

NB: Административное право и практика администрирования

Правильная ссылка на статью:

Боброва А.В. Единая консультационная служба ФТС России как основа клиенто-ориентированного администрирования таможенных органов // NB: Административное право и практика администрирования. 2024. № 4. DOI: 10.7256/2306-9945.2024.4.69724 EDN: SZTHSY URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=69724

Единая консультационная служба ФТС России как основа клиенто-ориентированного администрирования таможенных органов

Боброва Анна Владимировна

ORCID: 0000-0002-9169-8971

доктор экономических наук, кандидат технических наук

профессор; кафедра Таможенного дела; ФГАОУ ВО Южно-Уральский государственный университет
(Национальный исследовательский университет)
профессор; кафедра Экономики и управления; ОУ ВО Южно-Уральский технологический
университет



454080, Россия, Челябинская область, г. Челябинск, пр-т Ленина, 76 / Главный корпус, оф. 438/2

✉ ms.Bobrova_AV@mail.ru

[Статья из рубрики "Государственная, муниципальная служба и гражданин"](#)

DOI:

10.7256/2306-9945.2024.4.69724

EDN:

SZTHSY

Дата направления статьи в редакцию:

01-02-2024

Аннотация: Предметом исследования являются таможенные услуги, а именно реализация клиенто-ориентированного подхода при оказании консультационных услуг таможенными органами другим участникам внешнеэкономических отношений. Объектом исследования служат таможенные органы и оказываемые ими таможенные услуги. Целью исследования выступает формирование принципов построения и структуры Единой консультационной службы ФТС России, позволяющей не только оказывать качественные таможенные услуги участникам внешнеэкономических отношений, но и оценить показатели эффективности работы таможенных органов в этом направлении. Особое внимание в исследовании уделяется принципам работы таможенных органов при оказании информационных и консультационных услуг для участников

внешнеэкономической деятельности и проблемам, возникающим в ходе реализации этих функций. Рассматривается возможность формирования специальной консультационной службы ФТС России. Методологической основой исследования послужил сравнительный анализ действующей системы обращений и жалоб на сайте ФТС России и предлагаемой Единой консультационной службы, в частности, основополагающий принцип перехода от информационных к консультационным услугам. Новизна исследования заключается в обосновании необходимости и целесообразности создания Единой консультационной службы ФТС России и в формировании принципов ее функционирования. Исследование выявило несоответствие в подходах таможенных органов к оказанию услуг, отношение к ним как к форме контроля, причем, с замещением понятия консультирование, по сути, информированием участников внешнеэкономических отношений. Было также показано, что принципы формирования консультационных услуг не представлены системно и в полном объеме, а их реализация сдерживается не только отсутствием нормативного регулирования, сколько отношением должностных лиц таможенных органов к процессу администрирования, как к контрольной функции. Результаты исследования могут быть использованы законодательной властью страны для внесения изменений в нормативно правовые акты по регулированию таможенных услуг и таможенными органами для вывода отношений с участниками внешнеэкономических отношений на новый уровень с оценкой качества предоставляемых услуг. В статье разработаны рекомендации по созданию Единой консультационной службы ФТС России, в частности предложены принципы ее формирования и организационная структура, а также обоснована необходимость ее создания.

Ключевые слова:

таможенные услуги, сервисная парадигма, цифровизация, консультирование, принципы формирования, структура, информирование, администрирование, сайт, показатели эффективности

С 2012 года одним из основных стратегических направлений развития государственной службы в России становится совершенствование системы услуг с целевой ориентацией на потребителей этих услуг. Раздел 6 «Совершенствование системы государственных услуг» (Об утверждении Стратегии развития таможенной службы Российской Федерации до 2020 года: Распоряжение Правительства РФ от 28.12.2012 г. № 2575-р (с изм. и доп.), далее – Стратегия 2020) отражал соответствующие задачи к решению таможенными органами:

- 1) повышение качества и доступности государственных услуг в области таможенного дела;
- 2) интеграция единой автоматизированной информационной системы таможенных органов в существующую инфраструктуру предоставления услуг и функций в электронном виде в целях обеспечения доступности и повышения качества предоставления государственных услуг в области таможенного дела;
- 3) разработка системы показателей, методического обеспечения и системы мониторинга качества предоставления государственных услуг в области таможенного дела.

Однако в 2020 году в новом варианте стратегии (Об утверждении Стратегии развития таможенной службы Российской Федерации до 2030 года: Распоряжение Правительства РФ от 23.05.2020 г. № 1388-р) только разделе 9 «Совершенствование правового

обеспечения деятельности таможенных органов» содержится единственная фраза о предоставлении государственной услуги консультирования по вопросам таможенного дела, иным вопросам, относящимся к компетенции таможенных органов. Исходя из этого положения, можно считать, что поставленные перед таможенными органами до 2020 года задачи полностью выполнены. В научных статьях, в том числе изданных должностными лицами самих таможенных органов, отмечается, что все три задачи нуждаются в расширении, уточнении и безусловном выполнении. Рассмотрим выявленные авторами проблемы более подробно, в том числе на основе зарубежного опыта.

Парадигма сервисно- или клиенто-ориентированного администрирования таможенных органов, активно разрабатываемая В.В. Макрусевым с соавторами [1, 2], на практике, в первую очередь, сдерживается именно административными и законодательными барьерами. Собственно, термин «таможенная услуга» не определен законодательно, поэтому не может быть создан и эффективный механизм консультирования таможенными органами участников внешнеэкономической деятельности (ВЭД). С.В. Курихиным отмечалась проблема недостаточной проработки содержания понятия «таможенная услуга», что не способствует разработке административных регламентов новых государственных услуг [3, с. 78], а также превышения спектра оказываемых таможенными органами услуг с неуточненными регламентами над их нормативным перечнем [4, с. 49]. Статья 2 «Государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти» (Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (с изм. и доп.)) определяет государственную услугу как «деятельность по реализации функций федерального органа исполнительной власти, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги», тем более очевидным становится необходимость законодательного регулирования содержания услуги и механизма ее реализации.

Действия с информацией в рамках оказания государственных услуг С.В. Курихин разделяет на консультирование и предоставление информации [3, с. 86], что, по нашему мнению, является первым шагом в организации процесса оказания консультационных услуг таможенных органов.

