

М. В. Руда, Ю. А. Пукас

Національний університет “Львівська політехніка”,
кафедра зовнішньоекономічної та митної діяльності

КЛЮЧОВІ АСПЕКТИ ЗАСТОСУВАННЯ ІНСТРУМЕНТАРІЮ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ МИТНИХ ПОСЛУГ НА ЗАСАДАХ МАРКЕТИНГУ

<https://doi.org/>

© Руда М. В., Пукас Ю. А., 2023

Висвітлено ключові аспекти надання та оцінювання якості митних послуг логістичними операторами, зокрема розкрито можливості щодо покращення такого сервісу. Обґрунтовано актуальність переходу на ринкові засади функціонування та адаптації митних послуг відповідно до зміни потреб споживачів. Розроблено методологію оцінювання якості митних послуг на основі споживчого підходу та запропоновано удосконалення системи управління якістю митно-брокерського обслуговування підприємства на засадах маркетингу взаємовідносин.

Ключові слова: митна послуга; логістичний оператор; система управління якістю; споживчий підхід; маркетинг взаємовідносин.

Постановка проблеми

Діяльність вітчизняних логістичних операторів сьогодні істотно залежить від економічної та політичної стабільності, правового регулювання, структури ринку та виду конкуренції, здатності швидко адаптуватися до змін.

Повномасштабне вторгнення РФ і розгортання воєнних дій практично на всій території України змусило бізнес налаштуватися на особливі умови функціонування у режимі воєнного часу. Діяльність логістичних операторів зазнає істотних змін, бо фактично усі сектори економіки тепер під ударом. Ланцюги постачання, які існували до 24 лютого 2022 року, розірвані, а деякі вщент зруйновані, оскільки більшість виробничо-промислових підприємств зазнали істотних руйнувань, деякі опинились в окупації, пошкоджено або зруйновано транспортно-складську інфраструктуру, через значні руйнування відбувається релокація бізнесу в безпечніші регіони. Проте нові виклики спонукають бізнес-структури, зокрема логістичних операторів, перебудовувати свою роботу, поліпшувати якість послуг, адаптовувати бізнес-процеси до вимог ринку, що однозначно підвищує їх резистентність до економічних криз.

Система управління якістю митних послуг – доволі складна система, тому, реалізуючи механізм управління її якістю, важливо враховувати вплив різних підсистем і супутніх бізнес-процесів, що постійно взаємодіють між собою. Учасники зовнішньоекономічної діяльності (ЗЕД) оцінюють якість митного обслуговування з метою поліпшення якості надання митних послуг та задоволення потреб у зменшенні їхніх витрат на здійснення зовнішньоекономічних операцій та проходження усіх митних формальностей. Оцінювати якість митної послуги доцільно відповідно до системи показників якості. Ступінь відповідності якості митних послуг великою мірою має визначатися наявністю системи моніторингу надання цих послуг та маркетинговою орієнтацією підприємства. Тому

дослідження та удосконалення інструментарію оцінювання якості митних послуг є актуальною проблемою в умовах сьогодення у контексті аналізування ефективності діяльності суб'єктів ЗЕД.

Актуальність дослідження

Одним із головних напрямів розвитку світової економіки в останні тридцять років стало розширення сфери послуг. У промислово розвинених країнах чисельність зайнятих у сфері послуг значно перевищила чисельність зайнятих у всіх інших сферах, а послуги в міжнародній торгівлі становлять близько чверті світового експорту.

Посилення глобалізації, інтенсифікація міжнародної торгівлі та міжнародних перевезень актуалізували також завдання розвитку митних послуг. З початком активної інтеграції України у світовий економічний простір митна сфера, окрім пріоритетної функції наповнення державного бюджету, взяла на себе також важливе завдання підвищення інвестиційної привабливості України серед міжнародних партнерів. Сучасні тенденції світового соціально-економічного розвитку, характерною рисою якого є бурхлива динаміка інтеграційних процесів, ставлять перед Україною відповідні стратегічні завдання та потребують від неї активної участі в їх розв'язанні [1].

У країні системно реалізуються завдання щодо лібералізації зовнішньоекономічної діяльності, підвищення інвестиційної привабливості та нарощування експортного потенціалу країни та розвитку сфери послуг, успішне виконання яких багато в чому залежить від ефективності роботи митних органів [2].

Досліджуючи теоретичні аспекти поняття “митна послуга”, зазначимо, що нині немає єдиного теоретико-методологічного підходу до визначення понять “митна послуга” та “якість митних послуг” [3]. Це зумовлено тим, що у чинних нормативно-правових актах законодавчо не закріплені терміни “митна послуга”, “якість митної послуги”. Отже, з метою визначення змістового поняття “митна послуга” необхідно, передусім, вивчити підходи до визначення сутності послуги.

Митні послуги належать до державних послуг, що класифікують як споживчі, некомерційні, з високим ступенем залучення людини у виробництві. Митну послугу можна також розглядати з позиції економічного підходу – як діяльність, дію, як продукт праці.

Аналізування чинної редакції Митного кодексу України дає підстави стверджувати, що в ньому консолідовано загальні правила та процедури митного контролю для всього спектра товарної номенклатури, незалежно від походження, суті, рівня тарифної політики країни, застосовуваної до окремих товарів [4].

Сучасна економічна практика і теорія пропонує декілька визначень терміна “послуга”. Класик маркетингу Ф. Котлер зокрема визначає послугу як будь-яку діяльність, яку одна сторона може запропонувати іншій; як дію, котра не веде до володіння чим-небудь, надання якої може бути пов'язане з матеріальним продуктом [5]. Л. Беррі зазначає, що “фізичний продукт – це предмет, пристрій або річ, тоді як послуга є вчинком, зусиллям або виконанням” [6]. На думку І. І. Світлака, використання терміна “митні послуги” у значенні послуги в сфері управління митною справою є не досить вдалим, зважаючи на те, що під “митними послугами” розуміють як послуги митних органів певної країни, так і послуги з професійного митного посередництва, тобто професійну діяльність митних брокерів [7]. Натомість В. Ю. Петруня визначає митні послуги як послуги суспільству, що надаються під замовлення та відповідний контроль з боку держави [8]. Також в літературі часто згадують думку Л. Давиденко, що вважає митну послугу специфічним видом діяльності у здійсненні зовнішньоекономічних операцій [9]. Зазначимо, що надання послуг у сфері зовнішньоекономічної діяльності в загальному вигляді є результатом взаємодії надавача митних послуг та споживача.

Водночас, незважаючи на часте вживання терміна “митна послуга” на рівні офіційних листів митниць Державної фіскальної служби, конференцій у митному законодавстві визначення поняття “митна послуга” не закріплено. Як наслідок, це призводить до неправильного трактування норм митного законодавства і до суперечок з цього приводу між митними посередниками, митницею та учасниками зовнішньоекономічної діяльності [10]. Отже, сьогодні актуалізується формування сфери

митних послуг як економічного простору, що охоплює митну діяльність та результати як митні послуги споживчого призначення.

Варто також звернути увагу на проблему впровадження інституту надання державних митних послуг. Загалом державні митні послуги поділяють на два типи: адміністративні та управлінські.

Під державною митною послугою прийнято розуміти сукупність дій органів Державної фіскальної служби щодо створення сприятливих умов для забезпечення безпеки українського суспільства, розвитку зовнішньоекономічної діяльності, захисту митних інтересів України та виконання завдань, встановлених у Митному кодексі України та інших законодавчих актах у митній сфері [11].

А управлінська митна послуга розглядається як зміст функціональної діяльності Державної фіскальної служби щодо реалізації політики у сфері державної митної справи, здійснення контролю за надходженням до бюджету митних та інших обов'язкових платежів, боротьби з правопорушеннями у процесі застосування митного законодавства [12].

Якщо розглядати поняття адміністративної митної послуги, то це – вид публічної послуги, надання якої обов'язково пов'язане з реалізацією владних повноважень органів Державної фіскальної служби [13].

