

УДК 338.47
JEL Classification H56

Запорожець О.Ф.,
канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри менеджменту,
Міжнародний гуманітарний університет, м.Одеса

ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ МИТНИХ ПОСЛУГ

Zaporozhets O.F.,
cand.sc.(econ), assoc. prof., associate
professor at the department of management,
International Humanitarian University, Odesa

WAYS FOR IMPROVING THE QUALITY OF CUSTOMS SERVICES

Постановка проблеми. В сучасних умовах, одним із основних стратегічних напрямків діяльності Державної Фіскальної служби є підвищення якості надання митних послуг, скорочення витрат суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності (ЗЕД) та держави, пов'язаних зі здійсненням митних формальностей при переміщенні товарів та транспортних засобів комерційного призначення через митний кордон України. Це дуже важливе завдання передбачає надання митних послуг органами Державної фіскальної служби та митними посередниками в рамках виконання покладених на них функцій, на рівні, від якого безпосередньо залежить створення сприятливих умов для здійснення зовнішньоекономічної діяльності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В сучасних умовах проблеми підвищення якості митних послуг вимагають всебічного і системного вивчення. Теоретичні питання обслуговування, в тому числі митного, розглянуті в працях зарубіжних та українських вчених Ф. Котлера, О.С. Булатова, С.В. Барамзіна, В.К. Симоненка, Л.Є. Стровського, В.Б. Діанової, І.С. Єрмілова, О.А. Кібік, В.В. Резнікова, В.І. Чекаловца, О.І. Бондаренко, В.І. Данелюка, І.В. Співака, А.В. Мазур, Б.М. Габричидзе, Є.В. Додіна, С.В. Ківалова, Д.В. Приймаченка, І.О. Федотової, Л.Р. Прус, Т.В. Руди, І.В. Пономарьова, П. В. Пашка та інших вчених.

Незважаючи на значний інтерес науковців до проблем, пов'язаних з наданням митних послуг, теоретичне підґрунтя щодо підвищення рівня якості митних послуг, систематизації митних послуг, удосконалення взаємовідносин митних посередників із органами Державної фіскальної служби та учасниками зовнішньоекономічної діяльності недостатньо висвітлені.

Підвищення якості митних послуг набуває на сьогодні все більшої актуальності, посідає самостійне місце у її загальній контрольній діяльності та вимагає розробки шляхів щодо удосконалення процесу надання митних послуг, сформулювати які можна лише на підставі результатів наукового дослідження.

Постановка завдання. Метою наукового дослідження є розроблення та обґрунтування теоретичних положень до удосконалення процесу надання митних послуг. Реалізація поставленої мети обумовила необхідність послідовного вирішення таких завдань: удосконалити понятійно-категоріальний апарат митної справи, розробити напрями щодо підвищення рівня якості митних послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Розробка низки концепцій, які направлені на реформування митної справи, вказує на надзвичайну важливість проблеми підвищення якості митних послуг і назрілу необхідність їх трансформації. На необхідність змін у митній сфері впливають ще й умови здійснення митної справи, що склалися в зарубіжній практиці, які проявляються у перебудові всієї роботи митних органів на принципах забезпечення балансу інтересів усіх учасників зовнішньоекономічної діяльності, підвищення ефективності діяльності митних органів і митних посередників на основі партнерських відносин держави з бізнесом, чого не можна сказати про українську митну практику сьогодні (зростання обсягу тіншового бізнесу; випадків контрабанди і порушення митних правил; низькі позиції у міжнародних логістичних рейтингах).

Дослідження чинників розвитку сфери послуг дозволяє визначити її роль у національному господарстві. Сфера послуг займає важливе місце у розвитку людського капіталу, впливає на функціонування й розвиток матеріального виробництва, сприяє збільшенню вільного часу, створює можливості для глибшого задоволення та розвитку потреб людей і суспільства, є найважливішим елементом формування сучасної якості життя, забезпечує якість економічного зростання і підвищення конкурентоспроможності країни [1].