Р.П. Мешечкина с соавторами, а также A.J. Desmal и S. Hamid подчеркивают, что современная стадия государственного управления, называемая «открытым правительством», должна быть основана на устойчивых обратных связях с потребителями государственных услуг [5, с. 11, 6]. Недостаточную эффективность таких связей Р.П. Мешечкина с соавторами подтвердили на примере внедрения процесса диспетчеризации деклараций на товары между Центрами электронного декларирования (ЦЭД), ставшего неожиданной мерой для участников ВЭД, не проинформированных в достаточной мере и получивших ряд негативных последствий в виде увеличения времени фактического контроля товаров или отказа в принятии деклараций. Эти авторы предлагают математические модели взаимодействия участников ВЭД и таможенных органов на основе категорирования участников ВЭД по степени риска их поставок и вероятности совершения правонарушений на основе анализа поведенческой модели их «цифрового двойника» [7, с. 37]. Пока не ясно, насколько участники ВЭД, по мнению научной разработки, могут быть проинформированы о применении таких моделей для определения частоты проводимых таможенными органами проверок.

Н.Г. Липатова и Е.В. Жеребен также увязывают качество взаимодействия таможенных органов и участников ВЭД с сознательностью последних, предлагая ввести зависимость количества таможенных проверок от правонарушений со стороны участников ВЭД [8, с. 45]. Вместе с тем, авторы закладывают принцип индивидуализированного подхода к каждому участнику ВЭД. На наш взгляд, наоборот, добросовестность участников ВЭД зависит от качества оказываемых им услуг, непредвзятого отношения должностных лиц таможенных органов, возможности снижения издержек участников ВЭД, но не повышается с усилением степени принуждения. С другой стороны, А.А. Maiwada и В. Oshiono указывают на необходимость мотивации и повышения вовлеченности сотрудников таможенных органов в процессы взаимодействия с участниками ВЭД, так как сотрудники все чаще берут на себя обязанности, традиционно связанные со связями с общественностью при переходе от традиционных подходов к коммуникации к разработке комплексных коммуникационных стратегий [9, с. 230]. Система вознаграждения, лидерства, организационной культуры, внутреннего контроля и управлеченческой информации значительно сказывается на повышении производительности труда сотрудников таможенных органов через удовлетворенность работой [10, с. 1937].

В России, как и во многих странах мира, разработан ряд мер, способствующих повышению качества услуг, оказываемых таможенными органами участникам ВЭД. Политика преобразования структурных должностей таможенных органов в функциональные способствует разделению полномочий сотрудников и росту качества обслуживания участников ВЭД, его оперативности и точности [11, с. 2628].

Цифровизация и интеллектуализация таможенной сферы направлена, прежде всего, на обеспечение благоприятной среды для участников ВЭД. I.V. Grekov с соавторами высказывает мнение, что информационные технологии таможенных органов РФ уже стали частью цифровой экономики государства, обеспечивающей взаимодействие участников ВЭД с должностными лицами таможенных органов [12, с. 458]. Управления знаниями становится залогом повышение качества таможенных услуг [13].

Вместе с тем, эти процессы порождают проблемы информационной безопасности и сбои в работе Личного кабинета участника ВЭД на сайте ФТС России. В частности, автор статьи И.А. Аксенов считает, что консультирование участников ВЭД в Личном кабинете через форму обратной связи значительно устарело [14, с. 67-69]. Для решения технических вопросов информационного обеспечения автор предлагает организовать на сайте ФТС России горячую линию техподдержки или запустить чат-бот, через который можно обратиться за помощью и получить ответ в течение 10-15 минут. Для привлечения участников ВЭД к использованию личных кабинетов автор предлагает создать в социальных сетях канал, где будут публиковаться актуальные новости и статистика [14, с. 70]. М.А. Argatov и О.Ю. Desyatnichenko предлагают полностью отказаться от бумажного документооборота в отношениях таможенный орган – участник ВЭД в процессе цифровизации системы электронного документооборота ФТС России [15, с. 69]. Идею полномасштабного применения чат-ботов поддерживают и другие авторы, аргументируя этот процесс типовыми вопросами, задаваемыми участниками ВЭД [16, с. 12]. Вместе с тем, основным преимуществом применения чат-ботов авторы считают экономию рабочего времени должностных лиц таможенных органов. На наш взгляд, эти меры не помогут решить вопросы консультирования участников ВЭД, так как они направлены лишь на информационную, но не консультационную составляющую услуги. Экономия рабочего

времени должностных лиц таможен должна достигаться за счет переноса центров ответственности по консультированию с таможен на региональные таможенные управление и управления ФТС России.

Модель зрелости цифровой таможни Всемирной таможенной организации предполагает формирование разветвленной информационно-коммуникационной технологической инфраструктуры [1, с. 66], однако авторы Т.В. Лобас и В.В. Макрусов в качестве примера приводят уровень цифровизации таможен Китая и США, но не России. Н.Г. Липатова считает, что основой совершенствования отношений между участниками ВЭД и таможенными органами может стать Единая автоматизированная информационная система таможенных органов [17, с. 104], однако, по нашему мнению, направленность систематизированной информации, аккумулируемой в этой системе, на решение задач исключительно таможенных органов не вызывает сомнений.

Элементы консультирования реализуются в процессе электронного декларирования [5, с. 9, 18, с. 13, 19, с. 81, 20, с. 42], предоставляющего необходимую для заполнения деклараций информацию и отражающего ошибки при заполнении деклараций. Концепция «единого окна» для взаимодействия таможенных органов и участников ВЭД [2, с. 127], сама по себе, не нова, но не включает механизмов качественного полномасштабного оказания консультационных услуг участникам ВЭД. Введение механизма «единого окна» не снизило количество обращений и жалоб участников ВЭД, в том числе из-за злоупотребления должностными обязанностями в таможенных органах [21, с. 35]. Автор В.В. Силаева предлагает ввести систему мониторинга обращений и жалоб физических лиц и участников ВЭД как основу развития взаимоотношений указанных лиц и таможенных органов. На наш взгляд, необходимо пойти дальше простого отражения состояния дел в этой области и решать вопрос со снижением количества жалоб на основе предварительного консультирования по всем вопросам таможенного дела.

Несмотря на большое количество нововведений в сфере таможенных услуг, ориентацию на клиенто-ориентированный подход и совершенствование оказываемых таможенными и другими государственными органами услуг, многие вопросы остаются нерешенными на текущий момент, в том числе, создание эффективного механизма оказания консультаций для участников внешнеэкономических отношений. Мы считаем, что развитие консультационных услуг сдерживается, помимо указанных в литературном обзоре законодательных, административных, технических барьеров, отношением должностных лиц таможенных органов и ФТС России в целом к данной функции. Оно проявляется в четырех принципиальных подходах.

