевидным факт отражения в используемой пилотной СМК лишь первой стадии.

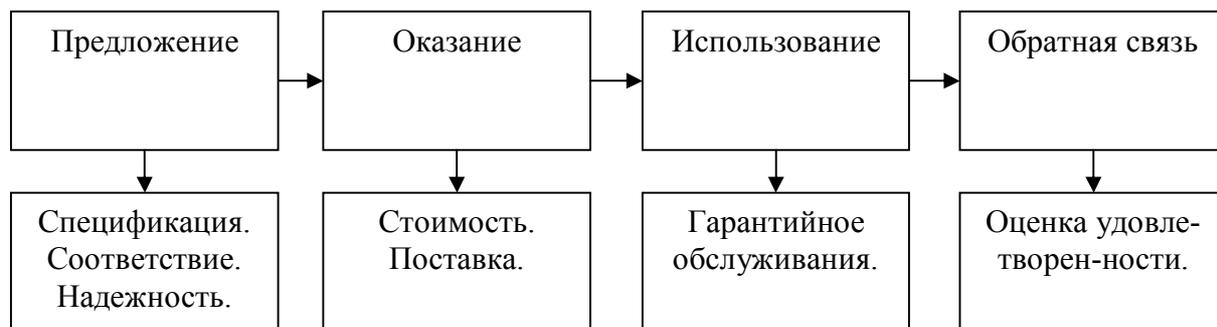


Рисунок 2 – Процесс оказания таможенных услуг и СМК используемая ПТУ

Но согласно приведенному выше определению качество услуг в первую очередь определяется потребителями этих услуг, поэтому необходимо рассмотреть имеющиеся в отечественной и зарубежной практике подходы к измерению рассматриваемой экономической категории с позиции потребителя.

Имеющиеся методические подходы к оценке (измерению) качества услуг развиваются в рамках следующих трех теорий (таблица 1).

Как следует из представленных характеристик, все перечисленные подходы основываются на мнении респондентов, которые получают посредством опроса и последующим расчетом интегрального коэффициента на основе частных коэффициентов. Заключительный этап (построение интегрального коэффициента) заимствован из методик оценки качества продукции, но вот метод сбора информации является оригинальным.

Таблица 1 – Теории оценки качества услуг

Наименование	Характеристика
Модель SERVQUAL и ее модификации	Метод основывается на опросе потребителей, в рамках которого респонденты должны указать рейтинг нескольких характеристик (надежность, материальность, отзывчивость, уверенность, сопереживание) предоставляемого сервиса, сгруппированных по основным измерениям сервиса.
Модель GRON-ROOS	Основана на восприятии потребителями технического и функционального качества. Функциональное качество – это то, как услуга была предоставлена, т.е. восприятие потребителем самого процесса взаимодействия с поставщиком услуги. Техническое качество – это «итоговый» результат (исход) акта услуги, т.е. то, что получает потребитель благодаря взаимодействию с поставщиком услуги.
Многоуровневая модель	Выделяется три структурных уровня: общее восприятие качества услуг; составляющие качества услуг; подсоставляющие. В соответствии с предложенной моделью воспринимаемое качество услуг имеет многоуровневую иерархическую структуру, при этом качество услуг определяется восприятием: функционального и технического качества поставщика услуг; результата, процесса оказания и внешним окружением услуги; надежности, способности быстро реагировать на нужды клиента, эмпатии, наличии гарантий и материальности как свойств взаимодействия потребителя с поставщиком услуги.

Если говорить о измерении качества в общем, то можно констатировать, что в настоящее время для целей измерения и анализа используются методы таких научных дисциплин, как: управление качеством, маркетинг, квалиметрия, метрология, стандартизация, статистика.

В частности, рассмотренные выше подходы оценки качества услуг применяются в рамках управления качеством, но в рамках настоящей статьи представляет интерес рассмотреть возможность применения статистических методов.

По мнению Б.И. Герасимова, статистические методы, используемые с целью измерения качества, по степени сложности можно разделить на три группы (рисунок 3).



Рисунок 3 – Классификация статистических методов анализа качества

Стоит заметить, что данная классификация разграничивает статистические методы без привязки к процессу статистического исследования и плохо согласуется с непосредственным измерением качества таможенных услуг. В связи с этим предложим свою группировку:

Первым этапом статистического исследования является сбор информации, относительно изучения качества таможенных услуг, на этой стадии можно применить следующие методы:

1. Метод выборочного наблюдения. Использование метода позволит оперативно получать сведения от респондентов о степени удовлетворенности услугами оказанными как таможенными органами так и околотаможенными институтами.

