

**Рекомендации по совершенствованию управления таможенными
услугами: когнитивный подход**

Толикова Е.Э., доктор экономических наук, профессор,

Российская таможенная академия, Люберцы, Россия

Синельников Б.А., преподаватель, Российская таможенная академия,

Люберцы, Россия

Аннотация. В статье произведено методическое обоснование применения когнитивного анализа таможенных услуг исходя из различных критериев. Изложена последовательность оценка и анализа таможенной услуги. Разработана диаграмма применения видов анализа к таможенной услуге. Обоснованы подходы к анализу таможенных услуг. Сделан вывод о необходимости совершенствования методик анализа процессов предоставления таможенных услуг. Рассмотрена система управления таможенными услугами, изучены критерии ее анализа. Разработаны предложения по совершенствованию управления таможенными услугами.

Ключевые слова: когнитивный анализ, таможенная услуга, анализ таможенных услуг.

**Recommendations about improvement of customs services management:
cognitive approach**

Tolikova E.E., doctor of Economics, professor,

Russian Customs Academy, Lyubertsy, Russia

Sinelnikov B.A., teacher, Russian Customs Academy, Lyubertsy, Russia

Annotation. In article methodical justification of application of the cognitive analysis of customs services proceeding from various criteria is made. The sequence assessment and the analysis of customs service is stated. The chart of application of

types of the analysis to customs service is developed. Approaches to the analysis of customs services are proved. The conclusion is drawn on need of improvement of techniques of the analysis of processes of providing customs services. The control system of customs services is considered, criteria of her analysis are studied. Suggestions for improvement of management of customs services are developed.

Keywords: cognitive analysis, customs service, analysis of customs services.

Введение

Актуальные вопросы проведения когнитивного анализа таможенной услуги – это методически сложная сфера исследования изучению, которой посвящены труды ряда исследователей¹. Исходя из результатов применения усовершенствованных методик анализа таможенной услуги прогнозируется качественное улучшение систем управления таможенными услугами.

Результаты исследования

Мы наблюдаем разрозненность категориального аппарата анализа таможенных услуг, что в очередной раз подтверждает необходимость закрепления понятия «таможенная услуга» на законодательном уровне.

Ю.Е. Гупанова в монографии «Методология управления качеством таможенных услуг» считает², что подходы к определению понятия «таможенная услуга» демонстрируются и в юридической и в экономической науке.

В учебнике В.В. Макрусева «Таможенный менеджмент»³ дается определение таможенной услуги, как деятельности, направленной на принятие конкретных решений по таможенным вопросам в рамках административных регламентов исполнения государственных функций и регламентов предоставления государственных услуг.

¹ Губин А.В. Теоретические основы оценки результатов деятельности таможенных органов Российской Федерации: монография / А.В. Губин. М.: Изд-во Российской таможенной академии, 2010. 88 с.; Косенко В.П., Опошнян Л.И. Основы теории эффективности таможенного дела. М.: РТА, 2005. 199 с.

² Гупанова Ю.Е. Методология управления качеством таможенных услуг: монография / Ю.Е. Гупанова. М.: РИО РТА, 2017. 152 с.

³ Макрусев В.В. Таможенный менеджмент: учебник / В.В. Макрусев. – М.-Берлин: Дирек-Медиа, 2015. – 401 с.

О.В. Гречкина и С.А. Агамагомедова⁴ трактуют термин «таможенная услуга», как административную деятельность, реализуемую специальными таможенными инструментами по запросам заявителей с целью повышения потребительской полезности сферы ВЭД и участников внешнеторговой деятельности.