Во-первых, это – отождествление государственными органами понятий таможенная услуга и таможенный контроль.

В Стратегии 2020 одним из основных направлений развития таможенной службы определено «предоставление государственных услуг и осуществление контрольно-надзорных функций», объединенных в одном пункте и рассматриваемых комплексно. Из всех целевых индикаторов, уже после выхода Стратегии 2020 позиционируемых как «10 шагов навстречу бизнесу», только № 1, 3, 4 (по сути, единый показатель об автоматически зарегистрированных декларациях), № 5, 6 (по сути, единый показатель об автоматически выпущенных декларациях) и № 8 «Доля таможенных платежей с использованием единого лицевого счета» имеют отношение непосредственно к деятельности участника ВЭД. Однако какой интерес для пользователя услуги может представлять показатель № 2 «Доля ЦЭД, размещенных на площадях, относящихся к

государственной собственности» или № 7 «Доля автоматических профилей риска». Показатели № 9 «Доля товарных партий с результативными мерами по минимизации рисков» и № 10 «Доля выявленных таможенными органами преступлений» напрямую относятся к контрольным функциям таможенных органов.

Во-вторых, это – понимание таможенными органами процесса консультирования как информирования участников ВЭД.

Информирование – процесс доведения соответствующей информации до сведения определенных лиц, как по их запросу, так и в силу служебных обязанностей. Консультирование – ответ специалиста на вопросы определенных лиц, совет, позволяющий решить их проблемы. В ответ на вопрос участника ВЭД зачастую указывается статья и пункт соответствующего нормативного документа без развернутого анализа ситуации, что соответствует только процессу информирования. Утверждается, что на сайте ФТС России размещена «исчерпывающая справочная информация», что ставит под сомнение необходимость оказания консультационных услуг.

Отсутствие различий между терминами консультирование и информирование подтверждается нормативно правовыми актами самих таможенных органов. Например, в Приказе ФТС России (Об утверждении Административного регламента Федеральной таможенной службы по предоставлению государственной услуги по консультированию лиц по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов: Приказ ФТС России от 11.06.2021 г. № 492, далее Приказ № 492) сказано, что «результатом государственной услуги является получение заявителем консультации о применении регулирующих таможенные правоотношения актов».

В-третьих, это – психологические факторы неготовности должностных лиц таможенных органов оказывать именно услуги для участников ВЭД.

Тот факт, что услуги должны оказываться бесплатно в соответствии со Стратегией 2020, не позволяет должностным лицам таможенных органов увязать получаемую ими заработную плату и свои служебные обязанности с необходимостью консультировать участников внешнеэкономических отношений, а тем более, с качеством этих услуг.

Неготовность должностных лиц таможенных органов оказывать именно услуги проявляется еще и в том, что механизм реализации применяемых 15 административных регламентов по предоставлению государственных услуг в таможенных органах не раскрывается подробно непосредственно для участников международных отношений. Даже размещенный на сайте ФТС России приказ не трансформируется в пошаговую электронную инструкцию для пользователя на сайте таможенных органов, но как тогда получить качественную услугу, не будучи осведомленными о механизме ее реализации, имеющим множество перекрестных ссылок на другие нормативные акты и государственные органы.

В-четвертых, это – отсутствие действенных показателей оценки эффективности деятельности таможенных органов через качество услуг с прямой увязкой премирования и этих показателей.

Целевой индикатор по разделу 9 Стратегии 2020 «Доля участников внешнеэкономической деятельности, удовлетворительно оценивающих качество предоставления государственных услуг таможенными органами, в общем количестве опрошенных» не отражает фактического состояния дел. Не может быть объективным опрос, проводимый среди участников ВЭД, товары которых находятся в зоне

таможенного контроля, тем более не предполагающий принципа анонимности. Представленный в Стратегии 2020 целевой индикатор является единственным, позволяющим оценить эффективность деятельности таможенных органов по услугам, поэтому его объективность является основой для совершенствования системы таможенных услуг. Критерия, отражающего эффективность именно консультационных услуг, в нормативно правовых актах нет.

В связи с указанными выше проблемами, предлагается создать Единую консультационную службу ФТС России непосредственно на сайте ФТС России, как систему взаимодействия таможенных органов и других участников внешнеэкономических отношений, в том числе с использованием уже имеющейся Единой автоматизированной информационной системы таможенных органов. Для выявления преимуществ системного подхода, определим отличия действующей системы информирования и предлагаемой системы консультирования (таблица), сформулируем и обоснуем принципы формирования такой системы, способствующие решению указанных проблем, и представим оптимальную структуру системы.

Таблица – Сравнительный анализ действующей системы информирования таможенных органов и предлагаемой Единой консультационной службы ФТС России

Действующая система информирования ФТС России	Единая консультационная служба ФТС России
Разделение информации для физических лиц и участников ВЭД	Единая система для всех заинтересованных лиц (возможно изменение статуса или несколько статусов одновременно)
Несколько центров для получения информации и обращений: «Полезная информация и материалы для физических лиц», «Информация для участников ВЭД», «Судебное и досудебное обжалование», «Обращения граждан», «Часто задаваемые вопросы», «Информационные ресурсы ФТС России», «Направить обращение» (в подстрочнике), «Есть вопросы в сфере деятельности таможни?» (продолжительный поиск)	Единый центр для консультаций: разделение по вопросам и жалобам, по видам вопросов и региональному признаку с альтернативными выбором пользователем услуг в виде дерева принятия решений
Разделы в чат-боте: по видам товаров, посылки, платежи	Разделы в чат-боте: разделы не только для физических лиц, но и участников ВЭД, разделение по вопросам
Поиск документов по известным реквизитам (трудности с поиском, необходимость в полном спектре реквизитов)	Поиск документов по вопросам
В разделе «Госуслуги» на сайте ФТС России содержатся отчеты, в том числе по жалобам, качеству услуг, регламент получения услуги и опросы	Мгновенная оценка каждой услуги по окончании сервиса, не описание услуги, а пошаговая реализация в электронном виде

по видам услуг	on-line
В разделе «Консультирование по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов» нет обратной связи	Именно процесс пошагового консультирования в режиме on-line с предоставлением вспомогательных материалов, а не его описание

Сформулированные в данной работе принципы функционирования Единой Консультационной службы ФТС основаны на предложениях по решению выявленных выше проблем, а также по преодолению организационных, структурных, технических, психологических и других барьеров, препятствующих эффективному выполнению таможенными органами консультационных функций:

1. Единое консультационное окно на сайте ФТС России.

