

УДК 336.014

DOI: <https://doi.org/10.32782/2304-0920/2-81-4>

Ліхоносова Г. С.

Шалун І. М.

Національний аерокосмічний університет імені М. Є. Жуковського  
«Харківський авіаційний інститут»**СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ  
МИТНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ**

У статті аналізуються напрями розвитку менеджменту митних послуг, розглядаються фактори, які впливають на менеджмент у митній сфері, наслідки взаємодії клієнтів і ФТС у зовнішньоторговельному обороті. Митна служба є одним із найбільш важливих інститутів та інструментів держави з регулювання зовнішньоторговельних відносин. Сприяння державних послуг у сфері митної справи впливає на збільшення швидкості митних процесів; веде до зниження витрат підприємців і кінцевого споживача товару, забезпечує підвищення безпеки у сфері зовнішньоекономічної діяльності. Менеджмент митних послуг має особливості, пов'язані зі станом галузі, конкуренцією на ринку між державними і комерційними структурами, динамікою попиту, якістю послуг, інструментами комунікації і просування бізнесу до споживачів на світовому ринку.

**Ключові слова:** митна послуга, менеджмент митних послуг, товар, прибуток, товарообіг, геополітичні умови, сучасний менеджмент.

**Постановка проблеми.** В умовах глобалізації світової економіки та динамічного розвитку зовнішньоекономічної діяльності зростає значення послуг, які надаються під час переміщення вантажів через митний кордон України. Від якості та повноти таких послуг залежать термін проходження митних формальностей, фінансові витрати суб'єктів імпортерів та експортерів. Тому питання визначення сутності митних послуг стає актуальним.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Базові теоретичні питання, які пов'язані із сутністю митних послуг, розглядалися українськими та зарубіжними вченими: І.О. Бондаренко [1], І.І. Світлак [2], В.В. Резніковою [3], Н.М. Приймаченко [4], І.С. Ерміловим [5], В.Ю. Діановою [6] та іншими вченими. Завдяки роботам зазначених авторів є теоретична база митних послуг, розроблено практичні рекомендації щодо удосконалення якості митних послуг, проте поза увагою залишилося визначення класифікації митних послуг.

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** Останнім часом відбувається посилення уваги вітчизняних та зарубіжних науковців до проблем державного управління, що в свою чергу вимагає поглибленого вивчення розвитку системи державного управління митною політикою та її складників, шляхів її вдосконалення.

**Метою статті** є характеристика сучасного стану та означення основних перспектив удосконалення менеджменту митних послуг в Україні через використання інструментів економічного квотування та важелів митного регулювання.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Державна митна справа – це встановлені порядок і умови переміщення товарів через митний кордон України, їх митний контроль та митне оформлення, застосування механізмів тарифного і нетарифного регулювання зовнішньоекономічної діяльності, стягнення митних платежів, ведення митної 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 і забезпечення діяльності митних органів та інші заходи, спрямовані на реалізацію державної політики у сфері державної митної

справи, що становлять державну митну справу. Так, перше визначення: митний менеджмент у широкому сенсі – комплекс поглядів, уявлень, ідей, спрямованих на тлумачення і пояснення митної справи як соціально-економічного явища [4].

Друге визначення: митний менеджмент у більш вузькому і спеціальному значенні – форма організації наукового знання, що дає цілісне уявлення про закономірності та істотні зв'язки в митних інститутах, організаціях (органах), процесах (процедурах, технології) і послугах.

Узагальнюючи обидва визначення, можна стверджувати, що митний менеджмент як теорія є цілісною системою знань, які складаються з елементів (поглядів, уявлень, ідей, істотних зв'язків, закономірностей), взаємопов'язаних логічною залежністю одних елементів від інших.

Третє визначення: митний менеджмент – це особливий різновид менеджменту в державній службі, пов'язаний з реалізацією завдань у галузі митної справи як шляхом впливу через прийняття рішень, так і шляхом зростання організованості митної системи [5].

