

УДК 338.465.4

O.V.Snapkova

**CUSTOMER-ORIENTED APPROACH FOR INDIVIDUALS WHEN MOVING GOODS THROUGH THE CUSTOMS BORDER**

The quality of the work of the customs authority is assessed by individuals moving goods across the customs border, based on: the conditions in which they expect the realization of their subjective rights and the duties assigned to them, interpersonal interaction with the official and the time they spend waiting for the service.

In 2022, a declaration of Customer-centricity and 3 standards were developed: "The State for Citizens", "The State for Business", "For the Internal Client". The introduction of a client-centric approach in public administration in order to improve the quality of services requires the development of information systems, quality improvement in interpersonal interactions and the simplification of the interaction technology itself.

In this article, we will analyze the development of a client-oriented approach in the interaction of customs authorities and individuals moving goods for personal use.

**Keywords:** customs authorities, quality, services, customer-oriented approach.

O.B.Снапкова<sup>1</sup>**КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ ПОДХОД ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ПРИ ПЕРЕМЕЩЕНИИ ТОВАРОВ ЧЕРЕЗ ТАМОЖЕННУЮ ГРАНИЦУ**

Качество работы таможенного органа оценивается физическими лицами, перемещающими товары через таможенную границу, исходя из: условий, в которых они ожидают реализации своих субъективных прав и возложенных на них обязанностей, особенностей межличностного взаимодействия с должностным лицом и времени, которое они затрачивают, ожидая получения услуги. В 2022 г. была разработана декларация Клиентоцентричности и 3 стандарта: "Государство для граждан", "Государство для бизнеса", "Для внутреннего клиента". Внедрение клиентоцентричного подхода в государственном управлении для целей повышения качества услуг требует развития информационных систем, повышения качества при межличностных взаимодействиях и упрощения самой технологии взаимодействия.

В данной статье проведём анализ развития клиентоориентированного подхода при взаимодействии таможенных органов и физических лиц, перемещающих товары для личного пользования.

**Ключевые слова:** таможенные органы, качество, услуги, клиентоориентированный подход.

DOI: 10.36807/2411-7269-2023-4-35-105-108

Коммерческие организации, преследуя цель увеличения прибыли, заинтересованы в повышении привлекательности своих услуг посредством: 1. Создания комфортных условий для клиента при ожидании предоставления услуги; 2. Наличия высококвалифицированных сотрудников; 3. Использования современных информационных технологий (включая использование клиентоориентированных систем); 4. Формирования клиентоориентированной корпоративной культуры (борьба за доверие клиента, планирование маркетинговой деятельности, PR-поддержка и др.); 5. Привлечения иных компаний при разработке пакета услуг, выработки предложений по развитию тех или иных участков деятельности (использование аутсорсинга).

Государственные органы в этом отношении только начинают своё развитие, и таможенные органы не являются исключением. Сегодня трансформация государственных органов направлена на повышение клиентоориентированности путём внедрения цифровых технологий [1]–[3], искусственного интеллекта, платформенных решений и применение "реестровой модели онлайн", т.е. путём минимизации контактов между государственным служащим и лицом [4].

В Стратегии развития таможенных органов Российской Федерации до 2030 г. ФТС

<sup>1</sup> Snapkova O.V., аспирант; ФГБОУ ВО "Российский государственный педагогический университет имени А.И. Герцена", Институт экономики и управления, кафедра отраслевой экономики и финансов, г. Санкт-Петербург  
Snapkova O.V., Postgraduate; Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education "Russian State Pedagogical University named after A.I. Herzen", Institute of Economics and Management, Department of Industrial Economics and Finance, Saint-Petersburg  
E-mail: pavlovskya-a@yandex.ru

России объявлено о создании модели "интеллектуального пункта пропуска", а также о развитии более 10 направлений, связанных с цифровизацией, автоматизацией взаимодействия между таможенными органами и участниками внешнеэкономической деятельности. Во многом развитию именно этих направлений способствует диалог ФТС России с участниками внешнеэкономической деятельности.