По мнению А.В. Кнышова⁵ показатели результативности, эффективности и индикативные показатели различаются ориентацией на внешнюю среду, внутреннюю среду и выполнения функций, присущих таможенным органам: показатели результативности – показатели итоговых общественно значимых результатов, на достижение которых оказывает непосредственное воздействие деятельность таможенных органов – для достижения внешних эффектов; показатели эффективности – достигнутые результаты деятельности таможенных органов по сравнению с затраченными трудовыми, финансовыми и материальными ресурсами – развитие внутренней среды; индикативные показатели служат для мониторинга состояния сферы и реализации государственной политики, диагностики возникающих проблем и определения причин их возникновения – выполнение государственных функций. Целевые значения индикативных показателей устанавливаются, так как они не участвуют в комплексной оценке деятельности. Фактические значения индикативных показателей используются для построения рейтинга.

В статье «Когнитивный подход к анализу содержания понятия «таможенная услуга»⁶ Е.Э. Толиковой и Б.А. Синельникова обосновано, что использование когнитивного анализа и когнитивного моделирования являются принципиально новыми элементами в управлении таможенными органами. Под

⁴ Гречкина О.В., Агамагомедова С.А. Государственные таможенные услуги: понятие, базовые характеристики, виды / О.В. Гречкина, С.А. Агамагомедова // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Общественные науки. – 2017. . – № 3-39. – с. 17-30

⁵ Кнышов А.В. Совершенствование системы показателей оценки деятельности таможенных органов, особенности ее разработки и применения: монография / А.В. Кнышов. М.: РИО Российской таможенной академии, 2016. 164 с.; Кнышов А.В. Порядок организации и проведения мониторинга показателей деятельности таможенных органов Российской Федерации / А.В. Кнышов // Вестник российской таможенной академии. – №1. – 2018. – С. 47-55.

⁶ Толикова Е.Э., Синельников Б.А. Когнитивный подход к анализу содержания понятия «таможенная услуга» // Вестник Российской таможенной академии. – №2. – 2018.

когнитивным подходом к анализу таможенной услуги понимается методологическая база принятия решений, учитывающая процессы моделирования, обработки, интерпретации аналитических данных необходимых для эффективного функционирования таможенных органов в сфере оказания государственных услуг.

На основе обобщения существующих подходов к анализу таможенных услуг мы в таблице 1 отразили последовательность и этапы оценки и анализа таможенных услуг с использованием когнитивного подхода.

Таблица 1

Когнитивный подход к оценке и анализу таможенной услуги⁷

Период	Состав процедур оценки и анализа	Характеристики оценки и анализа
1.Этап	Сбор и анализ информации для расчета показателей оценки деятельности таможенных органов в сфере предоставления услуг	Использование статистических данных ФТС России, а также официальная информация Федеральной службы государственной статистики
2.Этап	Группировка услуг таможенных органов	Производится в соответствии с классификационными признаками
3.Этап	Расчет показателей в соответствии с утвержденной системой оценки	Расчет осуществляется согласно методикам, содержащимся в Приказе ФТС России от 28.12.2017 №2121
4.Этап	Оценка показателей таможенных услуг	Оценка значений показателей отдельных таможенных услуг
5.Этап	Сводная оценка таможенных услуг	Оценка групп таможенных услуг
6.Этап	Комплексная оценка таможенных услуг	Всесторонняя оценка таможенной услуги во взаимосвязи с целевой функцией таможенного органа
7.Этап	Индикативная оценка таможенных услуг	В зависимости от полученных значений итоговых показателей, определяется место отдельных в черед остальных относящихся к оцениваемому объекту (им присваиваются ранги «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»)
8.Этап	Стратегический анализ таможенной услуги	Инструментарий стратегического анализа: матрица BCG; PESTLE-анализ; SNW-анализ; стратегическая карта рынка; SWOT-анализ и профиль внешней среды; диаграмма Исикавы; SPACE-анализ
9.Этап	Анализ потребительской ценности (ПЦ) таможенной услуги	При проведении анализа цепочки потребительской ценности услуги
10.Этап	Когнитивная интерпретация результатов анализа таможенной услуги	Установление причины невыполнения нормативных значений. Построение когнитивной карты

