
Актуальні проблеми підвищення якості митних послуг

Георгій Семенович Прокудін

Кафедра міжнародних перевезень і митного контролю, Національний транспортний університет, м. Київ, Україна
ORCID 0000-0001-9701-8511

Олексій Андрійович Чупайленко

Кафедра міжнародних перевезень і митного контролю, Національний транспортний університет, м. Київ, Україна
ORCID 0000-0002-4837-0727

Аркадій Костянтинович Козлов

Кафедра міжнародних перевезень і митного контролю, Національний транспортний університет, м. Київ, Україна
ORCID 0000-0002-0170-7222

Максим Петрович Рой

Кафедра міжнародних перевезень і митного контролю, Національний транспортний університет, м. Київ, Україна
ORCID 0000-0001-5788-4220

Юрій Олександрович Колесник

Кафедра міжнародних перевезень і митного контролю, Національний транспортний університет, м. Київ, Україна
ORCID 0000-0003-0707-4179

Анотація: У статті досліджено актуальні проблеми підвищення якості митних послуг в Україні в умовах цифрової трансформації та євроінтеграційних процесів. Визначено об'єктом дослідження процеси надання митних послуг, а предметом – науково-методичні підходи до забезпечення їх якості. Проаналізовано міжнародні стандарти, зокрема вимоги ISO 9000, положення SAFE Framework of Standards Всесвітньої митної організації та Multi-annual Strategic Plan for Electronic Customs (MASP-C) ЄС, що формують орієнтири цифровізації митних процедур. Показано, що відсутність у чинному законодавстві України нормативного визначення поняття «митна послуга» створює суттєві труднощі для формування єдиної системи управління якістю.

Методологічну основу дослідження становлять аналіз і синтез, порівняльний аналіз, системний підхід і методи логічного узагальнення. У результаті обґрунтовано необхідність розробки системи показників оцінки якості митних послуг із врахуванням міжнародних стандартів та практик ЄС. Виявлено фактори, що негативно впливають на рівень якості, серед яких: нестабільність законодавчої бази, корупційні ризики, невизначеність товаропотоків і неповнота інформації про діяльність митних органів.

Сформульовано ключові напрями цифрової трансформації митної служби України, зокрема впровадження сучасних ІТ-систем, перехід до безпаперових процедур, посилення кіберзахисту та гармонізацію з європейськими практиками. Зроблено висновок, що підвищення якості митних послуг є стратегічним завданням державної митної політики, реалізація якого сприятиме створенню сприятливого бізнес-середовища, забезпеченню економічної безпеки та інтеграції України до митної екосистеми ЄС.

Ключові слова: митні послуги, якість, цифровізація, євроінтеграція, управління, ISO 9000, MASP-C, митне регулювання, ризику, економічна безпека.

1. Вступ

Сучасний етап розвитку міжнародної торгівлі супроводжується зміною моделі державного управління у напрямі сервісної орієнтації та врахування інтересів учасників зовнішньоекономічної діяльності (ЗЕД) [1,2]. За цих умов особливої актуальності набуває забезпечення якісного митного регулювання [3]. Перспективи розвитку митної служби України визначаються планом її реформування на 2024–2030 рр., що передбачає підвищення ефективності митного контролю, створення сприятливих умов для інвестиційної діяльності та забезпечення економічної безпеки держави [4].

2. Об'єкт і предмет дослідження

Об'єктом дослідження є процеси надання митних послуг в Україні. Предметом дослідження виступають теоретичні та методичні підходи до забезпечення їх якості в умовах цифрової трансформації та євроінтеграції.

3. Мета дослідження

Метою даної статті є всебічне обґрунтування науково-методичних засад удосконалення управління якістю митних послуг України в умовах цифрової трансформації та поглиблення євроінтеграційних процесів. Дослідження спрямоване на виявлення теоретичних і практичних проблем, пов'язаних із відсутністю нормативного визначення поняття «митна послуга» та комплексних підходів до оцінювання її якості. У роботі ставиться завдання не лише систематизувати чинні методики управління якістю, але й запропонувати шляхи їх адаптації до міжнародних стандартів ISO та кращих практик Європейського Союзу. Особлива увага приділяється визначенню ключових факторів, що впливають на рівень якості митних процедур, а також розробці системи показників для її оцінювання. Реалізація поставленої мети дозволить обґрунтувати напрями цифрової трансформації митниці, посилити ефективність митного адміністрування, створити сприятливе бізнес-середовище, знизити корупційні ризики та зміцнити економічну безпеку держави.

