

**УЧЕБНО – НАУЧНО – ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ КОМПЛЕКС**  
**«МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ КЫРГЫЗСТАНА»**  
**ВЫСШАЯ ШКОЛА ДОКТАРАНТУРЫ (PhD)**

На правах рукописи  
УДК: 337.91:658.562

**Ташиев Жамбилбек**

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КАЧЕСТВА ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ**  
**В КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ**

08.00.05 – экономика и управление народным хозяйством  
(экономика, организация и управление предприятиями, отраслями,  
комплексами)

**Автореферат**  
на соискание ученой степени доктора философии (PhD)  
по направлению Управление бизнесом

Научные консультанты -  
Доктор экономических наук, профессор  
**Абдыров Толонбек Шакирович**

Кандидат экономических наук, доцент  
**Танкова Элеонора**

Бишкек – 2019

**Работа выполнена на кафедре «Экономика и управление»  
Международного университета Кыргызской Республики**

**Научные консультанты:** доктор экономических наук, профессор  
**Абдыров Толонбек Шакирович**

кандидат экономических наук, доцент  
**Танкова Элеонора**

**Официальные оппоненты:** доктор экономических наук, профессор  
**Исаков Кумен Исакович**

Кандидат экономических наук и.о.  
доцента **Бавланкулова Д.Дж.**

**Ведущая организация:** Кафедра Экономики и менеджмента  
Института социального развития и  
предпринимательства г. Бишкек, пр. Манаса  
22/А

Защита диссертации состоится «25» декабря 2019 года в 13-00 часов на заседании специализированного диссертационного совета по защите докторских диссертаций (PhD) при Международном университете Кыргызской Республики по адресу: 720000, г. Бишкек, пр. Чуй, 255, ауд. №203

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке Международного университета Кыргызской Республики по адресу: 720001, г. Бишкек, пр. Чуй, 255, ауд. №209.

Автореферат разослан « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 года.

**Ученый секретарь  
Диссертационного совета,  
кандидат экономических наук, доцент**



**Бекбоева Р.Р.**

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность темы исследования.** При глобализации мировой экономики и интенсивного развития внешнеэкономической деятельности, требования к качеству таможенных услуг заметно возрастает. От качества этих услуг зависят время осуществления таможенных процедур, финансовые затраты экспортеров и импортеров. На современном этапе проблема улучшения качества таможенных услуг становится весьма актуальной. Высокое качество таможенных услуг улучшает и упрощает процессы таможенного оформления и таможенного контроля, уменьшая, таким образом, затраты участников внешнеэкономической деятельности.

Этот вопрос заслуживает особое значение в связи с вхождением Кыргызской Республики в Евразийский экономический союз. Новые условия предполагают принятие соответствующих мер не только со стороны таможенных органов, но и со стороны предприятий, реализующих свою деятельность в области таможенного дела.

По мере продвижения Кыргызской Республики в Евразийский экономический союз и другие интеграционные объединения очень остро стоит проблема формирования рациональной таможенной политики.

Известен тот факт, что государственная контрольно-регулирующая функция в большинстве стран делегируется таможенным органам. В этой связи в большинстве стран с развитой рыночной экономикой важнейшим государственным органом в деле сборов налогов и пошлин, оказания помощи в формировании финансово-торговой и внешней политики, являются таможенные органы. Кроме этого, собственно таможенные органы и вызваны выступать в защиту общества через борьбу с контрабандой и другими правонарушениями. Таможенные службы государства входят в международную сеть таможенных служб, и, естественно, поддерживают отношения с ассоциациями, министерствами, организациями, правоохранительными структурами по обширному кругу проблем экономического, научно-технического и гуманитарного характеров.

Процесс улучшения таможенной системы и ее развития неизменно находится в динамичном состоянии, и поэтому проблемы ее функционирования и улучшения механизмов оказания таможенных услуг предполагают дальнейшее совершенствование, что, в свою очередь, требует проведения новых систематических научных, теоретических, методических и других прикладных исследований в быстро меняющихся экономических условиях.

Таможенная политика в Кыргызской Республике была сформирована при поддержке международных финансовых организаций и направлена на создание условий для либерализации экономики страны. Которая в свою очередь, привела к обвалу промышленности страны. Одним из факторов постепенного вытеснения отечественных товаропроизводителей из внутреннего рынка явились непродуманные внешняя политика и организация таможенной службы.

В настоящее время в таможенных органах Кыргызской Республики в срочном порядке необходима организация полномасштабного внедрения

системы менеджмента качества процесса таможенного оформления и таможенного контроля на основе международных стандартов качества. Международные стандарты ИСО серии 9000 являются действенным инструментом повышения эффективности для любых субъектов хозяйственной деятельности, в том числе и для предприятий, работающих в таможенной сфере.

Однако, на современном этапе таможенные органы Кыргызской Республики и предприятия, работающие в этой сфере не используют в полной мере возможности повышения качества таможенных услуг, допускают большое количество ошибок при таможенном оформлении товаров, значительно замедляя скорость таможенного оформления и в конечном счете - внешнеторговый обмен.

Вышеуказанные проблемы требуют расширенного научного исследования и определили актуальность данной работы.

**Степень изученности проблемы.** Проблемы повышения качества таможенного обслуживания многогранны и требуют всестороннего и системного изучения. Теоретические вопросы обслуживания, в том числе таможенного, рассмотрены в трудах зарубежных ученых: М. Амстронга, Р.Л. Дафта, Э. Деминга, Ф. Котлера, П.Х. Линдберга, Дж. Уилсона, В. Хойера, А. Фейгенбаума, У. Шухарта, С.В. Барамзин, В.Б. Дианова, И.И. Дюмулен, А.Д. Ершов, В.Б. Кухаренко, А.М. Ляпунов, В.В. Макрусев, В.Е. Новиков, П.Л. Чебышев. Ермилов И.С

Некоторые аспекты исследуемой проблемы применительно к Кыргызской Республике разработаны и кыргызскими учеными: М. К. Керимбаева, Д. Б. Курманалиева, Ф.А. Зайкова, В. Д. Мещерикова, А. А. Мигранян и другими.

Вместе с тем многие аспекты организации управления таможенными услугами остаются недостаточно изученными. К их числу относятся вопросы создания эффективной системы и инструментария развития оказываемых таможенных и «околотаможенных» услуг<sup>1</sup>, обоснования рациональной численности, уровня подготовки и мотивации кадрового состава подразделений таможни, совершенствования информационного обслуживания, экономической инфраструктуры таможенных органов и др. Исследования в этой области создают необходимую научную основу для разработки механизма совершенствования государственных услуг в сфере таможенного регулирования, что актуализирует проблематику диссертационного исследования, обуславливает выбор темы, формулировку цели и задач диссертации.

**Связь темы диссертации с крупными научными программами, основными научно-исследовательскими работами, проводимыми научными учреждениями.** Диссертационное исследование является инициативным, выбор темы predetermined крайне высокой актуальностью

---

<sup>1</sup>Под «околотаможенными» услугами здесь и далее понимаются услуги, оказываемые участникам ВЭД, определенными организациями на коммерческой основе, связанные с представлением интересов декларанта в таможенных органах таможенными брокерами, перевозкой груза таможенными перевозчиками, хранением товара на таможенных складах и складах временного хранения.

проблемы развития экономики Кыргызской Республики.

Результаты диссертационного исследования представляют методологические разработки и конкретные предложения для подготовки Правительством Кыргызской Республики программных документов, которые могут быть учтены при подготовке стратегий устойчивого развития Кыргызской Республики.

**Цель диссертационного исследования** заключается в том, чтобы, опираясь на результаты исследования условий функционирования таможенной службы Кыргызской Республики, определить тенденции дальнейшего развития системы таможенного обслуживания и разработать действенный организационно-экономический инструментарий совершенствования сферы таможенных услуг в Кыргызской Республике, а также обосновать систему рекомендаций по его реализации на практике.

Для достижения поставленной цели следует решить целый ряд взаимосвязанных задач:

1. определить понятие «таможенные услуги»;
2. определить понятие «качество таможенных услуг»;
3. выделить классификационные признаки таможенных услуг и на их основе обосновать классификацию и перечень таможенных услуг;
4. проанализировать деятельность таможенной службы по предоставлению ими таможенных услуг, и выявить факторы, и условия их дальнейшего совершенствования;
5. выработать практические рекомендации по совершенствованию управления качеством таможенных услуг.

**Объектом исследования** - качество таможенных услуг, которое рассматривается в рамках реализации государственных функций и представляет собой степень удовлетворения требований заинтересованных сторон.

**Предметом исследования** являются организационно-экономические вопросы управления качеством таможенных услуг.

**Методология и методика исследования:** Методологической основой исследования является диалектический и системные методы, предопределяющие изучение явлений в их постоянном развитии и взаимосвязи.

Исследование проведено с использованием научного подхода, который характеризуется применением научных методов анализа и синтеза, системной ориентации и моделей. Этапами научного метода были: наблюдение (объективный сбор и анализ информации по проблеме и ситуации), формулирование гипотезы, (формулирование гипотезы, выявление альтернатив, их последствий, прогнозов, основанных на наблюдении) и верификации (подтверждение достоверности гипотезы через наблюдение результатов принятого решения).

