**Центральна спілка споживчих товариств України**

**ЛЬВІВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО–ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**
**Факультет товарознавства, управління та сфери обслуговування**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**
на тему:

# Дослідження практик переміщення об'єктів через митний кордон України

**Виконав:**
здобувач вищої освіти ступеня магістра
**ОПП «Товарознавство та комерційна діяльність»**

**спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»**

**спеціалізація «Товарознавство та експертиза в митній справі»**

**ТИМУСЬ Ростислав Володимирович**

_____

**Науковий керівник:**
канд. техн. наук, доцент

**Сапожник Д. І.**

_____

**ЛЬВІВ – 2023**

## Анотація

**Тимусь Р. В.** Дослідження практик переміщення об'єктів через митний кордон України. – Рукопис.

Кваліфікаційна робота на здобуття вищої освіти ступеня «магістр» за освітньо-професійною програмою Товарознавство та комерційна діяльність зі спеціальності 076 – Підприємництво, торгівля та біржова діяльність. – Львівський торговельно-економічний університет. Львів. 2023.

У кваліфікаційній роботі роботі розглянуті теоретичні аспекти практики переміщення об’єктів через митний кордон у контексті економічної безпеки на митній території України. Розглянуто питання: митні послуги в системі державних послуг в сфері підприємницької діяльності при переміщенні об'єктів через митний кордон України; якість надання митних послуг та можливі напрямки підвищення їх ефективності; оцінювання результатів та ефективності контрольно-наглядової діяльності митних органів при переміщенні об'єктів через митний кордон України.

***Ключові слова:*** митний кордон, митна процедура, митна технологія, митні послуги, митне декларування, митний контроль, сервісна митниця, критерії оцінювання, цифрова трансформація, цифровізація

## Annotation

**Tymus R. V.** Study of the practices of moving objects across the customs border of Ukraine. – Manuscript.

Qualification work for obtaining a higher education degree "Master" in the educational-professional program Commodity science and commercial activity in the specialty 076 – Entrepreneurship, trade and exchange activities. L’viv University of Trade and Economics. L’viv. 2023.

The qualification work deals with theoretical aspects of the practice of moving objects across the customs border in the context of economic security in the customs territory of Ukraine. The following issues are considered: customs services in the system of public services in the field of entrepreneurial activity when moving objects across the customs border of Ukraine; quality of customs services and possible ways to improve their efficiency; evaluation of the results and effectiveness of control and supervisory activities of customs authorities when moving objects across the customs border of Ukraine.

***Keywords:*** customs border, customs procedure, customs technology, customs services, customs declaration, customs control, service customs, evaluation criteria, digital transformation, digitalization

# ЗМІСТ

**ВСТУП ..... 6**

**РОЗДІЛ 1. МИТНІ ПОСЛУГИ В СИСТЕМІ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В СФЕРІ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРИ ПЕРЕМІЩЕННІ ОБ'ЄКТІВ ЧЕРЕЗ МИТНИЙ КОРДОН УКРАЇНИ ..... 11**

1.1. Митний контроль при переміщенні об'єктів через митний кордон України. Форми, засоби та способи митного контролю ..... 11

1.2. Поняття та сутність митних послуг, типологія видів митних послуг. Державні митні послуги ..... 14

1.2.1. Класифікація, типологізація, та критерії оцінювання митних послуг .. 18

1.2.2. Практики оцінювання якості надання митних послуг ..... 22

1.3. Загальний огляд зарубіжного досвіду надання митних послуг та управління ними ..... 25

**РОЗДІЛ 2. ПРАКТИКИ ПЕРЕМІЩЕННЯ ОБ'ЄКТІВ ЧЕРЕЗ МИТНИЙ КОРДОН У КОНТЕКСТІ ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ НА МИТНІЙ ТЕРИТОРІЇ УКРАЇНИ ..... 33**

2.1. Ринок митних послуг на митній території України: учасники, специфіка, результати та проблеми ..... 33

2.2. Практика переміщення об'єктів через митний кордон ..... 39

2.2.1. Основні принципи переміщення об'єктів через митний кордон ..... 40

2.2.2. Митне декларування. Митний контроль можливості підвищення його ефективності ..... 43

2.2.3. Практики митного оформлення товарів у разі розбіжності відомостей в документах про їхню кількість ..... 46

**РОЗДІЛ 3. ЯКІСТЬ НАДАННЯ МИТНИХ ПОСЛУГ ТА МОЖЛИВІ НАПРЯМКИ ПІДВИЩЕННЯ ЇХ ЕФЕКТИВНОСТІ ..... 54**

3.1. Митні послуги у забезпеченні економічної безпеки на митній території України ..... 54

3.2. Інструменти підвищення якості митних послуг ..... 55

3.3. Напрями підвищення якості митних послуг ..... 59

3.3.1. Система моніторингу як інструмент підвищення якості митних послуг ..... 63

3.3.2. Цифрова трансформація та цифровізація сучасного ринку митних послуг в Україні ..... 66

3.3.3. Концепція «сервісної митниці» та оцінювання якості надання митних послуг ..... 70

**РОЗДІЛ 4. ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ КОНТРОЛЬНО-НАГЛЯДОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ МИТНИХ ОРГАНІВ ПРИ ПЕРЕМІЩЕННІ ОБ'ЄКТІВ ЧЕРЕЗ МИТНИЙ КОРДОН УКРАЇНИ ..... 76**

4.1. Параметричне оцінювання митних послуг в контексті управління їхньою якістю ..... 76

4.2. Особливості методик розрахунку та оцінки виконання контрольних показників ефективності діяльності митних органів ..... 85

4.2.1. Оцінювання ефективності застосування спеціальних спрощених митних процедур і перспективних митних технологій для учасників ЗЕД ..... 89

4.2.2. Оцінювання якості митних послуг на основі визначення індексу за кількома параметрами ..... 96

**ВИСНОВКИ ..... 103**

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ ..... 108**

**ДОДАТКИ ..... 120**

## Позначення та умовні скорочення

| | |
|---|---|
| АПП | автомобільний пункт пропуску |
| ВВП | внутрішній валовий продукт |
| ВМО | Всесвітня митна організація |
| ВНП | валовий національний продукт |
| ДМС | Державна митна служба |
| ДТ | декларація на товари |
| ДФС | Державна фіскальна служба |
| ЄЕК | Європейська Економічна Комісія |
| ЄС | Європейський Союз |
| ЗЕД | зовнішньо-економічна діяльність |
| ІОК | інспекційно-оглядовий контроль |
| МВС | Міністерство внутрішніх справ |
| МД | митна декларація |
| МДП | міжнародні дорожні перевезення |
| МК | Митний кодекс |
| МКУ | Митний кодекс України |
| МО | митний орган |
| МП | митні платежі |
| МС | Митна служба |
| ПМО | пункт митного оформлення |
| СОТ | Світова організація торгівлі |
| СТЗ | склад тимчасового зберігання |
| СУР | система управління ризиками |
| ТН ЗЕД | Товарна номенклатура зовнішньоекономічної діяльності |
| УКТ ЗЕД | Українська класифікація товарів зовнішньоекономічної діяльності |
| ЦТ | цифрова трансформація |

# ВСТУП

**Актуальність.** Як правило, процес митного оформлення товарів містить у собі подання декларації на товари, митний контроль, стягнення податків, мита і зборів, потім випуск товарів відповідно до заявленої митної процедури. У XXI ст. порядок дій, що здійснюються під час митного оформлення, зазнав значних змін унаслідок масового поширення досягнень науково-технічної революції. Сьогодні на митній території України учасники зовнішньоекономічної діяльності (ЗЕД) можуть в електронному вигляді проінформувати митні органи про прибуття товарів на митну територію, сплатити належні мита, податки та збори, а митні органи, своєю чергою, провести митний контроль і випустити товари до прибуття.

Отже, діяльність митних органів України спрямована на створення сприятливих умов для ведення бізнесу на основі підвищення якості та результативності митного адміністрування за оптимізації витрат, тобто діяльність митних органів набуває сервісно-орієнтованого характеру.

На митній території України формується ринок митних послуг, ключовими суб'єктами якого виступають митні органи і компанії-суб'єкти навколомитної інфраструктури: митні представники, митні перевізники, власники СТЗ, власники митних складів, власники вільних складів.

Економіки України розвивається в умовах цифровізації соціально-економічних відносин і трансформації форм державного управління, здатних забезпечувати економічну безпеку держави та її подальший розвиток. Як правило, у сфері ЗЕД контрольно-регулюючу функцію виконують митні органи, які перебувають у постійному динамічному розвитку. Тому питання підвищення якості митних послуг і модифікації процесів їх надання передбачають проведення систематичних наукових, теоретичних, методичних та інших прикладних досліджень відповідно до економічних умов, що стрімко трансформуються. Таким чином, розвиток ринку митних послуг та практик

переміщення об'єктів через митний кордон України стає значущим елементом економічної безпеки на митній території України.

На думку фахівців і вчених, існують різні підходи до класифікації митного контролю. Митний контроль класифікують, виходячи з предмета спрямованості, за видами транспорту, за формою митного контролю, за часом організації роботи митного органу [73], виокремлюють [80], пропонуються критерії класифікації видів митного контролю [69].

Однак виходячи з визначення поняття «митний контроль» доцільно виокремити заходи, що характеризують митний контроль як самостійний вид державного контролю або функцію, яку виконують митні органи, чи послугу, що надається.

Для визначення заходів та їх застосування митний контроль можна поділити на два етапи, що включають митний контроль під час здійснення митних операцій до випуску товарів і митний контроль після випуску товарів. Етапи проведення митного контролю регламентують строки їх проведення, які мають припинний характер і можуть варіюватися від декількох хвилин для випуску товарів і до трьох років з дня закінчення строків перебування товарів під митним контролем після випуску.

Визначення поняття «митний контроль» конкретизує осіб, які володіють правом його проведення, якими є тільки посадові особи митних органів. Компетенція митних органів встановлює повноваження посадових осіб при проведенні митного контролю на різних етапах, що свідчить про багаторазовість його проведення.

Таким чином, щодо товарів, які переміщуються через митний кордон, контроль проводиться як посадовими особами митних постів, так і особами структурних підрозділів митних органів за напрямами діяльності та підрозділами митного контролю після випуску товарів. Беручи до уваги ієрархічність структури митних органів, можна констатувати, що до митного контролю залучені не тільки митні пости і митниці, а й регіональні митні управління та МС України.

Як і будь-який інший вид діяльності, митна послуга повинна відповідати певним критеріям якості. Критерії якості митних послуг повинні визначатися замовником і споживачем, тобто Урядом України, або від його імені Державною митною службою, і учасниками ЗЕД, або від їх імені об'єднаннями підприємців. Митні послуги є продуктом праці персоналу митних органів і в цьому сенсі мають певні показники якості

Виходячи з цих показників, неякісне виконання митних послуг – порушення митного законодавства, недостатня надійність митного контролю, пропуск на територію України шкідливої, небезпечної та неякісної продукції та послуг, корупція персоналу, що в сукупності характеризують рівень якості митної діяльності, – призводить до серйозних негативних наслідків.

Для держави це втрата репутації митної системи, ризики зниження обсягів митних платежів, пропуск на митну територію України контрабандних, шкідливих, небезпечних і неякісних товарів і послуг, зниження рівня економічної та екологічної безпеки країни, погіршення здоров'я нації. Для учасника ЗЕД це втрати від простоїв, перешкоди в переході на більш раціональні методи організації виробництва, зростання ризиків у комерційній діяльності. При цьому ключовим питанням з точки зору забезпечення розвитку бізнесу та дотримання національних інтересів є досягнення балансу інтересів держави та бізнесу.

Для досягнення потрібних параметрів митного адміністрування доцільно здійснювати проводить моніторинг у частині надання послуг і вносить зміни в регламенти діяльності митних органів. Однак чітких кількісних або якісних показників для оцінки рівня митних послуг поки що не розроблено.

**Мета і завдання дослідження**.

*Метою кваліфікаційної роботи* було вивчення питань сучасного стану митного оформлення та сфери на дання послуг при переміщенні об'єктів через митний кордон України в контексті економічної безпеки на митній території держави та контрольно-наглядової діяльності митних органів.

*Завданнями кваліфікаційної роботи* був розгляд питань;

1) значення митних послуг в системі державних послуг в сфері підприємницької діяльності при переміщенні об'єктів через митний кордон України;

2) практики переміщення об’єктів через митний кордон у контексті економічної безпеки на митній території України;

3) якості надання митних послуг та можливі напрямки підвищення їх ефективності;

4) оцінювання результатів та ефективності контрольно-наглядової діяльності митних органів при переміщенні об'єктів через митний кордон України.

**Об’єктом дослідження** є практики переміщення об'єктів через митний кордон України.

**Предметом дослідження** є рынок таможенных услуг на таможенной территории ЕАЭС.

Кваліфікаційна робота виконувалась із використанням наявних в публічному доступі практичних матеріалів діяльності митних органів системи Державної митної служби України; доступних інформаційних джерел за темою кваліфікаційної роботи.

**Методи досліджень.** Під час виконання роботи використані загальні методи емпіричних досліджень (анкетного опитування, порівняння, розрахунку), аналогії, узагальнення, аналізу, синтезу та ототожнення комплексний підхід до вивчення виділеного предмета дослідження, методи системного, функціонального, структурного, логічного, порівняльного, економіко-статистичного, причинно-наслідкового аналізу.

**Наукова новизна** роботи полягає в тому, що досліджено теоретичні аспекти митних послуг, проведено аналіз ринку митних послуг у контексті економічної безпеки на митній території України, запропоновано напрями його розвитку. Результати дослідження конкретизують і розвивають загальнотеоретичні уявлення про митні послуги, їхні особливості, доповнюють і

класифікують наявні наукові погляди з питань установлення ознак, що характеризують як державні послуги, так і приватні (комерційні) митні послуги.

Сформульовано авторське визначення понять «митна послуга» та «державна митна послуга».

**Практичне значення** роботи полягає в тому, що опрацьовані питання оцінювання результатів та ефективності контрольно-наглядової діяльності митних органів при переміщенні об'єктів через митний кордон України

Запропоновані рекомендації рекомендовані до використання зацікавленими сторонами в питанні удосконалення функціонування системи управління якістю митних послуг, методик моніторингу, оцінювання якості, а також з метою зростання задоволеності учасників ЗЕД (Додаток Вступ 1).

**Апробація результатів дипломної магістерської роботи.** (Додаток Вступ 2). Основні положення роботи викладено та обговорено в рамках роботи II Міжнародної наук.-практ. конф. молодих вчених і студентів «Проблеми та перспективи розвитку бізнесу в Україні» (м. Львів, Україна, 25 січня 2022 р.) [83] та Наукової конференції студентів «Сучасні напрями розвитку економіки, підприємництва, технологій та їх правового забезпечення» (м. Львів, Україна, 2 червня 2022 р.) [84].

**Публікації** (Додаток Вступ 3). За темою кваліфікаційної роботи опублікована наукова стаття в журналі «Актуальные научные исследования в современном мире» (наукометричні бази *Google Scholar, Бібліометрика української науки, Index Copernicus, РИНЦ*) [82].

**Структура та обсяг дипломної магістерської роботи.** Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, чотирьох розділів, висновків, списку інформаційних джерел і додатків.

Загальний обсяг кваліфікаційної роботи викладений на 120 аркушах друкованого тексту; містить 21 таблицю та 25 рисунки. До роботи додано 11 додатків на 25 сторінках. Список використаних інформаційних джерел нараховує 101 позицію.

# РОЗДІЛ 1. МИТНІ ПОСЛУГИ В СИСТЕМІ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В СФЕРІ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРИ ПЕРЕМІЩЕННІ ОБ'ЄКТІВ ЧЕРЕЗ МИТНИЙ КОРДОН УКРАЇНИ

## 1.1. Митний контроль при переміщенні об'єктів через митний кордон України. Форми, засоби та способи митного контролю

Будучи засобом реалізації державної політики, митний контроль являє собою вид державного контролю, який реалізують митні органи стосовно товарів і транспортних засобів, що переміщуються через митний кордон. Митний контроль являє собою самостійний вид контролю, нарівні з санітарно-епідеміологічним, карантинним фітосанітарним, ветеринарним та іншими видами, а митна діяльність проявляється як особлива форма послуги [51, 76, 97 – 99].

Організація і проведення митного контролю є однією з основоположних функцій митних органів як в Україні, так і в інших державах. Функція митних органів з проведення митного контролю являє собою послугу, що реалізується митними органами учасникам зовнішньоекономічної діяльності (ЗЕД) та особам у сфері митної справи. Значимість митного контролю як послуги оцінюють не тільки з погляду проведеного контролю, а й через умови, що сприяють розвитку міжнародної торгівлі та веденню бізнесу через зниження витрат підприємницької діяльності, скорочення швидкості здійснення митних операцій, підвищення якості послуг, що надаються.

Ст. 336 МКУ встановлює, що митний контроль здійснюється безпосередньо посадовими особами органів доходів і зборів шляхом (рис. 1.1) [1].

Однак, відповідно до положень Митного кодексу Митного союзу під митним контролем слід розуміти сукупність заходів, що здійснюються митними органами з метою дотримання митного законодавства. Отже, головною метою

митного контролю є виявлення, припинення та попередження порушень митних правил.

| | |
|---|---|
| **1** | перевірка документів та відомостей, які надаються органам доходів і зборів під час переміщення товарів, транспортних засобів комерційного призначення через митний кордон України |
| **2** | митний огляд (огляд та переогляд товарів, транспортних засобів комерційного призначення, огляд та переогляд ручної поклажі та багажу, особистий огляд громадян) |
| **3** | облік товарів, транспортних засобів комерційного призначення, що переміщуються через митний кордон України |
| **4** | усне опитування громадян та посадових осіб підприємств |
| **5** | огляд територій та приміщень складів тимчасового зберігання, митних складів, вільних митних зон, магазинів безмитної торгівлі та інших місць, де знаходяться товари, транспортні засоби комерційного призначення, що підлягають митному контролю, чи провадиться діяльність, контроль якої, відповідно до Митного кодексу та інших законів України, покладено на органи доходів і зборів |
| **6** | перевірка обліку товарів, що переміщуються через митний кордон України та/або перебувають під митним контролем |
| **7** | проведення документальних перевірок дотримання вимог законодавства України з питань державної митної справи, у тому числі своєчасності, достовірності, повноти нарахування та сплати митних платежів |
| **8** | направлення запитів до інших державних органів, установ та організацій, уповноважених органів іноземних держав для встановлення автентичності документів, поданих органу доходів і зборів. |

Рис. 1.1. Зміст процедури митного контролю

*Джерело; складено за* [1]

На думку фахівців і вчених, існують різні підходи до класифікації митного контролю. Митний контроль класифікують, виходячи з предмета спрямованості, за видами транспорту, за формою митного контролю, за часом організації роботи митного органу [73], виокремлюють [80], пропонуються критерії класифікації видів митного контролю [69].

Однак виходячи з визначення поняття «митний контроль» доцільно виокремити заходи, що характеризують митний контроль як самостійний вид державного контролю або функцію, яку виконують митні органи, чи послугу, що надається.

Для визначення заходів та їх застосування митний контроль можна поділити на два етапи, що включають митний контроль під час здійснення

митних операцій до випуску товарів і митний контроль після випуску товарів. Етапи проведення митного контролю регламентують строки їх проведення, які мають припинний характер і можуть варіюватися від декількох хвилин для випуску товарів і до трьох років з дня закінчення строків перебування товарів під митним контролем після випуску.

Визначення поняття «митний контроль» конкретизує осіб, які володіють правом його проведення, якими є тільки посадові особи митних органів. Компетенція митних органів встановлює повноваження посадових осіб при проведенні митного контролю на різних етапах, що свідчить про багаторазовість його проведення.

Таким чином, щодо товарів, які переміщуються через митний кордон, контроль проводиться як посадовими особами митних постів, так і особами структурних підрозділів митних органів за напрямами діяльності та підрозділами митного контролю після випуску товарів. Беручи до уваги ієрархічність структури митних органів, можна констатувати, що до митного контролю залучені не тільки митні пости і митниці, а й регіональні митні управління та МС України.

Сукупність заходів, що реалізуються митними органами з митного контролю, виходячи з визначення поняття "митний контроль", не конкретизована, у зв'язку з чим має вибірковий характер, залежний від напрямів митного адміністрування, уповноважених посадових осіб митних органів і учасників зовнішньоекономічної діяльності, контрольованих товарів та інших чинників.

Незважаючи на встановлені форми митного контролю, превалюючим залишається принцип вибірковості, що дає змогу диференційовано використовувати тільки ті форми, які є достатніми для проведення контролю. Стосовно митного контролю найпоширенішою формою є перевірка документів і відомостей. Перевірка документів і відомостей, як форма митного контролю, має універсальний характер, що дає змогу застосовувати її на етапах контролю, як до, так і після випуску, а також посадовими особами, наділеними певними

компетенціями на різних рівнях системи митних органів. Найперспективнішою формою контролю виступає митна перевірка, до переваг якої можна зарахувати час її проведення, розширений обсяг аналізованої інформації, комплексний підхід проведення.

Під комплексним підходом проведення митної перевірки доцільно розуміти перевірку на предмет дотримання заборон та обмежень, умов поміщення та застосування митної процедури, класифікації товарів, митної вартості, митних платежів, пільг зі сплати митних платежів, тарифних преференцій, країни походження товарів та інших напрямів митного адміністрування. Комплексний підхід визначає необхідність одномоментного проведення перевірочних заходів за одними й тими самими підставами в різних митних органах, що дає змогу враховувати взаємопов'язані фактори, які впливають на незаконне переміщення товарів на митну територію.

Комплексний підхід дає змогу варіювати номенклатурою товарів для вибору проведення перевірочних заходів з метою отримання результатів. Отже, очевидна його доцільність для застосування щодо інших груп оподатковуваних товарів. Застосування комплексного підходу передбачає так само участь у проведенні контролю різного кола осіб, насамперед осіб інших компетентних органів державної влади. У зв'язку зі створенням єдиного механізму митного та податкового адміністрування збирання платежів, найрезультативнішими виступають спільні перевірочні заходи митних і податкових органів.

## 1.2. Поняття та сутність митних послуг, типологія видів митних послуг. Державні митні послуги

Сфера послуг – сектор економіки, що динамічно розвивається, супроводжує економічні, соціальні, виробничі процеси і є сполучною ланкою міжгалузевих, міжсуб'єктних і міжособистісних зв'язків. У середньому близько 65 % ВВП розвинених країн виробляється в секторі послуг [78, 108]. У сучасному світі успішність розвитку суспільства визначається не тільки обсягом ВВП, а й

рівнем розвитку сфери послуг, зокрема, кількістю працездатного населення, зайнятого в третинному секторі економіки, і часткою соціальних благ, що виробляються в ній.

На сьогодні успішна зовнішньоекономічна діяльність – це найважливіший фактор розвитку і стійкості економічної системи країни. Світова торгівля, як сфера зовнішньоекономічної діяльності, є основним споживачем сфери послуг, які надають можливість скорочення витрат, підвищення якості та надійності поставок товарів і уніфікації процедур.

**Митні послуги** належать до таких послуг, які обслуговують зовнішньоторговельну діяльність імпортера та експортера. У зв'язку з цим удосконалення сфери діяльності митних органів Державної фіскальної служби України включає в себе в першу чергу розвиток системи державних послуг. Щодо змісту поняття «митна послуга» існує кілька думок серед дослідників у галузі економічних наук.

З однієї сторони науковці вважають, що під державною митною послугою варто розуміти дію або послідовність дій, що реалізуються спеціальними митними інструментами (митні процедури, операції, технології) з метою збільшення споживчої корисності сфери ЗЕД для учасників ЗЕД і держави [59-61]. Іншими висловлюється думка, що митними послугами є сукупність дій, що підлягають вчиненню митними органами з метою забезпечення переміщення товарів і транспортних засобів через митні кордони держав під час пересування товарів від продавця до покупця відповідно до вимог цих країн [86].

Подібна думка формування співробітництва учасника ЗЕД і митниці складена автором [94], відповідно до якої митні послуги - це результат дій у сфері митної справи, що спрямовані на задоволення потреб країни та учасників ЗЕД, що гарантують реалізацію принципів законності, контрольованості та стабільності митних послуг, їхню орієнтацію на довготривалу перспективу, формування партнерських відносин державних структур та учасників ЗЕД у

сфері митного регулювання. Можливістю поєднати різні підходи до визначення терміна *«митна послуга»* є концепція *«сервісної митниці»*, яка виходить із визначення митного органу як сервісного підприємства і державного постачальника - державної установи, що орієнтована на надання якісних митних послуг як учасникам ЗЕД, так і державі [45, 94].

Таким чином, митна послуга – це комплексне поняття, що має на увазі результати взаємодії митних органів, юридичних або фізичних осіб та інститутів митної інфраструктури при здійсненні різних форм зовнішньоекономічної діяльності. Основні документи, що регламентують напрями діяльності митних інститутів України в системі надання митних послуг наведено в Додатку А. При цьому, у зв'язку з щорічним збільшенням попиту на послуги у сфері митної справи та зовнішньоекономічної діяльності в актуалізуються питання [63]:

1) якості і доступність митних послуг, які надаються;.

2) впровадження єдиної автоматизованої інформаційної системи (ЄАІС) митних органів у вже наявний механізм надання митних послуг в електронному вигляді (електронне декларування);

3) розроблення системи моніторингу якості, показників методичного забезпечення державних митних послуг, що надаються.

*Виконавцями* митних послуг можуть бути не тільки державні митні органи, а й також митні представники, страхові організації, банки, які мають бути включеними до Реєстру підприємств, що можуть виступати гарантами сплати митних платежів, та власники складів тимчасового зберігання (СТЗ).

*Споживачами* виступають іноземні та українські фізичні особи, юридичні особи, які займаються зовнішньоекономічною діяльністю, а також міжнародні вантажоперевізники, які також є учасниками зовнішньоекономічної діяльності.

Державні митні послуги близькі до функцій митних органів, однак у процесі їх реалізації відзначається висока частка елемента обслуговування, тому за природою здійснення їх доцільно віднести саме до групи державних митних

послуг. Аналіз інформаційних джерел в термінологічному аспекті сфери послуг, яку ми розглядаємо, наведений у таблиці Додатку Б виявив кілька напрямів або їх комбінації при визначенні поняття «митна послуга» (табл. 1.1).

*Таблиця 1.1*

**Комбінаційні групування при визначення поняття «митна послуга»**

| № з/п | Комбінаційне групування |
|---|---|
| 1 | за видом діяльності |
| 2 | за переліком регламентованих державних послуг, що надаються митними органами |
| 3 | за споживачем послуг |
| 4 | за виконавцем послуги |

*Джерело: власна розробка.*

Виходячи з зазначеного вище, можна зробити висновок, що головна складність у виробленні універсального визначення поняття «митна послуга» пояснюється специфікою митної діяльності та необхідністю охопити всі можливі випадки надання митних послуг. Крім того, поняття «митна послуга» має поєднувати в собі елементи двох наук – юриспруденції та економічної науки.

Провівши аналіз навчальної та наукової літератури, а також наявних практик надання митних послуг, нами сформульовано авторське визначення розглянутих понять «митна послуга» та «державна митна послуга»:

***Митна послуга*** – це комплекс дій у сфері ЗЕД, пов'язаних із митним оформленням товарів (робіт, послуг), який здійснюють митні органи та суб'єкти навколомитної інфраструктури.

***Державна митна*** послуга – закріплена законодавчими та нормативно-правовими актами діяльність митних органів, що реалізується з метою підвищення споживчої корисності сфери ЗЕД для держави та учасників зовнішньоторговельної діяльності. Основні ознаки державної митної послуги наведено в табл. 1.2.

Наведена вище систематизація ознак державної митної послуги дає змогу виокремити напрями інформаційної взаємодії країни у сфері митної справи та виявляє шляхи підвищення ефективності та якості митних послуг, що надаються.

