

УДК 334.025

***О. И. Девяткова***

Институт государства и права, ФГАОУ ВО «Тюменский государственный университет, Тюмень, e-mail: deviatkova2007@mail.ru

***С. С. Решетникова***

Институт государства и права, ФГАОУ ВО Тюменский государственный университет, Тюмень, e-mail: ch.sveta76@mail.ru

***А. А. Мосолова***

Институт государства и права, ФГАОУ ВО Тюменский государственный университет, Тюмень, e-mail: mosolovaaa@yandex.ru

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ

**Ключевые слова:** таможенная услуга, управление качеством таможенных услуг, модель управления качеством таможенных услуг, участник внешнеэкономической деятельности, таможенный контроль, таможенная декларация.

В статье представлены и оценены различные подходы к классификации факторов, влияющих на управление качеством таможенных услуг. Оценка качества всех таможенных услуг определена с помощью структурно-логической схемы системы управления и исследованы факторы, влияющие на управление. В ходе исследования разработана принципиально новая методика оценки качества таможенных услуг. Исследовав теоретические основы управления качеством таможенных услуг, мы систематизировали представления различных авторов о понятии «таможенная услуга» и их подходы к классификации таможенных услуг. В результате исследования сделан вывод, что под таможенной услугой большинство исследователей понимает результат деятельности таможенных органов, целью которого с одной стороны, является реализация функций государства, а с другой, удовлетворение потребностей участников внешнеэкономической деятельности. Заказчиком таможенной услуги является государство, реализующее через систему таможенных органов Российской Федерации свои интересы. Потребителями таможенной услуги выступают участники внешнеэкономической деятельности, которые при этом одновременно оценивают качества оказания данной услуги. В результате исследования также установили, что понятие «управление качеством таможенной услуги» означает действия, осуществляемые таможенными органами при ее оказании в целях поддержания оптимального уровня качества услуги, включая контроль и оценку ее соответствия установленным требованиям. В статье представлена модель процесса управления качеством таможенных услуг, которая предполагает определения индекса оценки качества по нескольким параметрам, значение которых определяется по итогам мониторинга

***О. И. Devyatkova***

Institute of State and Law, Tyumen State University, Tyumen, e-mail: deviatkova2007@mail.ru

***S. S. Reshetnikova***

Institute of State and Law, Tyumen State University, Tyumen, e-mail: ch.sveta76@mail.ru

***A. A. Mosolova***

Institute of State and Law, Tyumen State University, Tyumen, e-mail: mosolovaaa@yandex.ru

## ASSESSMENT OF QUALITY OF CUSTOMS SERVICES

**Keywords:** customs service, quality management of customs services, model for managing the quality of customs services, foreign trade participant, customs control, customs declaration.

The article presents and evaluates various approaches to the classification of factors affecting the management of the quality of customs services. The quality assessment of all customs services is determined using the structural-logical diagram of the management system and the factors affecting management are investigated. The study developed a fundamentally new methodology for assessing the quality of customs services. Having studied the theoretical foundations of managing the quality of customs services, we systematized the views of various authors on the concept of «customs service» and their approaches to the classification of customs services. As a result of the study, it was concluded that under the customs service, most researchers understand the result of the activities of customs authorities, the purpose of which, on the one hand, is to implement the functions of the state, and on the other, to satisfy the needs of participants in foreign economic activity.

The customer of the customs service is a state that realizes its interests through the system of customs bodies of the Russian Federation. Consumers of customs services are participants in foreign economic activity, who at the same time evaluate the quality of this service. As a result of the study, it was also established that the concept of «managing the quality of customs services» means actions taken by customs authorities in their provision in order to maintain an optimal level of quality of services, including monitoring and evaluating their compliance with established requirements. The article presents a model of the process of managing the quality of customs services, which involves determining the quality assessment index by several parameters, the value of which is determined by monitoring.