Возможность применения различных видов анализа к таможенным услугам изложена в таблице 2:

⁷ Составлено авторами

Применение этапов анализа к таможенной услуге⁸

№	Анализ таможенной услуги х - применение возможно о - применение невозможно	Анализ показателей	Сводный анализ	Комплексный анализ	Индикативная оценка	Стратегический анализ ТУ	Анализ ПЦ ТУ
1.	Информирование об актах таможенного законодательства о таможенном деле и иных правовых актах в области таможенного дела и консультирование по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов	х	х	х	х	х	х
2.	Выдача и отзыв квалификационных аттестатов специалистов по таможенным операциям	х	х	х	х	о	о
3.	Принятие предварительных решений по классификации товаров по единой Товарной номенклатуре внешнеэкономической деятельности Евразийского экономического союза	х	х	х	х	х	х
4.	Принятие предварительного решения о стране происхождения товара	х	х	х	х	х	х
5.	Ведение реестра владельцев складов временного хранения	х	х	х	х	х	х
6.	Ведение реестра владельцев таможенных складов	х	х	х	х	х	х
7.	Ведение реестра владельцев магазинов беспошлинной торговли	х	х	х	х	х	х
8.	Ведение реестра таможенных перевозчиков	х	х	х	х	х	х
9.	Ведение реестра таможенных представителей	х	х	х	х	х	х
10.	Ведение реестра банков, иных кредитных организаций и страховых организаций, обладающих правом выдачи банковских гарантий уплаты таможенных пошлин, налогов	х	х	х	х	х	х
11.	Ведение реестра уполномоченных экономических операторов	х	х	х	х	х	х
12.	Ведение таможенного реестра объектов интеллектуальной собственности	х	х	х	х	х	х
13.	Контроль за валютными операциями, связанными с перемещением товаров через таможенную границу, а также ввозом в РФ и вывозом из РФ товаров	х	х	х	х	о	о

Стратегические направления развития системы комплексного подхода к анализу таможенной услуги реализуются в ряде нормативных и правовых

⁸ Составлено авторами

актов⁹. В последние годы проведена значительная работа по созданию комфортных условий для осуществления ВЭД, которая является основой для реализации норм Таможенного кодекса ЕАЭС в части дальнейшей автоматизации процессов таможенного администрирования¹⁰.

Цепочка создания потребительской ценности таможенной услуги зависит от профессиональной сферы оказания услуги. Создается ценность услуги не индивидуально, а всеми структурными подразделениями таможенных органов, и здесь главное определить направления деятельности, на которой будет основываться модель и оптимизация всей цепочки создания потребительской деятельности. В процессе производства цепочка создания потребительской ценности услуги может подвергаться модернизации: а) на стадии анализа регламента оказания услуги; б) на стадии маркетинга услуг; в) при поддержке других видов деятельности: финансовой, управлением кадрами, технологическими производственными процессами, направленными на достижение целей функционирования таможенных органов.

Критерии оценки и анализа процессов предоставления таможенной услуги приведены в таблице 3.

⁹ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: ФЗ от 27.07.2019 №210-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 10.07.2018); «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти»: Указ Президента РФ от 09.03.2004 №314 (ред. от 22.06.2010) // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 15.07.2018); «Об утверждении Регламента Федеральной таможенной службы»: Приказ ФТС России от 26.12.2012 №2256 (Зарегистрировано в Минюсте России 26.03.2013 №27888) // СПС «Гарант» (дата обращения: 15.07.2018); «О Федеральной таможенной службе»: Постановление Правительства РФ от 16.09.2013 №809 (ред. от 27.12.2014) // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 18.07.2018); «О таможенном регулировании в Российской Федерации»: ФЗ от 27.11.2010 №311-ФЗ (ред. от 28.12.2016) // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 18.07.2018); «Об утверждении методик расчета показателей результативности деятельности, показателей эффективности деятельности и индикативных показателей региональных таможенных управлений и таможен, непосредственно подчиненных ФТС России, на 2017 год»: Приказ ФТС России от 28.12.2017 №2121; Перечень государственных услуг, предоставляемых Федеральной таможенной службой. Режим доступа: www.customs.ru (дата обращения 01.08.2018); «Стратегия развития таможенной службы РФ до 2020 года» Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2012 г. №2575-п // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 30.07.2018).

