

**Ассоциация Саморегулируемая организация
«Национальное объединение таможенных представителей»**

Утверждено

Решением Совета Ассоциации СРО
«Национальное объединение таможенных
представителей»

Протокол № 3 от «30» мая 2016 г.

Председатель Совета

/ Е. А. Кошкарров /

Секретарь

/ Д.М. Налетов /



**СТАНДАРТЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ЧЛЕНАМИ
АССОЦИАЦИИ САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«НАЦИОНАЛЬНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ ТАМОЖЕННЫХ
ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ»**

ВВЕДЕНИЕ

Стандарты предоставления услуг разработаны в соответствии с Таможенным кодексом Таможенного союза, федеральным законом «О таможенном регулировании в РФ» от 27.11.2010 г. № 311-ФЗ, федеральным законом «О саморегулируемых организациях» от 01.12.2007 г. № 315-ФЗ, Уставом Ассоциации саморегулируемая организация «Национальное объединение таможенных представителей» (далее по тексту - Ассоциация).

Требования настоящих стандартов предоставления услуг (далее - Стандарты) являются общими и обязательными для применения всеми членами Ассоциации (далее – таможенные представители).

На основании данных Стандартов формируются и совершенствуются процедуры, гарантирующие качество услуг, связанных с выполнением таможенных операций в отношении товаров и транспортных средств, перемещаемых через таможенную границу Российской Федерации таможенным, декларированием товаров.

Если какое-либо требование Стандартов нельзя применять вследствие специфики организации, допускается его неприменение в случае, когда это не влияет на качество оказываемых услуг и не противоречит основным принципам, изложенным в пункте 1.2 Стандартов.

В настоящих Стандартах применяются термины и определения, данные в ст. 4 Таможенного кодекса Таможенного союза, введенного в действие Договором от 27 ноября 2009 года «О Таможенном кодексе таможенного союза» (ратифицирован Федеральным законом № 114-ФЗ от 02.06.2010 г.)

Дополнительно в настоящих Стандартах используются следующие термины и их определения:

Услуги – совершение таможенным представителем действий (таможенных операций) от имени, по поручению и в интересах лица, перемещающего товары, направленных на соблюдение законодательства о регулировании внешнеэкономической деятельности РФ и ТС при перемещении этих товаров через таможенную границу РФ. Клиент - любое российское или иностранное физическое или юридическое лицо, заинтересованное в получении услуг таможенного представителя.

Договор – договор на оказание услуг таможенного представителя, заключенный между клиентом и таможенным представителем.

Поручение – разовый запрос клиента на получение услуг таможенного представителя.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Стандарты разработаны в целях соблюдения таможенными представителями – членами Ассоциации единых правил и норм, позволяющих оказывать качественные услуги в области таможенного дела.

1.2. Основными принципами оказания услуг, закрепленными в настоящих Стандартах, являются:

1.2.1. законность;

1.2.2. единообразие применения;

1.2.3. обязательное соблюдение всеми членами Ассоциации;

1.2.4. приоритет законных интересов лиц, пользующихся услугами таможенных представителей;

1.2.5. постоянное повышение качества оказываемых услуг.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ДОГОВОРУ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ТАМОЖЕННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ

2.1. Таможенный представитель оказывает заинтересованным лицам услуги, связанные с выполнением таможенных операций в отношении товаров и транспортных средств, перемещаемых через таможенную границу Российской Федерации, таможенным декларированием товаров только на основании письменного договора.

2.2. Таможенный представитель вправе использовать Типовой договор, приведенный в **Приложении № 1** к настоящим Стандартам, или использовать собственный.

2.3. Договор должен содержать все существенные условия в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, перечень и стоимость конкретных услуг, сроки и порядок их оказания, ответственность за их качество. Стоимость услуг таможенного представителя может определяться в виде специальных условий, указанных в договоре.

2.4. Договор должен содержать информацию о членстве таможенного представителя в Ассоциации.

3. ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТАМОЖЕННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ

3.1. Общие требования.

3.1.1. Таможенный представитель обязан разработать, задокументировать, внедрить и поддерживать в актуальном состоянии бизнес-процессы оказания услуг, соответствующие положениям Стандартов, постоянно повышать их эффективность в интересах своих клиентов.

