



**ПОВЫШЕНИЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ В
СФЕРЕ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ
КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО ПОДХОДА**

**INCREASING THE COMPETITIVENESS OF THE ORGANIZATION
IN THE SPHERE OF CUSTOMS SERVICES BASED ON A CUSTOMER
ORIENTED APPROACH**

М.Б. Турсунов, Студент 3 курса, экономического факультета, Российской Таможенной Академии

О.А. Громенко, Доцент кафедры управления Российской таможенной академии, кандидат экономических наук

M.B. Tursunov, 3rd year student, Faculty of Economics, Russian Customs Academy

O.A.Gromenko, associate professor of Russian Customs Academy, candidate of economicsciences

Аннотация. В данной статье проанализировано определение понятия клиентоориентированного подхода и оценка надежности таможенного представителя в сфере таможенного дела.

Annotation. This article analyzes the definition of the concept of a customer-oriented approach and the reliability of a customs representative in the field of customs.

Ключевые слова: конкурентоспособность организации, клиентоориентированный подход, таможенный представитель, таможенные услуги, участники ВЭД.

Key words: competitiveness of the organization, customer-oriented approach, customs representative, customs services, foreign trade participants.

Актуальность данной темы обусловлена тем, что на рынке таможенных услуг таможенные органы долгое время оставались практически монополистами. Но со временем свое развитие нашли околотаможенные компании, которые также предоставляют ряд таможенных услуг, тем самым выступая посредником между участниками ВЭД и таможенными органами.

В связи с этим с каждым годом все большую актуальность приобретает исследование института околотаможенной инфраструктуры как одного из главных элементов российской таможенной системы.

Субъекты таможенной инфраструктуры имеют ключевое значение в предоставлении таможенных услуг, они являются посредниками между таможенными органами и участниками ВЭД.

Итак, околотаможенная инфраструктура – это государственные и коммерческие структуры, виды деятельности, материально-технические базы, информационные системы, обеспечивающие исполнение посреднических околотаможенных услуг, которые влияют на повышение эффективности выполнения экспортно-импортных процедур при перемещении товаров через таможенную границу.

В околотаможенную инфраструктуру входят следующие субъекты:

1. Таможенный представитель.
2. Таможенный перевозчик.
3. Владелец СВХ (склад временного хранения).
4. Владелец таможенного склада.

5. Уполномоченный экономический оператор.

6. Владелец магазина беспошлинной торговли[3, с. 12].

В настоящее время наиболее широкий спектр услуг в сфере таможенного дела оказывают таможенные представители. В связи с этим актуальным остается изучение деятельности данных объектов, а также проблем, возникающих в данной сфере.

По статистике, крупные компании, занимающиеся предоставлением услуг таможенного представителя, ежегодно выпускает около 24 000 таможенных деклараций[1, с. 50].

Наиболее востребованной услугой считается таможенный консалтинг, который представляет собой сферу услуг, включающую консультирование клиента по пониманию и анализу таможенных процедур, операций согласно таможенному законодательству. Иногда происходят такие ситуации, когда участник ВЭД при взаимодействии с таможенной службой толкует какое-либо положение закона по-своему, а должностное лицо – по-своему. В таком случае компания может получить как итог увеличение таможенной стоимости товара, а это, в свою очередь, негативно повлияет на рентабельность всего бизнеса.

Основная функция таможенных представителей – это защита интересов клиента в работе с таможенными органами. Если клиент останавливает свой выбор на опытном и квалифицированном представителе, то это позволяет ему совершить требуемые процедуры в соответствии с настоящим законодательством в максимально быстрые сроки, исключить возможные риски, уменьшить затраты.

В свою очередь, улучшение работы таможенных представителей подразумевает повышение профессионализма специалистов, их компетентности и качества, полного документального и правового обеспечения, а также самостоятельности. Однако в сфере деятельности таможенных представителей остается одна глобальная проблема – это

«серое» таможенное представительство. Теневая экономика является частью неформальной экономики, которая существовавшей на всех этапах своего развития[2, с. 194].

С развитием экономических процессов теневая экономика находит свое место и во внешнеэкономической деятельности. Как правило, она выражается в незаконной деятельности хозяйственных субъектов вне государственного контроля. Это сложное явление социально-экономической деятельности, которое затрагивает и отдельные сегменты экономики, и такие как таможенное дело вместе с отдельными ее сферами. Одна из таких сфер деятельности – это таможенное представительство.

Таким образом, обязанность таможенных представителей защищать интересы участников ВЭД перед таможенными органами находится в противоречии с его зависимостью от таможенной службы, которая путем ведения Реестра выдает разрешение представителю на осуществление законной деятельности. В такой ситуации возникает и получает свое развитие явление «серых» таможенных представителей. Так называют компании, не имеющие своего законного статуса, то есть они не включены в Реестр таможенных представителей, но по факту занимаются такой деятельностью.