*Таблиця 1.2*

**Ознаки державної митної послуги**

| № з/п | Загальна характеристика ознак |
|---|---|
| **1** | Державна митна послуга надається митним органом будь-якого рівня. Окремі адміністративні регламенти містять інформацію про точного адресата звернення зацікавленої особи за послугою. |
| **2** | Адресність державної митної послуги, яка проявляється в наявності конкретної особи, яка звернулася за отриманням послуги (заінтересованої особи, заявника). Цю особу також може бути конкретно названо у відповідному адміністративному регламенті (наприклад, правовласник виключних прав на товарний знак, знак обслуговування, найменування місця походження товару, авторських і суміжних прав або його представник). |
| **3** | Державна митна послуга в галузі митної справи пов'язана з реалізацією своїх прав фізичними та юридичними особами, які виступають заявниками послуги. |
| **4** | Під час надання митної послуги відбувається взаємодія між суб'єктом надання послуги (митним органом) і заявником, що має адміністративний характер. |
| **5** | Заявницький характер митної послуги виражається в добровільності звернення за нею до митного органу. Це не обов'язок особи, це її вільний вибір: звернутися за послугою чи обійтися без неї. Останнє не є порушенням законодавства. |
| **6** | Кожна конкретна державна послуга в галузі митної справи має кінцевий результат – те, що становило інтерес заявника при зверненні до митного органу. Цей результат може виражатися в отриманні документа (кваліфікаційний атестат фахівця з митних операцій, попереднє рішення про класифікацію товарів за УКТ ЗЕД Митного союзу тощо), отриманні інформації (наприклад, під час надання адміністративної послуги з інформування та (або) консультування. |

*Джерело: узагальнено за* [44].

### 1.2.1. Класифікація, типологізація, та критерії оцінювання митних послуг

Класифікація і типологізація митних послуг сприяє визначенню категорії митного обслуговування. Критерії поділу митних послуг на види показані на рис. 1..2 .




Рис. 1.2. Класифікація митних послуг залежно від суб'єкта їх надання

*Джерело: узагальнено за* [49, 91]

Експерти з митної справи по-різному групують (класифікують) митні послуги. На рис. 1.3 наведено класифікацію митних послуг, в якій поділ на два види здійснений залежно *від суб'єкта надання*.

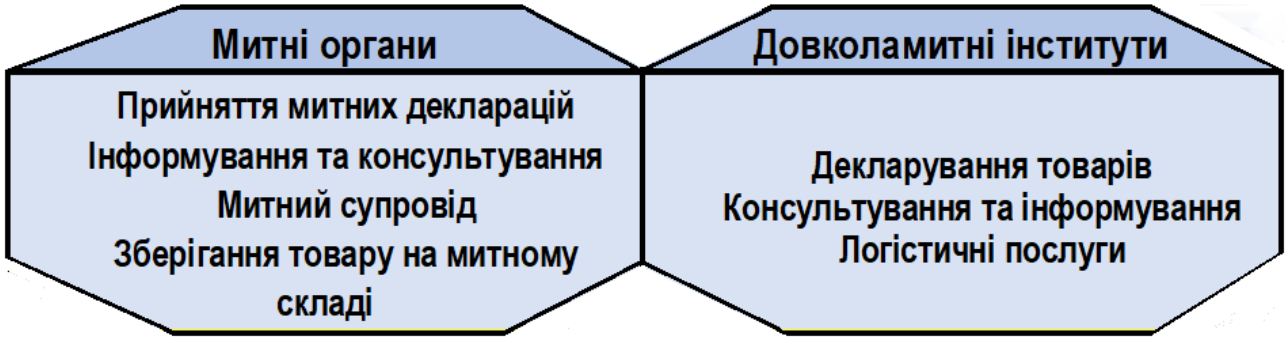


Рис. 1.3. Класифікація митних послуг залежно від суб'єкта їх надання
*Джерело: узагальнено за* [45, 66, 68]

Як видно з рис. 1.3 у сфері митних послуг виокремлюють два основні сектори:

– *державні митні послуги*, які надаються в процесі митного адміністрування;

– *комерційні митні послуги*, що надаються компаніями довколомитного ринку послуг (в переважній більшості, це недержавні підприємницькі структури).

При цьому, митні послуги поділяють відповідно до критеріїв, наведених у табл. 1.3. Нами запропоновано уточнену класифікацію видів митних послуг (табл. 1.4). Запропонована класифікація є, на нашу думку, більш повною, проте не виключає можливість розширення переліку критеріїв класифікація та її доповнення.

Таким чином, на даному етапі розвитку системи митних послуг виокремлюють дві основні категорії: державні митні послуги та послуги доволамитного сектору, які, у свою чергу, поділяються ще на підгрупи. Здійснення діяльності з надання митних послуг є важливим фактором розвитку та вдосконалення митної системи і всієї зовнішньоекономічної діяльності в цілому.

*Таблиця 1.3*

**Типологія митних послуг**

| **Види митних послуг** | | | |
|---|---|---|---|
| ***Послуги, які реалізують процес митного оформлення*** | | ***Послуги, які забезпечують реалізацію процесу митного оформлення*** | |
| 1. Оформлення товару при прибутті;<br>2. Оформлення внутрішнього транзиту товару і транспортного засобу;<br>3. Послуги тимчасового митного зберігання товару;<br>4. Послуги митного декларування;<br>5. Послуги оформлення випуску товарів | | 1. Консультування та інформування учасників ЗЕД;<br>2. Послуги з ведення реєстрів митної діяльності;<br>3. Освітні послуги для працівників митної служби | |
| **Критерії класифікації митних послуг** | | | |
| ***За суб'єктом*** | ***За об'єктом*** | ***За принципом платності*** | ***За характером партнерських відносин*** |
| Державні | Митні послуги:-державні (супутні митному очищенню) | Платні | Ринкові послуги |
| Приватні | Довколамитні послуги | Безоплатні | Неринкові послуги |

*Джерело. Узагальнено за* [45, 66, 68].

*Таблиця 1.4*

**Класифікація митних послуг**

| **Критерій класифікації** | **Вид митної послуги (особливості)** | |
|---|---|---|
| **Форма надання** | Платні | Безкоштовні |
| **Обов'язковість вчинення** | Обов'язкові | Необов'язкові |
| **Юридичний статус** | Регламентовані | Нерегламентовані |
| **Предметна сфера надання** | Загальні (універсальні) | Спеціальні |
| **Характер партнерських відносин** | Ринкові | Неринкові |
| **Джерело надання митних послуг** | Митні органи (прийняття митної декларації, попереднє інформування та консультування, митний супровід, зберігання товарів на митних складах) | |
| | Суб'єкти навколомитної інфраструктури (декларування товарів, інформування та консультування, логістичні послуги) | |
| **Ступінь залученості в процес митного оформлення** | Реалізація процесу митного оформлення (оформлення товару при прибутті, оформлення внутрішнього транзиту товару і транспортного засобу, послуги тимчасового митного зберігання, послуги митного декларування) | |
| | Забезпечення реалізації процесу митного оформлення (консультування та інформування, послуги з ведення реєстрів митної діяльності, освітні послуги для фахівців у сфері митної справи) | |

Слід зазначити, що тільки ДМС України наводить перелік митних послуг, затверджених адміністративними регламентами ДМС (табл. 1.5) [50]. Тобто офіційно регламентовані тільки митні послуги, пов'язані із забезпеченням реалізації митного оформлення. У зв'язку з цим варто зазначити, що в рамках цього дослідження розглядаються як офіційно регламентовані митні послуги, так і митні послуги, які відносить до таких [92].

*Таблиця 1.5*

**Перелік митних послуг, затверджених адміністративними регламентами ДМС України**

| № з/п | Вид послуги |
|---|---|
| **1** | ведення реєстру власників вільних складів |
| **2** | ведення реєстру митних перевізників |
| **3** | ведення реєстру власників митних складів |
| **4** | ведення реєстру власників магазинів безмитної торгівлі |
| **5** | ведення реєстру власників складів тимчасового зберігання |
| **6** | ведення реєстру митних представників |
| **7** | прийняття попередніх рішень щодо класифікації товарів за ТН ЗЕД |
| **8** | інформування про акти митного законодавства, законодавства про митну справу і про інших правових актах України в галузі митної справи та консультування з питань митної справи та інших питань, що України входять до компетенції митних органів |
| **9** | ведення реєстрів банків, інших кредитних організацій і страхових організацій, що володіють правом видачі банківських гарантій сплати митних зборів, податків |
| **10** | здійснення в межах своєї компетенції контролю за валютними операціями резидентів і нерезидентів, які не є кредитними організаціями, пов'язаними з переміщенням товарів через митний кордон України, а також ввезенням до України і вивезенням з України товарів |
| **11** | прийняття попередніх рішень про країну походження товару |
| **12** | ведення митного реєстру об'єктів інтелектуальної власності |

*Джерело. Узагальнено за* [74, 85, 92].

Власні спостереження та спеціальні дослідження засвідчили, що існує потреба ґрунтовного розгляду питання щодо уточнення переліку митних послуг, які надаються митними органами України.

Запропонована в табл. 1.4 класифікація свідчить про наявність трьох базових сегментів у сфері митного обслуговування [84]:

1) державні митні послуги, що надаються в рамках процесу митного адміністрування;

2) послуги, супутні процесу митного очищення, які надають митні органи і які оплачують учасники ЗЕД у вигляді митних зборів;

3) митні послуги комерційного характеру, що надаються суб'єктами навколомитного ринку обслуговування.

Між сегментами існує взаємозв'язок, наприклад комерційні митні послуги, що сприяють підвищенню якості та ефективності державних митних послуг, однак при цьому має місце і конкуренція між державним і приватним сектором, яка існує в сегменті митних послуг, що супроводжують процес митного очищення (зберігання товару на митних складах і СТЗ, які належать митним органам, митний супровід та ін.).

### 1.2.2. Практики оцінювання якості надання митних послуг

Державна митна послуга як результат діяльності митних органів, передбачає оцінку результату такої діяльності. Загалом, категорія «якість» не має єдиного тлумачення. Узагальнюючи, можна виділити дві групи підходів у цій галузі:

– якість як спосіб задоволення конкретних технічних вимог;

– якість як задоволення очікувань і потреб.

Незважаючи на поділ підходів у визначенні якості послуги на групи, їх не можна розглядати ізольовано один від одного, вони є підходами, що взаємно доповнюють один одного. Згідно з моделлю, якість послуги необхідно розглядати як результат наявності або відсутності розривів на п'яти рівнях, взаємозв'язок яких наведемо на рис. 1.4.

На даний момент не виокремлено єдиної системи критеріїв оцінки якості митних послуг. Основні методи оцінювання якості митних послуг, якими користуються на даний момент показані в табл. 1.6.




Рис. 1.4. Модель розбіжності якості послуги
*Джерело: узагальнено за* [105]

Крім того, наявні міжнародні інструменти, які використовуються у сфері оцінювання ефективності діяльності митних адміністрацій, можуть бути адаптовані та застосовані для оцінювання митних послуг, як-от дослідження ВМО «Дослідження часу випуску», проєкт ВМО *Achieving Excellence in Customs,* онлайн-система Світового банку для збирання й аналізу інформації про діяльність митних служб *The Customs Assessment Trade Toolkit* та ін.

При цьому слід окреслити основні моменти, що ускладнюють єдину систему оцінки якості надання митних послуг. Серед них слід назавати:

1) обширний спектр діяльності митних органів;

2) неможливість застосування індикативного методу оцінки до деяких аспектів діяльності митниці;

3) різний рівень компетенцій митних адміністрацій;

4) різниця в рівні розвитку митних адміністрацій за регіонами.

З урахуванням викладеного, вважаємо важливим, щоб система оцінювання охоплювала всі види діяльності митних адміністрацій і була гнучкою. Важливо, щоб митна адміністрація могла підлаштувати її під особливості свого функціонування, компетенцій та світової кон'єктури. Наприклад, необхідно враховувати, що через пандемію коронавірусної інфекції

COVID-19, пересування людей було обмежене, отже, рівень ефективності діяльності митних органів щодо товарів, які переміщуються юридичними особи, значно збільшився.

*Таблиця 1.6*

**Основні методи оцінювання якості митних послуг**

| № з/п | Вид послуги | Коротка характеристика |
|---|---|---|
| **1** | **Метод анкетування** | Оцінюваними показниками є задоволеність облаштуванням приміщень митних органів, задоволеність інформацією, розміщеною на інформаційних стендах, задоволеність роботою посадових осіб митних органів, які надають державну послугу тощо. |
| **2** | **Критеріальна оцінка** | Включає такі блоки критеріїв:<br>– інформованість споживача про отримання послуги (про зміст послуги тощо);<br>– комфортність очікування послуги (оснащення місця очікування, освітленість тощо);<br>– комфортність отримання послуги (санітарно-гігієнічні<br>– умови, комфортність організації процесу тощо);<br>– доступність послуги, що надається (обсяг, сприйнятливість, ціна послуги тощо);<br>– ставлення персоналу до споживача послуги (ввічливість тощо);<br>– можливість оскарження дій персоналу (досудове оскарження);<br>– час, витрачений на отримання послуги |
| **3** | **Двофакторна модель якості послуги** | Базується на підтвердженні або непідтвердженні очікувань споживача. Може бути застосована, оскільки для учасників ЗЕД при отриманні деяких послуг, таких, наприклад, як інформування про акти митного законодавства, важливим є не тільки сам факт отримання послуги, а й якість, повнота, своєчасність її надання. |
| **4** | **Трифакторна модель якості послуги** | Якість послуги забезпечується основними елементами процесу реалізації –- споживання послуг: матеріальна якість (оргтехніка, будівля, офіси тощо), інтерактивна якість (рівень обслуговування в момент взаємодії клієнтів із персоналом фірми) і корпоративна якість (імідж і ділова історія конкретної фірми). |
| **5** | **П'ятиступенева модель якості послуги (модель розбіжності якості послуги** | Як інструмент оцінювання якості послуги запропоновано методику *SERVQUAL, SERVPERF* тощо), що ґрунтуються на опитуванні споживачів, у рамках якого респонденти повинні вказати рейтинг кількох характеристик (надійність, матеріальність, чуйність, упевненість, співпереживання) сервісу, що надається, згрупованих за основними вимірами сервісу. |

*Джерело. Узагальнено за* [68]..

Крім того, процес збору та аналізу даних вимагає великих витрат часових і трудових ресурсів, які митні адміністрації не завжди можуть мати у своєму розпорядженні. Отже, більшість процесів має бути автоматизовано, чого можна

досягти шляхом розроблення програмного продукту у вигляді надбудови до використовуваних митними адміністраціями програмних продуктів.

Таким чином, оцінка якості митних послуг є складовою оцінки діяльності всієї митної адміністрації, а пропозиції щодо розроблення системи оцінки діяльності митних адміністрацій повинні бути застосовні і до системи оцінки якості митних послуг.

## 1.3. Загальний огляд зарубіжного досвіду надання митних послуг та управління ними

Вивчаючи зарубіжний досвід надання митних послуг, насамперед, варто звернутися до досвіду управління митними послугами в ЄС. ЄС був заснований відповідно до Маастрихського договору в 1992 р. і містить як додатки 17 протоколів і 33 декларації. 27 держав, що входять до ЄС, проводять скоординовану митну, торговельну, правову та економічну політику [102]. Одним із перших етапів у розвитку інтеграційних процесів у Європі стало формування митного союзу. Митний союз передбачає спільний простір, у якому здійснюється вільний обіг так званих чотирьох свобод: свобода руху товарів, свобода руху осіб, свобода руху послуг і свобода руху капіталу. При цьому в просторі суб'єктів ЄС встановлюється спільний кордон для вжиття заходів у сфері торговельної, тарифної та нетарифної політики щодо третіх країн. Правовими актами ЄС визначено межі митної території ЄС, на якій, крім деяких випадків, застосовується єдине митне законодавство. Управління митною справою в ЄС здійснюється спільними органами.

Митна служба ЄС – винятково важливий орган виконавчої влади ЄС, що здійснює контроль за зовнішньоторговельною діяльністю. Права та обов'язки митних органів регулюються чіткими, ясними законами і положеннями, що мають недвозначний характер, зрозумілими не тільки фахівцям митної служби, а й усім учасникам ЗЕД.

Найбільший інтерес становить митна служба Фінляндії, яка вирізняється високим ступенем впровадження сучасних технологій у свою діяльність. Так, митні послуги надаються незалежно від зон відповідальності окремих митних органів усередині країни, що дає змогу ефективніше розподіляти фінансові та кадрові ресурси митних органів.

Важливим аспектом для поліпшення якості державних митних послуг, як зазначалося раніше, є отримання зворотного зв'язку від учасників сфери ЗЕД. Митні органи Фінляндії в середині 2000-х років провели анкетоване опитування щодо прийнятності та доречності порядку проведення постмитного контролю, в якому взяли участь понад 300 суб'єктів господарювання. У результаті переважна більшість респондентів висловили задоволеність ходом і результатом постаудиту.

Особливе значення має досвід підвищення якості державних митних послуг шляхом впровадження сучасних технологій. Наприклад, впровадження систем супутникового стеження GPS для контролю країни походження товару дало змогу виявити спроби нелегальних поставок алкогольної та тютюнової продукції. Спільна робота з компанією «Філіп Морріс» у сфері боротьби з контрабандою тютюнових виробів справила позитивний вплив на економічну безпеку країни.

Крім того, з метою протидії економічній злочинності митні органи Фінляндії уклали так звані «*MOU*-угоди» – угоди про взаємодію з портовими компаніями, з компаніями експрес-пошти, з пароплавствами тощо. Для обміну інформацією між учасниками угоди було створено систему збору та аналізу інформації *MOUNET*.

Заслуговує на увагу досвід реформування митних органів, нещодавно проведений у Великій Британії, де діє єдина служба податків і митних зборів (*Her Majesty Revenue and Customs – HMRS*), основним підходом до здійснення реформування й модернізації системи управління митними послугами було обрано реінжиніринг комерційних процесів, що адаптує інструментарій маркетингу в митній справі.

Основним напрямом розвитку системи управління державними митними послугами у Великій Британії є використання передового досвіду, зокрема американського, концентрація на процесному підході, менеджменті якості, впровадження методів менеджменту комерційних компаній. Виходячи з того, що митна служба Великої Британії використовувала здебільшого американський досвід управління митними послугами, важливо зазначити, що у США процес надання митних послуг орієнтований на комп'ютеризацію та інформатизацію, тоді як в інших країнах увагу сфокусовано на мінімізації ризиків.

Відповідно до розуміння Світової організації торгівлі управління ризиками – це систематичне застосування процедур і методів управління, спрямованих на забезпечення митних органів достатнім обсягом інформації для надання відповідних митних послуг під час переміщення вантажів та осіб, які належать до ризикових.

Серед позитивних аспектів такого підходу Світова організація торгівлі виділяє:

– ефективне використання наявних ресурсів і потенціалу;

– спрямування ресурсів у галузі з більшим ризиком;

– посилення сприяння розвитку торгівлі, потоку товарів та інвестицій у країну.

У Республіці Італія функціонує модуль ризику *AIDA*, який під час надходження декларації до системи автоматично здійснює ідентифікацію значень за кожним критерієм і здійснює множення відповідного рівня ризику на вагу відповідного критерію, після чого все підсумовується. Отримане значення є сукупним показником ризику. Далі, залежно від установлених у цій системі градацій для сукупного показника ризику, визначається, яким саме процедурам перевірки підлягає ця декларація. Для цього створено трьохканальну систему, що складається з таких коридорів:

– червоний (повний огляд вантажу);

– жовтий (додаткова перевірка документів);

– зелений (моментальний випуск).

Ще одним прикладом взаємовигідного співробітництва митних органів, навколомитної інфраструктури та учасників ЗЕД є досвід взаємодії між митними службами Швеції, Нідерландів і компаніями *IKEA* та *Akzo Nobel*. Учасники ЗЕД від цієї кооперації очікували підвищення ефективності всередині логістичних ланцюжків, скорочення адміністративних витрат і підвищення прибутковості.

Цей експеримент, за оцінками компанії *IKEA*, дав змогу отримати потенційну економію в розмірі 1 670 тис. євро на рік завдяки скороченню часових витрат, чіткому тлумаченню митного законодавства і невтручанню митних органів під час навантаження і відвантаження. Як наслідок вдалого експерименту було створено програму *COMPACT* (Злагода і партнерство між митницею і торгівлею), яка передбачає розробку класифікатора навколомитних суб'єктів та економічних операторів.

Таким чином, зарубіжні митні адміністрації не тільки застосовують сучасні технології в процесі митного контролю - систему управління ризиками, що відповідає міжнародним стандартам у сфері ризик-менеджменту та рекомендаціям Світової організації торгівлі, а й удосконалюють їх відповідно до своїх потреб [75].

Вельми корисним вбачається також розгляд досвіду надання митних послуг та управління ними в Японії, яка традиційно є прогресивною в галузі технологічних інновацій. З 1980-х рр. митна служба Японії приділяла велику увагу розвитку та поширенню ефективних і сучасних митних послуг, акцентуючи увагу на перевагах використання інформаційних технологій. Комп'ютеризація митних послуг просувається через інформаційну систему NACCS. Ще у 2003 р. в Японії було впроваджено систему "єдине вікно", якій передувала скоординована робота митної служби з державною санітарною інспекцією, державною карантинною службою, державною службою карантину тварин, а також різними службами, що відповідають за судноплавство. Митна служба Японії веде наукові дослідження в галузі розроблення нового інспекційного обладнання – терагерцові комп'ютерні комплекси та біосканери, які увійдуть до нової архітектури системи митного контролю та митних послуг.

Митні органи Японії виділяють для себе три основні місії:

– участь у створенні безпечного і надійного суспільства;

– збір митних зборів і податків відповідним і справедливим способом;

– подальше полегшення торговельних процедур.

Вищеназвані місії знайшли своє відображення і в митній ініціативі *SMART 2020.* Ця ініціатива була спрямована на створення митниці, що виправдовує очікування суспільства і відповідає сучасним вимогам. Так, важливим кроком до створення сучасної митниці є розвиток культури і знань співробітників митних органів Японії, зокрема, для того, щоб співробітники пропонували ідеї щодо поліпшення способу надання митних послуг. Конкретизація змісту місії наведена в табл. 1.7.

*Таблиця 1.7*

**Напрямки відтворення та реалізації ініціативи *SMART 2020***

| № з/п | Напрямок реалізації | Короткий зміст напрямку ініціативи |
|---|---|---|
| **1** | **S – solution (рішення)** | Метою є підвищення якості митних послуг, що забезпечують реалізацію процесу митного оформлення, шляхом впровадження інноваційних рішень. |
| **2** | **MA – Multiple-access (розширення кооперації)** | Метою є поліпшення інформаційної взаємодії з іншими державними відомствами, а також із суб'єктами господарювання для сприяння міжнародній торгівлі. |
| **3** | **R – resilience (стійкість)** | Метою є підтримка і розвиток митної служби, поряд з підвищенням якості митних послуг, що відповідають рівню розвитку суспільства. |
| **4** | **T – technology&talent (технології та талант)** | Поряд із впровадженням сучасних технологій митна служба прагне навчати персонал, проводити аналіз діяльності та покращувати робоче середовище. |

*Джерело. Узагальнено за* [101, 107]..

Покроково розглянемо більш детально напрямки реалізації цієї ініціативи.

**1** *S–solution* у довгостроковій перспективі передбачає подальшу цифровізацію діяльності митних органів. У царині оформлення комерційних вантажів уже проведено роботу із систематизації митних процедур і реалізовано принцип «one-stop, once-only» («універсальність, одноразовість»). У сфері оформлення товарів для особистого користування передбачено необхідність проведення аналогічної роботи, тобто впровадження системи *E-Gates* – це

автоматичні бар'єри самообслуговування, за допомогою яких фізичні особи зможуть проходити прикордонний і митний контроль, а також, за необхідності, подавати пасажирську митну декларацію. Паралельно з роботою над автоматизацією та цифровізацією процесу митного оформлення, передбачена тісна співпраця з Міграційною службою та відповідними відомствами в галузі обміну інформацією.

Крім того, цей напрям ініціативи *SMART 2020* наголошує на важливості поліпшення якості консультативних послуг. Для цього розглядається можливість використання розмовного штучного інтелекту, призначеного для спрощення взаємодії людини з комп'ютерами, тобто чат-ботів, які надають консультації цілодобово, зокрема у вихідні та в нічний час. Зважаючи на зростання популярності та розвитку електронної торгівлі, отже, збільшення потоків міжнародних поштових відправлень, потрібне підвищення результативності діяльності митних органів у цій сфері. З огляду на важливість дотримання балансу між контрольними заходами та оперативним митним оформленням міжнародних поштових відправлень, доцільним вбачається застосування таких заходів: автоматизація процесу перевірок щодо міжнародних поштових відправлень, використання спрощених форм декларацій для невеликих товарів, впровадження можливості попереднього інформування митних органів у сфері міжнародних поштових відправлень.

У короткостроковій перспективі передбачається реалізацію безготівкової сплати митних зборів, податків і зборів, а також наповнення сайту митної служби Японії інформацією з таких тем, як тарифні ставки і процес митного оформлення.

2 *MA-multiple-access* передбачає, що заходами з поліпшення інформаційної взаємодії з іншими державними відомствами, а також із суб'єктами господарювання для сприяння міжнародній торгівлі є:

– диверсифікація видів даних, що збираються, які надаються попередньо, наприклад, про авіапасажирів і пасажирів круїзних суден;

– підвищення ефективності збору даних за рахунок використання сучасних технологій, наприклад, веб-сканування;

– зміцнення міжнародного співробітництва у сфері митної справи, шляхом проведення зустрічей для обміну досвідом у галузі технічного співробітництва переважно у форматі відеоконференцій, що дасть змогу скоротити бюджетні та часові витрати.

Довгострокова перспектива передбачає посилення кооперації з іншими державними відомствами для боротьби з контрабандою, тероризмом, продажем наркотичних і психотропних препаратів через мережу *«Dark web»*, незаконною міграцією, а також розвиток співробітництва з бізнесом, університетами та іноземними митними службами.

**3** *R-resilience* передбачає створення систем, стійких до стихійних лих і надзвичайних ситуацій, оскільки Японія схильна до землетрусів і тайфунів. Отже, необхідно мінімізувати вплив стихійних лих на роботу систем митного оформлення. Прогнозовані зміни економіки окремих регіонів під дією демографічних чинників (зміна загальної чисельності населення і його працездатної складової) вплинуть на рух регулярного транспортного сполучення. Як наслідок, порти та аеропорти будуть змушені підтримувати результативність та ефективність своєї діяльності в умовах обмеженості ресурсів. Також наголошується на важливості однаковості трактування норм законодавства та проведення окремих митних заходів.

**4** *T-technology&talent* на найближчий час передбачає:

– використання штучного інтелекту для аналізу великих даних. Митна служба Японії планує навчати штучний інтелект на основі раніше випущених імпортних і експортних декларацій, проаналізувати вибір об'єктів митного огляду і постмитного контролю, який здійснює штучний інтелект.

– навчання штучного інтелекту на основі великих баз даних рентгенівських знімків, зроблених під час неінтрузивного митного огляду, для автоматизації цього процесу.

– використання *Robotic process automation* (*RPA* – це форма технології автоматизації бізнес-процесів, заснована на метафоричному програмному

забезпеченні роботів (ботів) або працівників штучного інтелекту) для рутинних завдань, що повторюються, наприклад, введення даних і відправлення їх на друк.

Також планується впровадження в усіх митницях Японії, а також розширення переліку операцій, що виконуються *RPA*.

Таким чином, на підставі зарубіжного досвіду надання митних послуг серед основних світових тенденцій удосконалення митного адміністрування можна виділити:

1) пріоритетність надання електронних документів і відомостей в електронному вигляді;

2) впровадження сучасних технологій, наприклад, штучного інтелекту для аналізу великих даних;

3) одноразовість подання документів та інформації до державних органів;

4) впровадження автоматичного випуску товарів;

5) кооперація з суб’єктами підприємництва і навколомитними суб'єктами.

# РОЗДІЛ 2. ПРАКТИКИ ПЕРЕМІЩЕННЯ ОБ'ЄКТІВ ЧЕРЕЗ МИТНИЙ КОРДОН У КОНТЕКСТІ ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ НА МИТНІЙ ТЕРИТОРІЇ УКРАЇНИ

## 2.1. Ринок митних послуг на митній території України: учасники, специфіка, результати та проблеми

Митні послуги – це вид інформаційної та економічної взаємодії суб'єктів, який належить до виду «підприємництво для підприємництва». Суб'єкти навколомитної інфраструктури – це учасники ринку, які надають спектр послуг у сфері митної справи учасникам ЗЕД, а також один одному в рамках спільних проектів.

Попит на митні послуги формується внаслідок високих вимог до кваліфікації спеціалістів та складністю отримання права на здійснення певної діяльності в навколомитній інфраструктурі. Як правило, учасники ЗЕД зацікавлені не у створенні спеціалізованого підрозділу у своїй структурі, а в передачі питань митного оформлення третім особам. Це дає змогу учасникам ЗЕД мінімізувати витрати, пов'язані з рухом товару від виробника до споживача через митний кордон України, а також дає змогу управляти фінансовими, адміністративними, судовими та репутаційними ризиками.

Чинники, які зумовлюють специфіку ринку і попиту на митні послуги показані на рис. 2.1.