Наведене визначення відображає функціональний (діяльний) аспект митної справи та аспект його розвитку, однак воно не досить конструктивно розкриває його сутність як об'єкт теорії управління. Розставлені акценти дають змогу найбільш ефективно використовувати це визначення у процесі дослідження митної справи (у плані функціонування та розвитку) у вигляді «чорної скриньки» як цілісного об'єкта.

Митні послуги в Україні безпосередньо надає митний брокер. Законодавство України визначає митного брокера як підприємство, яке надає послуги з декларування товарів, що переміщуються через митний кордон України [7].

Департамент організації митного контролю та оформлення Державної фіскальної служби України веде реєстр підприємств, яким надано дозвіл на ведення митної брокерської діяльності. Під час використання послуг митного брокера рекомендується укладати відповідний договір, в якому викладаються обов'язки сторін і терміни надання послуг.

Поняття “митний брокер” необхідно відрізнити від поняття “агент із митного оформлення”. Останній є фізичною особою, яка перебуває у трудових відносинах із митним брокером і безпосередньо

виконує дії, пов'язані з пред'явленням до податкових органів товарів і необхідних для митного контролю та оформлення документів [8]. Митний брокер і його співробітники-агенти з митного оформлення законодавчо відповідають за нерозголошення комерційної таємниці та конфіденційної інформації своїх клієнтів.

Митні брокери в усіх країнах світу займаються митним очищенням експортних і імпорتنих перевезень. Робота брокера пов'язана із заповненням різних дозвільних документів у паперовому та електронному вигляді, розрахунком необхідних митних зборів і спрощенням спілкування між органами державної влади, експортерами та імпортерами [12].

На законодавчому рівні підприємство не зобов'язується наймати митного брокера. Учасник експортно-імпорتنих відносин має можливість самостійно підготувати всю необхідну для митниці документацію та особисто або через довірену особу подати документи до відповідних інстанцій [9].

З огляду на тривалість цього процесу безліч імпортерів і експортерів звертається за допомогою до фахівців – компетентних експертів, які постійно підвищують свою кваліфікацію в питаннях оформлення міжнародних вантажних перевезень.

Комунікаційний процес митної служби видається складним і багатофакторним. Його можна зобразити у вигляді такої схеми (рис. 1).

Комунікаційний процес у митних органах являє собою необхідну передумову становлення, розвитку і функціонування всіх соціальних митних систем, бо саме він забезпечує зв'язок між працівниками митної служби, платниками митних зборів, робить можливим накопичення і передачу соціального досвіду, його збагачення, організацію спільної діяльності.

Основними його елементами є:

1) Суб'єкт комунікативного процесу митної служби – відправник і одержувач митної інформації (комунікатор і реципієнт).

2) Засоби комунікації – код, що використовується для передачі митної інформації у знакових формі (слова, шифри, графіки тощо), а також канали, по яких передається повідомлення від комунікатора до реципієнта.

3) Предмет комунікації митної служби (явище, подія, факт), що відображає його повідомлення (стаття, рапорт).

4) Ефекти комунікації – виражені в зміні внутрішнього стану суб'єктів комунікаційного процесу митної служби, у їхніх взаєминах або в їх діях наслідки комунікації.

Основна мета комунікативного процесу митної служби – забезпечення обміну між її структурними підрозділами з розумінням інформації, тобто встановлення двосторонніх або багатосторонніх інформаційних зв'язків.

Нестійкий характер зовнішньоторговельних відносин на світовому ринку і зміни геополітичних умов вимагають ефективної зовнішньої політики, злагодженої системи управління і дотримання всіх вимог і умов для досягнення поставлених цілей [10]. Геополітику ми розуміємо як політичну реальність, конкретну політику держави, зумовлену географічними, територіальними, ресурсними й еколого-природними факторами. У зв'язку з цим геополітичні умови – це сукупність об'єктів, відносин і процесів, необхідних для впровадження конкретної політики на території держави або різних альянсів, об'єднань держав у зв'язку зі змінами.