Существуют критерии, по которым можно определить надежный ли таможенный представитель.

1. Удостовериться, что таможенный представитель включен в соответствующий Реестр.
2. Запросить учредительные документы (договор страхования риска гражданской ответственности).
3. Запросить квалификационные сертификаты.
4. Сделать анализ клиентской базы.

Для еще более точного выбора представителя рекомендуется изучить рейтинг таможенных представителей. Статистика деятельности

Международный журнал прикладных наук и технологий "Integral"

таможенных представителей вызывает большую заинтересованность у участников ВЭД. Позиции компаний в данном рейтинге зависят от доли на рынке таможенных услуг страны у какой-либо компании. Такие данные формируются на основании отчетов таможенных представителей.

Таможенный представитель является важнейшим звеном во взаимоотношениях декларанта и таможенного органа, а также облегчает сторонам механизм перемещения товара через таможенную границу, а также его декларирование.

Участник ВЭД со своей стороны, прибегая к услугам таможенного представителя, должен хорошо изучить деятельность компаний в таможенной сфере, так как в настоящее время существует проблема «серого» представительства.

Деятельность таких компаний приводит к негативным последствиям как для участника ВЭД, так и для всей экономики. Данное явление приводит к росту затрат, возрастанию коррупции в ВЭД. Таможенная служба должна усилить борьбу с «серым» таможенным представительством путем принятия мер, направленных на выявление и пресечение незаконной деятельности компании, а также стимулировать легальных участников сферы таможенных услуг.

Клиентоориентированный подход позволяет определить способность любой коммерческой организации извлекать дополнительный положительный финансовый результат за счет глубокого понимания и эффективного удовлетворения потребностей клиентов.

Клиентоориентированный подход можно рассматривать и как систему менеджмента, показателем которой является качество обслуживания клиентов[5, с. 244].

Сегодня в условиях роста органичности всех ресурсов и конкуренции, организация должна обращать внимание на своих клиентов, приносящих наибольшую прибыль, а также попытаться удержать их в первую очередь.

Международный журнал прикладных наук и технологий "Integral"

В общих затратах, стоимость привлечения клиента (потребителя) неизменно растет, как и удельный вес данного вида затрат в себестоимости, при этом, необходимо обеспечить высокий уровень сервиса, клиентской лояльности, удовлетворенности клиентов. В таких условиях необходимо заботиться о своих клиентах, но не обязательно о каждом из них в равной степени.

В сложившейся на рынке ситуации у каждой организации есть наработанные постоянные клиенты, которых пытаются переманить сторонние организации путем снижения цен на свой преysкурант. Некоторые организации потакают своим конкурентам одновременным снижением цен, вместо того чтобы направить свои усилия на повышение качества таможенных услуг.

Далеко не каждую компанию можно заставить отказаться от организации, с которой была проведена большая часть сделок, лишь снижением стоимости по преysкуранту. Как правило, это рассчитано либо на компании-новички, либо на малые компании, которым не часто приходится иметь дело с поставкой товара из-за границы[3, с. 12].

Что касается крупных компаний, то они предпочитают получение услуг от уже проверенной организации, с которой сотрудничали до этого, нежели экономию части денежных средств, но при этом имея риск того, что конечная услуга их не удовлетворит. Компании малого бизнеса стараются экономить на таможенных услугах и платежах, тогда как в среднем и крупном бизнесе больше заинтересованы в получении максимально качественных и надежных услуг. Для этих предприятий важна репутация предприятия и опыт компаний, предоставляющих таможенные услуги.

В настоящее время сфера таможенных услуг не испытывает недостатка спроса на предоставление различных таможенных услуг. Участники ВЭД зачастую задумываются о сокращении рисков, возможных в

Повышение результативности деятельности компаний в таможенной

Международный журнал прикладных наук и технологий "Integral"

сфере приводит к справедливым и эффективным сборам, необходимым для финансирования деятельности государственного сектора и, следовательно, обеспечению экономической эффективности и конкурентоспособности, а с другой стороны, упрощенные таможенные процедуры создают более эффективный механизм по снижению торговых издержек для бизнеса.

Важное значение для формирования обоснованных решений по повышению качества предоставляемых таможенных услуг имеет адекватная система оценки. При определении системы показателей качества таможенных услуг важно учитывать двойственность интересов, заложенную в сущность таможенной услуги.

Соответственно, при оценке качества таможенных услуг необходимо выделять два направления: удовлетворение интересов государства и участников ВЭД.

Оценка качества таможенной услуги производится заказчиком (государством) с точки зрения обеспечения национальной безопасности и потребителями (участниками ВЭД) – с точки зрения удовлетворения их потребностей в сокращении издержек при совершении таможенных операций.

