Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования

**РОССИЙСКАЯ ТАМОЖЕННАЯ АКАДЕМИЯ**

Кафедра управления

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

По дисциплине «Таможенный менеджмент»

На тему: **«Анализ информационного обеспечения управления таможенной деятельностью»**

Москва 2009

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

Введение

Глава 1. Информационное обеспечение управления организацией

1.1 Понятие информационного обеспечения управления организацией

1.2 Схема информационного обеспечения управления в организации

Глава 2. Информационное обеспечение управления в таможенных органах

2.1 Система управления в таможенных органах. Особенности функционирования таможенных органов в системе органов государственной власти

2.2 Этапы развития информационного обеспечения управления в таможенных органах

2.3 Общая схема информационного обеспечения управления в таможенных органах

Глава 3. Автоматизация управления и развитие информационных таможенных технологий

3.1 Органы, осуществляющие разработку и внедрение информационных таможенных технологий. Специфика работы

3.2 Направления совершенствования применения информациионных технологий в таможенном деле

3.3 Проблемы внедрения информационных таможенных технологий

Заключение

Список использованных источников

**ВВЕДЕНИЕ**

В сложных условиях существования современных организаций, когда значительную роль для эффективного функционирования организации играет стратегия ее развития, растет роль информации и ускоряется темп принятия решений. Развитие техники приводит усложнению процессов производства, ускорению процесса принятия управленческих решений. Прогресс экономики сегодня во многом определяется передовыми информационными технологиями. В наиболее развитых странах, переходящих от индустриального к информационному обществу, стремительное развитие информационных технологий проявляется в усилении информационного обеспечения в экономике и управлении и постоянной диверсификации информационного сектора.

Среди многих факторов, способных снизить риски и повысить эффективность организации, особенно выделяется информационный фактор. Не случайно его выделяют как новый фактор производства вместе с факторами труда, земли и капитала. В ХХIв. «информация» наряду со «временем», «пространством», «энергией» становятся основополагающей характеристикой описания любого явления реально наблюдаемого мира. Знания, данные, экспертные оценки – все это близкие понятия, отражающие разные стороны информации. Управление в современных условиях тесно связано с информацией.

Таким образом, актуальность выбранной мной темы курсовой работы связана с тем, что информация уменьшает степень неопределенности и неполноту знаний, позволяет принимать обоснованные управленческие решения. В рамках системы таможенных органов, находящейся на стадии модернизации, данные о современном состоянии системы и прогноз на будущее увеличивает вероятность принятия правильного управленческого решения.

Целью курсовой работы является анализ информационного обеспечения управления в таможенных органах. Цель достигается через ряд задач, а именно:

1. Определение общего понятия об информационном обеспечении управления;
2. Определение особенностей управления в таможенных органах;
3. Характеристика процесса автоматизации управления в таможенных органах.

**1.Информационное обеспечение управления организацией**

**1.1Понятие информационного обеспечения управления организацией**

Предпринимательский успех в значительной мере зависит от наличия необходимой и достаточной информации о состоянии контролируемых процессов, скорости ее преобразования в директивы, планы, проекты и действия. При изучении связи управления и информации появляются такие понятия, как информационные системы, автоматизированные системы управления, системы управления базами данных и т.д.

Информация - один из ключевых ресурсов, без которого невозможна эффективная деятельность. Информация (лат. informatio - разъяснение, изложение) - это сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах независимо от формы их представления [1]. В теории управления целесообразно применять определение информации, как совокупность сведений об изменениях, совершающихся в системе и окружающей ее среде, которая уменьшает степень неопределенности наших знаний о конк-ретном объекте, это обмен сведениями (данными) между людьми, че-ловеком и автоматом, автоматом и автоматом. Информация используется как ресурс для исполнения служебных функций, а также как средство слу-жебных коммуникаций, поскольку последние осуществляются в процессе передачи различных сведений. Главное то, что информация есть предмет, средство и продукт управленческого труда. Действительно ценной является только та информация, которая уменьшает неопределенность в конкретной управленческой ситуации [2].

На практике это представляет собой необходимость органам управления иметь достаточно четкие представления:

1. о происходящих в обществе, экономике, политике, социальной сфере изменениях, тенденциях их развития;
2. о том, на каком этапе своего развития находится организация и насколько она и реализуемая ею стратегия соответствуют тенденциям и целям социально-экономического развития общества;
3. насколько существующие в организации подходы к управлению отвечают требованиям гармоничного взаимодействия с деловыми партнерами, традициям, культуре управленческих отношений как внутри, так и вне ее;
4. о том, какая стратегия должна быть выработана для организации, чтобы обеспечить ее устойчивое функционирование, удовлетворение жизненных и социальных потребностей персонала.