Сучасна економічна теорія і практика пропонують різні визначення терміну «послуга». Ф. Котлер визначає послугу як будь-яку діяльність, котру одна сторона може запропонувати іншій; як дію, що не призводить до володіння чим-небудь. Її надання може бути пов'язана з матеріальним продуктом [2].

В. І. Даль визначає послугу через поняття «намагатися бути корисним», «допомагати» [3].

Л. Веру зазначає, що «фізичний продукт – це предмет, пристрій або річ, в той час, як послуга є вчинком, виконанням або зусиллям» [4].

І. І. Світлак вважає, що використання терміну «митні послуги» в значенні послуги у сфері управління митною справою, а також в значенні, запропонованому І. О. Бондаренко, є не досить вдалим, оскільки під митними послугами розуміються як послуги митних органів, так і послуги з професійного митного посередництва, тобто підприємницька діяльність митних брокерів [5].

В.Ю. Петруня визначає митні послуги як послуги суспільству, які надаються під замовлення і відповідний контроль з боку держави [6].

Ми погоджуємось з думкою І. С. Єрмілова, який вважає, що митна послуга – це специфічний вид діяльності у здійсненні зовнішньоекономічних операцій [7]. Надання послуг в найзагальнішому вигляді в сфері зовнішньоекономічної діяльності є результатом взаємодії між виробниками митних послуг і споживачами.

Разом з тим, незважаючи на постійне використання терміну «митна послуга» на рівні конференцій, офіційних листів митниць Державної фіскальної служби, в митному законодавстві поняття митної послуги не закріплено. Це призводить до неправильного застосування норм митного законодавства і до суперечок з цього приводу між митницею, митними посередниками та учасниками зовнішньоекономічної діяльності.

Таким чином, сьогодні важливим стає завдання формування сфери митних послуг як економічного простору, що включає митну діяльність та результати в якості митних послуг споживчого призначення.

На нашу думку, митну послугу необхідно розглядати як *специфічний вид послуги, спрямований на захист економічної безпеки держави і на розвиток зовнішньоекономічних зв'язків країни. Митна послуга – це сприяння учасникам зовнішньоторговельної діяльності у здійсненні митного оформлення.*

Особливу увагу слід приділяти проблемам запровадження інституту надання державних митних послуг. Державні митні послуги складають управлінські та адміністративні митні послуги.

Під державною митною послугою слід розуміти дії органів Державної фіскальної служби щодо створення сприятливих умов для розвитку зовнішньоекономічної діяльності, забезпечення безпеки суспільства, захисту митних інтересів країни і реалізації завдань, закріплених митним кодексом України, іншими законодавчими актами в митній сфері.

Управлінську митну послугу слід розглядати як зміст функціональної діяльності Державної фіскальної служби стосовно реалізації політики у сфері державної митної справи, боротьби з правопорушеннями під час застосування митного законодавства, здійснення контролю за надходженням до бюджету митних та інших обов'язкових платежів.

Адміністративна митна послуга – вид публічних послуг, надання яких обов'язково пов'язане з реалізацією владних повноважень органів Державної фіскальної служби.

Уточнення самого змісту поняття “послуга” має як практичне, так і теоретичне значення, адже законодавчо визначено, що адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень. В науковій літературі під послугою переважно вважають діяльність [8].

Так, Л. Давиденко зазначає, що послуги, які надають органи Державної фіскальної служби, слід називати “державними послугами в митній сфері (або митними послугами)” та визначати як “виконання визначених у нормативно-правових актах митних процедур, що здійснюють уповноважені органи (посадові особи) стосовно громадян, які переміщують предмети через митний кордон України, шляхом забезпечення належних цим особам прав” [9].

