

УДК 338.465.4

O.V.Snapkova

APPLICATION OF A CUSTOMER-ORIENTED APPROACH IN THE ACTIVITIES OF CUSTOMS AUTHORITIES

The quality of the work of the customs authority is assessed by participants in foreign economic activity and 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 while waiting for the service.

In order to improve the quality of services in the commercial environment, a client-oriented approach is being actively implemented, for which various CRM systems are used.

There is an urgent need to introduce a client-centric approach in public administration in order to improve the quality of services in the direct interaction of state bodies with subjects of entrepreneurial and other economic activity.

At present, this direction is only beginning to be implemented in the public administration system through the development of relevant Standards with a client-oriented approach, techniques.

The article analyzes the problems affecting the development of a client-centric approach and the quality of services provided by customs authorities, presents proposals for the development of customs authorities in this direction.

Keywords: customs authorities, quality, services, foreign economic activity, administration, categorization, customer-oriented approach.

O.B.Снапкова¹**ПРИМЕНЕНИЕ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО ПОДХОДА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНОВ**

Качество работы таможенного органа оценивается участниками внешнеэкономической деятельности и физическими лицами, перемещающими товары через таможенную границу, исходя из условий, в которых они ожидают реализации своих субъективных прав и возложенных на них обязанностей, межличностного взаимодействия с должностным лицом и времени, которое они затрачивают, ожидая получение услуги. Для целей повышения качества услуг в коммерческой среде активно внедряется клиентоориентированный подход, для чего используются различные CRM-системы.

Таким образом, возникает необходимость внедрения клиентоориентированного подхода и в государственном секторе для целей повышения качества услуг.

В настоящее время данное направление активно развивается в системе государственного управления посредством разработки соответствующих актов, методик.

В статье проведён анализ проблем, влияющих на развитие клиентоцентричного подхода в таможенных органах, представлены предложения по применению данного подхода в таможенных органах.

Ключевые слова: таможенные органы, качество, услуги, внешнеэкономическая деятельность, администрирование, категорирование, клиентоориентированный подход.

DOI: 10.36807/2411-7269-2024-4-39-41-45

Традиционно, применение клиентоориентированного подхода рассматривается, прежде всего, в отношении сферы услуг и это связано с необходимостью оперативного реагирования на изменение спроса и потребностей потребителей. Клиентоцентричность – модель построения деятельности, устройство организации, обеспечивающее предоставление услуг, максимально адаптированных для каждого клиента. Следует отметить, что клиентоцентричность предполагает и вовлечение клиентов в разработку и тестирование оказываемых услуг, а также систематический сбор и учёт обратной связи [1]. Сочетание данных направлений позволяет повышать эффективность работы компании и её сотрудников.

Для целей повышения качества услуг в коммерческой среде активно используют различные CRM-системы (от английского Customer Relationship Management). Данные

¹ Snapkova O.V., аспирант; ФГБОУ "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 Branch Economics and Finance, Saint Petersburg
E-mail: pavlovskya-a@yandex.ru

системы позволяют собирать сведения о каждом клиенте в одной базе данных. Тем самым формируют так называемый "цифровой профиль клиента". Наличие такой информации позволяет менеджеру отслеживать операции клиента, интересы, предпочтения и делать персонализированные предложения.

Развитие клиентоориентированных подходов в сфере услуг влечет за собой необходимость внедрения клиентоцентричности при оказании услуг гражданам и со стороны государства. Сегодня показатели клиентоцентричности стали активно использоваться для оценки востребованности цифрового взаимодействия государства и общества. Так, эксперты Организации экономического сотрудничества и развития учитывают влияние пользователей государственных услуг на процесс их оказания при оценке цифровизации государственного управления [2]. Применение клиентоориентированных систем и развитие клиентоориентированного подхода в государственном секторе являются важным шагом по сближению государственных органов и граждан. Научившись идентифицировать граждан и персонализировать их потребности, государство будет готово предоставлять услуги, необходимые в конкретной жизненной ситуации. Развитие данного направления в деятельности государственных органов получило отражение в работах В. Мау, О.В. Линник, А.В. Ожаровского, М.С. Шклярук [3], [4], В.Н. Южакова, Е.И. Добролюбова, А.Н. Покида, Н.В. Зыбуновской, О.А. Громенко и др.