Управленческую информацию классифицируют по различным признакам:

1. источникам возникновения:
   1. первичная;
   2. производная (промежуточная, командная, отчетная);
2. способу фиксации:
   1. устная;
   2. документированная;
3. направлению движения:
   1. входящая;
   2. исходящая;
4. стабильности:
   1. переменная;
   2. условно-постоянная;
5. принадлежности к сферам деятельности и функциям управления:
   1. конструкторская;
   2. технологическая;
   3. финансовая;
   4. бухгалтерская;
   5. планово-экономическая;
   6. оперативно-производственная.

Информационные ресурсы управления представляют собой некоторые сведения, данные, оформленные таким образам, чтобы обеспечивать удобство принятия решений в области целевой деятельности. Потребность в информации разных субъектов и звеньев управления неодинакова и определяется прежде всего теми задачами, которые решает в процессе управления тот или иной субъект, тот или иной руководитель, работник управленческого аппарата. Она также зависит:

1. от масштаба и важности принимаемых решений (чем масштабнее и важнее решение, тем большая по объему и разнообразная по содержанию информация необходима для его подготовки и принятия);
2. от количества и характера управляемых, регулируемых параметров;
3. от количества вариантов возможного состояния и поведения управляемого объекта;
4. от величины и разнообразия возмущающих управляемую систему внутренних и внешних воздействий, от количества и качества показателей, характеризующих результаты функционирования данной системы.

Информационные технологии, обладающие широким информационным пространством, представляют собой систему «человек-машина», состоящую из специально обученных и подготовленных людей и технико-технологической базы. Система информационного обеспечения представляет собой более широкое понятие. Это прежде всего система «человек-машина-сеть-машина-человек». Другими словами, это, с одной стороны, человек – пользователь системы, с другой – совокупность информационных потоков и иерархий, коммуникационной системы по сбору, переработке и передаче информации об объекте с помощью информационных технологий, а с третьей стороны – это суммарность методов и средств по размещению и организации информации [6]. Информационное обеспечение предназначено для отражения информации, характеризующей состояние управляемого объекта и являющейся основой для принятия решений. Информационное обеспечение включает совокупность единой системы показателей:

1. потоков информации - вариантов организации документооборота;
2. систем классификации и кодирования информации;
3. унифицированную систему документации
4. различные информационные массивы (файлы), хранящиеся в машине и на машинных носителях и имеющие различную степень организации.

Информационное обеспечение управления – это связь информации с системами управления предприятием и управленческим процессом в целом. Система управления в настоящее время представляет из себя систему управления такими объектами, как процессы, деятельность и персонал. Процессный подход к управлению рассматривает управленческий процесс как последовательную реализацию основных функций управления: планирование, организация и контроль. На рис.1 представлена примерная схема взаимодействия источников информации и управленческого процесса.

На схеме большими оранжевыми стрелками выделен управленческий процесс. По отношению к среде организации источники бывают внутренние (на схеме – ВИ1, ВИ2, ВИ3, ВИ4, ВИ5) и внешние (на схеме – ВнИ1, ВнИ2). Внешние источники, к примеру, могут передавать информацию о состоянии внешней среды, а внутренние – об организации или обработанные сведения о внешней среде. Оранжевые стрелки показывает направление движения информации. На рис.1 информация источника ВнИ1 передается ВИ1, который осуществляет ее обработку и передачу органу, занимающемуся планированием. Контур взаимодействия внутренних источников информации (отделов организации) показан синими стрелками. Взаи-модействие между внутренними источниками информации необязательно носит опосредованный характер.

На схеме видно, что источники информации для реализации определенной функции управления различны. На разных стадиях управленческого процесса необходима определенная информация, имеющая характерные особенности:

1. на стадии планирования информация должна содержать данные о целях организации, ее ресурсах, внешней среде, об известных методах и инструментах планирования, возможных источниках информации, стратегических альтернативах и т.д.;
2. на стадии организации – о типах организационных структур, каналах связи, разделении полномочий, степени централизации управления и т.д.;
3. на стадии контроля – о видах контроля, стандартах, показателях результативности, допустимых отклонениях, характеристиках эффективного контроля и т.д.

Общие требования к управленческой информации можно сформулировать следующим образом [2]:

1. надежность (и достоверность);
2. своевременность;
3. адресность;
4. возможность многократного использования.