І. О. Федотова вважає, що впровадження адміністративних послуг у митну діяльність – важливий етап у розвитку Державної митної служби України (ДМСУ). Орієнтація на публічно-сервісні відносини в діяльності ДМСУ – це шлях до забезпечення прав, свобод та законних інтересів громадян і суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності [10].

Отже, органи Державної фіскальної служби в процесі виконання покладених на них завдань надають митні послуги, які направлені на створення сприятливих умов для полегшення торгівлі, сприяння транзиту, збільшення товарообігу та пасажиропотоку через митний кордон України, зокрема:

- виконання митних формальностей щодо товарів, транспортних засобів комерційного призначення, що переміщуються через митний кордон України, у тому числі, на підставі електронних документів (електронне декларування), за допомогою технічних засобів контролю;
- справляння митних платежів;
- організація застосування гарантій забезпечення сплати митних платежів, взаємодія з банківськими установами та незалежними фінансовими посередниками, що надають такі гарантії;
- проведення верифікації (встановлення достовірності) сертифікатів про походження товарів з України та видача у випадках, встановлених чинними міжнародними договорами сертифікатів походження та інші митні послуги.

До адміністративних послуг прямо включено видачу різноманітних дозволів, сертифікатів, занесення підприємств до Державних реєстрів.

Безумовно, питання надання адміністративних послуг органами Державної фіскальної служби потребує свого подальшого наукового обґрунтування і законодавчого закріплення.

Таким чином, суб'єктом надання адміністративних послуг у сфері митної діяльності є органи Державної фіскальної служби; адміністративна послуга надається за ініціативою фізичної або юридичної особи (одержувач адміністративної послуги), яка повинна мати визначене законодавством право на відповідну послугу; результатом адміністративної послуги є адміністративний акт (рішення або юридично значуща дія) органу державної фіскальної служби, яким задовольняється одержувач та котрий установлює його окремі права й обов'язки; формою рішення про надання послуги може бути видання передбаченого законодавством документа, проявом юридично значущої дії є внесення відомостей до реєстру, зокрема до Реєстру митних брокерів [11].

Сутність митної послуги проявляється в процесі інструментального впливу на матеріально-речовинний предмет учасника зовнішньоекономічної діяльності в процесі здійснення митних формальностей. Послугу в цьому випадку можна також характеризувати і як результат такого впливу.

Митну послугу необхідно розглядати не тільки як послугу, що надається органами Державної фіскальної служби, а й послугу, що надається митними посередниками.

Посередниками у митній сфері виступають митні брокери, магазини безмитної торгівлі, митні склади, вільні митні зони, склади тимчасового зберігання, вантажні митні комплекси тощо.

Митні склади надають послуги зі зберігання та декларування одночасно, оскільки товари, що зберігаються на митних складах, розміщуються у митний режим митного складу на підставі електронного повідомлення утримувача митного складу, що містить кількість та опис товарів, підписаного електронним цифровим підписом.

На відміну від митного складу, на складах тимчасового зберігання розміщуються товари з моменту пред'явлення їх митниці Державної фіскальної служби та до розміщення їх у відповідний митний режим.

Власники магазинів безмитної торгівлі надають послуги зі зберігання та продажу товарів, що надходять до таких магазинів.

Відповідно до ст. 430 МК України [12], вільна митна зона – це відповідним чином облаштована територія або склад, що призначені для зберігання товарів під митним контролем, їх переробки та/або виробництва нових товарів.

Таким чином, враховуючи, що складське господарство виступає сполучною ланкою між власниками товарів, перевізниками та виробниками, торговими посередниками і споживачами товарів, його діяльність впливає на ефективну роботу виробництва, інфраструктуру послуг й розподіл товарів, і взагалі на економіку країни в цілому.

Одним із видів складських комплексів є вантажні митні комплекси, які останнім часом активно розвиваються на території України, оскільки значно прискорюють здійснення митних процедур.

