

АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ФИНАНСОВ



Международная научно-практическая конференция студентов и молодых ученых
Сборник научных статей Москва, Россия

ГЛОБАЛЬНОЕ ПАРТНЕРСТВО
ПО РАЗВИТИЮ НАУЧНОГО СОТРУДНИЧЕСТВА

ISBN 978-5-9906796-6-5

DOI: 10.17809/pedmed-18-1

Актуальные вопросы экономики, управления и менеджмента

Сборник научных статей по материалам
Второй международной
научно-практической конференции
студентов и молодых ученых

7 июня 2018 г.

Главный редактор: Коробкова Н. П., к.и.н., доцент.

Ученый секретарь: Козлов В. А., к.и.н., доцент.

Сборник научных статей содержит самостоятельные исследовательские и обзорные статьи по социальным и гуманитарным наукам. Данный сборник адресован преподавателям и ученым высших учебных заведений, аспирантам, студентам, а также специалистам-практикам, работающим в разных областях науки.

Автор(ы)	Чичева Е.В., Любкина Е.О.
Название статьи	Анализ практики применения административного регламента оказания государственной услуги по информированию и консультированию участников ВЭД в России
Сборник статей	Актуальные вопросы экономики, управления и менеджмента
Год	2018

Главный редактор



/Коробкова Н.П./

АНАЛИЗ ПРАКТИКИ ПРИМЕНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ИНФОРМИРОВАНИЮ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ УЧАСТНИКОВ ВЭД В РОССИИ

Чичева Е.В.

Любкина Е.О. (Науч. рук.)

Российская таможенная академия,

г. Люберцы, Россия

Аннотация. В публикации автор анализирует практику применения административного регламента оказания государственной услуги по информирование и консультирование участников ВЭД в России, удовлетворенность участников ВЭД от предоставления таможенными органами государственной услуги по информированию и консультированию по вопросам в области таможенного дела, выдвигает предложения по повышению качества предоставления данной государственной услуги.

Ключевые слова: административный регламент, государственные услуги, таможенные услуги, информирование и консультирование участников ВЭД, удовлетворенность участников ВЭД.

Административный регламент представляет собой административный акт, устанавливающий административную процедуру. Он содержит процедурные ("технологические") нормы, определяющие условия, порядок, сроки и последовательность действий органа исполнительной власти по реализации его компетенции, исполнению законов и административных актов. В этом суть административных регламентов и их принципиальное отличие от всех других видов административных актов.

Необходимо принципиально различать административные регламенты по исполнению государственных функций и административные регламенты по предоставлению государственных услуг. Информирование для участника внешнеэкономической деятельности (ВЭД) - государственная услуга таможенных органов, т. е. законодательно государство возлагает на таможенные органы выполнение услуг по информированию участника ВЭД, например, о вновь изданных нормативных правовых актах.

Основой анализа практики применения административных регламентов оказания государственных услуг участникам ВЭД в России являются непосредственно сами регламенты:

1. Административный регламент Федеральной таможенной службы по исполнению государственной функции по осуществлению в пределах своей компетенции контроля за валютными операциями резидентов и нерезидентов, не являющимися кредитными организациями, связанными с перемещением товаров через таможенную границу Таможенного союза, а также ввозом в Российскую

Федерацию и вывозом из Российской Федерации товаров, в соответствии с международными договорами государств – членов Таможенного союза, валютным законодательством Российской Федерации и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами органов валютного регулирования;

2. По информированию об актах таможенного законодательства Таможенного союза, законодательства Российской Федерации о таможенном деле и об иных правовых актах Российской Федерации в области таможенного дела и консультированию по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов;

3. По исполнению государственной функции по выдаче и аннулированию разрешения на транзит вооружения, военной техники и военного имущества;

4. По предоставлению государственной услуги выдачи и отзыва квалификационных аттестатов специалистов по таможенным операциям;

5. По предоставлению государственных услуг по ведению реестров: владельцев складов временного хранения,

6. Владельцев магазинов беспошлинной торговли,

7. Владельцев таможенных складов,

8. Банков, иных кредитных организаций и страховых организаций, обладающих правом выдачи банковских гарантий уплаты таможенных пошлин, налогов,

9. Уполномоченных экономических операторов,

10. Таможенных представителей;

11. Таможенных перевозчиков;

12. По предоставлению государственной услуги по принятию предварительных решений о стране происхождения товара;

13. По предоставлению государственной услуги по принятию предварительных решений по классификации товаров по единой Товарной номенклатуре внешнеэкономической деятельности Таможенного союза;

14. По исполнению государственной функции по ведению таможенного реестра объектов интеллектуальной собственности [1].