Информационные окна на сайте ФТС России могут располагаться обособленно в силу функционального назначения, но все вопросы пользователи услуги должны решать в едином поле без поиска центров ответственности и места их расположения.

2. Круглосуточный график работы.

Из-за разницы часовых поясов и ограничений по времени таможенных операций связь участников внешнеэкономических отношений с консультантами должна осуществляться непрерывно с организацией работы последних в 3 смены. Одновременно консультационные услуги других государственных органов, связанных с таможенным делом, также должны быть организованы в круглосуточном режиме.

3. Вход без регистрации, регистрация только в Личном кабинете и при подаче жалобы.

Для оказания консультационных услуг, не требующих данных пользователя, должен быть предусмотрен анонимный вариант. Иногда заполнение необходимых реквизитов для регистрации в системе требует длительного времени, иногда сам вопрос является конфиденциальным, самое главное, последующая оценка такой услуги будет, действительно, объективной.

4 . Использование чат-ботов исключительно для информирования по типовым формализованным вопросам.

К формализованным вопросам относятся, например, сроки уплаты таможенных платежей, условия получения статуса уполномоченного экономического оператора, коды товарной номенклатуры, перечень подакцизных товаров, методы расчета таможенной стоимости, виды и условия осуществления таможенных процедур, перечень Центров электронного декларирования, сроки подачи декларации на товары, реквизиты таможен фактического контроля, ставки таможенных сборов, список документов с их шаблонами для таможенного оформления товаров, перечень развивающихся и наименее развитых стран, ставки таможенных пошлин, адреса мест временного хранения товаров, льготы при уплате таможенных платежей, перечень товаров для личного пользования, условия безрисковых поставок и другое.

5. Выбор пользователем формы оказания услуги на альтернативной основе: чат-бот или консультант.

Немало нареканий вызывает работа чат-ботов в сфере государственных услуг, поэтому, если вопрос носит формализованный характер, пользователь и сам обратиться к чат-боту

с минимальным временем ожидания, если вопрос сложный, не нужны дополнительные препятствия на пути его решения.

6. Единое окно без разделения на физических лиц и участников ВЭД.

Возможна быстрая смена ролей во внешнеэкономической деятельности. Индивидуальный предприниматель может зарегистрировать компанию, а гражданин перемещать товары через таможенную границу в различном статусе. При единой форме входа и обращений не будет необходимости в новой регистрации, только в смене статуса.

7. Разделение по направлениям – консультации (далее – по задаваемым вопросам, в том числе относящимся к региональному уровню) и жалобы.

На основе действующей организационной структуры таможенных органов и потребностей участников внешнеэкономических отношений можно выделить принципиальные направления консультирования: таможенное оформление и таможенный контроль, тарифы и таможенные платежи, ограничения и специальные формы контроля, право, информационные технологии, региональная специфика.

8. Устный ответ в течение 30 минут, письменный – до 2 дней.

В Приказе № 492 указано, что срок оказания услуги в устной форме и составляет 30 минут, а в письменной – «не позднее одного месяца со дня получения таможенным органом запроса о предоставлении государственной услуги в виде консультации в таможенном органе в течение 15 минут». Месячный срок исключительно велик и связан с организационными проблемами взаимодействия органов государственной власти между собой и на уровне подразделений каждого органа. Если учесть, что решаемые проблемы связаны с движением товаров, и, как следствие, с финансовыми потерями участника ВЭД, то и необходимость в такой консультации может отпасть до получения ответа.

9. Указание причин задержки с ответом с точным указанием времени отсрочки.

По сути, отслеживание ситуации с вопросом должно быть организовано в режиме online, идентично трекинг-номеру для корреспонденции.

10. Выполнение первичной консультационной работы исключительно управлениями ФТС России и региональными таможенными управлениями, но не таможнями.

Известно, что именно до крайности загруженные таможни, выполняя всю текущую работу, должны еще и консультировать участников ВЭД. Естественно, в силу дефицита времени, они не могут качественно выполнять эту работу. Вместе с тем, только контрольные функции возложены на управления ФТС России. Согласно Приказу № 492, «контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется Правовым управлением ФТС России и региональными таможенными управлениями в форме проведения плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги».

11. Разделение таможенных органов на оказывающие первичные консультации и вспомогательные, не связанные непосредственно с деятельностью участников ВЭД. Вторичные консультации будут организованы в основном между подразделениями самих таможенных органов по запросу основных консультантов, если им понадобиться дополнительная информация.

12. Выделение структурных подразделений таможенных органов, не оказывающих

консультационные услуги в силу выполняемых задач.

К таким подразделениям можно отнести Главное управление тылового обеспечения, Управление государственной службы и кадров, Медицинское управление.

13. Опосредованное, при необходимости, взаимодействие в процессе консультации участников ВЭД не только с таможенными органами, но и с другими государственными органами, обеспечивающими информационное сопровождение ВЭД, а также органами ЕАЭС.

14. Взаимодействие государственных органов власти по обмену информацией и документами в рамках решаемой проблемы (консультации) исключительно между собой без вторичных обращений участника ВЭД в другие органы, помимо таможенных.

15. Выполнение всех этапов консультирования должностными лицами таможенных органов непосредственно в системе Единой консультационной службы ФТС России с автоматическим внесением и обновлением результатов этой работы.

Согласно Приказу № 492, информация об услуге и сама услуга разделены: «При информировании о предоставлении государственной услуги по телефону государственная услуга не предоставляется». Целесообразно для участника ВЭД представлять полную картину процесса оказания услуги в электронном формате и непрерывном режиме, а не запрашивать информацию о ходе ее выполнения.

16. Смена позиции должностных лиц таможенных органов от отказа «проверять» декларацию на товары, к конкретизации информации, в том числе по оптимальному выбору кода ТН ВЭД, метода расчета таможенной стоимости, страны происхождения товара, ставок таможенных платежей, кодированной информации в декларациях.

В соответствии с Приказом № 492, приводится перечень оснований, по которым может быть отказано в предоставлении государственной услуги. Он включает все ситуации с жалобами или производством по делам и даже большинство насущных вопросов, с которыми участник ВЭД может обратиться в таможенный орган. В чем тогда, по мнению должностных лиц таможенных органов, заключается процесс консультирования? Необходимо не только в едином окне решать все вопросы участников ВЭД, но и значительно расширить перечень вопросов к решению в соответствии с функцией консультирования.

17. Связь консультаций и последующих решений таможенных органов.

Последующие решения таможенного органа по вопросу, рассмотренному в рамках консультаций, не должны противоречить результатам этих консультаций.