2. Метод сплошного наблюдения. Позволит проводить непрерывный мониторинг качества оказанных услуг таможенными органами посредством фиксирования количественных характеристик.

3. Экспертные методы. Позволят оценить качество таможенных услуг как отечественных так и иностранных государственных и частных учреждений, что достигается посредством установления мнения (анкетирование) участников ВЭД.

Вторым этапом статистического изучения любого социально-экономического явления или процесса является группировка полученных на первом этапе сведений. В нашем случае, можно использовать следующие статистические методы:

1. Метод статистической сводки. Позволит сгруппировать мнения респондентов о качестве таможенных услуг и получить обобщающие показатели.

2. Графический метод. Позволяет в наглядной форме представить результаты сбора информации, в качестве специфических графиков можно назвать диаграмму Парето и диаграмму разброса.

На третьем, заключительном этапе проводится анализ полученных в ходе сводки и группировки обобщающих показателей. Относительно оценки качества таможенных услуг, можно выделить следующие:

1. Метод статистических таблиц. В частности использование таблиц сопряженности применительно к качественно измеренным в ходе анкетирования признакам позволит установить наличие взаимосвязи между уровнем качества и факторами, оказывающими на него влияние.

2. Эконометрические методы. Расчет коэффициентов корреляции и построение регрессионных моделей позволит количественно измерить влияние параметрических и не параметрических факторов на уровень качества таможенных услуг.

Обобщая рассмотренные выше вопросы, можно сделать несколько выводов относительно измерения качества таможенных услуг:

Во-первых, в отечественной научной литературе (впрочем, как и в нормативных актах) нет устоявшегося определения качества таможенных услуг.

Во-вторых, используемая в настоящее время система менеджмента качества услуг, оказываемых таможенными органами, способна отразить лишь начальную стадию движения услуги от поставщика к потребителю, что не согласуется с международной практикой.

В-третьих, наиболее перспективным направлением развития системы мониторинга качества таможенных услуг, является система, основанная на статистических методах измерения и анализа.

Список использованной литературы:

1. **Барамзин, С. В.** *Управление качеством таможенной деятельности : учебник / С. В. Барамзин. - М. : РИО РТА, 2004. - 356 с.*
2. **Белобжецкий, В.Н.** *Методы оценки качества услуг / В.Н. Белобжецкий // РИСК: ресурсы, информация, снабжение, конкуренция, - №1. – 2012. С. 374-379.*
3. **Герасимов, Б.И.** *Управление качеством : учебное пособие / Б.И. Герасимов, Н.В. Злобина, С.П. Спиридонов. – 2-е изд., стер. – М. : КНОРУС, 2007. – 272 с. - ISBN 978-5-85971-759-0.*
4. **Дианова, В. Ю.** *Маркетинг в сфере таможенных услуг : учебник / В. Ю. Дианова, В. В. Макрусев. – М. : РИО РТА, 2005. – 292 с.*
5. **Егорова, Е.С.** *Качество услуг социально-экономической организации : монография / Е.С. Егорова. - Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2007. - 88 с. - ISBN 5-8265-0587-7*
6. **Ефимов, В.В.** *Статистические методы в управлении качеством: учебное пособие / В.В.Ефимов. - Ульяновск: УлГТУ, 2003. - 134 с. - ISBN 5-89146-350-0*
7. **Мхитарян, В.С.** *Статистические методы в управлении качеством продукции / В.С. Мхитарян. - М.: Финансы и статистика, 1982. - 119 с.*

8. **Стожарова Н.** По международным стандартам / Н. Стожарова // Таможня : Привожье (региональный выпуск). - № 4 [291]. – 2012. С. 24-25.
9. Таможенный кодекс Таможенного союза (приложение к Договору о Таможенном кодексе Таможенного союза, принятому Решением Межгосударственного Совета ЕврАзЭС на уровне глав государств от 27.11.2009 № 17) [Электронный ресурс]: / Консультант Плюс // - Режим доступа: http://www.consultant.ru/popular/custom_eaes/
10. Услуги таможен [Электронный ресурс]: / Таможенный брокер // - Режим доступа: <http://www.brokert.ru/material/uslugi-tamozhni-struktura>