Специфікою митних послуг є те, що вони є одним із визначальних елементів економічної безпеки країни, оскільки їх якість великою мірою визначає рівень цивілізованості, прозорості й ефективності митної справи країни [14]. Загалом, беручи до уваги різні рівні розвитку національних митних систем, зауважимо, що все ще не існує чітких кількісних митних норм і стандартів щодо якості митного обслуговування [15]. Водночас задля спрощення та уніфікування митних процедур різних держав світу Всесвітня митна організація сформулювала основні принципи поліпшення якості митного обслуговування суб'єктів ЗЕД [16]. Ці принципи викладено у Міжнародній конвенції про спрощення та гармонізацію митних процедур або Кіотській конвенції, де визначено такі принципи реалізації митних процедур: передбачуваність та прозорість митних процедур; спрощення митних процедур для уповноважених операторів; спрощення декларування товарів та супровідного документального забезпечення; обґрунтована мінімізація контрольних процедур із дотриманням митних правил; максимально можливе використання інформаційних технологій; застосування системи управління митними ризиками та митного аудиту в межах процедур митного контролю; співробітництво з іншими прикордонними службами; взаємодія з бізнес-сектором [17].

Митна послуга як результат діяльності митних органів передбачає оцінку цього результату. Огляд літературних джерел за цієї проблематикою за останні п'ять років показав, що питаннями оцінювання якості митних послуг та діяльності митних органів загалом займаються багато вчених.

Система управління якістю митних послуг доволі складна, тому, реалізуючи механізм управління її якістю, важливо враховувати вплив різних підсистем, що постійно взаємодіють між собою.

Мета управління якістю митних послуг у митних органах полягає у забезпеченні єдиної дії всіх працівників митних органів для вирішення поставлених перед ними завдань щодо задоволення потреб учасників ЗЕД, за умови дотримання принципів забезпечення економічної безпеки держави.

Методи управління якістю митних послуг поділено на організаційно-адміністративні, економічні та соціально-психологічні. Кожна з цих груп формує відповідні інструменти управління якістю митних послуг [18]:

- економічні інструменти являють собою сукупність засобів економічного впливу, що забезпечують ефективність функціонування системи управління якістю митних послуг;
- соціальні інструменти, які виступають як соціально-психологічні засоби впливу на міжособистісні відносини в колективі;
- організаційні інструменти – це сукупність нормативно-правових засобів (постанови, закони та нормативні правові акти) та методів організації управління якістю митних послуг.

Оцінювання якості митних послуг здійснюють за такими напрямками [19]:

- оцінювання якості процедур формування результатів;
- оцінювання якості результатів діяльності;
- оцінювання якості роботи персоналу під час виконання прямих посадових обов'язків.

Основним результатом митної послуги є задоволення потреб та очікувань сторін, зацікавлених у результатах такої діяльності митних органів (рис. 1). Насамперед це держава, громадяни, іноземні юридичні особи, та індивідуальні підприємці, які ведуть свій бізнес у сфері ЗЕД, споживачами митних послуг можуть бути також фізичні особи [20].

Як видно з рис. 1, вимоги, поставлені до митних послуг з боку держави як безпосереднього замовника послуг, виражаються у реалізації фіскальної, контрольної та регулювальної функцій. А споживачі митних послуг зацікавлені отримати певне благо з мінімальними часовими та фінансовими затратами.

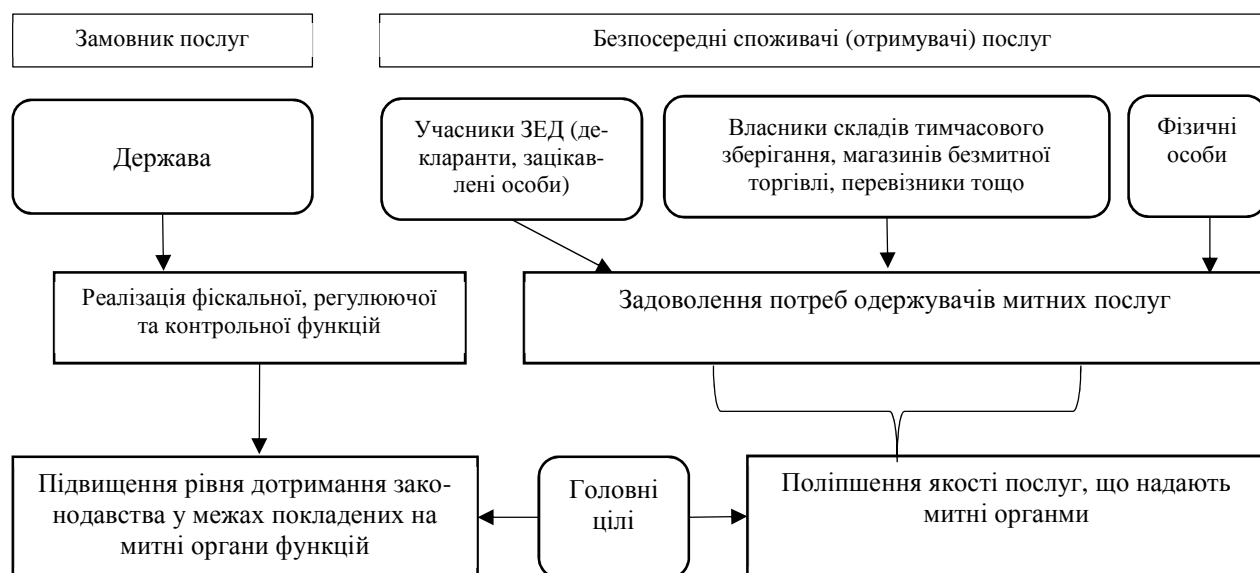


Рис. 1. Вимоги до митних послуг різних суб'єктів митних правовідносин

Джерело: сформовано на основі [5, 8]

Оцінює якість митної послуги, з одного боку, замовник (держава) із погляду забезпечення національної безпеки та підвищення рівня дотримання законодавства у межах покладених на митні органи функцій [21], а також учасники ЗЕД з метою поліпшення якості митних послуг та задоволення потреб у зменшенні їхніх витрат під час здійснення митних операцій та проходження всіх митних формальностей [22]. Оцінку якості митної послуги доцільно здійснювати відповідно до системи показників якості. Ступінь відповідності якості митних послуг великою мірою має визначатися наявністю моніторингу надання цих послуг [23].

На підставі даних моніторингу доцільно розробляти рекомендації щодо вдосконалення процесу надання митних послуг, функціонування системи управління якістю митних послуг та поліпшення якості послуг.

Пропонована методика оцінювання якості наданих митних послуг ґрунтується на визначенні індексу за декількома параметрами, значення яких обчислюють за підсумками моніторингу [24], що передбачає масові експертні опитування учасників ЗЕД та працівників митних органів із заздалегідь підготовлених питань.

З одного боку, оцінку якості митної послуги здійснює її споживач – учасник ЗЕД, а з іншого – митний орган від імені його працівників (рис. 2).

Учасник ЗЕД оцінює якість отриманих послуг з погляду задоволеності:

- компетентністю персоналу митного органу (уміння фахівця поводитися з одержувачами послуги відповідно до стандартів професійної етики);
- комфортністю одержання митних послуг (облаштування приміщень надання митної послуги) [25];

– інформованістю (розміщена на інформаційних стендах інформація про умови, способи, час та місце отримання послуги);

- часовими витратами на одержання послуг;
- результатом отриманих митних послуг.

Посадовці митних органів оцінюють надані послуги з погляду дотримання ними вимог митного законодавства під час надання послуг [26]. Для оцінювання якості наданих митних послуг можна скористатися такими параметрами [27]:

- дотримання порядку надання митної послуги;
- дотримання термінів надання митної послуги;
- виконання показників ефективності діяльності.

