

На правах рукописи

БОЙКОВА МАЙЯ ВЛАДИМИРОВНА

**РАЗВИТИЕ ТЕОРИИ И МЕТОДОЛОГИИ
СЕРВИСНО-ОРИЕНТИРОВАННОГО
ТАМОЖЕННОГО АДМИНИСТРИРОВАНИЯ**

Специальность: 08.00.05 – Экономика и управление
народным хозяйством (экономика, организация и управление
предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг)

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
доктора экономических наук

Люберцы – 2021

Работа выполнена в государственном казенном образовательном учреждении высшего образования «Российская таможенная академия»

Научный консультант **Макрусов Виктор Владимирович**
доктор физико-математических наук, профессор

Официальные оппоненты: **Булетова Наталья Евгеньевна**
доктор экономических наук, доцент, ведущий специалист Центра экспертизы образовательных программ Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»

Мешечкина Раиса Петровна
доктор экономических наук, профессор, декан факультета таможенного дела и информационных технологий Автономной некоммерческой организации высшего образования «Белгородский университет кооперации, экономики и права»

Рожков Юрий Владимирович
доктор экономических наук, профессор, профессор кафедры финансов и кредита Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Хабаровский государственный университет экономики и права»

Ведущая организация: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Защита состоится «07» октября 2021 года в 10:00 часов на заседании диссертационного совета Д 310.001.03 при государственном казенном образовательном учреждении высшего образования «Российская таможенная академия» по адресу: Комсомольский проспект, д. 4, киноконцертный зал, г. Люберцы, Московская область, 140015.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотечно-информационном центре и на сайте Российской таможенной академии <http://rta.customs.ru>.

Автореферат разослан «08» июля 2021 года

Ученый секретарь диссертационного совета
кандидат экономических наук

Гладков
Андрей Романович

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы диссертационного исследования.

Стратегические приоритеты, сформированные в начале 21 века определили вектор модернизации государственного управления в качестве одного из базовых условий социально-экономического развития страны. Важнейшей стала задача сервисной трансформации системы управления: формирование системы государственных услуг, ориентированной на предоставление сервисного продукта – услуги конечному потребителю: обществу, гражданину. В ходе её решения разработана модель партисипативного государства и сформирована концепция сервисно-ориентированного государственного администрирования, которая стала особенно актуальной в последние годы на этапе цифровизации экономики России.

Ожидаемый экономический эффект от широкого применения сервисной концепции и реформирования государственного сектора – прибыль для получателя услуги, оптимизация расходов ресурсов государства, полезный эффект для общества. В целом – объединение целей и интересов всех сторон, вовлеченных в процесс оказания услуг.

В ходе реализации концепции сервисного администрирования активно развиваются преобразования в различных сферах – политической, экономической, правовой, технологической и т.д. С одной стороны, эти преобразования сформированы сменой технологического уклада – переходом к цифровизации, автоматизации процессов, с другой – изменениями в социально-экономической сфере, ориентированными на устойчивое социально-экономическое развитие страны и улучшение благосостояния граждан.

В осуществление сервисной концепции вовлечены все государственные структуры, в том числе и таможенная служба, которая в мировой практике является сервисной организацией, осуществляющей таможенное администрирование малозатратного и безопасного товародвижения. Соответственно, развитие таможенного администрирования в рамках реализации концепции предоставления государственных услуг и обеспечения безопасности торговли входит в круг фундаментальных проблем функционирования государства и общества.

Учитывая, что таможенное администрирование «встроено» в глобальную систему вертикальных и горизонтальных социально-экономических отношений, стратегически важен выбор основополагающего подхода к развитию таможенной службы. В данной связи поднимается вопрос о соответствии методологического подхода к таможенному администрированию национальным целям развития ¹ и выбранному государственному курсу на «повышение темпов и качества экономического

¹ Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года». [Электронный ресурс] // URL: <http://kremlin.ru/acts/bank/43027> (дата обращения 12.03.2021).

роста»² за счет улучшения инвестиционного климата.

Особое значение в решении данной проблемы имеет сервисная ориентация таможенной службы, которая предполагает изменения в подходах к взаимодействию с участниками ВЭД, референтными группами и обществом в целом, смену фокуса внимания на удовлетворение потребностей внешних субъектов (клиентов), учет их мнения, целей и интересов при соблюдении должного уровня экономической безопасности.

Следовательно, современный этап экономического развития формирует новый контур взаимодействия при реализации таможенного администрирования. В связи с чем, наиболее актуальными становятся вопросы наполнения сервисно-ориентированного подхода к таможенному администрированию концептуальным, методологическим содержанием и методическим обеспечением. Организация таможенного администрирования на такой методологической основе позволит преодолеть сформировавшиеся негативные тенденции в таможенной сфере.

В целом речь идет о трансформации роли таможенной службы – от обычного «администратора бюджета» к социальному институту, формирующему условия ведения бизнеса в сфере ВЭД.

Всё это является основанием для обращения к **фундаментальной проблеме развития таможенного администрирования**, определяемой наличием системного противоречия между традиционными подходами к созданию и применению таможенных институтов, формируемых на основе теории и методологии классического администрирования, базис которых составляет консервативный бюрократический подход, в значительной мере ограничивающий возможности по адаптации таможенных структур, и между качественно новыми требованиями к таможенным администрациям, вызванными изменениями внешних и внутренних условий, факторов и тенденций развития мировой торговли и трансформацией системы государственного управления на основе сервисной концепции администрирования.

Интегрально, новые условия, факторы и тенденции, задающие качественно новые требования к развитию таможенных администраций, определены:

- базовыми изменениями в экономике на основе цифровых технологий;
- общемировой тенденцией ориентации таможенных институтов на потребителя, представленной в рекомендациях ВТамО по обеспечению безопасности и содействию торговле;
- системными изменениями парадигмы государственного управления, заданными концепцией административной реформы, основу которой составляют модель партисипативного государства и сервисно-ориентированное администрирование, направленные на достижение

² Президент России: [сайт]. – 2021. – URL: <http://kremlin.ru/events/president/news/65141> (дата обращения 12.03.2021).

устойчивой эффективности и конкурентоспособности государственных институтов управления;

– тенденцией сервисной трансформации парадигмы таможенного администрирования (институциональной, функциональной и технологической), доминирующей в развитии института таможенного регулирования, определенной в Стратегии развития таможенной службы России до 2020 года³ в рамках отдельного направления и системно представленной в Стратегии развития таможенной службы до 2030 года⁴.

Основной вектор преобразования таможенных систем – целостная сервисно-ориентированная трансформация таможенного администрирования, адекватная изменениям условий, факторов и тенденций развития экономики и таможенных администраций на межгосударственном – макроуровне, государственном (национальном) – мезоуровне, ведомственном (ФТС России) – микроуровне.

Научная проблема и задача исследования.

Научная проблема – формирование теоретико-методологического аппарата развития таможенного администрирования как системы предоставления государственных услуг на принципах сервисно-ориентированного подхода. Определяющее условие для решения такой проблемы – наличие теории развития таможенных институтов на принципах сервисно-ориентированного подхода или теории сервисно-ориентированного администрирования.

Задача исследования – разработка теории (концептуальных положений) целостной сервисно-ориентированной трансформации таможенного администрирования, ее внедрение в практику и научное сопровождение на основе создания соответствующей теории и методического инструментария, решения технологических и организационных проблем развития таможенных институтов на единой теоретико-методологической базе.

Степень разработанности темы.

Научное обоснование сервисно-ориентированного подхода к таможенному администрированию является важной проблемой функционирования и развития не только таможенных органов, но и бизнес-сообщества, государства и общества в целом. Сложность и многогранность проблемы определила междисциплинарный подход к её решению. Данное обстоятельство вызвало необходимость обращения к отечественным и зарубежным научным исследованиям в области теории государственного управления и администрирования, общего и специального (таможенного) менеджмента, экономики, теории организации, маркетинга и других дисциплин.

³ Распоряжение Правительства Российской Федерации от 28.12.2012 № 2575-р (ред. от 10.02.2018) «О Стратегии развития таможенной службы Российской Федерации до 2020 года». Ч. I [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140447/ (дата обращения: 09.10.2020).

⁴ Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23.05.2020 № 1388 «Об утверждении Стратегии развития таможенной службы Российской Федерации до 2030 года». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_353557/ (дата обращения: 30.08.2020). - Режим доступа: Справочно-правовая система Консультант. - Текст: электронный.

Работы Г.В. Атаманчука, И.Н. Барцица, И.А. Василенко, Г.Л. Купряшина, А.И. Соловьева, Г.В. Федотовой, В.В. Макрусева, Л. А. Лозбенко и других авторов позволили выявить современные концепции, парадигмы и подходы в области государственного управления, среди которых одним из наиболее актуальных и продуктивных является сервисно-ориентированный подход, лежащий в основе диссертационной работы. Современные исследования сервисной концепции в общем менеджменте, маркетинге, теории организации и теории управления отражены в трудах А.Л. Гапоненко, А.Р. Петрушиной, А.И. Панкрухина, О.С. Виханского, В.Н. Кнорринга, М. Мескона, М. Альберта, Ф. Хедоури, З.П. Румянцевой, П.А. Михненко, и других авторов.

Проблемные аспекты специального (таможенного) менеджмента и маркетинга изложены в исследованиях, проведенных учеными Российской таможенной академии – С.В. Барамзиным, В.В. Макрусевым, А.Е. Суглобовым, В.Ю. Диановой, А.Д. Ершовым, О.В. Маркиной.

Разработка проблемы эффективного функционирования организаций, в том числе таможенных органов опирается на работы Р. Чейза, Ф. Джейкобса, Д. Стиглица, Э. Аткинсона, В.Б. Мантусова, В.Е.Новикова, Р.П. Мешечкиной, С.Н. Гамидуллаева, П.Н. Афолина, П.Н. Башлы, Ю.В. Малышенко, А.Е. Суглобова, В.Н. Ананьева, Ю.Е. Гупановой, Е.Э. Толиковой. В данном направлении исследуются вопросы развития внешнеэкономической деятельности на основе повышения качества таможенных услуг. Обоснованию вопросов качества таможенных услуг и его совершенствования посвящены работы С.В. Барамзина, А.Д. Ершова, Ю.Е. Гупановой, В.В. Макрусева, В.Л. Тамбовцева, Е.Э. Толиковой, А.В. Сафронова, Г.И. Немировой и ряда других авторов и авторских коллективов, в том числе и других ученых Российской таможенной академии.

Однако строго не определенные и нерешенные в целом проблемы теории и методологического обеспечения реализации сервисной составляющей в таможенном администрировании предопределили обращение к следующим работам, оказавшим существенное влияние на формирование научной позиции автора. Исследования, акцентированные на категории «услуги» и «сервис» - работы А.Д. Ершова, В.В. Макрусева, А.В. Сафронова, Ю.Е. Гупановой способствовали проблемной декомпозиции «встраивания» сервисных элементов в сектор государственного управления.

Среди наиболее актуальных для адаптации к решению проблем взаимодействия социально-экономических субъектов в сфере услуг рассмотрены как традиционные подходы – системный, процессный, ситуационный, так и современные – институциональный, целостно-эволюционный, маркетинговые подходы, позиционированы такие концепции как клиентоориентированное управление, маркетинг взаимоотношений. Данные концепции представлены в работах Ф. Котлера, М. Стоуна, Ф. Ньюэла, Д.Дж. Бауэрсокса, Д.Дж. Клосса, Ж.-Ж. Ламбена, И.Н. Колобовой, С.С. Кузнецова, В.Ю. Диановой.

Решению проблем внедрения цифровых технологий в процесс

«сервизации» таможенного администрирования посвящены исследования А.А. Вороны, А.С. Абрамова, О.Г. Симахина, М.В.Месяца.

Обозначенная актуальность проблемы, уровень её разработанности определили цель и задачи исследования.

Цель исследования – разработка теоретико-методологического обеспечения и механизма развития системы таможенного администрирования и предоставления услуг в таможенных органах России на принципах сервисно-ориентированного подхода. Для достижения указанной цели были поставлены и решены следующие задачи:

- выявить современные тенденции и определить факторы, влияющие на развитие предоставления таможенных услуг в системе таможенного администрирования в контексте смены парадигм;

- выявить теоретические и практические предпосылки развития таможенного администрирования на принципах сервисно-ориентированного подхода;

- определить проблемное поле реализации сервисно-ориентированного подхода в развитии сектора таможенных услуг;

- определить сущность и содержание таможенного администрирования на принципах сервисно-ориентированного подхода;

- разработать и систематизировать принципы организации, функционирования и развития предоставления таможенных услуг в системе таможенного администрирования на принципах сервисно-ориентированного подхода;

- позиционировать таможенное администрирование как систему предоставления услуг в социально-экономическом пространстве и обосновать механизм его функционирования и развития на принципах сервисно-ориентированного подхода;

- разработать методологические основы сервисно-ориентированного подхода в таможенном администрировании;

- разработать интегрированную модель общественной ценности как основу сервисно-ориентированного таможенного администрирования;

- разработать коммуникативную модель взаимодействия субъектов таможенного администрирования на основе синхронизации производственных циклов;

- сформировать концепцию сервисно-ориентированного таможенного администрирования как проекта развития сферы государственных таможенных услуг.

Объектом исследования является таможенное администрирование как система предоставления таможенных услуг.

Предметом исследования являются теоретические и методологические основы сервисно-ориентированного таможенного администрирования.

Область исследования. Исследование проведено в рамках п.1.6.109 «Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка»; п.1.6.110 «Особенности формирования и развития общественного

(государственного) сектора сферы услуг» по направлению «Экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (сфера услуг)» паспорта специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством.

Теоретическая и методологическая основа исследования.

Теоретическая основа исследования. Сложность и многогранность проблемы исследования обусловили необходимость обращения к фундаментальным положениям экономической теории, её институциональному направлению, теории государственного управления, теории организации, теории общего и специального (таможенного) менеджмента, концепции маркетинга, маркетинга таможенных услуг, концепции логистического маркетинга и маркетинга взаимодействия.

