

УДК 339.5

Д. А. Янушкевич, кандидат технічних наук,
доцент кафедри товарознавства та експертизи
якості товарів Харківського торговельно-
економічного інституту Київського національного
торговельно-економічного університету

З. Р. Шайхлісламов, кандидат психологічних
наук, доцент кафедри товарознавства
та експертизи якості товарів Харківського
торговельно-економічного інституту Київського
національного торговельно-економічного університету

Л. С. Іванов, кандидат технічних наук,
доцент кафедри товарознавства та експертизи
якості товарів Харківського торговельно-
економічного інституту Київського національного
торговельно-економічного університету

ЗАСТОСУВАННЯ ПРИНЦИПІВ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЗГІДНО З МІЖНАРОДНИМИ СТАНДАРТАМИ СЕРІЇ ISO 9000 ПІД ЧАС НАДАННЯ МИТНИХ ПОСЛУГ

Проведено аналіз та запропоновано пропозиції щодо застосування принципів управління якістю згідно з міжнародними стандартами серії ISO 9000 під час надання митних послуг. Запровадження системи управління якістю сприяє оптимізації процесів планування, розподілу ресурсів, а також об'єктивному оцінюванню результатів і підвищенню ефективності діяльності митних органів.

Ключові слова: митні послуги; зовнішньоекономічна діяльність; система управління якістю; міжнародні стандарти.

This paper analyzes and suggestions for applying the principles of quality management according to international standards ISO 9000 in the provision of customs services. The introduction of a quality management system facilitates the optimization of planning, resource allocation, and objective evaluation of the results and the efficiency of the customs authorities.

Key words: custom services; foreign economic activity; quality management system; international standards.

Постановка проблеми. В умовах глобалізації та поглиблення міжнародної інтеграції України відкриваються нові можливості для розширення міжнародних зв'язків, обміну товарами та послугами.

Державна митна служба України (ДМСУ) – ефективний інструмент у руках держави для створення сприятливого клімату в розвитку зовнішньої торгівлі та залучення інвестицій, забезпечення надходжень до державного бюджету і здійснення державної митної справи.

Установлені порядок і умови переміщення товарів через митний кордон України, їх митний контроль та митне оформлення, застосування механізмів тарифного і нетарифного регулювання зовнішньоекономічної діяльності, справляння митних платежів, ведення митної

© Д. А. Янушкевич, З. Р. Шайхлісламов, Л. С. Іванов, 2014

статистики, обмін митною інформацією, ведення Української класифікації товарів зовнішньоекономічної діяльності, здійснення відповідно до закону державного контролю нехарчової продукції під час її ввезення на митну територію України, запобігання та протидія контрабанді, боротьба з порушеннями митних правил, організація, забезпечення діяльності органів доходів і зборів та інші заходи, спрямовані на реалізацію державної політики у сфері державної митної справи, становлять державну митну справу [1].

Модернізація діяльності органів державної влади потребує насамперед чіткого розуміння шляхів та завдань наближення до міжнародних норм і стандартів, у тому числі й у митній справі, згідно з перспективами соціального захисту, економічного розвитку й використання ресурсів держави.

До основних завдань митних органів належать [2]:

- надання послуг із митного оформлення;
- контроль за безпекою та відповідністю під час здійснення митної справи;
- управління митною інфраструктурою.

Ці обставини зумовлюють потребу підвищити ефективність надання митних послуг і постійно вдосконалювати їхню якість. У сфері надання митних послуг актуальне питання впровадження системи управління якістю у митних органах на основі міжнародних стандартів серії ISO 9000 [3; 4].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Останнім часом посилення уваги вітчизняних і зарубіжних науковців до проблем управління якістю під час надання митних послуг потребує ґрунтовного вивчення розвитку системи управління якістю та її складових, творчого пошуку напрямів її вдосконалення. Основні аспекти управління якістю під час надання митних послуг в Україні знаходимо в дослідженнях П. Пашка, І. Бережнюка, В. Петруні, Ю. Немирі, К. Маловика, О. Кузьміна, О. Мельник, О. Ковальова, А. Зенкіна та ін.