3.1.2. Формализованные бизнес-процессы оказания услуг вводятся в действие внутренним приказом (распоряжением) руководителя таможенного представителя. Приказ (распоряжение) должен, в том числе, содержать:

3.1.2.1. подробное описание процесса предоставления услуг таможенного представителя;

3.1.2.2. закрепление конкретных действий работников таможенного представителя в соответствии со штатным расписанием;

3.1.2.3. действия таможенного представителя в случаях:

- принятия таможенным органом всех решений, отличающихся от выпуска товара и применения форм таможенного контроля, не являющихся проверкой документов и сведений;
- принятия иными контролирующими органами решений, налагающих ограничения или препятствующих реализации заявленной таможенной процедуры;
- порядок уведомления лиц, пользующихся услугами таможенных представителей, о стадиях оказания услуг;

3.1.3. Приказ (распоряжение) доводится до всех сотрудников таможенного представителя. Копия этого документа направляется в Ассоциацию.

3.1.4. Руководство таможенного представителя обязано обеспечить необходимые управленческие ресурсы для соблюдения Стандартов, а также проводить анализ эффективности их применения.

3.2. Порядок оказания услуг таможенным представителем.

3.2.1. Таможенный представитель оказывает услуги клиенту в соответствии с условиями договора.

3.2.2. В процессе оказания услуг, таможенный представитель руководствуется действующей нормативной базой в области таможенного дела и интересами клиента. О реализации услуги, ее этапах и результатах, таможенный представитель уведомляет клиента в минимальные сроки на основании ранее достигнутых договоренностей.

3.2.3. В случае возникновения ситуаций, которые требуют корректировку содержания договора, таможенный представитель оповещает клиента и предлагает ему варианты действий в целях соблюдения качества оказываемых услуг. Форма и сроки оповещения определяются таможенным представителем самостоятельно, исходя из интересов клиента, если иное не оговорено договором.

3.2.4. Таможенный представитель последовательно реализует все этапы предоставления услуги:

3.2.4.1. Изучение документов и сведений, необходимых для оформления декларации на товары (далее – ДТ). В случае если предоставленные документы и сведения оцениваются как недостаточные или противоречивые, таможенным представителем проводится работа по устранению препятствий для заполнения ДТ; при необходимости, в целях устранения противоречий и получения информации, необходимой для таможенных целей, таможенный представитель вправе провести предварительный осмотр товара до подачи ДТ. При проверке таможенный представитель применяет комплекс программных и аналитических средств, имеющихся в его распоряжении.

3.2.4.2. Заполнение ДТ на основании предоставленных клиентом документов и сведений с использованием информации, полученной в результате предварительного осмотра товара (в случае его проведения).

3.2.4.3. Представление ДТ в таможенные органы для регистрации. В случае отказа в регистрации декларации таможенный представитель обязан получить от таможенных органов документы и сведения, подтверждающие данный факт, и проинформировать об этом клиента; таможенный представитель обязан принять меры, позволяющие в минимальные сроки провести регистрацию ДТ, в том числе после устранения причин отказа в её регистрации.

3.2.4.4. Организация предъявления товаров таможенным органам в соответствии с их требованием в минимальные сроки при необходимости проведения таможенного контроля таможенными органами. В случае присутствия при проведении таможенного контроля таможенный представитель обязан все имеющиеся возражения и замечания о ходе проведения контроля, а так же о содержании акта таможенного досмотра (или иного документа – если применимо), фиксирующего его результаты, отразить в соответствующем разделе акта (иного документа).

3.2.4.5. Организация работы по предоставлению информации таможенным органам во взаимодействии с клиентом в случае наличия требований таможенных органов о предоставлении дополнительных документов и сведений, необходимых для принятия решения о выпуске товаров.

3.2.4.6. Незамедлительное информирование клиента при выявлении в ходе таможенного контроля действий, квалифицирующихся в соответствии с действующим законодательством как административное правонарушение или уголовное преступление.

Дальнейшие действия таможенного представителя и клиента определяются действующим законодательством.

3.2.4.7. Информирование клиента в случае принятия таможенными органами решения об отказе в выпуске товаров. Таможенный представитель обязан принять меры по устранению причин, послуживших основанием для отказа в выпуске, и в случае получения поручения от клиента, подать новую декларацию в таможенные органы.

3.2.4.8. Информирование клиента после выпуска товаров. Таможенный представитель незамедлительно предпринимает действия в соответствии с поручением и договором по передаче клиенту предусмотренных договором документов по факту выпуска товаров.

3.3. Типовая организационная структура таможенного представителя.

3.3.1. Для обеспечения качественного оказания услуг Клиенту и минимизации ошибок при подготовке и передаче документов в таможенные органы таможенный представитель должен иметь следующие подразделения:

- аналитическое подразделение;
- подразделение маркетинга и продаж;
- подразделение по работе с клиентами;
- подразделение декларирования товаров;
- подразделение фактического контроля;
- подразделение таможенных операций в месте расположения таможенного органа.