Геополітичні умови в сучасному світі відрізняються нестійкістю, мінливістю, ризиками і погрозами. Особливо змінилися і загострилися відносини України з Росією. Незважаючи на тісні бізнес-контакти, на цьому рівні посилюється вплив політичного дискомфорту і розбіжностей.

Ризиковість зв'язку зачіпає всіх учасників політико-економічного процесу. Наприклад, навіть Євразійський економічний союз, який створив нові геополітичні умови для зовнішньоторговельних відносин між державами – членами ЄАЕС і третіми країнами, зачіпають загрози і ризики комунікацій і розвитку. 2019 рік був ознаменований інтенсивною роботою із внутрішніх і зовнішніх напрямів розвитку. Створено ринок праці, удосконалюється система соціальних гарантій і легалізується міграція на двосторонньому рівні [1].

Створення сприятливих умов для повного й ефективного виконання особами, що перетинають митний кордон, митних правил, а головне, здійснення митним персоналом митного оформлення і митного контролю, побудованого на перевірених інструментах управління якістю наданих послуг, є однією з гарантій забезпечення економічної безпеки країни [3].

Вирішення поставлених на сучасному етапі перед митними органами завдань вимагає поліпшення систем управління митними процесами. Іншими словами, митні органи, здійснюючи свої функції, зобов'язані забезпечити відповідну якість праці і при цьому створити умови, що сприяють прискоренню товарообігу [12].

Аналіз діяльності митних організацій свідчить про те, що резерви забезпечення якості виконання митних послуг невичерпні. Вимагають удосконалення механізми адаптації митної діяльності до вимог стандартів ІСО серії 9000. Зростає значущість митної діяльності у формуванні доходної частини бюджету, особливо в умовах кризи. Освоювати міжнародні стандарти управління потрібно в умовах міжнародних норм і правил Світової організації торгівлі, широкого розвитку міжнародних зв'язків. Тому виникає потреба в комплексному підході до управління митним процесом, що забезпечує підвищення ефективності і якості митних послуг [2].

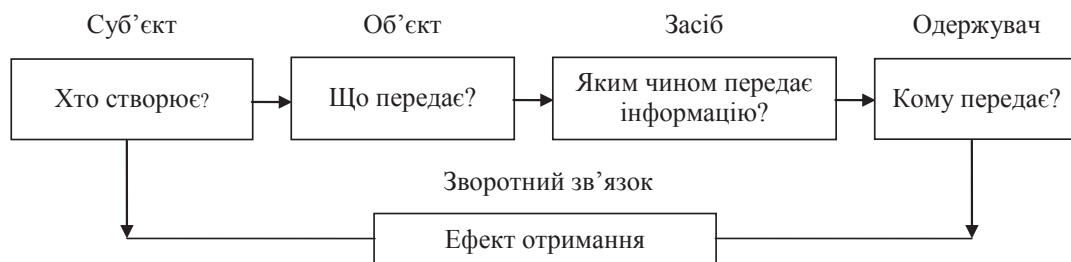


Рис. 1. Структура комунікаційного процесу митної служби

Джерело: розроблено авторами

Сучасний етап розвитку митної діяльності висуває підвищені вимоги до ефективності і якості менеджменту митних послуг. Особливого значення набувають вимоги по синхронізації всіх митних процесів, насамперед процесів менеджменту якості.

Інтеграція країни в світовий економічний простір посилює умови конкурентної боротьби як на внутрішньому ринку, так і на зовнішньому, тому проблема ефективного розвитку митної діяльності в цих умовах стає вельми актуальною і практично затребуваною. Виникає потреба в комплексному підході до управління митним процесом, що забезпечує підвищення ефективності та якості митних послуг як найважливіших напрямів реалізації стратегічної мети розвитку митної служби.