Однак у зазначених працях дані питання розглянуто частково. Слід розробити обґрунтовані концептуальні засади побудови впровадження системи управління якістю у митних органах на основі міжнародних стандартів серії ISO 9000.

Мета статті. Зміни у зовнішньому середовищі та актуальні завдання на порядку денному держави потребують концентрації митної служби на адміністрування міжнародної торгівлі для сприяння розвитку національної економіки, зміщують акценти в її діяльності в бік посилення економіко-регуляторної та інформаційної складових.

За час свого функціонування митна служба України впровадила низку реформ, але сучасні вимоги і завдання щодо забезпечення прискореного розвитку національної економіки потребують переходу до сучасних, інноваційних методів роботи митних органів, орієнтованих на покращання добробуту людей.

Реформи системи державного управління потребують від митної служби чіткішого внутрішнього розподілення функцій, у першу чергу, відокремлення функції надання державних послуг від функцій контролю та управління державним майном. Ці зміни зумовлюють формування й застосування нових підходів до здійснення митної справи в Україні та визначення чітких стратегічних цілей реформування.

Мета ДМСУ: забезпечення сприятливих умов для розвитку зовнішньоекономічної діяльності, гарантування безпеки зовнішньої торгівлі та суспільства, захист митних інтересів України.

У багатьох розвинених державах світу органи виконавчої влади, до яких належать і митні органи, активно впроваджують та використовують системи управління якістю для покращання обслуговування та захисту інтересів громадян, забезпечення прозорості власної діяльності, поліпшення задоволеності громадян та їх довіри до органів влади. Для полегшення впровадження систем управління якістю у специфічній сфері діяльності органів

виконавчої влади, державних установ та організацій міжнародна організація зі стандартизації ISO розробила міжнародну робочу угоду IWA 4, яку прийнято в Україні як національний стандарт. З 01.04.2010 р. діє друга редакція цього стандарту ДСТУ IWA 4:2009 “Система управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2008 у суб’єктах місцевого самоврядування” [5].

Система управління якістю (СУЯ), що створена відповідно до міжнародних стандартів ISO серії 9000, спрямована на забезпечення високої якості продукції, процесів, робіт і послуг. За функціональним призначенням міжнародні стандарти ISO серії 9000 – універсальні. Вони застосовуються на всіх етапах виробництва продукції і надання послуг підприємствами та організаціями, незалежно від форми власності та різновиду їхньої діяльності.

Упровадження СУЯ у митних органах, відповідно до міжнародних стандартів ISO серії 9000, сприяє оптимізації процесів планування, розподілу ресурсів, а також визначенню додаткових підходів до об’єктивного оцінювання результатів їхньої діяльності.

Виклад основного матеріалу. Згідно з міжнародними стандартами серії ISO 9000 успішна діяльність будь-якої організації можлива лише в тому випадку, коли вироблені нею продукція та (або) послуги [3]:

- відповідають чітко визначеним потребам, середовищу застосування і призначення;
- мають належні споживчі властивості;
- відповідають чинним нормативним документам;
- відповідають чинному законодавству та іншим вимогам суспільства;
- пропонуються споживачам за конкурентоспроможними цінами;
- сприяють отриманню прибутку.

Міжнародні стандарти серії ISO 9000 дають на це питання однозначну відповідь – на підприємствах слід створювати системи управління якістю.

Основні ознаки ефективності державного управління у сфері надання послуг [5]:

- орієнтація на споживача;
- провідна роль керівників;
- зацікавленість службовців у досягненні кінцевого результату;
- процесний підхід;
- системний підхід;
- прийняття обґрунтованих рішень.

Вимоги часу створюють перед ДМСУ низку завдань невідкладного реформування, виконання яких має вивести митну службу на новий рівень якості надання послуг суспільству та бізнесу, водночас гарантуючи задоволення митних інтересів держави. Концепція реформи ДМСУ “Обличчям до людей” ґрунтується на викладених вище засадах [2; 6].

Єдність термінології, показників і методів визначення рівня якості встановлено в останній версії міжнародного стандарту ISO 9000:2005 (ДСТУ ISO 9000:2007 “Система управління якістю. Основні положення та словник термінів”) [3]. Для кожного поняття закріплено один стандартизований термін. Розглянемо основні терміни та визначення згідно з ДСТУ ISO 9000:2007.