Методологическую основу диссертационного исследования составляют диалектический метод познания, обеспечивающий всесторонний подход к изучаемой предметной области. При обосновании положений, выдвинутых в диссертации, использовались такие общенаучные методы познания как анализ и синтез, индукция и дедукция, обобщение, систематизация, сравнительный анализ, исторический и логический методы. Платформой для разработки теоретико-методологических основ сервисно-ориентированного подхода стала интеграция традиционных (системного, процессного, ситуационного) и современных (маркетингового, институционального, целостно-эволюционного) подходов, используемых как в сфере менеджмента, так и в сфере государственного управления, а также уровневое структурирование элементов таможенного администрирования, а именно его субъектного состава и средовой подсистемы – условий, факторов, тенденций.

Информационной базой исследования послужили нормативно-правовые акты, Концепции, Национальные и Федеральные проекты, Дорожные карты и программы социально-экономического развития Российской Федерации; нормативные правовые акты Федеральной таможенной службы; стратегические ведомственные документы - Стратегия развития таможенной службы до 2020 года и Стратегия развития таможенной службы до 2030 года, проекты и программы; статистические данные Федеральной таможенной службы РФ; аналитические материалы Счетной палаты РФ; материалы Всемирной торговой организации и Всемирной таможенной организации, научно-исследовательские разработки, материалы научных и научно-практических конференций; публикации в научных периодических изданиях по исследуемой проблематике, Интернет-ресурсы.

Основные положения и научные результаты, выносимые на защиту.

1. Выдвинуты исходные положения, определяющие сущность трансформации института таможенного дела и обоснована необходимость реализации сервисно-ориентированного подхода в таможенном администрировании, как базовой методологии развития (соответствует п.1.6.109 «Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка» паспорта специальности 08.00.05).

Сущность трансформации института заключается в смене парадигм таможенного администрирования и в наличии «парадигмального разрыва» - концептуальных отличий в представлениях о роли и месте таможенного администрирования и в подходах к формированию потребительной ценности со стороны таможенных органов и бизнес-структур.

Необходимость реализации сервисно-ориентированного подхода в таможенном администрировании актуализирована изменением роли общественных институтов при взаимодействии таможенной службы и бизнес-сообщества; общей тенденцией сервисной трансформации таможенных институтов в стратегической перспективе; потребностью в прототипировании зарубежного опыта развития системы администрирования таможенных услуг как модели лучших сервисно-ориентированных практик.

Интегративное воздействие на таможенную систему тенденций и факторов развития определяет вектор трансформации таможенного института – от обычного «администратора бюджета» к социальному институту, формирующему условия ведения бизнеса в сфере ВЭД.

2. Условия сервисной и цифровой трансформации таможни определяют необходимость развития теоретического и методологического инструментария таможенного администрирования (соответствует п. 1.6.109 «Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка» паспорта специальности 08.00.05).

Сервисная ориентация таможенной службы предполагает: изменения в подходах к взаимодействию с участниками внешнеэкономической деятельности, референтными группами и обществом в целом; формирование института общественного контроля, смену фокуса внимания на удовлетворение потребностей внешних субъектов (клиентов), на учет их мнения, целей и интересов при соблюдении должного уровня экономической безопасности.

Совершенствование цифровой среды таможенного администрирования посредством «единого окна», электронных таможен, центров электронного декларирования рассматривается как проект развития сферы оказания таможенных услуг.

3. Определена и структурирована уровневая модель изменения условий, факторов и тенденций развития внешнеторговой деятельности и таможенных администраций на макро-, мезо- и микроуровнях (соответствует п.1.6.109 «Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка» паспорта специальности 08.00.05).

На основе комплексного статистического анализа и экспертной оценки современного состояния таможенного администрирования определен достигнутый эффект, выявлены существующие проблемы, предложена программа исследования и даны рекомендации по развитию теории и методического инструментария таможенного администрирования.

Анализ выявленных тенденций в развитии внешнеторговой деятельности, в эволюции таможенного администрирования как сектора государственного управления, существующих подходов к оценке

таможенного администрирования, зарубежного опыта внедрения сервисных моделей администрирования, опыта совершенствования таможенного администрирования в условиях международной интеграции позволил позиционировать сервисно-ориентированный подход как современную парадигму развития таможенного дела, определить основные признаки, свойственные наиболее успешным и эффективным моделям сервисного администрирования, а также структурировать требования, предъявляемые к современной системе таможенного администрирования по уровням влияния.

4. Определены направления развития и сущность концептуальных изменений сервисно-ориентированного таможенного администрирования как сферы таможенных услуг в разрезе уровневой структуризации факторов и субъектов (соответствует п.1.6.109 «Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка» паспорта специальности 08.00.05).

Смена парадигм актуализировала позиционирование таможенного администрирования как сферы государственных таможенных услуг в социально-экономическом пространстве. Определены основные элементы (субъекты) таможенного администрирования. Концептуально, таможенное администрирование структурировано как область взаимодействия двух принципиально отличающихся целями, задачами, применяемыми методами, субъектов: контролирующего, бюрократического по природе, таможенного администратора, ориентированного на максимальную реализацию фискальной функции и гибкого, адаптивного субъекта бизнеса – участника внешнеэкономической деятельности, ориентированного на максимизацию собственной прибыли.

С позиции системного подхода определен состав подсистем таможенного администрирования на принципах сервисно-ориентированного подхода. Многовекторность уровневой модели факторов развития, сложность и особенности эволюции системы таможенного администрирования определили синтетическую природу сервисно-ориентированного подхода, концептуальным и методологическим базисом которого служат: теория, стратегии и концепции государственного управления, экономической теории, общего и специального менеджмента и маркетинга, стратегического управления в системе таможенного администрирования.

5. Обоснованы основные положения теории сервисно-ориентированного администрирования и направления её развития (соответствует п.1.6.110 «Особенности формирования и развития общественного (государственного) сектора сферы услуг» паспорта специальности 08.00.05).

Теория сервисно-ориентированного таможенного администрирования позиционирована как часть теории таможенного дела, а именно, теории управления таможенным делом и теории управления таможенной деятельностью. Предложен категориально-понятийный аппарат теории, в частности, определено соотношение категорий «таможенное регулирование» и «таможенное администрирование»; систематизированы и дополнены общие

принципы сервисно-ориентированного подхода к таможенному администрированию, обоснованы частные принципы развития таможенного дела; определены и обоснованы тенденции, законы и закономерности развития сервисно-ориентированного таможенного администрирования, отражающие специфику института.

Таможенная услуга представлена как формализованный продукт, на состояние, оценку и совершенствование которого оказывают влияние прежде всего модель потребителя и процесс предоставления самой услуги. Развитие теории таможенных услуг выстраивается также с учетом изменений в траектории цифровизации и интеллектуализации технологии администрирования, что обуславливает дальнейшую трансформацию парадигмы таможенного администрирования.

6. Разработана методология сервисно-ориентированного таможенного администрирования (соответствует п.1.6.110 «Особенности формирования и развития общественного (государственного) сектора сферы услуг» паспорта специальности 08.00.05).

Позиционированы традиционные и инновационные подходы к управлению в качестве концептуальной платформы развития методологии таможенного администрирования. В частности, определены возможности развития таможенного администрирования на основе концепции маркетинга и процессного подхода к управлению деятельностью организации.

Обоснована необходимость развития методологии на принципах сервисно-ориентированного подхода, определены базовые положения и направления развития методологии сервисного подхода с учетом уровневой модели изменений условий, факторов и тенденций развития мировой торговли и таможенных администраций, а также адресного (клиентоориентированного) подхода к реализации модели потребителя таможенных услуг.

Авторская позиция развития методологии сервисно-ориентированного таможенного администрирования, в отличие от существующего одновекторного, ориентированного только на маркетинговый подход, предполагает объединение сервисно-эволюционного вектора развития методологии, отражающего эволюцию модели потребителя, и когнитивно-эволюционного вектора, отражающего эволюцию модели института таможенного администрирования. Обобщение практик использования традиционных подходов в таможенном администрировании, преимуществ предлагаемых сервисно-эволюционного и когнитивно-эволюционного подходов позволило сформировать концептуальное «пространство» интегративного сервисно-ориентированного подхода.

7. Разработан методический инструментарий развития таможенного администрирования (соответствует п.1.6.110 «Особенности формирования и развития общественного (государственного) сектора сферы услуг» паспорта специальности 08.00.05).

Разработана интегративная модель формирования ценности таможенного администрирования на принципах сервисно-ориентированного подхода. Модель проецирует ценностную ориентацию каждого уровня и

определяет его вклад в формирование общественной ценности таможенного администрирования, устанавливает опорные элементы методологии, актуализирует теоретико-методологические подходы, методы, критерии, результаты и их оценку.

Предложена и обоснована коммуникативная сервисно-ориентированная модель, базирующаяся на синхронизации воспроизводственных циклов субъектов таможенного администрирования. Воспроизводственный цикл рассматривается как базовая модель коммуникативного процесса между услугодателем и услугополучателем; в основе процесса – таможенная услуга, трансформирующаяся в рамках воспроизводственного цикла из продукта производства таможенных органов в производственный ресурс участника ВЭД.

Разработана методика формирования комплексной экспертной оценки сервисно-ориентированного таможенного администрирования. Структурирован организационный механизм развития таможенного администрирования на принципах сервисно-ориентированного подхода.

8. Разработаны методические рекомендации и организационно-экономический механизм реализации концепции сервисно-ориентированного администрирования в условиях цифровой трансформации таможни. Дана оценка ожидаемых эффектов (соответствует п.1.6.110 «Особенности формирования и развития общественного (государственного) сектора сферы услуг» паспорта специальности 08.00.05).

Создание электронных таможен и центров электронного декларирования рассматривается как проект развития института таможенного администрирования на основе сервисно-ориентированного подхода, как ключевое направление модернизации сферы оказания таможенных услуг.

На основе комплексного статистического анализа и экспертной оценки выявлены существующие проблемы, предложена программа дальнейшей реализации концепции сервисной таможни и даны методические рекомендации по развитию теории и методического инструментария на принципах сервисно-ориентированного подхода. Получена оценка ожидаемых эффектов, структурированных под условия модели потребителя.

Научная новизна диссертационного исследования состоит в решении научной проблемы формирования теоретико-методологического аппарата развития таможенного администрирования как системы предоставления государственных услуг на принципах сервисно-ориентированного подхода и заключается:

– в выявлении «парадигмального разрыва» – концептуальных отличий в представлениях о роли и месте таможенного администрирования и в подходах к формированию потребительной ценности со стороны таможенных органов и бизнес-структур;

– в целостном уровне представлении условий, факторов и тенденций, определяющих институциональную трансформацию в мировой

экономике, системе государственного управления и в сфере таможенного дела как единый взаимосвязанный и взаимообусловленный процесс;

– в структурировании модели потребителя таможенных услуг, объединяющей в себе в полном объеме потребности основных элементов (субъектов) таможенного администрирования – участника ВЭД, бизнеса (бизнес-сообщества), государства, общества, потребителя;

– в разработке концепции сервисно-ориентированного администрирования как системы, проецирующей ценностную ориентацию системных изменений в экономике, государственном управлении и в таможенной сфере на формирование общественной ценности таможенных институтов, как единого проекта развития сферы таможенных услуг;

– в развитии теории таможенного сервиса, объединяющей в себе теоретические положения и модели теории менеджмента, маркетинга, госуправления, таможенного менеджмента и маркетинга таможенных услуг и адаптируемой под состав, структуру и особенности модели потребителя;

– в разработке интегративной методологии сервисно-ориентированного администрирования на основе целостно-эволюционного представления института таможенного администрирования и клиентоориентированного подхода к реализации модели потребителя таможенных услуг;

– в разработке инновационного методического, модельного и организационного обеспечения теории таможенного сервиса, формируемого и развиваемого на единой теоретико-методологической основе в целях синхронизации воспроизводственных циклов субъектов таможенного администрирования.

Теоретическая и практическая значимость исследования.

Теоретическая значимость исследования заключается в разработке и применении теоретических основ и методологии сервисно-ориентированного подхода к исследованию, организации и развитию таможенного администрирования, создающего условия для функционирования и развития сферы государственных таможенных услуг с учетом уровневого структурирования условий, факторов, субъектов. В ходе исследования уточнена сущность таможенного администрирования, смысловая упорядоченность факторов, определяющих тенденции развития таможенных институтов, обоснован категориально-понятийный аппарат теории, систематизированы и дополнены общие и частные принципы сервисно-ориентированного подхода к таможенному администрированию, определены и обоснованы законы и закономерности сервисно-ориентированного таможенного администрирования, отражающие специфику развития института. Уточнена экономическая сущность таможенной услуги, заключающаяся в потребительских свойствах и критериях оценки качества таможенных услуг, дифференцированных с учетом структуры и особенностей модели потребителя услуг. Разработаны: интегративная модель таможенного администрирования на принципах сервисного подхода; коммуникативная модель таможенного администрирования, синхронизированная по стадиям

воспроизводственного цикла взаимодействующих субъектов – услугодателя и услугополучателя. Все это в целом составляет теоретическую базу сервисно-ориентированного администрирования.

Практическая значимость исследования заключается в том, что представленное методологическое и методическое обеспечение реализации сервисно-ориентированного подхода к таможенному администрированию может быть рекомендовано для совершенствования организации предоставления государственных таможенных услуг, в том числе путём применения уровневого подхода к анализу и оценке факторов и субъектов таможенного администрирования, к созданию единой платформы взаимодействия участников ВЭД и таможенных органов на основе разработанного организационного механизма, интеграционной и коммуникационной моделей и методики формирования комплексной экспертной оценки сервисно-ориентированного таможенного администрирования.