Соблюдение всех рассмотренных выше требований к информации повлияет на субъект (руководство организации) и на объект (работник) уп-равления. Основные положительные результаты объединены в таблице 1.

Таблица 1.

Влияние качества информации на субъекта и объекта управления

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| пп | Субъект | Объект |
| 11. | Повышение эффективности управления напрямую зависит от полноты и своевременности получения информации | Вовремя доставленная исполнителю информация является одним из главных условий успешного выполнения функций и эффективного достижения поставленных целей |
| 22. | Повышение конкурентоспособности организации («Кто владеет информацией, тот владеет миром») | Повышение ответственности за невыполнение поручения в условиях достаточности информации |
| 33. | Ускоряется реакция на изменения условий рынка |  |
| 44. | Упрощение ускорение процесса выполнения функций | |

Рассмотрев влияние информации на управленческий процесс, целесообразно перейти к проблемам информационно обеспечения управления. На настоящий момент можно выделить следующие:

1. деятельность компании в целом, а также ее подразделений и работников не имеет полного объективного информационного отображения;
2. невозможно узнать историю вопроса: кто был инициатором, каковы были исходные документы и содержательные основания, почему и кем были приняты конкретные решения;
3. трудно найти нужные документы или даже получить сведения об их существовании;
4. не получается извлечь адекватную запросу информацию из документов, в которых она содержится;
5. документы "движутся" медленно; неизвестна стадия, на которой находится процесс; важные бумаги теряются;
6. появляются дублирующие или противоречивые документы;
7. поручения о подготовке документов исполняются с нарушением установленных сроков, в отдельных случаях вообще не выполняются;
8. иногда функция информационного обеспечения слабо интегрирована в систему управления;
9. недостаточный уровень обработки информации, неверная трактовка «нужной» и «ненужной» информации.

Этот перечень можно было бы продолжать. Ясно, однако, что без специальных технологий учета, регистрации, хранения и мобилизации информационных ресурсов, накопленные опыт и знания не будут использованы в полной мере для решения насущных задач управления. Нам представляется важным выделить в информационную функцию как одну из важнейших. В рамках данной функции управлению необходимо определить схему информационного обеспечения управления, создать необходимую инфраструктуру, обеспечить надлежащий контроль поступающей и обрабатываемой информации.

**1.2 Схема информационного обеспечения управления**

Напрямую система информационного обеспечения управления зависит от Отдела информационного обеспечения. На рис. 2 представлена функциональная схема работы Отдела информационного обеспечения. Сотрудники Отдела информационного обеспечения осуществляют функции по идентификации, экспертизе, архивированию данных, поступающих из внутренних источников и от внутренних пользователей.

Обработанная информация поступает к внешним пользователям и внешним источникам, в данном случае к руководителю и аппарату управления. Не менее важной функцией Отдела является составление регулярных и разовых отчетов по результатам управления документооборотом.

Общий порядок движения информации в организации можно представить следующим образом:

После регистрации документ помещается во временный или постоянный архив. Временный архив создается для документов, план работы с которыми окончательно не определен. Копии документов из временного архива перемещаются к адресату согласно плану маршрутизации и исполнения. Копирование, размножение и доставку документов адресату выполняют экспедиторы. Внутренние документы и их проекты, подлежащие согласованию или использованию, регистрируются так же, как и внешние.

Штатная численность сотрудников отдела информационного обеспечения определяется объемом работ, который, в свою очередь, зависит от технологии обработки и интенсивности потока документов.

**2.Информационное обеспечение управления в таможенных органах**

**2.1Система управления в таможенных органах**

Система управления в таможенных органах имеет ряд особенностей, которые зависят от уровня управления (Таблица 2). Система таможенных органов – сложная, неоднородная система государственных органов, характеризующаяся, с одной стороны, высокой степенью централизации, с другой – рассеянностью таможенных органов по разным регионам России. Многочисленные таможенные органы, как известно, отличаются разным уровнем материального, технического, кадрового обеспечения.

Таблица 2.