Система управління якістю (quality management system) – скоординовані дії щодо спрямування та контролювання діяльності організації щодо якості (формування політики та встановлення цілей у сфері якості, планування, контролювання, забезпечення і покращення якості).

Для успішного керівництва організацією та її функціонуванням слід забезпечити систематичне та прозоре управління шляхом впровадження і підтримки в робочому стані СУЯ, розробленої для постійного вдосконалення діяльності з урахуванням потреб усіх зацікавлених сторін.

Політика у сфері якості – загальні наміри та спрямованість митних органів, пов’язані з якістю, що їх офіційно сформулювало найвище керівництво. Політику у сфері якості узгоджують із загальною політикою ДМСУ та вважають основою для встановлення цілей у сфері якості.

Цілі у сфері якості – те, чого прагнуть досягнути у сфері якості. Такі цілі ґрунтуються на політиці митних органів у цій якості. Їх встановлюють для відповідних функційних підрозділів і рівнів митних органів.

Планування якості (quality planning) – складова частина управління якістю, зосереджена на встановленні цілей у сфері якості та на визначенні операційних процесів і відповідних ресурсів для досягнення цілей у сфері якості.

Контролювання якості (quality control) – складова частина управління якістю, зосереджена на виконанні вимог щодо якості.

Забезпечення якості (quality assurance) – складова частина управління якістю, зосереджена на створенні впевненості в тому, що вимоги до якості буде виконано.

Покращання якості (quality improvement) – складова частина управління якістю, зосереджена на покращанні спроможності виконати вимоги до якості. Вимоги можуть пов'язуватися з будь-якими аспектами, зокрема з результативністю, ефективністю або простежуваністю.

Для того, щоб успішно керувати митними органами та забезпечувати її функціонування, щодо надання митних послуг, слід спрямовувати й контролювати її діяльність систематично та відкрито. Успіху можна досягти шляхом упровадження та підтримання системи управління, розробленої для постійного покращання показників діяльності з урахуванням потреб усіх зацікавлених сторін.

Митна послуга – результат принаймні однієї дії, обов'язково виконуваної у взаємодії постачальника та замовника, і, зазвичай, вона нематеріальна. Надання послуги може охоплювати, наприклад, таке:

- дії, виконані з матеріальною продукцією, поданою замовником (митний огляд та перегляд товарів і транспортних засобів, проведення митних експертиз);
- дії, виконані з нематеріальною продукцією, поданою замовником (наприклад, з документами, потрібними для митного оформлення товарів і транспортних засобів, декларацією митної вартості, необхідною для нарахування митних платежів);
- подання нематеріальної продукції (консультування з питань митної справи);
- створення сприятливих умов для замовника (електронне декларування).

Визначимо 8 принципів управління якістю, які найвище керівництво може застосовувати для покращання показників діяльності організації (рис. 1).



Рис. 1. Принципи управління якістю

1. Орієнтація на споживача (замовника). Організації залежать від своїх споживачів (замовників), у тому числі і від внутрішніх, тому мають розуміти їхні поточні та майбутні потреби, виконувати їхні вимоги і прагнути перевершити очікування. Слід визначити потреби зовнішніх і внутрішніх споживачів, а також оцінити ступінь і здійснити моніторинг їх задоволеності.

Замовник – організація чи особа, яка отримує послугу. Замовник – організація може бути внутрішнім або зовнішнім (наприклад декларант, митний брокер, уповноважений економічний оператор, перевізник).

Для гармонізації балансу інтересів усіх зацікавлених у результатах надання митних послуг сторін – держави, учасників ЗЕД і посадових осіб митних органів – слід розробити Політику та стратегічні цілі у сфері якості. Здійснено їхню декомпозицію за всіма задіяним митними органами та структурними підрозділами, визначено показники, що характеризують ступінь досягнення стратегічних цілей.

2. Роль керівництва в управлінні якістю. Керівники митних органів установлюють єдність щодо призначення та напрямів їх діяльності. Вони мають створювати та підтримувати таке внутрішнє середовище, в якому посадовці всіх рівнів повністю залучатимуться до досягнення цілей, поставлених перед митними органами.