Разработанная методика формирования комплексной экспертной оценки и проведенная экспертная оценка таможенного администрирования могут служить универсальным инструментом для определения и достижения стратегических целей, поставленных, в том числе, в документах стратегического характера ведомственного уровня, а именно в Стратегии развития таможенной службы до 2030 года. Результаты работы могут использоваться:

- как методологическое обеспечение для разработки стратегии и программ государственного таможенного сервиса на различных структурных уровнях;
- в качестве методологической основы научных исследований проблем развития таможенного дела в условиях цифровизации;
- в процессе реализации образовательных программ организаций, осуществляющих образовательную деятельность по направлению подготовки «Таможенное дело».

Апробация и внедрение результатов исследования. Публикации по теме исследования.

Основные результаты диссертации опубликованы в 43 работах общим объемом 37,25 печатных листа (в том числе 23,5 авторских листа); из них 19 статей опубликованы в изданиях, рекомендованных ВАК при Минобрнауки России.

Также отдельные положения диссертационного исследования были изложены в ходе участия соискателя в научно-практических конференциях всероссийского и международного уровней, проводимых Российской таможенной академией, а также:

- на Международной научной конференции «Финансовая и реальная экономика: на пути к устойчивому развитию» (Ниш, 2014);
- на Международной научно-практической конференции «Проблемы и перспективы развития науки в России и мире» (Уфа, 2017);
- на Международной конференции «Актуальные проблемы

архитектуры, гражданского строительства и экономики окружающей среды» (ТРАСЕЕ 2018) (Москва, 2018);

– на Международной научно-практической конференции «Институциональные и финансовые механизмы развития территориальных кластеров и технологических платформ» (Дубна, 2016, 2019);

– на Международной научно-практической конференции «Topical Problems of Architecture, Civil Engineering and Environmental Economics», (Москва, 2018);

– на XVIII Всероссийской с международным участием научно-практической конференции «Актуальные проблемы и перспективы развития экономики» (Симферополь-Гурзуф, 2019);

– на XIII Всероссийской с международным участием школе-симпозиуме «Анализ, Моделирование, Управление, Развитие социально-экономических систем (АМУР-2019)» (Симферополь-Судак, 2019);

– на XVII Всероссийской с международным участием научно-практической конференции Крымского федерального университета имени В. И. Вернадского (Симферополь, 2020);

– на XIV Всероссийской с международным участием школе-симпозиуме «Анализ, моделирование, управление, развитие социально-экономических систем (АМУР-2020)» (Симферополь, 2020).

Материалы диссертации используются: в учебном процессе Российской таможенной академии, в деятельности структурных подразделений Центра электронного декларирования Московской областной таможни, в деятельности ООО «Мультисервисная платёжная система».

Структура и логика исследования.

Морфологическая модель исследования представлена на рис. 1.

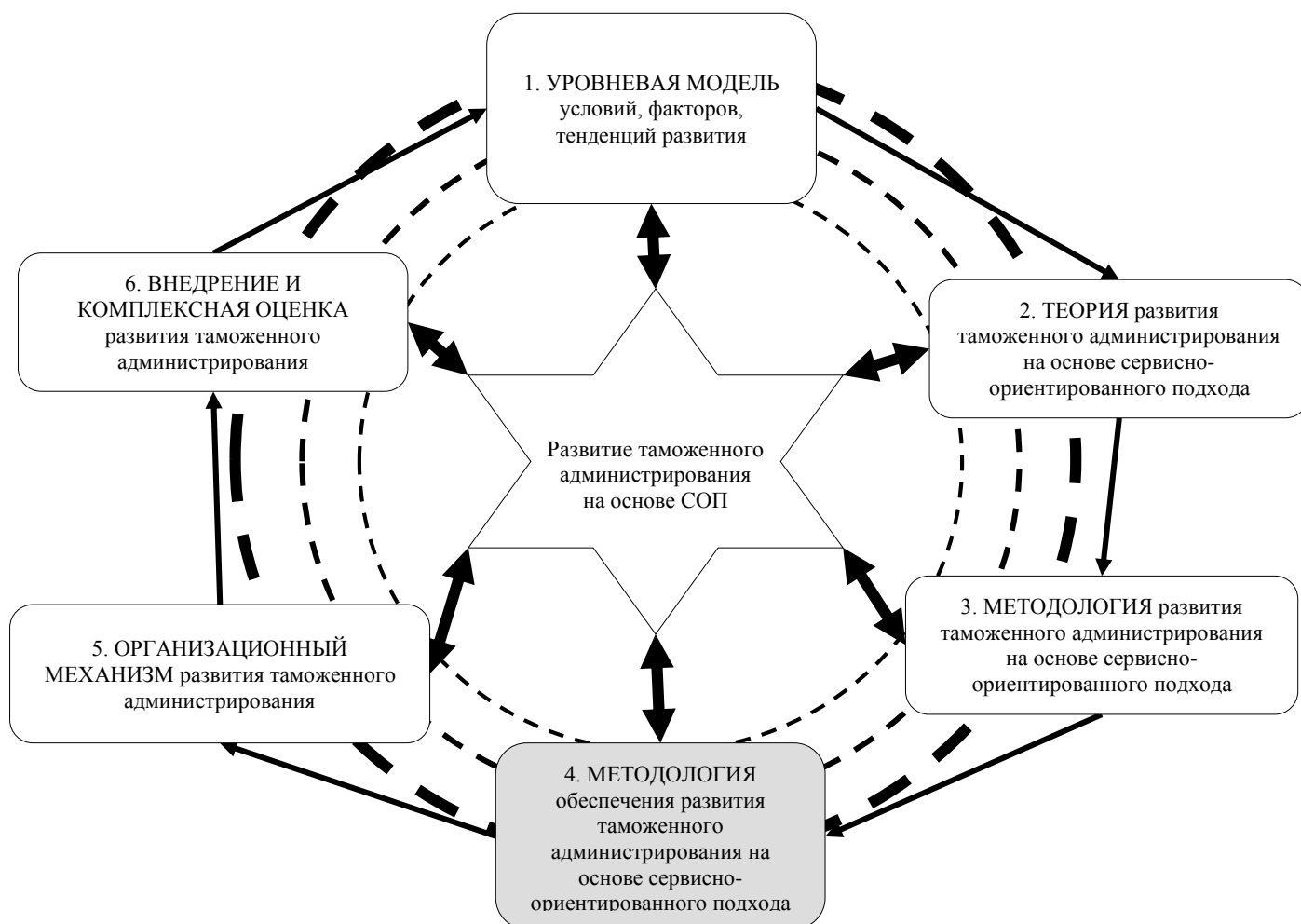


Рисунок 1 – Морфологическая модель диссертационного исследования
 Источник: составлено автором

Диссертация состоит из введения, пяти глав, заключения, списка литературы из 316 наименований.

Объем диссертации составляет 543 страниц и включает 91 таблицу, 86 рисунков и 4 приложения.

II. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДИССЕРТАЦИИ

Во введении обоснована актуальность темы исследования, показана степень ее разработанности, определены цель и задачи исследования, его объект и предмет, теоретическая и методологическая основа, информационная база исследования, основные положения и научные результаты, выносимые на защиту, раскрыты научная новизна, теоретическая и практическая значимость исследования, приведены сведения об апробации и внедрении результатов исследования, публикации по теме исследования.

В первой главе «Предпосылки развития теории таможенного администрирования: состояние и проблемы» представлена историография формирования таможенного администрирования, анализ современных условий развития таможенного администрирования, представлена оценка действующей таможенной системы в контексте новых условий развития.

Проведен анализ тенденций развития таможенного администрирования за рубежом, показана роль общественных институтов в решении проблем таможенного администрирования, поставлены задачи исследования.

Во второй главе «Развитие теории таможенного администрирования на основе сервисно-ориентированного подхода» исследованы теоретические положения и существующие ограничения традиционной теории таможенного администрирования, проанализированы концептуальные и теоретические основы таможенного администрирования, исследованы, доработаны и дополнены принципы сервисно-ориентированного подхода к таможенному администрированию, законы и закономерности таможенного администрирования, проанализирован и доработан категориально-понятийный аппарат теории сервисно-ориентированного таможенного администрирования.

В третьей главе «Методологические основы сервисно-ориентированного таможенного администрирования» проведен анализ факторов и тенденций эволюции методологии административного управления, исследованы традиционные методологические подходы в системе государственного администрирования и определены их ограничения, проанализированы инновационные изменения в методологии государственного администрирования. Представлено обоснование необходимости развития методологии таможенного администрирования на принципах сервисно-ориентированного подхода, разработаны базовые положения и направления развития методологии сервисно-ориентированного таможенного администрирования.

В четвертой главе «Развитие методического инструментария таможенного администрирования в целях реализации сервисно-ориентированного подхода» проведен анализ существующего научно-методического аппарата сервисно-ориентированного таможенного администрирования, представлены разработанные автором интегративная модель развития и коммуникативная модель таможенного администрирования на принципах сервисно-ориентированного подхода, предложены организационный механизм развития и методика комплексной оценки таможенного администрирования.

В пятой главе «Методические рекомендации по развитию сервисно-ориентированного таможенного администрирования» предложена Концепция сервисно-ориентированного (сервисного) администрирования в условиях цифровой трансформации таможни, рассмотрены центры электронного декларирования (далее - ЦЭД) как инструменты совершенствования таможенного администрирования, разработана Дорожная карта развития таможенного администрирования на основе интеграции коммуникационных и организационных технологий, предложен и обоснован механизм ее реализации, выполнена комплексная экспертная оценка эффектов от реализации дорожной карты (например, в ЦЭД), даны методические рекомендации по развитию теоретико-методологического инструментария.

В заключении обобщены основные результаты исследования.

III. ОСНОВНЫЕ НАУЧНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. Выдвинуты исходные положения, определяющие сущность трансформации института таможенного дела и обоснована необходимость реализации сервисно-ориентированного подхода в таможенном администрировании, как базовой методологии развития.

Историография формирования таможенного администрирования в РФ позволила определить наиболее существенные преобразования института, оценить исходную позицию и потребности в дальнейших преобразованиях, вскрыть проблемы научного и прикладного характера, препятствующие целенаправленным системным изменениям в области таможенного дела.

Развитие таможенного администрирования рассмотрено через классификацию эволюционных этапов, обусловленных влиянием факторов внешней среды различных уровней – от международных до ведомственных.

Поэтапное развитие института таможенного администрирования связано с изменением миссии таможенных органов и переходом от бюрократического содержания таможенных процедур к сервисному. Периодичность и особенности изменений основных организационных и технологических параметров представлены на рис.2.

Анализ направлений эволюции таможенного администрирования как сектора государственного управления позволил позиционировать сервисно-ориентированный подход как современную парадигму развития таможенного дела. Сущность трансформации таможенного института заключается в смене парадигм развития и в наличии «парадигмального разрыва» - концептуальных отличий в представлениях о роли и месте таможенного администрирования и в подходах к формированию потребительной ценности со стороны государства и бизнес-структур.

Необходимость реализации сервисно-ориентированного подхода в таможенном администрировании как базовой методологии развития таможенных органов России актуализирована изменением роли общественных институтов во взаимодействии таможенной службы и бизнес-сообщества.

Интегративное воздействие на таможенную систему тенденций и факторов развития определяет вектор трансформации таможенного института – от обычного «администратора бюджета» к социальному институту, формирующему условия ведения бизнеса в сфере ВЭД.

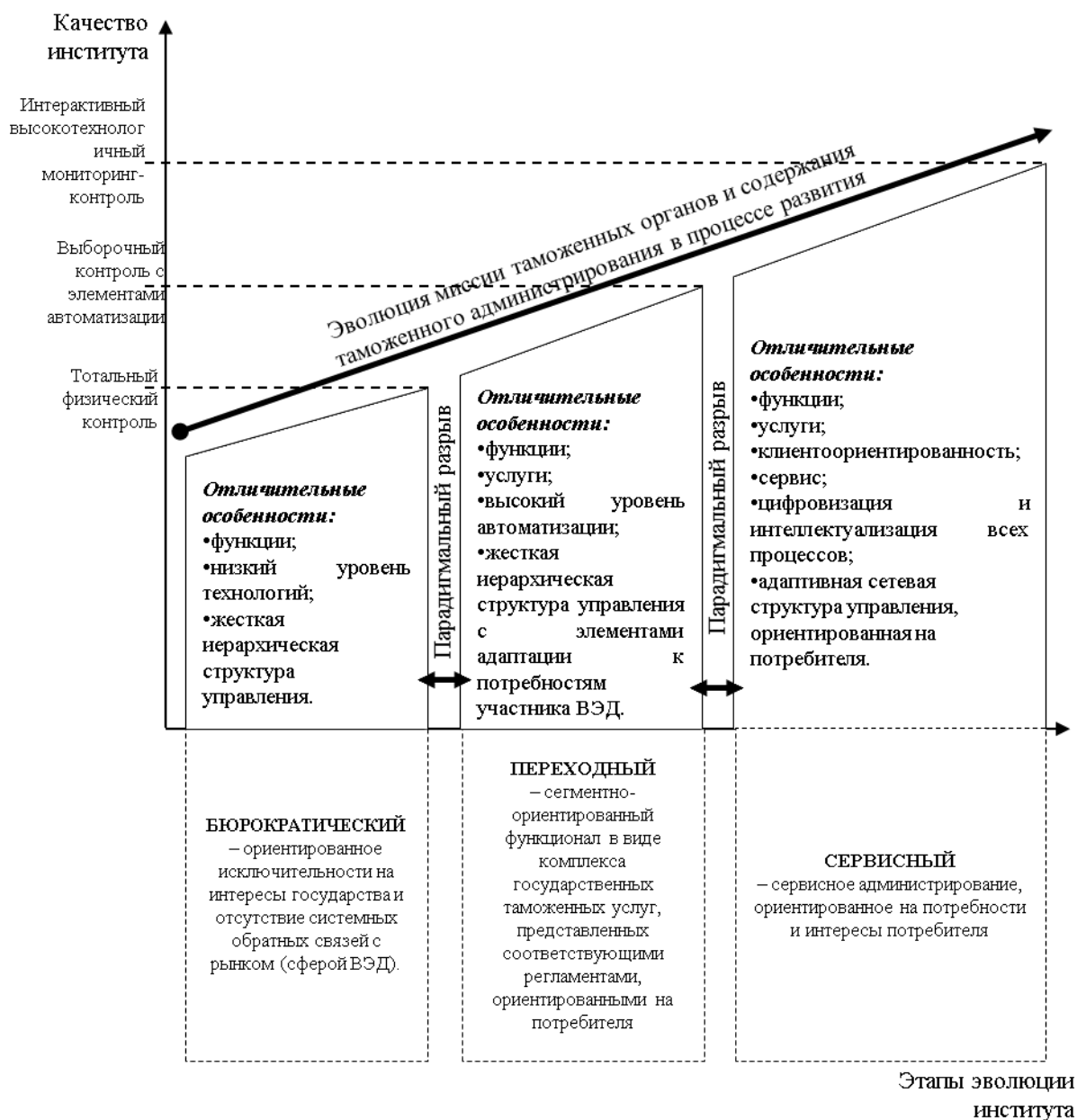


Рисунок 2 – Результаты ретроспективного анализа процесса формирования института таможенного администрирования в России
Источник: составлено автором

2. Условия сервисной и цифровой трансформации таможни определяют необходимость развития теоретического и методологического инструментария таможенного администрирования.