3.3.2. Таможенный представитель вправе совмещать функции типовых подразделений.

3.3.3. В зависимости от специфики работы таможенного представителя и штатной численности его персонала допускается совмещение различных функциональных обязанностей одним лицом, за исключением следующих случаев:

3.3.3.1. не допускается совмещение обязанностей менеджера и специалиста по таможенным операциям,

3.3.3.2. не допускается совмещение обязанностей специалиста по таможенным операциям и специалиста, ответственного за проверку ДТ. В случае отсутствия в штате таможенного представителя или его обособленного коммерческого подразделения выделенного специалиста, ответственного за проверку ДТ, его обязанности выполняет любой специалист по таможенным операциям за исключением того, кто оформил конкретную декларацию.

3.3.4. Структура и штатное расписание таможенного представителя утверждается приказом.

3.4. Типовая технологическая схема оформления декларации на товары.

3.4.1. В качестве образца технологии оказания услуг таможенным представителем может быть использована Типовая технологическая схема оформления декларации на товары, приведенная в **Приложении № 2** к настоящим Стандартам. Таможенный представитель вправе вносить изменения и дополнения в данную типовую схему в любом объеме, позволяющем соблюсти требования настоящих Стандартов.

3.5. Требование к профессиональному уровню работников таможенного представителя.

3.5.1. Работники таможенного представителя, которые выполняют обязанности специалиста по таможенным операциям, должны иметь квалификацию специалистов по таможенным операциям.

3.5.2. Работники таможенного представителя, которые выполняют обязанности специалиста по классификации товаров, должны не реже одного раза в год проходить

специализированные курсы повышения квалификации, организованные Ассоциацией, в объеме не меньшем чем 10 часов.

3.5.3. Ассоциация разрабатывает и внедряет среди своих членов Профессиональные стандарты на должности работников таможенного представителя.

3.6. Информационный обмен с клиентом.

3.6.1. Для достижения максимального качества оказываемых услуг таможенный представитель организует информационный обмен с клиентом. Целью информационного обмена является:

3.6.1.1. Предоставление клиенту объективной и достоверной информации о реализации услуги, ее этапах и результате,

3.6.1.2. получение от клиента любой информации, являющейся существенной для целей оказания услуг таможенным представителем, получение или перепроверка полученной информации с использованием иных источников, совместная с клиентом корректировка данных в случае необходимости.

3.6.2. Информация, полученная посредством информационного обмена, ежедневно систематизируется, анализируется и сохраняется. На основе анализа информации руководству таможенного представителя регулярно направляются предложения о проведении необходимых действий, в общем, и по отдельным фактам, в особенности, связанным с некачественным оказанием услуг. Предпринимаемые таможенным представителем действия должны быть адекватны содержанию информационного обмена.

3.7. Учет, систематизация и анализ результатов оказания услуг.

3.7.1. Наличие системы учета оказываемых услуг является обязательным условием для участников саморегулируемой организации таможенных представителей. Система реализуется любым доступным способом, включая программные продукты, и должна обеспечивать:

- учет заказов, поступающих таможенному представителю;
- идентификацию заказов и предоставленные услуги;
- систематизацию накопленных данных и возможность их оценки в соответствии с различными критериями;
- возможность формировать в электронном виде отчеты таможенного представителя для Ассоциации и для ФТС России;
- систему оценки качества предоставляемых услуг;
- обеспечение режима конфиденциальности сведений, составляющих коммерческую и иные охраняемые законом тайны клиента;
- иные возможности и функции, обеспечивающие качество услуг таможенного представителя.

3.7.2. Порядок учета заказов, их систематизация и анализ результатов предоставления услуг закрепляется внутренним распорядительным документом таможенного представителя. Копия этого документа направляется в Ассоциацию.

4. МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА УСЛУГ ТАМОЖЕННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ

4.1. Критерии качества.

4.1.1. Критериями качества оказываемых услуг таможенного представителя являются:

- скорость совершения таможенных операций с товарами Клиентов;
 - сокращение издержек Клиентов при совершении таможенных операций;
 - соблюдение действующего законодательства в процессе оказания услуг.
- 4.1.2. Таможенный представитель вправе самостоятельно расширить перечень критериев качества.

4.2. Процессы обеспечения качества услуг таможенного представителя.

4.2.1. Содержание процессов оказания услуг в настоящих Стандартах, является рамочным и должно быть детализировано внутренними распорядительными документами таможенного представителя в форме приказа или распоряжения в соответствии с положениями пункта 3.1.1 настоящих Стандартов.

