



---

**Original Article: LE MISURE PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ DELLE AUTORITÀ DOGANALI NELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DOGANALI**

**Citation**

Andrianov A.Yu., Miroshnichenko A.S., Katanova E.M. Le misure per migliorare la qualità delle attività delle autorità doganali nella qualità dei servizi doganali. *Italian Science Review*. 2015; 8(29). PP. 22-25. Available at URL: <http://www.ias-journal.org/archive/2015/august/Andrianov.pdf>

**Authors**

Aleksey Yu. Andrianov, Vladimir State University named after Alexander and Nicholay Stoletovs, Russia.

Anzhelika S. Miroshnichenko, Vladimir State University named after Alexander and Nicholay Stoletovs, Russia.

Elena M. Katanova, Vladimir State University named after Alexander and Nicholay Stoletovs, Russia.

Submitted: August 09, 2015; Accepted: August 21, 2015; Published: August 28, 2015

Premessa: Questo articolo analizza le caratteristiche di attività delle autorità doganali. Identificare le attività volte a migliorare la qualità delle attività doganali.

Parole chiave: attività doganali, processi, servizi doganali, il sistema di gestione della qualità.

Attualmente, il processo di integrazione della Russia nel sistema internazionale dell'economia mondiale richiede lo sviluppo di standard internazionali di gestione delle attività doganali. Vi è la necessità di cambiare l'ideologia, i principi e le caratteristiche della gestione doganale, la conoscenza di un approccio integrato ai processi di gestione, l'attuazione dei regolamenti e sistemi di controllo efficaci.

Settore doganale è l'unità economicamente significativo nelle attività del commercio estero della Russia. Lavoro Dogana è un insieme di servizi pubblici distintivi forniti dai partecipanti dell'attività del commercio estero.

Criteri di qualità dell'attività doganale, in conformità con la sua vista dovrebbero essere determinate dal cliente e il consumatore, vale a dire, Governo della

Federazione russa o per conto di. Servizio doganale federale della Russia e dei partecipanti dell'attività del commercio estero [2].

Le autorità doganali nel corso delle sue attività dovrebbero garantire la qualità e l'efficacia dei servizi forniti, oltre a creare le condizioni necessarie per accelerare il movimento attraverso il confine doganale dell'unione doganale.

Rozhkova Yu.V. Nel suo articolo "La gestione della qualità delle attività doganali" [7] descrive alcune delle cose che i funzionari doganali devono costantemente migliorare il loro lavoro, tra i quali si evidenzia:

- Elaborare procedure per comunicare con i partecipanti delle attività di commercio con l'estero, nonché i processi interni delle autorità doganali ed è costantemente loro razionalizzazione;

- Migliorare costantemente la tecnologia dei processi doganali e il loro sistema di gestione della qualità;

- La formazione continua del personale delle autorità doganali;

- Sviluppare e migliorare il meccanismo di motivazione interna al fine di favorire l'interesse di buoni costumi per garantire la qualità del proprio lavoro;

- Sviluppare un meccanismo sistematico di procedure doganali di controllo di qualità interno, con l'obiettivo di migliorare le procedure per lavorare con i partecipanti dell'attività del commercio estero e del controllo da parte delle autorità doganali.

Fattori dedicati determinano la necessità di trovare approcci contemporanei alla gestione delle autorità doganali, sulla base degli interessi di tutte le parti coinvolte nella sfera economica estera.

Questo approccio si basa su un sistema di gestione della qualità basato sui requisiti delle norme internazionali ISO 9000 [5]. Questi standard includono:

a) lo sviluppo di un unico, unificato per tutti gli standard dell'industria dei servizi doganali;

b) l'introduzione di un audit indipendente;

c) la ricerca sociologica;

d) garantire il grado di autorità doganali e le opportune raccomandazioni.

Il sistema di controllo in conformità allo standard ISO 9000 è basato sulla gestione dei processi basato sul coinvolgimento dei lavoratori nelle procedure per il loro continuo miglioramento. Questo è particolarmente importante nei casi in cui non è possibile verificare il risultato del lavoro in tempo di ciclo del processo e la qualità può essere assicurato soltanto requisiti documentati ai metodi e attrezzature [3].

Questo approccio caratterizza il lavoro delle autorità doganali come un complesso di varie attività volte a soddisfare le esigenze dei consumatori di fronte dello stato e dei partecipanti delle attività di commercio con l'estero e le aspettative della persona interessata interna (personale delle autorità doganali).

In teoria del controllo, ci sono molti approcci e metodi di gestione: la gestione da parte i risultati sugli obiettivi, le

deviazioni, gestione emergenza (vedi Figura 1).

Dalle autorità doganali applicare un approccio di processo di gestione, che tiene conto delle attività doganali come una catena continua di relative funzioni amministrative e tecnologiche, vale a dire i processi.

Processo - è una certa sequenza logica delle attività connesse che convertono ingresso o l'uscita nei risultati.