Перспектива развития таможенной службы определяется общей тенденцией сервисной трансформации государственных (в том числе и таможенных) институтов в стратегической перспективе, модернизацией функционально-производственной среды деятельности таможенных органов (прежде всего в направлении интеллектуализации цифровых производственных платформ и инструментальной среды управления) и потребностью в прототипировании зарубежного опыта развития системы администрирования таможенных услуг как модели лучших сервисно-ориентированных практик.

Сервисная адаптация таможенной службы требует изменений в подходах к взаимодействию с потребителями таможенных услуг, структуризации модели потребителя и его потребностей. Реформирование института общественного контроля выражается в переносе фокуса внимания на удовлетворение потребностей внешних субъектов (клиентов), на учет их мнения, целей и интересов при соблюдении должного уровня экономической безопасности. Совершенствование цифровой среды таможенного администрирования осуществляется на основе комплексного решения: посредством механизма «единого окна», электронных таможен, центров электронного декларирования, интеллектуализации методов и средств таможенного контроля и управления.

Все это в совокупности рассматривается как проект развития сферы оказания таможенных услуг и определяет необходимость развития адекватного теоретического и методологического инструментария таможенного администрирования.

3. Определена и структурирована уровневая модель изменения условий, факторов и тенденций развития внешнеторговой деятельности и таможенных администраций на макро-, мезо- и микроуровнях.

В ходе исследования установлено, что на развитие института таможенного администрирования влияет уровневая система факторов различной природы, которые наиболее зримо проявляются и структурируются на следующих уровнях: международном – макроуровень; государственном (национальном) – мезоуровень; ведомственном (на уровне ФТС России, таможенного органа) – микроуровень.

На международном (межгосударственном) уровне основной тренд развития таможенного администрирования направлен на упрощение процедур торговли. Факторное пространство развития задается в виде требований Международных организаций, Соглашений, Стандартов и Программ Всемирной торговой организации (далее – ВТО) и Всемирной таможенной организации (далее – ВТамО), реализация которых позволяет соотнести развитие таможни с общемировыми и национальными тенденциями.

На государственном уровне факторы развития таможенного администрирования соотносятся с целями и задачами, определенными в Национальных и Федеральных стратегиях, программах и проектах развития страны. Сущность тенденций данного уровня связана со смещением деятельности из сферы бюрократического управления в сферу формирования «гибридной» модели управления, сочетающей в себе элементы характерные для государственного управления и ориентацию на бизнес-модели, доказавшие свою эффективность.

На ведомственном уровне (для таможенных органов – на уровне ФТС России) таможенная служба непосредственно участвует в реализации национальных программ и решает задачи стратегического развития таможенных органов, обозначенные в Стратегия развития таможенной службы до 2030 года (далее – Стратегия). Особенностью данного этапа стала формулировка миссии таможенной службы: «Содействие развитию

международной торговли, росту товарооборота и несырьевого экспорта, обеспечение национальной безопасности Российской Федерации, полноты взимания таможенных платежей, достижение высокого качества таможенного администрирования, создание конкурентных преимуществ для законопослушных участников ВЭД».⁵

Главной целью Стратегии определено «формирование качественно новой, насыщенной искусственным интеллектом, быстро перенастраиваемой, информационно связанной с внешними и внутренними партнерами, умной таможенной службы, не заметной для законопослушного бизнеса и результативной для государства. В качестве основного принципа развития таможенной службы на следующее десятилетие заложено «умная таможня, искусственный интеллект и законопослушный бизнес – гарантия скорости, безопасности и доверия»⁶.

Данный принцип подчеркивает основное предназначение таможенной системы – содействие бизнесу и обеспечение должного уровня безопасности, а таможенный контроль становится основным методом реализации принципа.

Это подтверждает преемственность целевых ориентиров развития таможенной службы и «приоритет преобразования таможенного администрирования в быстрый и высокотехнологичный процесс за счет максимально возможного применения инновационных методов и цифровых технологий».

В ходе анализа условий развития института таможенного администрирования в Российской Федерации выделены ключевые системообразующие требования, которым должно отвечать современное таможенное администрирование, структурированные по уровням влияния (табл. 1).

Проанализированные в ходе исследования существующие подходы к оценке таможенного администрирования также отражают уровневую структуру, включая:

- оценку с уровня международных институтов – в рамках рейтинговых оценок Международных организаций (наиболее распространенные рейтинг TFI (Trade Facilitation Indicators) Организации экономического сотрудничества и развития; рейтинг Doing Business; индекс эффективности логистики (LPI – Logistics Performance Index);
- оценку с уровня государства – на основе национальных систем оценок и индикаторов;
- оценку с уровня таможни – оценка функциональных зон деятельности таможенных органов;
- оценка со стороны бизнес-сообществ;

⁵ Распоряжения Правительства Российской Федерации. Об утверждении Стратегии развития таможенной службы Российской Федерации до 2030 года: Распоряжение Правительства РФ от 23 мая 2020 г. № 1388 – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_353557/ (дата обращения: 12.03.2021).

⁶ Доклад руководителя ФТС России В.И. Булавина на совместном заседании Общественного совета и Экспертно-консультативного совета по реализации таможенной политики при ФТС России «О проекте Стратегии развития таможенной службы Российской Федерации до 2030 года». URL: <http://master-adm.customs.ru/customs/images/stories/2019/July/Doklad.docx> (дата обращения: 20.02.2021).

– интегральная оценка (с учетом всех уровней воздействия и структурированной системы факторов влияния). Данная комплексная оценка методологически не разработана, что сформировало необходимость учета проблемной декомпозиции сервисной ориентации таможенного администрирования.

Таблица 1 – Матрица требований, предъявляемых к современной системе таможенного администрирования, структурированных по уровням влияния

№ п/п	Основные требования, предъявляемые к таможенной системе	Мировой уровень	Государственный уровень	Уровень ФТС России
1	Развитие информационного оснащения таможенных органов с целью анализа больших массивов данных		+	
2	Интеллектуализация таможенной системы путем использования нового инструментария	+	-	+
3	Развитие системы управления рисками		+	
4	Повышение эффективности выполнения фискальной функции	-	+	
5	Развитие инструментов контроля, в том числе электронной торговли	+	-	
6	Развитие института таможенных услуг		+	
7	Контроль в виде сервиса	+	-	
8	Гибкое реагирование таможенной системы на изменения в экономической и социальной сферах	+	-	
9	Создание сквозных цифровых технологий ⁷		+	
10	Совершенствование межведомственного взаимодействия		+	
11	Снижение контроля на этапе декларирования путем дифференциации на этапы предварительного контроля и постконтроля	+	-	+
12	Развитие взаимодействия с бизнесом (референтными группами)	+	+-	+
13	Совершенствование управленческих бизнес-процессов	+	-	+-

Источник: составлено автором

Системный подход к анализу зарубежных моделей таможенного администрирования позволил определить основные признаки, свойственные наиболее успешным и эффективным моделям, а именно:

– следование требованиям основных документов ВТамО и ВТО, определяющим принципы обеспечения безопасности и упрощения мировой торговли;

⁷ Пример: механизм «Единое окно» на государственном уровне, информационный обмен между таможенными администрациями на мировом уровне.

– формирование системы услуг, предоставляющих возможность бизнесу сокращать свои издержки при ведении внешнеэкономической деятельности (далее – ВЭД).

– развитие технологической составляющей. В частности, информационных технологий осуществления таможенного контроля, реализации таможенных формальностей, цифровых платформ и сервисов взаимодействия, признание легитимности электронного документооборота в рамках технологии «единого окна» и др.;

– вовлеченность бизнес-сообщества в процесс совершенствования таможенного администрирования: наличие платформ для обсуждения существующих проблем; привлечение представителей бизнеса в качестве экспертов по вопросам таможенного администрирования; открытость и прозрачность деятельности таможенных структур и бизнеса путем формирования партнерских отношений, построенных на доверии и ответственности;

– применение современных концепций менеджмента для выстраивания бизнес-процессов как функционального контроля (таможенного контроля), так и управленческой деятельности;

– высокопрофессиональный мотивированный кадровый состав, реализующий процессы таможенного администрирования.

В целом определены основные признаки, свойственные наиболее успешным и эффективным моделям и практикам таможенного администрирования, в совокупности, создающие базовые условия и наиболее приемлемые решения, необходимые для реализации сервисно-ориентированного подхода к таможенному администрированию.

4. Определены направления развития и сущность концептуальных изменений сервисно-ориентированного таможенного администрирования как сферы таможенных услуг в разрезе уровневой структуризации факторов и субъектов.

Смена парадигм актуализировала позиционирование таможенного администрирования как сферы государственных таможенных услуг в социально-экономическом пространстве. В качестве теоретической основы для идентификации парадигм администрирования и их смены, использована классификация, предложенная В.В. Макрусевым⁸.

Природа *сервисной парадигмы* трансформировала традиционные способы администрирования, опирающиеся на правила и авторитет на новые – содействующие развитию конкуренции, рыночным отношениям, ориентации деятельности органов власти на удовлетворение запросов граждан как базовой ценности.

Структурирование этапов сервисной парадигмы выявило следующие стадии:

– формирование «парадигмы административной цивильности». В

⁸ Макрусев, В.В. Вопросы развития теории таможенного сервиса: регулятивный и управленческий аспекты. // Экономика и предпринимательство / № 2 (91) 2018 г. (Vol. 12 Nom. 2). С1270-1279.

центре внимания появились вопросы предоставления услуг населению и развитие социальных направлений деятельности государственных органов власти, формирование высокой административной культуры и этики, дебиюрократизация государственной службы.⁹

– «парадигма административной ответственности». Главная идея - подотчетность государственного аппарата обществу и необходимость большего привлечения населения к решению общественных проблем»¹⁰.

– «парадигма административной экономики». Широкое применение рыночных инструментов в системе государственного управления.

– «постбюрократическая парадигма» представлена концепцией организации предоставляющей услуги и ориентированной на клиента. Отличительной чертой такой парадигмы является не желание дерегулирования и «сокращения государства», и тем более, не внедрение рыночных отношений в государственные структуры и управление ими.

Цифровая парадигма развития (цифровизация экономики) – концептуальная платформа, позволяющая создавать качественно новые модели бизнеса, торговли, логистики, производства, изменять формат государственного управления, информационных коммуникаций и инфраструктур, определять новую модель развития государства, экономики, внешнеторговой деятельности. В рамках данной парадигмы существенно трансформируется представление экономической полезности, которые придают услугам дополнительную потребительскую ценность (табл. 2).

Обозначенные парадигмы определяют последовательность, эволюционный характер прогрессивного развития концептуальных и теоретических основ таможенного администрирования: от производственно-функциональной парадигмы к сервисной.

На текущем этапе развития таможенного института наблюдается смена регулятивных парадигм.

Обобщение и анализ различных источников позволил выделить три наиболее выраженные парадигмы государственного управления и администрирования, отличающиеся ценностными ориентирами (ценностями) как типами управленческого мышления на уровне государственной организации (таможенного органа и государства в целом): производственно-функциональную, бюрократическую, сервисную. Необходимо отметить, что данные парадигмы не являются типами организации и организационных структур, а служат определенными образцами, «моделями» идентификации наиболее важных ценностей управления.

⁹ Савин, С.С. Совершенствование управления государственными организациями: методологические и теоретические аспекты: Монография / С.С. Савин. – М.: Изд-во РАГС, 2010. С.60.

¹⁰ Лобанов, В.В. Государственное управление и общественная политика: Учебное пособие / В.В. Лобанов. – СПб.: ИЦ Питер, 2004. С.53-54.

Таблица 2 – Реализация ключевых элементов экономической полезности услуги в рамках функциональной и цифровой парадигм развития

Элементы экономической полезности услуги	Функциональная парадигма	Цифровая парадигма
Форма	Бумажный (физический) документ	Электронно-цифровая форма
Владение	Оповещение о наличии услуги со стороны услугодателя	Электронные сервисы совместного использования (услугодатель и услугополучатель)
Время	Регламентировано	Минимизировано
Место	Физическое присутствие в ТО	Не ограничено

Источник: составлено автором

Вопрос адекватности управленческой парадигмы должен соотноситься с уровнем развития экономики. Следовательно, актуальное применение тех или иных моделей менеджмента (управления) должно соответствовать типу экономики. В противном случае наблюдается «парадигмальный разрыв», т.е. несоответствие взглядов менеджмента государственных организаций типу экономики и запросам бизнес-сообщества.

Графоаналитическое представление «парадигмального разрыва» в системе таможенного администрирования представлено на рис. 3.