В рамках взаимодействия с гражданами мы также наблюдаем развитие информационных технологий, но при этом можно отметить недостаточное внимание анализу потребностей граждан, их жизненных ситуаций, условий, в которых осуществляется взаимодействие с таможенными органами.

Так, в рамках информационного взаимодействия для физических лиц следует отметить развитие таких направлений как электронное декларирование, оплата платежей посредством банковских карт. Электронное взаимодействие актуально для лиц, имеющих навыки работы с компьютерами, смартфонами и иными гаджетами. Вместе с тем, для того чтобы воспользоваться электронным декларированием требуется заранее пройти регистрацию в "Личном кабинете", заполнить декларацию, получить идентификационный номер декларации и предъявить его должностному лицу в пункте пропуска. Кроме того, у возрастной категории граждан при использовании электронного декларирования могут быть сложности в связи с необходимостью использования компьютеров, смартфонов и иных гаджетов и им удобнее использовать бумажный вариант декларации. Возможность использовать бумажный бланк представлена: 1. В месте пересечения границы. 2. До прибытия в пункт пропуска (распечатать и заполнить заранее). В качестве положительной стороны использования бумажного бланка декларации можно отметить возможность заполнить его несколько раз (в случае допущения опечаток, ошибок), в качестве отрицательной – использование бумажного бланка влечёт потерю времени на ручное заполнение. При декларировании транспортного средства предоставлена возможность использовать учётную карточку [5]. Однако использование электронного бланка учётной карточки в настоящее время не предусмотрено. Кроме того, карточка имеет ограниченный срок использования и ограничена регионом её использования: пересечение границы в регионе деятельности одной таможни, не реже одного раза в тридцать календарных дней.

В части оплаты таможенных платежей физическими лицами банковской картой можно отметить возможность использования квитанции со штрих-кодом [6]. Для поиска квитанций достаточно зайти на информационный сервис оператора таможенных платежей [7]. Реквизиты данного чека необходимо назвать должностному лицу. Вместе с тем, использование информационного сервиса требует наличия сети Интернет, в том числе и в пункте пропуска, что для ряда лиц, пересекающих границу, также может быть недоступно.

Сегодня самым быстрым и комфортным способом перемещения является самолёт. Первое впечатление у туриста, при прибытии в аэропорт, складывается от работы перевозчика (авиакомпания, служб аэропорта), государственных органов (через личное общение), степени комфортности при ожидании услуги (от условий при реализации своих прав и обязанностей). В большинстве случаев взаимодействие с таможенными органами у граждан возникает в месте пересечения границы. Как правило, вопросы, связанные с декларированием товаров, возникают уже в месте пересечения границы либо непосредственно перед ней. Однако получение разъяснений по вопросам декларирования товаров в пункте пропуска либо перед ним законодательством не предусмотрено [8].

Так, в Законе Санкт-Петербурга [9] отмечено, что слабыми сторонами и основными факторами, сдерживающими развитие туризма в Санкт-Петербурге, являются отсутствие системы управления качеством предоставления туристских услуг, и, в том числе, недостаточно развитая туристская инфраструктура. Одним из предложений для повышения привлекательности аэропорта в г. Санкт-Петербург, отмеченных в вышеуказанном Законе, является проведение работы по расширению пакетов предоставляемых сервисов. В этой связи развитие государственно-частного партнёрства в части предоставления информации о сфере таможенного дела для физических лиц силами организаций-перевозчиков, в том числе с участием должностных лиц, позволит повысить качество предоставляемых услуг, связанных с перемещением товаров через границу. Данный сервис позволит физическому лицу получить разъяснения об отличии транспортных от таможенных правил. Информирование может уже начинаться в форме социальной рекламы на мониторах в салонах автобусов [10] на пути непосредственно в аэропорт.