Работа опирается на труды классиков экономической теории и основывается на научных подходах, опубликованных в трудах российских, кыргызских учёных и специалистов, а так же на других публикациях, документах, принятых Жогорку Кенешем и Правительством Кыргызской

Республики, в соответствующих указах Президента Кыргызской Республики. В зависимости от поставленных задач использовались абстрактно-логический, аналитический, расчетно-конструктивный, экономико-математический, фокусный, личные наблюдения и т.д.

**Научная новизна диссертационного исследования:**

разработано авторское определение «таможенная услуга», под которой понимается специфический вид деятельности, направленной на содействие в осуществлении внешнеэкономических операций.

внесены уточнения в понятие «качество таможенных услуг», которое предполагает компетентность субъектов таможенной деятельности (таможенных органов и организаций, осуществляющих деятельность в области - таможенного дела) наиболее полно удовлетворять потребности участников - внешнеэкономической деятельности с минимизацией всех затрат;

проведен анализ деятельности таможенных органов Кыргызской Республики, определены позитивные тенденции развития сферы таможенных услуг;

разработаны практические рекомендации по совершенствованию управления качеством таможенных услуг.

**Теоретическая и практическая значимость работы.** Теоретическое значение исследования заключается в, обобщении, систематизации и углублении концептуальных подходов к совершенствованию системы таможенного обслуживания в современных условиях развития экономики, что представлено в таких аспектах, как определение приоритетных направлений развития системы государственных услуг в таможенной- сфере, оценка критериев ее эффективности, обоснование перспектив и внедрения инноваций. Авторские разработки могут послужить в качестве материалов для проектирования мероприятий Программы модернизации сферы таможенных услуг и разработки Концепции государственного управления сферой таможенного обслуживания.

Теоретические результаты и концептуальные положения диссертации могут быть использованы при разработке методического обеспечения учебных курсов: «Экономика и организация сферы услуг», «Государственное управление», «Таможенное дело» и ряда спецкурсов.

Практическая значимость состоит в том, что полученные в диссертационном исследовании результаты могут служить обоснованием фундаментальных положений, определяющих направления развития системы управления качеством таможенных услуг. Кроме того, разработанные теоретические положения диссертации могут быть использованы в совершенствовании методик мониторинга, оценки качества, эффективности управления качеством таможенных услуг, а также при формировании перспективной системы управления качеством таможенных услуг.

**Основные положения диссертации, выносимые на защиту.**

**1.** Разработано авторское определение «таможенная услуга». Ранее «таможенную услугу» осмысляли как благо или содействие участникам ВЭД, мы же рассматриваем данную услугу как «деятельность» таможенных органов

и околотаможенных структур. Таможенную услугу мы понимаем не только как государственную услугу, выполняемую государственными органами, но и как специфический вид деятельности, направленный на содействие в реализации внешнеэкономических операций, осуществляемой коммерческими организациями таможенной сферы;

**2.** Внесены уточнения в понятие «качество таможенных услуг». Данное определение опирается на наше представление о структуре понятия «таможенная услуга» и отражает направленность действий субъектов – таможенной деятельности на минимизацию затрат по таможенной-услуге.

**3.** Разработаны практические рекомендации по совершенствованию управления качеством таможенных услуг. Эти рекомендации построены на базе разработанных в диссертации концептуальных, методологических и методических основах управления качеством таможенных услуг и отражают конкретные мероприятия по созданию, функционированию и совершенствованию системы управления качеством таможенных услуг

**Личный вклад соискателя.** Автором проведен комплексный анализ теоретико-методологических аспектов формирования качества таможенных услуг, выявлены особенности в деятельности организаций таможенной сферы в Кыргызской Республике при предоставлении таможенных услуг и разработаны предложения по их совершенствованию.

**Апробация и внедрение результатов исследования.** Основные положения диссертации были доложены и одобрены на научных семинарах и конференциях

**Публикации.** Основные положения и результаты исследования были представлены в виде докладов и сообщений на международных научных конференциях в Кыргызской Республике, Российской Федерации, Латвии, Республики Казахстан. По результатам диссертационного исследования было опубликовано в 11 научных работах, общим объемом более 5 печатных листов.

**Структура и объем работы.** Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованной литературы. Она изложена на 155 страницах машинописного текста, содержит 8 таблиц, 13 графиков и 5 рисунков.

## **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ**

Во введении обоснована актуальность темы диссертационной работы, цель и задачи, определен объект исследования, отражены научная новизна и практическая значимость.

**В первой главе «Теоретические подходы к исследованию проблем повышения качества таможенных услуг»** рассмотрены теоретические основы особенностей оказания таможенных услуг, формирования эффективной системы качества таможенного обслуживания в организациях таможенной сферы.

Кыргызская Республика, которая является полноправным членом Евразийского Экономического Союза и Всемирной Торговой Организации, в современных условиях необходимо решать множество задач по созданию

благоприятных условий для эффективных партнерских отношений с участниками внешнеэкономической деятельности. В настоящее время существует острая необходимость создания условий для формирования системы таможенного контроля, отвечающей мировым стандартам, которая предусматривала бы эффективное применение ресурсов таможенных органов с учетом возникшей необходимости снижения непроизводственных расходов бизнеса, сведения к минимуму барьеров в процедуре внешней торговли. Нужно отметить, что необходимо результативно управлять процессами интеграции как на международном, так и на государственном уровнях. Такая проблема особенно актуальна для Кыргызской Республики находящейся на переходном этапе государственного строительства, в процессе поиска гибких механизмов регулирования экономики и внешнеэкономической деятельности страны, на этапе формирования рациональной архитектуры процессов интеграции в мировое экономическое пространство.

Внеэкономическая деятельность требует от участника ВЭД знания таможенного законодательства. Одним из условий перемещения товаров является их таможенное оформление. Для выполнения- всех необходимых формальностей необходимо знание специфических нюансов и тонкостей заполнения необходимых таможенных документов. Примером может служить грузовая таможенная декларация, в которой из 54 граф 39 заполняются в кодированном виде. В связи с этим, очевидно, что участник ВЭД, погруженный в свои производственные операции, иногда не в состоянии учесть и выполнить все существующие тонкости таможенного законодательства. Это приводит к простоям транспортных средств на границе и несвоевременности их прибытия в пункт назначения, что чревато для заинтересованных лиц значительными убытками, нарушением таможенных правил, следовательно, для участника ВЭД особую важность приобретает возможность быстрого и качественного таможенного оформления грузов. Подобные проблемы можно решить только при наличии специализированных организаций - таможенных брокеров, которые будут выступать в качестве посредников между участниками ВЭД и таможенными органами.

Следует отметить, что таможенный брокер оказывает таможенные услуги, от качества которых зависит насколько будет обеспечено удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей. В настоящее время не существует единого теоретико-методологического подхода к определению понятия «таможенная услуга» и категории «качество таможенных услуг». Это объясняется отсутствием кодифицированной таможенной терминологии и нормативного закрепления терминов «таможенная услуга», «качество таможенной услуги» в действующих законодательных актах.

Значение категории «качество таможенной услуги» основывается на сущности и содержании понятия «таможенная услуга». Определение сущности изучаемого понятия требует довольно подробного его осознания исходя из позиций общей теории услуг. В современной экономической науке можно



встретить разнообразные подходы к установлению сути услуги, выявляющие его с различных позиций.

Рассмотрев большое количество определений, нами уточнено понятие «Таможенная услуга», которая предполагает, что таможенная услуга это результаты осуществления действий в сфере таможенного администрирования, которые должны гарантировать для потребителей этих услуг соблюдения таможенного законодательства, принципов прозрачности, отсутствия бюрократических проволочек и их ориентацию на долговременную перспективу, формирования взаимопартнерских отношений между участниками внешнеэкономической деятельности и государственных структур в сфере таможенного регулирования. Данное определение адаптировано к современным условиям Кыргызской Республики, где очень важно соблюдение условий таможенного законодательства, прозрачность деятельности при оказании таможенных услуг и отсутствие бюрократических проволочек при оказании таможенных услуг. Придерживаясь вышеуказанных правил, можно достичь эффективности при оказании таможенных услуг в соответствии с международными стандартами.

Таблица 1. Основные принципы управления качеством

№п/п	Название принципа	Содержание принципа
1	Ориентация на потребителя	Предприятие зависит от своих потребителей, и потому им необходимо понимать текущие и будущие потребности потребителей, реализовывать их требования и стараться превзойти их ожидания
2	Лидерство руководителя	Руководители определяют единство цели и направления деятельности предприятия. Им необходимо формировать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть всецело втянутыми в деятельность по достижению целей предприятия
3	Вовлечение персонала	Работники всех уровней обуславливают сущность предприятия, и их полное вовлечение позволяет применить их способности на благо предприятия
4	Процессный подход	Желаемый итог достигается более результативно, если деятельностью и надлежащими ресурсами распоряжаются как процессом
5	Системный подход	Идентификация, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы способствуют эффективности и результативности предприятия при достижении его целей.

6	Постоянное улучшение	неизменное совершенствование деятельности предприятия в целом необходимо рассматривать в качестве ее постоянной цели
7	Основанность на фактах	результативные решения формируются на анализе данных и информации
8	Взаимовыгодные отношения поставщиками	предприятие, его поставщики, завися друг от друга, и взаимовыгодные отношения между ними повышают способность обеих сторон создавать ценности

Результативность от роста качества таможенного обслуживания организаций таможенной сферы может быть достигнута по следующим направлениям совершенствования работы:

1. вовлечение всего руководящего состава в процессе улучшения работы;
2. обеспечение коллективного участия;
3. обеспечение индивидуального участия;
4. создание групп по совершенствованию систем (групп регулирования процессов);
5. обеспечение качества функционирования систем управления;
6. разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы;
7. создание системы признания заслуг.