Завдяки лідерству та конкретним діям найвище керівництво може створити умови для цілковитого залучення працівників і ефективного функціонування системи управління якістю, а також використати принципи управління якістю як основу для виконання своєї функції, зокрема:

- запроваджувати й підтримувати політику і цілі організації у сфері якості;
- пропагувати у межах організації політику та цілі у сфері якості для підвищення обізнаності, мотивації та залучення працівників;
- забезпечувати орієнтування на вимоги замовника;
- забезпечувати запровадження належних процесів, які уможливають виконання вимог замовників та інших зацікавлених сторін, а також досягнення цілей у сфері якості;
- гарантувати розробку, запровадження та підтримку результативної, ефективної системи управління якістю для досягнення цілей у сфері якості;
- забезпечувати наявність потрібних ресурсів;
- періодично здійснювати критичний аналіз системи управління якістю;
- ухвалювати заходи щодо політики та цілей у сфері якості;
- ухвалювати заходи щодо покращання системи управління якістю.

3. Залучення працівників до покращання якості. Працівники всіх рівнів становлять основу організації, їх повне залучення дає змогу з користю використовувати їхні здібності. Для досягнення цілей за якістю в організації слід створити умови, щоб максимально зацікавити людей у їхній праці шляхом мотивації працівників до якісної праці, участі у процесі безперервного покращання, а також оцінювати і здійснювати моніторинг їх задоволеності.

Під час створення СУЯ зважаємо на те, що якість – це категорія особлива, продукт інтелектуальної та професійної діяльності людини, тому фундамент подальшої роботи – отримання потрібних знань у галузі управління якістю.

Навчання слід поділити за часом, диференційовано для посадовців, і здійснювати каскадним методом. Першими навчання вимогам стандартів ISO і методам побудови СУЯ проходять члени робочої групи – розробники системи та документації СУЯ, далі – керівний склад (від начальників митних органів до керівників середньої ланки, начальників структурних підрозділів). Після розробки документації СУЯ навчання проходять керівники процесів і весь особовий склад. Одночасно здійснюється навчання групи внутрішніх аудиторів технології проведення внутрішніх перевірок СУЯ.

Навчання потрібне і для зменшення опору персоналу змінам, які завжди виникають під час розробки СУЯ. Це зумовлено порушенням стереотипів звичного ритму праці. У цей період слід проводити роз'яснювальну роботу, пояснюючи мету, сенс, принципи системи менеджменту якості.

З позицій системного підходу, сукупність перспективних методів і технологій управління персоналом можна інтегрувати в єдину систему управління людськими ресурсами, мета якої – забезпечити митні органи кваліфікованими і мотивованими кадрами, створити сприятливе внутрішнє середовище та залучення персоналу.

4. Процесний підхід. Бажаного результату досягають ефективніше, якщо діяльністю та пов'язаними з нею ресурсами керують як процесом. Проектування системи менеджменту якості, що відповідає ДСТУ ISO 9001:2009, ґрунтується на процесному підході: організація являє собою сукупність взаємопов'язаних процесів. Будь-яку роботу або сукупність робіт, для яких використовують ресурси, щоб перетворити входи на виходи, розглядаємо як процес.

Входи і виходи процесів визначаються і вимірюються. Визначаються споживачі кожного процесу, ідентифікуються їхні потреби, вимірюється їх задоволеність. Встановлюється взаємодія всіх процесів із функціями організації. Кожен процес керується, встановлюються права, відповідальність і повноваження під час його виконання.

Для ефективного функціонування організаціям слід визначати численні взаємопов'язані та взаємодійні процеси, керувати ними. Часто вихід одного процесу безпосередньо є входом наступного. Систематичне визначення процесів і особливо їх взаємодій в організації та керування ними називають “процесним підходом”. Її можна описати у вигляді моделі (рис. 2). Перевага процесного підходу полягає у забезпеченні безперервного контролю над зв'язками окремих процесів у межах системи управління якістю.