### Введение

Актуальность, теоретическая и практическая важность проблемы управления качеством таможенных услуг, недостаточная степень ее разработанности в отечественной и зарубежной экономической литературе определили выбор темы статьи, обусловили научный интерес и практическую значимость ее результатов. Научная новизна заключается в разработке и обосновании теоретических и практических основ управления качеством таможенных услуг

**Цель исследования:** оценить и разработать предложения по совершенствованию управления качеством таможенных услуг.

### Материал и методы исследования

В качестве теоретической и методологической основы исследования были использованы научные труды ведущих отечественных ученых по проблемам обеспечения, процессов осуществления внешнеэкономической деятельности предприятий и предоставления таможенных услуг.

В статье использованы положения действующих нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих порядок предоставления государственных услуг. Информационная база исследования основывается на отчетах по вопросам предоставления госуслуг ФТС России, Уральского таможенного управления.

В процессе исследования использовались: диалектический метод познания, комплексный подход к изучению выделенного предмета исследования, методы системного, функционального, структурного, логического, сравнительного, экономико-статистического, причинно-следственного анализа.

### Результаты исследования и их обсуждение

Теоретическая значимость работы обусловлена её научной новизной и ак-

туальностью. Полученные результаты обеспечивают дальнейшее развитие теории управления качеством таможенных услуг. Наряду с этим результаты работы могут быть применены для решения широкого спектра вопросов управления в таможенных органах.

Практическая значимость полученных результатов заключается в том, что разработанные предложения могут быть использованы таможенными органами в совершенствовании функционирования системы управления качеством таможенных услуг, методик мониторинга, оценки качества, а также в целях роста удовлетворенности участников ВЭД.

**Основная часть:** Исследуя теоретические аспекты понятия «таможенная услуга», необходимо отметить, что в настоящее время не существует единого теоретико-методологического подхода к определению понятий «таможенная услуга» и «качество таможенных услуг». Это обусловлено тем, что в действующих нормативно-правовых актах отсутствует законодательное закрепление терминов «таможенная услуга», «качество таможенной услуги».

Для определения сути и смыслового содержания понятия «таможенная услуга», в первую очередь необходимо изучить все существующее многообразие подходов к определению сущности услуги.

Таможенные услуги относятся к государственным услугам, которые можно классифицировать как некоммерческие, потребительские, с высокой степенью участия человека в производстве.

По нашему мнению, таможенную услугу можно рассматривать с точки зрения экономического подхода – как деятельность, как продукт труда, как действие, как результат, а также с точки зрения юридического подхода.

В.В. Макрусев и В.Ю. Дианова под таможенной услугой предлагают по-

нимать: «общественно-экономическое благо в форме таможенной деятельности: таможенного регулирования и таможенного контроля. Исследователями отмечается связь таможенных услуг с защитой экономической безопасности государства, с обеспечением интересов национальной экономики и развитием внешнеэкономических связей страны, а также необходимость включения в перечень таможенных услуг ряда таких новых услуг, как услуги по ведению реестров, электронные услуги и т.д.» [1]

По мнению О.А. Старковой, таможенная услуга – «совокупность действий, подлежащих совершению таможенными органами и лицами, осуществляющими деятельность в области таможенного дела, в целях обеспечения перемещения товаров и транспортных средств через таможенные границы государств при продвижении товаров от продавца к покупателю в соответствии с требованиями этих государств» [2].

А.Д. Ершов отмечает, что: – «традиционно под таможенными услугами понимались только классические услуги в области таможенного дела, и определяет таможенную услугу как деятельность, которая воплощается в таможенном продукте, работе или регулируемом товаре» [3].

Кроме того, существует ряд авторских взглядов на содержание понятия «таможенная услуга». Так, И.С. Ермилов под таможенной услугой понимает «содействие участникам внешнеэкономической деятельности в осуществлении экспортно-импортных операций» и рассматривает таможенную услугу не только как государственную услугу, реализуемую таможенными органами, но и как особый вид деятельности [4].