Внедрение клиентоориентированной системы управления (далее – КОС, CRM) в государственном секторе в Европейском союзе и Азии позволило повысить оперативность реагирования правительства на нужды граждан [5]. Отмечается, что КОС, CRM обеспечивают бесперебойную координацию между всеми клиентоориентированными функциями государства.

Развитие клиентоориентированного подхода в государственном секторе построено на следующих принципах: 1. Развитие процессов автоматизации, цифровизации. 2. Пересмотр процесса организации работы государственных органов с точки зрения создания комфортных условий для граждан при реализации ими своих прав, свобод, обязанностей. 3. Переоценка работы персонала. 4. Получение оценки работы и выбор направления развития автоматизации, цифровизации с учётом мнений граждан посредством работы с фокус-группами. 5. Развитие государственно-частного партнёрства.

В России курс на создание комфортных условий для граждан при взаимодействии с государственными органами заложен в ходе реализации национальной программы Цифровой экономики [6]. Начиная с 2021 г. можно наблюдать как элементы КОС, CRM внедряются в государственный сектор. В частности, об этом свидетельствует издание Национального Стандарта Российской Федерации "Услуги населению. Методики измерения качества услуг населению", утверждённого приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 25 февраля 2021 года № 98-ст [7], появление клиентоориентированных Стандартов "Государство для бизнеса" и "Государство для людей" [8]. Вместе с тем, данные акты отражают общие принципы клиентоориентированного подхода и требуют дополнительной проработки и адаптации применительно к государственному сектору и к деятельности таможенных органов, в частности.

Для участников внешнеэкономической деятельности курс на клиентоориентированность прослеживается через создание "сервисной таможни", которая должна отвечать современным требованиям потребителей – получателей услуг (декларантов, заинтересованных лиц, перевозчиков, физических лиц) посредством цифровизации и автоматизации деятельности таможенных органов. Данные направления находят своё отражение в таких документах ФТС России как: "Таможня и бизнес: десять шагов навстречу", "Трансформация делового климата" [9], "Стратегия развития таможенной службы Российской Федерации до 2030 года" и в дорожной карте ФТС России по внедрению клиентоцентричности в деятельность таможенных органов [10], [11].

Сегодня в рамках внедрения клиентоцентричности в деятельность таможенных органов можно наблюдать развитие такого элемента клиентоцентричности, как получение обратной связи от участников внешнеэкономической деятельности посредством социальных сетей, а также путём общения с ними при проведении вебинаров. Информация об использовании социальных сетей представлена ниже (Рис. 1).