Рис. 2. Модель СУЯ, що ґрунтується на процесному підході

Управління процесами на всіх фазах життєвого циклу надання митних послуг відповідно до стандартів ґрунтується на основі динамічного циклу безперервного покращання процесів Демінга – Шухарта “Plan – Do – Check – Action” (PDCA), тобто цикл “Плануй – Виконуй – Перевірай – Дій”, який наведено на рис. 3.



Рис. 3. Цикл Демінга–Шухарта

Цикл PDCA стисло характеризуємо так:

1. Плануй: визначай цілі та процеси, потрібні для отримання результатів, що відповідають вимогам замовника та політиці організації.

2. Виконуй: упродовжуй процеси.

3. Перевірай: відстежуй і вимірйуй процеси та продукцію, зважаючи на політику, цілі та вимоги до продукції, а також звітуй про результати.

4. Дій: уживай заходів для постійного покращання показників функціонування процесу.

Його застосування дає змогу ефективно керувати цією діяльністю на системній основі. У процесному підході результат діяльності кожного працівника чи структурного підрозділу митного органу є вхідним потоком виконання робіт іншим працівником чи підрозділом. Процесний підхід реалізується за допомогою функціонального та статистичного моделювання.

Функціональна модель дає змогу:

- встановити та ієрархічно розташувати процеси, які безпосередньо визначають якість;
- визначити “вхід” і “вихід” цих процесів, їх взаємозв’язок;
- ідентифікувати кожний процес за такими аспектами, як відповідальність, ресурси, документація (організаційні документи, розпорядження, регламенти, нормативи, методики тощо), комплекс показників якості процесу (що контролюється, як часто, де реєструється), місце процесу в групі процесів (що подається на вхід, звідки, що на його виході, куди йде тощо).

Статистична модель дає змогу встановити:

- які параметри процесу визначають якість послуги/продукції на виході;
- ранжування параметрів за значущістю;
- чи всі параметри враховано;
- чи можна покращити процес за рахунок “внутрішніх резервів”;
- чи можна прогнозувати стан якості послуги та процесів і вживати відповідні коригувальні й запобіжні дії.

Найважливіший етап у розробленні СУЯ – документування процесів, яке має забезпечувати достатню інформативність, зручність у користуванні, наочність відображення та лаконічність викладення визначень методів моніторингу й управління процесом.

Відповідно до вимог міжнародного стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 за призначенням і місцем у системі управління якістю, процеси класифікуються на основні (базові), процеси керівництва (менеджменту) і допоміжні (забезпечувальні), які мають тільки внутрішніх споживачів, тому до сфери дії системи управління якістю слід включити такі процеси:

- базовий процес – процес митного контролю та митного оформлення товарів і транспортних засобів;

– процеси менеджменту – моніторинг і вимірювання продукції (послуги), внутрішній аудит, аналіз керівництва;

– забезпечувальні процеси, до яких належать процеси “управління людськими ресурсами” та “закупівлі”.

Одна з основних властивостей будь-якого процесу – його так звана “здатність” (capability). Це спроможність процесу виконувати належні йому функції і виробляти на виході результат зі встановленими й очікуваними властивостями. Тому, якщо говорити про формулу процесу, то вона досить наочна і являє собою суму таких доданків:

“вхід + ресурси + функції + вихід + вимоги до результату і процесу”.

Для забезпечення цієї властивості потрібен контур управління процесом, який формалізований у вигляді карти процесів.

Побудувавши карти процесів, можемо визначити чіткий взаємозв’язок процесів, а також наочно показати, що ці процеси – наскрізні, тобто вони пронизують не тільки діяльність кількох підрозділів у межах митного органу, але й діяльність підрозділів митниць і митних постів, тобто всю вертикаль згори донизу.

Для того, щоб процеси були керованими, слід розробити “Матрицю розподілу відповідальності та компетенції керівництва, структурних підрозділів і посадових осіб митного органу”.

5. Системний підхід до управління. Всі процеси організації створюють систему процесів, тому будь-які дії, що управляють в організації, слід здійснювати з огляду на взаємозв’язок процесів і систем організації: виявлення, розуміння та управління взаємопов’язаними процесами як системи сприяють результативності та ефективності організації під час досягнення її цілей.