Г.В. Элова определяет таможенную услугу с точки зрения формирования взаимовыгодного сотрудничества между таможенной и участниками ВЭД: «таможенные услуги – результат действий и мер в сфере таможенного дела, направленных на удовлетворение потребностей государства и участников ВЭД, гарантирующих реализацию принципов законности, стабильности и контролируемости таможенных услуг, их ориентацию на долговременную перспективу, формирование партнерских

отношений участников ВЭД и государственных структур в сфере таможенного регулирования» [2].

Наиболее отвечающей современным направлениям развития таможенных органов предстает концепция «сервисной таможни», в которой термин «сервисная таможня» используется в значении «государственный поставщик», т.е. таможня представляется как государственная организация, имеющая обслуживающую функцию и предоставляющая услугу заказчику, ориентированная на оказание качественных таможенных услуг как государству, так и участникам ВЭД, а также элемент международной организации, главной целью которого является результативное содействие внешнеэкономической деятельности, приводящее к ускорению и упрощению совершения таможенных процедур [5].

В юридической науке сущность понятия «таможенная услуга» понимается с точки зрения норм, закрепленных в действующем законодательстве. Исследователи, придерживающиеся подобного подхода, ссылаются на пункт 2 статьи 4 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», который устанавливает, что к государственным услугам может быть отнесена «деятельность по реализации функций федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта РФ, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов РФ, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами РФ и нормативными правовыми актами субъектов РФ полномочий органов, предоставляющих государственные услуги». А так как деятельность таможенных органов, связанная с осуществлением таможенных операций, по приему, регистрации, отказу в регистрации и принятию решений по выпуску таможенных деклараций, носит не заявительный, а обязательный характер, поэтому данный вид деятельности не может быть отнесен к категории государственных

услуг, поскольку он не соответствует принципу, установленному в указанном выше пункте закона № 210-ФЗ.

Исследователи, поддерживающие юридический подход, придерживаются мнения, что государственные услуги могут основываться не на всех функциях государства, поскольку данные функции принято разделять на властно-распорядительные полномочия, не предусматривающие оказание услуг, и функции, допускающие оказание государственных услуг. [6].

При этом, процесс реализации любой из вышеперечисленных государственных функций может включать в себя оказание таможенной услуги, поскольку она имеет двойственный характер – с одной стороны данная услуга реализует государственные функции таможенных органов, с другой – удовлетворяет потребительские нужды участников ВЭД. [7].

Поэтому с одной стороны, таможня, как государственный орган, должна обеспечивать соблюдение таможенного законодательства и эффективно регулировать внешнеэкономическую деятельность, а с другой – в качестве таможенного администратора внешнеэкономической деятельности, таможня должна обеспечить в своей работе оптимальное качество, позволяющее законопослушным участникам ВЭД воспринимать процедуры таможенного администрирования и таможенного контроля, как естественные этапы внешнеторговых сделок, не тормозящие производственные процессы» [8].

Мы придерживаемся следующей классификации таможенных услуг по характеру деятельности.

Основные услуги таможенных органов включают в себя:

- Приём, регистрацию и учёт деклараций на товары и транспортные средства;

- Таможенный контроль, включающий: контроль классификации товаров в соответствии с ТН ВЭД ЕАЭС, контроль страны происхождения товаров, контроль правильности выбора таможенной процедуры, контроль соблюдения запретов и ограничений, валютный контроль, контроль таможенной стоимости и её корректировку, проверку правильности взимания таможенных плате-

жей в различных таможенных процедурах принятия решения о применении формы таможенного контроля, организацию назначения таможенной экспертизы, задержание товаров и документов на них, контроль за соблюдением условий таможенных процедур;

- Выпуск товаров и транспортных средств в соответствии с заявленной таможенной процедурой;

- Выпуск товаров до подачи таможенной декларации;

- Условный выпуск товаров;

