

УДК 33

DOI: 10.34670/AR.2021.44.26.014

## Диверсификация как способ повышения эффективности предоставления и качества услуг в условиях цифровизации

Шувалова Наталья Владимировна

Соискатель,  
Российская таможенная академия,  
140009, Российская Федерация, Люберцы, Комсомольский пр., 4;  
e-mail: zozolichka@mail.ru

### Аннотация

В статье рассматриваются цифровизация и ее значение в современном мире, перевод услуг в электронный вид и обеспечение доступа к ним. Выявлены и раскрыты негативные факторы, которые влияют на качество предоставления услуг и доступность к электронным услугам (таможенное декларирование). Обозначена необходимость совершенствования механизма оказания услуг Удостоверяющего центра в системе электронного декларирования, что позволит создать благоприятные условия для получения государственной услуги электронного декларирования. Определены участники рынка, предоставляющие услуги участникам ВЭД в процессе подключения и дальнейшего использования системы электронного декларирования, представлена и раскрыта сущность этих услуг. Предложено произвести объединение двух разных услуг в одну более общую, которую будет оказывать один участник рынка – Удостоверяющий центр. Обосновывается вывод о том, что на основе предложенных рекомендаций для Удостоверяющего центра по диверсификации услуг повышается эффективность предоставления и качество соответствующих услуг, сокращается стоимость услуг и сроки предоставления.

### Для цитирования в научных исследованиях

Шувалова Н.В. Диверсификация как способ повышения эффективности предоставления и качества услуг в условиях цифровизации // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2021. Том 11. № 10А. С. 125-132. DOI: 10.34670/AR.2021.44.26.014

### Ключевые слова

Цифровизация, электронные услуги, электронное взаимодействие, качество услуг, механизм оказания услуг, диверсификация услуг, система электронного декларирования, Удостоверяющий центр, участник внешнеэкономической деятельности.

## Введение

В настоящее время внедрение цифровых технологий носит повсеместный характер. Цифровизация касается всех сфер жизни (образование, медицина, экономика и др.). Многие взаимодействия осуществляются в электронной форме, услуги оказываются в электронном виде [Восколович, Василькевич, 2018]. Цифровая трансформация происходит и в государственных услугах. Осуществляется взаимодействие в электронном виде на всех уровнях и между всеми участниками государства (С2В – физическое лицо (гражданин) и бизнес-компания; В2В – бизнес-компания и бизнес компания; G2С – государственные органы и физическое лицо; G2В – государство и бизнес-компания; G2G – государственный орган и государственный орган) [Шувалова, 2012]. Особое внимание необходимо уделить бизнес – компаниям (частные компании) и индивидуальным предпринимателям они взаимодействуют в электронном виде со многими государственными органами при получении государственных услуг (сдача налоговой отчетности, электронное таможенное декларирование и многое другое) и важным является создать комфортные условия для получения услуг в электронном виде.

## Основная часть

Компаниям и всем заинтересованным лицам (участники внешнеэкономической деятельности) для получения государственной услуги – декларирование товаров необходимо организовать взаимодействие с Федеральной таможенной службой (далее – ФТС) в электронном виде. Участнику ВЭД следует получить электронную подпись, в уполномоченном Удостоверяющем центре, осуществить подключение к автоматизированной системе внешнего доступа (далее АСВД) ФТС России и обеспечить передачу данных [Шувалова, 2013].

Необходимость совершенствования механизма оказания услуг Удостоверяющего центра (далее – УЦ) обусловлена проблемами, с которыми сталкивается участник ВЭД в процессе подключения к системе электронного декларирования (далее – ЭД). Высокие временные и денежные затраты, организационные сложности, наличие большого количества участников рынка, многоступенчатость процесса подключения создают неблагоприятные условия для получения государственной услуги в электронном виде – таможенное декларирование [Шувалова, 2017].

Участниками рынка, которые оказывают услуги участникам ВЭД по подключению к системе электронного декларирования и дальнейшего ее использования являются – информационный оператор (далее – ИО), Удостоверяющий центр, посредники. Информационный оператор – это организация, которая берет на себя обязательства по передачи данных от участника ВЭД через защищенные каналы и свой сервер в таможенные органы. В общем виде можно сказать, что информационный оператор участнику ВЭД в системе электронного декларирования осуществляет услугу – поддержка и сопровождение процесса электронного декларирования. Удостоверяющий центр – это организация, которая осуществляет выпуск электронных подписей (сертификатов). Для электронного декларирования требуется квалифицированная электронная подпись, которая выдается аккредитованным УЦ. Удостоверяющий центр участнику ВЭД в системе электронного декларирования осуществляет услугу – выдача электронной подписи для электронного декларирования. Посредниками выступают организации, которые осуществляют услуги для

участников ВЭД как по получении электронной подписи для электронного декларирования в УЦ, так и по подключению через ИО к системе электронного декларирования. Наличие посредников обусловлено непрозрачностью и многоэтапностью процесса подключения участника ВЭД к системе ЭД.