Система управління – сукупність взаємопов’язаних або взаємодійних елементів для встановлення політики та цілей і досягнення цих цілей. Система управління організацією може охоплювати різні системи, зокрема СУЯ, систему управління з митного контролю та митного оформлення або систему управління ризиками.

Системний підхід не дає якихось конкретних методів управління. Він звертає увагу на те, що під час управління складною системою, якою є організація, слід бачити всю організацію в цілому і розуміти взаємозв’язок усіх її складових частин. У разі системного підходу, впливаючи на якусь частину, елемент або параметр організації в процесі управління, слід урахувувати їх взаємозв’язок з іншими частинами, елементами і параметрами, які теж реагуватимуть на цей вплив, хоча він і не спрямований безпосередньо на них.

Система управління якістю будується з урахуванням головної умови, згідно з якою для досягнення вищезазначених цілей слід організувати діяльність так, щоб тримати під контролем усі технічні, адміністративні та людські чинники (ресурси), що впливають на якість надання митних послуг. Управління якістю має орієнтуватися на виявлення, скорочення, усунення, а головне, своєчасне запобігання надання митних послуг незадовільної якості. Оцінюючи системи управління якістю, ставимо чотири основні запитання щодо кожного процесу, що оцінюємо:

1. Чи ідентифіковано й належним чином визначено процес?
2. Чи розподілено відповідальність?
3. Чи запроваджено методики та чи підтримують їх у робочому стані?
4. Чи результативний процес для досягнення потрібних результатів?

Сукупність відповідей на ці запитання може визначити результат оцінювання. Оцінювання системи управління якістю може бути різним залежно від сфери застосування та охоплювати певні різновиди робіт, наприклад, проведення аудиту та критичне аналізування СУЯ, а також самооцінювання.

6. Постійне покращання. Постійне покращання діяльності митних органів у цілому слід розглядати як її незмінну мету – митні органи мають постійно розвиватися. Призначе-

ність постійного покращання системи управління якістю – збільшити ймовірність підвищення задоволеності замовників та інших зацікавлених сторін. Дії щодо поліпшування охоплюють:

- аналізування та оцінювання наявного стану для визначення сфер покращання;
- установлення цілей покращання;
- пошук можливих рішень для досягнення цілей;
- оцінювання цих рішень і обирання одного з них;
- упровадження обраного рішення;
- вимірювання, перевіряння, аналізування та оцінювання результатів упровадження для визначення того, чи досягнуто цілей;
- оформлення змін.

Результати цих дій критично аналізують у разі потреби, щоб визначити подальші можливості для покращання. Завдяки цьому покращання стає неперервною діяльністю. Зворотний зв'язок із замовниками та іншими зацікавленими сторонами, аудити і критичне аналізування системи управління якістю можна також використовувати для визначення можливостей покращання.

Оцінюючи функціонування свого процесу, керівники митних органів зобов'язані не тільки порівняти планові значення показників із фактичними, але й з'ясувати причини невиконання встановлених показників, причини виникнення невідповідностей у процесі (і системи в цілому), оцінити достатність та відповідність цілям процесу всіх його компонентів: входів/виходів, зовнішніх і внутрішніх документів та відповідних ресурсів, встановити необхідність проведення коригувальних та запобіжних дій і здійснити пошук сфер для покращання.

Виявлені невідповідності – це не мінус у роботі підлеглого, як ми звикли вважати, а інформація для роздумів і прийняття системних дій залежно від масштабів проблеми (на рівні начальника відділу, начальника поста, керівника процесу або начальника структурного підрозділу).

7. Прийняття рішень на підставі фактів. Ефективні рішення ґрунтуються на аналізі даних та інформації: будь-які рішення, дії, що управляють, слід приймати тільки на основі об'єктивних даних, доказів, але ніяк не на основі припущень чи суб'єктивних думок.

Загальну оцінку всієї системи управління якістю, як і роботу щодо її поліпшення здійснюють відповідні керівники митних органів. Управлінські рішення мають прийматися тільки на основі аналізу даних результативності процесів, ступеня задоволеності споживачів і внутрішньої зацікавленої сторони – персоналу, результатів внутрішніх аудитів, ступеня виконання заходів щодо створення та вдосконалення СУЯ.