Подводя итоги, следует отметить, что организация результативной системы управления качеством в организациях таможенной сферы должна опираться на стандартах и профессионализме специалистов таможенного дела.

Несмотря на довольно жесткую регламентацию таможенной деятельности в соответствии с международными стандартами и соглашениями, необходимо достаточно обширно применять новшества как средство получения определенных конкурентных преимуществ организаций таможенной сферы.

Только высокий профессионализм специалистов по таможенному оформлению и творческий образ мышления позволяют наиболее эффективно использовать новшества в рамках существующих правил и стандартов.

**Во второй главе «Современное состояние качества таможенного обслуживания в Кыргызской Республике»** рассматриваются вопросы внешней торговли и деятельности организаций таможенной сферы и проблемы в предоставлении качественных таможенных услуг.

Со дня независимости Кыргызская Республика избрала собственный курс развития и поставила задачу поиска оптимальных путей достижения своих национальных интересов, устанавливая многосторонние и двусторонние связи с различными государствами мира. За годы суверенитета Кыргызская Республика сумела сформировать основные стратегические цели, внешнеполитические и внешнеэкономические приоритеты, расширяя при этом спектр межгосударственных контактов.

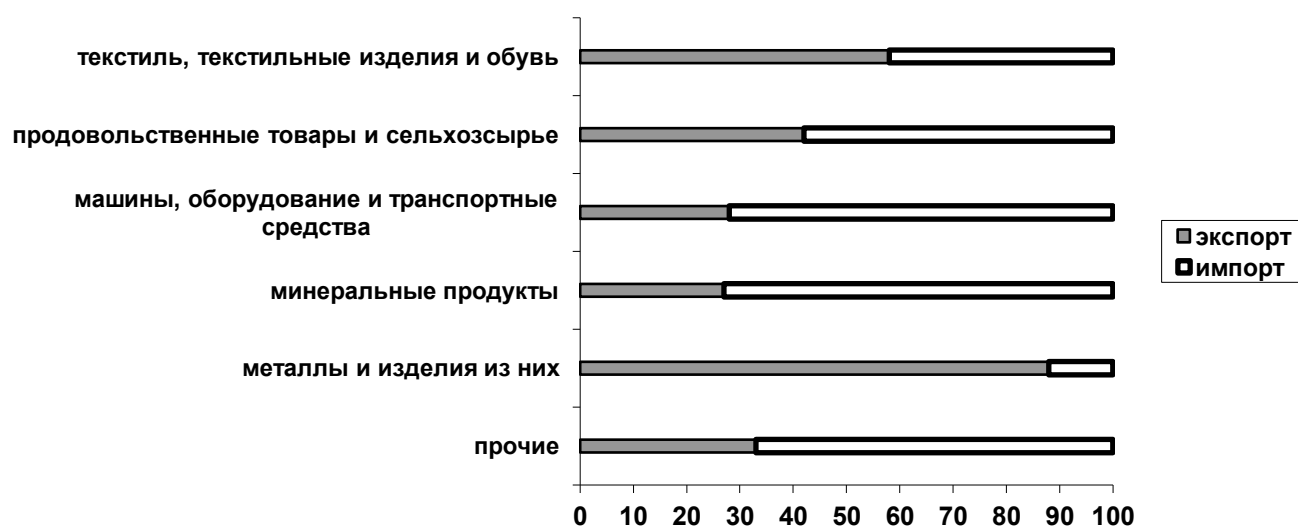
Либерализация внешней торговли не предусматривает отторжения государства от внешнеторговой деятельности, предполагается лишь уменьшение государственного вмешательства в пользу свободного рынка. Кыргызстан в этом отношении добился определенных результатов, что подтверждается фактом вхождения республики в ВТО, ЕАЭС, а также другие экономические сообщества.

Анализ динамики показателей развития внешней торговли Кыргызской Республики за 2013-2017 годы показывает, что внешнеэкономическая деятельность страны после вступления в ЕАЭС пошла немного на убыль, а в 2017 году увеличилась на 10% по отношению к 2016 году. [53] (см. табл.2.).

Таблица 2. – Внешняя торговля Кыргызской Республики 2013-2017 гг. (млн. долларов США)

Показатели года	2013	2014	2015	2016	2017
Внешнеторговый оборот	7993,8	7618,4	5636,8	5573,6	6259,0
Экспорт	2006,8	1883,4	1482,9	1573,2	1764,3
Импорт	5987,0	5734,7	4153,9	4000,4	4494,7
Сальдо	-3980,2	-3851,0	-2671,0	-2427,2	-2730,4

В 2014 г., по сравнению с предыдущим годом, уменьшился объем как импортных, так и экспортных операций. Преобладание импортных операций во внешней торговле привело к увеличению отрицательного значения сальдо торгового баланса (-3851,0 млн. долл. США).



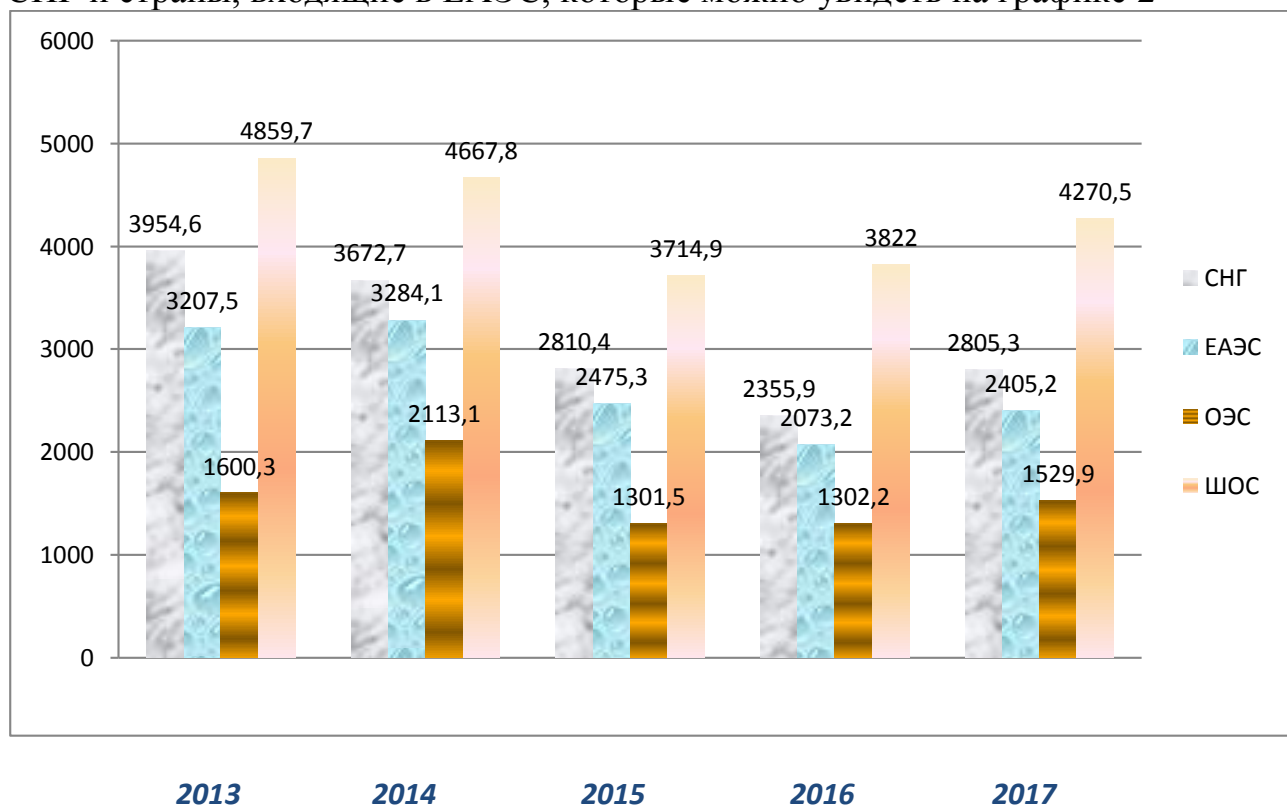
**График 1.** Товарная структура экспортно-импортных операций (в %х к товарообороту)

На графике 1 приводится товарная структура экспортно-импортных операций с 2013 по 2017 гг.[55], из которого видно, что основные выигрышные позиции по экспорту Кыргызская Республика имеет по номенклатуре «Металлы и изделия из них», а также по «Текстиль, текстильно-швейные изделия и

обувь». По остальным направлениям превалирует импорт готовых изделий в страну.

На графике 2 показана внешнеэкономическая деятельность Кыргызской Республики с различными интеграционными объединениями за 2013-2017 годы [57]. Как видно из графика 2. основная доля внешнеторговых операций приходится на страны ШОС (в ШОС входят: Индия, Казахстан, Кыргызская Республика, КНР, Пакистан, Россия, Таджикистан, Узбекистан) и с каждым годом идет на увеличение, кроме 2015 и 2016 годов. Так, в 2014 году общий оборот внешнеторговых операций со странами, входящими в ШОС, составил 4667,8 млн. долл. США, что на 3,9 % меньше чем в 2013 году. В 2015 году внешнеторговый оборот составил уже 3714,9 млн. долл. США, что на 20,4 % меньше чем в 2014 году. Если рассмотрим внешнеторговый оборот Кыргызской Республики со странами ШОС в 2016 году, то можно увидеть минимальное увеличение торговли на 2,9 % (3822 млн. долл. США). Как видно из данных в 2014 и в 2015 годах произошли спады во внешней торговле со странами, входящими в ШОС.

