

УДК 339.543

## СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ

***Вербинская А.А.<sup>1</sup>***,

*студент,*

*Калужский государственный университет им. К. Э. Циолковского,*

*Калуга, Россия*

***Зиннатулина И.Р.***,

*студент,*

*Калужский государственный университет им. К. Э. Циолковского,*

*Калуга, Россия*

***Терентьев Д. Е.***,

*магистрант,*

*Калужский государственный университет им. К. Э. Циолковского,*

*Калуга, Россия*

**Аннотация:** Институт таможенных услуг имеет важное значение как для участников ВЭД, так и для самих таможенных органов, поскольку таможенные услуги способствуют улучшению координации взаимодействия между ними. В данной статье представлены основные преимущества и

---

<sup>1</sup> *Научный руководитель: Ахмедзянов Р.Р., к.э.н., доцент, кафедры таможенного дела и логистики, Калужский государственный университет им. К.Э. Циолковского, Калуга, Россия*  
*Akhmedzyanov R.R., Ph.D. in Economics, Associate Professor, Department of Customs and Logistics, Kaluga State University named after K. E. Tsiolkovsky, Kaluga, Russia*

проблемы применения таможенных услуг, в частности услуг таможенного представительства и брокерства. В заключении приведены выводы по проделанному исследованию.

**Ключевые слова:** Таможенные услуги, брокер, таможенный представитель, ФТС РФ, внешнеэкономическая деятельность.

### ***MODERN ISSUES OF QUALITY MANAGEMENT IN CUSTOMS SERVICES***

***Verbinskaya A.A.,***

*Student,*

*Kaluga State University named after K. E. Tsiolkovsky,*

*Kaluga, Russia*

***Zinnatulina I.R.,***

*Student,*

*Kaluga State University named after K. E. Tsiolkovsky,*

*Kaluga, Russia*

***Terentyev D.E.,***

*Master's Student,*

*Kaluga State University named after K. E. Tsiolkovsky,*

*Kaluga, Russia*

**Abstract:** The institution of customs services plays a significant role for both foreign economic activity (FEA) participants and customs authorities themselves, as customs services improve the coordination of interactions between them. This article outlines the main advantages and challenges associated with customs services, particularly customs representation and brokerage services. The conclusion summarizes the findings of the research.

**Keywords:** Customs services, broker, customs representative, FCS of Russia, foreign economic activity.

В современном мире, где глобализация и интернационализация имеют заметное влияние на экономику, роль таможенных услуг становится всё более значимой. Таможенные услуги, как общественно-экономическое благо, играют ключевую роль в обеспечении эффективного функционирования внешнеэкономической деятельности (далее - ВЭД).

В широком смысле, таможенные услуги охватывают все аспекты таможенной деятельности, включая взаимодействие между государственными органами и участниками внешнеэкономической деятельности. Эти услуги включают в себя проверку и обработку грузов, оформление документации, контроль за соблюдением законодательства и тарифной политики, а также предоставление информации и консультаций для бизнеса [2].

В узком контексте, таможенная услуга представляет собой конкретные действия, осуществляемые с использованием специализированных таможенных инструментов. Это может включать следующие элементы:

**Таможенные процедуры:** Включают регистрацию, декларирование и оформление товаров, а также контроль за соблюдением правил и норм.

**Технологические решения:** Применение информационных систем для автоматизации процессов декларирования и обработки данных о грузах.

**Операции:** Конкретные действия, направленные на выполнение таможенных формальностей и контроль за перемещением товаров через границу.

Каждый из этих аспектов направлен на повышение потребительской полезности таможенных услуг как для государства, так и для участников ВЭД. Это достигается за счет уменьшения временных затрат на обработку грузов, повышения прозрачности процесса и снижения рисков для всех сторон, вовлеченных в торговлю.

Таможенные услуги и таможенные брокеры являются неотъемлемой частью логистической цепочки в международной торговле. Правильный выбор брокера и понимание таможенных процессов могут существенно

Дневник науки | [www.dnevnika.ru](http://www.dnevnika.ru) | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

упростить и ускорить процесс операций с грузами, а также помочь избежать штрафов и задержек [8].

Стоит проанализировать объем предоставляемых услуг таможенных брокеров для определения их роли во внешнеэкономической и торговой деятельности. Данные о динамике объема рынка таможенных брокеров представлены на рисунке 1 [8].

