



Государственное казенное образовательное учреждение
высшего образования
«Российская таможенная академия»

Г.И. Немирова, А.А. Виниченко

МЕХАНИЗМ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ
В ОБЛАСТИ ТАМОЖЕННОГО ДЕЛА
В УСЛОВИЯХ
ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

Монография

Москва
2017

УДК 339.543

ББК 65

Н50

Рецензенты:

В.В. МАКРУСЕВ, профессор кафедры управления Российской таможенной академии, доктор физико-математических наук, профессор;

Ю.Г. ТЮРИНА, заведующий кафедрой государственного и муниципального управления Оренбургского государственного университета, доктор экономических наук, доцент

Немирова Г.И., Виниченко А.А.

Н50 Механизм повышения качества государственных услуг в области таможенного дела в условиях цифровой трансформации / Г.И. Немирова, А.А. Виниченко. М.: РИО Российской таможенной академии, 2017. 130 с.

ISBN 978-5-9590-0980-9

В монографии рассмотрены теоретические и практические аспекты предоставления государственных услуг таможенными органами и методические подходы к оценке качества предоставляемых услуг. Исследован механизм предоставления государственных услуг таможенными органами в условиях цифровой трансформации. Рассмотрены аспекты взаимодействия таможенных органов государств – членов Евразийского экономического союза в электронной форме в рамках общих процессов Евразийского экономического союза.

Предназначена для исследователей, изучающих механизм предоставления государственных услуг таможенными органами, таможенных органов Евразийского экономического союза, а также для преподавателей, аспирантов и студентов, интересующихся таможенным делом.

УДК 339.543

ББК 65

ISBN 978-5-9590-0980-9

© Российская таможенная академия, 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	3
Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ТАМОЖЕННЫМИ ОРГАНАМИ	5
1.1. Анализ теоретических основ предоставления таможенных услуг	5
1.2. Классификация видов услуг, предоставляемых таможенными органами	11
1.3. Методические подходы к оценке качества таможенных услуг	21
Глава 2. ТАМОЖЕННЫЕ УСЛУГИ И МОДЕЛИ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ УЧАСТНИКОВ ОБЩИХ ПРОЦЕССОВ ЕВРАЗИЙСКОГО ЭКОНОМИЧЕСКОГО СОЮЗА В ТАМОЖЕННОЙ СФЕРЕ	28
2.1. Таможенные услуги и общие процессы Евразийского экономического союза в таможенной сфере	28
2.2. Модели взаимодействия субъектов при описании общих процессов Евразийского экономического союза	33
2.3. Взаимодействие таможенных органов государств – членов Евразийского экономического союза в электронной форме в рамках общих процессов Евразийского экономического союза	47
Глава 3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ МЕХАНИЗМ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ	65
3.1. Влияние цифровой трансформации на качество таможенных услуг	65
3.2. Расширение существующего перечня общих таможенных процессов Евразийского экономического союза как фактор повышения качества таможенных услуг	70
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	83
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	85
ПРИЛОЖЕНИЯ	95