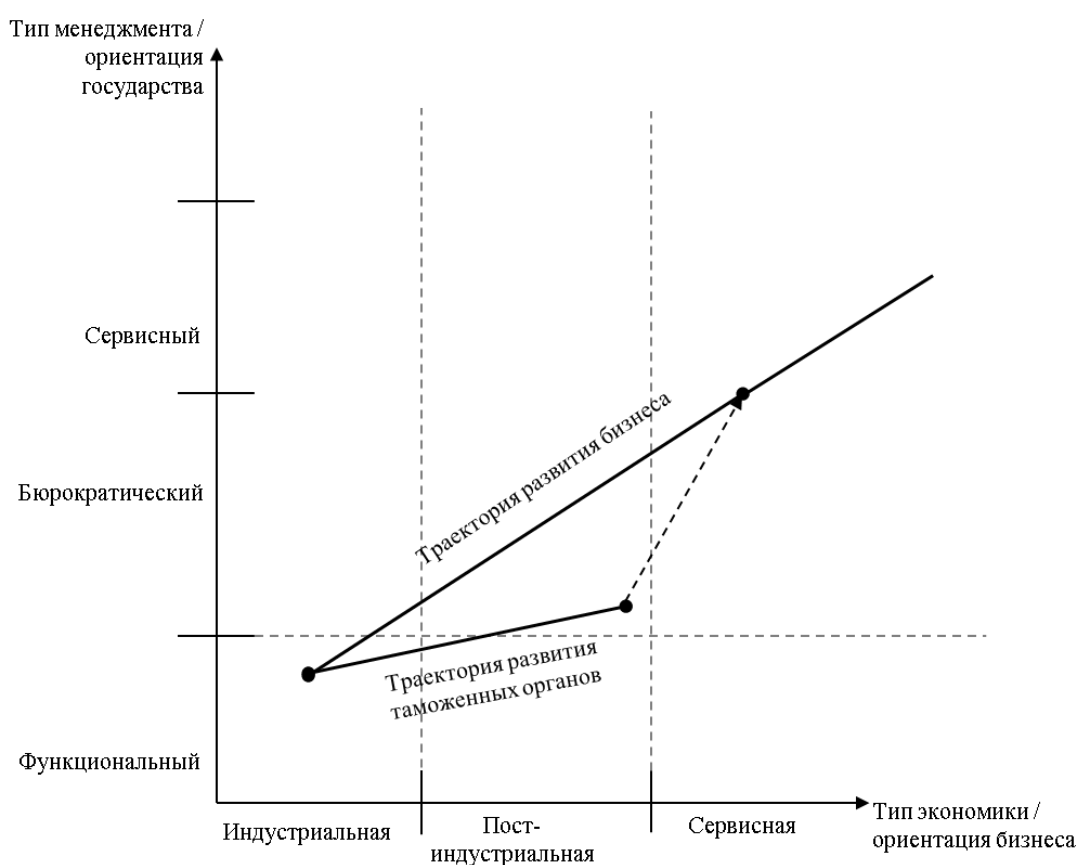


Рисунок 3 – «Парадигмальный разрыв» в системе таможенного администрирования

Источник: составлено автором

Проблемы парадигмального разрыва современного таможенного администрирования заключаются в несоответствии уровня запросов (развития) бизнеса, ориентированного на сервисную модель, модели менеджмента таможенных органов, ориентированных на бюрократическую парадигму управления. Соответственно, задачами теории таможенного администрирования становятся определение состояния системы сервисно-ориентированного таможенного администрирования как сферы предоставления услуг и устранение данной проблемы на концептуальном, методологическом, теоретическом и методическом уровнях.

Концептуально, таможенное администрирование структурировано как область взаимодействия двух субъектов, принципиально отличающихся целями, задачами, применяемыми методами: контролирующего, бюрократического по природе, таможенного администратора, ориентированного на максимальную реализацию фискальной функции и гибкого, адаптивного субъекта бизнеса – участника ВЭД, ориентированного на максимизацию собственной прибыли.

Результаты анализа научных источников и международной практики деятельности таможенных органов позволяют утверждать, что современное таможенное администрирование базируется на синтетической основе идей, принципов и методов государственного управления, общего менеджмента, государственного менеджмента, таможенного менеджмента и маркетинга. При этом отсутствует единство в концептуальных, методологических и технологических решениях как в системе государственного, так и таможенного администрирования. Это создает системные проблемы в теории и практике государственного управления, в частности, влияет на организацию и процессы таможенного администрирования, на эффективность деятельности администраций, на качество предоставляемых услуг.

В ходе исследования сфера таможенного администрирования позиционирована как сфера государственных таможенных услуг в социально-экономическом пространстве. Определены основные элементы (субъекты) таможенного администрирования. С позиции системного подхода определен состав подсистем таможенного администрирования на принципах сервисно-ориентированного подхода. Разработана Концепция сервисно-ориентированного администрирования.

Структуры существующей и сервисной моделей таможенного администрирования представлены на рис. 4. В отображенной модели объединены и взаимоувязаны все инструменты, разработанные и представленные в исследовании. В целом можно говорить о качественном преобразовании «бюрократической» модели администрирования в сервисную.

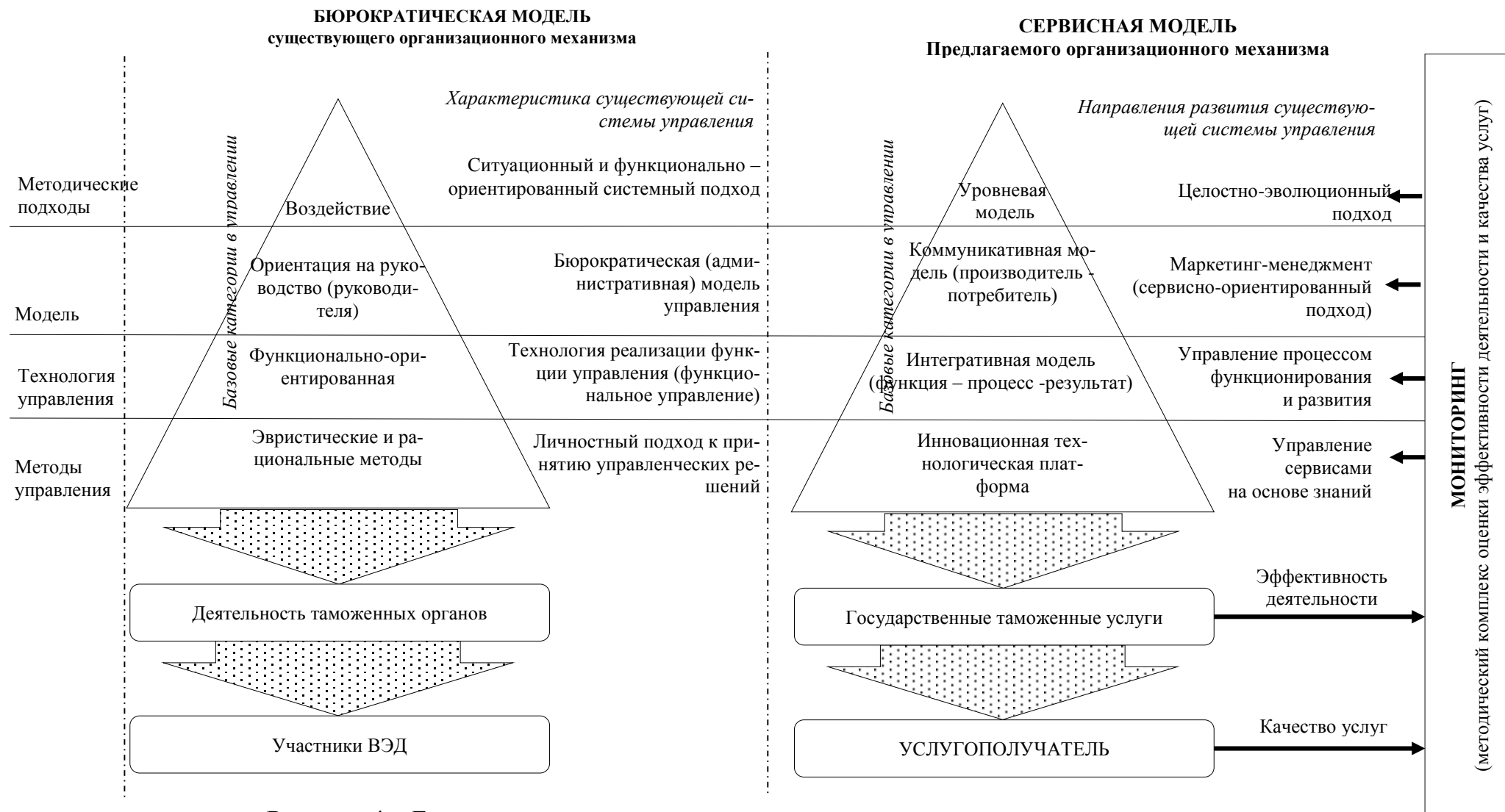


Рисунок 4 – Бюрократическая и сервисная модели таможенного администрирования

Источник: составлено автором

5. Обоснованы основные положения теории сервисно-ориентированного администрирования и направления ее развития.

Современная теория таможенного института базируется и развивается по двум основным слабо согласованным направлениям: в рамках концепции менеджмента качества и концепции администрирования. Рассматривая таможенный институт как институт государственного управления (в любом объеме функционала - регулирования, администрирования или контроля), по нашему мнению, развитие теории таможенного администрирования целесообразно рассматривать исходя из синтеза концептуальных основ указанных направлений.

Анализ источников позволил определить место теории сервисно-ориентированного таможенного администрирования в структуре общей теории таможенного дела (рис.5). Такая теория по своей сути является интегративной и формируется как часть общей теории, объединяя и развивая теорию управления таможенным делом и теорию управления деятельностью таможенных органов (таможенной деятельностью).

В ходе сопоставительного анализа понятий «управление – администрирование», «государственное управление – государственное администрирование», «таможенное регулирование – таможенное администрирование», «таможенные услуги – таможенный сервис – таможенное администрирование» было выявлено отсутствие единого подхода к формированию и трактованию терминов.

В отношении терминов «управление – администрирование», наиболее часто встречающиеся подходы в трудах ученых, исследующих государственное управление и управление в организации, можно условно разделить на два основных:

- 1) термин «управление» и «администрирование» отождествляются и используются как равнозначные;
- 2) термины и их определения не используются как равнозначные.

В результате проведенного анализа можно сделать вывод, что понятие «управление» есть более широкое понятие, чем «администрирование», поскольку администрирование рассматривается как функция, вид или метод управления.

Анализ подходов к определению «таможенного администрирования», позволяет рассматривать данное явление как институт, методологию, технологию, систему, процесс и деятельность.

Такое разнообразие подходов позволяет говорить о многогранности и доказывает отсутствие единообразного понимания термина как в теории, так и в практической деятельности.

Многоуровневость системы управления внешнеэкономической и внешнеторговой сферы (далее – ВТД), определила необходимость структуризации функциональных областей, способов реализации и инструментария реализации деятельности на каждом уровне исследования для определения места таможенного администрирования в системе внешнеэкономических отношений.



Рисунок 5 – Место теории сервисно-ориентированного администрирования в общей системе теории таможенного дела

Источник: составлено автором

Таможенное администрирование отнесено к сфере ВЭД, в части касающейся реализации государственных функций – контроля и надзора, отнесенных к компетенции таможенной службы. Следовательно, ФТС России, осуществляя таможенное администрирование, реализует на своем уровне государственную таможенную политику с помощью методов и инструментов, отнесенных к их компетенции, как органа исполнительной власти. Таможенные органы наделяются соответствующими полномочиями и ресурсами для осуществления деятельности. В свою очередь, реализация таможенного администрирования таможенными органами заключается в наиболее рациональной организации условий, способствующих развитию ВЭД и обеспечению безопасности.

Посредством идентификации функциональных областей таможенного администрирования были вычленены производственно-функциональная область таможенного администрирования и организационно-управленческая.

Производственно-функциональная деятельность жестко регламентирована,

подчиняется международному, наднациональному и национальному законодательству. Результаты производственно-функциональной деятельности оцениваются как вышестоящими в иерархии структурами, так и услугополучателями – участниками ВЭД, а также Общественным советом, как социальным институтом общественного контроля.

Организационно-управленческая деятельность формируется исходя из официальной регламентируемой нормативной правовой базы, обозначающей только контуры возможных действий, профессиональных компетенций должностных лиц и их личностных характеристик.

Эффективная реализация производственно-функциональной части таможенного администрирования также есть результат организационно-управленческой деятельности. Поэтому наиболее рационально в рамках разрабатываемой теории употреблять единообразный подход к таможенному администрированию, в том числе к производственно-функциональной его составляющей, как и к организационно-управленческой деятельности, структура и содержание которой может несколько изменяться в зависимости от уровня ее осуществления.

Под таможенным администрированием будем понимать совокупность всех регуляторных требований таможенной службы, предъявляемых в сфере ВЭД для обеспечения безопасности государства и содействия развитию бизнеса.

В более широкой трактовке, таможенное администрирование – это организационно-управленческая деятельность государственного органа уполномоченного в сфере таможенного дела, направленная на реализацию контрольно-надзорных функций во внешнеэкономической сфере путем создания условий для обеспечения качественного и эффективного контроля за соблюдением таможенного законодательства.

Таким образом, обоснование понятий «администрирование», «таможенное администрирование» как деятельности, реализуемой в процессе государственного таможенного регулирования, составляют категориальный аппарат существующей теории таможенного администрирования.

На этапе разработки основ теории систематизированы и дополнены принципы сервисно-ориентированного подхода к таможенному администрированию. Предложены частные принципы – принципы развития таможенного администрирования на основе сервисно-ориентированного подхода.

Исходя из того, что таможенное администрирование как институт управления развивается под влиянием нескольких тенденций развития экономики, принципы выстроены с учетом сочетаемости экономических моделей и методологических подходов на основе выявленных законов и закономерностей и с учетом действующих международных стандартов.

Анализ факторов и тенденций развития таможенного администрирования позволил также дополнительно выделить и сформулировать частные принципы, характерные для института таможенного сервиса как непрерывно развивающейся динамической системы.

6. Разработана методология сервисно-ориентированного таможенного администрирования.