Деятельность таможенных органов в сфере услуг касается различных направлений. Одним из актуальных является предоставление услуг участникам ВЭД по информированию и консультированию, поскольку это контактная форма взаимодействия, что определяет объективную оценку качества таможенной услуги.

Совершенствование таможенного обслуживания напрямую зависит от повышения уровня качества предоставляемых таможенных услуг с учетом интересов участников ВЭД. Именно удовлетворенность участников ВЭД является одной из важнейших задач повышения качества таможенных услуг.

Административный регламент по информированию и консультированию способствует:

- созданию ориентированной на клиента таможенной технологии информирования и консультирования;

- постоянной двусторонней взаимосвязи таможенной администрации и бизнес-сообществ для совместного поиска решения проблем, возникающих в таможенном деле;

- достижению целей по ускорению товарооборота;

- повышению качества и эффективности таможенного администрирования.

Оценим качество услуг самими ТО, используя данные внутриведомственного самообследования.

Рассмотрим Отчет о результатах проведенного в региональных таможенных управлениях (РТУ) и таможнях, непосредственно подчиненных ФТС России (ТНП), мониторинга качества предоставления «государственной услуги по информированию...».

В таблице 1 представлены данные по результатам анализа анкет, заполненных получателями государственной услуги.

В анкетировании приняло участие 2 934 получателей государственной услуги по информированию и консультированию, из них 2 439 получателей являлись физическими лицами, 495 получателей обратились в таможенные органы в качестве представителей юридических лиц.

Таблица 1.

	Фактическое значение	Нормативное значение
Средние временные затраты на получение гражданами и юридическими лицами устной консультации	18 минут	60 минут
Суммарные временные затраты на получение гражданами и юридическими лицами устной консультации	53 649 минут	-
Средние временные затраты на получение гражданами и юридическими лицами устной консультации письменной консультации	15 дней	1 месяц
Суммарные временные затраты на получение гражданами и юридическими лицами устной консультации письменной консультации	413 дней	-

Применительно к соблюдению РТУ и ТНП стандартов обслуживания и требований, установленных Административным регламентом, при предоставлении государственной услуги выявлено:

государственная услуга в устной форме согласно заполненным анкетам предоставлена 2 905 получателям, 29 получателям – в письменной форме.

2 909 получателей первично обратились за предоставлением государственной услуги (99% от общего количества ответов), 25 получателей указали на повторное обращение за предоставлением государственной услуги (1%).

Получатели в качестве оснований для повторного обращения за предоставлением государственной услуги указали на:

- необходимость получения дополнительной информации;
- возникновение дополнительных новых вопросов;
- необходимость уточнения ранее предоставленной информации.

В отношении продолжительности оказания государственной услуги в устной форме 2 768 получателей указали, что вполне удовлетворены временем предоставления государственной услуги (94% от общего количества ответов).

В отношении предоставления государственной услуги в письменной форме, согласно заполненным анкетам, 15 получателей вполне удовлетворены временем оказания государственной услуги.

Предложения, непосредственно касающиеся повышения качества предоставления государственных услуг, в обобщенном виде касаются:

- возможности предоставления государственной услуги по телефону;

- возможности предоставления государственной услуги по электронной почте;
- упрощения пропускного режима для лиц, обратившихся за получением государственной услуги;
- сокращения сроков для подготовки ответов на письменные запросы.

Таким образом, таможенные органы ведут активную работу в сфере услуг, в том числе по информированию и консультированию участников ВЭД, Однако следует отметить необходимость совершенствования деятельности ФТС России в этой области:

- развивать способы и средства взаимодействия таможенных органов и участников ВЭД, переходить на новые автоматизированные технологии, использовать интерактивные средства предоставления услуг;
- сокращать время на предоставление услуг;
- обеспечивать надежность и качество предоставления услуг;
- осуществлять мониторинг сферы услуг и использовать маркетинговые методы продвижения на рынке услуг в околотаможенной сфере и т.д.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Макрусев В.В., Дианова В.Ю. Таможенный менеджмент. Учебное пособие. – Москва: РТА, 2009.

ISBN 978-5-9906796-6-5



АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ
И МЕНЕДЖМЕНТА

Сборник научных статей

<http://www.studnauka.ru/>