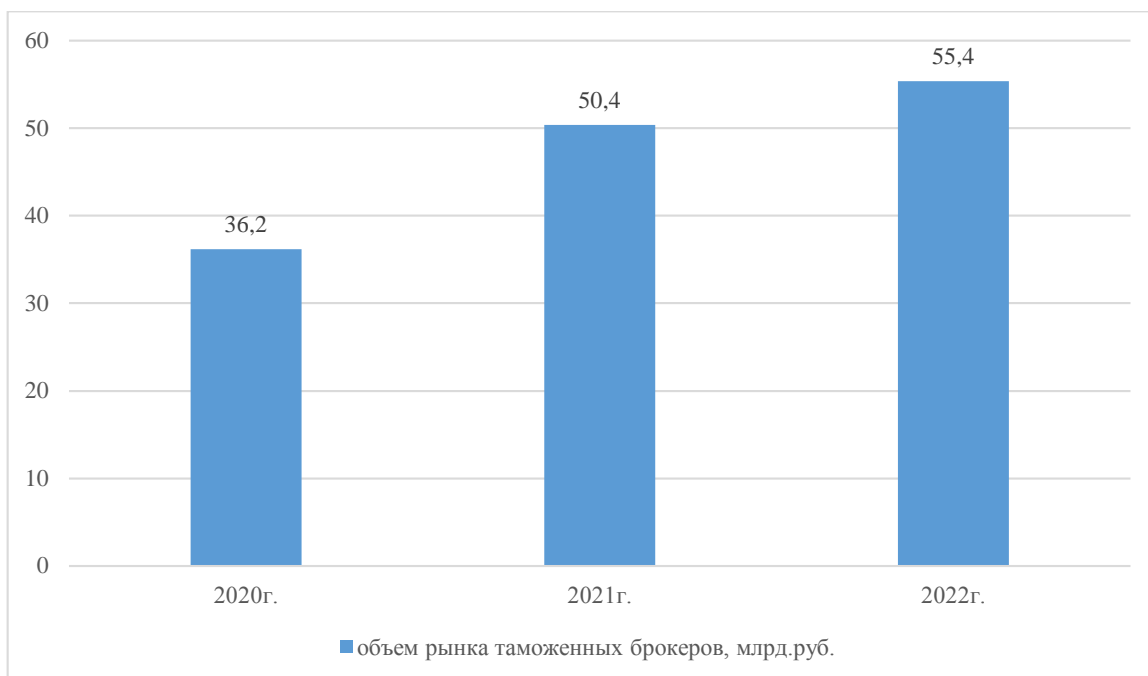


Рисунок 1 – Динамика объема рынка таможенных брокеров в 2020-2022гг., млрд.руб. (разработано авторами)

В 2021 году наблюдается резкое увеличение спроса на услуги таможенных брокеров. Изменение связано с восстановлением потоков товаров между странами, что отражает общее улучшение экономической ситуации, в 2021 году рынок достиг новых высот благодаря активизации внешней торговли.

Несмотря на увеличение объема рынка до 55,4 млрд руб. в текущих ценах, реальный спрос показал снизившийся тренд. Это указывает на то, что рост был в основном обусловлен инфляционными процессами, связанными с

особенностями финансового распределения в экономике России [7]. Реальное увеличение объема услуг не прошло на том же уровне [1].

Анализ динамики рынка услуг таможенных брокеров в России показывает, что сектор чувствителен к экономическим и внешнеэкономическим условиям. Перепады в спросе можно объяснить различными факторами, включая изменения в конъюнктуре внешних рынков, внутренние экономические и политические условия, а также глобальные воздействия, такие как пандемия.

В долгосрочной перспективе для таможенных брокеров важно адаптироваться к изменениям в глобальных торговых потоках, внедрять новые технологии и улучшать качество обслуживания, чтобы оставаться конкурентоспособными на фоне нестабильной рыночной среды.

Управление качеством таможенных услуг является важной и сложной задачей, особенно в условиях глобализации и международной торговли. Современные проблемы в этой области можно рассмотреть с разных точек зрения:

### 1. Недостаток стандартизации

Таможенные услуги часто представлены различными государственными учреждениями, и отсутствие единой системы стандартов может приводить к несоответствиям в качестве предоставляемых услуг. Разные страны могут иметь разные подходы к оценке товаров, что создает сложности для бизнеса и задержки в таможенных процедурах.

### 2. Технологические проблемы

Внедрение современных технологий, таких как автоматизация и электронные системы управления, еще не достигло своего полного потенциала. Не все страны могут позволить себе современные IT-решения из-за высоких затрат или недостатка квалифицированного персонала, что затрудняет оперативное и качественное обслуживание клиентов.

### 3. Человеческий фактор

Квалификация и подготовка сотрудников таможенных органов играют ключевую роль в управлении качеством. В некоторых случаях недостаточная профессиональная подготовка или нехватка кадров может влиять на скорость и качество предоставления услуг. Важно проводить регулярные тренинги и повышения квалификации для сотрудников.

#### 4. Коррупция и непрозрачность

Коррупция остается одной из основных проблем, препятствующих эффективному управлению качеством таможенных услуг. Непрозрачные процедуры могут вызывать недовольство среди бизнеса и граждан, а также снижать доверие к государственным органам.

Управление качеством таможенных услуг требует комплексного подхода и совместных усилий всех участников процесса: государственных органов, бизнеса, технологических компаний и общества. Чтобы преодолеть существующие проблемы, важно инвестировать в технологии, стандарты, трудовые ресурсы и систему контроля качества, а также развивать взаимное доверие между всеми сторонами [3].

