Автор: Блохина А.А.,Протасова Л.Г.
24.11.2023 22:09 - Обновлено 24.11.2023 22:11

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНОВ ПУТЕМ РЕАЛИЗАЦИИ ПРИНЦИПОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Блохина А.А., магистрант,

Протасова Л.Г., д.т.н., профессор,

УрГЭУ, г. Екатеринбург, Россия

Аннотация: в настоящей работе отражена взаимосвязь принципов системы менеджмента качества, таких как «ориентация на потребителя», «процессный подход» и «взаимодействие людей», на примере деятельности таможенных органов. Разработаны рекомендации по реализации данных подходов с использованием матрицы ответственности с целью улучшения менеджмента и совершенствования деятельности таможенных органов.

Ключевые слова: принципы системы менеджмента качества, таможенный контроль, матрица ответственности.

Одной из задач совершенствования деятельности таможенных органов является совершение таможенных операций и проведение таможенного контроля, в том числе в рамках оказания взаимной административной помощи потребителям услуг [3].

С каждым днем прослеживается тенденция роста требований потребителей к качеству услуг таможни. В настоящее время для управления деятельностью организации, нацеленной на улучшение качества услуг таможенных органов, используются различные подходы. Важнейшим, интегрирующим фактором является системный подход к управлению, который позволяет выявить, понять и управлять взаимосвязанными процессами как системой для повышения результативности и эффективности деятельности организации при достижении ее целей и политики в области качества. Системный подход к менеджменту организации может быть реализован в системе менеджмента качества (далее – СМК).

На сегодняшний день таможенный контроль играет значимую роль в развитии государства и обеспечении его экономической безопасности и является приоритетным направлением совершенствования качества услуг.

Реализация принципов СМК в деятельности таможенных органов является актуальной темой, так как чаще всего руководители пренебрегают применением данных принципов либо не осведомлены об их наличии и сущности. Повышение эффективности предоставления таможенных услуг, проведения таможенного контроля даст возможность сформировать благоприятные условия для осуществления

внешнеэкономической деятельности и успешного таможенного оформления постоянно растущих объемов перемещаемых товаров [1].

В основе системы менеджмента качества лежат семь принципов. Одним из важнейших принципов СМК является ориентация на потребителя. Лапидус В.А. утверждал: «компания должна ориентироваться на того, кто финансирует ее деятельность, то есть на потребителя». Потребитель является «судьей» качества, поэтому ориентация на потребителя является главной целью организаций [2, стр. 11]. Реализация данного принципа осуществляется посредством идентификации потребителей, их нужд и потребностей.

Различают внешних и внутренних потребителей, где внешние - конечные пользователи услуг, а также государственные организации и общество в целом, а внутренние – персонал организации.

Остановимся на реализации принципа процессный подход. Рассмотрение таможенного контроля с точки зрения процессного подхода позволяет увидеть разделение производственного процесса в целом на отдельные, но взаимосвязанные процессы. У каждого процесса есть выход - результат для внутреннего потребителя, который в то же время является входом для следующего процесса, что приводит к формированию взаимоотношений «внутренний поставщик - внутренний потребитель».

Данный подход закреплен в принципе СМК – взаимодействие работников. Стоит заметить, что «внешний» потребитель не будет удовлетворен качеством услуги, если не удовлетворен «внутренний» потребитель, имеющий свои требования к результату процесса.

Взаимосвязь принципов процессный подход и взаимодействие работников устанавливается в матрице ответственности (таблица 1).

Таблица 1 – Фрагмент матрицы ответственности по процессу проведения таможенного досмотра товаров до выпуска товаров

Процесс
Начальник таможни
ОКВОТ
ОВОК
ОРо

Т/П

Проведение таможенного досмотра товаров после выпуска товаров

О

И

У

У

У

Из таблицы 1 видно, что ответственным (О) за процесс является – начальник таможни, исполнителем (И) - руководитель отдела, должностные лица отдела контроля за ввозом и оборотом товаров (ОКВОТ), участвуют в процессе сотрудники отдела выбора объектов контроля (ОВОК), оперативно-розыскного отделения (ОРо), а также сотрудники таможенного поста таможни (Т/П). От их взаимодействия зависит качество

результата процесса.