18. Оценка качества каждой консультационной услуги и формирование усредненной оценки по категориям услуг, непрерывный мониторинг уровня качества услуг с целью совершенствования регламентов оказания услуг.

В Приказе № 492 перечислены «основные показатели доступности и качества государственной услуги», к ним относится множество параметром, но, что самое главное, нет критериев, по которым именно качество услуги и будет оценено участником международных отношений. Ему, безусловно, важны и срок ее оказания, и возможность выбора формы обращения, но, на наш взгляд, основным критерием может стать только выполнение этой услуги таможенными органами, причем качественно именно с точки зрения участника ВЭД.

Только анонимный опрос отражает реальное мнение участников внешнеэкономических отношений, а не проводимый на таможне во время движения их грузов. Не целесообразно вводить показатель количества оказанных услуг, так как он не зависит от таможенных органов, а только от потребностей участников ВЭД. Качественная характеристика должна выражаться в баллах с выделением пользователем услуги основных положительных и отрицательных моментов в деятельности таможенных органов.

19. Централизованная работа с жалобами, но не подача жалоб через таможенный орган, на который жалуется участник ВЭД.

Система работы с жалобами должна быть основана на медиативной практике, когда жалобу на действия (бездействие) таможенного органа будет рассматривать независимое лицо (медиатор). Жалобами должны заниматься те же подразделения, что и вопросами, в зависимости от содержания самой жалобы.

20. Возможность открытия Личного кабинета любым потребителем услуги.

Личный кабинет на сайте таможенного органа должно иметь возможность открыть любое лицо, в том числе гражданин, не зарегистрированный как индивидуальный предприниматель и не перемещающий товары через таможенную границу. Во-первых, как отмечалось ранее, статус пользователя услуг может смениться. Во-вторых, у лиц, выезжающих за рубеж, также могут возникнуть серьезные вопросы к таможенному органу.

21. Отражение в Личном кабинете финансовых расчетов с таможенными органами с указанием сроков уплаты в соответствии с законодательством.

Такая функция должна обеспечиваться в непрерывном режиме и без запроса участника ВЭД, а также по всем основаниям (операции, остатки, авансовые платежи, обеспечение).

Структура Единой консультационной системы ФТС России, в соответствии с ее функционалом и представленными выше принципами, должна содержать следующие элементы и связи (рисунок):

1. Чат-бот.

2. Консультанты по направлениям и регионам (отдельно для вопросов, отдельно по жалобам).

В соответствии с заявленными принципами, были сгруппированы по направлениям консультирования главные управление и управления ФТС России, а также региональные и специализированные таможенные управление.

3. Структурные единицы таможенных органов для вторичных консультаций.

Главные управление и управления ФТС России для вторичных консультаций были выбраны, исходя из их функций, непосредственно не связанных с деятельностью участников ВЭД, но обеспечивающих информационную базу самих таможенных органов. Таможни, подчиненные региональным таможенным управлением, и таможни, непосредственно подчиненные ФТС России, также должны быть задействованы в этой схеме для решения вопросов, соотносимых с их уровнем, но только в случаях непосредственной необходимости именно в их услугах.

4. Прямая информационная связь консультантов со структурными единицами таможенных органов для вторичных консультаций и опосредованная связь с последними участниками внешнеэкономических отношений.

5. Прямая информационная связь консультантов с другими государственными органами для запроса дополнительной информации и опосредованная связь с последними участниками внешнеэкономических отношений.

В перечень были включены государственные органы, с которыми взаимодействуют таможенные органы или участники ВЭД в ходе оказания всех услуг. Сами государственные органы нельзя рассматривать как элемент Единой консультационной службы ФТС России, так как они, как и таможенные органы, являются исполнительными государственными органами одного уровня.

6. Переход в Личный кабинет пользователя услуги.

Если запрашиваемая информация содержится или должна содержаться в Личном кабинете и является персонифицированной, чат-бот или консультант должны указать пользователю услуги на необходимость перехода в Личный кабинет. Сам переход должен осуществляться автоматически после введения логина и пароля пользователя.

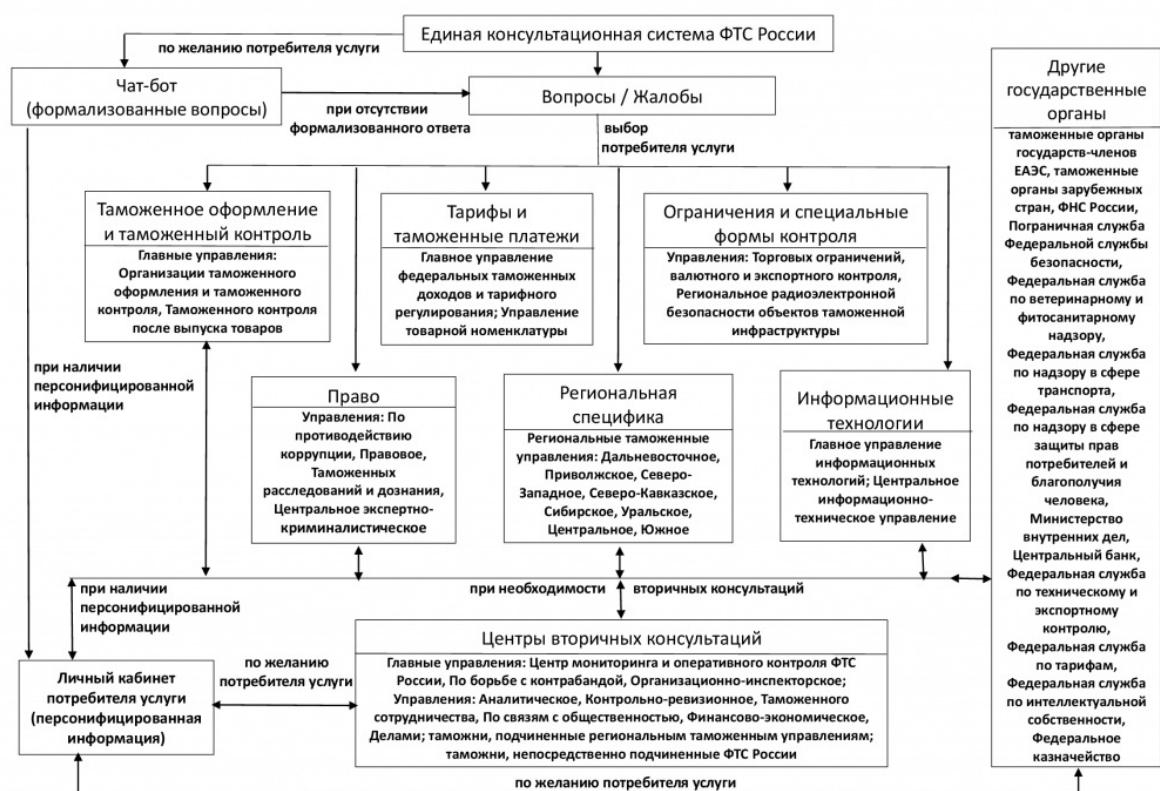


Рисунок – Единая информационная система таможенных органов

Итак, предлагаемая Единая консультационная система ФТС России, по сути, отвечает требованиям клиенто-ориентированного подхода в деятельности государственных органов и способна решить существующие в настоящий период проблемы оказания консультационных услуг таможенными органами, а именно:

1. Получение участниками ВЭД информационных услуг взамен консультационных.
- 2 . Множественность центров обращения по различным основаниям в системе таможенных органов, в том числе по вопросам консультирования.
- 3 . Исключительно контрольная функция управлений ФТС России, располагающих

основной базой информационных ресурсов таможенных органов.

4 . Множественность центров обращения по различным основаниям в другие государственные органы власти, в том числе по вопросам консультирования в сфере таможенного дела.

5. Высокая продолжительность процесса получения консультационных услуг.

6 . Увеличение нагрузки таможен фактического контроля за счет оказания консультационных услуг.

7. Отказ таможенных органов в консультировании по жалобам, административным делам, позициям деклараций на товары.

8. Регламент обращения участников ВЭД с жалобами в таможенный орган, на который они подают жалобу.

9 . Информационный и временной разрыв между самой услугой, ее содержательной частью, и информацией о ходе ее выполнения.

10 . Отсутствие объективной оценки качества консультационных услуг таможенных органов.

Результаты исследования могут быть использованы законодательной властью страны для внесения изменений в нормативно правовые акты по регулированию таможенных услуг, а также таможенными органами для вывода отношений с участниками внешнеэкономических отношений на новый уровень с оценкой качества предоставляемых услуг.

Дальнейшие исследования будут направлены на апробацию предложенной Единой консультационной системы ФТС России на основе выступлений на конференциях различного уровня и обращений в таможенные органы с предложениями по ее внедрению.

Библиография

1. Лобас Т.В., Макрусов В.В. Цифровая трансформация таможенного регулятора: теория, проблемы и международный опыт их решения // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2019. Т. 9. № 9-1. С. 65-79.
2. Макрусов В.В. Особенности формирования и направления реализации концепции сервисно-ориентированного таможенного администрирования // Таможенное дело и внешнеэкономическая деятельность компаний. 2017. № 2 (3). С. 121-136.
3. Курихин С.В. Типовая модель таможенных услуг в государственном секторе экономики // Вестник Российской таможенной академии. 2022. № 3 (60). С. 78-89.
4. Курихин С.В. Влияние цифровизации услуг таможенных органов на обеспечение экономической безопасности Российской Федерации // Вестник Российской таможенной академии. 2022. № 4 (61). С. 40-53.
5. Мешечкина Р.П., Ворона А.А. Цифровые ориентиры Федеральной таможенной службы – этап автоматической диспетчеризации // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. 2021. № 2 (87). С. 9-18.
6. Desmal A.J., Hamid S. Exploration of the usability quality attributes of mobile government services: a literature review // PeerJ Computer Science. 2022. No. 8. Pp. e1026. doi.org/10.7717/peerj-cs.1026.
7. Мешечкина Р.П., Ворона А.А., Воронова О.Н. Совершенствование таможенного

- контроля после выпуска товаров на основе цифровых технологий // Вестник Российской таможенной академии. 2022. № 3 (60). С. 34-44.
8. Липатова Н.Г., Жеребен Е.В. Модель оптимизации взаимодействия таможенных, налоговых органов и участников внешнеэкономической деятельности при проведении таможенного контроля после выпуска товаров // Вестник Российской таможенной академии. 2021. № 2 (55). С. 45-52.
9. Maiwada A.A., Oshionebo B. Internal Communication and Employee Relations Management for Effective Staff Performance in Nigeria Customs Service // Economit Journal Scientific Journal of Accountancy Management and Finance. 2024. No. 3(4). Pp. 230-242. doi.org/10.33258/economit.v3i4.1019.
10. Rumengan A.E., Khaddafi M. The influence of remuneration, leadership, organizational culture, internal control, and management information systems on improving performance through job satisfaction as intervening variables at the Batam customs and excise main service office // International Journal of Economic Business Accounting Agriculture Management and Sharia Administration (IJEVAS). 2023. No. 3(6). Pp. 1937-1956. doi.org/10.54443/ijebas.v3i6.1263.
11. Tampani F., Yustini T. Structural To Functional Transformation: Policy Evaluation at KWBC Sumbagtim in Customs and Excise Services // Jurnal Indonesia Sosial Teknologi. 2024. No. 5(01). Pp. 2628-2637. doi.org/10.59141/jist.v5i01.870.
12. Grekov I.V., Aksenov, I.A., Afonin P.N., Gorshkov D.V. Model of digital transformation of customs services aimed at making customs control of goods sent by international mail more effective (with reference to medical drugs) // Siberian Journal of Life Sciences and Agriculture. 2023. No. 15(3). Pp. 458-474. doi.org/10.12731/2658-6649-2023-15-3-458-474.
13. Al Khasabah M.A.I. The Impact of Knowledge Management on Improving the Quality of Customs Services in the Jordanian Customs Department: The Mediating Role of Organizational Learning // International Journal of Academic Research in Accounting Finance and Management Sciences. 2023. No. 13(4). doi.org/10.6007/ijarafms/v13-i4/20189.
14. Аксенов И.А. Проблемы и перспективы цифровизации таможенных органов Российской Федерации // Вестник университета. 2022. № 10. С. 66-71.
15. Argatov M.A., Desyatnichenko O.Yu. New Opportunities and New Challenges for Foreign Trade Participants Arising In the Process of Digitalization of the Electronic Document Management System of the Federal Customs Service of Russia // Administrative Consulting. 2023. Pp. 69-81. doi.org/10.22394/1726-1139-2023-11-69-81.
16. Мешечкина Р.П., Ворона А.А. Перспективные направления развития таможенных органов на основе цифровых технологий и искусственного интеллекта // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. 2021. № 6 (91). С. 9-18.
17. Липатова Н.Г. Комплексная модель использования механизмов автоматизации таможенных операций // Вестник Российской таможенной академии. 2021. № 3 (56). С. 104-115.
18. Круглов В.С., Ермилов И.С., Толмачев М.Н. Цифровизация внешнеэкономической сферы // Вестник Поволжского государственного университета сервиса. Серия: Экономика. 2022. Т. 18. № 2 (69). С. 11-14.
19. Муратов Р.А., Александров Д.Л. Взаимодействие Центров электронного декларирования и таможенных постов фактического контроля в условиях разделения документального и фактического таможенного контроля // Вестник Российской таможенной академии. 2022. № 2 (59). С. 81-90.
20. Скиба В.Ю., Быков А.М. Внедрение цифровых технологий в институт таможенных платежей // Вестник Российской таможенной академии. 2022. № 2 (59). С. 42-51.
21. Силаева В.В. Совершенствование организации работы таможенных органов с гражданами как условие повышения эффективности их деятельности // Финансовая