Результати діяльності організації досягаються ефективніше, коли діяльністю і відповідним ресурсом управляють як процесом. Будь-яка діяльність, в якій використовуються ресурси для перетворення входів і виходів, може розглядатися як процес. Систематична ідентифікація і менеджмент застосовуваних організацією процесів, і наамперед їх взаємодії, можуть вважатися «процесним підходом». Для того щоб ефективно функціонувати, організація повинна управляти процесами. Перевага процесного підходу полягає в безперервності управління взаємопов'язаними процесами в межах системи. Кожен процес має мати свою мету і результат, який затребуваний споживачем. Кожен процес має свій початок і свій кінець, які визначають межі процесу. Для будь-якого процесу повинні бути визначені показники цього процесу і його результати. Результати процесу залежать від усіх учасників цього процесу, але відповідальною має бути одна особа.

В основному під митним процесом розуміється сукупність послідовних дій посадових осіб митного органу щодо застосування заходів із забезпечення виконання митного законодавства [4]. На наш погляд, це визнання не повною мірою відображає зміст митного процесу, склад його учасників і результат процесу. Митний процес слід розуміти як сукупність послідовних операцій з об'єктами митного контролю (далі – ОМК) на їх відповідність митному законодавству, що визначають статус об'єктів митного контролю на митній території. У такому трактуванні вказується на участь у митному процесі не тільки митних органів, а й учасників ЗЕД, організацій митної сфери, що забезпечують якість виконання всіх операцій, і дається результат митного процесу, що дозволяє учаснику ЗЕД переміщати ОМК через митний кордон. Модель такої системи управління митним процесом наведена в таблиці 1.

Можна виділити три етапи здійснення митного процесу: підготовчий, основний і завершальний.

Підготовчий етап здійснюється учасниками ЗЕД (підготовка міжнародного контракту і супровідних документів), митними органами (консультування учасників ЗЕД, попереднє декларування), організація митної інфраструктури (підготовка документів для митного контролю та ін.) [5].

Вхідні дані формуються на основі таких матеріалів, як:

- дані про особу (фізичну чи юридичну), переміщувані об'єкти митного контролю;

- матеріали із зовнішньоторговельної угоди (міжнародний контракт, товар і супроводжуючі документи);

- транспортний засіб, на якому переміщуються об'єкти митного контролю, і супровідні документи на нього.

Основний етап проводять митні органи із залученням організацій зовнішньоекономічної інфраструктури. Цей етап складається з вхідного митного контролю, операційного і остаточного контролю. Починається він з реєстрації декларації на товар і закінчується випуском цього товару. Входом в основний митний процес є інформація від споживачів і вимоги діючих процесів. Вхідний контроль матеріалів, представлених учасником ЗЕД або його посередником, здійснюється шляхом перевірки їх відповідності законодавству на основі ідентифікації ОМК, обстеження супровідних документів. Операційний контроль здійснюється з метою більш ретельної перевірки окремих елементів ОМК і їх відповідності встановленим нормам і правилам митного регулювання [6].

Цей етап включає такі процеси: процес ідентифікації на відповідність міжнародним контрактам та супровідним документам; процес контролю ходу товару, країни походження, митної вартості, митної процедури; процес контролю за дотриманням законодавства за окремими категоріями товарів (режимних, товарів ризику та інших); процес контролю за дотриманням елементів митно-тарифного регулювання (ліцензування і сертифікація, валютне регулювання, податки, мита, збори).

Остаточний контроль полягає в перевірці правильності нарахування та оплати всіх митних платежів. Цей етап контролю є результатом усього митного процесу.

Завершальний етап виконується учасниками ЗЕД та митними органами, які здійснюють контроль після випуску товарів із залученням інших організацій. Засобами праці в митному процесі виступають технічні засоби контролю, електронна обчислювальна техніка, програмне забезпечення та інше. Предметами праці в митному процесі є об'єкти митного контролю у вигляді товарів, транспортних засобів, капіталу, людей і майна. Результатами мит-

Таблиця 1

Модель системи управління митним процесом в Україні

Митний процес		
Підготовчий	Основний	Заключний
<p><i>споживачі:</i> держава, учасники ЗЕД; <i>вимоги:</i> дотримання законодавства [6]; терміни митного оформлення, мінімальні витрати на здійснення митних операцій.</p>	<p>Дотримання вимог законодавства. Вхід-(П+ТЗ)+ОМК-Вихід</p>	<p><i>споживачі:</i> держава, учасники ЗЕД; <i>задоволеність:</i> дотримання законодавства щодо забезпечення національної безпеки, сплату митних платежів; мінімізація термінів і витрат на здійснення митних операцій</p>

Умовні позначки таблиці 1. Модель митного процесу (П – персонал, який виконує митні операції; ТЗ – технічні засоби, за допомогою яких виконуються митні операції (ЕОМ, технічні засоби контролю, програмне забезпечення та ін.); ОМК – об'єкти митного контролю (що отримали право перетину митного кордону)).