8. Взаємовигідні відносини з постачальниками. Організація та її постачальники – взаємозалежні, а відносини взаємної вигоди підвищують здатність обох сторін створювати цінності. Реалізація цього принципу потребує ідентифікації основних постачальників організації, встановлення з ними чітких і відкритих прямих зв'язків обміну інформацією, постановки загальних цілей.

Організація та її постачальники – взаємозалежні, тому взаємовигідні стосунки підвищують здатність обох сторін створювати цінності. Постачальниками можуть бути вповноважені митні оператори, декларанти, митні брокери, власники митних складів, перевізники.

Для впровадження системи управління якістю організація зобов'язана: ідентифікувати процеси, потрібні для системи; встановити послідовність і взаємодію цих процесів; визначити критерії та методи забезпечення ефективної роботи та управління цими процесами; забезпечувати актуальність інформації для нормального функціонування та контролювання цих процесів; вимірювати і аналізувати процеси та здійснювати заходи, необхідні для досягнення запланованих результатів і постійного покращання.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Для сучасної митної системи настав період освоєння нових моделей митних відносин і політики, сучасних схем регулювання міжнародного товарообміну, швидкої адаптації та реагування на постійні зміни зовнішньоекономічного середовища. Модернізація діяльності органів державної влади насамперед вимагає чіткого розуміння шляхів та завдань наближення до міжнародних норм і стандартів, у тому числі й у галузі митної справи, виходячи з перспектив соціального захисту, економічного розвитку й використання ресурсів держави. Тому виникає потреба в розробці та впровадженні сучасних підходів і методів підвищення ефективності митного адміністрування і якісного управління розвитком митних органів.

Рішення поставлених на сучасному етапі перед митними органами завдань потребує вдосконалення систем управління якістю з надання митних послуг. На сучасному етапі керівники митних органів усіх рівнів у перспективі мають усвідомити, що освоєння системи управління якістю з надання митних послуг і застосування принципів управління якістю згідно з міжнародними стандартами серії ISO 9000 – це вимоги часу, що ставлять перед Державною митною службою України низку завдань невідкладного реформування, виконання яких має вивести митну службу на новий рівень якості надання послуг суспільству і бізнесу з одночасним неухильним гарантуванням митних інтересів держави.

Переваги зазначеної системи управління:

- відповідність уніфікованим міжнародним вимогам;
- комплексність функцій і процедур;
- наявність механізму самовдосконалення, що дає змогу постійно покращувати систему управління якістю з надання митних послуг.

Упровадження системи управління якістю з надання митних послуг забезпечить свідому дисципліну й зацікавленість персоналу, ретельне пророблення технології митних процесів, систематичне підвищення кваліфікації персоналу, оперативне реагування на відхилення від вимог чинних нормативних правових актів, систематичне коригування технологій, інструкцій, інформаційного забезпечення, структур, штатів, технологічного оснащення, взаємин з учасниками зовнішньоекономічної діяльності тощо.

Список використаних джерел:

1. Митний кодекс України : Закон України від 13.03.2012 р. – № 4495-VI // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2012. – № 44–48.
2. Обличчям до людей : Концепція реформування діяльності митної служби України від 29 жовтня 2010 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.zakon.nau.ua/doc>
3. Система управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT) : ДСТУ ISO 9000:2007. – [Чинний від 2009-01-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2008. – 31 с. – (Національні стандарти України).
4. Система управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT) : ДСТУ ISO 9001:2009. – [Чинний від 2009-09-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2009. – 26 с. – (Національні стандарти України).
5. Система управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2008 в суб'єктах місцевого самоврядування (IWA 4:2009, IDT) : DSTU IWA 4:2009. – [Чинний від 2010-04-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2009. – 58 с. – (Національні стандарти України).
6. Митна політика та митна безпека: концептуальне визначення та шляхи забезпечення : [монографія] / І. Г. Бережнюк, О. П. Гребельник, І. Г. Калетник, та ін. ; за ред. П. В. Пашка. – К. : Знання, 2012. – 238 с. – (Митна справа в Україні).