Следом за странами ШОС по объемам внешней торговли идут страны СНГ и страны, входящие в ЕАЭС, которые можно увидеть на графике 2



**График 2.** Внешняя торговля Кыргызской Республики с различными интеграционными объединениями за 2013-2017 годы

В настоящее время Кыргызская Республика, как было отмечено выше, осуществляет торгово-экономические связи с 134 государствами мирового торгового сообщества. С большинством из них торговые взаимоотношения

строятся в рамках Всемирной Торговой Организации, ЕАЭС полноправными членами которых Кыргызская Республика является.

Торгово-экономические отношения с государствами-членами Всемирной торговой организации, ЕАЭС строятся на режиме наибольшего благоприятствования.

Наметившиеся позитивные сдвиги в экономике, налаживание прежних традиционных связей со странами СНГ и установление торговых отношений со странами Дальнего зарубежья позволили расширить диапазон и структуру внешних связей. Ниже приводятся данные экспортно-импортных операций Кыргызской Республики по интеграционным группировкам.[62]

**Таблица 3. Экспортно-импортные операции Кыргызстана по интеграционным группировкам 2013-2017г.г.**

*(тыс. долларов)*

		<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Всего</b>	экспорт	2006,8	1883,7	1482,9	1573,2	1764,3
	импорт	5987,0	5734,7	4153,9	4000,4	4494,7
	сальдо	-3980,2	-3851,0	-2671,0	-2427,2	-2730,4
<b>Содружество Независимых Государств (СНГ)</b>	экспорт	1010,8	893,4	575,5	603,8	722,1
	импорт	2943,8	2779,3	2234,9	1752,1	2083,2
	сальдо	-1933,0	-1885,9	-1659,4	-1148,3	-1361,1
<b>Евразийский экономический союз (ЕАЭС)</b>	экспорт	542,3	637,6	410,2	447,2	541,5
	импорт	2665,2	2646,5	2065,1	1626,0	1863,7
	сальдо	-2122,9	-2008,9	-1654,9	-1178,8	-1322,2
<b>Организация экономического сотрудничества (ОЭС)</b>	экспорт	704,1	875,3	505,1	525,5	591,8
	импорт	896,2	1237,8	796,4	777,0	938,1
	сальдо	-192,1	-362,5	-291,3	-251,5	-346,3
<b>Шанхайская Организация Сотрудничества (ШОС)</b>	экспорт	778,4	902,5	587,7	637,5	806,0
	импорт	4081,3	3765,3	3127,2	3148,5	3464,5
	сальдо	-3302,9	-2862,8	-2539,5	-2475,0	-2658,5

Как отмечают ведущие экономисты Кыргызской Республики в настоящее время экономики стран СНГ и ЕАЭС во многом конкурируют, а не дополняют друг друга. К вопросам приведения в действие факторов взаимодополняемости экономик внимание ослаблено. В этом направлении в рамках СНГ (а также ЕАЭС) предлагаются к реализации различные межгосударственные целевые программы. Однако для многих из них характерны недостаточная проработанность, особенно в части обоснования потребности в финансировании предусматриваемых направлений, в результате чего снижаются и стимулы к участию в реализации подобных программ.

Повышение роли таможенного регулирования, как механизма влияния на национальную экономику, создание таможенного союза Кыргызской Республики, России, Белоруссии, Казахстана и Армении, совершенствование современных таможенных технологий, нашедших отражение в изменениях и

дополнениях к международной конвенции об упрощении и гармонизации таможенных процедур (Киотская конвенция) предопределяет необходимость разработки комплекса мер по развитию новых направлений совершенствования деятельности таможенных организаций.

Участники внешнеэкономической деятельности (ВЭД) сталкиваются с проблемами, сильно различающимися от тех, что возникают у компаний, осуществляющих свою деятельность внутри от определенного государства. В этой связи они испытывают потребность в специфических услугах, связанных с осуществлением взаимодействия с таможенными органами [63, стр.123].

Исходя из поставщика услуг, следует выделять таможенные услуги, оказываемые таможенными органами и услуги, предоставляемые лицами, осуществляющими посредническую деятельность в таможенной сфере. Проанализируем рынок организаций, реализовывающих посредническую деятельность в таможенной сфере.



Рис. 1. Рынок услуг в таможенной сфере

В зоне деятельности Государственной таможенной службы Кыргызской Республики по состоянию на 1 января 2017 г. действуют 157 таможенных брокеров и 35 таможенных складов.

В 2017 году на территории республики экспортно-импортные операции осуществляли 1 071 участников ВЭД. Причем количество физических лиц в их составе сокращается, а число юридических лиц, только за последний год, увеличилось на 7%. В основном они экспортируют сельскохозяйственную:

мясо, молочные продукты, фрукты и овощи, а также промышленные и строительные товары.

Анализируя данные, представленные выше по внешнеэкономической деятельности Кыргызской Республики за 2013-2017 годы, можно отметить, что с вступлением Кыргызской Республики в ЕАЭС внешнеторговый оборот страны в целом упал на 25%.

Также на снижение повлияли следующие факторы:

- закрытие государственной границы с Республикой Таджикистан;
- сокращение импортируемых товаров, в связи с девальвацией национальной валюты по отношению к доллару США и евро, приводящей к удорожанию импорта;
- существующие проблемы экспорта товаров с рынков «Дордой» и «Кара-Суу» и ввоз напрямую товаров из КНР в Республику Казахстан;
- тенденция увеличения объема транзитных грузов из КНР, перемещаемых автотранспортными средствами в сопредельные страны;
- увеличение объема импорта, освобожденного от уплаты таможенных платежей (гуманитарная помощь, кредиты, гранты и прочее).

Анализ состояния и некоторых тенденций внешнеэкономических связей Кыргызской Республики со странами ближнего и дальнего зарубежья, а также перспективы развития этих связей позволяет сделать следующие выводы:

1. Определяющей тенденцией мирового развития, оказывающей непосредственное влияние на характер и содержание внешнеторговой деятельности Кыргызской Республики, является интернационализация мирохозяйственных отношений в различных организационно-правовых формах экономической интеграции стран мирового сообщества.

2. Приоритетным и стратегическим направлением внешнеэкономической деятельности Кыргызской Республики на перспективу станет дальнейшее развитие и углубление связей внутри ЕАЭС и другими странами СНГ, связанными общей экономической историей в рамках когда-то единого экономического пространства.

3. Кыргызская Республика в своих намерениях придерживается также линии расширения внешнеэкономических и торговых связей с сопредельными государствами — Китаем, Пакистаном, Афганистаном.

4. Находясь на перекрестке четырех макрорегионов (Средний и Ближний-Дальний Восток, Южная и Центральная Азия) Кыргызская Республика должна быстрее выйти из той геополитической изолированности, в которой она оказалась после распада СССР. Решение этой проблемы видится в поиске новых коммуникационных артерий, в создании транспортных коммуникаций.

5. Внешнеэкономические связи Кыргызской Республики, наращивание его экспортного потенциала, а также его интеграция в мировую экономику зависят от использования природных ресурсов, и эффективной производственно-экономической деятельности всех субъектов рыночной экономики, продукция которых поступает на мировой рынок, а так же от степени внутриреспубликанского потребления импортной продукции. В перспективе в системе внешнеэкономических связей Кыргызской Республики

поступательно будет возрастать регулирующая функция государства, в рамках которой важное место отводится национальной таможене, на которую возлагаются очень ответственные задачи по обеспечению экономической безопасности страны.

**В третьей главе «Основные направления повышения качества таможенных услуг»** рассмотрены вопросы таможенного контроля товаров и пути их совершенствования, а также предложена Концепция развития системы управления качеством таможенных услуг и рекомендации по ее реализации.

В современных условиях одним из приоритетов, определяющих развитие таможенной службы Кыргызской Республики, является работа по дальнейшему улучшению и упрочению материально-технической базы и объектов таможенной инфраструктуры. Предпосылками для успешного осуществления этой задачи, должны являться положительные тенденции в экономическом и социальном развитии страны в будущем, международные интеграционные процессы в которые вовлечено наше государство. Все это будет давать возможность, на основе опыта развитых государств, при решении задач наилучшего развития материально-технической базы и объектов таможенной инфраструктуры применять новейшие достижения в области науки и техники.

Использование технических средств таможенного контроля является неотъемлемой частью технологии таможенного контроля на всех его стадиях. Применение последних технологий в области технических средств таможенного контроля направлено, с одной стороны - на повышение достоверности и ускорение процесса таможенного оформления товаров, увеличение внешнеторгового оборота, транзитных возможностей республики, с другой - на снижение уровня экономической преступности и повышения эффективности борьбы с деятельностью международных террористических организаций.[80, с 35]

Во всем мире с развитием экономики автомобильные и железнодорожные перевозки становятся основным способом транспортировки грузов. Тенденция постоянного роста грузооборота подразумевает повышение вероятности контрабанды наркотиков, оружия, что может существенно отразиться в международных отношениях. Для противодействия росту контрабанды, ряд развитых стран, в числе которых Великобритания, Германия, Китай, США, Франция и другие пришли к необходимости использования технических средств дистанционного досмотра грузов.