Джерело: сформовано авторами на підставі [12]

ного процесу є ті ж об'єкти митного контролю, які отримали право переходу митного кордону.

Раціональне поєднання цих елементів в часі і просторі визначає рівень організації митного процесу. А оскільки результатом митного процесу є послуга, що дає право споживачу на переміщення ОМК через митний кордон, то ефективність і якість цієї послуги буде визначатися рівнем організації всього митного процесу.

З боку держави законодавчими, нормативними або правовими актами встановлюються вимоги до процесу митного контролю щодо його змісту (тобто які підпроцеси і дії він повинен в себе включати) і способів здійснення (тобто яким чином він повинен здійснюватися). До зазначених способів можна віднести: повноту, правомірність і своєчасність виконання запропонованих дій.

Отже, обов'язкові дії митного органу, що становлять у своїй сукупності процес митного контролю, і способи їх здійснення являють собою характеристики процесу митного контролю, зумовлені правовими вимогами. Ці характеристики є характеристиками якості процесу митного контролю.

Показники митного процесу повинні відповідати таким вимогам:

- відповідати цілям організації;
- бути доступними;
- бути чітко сформульованими, оскільки велика кількість показників створить відтермінування [7];

– бути привабливими, тому що якщо персонал не розуміє і не приймає їх, використання таких показників може негативно вплинути на ступінь зацікавленості в якісній роботі.

Так, до групи показників митного контролю можна віднести кількість декларацій, оформлених за певний період (за типом і виду транспорту); кількість помилок, допущених у деклараціях; застосування прогресивних форм декларування; частку дотримання митних платежів; частку коригувань

коду товарів та інші. Методи визначення значень показників поділяються на дві групи:

1) за способами отримання інформації – вимірний, реєстраційний, розрахунковий і органолептичний;

2) за джерелами її отримання – традиційний, експериментальний, соціологічний.

Під час розрахунку показників можуть використовуватися всі перераховані методи.

**Висновки і пропозиції.** Формування ефективної системи управління в організаціях митної сфери має базуватися на основних показниках, внесених в стандарти, і, звичайно, на професіоналізмі фахівців митної справи, оскільки тільки високий професіоналізм фахівців із митного оформлення і творчий спосіб мислення здатний ефективно використовувати нововведення в межах існуючих правил і стандартів. Система управління митним процесом є досить складною, оскільки учасникам цієї системи доводиться управляти численними взаємопов'язаними процесами, забезпечуючи ефективність і якість виконання митних послуг.

Використання процесного підходу в митній діяльності дає змогу отримати низку переваг:

- узгодженість дій різних підрозділів і співробітників у межах процесу;
- націленість на результати процесу;
- усунення бар'єрів між підрозділами;
- скорочення надлишкових взаємодій, тимчасових і матеріальних витрат;
- підвищення результативності роботи учасників процесу за рахунок постійного спрощення процесу за всіма його складниками, оптимізації, широкого використання електронної форми взаємодії митних органів з учасниками зовнішньоекономічної діяльності та іншими організаціями, які беруть участь у митному процесі.

Використовуючи процесний підхід в управлінні митною діяльністю, можна значно підвищити якість здійснення митних послуг.