При проведении таможенного контроля на практике были обнаружены «барьеры» во взаимодействии работников, а именно непонимание важности и значения «вклада» в результат работников других структурных подразделений.

В целях устранения барьеров и улучшения взаимодействия между работниками отделов организации согласно разделу 7 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 организация должна определить внутреннюю и внешнюю коммуникацию. Реализация данного принципа в таможенных органах позволит повысить вовлеченность и удовлетворенность персонала, создающих качество услуги.
Предлагаем решить задачу путем создания «карты взаимодействия» между отделами. Карта фиксирует все действия, которые должен совершить сотрудник, столкнувшись с необходимостью обратиться к работнику другого отдела.

Кроме того, требуется проводить внутреннюю ротацию персонала, тренинги, тимбилдинг и корпоративы.
Руководству таможенных органов
необходимо
проявлять инициативу: поднимать вопрос взаимодействия
на собраниях, проводить встречи с руководителями отделов, выступая модератором обсуждения и решения межфункциональных проблем.

В целях документирования результатов решения поставленных задач рекомендуем использовать табличную форму (таблица 2).

Таблица 2 – Оценка результатов выполненных работ сотрудниками отделов по процессу проведение таможенного контроля после выпуска товаров

Отдел	Поставленные задачи	Срок выполнения	Результат/	Выполненные задачи	% выполненных задач	ОВОК-участник	Выбор объектов контроля	Не более 10 рабочих дней	Выбраны объекты, в отношении которых существует необходимость проведения таможенного

100

Проведение аналитической работы

3-7 рабочих дней

Проведена аналитическая работа, определены факты возможного нарушения законодательст

100

Направление информации начальнику ОКВОТ службы для поручения проведения досмотра

В течение 2 рабочих дней со дня проведения аналитической работы

Информация доведена до руководителя

100

ОКВОТ-исполнитель

Подготовка и подписание необходимой документации

Не более 3 рабочих дней

Подготовлен полный пакет документов

100

Организация привлечения сотрудников таможенного поста

Не более 3 рабочих дней

Привлечение сотрудников согласовано и обеспечено

100

Проведение таможенного досмотра

Не регламентиро-вано

Досмотр проведен в полном объеме
100
Т/П -участник
Организация методической помощи сотрудникам ОКВОТ при проведении досмотра
До окончания проведения досмотра
Методическая помощь оказана в необходимом объеме
100

Из таблицы 2 видно, что без устранения барьеров между сотрудниками отделов обеспечить высокий процент выполненных задач практически невозможно.

Таким образом, практическая значимость исследования заключается в возможности использования разработанных рекомендаций по реализации принципов системы менеджмента качества для повышения эффективности менеджмента и совершенствования деятельности таможенных органов.

Литература

1. Абуев Н. М. Процессный подход в управлении таможенными органами / Н. М. Абуев, Н. И. Курицына // Экономические исследования и разработки. – 2020. – № 3. – С. 41-45. – URL: https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42620901 (дата обращения: 02.11.2023). – Режим доступа: для авторизованных пользователей.

2. Антонова И. И. Всеобщее управление качеством. Принципы всеобщего менеджмента качества: учебное пособие / И. И. Антонова, В. А. Смирнов. — Москва: Русайнс, 2022. – 120 с. – Текст: электронный. – URL: https://book.ru/book/942893 (дата обращения: 22.10.2023). – Режим доступа: для авторизованных пользователей.

3. Официальный сайт Федеральной таможенной службы. – URL: http://customs.gov.ru/folder/1 (дата обращения: 05.11.2023).