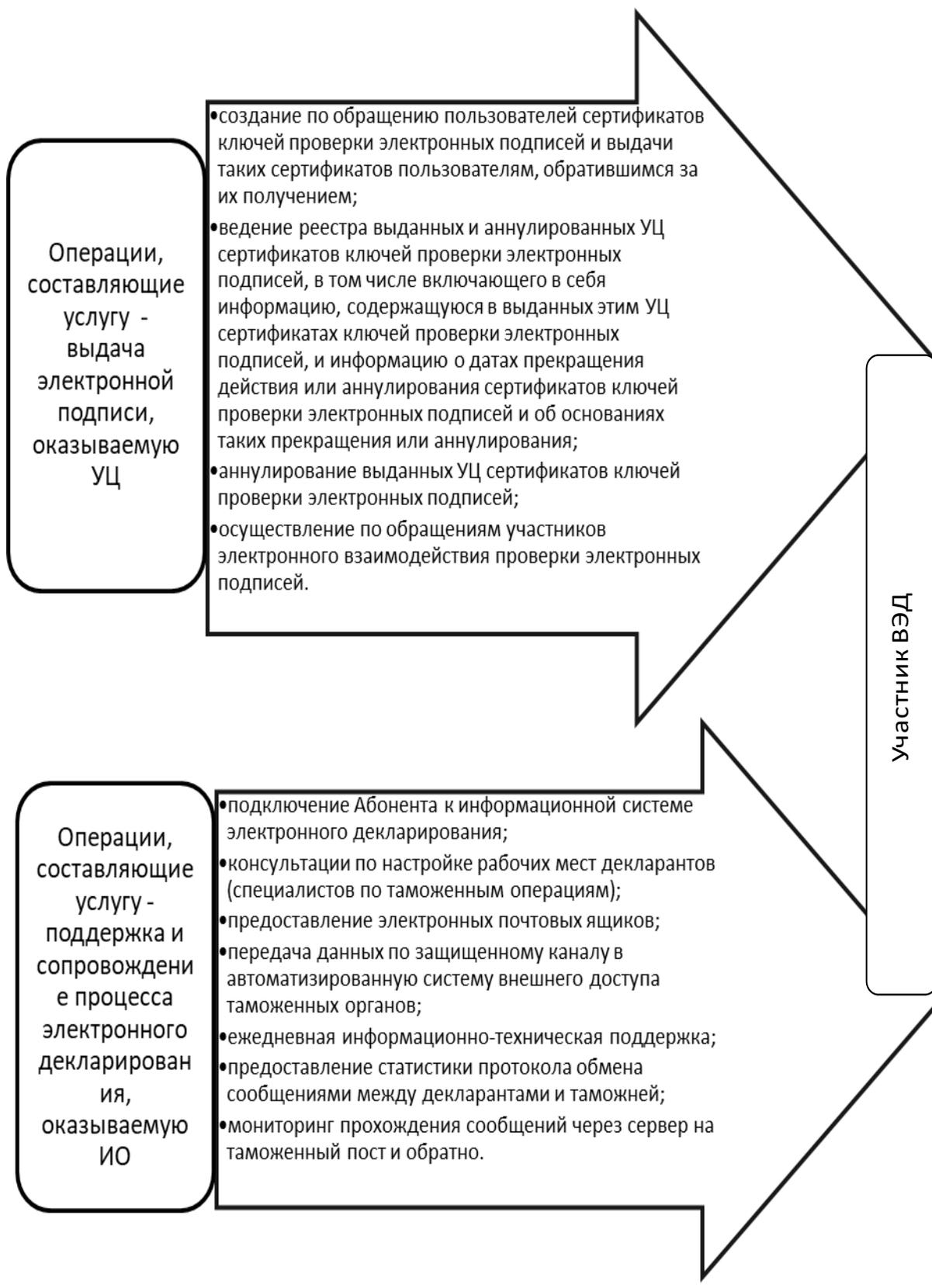
В современных условиях цифровизации и быстро развивающейся сфере услуг необходимо оперативно реагировать на потребности, возникающие у заинтересованных участников рынка (потребителей) удовлетворять их более эффективно и предлагать лучшие условия на действующем рынке [Артемов, 2007; Корчагин, 2012; Макаров, Гарифуллин, 2010]. Потребителем в данном случае рассматривается участник ВЭД, нуждающийся в электронной услуге – таможенное декларирование. Производителем в этом случае выступает Удостоверяющий центр и информационный оператор. У участника ВЭД имеется потребность в двух указанных услугах (электронная подпись, подключение и сопровождение при электронном декларировании), объединение этих услуг, сливание воедино, позволило бы упростить сам процесс подключения участника ВЭД к системе ЭД, сократить время и средства, повысить качество и удовлетворенность от полученных услуг. Определены операции по предоставлению услуги Удостоверяющим центром и информационным оператором участникам ВЭД в системе ЭД (см. Рисунок 1).