Идея формирования методологии сервисно-ориентированного таможенного администрирования основана на интеграции методологических подходов – традиционных и современных, что позволяет проецировать синергический эффект в виде концепции формирования института таможенных услуг, создающих общественную ценность таможенного администрирования через аккумуляцию потребительных полезностей субъектов взаимодействия.

Формируемая методология сервисно-ориентированного администрирования, предложенная и обоснованная в ходе исследования, объединяет в себе клиентоориентированный подход к реализации модели потребителя таможенных услуг и целостно-эволюционный (когнитивный) подход к представлению института таможенного администрирования.

Сервисный клиентоориентированный подход основан на парадигме, отражающей потребность в приоритетном развитии внутриорганизационных и межорганизационных отношений на основе новой корпоративной культуры, основанной на принципе комплементарности ценностей – таможенных органов, участников ВЭД (бизнес-сообщества) и общества в целом. Во внутриорганизационных отношениях устанавливаются приоритеты командной и проектной работы. В межорганизационных отношениях – приоритеты отдаются долгосрочному сотрудничеству, клиентской ориентации, что в целом отражает формирование концепции маркетинга, в частности маркетинга отношений и маркетинга услуг.

Целостно-эволюционный подход к управлению и таможенному администрированию демонстрирует необходимость интеграции традиционных и современных (инновационных) подходов к управлению таможенным делом и таможенному администрированию с учетом координации уровня развития экономики, запросов бизнес-сообщества и общества в целом.

В рамках предложенной концепции методологии сервисно-ориентированного администрирования инновационная модель таможни представляется в виде сложной эволюционирующей системы, состоящей из совокупности отдельных подсистем, взаимосвязанных между собой – институциональной, средовой (подсистемы целевого окружения), информационно-технической, финансовой, а также подсистемы производителя услуг (таможенных органов) и подсистемы получателя услуг (здесь и далее – участника ВЭД, как обобщенной категории usługополучателя).

Авторская позиция двухвекторного развития методологии, в отличие от существующего одновекторного, ориентированного только на маркетинговый подход, предполагает: объединение сервисного вектора развития, отражающего эволюцию модели потребителя, и когнитивного вектора, отражающего эволюцию модели института таможенного администрирования (рис.6.).



Рисунок 6 – Методология сервисно-ориентированного таможенного администрирования

Источник: составлено автором

Разрабатываемая методология в преломлении к такой модели ориентирована не на исследование функций и бизнес-процессов, а на предоставление сервисов, как платформ взаимодействия государства и бизнеса при оказании государственных услуг. Ее содержание и дальнейшее развитие определяется исходя из следующих базовых концептуальных положений:

- стратегическое видение и формирование ценностной модели института таможенного сервиса;
- целостно-эволюционный подход к управлению и таможенному администрированию;
- локация фокуса на внешнем и на внутреннем развитии;
- формирование методического инструментария развития таможенного администрирования на основе сервисно-ориентированного подхода.

7. Разработан методический инструментарий развития таможенного администрирования.

Разработка методического инструментария в целях решения проблемы развития института таможенного администрирования на основе сервисно-ориентированного подхода учитывает принцип преемственности научных

исследований и предполагает проведение анализа существующего научно-методического аппарата в области управления таможенным делом, функционально и методически развивающегося междисциплинарно.

В основу описания разработанной интегративной модели развития таможенного администрирования положена модель организации управления Мишель Поля¹¹, описываемая системой уравнений, учитывающих следующие независимые переменные:

$$\begin{aligned} P &= f(L, U); \\ L &= f(E, T); \\ U &= f(P, I, G, I), \end{aligned} \quad (1)$$

где: P – участие персонала в организации, контроле, принятии решений;
L – влияние заинтересованной общественности, референтных групп и общественного мнения;
U – оценка деятельности администрацией, вышестоящими управленческими структурами;
E, T – технологические факторы;
G – факторы внешней среды, регулирующие и регламентирующие процессы;
I – общие (внешние) идеологии, концепции, как факторы внешней среды и обратной связи.

Переменные данной модели являются универсальными для всех социально-экономических систем, в частности и для системы таможенных органов. Каждая переменная в модели, в определенной мере задает уровень функционирования и возможности для развития системы управления. В модели четко отражены значимость как элементов внутренней среды, так и внешней через систему прямых и обратных связей, включая оценку общественного мнения, заинтересованных сторон и референтных групп, т.е. средовой подсистемы, что определило структурные уровни интегративной модели – микро-, мезо- и макро-уровень и задачи формирования таможенного администрирования на каждом из уровней.

Задачей микро-уровня является определение организационной структуры, структуры бизнес-процессов, ключевых компетенций персонала, соответствие организационной культуры миссии и стратегическим целевым ориентирам. Методология уровня представлена в основном системным и процессным подходами.

Задачей мезо-уровня является формирование и развитие целевого регулируемого взаимодействия субъектов таможенного администрирования – таможенных органов и участников ВЭД, таможенных органов и прочих Федеральных органов исполнительной власти (далее – ФОИВ) в целях стимулирования распространения добросовестной практики ВЭД через инструменты целевого регулирующего взаимодействия.

Субъектный состав мезо-уровня определяется как относительно

¹¹ Кнорринг, В.И. Теория, практика и искусство управления: Учебник для вузов / В.И. Кнорринг. – 3-е изд., изм. И доп. – М.: Норма, 2007. С.53.

разнородный по целевой ориентации, доступности ресурсов, уровня технологичности, формируемым ценностям. К субъектам данного уровня отнесены: таможенные органы, прочие ФОИВ и субъекты бизнеса – участники ВЭД. Взаимодействие определено как целевое взаимодействие субъектов, имеющих разные административные статусы (субъект – таможенный орган, субъект – участник ВЭД). Методологической основой мезо-уровня служит системный, процессный, ситуационный, маркетинговый и целостно-эволюционный подходы.

Задача макро-уровня коррелирует с задачами государственного управления, отражая специфичную область концептуально-ориентируемого взаимодействия – таможенное администрирование как элемент системы государственного управления.

Субъектный состав макро-уровня является наиболее сложным и неоднородным. Сложность субъекта определяется не только разнородность состава, но и сложностью в артикуляции условий развития и требований, предъявляемых к системе таможенного администрирования, доступу к технологиям и информации.

Методология макро-уровня представлена совокупностью методологических подходов микро-, мезо-уровней, с превалирующей методологической основой макроуровня в виде институционального подхода. Концептуально-ориентирующее взаимодействие данного уровня является ориентиром для формирования целевого регулирующего взаимодействия субъектов более низких уровней.

Разработанная интегративная модель является гибкой, построенной на межпредметных связях. Для каждого уровня модели выделены приоритетные аспекты межпредметных связей, ориентированных на специфику деятельности уровня. Структура модели представлена в табличной форме (табл. 3) в обобщенном виде через основные элементы, дифференцированные на микро-, мезо-, макро-уровнях.

Интегративная модель отражает процесс формирования ценности таможенного администрирования с учетом структуры модели потребителя на микро- и мезо- уровнях и соответствует аксиоме: «ценность стремится к нулю в случае, когда резкое повышение затрат ресурсов влечет за собой незначительное повышение полезности».

С экономической точки зрения, значимость системы таможенного администрирования определяется способностью системы создавать общественную ценность с минимально возможными затратами субъектов на производство и получение таможенных услуг. При этом оценка затрат подразумевает не только затраты на производство и предоставление услуг со стороны услугодателя – Федеральной таможенной службы, но и затраты участников внешнеэкономической деятельности, как услугополучателей.

Проецирование ценностного подхода на систему таможенного администрирования позволяет выделить два аспекта в оценке ее потребительной и общественной ценности – качественный и количественный.

Таблица 3 - Обобщенная интегративная модель таможенного администрирования на принципах сервисно-ориентированного подхода (фрагмент)

№ п/п	Элемент	Микро-уровень	Мезо-уровень	Макро-уровень
1.	Субъект-ный состав	Таможенный орган (услугодатель)	ТО и участник ВЭД (услугодатель и услугополучатель) ТО-ФОИВ.	Государство (ТО), Участники ВЭД, Общество
2.	Объект	Бизнес-процессы Персонал	Взаимодействие; Издержки (затраты); Ценности	Экономическое развитие и инвестиционная привлекательность государства; Конкурентоспособность; Общественные институты.
3.	Методологический подход	Системный Процессный	Системный Процессный Ситуационный Маркетинговый	Институциональный Целостно-эволюционный
4.	Ценностная ориентация	Потребительная ценность государственной услуги	Потребительная ценность государственной услуги в цепи поставки	Общественная ценность
5.	Объект оценки	Государственная услуга	Эффективность взаимодействия; Качество государственных услуг и сервиса.	Результативность взаимодействия услугополучателей и услугодателя
6.	Субъект оценки	Услугодатель/ государство	Услугополучатель	Общество/государство
7.	Уровень реализации	Тактический Операционный	Стратегический Тактический	Концептуальный Стратегический
8.	Документ	Стратегия Стратегический план	Концепция сервисно-ориентированного таможенного администрирования	Концепция государственного сервиса
9.	Фокус оценки	Соответствие внутренних процессов стандартам; Вклад каждого бизнес-процесса в создание потребительной ценности	Степень ориентации услугодателя на услугополучателя; Соответствие производимой ценности фактическим потребностям услугополучателя.	Институциональная среда ВТД
10.	Показатели (косвенные)	Доля результативных досмотров Эффективность инспектора	Количество жалоб участников ВЭД Количество суд. дел, принятых не в пользу ТО	Место РФ в международных рейтингах: LPI, Doing Business.
11.	Критерий оценки	Экономическая эффективность и результативность	Уровень удовлетворенности услугополучателя	Вклад в развитие социально-экономической системы
12.	Эффект/Ценность	$Ц = \frac{y}{x}$	$Ц = \frac{\Delta y}{\Delta x},$	$ОЦ = F(x_1; x_2; x_3; x_4 \dots x_n)$

Где, Р- ресурсы; И- информация; ТУ-таможенная услуга; ПЦ - потребительная ценность; ОЦ - общественная ценность. ВТД – внешнеторговая деятельность.

Где, у- полезность услуги, х – издержки на производство услуги (при $y \rightarrow \max$).

Где Δy - изменение полезности, Δx – изменение издержек (при $\Delta x \rightarrow \min$).

Источник: составлено автором

Качественная система оценки ценности со стороны услугополучателя, позволяет определить адекватность условий получения, функциональность содержательной стороны таможенной услуги для единичного субъекта, или выраженность социально-экономического эффекта для интегрированного субъекта (общества). Количественный подход дает возможность рассматривать ценность услуги для единичного субъекта – услугополучателя, как сумму: всех затрат на получение услуги и издержек упущенных возможностей участника ВЭД.

Ключевые элементы формирования общественной ценности в рамках интегративной модели, детализированные по субъектам таможенного администрирования, представлены рис. 7.

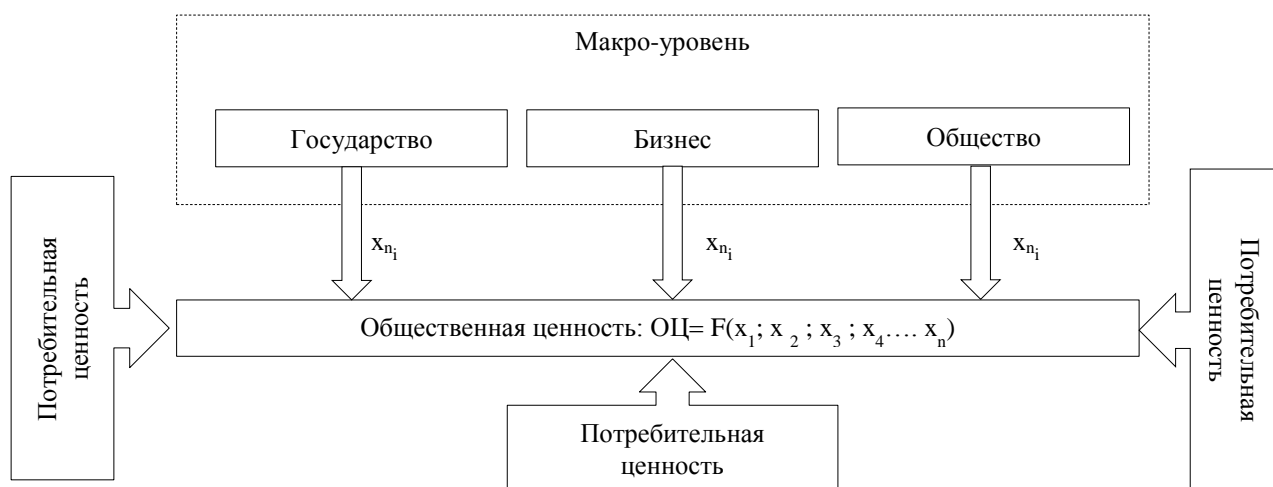


Рисунок 7 – Ключевые элементы формирования общественной ценности таможенного администрирования на основе интегративной модели
Источник: составлено автором

Для таможенных органов принятие модели следует рассматривать как ресурс, необходимый для более точного выявления и решения проблем системного характера.

Для участников ВЭД следование модели создает возможность артикуляции и отстаивания своих интересов на основе управления открытыми отношениями профессионального уровня.

Взаимодействие субъектов разных уровней осуществляется на основе коммуникативной модели: выстраивание отношений с целевыми группами, выбор методов и каналов коммуникаций, участвующих в формировании ключевых ценностных ориентиров в рамках сервисно-ориентированной парадигмы администрирования.

Коммуникативная модель определяет интеграционные возможности субъектов коммуникаций, процессов, коммуникативных технологий и средств с позиции оптимизации взаимодействия таможенных органов и участников ВЭД при предоставлении и получении государственных таможенных услуг на основе синхронизации воспроизводственных циклов.

В основе коммуникативной модели заложена концепция сетевого взаимодействия, заменяющая иерархические коммуникации традиционного администрирования на новую форму коммуникаций – целевое взаимодействие субъектов.