- Определение мест прибытия товаров и транспортных средств на таможенную территорию ЕАЭС и мест их убытия с таможенной территории ЕАЭС;

- Хранение товаров на складах временного хранения, владельцами которых являются таможенные органы;

- Предоставление отсрочки или рас-срочки уплаты таможенных платежей;

- Возврат (зачет) излишне уплаченных или излишне взысканных сумм таможенных пошлин, налогов и иных денежных средств;

- Выдача разрешений на переработку товаров и их отзыв, аннулирование;

- Определение срока, маршрута и места доставки товаров при таможенном транзите;

- Таможенное сопровождение товаров и транспортных средств, находящихся под таможенным контролем и др.; [9]

Система управления качеством является социально-экономической системой, т.к. ее главной целью является достижение конкретных социально-экономических результатов. Она включает механизм управления (цели, функции, принципы, методы управления), структуру управления, состоящую из субъекта управления (таможенных органов), объекта управления (процесса оказания таможенных услуг), требования к осуществляемым процессам оказания таможенных услуг, оценку их качества, определение направлений корректировки осуществляемых процессов. При формировании и функционировании данной системы необходимо учитывать факторы, влияющие на управление качеством таможенных услуг.

Механизм управления качеством таможенных услуг формируется по аналогии с общей целевой стратегией управ-

ления данными услугами и является ее центральным звеном. Он включает комплекс рычагов и стимулов, при помощи которых решаются вопросы, повышения качества оказываемых таможенных услуг.

Система управления качеством таможенных услуг является достаточно сложной системой, поэтому при реализации механизма управления ее качеством важно учитывать влияние различных подсистем, находящихся в постоянном взаимодействии друг с другом. [10]

Цель управления качеством таможенных услуг в таможенных органах состоит в обеспечении единодействия всех сотрудников таможенных органов для решения поставленных перед ней задач по удовлетворению потребностей участников ВЭД при условии соблюдения принципов обеспечения экономической безопасности государства, а также в повышении качества предоставляемых таможенных услуг.

Методы управления качеством таможенных услуг подразделяются на экономические, организационно-административные и социально-психологические. Каждая из этих групп формирует соответствующие инструменты управления качеством таможенных услуг:

- экономические инструменты представляют собой совокупность средств экономического воздействия, обеспечивающих эффективность функционирования системы управления качеством таможенных услуг;

- организационные инструменты – это совокупность нормативно-правовых средств (законы, постановления и нормативные правовые акты) и методов организации управления качеством таможенных услуг;

- социальные инструменты есть не что иное, как социально-психологические средства воздействия на межличностные отношения в коллективе.

Содержание системы управления качеством таможенных услуг основывается на ее структуре и раскрывается в ее функциях. Структура управления представляет собой внутреннее построение системы. В структуре системы управления качеством таможенных услуг выделяется две подсистемы: управляющая и управляемая.

По нашему мнению, систему управления качеством таможенных услуг целесообразно рассматривать традиционно, т.е. состоящей из двух основополагающих элементов – субъекта управления (сотрудники таможенных органов) и объекта управления (процесса оказания таможенной услуги), выделяемого в соответствии с процессным подходом к управлению.

Объект управления, рассматриваемый как процесс, имеет вход и выход. Данный подход предполагает рассмотрение процесса оказания таможенной услуги в виде определенной последовательности действий или реализации процессов, связанных с выполнением функций, возложенных на таможенные органы. Согласно данной схеме таможенный орган, основываясь на имеющихся у него ресурсах, инструментах, средствах, осуществляет процессы, связанные с реализацией своих функций, и получает особый результат – таможенную услугу.

Оценка качества таможенной услуги производится заказчиком (государством) с точки зрения обеспечения национальной безопасности и участниками ВЭД с точки зрения удовлетворения потребностей в сокращении издержек, которые они несут при совершении таможенных операций и прохождении всех таможенных формальностей. Оценка качества таможенной услуги целесообразно проводить в соответствии с системой показателей качества. По нашему мнению, степень соответствия качества таможенных услуг в значительной мере должна определяться наличием мониторинга оказания этих услуг.