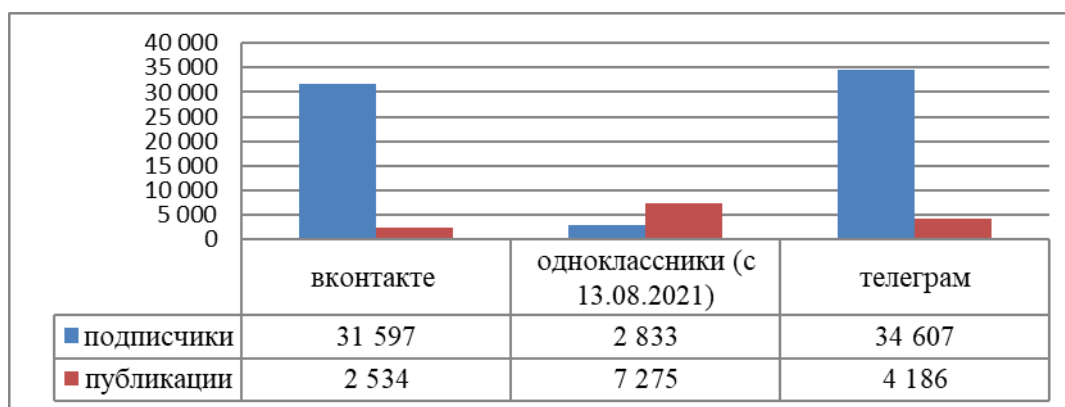


Рисунок 1 – Использование социальных сетей ФТС России в 2021–2023 гг. (с 13.08.2021 по 14.07.2024)

Учитывая тенденции внедрения и развития клиентоориентированного подхода в системе государственного управления, проведение таможенного контроля и совершение таможенных операций в отношении товаров, как основной функции таможенных органов, может быть построено на принципах клиентоориентированности.

Так, Национальным стандартом определены методики измерения качества услуг населению: измерение качества услуг по модели "SERVQUAL"; расчёт индекса удовлетворённости потребителей "Customer Satisfaction Index – CSI"; расчёт индекса потребительской лояльности "Net Promoter Score – NPS". Применительно к деятельности таможенных органов вышеуказанные методики, а также критерии оценки, разработанные Правительством РФ [12], ещё не нашли своё применение в таможенных органах, прежде всего, из-за того, что они не адаптированы.

Использование КОС, CRM требует наличия большого массива данных о клиенте (в зависимости от сферы и цели применения системы). Электронный массив данных о клиенте носит различные названия – "цифровой двойник" [13], "профиль клиента", "цифровой портрет".

В государственном секторе создание "цифрового профиля" клиента возможно благодаря тому, что государственные органы, в частности таможенные, наравне с участниками процесса перемещения товаров активно используют свои программные средства. Создание единой "Экосистемы для государственных органов" и использование государственными органами программных средств участников внешнеэкономической деятельности позволит обеспечить прослеживаемость и прозрачность операций.

Примером может служить проведение с 3 апреля по 1 ноября 2024 г. эксперимента по внедрению системы таможенного мониторинга с участием уполномоченных экономических операторов и компаний резидентов промышленных кластеров [14]. Единая автоматизированная информационная система таможенных органов в автоматическом режиме сверит информацию из таможенных деклараций, подаваемых участниками эксперимента, со сведениями из внутренних систем учёта товаров. Для этого участвующие компании предоставят доступ к своим информационным ресурсам. Если система установит несоответствие данных, то предложит самостоятельно оценить нарушения и устранить их.

Также в данном контексте следует отметить такой активно развивающийся в таможенных органах сервис как "категорирование участников внешнеэкономической деятельности". Категорирование – это один из механизмов системы управления рисками, направленный на оценку субъектов внешнеэкономической деятельности; разделение импортёров и экспортёров на лица с низкой, средней и высокой категорией риска [15], [16].

В рамках применения субъектно-ориентированной модели системы управления рисками категорирование позволяет существенно снизить количество форм таможенного контроля в отношении участников низкого уровня риска, перенося их на этап после выпуска товаров, что способствует ускорению проведения таможенного контроля, сокращению времени совершения таможенных операций и снижению издержек данной категории участников внешнеэкономической деятельности.

Таким образом, мы видим, что внедрение элементов КОС, CRM в настоящее время происходит и в сфере регулирования внешнеэкономической деятельности.

На основании изложенного представляется возможным предложить алгоритм использования информации для категорирования участников внешнеэкономической деятельности с элементами КОС, CRM, в зависимости от уровня риска (Рис. 2).