Развитие государственно-частного партнёрства в данной области является актуальным для автомобильных пунктов пропуска, учитывая их удалённость, и для железнодорожных, учитывая ограниченное время стоянки поезда. Необходимость в создании условий для получения информации о сфере таможенного дела подтверждается возрос-

шем на 72% количеством консультаций, предоставленных таможенными органами в 2022 г. по сравнению с 2021 г. [11].

Перспективно ведётся расширение функционала сервиса электронной очереди [12] для взаимодействия с таможенными органами на пассажирском направлении посредством развития возможностей сайта Госуслуг.

Государственно-частное партнёрство (вид "государственного аутсорсинга") будет способствовать повышению транспарентности государства [13] и организаций, оказывающих услуги по перевозке. Позволит перейти к реализации "реестровой модели онлайн", сократить время нахождения физических лиц в пункте пропуска и минимизировать конфликтные ситуации, минимизировать издержки перевозчика, связанные с перевозкой лиц (задержка отправления в связи с необходимостью снятия пассажира с рейса).

Сегодня от физических лиц при перемещении товаров через границу требуется: 1. Наличие специальных познаний в работе с гаджетами, осуществление заранее действий по регистрации в "Личном кабинете" ФТС России; 2. Знание таможенных правил, их отличие от правил транспортной безопасности (большинство людей соотносит нормы транспортной безопасности с нормами, действующими в рамках таможенного законодательства); 3. Знание правил по заполнению соответствующих документов (бумажный или электронный вариант декларации); 4. Необходимость учитывать время для взаимодействия с госорганом (в зависимости от выбранного вида транспорта, категории перемещаемого товара).

В рамках проводимого исследования в качестве инструмента для оценки организации взаимодействия таможенных органов с физическими лицами был выбран метод SWOT-анализа. Результаты исследования представлены ниже в таблице.

Таблица – Swot-анализ организации работы таможенных органов при взаимодействии с физическим лицом

СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ	СЛАБЫЕ СТОРОНЫ
1. Монополист при предоставлении услуг	1. Бюрократизм
2. Повышенный уровень доверия	2. Недостаточный уровень информатизации
3. Стабильность	3. Неоднородный уровень доступности
ВОЗМОЖНОСТИ	УГРОЗЫ
1. Оптимизация временных затрат на проведение таможенных операций	1. Технические сбои
2. Повышение уровня профессиональных навыков и культуры общения должностных лиц с физическими лицами	2. Возможное снижение клиентоориентированности
3. Развитие электронного декларирования, создание условий для использования электронного декларирования, расширение доступности получения информации	3. Возникновение конфликтных ситуаций

Результаты исследования ещё раз подтверждают, что именно сейчас, в условиях внедрения клиентоориентированного подхода, предусмотренного Декларацией Клиентоцентричности и стандартом "Государство для граждан" [14], стоит обратить внимание на необходимость проведения анализа потребностей граждан, жизненных ситуаций, условий для взаимодействия. Об этом говорит также возросшее на 22% количество возбуждённых дел об административных правонарушениях в отношении физических лиц в 2022 г. в сравнении с 2019 г. [15].

При этом составной частью внедрения и развития клиентоориентированного подхода должны стать: 1. Упрощение процедуры совершения таможенных операций физическими лицами, с учётом жизненных ситуаций. 2. Расширение возможностей использования цифровых и информационных технологий в пунктах пропуска. 3. Расширение способов получения информации в зависимости от вида транспорта, используемого физическими лицами для перемещения товаров (автомобильный, воздушный, морской, железнодорожный). 4. Повышение качества корпоративной культуры, т.е. развитие и внедрение философии доброжелательного отношения к гражданам (клиентам) и повышение уровня профессионализма должностных лиц. 5. Получение обратной связи от физических лиц. Знание общественного мнения является также одним из основополагающих условий ответной реакции общества на деятельность государственного органа. Проводя работу с обществом, государственный орган берёт на себя инициативу в выработке предложений и путей решения выявленных проблем. Такой подход также будет способствовать развитию функционального аудита деятельности таможенных органов, основы которого сейчас закладываются ФТС России.