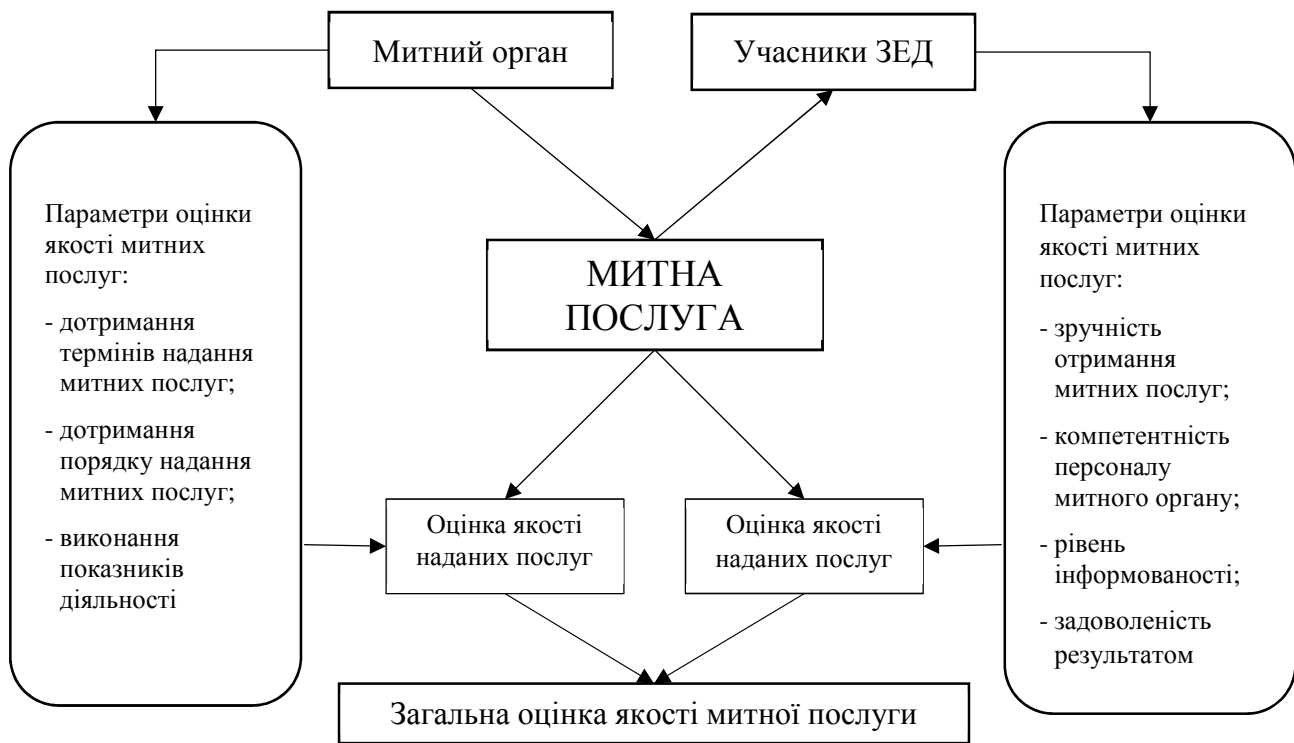


Рис. 2. Модель оцінювання якості митних послуг

Джерело: сформовано на основі [16]

Як зазначено вище, значення параметрів встановлюють під час анкетування у межах моніторингу якості наданих митних послуг.

Ця методика передбачає таку послідовність розрахунків [28]:

1. Розрахунок індексу за кожним параметром на підставі оцінок посадових осіб митних органів та учасників ЗЕД за формулою:

$$In = \sum_{ni=1}^{Op} ni = 1 Op / N, \tag{1}$$

де In – індекс оцінки параметра якості наданої послуги; $\sum_{ni=1}^{Op} ni$ – сума індивідуальних оцінок респондентів, запропоновані оцінки відповіді: так = 1, частково = 0,5, ні = 0; N – кількість респондентів.

2. Підсумкова оцінка якості послуги, що надається на підставі оцінок працівників митних органів:

$$In = 0,3 \times In_{1,1} + 0,4 \times In_{1,2} + 0,3 \times In_{1,3}, \tag{2}$$

де In – індекс оцінки якості митної послуги, визначений з урахуванням оцінок працівників митних органів; $In_{1,1-1,3}$ – індекси оцінки параметрів якості одержаної послуги.

Вагові коефіцієнти 0,3 і 0,4 визначено із урахуванням пріоритетності параметра часу надання митних послуг, що розглядають як основний фактор, що визначає якість послуги.

3. Підсумкова оцінка якості послуги, що надається на основі оцінок учасників ЗЕД:

$$I_y = 0,2 \times In_{2,1} + 0,2 \times In_{2,2} + 0,3 \times In_{2,3} + 0,1 \times In_{2,4} + 0,2 \times In_{2,5}, \quad (3)$$

де I_y – індекс оцінки якості митної послуги, визначений на підставі оцінок учасників ЗЕД; $In_{2,1-2,5}$ – індекси оцінки параметрів якості одержаної послуги. Вагові коефіцієнти 0,1, 0,2, 0,3 визначено відповідно до значущості параметрів для задоволення потреб одержувачів митних послуг.

4. Загальний індекс якості митної послуги:

$$I_z = 0,4 \times In + 0,6 \times I_y, \quad (4)$$

де I_z – загальний індекс якості митної послуги; In – індекс оцінки якості митної послуги, визначений з урахуванням оцінок посадових осіб митних органів; I_y – індекс оцінки якості митної послуги, визначений на підставі оцінок учасників ЗЕД.

Висвітлену вище модель оцінки якості митних послуг на основі розрахунку індексу за певними параметрами наведено у табл. 1. Коефіцієнти 0,6 і 0,4 визначено із урахуванням пріоритетності задоволення потреб одержувачів послуг – учасників ЗЕД.

Ця методика є універсальною і може застосовуватися з метою оцінювання якості різних видів послуг. Її використовують для оцінювання якості надання адміністративних послуг у Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади [30].

Таблиця 1

Показники оцінювання якості митних послуг

Показники	Оцінка відповіді			Індекс	Вагові коефіцієнти	Індекс групи	Вагові коефіцієнти	Загальний індекс	
	ні	частково	так						
Загальна оцінка якості митних послуг з боку працівників митних органів									
1. Дотримання порядку надання митної послуги	0	0,5	1	$I_{п1.1}$	0,3	I_p	0,4	I_z	
2. Дотримання термінів надання митної послуги	0	0,5	1	$I_{п1.2}$	0,4				
3. Виконання показників ефективності діяльності	0	0,5	1	$I_{п1.3}$	0,3				
Загальна оцінка якості митних послуг з боку учасників ЗЕД									
1. Задоволеність комфортністю отримання послуги	0	0,5	1	$I_{п2.1}$	0,2	I_y	0,6		
2. Задоволеність роботою працівників митних органів	0	0,5	1	$I_{п2.2}$	0,2				
3. Задоволеність часом отримання послуги	0	0,5	1	$I_{п2.3}$	0,3				
4. Задоволеність інформованістю про надання послуги	0	0,5	1	$I_{п2.4}$	0,1				
5. Задоволеність результатом запитуваної послуги	0	0,5	1	$I_{п2.5}$	0,2				

Джерело: сформовано на основі [17].

Переорієнтування діяльності державних органів на виконання основної функції у вигляді надання державних (адміністративних і управлінських) послуг потребує ґрунтовного аналізу їх повноважень та інспекції, тих завдань і функцій, які передбачають безпосередню комунікацію з потенційними споживачами послуг [31]. Упровадження уніфікованих стандартів надання державних послуг повинно ґрунтуватися на законодавчому забезпеченні такої роботи із розробленням відповідних адміністративних регламентів [32], тобто порядку надання послуг у кожному органі державної влади.

В Україні уже закладено основи для формування нової технології функціонування державних органів [33], але для забезпечення якісної та стабільної роботи необхідно створити також низку законодавчих актів у сферах надання адміністративних послуг та дієвий інструментарій, зокрема Реєстр адміністративних послуг, класифікатори послуг, Державний портал для доступу до послуг [34] і певні стандарти у вигляді описання методики надання митних послуг.