жизнь. 2021. № 2. С. 32-36.

Результаты процедуры рецензирования статьи

В связи с политикой двойного слепого рецензирования личность рецензента не раскрывается.

Со списком рецензентов издательства можно ознакомиться [здесь](#).

Предмет исследования. В рецензируемой статье «Единая консультационная служба ФТС России как основа клиенто-ориентированного администрирования таможенных органов» предметом исследования являются нормы административного права, регулирующие общественные отношения в области таможенной деятельности, а именно, в сфере «сервисно- или клиенто-ориентированного администрирования таможенных органов».

Методология исследования. При написании статьи использовались современные методы научного познания, прежде всего, диалектический и метафизический. Применялись такие приемы и способы научного познания: наблюдение, сравнение, анализ, синтез, индукция, дедукция и др.

Актуальность исследования. В научной литературе неоднократно поднимались вопросы о том, что «одним из основных стратегических направлений развития государственной службы в России становится совершенствование системы услуг с целевой ориентацией на потребителей этих услуг». Автор обращает внимание, что термин «таможенная услуга» не определен законодательно, поэтому не может быть создан и эффективный механизм консультирования таможенными органами участников внешнеэкономической деятельности (ВЭД). Эти обстоятельства указывают на актуальность исследования. Отсутствие терминологической ясности, а также неоднозначность и противоречивость правовых норм и их официального толкования требует дополнительных доктринальных разработок по данной проблематике с целью совершенствования законодательства и практики его применения.

Научная новизна. Не подвергая сомнению важность проведенных ранее научных исследований, послуживших теоретической базой для данной работы, тем не менее, можно отметить, что в этой статье тоже сформулированы некоторые заслуживающие внимания положения, которые можно оценить как вклад в отечественную науку, например: «...получение участниками ВЭД информационных услуг взамен консультационных». Автор справедливо обращает внимание на цифровизацию всех сфер жизнедеятельности, включая государственный сектор, где внедрение информационно-коммуникационных технологий меняет формат этой сферы общественных отношений. В статье представлены и другие положения, которые можно было бы рассматривать как научную новизну, при условии их правильной аргументации. Позиция автора по заявленной им тематике присутствует, но недостаточно научно обоснованная.

Стиль, структура, содержание. В целом статья написана научным стилем с использованием специальной терминологии (вместе с тем, не все термины употребляются корректно: например, «нормативно правовые акты»). Содержание статьи соответствует ее названию (хотя название нуждается в корректировке: использование аббревиатуры в названии статьи недопустимо). Тема раскрыта. Соблюдены требованиям по объему статьи. Однако статья недостаточно структурирована, нет разделения на значимые части. Большая часть статьи носит описательный характер, отсутствует аналитика, не представлены результаты исследования.

В качестве замечаний можно отметить:

1. Введение к статье нуждается в доработке, поскольку не соответствует требованиям, предъявляемым к данной части научной статьи.
2. Заключительную часть статьи следует доработать, сформулировать выводы по

основным результатам исследования.

3. В содержательной части статьи перечисление принципов слишком сложно для восприятия. Автору следует изложить материал более ясно. Кроме того, нельзя ограничиться обычным описанием, следует определить существующие проблемы и сделать выводы.

4. Встречаются в тексте грамматические (а именно, пунктуационные) ошибки, в частности, не всегда соблюдаются правила расстановки знаков препинания.

5. В тексте при ссылках на мнения других авторов не везде корректное упоминание ФИО. Автору следует использовать все написания ФИО ученых на русском языке.

Замечания носят устранимый характер.

Библиография. Автором использовано достаточное количество доктринальных источников, включая публикации последних лет. Ссылки на источники оформлены с соблюдением требований библиографического ГОСТа.

Апелляция к оппонентам. Автором приводятся разные точки по отдельным аспектам заявленной им тематики.

Выводы, интерес читательской аудитории. Представленная на рецензирование статья «Единая консультационная служба ФТС России как основа клиенто-ориентированного администрирования таможенных органов» может быть рекомендована к опубликованию с условием доработки, поскольку, хотя в целом отвечает требованиям, предъявляемым к научным статьям журнала «Административное право и практика администрирования», но имеются замечания. Статья посвящена актуальной теме и имеет элементы научной новизны. Публикация по данной теме могла бы представлять интерес для широкой читательской аудитории, прежде всего, специалистов в области административного права и таможенного права, а также, могла бы быть полезна для преподавателей и обучающихся юридических вузов и факультетов.

Результаты процедуры повторного рецензирования статьи

В связи с политикой двойного слепого рецензирования личность рецензента не раскрывается.

Со списком рецензентов издательства можно ознакомиться [здесь](#).

РЕЦЕНЗИЯ

на статью на тему «Единая консультационная служба ФТС России как основа клиенто-ориентированного администрирования таможенных органов».

Предмет исследования.

Предложенная на рецензирование статья посвящена актуальным вопросам создания единой консультационной службы ФТС России. Как отмечает автор, «предлагается создать Единую консультационную службу ФТС России непосредственно на сайте ФТС России, как систему взаимодействия таможенных органов и других участников внешнеэкономических отношений, в том числе с использованием уже имеющейся Единой автоматизированной информационной системы таможенных органов». Автором статьи описываются отличительные черты, характеристики, а также иные технические моменты, которые должны быть присущи данной службе.

Методология исследования.

Цель исследования прямо в статье не заявлена. При этом она может быть ясно понята из названия и содержания работы. Цель может быть обозначена в качестве рассмотрения и разрешения отдельных проблемных аспектов вопроса о создании Единой консультационной службе ФТС России в качестве основы клиенто-ориентированного

администрирования таможенных органов. Исходя из поставленных цели и задач, автором выбрана методологическая основа исследования.