До навколомитних суб'єктів ми відносимо митних представників, митних перевізників, власників СТЗ, власників митних складів, власників вільних складів тощо. Даний список суб'єктів навколомитної інфраструктури складено, спираючись на перелік суб'єктів, що розглядаються в аналітичному огляді ЄЕК, а також зумовлений їх особливим правовим статусом [33-36, 39-40, 87].

Згідно з МК діяльністю у сфері митної справи є діяльність осіб держав-членів, пов'язана з наданням послуг як митні представники, митні перевізники,

власники СТЗ, власники митних складів, власники вільних складів і власники магазинів безмитної торгівлі, що контролюється митними органами та регулюється законодавством [1].

| | |
|---|---|
| **I** | **непрозорість процесів митного адміністрування, яка проявляється у волюнтаристському характері прийнятих співробітниками митних органів рішень, а також наявна корупція** |
| **II** | **складність митного законодавства України, де окремі його аспекти регулюються національними нормами законодавства, а також відсутність правозастосовної практики в багатьох питаннях** |
| **III** | **виконання митними органами податкових функцій і принципів, що випливають із цього, пов'язаних зі стягненням митних платежів, податків і зборів з учасників ЗЕД** |

Рис. 2.1. Специфіка ринку і попиту на митні послуги
*Джерело: узагальнено за* [47, 71]

Говорити про особливий правовий статус перерахованих суб'єктів ми можемо, спираючись на п. 2 ст. 397 МК України, де зазначено, що діяльність у сфері митної справи вправі здійснювати юридичні особи, створені відповідно до законодавства держав-членів та включені митним органом до відповідного реєстру осіб, які здійснюють діяльність у сфері митної справи.

На рис. 2.1 наведено схему взаємодії учасників ринку митних послуг, де відображено сукупність організаційних і самоорганізаційних процесів, що виникають у рамках цього ринку.

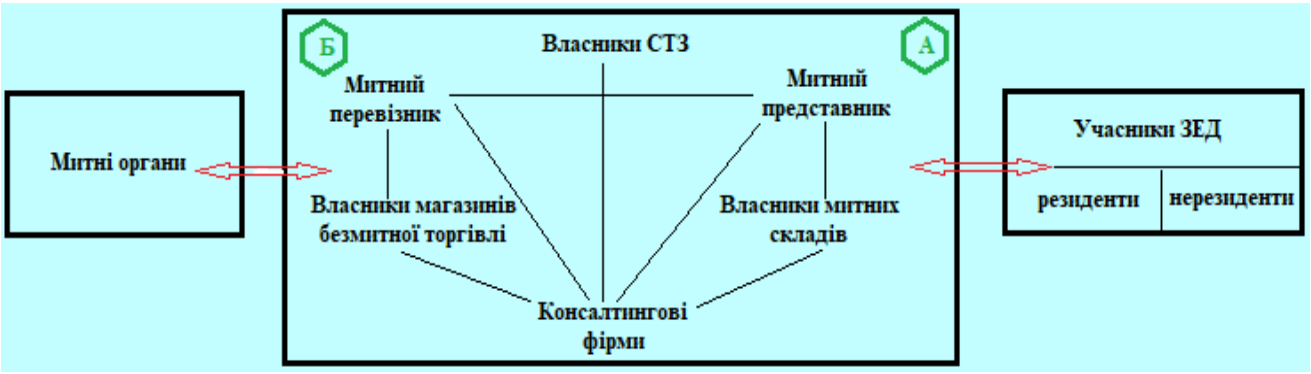


Рис. 2.1. Ринок митних послуг
*Джерело: узагальнено за* [1]

Митні органи є невід'ємним учасником ринку митних послуг, надаючи державні митні послуги, які націлені на зниження адміністративних бар'єрів, спрощення митних процедур і скорочення часу проходження кордону. На сьогодні ключовими критеріями оцінки державних послуг, які надають митні органи, є обсяг надходжень до державного бюджету та час випуску митних декларацій під час імпорту та експорту.

Розглянемо детальніше кожен із суб'єктів ринку, що надають приватні митні послуги. Главою 55 МК України регулюється діяльність митних представників[1]. Митний представник здійснює від імені та за дорученням декларанта або інших заінтересованих осіб митні операції на території держави-члена, митним органом якої його включено до реєстру митних представників, відповідно до міжнародних договорів та актів у сфері митного регулювання.

Для включення до реєстру митних представників юридична особа зобов'язана виконати такі умови:

– мати договір страхування ризику цивільної відповідальності митного представника, що може настати внаслідок заподіяння шкоди майну осіб, яких вона представляє, або порушення договорів з цими особами, на страхову суму, що визначається законодавством держав-членів;

– внести забезпечення обов'язків юридичної особи, яка провадить діяльність у сфері митної справи як митний представник, у розмірі, еквівалентному не менш як 500 тис. євро;

– не мати на день звернення до митного органу щодо включення до реєстру митних представників не виконаного в установлений строк обов'язку зі сплати митних платежів, спеціальних, антидемпінгових, компенсаційних зборів, пені, процентів.

Послуги митних представників затребувані більшістю дрібних і середніх суб'єктів ЗЕД, а також фізичними особами, які переміщують товари і транспортні засоби, що підлягають декларуванню. Сьогодні митні представники здійснюють

[1] митний представник - підприємство, яке виступає посередником (митним брокером, комісіонером, агентом, консигнатором тощо) під час виконання зовнішньоекономічного договору (контракту)

свою діяльність за такими основними напрямами (рис. 2.2). Крім надання послуг, пов'язаних з оформленням і декларуванням товарів на митній території України, митні представники розширюють спектр послуг завдяки наданню послуг з перекладу товаросупровідних документів, подачі декларацій самостійно або через партнерів до митних органів суміжних держав, наприклад, ЄС, РФ і Білорусі. Крім того, існують суб'єкти, які пропонують комплекси послуг, що складаються з митних і логістичних послуг.

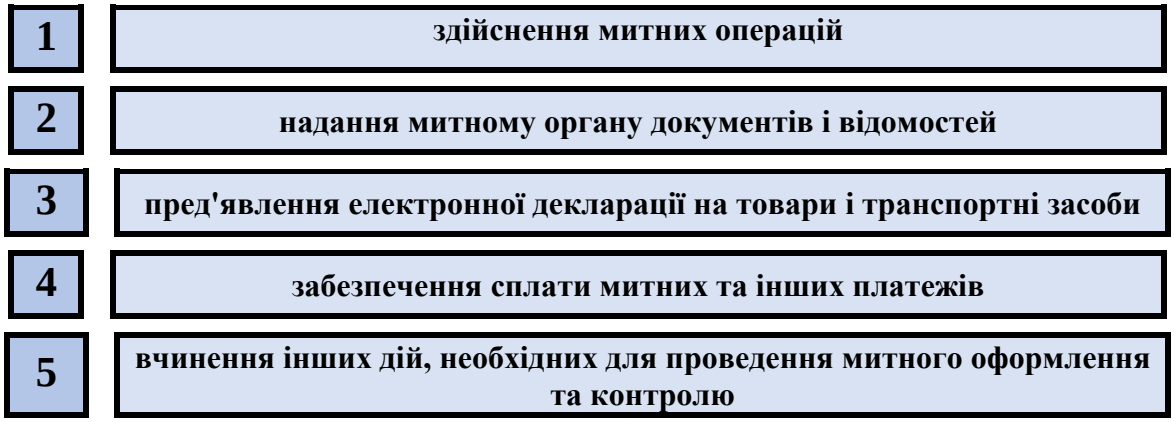


Рис. 2.2. Напрями діяльності митних представників

*Джерело: власна розробка*

Основними бар'єрами для виходу нових суб'єктів на ринок є:

1) ***економічні бар'єри***. Висока вартість входу на ринок, а саме, як зазначалося раніше, необхідність надання фінансової гарантії сплати митних зборів, податків і зборів у розмірі, еквівалентному щонайменше 500 тис. євро.

2) ***адміністративні бар'єри***. Невеликі строки, відведені суб'єкту для інформування митних органів про зміни в документах, наданих разом із заявою про включення до реєстру митних представників.

На сьогодні яскраво виражені проблеми в діяльності митних представників, які надають свої послуги на митній території України і наведені на рис. 2.3.

Говорячи про роль митних представників, варто зазначити, що вони є важливим елементом у взаємодії учасників ЗЕД і митних органів. Для учасників ЗЕД перевагою функціонування митних представників на ринку навколомитних послуг є: прискорення процесу митного оформлення, мінімізація витрат під час

проходження митного оформлення, відсутність необхідності стежити за зміною законодавства у сфері митної справи.

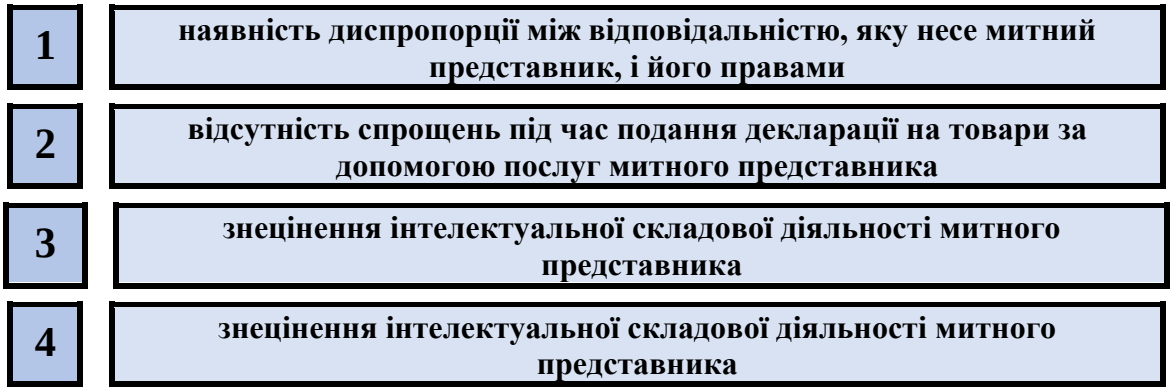


Рис. 2.3. Проблемні питання в діяльності митних представників, які надають послуги на митній території України

*Джерело: власна розробка*

Для держави – підвищення якості митного адміністрування, зниження кількості недостовірного декларування, застосування системи попереднього інформування та електронного декларування, передання частини функцій у сфері захисту ринку товарів і послуг від недобросовісних учасників ЗЕД, тобто економічної безпеки країни.

У сфері митних послуг особливе місце посідає інститут митного перевізника[2]. Згідно з ст. 161 МК митний перевізник здійснює перевезення (транспортування) митною територією України товарів, що перебувають під митним контролем [1].

Основними перевагами статусу митного перевізника є можливість перевезення вантажів певною територією без надання митним органам сертифіката забезпечення сплати митних зборів, податків і зборів щодо іноземних товарів. Разом з тим, для включення до реєстру митних перевізників необхідно виконати низку вимог:

– здійснення діяльності з перевезення вантажів протягом не менше двох років на день звернення до митного органу;

[2] підприємство - резидент України, яке здійснює перевезення між митними органами товарів, що перебувають під митним контролем, без застосування при цьому передбачених пунктами 1, 2 і 4 статті 161 Митного кодексу України заходів гарантування доставки товарів (вантажів) у митницю призначення й має відповідну ліцензію.

– забезпечення виконання обов'язків юридичної особи, яка провадить діяльність у сфері митної справи, у розмірі, еквівалентному 200 тисячам євро;

– наявність дозвільного документа на провадження діяльності з перевезення вантажів, якщо такий вид діяльності вимагає наявності зазначеного документа відповідно до законодавства держав-членів;

– знаходження у власності, господарському віданні, оперативному управлінні або оренді транспортних засобів, що використовуються для перевезення товарів, у тому числі транспортних засобів, придатних для перевезення товарів під митними пломбами та печатками.

Власники складів тимчасового зберігання (СТЗ) здійснюють зберігання товарів, що перебувають під митним контролем і поміщені під митну процедуру митного складу. Зберігання можливе на майданчиках відкритого і закритого типу, що відповідають вимогам, які пред'являються до них.

Діяльність власників СТЗ регулюється гл. 57 МК. Основними умовами для включення до реєстру власників СТЗ є:

– перебування у власності, господарському віданні, оперативному управлінні або оренді споруд, приміщень (частин приміщень) та (або) відкритих майданчиків, призначених для використання як СТЗ, які відповідають вимогам, установленим у МК. Якщо площа, що використовується як СТЗ, знаходяться в оренді, на день подання заяви про включення до реєстру власників СТЗ договір оренди має бути укладений на строк не менше ніж 1 рік;

– наявність договору страхування ризику цивільної відповідальності власника СТЗ.

Таким чином, проведений аналіз ринку приватних (комерційних) митних послуг на митній території України дає змогу зробити такі висновки:

1) відзначається значне скорочення кількості митних представників в Україні;

2) зниження складських площ СТЗ зумовлено їхнім кісним розвитком, а не кількісним приростом;

3) більшість митних перевізників (90 %) зайняті у сфері автомобільних перевезень, тому що цей вид транспортування є найприйнятнішим за співвідношенням швидкості доставки вантажу і витрат на їх переміщення.

З вищевикладеного очевидно, що ринок митних послуг на території України має потенціал для подальшого позитивного динамічного розвитку з урахуванням якісних і кількісних перетворень.

Важливо проводити щорічний аналіз суб'єктів ринку навколомитних послуг та їхнього розвитку, з метою підвищення обізнаності всіх учасників ЗЕД про стан сфери митних послуг.

## 2.2. Практика переміщення об’єктів через митний кордон

Громадяни (фізичні особи), а також всі суб’єкти господарської діяльності обов'язково повинні дотримуватися певних правил при перетині державного кордону України. Їхній зміст спрямований на **регулювання** не тільки порядку переміщення фізичних осіб через лінію розмежування, але також і товарів, предметів та інших об’єктів, які ввозяться або вивозяться на митну територію держави.

*Законодавче регулювання*. Всі процеси, пов'язані з переміщенням через митний кордон як фізичних осіб, так і товарної продукції, регулюються окремими внутрішньодержавними нормативними актами, які діють на території України, а також міжнародними документами, підписаними з країнами, що межують по сусідству, або безпосередньо знаходяться в сфері провадження зовнішньо-економічної діяльності. В даний час внутрішньодержавне регулювання переміщення через український кордон відбувається на підставі положень, представлених Митним кодексом України (МКУ) [1], яким регламентовано не тільки порядок переміщення, але ще й особливості здійснення таких дій, а також повний перелік об’єктів, які категорично заборонено провозити через лінію розмежування. Також цей акт повною мірою регулює

певні заходи відповідальності за вчинені порушення у сфері перетину митного кордону, а також порядок притягнення до неї.

Законодавство дає чітке визначення поняття **«переміщення товарів»**. В одному з положень Митного кодексу йдеться про те, що дана дія має на увазі під собою вчинення деяких діянь щодо ввезення або вивезення через кордон України певних продуктів. Зазначені дії можуть бути здійснені не тільки з використанням шляхів транспортного сполучення - законодавець включає в дане поняття товари та об'єкти, переміщені шляхом поштових пересилань або з використанням трубопровідного транспорту, ліній електропередач тощо.

Що стосується переміщення через кордон фізичних осіб, то це поняття являє собою вчинення дій, представлених у вигляді фактичного перетину особою кордону держави. Як зазначено в законодавстві, зробити це можна як пішим шляхом, так і в рамках використання різних видів транспорту, зокрема наземного, повітряного та водного. Будь-яке переміщення товарів і окремих фізичних осіб має відбуватися виключно в рамках правил перетину митного кордону України. Розглянемо далі основні правила переміщення, встановлені законодавством України щодо процесів, пов'язаних із переміщенням різних об'єктів через митний кордон держави.

### 2.2.1. Основні принципи переміщення об’єктів через митний кордон

Принципи переміщення товарів через митний кордон можна розглядати у вузькому сенсі – як умови, за дотримання яких реалізують *право на переміщення товарів через митний кордон*. З іншого боку, митні правовідносини, що виникають у процесі або з приводу переміщення товарів через митний кордон, ґрунтуються на певних вихідних, базових правових нормах, які пронизують сутність формованих правовідносин. Таким чином, у широкому сенсі розглянуті принципи можуть бути витлумачені як загальні закономірності формування і розвитку митних правовідносин. Зазначене дає змогу поставити знак рівності

між галузевими принципами митного права і принципами переміщення товарів через митний кордон.

Основні принципи переміщення товарів і транспортних засобів через митний кордон – це фундаментальні правові вимоги, на основі дотримання яких усіма учасниками митно-правових відносин має здійснюватися правове регулювання порядку переміщення товарів і транспортних засобів через митний кордон митного союзу (рис. 2.4). До таких принципів відносяться:

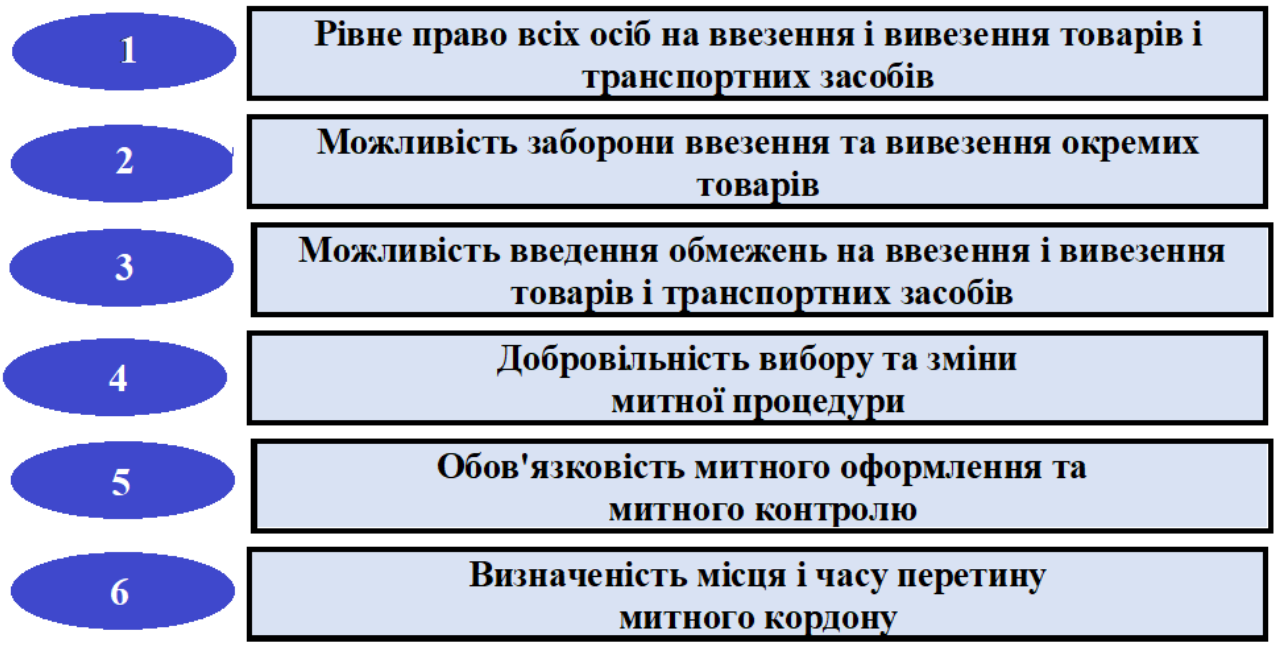


Рис. 2.4. Проблемні питання в діяльності митних представників, які надають послуги на митній території України

*Джерело: власна розробка*

*1) Рівне право всіх осіб на ввезення і вивезення товарів і транспортних засобів*. Суть цього принципу переміщення через митний кордон полягає в тому, що всі юридичні та фізичні особи на рівних засадах мають право на ввезення на митну територію митного союзу і вивезення з неї товарів і транспортних засобів. Це право відповідає нормам МК, які закріпили за кожним можливість вільно виїжджати за межі митної території митного союзу, а громадянам митного союзу також безперешкодно до неї повертатися, а також право кожного на вільне використання своїх здібностей і майна для підприємницької діяльності, зокрема й у зовнішньоекономічній сфері.

*2) Можливість заборони ввезення та вивезення окремих товарів.* Суть цього принципу полягає в тому, що в низці випадків Україна може встановити заборону на переміщення окремих видів товарів через митний кордон. Перелік підстав, за якими може бути заборонене ввезення до України та вивезення з нього окремих товарів, містить у собі: міркування державної безпеки України; захист громадського порядку, моралі населення, життя і здоров'я людини; захист тварин і рослин; охорону навколишнього природного середовища, захист художнього, історичного та археологічного надбання народів країн-учасниць; захист права власності (зокрема й інтелектуальної); захист інтересів споживачів товарів, що ввозяться.

*3) Можливість введення обмежень на ввезення і вивезення товарів і транспортних засобів.* Суть цього принципу полягає в тому, що в низці випадків Україна може ввести обмеження на вільне переміщення товарів і транспортних засобів через митний кордон. Обмеження можуть застосовуватися з огляду на міркування економічної політики, виконання міжнародних зобов'язань України, захисту економічної основи його суверенітету, захисту внутрішнього споживчого ринку, а також як відповідь на дискримінаційні або такі, що утискають інтереси фізичних осіб, акції іноземних держав та з інших досить важливих підстав.

*4) Добровільність вибору та зміни митної процедури.* Переміщення товарів і транспортних засобів через митний кордон митного союзу здійснюється відповідно до їх митних процедур. Право вибору митної процедури надано особі, яка переміщує товари. Вона має право в будь-який час вибрати будь-яку митну процедуру або змінити її на іншу незалежно від характеру, кількості, країни походження або призначення товарів і транспортних засобів.

*5) Обов'язковість митного оформлення та митного контролю.* Суть цього принципу полягає в тому, що всі переміщувані через митний кордон митного союзу товари і транспортні засоби підлягають митному оформленню та митному контролю.

*6) Визначеність місця і часу перетину митного кордону.* Суть цього принципу полягає в тому, що перетин товарами і транспортними засобами митного кордону митного союзу допускається в місцях, які визначаються митними органами, і під час роботи цих органів. В інших місцях і поза часом роботи митних органів перетин митного кордону можливий лише за погодженням з митними органами. Також користування і розпорядження переміщуваними через митний кордон товарами і транспортними засобами здійснюється відповідно до їх митних процедур. Умовно випущені товари і транспортні засоби, щодо яких надано пільги зі сплати митних платежів, можуть використовуватися тільки в тих цілях, у зв'язку з якими надано такі пільги. Використання умовно випущених товарів і транспортних засобів в інших цілях, а також розпорядження ними можливе лише з дозволу митних органів за умови сплати митних платежів та виконання інших передбачених законодавством вимог.

Переміщення через митну територію товарів і транспортних засобів з недотриманням розглянутих вище принципів є неправомірним і тягне за собою відповідальність відповідно до Митного кодексу України.

### 2.2.2. Митне декларування. Митний контроль можливості підвищення його ефективності

З давніх часів одним з основних напрямів діяльності держави є митна справа. Вона полягає у встановленні правил перетину державного кордону, які насамперед лежать у площині економічних і майнових питань. Основною формою митної справи є митний контроль. Він здійснюється співробітниками митної служби щодо продукції, документів, а також діяльності окремих осіб, які займаються певною діяльністю у сфері митної справи, а тому - включені до спеціального реєстру.

Митний контроль полягає у проведенні перевірочних заходів, які, як правило, проводять у зонах митного контролю. Ці зони зазвичай знаходяться в місцях перетину державного (митного) кордону. При цьому вони можуть бути як постійними, так і тимчасовими, оскільки це сукупність заходів, які вживаються митними органами з метою забезпечення дотримання чинного митного законодавства.

Проведення митного контролю забезпечується застосуванням співробітниками митниці наступних заходів (рис. 2.5).

| | |
|---|---|
| **усне опитування** | **спостереження за суб'єктами та об'єктами, що перетинають кордон** |
| **призначення експертизи** | |
| **супровід під час перевезення продукції** | **проведення ідентифікації продукції, тобто її опечатування, опломбування, маркування** |
| **запит документації та відомостей** | **використання технічних контрольних засобів** |
| | **та інше** |

Рис. 2.5. Класичні заходи митного контролю
*Джерело: власна розробка*

Митний контроль зазвичай здійснюється в тісному зв'язку з податковими та іншими державними органами, а також зі службою поштового зв'язку. У зв'язку з цим нерідко в результаті митного контролю проводиться донарахування окремих податків і зборів.

Згідно з МК України, **товари, що підлягають митному декларуванню** це – будь-які переміщувані через митний кордон товари, що підлягають письмовому або електронному декларуванню. При цьому можуть сплачуватися або не сплачуватися ввізні або вивізні митні платежі та мита. Їх розмір залежить від учасника ЗЕД, який здійснює переміщення товару, від виду товару та його вартості (рис. 2.6).

Завдання митних органів стежити за тим, щоб з території України не було вивезено цінних товарів, вивезення яких заборонено законодавством, а також за тим, щоб на територію України не ввезли заборонені товари, що становлять загрозу для країни та її жителів, а також збирати митні платежі. Юридичні особи

та суб’єкти індивідуального підприємництва при дотриманні заходів тарифного і нетарифного регулювання можуть перевозити через митний кордон будь-які товари в будь-якій кількості, крім заборонених. Учасники ЗЕД, які ввозять і вивозять товари, зобов'язані їх задекларувати, водночас надавши в митницю пакет документів і необхідну інформацію. Документи подаються разом з митною декларацією в установленому порядку.

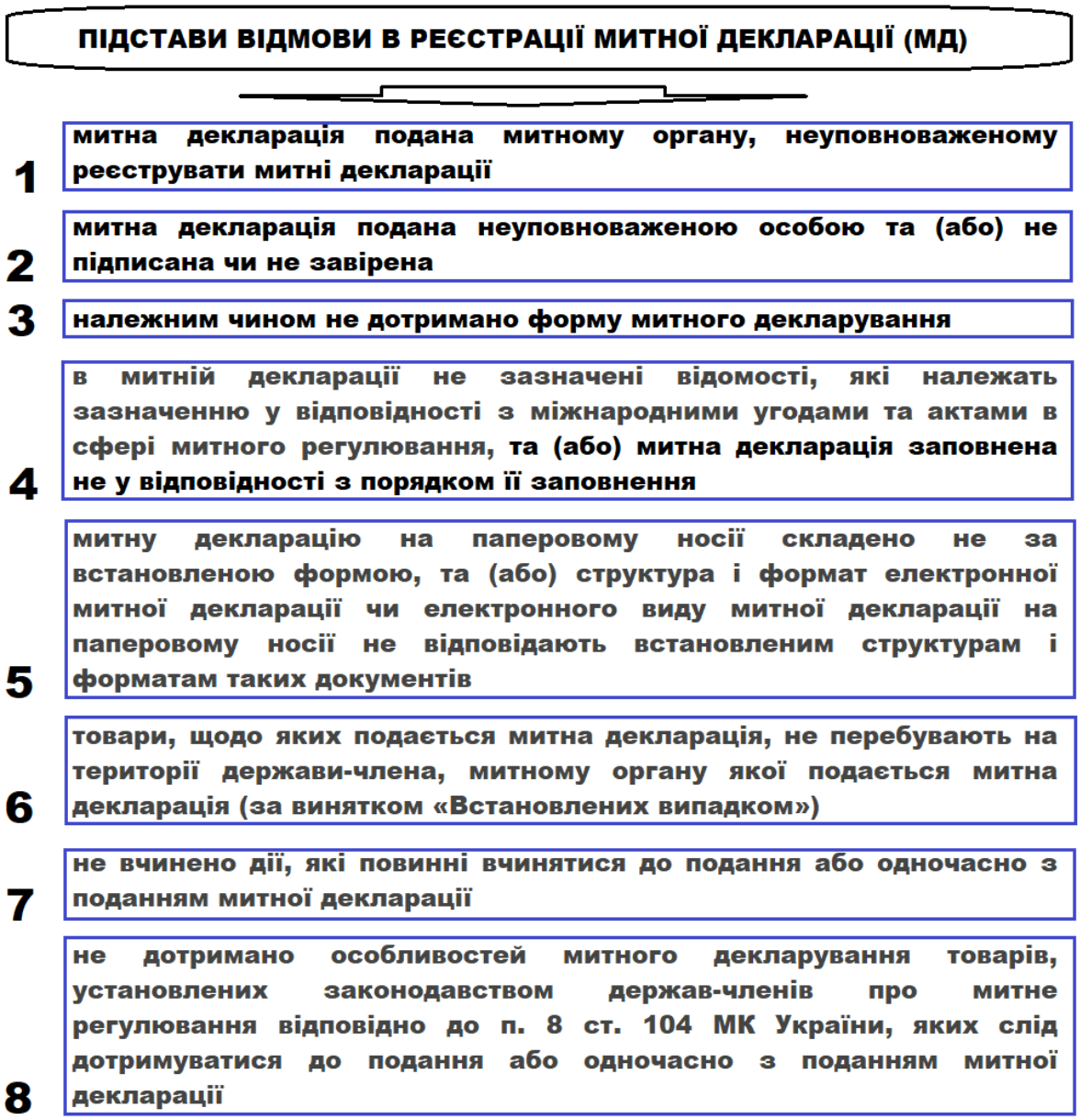


Рис. 2.6. Підстави відмови у реєстрації митної декларації (МД)

*Джерело: власна розробка*

Обов'язкове митне декларування входить до числа найважливіших складових режимів митниці щодо товарів і транспортних засобів, що переміщуються через кордон. Декларування полягає в наданні співробітникам митниці даних щодо товарів, що ввозяться/вивозяться, які в обов'язковому порядку підлягають внесенню до митної декларації.