¹⁰ Таможенный кодекс Евразийского экономического союза: Договор // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 25.07.2018)

Подходы к проведению оценки и анализа таможенной услуги¹¹

№	Критерий оценивания	Подход к проведению оценки и анализа ТУ
1.	скорость оказания услуги	динамический подход, изучающий процессы и явления в их развитии, изменении
2.	издержки при оказании услуги	процессный подход, предусматривающий выполнение последовательных этапов (процессов), на каждом из которых имеются входные и выходные потоки ресурсов, создающие потребительскую ценность таможенной услуги
3.	обеспечение безопасности	комплексный подход, опирающийся на многоаспектность существования таможенных органов с точки зрения достижения множественных внутренних целей и задач, а также производства таможенных услуг
4.	развитие бизнеса и торговой деятельности	ситуационный подход, требующий применения различных методик и подходов с учетом конкретной ситуации
5.	потребительская полезность для участников ВЭД	когнитивный подход, предполагающий взаимосвязанность и взаимообусловленность существования и развития всех элементов системы оказания таможенной услуги
6.	эффективность деятельности таможенных органов по функциям	административный подход, заключающийся в необходимости наличия регламентирующих управленческую деятельность внутренних документов таможенных органов, а также учет требований нормативно-правовых актов внешней среды

По мнению А.Ю. Терешенковой¹², экспертиза проблем действующей системы показателей деятельности таможенных органов, показала необходимость дополнительного исследования следующих критериев анализа со стороны пользователя: доступность, удобство, понятность использования, простота, конфиденциальность, безопасность, идентификация пользователя, обратная связь; со стороны технологий: эффективность, скорость, прозрачность, надежность, функциональность, отказоустойчивость, емкость, масштабируемость, совместимость, работоспособность, устойчивость; со стороны системного взаимодействия: стабильность, устойчивость,

¹¹ Составлено авторами

¹² Терешенкова А.Ю. Организационно-экономические аспекты программ развития региональных таможенных инфраструктур // Вестник ИНЖЭКОНа. – 2010. – Вып. 2 (37). – С. 315-318; Терешенкова А.Ю. Административные регламенты как этап совершенствования нормативно-правовой базы в сфере таможенного дела // Правовые аспекты таможенной деятельности: история, теория, практика. Ученые записки Санкт-Петербургского имени В.Б. Бобкова филиала Российской таможенной академии. – 2009. – № 1(33). – с.37

эффективность, соответствие, контролируемость, зрелость, точность, степень удовлетворенности; со стороны информации: достоверность, логичность, актуальность, обучаемость, понятность изложения, проверяемость, обновляемость.

Анализ методик расчета показателей деятельности ФТС России позволил выявить следующую закономерность – основной способ оценки и анализа критериев эффективности и результативности деятельности таможенных органов состоит в нахождении доли частного показателя в общем, либо сравнение показателя с эталонным значением¹³. Данный подход, однако, не учитывает стратегические факторы, влияющие на данные параметры, фактор их потребительской ценности. Поэтому необходимо совершенствование когнитивного анализа и оценки таможенных услуг, с учетом влияния внешних и внутренних факторов среды таможенных органов¹⁴.

Сейчас, среди нерешенных проблем таможенной системы можно назвать следующие: занижение таможенной стоимости товаров и их недостоверное декларирование; неразвитость системы информирования о ценообразовании; низкая эффективность контроля на основе методов аудита; низкий уровень взаимодействия оперативных подразделений таможенных органов с другими правоохранительными и контролирующими органами; недостаточная подготовленность кадров, особенно специалистов в области управления, контроля и анализа информации; низкий уровень социальной защищенности должностных лиц таможенных органов¹⁵.