Институт таможенных представителей в России действительно становится все более важным элементом внешнеэкономической деятельности, и понимание его роли через призму SWOT-анализа может значительно помочь в выявлении направлений для дальнейшего развития [4].

Стоит выделить преимущества института таможенного представителя:

**Прозрачное таможенное администрирование:** Таможенные представители играют ключевую роль в оптимизации процессов. Они обеспечивают соблюдение требований законодательства, что повышает доверие к таможенному процессу и способствует улучшению имиджа госорганов.

**Участие в законотворческой деятельности:** Таможенные представители, обладая практическим опытом, могут вносить предложения по улучшению

законодательства в сфере внешнеэкономической деятельности, что способствует гармонизации и упрощению международной торговли.

**Доступ к административным ресурсам:** Наличие связи с государственными органами позволяет таможенным представителям оперативно решать возникающие проблемы, что ещё больше ускоряет процесс обработки грузов.

К слабым сторонами таможенного представительства можно отнести:

**Риски незаконной деятельности:** Одним из главных недостатков является риск участия в схемах уклонения от уплаты налогов и сборов. Некоторые организации могут использовать статус таможенного представителя для осуществления незаконной деятельности, что подрывает доверие к институту в целом.

**Неэффективность некоторых организаций:** Не все таможенные представители обладают необходимыми знаниями и опытом. Это может приводить к задержкам и ошибкам в оформлении документов, что, в свою очередь, негативно сказывается на репутации всей отрасли.

С учетом вышеуказанных факторов важно отметить, что для повышения эффективности института таможенных представителей в России необходимо:

**Устранение коррупционных схем:** Повышение прозрачности процессов и внедрение современных технологий для мониторинга деятельности таможенных представителей поможет минимизировать риски злоупотреблений.

**Повышение квалификации:** Разработка и реализация программ повышения квалификации для таможенных представителей поможет улучшить качество предоставляемых услуг.

**Стимулирование инноваций:** Внедрение передовых информационных технологий в деятельность таможенных представителей, таких как блокчейн и электронные системы, может существенно ускорить и упростить процедуры.

Таким образом, хотя институт таможенных представителей в России имеет свои слабости, его сильные стороны и потенциал для развития могут привести к значительным улучшениям в области таможенного администрирования и внешнеэкономической деятельности в целом [5].

Таким образом, в условиях быстро изменяющегося экономического ландшафта, качество таможенных услуг становится неотъемлемым элементом успешной внешнеэкономической деятельности и конкурентоспособности бизнеса в целом [6]. Уделение внимания этим аспектам поможет не только улучшить качество услуг, но и способствовать более эффективному и законопослушному ведению внешнеэкономической деятельности.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. «Анализ рынка услуг таможенных брокеров в России и перспективы восстановления после кризиса» URL: <https://gidmark.ru/news/analiz-dinamiki-ryinka-uslug-tamozhennyih-brokerov-v-rossii-i-perspektivy-vosstanovleniya-posle-krizisa?ysclid=m3ncdid0wh744137491> (дата обращения 17.11.2024);
2. Ахмедзянов Р.Р., Серова О.А., Воробьева М. А. Система таможенных услуг в Российской Федерации: сущность и её развитие // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. - 2019.- № 39. - С. 10-13.;
3. Бынкина А.В., Глаголева А.А. Управление качеством таможенных услуг: проблемы и перспективы развития // Экономика и бизнес: теория и практика. 2022. №10-1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-kachestvom-tamozhennyh-uslug-problemy-i-perspektivy-razvitiya> (дата обращения: 07.10.2024);



4. Витюк В.В. Геоисторические и правовые аспекты формирования института таможенного представительства в период позднего СССР и Российской Федерации доинтеграционного периода // Таможенная политика России на Дальнем Востоке. – 2022. – №2 (99). – С. 83 – 98
5. Непарко М.В., Рожкова М.С. Принципы стандартизации в обеспечении качества таможенных услуг // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2020. – №1-2 (59). – С. 62-64
6. Сальков В.А., Витюк В.В. История первоначального становления института таможенных представителей в законодательстве СССР и Российской Федерации / Актуальные проблемы развития таможенного дела на современном этапе: материалы III межвуз. студ. науч-практ. конф. (Новосибирск, 24.11.2021г.) - Новосибирск: Изд-во СГУПС, 2022. – С.154 – 160.
7. Терентьев Д.Е. Фискальный федерализм в современной России: теория, практика, проблемы / Е. С. Байтрукевич, Д. Е. Терентьев // Дневник науки. – 2022. – № 12(72). – DOI 10.51691/2541-8327\_2022\_12\_18. – EDN DGBRTM.
8. Федоренко К.П., Витюк В.В. Роль таможенных представителей в сфере ВЭД // Российский внешнеэкономический вестник. 2023. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-tamozhennyh-predstaviteley-v-sfere-ved> (дата обращения: 10.10.2024).

*Оригинальность 81%*