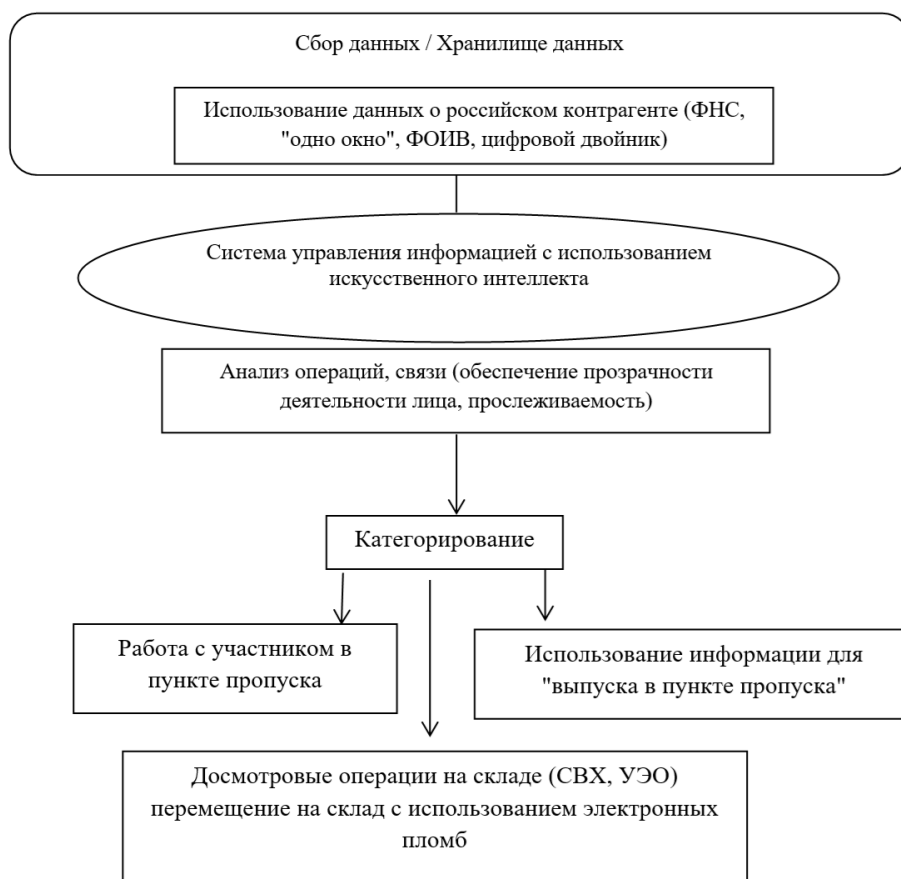


Рисунок 2 – Алгоритм использования информации для категорирования участников внешнеэкономической деятельности в зависимости от уровня риска (составлено автором)

Вместе с тем, учитывая многоуровневую организацию системы государственного управления, повышение качества информационного взаимодействия, обслуживания населения (создание удобного интерфейса, возможности работы с различными форматами документов, оперативно реагировать на конструктивные предложения со стороны заинтересованных лиц) только силами государственных органов не представляется возможным. В связи с этим, более перспективным является развитие государственно-частного партнёрства (в том числе в форме аутсорсинга), что позволит в целях повышения качества услуг сочетать опыт коммерческих организаций и мировой опыт построения отношений с заинтересованными лицами.

Список использованных источников

1. Ожаровский А.В., Туманова М.В. Клиентоцентричный подход в государственном управлении раздел. 2.1. Основные понятия и этапы развития. Навигатор Центра подготовки руководителей цифровой трансформации ВШГУ РАНХиГС [Электронный ресурс]. – URL: <https://cx.cdto.ranepa.ru/2-1-osnovnyeatributy-klientocentrichnogo-podhoda>.
2. Южаков В.Н., Добролюбова Е.И., Покида А.Н., Зыбуновская Н.В. Клиентоцентричность государственного контроля: оценка граждан // Социологические науки. – 2022. – № 3. – С. 38-60. [Электронный ресурс]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/klientotsentrichnost-gosudarstvennogo-kontrolya-otsenka-grazhdan?ysclid=ln48twkhh5890542151>.
3. Клиентоцентричный подход в государственном управлении: Навигатор цифровой трансформации / под ред. О.В. Линник, А.В. Ожаровского, М.С. Шклярчук. – Москва: РАНХиГС при Президенте РФ. – 2020. – 180 с. [Электронный ресурс]. – URL: <https://it-bank.gov39.ru/upload/iblock/d4f/d4f7b37e0809a89c135f2f75c18c0a57.pdf>.
4. Май В. Клиентоцентричный подход подразумевает не только эволюцию мышления, но и необходимость освоить новые принципы работы и управления [Электронный ресурс]. – URL: <https://gossuzhba.gov.ru/news/d56d187e-d1be-eb11-afeb-0a94ef943a49>.