Переходя к рекомендательной части, следует заметить, что на рынке государственных услуг перед таможенными органами стоит задача сокращения издержек участниками ВЭД и государства, гармонизации их взаимодействия,

¹³ Кнышов А.В. Совершенствование системы показателей оценки деятельности таможенных органов, особенности ее разработки и применения: монография / А.В. Кнышов. М.: РИО Российской таможенной академии, 2016. 164 с.

¹⁴ «Комплексная программа развития ФТС России на период до 2020» Приложение к решению коллегии ФТС России от 25 мая 2017 года // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 25.07.2018)

¹⁵ Мантусов В.Б. Инновации таможенного регулирования внешнеэкономической деятельности Российской Федерации / В.Б. Мантусов // Вестник Российской таможенной академии. – 2018. – №1(42). – С. 9-16.

что на наш взгляд возможно на основе использования когнитивного подхода. В связи с этим, необходимо:

- создание инфраструктуры транзита товаров через территорию РФ;
- повышение прозрачности деятельности таможенных органов;
- совершенствование системы управления рисками;
- повышение потребительской ценности таможенной услуги.

В условиях нарастания фискальных рисков механизм таможенного администрирования должен приобретать принципиально новые формы. Для этого необходимо обеспечить совершенствование таможенного администрирования по следующим ключевым направлениям: определение стратегических направлений администрирования таможенных платежей и концентрация ресурсов таможенных органов на приоритетных направлениях контроля за поступлением таможенных платежей; усиление информационно-аналитического обеспечения правоохранительной, в том числе оперативно-розыскной, деятельности таможенных органов.

Рекомендации по совершенствованию стратегического управления в сфере таможенных услуг необходимо реализовывать в следующих сферах: применение комплексной модернизации информационной системы таможенных органов; использование мероприятий по расширению применения упрощенных процедур таможенного оформления и таможенного контроля в отношении товаров и транспортных средств законопослушных участников внешнеэкономической деятельности; работы по расширению информационно-разъяснительной деятельности таможенных органов с привлечением средств массовой информации, информационному обеспечению органов государственной власти, организаций и граждан; проведение комплексных мероприятий, направленных на гармонизацию и унификацию процедур таможенного транзита товаров с процедурой общего транзита; применение работ по формированию перечня профилей рисков; внедрение мероприятий, направленных на расширение практики таможенных технологий с использованием предварительного информирования; мероприятий по

заключению с зарубежными партнерами по внешнеэкономической деятельности соглашений о предварительном информировании таможенных органов, о сотрудничестве и взаимопомощи в таможенных делах.

Исходя из когнитивного подхода, пути совершенствования управления в таможенной сфере и сфере таможенных услуг включают следующие ключевые направления:

1. Модернизация организационных структур управления.
2. Совершенствование методов анализа и управления.
3. Повышение научного уровня в управлении за счет разработки научно обоснованного программно-целевого развития таможенной системы.
4. Развитие информационной базы и когнитивных технологий.
5. Развитие информационных технологий и компьютеризации в системе управления таможенными услугами.

Заключение

Основные направления совершенствования системы управления таможенными услугами должны включать мероприятия по развитию процессов управления каждой из таможенных услуг исходя из возможностей применения усовершенствованных методик анализа, в том числе с использованием когнитивного подхода. Развитие системы государственных услуг, предоставляемых участникам внешнеэкономической деятельности приведет, по нашему мнению, к значительным положительным эффектам в различных секторах экономики РФ.