В соответствии со стратегией модернизации таможенных органов Кыргызской Республики основными задачами является:

- борьба с коррупцией, обеспечение прозрачности принятия решений;
- содействие расширению географии и увеличению объемов торговли, а также поиск новых рынков для экспорта и реэкспорта;
- модернизация таможенной и околотаможенной инфраструктуры, в том числе внедрение современных информационных технологий;
- изменение таможенных процедур и контроля в связи с функционированием Таможенного союза;



- проводится оснащение стационарными системами обнаружения радиоактивных материалов на автомобильных и железнодорожных переходах.

В соответствии с Таможенным кодексом ТС декларант может подать заявление на принятие предварительного решения по классификации товара. По предоставленным декларантом техническим описаниям товара, фотографий, коммерческим документам уполномоченным таможенным органом выносится предварительное решение, в котором указывается код товара и необходимость идентификации товара при основном таможенном оформлении. Идентификация товара, поступающего несколькими партиями и в разобранном виде, специалистом таможенного органа при основном таможенном оформлении, имеющем в распоряжении двое суток или 10 дней на оформление и выпуск товара, не возможна.

После завершения поставки товара декларант с принятым классификационным решением в отношении ввезенного товара подает основную ГТД с уплатой причитающихся таможенных платежей и налогов. Необходимо рассмотреть порядок обеспечения таможенных платежей и налогов или их отсрочка на момент подачи первой ГТД[84, с.87].

Проблема при таможенном оформлении возникает по товарам на уровне 4-х и 6-ти знаков. В ТН ВЭД данные подсубпозиции предусматривают большое количество товаров на уровне 10-ти знаков. В связи с этим, товарная подсубпозиция на уровне 4-х или 6-ти знаков согласно Списка будет контролировать все товары данной подсубпозиции, заявляемые в ГТД. Хотя под контроль подпадает конкретный товар.

Решение данной проблемы видим в необходимости указания товаров согласно списка на уровне 10-ти знаков с более подробным описанием и техническими условиями. Возможно указать по контролируемому товару конкретный код ТНВЭД .

Ввести квалификационные требования для брокеров, с выдачей документа, на право осуществления деятельности в качестве брокера:

возложить на брокера ответственность за достоверность и правильность заявленных сведений, в том числе по правильности заявленных кодов Товарной номенклатуры внешнеэкономической деятельности, определения таможенной стоимости, правильности исчисления и последующей уплаты таможенных платежей и налогов, достоверности декларирования;

после выпуска товаров, грузовую таможенную декларацию и пакет документов направить в подразделения пост таможенного контроля и борьбы с контрабандой для выборочной проверки, так как быстрота и простота таможенного оформления должна подтверждаться высокой эффективностью таможенного контроля.

Выяснилось, что на практике существует ряд сложностей связанных с досмотром товаров, то есть, инспектор таможенного органа который принимает ГТД, отрываясь от основной работы, должен выезжать на СВХ для досмотра товара, тем самым тратя на это большое количество времени, что тормозит полноценную работу инспектора. Предлагаем внедрить сектор досмотровой группы при СВХ, которая будет проводить досмотр товаров. Не

заинтересованное в товаре, стоимости товара, количестве товара, и от самой ГТД, что свидетельствует о прозрачном, качественном досмотре в целях упрощения и ускорения таможенных процедур для роста международной торговли и увеличения внешнеторгового товарооборота, поступления в бюджет таможенных платежей и налогов.

В этой связи необходимо:

обеспечить прозрачность таможенных процедур для участников ВЭД посредством web-сервисов;

осуществить переход на электронный документооборот;

сократить бумажную форму документов;

минимизировать влияние человеческого фактора.

Предлагаем проект «Электронная таможня». В рамках развития «Электронного правительства», в соответствии с концепцией «Электронного Министерства Финансов» развитие, внедрение и совершенствование информационной системы «Электронная таможня». Преимущества, предоставляемые в результате создания ИС «Электронная таможня», следующие:

предоставление возможностей участникам ВЭД вести свой бизнес, независимо от места нахождения;

создание благоприятных условий для вступления в сектор экономики представителей малого и среднего бизнеса;

сокращение затрат на оформление и сроков оформления за счет эффективного взаимодействия таможенных органов с контролирующими государственными органами, участниками ВЭД, брокерами, перевозчиками;

переход на безбумажные технологии с использованием электронной цифровой подписи.

Реализация предлагаемых рекомендаций, на наш взгляд, будет способствовать повышению эффективности организации таможенного контроля и таможенного оформления, приведению деятельности таможенной службы в соответствие с международными стандартами и требованиями ЕАЭС.

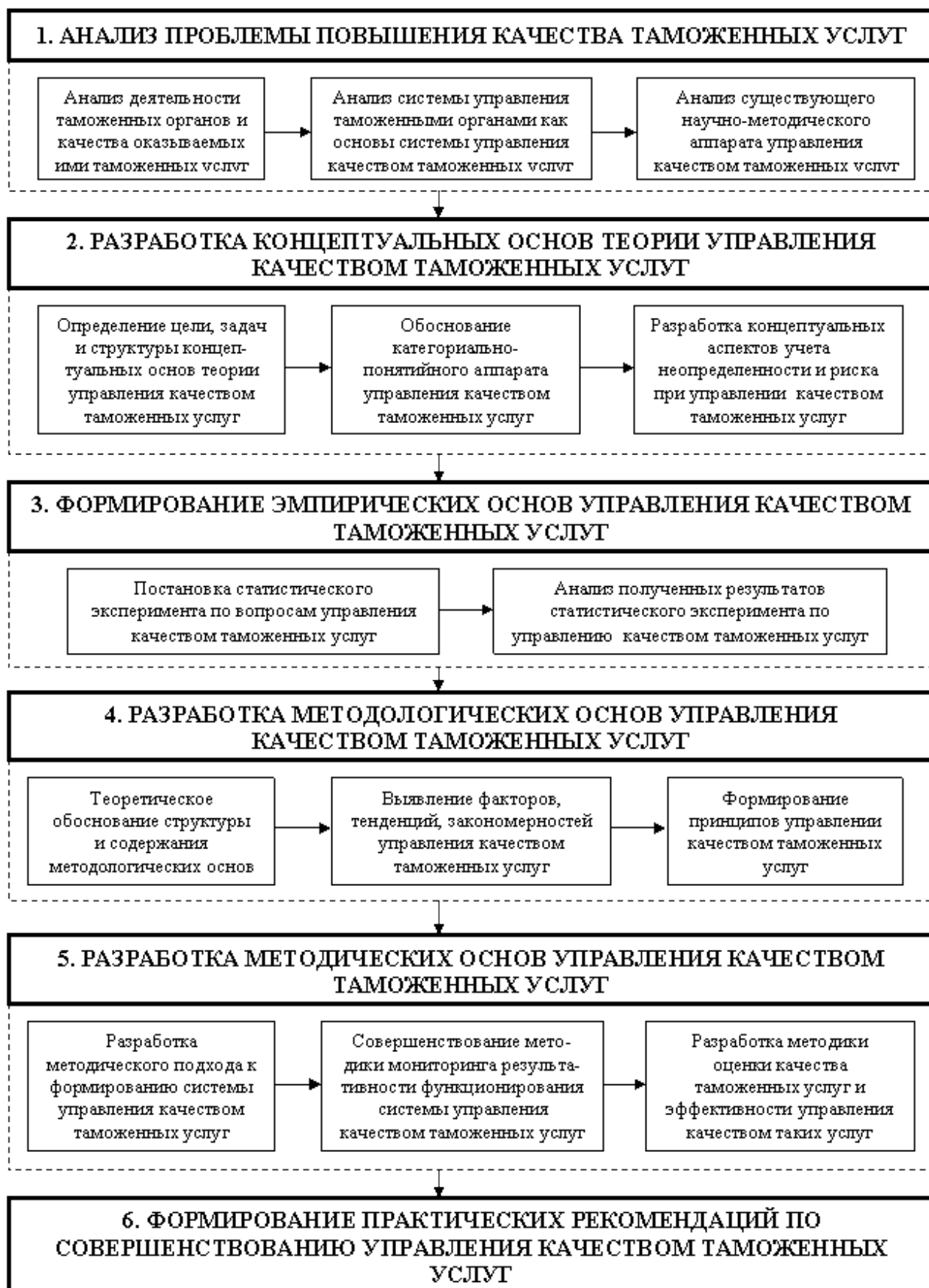


Рис. 2. Структурно-логическая схема проведенного исследования

Создание Таможенного союза в целом для экономик пяти стран- это выгодное решение, и оно будет способствовать тому, что товарооборот внутри

пяти государств, а также с внешним миром значительно будет увеличен в ближайшие годы.

Проведенные в данной работе исследования, а также наличие системы нормативных актов стратегического и концептуального назначения [85] позволили предложить следующую структуру «Концепции развития системы управления качеством таможенных услуг Кыргызской Республики до 2025 года»:

I. Общие положения.

II. Цель, задачи и принципы развития системы управления качеством таможенных услуг.

III. Система мероприятий по реализации концепции.

IV. Этапы реализации мероприятий концепции.

V. Ожидаемые результаты от реализации концепции.

VI. Направления развития системы управления качеством таможенных услуг.

На основе предложенной структуры и построена данная Концепция.