4. Аналіз літератури

Питання забезпечення якості митних послуг є предметом дослідження як українських, так і зарубіжних науковців. У працях Бондаренка В. П. (2022) розглянуто проблеми управління якістю митних послуг у контексті євроінтеграційних процесів. Автор акцентує увагу на важливості гармонізації національного законодавства з нормами ЄС та необхідності впровадження єдиних стандартів оцінки ефективності митних процедур [7, с. 45–49].

Крисоватий А. І. та Мельник Т. М. (2021) досліджують реформування митних органів з позицій економічної безпеки держави. Науковці підкреслюють, що підвищення якості митних послуг нерозривно пов'язане з оптимізацією організаційної структури та впровадженням ризик-орієнтованих методів контролю [8, с. 10–15].

У роботах Швеця Ю. М. (2023) увагу зосереджено на проблемах цифрової трансформації митної служби України. Дослідник зазначає, що впровадження сучасних інформаційних технологій, перехід до безпаперових процедур і створення інтегрованих сервісних платформ здатні суттєво підвищити якість митних послуг [9, с. 113–117].

Міжнародні документи, такі як SAFE Framework of Standards Всесвітньої митної організації (2021) [10, р. 20–35] та MASP-C ЄС (2022) [5, р. 14–28], визначають стратегічні

орієнтири цифровізації митних процедур, зокрема стандарти обміну електронними даними, захист від шахрайства та інтеграцію митних систем.

Разом з тим, у науковій літературі недостатньо розроблено термінологічне визначення поняття «митна послуга». Відсутність єдиного підходу до його тлумачення ускладнює формування системи показників якості, що підтверджується аналізом робіт українських авторів та оглядів міжнародних практик. Це зумовлює потребу у подальших дослідженнях, спрямованих на створення комплексної методики кількісного оцінювання якості митних послуг.

5. Методи дослідження

У статті використано такі наукові методи:

- аналіз і синтез – для систематизації підходів до визначення митних послуг та оцінки їх якості;
- порівняльний аналіз – для виявлення відмінностей між українською та європейською практикою митного адміністрування;
- системний підхід – для дослідження взаємозв'язку між якістю митних послуг, цифровізацією та економічною безпекою держави;
- методи логічного узагальнення – для формування висновків і пропозицій щодо удосконалення митного регулювання.

6. Результати дослідження

У ході проведеного дослідження було отримано низку результатів, що розкривають особливості формування та забезпечення якості митних послуг в Україні, а також визначають ключові напрями їх подальшого розвитку.

1. Визначення проблеми термінологічної невизначеності

Першочерговим результатом стало встановлення факту відсутності чіткого нормативного закріплення поняття «митна послуга» у чинному законодавстві України, зокрема у Митному кодексі [11]. Попри широке використання цього терміна у звітах Держмитслужби та стратегічних документах, відсутність офіційного визначення ускладнює розробку комплексної методики оцінювання якості послуг, створює розбіжності у наукових трактуваннях і практичній діяльності митних органів [12]. Це негативно впливає на єдність управлінських рішень, формування державної політики та інтеграцію до європейського митного простору.

2. Систематизація факторів, що впливають на якість митних послуг

У результаті аналізу було виявлено та систематизовано основні фактори, що визначають рівень якості митних послуг в Україні:

- нестабільність нормативно-правової бази, яка спричиняє труднощі у прогнозуванні та плануванні діяльності учасників ЗЕД;
- корупційні ризики та бюрократичні бар'єри, що перешкоджають формуванню прозорого бізнес-середовища;
- непередбачуваність товаропотоків і ризиків, пов'язаних із глобальними економічними коливаннями;
- обмежена цифровізація митних процедур, що ускладнює інтеграцію в електронні системи ЄС;
- недостатня інформованість бізнесу про можливості митних сервісів та відсутність зворотного зв'язку з користувачами.

Сукупність цих факторів вимагає запровадження системи управління якістю митних послуг на основі сучасних міжнародних стандартів.