Утримувач вантажного митного комплексу надає послуги вантажовласникам або уповноваженим особам, що переміщують товари через митний кордон України, пов'язані із декларуванням, зберіганням, виконанням навантажувально-розвантажувальних робіт.

Враховуючи, що підприємство-посередник у сфері ЗЕД може одночасно виконувати цілий комплекс послуг, що пов'язані між собою (декларування товарів, перевезення вантажів, зберігання, сортування, пошук покупця та ін.), віднесення підприємства до певного типу посередників залежить від того, яка з функцій, тобто надаваних послуг є на даний момент основним видом діяльності підприємства-посередника.

До діяльності Державної Фіскальної служби входять функції щодо розроблення та затвердження державних послуг в митній сфері.

В сучасних умовах необхідно розробити інструменти, які встановлюють чіткий порядок надання митних послуг, що дозволяють суб'єктам зовнішньоекономічної діяльності найбільш оперативно і в установлені терміни отримувати необхідну інформацію, а митні послуги – в чітко регламентованому режимі. Зважаючи на викладене, з метою здійснення якісного управління наданням митних послуг необхідно систематизувати такі послуги. Систематизація митних послуг означає їх впорядкування за певними ознаками.

Частина митних послуг є обов'язковою для суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності, тому їх можна назвати – обов'язкові митні послуги, інша частина послуг виконується на прохання учасників зовнішньоторговельної поставки і не є обов'язковими. Більшість послуг, які надаються Державною фіскальною службою не мають ціни. Однак вони мають вартість, яку зазвичай прирівнюють до витрат на утримання митної системи. Ще однією особливістю надання та споживання митних послуг виявляється в їх законодавчому регулюванні, тобто перелік наданих митних послуг обмежується завданнями і функціями органів Державної фіскальної служби.

Таким чином, у сфері митного обслуговування можна виділити три основних сегменти:

- державні митні послуги, які надаються в процесі митного адміністрування;
- митні послуги в процесі здійснення митних формальностей, які надаються органами Державної фіскальної служби та оплачувані учасниками ЗЕД у вигляді обов'язкових митних платежів;

- митні послуги комерційного характеру, які надаються комерційними суб'єктами комерційної структури в митній сфері.

При цьому між виділеними сегментами системи митного обслуговування простежується певний взаємозв'язок і протиріччя.

Митні послуги, які надаються комерційними посередниками у митній сфері сприяють підвищенню якості таких послуг та вдосконаленню державних послуг, але при цьому знаходяться у відносинах деякої «конкуренції» з сегментом послуг, що надаються органами Державної фіскальної служби.

Якість митних послуг має специфічні можливості і складається з наступних складових: якість виконання митних послуг і якість митного обслуговування.

Якість виконання митних послуг виявляється у ступені відповідності споживчих властивостей митної послуги конкретної суспільної потреби у таких послугах, що відповідає як вимогам стандартів надання митних послуг, так і побажань конкретного споживача митних послуг при оптимальних соціально-економічних результатах її виконання.

Якість обслуговування споживачів митних послуг – це ступінь відповідності споживчих властивостей процесів митного обслуговування суспільної потреби, яка характеризується сукупністю умов, методів і засобів, що забезпечують суб'єктам зовнішньоекономічної діяльності можливість одержання митної послуги з мінімальними витратами часу при оптимальних соціально-економічних результатах митного обслуговування.

Серед основних факторів, що безпосередньо впливають на якість надання митних послуг доцільно виділити наступні, зокрема:

- якість праці персоналу органів митного контролю і осіб, що здійснюють діяльність у сфері митної справи;

- якість нормативного забезпечення діяльності органів Державної фіскальної служби та осіб, що здійснюють комерційну діяльність у митній сфері;

- якість матеріально-технічного й інформаційного (програмного) забезпечення діяльності органів митного контролю та осіб, що здійснюють комерційну діяльність у митній сфері;

- якість інформаційного забезпечення учасників зовнішньоекономічної діяльності [13].