Завдання, які вирішуються за допомогою митного декларування:

– забезпечення служб митного контролю даними про продукцію і транспорт, які необхідні для реалізації цілей служб митниці;

– посвідчення законної легітимності операцій, що здійснюються декларантом з вантажами і транспортом, які підпадають під той чи інший режим митниці;

– контроль відповідності інформації про продукцію і транспорт їх реальному стану.

### 2.2.3. Практики митного оформлення товарів у разі розбіжності відомостей в документах про їхню кількість

За обсягом товарних партій імпорт товарів на територію України переважає над українським експортом. На частку імпорту припадає близько 64% усіх товарних партій, що переміщуються через митний кордон України [38, 70, 103]. Як правило, іноземні товари, ввезені на територію України, поміщаються під митну процедуру випуску для внутрішнього споживання, на яку припадає близько 60% товарних партій (під процедуру експорту поміщається близько 35% партій). Частки митних процедур у загальному деклараційному масиві відображено в табл. 2.1.

Товари можуть бути поміщені під митну процедуру випуску для внутрішнього споживання за умови сплати ввізних митних зборів, податків та особливих видів мит, а також дотримання заборон та обмежень, які застосовуються до деяких категорій іноземних товарів. При дотриманні зазначених умов імпортер отримує повну свободу дій щодо товарів [5].

Характеристика митної процедури випуску для внутрішнього споживання наведена в табл. 2.2.

*Таблиця 2.1*

**Частки митних процедур у загальному деклараційному масиві у 2021 р.**

| Митна процедура | Частка від усіх МД, % | Митна процедура | Частка від усіх МД, % |
|---|---|---|---|
| Випуск для внутрішнього споживання | 59,96 | Тимчасове ввезення (допуск) | 0,28 |
| Експорт | 35,23 | Тимчасове вивезення | 0,15 |
| Вільна митна зона | 2,00 | Переробка на митній території | 0,13 |
| Спеціальна митна процедура | менше 0,1 | Переробка поза митною територією | менше 0,1 |
| Реекспорт | 0,56 | Безмитна торгівля | 0,16 |
| Безмитна торгівля | 0,16 | Знищення | менше 0,1 |
| Переробка для внутрішнього споживання | менше 0,1 | Відмова на користь держави | менше 0,1 |
| Митний склад | 0,16 | | |

*Джерело:* [89].

*Таблиця 2.2*

**Характеристика митної процедури випуску для внутрішнього споживання**

| Мета цієї митної процедури | Випуск у вільний обіг на митній території України |
|---|---|
| Напрямки руху товару | ввезення |
| Строк дії | безстрокова |
| Сфера дії | іноземні товари |
| Статус товару після поміщення під митну процедуру | товари України (викл.: умовно випущені товари - іноземні) |
| Вимога про зміну стану товару | не пред'являється |
| Заборони та обмеження, у тому числі заходи нетарифного регулювання | застосовуються |
| Звільнення від сплати митних платежів | не надається |

*Джерело: узагальнено за* [72, 86, 94].

При поміщенні товарів під процедуру випуску для внутрішнього споживання використовується декларація на товари (ДТ). У ДТ мають бути зазначені відомості про кількість товарів у кілограмах (вага брутто та вага нетто)

і в додаткових одиницях виміру. У цьому контексті у зв'язку з необхідністю митного декларування відомостей про кількість товарів на практиці виникають проблеми митного оформлення іноземних товарів у разі розбіжності відомостей про кількість товарів у документах. Важливо зазначити, що згідно з ТН ЗЕД основною одиницею виміру кількості товарів є кілограм, решта належать до додаткових одиниць виміру [2, 3].

Аналіз вищевикладеної практичної проблеми дає змогу дійти висновку, що в разі розбіжності відомостей про кількість товарів у комерційних документах імпортерові не слід подавати митному органу декларацію на товари. Річ у тім, що ігнорування таких розбіжностей під час подання ДТ загрожує притягненням імпортера до адміністративної відповідальності відповідно до ч. 2 ст. 16.2 Кодексу про адміністративні правопорушення [9]. Розглянемо ситуацію на конкретному прикладі. Українська підприємницька структура імпортує з Китаю в Україну металеві застібки-блискавки, що класифікуються під кодом 9607 11 000 0 за ТН ЗЕД (УКТ ЗЕД). Цей товар ввозиться на територію України з метою подальшої реалізації на внутрішньому ринку.

Зовнішньоторговельна угода оформлена шляхом укладення міжнародного договору купівлі-продажу, кожна конкретна товарна партія супроводжувалася такими комерційними документами:

– інвойс (рахунок-фактура) на оплату товарів;

– замовлення-специфікація;

– прайс-лист на всі артикули.

Найчастіше на практиці перелічені вище документи містять різні відомості про кількість товарів. Наприклад, у специфікації зазначено кількість металевих застібок-блискавок 100 м, а в інвойсі - 95 м. При цьому якщо ціна на окремі артикули товару, наведена в прайс-листі, залежить від його кількості, недостовірне декларування таких відомостей є адміністративним правопорушенням.

Цей висновок обґрунтовано тим фактом, що від ціни товару залежить його митна вартість, яка є базою для обчислення сум більшості митних та інших

платежів, стягнення яких покладено на митні органи України. Заява імпортером під час митного декларування товарів недостовірних відомостей про їхню кількість, якщо такі відомості стали або могли стати підставою для звільнення від сплати митних зборів, податків або для заниження їхнього розміру, тягне за собою накладення адміністративного штрафу на юридичних осіб у розмірі від 1/2 до двократної суми митних зборів, податків, які підлягали сплаті, з конфіскацією товарів, що стали предметами адміністративного правопорушення, або без такої.

З метою розв'язання вищевикладеної практичної проблеми нами пропонується алгоритм у вигляді оптимальної послідовності дій (етепів), представлений на рис. 2.7.

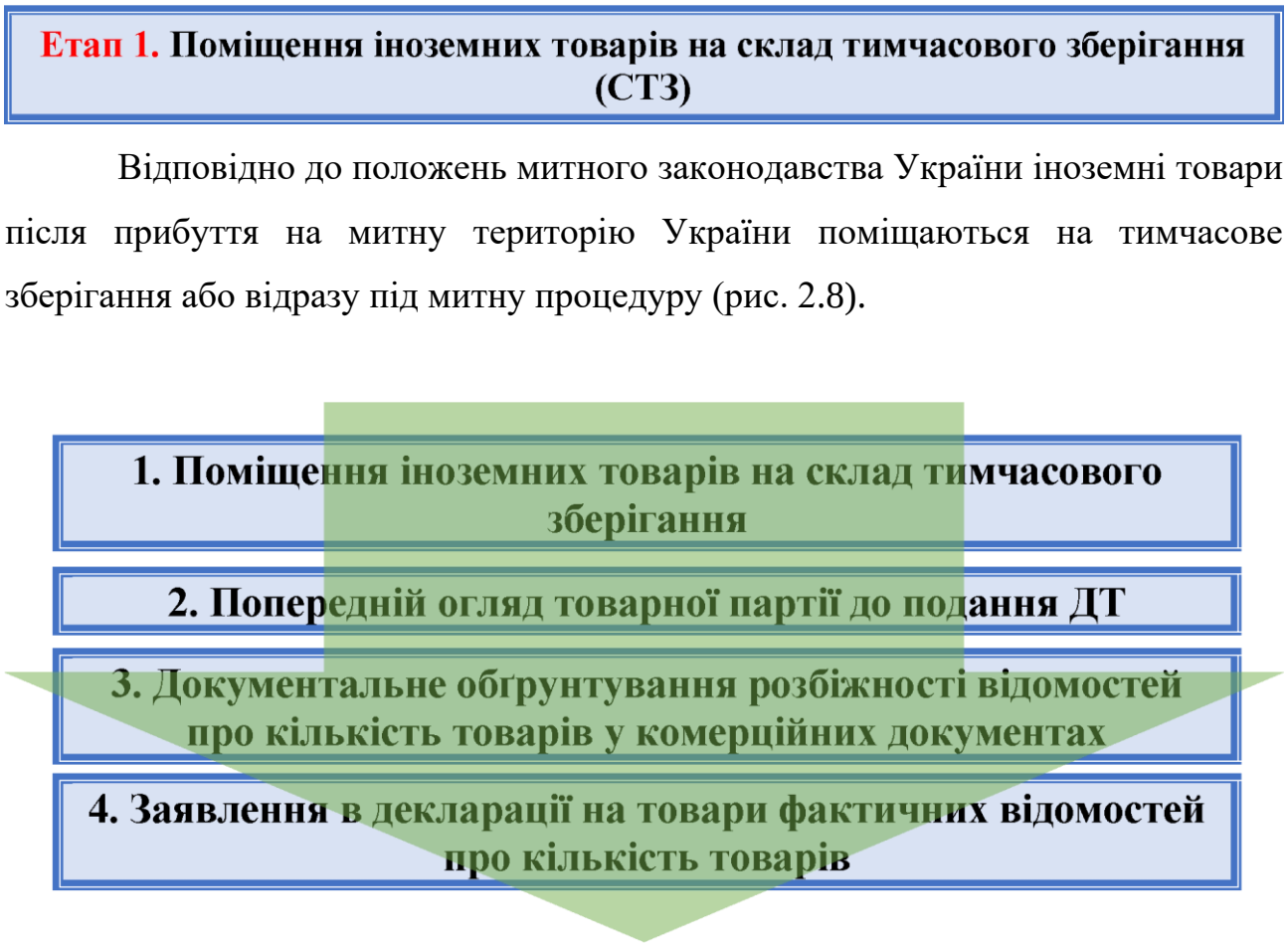


Рис. 2.7. Алгоритм дій у разі розбіжності відомостей про кількість товарів у документах

*Джерело; власна розробка*

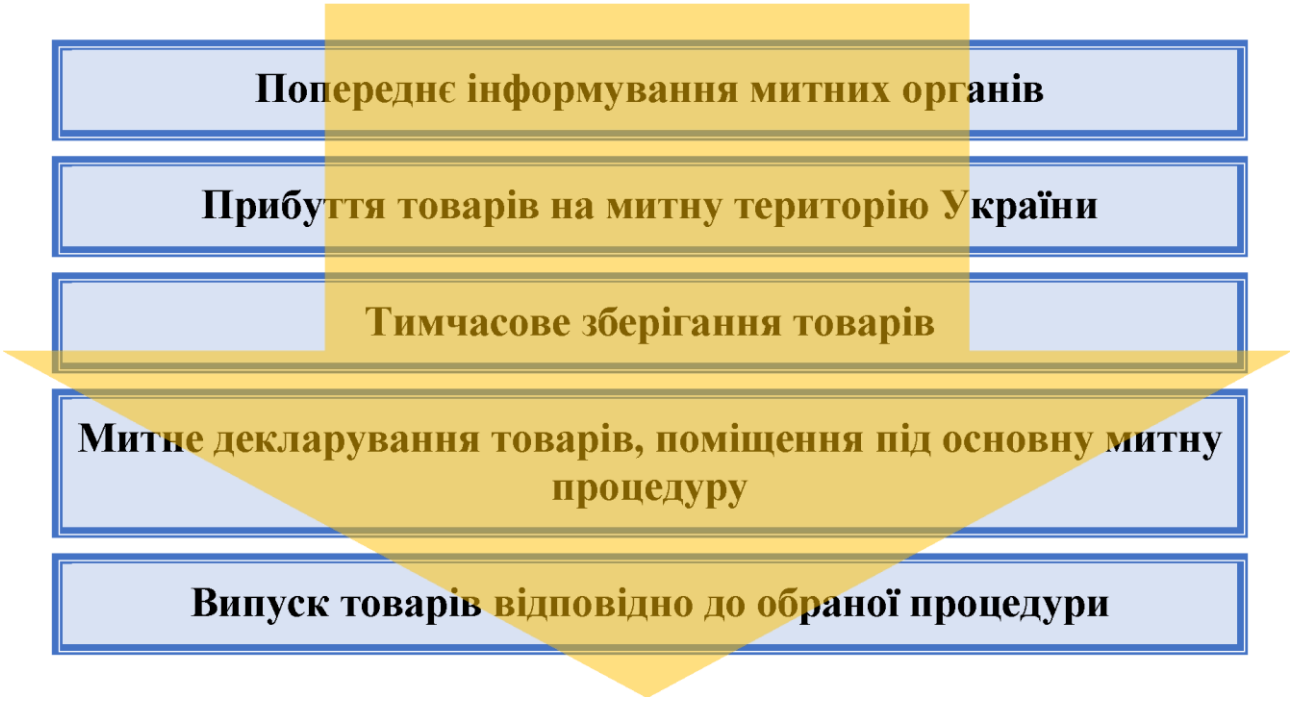


Рис. 2.8. Послідовність здійснення митних операцій при імпорті товарів в Україні

*Джерело; власна розробка*

Очевидно, що імпортерам набагато вигідніше поміщати товари, що прибули, під митну процедуру, оскільки таким чином можна скоротити витрати за рахунок економії на послугах власника СТЗ. Однак у разі розбіжності відомостей про кількість товарів у документах така економія недоречна через високу ймовірність притягнення імпортера до адміністративної відповідальності. У зв'язку з цим настійно рекомендується помістити товари, що прибули, на тимчасове зберігання. СТЗ є основним місцем тимчасового зберігання товарів, реєстр їх власників веде ДМС України.

**Етап 2. Предварительный осмотр товарной партии до подачи ДТ**

Другий етап тісно пов'язаний з першим етапом. Оскільки відомості про кількість товарів є обов'язковими до митного декларування, необхідно визначити фактичну кількість товарів. Це завдання може бути вирішене в період тимчасового зберігання товарної партії на СТЗ. Так, особи, які мають повноваження щодо товарів, що перебувають на тимчасовому зберіганні, мають

право здійснювати з такими товарами операції, необхідні для забезпечення їх схоронності в незмінному стані, у тому числі оглядати та вимірювати товари, переміщати їх у межах СТЗ (п. 1 ст. 102 Митного кодексу України). Отже, фактичну кількість товарів можна визначити шляхом їх вимірювання на СТЗ, якщо склад тимчасового зберігання є місцем тимчасового зберігання, до подання ДТ. При цьому зазначимо, що згідно з п. 1 ст. 102 Митного кодексу України попередній огляд товарної партії до подання МД є правом організації, а не обов'язком, тому такий огляд має рекомендаційний характер.

## Етап 3. Документальне обґрунтування розбіжності відомостей про кількість товарів у комерційних документах

Після визначення фактичної кількості товарів слід підготувати документальне обґрунтування розбіжності відомостей про кількість товарів у комерційних документах. Це положення зумовлене тим, що на момент подання МД організація повинна мати в себе в розпорядженні документи, що підтверджують відомості, заявлені в МД, у т. ч. комерційні документи (пп. 1 п. 1 і п. 3 ст. 108 Митного кодексу України). Незважаючи на те що подання МД не супроводжується поданням митному органу підтвердних документів, митні органи мають право запитувати в декларанта такі документи (п. 7 ст. 109 і п. 1 ст. 340 Митного кодексу України).

На практиці як документальне обґрунтування розбіжності відомостей про кількість товарів у комерційних документах митні органи приймають положення контракту (або доповнень/додатків до нього) про можливе відхилення у % фактичної кількості товарів від кількості, зазначеної в специфікації/інвойсі. Припустимо, що за результатами попереднього огляду товарної партії з'ясували, що фактична кількість товарів зазначена вірно в інвойсі (95 м), тоді контракт (або доповнення/додаток до нього) повинен містити положення про можливе відхилення у 5 % фактичної кількості товарів від кількості, вказаної в специфікації. Крім того, з п. 2.1.10 Методичних рекомендацій з обліку та оформлення операцій приймання, зберігання та відпуску товарів в організаціях

торгівлі випливає, що, якщо встановлено невідповідність кількості та/або якості товару договору, складається рекламаційний акт. Акт має складатися в присутності матеріально відповідальної особи, покупця, представника іноземного постачальника (за згодою постачальника можливе складання акта за його відсутності) та експертів Торгово-промислової палати України.

**Етап 4. Заявлення в декларації на товари фактичних відомостей про кількість товарів**

Знаючи фактичну кількість товарів (етап 2) і маючи відповідне документальне підтвердження (етап 3), імпортер може здійснити митні операції, пов'язані з поданням МД. Відомості про кількість товарів зазначаються в таких графах (дод. Г):

– **у графі 31** під номером 1 зазначаються відомості про кількісний склад декларованого товару;

– **у графі 35** зазначається в кілограмах маса «брутто» товару;

– **у графі 38** зазначається в кілограмах маса "нетто" товару, що декларується;

– **у графі 41** зазначається без пропусків кількість товару в додатковій одиниці виміру, далі через знаки роздільника « / » зазначаються умовне позначення та код додаткової одиниці виміру (у питанні, яке розглядається, «95/М/006»).

Таким чином, у разі розбіжності відомостей про кількість товарів у комерційних документах рекомендується провести попередній огляд товарної партії на СТЗ для визначення фактичної кількості товарів, далі слід підготувати документальне обґрунтування таких розбіжностей, після чого зазначити в МД фактичну кількість товарів і подати МД митному органу.

Підбиваючи підсумок, зазначимо, що реалізація на практиці запропонованого нами алгоритму дій, на нашу думку, сприятиме розв'язанню проблем, пов'язаних із митним оформленням іноземних товарів у разі розбіжності відомостей про кількість товарів у документах. Зрештою

дотримання наведених практичних рекомендацій дасть змогу уникнути імпортерам вчинення адміністративних правопорушень у разі розбіжності відомостей про кількість товарів у документах.

# РОЗДІЛ 3. ЯКІСТЬ НАДАННЯ МИТНИХ ПОСЛУГ ТА МОЖЛИВІ НАПРЯМКИ ПІДВИЩЕННЯ ЇХ ЕФЕКТИВНОСТІ

## 3.1. Митні послуг у забезпеченні економічної безпеки на митній території України

Економічна безпека держави – поняття комплексне, що включає енергетичну, науково-технологічну, військово-економічну, продовольчу, промислову, зовнішньоекономічну та фінансову складові. На даний момент найбільш значущими є питання забезпечення промислової, технологічної та фінансової безпеки.

Поняття економічна безпека вперше було запроваджено президентом США Т. Рузвельтом у 1934 році, в результаті створення Федерального комітету з економічної безпеки у зв'язку з усвідомленням необхідності державного регулювання економіки та відмовою від класичної практики невтручання держави в економічне життя.

Митні органи України беруть участь у забезпеченні економічної безпеки загалом, і зовнішньоекономічної, зокрема, за допомогою виконання покладених на них функцій і завдань відповідно до МК України, що включають:

1) захист національної безпеки держав-членів, життя і здоров'я людини, тваринного і рослинного світу, довкілля;

2) створення умов для прискорення і спрощення переміщення товарів через митний кордон України;

3) забезпечення виконання міжнародних договорів та актів у сфері митного регулювання, інших міжнародних договорів та актів, що становлять право України, законодавства держав-членів про митне регулювання, а також законодавства держав-членів, контроль за дотриманням якого покладено на митні органи.

Ключовими інструментами, які використовують митні органи з метою забезпечення економічної безпеки, є митні платежі, серед яких: вивізне та ввізне мито. Ввізне мито встановлюється з метою захисту вітчизняних виробників від можливих несприятливих наслідків іноземної конкуренції за певними товарними позиціями і справляється відповідно до Митного тарифу України. Ключове завдання вивізних митних зборів – обмеження вивезення за межі країни тих товарів, які значущі для національної економіки, а також стримування вивезення сировинних товарів і продуктів переробки.

Скорочення часу митного оформлення чинить позитивний вплив, з одного боку, на обсяг витрат суб'єктів господарювання, а з другого - на обсяг стягнутих податків і зборів унаслідок збільшення кількості оформлених декларацій. Насамперед суттєвого прискорення операцій у пунктах пропуску та скорочення термінів випуску товарів було досягнуто за рахунок впровадження системи електронного декларування та подання електронної попередньої інформації [42, 79].

Підвищення якості державних митних послуг виступає важливим елементом формування базисних умов для стабілізації національних економік держав-членів України і забезпечення стійкого економічного зростання. Внутрішні економічні загрози, а також причини, що їх зумовлюють, взаємозалежні. Наприклад, низький рівень ефективності діяльності митних органів може призвести до спаду активності економічних відносин, скорочення обсягів виробництва, зростання кількості економічних злочинів, корупції.

## 3.2. Інструменти підвищення якості митних послуг

Підписуючи угоду з СОТ, Кіотську конвенцію та низку інших міжнародних договорів, Україна узяла на себе зобов'язання про застосування міжнародних стандартів, сучасних торговельно-логістичних технологій.

Зміни зовнішньоекономічної ситуації, що відбуваються, створюють необхідність вироблення нових підходів оцінки митного адміністрування, одним з яких є оцінка якості митних послуг (рис. 3.1).

| | |
|---|---|
| **1** | **рівень дотримання митного законодавства** |
| **2** | **надійність митного контролю** |
| **3** | **витрати часу для проходження митних формальностей під час митного оформлення товарів і транспортних засобів, що переміщуються фізичними та юридичними особами, за умови забезпечення ефективного митного контролю** |
| **4** | **оперативність і повнота виконання митних функцій** |
| **5** | **об'єктивність і конфіденційність** |
| **6** | **наявність помилок у роботі, претензій і скарг учасників ЗЕД** |
| **7** | **гарантованість захисту від вивезення заборонених до експорту товарів і гарантованість захисту від заборонених до ввезення шкідливих, небезпечних і неякісних товарів тощо** |

Рис. 3.1. Показники якості митних послуг

*Джерело: власна розробка*

Як і будь-який інший вид діяльності, митна послуга повинна відповідати певним критеріям якості. Критерії якості митних послуг повинні визначатися замовником і споживачем, тобто Урядом України, або від його імені Державною митною службою, і учасниками ЗЕД, або від їх імені об'єднаннями підприємців. Митні послуги є продуктом праці персоналу митних органів і в цьому сенсі мають певні показники якості

Виходячи з цих показників, неякісне виконання митних послуг – порушення митного законодавства, недостатня надійність митного контролю, пропуск на територію України шкідливої, небезпечної та неякісної продукції та послуг, корупція персоналу, що в сукупності характеризують рівень якості митної діяльності, – призводить до серйозних негативних наслідків.

Для держави це втрата репутації митної системи, ризики зниження обсягів митних платежів, пропуск на митну територію України контрабандних, шкідливих, небезпечних і неякісних товарів і послуг, зниження рівня економічної та екологічної безпеки країни, погіршення здоров'я нації. Для учасника ЗЕД це втрати від простоїв, перешкоди в переході на більш раціональні методи організації виробництва, зростання ризиків у комерційній діяльності. При цьому ключовим питанням з точки зору забезпечення розвитку бізнесу та дотримання національних інтересів є досягнення балансу інтересів держави та бізнесу.

Оцінка якості митної послуги проводиться замовником з точки зору забезпечення національної безпеки та учасниками ЗЕД з точки зору задоволення потреб у скороченні витрат, які вони несуть під час здійснення митних операцій.

Митний орган, ґрунтуючись на наявних у нього ресурсах, інструментах, засобах, здійснює процеси, пов'язані з реалізацією своїх функцій, і одержує особливий результат – митну послугу, яка за своєю значущістю має різні ефекти. Можна виокремити три напрями таких ефектів: економічний, соціальний і правоохоронний.

Це дає змогу говорити про те, що митна послуга має економічну, соціальну та правоохоронну ефективність, між якими існує тісний зв'язок. В оцінці заходів щодо підвищення якості митних послуг не можна нехтувати жодним із зазначених видів ефективності, незважаючи на явне переважання фіскальної спрямованості сучасної митної політики.

Інструменти підвищення якості митної послуги – це комплексний набір дій, що здійснюються під час її надання з метою формування, забезпечення та підтримання заданого рівня якості цієї послуги.

Одним з інструментів підвищення якості можна назвати впровадження в діяльність митних органів системи міжнародних стандартів ISO серії 9000 «Системи менеджменту якості». Ця система реалізує принципи загального управління якістю, які зводяться до таких положень: відповідальність керівництва за якість результатів діяльності;  орієнтація діяльності організації на

інтереси споживача і замовника; забезпечення документованості всіх виробничих процесів в організації; орієнтація персоналу на постійне вдосконалення виробничих процесів; процесний підхід до організації діяльності (освоєння процесного мислення); безперервне навчання і підвищення кваліфікації персоналу, у тому числі на робочих місцях; моніторинг системи управління на основі внутрішньої перевірки її елементів; формування внутрішньої мотивації персоналу до забезпечення якості результатів праці; залучення до забезпечення якості продукції та послуг усього персоналу організації.

Наразі триває впровадження в діяльність окремих митних управлінь системи менеджменту якості, але роботи з повного впровадження не завершені з різних причин. Крім упровадження стандартів ІСО можна виділити такі інструменти підвищення якості митних послуг (рис. 3.2).

| | |
|---|---|
| **1** | **впровадження єдиної системи електронного документообігу між усіма агентами валютного контролю** |
| **2** | **вдосконалення системи управління ризиками і перенесення митного контролю на контроль після випуску товарів** |
| **3** | **електронне декларування та повністю безпаперовий документообіг** |
| **4** | **спрощення митних операцій для уповноважених економічних операторів** |
| **5** | **розвиток «навколомитної» інфраструктури в регіонах** |
| **6** | **категорування постів пропуску з урахуванням потреб учасників ЗЕД** |
| **7** | **удосконалення адміністративних регламентів надання митних послуг з урахуванням розвитку інформаційних технологій** |

Рис. 3.2. Інструменти підвищення якості митних послуг

*Джерело: власна розробка*

Для досягнення потрібних параметрів митного адміністрування доцільно здійснювати проводить моніторинг у частині надання послуг і вносить зміни в

регламенти діяльності митних органів. Однак чітких кількісних або якісних показників для оцінки рівня митних послуг поки що не розроблено.

Необхідно розробити критерії для оцінки якості митних послуг, які дають змогу оцінювати наявний рівень послуг, що надаються, та напрями їх подальшого вдосконалення, що дасть змогу максимально задовольнити інтереси учасників ЗЕД і держави загалом. Ефективне задоволення інтересів замовників і споживачів митних послуг і є підвищення якості цих послуг. Для досягнення максимального ефекту використання запропонованих інструментів має носити комплексний і системний характер.

### 3.3. Напрями підвищення якості митних послуг

Митна система в Україні істотно змінилася за останні десятиліття. Поняття «якість митної послуги» висувається на перше місце в митному законодавстві та митній діяльності. Не менш важливим є визначення поняття, що характеризує митні послуги.

Під митною послугою розуміється певний комплекс дій, що здійснюються митними органами та особами, які займаються митною справою, з метою забезпечення переміщення товарів і транспортних засобів через митні кордони держави під час переміщення товарів від продавця до покупця відповідно до вимог цих держав. Оскільки митні послуги надають як митні органи, так і установи навколомитної структури, попит на надання цього виду послуг очевидний. При цьому навколомитні інфраструктури надають послуги не тільки учасникам зовнішньоекономічної діяльності, а й самій державі, виконуючи регулювальні та захисні функції економіки країни, населення та охорони довкілля. Очевидно, що такі важливі показники потребують якісних митних послуг.

Якість митних послуг – це здатність суб'єктів митної діяльності якнайповніше задовольняти потреби учасників зовнішньоекономічної діяльності

(ЗЕД). На якість митних послуг істотний вплив справляє поєднання чотирьох чинників:

1) якість роботи персоналу митних органів та осіб, які здійснюють діяльність у сфері митної справи;

2) якість нормативно-правового забезпечення діяльності митних органів та осіб, які здійснюють діяльність у сфері митної справи;

3) якість матеріально-технічного та інформаційного (програмного) забезпечення діяльності митних органів та осіб, які здійснюють діяльність у сфері митної справи;

4) якість інформаційного забезпечення учасників зовнішньоекономічної діяльності [41, 110].