На основании данных мониторинга целесообразно разрабатывать рекомендации по совершенствованию процесса оказания таможенных услуг, функционированию системы управления качеством таможенных услуг и повышению качества предоставляемых услуг.

Исходя из представленной системы требований государства и участников ВЭД, можно заключить, что между интересами государства и бизнеса могут иметь место противоречия.

В процессе исследования была разработана методика оценки качества предоставляемых таможенных услуг на осно-

ве определения индекса по нескольким параметрам, значение которых определяется по итогам мониторинга, проводимого путем массовых экспертных опросов участников ВЭД и сотрудников таможенных органов по заранее подготовленным вопросам.

С одной стороны, оценку качества таможенной услуги осуществляет ее потребитель – участник ВЭД, с другой – таможенный орган в лице его сотрудников, что соответствует двойственному характеру таможенных услуг (см. рисунок).

Участник ВЭД оценивает качество полученных услуг с точки зрения удовлетворенности:

- комфортностью получения таможенных услуг (обустройство помещений для предоставления таможенной услуги);
- компетентностью персонала таможенного органа (умение специалиста вести себя с получателями услуги в соответствии со стандартами общения и профессиональной этикой);
- информированностью (информация, размещенная на информационных стендах об условиях, способах, времени и месте получения услуги);
- временными затратами на получение услуг;

– результатом по запрашиваемым таможенным услугам.

Должностные лица таможенных органов оценивают предоставленные услуги с точки зрения соблюдения ими требований таможенного законодательства в процессе оказания услуг. При оценке качества предоставленных таможенных услуг могут быть использованы следующие параметры:

- соблюдение сроков предоставления таможенной услуги;
- соблюдение порядка предоставления таможенной услуги;
- выполнение показателей эффективности деятельности.

Как было сказано выше, значение параметров определяется в ходе анкетирования, проводимого в рамках мониторинга качества предоставленных таможенных услуг.

Предлагаемая методика предусматривает следующий порядок расчетов:

1. Расчет индекса по каждому параметру на основе оценок участников ВЭД и должностных лиц таможенных органов по формуле:  $\sum_{i=1}^n O_p / N$

$$I_n = \sum_{i=1}^n O_p / N, \quad (1)$$

где  $I_n$  – индекс оценки параметра качества предоставляемой услуги;



Модель оценки качества таможенных услуг. Источник: составлено авторами

$\sum_{i=1}^n Op$  – сумма индивидуальных оценок респондентов, предлагаемые оценки ответа: да = 1, частично = 0,5, нет = 0.

$N$  – количество респондентов.

2. Итоговая оценка качества предоставляемой услуги, определяемая на основе оценок участников ВЭД:

$$I_{кУ} = 0,2 * I_{п1.1} + 0,2 * I_{п1.2} + 0,1 * I_{п1.3} + 0,3 * I_{п1.4} + 0,2 * I_{п1.5}, \quad (2)$$

где  $I_{кУ}$  – индекс оценки качества таможенной услуги, определенный на основе оценок участников ВЭД;

$I_{п1.1-1.5}$  – индексы оценки параметров качества полученной услуги;

Весовые коэффициенты 0,1, 0,2, 0,3 были определены исходя из значимости указанных параметров в удовлетворении потребностей получателей таможенных услуг.

3. Итоговая оценка качества предоставляемой услуги, определяемая на основе оценок сотрудников таможенных органов:

$$I_{кТ} = 0,4 * I_{п2.1} + 0,3 * I_{п2.2} + 0,3 * I_{п2.3}, \quad (3)$$

где  $I_{кТ}$  – индекс оценки качества таможенной услуги, определенный на основе оценок сотрудников таможенных органов;

$I_{п2.1-2.3}$  – индексы оценки параметров качества полученной услуги;

Весовые коэффициенты 0,3 и 0,4 были определены исходя из приоритетности параметра времени предоставления таможенных услуг, выступающего в качестве основного фактора, определяющего качество услуги.