5. Batista L., Kawalek P. Translating customer-focused strategic issues into operational processes through CRM – A public sector approach. In *Electronic Government* Vol. 3183, pp. 128-133. Springer. DOI:10.1007/978-3-540-30078-6_22.

6. Постановление Правительства РФ от 28.01.2002 № 65 "О федеральной целевой программе "Электронная Россия (2002–2010 годы)" [Электронный ресурс]. – URL: <https://pravo.gov.ru>.

7. ГОСТ Р 59362-2021. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Методики измерения качества услуг, утв. и введён в действие Приказом Росстандарта от 25.02.2021 № 98-ст [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_349365/.

8. Стандарты клиентоцентричности [Электронный ресурс]. – URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe_upravlenie/gosudarstvo_dlya_lyudey/standarty_klientocentrichnosti/?ysclid=1ft8s2qqv4504344841

9. Распоряжение Правительства РФ от 17.01.2019 № 20-р "Об утверждении плана "Трансформация делового климата" и признания утратившим силу актов Правительства Российской Федерации" [Электронный ресурс]. – URL: <https://pravo.gov.ru>.

10. Альфа-Софт. Клиентоцентричность в таможенных органах – интервью Елены Ягодкиной [Электронный ресурс]. – URL: <https://customs.gov.ru/press/aktualno/document/366885?ysclid=ln2xpkt94p549915697>.

11. Ягодкина Е.В. Клиентоцентричность в таможенных органах. [Электронный ресурс]. – URL: <https://dzen.ru/a/Y2kGoLN-RkoC3AkK>.

12. Правительство РФ от 12.12.2012 № 1284 "Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учётом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учётом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей" [Электронный ресурс]. – URL: <https://pravo.gov.ru>.

13. Давыдов Р.В. Технология "цифрового двойника" как основа выбора объектов таможенного контроля после выпуска товаров // Вестник Российской таможенной академии. – 2020. – № 3. – С. 25.

14. ФТС России запустил эксперимент по таможенному мониторингу [Электронный ресурс]. – URL: <https://rg-ru.turbopages.org/rg.ru/s/2023/04/03/fts-zapustil-eksperiment-po-tamozhennomu-monitoringu.html>.

15. Стенограмма выступления Сизова А. Taxology Категорирование участников ВЭД, XVI Ежегодная таможенная конференция "Таможня и бизнес: адаптация сотрудничества к новым условиям", Ассоциация европейского бизнеса, ноябрь 2022. [Электронный ресурс]. – URL: https://www.alta.ru/expert_opinion/95623/.

16. Приказ Минфина России от 21.02.2020 № 29н "Об утверждении порядка проведения категорирования лиц, совершающих таможенные операции, периодичности и формы его проведения, перечня критериев, характеризующих деятельность лиц, совершающих таможенные операции, условий отнесения лиц, совершающих таможенные операции, к категории низкого, среднего или высокого уровня риска, условий дифференцированного применения к ним мер по минимизации рисков, а также порядка проведения контроля за соблюдением критериев лицами, совершающими таможенные операции, отнесёнными к категории низкого уровня риска". [Электронный ресурс]. – URL: <https://pravo.gov.ru>.