Загалом, незважаючи на війну, сфера зовнішньоекономічних відносин активно розвивається. Для багатьох українських підприємців експорт власних товарів та послуг є ефективним способом підвищення своєї платоспроможності, та є виходом з ситуації, що склалася [35]. Важливо також зазначити, що країни Північної Америки та ЄС створили певні передумови для підтримання експорту з України. За останній час істотно збільшився експорт ЗЕД-послуг зокрема у ІТ сфері, де спостерігається зростання у 27 відсотків [36].

Також зазначимо, що в умовах воєнного стану митні органи працюють у посиленому режимі, оскільки їхній прямий обов'язок – забезпечити якомога швидше митне оформлення вантажів, значну частину яких ввозять в Україну як гуманітарну допомогу [37]. Уряд України, Парламент та профільні органи виконавчої влади ухвалили велику кількість нормативно-правових актів, які не лише надають пільги для імпортерів, а й спрощують порядок митного оформлення товарів і транспортних засобів [38]. Новації митного оформлення товарів стосуються експортних та імпорتنних операцій, правового регулювання ввезення деяких товарів, порядку роботи митних органів тощо [39]. Ці заходи спрямовані на оперативне, повноцінне та безперешкодне забезпечення українського населення та Збройних сил України всім необхідним у такий непростий час.

Незважаючи на складну економічну, соціально-політичну ситуацію та постійну загрозу цілісності України, головні державні органи продовжують працювати, зокрема, Державна митна служба. Основні пріоритетні напрями діяльності Державної митної служби України передбачають певний перелік завдань, серед яких окремо постає питання запровадження системи управління якістю митних послуг [40].

Формулювання мети та завдань досліджень

Стаття стосується актуальних питань митного обслуговування у сфері міжнародної логістики, зокрема оцінюванню якості митних послуг на засадах маркетингу. Серед ключових завдань – проаналізувати можливості та резерви поліпшення якості митних послуг у діяльності логістичних операторів, спираючись на відгуки клієнтів та вибудовуючи довготривалі відносини.

Виклад основного матеріалу

Для вирішення окресленої вище проблеми доцільно розробити методологію оцінювання якості митних послуг логістичного оператора, яка ґрунтується на споживчому підході. Оцінювання якості послуг має бути невід'ємною частиною роботи підприємства, адже якість – це один із головних критеріїв, на який звертають увагу клієнти. Якість послуг прямо впливає на задоволеність споживачів, і, відповідно, на доходи компанії. Адже підвищення рівня утримання клієнтів на 5 % може збільшити прибуток компанії до 95 %.

Наявність чіткої методології оцінювання якості допоможе виявити слабкі сторони підприємства в процесі взаємодії, що, своєю чергою, дасть можливість покращити якість надання митних послуг. Щодо проблеми неефективної системи управління якістю митно-брокерського обслуговування, то тут підприємству потрібно удосконалити систему управління якістю митно-брокерського обслуговування на засадах маркетингу взаємовідносин.

Як будь-яка компанія, що діє у сфері послуг, логістичні оператори зацікавлені у встановленні тісної та довготривалої співпраці із клієнтами, адже утримання клієнтів коштує дешевше, ніж залучення нових. Досягти цього можна за допомогою використання маркетингу взаємовідносин, що є стратегією управління взаємовідносинами з клієнтами, яка наголошує на утриманні клієнтів, задоволенні та цінності клієнтів протягом усього життя. Його мета – просування поточних клієнтів, а не залучення нових клієнтів через продажі та рекламу.

Оцінювання якості митної послуги доцільно здійснювати відповідно до системи показників якості. Ступінь відповідності якості митних послуг великою мірою має визначатися наявністю моніторингу надання цих послуг [23].

Пропонована методика оцінювання якості наданих митних послуг (рис. 3) ґрунтується на визначенні індексу за декількома параметрами, значення яких встановлюють за підсумками моніторингу [24], що полягає у масових експертних опитуваннях клієнтів логістичного оператора із заздалегідь підготовлених питань анкети.

Учасник ЗЕД оцінює якість отриманих послуг з погляду задоволеності:

- компетентністю персоналу (уміння фахівця поводитися з одержувачами послуги відповідно до стандартів професійної етики);
- комфортністю отримання митних послуг (облаштування приміщень надання митної послуги);
- інформованістю (інформація, розміщена на інформаційних стендах про умови, способи, час та місце одержання послуги);
- часовими витратами отримання послуг;
- результатом одержаних митних послуг;
- співвідношенням “ціна – якість”.



Рис. 3. Пропонована модель оцінювання якості митних послуг логістичного оператора на основі споживчого підходу

Джерело: сформували автори.

Наведену вище модель оцінки якості митних послуг на підставі розрахунку індексу за певними параметрами наведено у табл. 2.

Таблиця 2

Рекомендовані показники оцінювання якості митних послуг з боку споживачів

Показники	Оцінка відповіді			Індекс	Вагові коефіцієнти
	ні	частково	так		
1. Задоволеність комфортністю отримання послуги	0	0,5	1	I_1	0,1
2. Задоволеність роботою працівників логістичного оператора	0	0,5	1	I_2	0,1
3. Задоволеність часом отримання послуги	0	0,5	1	I_3	0,2
4. Задоволеність інформованістю про надання послуги	0	0,5	1	I_4	0,1
5. Задоволеність результатом послуги, що запитується	0	0,5	1	I_5	0,3
6. Задоволеність співвідношенням “ціна – якість”	0	0,5	1	I_6	0,2

Джерело: сформували автори.

Для отримання зворотного зв'язку від клієнтів (фідбеку) щодо задоволеності якістю послуг логістичного оператора застосовують один із інструментів інтернет-опитування, такий як Google Forms. Використання саме Google Forms має такі переваги:

- це безкоштовний онлайн-інструмент, який дає змогу легко та ефективно збирати інформацію;
- щоб почати використовувати цей інструмент, вам потрібен лише обліковий запис Google;
- інтерфейс дуже простий у використанні;
- форми інтегровані з електронними таблицями Google, що дає змогу отримати доступ до електронної таблиці зібраних даних;
- форму можна надіслати електронною поштою, інтегрувати її на вебсайт компанії або надіслати посилання через соціальні мережі чи будь-яким іншим способом.

Відповідно на підставі даних маркетингового моніторингу доцільно розробляти рекомендації щодо вдосконалення надання митних послуг, функціонування системи управління якістю митних послуг та поліпшення якості послуг.

Система управління якістю митно-брокерського обслуговування повинна ґрунтуватися на забезпеченні та контролі якості митно-брокерських послуг. Забезпечення якості належить до процесу, який використовують для створення кінцевих результатів і який може здійснювати менеджер, клієнт або навіть сторонній рецензент. Контроль якості належить до діяльності, пов'язаної з якістю, пов'язаної зі створенням результатів проекту. Контроль якості потрібен для перевірки прийнятної якості результатів, їх повноти та правильності.

Якість митних послуг – це здатність суб'єктів митної справи повною мірою задовольняти потреби учасників зовнішньоекономічної діяльності. Удосконалення митного обслуговування безпосередньо пов'язане з поліпшенням якості наданих митних послуг з урахуванням інтересів клієнтів. У цьому плані вагомою підмогою стане запровадження стандартів якості митної діяльності, що відповідають сучасним міжнародним вимогам, та механізму відповідальності управлінського складу за їх забезпечення.

Удосконалення системи управління якістю митно-брокерського обслуговування логістичного оператора має відбуватися у чотири етапи.

Етап 1. Збирання і підготовка даних. Головним завданням цього етапу є впровадження запропонованої раніше моделі оцінювання якості митних послуг з боку споживачів. Тобто економістам з планово-економічного відділу в співпраці з менеджерами з організації перевезень слід розробити відповідне опитування щодо якості послуг, поширити його серед клієнтів підприємства, зібрати необхідну інформацію, сформувати експертну групу, підготувати відповідні гіпотези та підготувати результати для аналізу.