Библиографический список

1. Гупанова Ю.Е. Методология управления качеством таможенных услуг: монография / Ю.Е. Гупанова. М.: РИО РТА, 2017. 152 с.
2. Макрусев В.В. Таможенный менеджмент: учебник / В.В. Макрусев. – М. – Берлин: Дирек-Медиа, 2015. – 401 с.
3. Гречкина О.В., Агамагомедова С.А. Государственные таможенные услуги: понятие, базовые характеристики, виды / О.В. Гречкина,

С.А. Агамагомедова // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Общественные науки. – 2017. – № 3-39. – с. 17-30

4. Губин А.В. Теоретические основы оценки результатов деятельности таможенных органов Российской Федерации: монография / А.В. Губин. – М.: Изд-во Российской таможенной академии, 2010. 88 с.

5. Косенко В.П., Опошнян Л.И. Основы теории эффективности таможенного дела. М.:РТА, 2005. 199 с.

6. Кнышов А.В. Совершенствование системы показателей оценки деятельности таможенных органов, особенности ее разработки и применения: монография / А.В. Кнышов. М.: РИО Российской таможенной академии, 2016. 164 с.

7. Кнышов А.В. Порядок организации и проведения мониторинга показателей деятельности таможенных органов Российской Федерации / А.В. Кнышов // Вестник российской таможенной академии. – 2018. – №1. – С. 47-55.

8. Толикова Е.Э., Синельников Б.А. Когнитивный подход к анализу содержания понятия «таможенная услуга» // Вестник Российской таможенной академии. – 2018. – №2.

9. «Комплексная программа развития ФТС России на период до 2020» Приложение к решению коллегии ФТС России от 25 мая 2017 года // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 25.07.2018)

10. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: ФЗ от 27.07.2019 №210-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 10.07.2018)

11. «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти»: Указ Президента РФ от 09.03.2004 №314 (ред. от 22.06.2010) // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 15.07.2018)

12. «Об утверждении Регламента Федеральной таможенной службы»: Приказ ФТС России от 26.12.2012 №2256 (Зарегистрировано в Минюсте России 26.03.2013 №27888) // СПС «Гарант» (дата обращения: 15.07.2018)

13. «О Федеральной таможенной службе»: Постановление Правительства РФ от 16.09.2013 №809 (ред. от 27.12.2014) // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 18.07.2018)

14. «О таможенном регулировании в Российской Федерации»: ФЗ от 27.11.2010 №311-ФЗ (ред. от 28.12.2016) // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 18.07.2018)

15. «Об утверждении методик расчета показателей результативности деятельности, показателях эффективности деятельности и индикативных показателях региональных таможенных управлений и таможен, непосредственно подчиненных ФТС России, на 2017 год»: Приказ ФТС России от 28.12.2017 №2121.

16. Перечень государственных услуг, предоставляемых Федеральной таможенной службой. Режим доступа: www.customs.ru (дата обращения 01.08.2018)

17. «Стратегия развития таможенной службы РФ до 2020 года» Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2012 г. №2575-р // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 30.07.2018)

18. Таможенный кодекс Евразийского экономического союза: Договор // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 25.07.2018)

19. Терешенкова А.Ю. Организационно-экономические аспекты программ развития региональных таможенных инфраструктур // Вестник ИНЖЭКОНа. – 2010. Вып. 2 (37). – С. 315-318.

20. Терешенкова А.Ю. Административные регламенты как этап совершенствования нормативно-правовой базы в сфере таможенного дела // Правовые аспекты таможенной деятельности: история, теория, практика. Ученые записки Санкт-Петербургского имени В.Б. Бобкова филиала Российской таможенной академии. – 2009. – № 1(33). – С. 37.