Особенности управления на различных уровнях управления в таможенных органах

|  |  |
| --- | --- |
| Уровень управления | Особенности |
| Высший (уровень ФТС и РТУ) | 1. Высокая степень социально-политической ответственности; 2. Долгосрочное планирование; 3. Включенность таможенных органов в систему государственных органов; 4. Использование процессного подхода к управлению. |
| Средний (уровень таможен и управление таможенным постом) | 1. Функционирование в рамках свыше заданных границ (компетенция определяется ФТС); 2. Подотчетность ФТС и РТУ. |
| Низший (лицо, принимающее решение – таможенный инспектор) | 1. Принятие решения в отношении конкретного участника ВЭД в строго определенных временных пределах; 2. Низкая степень влияния на высшие уровни управления; 3. Ощущение реального воздействия управленческих решений высших уровней управления; 4. Использование ситуационного подхода к управлению. |

Информация на каждом уровне управления таможенных органов имеет ряд особенностей:

1. Для наивысшего уровня важна оценка экспертов, прогнозы на будущее (в зависимости от которых строятся планы на долговременную перспективу), необходимы данные о существующих системах оформлениях, контроля перемещения, способах сокрытия товаров и т.п., информация о реализации ранее введенного плана, о достижениях и неудачах;
2. Для среднего звена информация должна содержать сведения о необходимых нововведениях, о новых приказах, о реализации планов, о ситуации на подчиненных и т.п.;
3. Таможенный инспектор принимает решения исходя из собственного видения проблемы, в строго определенных рамках. Ему необходима информация о текущей операции (товаре и транспортном средстве, проходящих в данный момент таможенное оформление или подвергаемых таможенному осмотру/досмотру). Он обладает знаниями о процедурах, которые он осуществляет, о нововведениях, об особенностях того или иного мероприятия и т.п.

**2.2Этапы развития информационного обеспечения управления в таможенных органах**

Информационно - техническое обеспечение развивалось поэтапно в ходе автоматизации процессов таможенной деятельности и процессов подготовки решений.

Процесс автоматизации начался в конце 80-х годов. Именно в это время в таможенные органы стали поступать первые персональные ЭВМ, складываться первые группы специалистов в области программного обеспечения и средств вычислительной техники. В 1991 году работы по автоматизации возглавляет вновь созданный Главный научно-информационный вычислительный центр ФТС России, с этого момента автоматизация в ФТС приобретает плановый и систематизированный характер [7].

В силу ряда объективных факторов и, прежде всего, из-за сложности предметной области и сжатых сроков, отпущенных на реализацию, Единая автоматизированная информационная система (ЕАИС) ФТС России, осо-бенно в первые 5 лет своего существования, представляла собой воплощение позадачного подхода*,* основной целью которого было формирование информационных массивов. Составляющая автоматизации процессов управления в этот период прослеживается весьма слабо, хотя следует вспомнить, пожалуй, первую комплексную автоматизированную систему таможенного оформления пассажиров АСОИ «Пассажир-А», разработанную и внедренную в эксплуатацию в Пулковской таможне. Такая система, имея единое управляющее ядро, объединяла АРМы различной функциональной направленности и не только реализовывала функции накопления информации, но и позволяла эффективно использовать ее в процессе таможенного оформления и контроля пассажиров.

Позадачный подход позволил достаточно быстро сформировать широкий спектр баз данных ЕАИС различной целевой направленности на всех уровнях организационной структуры таможенных органов от таможенного поста до таможенного комитета. Вместе с тем этот подход породил «очаговую» автоматизацию, когда решались отдельные задачи, реализовывались отдельные функции и за редким исключением отдельные технологические процессы.

Проблемыкомплексной автоматизацииначали решатьсяв ЕАИС начиная с 1995 года. Примерами таких решений могут быть системы «АИСТ-РТ21», «ПОТОК-ПИЛОТ», «АСТО», «CUSTOMS FLOW», а также ряд других систем, в которых, в той или иной мере, нашел отражение принцип функциональной полноты при реализации законченных технологических процессов таможенного оформления и контроля. Не умоляя значимости этих систем, составляющих сегодня базис ЕАИС ФТС России, следует отметить, что все они, реализуя информационные таможенные технологии формирования данных системы управления таможенной деятельностью, а также отдельные функции информационного обеспечения оперативного (тактического) управления, практически не затрагивают технологию поддержки принятия решений, которая подразумевает специальную обработку больших информационных массивов с целью выработки решений стратегического управления [7].

С 1999 года в рамках работ по ЕАИС получило развитие направление, непосредственно связанное с реализацией когнитивного подхода*,* составляющего основу для создания системы контроллинга таможенной деятельности, - система управления, в которой интеллектуальная составляющая поддержки управленческой деятельности является доминирующей. Необходимость реализации информационных технологий поддержки принятия решений вызвана требованиями качественного улучшения управления таможенной деятельностью. Возможность её реализации обусловлена накопленным за десять лет в ЕАИС информационным потенциалом.