В основу системи управління якістю митно-брокерського обслуговування покладено модель якості обслуговування SERVQUAL (рис. 3). Ця модель охоплює п'ять вимірів якості послуг, які описують очікування клієнта. Модель SERVQUAL класифікує елементи або компоненти якості послуг, відомі як п'ять критичних параметрів якості послуг [41, 42], такі як:

• МАТЕРІАЛЬНІСТЬ – зовнішній вигляд фізичних засобів, обладнання, персоналу та комунікаційних матеріалів;

• НАДІЙНІСТЬ – здатність виконувати обіцяну послугу надійно та точно;

• ЧУЙНІСТЬ – бажання допомогти клієнтам і надати оперативне обслуговування;

• ГАРАНТІЯ – знання та ввічливість працівників та їх здатність висловлювати довіру та впевненість;

• СПІВПЕРЕЖИВАННЯ – турбота, індивідуальна увага, якою фірма оточує своїх клієнтів.

Ефективна маркетингова стратегія стосунків ґрунтується на формуванні лояльності клієнтів і довгостроковій взаємодії із динамічною клієнтською базою. Якщо логістичний оператор забезпечить виконання цих параметрів, клієнти продемонструють зростання лояльності, отримавши відмінне обслуговування, відповідно до важливих параметрів.

Етап 2. Інтеграція технологій у нову методологію. Визначивши під час дослідження особливу значущість такого чинника, як рівень контролю за якістю митних послуг, ми розробили власну методику оцінювання якості наданих митних послуг логістичним оператором. Розроблена методика передбачає визначення індексу оцінки якості за декількома параметрами, значення яких встановлюють за підсумками моніторингу, що передбачає масові експертні опитування клієнтів компанії, які скористалися митно-брокерськими послугами цієї компанії, за заздалегідь підготовленою анкетною.

На даному етапі необхідно здійснити розрахунки показників задоволеності клієнтів логістичного оператора якістю митно-брокерських послуг. Відповідно до розробленої моделі загальна оцінка якості послуг буде складатися із загальних оцінок за критеріями задоволеності: компетентністю персоналу (уміння фахівця поводитися з одержувачами послуги відповідно до стандартів професійної етики); комфортністю отримання митних послуг (облаштування приміщень надання митної послуги); інформованістю (інформація, розміщена на інформаційних стендах про умови, способи, час та місце отримання послуги); часовими витратами на отримання послуг; результатом одержаних митних послуг; співвідношенням ціна – якість.

Етап 3. Аналіз надійності.

Завершальним етапом експертної оцінки якості митних послуг з боку споживачів є аналіз результатів опитування, що слугують інформаційним та рекомендаційним матеріалом для прийняття управлінських рішень. Аналізуючи якість опитувальних анкет, які заповнили клієнти, насамперед потрібно визначити:

– як перелік питань та їх зміст дає змогу з'ясувати суть проблеми удосконалення якості митних послуг;

– наскільки коректно, однозначно, правдиво, не суперечливо поставлені питання і чи не виникло непорозумінь з деякими питаннями.

Наступним кроком після оцінювання якості опитувальних анкет, які заповнили клієнти логістичного оператора, є перевірка відповідності отриманих результатів нормативним значенням. Пропонуємо таку градацію нормативних значень:

§ 0,8–1 – хороший рівень задоволеності якістю митних послуг;

§ 0,5–0,8 – середній;

§ 0,3–0,5 – задовільний;

§ < 0,3 – незадовільний.

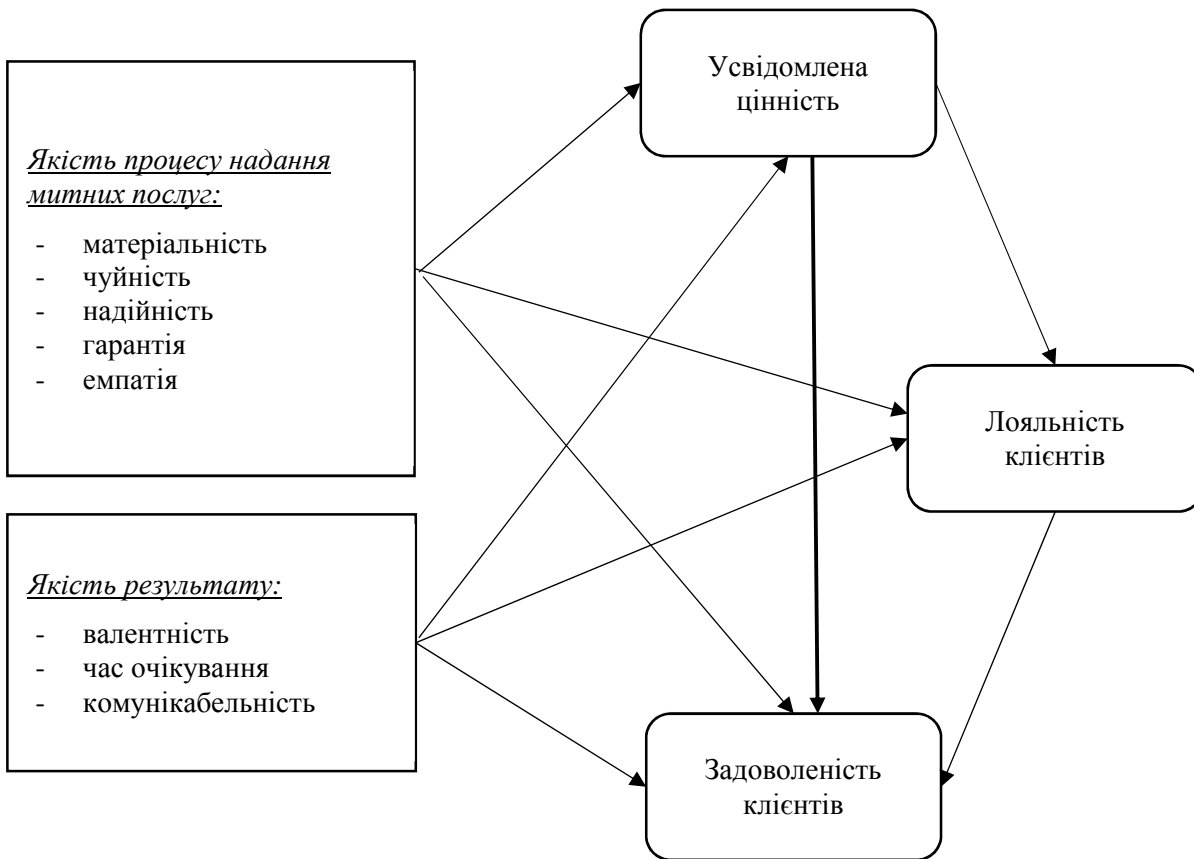


Рис. 3. Концептуальна модель якості митного обслуговування логістичними операторами

Джерело: сформували автори.

Відповідно, якщо показник оцінювання якості митних послуг з боку споживачів міститься у межах від 0,8 до 1, то клієнти логістичного оператора повністю задоволені якістю митно-брокерських послуг, зокрема: компетентністю персоналу митного органу, комфортністю отримання митних послуг, інформованістю, часовими витратами на одержання послуг, результатом отриманих митних послуг.

Середній рівень задоволеності якістю свідчить, що загалом споживачі задоволені якістю митних послуг, але певні моменти потребують удосконалення. В такому випадку необхідно детально проаналізувати кожну складову опитування та визначити, які саме фактори задоволеності клієнтів потребують покращення.

Задовільний рівень (0,3–0,5) задоволеності якістю означає, що в процесі митно-брокерського обслуговування клієнтів логістичного оператора є значні проблеми, які потребують нагального вирішення, а споживачі підприємства не отримують якісного сервісу. У такому випадку підприємству необхідно повністю переглянути процес надання митно-брокерських послуг.