Общие положения определяют современные тенденции развития государственных органов, которые обосновывают необходимость разработки Концепции, ее значимость и актуальность на сегодняшний день и перспективу. Эти тенденции связаны со сменой общей парадигмы управления, переходом на инновационный принцип государственного строительства и внедрением в практику управления рыночных (сервисных) подходов к осуществляемой деятельности, что обуславливает необходимость формирования новых подходов к развитию системы управления качеством таможенных услуг, которые позволят таможенным органам Кыргызской Республики эффективно реагировать на происходящие изменения в соответствии с международной практикой и требованиями общества и государства и обеспечивать требуемый уровень качества оказываемых таможенных услуг.

Для практического применения «Концепции развития системы управления качеством таможенных услуг» необходима разработка документа более низкого уровня иерархии нормативных документов - «Методические рекомендации по созданию перспективной системы управления качеством таможенных услуг таможенными органами», которые позволят определить перечень конкретных мероприятий и этапов по созданию системы управления качеством в таможенных органах, а также закрепить соответствующие полномочия и ответственность (см. рис.2).

Методические рекомендации должны определять организацию и этапность работ по созданию перспективной системы управления качеством таможенных услуг таможенными органами. При этом они должны быть ориентированы на использование при разработке системы управления качеством таможенных услуг на таможенных постах, местах таможенного оформления и в региональных таможенных управлениях ТС Кыргызской Республики.

Предлагаемые методические рекомендации структурно включают:

1. Общие положения создания перспективной системы управления качеством таможенных услуг.

2. Этапность и содержание работ при внедрении, функционировании и оценке системы управления качеством таможенных услуг.

При создании перспективной системы управления качеством таможенных услуг может быть рекомендована следующая этапность осуществления работ, которая обусловлена последовательностью внедрения систем качества в соответствии со стандартами качества [86] (рис. 3).

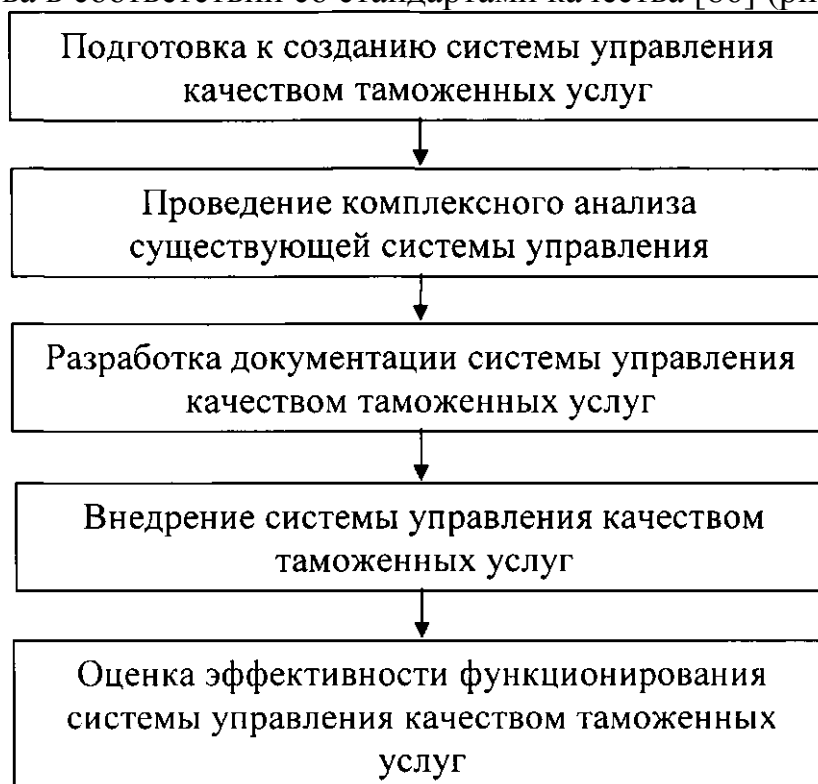


Рис. 3. Рекомендуемая этапность работ по созданию перспективной системы управления качеством таможенных услуг

Каждый этап создания системы управления качеством предполагает осуществление комплекса следующих мероприятий.

1. На подготовительном этапе определяется круг должностных лиц ведущих структурных подразделений, задействованных в оказании основных таможенных услуг, из которых формируется команда (рабочая группа), осуществляющая работу по созданию системы управления качеством таможенных услуг.

Из высшего руководства назначается представитель руководства, ответственный за качество, он же может являться руководителем рабочей группы. Общее руководство работой и принятие стратегических решений по разработке и внедрению системы управления качеством осуществляет начальник таможенного органа, он несет персональную ответственность за конечные результаты этой работы.

Руководитель и члены рабочей группы должны пройти обучение по вопросам управления качеством таможенных услуг. Далее на плановой основе

осуществляется обучение всего руководящего состава и должностных лиц таможенных органов.

Члены рабочей группы составляют детальный план проведения работ, который утверждается начальником таможенного органа. В детальном плане определяются этапы и виды работ, исполнители, сроки и, при необходимости, составляется смета расходов.

В детальный план целесообразно включать следующие виды работ:

- обучение должностных лиц таможенных органов по системе управления качеством таможенных услуг;
- определение перечня процессов, связанных с оказанием таможенных услуг, обеспечением их качества;
- определение (уточнение) полномочий должностных лиц в системе управления качеством таможенных услуг и разработка Матрицы распределения ответственности и полномочий;
- разработка механизма мотивации должностных лиц (в том числе с использованием форм и методов экономического и морального стимулирования), к повышению качества оказываемых услуг.

2. На втором этапе проводится комплексный анализ существующей системы управления. Проводится анализ существующей системы управления, сильных и слабых сторон деятельности таможенного органа в области качества таможенных услуг, а также организационной структуры, функций управления и используемых методов контроля качества.

Оценка соответствия фактического состояния управления качеством требованиям перспективной системы управления качеством таможенных услуг осуществляется по следующим направлениям:

- анализ организационной структуры и функций управления таможенным органом;
- установление уровня квалификации и профессионализма персонала, задействованного в выполнении функций таможенных органов и оказании таможенных услуг, в том числе посредством проведения тестирования;
- определение уровня удовлетворенности участников ВЭД качеством таможенных услуг, в том числе посредством анкетирования;
- оценка наличия и использования соответствующих методов мониторинга, анализа и контроля качества услуг;
- применяемые показатели оценки качества таможенных услуг и организация контроля качества.

К проведению анализа необходимо привлечение всех структурных подразделений таможенного органа, которые в соответствии с установленными формами и сроками представляют руководителю рабочей группы необходимую информацию.

3. Третий этап включает в себя создание документации системы управления качеством таможенных услуг и разработку/сопровождение необходимого программного обеспечения.

Документацию системы управления качеством таможенных услуг целесообразно разрабатывать в иерархической системе, которая может

включать в себя несколько уровней в соответствии с международными стандартами качества:

I. Руководство по качеству - основной документ, содержащий как неотъемлемую часть стратегические цели в области качества, принципы управления качеством, а также описание состава системы управления качеством таможенных услуг и реализации всех требований, предъявляемых к этой системе.

II. Документированные процедуры (стандарты таможенного органа), необходимые для обеспечения эффективного планирования, осуществления деятельности, координации и управления ею.

Документированные процедуры могут разрабатываться на осуществление различных процессов в рамках системы качества, а также на выполнение функций, связанных с оказанием таможенных услуг.

III. Планы по качеству, которые закрепляют на кратко- и среднесрочную перспективу перечень реализуемых мероприятий.

IV. Внутренние документы, регламентирующие деятельность структурных подразделений и персонала таможенных органов в системе управления качеством таможенных услуг:

- документы по управлению деятельностью, содержащие соответствующие критерии и методы мониторинга, измерения, анализа и улучшения;

- регистрационно-учетные документы по качеству (записи, контрольные листки);

- инструкции, методики и т.п.

4. Четвертый этап охватывает работы, связанные с внедрением системы управления качеством таможенных услуг. На данном этапе весь персонал таможенных органов, задействованный в оказании услуг и управлении их качеством, должен быть ознакомлен с документацией системы и обучен работе в условиях функционирования перспективной системы управления качеством таможенных услуг. Это также предполагает закрепление ответственности за качество и оказание таможенных услуг за подразделениями и создание дополнительных подразделений, в функции которых входит мониторинг системы таможенных услуг.

С момента внедрения перспективной системы все подразделения работают по внутренним документам (разработанным стандартам). Несоответствия, выявленные в процессе практического применения системы, должны фиксироваться и анализироваться руководством таможенного органа с целью установления причин их появления и внесения корректирующих действия (при необходимости).

Для установления работоспособности созданной системы управления качеством могут быть организованы внутренние проверки системы. Их результаты показывают, насколько система, внедренная в деятельность таможенного органа, соответствует предъявляемым к ней требованиям, и какова степень понимания, выполнения и соблюдения должностными лицами запланированных мероприятий (проверка соответствия).

Одна из задач проведения внутренних проверок состоит в обеспечении возможности улучшения системы. Для этого необходимо проведение анализа со стороны руководства. Подготовку информационных материалов руководству для анализа эффективности функционирования системы управления качеством таможенных услуг представляется целесообразным возложить на организационно-инспекторские подразделения.

5. Оценка эффективности функционирования системы управления качеством таможенных услуг предполагает применение системы показателей оценки качества, а также методического подхода к оценке эффективности управления качеством таможенных услуг.