#### Список використаних джерел:

1. Бондаренко І.О. Послуги в галузі митної справи / Митна справа, 2004. № 6. С. 46–52.
2. Світлак І. До питання про послуги в сфері управління митною справою України. *Вісник Харківського національного університету внутрішніх справ*, 2006. Випуск 32. С. 110–115.
3. Ермилов Игорь Сергеевич. Повышение качества таможенных услуг : автореферат дис. ... кандидата экономических наук : 08.00.05. Саратов, 2011. 23с.
4. Дианова В.Ю. Менеджмент таможенных услуг. Москва : РИО РТА, 2005. 291с.
5. Восколович Н.А. Экономика платных услуг : учеб. пособие для студентов вузов. Москва : Юнити-Дана, 2007. 399 с.
6. Митний кодекс України від 13 березня 2012 року № 4495-VI / Відомості Верховної Ради України, № 44–45, № 46–47, № 48/2012 / ст. 552. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/4495-17> (дата звернення: 30.03.2020).
7. Ліхонос Г.С. Обґрунтування втрат країни від митно-тарифного регулювання ЗЕД. *Часопис економічних реформ*. 2013. № 1(9). С. 34–41.
8. Ліхоносова Г.С. Митні комунікації України: вимоги інтеграційного процесу. *Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля*. 2013. № 2(191). Ч. II. С. 78–82.
9. Ліхоносова Г.С., Гребеникова М.Ю. Митне планування господарських операцій. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія: економічні науки. Вип. 5. Ч. I. 2014. С. 206–209.
10. Наказ Міністерства доходів і зборів України «Про затвердження порядку справляння плати за виконання митних формальностей органами доходів і зборів поза місцем розташування цих органів або поза робочим часом установленим для них» від 16.12.2013 № 804 / Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0011-14> (дата звернення: 28.03.2020).
11. Мордвін І.А. *Адміністративні послуги податкових органів України* : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07. Нац. авіац. ун-т. Київ, 2013. 20 с.
12. Калінеску Т.В., Романовська Ю.А., Антіпов О.М. Митний менеджмент : навчальний посібник. Северодонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2015. 371 с.

#### References:

1. Bondarenko, I.O. (2004). *Posluhy v haluzi mytnoi spravy*. [Services in the field of customs affairs]. *Mytna sprava*, no. 6, pp. 46–52. (in Ukrainian)
2. Svitlak, I. (2006). Do pytannia pro posluhy v sferi upravlinnia mytnoi spravoju Ukrainy [To the question of services in the sphere of customs business in Ukraine]. *Visnyk Kharkivskoho natsionalnoho universytetu vnutrishnikh sprav*, vol. 32, pp. 110–115.
3. Yermilov, I.S. (2011). *Povyshenie kachestva tamozhennykh uslug* [Improving the quality of customs services] (PhD Thesis), Saratov, Russia.

4. Dianova, V.Yu. and Makrusev, V.V. (2005). *Marketing tamozhennykh uslug* [Marketing of customs services]. Moscow: RIO RTA. (in Ukrainian)
5. Voskolovich, N.A. (2007). *Ekonomika platnykh uslug* [Economy of paid services], textbook for university students. Moscow: Yuniti-Dana. (in Ukrainian)
6. «Customs Code of Ukraine» from 13 March, 2012, no. 4495-VI, Information of Supreme Council of Ukraine, 2012, no. 44–45, no. 46–47, no. 48, p. 552. Available at: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/4495-17> (accessed 30 March 2020).
7. Likhonosova, G. (2013). *Obgruntuvannia vtrat krainy vid mytno-taryfnoho rehuliuvannia ZED* [Justification of the country's losses from the customs tariff regulation of the FEA]. *Journal of Economic Reforms*, no. 1(9), pp. 34–41.
8. Likhonosova, G. (2013). *Mytni komunikatsii Ukraini: vymohy intehtatsiinoho protsesu* [Customs communications to Ukraine: requirements of the integration process]. *Bulletin of the East Ukrainian National University named after Vladimir Dahl*, no. 2(191), part II, pp. 78–82.
9. Likhonosova, G., Grebenyukova, M. (2014). *Mytne planuvannia hospodarskykh operatsii* [Customs planning of business operations]. *Scientific Bulletin of Kherson State University. Series: Economic Sciences*, no. 5, pp. 206–209.
10. The order of Ministry of income and charges of Ukraine “On approval of procedure for charging carrying out the customs formalities by authorities of income and charges outside the location of the body or outside working hours set for them” from 16.12.2013, no. 804. Official site of the Supreme Council of Ukraine. Available at: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0011-14> (accessed 28 March 2020).
11. Mordvin, I.A. (2013). *Administratyvni posluhy podatkovykh orhaniv Ukrainy* [Administrative services of tax authorities in Ukraine], (PhD Thesis), Kyiv: National Aviation University.
12. Kalinesku T.V., Romanovska Yu. A., Antipov O. M. (2015). *Mytni menedzhment* [Customs management]. Sievierodonetsk: Vyd-vo SNU im. V. Dalia. (in Ukrainian)