Такой подход к формированию модели учитывает эволюционные изменения как ценностного, технологического (средств коммуникаций), так и организационного характера (форм коммуникаций).

Воспроизводственный цикл выбран в качестве основы формирования коммуникативной модели в связи с особенностью коммуникативного процесса на мезо-уровне.

Воспроизводственный цикл рассматривается как базовая модель коммуникативного процесса между услугодателем и услугополучателем. В основе процесса – таможенная услуга, трансформирующаяся в рамках воспроизводственного цикла из продукта производства таможенных органов в производственный ресурс участника ВЭД.

Перспективная коммуникативная модель на основе синхронизации воспроизводственных циклов услугодателя и услугополучателя представлена на рис. 8.

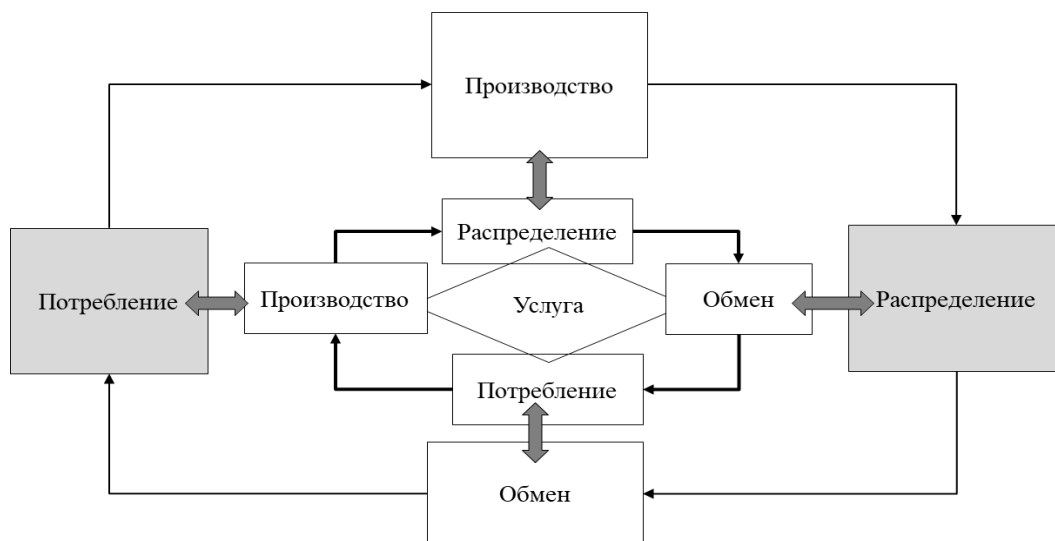


Рисунок 8 – Коммуникативная модель на основе синхронизации воспроизводственных циклов
Источник: составлено автором

Опираясь на теорему согласования взаимодействия систем – любая система имеет собственную, присущую ей внутреннюю динамику, динамика системы определяется ее временным темпом и соответствующими параметрами, характеризующими разрешение различного рода проблемных ситуаций, связанных с функционированием или развитием,¹² синхронизированы циклы двух взаимодействующих систем – системы таможенного администрирования

¹² Макрусов, В.В. Основы системного анализа: Учебник / В.В. Макрусов. – Изд.2-е, доп. – М.:РИО РТА, 2006. С.128-130.

(услугиодателя) и системы участника ВЭД (услугополучателя).

В ходе исследования разработана и апробирована методика комплексной экспертной оценки сервисно-ориентированного таможенного администрирования, предложен организационный механизм развития таможенного администрирования на принципах сервисно-ориентированного подхода.

8. Разработаны методические рекомендации и организационно-экономический механизм реализации концепции сервисно-ориентированного администрирования в условиях цифровой трансформации таможни. Дана оценка ожидаемых эффектов.

Создание электронных таможен и центров электронного декларирования рассматривается как проект развития института таможенного администрирования на основе сервисно-ориентированного подхода, как ключевое направление модернизации сферы оказания таможенных услуг.

На основе комплексного анализа и комплексной экспертной оценки определен достигнутый эффект, выявлены существующие проблемы, предложена программа дальнейшей реализации концепции сервисной таможни и даны методические рекомендации по развитию теории и методического инструментария на принципах сервисно-ориентированного подхода. Получена оценка ожидаемых эффектов, структурированных под условия модели потребителя.

В ходе проведенного анализа отмечается позитивная тенденция по сбору таможенных платежей в бюджет Российской Федерации, что говорит о качественной реализации фискальной функции в центрах электронного декларирования (ЦЭД). Динамика собираемости таможенных платежей, характерная для ЦЭД, представлена на рис. 9.

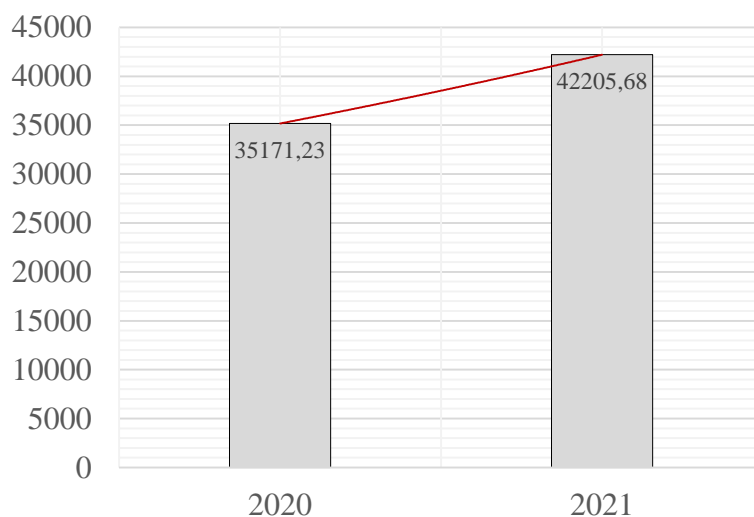


Рисунок 9 – Динамика собираемости таможенных платежей в ЦЭД
Источник: составлено автором по материалам ЦЭД

Вместе с тем, по-прежнему отмечается рост числа исков по корректировке таможенной стоимости. Динамика поступления исков, характерная для ЦЭД, представлена на рис. 10.

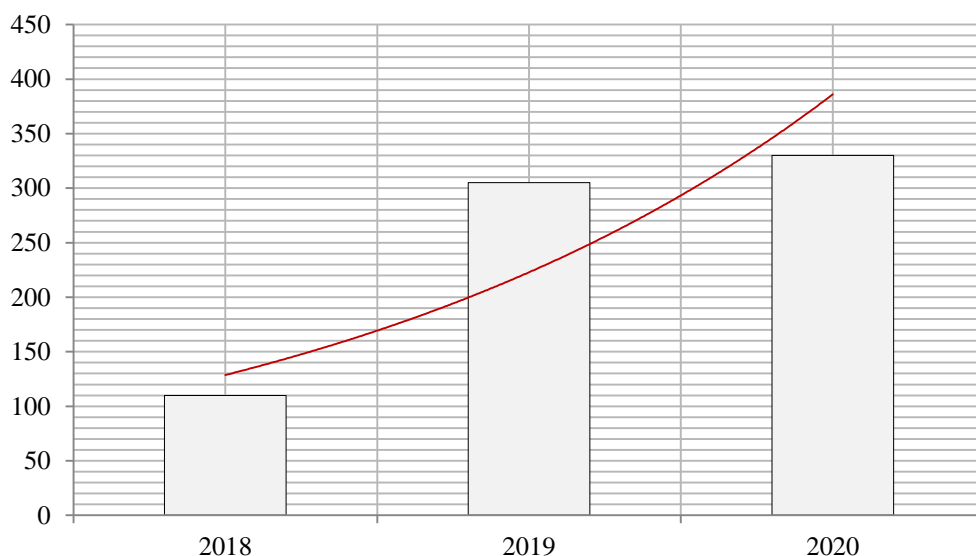


Рисунок 10 – Динамика поступления исков по корректировке таможенной стоимости

Источник: составлено автором по материалам ЦЭД

Также достаточно показательна динамика рассмотрения исков к таможенным органам по отдельным категориям споров в области таможенного дела. Среди общего массива исков, иски по корректировке таможенной стоимости и классификации товаров составляют значительную долю, что отражает характерную тенденцию для всей системы таможенных органов (рис. 11).

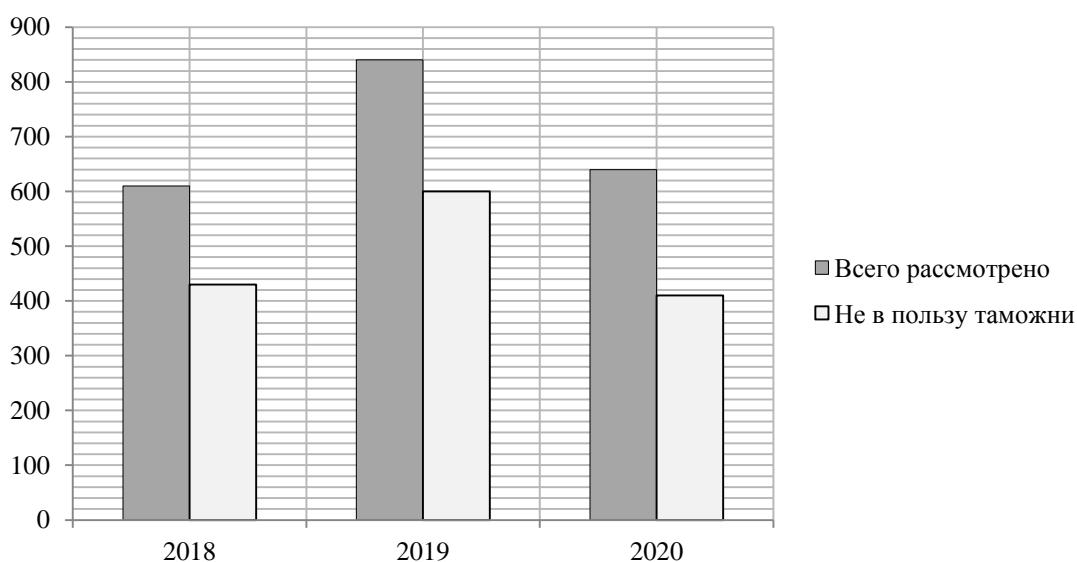


Рисунок 11 – Динамика рассмотрения исков к таможне

Источник: составлено автором по материалам официального сайта таможни

Результаты анализа опроса участников ВЭД о динамике поступивших, рассмотренных и удовлетворенных жалоб участников ВЭД позволяют вычислить уровень законности: в 2018 – 52 - 56 %, в 2019 году – 13 - 15%, в 2020 году – 22-

24%. Негативная динамика по уровню законности позволяет констатировать проблему снижения клиентоориентированности в рамках рассмотренного периода.

Проведенный опрос позволил дать качественную оценку ситуации и определить основные проблемы, которые сгруппированы по следующим признакам:

1. Основное количество жалоб связано с типовыми ситуациями в таможенных органах, перешедшими на современную систему технологичных отношений с участниками ВЭД.

2. Внедрение в организационную структуру ЦЭД и сокращение времени выпуска декларации на товары не привело к изменениям подходов к декларированию, не были проработаны алгоритмы и процессы. По сути, на новую коммуникативную структуру были наложены старые компетенции кадровых ресурсов и не достаточно проработаны коммуникационные каналы взаимодействия с участниками ВЭД.

3. Не отработана система оценки деятельности ЦЭД. Существующая система оценки деятельности должна быть трансформирована в комплексную систему оценки с учетом уровня задач, поставленных перед таможенным органом. Существующая система не учитывает показатели, которые напрямую отражают удовлетворенность участников ВЭД уровнем таможенного администрирования.

4. Отсутствует регулируемая системы отношений между ЦЭД и участниками ВЭД с позиций обеспечения безопасности и содействия торговле:

– остается непреодолимое противоречие между функциональным подходом к управлению на уровне таможни и процессным, реализуемым на уровне ЦЭД;

– основу философии деятельности по-прежнему составляет «бюрократический» подход;

– отсутствует действенный механизм обратной связи в отношениях таможня – участник ВЭД;

– отсутствует система показателей качества предоставляемых услуг и методическое обеспечение для их оценки;

– отсутствует системный анализ и соответствующая программа развития электронных таможен и ЦЭД нового поколения;

– отсутствие в таможенных органах методики комплексной оценки сервисно-ориентированного таможенного администрирования.

С целью решения выявленных проблем, предложена Программа (Дорожная карта) дальнейшей реализации концепции и даны методические рекомендации по развитию методического инструментария.

Предлагаемая методика комплексной оценки сервисно-ориентированного таможенного администрирования рассматривается как универсальная методическая схема, формирующая логику процесса выявления проблем и их решения по следующей логической цепочке: «вход-процесс-выход» и построена по следующей схеме, состоящей из универсальных блоков (табл. 4).

Таблица 4 – Методическая схема комплексной оценки сервисно-ориентированного таможенного администрирования

Этап	Наименование	Методическое содержание
1.	Выявление проблемы и ее осмысление	Анализ уровня изученности процесса или явления, анализ применяемых терминосистем;
2.	Анализ существующих теоретико-методологических подходов к исследованию и решению проблемы	Комплексность проблематики исследования, ее актуальность и обоснованность; наличие, полнота и единообразие применения понятийного-категориального аппарата, моделей; Целостность терминологических матриц и их соответствие целям; анализ существующей терминосистемы и т.д.
3.	Актуализация и /или разработка новых теоретико-методологических подходов	Терминологическое выражение новых явлений и процессов через известные или вновь разработанные и вводимые в оборот термины; разработанность и применимость базовых теорий, специальных (прикладных) теорий, их взаимосвязь и взаимообогащение, обеспечивающее целостность отражения изучаемых явлений и процессов и т.д.
4.	Анализ, апробация и применение или методические рекомендации для реализации разработанных подходов в качестве базовых платформ решения практических проблем	Понятийно-терминологическая экспертиза документов в сфере таможенного администрирования на предмет соответствия понятий и соответствующих им терминам, согласованность в терминологии вновь созданных документов, ранее принятых и используемых; проведение экспериментов по внедрению моделей, механизмов, концепций и т.д.