Участники ВЭД заинтересованы, прежде всего, в оперативности (сокращение времени таможенных операций), экономичности (сокращение стоимости таможенных операций), адекватности (корректность и правильность применения норм законодательства) предоставляемых услуг, не отрицая значимости оставшихся трех направлений оценки. Требования же правомерности (четкое следование правовым нормам), результативности (достижение поставленных целей) и эффективности (оптимальное соотношение затраченных ресурсов и полученных выгод от предоставления услуги) реализуют в первую очередь интересы государства.

Учет перечисленных направлений дает комплексную оценку качества предоставляемых таможенных услуг. Практическая реализация показателей

Международный журнал прикладных наук и технологий "Integral"

оценки направлена на принятие управленческих решений по повышению качества услуг и, как следствие, удовлетворенности заинтересованных сторон на основе баланса их интересов.

Таким образом, современные подходы к управлению деятельностью таможенных органов ориентированы на предоставление качественных таможенных услуг с минимальными издержками для законопослушных представителей бизнеса. Обеспечение должного уровня качества таможенных услуг требует обоснованных подходов к управлению им и предполагает учет интересов обеих заинтересованных сторон (государства и участников ВЭД) на основе их баланса.

На сегодняшний момент активно развиваются институты, предоставляющие таможенные услуги, как в государственной, так и в частном секторе, что является предпосылкой для совершенствования их взаимодействия, а также созданию благоприятной инфраструктуры и совершенствованию технологий в области предоставления таможенных услуг.

В последние годы компании начали осознавать важность технологий и внедрения клиентоориентированного подхода в управлении, которое обеспечивает большую эффективность и конкурентоспособность.

Использование механизма реализации клиентоориентированного подхода и разработанных направлений развития в сфере таможенной деятельности позволит достичь высоких результатов функционирования и обеспечить выполнение требований клиентов. При этом необходим регулярный контроль выполненных заказов, выявление проблем и ошибок, устранение недостатков в работе.

Список использованных источников:

1. Абрамов А.С. Повышение эффективности и качества таможенных услуг в сквозном процессе таможенного контроля, осуществляемого таможенными органами Российской Федерации и Финляндской

Международный журнал прикладных наук и технологий "Integral"

республики» // Сборник: Результаты современных научных исследований и разработок, сборник статей IV Международной научно – практической конференции: в.2 ч., 2018. - С. 49- 56.

2. Зайченко А. А. Качество оказания таможенных услуг на территории Российской Федерации участникам ВЭД // Актуальные вопросы развития современного общества. Сборник научных статей 10-й Всероссийской научно-практической конференции. 2020. – С. 194-196.
3. Калашникова А.В., Крамаренко А.В., Овчинникова А.П., Толченникова Е.Э., Макрусев В.В. Сервисно-ориентированное таможенное администрирование на принципах бережливого производства // Экономические исследования и разработки. – 2018. - № 4. – С. 11-25.
4. Лысенко А. В. Проблемы внедрения клиентоориентированных решений в рамках современного бизнеса // Карельский научный журнал. - vol. 8. - № 1 (26). – 2019. - С. 82-83.
5. Трушкина Н. В., Рынкевич Н. С. Клиентоориентированность: основные подходы к определению // Бизнес Информ. - № 8 (499). – 2019. - С. 244-252.

List of sources used:

1. Abramov A.S. Improving the efficiency and quality of customs services in the end-to-end process of customs control carried out by the customs authorities of the Russian Federation and the Republic of Finland // Collection: Results of modern research and development, collection of articles of the IV International scientific and practical conference: v.2 hours, 2018. - S. 49-56.
2. Zaichenko A. A. The quality of the provision of customs services on the territory of the Russian Federation to participants in foreign economic activity // Topical issues of the development of modern society. Collection of scientific articles of the 10th All-Russian scientific-practical conference. 2020. -- S. 194-196.

Международный журнал прикладных наук и технологий "Integral"

3. Kalashnikova A.V., Kramarenko A.V., Ovchinnikova A.P., Tolchennikova E.E., Makrusev V.V. Service-oriented customs administration on the principles of lean production // Economic research and development. - 2018. - No. 4. - P. 11-25.
4. Lysenko A. V. Problems of implementation of customer-oriented solutions in the framework of modern business // Karelian scientific journal. - vol. 8. - No. 1 (26). - 2019 .-- S. 82-83.
5. Trushkina NV, Rynkevich NS Customer focus: basic approaches to definition // Business Inform. - No. 8 (499). - 2019 .-- S. 244-252.

© М.Б. Турсунов, О.А. Громенко., 2021 Международный журнал прикладных наук и технологий "Integral" №4/2021

Для цитирования: М.Б. Турсунов, О.А. Громенко Повышение конкурентоспособности организации в сфере таможенных услуг на основе клиентоориентированного подхода// Международный журнал прикладных наук и технологий "Integral" №4/2021.