Якщо показник оцінювання якості митних послуг з боку споживачів менший за 0,3, це означає, що клієнти логістичного оператора повністю незадоволені якістю отриманих послуг, – якщо така тенденція не зміниться, це може негативно вплинути на показники коефіцієнта лояльності клієнтів. Відповідно клієнти повторно не звертатимуться за отриманням послуг, що негативно вплине на доходи підприємства. Для забезпечення стабільної та якісної роботи в контексті надання митних послуг потрібно створити дієвий інструментарій і затвердити певні стандарти у вигляді методик описання послуг та методик їх надання.

Етап 4. Підтвердження гіпотези. Підтвердження або спростування гіпотези відповідно до результатів опитування клієнтів логістичного оператора.

Сукупність наведених вище етапів є основою запропонованої моделі удосконалення системи управління якістю митно-брокерського обслуговування. Детальніше покрокову деталізацію етапів цієї моделі наведено на рис. 4.

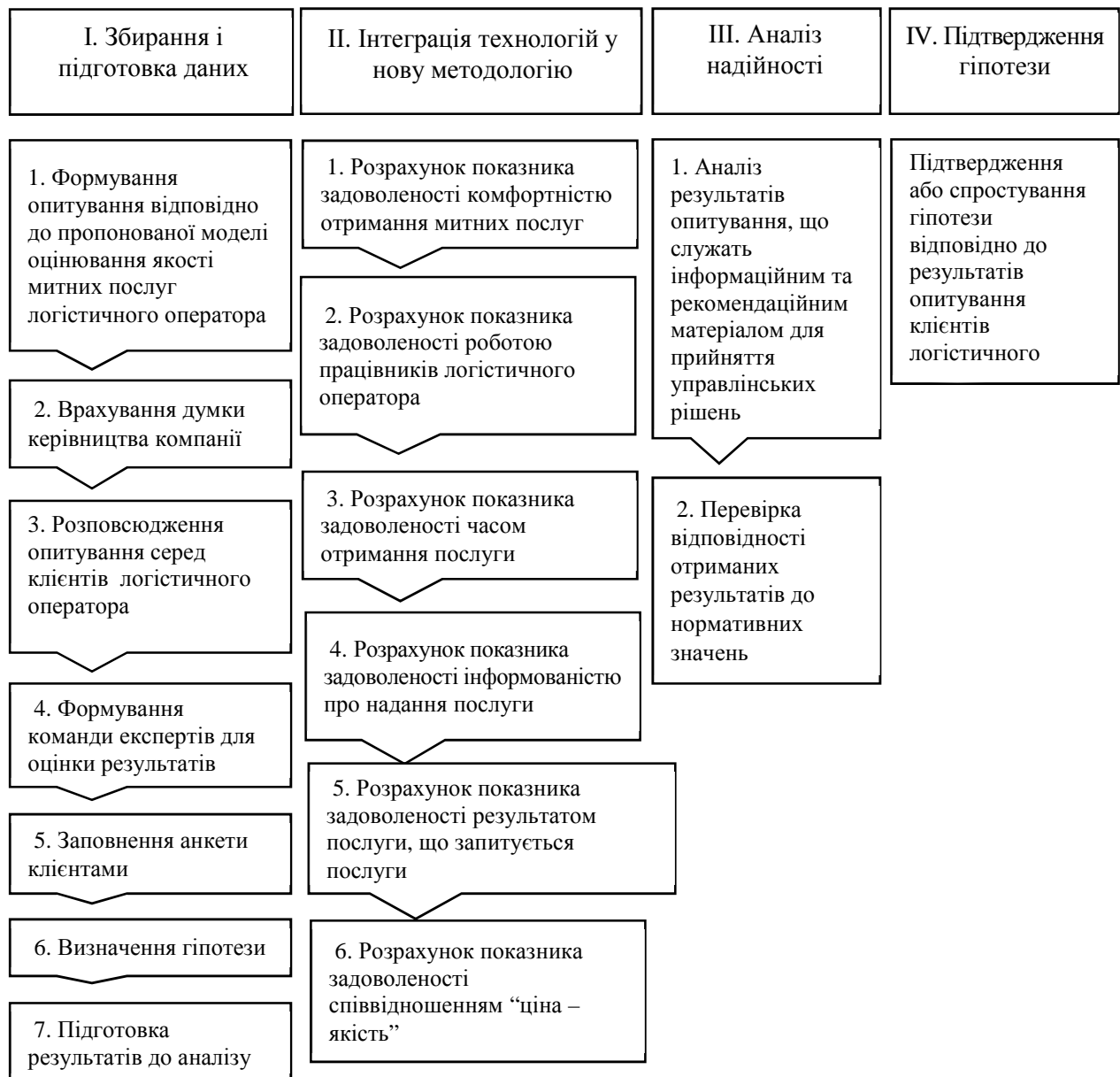


Рис. 4. Рекомендована модель з удосконаленим інструментарієм управління якістю митно-брокерського обслуговування логістичного оператора на засадах маркетингу взаємовідносин

Джерело: сформували автори.

Висновки

. Загалом, досвід відомих міжнародних компаній показує, що маркетинг взаємовідносин може сьогодні істотно покращити конкурентні позиції бізнесу і в умовах зростання ринкової турбулентності стати драйвером підвищення лояльності споживачів до продуктів/послуг. Описану в статті методологію оцінювання якості митних послуг логістичних операторів можна поширити й на інші види послуг в українських реаліях.

Перспективи подальших досліджень

У перспективі доцільно більше уваги приділити проблемним питанням реінжинірингу бізнес-процесів у контексті переходу на ринкові засади діяльності українських компаній в контексті упровадження маркетингу взаємовідносин, узгодження їх стандартів роботи зі світовими.

Список літератури

1. Осадча Н. В. (2011). Система управління якістю послуг митного органу: документообіг та матриця відповідальності. *Вісник економічної науки України*. № 1. С. 94–103.
2. Nigmanov Erkin Abdulmugnievich, Lutfullaev Shukrullo Qudratillaevich, & Sodikov Islombek Isakali ugli (2022). Methodologic approach to assessing the quality of services provided in the optimization of customs services. *International journal of social science & interdisciplinary research*. 11(01), 84–93. URL: <http://www.gejournal.net/index.php/IJSSIR/article/view/90>.
3. Assessment of quality of customs services (2019). Institute of State and Law, State University. No. 12.
4. Митний кодекс України. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/4495-17>.
5. Приймаченко Д. В. (2010). Адміністративні послуги, що надають митні органи: стан і перспективи. *Вісник Академії митної служби України. Сер.: Право*. № 2. С. 7–13.
6. Berry L. (1999). Discovering the soul of service: The nine drivers of sustainable business success. *New York: The Free Press*, 142.
7. Світлак І. І. (2006). Організаційно-правові засади провадження посередницької діяльності митного брокера та митного перевізника в Україні: дис. канд. юрид. наук: 12.00.07. *Національна академія держ. податкової служби України*. Ірпінь. С. 112.
8. Петруня В. Ю. (2011). Економічна глобалізація: вплив на бізнес та суб'єктів надання митних послуг у контексті маркетингового управління. *Вісник Академії митної служби України*. № 1. С. 71–78.
9. Давиденко Л. (2003). Надання митних послуг громадянам. *Митна справа*. No. 1. С. 47–52.
10. Про внесення змін до Податкового кодексу України та інших законодавчих актів України щодо дії норм на період дії воєнного стану: Закон України від 15.03.2022 р. № 2120-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2120-20#Text>.
11. Комарницька Г. О. (2019). Показники оцінювання якості митного обслуговування державно-приватного партнерства. *Економічна наука*. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/14_2019/3.pdf.
12. Про внесення змін до Митного кодексу України та інших законів України щодо деяких питань виконання глави 5 розділу IV Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони: Закон України від 15.08.2022 р. № 2510-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2510-20#Text>.
13. Тимошук В. П. (2003). Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України. Київ: Факт, 2003.
14. Ключові показники ефективності (KPIs). URL: <https://www.minfin.gov.ua/uploads/redactor/files/KPI%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%94%D0%A4%D0%A1.pdf>
15. Міжнародна конвенція про спрощення і гармонізацію митних процедур (Київська конвенція) (1999). Всесвітня митна організація. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_643#Text.
16. Квеліашвілі І. (2016). Якість надання митних послуг як складова іміджу держави у світовому просторі. *Ефективність державного управління*. № 9. С. 164–170.
17. Gupanova Y. (2019). Methodical approach to complex assessment of quality of customs services. Creative Commons “Attribution”. URL: https://www.researchgate.net/publication/335694287_METHODICAL_APPROACH_TO_COMPLEX_ASSESSMENT_OF_QUALITY_OF_CUSTOMS_SERVICES.
18. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів надання адміністративних послуг: Наказ Міністерства економіки України від 12 лип. 2007 р. № 219. URL: www.me.gov.ua.
19. Руда Т. Сутність та значення митних послуг в умовах реформування митної справи в Україні. URL: <http://naukajournal.org/index.php/naukajournal/article/viewFile/85/114>.
20. Деякі питання реалізації принципу “єдиного вікна” під час здійснення митного, санітарно-епідеміологічного, ветеринарно-санітарного, фітосанітарного, екологічного, радіологічного та інших видів державного контролю. Постанова Кабінету Міністрів України № 364 від 25.05.2016 р. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/364-2016-%D0%BF>.