Згідно з дослідженнями Світового банку, надання митних послуг митними органами України слабо оцінюють експерти в галузі міжнародної торгівлі. Згідно з рейтингом «індекс ефективності логістики» (міжнародним індексом LPI)[3], у 2019-21 рр. Україна посіла 75-те місце. До цього її найкращим результатом була 90-та позиція зі 160 у 2014 р. [58]. Стан логістики оцінюють за шістьма показниками (рис. 3.3). Чим вище значення державних показників, то розвиненіша його логістична система.

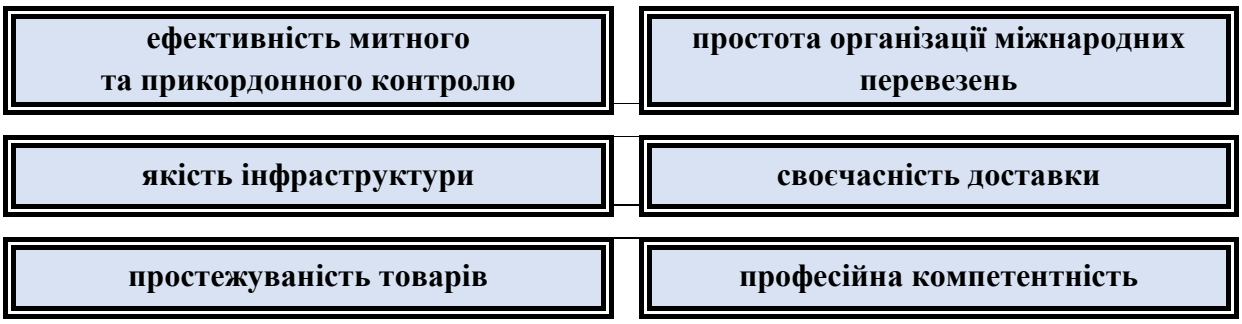


Рис. 3.3. Показники оцінювання ефективності логістики в країні за міжнародним індексом LPI

*Джерело: складено за* [58]

[3] Індекс ефективності логістики (ІЕЛ) (англ. Logistics Performance Index (LPI)) - це рейтинговий індекс для порівняльного аналізу ефективності логістичних систем країн світу, який складався Світовим банком з 2007 року на основі всесвітнього опитування логістичних операторів, що вимірює продуктивність за всім логістичним ланцюжком поставок у країні

Якщо вірити індексу LPI, то за останні два роки ситуація на національних митних і прикордонних постах покращилася (з 2,01 пункту відразу до 2,42). Раніше експерти пов'язували низькі рейтинги за цим показником із бюрократичним характером митних процедур (а також із корупційною складовою). Не виключено, що нинішні вищі бали стали результатом переходу на електронне декларування та вжитих заходів щодо спрощення митних процедур (рис. 3.4).

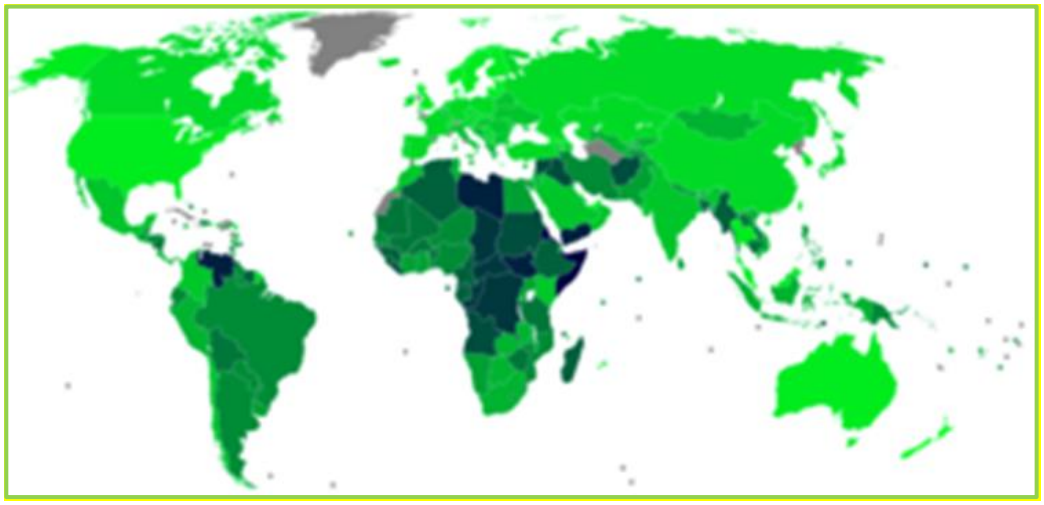

Рис. 3.4. Розподіл агрегованого ІЕЛ за країнами світу у 2020-2021 рр.
*Джерело: складено за* [58, 106]

Так, згідно зі звітом ДМС України за перше півріччя 2021 р., 70% експортних і 23% імпортних декларацій реєструються автоматично. 33,6% експортних та 11,5% імпортних декларацій оформляються без участі інспектора. У центрах електронного декларування (їх уже більше 20) зареєстровано 27,2% усіх декларацій [53].

Україна також показала зростання оцінок якості інфраструктури (з 2,43 бала до 2,78), організації міжнародних перевезень (з 2,45 бала до 2,64) і своєчасності доставки (з 3,15 бала до 3,31). Судячи з рейтингу, ефективність простежуваності вантажів в Україні залишалася на колишньому рівні (2,62 бала у 2021 році проти 2,65 бала у 2019 р.), а професійна компетентність (2,76 бала у 2019 р. та 2,75 бала у 2021 р.) [53].

Змінна інтенсивність товаропотоку чинить істотний вплив на процес надання митних послуг на митних постах, спричиняючи коливання в завантаженості посадових осіб, у тому числі відділів митного оформлення. Рішення з управління завантаженістю посадових осіб підрозділів митного оформлення повинні відповідати необхідності оперативного реагування на зміни інтенсивності товаропотоку з метою підвищення рівномірності завантаженості посадових осіб.

Тобто, є підстави зробити висновок (рис. 3.5), що першим і основним завданням підвищення якості нормативного забезпечення діяльності митних органів та осіб, які здійснюють діяльність у сфері митної справи, є система нормативних документів у сфері митної справи, включаючи надання митних послуг [66].

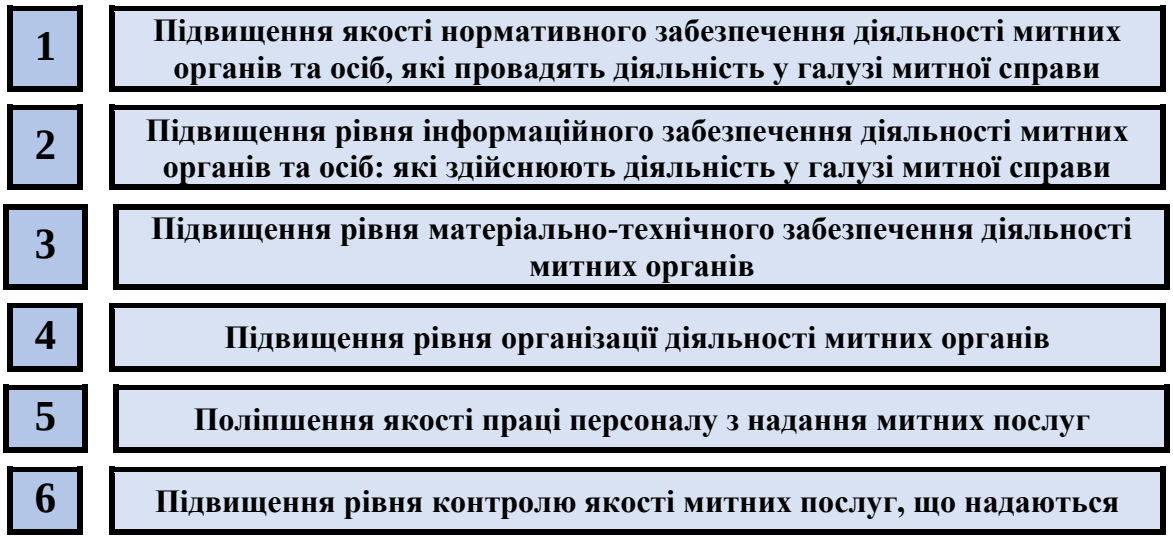


Рис. 3.5. Напрями підвищення якості митних послуг

*Джерело: власна розробка*

Було виявлено велику кількість документів різного характеру, в яких часто виникають суперечливі вимоги, що створює труднощі для практичного застосування. Другим напрямом підвищення якості управління митними послугами є підвищення рівня інформаційного забезпечення діяльності митних органів та осіб, які здійснюють діяльність у сфері митної справи. Можливість виокремлення цієї сфери зумовлена необхідністю надання співробітникам митних органів та учасникам зовнішньоекономічної діяльності повної й

актуальної інформації про зміни, які відбуваються в законодавстві в галузі митних послуг.

Наступне для поліпшення управління якістю митних послуг – посилення матеріально-технічного забезпечення діяльності митних органів. Це передбачає наявність необхідних засобів, робочої сили, основних засобів і розвиток митної інфраструктури, що загалом створює умови для підвищення ефективності системи переміщення товарів з урахуванням зростання обсягу митних операцій в Україні.

П'ятий напрямок вдосконалення управління якістю митних служб – це підвищення якості роботи персоналу, що займається наданням митних послуг. Остання шоста з галузей, раніше визначених для поліпшення управління якістю митних послуг, полягає в підвищенні рівня контролю якості митних послуг. Це пов'язано з необхідністю реалізації функції контролю, виявлення та запобігання невідповідностей, а також вжиття коригувальних і запобіжних дій [66].

Таким чином, напрями вдосконалення управління якістю митних послуг охоплюють питання вдосконалення нормативного, інформаційного, матеріально-технічного, кадрового та організаційного забезпечення. Реалізація пропонованих заходів у цих галузях дасть змогу підвищити якість митних послуг на сучасному етапі розвитку Державної митної служби України.

### 3.3.1. Система моніторингу як інструмент підвищення якості митних послуг

Моніторинг якості митних послуг – це систематичне спостереження за процесом надання, комфортністю, доступністю цих послуг, ефективністю роботи системи їх надання на основі єдиної системи показників у разі комплексного використання інформації з різних джерел. На загал, моніторингом вважають безперервний процес спостереження за об'єктом, контроль, аналіз і прогнозування його стану, результати моніторингу дають змогу повною мірою оцінити відповідність якості наданої митної послуги бажаному стандарту і

результату. Також система моніторингу дає змогу дати комплексну оцінку задоволеності наданою митною послугою [46]. Митна послуга - це особлива державна послуга, яка має свої особливості та подвійний характер, тобто, з одного боку, пов'язана з реалізацією покладених на митні органи функцій, а з іншого – спрямована на задоволення потреб споживачів послуги.

Замовником митної послуги виступає держава, вона реалізує свої інтереси через ДМС України, що є, згідно з [1], «уповноваженим федеральним органом виконавчої влади, який здійснює функції з вироблення державної політики та нормативно-правового регулювання, контролю і нагляду у сфері митної справи, а також функції агента валютного контролю та спеціальні функції з боротьби зі злочинами і правопорушеннями». Виходячи з викладеного, можна дати таке визначення митній послузі: митна послуга – це результат діяльності митних органів, націленої на реалізацію державних функцій і задоволення потреб учасників ЗЕД. Показники якості – якісні або кількісні характеристики однієї або декількох властивостей послуги [92].

Показники якості митних послуг поділяють на групи за напрямами: комфортність і доступність митних послуг; комфортність очікування, отримання, інформованість; доступність наданих послуг; якість наданих митних послуг: компетентність персоналу митного органу; ставлення персоналу до споживача митних послуг; час на очікування та отримання митних послуг; можливість оскаржити результат отриманих послуг.

Система моніторингу якості митних послуг містить у собі цілі моніторингу, принципи його проведення, встановлення послідовності проведення його етапів, визначення методів збору, накопичення та опрацювання інформації, одержуваної під час опитувань учасників ЗЕД, інструменти проведення моніторингу та варіанти використання отриманих. Суб'єкти моніторингу митних послуг – держава та учасники ЗЕД. На основі аналізу потреб суб'єктів митних послуг, систему моніторингу можна представити як комплексний процес, що включає три види моніторингу результатів (табл. 3.1):

*Таблиця 3.1*

**Система моніторингу якості та комфортності митних послуг**

| Вид моніторингу | Внутрішній | Контрольний | Зовнішній незалежний |
|---|---|---|---|
| **Ким проводиться** | Силами ДМС, структурним підрозділом, відповідальним за надання МП | Контролюючими органами, враховує правильність витрачання ресурсів, безпеку | Учасниками ЗЕД і незалежними організаціями на підставі комплексного використання інформації з різних джерел |
| **Цілі** | 1. Оцінка відповідності якості та комфортності наданої МП адміністративному регламенту та стандарту<br>2. Оцінка роботи співробітників ДМС Виявлення напрямів удосконалення адміністративних процесів і умов надання МП | Оцінка відповідності якості та комфортності наданої МП адміністративному регламенту та стандарту | 1. Оцінка задоволеності споживачів ТУ її якістю та комфортністю<br>2. Виявлення факторів, що впливають на якість МП<br>3. Оцінка якості управління, перевірка та уточнення результатів власного моніторингу |
| **Форми** | Суцільний контроль для всіх послуг і по кожній митниці | Вибірка за МП, що визначаються урядом України | Суцільний в оцінці задоволеності та за групами послуг |
| **Інструменти** | Аналіз документів і встановлених форм звітності | Аналіз документів | Масове опитування Інтерв'ю, спостереження, експертне опитування, фокус-група, аналіз документів |
| **Результати** | Оцінка результатів основних напрямів діяльності ДМС України | Формування адміністративних регламентів і систем управління якістю МП | Оцінка діяльності митних органів щодо вироблення шляхів їх подальшого вдосконалення |

*Джерело: узагальнено за* [44, 63, 85]

При цьому перша частина, моніторингу проводиться самими учасники ЗЕД. Основні завдання, поставлені перед ними:

1) забезпечувати безпеку вантажів;

2) забезпечувати однозначність і однорідність вантажу;

3) не допускати можливість наявності контрабанди у вантажі;

4) правильно декларувати товари.

Таким чином, вони зможуть здійснювати контроль руху вантажопотоку до входу в зону контролю митної системи. Саме з цієї причини всі параметри цього етапу можуть автономно бути встановлені членами ЗЕД.

Друга частина полягає в проведенні змішаної форми моніторингу, тобто спільно з учасниками ЗЕД і митних структур. Таким чином, можна досягти ефективного результату при виставленні оцінки. У цьому процесі слід використовувати такі показники, як: надійність та оперативність, компетентність, безпека, культура обслуговування, інформативність. Цей рівень моніторингу якості включається безпосередньо в сам митний контроль, і можливість забезпечення умов та операції, супутні йому.

Тобто, моніторинг якості послуг дає змогу митним службам України адекватно оцінювати ситуацію на ринках, проводити аналіз попиту і негативні тенденції, здійснювати впровадження пропозицій тощо. Моніторинг є системою збору даних складних явищ, процесів, що описують основні параметри в умовах оперативної діагностики стану об'єкта дослідження та оцінювання його в динаміці. Від рівня якості митних послуг залежать періоди проходження всіх митних процедур, фінансові витрати, задоволений стан замовників, а також оптимальні взаємини країн і бізнесу.

### 3.3.2. Цифрова трансформація та цифровізація сучасного ринку митних послуг в Україні

На даний момент Україна розвивається в умовах цифровізації соціально-економічних процесів, що обумовлює важливість переведення бізнес-процесів в електронну форму. Впровадження інформаційних технологій у діяльність митних органів і суб'єктів ринку митних послуг – процес закономірний. Таким чином, одним з основних шляхів удосконалення ринку митних послуг в Україні є цифровізація процесів в сфері діяльності митних органів. Серед стратегічних цілей розвитку цифрового простору Україні до 2025 р. виокремлюють необхідність системного цифрового

переосмислення економіки Україні за напрямами інтеграції, досягнення безшовності економічних процесів і сервісного середовища внаслідок їх переведення в цифрову форму та зниження економічних ризиків [41].

Важливо враховувати особливості цифрової трансформації (ЦТ), виокремлені в табл. 3.2.

*Таблиця 3.2*

**Специфічні особливості наслідків цифрової трансформації процесів в підприємництві**

| № з/п | Наслідки цифрової трансформації процесів |
|---|---|
| 1 | цифрова трансформація тягне за собою зміну структури організації та її керівництва |
| 2 | цифрова трансформація вимагає наявності певних компетенцій у керівництва і співробітників |
| 3 | цифрова трансформація призводить до необхідності впровадження нових інформаційних систем і технологій |
| 4 | цифрова трансформація вимагає розроблення нових процесів управління в організації |

*Джерело: узагальнено за* [88, 90, 104].

Виходячи з того, що ми розглядаємо діяльність митних органів у рамках концепції «сервісної митниці», нами зроблена спроба адаптувати та застосувати сучасного інструментарій для підвищення якості митних послуг і розвитку ринку послуг на митній території України, взявши за основу наробки, викладені в [65].

На рис. 3.6 показані можливі кроки для цифровізації ринку митних послуг.

Першим кроком до підвищення рівня цифровізації на митній території України є розробка та впровадження єдиної міжвідомчої автоматизованої системи збирання, зберігання та оброблення інформації під час здійснення всіх видів державного контролю. Наприклад, об'єднання баз даних податкових і митних органів для поліпшення ефективності контролю товарів після випуску та вибір найбільш прийнятної форми контролю.

| **Розробити та впровадити єдиний класифікатор митних послуг, що надаються митними органами** | **КРОК 1** |
|---|---|
| | Як зазначалося в розділі 1 п. 1.2.1, проведення класифікації та опис митних послуг є першим із двох етапів процесу розроблення класифікатора митних послуг. Такий класифікатор сприятиме скороченню витрат на збір, зберігання та обробку даних, а також дасть змогу проводити маркетингові дослідження послуг, що надаються |

| **Розробити єдиний адміністративний регламент надання державних митних послуг, який законодавчо закріпить визначення поняття «державна митна послуга»** | **КРОК 2** |
|---|---|
| | Він повинен містити єдиний перелік послуг, які надають митні органи, та індивідуальні переліки додаткових митних послуг |

| **Організувати електронну інформаційну взаємодію та обмін інформацією між митними органами на єдиному інформаційному просторі митних послуг** | **КРОК 3** |
|---|---|
| | Організація інформаційної взаємодії та обміну інформацією між митними органами узгоджується з рекомендованим напрямом розвитку цифровізації. Оптимальним рішенням буде створення єдиної інформаційної платформи, що функціонує за допомогою мережі Інтернет |

| **Створення диференційованої за організаційними рівнями підсистеми управління митними послугами** | **КРОК 4** |
|---|---|
| | Для покращення ефективності роботи системи митних послуг |

| **Поліпшити умови інформаційної взаємодії митних органів та учасників ЗЕД** | **КРОК 5** |
|---|---|
| | Уніфікація електронного документообігу між митними органами та учасниками ЗЕД, що є одним зі стратегічних напрямів розвитку європейської інтеграції до 2025 р. |

Рис. 3.6. Етапи цифровізації ринку митних послуг в контексті «сервісної митниці»

*Джерело: власна розробка*

Впровадження такої системи дасть змогу:

1) скоротити час митного оформлення, нарівні з підвищенням ефективності митного контролю завдяки перенесенню на постмитний контроль питань, пов'язаних з тими аспектами зовнішньоторговельних операцій, які не можуть бути повністю перевірені в процесі митного оформлення;

2) збільшити повноту збирання митних податків, мит і зборів за рахунок виявлення схем ухилення від сплати митних платежів;

3) знизити транзакційні витрати учасників ЗЕД за рахунок прискорення і збільшення товарообігу.

Основна проблема під час інтеграції бази даних, використовуваної при здійсненні митного контролю після випуску товарів, у єдиний інформаційний пул, полягає у складності вибору методу контролю та недостатній матеріально-технічній базі, зокрема обчислювальній техніці. Імовірно, проблема недостатньої матеріально-технічної бази має бути вирішена до 2025 р. шляхом удосконалення та уніфікації типових вимог до технічного оснащення елементів митної інфраструктури в місцях переміщення товарів через кордон України, передбачених стратегією розвитку митниці (додаток Л) [72]. Таким чином, реалізація цього пункту стратегії є однією з ключових умов подальшої цифрової інтеграції

Як засвідчила ситуація з епідемією коронавірусної інфекції COVID-19, коли суб'єктам навколомитної інфраструктури необхідно було в стислі строки вжити заходів щодо переведення частини, а іноді й усього штату співробітників на віддалену роботу, прив'язка до стаціонарних офісних комп'ютерів, зі встановленим на них програмним забезпеченням для подачі декларацій до митних органів істотно ускладнила цей процес.

У довгостроковій перспективі необхідно розв'язати питання переходу на новий якісний рівень цифровізації не тільки процесу надання митних послуг, а й усіх торговельних процесів. Найприйнятнішим вбачається розробка і впровадження інтегрованої торговельної екосистеми на базі інтернет-платформи, тому що подібний підхід активно впроваджують у країнах, які є важливими торговельними партнерами інтеграційного об'єднання. Для зберігання великого масиву даних можна використовувати технологію блокчейна, що дає змогу надійно захистити дані, якими обмінюються виробники, одержувачі, проміжні постачальники послуг і державні органи.

Слід наголосити, що рамках проєкту «Один пояс і один шлях» у найрозвиненіших країнах Азії вже запущено першу транскордонну блокчейн-

платформу *Open Trade Blockchain*, яка спрямована на підвищення безпеки передавання та зберігання торговельних документів. У рамках цієї платформи передбачено поєднання із застарілими системами на базі *API* веб-сервісів.

### 3.3.3. Концепція «сервісної митниці» та оцінювання якості надання митних послуг

Наразі діяльність митних органів України спрямована на створення сприятливих умов для ведення підприємницької діяльності на основі підвищення якості та результативності митного адміністрування при оптимізації витрат, тобто діяльність митних органів набуває ***сервісно-орієнтованого*** характеру. Таким чином, процес надання державних митних послуг на митній території України відповідає концепції *«сервісної митниці»* [93, 96, 109].

Перед сервісною організацією стоїть завдання співвіднесення кількості виробленої продукції з числом працівників, зайнятих у її виготовленні. Ефективність – це кінцевий показник спільного впливу таких чинників, як розвиток працівника та його моральний стан, інновації, вдосконалення внутрішніх бізнес-процесів і ступінь задоволеності клієнта.

Для проведення економічного аналізу діяльності митних органів доцільно розглянути напрями митної діяльності, показані на рис. 3.7.

1) Основними показниками, які мають бути розраховані, є: коефіцієнт за прийомом, коефіцієнт за звільненням, коефіцієнт загального обороту співробітників, коефіцієнт плинності кадрів, коефіцієнт закріпленості (сталості) співробітників.

Факторний аналіз трудових ресурсів має включати дослідження впливу зовнішніх і внутрішніх факторів. Наприклад, на плинність кадрів можуть впливати такі внутрішні чинники, як причини звільнення (власне бажання, порушення трудової дисципліни, закінчення терміну контракту) і рівень кваліфікації співробітників. До зовнішніх чинників можна віднести зручність

організації праці, систему обчислення оплати праці, трудове законодавство, підвищення планових показників і норм, недосконаліть трудового середовища.

Ключовими резервами для розвитку трудових ресурсів виступають автоматизація робочих процесів, підвищення кваліфікації співробітників і налагодження каналів оперативного зв'язку між співробітниками різних підрозділів.

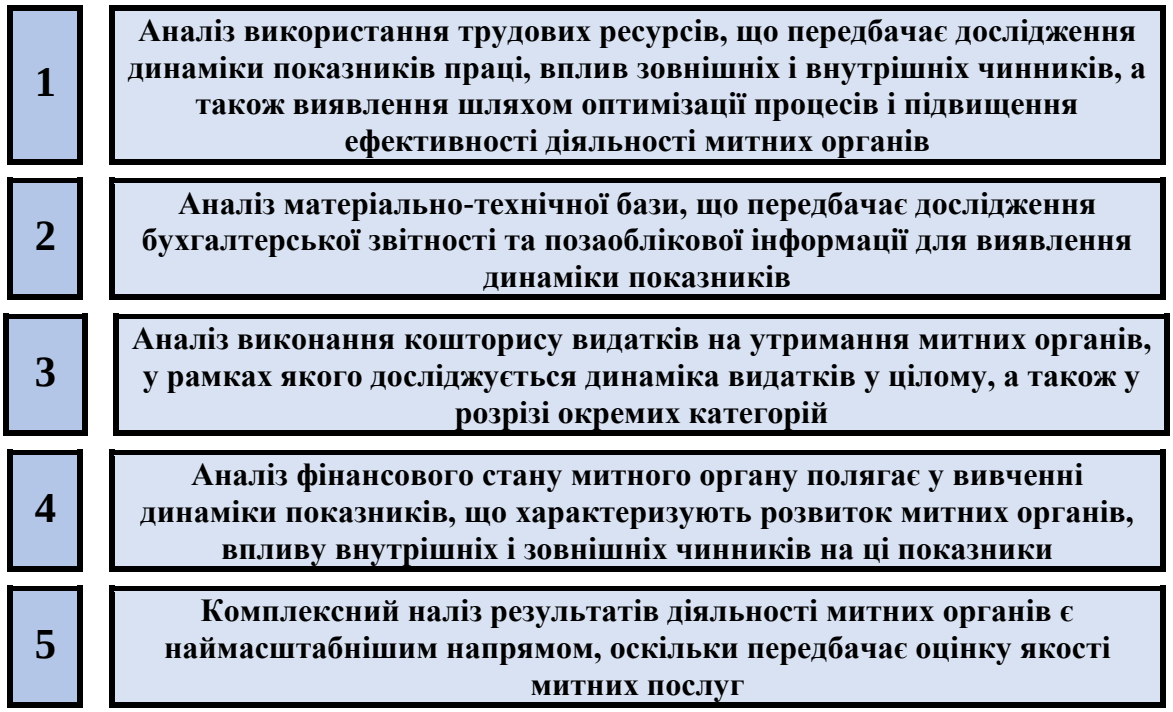


Рис. 3.7. Напрямки аналізу діяльності митних органів в контексті «сервісної митниці»

*Джерело: власна розробка*

2) Матеріально-технічну базу складають наявні в розпорядженні митних органів майно, тобто фінансові та нефінансові активи.

На основі факторного аналізу можна виявити резерви підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази. Серед внутрішніх чинників можна виокремити митну інфраструктуру (кількість ПМО та їхні розміри), умови праці, своєчасне оновлення фондів, упровадження сучасних технологій. До зовнішніх чинників можна віднести економічну ситуацію в країні, обсяг надходжень на рахунок митних органів коштів республіканського

бюджету, природні умови. Також важливо звернути увагу, що на фондовіддачу впливають такі чинники:

– зміна кількості одиниць обладнання;

– зміна кількості робочого часу одиниці обладнання;

– зміна годинної продуктивності;

– зміна середньої залишкової вартості основних фондів.

– Резервами підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази є:

– скорочення часу простою обладнання;

– підвищення потужностей обладнання за рахунок модифікації та вдосконалення наявної матеріально-технічної бази;

– оновлення та ремонт фондів;

– підвищення частки автоматичного випуску;

– навчання співробітників нормам експлуатації обладнання;

– модернізація ПТО.

3) Кошторис видатків є основним плановим документом, який визначає обсяг, цільове спрямування та поквартальний розподіл коштів, що виділяються з бюджету на утримання бюджетних установ та здійснення заходів щодо їх розвитку. Факторний аналіз дозволив виявити резерви скорочення видатків на утримання митних органів шляхом розроблення конкретних заходів щодо зменшення окремих статей, наприклад:

– скорочення видатків на утримання адміністративно-

– управлінського персоналу);

– своєчасний ремонт обладнання (дає змогу уникнути серйозних поломок, що можуть призвести до виходу з ладу та потреби в придбанні нового обладнання);

– розумна економія енергії (наприклад, використання енергозберігаючих лампочок).

4) Аналіз фінансового стану митного органу полягає у вивченні динаміки показників, що характеризують розвиток митних органів, впливу внутрішніх і зовнішніх чинників на ці показники.