При совершенствовании механизма оказания услуг Удостоверяющего центра рациональным было бы провести диверсификацию услуг (Рисунок 2), что, в конечном счете повысило эффективность и качество услуг, предоставляемых участникам ВЭД в системе электронного декларирования, а также конкурентоспособность самого УЦ.

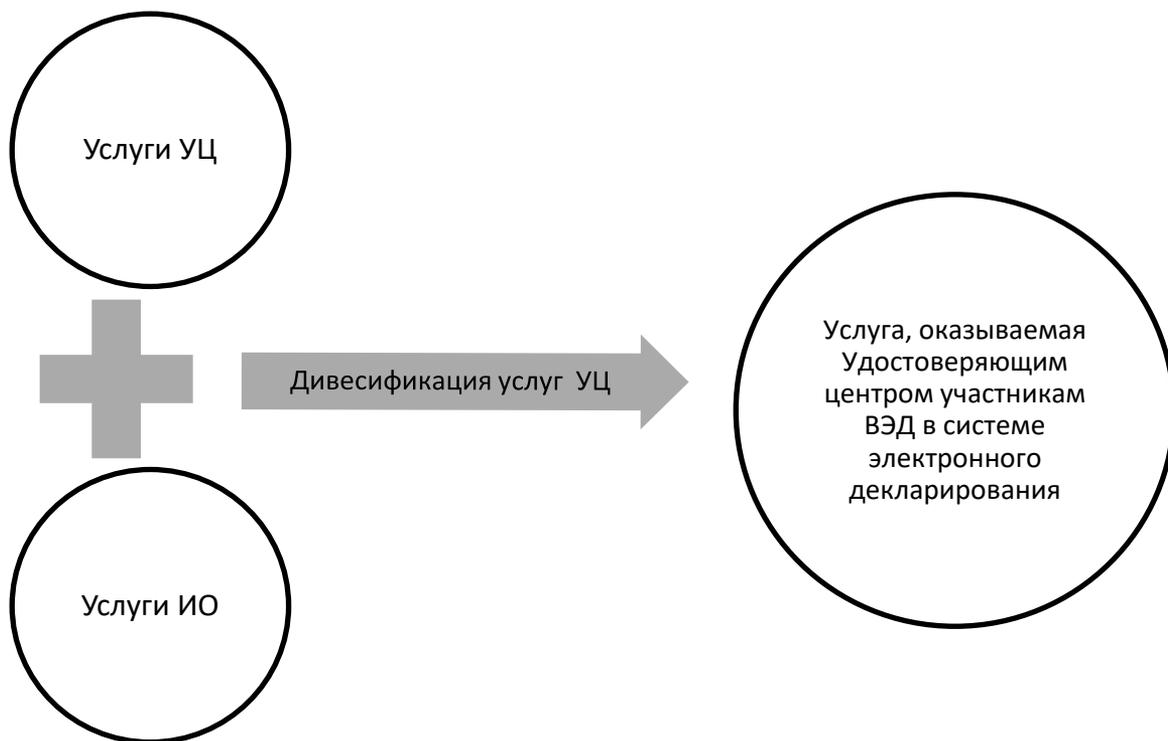
При объединении услуг и предоставлении одним участником рынка упрощается сам процесс подключения участников ВЭД к системе ЭД, что в свою очередь исключает необходимость обращения к посредникам. Комплексный подход по оказанию услуг участникам ВЭД при электронном декларировании обеспечивает сокращение стоимостных и временных затрат, повышает конкурентоспособность услуги и ее качество, а также удовлетворенность потребителей (участников ВЭД), что является важным на рынке услуг [Шувалова, 2017].

Услугу, которую будет оказывать УЦ для участников ВЭД можно представить в следующем виде (см. Рисунок 3).