4. Общий индекс качества таможенной услуги:

$$I_{кО} = 0,6 * I_{кУ} + 0,4 * I_{кТ}, \quad (4)$$

где  $I_{кО}$  – общий индекс качества таможенной услуги;

$I_{кУ}$  – индекс оценки качества таможенной услуги, определенный на основе оценок участников ВЭД;

$I_{кТ}$  – индекс оценки качества таможенной услуги, определенный на основе оценок должностных лиц таможенных органов.

Разработанная модель оценки качества таможенных услуг на основе расчета индекса по определенным параметрам приведена в таблице.

Коэффициенты 0,4 и 0,6 были определены исходя из приоритетности удовлетворения потребностей получателей услуг – участников ВЭД.

Модель оценки качества таможенных услуг на основе определения индекса по нескольким параметрам

Показатели	Оценка ответа			Индекс по параметру	Весовой коэф.	Индекс по группе	Весовой коэф.	Общ. индекс
	Нет	Частично	Да					
Общая оценка качества таможенных услуг со стороны участников ВЭД								
1. Удовлетворенность работой сотрудников таможенных органов	0	0,5	1	$I_{п1.1}$	0,2	$I_{кУ}$	0,6	$I_{кО}$
2. Удовлетворенность комфор- тностью получения услуги	0	0,5	1	$I_{п1.2}$	0,2			
3. Удовлетворенность информироанностью о получении услуги	0	0,5	1	$I_{п1.3}$	0,1			
4. Удовлетворенность време- нем получения услуги	0	0,5	1	$I_{п1.4}$	0,3			
5. Удовлетворенность результа- том по запрашиваемой услуге	0	0,5	1	$I_{п1.5}$	0,2			
Общая оценка качества таможенных услуг со стороны сотрудников таможенных органов								
1. Соблюдение сроков предо- ставления таможенной услуги	0	0,5	1	$I_{п2.1}$	0,4	$I_{кТ}$	0,4	
2. Соблюдение порядка предо- ставления таможенной услуги	0	0,5	1	$I_{п2.2}$	0,3			
3. Выполнение показателей эф- фективности деятельности	0	0,5	1	$I_{п2.3}$	0,3			

Источники: составлено авторами.

Данная методика является универсальной и может применяться для оценки качества различных видов услуг.

### Выводы

– Анализ управления в таможенных органах как основы управления качеством таможенных услуг показал, что базовой концепцией реализации управления качеством является системный подход, который предполагает, что система управления качеством таможенных услуг должна быть интегрирована в общую систему управления таможенным органом и иметь целью удовлетворение участников ВЭД при безусловном обеспечении экономической безопасности государства на основе баланса интересов сторон.

– Выяснено, что система управления качеством таможенных услуг представляет собой иерархическую систему, включающую механизм управления (цели, функции, принципы, методы управления), структуру управления, состоящую из субъекта управления (таможенных органов), объекта управления (процесса оказания таможенных услуг), требования к осуществляемым процессам оказания таможенных услуг, оценку их качества, определение направлений корректировки осуществляемых процессов. При формировании и функционировании данной системы необходимо учитывать факторы, влияющие на управление качеством таможенных услуг.

– Систематизировав различные подходы к классификации факторов, влияющих на управление таможенными орга-

нами, изучив практику предоставления таможенных услуг и теоретические положения менеджмента качества, мы выявили факторы, влияющие на управление качеством таможенных услуг:

– Качество нормативного обеспечения деятельности таможенных органов;

– Качество информационного обеспечения деятельности таможенных органов;

– Уровень материально-технического обеспечения деятельности таможенных органов;

– Уровень организации деятельности таможенных органов;

– Качество труда сотрудников таможенных органов;

– Уровень контроля качества оказываемых таможенных услуг.