Функционирование системы оценки эффективности предполагает наличие необходимого программного обеспечения для проведения расчетов. Результаты такой оценки системы управления могут использоваться ТС Кыргызской Республики в качестве инструмента материального стимулирования должностных лиц таможенных органов, поощрения руководящего состава таможенных органов за систематическое повышение эффективности, а также выявления потенциальных возможностей и резервов улучшения системы управления качеством таможенных услуг.

Предложенные методические рекомендации являются неотъемлемым элементом реализации «Концепции развития системы управления качеством таможенных услуг», хоть и не входят прямым образом в ее содержание.

Практические рекомендации по совершенствованию управления качеством таможенных услуг являются итогом разработанных в диссертации концептуальных, эмпирических, методологических и методических основ управления качеством таможенных услуг и отражают конкретные мероприятия по созданию, функционированию и улучшению системы управления качеством таможенных услуг.

1. Предложенные практические рекомендации охватывают следующие направления: разработка системы мер по устранению негативного влияния факторов, снижающих эффективность управления качеством таможенных услуг; создание и дальнейшее совершенствование системы мониторинга таможенных услуг; определение порядка и этапов создания перспективной системы управления качеством таможенных услуг, ее организационного и методического обеспечения.

2. Результаты проведенного исследования показали, что основными факторами, снижающими эффективность управления качеством таможенных услуг и требующими принятия соответствующих мер, являются: качество нормативного обеспечения деятельности таможенных органов и лиц, осуществляющих деятельность в области таможенного дела; уровень информационного обеспечения деятельности таможенных органов и лиц, осуществляющих деятельность в области таможенного дела; уровень материально-технического обеспечения деятельности таможенных органов; уровень организации деятельности таможенных органов; качество труда персонала таможенных органов и уровень контроля качества оказания таможенной услуги.



3. Важным направлением развития системы управления качеством таможенных услуг выступает система мониторинга таможенных услуг в таможенном органе, организационное обеспечение работы которой предполагает закрепление функций по анкетированию участников ВЭД и обработке полученных результатов за подразделениями ГТС Кыргызской Республики.

4. Осуществление сформулированных практических рекомендаций должно осуществляться на основе «Концепция развития системы управления качеством таможенных услуг Кыргызской Республики до 2025 года», которая создаст необходимые условия и нормативную базу для повышения качества оказываемых таможенных услуг. Документы такого уровня для их применения на практике требуют утверждения на уровне ГТС Кыргызской Республики и Правительства Кыргызской Республики.

5. Для практического применения «Концепции развития системы управления качеством таможенных услуг» в диссертации был разработан документ - «Методические рекомендации по созданию перспективной системы управления качеством таможенных услуг таможенными органами», которые позволят определить перечень конкретных мероприятий и этапов по созданию системы управления качеством в таможенных органах, а также закрепить соответствующие полномочия и ответственность.

6. В целом совокупность предложенных практических рекомендаций по управлению качеством таможенных услуг создает необходимую базу для применения разработанной в диссертации системы основ управления качеством таможенных услуг на практике, решая выявленную проблему практики. Решение данной проблемы позволяет утверждать о достижении цели исследования.

## **Выводы**

Исследования в данной работе проведены в соответствии с поставленной в ней целью.

Целью выполненных исследований являлось совершенствование сферы таможенных услуг в Кыргызской Республике, а также обоснование, системы рекомендаций по ее реализации на практике.

Данная цель в диссертации достигнута решением новой научной проблемы, сущность которой заключается в разработке системы основ управления качеством таможенных услуг и необходимости выработке на их базе практических рекомендаций по совершенствованию управления качеством таможенных услуг.

Решение поставленной научной проблемы позволило получить следующие новые научные результаты:

1. Полученные в результате анализа выводы о наличии новой и актуальной научной проблемы, суть которой заключается в разработке системы основ управления качеством таможенных услуг и выработке практических

рекомендаций по совершенствованию управления качеством таможенных услуг.

2. Обоснована структура системы основ управления качеством таможенных услуг и разработанные концептуальные основы теории управления качеством таможенных услуг.

3. Разработан категориально-понятийный аппарат управления качеством таможенных услуг, включающий понятия: «таможенная услуга», «качество таможенной услуги».

4. Предложенный и обоснованный философско-методологический подход к формированию методологии управления качеством таможенных услуг.

5. Система выявленных факторов, тенденций, закономерностей и сформированных на их основе принципов управления качеством таможенных услуг.

6. Разработанные практические рекомендации по совершенствованию управления качеством таможенных услуг.

В интересах оценки соответствия существующих теоретических положений и практических рекомендаций по организации и осуществлению управления качеством таможенных услуг современным требованиям был проведен анализ существующего научно-методического аппарата управления качеством таможенных услуг, который выявил отсутствие системных разработок в данной области, позволяющих решить выявленную проблему практики.

Наличие данных пробелов указало на необходимость разработки концептуальных, методологических и методических основ управления качеством таможенных услуг.

Полученные в ходе этого анализа результаты позволили сформировать концептуальные основы теории управления качеством таможенных услуг. Они определили структуру, содержание, цель, функции разработанной теории управления качеством таможенных услуг, а также ее место в общей системе теории управления таможенными органами.

Важнейшим элементом разработанной теории является категориально-понятийный аппарат управления качеством таможенных услуг. Результаты проведенного исследования позволили определить сущность понятий «таможенная услуга», «качество таможенной услуги».

В целом выявленные факторы, тенденции, закономерности и обоснованные на их базе принципы управления качеством таможенных услуг позволили создать целостную систему, которая по своей сути представляет методологию управления качеством таможенных услуг. Наличие разработанной методологии позволило сформировать методические основы управления качеством таможенных услуг.

Методические основы управления качеством таможенных услуг включают разработанные методические подходы к формированию системы управления качеством таможенных услуг, к оцениванию эффективности управления качеством таможенных услуг, методику мониторинга

результативности функционирования системы управления качеством таможенных услуг.

Разработанные методические основы позволяют создать новый инструментарий формирования системы, мониторинга, оценки качества и эффективности управления качеством таможенных услуг. Реализация предложенных подходов на практике нашло отражение в практических рекомендациях по совершенствованию управления качеством таможенных услуг.

Предложенные практические рекомендации охватили следующие направления: разработка системы мер по устранению негативного влияния факторов, снижающих эффективность управления качеством таможенных услуг; создание и дальнейшее совершенствование системы мониторинга таможенных услуг; определение порядка и этапов создания перспективной системы управления качеством таможенных услуг, ее организационного и методического обеспечения.

Вместе с тем решенная в работе научная проблема обозначила ряд новых направлений исследования. Эти направления предполагают:

- 1) дальнейшее развитие методологии управления качеством таможенных услуг по мере накопления практики управления, уточнение факторов, тенденций, закономерностей в развитии управления, дополнение принципов управления качеством таможенных услуг, обоснование законов управления качеством таможенных услуг;
- 2) совершенствование методики оценки качества таможенных услуг на основе разработки всей системы оценки качества таможенных услуг, накопления эмпирических данных для определения зависимостей между различными блоками оценки, для оценки адекватности применяемой модели, ее адаптации к условиям неопределенности и риска;
- 3) дальнейшее формирование практических рекомендаций по совершенствованию управления качеством таможенных услуг с учетом изменения практики работы таможенных органов и новых задач их развития.

Таким образом, решенная в диссертации научная проблема позволяет решить поставленную в ней практическую проблему повышения эффективности управления качеством таможенных услуг. Кроме того, проведенные исследования дали возможность обозначить направления дальнейшей работы по совершенствованию управления качеством таможенных услуг.

## Список опубликованных работ по теме диссертации

- 1) Совершенствование качества оказания таможенных услуг в зарубежных странах;  
*(Издательство научных журналов-2014.г.ННТ №7)*
- 2) Система управления таможенными органами как основа системы управления качеством таможенных услуг;  
*(Издательство научных журналов-2014.г.ННТ №7)*
- 3) Формирование эффективной системы качества таможенного обслуживания;  
*(Издательство научных журналов-2014.г.ННТ №7)*
- 4) Управление качеством таможенной деятельности;  
*(Издательство научных журналов-2014.г.ННТ №7)*
- 5) Зарубежный опыт управления качеством таможенных услуг;  
*(Издательство научных журналов-2015.г.ИВ №10)*
- 6) Анализ деятельности организаций таможенной сферы;  
*(Издательство научных журналов-2015.г.ИВ №10)*
- 7) Рынок услуг в таможенной сфере;  
*(Издательство научных журналов-2016.г.ННТ№7)*
- 8) Особенности и систематизация таможенных услуг, как основа управления их качеством ; *(Издательство научных журналов-2016.г.ННТ№7)*
- 9) Совершенствование деятельности организаций таможенной сферы;  
*(Издательство научных журналов-2016.г.ННТ №10)*
- 10) Анализ внешней торговли КР за 210-2014гг.  
*(Издательство научных журналов-2016.г.ННТ№10)*
- 11) Organisation of effective and qualitative customs service system  
(World science -2019.г. №3(43) DOI: [https://doi.org/10.31435/rsglobal\\_ws](https://doi.org/10.31435/rsglobal_ws)).