**Список использованных источников**

1. Указ Президента РФ от 21.07.2020 № 474 "О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года". [Электронный ресурс]. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202007210012>.
2. Указ Президента РФ от 7.05.2018 № 204 "О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года". [Электронный ресурс]. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201805070038>.
3. Паспорт национального проекта "Национальная программа "Цифровая экономика Российской Федерации". [Электронный ресурс]. – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_328854/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_328854/).
4. Цифровая экономика: актуальные направления правового регулирования: научно-практическое пособие / М.О. Дьяконова, А.А. Ефремов, О.А. Зайцев и др.; под ред. И.И. Кучерова, С.А. Синицына. – Москва: ИЗиСП, НОРМА, 2022. – 376 с. – DOI: 10.12737/1839690.
5. Приказ ФТС России от 16.05.2022 № 356 "Об утверждении Порядка проведения контроля за соблюдением сроков временного ввоза транспортных средств для личного пользования и Порядка совершения таможенных операций в отношении транспортных средств для личного пользования, временно ввезённых на таможенную территорию Евразийского экономического союза". [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.alta.ru/tamdoc/22pr0356/>.
6. Официальный сайт ФТС России. [Электронный ресурс]. – URL: <https://customs.gov.ru/fiz/uplata-tamozhennyx-platezhej/poryadok-ispolneniya-obyazannosti-pouplate-i-sposoby-uplatty-tamozhennyx-platezhej-v-otnoshenii-tovarov-dlya-lichnogo-polzovaniya>.
7. Официальный сайт ФТС России. [Электронный ресурс]. – URL: <https://customs.gov.ru/fiz/uplata-tamozhennyx-platezhej/servis-uplatty-tamozhennyx-platezhej-fizicheskimi-liczami-v-otnoshenii-tovarov-dlya-lichnogo-polzovaniya> (дата обращения 06.05.2023).
8. Приказ ФТС России от 11.06.2021 № 492 "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". [Электронный ресурс]. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202109160023>.
9. Закон Санкт-Петербурга от 19.12.2018 № 771-164 "О Стратегии социально-экономического развития Санкт-Петербурга на период до 2035 года". [Электронный ресурс]. – URL: [https://www.gov.spb.ru/gov/otrasl/c\\_econom/strategiya-ser-2035/](https://www.gov.spb.ru/gov/otrasl/c_econom/strategiya-ser-2035/).
10. Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ "О рекламе". [Электронный ресурс]. – URL: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102105292>.
11. Официальный сайт ФТС России. [Электронный ресурс]. – URL: <https://customs.gov.ru/svedeniya-o-kolichestve-predostavlennyx-gosuslug/document/222836> (дата обращения: 06.05.2023).
12. Официальный сайт Минтранса России. [Электронный ресурс]. – URL: <https://mintrans.gov.ru/press-center/news/10630> (дата обращения: 06.05.2023).
13. Силкин В.В. Транспарентность исполнительной власти в цифровую эпоху // Российский юридический журнал. – 2021. – № 4. – С. 20-31. – DOI: 10.34076/20713797\_2021\_4\_20.
14. Декларация ценностей клиентоцентричности. Официальный сайт Минэкономразвития России. [Электронный ресурс]. – URL: [https://www.economy.gov.ru/material/file/960f181e39e8b5100ecea7107eb7fe92/deklaraciya\\_cennostey\\_klientocentrchnosti.pdf](https://www.economy.gov.ru/material/file/960f181e39e8b5100ecea7107eb7fe92/deklaraciya_cennostey_klientocentrchnosti.pdf) (дата обращения: 01.05.2023).
15. Показатели правоохранительной деятельности таможенных органов Российской Федерации за 2022–2019 года. Официальный сайт ФТС России. [Электронный ресурс]. – URL: <https://customs.gov.ru/activity/pravoohranitel-naya-deyatel-nost-/informacziya-upravleniya-tamozhennyx-rassledovaniy-i-doznaniya/document/376517> (дата обращения: 01.06.2023).