– Определив в процессе исследования особую значимость такого фактора, как уровень контроля качества оказываемых таможенных услуг, мы разработали собственную методику оценки качества предоставляемых таможенных услуг. Разработанная методика предполагает определения индекса оценки качества по нескольким параметрам, значение которых определяется по итогам мониторинга, проводимого путем массовых экспертных опросов участников ВЭД и сотрудников таможенных органов по заранее подготовленной анкете. С одной стороны, оценку качества таможенной услуги осуществляет ее потребитель – участник ВЭД, с другой – таможенный орган в лице его сотрудников, что соответствует двойственному характеру таможенных услуг.

### Библиографический список

1. Макрусев В.В. Таможенный менеджмент: учебное пособие / В.В. Макрусев, В.Ю. Дианова. – М.: Изд-во РТА, 2009. – 278 с.
2. Старкова О.А. Управление качеством таможенных услуг: дис. канд. экон. наук: 08.00.05. / Старкова О.А. – Саратов, 2007. – 195 с.
3. Ершов А.Д. Таможенный менеджмент: модели и информационное обеспечение. – М.: Изд-во РТА, 2009. – 172 с.
4. Терешенкова А.Ю. Совершенствование организационно-экономического механизма управления таможенными услугами: дис. канд. экон. наук: 08.00.05 / Терешенкова А.Ю. – СПб., 2012. – 220 с.
5. Управление таможенным делом: учеб. пособие / В.В. Макрусев, В.А. Черных, В.Т. Тимофеев [и др.]. – СПб.: Троицкий мост, 2011. – 448 с.
6. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 31.12.2014) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». [Электронный ресурс] / URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103023/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/) (дата обращения 12.11.2019).



7. Об оказании Федеральной таможенной службой государственных услуг в электронном виде [Электронный ресурс] / URL: [http://service.customs.ru/index.php?option=com\\_content&view=article&id=14982:2011-10-04-09-35-51&catid=262:2011-08-31-11-29-54&Itemid=2182](http://service.customs.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=14982:2011-10-04-09-35-51&catid=262:2011-08-31-11-29-54&Itemid=2182) (дата обращения 12.11.2019).
8. Отчеты о полученных и рассмотренных жалобах по вопросам предоставления государственных услуг (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб) [Электронный ресурс] / URL: [http://old.customs.ru/index.php?option=com\\_content&view=category&id=480&Itemid=2607](http://old.customs.ru/index.php?option=com_content&view=category&id=480&Itemid=2607) (дата обращения 12.11.2019).
9. Перечень государственных услуг и функций ФТС России [Электронный ресурс] / URL: [http://www.gosuslugi.ru/pgu/stateStructure/10000001001.html#!\\_services](http://www.gosuslugi.ru/pgu/stateStructure/10000001001.html#!_services) (дата обращения 12.11.2019).
10. Реализация положений Федерального Закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] / URL: [http://www.customs.ru/index.php?option=com\\_content&view=section&id=37&Itemid=2182](http://www.customs.ru/index.php?option=com_content&view=section&id=37&Itemid=2182) (дата обращения 12.11.2019).
11. Результаты ведомственного самообследования качества предоставления государственных услуг [Электронный ресурс] / URL: [http://old.customs.ru/index.php?option=com\\_content&view=section&id=88&Itemid=2566](http://old.customs.ru/index.php?option=com_content&view=section&id=88&Itemid=2566) (дата обращения 12.11.2019).
12. Уральское таможенное управление [Официальный сайт] [Электронный ресурс] / URL: <http://utu.customs.ru/> (дата обращения 12.11.2019).
13. Федеральная таможенная служба [Официальный сайт] [Электронный ресурс] / URL: <http://www.customs.ru/> (дата обращения 12.11.2019).