Аналізуючи вплив зазначених факторів, слід зазначити, що в умовах розроблених Міністерством фінансів напрямів реформування Державної фіскальної служби з метою підвищення довіри платників податків (оптимізація структури, інформаційних технологій, антикорупційні заходи) значною мірою підвищується ризик зниження рівня якості надання митних послуг.

Таким чином, в умовах прагнення Державної фіскальної служби до її реформування для досягнення мети підвищення рівня якості митних послуг необхідно вжити заходи щодо:

1) створення та удосконалення електронних сервісів, запровадження автоматизованих митних процедур для зниження рівня втручання працівників митниці в діяльність підприємств під час здійснення таких процедур;

2) визначення митних процедур, які є корупційно небезпечними (ризиковими) з метою мінімізації їх впливу на прийняття рішень;

3) впровадження механізму контролю за діяльністю осіб, які здійснюють митні процедури, які є найбільш ризиковими щодо можливості вчинення корупційних діянь;

4) посилення інституційної спроможності митниць у виконанні їх основних завдань (навчання працівників митниць з питань здійснення контролю за визначенням митної вартості, класифікації та країни походження товарів, проведення аналізу ризиків, здійснення митних процедур, боротьби з контрабандою та митними правопорушеннями, захисту прав інтелектуальної власності тощо);

5) підготовки програм мотивації добросовісних працівників митниць;

6) впровадження та оптимізація використання технічних засобів митного контролю для мінімізації суб'єктивного фактора під час здійснення митних процедур;

7) перейняття зарубіжного досвіду надання аналогічних послуг;

8) впровадження механізму контролю за дотриманням працівниками митниць вимог законодавства та впливу на недобросовісних працівників.

9) можливості надання консультаційних послуг у цілодобовому режимі;

Висновки з проведеного дослідження. Запропоновані шляхи підвищення якості митних послуг, в кінцевому підсумку, сприятимуть впровадженню стандартів ЄС щодо здійснення митницями Державної фіскальної служби митного контролю та митного оформлення товарів і транспортних засобів; підвищенню якості здійснення митних процедур; зниженню рівня корупції; впровадженню механізму контролю за діяльністю працівників митниць; впровадженню програм мотивації добросовісних працівників митниць.

Література

1. Майер Дж. М., Раух Д. Е. Основні проблеми економіки розвитку / пер. з англ.: Д. Олесевич та ін. ; наук. ред. : А. С. Філіпенко. Київ: Либідь, 2003. 684 с.

2. Котлер Филип, Вонг Вероника, Сондерс Джон, Армстронг Гари. Основи маркетинга / 4-е

- европейское издание. пер. с англ. Москва: ООО «И.Д. Вильямс», 2010. 1200 с.
3. Даль В.І. Тлумачний словник живої великоросійської мови: в 4 т. Москва, 1980. Т. 4. С. 818.
 4. Berry L. *Discovering the soul of service: The nine drivers of sustainable business success*. New York: The Free Press, 1999. P. 142.
 5. Світлак І. І. Організаційно-правові засади провадження посередницької діяльності митного брокера та митного перевізника в Україні: дис. канд. юрид. наук: 12.00.07 / Національна академія держ. податкової служби України. Ірпінь, 2006. С. 112.
 6. Петруня В. Ю. Економічна глобалізація: вплив на бізнес та суб'єктів надання митних послуг в контексті маркетингового управління. *Вісник Академії митної служби України*. 2011. № 1. С. 71–78.
 7. Ермилов И. С. Повышение качества таможенных услуг: автореферат дис. кандидата экономических наук: 08.00.05. Саратов, 2011. С. 5.
 8. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / автор-упорядник В. П. Тимошук. Київ: Факт, 2003. С. 120.
 9. Давиденко Л. Надання митних послуг громадянам. *Митна справа*. 2003. № 1. С. 47–52.
 10. Федотова І. О. Митні органи як суб'єкти надання адміністративних послуг. *Вісник Акад. мит. служби України. Серія: "Право"*. 2008. № 1. С. 68–73.
 11. Приймаченко Д. В. Адміністративні послуги, що надають митні органи: стан і перспективи. *Вісник Академії митної служби України. Сер.: Право*. 2010. № 2. С. 7-13.
 12. Митний кодекс України : Закон України від 13 березня 2012 р. № 4495-VI. URL: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/T124495.html (дата звернення: 02.03.2018).
 13. Старкова О. А. Управление качеством таможенных услуг: автореферат дис. на соискание ученой степени кандидата экономических наук: 08.00.05. Саратов. 2007. 20 с.