В конечном счете услуга, оказываемая удостоверяющим центром в системе электронного таможенного декларирования, содержит в полном объеме услуги оказываемые ИО и услуги оказываемые УЦ. Именно УЦ рекомендуется диверсификацию услуг, так как: во-первых, ЭП является необходимой для электронного взаимодействия, а следовательно и обращение участника ВЭД в Удостоверяющий центр (в отличие от услуг ИО), во-вторых, УЦ является первым шагом участника ВЭД при подключении к системе ЭД; в-третьих, аккредитация УЦ является сложной и дорогостоящей (лицензии и т.д.).



**Рисунок 1 - Операции, составляющие услугу, оказываемую УЦ и информационным оператором для участника ВЭД в системе электронного декларирования**



**Рисунок 2 - Рекомендации для УЦ по диверсификации услуг предоставляемых участникам ВЭД в системе электронного декларирования**



**Рисунок 3 - Услуга в общем виде, оказываемая Удостоверяющим центром в системе электронного таможенного декларирования, после диверсификации услуг**

## Заключение

Таким образом, Удостоверяющему центру предлагается оказывать комплекс взаимосвязанных услуг участникам ВЭД при подключении к системе ЭД и дальнейшей передаче данных в электронном виде, а действие по оказанию услуг являются непрерывными и более насыщенным, что имеет полезный эффект для участника ВЭД. Диверсификация услуг УЦ создает неразрывность и прозрачность процесса предоставления услуг, в результате чего у участника ВЭД упрощается процесс получения самой услуги и исключается необходимость обращения к посредникам. При оказании комплекса услуг УЦ участникам ВЭД сокращаются сроки предоставления услуг (получение ЭП, подключение и получение настроек для ЭД) и общая стоимость услуг (услуги УЦ, услуги ИО, посреднические услуги), обеспечивается организационная простота и доступность (понятность) к электронной услуге – таможенное декларирование.

## Библиография

1. Артемов О.Ю., Овчинникова Н.В. Стратегия диверсификации как инструмент повышения эффективности производственно-хозяйственной деятельности предприятий // Вестник РГГУ. Серия «Экономика. Управление. Право». 2007. № 12. С. 145-165.
2. Восколович Н.А., Василькевич Т.Ю. Особенности развития электронных услуг в цифровом обществе // Государственное управление. Электронный вестник. 2018. № 68. С. 410-425.
3. Корчагин Н.А. Факторы диверсификации предприятий сферы услуг // Научно-технические ведомости Санкт-Петербургского государственного политехнического университета. Экономические науки. 2012. № 5 (156). С. 101-103.
4. Макаров А.В., Гарифуллин А.Р. Диверсификация как инструмент развития современного предприятия // Journal of new economy. 2010. № 1 (27). С. 27-36.
5. Приказ ФТС России от 24.01.2008 №52 «О внедрении информационной технологии представления таможенным органам сведений в электронной форме для целей таможенного оформления товаров, в том числе с использованием международной ассоциации сетей Интернет».
6. Федеральный закон Российской Федерации от 06.04.2011 № 63-ФЗ (ред. от 24.02.2021) «Об электронной подписи».
7. Шувалова Н.В. Совершенствование механизма оказания услуг в системе электронного декларирования в таможенной сфере. М.: Проспект, 2017. 189 с.
8. Шувалова Н.В. Современные способы подключения к системе электронного декларирования (ЭД-2) ФТС России: электронная подпись-неотъемлемый элемент электронного декларирования // Таможенному делу – идеи молодых. М., 2013. С. 146-150.
9. Шувалова Н.В. Электронная подпись как необходимый атрибут электронного правительства // Экономика, управление, финансы (II). Пермь: Меркурий, 2012. С. 15-20.

## Diversification as a way to improve the efficiency and quality of services in the context of digitalization

**Natal'ya V. Shuvalova**

Applicant,  
Russian Customs Academy,  
140009, 4, Komsomol'skii ave., Lyubertsy, Russian Federation;  
e-mail: nshuvalova@rosteck.ru

## Abstract

Nowadays, the introduction of digital technologies is ubiquitous. Digitalization concerns all spheres of life (education, medicine, economics, etc.). Digital transformation is also taking place in public services. The article discusses digitalization and its importance in the modern world, the transfer of services to electronic form and providing access to them. Negative factors that affect the quality of services and accessibility to electronic services (customs declaration) have been identified and disclosed. The necessity of improving the mechanism of providing services of the Certification Center in the electronic declaration system is indicated, which will create favorable conditions for obtaining the state service of electronic declaration. Market participants who provide services to foreign trade participants in the process of connecting and further using the electronic declaration system are identified, the essence of these services is presented and disclosed. It is proposed to combine two different services into one more general one, which will be provided by one market participant, which is the Certification Center. In the conclusion it is substantiated that on the basis of the proposed recommendations for the Certification Center for the diversification of services, the efficiency of the provision and quality of the relevant services are increased, the cost of services and the terms of provision are reduced.