Таким образом, таможенная система за последнее десятилетие инвестировала определенные средства в автоматизированные информационные технологии, рассчитывая с их помощью качественно улучшить свою деятельность. В настоящее время системами оперативной обработки данных (СООД) ЕАИС обеспечен сбор и хранение данных, а также наведение порядка именно в процессах их повседневной обработки, т.е. в основном реализованы ИТТ формирования данных. Вместе с тем ценность данных многократно возрастает, когда они, приобретая новое качество, получают возможность быть эффективно анализируемыми. Мало кому не известна парадоксальная ситуация, сложившаяся практически во всех организациях, обладающих большими информационными ресурсами. Сложно структурировать эти огромные массивы информации, определить их достоверность, распределить по различным уровням и отделам. При этом её очень сложно получить и представить в необходимом виде для анализа и последующего принятия управленческих решений. В этом смысле в большинстве организаций огромные объемы накопленных данных до сих пор или не используются, или используются неэффективно.

Сегодня в базах данных ЕАИС хранятся и обрабатываются огромные объемы информации по различным аспектам таможенной деятельности, включая электронные копии грузовых таможенных деклараций (ГТД), оформленных таможнями России начиная с 1991 года. Ежедневное поступление данных по электронным копиям ГТД составляет от 5 до 7 тысяч записей. Темпы роста объема базы данных в среднем составляют около 600 тысяч записей в квартал. Этот массив данных, насчитывающий сегодня около 15 миллионов документов объемом более 90 гигабайт, содержит ценнейшую информацию о внешнеэкономической деятельности России. Умение оперативно и качественно анализировать такую информацию позволит аналитикам и руководителям таможенной службы глубже проникать в суть происходящих процессов ВЭД, а следовательно, и лучше управлять такими процессами.

В настоящее время автоматизированы функции ввода информации, ее обработки, хранения, контроля, формирования отчетов и других информационно-справочных документов о таможенных органах. Управляющие решения готовятся на основе мониторинга параметров ВЭД, имеющихся результатов деятельности и ресурсов. При этом тех-нологическую схему принятия решения в качестве составного компонента включается информационно-управляющая технология, которая обеспечивает информационную и интеллектуальную поддержку управленческой дея-тельности на основе применения аналитических методов и средств, экспертных систем, систем поддержки принятия решений, типовых сце-нариев управления.

Наличие такого специфического элемента в системе управления означает, что в определенных условиях отдельные функции и задачи управления могут быть частично реализованы средствами информационно-управляющей системы. Происходит перераспределение функций между человеком и информационной системой и изменение роли человека в процессе подготовки и принятия решений.

Информационная система обеспечивает мониторинг обслуживаемых ГТД, автоматическую организацию и ведение очередей в процессе обслуживания участников ВЭД, а также автоматическую реструктуризацию технологии таможенного оформления и контроля.

В целях подготовки решений в состав автоматизируемых задач необходимо включить задачу прогнозирования объемов внешнеторгового оборота, задачу прогнозирования величины сборов в бюджет, задачу контроля своевременности поступления платежей, задачу выявления случаев использования импортных операций в качестве прикрытия перевода капиталов, задачу прогнозирования последствий для федерального бюджета от изменений ставок таможенных пошлин и налогов, задачу прогнозирования возможных объемов контрабанды, задачу выявления влияния изменений ставок таможенных пошлин и налогов на динамику розничных цен и другие.

Целью создания системы автоматизации является повышение эффективности управления таможенной службой России на основе оперативной полномасштабной диагностики процессов деятельности таможенных органов, создания научно-методического обеспечения принятия управленческих решений и применения компьютерных информационно-аналитических технологий [3].

В ЕАИС с ее значительными информационными ресурсами объективно существует необходимость в реализации информационных технологий анализа данных и поддержки принятия решений. Создание эффективных средств для анализа данных и прогнозирования их поведения становится едва ли не важнейшей задачей дальнейшего развития ЕАИС [7].

**2.3 Общая схема информационного обеспечения управления в таможенных органах**

Управление организацией должно быть направлено на постоянное совершенствование системы совершенствование системы управления, предполагающее выявление, предупреждение и устранение причин возможных или возникающих несоответствий, т.е. отклонений результатов от установленных требований. Эффективная система управления гарантирует качество результатов. Говоря о качестве результатов труда, под результатом понимают изделие, разработку, работу или услугу. Применительно к таможенным органам под результатом понимается таможенная услуга. Таможенная деятельность – это один из видов услуг, это своеобразная государственная услуга участникам ВЭД [9].

