

УДК 339.543

ББК 65.9

Ч49

Р е ц е н з е н т ы :

С.В. БАРАМЗИН, начальник научно-исследовательской лаборатории инновационных проектов развития Российской таможенной академии, доктор экономических наук, профессор;

В.В. КАПИТОНЕНКО, профессор кафедры экономической кибернетики Государственного университета управления, доктор экономических наук, профессор

Черныш А.Я. Исследование проблемных вопросов управления качеством таможенных услуг: монография / А.Я. Черныш, Ю.Е. Гупанова, О.Г. Симахин. М.: Изд-во Российской таможенной академии, 2012. 140 с.

ISBN 978-5-9590-0306-7

В монографии проанализированы современные проблемы в сфере таможенных услуг. При этом учтены отечественные и зарубежные взгляды на развитие системы управления государственными таможенными услугами. Особое внимание уделено повышению качества таможенных услуг как необходимому условию совершенствования таможенного администрирования. При этом всесторонне исследовано понятие таможенной услуги, а ее качество рассмотрено как объект системного исследования. В работе также исследованы концептуально-теоретические аспекты совершенствования управления качеством таможенных услуг и на этой основе предложены методические подходы к управлению качеством услуг.

Данная работа предназначена для научно-педагогического персонала, практических работников, докторантов, аспирантов, студентов специалитета, бакалавриата и магистратуры.

© Черныш А.Я., Гупанова Ю.Е., Симахин О.Г., 2012

© Российская таможенная академия, 2012

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ В СФЕРЕ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ	5
1.1. Ретроспективный анализ становления и развития сферы таможенных услуг в Российской Федерации.....	5
1.2. Анализ существующего состояния управления государственными таможенными услугами	14
1.3. Анализ отечественных и зарубежных взглядов на развитие системы управления государственными таможенными услугами	27
ГЛАВА 2. ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ КАК НЕОБХОДИМОЕ УСЛОВИЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ТАМОЖЕННОГО АДМИНИСТРИРОВАНИЯ.....	43
2.1. Государственные услуги и администрирование в системе государственного управления.....	43
2.2. Понятие таможенной услуги	50
2.3. Качество таможенных услуг как объект системного исследования	64
ГЛАВА 3. КОНЦЕПТУАЛЬНО-ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ	71
3.1. Тенденции развития экономики и внешней торговли Российской Федерации и их влияние на управление качеством таможенных услуг.....	71
3.2. Сущность и содержание процесса управления качеством таможенных услуг	93
3.3. Исторический анализ зарубежных и отечественных взглядов на управление качеством таможенных услуг	98
ГЛАВА 4. МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ	105
4.1. Методические подходы к определению качества государственной таможенной услуги.....	105
4.2. Система показателей оценки качества и доступности государственных таможенных услуг.....	108
4.3. Система факторов, оказывающих негативное влияние на качество и доступность государственных таможенных услуг	112
4.4. Учет неопределенности и риска при управлении как ведущее направление повышения качества таможенных услуг.....	118
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	128
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	129