21. Ключові показники ефективності (KPIs) для Державної фіскальної служби. (2022). Матеріали офіційного сайту Міністерства фінансів України. URL: <https://www.minfin.gov.ua/uploads/redactor/files/KPI%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%94%D0%A4%D0%A1.pdf>.
22. Про зовнішньоекономічну діяльність: Закон України від 16.04.1991 р. № 959-XII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/959-12#Text>.
23. Про затвердження Порядку визначення структури ознаки неприбуткових установ (організацій): Наказ Державної податкової адміністрації України від 3 лип. 2000 р. № 355. URL: zakon.rada.gov.ua.
24. Державний класифікатор України. Класифікація послуг зовнішньоекономічної діяльності ДК 012-97: Наказ Держстандарту України від 2 черв. 1997 р. № 324. URL: zakon.nau.ua.
25. Про систему заходів щодо усунення причин та умов, які сприяють злочинним проявам і корупції: Указ Президента України від 9 лют. 2004 р. № 175/2004. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/175/2004#Text>.
26. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лют. 2006 р. № 90-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80#Text>.
27. Деякі питання реалізації положень Митного кодексу України щодо надання авторизацій: Постанова Кабінету Міністрів України від 27.09.2022 р. № 1092. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1092-2022-%D0%BF#Text>.
28. Про схвалення Концепції реформування системи соціальних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 квіт. 2007 р. № 178-р. (2007). *Офіц. вісн. України*. № 28.
29. Чміленко Г. М. (2005). Адміністративні послуги в Україні. *Юридичний вісник*. № 2.
30. Про соціальні послуги: Закон України від від 27.04.2022 № 2193-IX. — URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>.
31. Про деякі питання провадження митної брокерської діяльності: Наказ Міністерства фінансів України від 27.09.2021 № 517. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1672-21#Text>.
32. Литовченко В. В. (2021). Теоретичні підходи до визначення механізмів надання адміністративних послуг у публічному управлінні. *Публічне управління та митне адміністрування*. № 4 (31). С. 9–13.
33. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів надання адміністративних послуг: Наказ Міністерства економіки України від 12 лип. 2007 р. № 219. URL: www.me.gov.ua.
34. Тимошук В. П. (2015). Оцінка якості адміністративних послуг. *Факт*. 88 с.
35. Накліцький Д. (2022). Митне оформлення товарів на період воєнного стану: ключові новації для бізнесу. URL: https://biz.ligazakon.net/news/210518_mitne-oformlennya-tovarv-na-perod-vonnogo-stanu-klyuchov-novats-dlya-bznesu.
36. Максимов М. (2022). Що потрібно знати про ЗЕД-послуги: умови, податки, звітність. *LIGA ZAKON*. URL: https://biz.ligazakon.net/analytics/215015_shcho-potrбно-znati-pro-zed-poslugi-umovi-podatki-zvtnst.
37. Деякі питання визнання товарів гуманітарною допомогою та їх використання в умовах воєнного стану: Постанова КМУ від 09.03.2022 р. № 238. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/238-2022-%D0%BF#Text>.
38. Деякі питання здійснення митного контролю та митного оформлення товарів, зокрема транспортних засобів, в умовах воєнного стану: Постанова КМУ від 20.03.2022 р. № 330. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/330-2022-%D0%BF#Text>.
39. Запорожець О. Ф. (2018). Шляхи підвищення якості митних послуг. *Інноваційна економіка: наук.-виробн. журнал*. URL: <http://www.inneco.org/index.php/innecoua/article/view/257/319>.
40. Угрин В. (2022). Ефективність роботи митних органів України в умовах воєнного стану. *Економічний аналіз: зб. наук. праць*. № 3. С. 171–182.
41. Repeat Customer Rate (2022). *Geckboard*. URL: <https://www.geckboard.com/best-practice/kpi-examples/percent-returning-customers/>.
42. Average customer retention rate by industry: How does your company compare? (2022). *Paddle*. URL: <https://www.paddle.com/resources/industry-retention-rates>.
43. Шаманська О. І. (2014). Система управління якістю як невід’ємна складова конкурентоспроможності підприємства. *Ефективна економіка*. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3363>.

References

1. Osadcha N. V. (2011). The system of managing the quality of services of the customs body: document flow and matrix of responsibility. *Bulletin of economic sciences of Ukraine*, No. 1, 94–103.
2. Nigmanov Erkin Abdulmugnievich, Lutfullaev Shukurullo Qudratillaevich, & Sodikov Islombek Isakali ugli (2022). Methodological approach to assessing the quality of services provided in the optimization of customs services. *International journal of social science & interdisciplinary research*, 11(01), 84–93. URL: <http://www.gejournal.net/index.php/IJSSIR/article/view/90>.
3. Assessment of quality of customs services. (2019). Institute of State and Law, State University. No. 12.
4. Customs Code of Ukraine. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/4495-17>.
5. Priymachenko D. V. (2010). Administrative services provided by customs authorities: status and prospects. *Bulletin of the Academy of the Customs Service of Ukraine. Ser.: Right*, No. 2, 7–13.
6. Berry L. (1999). *Discovering the soul of service: The nine drivers of sustainable business success*. New York: The Free Press, 142.
7. Svitlak I. I. (2006). Organizational and legal principles of mediation activities of a customs broker and a customs carrier in Ukraine: thesis. Ph. D. Law Sciences: 12.00.07. National State Academy tax service of Ukraine. Irpin, 112.
8. Petrunya V. Yu. (2011). Economic globalization: impact on business and customs service providers in the context of marketing management. *Bulletin of the Academy of the Customs Service of Ukraine*, No. 1, 71–78.
9. Davydenko L. (2003). Provision of customs services to citizens. *Customs business*, No. 1. 47–52.
10. On amendments to the Tax Code of Ukraine and other legislative acts of Ukraine regarding the effect of norms during the period of martial law: Law of Ukraine dated 03/15/2022 No. 2120-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2120-20#Text>.
11. Komarnytska G. O. (2019). Indicators of evaluation of the quality of customs service of public-private partnership. *Economics*. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/14_2019/3.pdf.
12. On amendments to the Customs Code of Ukraine and other laws of Ukraine regarding some issues of implementation of Chapter 5 of Section IV of the Association Agreement between Ukraine, on the one hand, and the European Union, the European Atomic Energy Community and their member states, on the other hand: Law of Ukraine dated August 15, 2022 No. 2510-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2510-20#Text>.
13. Tymoshchuk V.P. (2003). *Administrative procedure and administrative services. Foreign experience and proposals for Ukraine*. Kyiv: Fakt.
14. Key performance indicators (KPIs). URL: <https://www.minfin.gov.ua/uploads/redactor/files/KPI%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%94%D0%A4%D0%A1.pdf>
15. International Convention on Simplification and Harmonization of Customs Procedures (Kyoto Convention) (1999). World Customs Organization. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_643#Text.
16. Kveliashvili I. (2016). The quality of the provision of customs services as a component of the state's image in the world. *Efficiency of public administration*, No. 9, 164–170.
17. Gupanova Y. (2019). Methodical approach to complex assessment of quality of customs services. Creative Commons Attribution. URL: https://www.researchgate.net/publication/335694287_METHODICAL_APPROACH_TO_COMPLEX_ASSESSMENT_OF_QUALITY_OF_CUSTOMS_SERVICES.
18. On the approval of Methodological recommendations for the development of standards for the provision of administrative services: Order of the Ministry of Economy of Ukraine dated July 12. 2007 No. 219. URL: www.me.gov.ua.
19. Ruda T. The essence and significance of customs services in the conditions of customs reform in Ukraine. URL: <http://naukajournal.org/index.php/naukajournal/article/viewFile/85/114>.
20. Some issues of implementation of the “single window” principle during customs, sanitary-epidemiological, veterinary-sanitary, phytosanitary, environmental, radiological and other types of state control. Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine No. 364 of 05/25/2016 URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/364-2016-%D0%BF>.
21. Key performance indicators (KPIs) for the State Fiscal Service (2022). Materials of the official website of the Ministry of Finance of Ukraine. URL: <https://www.minfin.gov.ua/uploads/redactor/files/KPI%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%94%D0%A4%D0%A1.pdf>.