**Лихоносова А. С.**

**Шалун И. Н.**

Национальный аэрокосмический университет имени Н. Е. Жуковского  
«Харьковский авиационный институт»

## СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ МЕНЕДЖМЕНТА ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ В УКРАИНЕ

### Резюме

В статье анализируются направления развития менеджмента таможенных услуг, рассматриваются факторы, которые оказывают существенное влияние на менеджмент в таможенной сфере, последствия взаимодействия клиентов в внешнеэкономическом обороте. Таможенная служба является одним из наиболее важных институтов и инструментов государства по регулированию внешнеэкономических отношений. Содействие государственных услуг в области таможенного дела влияет на увеличение скорости таможенных процессов; ведет к снижению издержек предпринимателей и конечного потребителя товара, обеспечивает повышение безопасности в сфере внешнеэкономической деятельности. Менеджмент таможенных услуг имеет особенности, связанные с состоянием отрасли, конкуренцией на рынке между государственными и коммерческими структурами, динамикой спроса, качеством услуг, инструментами коммуникации и продвижения бизнеса к потребителям на мировом рынке.

**Ключевые слова:** таможенная услуга, менеджмент таможенных услуг, товар, прибыль, товарооборот, геополитические условия, современный менеджмент.

**Likhonosova Ganna**

**Shalun Inna**

National Aerospace University N. E. Zhukovsky  
«Kharkiv Aviation Institute»

## CURRENT SITUATION AND PROSPECTS OF CUSTOMS SERVICES MANAGEMENT'S IMPROVEMENT IN UKRAINE

### Summary

The article analyzes the directions of development of management of customs services, considers the factors that have a significant impact on management in the customs sphere, the consequences of customer interaction and FCS in foreign trade. The customs service is one of the most important institutions and instruments of the state to regulate foreign trade relations. Customs management covers a wide range of issues that are within the competence of all verticals of state power – from the legislative bodies of the state to individual customs bodies. In result the efficiency of customs activity is determined by the quality of the state customs policy, the quality of the mechanism of customs tariff regulation of foreign economic activity and the quality of its implementation. The results of the existing activities have significant shortcomings, not mandatory puzzles demand results of work. This is largely a consequence of inefficient management customs activity – there is an inadequate customs policy management system, customs tariff regulation of regulation of foreign economic activity and customs authorities. This fact calls for research to be effective a customs management system that will allow the customs system to satisfy as much as possible the requirements of the customer of customs functions, in the state, and to provide the necessary amount of customs services for participants of foreign economic activity. Customs as a system-forming element of the customs system has long been the focus of attention of scholars and practitioners studying customs issues. The promotion of public services in the field of customs affects the increase in the speed of customs processes; it leads to lower costs for entrepreneurs and the end user of the goods, provides security in the field of foreign economic activity. Management of customs services has features related to the state of the industry, competition in the market between state and commercial structures, dynamics of demand, quality of services, tools of communication and promotion of business to consumers in the world market. It has been developed the suggestions for improving the mechanism of customs control after customs clearance, the introduction of selecting enterprises for inspections during post clearance audit with considering of information of system risk analysis and management.

**Keywords:** the participant of foreign trade activities, customs service, customs services, marketing, product, profit, turnover, geopolitical conditions.