3. Обґрунтування системи показників оцінки якості

У статті запропоновано напрями формування системи показників оцінювання якості митних послуг. До таких показників доцільно віднести:

- оперативність (швидкість проходження митних процедур);
- прозорість (ступінь відкритості інформації для бізнесу);
- доступність (наявність електронних сервісів і консультаційних ресурсів);
- результативність (рівень задоволення потреб учасників ЗЕД);
- безпековий ефект (здатність митних органів забезпечувати економічну безпеку держави).

Визначення цих показників дозволяє створити базу для кількісного та якісного моніторингу ефективності митних послуг у динаміці.

4. Цифрова трансформація митної служби [13,14]

Цифрова трансформація є стратегічним напрямом підвищення якості митних послуг в Україні. У сучасних умовах міжнародної торгівлі саме цифрові технології забезпечують швидкість, прозорість і безпеку митних процедур, сприяють інтеграції країни у глобальні ланцюги постачання та створюють умови для ефективної взаємодії бізнесу з державними органами.

Одним із ключових завдань є перехід до безпаперових технологій, що передбачає повну відмову від паперових документів та переведення всіх операцій у цифровий формат. Це дозволяє скоротити час оформлення, знизити адміністративні витрати та усунути ризики зловживань.

Важливим напрямом є створення інтегрованих ІТ-платформ на основі сервісно-орієнтованої архітектури, що об'єднують митні інформаційні системи з національними реєстрами та базами даних ЄС. Це сприятиме гармонізації процедур і забезпечить сумісність з європейською митною екосистемою.

Не менш актуальним є впровадження інструментів Big Data та штучного інтелекту для аналітики та управління ризиками. Такі технології допоможуть прогнозувати товаропотоки, виявляти аномалії у митних деклараціях і зменшувати корупційні ризики.

Окремої уваги потребує посилення кіберзахисту, адже зростання обсягів електронного документообігу підвищує ймовірність кібератак. Використання сучасних методів захисту інформації є передумовою довіри бізнесу до цифрових сервісів митниці.

Отже, цифрова трансформація митної служби – це комплексний процес, який включає модернізацію технологій, удосконалення управлінських процесів та гармонізацію з міжнародними стандартами, що у підсумку підвищить якість митних послуг і конкурентоспроможність України на світовому ринку.

Очікується, що реалізація зазначених заходів сприятиме скороченню часу митного оформлення, зниженню рівня корупції та гармонізації процедур з європейськими стандартами.

5. Управління ризиками як складова підвищення якості

Управління ризиками є ключовим інструментом підвищення якості послуг у митно-брокерській діяльності, де точність і своєчасність виконання процедур безпосередньо впливають на ефективність логістики та задоволеність клієнтів. У цій сфері ризики можуть проявлятися у вигляді помилок у митних деклараціях, невідповідності документів законодавчим нормам, затримок на кордоні, або неправильного розрахунку митних платежів. Ідентифікація таких ризиків дозволяє підприємству заздалегідь передбачити потенційні проблеми та розробити превентивні заходи для їх мінімізації.

Процес управління ризиками у митно-брокерській компанії включає кілька етапів. Перший етап – це систематичний аудит внутрішніх процесів і аналіз історії помилок, що дає змогу визначити найвразливіші ділянки діяльності. Другий етап – оцінка ймовірності настання кожного ризику та його впливу на клієнтський сервіс і фінансові результати підприємства. Третій етап – розробка та впровадження заходів контролю, таких як автоматизація обробки митних декларацій, інтеграція з електронними платформами («Е-Таможня», «Single

Window»)), стандартизація процедур і регулярне навчання персоналу.

Ефективне управління ризиками забезпечує підвищення точності та швидкості обробки документів, зменшення кількості штрафів і фінансових втрат, а також формує довіру клієнтів. Крім того, системний підхід до ризиків підвищує адаптивність компанії до змін у митному законодавстві та вимог міжнародних транспортних коридорів. В результаті, управління ризиками стає не лише інструментом контролю, а й стратегічним механізмом підвищення якості та конкурентоспроможності митно-брокерських послуг.