Approccio processo cambia significativamente la logica dell'organizzazione e della struttura del meccanismo di controllo. In questo approccio, le attività delle autorità doganali non è visto come l'unione di qualsiasi reparto, ma come un insieme di processi interconnessi [6].

Le principali misure per migliorare la qualità delle autorità doganali è quello di migliorare la qualità dei servizi doganali.

Ci sono molti concetti di servizi doganali, diamo due definizioni principali.

In termini generali, i servizi doganali - un bene sociale ed economico espresso in forma di controllo doganale e di controllo doganale [3].

In un senso più stretto di servizi doganali - è un atto o serie di azioni attuate dagli strumenti doganali speciali al fine di aumentare il consumo di utilità settore di attività economica estera per lo stato e i partecipanti delle attività di commercio estero [3].

Servizi doganali professionali e di alta qualità hanno benefici per il partecipante dell'attività economica estera, in quanto riduce la sua perdita.

Per analizzare la qualità dei servizi doganali Ermilov I.S. nel suo articolo identifica il seguente gruppo di indicatori di qualità dei servizi doganali complesse [4]:

1. Indicatori svolgere servizi di sdoganamento;

2. Indicatori di servizi logistici (trasporto);

3. Gli indicatori economici.

Dalla tabella 1 si può vedere cosa sta succedendo sul miglioramento della qualità

dei servizi doganali ai partecipanti di attività di commercio estero.

Per un efficace lavoro delle autorità doganali, è necessario realizzare una serie di attività:

- Migliorare il supporto normativo delle autorità doganali;

- Per migliorare la base logistica e informazione delle autorità doganali;

- Promuovere lo sviluppo delle relazioni economiche estere per semplificare e accelerare le procedure doganali;

- Migliorare la qualità e ridurre i tempi del servizio di partecipanti di attività di commercio estero;

- Per rafforzare la cooperazione con le autorità doganali di altre agenzie governative che regolano il commercio estero, le forze dell'ordine, così come con le autorità doganali di altri paesi.

Sulla base di quanto sopra, si può concludere che la formazione del sistema efficiente e di alta qualità di autorità doganali dovrebbe essere basata su standard internazionali, l'approccio per processi e la professionalità dei servizi doganali, che senza dubbio influire sulle prestazioni degli

organismi doganali stabiliti dal Governo della Federazione Russa.

**References:**

1. Astakhova N.I. 2013. Control theory. P. 176-178.

2. Gorelik E.P. 2010. Implementation and application of a quality management system based on international standards ISO 9000 with the customs authorities. Departmental certification. Bulletin of the Russian Customs Academy. pp. 28-33.

3. Dianova V.Yu., Makrusev V.V. 2005. Marketing in the field of customs services.

4. Ermilov I.S. 2011. Quality management of customs services in modern conditions. Bulletin of Saratov State Socio-Economic University. P. 79-81.

5. Makrusev V.V., Chernykh V.A. 2012. Management of customs business. SPb.: Trinity Bridge. P. 362-363.

6. Makrusev V.V. 2009. Customs Management. M.: Publishing House of the Russian Customs Academy. P. 97-100.

7. Rozhkova V. 2013. Quality management of customs activity. Bulletin of the Orenburg State University. P. 54-58.

Figura 1. Approcci alla gestione

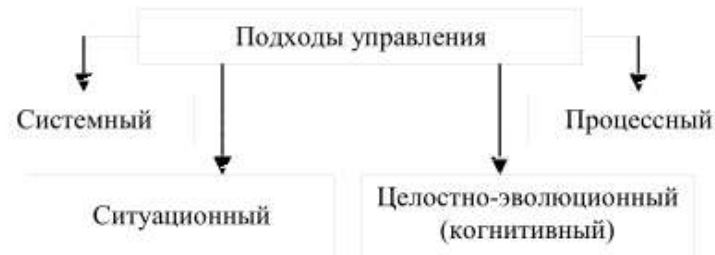


Tabella 1

Gli indicatori statistici di servizi doganali FCS della Russia per il 2014

	Indice	Valori
1.	La quota dei partecipanti del commercio estero in modo soddisfacente valutare la qualità della fornitura dei servizi pubblici da parte delle autorità doganali;	un aumento al 40,5% (valore previsto - 40%);
2.	La quota di dichiarazioni di merci, emessi in forma elettronica senza la presentazione di documenti cartacei;	aumentare fino a 99.16% (valore previsto - il 98%);
3.	Limitare il tempo delle operazioni doganali vincolando le merci al regime doganale per l'esportazione;	riduzione fino a 1,66 ore (valore previsto - 2,5 ore);
4.	Limitare il tempo delle operazioni doganali vincolando le merci al regime doganale di immissione in consumo interno;	riduzione fino a 5,03 ore (valore previsto - 48 ore);
5.	Aggiornamento del bilancio dello Stato a spese di riscossione dei dazi doganali.	esecuzione del 100% (100% del valore previsto).