Источник: составлено автором

Реализация предложенной Программы предусматривает:

- формирование методологии планирования, координации, мониторинга и отчетности по реализации настоящей Программы;
- обеспечение методической поддержки реализации программы;
- обеспечение ресурсами выполнение настоящей Программы;
- рассмотрение предложений по внесению изменений в настоящую Программу;
- корректировку основных направлений исследований и разработок по совершенствованию таможенного администрирования с учетом стратегических изменений;
- разработку предложений по непрерывному совершенствованию сервисно-ориентированного администрирования в условиях цифровой трансформации и распространение практики на пространстве ЕАЭС.

На основании экспертной оценки реализация Программы в рамках Концепции сервисно-ориентированного таможенного администрирования позволит получить следующие эффекты, выраженные через преодоление «парадигмального» разрыва на всех структурных уровнях (табл. 5).

Таблица 5 – Эффекты, достигаемые в ходе реализации
Концепции сервисно-ориентированного таможенного администрирования

№ п/п	Эффект	Результат	Получатели эффекта
1	Адаптационный	Гибкая своевременная адаптация к изменяющимся условиям	Участник ВЭД Таможенные органы
2	Интеграционный	Прозрачность деятельности	Государство Национальный производитель Участник ВЭД
3	Социальный	Доверие как ресурс	Общество Государство Национальный производитель Участник ВЭД Гражданин (потребитель)
4	Экономический	Рост инвестиционной привлекательности российской юрисдикции	Общество Государство Национальный производитель Участник ВЭД Гражданин (потребитель)

Источник: составлено автором

1. Непрерывная комплексная оценка эффективности деятельности таможенного органа и качества предоставляемых услуг.

2. Синхронизация всех стадий воспроизводственного цикла услугодателя и услугополучателя в рамках единого экономического процесса на основе интегрирующей цифровой платформы, что позволяет решить проблему целевой «адаптации» в модели потребителя услуг.

3. Интеграционный эффект, как следствие реализации непрерывной обратной связи, обеспечивающей прозрачность и наблюдаемость деятельности участников ВЭД и таможенных органов, что в свою очередь приведет к возникновению социального эффекта, проявляющегося в том числе, в форме увеличения степени доверия на всех структурных уровнях : общества – государству; государства – бизнес - сообществу; таможни – участнику ВЭД; участника ВЭД – таможне.

4. Социальный эффект, как источник ресурса доверия субъектов в системе таможенного администрирования. Формируется возможность целевого взаимодействия субъектов таможенного администрирования позволяющая создавать единую цепочку ценности на основе взаимодействия и партнерства субъектов внутри самой цепочки. Субъекты целевого взаимодействия сотрудничают внутри цепочки и конкурируют только после выхода из неё. Скорость «выхода» из цепочки – служит стимулом для участников ВЭД к добросовестному ведению бизнеса.

5. Экономический эффект выражается в снижении совокупных затрат субъектов таможенного администрирования на микро-, мезо- и макроуровнях за

счет их допустимой минимизации на каждом уровне. Это обеспечивается оптимальной синхронизацией, устойчивостью, безопасностью и максимальной прозрачностью процессов.

В результате по оценке экспертов достигается основная цель сервисно-ориентированного администрирования: обеспечение привлекательности российской юрисдикции как комфортного и безопасного пространства для ведения бизнеса.

IV. ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Монографии

1. Макрусев В.В., Бойкова М.В., Юсупова С.Я., Кнышов А.В., Громенко О.А., Колобова И.Н., Любкина Е.О., Каимова И.В., Соболев А.А. Таможенное администрирование: идеология, методология и технология: монография. – М.: РИО РТА, 2017. 188 с. (11,8 п.л./ 1,3 п.л.)

2. Бойкова М.В. Таможенное администрирование в условиях международной интеграции: монография. М.: РИО РТА, 2014. 163 с. (10,2 п.л.)

Статьи, опубликованные в ведущих рецензируемых научных журналах и изданиях, рекомендуемых ВАК при Министерстве науки и высшего образования РФ:

3. Бойкова М.В. Анализ опыта совершенствования таможенного администрирования в условиях международной интеграции // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Экономика. 2014. № 1. С. 8-12 (0,3 п.л.)

4. Бойкова М.В. К вопросу о формировании понятия «таможенное администрирование» в условиях международной интеграции // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Экономика. 2014. № 4. С. 8-12 (0,3 п.л.)

5. Бойкова М.В., Зеркин Д.Г. Развитие системы администрирования таможенных услуг: зарубежный опыт // Вестник университета. 2014. № 20. С. 5-9 (0,3 п.л. /0,15 п.л.)

6. Зеркин Д.Г., Бойкова М.В. Механизм процессного подхода к управлению деятельностью организации // Вестник университета. 2014. № 21. С. 134-137 (0,3 п.л. /0,1 п.л.)

7. Бойкова М.В. К вопросу об уровнях исследования таможенного администрирования // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Экономика. 2015. № 1. С. 30-35 (0,3 п.л.)

8. Бойкова М.В. К вопросу о совершенствовании таможенного администрирования посредством "единого окна" // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Экономика. 2015. № 2. С. 35-40 (0,3 п.л.)

9. Бойкова М.В. Развитие таможенного администрирования на основе концепции маркетинга // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Экономика. 2015. № 3. С. 44-49 (0,3 п.л.)

10. Бойкова М.В. Специфика совершенствования таможенного

администрирования в условиях развития механизма "единого окна" // Вестник университета. 2015. № 8. С. 95-98 (0,3 п.л.).

11. Бойкова М.В. Традиционные и инновационные подходы к управлению интеграционными процессами // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Экономика. 2014. № 3. С. 6-12. (0,3 п.л.).

12. Бойкова М.В. Соотношение категорий «таможенное регулирование» и «таможенное администрирование» в современных условиях // Вестник Российской таможенной академии. 2019. № 2. С. 126-133 (0,4 п.л.).

13. Бойкова М.В. Эволюция теоретических и методологических подходов к анализу администрирования таможенных услуг // Вестник Российской таможенной академии. 2019. № 4. С. 92-100 (0,6 п.л.).

14. Бойкова М.В. Стратегическое управление в системе таможенного администрирования // Вестник Российской таможенной академии. 2021. №1. С. 28-39 (0,6 п.л.).

15. Бойкова М.В. Формирование и совершенствование общественных институтов как инструмента обеспечения эффективного взаимодействия таможенной службы и бизнес-сообщества // Экономические системы: электронный научный журнал. 2021. № 10 (104). С. 31-39 (0,6 п.л.).

16. Бойкова М.В. Теоретическое обоснование сервисно-ориентированного подхода в системе таможенных услуг // Имущественные отношения в РФ. 2021. №5(236). С.7-15 (0,5 п.л.).

17. Бойкова М.В. Интегративная модель как инструмент создания ценности в системе таможенного администрирования // Вестник университета. 2021. №4. С.88-97 (0,5 п.л.).

18. Бойкова М.В. Методология сервисно-ориентированного таможенного администрирования // Вестник Российской таможенной академии. 2021. №2. С.62-72 (0,6 п.л.).

19. Бойкова М.В. Методика формирования комплексной экспертной оценки сервисно-ориентированного таможенного администрирования // Экономика и предпринимательство. 2021. № 5. С. 1024-1028 (0,3 п.л.).

20. Бойкова М.В. Коммуникативная модель сервисно-ориентированного таможенного администрирования // Экономические системы. 2021. № 2 С.12-19 (0,5 п.л.).

21. Бойкова М.В., Кушнир А.С. Трансформация организационной структуры таможенных органов в условиях развития ЦЭД // Экономические системы. 2021. №2. С.39-50. (0,6 п.л. / 0,1 п.л.).

Статьи, опубликованные в иных научных изданиях и журналах:

22. Zerkin D.G, Boikova M.V., Gayko E.B. The analysis of the conditions and directions of the world economy development // В сборнике: The Financial and Real Economy: toward sustainable growth. Сборник статей международной научной конференции. 2014. С.161-164 (0,3 п.л. / 0,1 п.л.).

23. Зеркин Д.Г., Бойкова М.В. Формирование теоретической модели управления в современных экономических условиях // Национальная Ассоциация Ученых. 2014. № 3-1. С. 19-21 (0,2 п.л./0,1 п.л.).

24. Зеркин Д.Г., Бойкова М.В. Системные изменения в сфере развития мировой экономики // Национальная Ассоциация Ученых. 2014. № 3-1. С. 93-95 (0,2 п.л. / 0,1 п.л.).

25. Зеркин Д.Г., Бойкова М.В. Управление деятельностью в условиях динамических изменений // Теоретические и прикладные аспекты современной науки. 2015. № 8-7. С. 54-58 (0,3 п.л. / 0,1 п.л.).

26. Бойкова М.В., Громенко О.А. Таможенное администрирование в современных интеграционных процессах // В сборнике: Проблемы и перспективы развития науки в России и мире. Сборник статей международной научно-практической конференции: в 4 частях. 2017. С. 33-36 (0,3 п.л. / 0,15 п.л.).

27. Бойкова М.В., Петров Н.В. Экономическая эффективность деятельности таможенных органов и её оценка // В сборнике: Институциональные и финансовые механизмы развития территориальных кластеров и технологических платформ. Сборник материалов Международной научно-практической конференции. 2018. С. 585-591 (0,4 п.л. / 0,1 п.л.).

28. Юсупова С.Я., Бойкова М.В. Контроллинг как ключевое звено современного менеджмента // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. 2017. № 10 (104). С. 1-12 (0,6 п.л. / 0,10 п.л.).

29. Юсупова С.Я., Макрусев В.В., Бойкова М.В. Инновация в системе контроллинга // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. 2017. № 2 (96). С. 1-9 (0,5 п.л. / 0,10 п.л.).

30. Колобова И.Н., Бойкова М.В. К вопросу о применении проектного управления // Новая наука: Опыт, традиции, инновации. 2017. Т. 1. № 4. С. 53-56 (0,2 п.л. / 0,1 п.л.).

31. Бойкова М.В., Власова М.В. Зарубежный опыт таможенного администрирования // Новая наука: Проблемы и перспективы. 2017. № 1-1. С. 105-110 (0,4 п.л. / 0,2 п.л.).

32. Сурова К.И., Бойкова М.В. Государственные таможенные услуги: мониторинг качества предоставления // Международный журнал прикладных наук и технологий Integral. 2019. № 4-2. С. 233-236 (0,2 п.л. / 0,1 п.л.).

33. Сурова К.И., Бойкова М.В. Направления повышения качества таможенных услуг // Международный журнал прикладных наук и технологий Integral. 2019. № 4-2. С. 170-174 (0,2 п.л. / 0,1 п.л.).

34. Бойкова М.В., Ворона А.А. Влияние факторов на качество предоставления государственных услуг в сфере таможенного дела // В сборнике: Сборник статей к 25-летию образования Санкт-Петербургского филиала Российской таможенной академии. Санкт-Петербург, 2019. С. 7-13. (0,4 п.л. / 0,1 п.л.).

35. Бойкова М.В., Орлова Е.Р. Взаимодействие таможенных органов и участников внешнеэкономической деятельности как вектор развития сервисно-ориентированного администрирования // В сборнике: Анализ, Моделирование, Управление, Развитие социально-экономических систем (АМУР-2019). XIII Всероссийская с международным участием школа-симпозиум: сборник научных трудов. 2019. С. 43-47. (0,3 п.л. / 0,15 п.л.).

36. Makrusev V.V., Yusupova S.Ya., Boikova M.V., Suglobov A.E. Customs Management As An Institute: Studying Development Trends // International Journal of Civil Engineering and Technology. 2019. Т. 10. № 2. С. 1802-1809. (0,5 п.л. / 0,1 п.л.).

37. Makrusev V.V., Boykova M.V., Lyubkina E.O., Vakhrushev V.Yu. Integrative Model Of Customs And Foreign Economic Activities As Element Of The System Of Environmental Economics // В сборнике: E3S Web of Conferences 2018 Topical Problems of Architecture, Civil Engineering and Environmental Economics. 2019. С. 1-6 (0,4 п.л. / 0,1 п.л.).

38. Губарев Д.В., Бойкова М.В. К вопросу об инновациях в администрировании таможенных услуг // В сборнике: Актуальные проблемы и перспективы развития экономики. Труды XVIII Всероссийской с международным участием научно-практической конференции. Под редакцией Н.В. Апатовой. 2019. С. 22-25. (0,2 п.л. / 0,1 п.л.).

39. Бойкова М.В. Развитие таможенного администрирования на принципах сервисно ориентированного подхода // Зеленый коридор. 2020. № 3 (13). С. 63-69. (0,4 п.л.).

40. Бойкова М.В., Кушнир А.С. Клиентоориентированность как философия развития сервисно-ориентированного таможенного администрирования // В сборнике: Анализ, моделирование, управление, развитие социально-экономических систем (АМУР-2020). XIV Всероссийская с международным участием школа-симпозиум: сборник научных трудов. Симферополь, 2020. С. 55-58 (0,3 п.л. / 0,15 п.л.).

41. Бойкова М.В., Кушнир А.С. Направления развития таможенного администрирования в условиях цифровизации // В сборнике: Теория и практика экономики и предпринимательства. XVII Всероссийская с международным участием научно-практическая конференция. Крымский федеральный университет имени В. И. Вернадского. Симферополь, 2020. С. 25-29 (0,3 п.л. / 0,15 п.л.).

42. Бойкова М.В., Колобова И.Н. Перспективы применения инновационного подхода в деятельности таможенных органов // Таможенное дело. 2019 № 4 С.30-35 (0,4 п.л. / 0,2 п.л.).

43. Бойкова М.В. Формирование цепочки ценности в системе таможенного администрирования // Научные труды Северо-Западного института управления РАНХиГС. Санкт-Петербург. 2021. Том 12. Вып. 1 (48). С. 141-146 (0,35 п.л.).