5) Аналіз результатів діяльності митних органів є наймасштабнішим напрямом, тому що передбачає оцінку якості митних послуг, що є складним і багатоаспектним питанням. Факторний аналіз виявив низку зовнішніх і внутрішніх чинників, що впливають на діяльність митних органів. Серед зовнішніх чинників можна виділити:

– обсяг і структура зовнішньої торгівлі;
– напрямки вантажопотоків;
– курс національної валюти по відношенню до інших валют;
– податкова політика;
– ступінь залученості держави в міжнародне
– економічне співробітництво;
– кількість і активність учасників ЗЕД;

При проведенні вищезазначених аналізів на практиці застосовуються методи порівняння, абсолютних і відносних різниць, ланцюгових підстановок, факторний аналіз, метод коефіцієнтів та ін. Крім того, оцінку сфери митної справи в Україні дано в міжнародному рейтингу Світового банку *Doing Business*, зокрема за показником «Міжнародна торгівля» [95]. Цей показник оцінює тимчасові та фінансові (за винятком мит) витрати на здійснення процесів імпорту та експорту. Збір даних про міжнародну торгівлю здійснюється шляхом опитувань, що проводяться серед експедиторських компаній, митних брокерів, адміністрацій портів і трейдерів. Згідно з даними табл. 3.3 до 2023 р. в Україні мав би скоротитися час проведення експортних операцій та їхня вартість.

Позиція України за цим показником у період 2016-18 рр. була незмінною (30 місце у світі), у 2019 р. країна піднялася до 25 місця, а у 2020 р. – до 24 місця. Варто зазначити, що умови для ведення міжнародної торгівлі

протягом останньої низки років в Україні оцінюються як найкращі серед держав СНД.

*Таблиця 3.3*

**Значення індикаторів Doing Business**

| Індикатор | В звіті Doing ВшшеББ | |
|---|---|---|
| | 2020 | 2023 |
| Час на експорт: прикордонний і митний контроль (у годинах) | **7** | **4** |
| Вартість експорту: прикордонний і митний контроль (дол. США) | **65** | **45** |
| Час на експорт: оформлення документів (годин) | **4** | **2** |
| Вартість експорту: оформлення документів (дол. США) | **60** | **60** |
| Час на імпорт: прикордонний і митний контроль (у годинах) | **0** | **0** |
| Вартість імпорту: прикордонний і митний контроль (дол. США) | **0** | **0** |
| Час на імпорт: оформлення документів (годин) | **4** | **2** |
| Вартість імпорту: оформлення документів (дол. США) | **0** | **0** |

*Джерело:* [95]

Якість наданих державних послуг впливає на успішність підприємницької діяльності у сфері зовнішньої торгівлі. З метою підвищення ефективності та якості митних послуг необхідно проводити оцінку рівня послуг, що надаються, і виявляти слабкі місця. Така оцінка має проводитися митними органами спільно з іншими державними установами та приватним сектором, задіяним у сфері митної справи.

Принципове значення для розвитку митних послуг має грамотна організація процесів у сфері митної справи, яка рівною мірою залежить від митних органів і суб'єктів навколомитної інфраструктури. Рівень кваліфікації співробітників суб'єктів, що надають комерційні митні послуги, безпосередньо впливає на результати діяльності як суб'єкта, так і митних органів.

Загалом в Україні на квітень 2021 р. зареєстровано 480 суб'єктів навколомитної інфраструктури: 79 власників СТЗ, 88 власників митних складів, 83 митних представника, 147 митних перевізника, 2 власника вільних складів, 81 власник магазинів безмитної торгівлі. Динаміка зміни кількості суб'єктів навколомитного ринку послуг в Україні у 2013-21 рр. відображена на рис. 3.8.

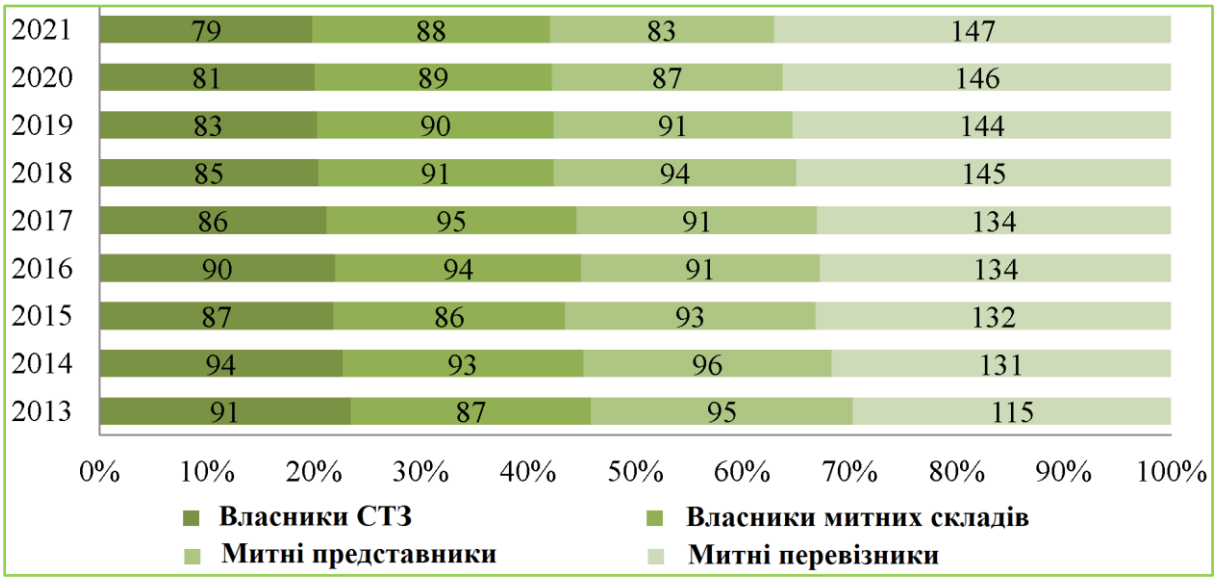


Рис. 3.8. Динаміка зміни кількості суб'єктів навколомитного ринку послуг в Україні у 2013-2021 рр.

*Джерело* [33 – 36]

Проводячи аналіз динаміки ринку комерційних митних послуг в Україні, варто зазначити, що в період 2013-2021 рр., незважаючи на зміну законодавства у сфері митної справи та автоматизацію багатьох процесів, кількість суб'єктів є стабільною. Зазначається збільшення частки митних перевізників із 30 % у 2013 р. до 37 % у 2021 р. Водночас відбувається незначне скорочення частки, яку займають на ринку комерційних митних послуг митні представники (із 24 % у 2013 р. до 21 % у 2021 р.) і власники СТЗ (із 23 % у 2013 р. до 20 % у 2021 р.).

Результатами наведеного огляду є виявлення таких напрямів удосконалення якості митних послуг: вдосконалення цінової політики; скорочення часових витрат на здійснення окремих операцій; поліпшення інформаційної взаємодії з клієнтами.

Вищеназвані напрями вдосконалення процесу надання митних послуг можуть бути застосовні до всіх суб'єктів, що надають комерційні митні послуги.

# РОЗДІЛ 4. ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ КОНТРОЛЬНО-НАГЛЯДОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ МИТНИХ ОРГАНІВ ПРИ ПЕРЕМІЩЕННІ ОБ'ЄКТІВ ЧЕРЕЗ МИТНИЙ КОРДОН УКРАЇНИ[4]

***Практична важливість проблеми управління якістю митних послуг, недостатній ступінь зумовлюють інтерес і практичну значущість в розробленні та обґрунтуванні теоретичних і практичних засад управління якістю в сфері надання митних послуг та оцінюванні її ефективності.***

## 4.1. Параметричне оцінювання митних послуг в контексті управління їхньою якістю

Сучасна система митних органів (МО) України потребує розроблення критеріїв і показників оцінювання якості митних послуг в умовах зростаючих вимог до митної діяльності. Приєднання України до СОТ веде до різкого підвищення рівня конкуренції між українськими та іноземними компаніями, які здійснюють свою діяльність як на українському, так і на міжнародному ринках. Митні органи як сполучна ланка між такими організаціями повинні також відповідати вимогам міжнародних стандартів. Наразі вже ведуться роботи з удосконалення митних послуг, оскільки цей напрямок є однією зі стратегічних цілей ДМС України, а саме – підвищення якості надання послуг митних органів (МО), скорочення витрат учасників зовнішньоекономічної діяльності та держави, пов'язаних з митним оформленням і митним контролем.

---

[4] При підготовці розділу використано положення чинних нормативно-правових актів України (інформаційні джерела [4 – 8; 12 – 31), що регулюють порядок надання державних послуг у сфері митного оформлення та контролю. Інформаційна база дослідження ґрунтується на звітах та аналітичних оглядах з питань надання державних послуг Державною митною службою України, інфраструктурними підрозділами національних митних органів [33 – 36].

У процесі дослідження використовувалися: діалектичний метод пізнання, комплексний підхід до вивчення виділеного предмета дослідження, методи системного, функціонального, структурного, логічного, порівняльного, економіко-статистичного, причинно-наслідкового аналізу.

Виходячи з цього, доцільним вважається дослідження якості управління при наданні митних послуг та оцінка якості при певних параметрах. При цьому особлива увага приділяється:

1) аналізу підходів до оцінки критеріїв якості складних економічних систем;

2) розробці методики оцінювання якості діяльності МО.

Наразі МО України реалізують заходи щодо підвищення якості надання митних послуг у рамках міжнародних стандартів ISO серії 9000 – Системи менеджменту якості, відповідно до яких в основу оцінки якості управління закладено такі принципи:

– обов'язковість оцінки якості управління з метою контролю за ефективністю розвитку компанії;

– проведення оцінки якості управління на основі сукупності узагальнених показників, що мають ієрархічну структуру;

– методичний підхід до оцінки якості управління, що враховує зміни умов діяльності підприємства;

– практичність підходу до оцінювання якості управління.

Оскільки якість є інтегрованою характеристикою, що дає змогу судити про стан об'єкта, постає завдання управління якістю через підвищення окремих її характеристик: *результативності*, *ефективності*, *оптимальності*, *лабільності* та *стійкості* (рис. 4.1).

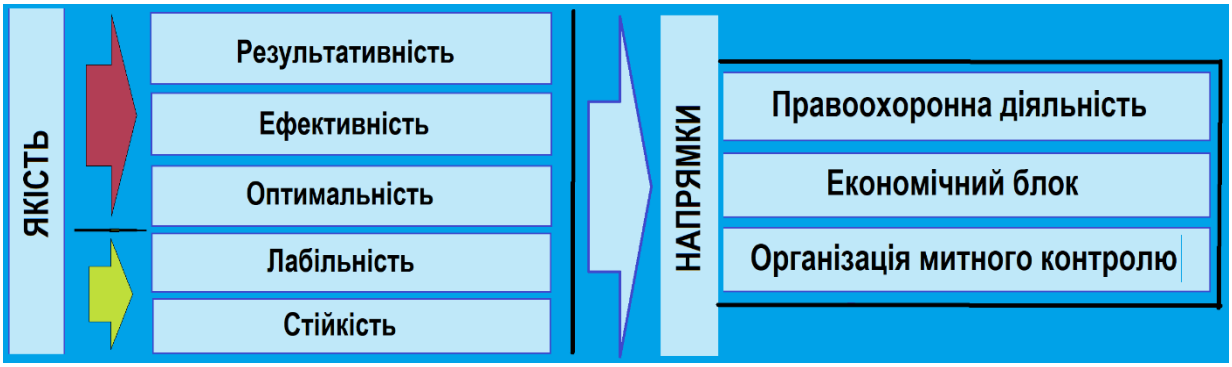


Рис. 4.1. Характеристики якості митної послуги

*Джерело: власна розробка*

**Результативність** митної діяльності визначається значеннями показників, що відображають досягнутий кінцевий результат, та їх динамікою. Результативність відображається через здатність митної системи виробляти корисний результат (справи про адміністративні правопорушення, суми стягнутих митних платежів тощо).

Результативність можна порахувати як суму показників результативності за основними напрямами діяльності ТО (4.1):

$$Р = Р^{э} + Р^{п} + Р^{т}, \quad (4.1)$$

де $Р_е$ – показник результативності економічної діяльності;

$Р_п$ – показник результативності правоохоронної діяльності;

$Р_т$ – показник результативності діяльності з організації митного контролю.

Кожен із показників результативності будується на основі результатів функціонування кожного напряму діяльності. Розглянемо докладніше, як розраховуються ці показники:

1) *показник результативності економічної діяльності* (4.2):

$$Р^{э} = \frac{\sum ТП_i}{Д_i}, \quad (4.2)$$

де $ТП_i$ – перераховані митні платежі (МП) за і-й період, включаючи сплачені та стягнуті МП за результатами коригувань митної вартості, штрафи та пені, за вирахуванням сум повернень відсотків, нарахованих у разі порушення строку повернення надміру сплачених або надміру стягнутих митних зборів, податків і зборів;

$Д_i$ – контрольне завдання (на і-й період) за загальною сумою доходів, що адмініструються ТО;

2) *показник результативності правоохоронної діяльності* (4.3):

$$Р^{п} = \frac{И^{в} + Д^{в}}{Ч^{иск} + Ч^{дел}}, \quad (4.3)$$

де $И^{в}$ – кількість позовів (заяв) до ТО, за якими судами прийнято рішення на користь ТО;

$Д^{в}$ – кількість судових справ за позовами ТО, за якими судами ухвалено рішення на користь ТО;

$Ч^{иск}$ – загальна кількість позовів (заяв) до ТО, розглянутих судами;

$Ч^{дел}$ – загальна кількість розглянутих судами справ за позовами ТО;

3) *показник результативності діяльності з організації митного контролю* включає суму таких показників результативності:

– результативність митних оглядів (4.4);

$$Р_{ТД} = \frac{N_{ТД}^{РЕЗ}}{N_{ТД}^{ОБЩ}}, \tag{4.4}$$

де $N_{тд}^{рез}$ – кількість митних партій товарів, щодо яких було проведено результативні митні огляди;

$N_{тд}^{заг}$ – загальна кількість митних оглянутих партій товарів;

– результативність митних оглядів із застосуванням інспекційно-оглядового контролю (ІОК) (4.5):

$$Р_{ТО} = \frac{N_{ТО}^{РЕЗ}}{N_{О}}, \tag{4.5}$$

де $N_{то}^{рез}$ – число результативних митних оглядів об'єктів контролю з використанням ІДК;

$N_{о}$ – кількість об'єктів контролю на ІДК [3];

– результативність здійснення митних операцій за часом (4.6):

$$Р_{ВР} = \frac{T^{Ф}}{T^{К}}, \tag{4.6}$$

де $Т^{ф}$ – фактичний час здійснення ТО операцій, пов'язаних зі здійсненням державного контролю в автомобільних пунктах пропуску (АПП) через Державний кордон України;

$Т^{к}$ – контрольне значення показника часу здійснення митних операцій в АПП;

– результативність прийнятих рішень щодо класифікації товарів (4.7):

$$Р_{КТ} = \frac{N_{КТ}^{РЕЗ} - N_{КТ}^{ОТМ}}{N_{КТ}^{ОБЩ}}, \tag{4.7}$$

де $N_{кт}^{рез}$ – кількість рішень щодо класифікації товарів у звітний період, згідно з якими сума МП збільшилася та (або) застосовано заходи нетарифного регулювання;

$N_{кт}^{отм}$ – кількість рішень щодо класифікації товарів, у тому числі прийнятих у попередні періоди, визнаних неправомірними (скасованих) у звітний період;

$N_{кт}^{общ}$ – загальна кількість рішень щодо класифікації товару за ТН ЗЕД, прийнятих у звітний період.

Отже, показник результативності діяльності з організації митного контролю можна записати як (4.8):

$$Р^{Т} = Р_{ТД} + Р_{ТО} + Р_{ВР} + Р_{КТ} \quad (4.8)$$

Таким чином, діяльність ТО як об'єкт оцінки результативності являє собою сукупність взаємопов'язаних процесів, спрямованих на реалізацію митної політики України.

**Ефективність**, під якою заведено розуміти досягнення певних економічних результатів з мінімально можливими витратами, є невід'ємною характеристикою якості митних послуг. Ефективність митної системи слід розглядати як співвідношення між досягнутим економічним результатом і використаними ресурсами. Вона може бути розрахована за формулою (4.9):

$$Э = \frac{\sum ТП}{З}, \quad (4.9)$$

де ТП – перераховані МП, включаючи сплачені та стягнуті МП за результатами коригувань митної вартості, штрафи та пені, за вирахуванням сум повернень відсотків, нарахованих у разі порушення строку повернення надміру сплачених або надміру стягнутих митних зборів, податків і зборів;

З – витрати, понесені ТО на митне оформлення та митний контроль, у тому числі на реалізацію заходів щодо припинення митних порушень.

Поняття **«оптимальність»** слід аналізувати з позиції найбільш раціонального розподілу сил і ресурсів. Оптимальність як характеристика якості митної послуги спрямована на такі аспекти функціонування:

– оптимальне вирішення завдань, поставлених перед ТО;

– оптимальне управління, націлене на реалізацію всіх напрямів діяльності;

– оптимальний розподіл ресурсів, у тому числі достатнє оснащення ТО, правильне співвідношення штатної чисельності на постах і у відділах митниці.

Вивчення оптимальності зосереджене на досягненні найкращого результату з усіх можливих, за якого ТО виконують свої функції в повному обсязі, а витрати із забезпечення функціонування будуть мінімальні.

Цільова функція оптимальності являє собою сумарні витрати на функціонування ТО (4.10):

$$\sum_{j}^{m}(C_j^{\text{тр}} + C_j^{\text{эксп}} + A_j^{\text{сод}} \cdot C_j^{\text{сод}}) \to \min, \tag{4.10}$$

де j = 1, …. m – напрями діяльності ТО (економічний блок, правоохоронна діяльність, організація митного контролю тощо);

$C_j^{\text{тр}}$ – витрати на трудові ресурси (штатну чисельність);

$C_j^{\text{експ}}$ – експлуатаційні витрати в рамках надання митної послуги;

$СТ_j^{\text{сщд}}$ – витрати на утримання підрозділів j -го напряму діяльності;

$A_j^{\text{сод}}$ – кількість підрозділів j -го напряму.

У моделі вводяться обмеження:

1) *на кількість митних послуг*, які визначаються інтенсивністю надання митних послуг, а також міжнародними стандартами ISO серії 9000 @Системи менеджменту якості (4.11):

$$X_i \le N_i; \tag{4.11}$$

2) *на необхідний рівень виконання норми митних послуг*, що надаються (4.11):

$$\sum_{i=1}^{n} k_i \cdot X_i \ge K_{\text{норм}} \ ; \tag{4.11}$$

3) логічні (4.12):

$$X_i \ge 0, \ i = 1, ..., n; \tag{4.12}$$

4) зв'язку кількості митних послуг із потребами підрозділів (4.13):

$$X_i = \sum_j^m A_j^{\text{сод}} \cdot Q_{ij} \,, \tag{4.13}$$

де i = 1, …. n – види митних послуг, що надаються;

$N_i$ – інтенсивність надання митних послуг г-го виду або їх кількість;

$к_i$ – коефіцієнт ефекту надання митної послуги г-го виду;

$К_{норм}$ – необхідна кількість послуг, що надаються ТО;

$Q_i$ – кількість митних послуг г-го виду, що надаються підрозділом і-го напряму;

$X_i$ – обсяг наданих митних послуг і-го виду.

Для оцінки витрат на утримання підрозділів різних напрямів діяльності митної системи використовується спосіб підсумовування вартісних оцінок елементів заходів на утримання (4.14):

$$C_{\text{сод}} = \sum_l C_l \,, \tag{4.14}$$

де $C_i$ – витрати за і-м заходом (на утримання об'єктів капітального будівництва, матеріально-технічне оснащення, організацію функціонування підрозділів та інше).

Отже, для досягнення бажаного результату в процесі оцінки витрат може здійснюватися велика кількість операцій, що супроводжують зміну багатьох змінних, але в будь-якому разі метою оптимізації під час надання митних послуг буде мінімізація витрат на функціонування митної системи.

**Лабільність** означає рухливість функцій елементів при збереженні стійкості структури системи в цілому. Цю характеристику слід розглядати як здатність митної системи змінюватися відповідно до зовнішніх чинників і адаптуватися до швидких змін умов зовнішньої та внутрішньої політики, економічної ситуації та структури товаропотоку.

Для розрахунку показника лабільності (позначимо його Л) митної системи можна скористатися методом експертних оцінок, згідно з яким посадовим особам МО буде запропоновано оцінити лабільність за такою шкалою (табл. 4.1):

*Таблиця 4.1*

**Шкала значень показника лабільності**

| Інтерпретація показника | Характеристика лабільності | Числове значення Л |
|---|---|---|
| Митна система оперативно адаптується до змін зовнішніх чинників і політичної ситуації | висока | 1 |
| Управлінський персонал здатний урегулювати проблеми, пов'язані зі змінами економічної та політичної ситуації в країні, у межах функціонування митних органів, але трапляються затримки в ухваленні управлінських рішень | досить | 0,8 |
| Митна система реагує на зміни зовнішніх чинників із запізненням, але здатна функціонувати за нестабільності зовнішнього середовища | висока | 0,6 |
| За впливів значної сили ззовні трапляються збої у функціонуванні, керівний апарат не здатний урегулювати проблеми | середня | 0,4 |
| Нестійкість стану митної системи, зниження сприйнятливості до зовнішніх чинників, що впливає на здатність адаптуватися | низька | 0,2 |

Показник лабільності вважаємо мінімальним при значенні 0,2, тому що митна система не здатна існувати за лабільності, що дорівнює нулю, коли відбуваються застійні процеси в управлінні митною системою, які заважають системі адекватно реагувати на зміни зовнішнього середовища.

Характеристика поняття **«стійкість»** відображається у трьох підходах. Перший підхід ототожнює стійкість зі здатністю системи виконувати свої завдання за мінімальних відхилень. Другий підхід розглядає стійкість як категорію, зворотну коливанням.

У цьому разі показник стійкості розглядається як стійкість рівнів і може бути тільки відносним, має змінюватися від нуля до одиниці (100%). Це різниця між одиницею і відносним *показником коливності* (4.15):

$$u = 100\% - V(t), \tag{4.15}$$

де $V_{(t)}$ – коефіцієнт коливання, що розраховується за формулою (4.16):

$$V(t) = \frac{S(t)}{\bar{y}}, \tag{4.16}$$

де у – середній рівень ряду;

$S_{(t)}$ – середнє квадратичне відхилення фактичних рівнів від тенденції за рахунок випадкових коливань (4.17):

$$S(t) = \sqrt{\frac{\sum (y - \hat{y})^2}{n - p}}, \tag{4.17}$$

де n – число рівнів ряду;

p – число параметрів;

y – фактичний рівень ряду;

y’ – вирівняний рівень ряду.

У цьому разі слабка коливність свідчитиме про високу стійкість і не залежить від характеру тенденцій.

Стійкість у рамках третього підходу характеризує процес спрямованої зміни стану системи (спрямованість тенденції). З цього погляду повною стійкістю спрямованої зміни рівнів ряду слід вважати або зміну, коли кожний наступний рівень вищий за попередній, або коли кожний наступний рівень нижчий за попередній. Як показник стійкості тенденцій використовують коефіцієнт кореляції рангів Спірмена (4.18):

$$r_s = 1 - \frac{6 \cdot \sum_{i=1}^{n} \Delta_i^2}{n^3 - n}, \tag{4.18}$$

де $\Delta_i$ – різниця рангів рівнів і номерів періодів часу, тобто $\Delta_i = Ry - R_i$.

Як правило, стійкість рівнів і стійкість тенденцій пов'язані між собою - висока стійкість рівнів спостерігається одночасно з високою стійкістю тенденцій, проте можуть бути й інші ситуації.

Стійкість економічної, соціальної і, отже, митної системи забезпечують такі механізми саморегуляції, як диференціація та лабільність. Диференціація - це прагнення системи до структурної та функціональної різноманітності її елементів.

Таким чином, на основі розробленої моделі оцінки критеріїв якості митної послуги можна отримати інтегрований показник якості надання митної послуги (4.19):

$$y = k_0 + k_1 \cdot x_1 + k_2 \cdot x_2 + ... + k_n \cdot x_n, \tag{4.19}$$

де $k_0$ – початкове значення, що відповідає нульовим значенням факторів;

$к_1$ – деякі постійні коефіцієнти, що варіюють значення факторів (i = 1, 2, ..., п);

$\chi_i$ – фактори, що впливають на значення критерію якості (i = 1, 2, ..., n).

З вищевикладеного випливає, що як $\chi_i$ будуть показники результативності, ефективності, оптимальності, лабільності та стійкості.

З метою оцінювання впливу різних ознак на результат показника якості, знаючи значення коефіцієнтів $к_1$, можна порахувати приватні коефіцієнти еластичності (4.20).

$$Э_{xy} = k\frac{\overline{x}}{\overline{y}}. \qquad (4.20)$$

Через коефіцієнт еластичності аналізується відгук системи на зміну її ключових параметрів, оскільки він показує, на скільки відсотків у середньому зміниться результат при зміні факторної ознаки на 1% її значення.

У пропонованій моделі спочатку аналізують структуру кожного з критеріїв якості діяльності ТО, потім формують інтегрувальний показник, який дає змогу забезпечити порівнянність оцінок у такий спосіб, що зміна кожного показника адекватно відображається в загальній сукупності. Наведені дані, на нашу думку, також свідчать про необхідність проведення подальших досліджень з метою побудови оптимальної моделі оцінки якості митної послуги з урахуванням особливостей побудови окремих показників її характеристик: ефективності, результативності, оптимальності, лабільності та стійкості.

## 4.2. Особливості методик розрахунку та оцінки виконання контрольних показників ефективності діяльності митних органів

З метою організації контролю та оцінки ефективності діяльності митних органів в Україні використовується система контрольних показників ефективності їхньої діяльності, в основі якої три критерії [56] (табл. 4.3):

– підвищення рівня дотримання митного законодавства, забезпечення повноти і своєчасності сплати митних зборів, податків і митних зборів;

– підвищення якості надання послуг митними органами, скорочення витрат учасників зовнішньоекономічної діяльності та держави, пов'язаних із митним оформленням і митним контролем;

– виявлення і припинення контрабанди зброї, наркотиків, контрафактної продукції та інших товарів, заборонених до ввезення в Україну, а також товарів, предметів і цінностей, вивезення яких за кордон України заборонено.

*Таблиця 4.3*

**Галузеві показники оцінювання результативності та ефективності контрольно-наглядової діяльності митних органів**

| № з/п | Показники оцінювання | Кількість показників |
|---|---|---|
| 1 | Індикативні показники, що характеризують безпосередній стан підконтрольної сфери, а також негативні явища, на усунення яких спрямована контрольно-наглядова діяльність | **18** |
| 2 | Індикативні показники, що характеризують якість проведених заходів у частині їх спрямованості на усунення максимального обсягу потенційної шкоди (збитку) цінностям, що охороняються законом | **95** |
| 3 | Індикативні показники, що характеризують обсяг задіяних трудових, матеріальних і фінансових ресурсів | **2** |

*Джерело: складено за* [37, 54]

Кожен критерій включає низку контрольних показників ефективності діяльності, кількість яких змінюється від періоду оцінки. Розширений перелік показників оцінювання наведено в Додатках Д та Ж.

Сукупність запроваджених показників класифікують відповідно до видів діяльності здійснюваної митними органами: фіскальної, правоохоронної, а також діяльності з митного оформлення зовнішньоекономічних угод [69].

Прагнення підвищити ефективність митної служби тісно пов'язане з розробленням нових методик розрахунку контрольних показників ефективності діяльності митних органів, з переходом від суб'єктивних оцінок посадових осіб до незалежної системи оцінки (табл. 4.5 – 4.7).