References

1. Meier, G.M., Rauch, J.E., Filipenko, A. (2003), *Osnovni problemy ekonomiky rozvytku* [Leading Issues in Economic Development], trans. from english D. Olesnevych et. al., Lybid, Kyiv, Ukraine, 684 p.
2. Kotler, Philip, Wong, Veronika, Saunders, John, and Armstrong, Gary (2010), *Osnovy marketinga, 4-ye yevropeyskoye izdaniye* [Principles of Marketing: European Edition 4th], trans. from English, ООО «И.Д. Вильямс», Moscow, Russia, 1200 p.
3. Dal, V.I. (1980), *Tlumachnyi slovnyk zhyvoi velykorosiiskoi movy: v 4 t.* [Explanatory dictionary of the living Great Russian language: in 4 volumes], vol. 4, Moscow, Russia, p. 818.
4. Berry, L. (1999), *Discovering the soul of service: The nine drivers of sustainable business success*. New York: The Free Press, p. 142.
5. Svitlak, I.I. (2006), "Organizational and legal bases of intermediary activity realization of customs brokers and customs transportation officials in Ukraine", dis. Candidate Legal Sciences: 12.00.07, Natsionalna akademiia derzh. podatkovoi sluzhby Ukrainy, Irpin, Ukraine, p. 112.
6. Petrunya, V.Yu. (2011), "Economic globalization: impact on business and subjects of the customs services in the context of marketing management", *Visnyk Akademii mytnoi sluzhby Ukrainy*, no. 1, pp. 71–78.
7. Yermilov, I.S. (2011), "Improving the quality of customs services", Thesis abstract of Cand. Sc. (Econ.), 08.00.05, Saratov, Russia, p. 5.
8. Tymoshchuk, V.P. (2003), *Administrativna protsedura ta administrativni posluhy. Zarubizhnyi dosvid i propozytsii dlia Ukrainy* [Administrative procedure and administrative services. Foreign experience and proposals for Ukraine], Fakt, Kyiv, Ukraine, p. 120.
9. Davydenko, L. (2003), "Provision of customs services to the citizens", *Mytna sprava*, no. 1, pp. 47–52.
10. Fedotova, I.O. (2008), "Customs authorities as subjects of providing of administrative services", *Visnyk Akad. myt. sluzhby Ukrainy. Seriya: "Pravo"*, no. 1, pp. 68–73.
11. Prymachenko, D.V. (2010), "Administrative services that given custom bodies: state and prospects", *Visnyk Akad. myt. sluzhby Ukrainy. Seriya: "Pravo"*, no. 2, pp. 7–13.
12. The Verkhovna Rada of Ukraine (2012), The Law of Ukraine "Customs Code of Ukraine" from 13 March, 2012, no. 4495-VI, available at: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/4495-17>. (access date March 02, 2018).
13. Starkova, O.A. (2007), "Quality management of customs services", thesis abstract of Cand. Sc. (Econ.), 08.00.05, Saratov, Russia, 20 p.

Стаття надійшла до редакції 15.03.2018 р.

Рецензент: д.е.н., професор Харківського національного університету імені В.Н.Каразіна В.О. Бабенко