Управление таможенной деятельностью охватывает широкий круг проблем, которые входят в компетенцию всей вертикали государственной власти – от законодательных органов государства для конкретных таможенных органов. Законодательные и исполнительные органы власти формируют государственную таможенную политику таможенно-тарифный механизм ее реализации, а ФТС осуществляет ее непосредственную реализацию. В результате эффективность таможенной деятельности определяется государственной таможенной политики, качеством таможенно-тарифного механизма регулирования ВЭД и качеством ее реализации. [8].

Конечно же, эффективность таможенной деятельности зависит от большого числа факторов, среди которых и информационное обеспечение управления. В предыдущих главах была подробно описана важность информации для эффективного управления. Сбор, накопление, преобразование и использование информации целесообразно проводить в рамках некоторой относительно самостоятельной системы, которую и определим как систему информационно-технического обеспечения (ИТО).

Система ИТО таможенной деятельности представляет собой организационно-упорядоченную совокупность нормативно-методических средств, информационных ресурсов, информационных и информационно-управляющих технологий автоматизации информационных процессов и процессов принятия решений в целях удовлетворения информационных потребностей таможенной службы в ее повседневной деятельности.

В состав ИТО входят: нормативно-правовое обеспечение, комплекс технических и программных средств, методическое обеспечение (совокупность взаимосвязанных методов, моделей, способов, правил и методик формализованного информационного описания таможенных объектов и процессов, а также формирования знаний для принятия решений), структурированная информация и знания о таможенных объектах и процессах, а также алгоритмы преобразования информации, знаний и подготовки управленческих решений [7].

Для того, чтобы иметь представление системе информационного обеспечения управления в таможенных органах, рассмотрим источники информации для таможенных органов (рис.4). Конкретные информационные источники в таможенных органах имеют различный характер. Это связано с большими объемами информации, ее разнородностью и различиями в уровне развития и объемах выполняемой работы того или иного таможенного орга-на.

Задачи информационного обеспечения управления таможенными органами можно разделить на две группы [7].

Кпервой группе относятся задачи, связанные с обеспечением информационного взаимодействия таможенных органов управления. Среди них:

* 1. задача формирования и выдачи таможенным органам управления обоснованных планов и рекомендаций к действиям;
  2. задача оперативной обработки информации, содержащей директивные указания таможенных органов управления, их документирование и постановку на автоматизированный контроль исполнения;
  3. задача выполнения указаний по совершенствованию системы управления, вызывающих изменения текущей структуры системы информационного обеспечения;
  4. задача выдачи органам управления результатов контроля за исполнением указаний и распоряжений, сведений о состоянии таможенных объектов управления и об условиях их функционирования ;
  5. задача распределения информационных потоков в соответствии с установленными схемами подчинения и направления сведений.

Ко второй группе относятся задачи, решение которых обеспечивает взаимодействие с таможенными объектами управления:

* 1. задача приема и хранения сведений, поступающих от таможенных объектов управления;
  2. задача оформления и передачи объектам указаний и распоряжений таможенных органов управления;
  3. задача контроля за качеством работы и выявления ситуаций, требующих вмешательства таможенных органов управления.

Таким образом, систему информационного обеспечения следует рассматривать как один из специфических типов сложных систем, поэтому к ней полностью относятся все основные проблемы, связанные с исследованием, проектированием, внедрением и эксплуатацией таких систем.

Передача данных в виде файлов, сообщений осуществляется по Ведомственной интегрированной телекоммуникационной сети (ВИТС). Сеть предназначена для обеспечения информационного обмена данными между географически удаленными подразделениями (сотрудниками) таможенных органов и иными объектами.

Основу технического обеспечения ВИТС составляют [4]:

1. Цифровые АТС различных конфигураций;
2. Оборудование каналообразования;
3. Средства спутниковой связи;
4. Средства радиорелейной связи;
5. Средства мобильной связи;
6. Рабочие станции, файл-серверы и высокопроизводительны ЭВМ для организации баз данных;
7. Оборудование для создания ЛВС;
8. Оборудование удаленного доступа.

Фактически ВИТС имеет иерархическую радиально-узловую структуру. Она включает в себя [4]:

1. Узлы связи, представленные на каждом уровне сети (ФТС, РТУ, таможни);
2. Сети конфиденциальной связи;
3. Ведомственная электронная почта.