22. On foreign economic activity: Law of Ukraine dated April 16, 1991 No. 959-XII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/959-12#Text>.
23. On the approval of the Procedure for determining the structure of non-profit institutions (organizations): Order of the State Tax Administration of Ukraine dated July 3, 2000 No. 355. URL: zakon.rada.gov.ua.
24. State Classifier of Ukraine. Classification of services of foreign economic activity DK 012-97: Order of the State Standard of Ukraine dated June 2, 1997 No. 324. URL: zakon.nau.ua.
25. On the system of measures to eliminate the causes and conditions that contribute to criminal manifestations and corruption: Decree of the President of Ukraine dated February 9, 2004 No. 175/2004. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/175/2004#Text>.
26. On the approval of the Concept of development of the system of providing administrative services by executive authorities: Decree of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated February 15, 2006 No. 90 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80#Text>.
27. Some issues of implementation of the provisions of the Customs Code of Ukraine regarding the granting of authorizations: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated September 27, 2022 No. 1092. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1092-2022-%D0%BF#Text>.
28. On the approval of the Concept of reforming the system of social services: Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated April 13 2007 No. 178 (2007). officer release of Ukraine. No. 28.
29. Chmilenko H. M. (2005). Administrative services in Ukraine. *Legal Bulletin*. No. 2.
30. On social services: Law of Ukraine dated April 27, 2022 No. 2193-IX. — URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>.
31. On some issues of conducting customs brokerage activities: Order of the Ministry of Finance of Ukraine dated September 27, 2021 No. 517. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1672-21#Text>.
32. Lytovchenko V. V. (2021). Theoretical approaches to determining the mechanisms of providing administrative services in public administration. *Public administration and customs administration*, No. 4 (31), 9–13.
33. On the approval of Methodological recommendations for the development of standards for the provision of administrative services: Order of the Ministry of Economy of Ukraine dated July 12, 2007 No. 219. URL: www.me.gov.ua.
34. Tymoshchuk V.P. (2015). Evaluation of the quality of administrative services. *Fact*. 88 p.
35. Naklitsky D. (2022). Customs clearance of goods during martial law: key innovations for business. URL: https://biz.ligazakon.net/news/210518_mitne-oformlennya-tovarv-na-perod-vonnogo-stanu-klyuchov-novats-dlya-bznesu.
36. Maksymov M. (2022). What you need to know about ZED services: conditions, taxes, reporting. *Liga zakon*. URL: https://biz.ligazakon.net/analytics/215015_shcho-potrбно-znati-pro-zed-poslugi-umovi-podatki-zvtnst.
37. Some issues regarding the recognition of goods as humanitarian aid and their use under martial law: Resolution of the CMU of March 9, 2022 No. 238. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/238-2022-%D0%BF#Text>.
38. Some issues of customs control and customs clearance of goods, in particular vehicles, under martial law: Resolution of the CMU of March 20, 2022 No. 330. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/330-2022-%D0%BF#Text>.
39. Zaporozhets O. F. (2018). Ways to improve the quality of customs services. *Innovative economy: Scientific and industrial journal*. URL: <http://www.inneco.org/index.php/innecoua/article/view/257/319>.
40. Ugryn V. (2022). The effectiveness of the work of the customs authorities of Ukraine in the conditions of martial law. *Economic analysis: Collection of scientific papers*, No. 3, 171–182.
41. Repeat Customer Rate (2022). *Geakboard*. URL: <https://www.geckboard.com/best-practice/kpi-examples/percent-returning-customers/>.
42. Average customer retention rate by industry: How does your company compare? (2022). *Paddle*. URL: <https://www.paddle.com/resources/industry-retention-rates>.
43. Shamanska O.I. (2014). Quality management system as an integral component of enterprise competitiveness. *Efficient economy*. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3363>.

KEY ASPECTS OF THE CUSTOMS SERVICE QUALITY ASSESSMENT TOOL APPLICATION ON THE BASIS OF MARKETING

© Ruda M. V., Pukas Yu. A., 2023

The key aspects of the provision and assessment of the quality of customs services by logistics operators are highlighted, in particular, the opportunities for improving such services are revealed. The relevance of the transition to the market principles of functioning and adaptation of customs services in accordance with the changing needs of consumers is substantiated. The methodology for assessing the quality of customs services based on a consumer approach was developed and improving the quality management system of the company's customs brokerage service on the basis of relationship marketing was proposed.

It is well-founded that the system of managing the quality of customs services is a rather complex system, therefore, when implementing its quality management mechanism, it is important to take into account the influence of various subsystems and accompanying business processes that constantly interact with each other. The assessment of the quality of customs service is carried out by participants in foreign economic activity with the aim of improving the quality of the provision of customs services and meeting the need to reduce the costs they incur during foreign economic operations and passing all customs formalities. It is advisable to assess the quality of the customs service in accordance with the system of quality indicators. The degree of compliance with the quality of customs services should be largely determined by the presence of a system for monitoring the provision of these services and the marketing orientation of the enterprise. Therefore, the research and improvement of the toolkit for assessing the quality of customs services is an urgent problem in today's conditions in the context of analyzing the effectiveness of the activities of international business entities.

A model for evaluating the quality of customs services of a logistics operator based on a consumer approach is proposed. Accordingly, on the basis of marketing monitoring data, it is advisable to develop recommendations for improving the process of providing customs services, functioning of the customs services quality management system, and improving the quality of services.

The quality management system of customs brokerage services should be based on ensuring and controlling the quality of customs brokerage services. The improvement of customs service is directly related to the improvement of the quality of the provided customs services, taking into account the interests of customers. In this regard, the introduction of quality standards of customs activity that meet modern international requirements and the mechanism of responsibility of the management staff for ensuring them will be a significant help.

The SERVQUAL model of service quality is proposed as the basis of the quality management system of customs brokerage services. This model refers to five dimensions of service quality that describe the client's expectations. The proposed SERVQUAL model classifies elements or components of service quality, known as 5 critical parameters of service quality, such as: tangibility, reliability, responsiveness, guarantee and empathy.

In general, the experience of well-known international companies shows that relationship marketing can significantly improve the competitive position of businesses today and become a driver of increasing consumer loyalty in conditions of growing market turbulence. The methodology for assessing the quality of customs services of logistics operators described in the article can be extended to other types of services in Ukrainian realities.

Key words: customs service; logistics operator; quality management system; consumer approach; relationship marketing.