6. Очікувані ефекти від удосконалення системи управління якістю [14]

Удосконалення підходів до управління якістю митних послуг матиме комплексний позитивний вплив:

- для держави – зростання ефективності митного контролю, зміцнення економічної безпеки та зниження бюджетних втрат від корупції та контрабанди [15];
- для бізнесу – зменшення адміністративного навантаження, скорочення витрат часу й ресурсів на митне оформлення, підвищення довіри до державних інституцій [16];
- для суспільства – формування прозорого та справедливого ринку, збільшення надходжень до бюджету, створення умов для інвестиційної привабливості [17].

7. Перспективи подальшого розвитку досліджень

На основі проведеного аналізу сформульовано перспективи подальших наукових досліджень, серед яких:

- розробка комплексної методики кількісного оцінювання якості митних послуг;
- адаптація стандартів ISO до національної специфіки митної діяльності;
- аналіз впливу цифровізації митних процедур на зменшення корупційних ризиків;
- моделювання процесів управління ризиками у сфері зовнішньоекономічної діяльності;
- дослідження можливостей інтеграції української митниці до єдиної митної екосистеми ЄС.

Таким чином, результати дослідження підтвердили, що якість митних послуг є багатофакторною категорією, яка охоплює правові, організаційні, технологічні та соціально-економічні аспекти. Підвищення її рівня можливе лише за умови комплексного реформування митної системи, закріплення у законодавстві базових понять, запровадження сучасних методів управління ризиками та масштабної цифрової трансформації відповідно до міжнародних стандартів і практик Європейського Союзу.

Подальші наукові дослідження доцільно спрямувати на розробку комплексної методики кількісного оцінювання якості митних послуг; адаптацію міжнародних стандартів ISO до специфіки митної діяльності України; моделювання процесів управління ризиками; аналіз впливу цифровізації митних процедур на зменшення корупційних ризиків; дослідження можливостей інтеграції української митної служби у єдину митну екосистему ЄС.

8. Висновки

Проведене дослідження дозволяє зробити низку узагальнень і практичних висновків щодо підвищення якості митних послуг в Україні. Передусім встановлено, що поняття «митна послуга» залишається нормативно не закріпленим у законодавстві, що створює суттєві методологічні та організаційні проблеми. Відсутність єдиного підходу до термінології ускладнює формування системи показників оцінки та механізмів управління якістю, а також гальмує інтеграцію України у європейський митний простір.

Систематизація факторів, що впливають на якість митних послуг, засвідчила наявність значних ризиків, пов'язаних із нестабільністю нормативної бази, корупційними проявами, непередбачуваністю товаропотоків і низьким рівнем цифровізації. Подолання цих проблем потребує комплексного підходу, що включає як правове врегулювання, так і організаційно-технічні заходи.

Одним із ключових напрямів удосконалення визначено цифрову трансформацію митниці. Перехід до електронних сервісів, впровадження сучасних інформаційних технологій і гармонізація процедур із практиками ЄС сприятимуть підвищенню ефективності митного адміністрування, зниженню рівня корупційних ризиків і скороченню часу митного оформлення.

Практична реалізація запропонованих підходів дозволить:

- підвищити результативність митного контролю та прозорість діяльності митних органів;
- створити сприятливі умови для бізнесу й інвестиційної діяльності;
- зміцнити економічну безпеку держави;
- сприяти інтеграції України у єдину митну екосистему ЄС.

Отже, підвищення якості митних послуг має розглядатися як стратегічний пріоритет державної митної політики, що потребує системної координації на рівні законодавства, управління та технологій.

Список літератури:

- 1) Верховна Рада України. (2012). Митний кодекс України: Закон України від 13.03.2012 № 4495-VI // Відомості Верховної Ради України, № 44–45, № 46–47, № 48, с. 552.
 - 2) Кабінет Міністрів України. (2019). Про затвердження Положення про Державну митну службу України: Постанова від 06.03.2019 № 227 // Офіційний вісник України, № 23, с. 803.
 - 3) Державна митна служба України. (2024). План реформування Державної митної служби України на 2024–2030 роки (28 с.). Київ: ДМСУ.
 - 4) Міністерство фінансів України. (2023). Довгостроковий національний стратегічний план цифрового розвитку, цифрової трансформації та цифровізації (до 2026 року) (35 с.). Київ.
 - 5) European Commission, Directorate-General for Taxation and Customs Union. (2022). Multi-Annual Strategic Plan for Electronic Customs (MASP-C) (54 p.). Brussels.
 - 6) International Organization for Standardization. (2005). ISO 9000:2005. Quality management systems – Fundamentals and vocabulary (30 p.). Geneva.
 - 7) Бондаренко, В. П. (2022). Управління якістю митних послуг в умовах євроінтеграції. Економіка та держава, (9), 45–49.
 - 8) Крисоватий, А. І., & Мельник, Т. М. (2021). Реформування митних органів України в контексті забезпечення економічної безпеки. Фінанси України, (12), 5–18.
 - 9) Швець, Ю. М. (2023). Проблеми та перспективи цифрової трансформації митної служби України. Бізнес Інформ, (6), 112–118.
 - 10) European Commission, Directorate-General for Taxation and Customs Union. (2022). Multi-Annual Strategic Plan for Electronic Customs (MASP-C) (pp. 14–28). Brussels.
 - 11) World Customs Organization. (2021). SAFE Framework of Standards to Secure and Facilitate Global Trade (pp. 20–35). Brussels.
 - 12) Лисенко, Р. С. (2020). Ефективність митного адміністрування: проблеми та напрями вдосконалення. Фінанси, облік і аудит, (32), 33–41.
 - 13) Гудоров, А. О., & Куценко, Т. О. (2021). Цифрова трансформація митних процедур: міжнародний досвід та українські реалії. Економіка та організація управління, (3), 75–84.
 - 14) OECD. (2018). Trade Facilitation and the Global Economy (210 p.). Paris: OECD Publishing.
 - 15) Ivanov, S., & Petrov, A. (2021). Customs services quality assessment: EU practices and lessons for Ukraine. Journal of International Trade Studies, 10(2), 56–68.
 - 16) Губенко, В. В. (2022). Управління ризиками у діяльності митних органів України. Бізнес Інформ, (11), 147–153.
 - 17) United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD). (2020). Digital Customs and Trade Facilitation (92 p.). Geneva: UNCTAD.
-

Current issues in improving the quality of customs services

Heorhiy Semenovych Prokudin

Department of International Transport and Customs Control, National Transport University, Kyiv, Ukraine

ORCID: 0000-0001-9701-8511

Oleksiy Andriyovych Chupailenko

Department of International Transport and Customs Control, National Transport University, Kyiv, Ukraine

ORCID: 0000-0002-4837-0727

Arkadiy Kostyantynovych Kozlov

Department of International Transport and Customs Control, National Transport University, Kyiv, Ukraine

ORCID: 0000-0002-0170-7222

Maksym Petrovych Roy

Department of International Transport and Customs Control, National Transport University, Kyiv, Ukraine

ORCID: 0000-0001-5788-4220

Yuriy Oleksandrovykh Kolesnyk

Department of International Transport and Customs Control, National Transport University, Kyiv, Ukraine

ORCID: 0000-0003-0707-4179

Abstract: This article examines current issues in improving the quality of customs services in Ukraine amid digital transformation and European integration processes. The study focuses on customs service delivery processes as the object of research and on scientific and methodological approaches to ensuring their quality as the subject. International standards, including ISO 9000 requirements, the World Customs Organization's SAFE Framework of Standards, and the EU's Multi-Annual Strategic Plan for Electronic Customs (MASP-C), which guide the digitalization of customs procedures, are analyzed. It is shown that the lack of a clear legal definition of the term "customs service" in Ukrainian legislation creates significant challenges for establishing a unified quality management system.

The methodological basis of the study includes analysis and synthesis, comparative analysis, a systems approach, and logical generalization methods. As a result, the study justifies the need to develop a set of indicators for assessing the quality of customs services, taking into account international standards and EU practices. Factors negatively affecting quality are identified, including legislative instability, corruption risks, uncertainty in commodity flows, and incomplete information on customs authority activities.

Key directions for the digital transformation of the State Customs Service of Ukraine are outlined, including the implementation of modern IT systems, transition to paperless procedures, strengthening cybersecurity, and harmonization with European practices. The study concludes that improving the quality of customs services is a strategic task of state customs policy, the implementation of which will contribute to creating a favorable business environment, ensuring economic security, and integrating Ukraine into the EU customs ecosystem.

Keywords: customs services, quality, digitalization, European integration, management, ISO 9000, MASP-C, customs regulation, risks, economic security.