Сети конфиденциальной связи, используемые для организации взаимодействия руководства ФТС РФ, таможенных управлений и таможен, включают:

1. Правительственную междугородную связь;
2. Специальную засекреченную связь;
3. Государственную сеть передачи данных «Атлас».

Характер передаваемой информации между уровнями управления различен. Это можно отобразить следующим образом (рис.5). Различия связаны с тем, что различные уровни управления выполняют различные функции.

Система информационно-технического обеспечения таможенной службы России развивается в условиях создания единой информационно-технологической среды таможенной деятельности и интеграции таможенного информационного пространства Российской Федерации и таможенных информационных пространств государств-участников Таможенного союза. Система не является автономной и в процессе автоматизированного решения задач взаимодействует с органами и объектами управления.

**3.Автоматизация управления и развитие информационных таможенных технологий**

**3.1Органы, осуществляющие разработку и внедрение информационных таможенных технологий. Специфика работы**

Началом развертывания масштабной работы по автоматизации деятельности таможенных органов послужило постановление Совета Министров СССР от 15.10.1988 №1203 «О генеральной схеме управления государственным таможенным контролем СССР». При подготовке этого постановления руководство Главного управления государственного таможенного контроля ГУ ГТК при Совете министров СССР внесло в Правительство предложение о создании в составе ГУ ГТК информационно-вычислительной системы, впоследствии получившей название Единая автоматизированная информационная система (ЕАИС) таможенных органов.

Целью создания и применения ЕАИС является повышение эффективности формирования и осуществления единой таможенной политики государства и деятельности таможенных органов при выполнении своих функций на основе внедрения компьютерных технологий и использования современных средств передачи данных и математических методов [4]. Именно через ЕАИС в ФТС РФ внедряются информационные тех-нологии в практику деятельности таможенных органов. Одной из функций ЕАИС является совершенствование системы организационно-экономи-ческого управления таможенными органами на всех уровнях управления.

ЕАИС можно рассматривать как некоторую сложную систему, основные компоненты которой и их характеристики приведены ниже (рис.6).

На каждом уровне есть своя БД для хранения в электронном виде информации, получаемой в процессе деятельности таможенных органов. Информация, полученная на нижних уровнях, передается в БД более высокого уровня. Центральная база данных территориально располагается в Москве и сопровождается ГНИВЦ (Главный научно-информационный центр) – организацией, специально созданной в ФТС РФ для разработки и организации эксплуатации ЕАИС [4].

**3.2Направления совершенствования применения информационных технологий в таможенном деле**

На данный момент существует перечень аттестованных программных средств для автоматизации деятельности таможенных органов, насчиты-вающий 80 позиций. Данные программы направлены на контроль перемещения товаров, правильности начисления и уплаты таможенных пла-тежей, доставки товаров, на сбор и анализ информации и т.п. Основные направления совершенствования информационных таможенных технологий отражены на рис.7.

**3.3 Проблемы внедрения информационных технологий**

В интервью начальник Главного управления информационных технологий ФТС России Алексей Шашаев журналу «Таможенное обозрение» среди главных проблем внедрения информационных технологий в таможенные органы выделил:

1. Информационная система таможенных органов – одна из круп-нейших информационных систем в стране. Восемь ее отдельных компонен-тов включены в перечень критически важных государственных систем. Мы работаем в режиме 24 часа в сутки, 365 дней в году, таможенные органы работают в условиях одиннадцати часовых поясов, - и это накладывает определенные трудности в поддержании этой системы в работоспособном состоянии.
2. Во многих пунктах пропуска, особенно на удаленных границах, не существует другой связи, кроме как спутниковой, т.е. там нет инфор-мационной инфраструктуры, а потоки информации из года в год все увеличиваются.
3. Помимо того, что растет само количество таможенного оформления, ощущается недостаток квалифицированных кадров в регионах, кото-рые способны работать с такой сложной информационной системой. Поэтому с учетом не очень большой зарплаты по сравнению с зарплатой IT-специалистов в коммерческих структурах, и с учетом того, что требования к квалификации специалистов предъявляются очень серьезные и очень специфичные - эта проблема стоит очень остро.
4. На данный момент мы имеем достаточное количество перспективных IT разработок, которые используются некоторыми подраз-делениями, но довольно медленно внедряются по разным причинам: масштабности внедрения, сложности, отсутствия кадров для внедрения, не-подготовленность технической инфраструктуры.
5. Новые автоматизированные системы и технологии такие как: электронное декларирование, предварительное информирование, система контроля таможенного транзита, система обеспечения уплаты таможенных платежей, система финансово-хозяйственной деятельность и другие – требуют перехода на другой уровень централизации обработки и хранения информации. Это, в свою очередь, предъявляет повышенные требования к режиму доступности информационной системы - она должна не просто работать, а должна быть доступной в режиме оn-line на уровне 97 - 99%.