## РЕЗЮМЕ

**Диссертации Ташиева Жамбилбека на тему: «Совершенствование качества таможенных услуг в Кыргызской Республике» на соискании ученой степени доктора философии (PhD) по экономике, по специальности 08.00.05-экономика и управление народным хозяйством.**

**Ключевые слова:** таможенная служба, таможенное обслуживание, внешнеэкономическая деятельность, объект, субъект, система управления, качество таможенного обслуживания.

**Объектом исследования:** выступает качество таможенных услуг, которое рассматривается в рамках реализации государственных функций и представляет собой степень удовлетворения требований заинтересованных сторон.

**Предметом исследования:** являются организационно-экономические вопросы управления качеством таможенных услуг.

**Цель работы:** - состоит в разработке действенного организационно-экономического инструментария совершенствования сферы таможенных услуг в Кыргызской Республике, а также обоснование системы рекомендаций по его реализации на практике.

**Теоретической и методологической основой исследования** являются труды классиков экономической теории, работы отечественных и зарубежных ученых, основывается на научных подходах, опубликованных в трудах российских, кыргызских учёных и специалистов, а так же на других публикациях, документах, принятых Жогорку Кенешем и Правительством Кыргызской Республики, в соответствующих указах Президента Кыргызской Республики.

**Методы исследования:** В диссертации использованы абстрактно-логический, аналитический, расчетно-конструктивный, экономико-математический, фокусный, личные наблюдения и т.д.

**Полученные результаты и их новизна :** на основе теоретических исследований разработано авторское определение «таможенная услуга», как специфический вид деятельности, направленной на содействие в осуществлении внешнеэкономических операций; внесены уточнения в понятие «качество таможенных услуг», которое предполагает компетентность субъектов таможенной деятельности (таможенных органов и организаций, осуществляющих деятельность в области таможенного дела) наиболее - полно удовлетворять потребности участников внешнеэкономической деятельности с - минимизацией всех затрат; проведен анализ деятельности таможенных органов Кыргызской Республики, определены позитивные тенденции развития сферы таможенных услуг; разработаны практические рекомендации по совершенствованию управления качеством таможенных услуг.

**Степень использования:** теоретические результаты и концептуальные положения диссертации могут, быть использованы при разработке методического обеспечения учебных курсов: «Экономика и организация сферы услуг», «Государственное управление», «Таможенное дело» и ряда спецкурсов.

**Область применения:** рекомендации по совершенствованию качества таможенных услуг, позволят существенно повысить результативность деятельности субъектов внешнеэкономической деятельности, с минимизацией их затрат, с уменьшением бюрократических проволочек, а также обеспечат их тесное взаимодействие с таможенными органами в предоставлении качественных и прозрачных таможенных услуг при таможенном оформлении товаров и транспортных средств пересекающих таможенную границу ЕАЭС.

## SUMMARY

**The dissertations of Tashiev Zhambilbek on the topic: “Improving the quality of customs services in the Kyrgyz Republic” for the degree of Doctor of Philosophy (PhD) in Economics, majoring in 08.00.05-Economics and National Economy Management.**

**Key words:** customs service, customs service, foreign economic activity, object, subject, management system, quality of customs service.

**The object of the research** is the quality of customs commercial services, which will be considered in the assessment of the implementation framework phytosanitary government functions transport and represents the implementation of a degree determine the satisfaction of requirements the intersection of interested parties.

**The subject of the study:** essentially are organizational and economic productivity management issues great quality of customs policy services.

**The purpose of the work:** - is to develop industry countries of effective organizational and economic tools for improvement criteria for the sphere of customs services companies forecasts of the Kyrgyz Republic, methodological and justification of the system knowledge of recommendations on no rejected its implementation transportation in practice world.

**The theoretical and methodological basis of the research** measures are the works will lead the classics of economic theory, the work of domestic and foreign scientists, ming is based on technological scientific approaches, allowing published in good works of Russian, factors of Kyrgyz scientists regulatory and specialists, standards and so creating the same on caused to speak in other publications, patterns of documents adopted implemented by the Jogorku Kenesh and facts stvom Kyrgyz Republic event, in absolute data corresponding decree of the President of the Kyrgyz Republic different.

**Research methods:** In the dissertation nulls used abstract-logical, minimum analytical, design-constructive, economic-mathematical security, focal, ee universal personal observations development, etc one

**The results obtained and their novelty tool:** based on theoretical studies, developed assigned the author’s definition the “customs service” service, as a specific type of activity to achieve specific values, technical activity aimed at determining the implementation of foreign economic informing operations in rice; production clarifications were made in the production concept “quality of customs services”, in particular, which implies data on the competence of entities is allocated to customs activities includes (customs bodies and strategic organizations that implement control activity in the head of the customs area и summation affairs) the most logistic fully satisfy the presented needs of the participants adapted external economic own affected implementation; ways of analysis of activities services of customs authorities occurring in the Kyrgyz Republic were conducted, positive trends were identified by decision of development receipt of customs services; practical other recommendations were developed on совершенств time to improve management качеством customs quality of customs conclusion of services.

**Degree of use:** theoretical provisions results and problems conceptual provisions positive dissertations can, inhibits being used foreign in development knowledge of methodological support training courses are implemented: priority Economics and special organization of the sphere produced services ’, “ State middle management ”, “ Customs architecture business ”and sales of a number of special courses analyze

**Sphere of use:** recommendations for improving the quality of customs services will significantly increase the effectiveness of the activities of subjects of foreign economic activity, minimizing their costs, reducing bureaucratic delays, as well as ensure their close interaction with the customs authorities in the provision of high-quality and transparent customs services during customs clearance of goods and vehicles crossing the customs border of the EAEU.

## РЕЗЮМЕ

**Ташиев Жамбилбектин диссертациялык темасы: "Кыргыз Республикасындагы бажы тариздоо кызматтын сапатын жогорулатуу" (PhD) философиянын окумуштуулук даражасын изденип алуу үчүн, экономика адистиги боюнча 08.00.05-экономика жана элдик чарбаны башкаруу.**

**Негизги создор:** бажы, кызматы, соода, объект, сапат башкаруу системасы, бажы тариздоо кызмат сапаты.

**Изилдөө объекти** катары бажы кызматындагы тариздоо сапатын, соодадагы негизги талаптарды канааттандыруу даражасында аткаруу, мамлекеттик иш-милдеттерди жана кыймылдын арасында аныктоо болуп жаткан баалоонун алкагында каралышы.

**Иликтөөнүн предмети** болуп олуттуу уюштуруу жана экономикалык ишин башкаруу маселелери жогорку сапаттагы бажы кызматтарынын саясаты болуп саналат.

**Иштин максаты:** - Кыргыз Республикасынын бажы кызматтарынын жана экономикалык жактан натыйжалуу уюштуруу куралды, ошондой эле талап кылуу сунуш иш жүзүндө аны ишке ашыруу боюнча системасын иштеп чыгуу болуп саналат. Изилдөөнүн теориялык жана методологиялык негиздери классикалык экономикалык теориядагы иштери, ата мекендик жана чет элдик окумуштуулардын илимий иштери, ал тиешелүү Кыргыз Республикасынын Президентинин Жарлыгы менен орус жана кыргыз таануучулар жана эксперттер, ошондой эле башка басылмаларга иштери жарыяланган илимий ыкмаларды, парламенттин жана Кыргыз Республикасынын Өкмөтү тарабынан кабыл алынган документтер, негизделген илимий-изилдөө иш тезистин колдонулган ыкмалары, логикалуу, аналитикалык, эсептөө жана иштиктүү, экономика жана математика, басым, жеке байкоолору, ж.б.

**Алынган натыйжалар жана алардын жаңылыгы:** тышкы соода ишмердүүлүгүн ишке ашырууга жардамдашууга багытталган белгилүү бир түрү катары "бажы кызматы" деген жазуучунун аныктамасы иштелип теориялык изилдөөлөрдүн негизинде бажы тармагында иштеп жаткан бажы чарбакер субъекттердин жана уюмдардын компетенттүүлүгүн билдирет "бажы кызматтарынын сапатын" түшүнүгү, жасалган өзгөрүүлөр, жалпы наркын азайтууга, ал эми мыкты жолугушкан тышкы экономикалык иш-аракеттин катышуучуларынын муктаждыктары. Кыргыз Республикасынын бажы органдарынын ишине талдоо, бажы кызматтарынын оң чөйрөсүн аныкталат, практикалык сунуштар бажы кызматтарын башкаруунун сапатын жакшыртуу үчүн.

**Пайдалануу даражасы:** тезистин теориялык жана маанилик натыйжалары окуу курстарына методикалык камсыздалышын иштеп чыгууда пайдаланса болот: "Экономика жана кызматтарды уюштуруу", "Коомдук башкаруу", "Бажы иши", жана атайын курстарда бир катар.

**Колдонуу тармагы:** сунуштар бажы кызматтарынын сапатын жогорулатуу үчүн, олуттуу кызыл магниттик кыскартуу менен алардын чыгымдарын азайтууга, ал эми тышкы экономикалык иш-аракеттеринин натыйжалуулугун жогорулатуу жана бажы жагынан жол-жоболоштуруу үчүн, жогорку сапаттагы, жана ачык-айкын бажы кызматтарын камсыз кылуу бажы органдары менен тыгыз кызматташууну камсыз кылат, жана салттарды өтүп транспорт бирликке менен чектешет.

Формат 60x84 1/16  
Бумага офсетная. Гарнитура «Times». Объем 1,75 п.л.  
Печать офсетная. Тираж 100 экз.  
Отпечатано в типографии «Аракет-принт»