*Таблиця 4.5*

**Показники результативності контрольно-наглядової діяльності митних органів**

| № з/п | Показники оцінювання |
|---|---|
| 1 | Виконання контрольного завдання з формування державного бюджету в частині доходів, що адмініструються митними органами |
| 2 | Час здійснення митними органами України операцій, пов'язаних із здійсненням державного контролю в автомобільних пунктах пропуску |
| 3 | Скорочення часу здійснення митних операцій під час випуску товарів |
| 4 | Скорочення часу випуску окремих товарів, поміщених у митні процедури експорту або тимчасового вивезення |
| 5 | Скорочення часу випуску товарів, що переміщуються повітряним, автомобільним та залізничним видами транспорту |
| 6 | Здійснення контролю митної вартості товарів |
| 7 | Контроль митної вартості окремих товарів у рамках системи управління ризиками |
| 8 | Зниження частки повернень митних платежів, сплачених (стягнутих) за рішеннями про коригування митної вартості товарів |
| 9 | Результативність загальноросійських профілів ризиків |
| 10 | Результативність регіональних і зональних профілів ризиків |
| 11 | Результативність цільових профілів ризиків |
| 12 | Частка товарних партій, щодо яких проведено митний огляд |
| 13 | Результативність митних перевірок після випуску товарів |
| 14 | Сума митних платежів, пені та штрафів, донарахованих (накладених) за результатами митного контролю після випуску товарів |
| 15 | Частка рішень щодо класифікації товарів, прийнятих до випуску товарів |
| 16 | Економічна ефективність рішень щодо класифікації товарів |
| 17 | Ефективність діяльності (із застосуванням системи управління ризиками) щодо контролю правильності класифікації товарів, країни походження товарів та надання тарифних преференцій |
| 18 | Забезпечення дотримання заборон та обмежень |
| 19 | Рівномірність витрачання бюджетних коштів |
| 20 | Відхилення від касового плану щодо видатків державного бюджету |
| 21 | Виконання судових рішень щодо грошових зобов'язань одержувачів коштів державного бюджету |

*Джерело: складено за* [37, 54]

Під час розрахунку показника враховується фактичне виконання контрольного завдання за загальною сумою надходжень доходів, що адмініструються митними органами. Показник вважається виконаним, якщо виконано контрольне завдання. Виконання контрольного завдання визначається як сума грошових коштів, занесених до реєстрів митних органів про уточнення виду та приналежності платежу, реєстрів підтверджень використання платежу та реєстрів декларацій на товари великих платників податків, що надійшли до ДМС

України на останнє число звітного періоду, за вирахуванням сум повернень відсотків, нарахованих у разі порушення терміну повернення надміру сплачених або надміру стягнутих митних зборів, податків і зборів. Загальна сума надходжень доходів, що адмініструються митними органами, складається із сум зарахованих грошових коштів за всіма видами платежів.

*Таблиця 4.6*

**Показники ефективності контрольно-наглядової діяльності митних органів**

| № з/п | Показники оцінювання |
|---|---|
| 1 | Частка сплачених (стягнутих) митних платежів у загальній сумі митних платежів, додатково обчислених за результатами митного контролю |
| 2 | Ефективність митних оглядів |
| 3 | Частка порушень, виявлених із застосуванням системи управління ризиками, у загальній кількості порушень, виявлених за результатами проведення митного контролю |
| 4 | Частка стягнутих (сплачених) штрафів у загальній сумі прийнятих на виконання штрафів у справах про адміністративні правопорушення |
| 5 | Частка митних оглядів, проведених на підставі регіональних, зональних і цільових профілів ризиків під час митного декларування товарів, що ввозяться суб'єктами контролю високого рівня ризику порушення митного законодавства, у загальному обсязі митних оглядів товарів, що ввозяться, проведених на підставі цих профілів ризиків |

*Таблиця 4.7*

**Показники результативності та ефективності діяльності (індикативні показники) центрального апарату ДМС України**

| № з/п | Показники оцінювання |
|---|---|
| 1 | Частка посадових осіб, які пройшли навчання протягом останніх 3 років за програмами додаткової професійної освіти. |
| 2 | Кількість проектів законодавчих і нормативних правових актів, спрямованих до Міністерство фінансів України (з них кількість прийнятих/виданих). |
| 3 | Кількість державних програм, дорожніх карт, міжвідомчих і відомчих планів, що перебувають на виконанні. |
| 4 | Кількість наданих консультацій з питань митної справи та інших питань, що входять до компетенції митних органів. |

Самим простим способом оцінювання ефективності діяльності з митного оформлення зовнішньоекономічних угод розраховуються, наприклад, із застосуванням методики розрахунку та оцінки виконання контрольного показника «Скорочення часу випуску товарів, що переміщуються повітряним,

автомобільним і залізничним видами транспорту», що характеризує діяльність митних органів, спрямовану на скорочення часу вчинення митних операцій під час випуску товарів, які переміщуються повітряним, автомобільним і залізничним видами транспорту, за умови, що стосовно тих товарів, які переміщуються повітряним, автомобільним і залізничним видами транспорту, у Фактичне значення показника розраховується щокварталу (у годинах з точністю до двох знаків) за формулою (4.21):

$$T_{вант} = T / Д \,, \tag{4.21}$$

де Т – загальний час здійснення митних операцій при випуску товарів у звітному кварталі, годин;

Д – кількість декларацій на товари, за якими прийнято рішення про випуск товарів у звітному кварталі, штук.

Поряд із цим, у питаннях вибору показників ефективності митної діяльності не існує повної однозначності, і це пов'язано з труднощами вираження одних показників через інші та зведенням їх в один показник, що відображає головну мету митної діяльності, але водночас варто зазначити, що, незважаючи на недосконаліть системи контрольних показників, вони, достатньою мірою, дають змогу оцінити результати діяльності митних органів, а також окреслити напрямки вдосконалення всієї системи оцінювання загалом.

### 4.2.1. Оцінювання ефективності застосування спеціальних спрощених митних процедур і перспективних митних технологій для учасників ЗЕД

Основним показником ефективності митної справи є ступінь повноти передачі регулюючого впливу на потоки експортно-імпортних операцій. Однак можливе і деяке підвищення бар'єру для експортно-імпортних операцій, який безпосередньо не заданий державою, а виникає внаслідок необхідності здійснення зусиль як з боку митних органів, так і з боку учасників зовнішньоекономічної діяльності, що виражаються в здійсненні митних операцій та митних процедур, які потребують певних витрат фінансових, людських і

часових ресурсів. Процес розвитку митних процедур, незалежно від пропонованих концепцій і моделей такого розвитку, спрямований на пошук розумного балансу між зниженням витрат на здійснення митних процедур і підвищенням або збереженням на тому самому рівні показників їх надійності.

Зайві з погляду учасників ЗЕД вимоги митних органів під час здійснення митних процедур трактуються як додаткові нетарифні бар'єри. Такі бар'єри, хоча й підвищують ціну товарів на внутрішньому ринку, але не мають регулюючого характеру, тому що застосовуються не вибірково. Негативна оцінка таких бар'єрів з боку учасників ЗЕД пов'язана зі зменшенням їхнього прибутку від зовнішньоторговельних операцій у зв'язку з прямими витратами на здійснення складних митних процедур, а також зі значним зниженням оборотності поставок. При цьому компенсувати зниження прибутку учасники ЗЕД можуть за рахунок підвищення цін на свій товар на ринку країни-імпортера. І хоча це спричинить деяке зниження попиту і поставок товарів у країну, платити за додаткові бар'єри доведеться покупцеві. А за умов того, що бар'єри не мають вибіркового регулюючого впливу (наприклад, не застосовуються тільки до «чутливих» товарів) і додаткові кошти, витрачені на подолання бар'єрів, на відміну від митних зборів, не йдуть у дохід держави, у наявності негативна оцінка таких бар'єрів і державою, і суспільством. Тому саме держава й учасники ЗЕД зацікавлені в зниженні таких бар'єрів. Але інтереси їхні дещо різняться. Учасникам ЗЕД важливо, щоб бар'єри знижувалися, незважаючи на ступінь надійності митних процедур у частині забезпечення застосування заходів регулювання за умови, що таке зниження бар'єрів буде застосовано однаково до всіх учасників зовнішньоекономічної діяльності, інакше буде створено передумову недобросовісної конкуренції. Державі ж важливо, щоб у разі зниження бар'єрів надійність митних процедур залишилася щонайменше на тому самому рівні, а в найкращому разі – підвищилася, і водночас витрати на такі реформи не повинні перевищувати їхніх корисних результатів. Причому ефективність митних процедур визначається державою з позицій власних інтересів з урахуванням інтересів учасників ЗЕД.

До основних негативних показників застосування нових митних процедур, що розцінюються учасниками ЗЕД при їх збільшенні як додатковий нетарифний бар'єр, належать:

– час митного оформлення партії товарів, що переміщуються через митний кордон;

– митні збори, якщо вони значно вищі за вартість наданих послуг з митного оформлення, митного супроводу тощо;

– необхідність розміщення і тривалість перебування товарів на складі тимчасового зберігання за високих ставок тарифів за зберігання;

– трудомісткість документообігу і кількість документів, необхідних для митного оформлення;

– частка оглядів (Україна прагне знизити її за допомогою системи управління ризиками до 8 % при ввезенні та 6 % при вивезенні. У розвинених країнах цей показник дуже низький).

Під час реалізації міжнародного досвіду успішного вдосконалення митних процедур потрібно проаналізувати особливості, фактори та умови, притаманні даній країні, і ступінь їхньої відмінності від рівня тих самих чинників країни або групи країн, які успішно застосовують удосконалені митні процедури. Істотні відмінності можуть викликати зниження ефективності реформованих митних процедур. Коли митні процедури країн Європейського Союзу мають властивості економічності (і за часом, і за витратами) і при цьому практично повністю дотримуються митного законодавства цих країн, інші країни прагнуть застосувати такі митні процедури у своїй митній практиці. Однак на ділі виходить, що за значного прискорення і скорочення витрат на здійснення митних процедур значно падає і їхня надійність, що тягне за собою зниження захисної та фіскальної функцій митних органів. У підсумку програш країни непорівнянний з економією коштів митних органів та учасників ЗЕД при полегшенні міжнародної торгівлі. Раціональність удосконалення митних процедур в окремо взятій країні має полягати в опорі на оцінку особливостей економіки, практики

зовнішньоторговельної діяльності країни та інших тісно пов'язаних з митною діяльністю факторів.

В табл. 4.8 наведено дані про *фактори розвитку митних процедур* та *фактори, що обмежують розвиток митних процедур*.

Ефективність застосування **спеціальних спрощених митних процедур** та перспективних митних технологій для учасників зовнішньоекономічної діяльності визначено авторами як досягнення максимально можливого зниження використання часових, матеріальних, трудових та інших ресурсів за незмінної якості послуг, які надаються митними органами. Тому доцільно розглядати ефективність митних послуг як з позиції декларанта (учасників зовнішньоторговельної діяльності), так і з позиції митного органу [14].

Ефективність митних послуг з позиції митного органу полягає в мінімізації вчинення обґрунтованих дій або митних операцій під час надання послуг, що дадуть змогу мінімізувати використання часових затрат та часу, а також матеріальних, трудових та інших ресурсів за незмінної якості послуг і в кінцевому підсумку забезпечити зростання ефективності діяльності митного органу [52]. Основою ефективності митних послуг для учасника зовнішньоторговельної діяльності виступає скорочення часу надання митних послуг як результату мінімізації обґрунтованих дій або митних операцій митними органами, що виражається у скороченні логістичних витрат під час переміщення товарів і транспортних засобів через митний кордон (рис. 4.2).

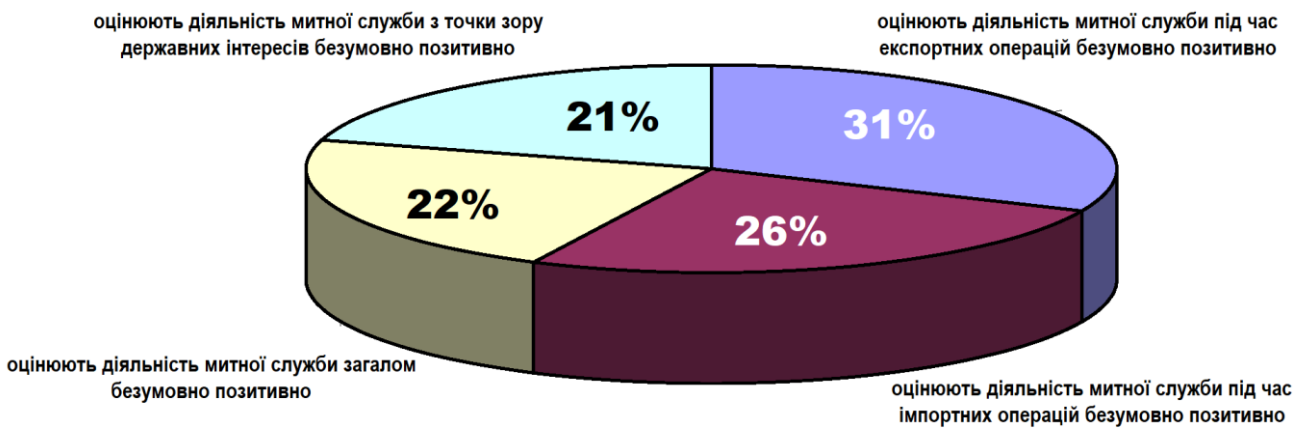


Рис. 4.2. Оцінювання роботи митних органів учасниками ЗЕД [76].

*Таблиця 4.8*

**Фактори розвитку митних процедур та фактори, що обмежують розвиток митних процедур**

| Фактори розвитку | Фактори, що обмежують розвиток |
|---|---|
| глобалізацію міжнародної торгівлі, спрощення та підвищення прозорості документообігу всередині транснаціональних корпорацій, що не вимагає застосування занадто складних митних процедур | надмірне спрощення митних процедур, яке може спричинити зниження їх результативності, тобто ступеня дотримання заходів митно-тарифного і нетарифного регулювання зовнішньоторговельної діяльності |
| ускладнення практики зовнішньоекономічної діяльності, появу принципово нових видів комерційних і логістичних операцій, які не охоплені чинними митними процедурами | прискорення і спрощення митних процедур на користь учасників ЗЕД, які можуть спричинити невиправдані витрати для митних органів |
| інтеграцію митних служб різних країн, що вимагає узгодження технологій діяльності, форматів документів і даних, що обертаються у сфері міжнародної торгівлі | розвиток митних процедур, який може потребувати значних витрат на переобладнання, навчання персоналу, реорганізацію підрозділів митних органів; |
| прагнення при застосуванні митних процедур до повноти дотримання заходів митно-тарифного та нетарифного регулювання зовнішньоторговельної діяльності | використання інформаційних технологій та електронного обміну даними, яке пов'язане з необхідністю підвищення відмовостійкості інформаційних систем і захисту інформації |
| політичні рішення керівництва країни (наприклад, приєднання до Міжнародної конвенції про спрощення та гармонізацію митних процедур) | політичні рішення, які не завжди можуть бути зважені на предмет можливості їх виконання (однак за державної підтримки або підтримки міжнародних організацій такі можливості з'являються) |
| прагнення знизити додатковий бар'єр, що виникає внаслідок здійснення зусиль зі здійснення митних процедур; | |
| розвиток інформаційних технологій та електронного обміну даними | |

*Джерело: узагальнено за* [14, 42, 52]

Доцільним є визначення ефективності наступних митних послуг:

– прийняття та зміна попередніх рішень про країну походження товарів;

– прийняття попередніх рішень про класифікацію товарів відповідно до товарної номенклатури зовнішньоекономічної діяльності митного союзу;

– підтвердження фактичного вивезення товарів за межі митної території митного союзу;

– встановлення спеціальних спрощених процедур митного оформлення;

– зберігання товарів на складах тимчасового зберігання та митних складах, власниками яких є митні органи;

– зміна строку сплати митних зборів і податків;

– видача дозволів на здійснення митних операцій;

– інформування про правові акти в галузі митної справи;

– консультування з питань митної справи та інших питань, що входять до компетенції митних органів;

– включення до реєстрів осіб, які здійснюють діяльність у галузі митної справи;

– видача кваліфікаційних атестатів фахівцям з митного оформлення.

Для оцінки ефективності розв'язання цих завдань у Додатку И наведено алгоритм розрахунку показників ефективності застосування спеціальних спрощених митних процедур і перспективних митних технологій для учасників зовнішньоекономічної діяльності.

Цільові значення показників були визначені на основі аналізу результатів роботи митних органів у з урахуванням подальшого вдосконалення митних технологій, організації митного оформлення та митного контролю, облаштування та підвищення технічної оснащеності, а також дотримання встановлених вимог законодавства України (Додаток К).

Високий рівень якості зазначених митних процедур буде забезпечено завдяки застосуванню системи управління якістю кожної окремої митної операції. Проведення та впровадження результатів науково-дослідних робіт, експертно-дослідницьких технологій у практику митного оформлення та

митного контролю сприятиме розвитку науково-технічного потенціалу митних органів і дасть змогу надавати послуги на якіснішому рівні.

Комплексна реалізація напрямів розвитку митних органів України дасть змогу сформувати сучасну систему забезпечення інтересів держави у сфері митної справи, надавати ефективну протидію загрозам безпеці країни, розв'язувати соціально-економічні завдання, створювати сприятливі умови для діяльності торговельних співтовариств, фізичних та юридичних осіб.

### 4.2.2. Оцінювання якості митних послуг на основі визначення індексу за кількома параметрами

Досліджуючи теоретичні аспекти поняття «митна послуга», необхідно зазначити, що наразі не існує єдиного підходу до визначення, як цього поняття, так і поняття «якість митної послуги». Це зумовлено тим, що в чинних нормативно-правових актах відсутнє законодавче закріплення термінів «митна послуга», «якість митної послуги». Для визначення суті та смислового змісту поняття «митна послуга», насамперед слід проаналізувати все існуюче розмаїття підходів до визначення сутності послуги.

Митні послуги належать до державних послуг, які можна класифікувати як некомерційні, споживчі, з високим ступенем участі людини у виробництві. Митну послугу можна як діяльність, як продукт праці, як дію, як результат, а також з точки зору особливостей юридичного підходу.

Такою, що найбільше відповідає сучасним напрямам розвитку митних органів, постає концепція «сервісної митниці», у якій термін «сервісна митниця» використовують у значенні «державний постачальник», тобто митницю подають як державну організацію, що має обслуговуючу функцію та надає послугу замовнику, орієнтовану на надання якісних митних послуг як державі, так і учасникам ЗЕД, а також як елемент міжнародної організації, головною метою якої є результативне сприяння зовнішньоторговельній діяльності, а також елемент міжнародної організації, головною метою якого є результативне

сприяння зовнішньоторговельній діяльності, що призводить до прискорення і спрощення здійснення митних процедур [93, 95, 96, 109], а також див. пп. 3.3.1-3.3.3 роботи.

Процес реалізації будь-якої з державних функцій може включати в себе надання митної послуги, оскільки вона має двоїстий характер – *з одного боку*, ця послуга реалізує державні функції митних органів, *з іншого* – задовольняє споживчі потреби учасників ЗЕД. Тому, з одного боку, митниця, як державний орган, повинна забезпечувати дотримання митного законодавства та ефективно регулювати зовнішньоекономічну діяльність, а з іншого – як митний адміністратор зовнішньоекономічної діяльності, митниця повинна забезпечити у своїй роботі оптимальну якість, яка б давала змогу законослухняним учасникам ЗЕД сприймати процедури митного адміністрування та митного контролю як природні етапи зовнішньоторговельних угод, які не гальмують виробничі процеси.

Тобто для оціночних розрахунків слід визначити перелік митних послуг за характером діяльності дотичних до процесів митного обслуговування (табл. 4.9).

Система управління якістю є соціально-економічною системою, оскільки її головною метою є досягнення конкретних соціально-економічних результатів. Вона включає механізм управління (цілі, функції, принципи, методи управління), структуру управління, що складається із суб'єкта управління (митних органів), об'єкта управління (процесу надання митних послуг), вимоги до здійснюваних процесів надання митних послуг, оцінку їхньої якості, визначення напрямів коригування здійснюваних процесів. При формуванні та функціонуванні цієї системи необхідно враховувати фактори, що впливають на управління якістю митних послуг.

Механізм управління якістю митних послуг формується за аналогією із загальною цільовою стратегією управління цими послугами і є її центральною ланкою. Він охоплює комплекс важелів і стимулів, за допомогою яких вирішуються питання підвищення якості митних послуг, що надаються

(Жодаток). Система управління якістю митних послуг є досить складною системою, тому під час реалізації механізму управління її якістю важливо враховувати вплив різних підсистем, які перебувають у постійній взаємодії одна з одною.

*Таблиця 4.9*

**Перелік митних послуг за характером діяльності працівників митниці**

| № з/п | Митні послуги за характером діяльності працівників митниці |
|---|---|
| 1 | приймання, реєстрацію та облік декларацій на товари і транспортні засоби |
| 2 | митний контроль[5] |
| 3 | випуск товарів і транспортних засобів відповідно до заявленої митної процедури; |
| 4 | випуск товарів до подання митної декларації; |
| 5 | умовний випуск товарів; |
| 6 | визначення місць прибуття товарів і транспортних засобів на митну територію України та місць їх вибуття з митної території України; |
| 7 | зберігання товарів на складах тимчасового зберігання, власниками яких є митні органи; |
| 8 | надання відстрочки або розстрочки сплати митних платежів; |
| 9 | повернення (залік) надміру сплачених або надміру стягнутих сум митних зборів, податків та інших грошових коштів; |
| 10 | видача дозволів на переробку товарів та їх відкликання, анулювання; |
| 11 | визначення строку, маршруту і місця доставки товарів при митному транзиті; |
| 12 | митний супровід товарів і транспортних засобів, що перебувають під митним контролем та ін. |

У процесі дослідження було апробовано методику оцінювання якості митних послуг, що надаються, на основі визначення індексу за кількома параметрами, значення яких визначають за підсумками моніторингу, який проводять шляхом масових експертних опитувань учасників ЗЕД і співробітників митних органів за заздалегідь підготовленими запитаннями [48].

З одного боку, оцінку якості митної послуги здійснює її споживач – учасник ЗЕД, з іншого – митний орган в особі його співробітників, що відповідає двоїстому характеру митних послуг (рис. 4.3).

[5] Включає в себе: контроль класифікації товарів відповідно до ТН ЗЕД, контроль країни походження товарів, контроль правильності вибору митної процедури, контроль дотримання заборон і обмежень, валютний контроль, контроль митної вартості та її коригування, перевірку правильності справляння митних платежів у різних митних процедурах; ухвалення рішення про застосування форми митного контролю, організацію призначення митної експертизи, затримання товарів та документів на них, контроль за дотриманням митних процедур; прийняття рішення про застосування митних процедур; затримання товарів, транспортних засобів, транспортних засобів




Рис. 4.3. Модель оцінювання якості митних послуг

*Джерело: власна розробка*

Як видно з рис. 4.3 учасники ЗЕД оцінює якість отриманих послуг з точки зору задоволеності **(А)**:

– комфортністю отримання митних послуг (облаштування приміщень для надання митної послуги);

– компетентністю персоналу митного органу (уміння фахівця поводитися з отримувачами послуги відповідно до стандартів спілкування та професійної етики);

– інформованістю (інформація, розміщена на інформаційних стендах про умови, способи, час і місце отримання послуги);

– часовими витратами на отримання послуг;

– результатом щодо запитуваних митних послуг.

Посадові особи митних органів оцінюють надані послуги з точки зору дотримання вимог митного законодавства в процесі надання послуг **(В)**;

– дотримання строків надання митної послуги;

– дотримання порядку надання митної послуги;

– виконання показників ефективності діяльності.

При цьому, значення параметрів визначають під час анкетування, що проводиться в рамках моніторингу якості наданих митних послуг. Використана модель оцінювання якості митних послуг на основі визначення індексу за кількома параметрами передбачає наведений нижче порядок розрахунків.

**(1)** Розрахунок індексу за кожним параметром на основі оцінок учасників ЗЕД і посадових осіб митних органів за формулою (4.22):

$$Iп = \Sigma^{n}_{i=1} Оp / N, \quad (4.22)$$

де n – індекс оцінки параметра якості послуги, що надається;

$\Sigma^{n}_{i=1} Оp$ – сума індивідуальних оцінок респондентів, пропоновані оцінки відповіді: так = 1, частково = 0,5, ні = 0.

N – кількість респондентів.

**(2)** Підсумкова оцінка якості послуги, що надається, яка визначається на основі оцінок учасників ЗЕД (4.23):

$$I_{КУ} = 0,2* I_{п1.1} + 0,2* I_{п1.2} + 0,1* I_{п1.3} + 0,3* I_{п1.4} + 0,2* I_{п1.5}, \quad (4.23)$$

де $IкУ$ – індекс оцінки якості митної послуги, визначений на основі оцінок учасників ЗЕД;

$Iп1.1 – 1.5$ – індекси оцінки параметрів якості отриманої послуги;

Вагові коефіцієнти 0,1, 0,2, 0,3 було визначено виходячи зі значущості зазначених параметрів у задоволенні потреб одержувачів митних послуг.

**(3)** Підсумкова оцінка якості наданої послуги, що визначається на основі оцінок співробітників митних органів (4.24):

$$IкТ = 0,4* Iп2.1 + 0,3* Iп2.2 + 0,3* Iп2.3, \quad (4.24)$$

де $IкТ$ – індекс оцінки якості митної послуги, визначений на основі оцінок співробітників митних органів;

$Iп2.1 – 2.3$ – індекси оцінки параметрів якості отриманої послуги;

Вагові коефіцієнти 0,3 і 0,4 було визначено виходячи з пріоритетності параметра часу надання митних послуг, що виступає основним фактором, який визначає якість послуги.

**(4)** Загальний індекс якості митної послуги (4.25):

$$IкО = 0,6* IкУ + 0,4* IкТ, \quad (4.25)$$

де 1кО – загальний індекс якості митної послуги;

1кУ – індекс оцінки якості митної послуги, визначений на основі оцінок учасників ЗЕД;

1кТ – індекс оцінки якості митної послуги, визначений на основі оцінок посадових осіб митних органів.

Vодель оцінки якості митних послуг на основі розрахунку індексу за визначеними параметрами наведено в табл. 4.10.

*Таблиця 4.10*

**Модель оцінки якості митних послуг на основі визначення індексу за кількома параметрами**

| Показники | Оцінка відповіді | | | Індекс за параметром | Ваговий коефіцієнт | Індекс за групою | Ваговий коефіцієнт | Загальний індекс |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Ні | Частково | Так | | | | | |
| **1. Загальна оцінка якості митних послуг з боку учасників ЗЕД** | | | | | | | | |
| 1.1. Задоволеність роботою співробітників митних органів | 0 | 0,5 | 1 | п. 1.1 | 0,2 | **ІкУ** | 0,6 | **ІкО** |
| 1.2. Задоволеність комфортністю отримання послуги | 0 | 0,5 | 1 | п. 1.2 | 0,2 | | | |
| 1.3. Задоволеність поінформованістю про отримання послуги | 0 | 0,5 | 1 | п. 1.3 | 0,1 | | | |
| 1.4. Задоволеність часом отримання послуги | 0 | 0,5 | 1 | п. 1.4 | 0,3 | | | |
| 1.5. Задоволеність результатом за запитуваною послугою | 0 | 0,5 | 1 | п. 1.5 | 0,2 | | | |
| **2. Загальна оцінка якості митних послуг з боку співробітників митних органів** | | | | | | | | |
| 2.1. Дотримання строків надання митної послуги | 0 | 0,5 | 1 | п. 2.1 | 0,4 | **ІкТ** | 0,4 | |
| 2.2. Дотримання порядку надання митної послуги | 0 | 0,5 | 1 | п. 2.2 | 0,3 | | | |
| 2.3. Виконання показників ефективності діяльності | 0 | 0,5 | 1 | п. 2.3 | 0,3 | | | |

*Джерело: складено за* [48].

Коефіцієнти 0,4 і 0,6 було визначено виходячи з пріоритетності задоволення потреб отримувачів послуг - учасників ЗЕД.

Слід зазначити, що ця методика є універсальною і може застосовуватися для оцінки якості різних видів послуг (не тільки послуг з митного оформлення).

Тобто, викладене дозволяє зробити висновок, що застосована методика передбачає визначення індексу оцінки якості за кількома параметрами, значення яких визначають за підсумками моніторингу, проведеного шляхом масових експертних опитувань учасників ЗЕД і співробітників митних органів за заздалегідь підготовленою анкетою. З одного боку, оцінку якості митної послуги здійснює її споживач – учасник ЗЕД, з іншого – митний орган в особі його співробітників, що відповідає двоїстому характеру митних послуг.

# ВИСНОВКИ

Викладені в кваліфікаційній роботі результати дослідження питань сучасних практик переміщення об'єктів через митний кордон України дозволили сформулювати наступні висновки.

1. Економіки України розвивається в умовах цифровізації соціально-економічних відносин і трансформації форм державного управління, здатних забезпечувати економічну безпеку держави та її подальший розвиток. Як правило, у сфері ЗЕД контрольно-регулюючу функцію виконують митні органи, які перебувають у постійному динамічному розвитку.

2. Неякісне виконання митних послуг – порушення митного законодавства, недостатня надійність митного контролю, пропуск на територію України шкідливої, небезпечної та неякісної продукції та послуг, корупція персоналу, що в сукупності характеризують рівень якості митної діяльності, – призводить до серйозних негативних наслідків.

Під комплексним підходом проведення митної перевірки доцільно розуміти перевірку на предмет дотримання заборон та обмежень, умов поміщення та застосування митної процедури, класифікації товарів, митної вартості, митних платежів, пільг зі сплати митних платежів, тарифних преференцій, країни походження товарів та інших напрямів митного адміністрування. Застосування комплексного підходу передбачає так само участь у проведенні контролю різного кола осіб, насамперед осіб інших компетентних органів державної влади. У зв'язку зі створенням єдиного механізму митного та податкового адміністрування збирання платежів, найрезультативнішими виступають спільні перевірочні заходи митних і податкових органів.