В частности, автором используется совокупность общенаучных методов познания: анализ, синтез, аналогия, дедукция, индукция, другие. В частности, методы анализа и синтеза позволили обобщить и разделить выводы различных научных подходов к предложенной тематике, а также сделать конкретные выводы из материалов деятельности ФТС России.

Наибольшую роль сыграли специально-юридические методы. В частности, автором активно применялся формально-юридический метод, который позволил провести анализ и осуществить толкование норм действующих правовых актов (прежде всего, положений Стратегии развития). Например, следующий вывод автора: «В Стратегии 2020 одним из основных направлений развития таможенной службы определено «предоставление государственных услуг и осуществление контрольно-надзорных функций», объединенных в одном пункте и рассматриваемых комплексно. Из всех целевых индикаторов, уже после выхода Стратегии 2020 позиционируемых как «10 шагов навстречу бизнесу», только № 1, 3, 4 (по сути, единый показатель об автоматически зарегистрированных декларациях), № 5, 6 (по сути, единый показатель об автоматически выпущенных декларациях) и № 8 «Доля таможенных платежей с использованием единого лицевого счета» имеют отношение непосредственно к деятельности участника ВЭД. Однако какой интерес для пользователя услуги может представлять показатель № 2 «Доля ЦЭД, размещенных на площадях, относящихся к государственной собственности» или № 7 «Доля автоматических профилей риска». Показатели № 9 «Доля товарных партий с результативными мерами по минимизации рисков» и № 10 «Доля выявленных таможенными органами преступлений» напрямую относятся к контрольным функциям таможенных органов».

Таким образом, выбранная автором методология в полной мере адекватна цели исследования, позволяет изучить все аспекты темы в ее совокупности.

Актуальность.

Актуальность заявленной проблематики не вызывает сомнений. Имеется как теоретический, так и практический аспекты значимости предложенной темы. С точки зрения теории вопросы создания технических решений, позволяющих реализовывать полномочия различным государственным органам сложны и неоднозначны. Сложно спорить с автором в том, что «Несмотря на большое количество нововведений в сфере таможенных услуг, ориентацию на клиенто-ориентированный подход и совершенствование оказываемых таможенными и другими государственными органами услуг, многие вопросы остаются нерешенными на текущий момент, в том числе, создание эффективного механизма оказания консультаций для участников внешнеэкономических отношений. Мы считаем, что развитие консультационных услуг сдерживается, помимо указанных в литературном обзоре законодательных, административных, технических барьеров, отношением должностных лиц таможенных органов и ФТС России в целом к данной функции. Оно проявляется в четырех принципиальных подходах».

Тем самым, научные изыскания в предложенной области стоит только поприветствовать.

Научная новизна.

Научная новизна предложенной статьи не вызывает сомнений. Во-первых, она выражается в конкретных выводах автора. Среди них, например, такой вывод: «Сформулированные в данной работе принципы функционирования Единой Консультационной службы ФТС основаны на предложениях по решению выявленных выше проблем, а также по преодолению организационных, структурных, технических,

психологических и других барьеров, препятствующих эффективному выполнению таможенными органами консультационных функций: 1. Единое консультационное окно на сайте ФТС России... 2. Круглосуточный график работы... 3. Вход без регистрации, регистрация только в Личном кабинете и при подаче жалобы... 4. Использование чат-ботов исключительно для информирования по типовым формализованным вопросам... 5. Выбор пользователем формы оказания услуги на альтернативной основе: чат-бот или консультант... 6. Единое окно без разделения на физических лиц и участников ВЭД... 7. Разделение по направлениям – консультации (далее – по задаваемым вопросам, в том числе относящимся к региональному уровню) и жалобы... 8. Устный ответ в течение 30 минут, письменный – до 2 дней... 9. Указание причин задержки с ответом с точным указанием времени отсрочки... 10. Выполнение первичной консультационной работы исключительно управлением ФТС России и региональными таможенными управлениями, но не таможнями» и др..

Указанный и иные теоретические выводы могут быть использованы в дальнейших научных исследованиях.

Во-вторых, автором предложены идеи по совершенствованию действующего законодательства. В частности,

«Результаты исследования могут быть использованы законодательной властью страны для внесения изменений в нормативно правовые акты по регулированию таможенных услуг, а также таможенными органами для вывода отношений с участниками внешнеэкономических отношений на новый уровень с оценкой качества предоставляемых услуг. Дальнейшие исследования будут направлены на апробацию предложенной Единой консультационной системы ФТС России на основе выступлений на конференциях различного уровня и обращений в таможенные органы с предложениями по ее внедрению».

Приведенный вывод может быть актуален и полезен для правотворческой деятельности. Таким образом, материалы статьи могут иметь определенных интерес для научного сообщества с точки зрения развития вклада в развитие науки.

Стиль, структура, содержание.

Тематика статьи соответствует специализации журнала «NB: Административное право и практика администрирования», так как она посвящена правовым проблемам, связанным с деятельностью государственных органов.

Содержание статьи в полной мере соответствует названию, так как автор рассмотрел проблемы, в целом достиг цели исследования.

Качество представления исследования и его результатов следует признать в полной мере положительным. Из текста статьи прямо следуют предмет, задачи, методология и основные результаты исследования.

Оформление работы в целом соответствует требованиям, предъявляемым к подобного рода работам. Существенных нарушений данных требований не обнаружено.

Библиография.

Следует высоко оценить качество использованной литературы. Автором активно использована литература, представленная авторами из России и из-за рубежа (Мешечкина Р.П., Ворона А.А., Круглов В.С., Ермилов И.С., Толмачев М.Н., Rumengar A.E., Khaddafi M. и другие).

Таким образом, труды приведенных авторов соответствуют теме исследования, обладают признаком достаточности, способствуют раскрытию различных аспектов темы.

Апелляция к оппонентам.

Автор провел серьезный анализ текущего состояния исследуемой проблемы. Все цитаты ученых сопровождаются авторскими комментариями. То есть автор показывает разные точки зрения на проблему и пытается аргументировать более правильную по его мнению.

Выводы, интерес читательской аудитории.

Выводы в полной мере являются логичными, так как они получены с использованием общепризнанной методологии. Статья может быть интересна читательской аудитории в плане наличия в ней систематизированных позиций автора применительно к вопросам создания единой консультационной службы ФТС России.

На основании изложенного, суммируя все положительные и отрицательные стороны статьи

«Рекомендую опубликовать»