При рассмотрении данной темы были замечены следующие проблемы внедрения информационных таможенных технологий, которые связаны с:

1. Развитием ведомственной корпоративной сети спутниковой связи, созданием глобальной ведомственной сети, позволяющей моментально получить необходимую информацию из таможенного органа, находящегося на другом конце страны. На данный момент ВИТС не соответствует всем требованиям, но существенно облегчает работу сотрудников таможенных органов;
2. Увеличением числа таможенных органов, имеющих достаточную техническую оснащенность (ПК, ксероксы, принтеры);
3. Обеспечением надлежащего уровня безопасности. В рамках ФТС России в качестве постоянно действующего внештатного органа действует Совет по информационной безопасности таможенных органов Российской Федерации. Он разрабатывает и внедряет новые средства защиты инфор-мации.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Представленная работа представляет собой попытку проанализировать такого сложного вопроса как информационное обеспечение управление в таможенных органах. На протяжение всей работы отмечалось, что управление в таможенных органах имеет ряд существенных отличий от управления в организации. Таможенная служба, в первую очередь, предоставляет услуги участникам ВЭД. Качество этих услуг зависит от технической оснащенности таможенных органов, от уровня подготовки сотрудников и от эффективности системы управления.

Поставленная цель достигнута:

1. Определено информационное обеспечение управления в организации;
2. Выделены основные особенности управления в таможенных органах;
3. Охарактеризованы основные этапы развития информационного обеспечения управления в таможенных органах;
4. Представлены схемы источников информации передачи информации в таможенных органах, движение информации в организациях;
5. Осуществлен анализ содержания информации, необходимый на разных уровнях управления в таможенных органах;
6. Определены основные направления совершенствования автоматизации управления в таможенных органах;
7. Выделены главные проблемы, существующие на настоящий момент в таможенных органах в связи с внедрением информационных таможенных технологий.

Руководители таможенных служб стран мира сходятся во мнении, что автоматизация управления и внедрение новых информационных технологий, не смотря на высокий уровень затрат, не является прихотью, но представляет собой суровую необходимость. В настоящий момент многие правительства выделяют большие бюджеты на финансирование мероприятий, связанных с разработкой, внедрением, совершенствованием, развитием информационных таможенных технологий. Для принятия любого управленческого решения информация имеет огромное значения. Первым этапом принятия решения является сбор и обработка информации. От качества полученной информации зависит конечное решение. Оно может быть не только правильным или неправильным (в зависимости от результата), но может просто различаться по содержанию. Все это говорит о важности информационного обеспечения управления.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

* 1. К. А. Нордстрем, Й. Риддерстрале. Бизнес в стиле фанк. Стокгольмская школа экономики в Санкт-Питербурге. - 2003. – с.165.
  2. Литвак Б.Г. Разработка управленческого решения: учебник. – 6-е изд, испр. и доп. – М.: Дело, 2006. – с.296
  3. В.В.Макрусев, А.А.Пауков, А.Г.Истомин. Системный анализ и управление: Учебное пособие. – М.: РИО РТА, 2004. – с.114-115
  4. Малышенко Ю.В. Информационные таможенные технологии: учебник. Часть 1/ Ю.В. Малышенко, В.В. Федоров. – М.: РИО РТА, 2007 – 352с.
  5. Дьяконов. Управление в таможенных органах: Основы теории организации: учебное пособие. – РТА, Владивостокский филиал. – Владивосток: Владивостокский филиал РТА, 2006. – с.50-63.
  6. Ершов А.Д., Копанева П.С. Информационное обеспечение управления таможенной системой: Монография. – СПб.: Знание, 2002. – с.34.
  7. Макрусев В.В. Основы системного анализа: учебник/ В.В.Макрусев. – изд. 2-е, доп. – М.: РИО РТА, 2006. – с.341-361.
  8. Барамзин С.В. Управление качеством таможенной деятельности: учебник. – М.:РИО РТА, 2004.- с.10, 24-25.
  9. Кухаренко В.Б. Модернизация таможенной службы. Монография – М.: ИЦ «Классика», 2000. – с.46-60,93-164.
  10. Ершов А.Д. Менеджмент: учебное пособие. – СПб.: РИО СПб филиала РТА, 2007.- с. 64,67.