## For citation

Shuvalova N.V. (2021) Diversifikatsiya kak sposob povysheniya effektivnosti predostavleniya i kachestva uslug v usloviyakh tsifrovizatsii [Diversification as a way to improve the efficiency and quality of services in the context of digitalization]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 11 (10A), pp. 125-132. DOI: 10.34670/AR.2021.44.26.014

## Keywords

Digitalization, electronic services, electronic interaction, service quality, service delivery mechanism, service diversification, electronic declaration system, Certification center, participant in foreign economic activity.

## References

1. Artemov O.Yu., Ovchinnikova N.V. (2007) Strategiya diversifikatsii kak instrument povysheniya effektivnosti proizvodstvenno-khozyaistvennoi deyatelnosti predpriyatii [Diversification strategy as a tool to improve the efficiency of production and economic activities of enterprises]. *Vestnik RGGU. Seriya «Ekonomika. Upravlenie. Pravo»* [Bulletin of the Russian State University for the Humanities. Series: Economy. Control. Law], 12, pp. 145-165.
2. *Federal'nyi zakon Rossiiskoi Federatsii ot 06.04.2011 № 63-FZ (red. ot 24.02.2021) «Ob elektronnoi podpisi»* [Federal Law of the Russian Federation dated 06.04.2011 No. 63-FZ (as amended on 24.02.2021): On electronic signature].
3. Korchagin N.A. (2012) Faktory diversifikatsii predpriyatii sfery uslug [Factors of diversification of enterprises in the service sector]. *Nauchno-tehnicheskie vedomosti Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo politekhnicheskogo universiteta. Ekonomicheskie nauki* [Scientific and technical statements of the St. Petersburg State Polytechnic University. Economics], 5 (156), pp. 101-103.
4. Makarov A.V., Garifullin A.R. (2010) Diversifikatsiya kak instrument razvitiya sovremennogo predpriyatiya [Diversification as a tool for the development of a modern enterprise]. *Journal of new economy*, 1 (27), pp. 27-36.
5. *Prikaz FTS Rossii ot 24.01.2008 №52 «O vnedrenii informatsionnoi tekhnologii predstavleniya tamozhennym organam svedenii v elektronnoi forme dlya tselei tamozhennogo oformleniya tovarov, v tom chisle s ispol'zovaniem mezhdunarodnoi assotsiatsii setei Internet»* [Order of the Federal Customs Service of Russia dated January 24, 2008 No. 52: On the implementation of information technology for submitting information to customs authorities in electronic form for the purpose of customs clearance of goods, including using the International Association of Internet Networks].
6. Shuvalova N.V. (2017) *Sovershenstvovanie mekhanizma okazaniya uslug v sisteme elektronnoy deklarirovaniya v tamozhennoi sfere* [Improvement of the mechanism for the provision of services in the system of electronic declaration]

- in the customs sphere.]. Moscow: Prospekt Publ.
7. Shuvalova N.V. (2013) *Sovremennye sposoby podklyucheniya k sisteme elektronnoy deklarirovaniya (ED-2) FTS Rossii: elektronnyaya podpis'-neot'emlemyi element elektronnoy deklarirovaniya* [Modern ways of connecting to the electronic declaration system of the Federal Customs Service of Russia: an electronic signature is an integral element of electronic declaration]. In: *Tamozhennomu delu – idei molodykh* [Youth ideas for customs service]. Moscow.
  8. Shuvalova N.V. (2012) *Elektronnyaya podpis' kak neobkhodimyy atribut elektronnoy pravitel'stva* [Electronic signature as a necessary attribute of e-government]. In: *Ekonomika, upravlenie, finansy (II)* [Economics, Management, Finance (II)]. Perm: Merkurii Publ.
  9. Voskolovich N.A., Vasil'kevich T.Yu. (2018) *Osobennosti razvitiya elektronnykh uslug v tsifrovom obshchestve* [Features of the development of electronic services in a digital society]. *Gosudarstvennoe upravlenie. Elektronnyi vestnik* [Public Administration. Electronic bulletin], 68, pp. 410-425.