3. Оцінка якості митних послуг є складовою оцінки діяльності всієї митної адміністрації, а пропозиції щодо розроблення системи оцінки діяльності митних адміністрацій повинні бути застосовні і до системи оцінки якості митних послуг.

4. Світових тенденцій удосконалення митного адміністрування передбачають: пріоритетність надання електронних документів і відомостей в електронному вигляді; провадження сучасних технологій, наприклад, штучного інтелекту для аналізу великих даних; одноразовість подання документів та інформації до державних органів; впровадження автоматичного випуску товарів; кооперація з суб’єктами підприємництва і навколомитними суб'єктами.

5. Основними перевагами статусу митного перевізника є можливість перевезення вантажів певною територією без надання митним органам сертифіката забезпечення сплати митних зборів, податків і зборів щодо іноземних товарів.

6. Законодавство дає чітке визначення поняття «переміщення товарів». В одному з положень Митного кодексу йдеться про те, що дана дія має на увазі під собою вчинення деяких діянь щодо ввезення або вивезення через кордон України певних продуктів. Зазначені дії можуть бути здійснені не тільки з використанням шляхів транспортного сполучення - законодавець включає в дане поняття товари та об'єкти, переміщені шляхом поштових пересилань або з використанням трубопровідного транспорту, ліній електропередач тощо.

7. Завданнями, які вирішуються за допомогою митного декларування є: забезпечення служб митного контролю даними про продукцію і транспорт, які необхідні для реалізації цілей служб митниці; посвідчення законної легітимності операцій, що здійснюються декларантом з вантажами і транспортом, які підпадають під той чи інший режим митниці; контроль відповідності інформації про продукцію і транспорт їх реальному стану.

8. Реалізація на практиці запропонованого нами алгоритму дій у разі розбіжності відомостей про кількість товарів у документах, на нашу думку, сприятиме розв'язанню проблем, пов'язаних із митним оформленням іноземних товарів у разі розбіжності відомостей про кількість товарів у документах. Зрештою дотримання наведених практичних рекомендацій дасть змогу уникнути імпортерам вчинення адміністративних правопорушень у разі розбіжності відомостей про кількість товарів у документах.

9. Підвищення якості державних митних послуг виступає важливим елементом формування базисних умов для стабілізації національних економік держав-членів України і забезпечення стійкого економічного зростання. Внутрішні економічні загрози, а також причини, що їх зумовлюють, взаємозалежні. Наприклад, низький рівень ефективності діяльності митних органів може призвести до спаду активності економічних відносин, скорочення обсягів виробництва, зростання кількості економічних злочинів, корупції.

10. Актуальної є потреба в розробленні критеріїв для оцінки якості митних послуг, які дають змогу оцінювати наявний рівень послуг, що надаються, та напрями їх подальшого вдосконалення, що дасть змогу максимально задовольнити інтереси учасників ЗЕД і держави загалом. Ефективне задоволення інтересів замовників і споживачів митних послуг і є підвищення якості цих послуг. Для досягнення максимального ефекту використання запропонованих інструментів має носити комплексний і системний характер.

11. Напрями вдосконалення управління якістю митних послуг охоплюють питання вдосконалення нормативного, інформаційного, матеріально-технічного, кадрового та організаційного забезпечення. Реалізація пропонованих заходів у цих галузях дасть змогу підвищити якість митних послуг на сучасному етапі розвитку Державної митної служби України.

12. Моніторинг якості послуг дає змогу митним службам України адекватно оцінювати ситуацію на ринках, проводити аналіз попиту і негативні тенденції, здійснювати впровадження пропозицій тощо. Моніторинг є системою збору даних складних явищ, процесів, що описують основні параметри в умовах оперативної діагностики стану об'єкта дослідження та оцінювання його в динаміці. Від рівня якості митних послуг залежать періоди проходження всіх митних процедур, фінансові витрати, задоволений стан замовників, а також оптимальні взаємини країн і бізнесу.

13. У перспективі необхідно розв'язати питання переходу на новий якісний рівень цифровізації не тільки процесу надання митних послуг, а й усіх торговельних процесів. Найприйнятнішим вбачається розробка і впровадження

інтегрованої торговельної екосистеми на базі інтернет-платформи, тому що подібний підхід активно впроваджують у країнах, які є важливими торговельними партнерами інтеграційного об'єднання.

14. Виявлені напрями удосконалення якості митних послуг: вдосконалення цінової політики; скорочення часових витрат на здійснення окремих операцій; поліпшення інформаційної взаємодії з клієнтами. Вищеназвані напрями вдосконалення процесу надання митних послуг можуть бути застосовні до всіх суб'єктів, що надають комерційні митні послуги.

15. Сучасна система митних органів (МО) України потребує розроблення критеріїв і показників оцінювання якості митних послуг в умовах зростаючих вимог до митної діяльності. Наразі вже ведуться роботи з удосконалення митних послуг, оскільки цей напрямок є однією зі стратегічних цілей ДМС України, а саме – підвищення якості надання послуг митних органів (МО), скорочення витрат учасників зовнішньоекономічної діяльності та держави, пов'язаних з митним оформленням і митним контролем.

16. У пропонованій в роботі моделі спочатку аналізують структуру кожного з критеріїв якості діяльності ТО, потім формують інтегрувальний показник, який дає змогу забезпечити порівнянність оцінок у такий спосіб, що зміна кожного показника адекватно відображається в загальній сукупності. Наведені в роботі дані свідчать про необхідність проведення подальших досліджень з метою побудови оптимальної моделі оцінки якості митної послуги з урахуванням виявлених особливостей побудови окремих показників її характеристик: ефективності, результативності, оптимальності, лабільності та стійкості.

17. В процесі вибору показників ефективності митної діяльності не існує повної однозначності, і це пов'язано з труднощами вираження одних показників через інші та зведенням їх в один показник, що відображає головну мету митної діяльності, але водночас варто зазначити, що, незважаючи на недосконалість системи контрольних показників, вони, достатньою мірою, дають змогу оцінити

результати діяльності митних органів, а також окреслити напрямки вдосконалення всієї системи оцінювання загалом.

18. Високий рівень якості митних процедур можливо забезпечити завдяки застосуванню системи управління якістю кожної окремої митної операції. Проведення та впровадження результатів науково-дослідних робіт, експертно-дослідницьких технологій у практику митного оформлення та митного контролю сприятиме розвитку науково-технічного потенціалу митних органів і дасть змогу надавати послуги на якіснішому рівні. Комплексна реалізація напрямів розвитку митних органів України дасть змогу сформувати сучасну систему забезпечення інтересів держави у сфері митної справи, надавати ефективну протидію загрозам безпеці країни, розв'язувати соціально-економічні завдання, створювати сприятливі умови для діяльності торговельних співтовариств, фізичних та юридичних осіб.

19. Запропонована методика визначення індексу оцінки якості надання митних послуг за кількома параметрами, значення яких визначають за підсумками моніторингу, проведеного шляхом масових експертних опитувань учасників ЗЕД і співробітників митних органів за заздалегідь підготовленою анкетою. З одного боку, оцінку якості митної послуги здійснює її споживач – учасник ЗЕД, з іншого – митний орган в особі його співробітників, що відповідає двоїстому характеру митних послуг.

# СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Митний кодекс України: Закон України від 13.03.2012 № 4495-VI. Дата оновлення: 22.08.2019 URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4495-17.

2. Про Митний тариф України: Закон України № 584-VII від 02.07.2020 р., (ред. від 01.01.2021). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/584-18#Text.

3. Про внесення змін до Закону України Про Митний тариф України: Закон України № 822-VIII від 25.11.2015 р. URL: https://zakononline.com.ua/documents/show/365681___365746.

4. Про внесення змін до Податкового кодексу України та деяких інших законодавчих актів України щодо покращення адміністрування та перегляду ставок окремих податків і зборів: Закон України № 2628-VIII від 23.11.2018 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2628-19#Text.

5. Про деякі питання ввезення на митну територію України та реєстрації транспортних засобів: Закон України від 06.07.2005. *Відомості Верховної Ради України*. – 2005. – № 34. – Ст. 435.

6. Про застосування спеціальних заходів щодо імпорту в Україну: Закон України від 22.12.1998 № 332 XIV. *Офіційний вісник України*. 1999. № 7. С. 27 від 05.03.1999.

7. Про захист національного товаровиробника від субсидованого імпорту: Закон України від 22.12.1998 № 331 XIV. *Офіційний вісник України*. 1999. № 7. С. 67 від 05.03.1999.

8. Про зовнішньоекономічну діяльність: Закон України від 16.04.1991 р. № 959 із змінами та доповненнями. *Відомості Верховної Ради УРСР*. 1991. № 29. С. 377 від 16.07.1991.

9. Кодекс України про адміністративні правопорушення № 8073–X від 7.12.1984 р. *Відомості Верховної Ради Української РСР*. 1984. Додаток до № 51. – Ст. 1122.

10. Митний кодекс України. Документ 4495-VI, в ред. від 01.10.2022 (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2012, № 44-45, № 46-47, № 48, ст.

552). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4495-17#Text.

11. Податковий кодекс України. Документ 2755-VI, в ред. від 01.01.2021 р. (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2011, № 13-14, № 15-16, № 17, ст.112). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text.

12. Про Державну комісію з питань співробітництва з СОТ. Указ Президента України від 15.04.2013 № 214. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/214/2013.

13. Положення Про митні декларації. Затверджено Постановою КМУ від 21 травня 2012 р. № 450. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/450-2012-%D0%BFю

14. Порядок застосування спеціальних спрощень, що надаються уповноваженому економічному оператору. Постанова КМУ від 21 травня 2012 р. № 447. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/447-2012-%D0%BF#Textє.

15. Про затвердження вичерпного переліку підстав, за наявності яких може проводитись огляд (переогляд) товарів, транспортних засобів комерційного призначення митними органами України. Постанова КМУ від 23 травня 2012 р. № 467. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/467-2012-%D0%BFб

16. Про затвердження критеріїв, за якими оцінюється ступінь ризику від провадження діяльності митного брокера та визначається періодичність проведення планових заходів державного нагляду (контролю). Постанова КМУ від 21.03.2012 № 219. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/219-2012-%D0%BF.

17. Про затвердження опису та зразків форменого одягу працівників митної служби, норм забезпечення форменим одягом і строків його носіння. Постанова КМУ від 31.05.2012 № 515. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/515-2012-%D0%BF.

18. Про затвердження переліків товарів, на які встановлено обмеження щодо переміщення через митний кордон України. Постанова КМУ від 21 травня 2012 р. № 436. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/436-2012-%D0%BF.

19. Про затвердження форми митної декларації для письмового декларування товарів, що переміщуються через митний кордон України громадянами для особистих, сімейних та інших потреб, не пов'язаних з провадженням підприємницької діяльності. Постанова КМУ від 21 травня 2012 р. № 431. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/431-2012-%D0%BF.

20. Про облік повідомлень про факти порушення митних правил, контрабанди або інших протиправних дій : розпорядження КМУ від 29.06.2005 № 220-р. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/220-2005-%D1%80

21. Про Порядок обліку, зберігання, оцінки конфіскованого та іншого майна, що переходить у власність держави, і розпорядження ним. Постанова КМУ від 25.08.1998 № 1340. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1340-98-%D0%BF.

22. Про реорганізацію деяких органів державної податкової служби, спеціалізованих митних органів та організацій. Постанова КМУ від 20.03.13 № 228. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/228-2013-%D0%BF

23. Про затвердження Інструкції з організації роботи посадових осіб митних органів під час здійснення попереднього документального контролю в пунктах пропуску через державний кордон України. Наказ Міністерства фінансів України від 05.02.2013 № 61. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0312-13.

24. Про затвердження Ліцензійних умов провадження посередницької діяльності митного брокера. Спільний наказ Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва та Державної митної служби України від 13.05.09 №89/445. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0469-09.

25. Про затвердження Порядку анулювання, переоформлення, видачі дубліката кваліфікаційного посвідчення представника митного брокера. Наказ Державної митної служби України від 08.12.2009 № 1169. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1259-09.

26. Про затвердження Порядку взаємодії митних органів із Центральним митним управлінням лабораторних досліджень та експертної роботи при

проведенні митного контролю та митного оформлення товарів і транспортних засобів, Нормативів взяття проб (зразків) товарів для проведення дослідження (аналізу, експертизи) та форми акта про взяття проб (зразків) товарів. Наказ Міністерства фінансів України від 31.05.2012 № 654. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1071-12.

27. Про затвердження Порядку взаємодії підрозділів митниці при здійсненні митного контролю та митного оформлення товарів, що містять об'єкти права інтелектуальної власності. Наказ Міністерства фінансів України від 30.05.2012 № 647. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1033-12.

28. Про затвердження Порядку заповнення декларації митної вартості. Наказ Міністерства фінансів України від 29.03.2012 № 416. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0563-12.

29. Про затвердження Порядку заповнення митної декларації для письмового декларування товарів, що переміщуються через митний кордон України громадянами для особистих, сімейних та інших потреб, не пов'язаних з провадженням підприємницької діяльності. Наказ Міністерства фінансів України від 28.05.2012 № 614. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1014-12.

30. Про затвердження Порядку здійснення аналізу та оцінки ризиків, розроблення і реалізації заходів з управління ризиками в митній службі України. Наказ Міністерства фінансів України від 24.05.2012 № 597. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0882-12.

31. Генеральна угода з тарифів і торгівлі (ГАТТ 1947) : Угода. Міжнародний документ від 30.10.1947 (в редакції від 15.04.1994 р.). URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_264.

32. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони : Міждержавна угода від 27.06.2014 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_011#Text.

33. Аналітичний огляд. Аналіз стану, динаміки та тенденцій розвитку митної інфраструктури в місцях переміщення товарів через митний кордон

України. 2021. URL: http://www.eurasiancommission.org/ru/act/tam_sotr/dep_tamoj_infr/SiteAssets/CIDD3_DevCI/CIDD4_analysis_DCI_2020.pdf

34. Архірейська Н. В. Аналіз підходів до оцінювання ефективності митної справи. Ефективна економіка. 2014. № 7. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3176.

35. Атаманчук З. А., Свіргун А. Р. Аналіз динаміки та структури експорту продукції. *Економіка і організація управління*. 2021. № 2 (42). С. 54-65.

36. Безпалова О. І. Адміністративно-правовий механізм реалізації правоохоронної функції держави : монографія. Харків : *НікаНова*, 2014. 544 с.

37. Безпалова О. І., Іванов С. В. Матеріально-технічне забезпечення реалізації державної митної політики в Україні: адміністративно-правовий аспект. URL: https://univd.edu.ua/science-issue/issue/3840.

38. Білик О. І. Вплив цифрової економіки на зменшення негативних наслідків соціального ризику. *Проблеми економіки та управління*. 2019. Вип. 4. С. 8-16.

39. Васильєва М. В., Кутирєв Е. А. Методика оценки эффективности применения специальных упрощенных таможенных процедур и перспективных таможенных технологий для участников внешнеэкономической деятельности. *Эффективность таможенных процедур*. 2011. № 23 (230). С. 45-58.

40. Васильців Т. Г., Лупак Р. Л. Механізми та функціонально-структурні інструменти забезпечення конкурентоспроможності національної економіки в умовах сучасних загроз економічної безпеки : монографія. Львів : *Видавництво ННВК «АТБ»*, 2019. 552 с.

41. Гречкіна О. В. Державні митні послуги: поняття, базові характеристики, види. Вісті ВНЗ. Суспільні науки. 2016. №3 (39. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/gosudarstvennye–tamozhennye–uslugi–ponyatie–bazovye–harakteristiki–vidy.

42. Гунько К. І. Сервісна функція митних органів: потенціал теоретичного аналізу. *Економічний вісник*. 2018. № 1. С. 69-74.

43. Даценко Г. В. Чинники зовнішнього та внутрішнього фінансового середовища підприємств безпосереднього і непрямого впливу. *Вісник Хмельницького національного університету.* 2010. № 6. Т. 3. С. 198-202.

43. Денисенко С. І. Міжнародно-правові стандарти спрощення та гармонізації митних процедур у сфері міжнародної торгівлі : дис. ... канд. юрид. наук (д-ра філософії) : 12.00.11. Одеса, 2015. 287 с.

44. Державна митна служба України. Статистика та реєстри. URL: https://customs.gov.ua/statistika-ta-reiestri.

45. Дорофеєва Л. М. Система попереднього інформування. *Науковий вісник Ужгородського національного університету Серія «Право»*. 2018. Вип. 53. Том 2. С. .36-40.

46. Дубицький Д. П., Желякова А. В. Оцінка ефективності одержання статусу уповноваженого економічного оператора. *Ефективна економіка*. 2016. № 11. URL; http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5256.

47. За перше півріччя 2021 року Держмитслужба перевиконала план надходжень на 16 млрд грн. URL: https://customs.gov.ua/news/zagalne-20/post/za-pershe-pivrichchia-2021-roku-derzhmitsluzhba-perevikonala-plan-nadkhodzhen-na-16-mlrd-grn-560.

48. Звіт Рахункової палати за 2021 рік. URL: https://dostup.pravda.com.ua/request/2021/response/134282/attach/3.pdf.

49. Іванов С. В. Адміністративно-правовий механізм реалізації державної митної політики в Україні: монографія. Харків: *Константа*, 2018. 532 с.

50. Інформація про стан функціонування державного внутрішнього фінансового контролю. URL: https://mof.gov.ua/uploads/redactor/files/2_.

51. Кіктенко В. О. «Один пояс, один шлях» – глобальний геоекономічний проект Китаю. *Українська асоціація китаєзнавців*. Публікації. URL: https://sinologist.com.ua/odin-poyas-odin-shlyah-globalnij-geoekonomichnij-proekt-kitayu/.

52. Кордяк М. О., Романенко Д. О. Аналіз логістичної ефективності

України за міжнародним індексом LPI. *Сучасні проблеми науки: тези доповідей XXI Міжнародної науково-практичної конференції*. Національний авіаційний університет. Київ, 2021. С. 51-53.

53. Кормич Б. А. Державноправовий механізм митної політики України. Одеса. *«Астропринт»*, 2000. 180 с.

54. Кормич Б. А. Митні режими або митні процедури: європейські стандарти термінології та класифікації. *LEX PORTUS*. ’2017. № 2 (4). С. 142-153.

55. Кормич Б. А., Біленець Д. А. Режим зони митного контролю: адміністративно-правові основи: монографія. Чернівці : Технодрук, 2017. 180 с.

56. Коробцова Д. В. Правове забезпечення фінансової безпеки держави в умовах воєнного стану. *Електронне наукове видання «Аналітично-порівняльне правознавство»*. URL: http://app-journal.in.ua/wp-content/uploads/2022/07/29.pdf.

57. Костишин Ю. С. Розвиток митного контролю в системі фінансової безпеки держави : дис. ... д-ра філософії : 072. Житомир, 2021. 268 с.

58. Крисоватий А. І. Сучасні виклики забезпечення митної безпеки в Україні : монографія. Тернопіль. *Університетська думка*, 2020. – 414 с.

59. Малишко Є. О. Аналіз зв’язку посередників та суб’єктів зовнішньоекономічної діяльності. *Науковий вісник Ужгородського національного університету* (Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство). 2019. Вип. 25. Ч. 1. С. 149-153.

60. Мельник О. Г., Мукан О. В., Кабан Х. В. Система управління митною діяльністю в Україні: сутність та структурна декомпозиція. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»: Менеджмент та підприємництво в Україні.* 2013. № 776. С. 39-47.

61. Міщенко Д. А., Даценко В. В., Хурдей В. Д. Маркетингові дослідження у сфері митних послуг. *Електронне наукове фахове видання «Ефективна економіка»*. 2020. № 12, 24.12.2020 р. DOI: 10.32702/2307-2105-2020.12.8.

62. Миколаєць А. П. Особливості механізму організації та проведення митного контролю в системі фінансового контролю України. *Державне*

*управління: удосконалення та розвиток*. 2015. № 11. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1071.

63. Милашко О. Г. Статистичне дослідження стану та розвитку зовнішньої торгівлі України. *Вісник соціально-економічних досліджень : зб. наук. праць. Одеса : Одеський національний економічний університет.* 2021. № 1 (76). С. 191–202.

64. Москалик Л. Тенденції глобалізації ринку технологій. *Вісник Львівського університету. Серія міжнародні відносини*. 2012. Випуск. 30. С. 350-350.

65. Нефьодов представив проєкт стратегії розвитку інфраструктури митниці. *Економічна правда.* URL: https://www.epravda.com.ua/news/2019/11/7/653439/.

66. Новік О.І. Митний контроль та шляхи підвищення його ефективності. *Бізнес-навігатор*. 2018. Вип. 5. С. 136-140. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnav_2018_5_30.

67. Новікова К. І. Перспективні напрямки використання інформаційних технологій для вдосконалення управлінських процесів у митних органах України. Економіка. 2012. № 2. С. 191-194.

68. Олійник Д. С. Управління ризиками митного контролю в контексті вимог Кіотської конвенції. 2011. *Вісник Хмельницького національного університету*. № 2. Т. 1. С. 198-201.

69. Проект розвитку інфраструктури пунктів пропуску Державної митної служби України *Економічна правда.* URL: https://www.epravda.com.ua/news/2019/11/7/653439/.

70. Пунько Б. М. Методологія моделювання процесів зростання відкритості та прагматичності національної економіки у світових інтеграційних процесах. URL: https://www.google.com/search?q=%D1%83.

71. Ситник Г. В., Блакита Г. В., Гуляєва Н. М. Економічна безпека підприємництва в Україні : монографія. Київ. *Київ. нац. торг.-екон. ун-т*, 2020. 284 с.

72. Співак І. В. Технології митного контролю доцільно удосконалити. URL: https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/5883/1/10%20-%202%286%29%20-%2025.pdf.

73. Тимусь Р. В., Сапожник Д. І. Правове регулювання митних режимів. *Матеріали наукової конференції студентів*. Львів. Вид-во Львівського торговельно-економічного університету, 2022. 443 с. (С. 368-371).

74. Тимусь Р. В., Сапожник Д. І. Проблема незаконного переміщення зброї через митний кордон країни. *Actual scientific research in the modern world. Journal*. Pereiaslav 2022. Issue 5 (85), P. 174-179.

75. Тимусь Р. В., Сапожник Д. І. Ідентифікація вантажів під час перевезення автомобільним транспортом. *Матеріали ІІ Міжнародної наук.-практ. конф. молодих вчених і студентів (м. Львів, 25 січня 2022 р.) : тези доповідей*. Львів. Львівський торговельно-економічний університет, 2022. 536 с. (С. 510-514).

76. Трансформаційні процеси в економіці України: глобальні та регіональні аспекти : *Матеріали ІІ Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції молодих учених, аспірантів та студентів (24 листопада 2017 р., Україна, м. Львів)*. ДУ «Інститут регіональних досліджень імені М. І. Долішнього НАН України», Інститут економіки і менеджменту НУ «Львівська політехніка», Науково-навчальний комплекс «Економосвіта. Львів, 2017. 488 с.

77. Урбанєц М. Міжнародний маркетинг міжнародної торгівлі та митної справи. Молодь і ринок. 2012. № 8 (91). С. 19-25.

78. Федотов О. П. Визначення правового статусу митниці в адміністративній системі територіальних органів Міістерства доходів і зборів України. *Митна справа*. 2013. № 6. С. 98-107.

79. Фетодов О. П. Концепція здійснення посередницької діяльності у сфері державної митної справи. *Наукові праці НУ ОЮА.* 2015. С. 285–298.

80. Хандій О. О., Шамілева Л. Л. Вплив цифрових трансформацій на економіку та сферу праці: соціально-економічні ризики та наслідки. *Економічний вісник Донбасу*. 2019. № 3 (57). С. 181-188.

81. Чміль Г. Л. Цифровізація діяльності суб'єктів споживчого ринку: можливості та загрози. *Вісник ХНУ імені В.Н. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Бкономіка. Країнознавство. Туризм»*. 2021. Внп. 13. С 124-134.

82. Чуприна О. В. Класифікація митних режимів у юридичній науці та законодавстві. *Право та інновації*. 2015. № 2 (10). С. 133-139. С. В. Шевчук Яременко О. Ф. Митна логістика: поняття, функції, особливості. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2021. № 6. Том 1. С. 33-36.

83. Шевчук С. В. Аналіз динаміки здійснення митної справи в Україні. *Економіка та держава*. 2018. № 8. С. 64-70.

84. Юринець О. В. Пріоритетні проблеми роботи митних органів України в умовах європейської та євроатлантичної інтеграції. *Менеджмент та підприємництво в Україні*. 2021. № 3 (1). С. 96-103.

85. Яромій І. В. Адміністративно-правовий механізм запобігання та протидії порушенням митних правил в Україні : дис. ... канд. юрид. наук (д-ра філософії) : 12.00.07. Дніпро, 2018. 197 с.

86. Business Enabling Environment (BEE) ). URL: https://www.worldbank.org/en/programs/business-enabling-environment.

87. Borshchuk Y., Dumiak Y. Reformation of customs service of ukraine to achieve the goals of sustainable development. *Three Seas Economic Journal*. Vol. 1, No. 2. http://orcid.org/0000-0003-1901-9177DOI: https://doi.org/10.30525/2661-5150/2020-2-1.

88. Commission Delegated Regulation (EU) 2016/341, of 17 December 2015 supplementing Regulation (EU) No 952/2013 of the European Parliament and of the Council as.regards transitional rules for certain provisions of the Union Customs Code where the relevant electronic systems are not yet operational and amending Delegated Regulation (EU) 2015/2446. («TDA»).

89. Commission Delegated Regulation (EU) No. 2015/2446, of 28 July 2015 July 1993 supplementing Regulation (EU) No 952/2013 of the European Parliament and of the Council as regards detailed rules concerning certain provisions of the Union Customs Code. («DA»).

90. Commission Implementing Regulation (EU) 2015/2447, of 24 November 2015 laying down detailed rules for implementing certain provisions of Regulation (EU) No 952/2013 of the European Parliament and of the Council laying down the Union Customs Code. («IA»).

91. Hoekman B., Nicita A. Assessing the Doha Round: market access, transactions costs and aid for trade facilitation. Journal of International Trade and Economic Development. 2010. vol. 9, no. 1, pp. 65-79.

92. Kogut-Jaworska M., Ociepa-Kicińska E. Smart Specialisation as a Strategy for Implementing the Regional Innovation Development Policy-Poland Case Study. *Sustinability* 2020, *12*(19), 7986; https://doi.org/10.3390/su12197986.

93. Ludlow P. The Maastricht treaty and the future of Europe. *The Washington Quarterly*. 1992. Vol. 15, Issue 4. URL: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01636609209550123?journalCode=rwaq20.

94. Nagyová L., Horáková M., Moroz S., Horska E. The analysis of export trade between Ukraine and Visegrad Countries. *E a M: Ekonomie a Management* 2018. 21(2). Pp. 115-132. DOI:10.15240/tul/001/2018-2-008.

95. Pelser Th. Gaffley G. Implications of Digital Transformation on the Strategy Development P,rocess for Business Leaders. *ResearchGate*. 2020. Chapter January. DOI: 10.4018/978-1-7998-4882-0.ch001.

96. Parasuraman A., Zeithaml V. & Berry L.L. SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 1988. 64 (1). 12-40.

97. Raimbekov, Z., Syzdykbaeva, B., Mussina, K. & Moldashbaeva, L. The study of the logistics development effectiveness in the Eurasian Economic Union countries and measures to improve it, *European Research Studies Journal*. 2022. T. 4B: 260-276.

98. Rachmawati R. Dianita A. Haddad S., Sukawan A. R. The Use of ICT-Based Applications to Support the Implementation of Smart Cities during the COVID-19 Pandemic in Indonesia. *Infrastructures.* 2021, *6*(9),

119; https://doi.org/10.3390/infrastructures6090119

99. Salam M., Iqbal J., Hussain A., Iqbal H.EU customs control mechanisms and their possible improvemen. Briefing For the cont committee. *IPOL. Policy Department for Budgetary Affairs*. URL: https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2022/733135/IPOL_df.

100. Tashiev Zh. A. Organization of effective and qualitative customs service system. *RS Global Scholarly Publisher*. 2019. Vol 3. No 3(43). DOI: https://doi.org/10.31435/rsglobal_ws/31032019/6412.

101. Urciuoli L., Hintsa J. Ahokas J. Drivers and barriers affecting usage of e-Customs - A global survey with customs administrations using multivariate analysis techniques. *Government Information Quarterly*. 2013. Vol. 30, Issue 4, , pp 473-485.

# ДОДАТКИ