21. Мантусов В.Б. Инновации таможенного регулирования внешнеэкономической деятельности Российской Федерации / В.Б. Мантусов //

References

1. Gupanova Y.E. Methodology of quality management of customs services: monograph / Y.E. Gupanova. M.: RCA RIO, 2017. 152 pages.
2. Makrusev V.V. Customs management: textbook / V.V. Makrusev. – M.: Berlin: Direk-media, 2015. – 401 pages.
3. Grechkina O.V., Agamagomedova S.A. Public customs services: concept, basic characteristics, types / O.V. Grechkina, S.A. Agamagomedova // News of higher educational institutions. Volga region. Social sciences. –2017. – №. 3-39. – page 17-30.
4. Gubin A.V. Theoretical bases of assessment of results of activity of customs authorities of the Russian Federation: monograph / A.V. Gubin. M.: RCA RIO, 2010. 88 pages.
5. Kosenko V.P., Oposhnyan L.I. Bases of the theory of efficiency of customs affairs. M.: RCA, 2005. 199 pages.
6. Knyshov A.V. Improvement of system of indicators of assessment of activity of customs authorities, features of her development and application: monograph / A.V. Knyshov. M.: RCA RIO, 2016. 164 pages.
7. Knyshov A.V. Order of the organization and carrying out monitoring of indicators of activity of customs authorities of the Russian Federation / A.V. Knyshov // Bulletin of the Russian customs academy. – 2018. – №. 1. – page 47-55.
8. Tolikova E.E., Sinelnikov B.A. Cognitive approach to the analysis of maintenance of the concept «customs service» // Bulletin of the Russian customs academy. – 2018. – №. 2.
9. «The comprehensive program of development of FCS of Russia 2020» Annex to the decision of board of FCS of Russia May 25, 2017 // ConsultantPlus (date of the address: 25.07.2018)
10. «About the organization of providing the public and municipal services»:

Federal Law 27.07.2019 №. 210 ConsultantPlus (date of the address: 10.07.2018)

11. «About system and structure of federal executive authorities»: Decree of the Russian President 09.03.2004 №. 314 (edition of 22.06.2010) // ConsultantPlus (date of the address: 15.07.2018)

12. «About the approval of Regulations of the Federal Customs Service»: The order of FCS of Russia 26.12.2012 №. 2256 (It is registered in the Ministry of Justice of the Russian Federation 26.03.2013) // «Guarantor» (date of the address: 15.07.2018)

13. «About the Federal Customs Service»: Resolution of the Government of the Russian Federation 16.09.2013 №. 809 (edition of 27.12.2014) // ConsultantPlus (date of the address: 18.07.2018)

14. «On customs regulation in the Russian Federation»: Federal Law 27.11.2010 №. 311 (edition of 28.12.2016) // ConsultantPlus (date of the address: 18.07.2018)

15. «About the statement of method of calculation of indicators of effectiveness of activity, indicators of efficiency of activity and indicative indicators of the regional customs offices and customs which are directly subordinated to FCS of Russia for 2017»: Order of FCS of Russia 28.12.2017 №. 2121.

16. The list of the public services provided by the Federal Customs Service. Access mode: www.customs.ru (date of the address 01.08.2018)

17. «The development strategy of customs service of the Russian Federation 2020» Is approved by the order of the Government of the Russian Federation of December 28, 2012 №. 2575-r // ConsultantPlus (date of the address: 7/30/2018)

18. Customs code of the Eurasian Economic Union: Contract // ConsultantPlus (date of the address: 7/25/2018)

19. Tereshenkova A.Y. Organizational and economic aspects of programs of development of regional customs infrastructures // Bulletin of the INSHECON. – 2010. Issue 2 (37). – Page 315-318.

20. Tereshenkova A.Yu. Administrative regulations as a stage of improvement of standard and legal base in the sphere of customs affairs // Legal aspects of customs

activity: history, theory, practice. Scientific notes of the St. Petersburg name of V.B. Bobkov of branch of the Russian customs academy. – 2009. – № 1(33). page 37.

21. Mantusov V.B. Innovations of customs regulation of foreign economic activity of the Russian Federation / V.B. Mantusov // Bulletin of the Russian customs academy. – 2018. – № 1(42). – page 9-16.