4.2.2. Качество и устойчивость оказания услуг таможенного представителя достигается применением поэтапного планирования оказания услуг в сочетании с автоматизированной системой учета предоставляемых услуг.

4.2.3. Качество оказания услуг таможенного представителя основывается на выполнении следующих мероприятий:

- 4.2.3.1. регламентированием процесса оказания услуг таможенного представителя;
- 4.2.3.2. автоматизацией учета предоставляемых услуг и автоматизацией мониторинга оказания услуг;
- 4.2.3.3. назначением приказом (распоряжением) по предприятию ответственных за качество оказываемых услуг в целом и в отдельности по каждому этапу;
- 4.2.3.4. учетом, систематизацией и анализом случаев оказания услуг ненадлежащего качества;
- 4.2.3.5. постоянным совершенствованием системы оказания услуг с учетом как положительного, так и отрицательного опыта;
- 4.2.3.6. постоянным повышением профессионального уровня своих сотрудников;
- 4.2.3.7. формированием обратной связи с клиентами по вопросу их удовлетворенности оказанными услугами.

4.3. Мониторинг качества услуг.

4.3.1. При оказании услуг таможенный представитель на постоянной основе осуществляет мониторинг качества оказываемых услуг. Методы проведения мониторинга определяются самостоятельно и должны диагностировать ход реализации этапов оказания услуг, факты снижения качества, причины снижения качества, меры, направленные на ликвидацию причин снижения качества предоставления услуг, их эффективность. Если определенные критерии качества не достигнуты, то таможенный представитель предпринимает необходимые корректирующие действия.

4.4. Действия представителя в случае предоставления некачественных услуг.

4.4.1. Оказание услуг таможенным представителем оценивается как некачественное в случаях, когда оказанные услуги не соответствуют одному или нескольким критериям, указанным в пункте 4.1.1 настоящих Стандартов.

4.4.2. Таможенный представитель обязан предпринять меры, направленные на устранение причин снижения качества предоставляемых услуг, а так же для предупреждения повторного их возникновения. Данные меры должны соответствовать принципу достаточности и необходимости.

4.4.3. Порядок действий в случае выявления некачественного предоставления услуг разрабатывается таможенным представителем самостоятельно с учетом специфики каждого критерия качества, и закрепляется распоряжением. Копия этого документа направляется в Ассоциацию.

5. ОТЧЕТНОСТЬ ТАМОЖЕННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ ПЕРЕД АССОЦИАЦИЕЙ

5.1. Таможенный представитель ежеквартально, до 10 числа месяца, следующего за отчетным, формирует отчет о количестве и качестве оказанных услуг и направляет его в Ассоциацию. Отчет формируется в электронном виде и должен содержать следующую информацию в отношении каждого заказа в отчетном периоде:

- 5.1.1. краткую информацию о Клиенте (наименование заказчика, его ИНН);
- 5.1.2. сведения, идентифицирующие заказ (например: номер контейнера, или внутренний регистрационный номер заказа);
- 5.1.3. виды оказанных услуг;
- 5.1.4. таможенные операции, осуществлявшиеся в рамках оказания услуги;
- 5.1.5. количество дней, в течение которых ДТ Клиента находилась в оформлении;
- 5.1.6. отсутствие (наличие) нарушений действующего законодательства в процессе оказания услуг;
- 5.1.7. содержание обратной связи клиента, включая жалобы и предложения, возникшие при выполнении заказа.

5.2. Кроме указанных сведений, характеризующих взаимоотношения с клиентами, отчет должен содержать все сведения, которые должны содержаться в отчете для ФТС России.

5.3. В случае выявления факта предоставления отчета, содержащего неточные, неполные или необъективные сведения, к таможенному представителю могут применяться штрафные санкции, в соответствии с действующими положениями Ассоциации.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАЧЕСТВО ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

6.1. Таможенный представитель несет ответственность за качество оказываемых услуг в соответствии с действующим законодательством, а также данными Стандартами. В случаях оказания услуг, не соответствующих критериям качества, к таможенному представителю могут быть применены меры дисциплинарного воздействия и/или штрафные санкции, в соответствии с Положением «О дисциплинарной ответственности».

6.2. Ассоциация проводит внутренний аудит таможенных представителей, являющихся его участниками. Порядок и сроки проведения аудита определяются нормативной базой, регламентирующей деятельность Ассоциации.

Приложения к данному Положению:

- 1. Приложение № 1 – Типовой договор оказания услуг таможенным представителем
- 2. Приложение № 2 - Типовая технологическая схема оформления деклараций на товары