

**РУКОВОДСТВО ПО ПРИМЕНЕНИЮ СТ.1.3 СОГЛАШЕНИЯ
ВТО ОБ УПРОЩЕНИИ ПРОЦЕДУР ТОРГОВЛИ:
«ИНФОРМАЦИОННЫЕ ЦЕНТРЫ»**



**ОРГАНИЗАЦИЯ
ОБЪЕДИНЕННЫХ
НАЦИЙ**

Женева, 2022

Просьбы о воспроизведении выдержек или о ксерокопии должны быть направлены в Центр авторского права в copyright.com.

Все другие вопросы о правах и лицензиях, включая о вспомогательных правах, должны быть направлены по адресу:

United Nations Publications,
405 East 42nd Street, S-09FW001,
New York, NY 10017, United States of America.
Email: permissions@un.org;
website: <https://shop.un.org>.

Употребляемые обозначения и изложение материала на любой из карт в настоящем издании не означают выражения со стороны Организации Объединенных Наций какого бы то ни было мнения относительно правового статуса той или иной страны, территории, города или района, или их властей, или относительно делимитации их границ.

Данная работа является публикацией Организации Объединенных Наций, изданной Европейской экономической комиссией.

Содержание

| | | |
|-----------|--|-----------|
| | Оговорка | iii |
| | Выражения признательности | iv |
| | Содержание | iv |
| | Предисловие | v |
| 1 | Введение | 1 |
| 2 | Требования к «информационным центрам» по Соглашению ВТО по упрощению процедур торговли (СУПТ) | 4 |
| | 2.1. Требования ст. 1 пункт 3 СУПТ по созданию информационных центров | 5 |
| | 2.2. Уточнение терминологии, используемой в пункте 1.3 ст.1 СУПТ | 8 |
| 3 | Информация, связанная с торговыми процедурами, которую должен предоставлять информационный центр | 9 |
| 4 | Примеры наилучшей практики | 11 |
| 5 | Рекомендации по статусу информационных центров (ИЦ) | 14 |
| | 5.1. Основные цели и задачи «информационных центров» | 15 |
| | 5.2. Структура «информационных центров» | 15 |
| | 5.3. Способы предоставления информации | 16 |
| 6 | Возможные формы организации работы информационных центров (ИЦ) | 17 |
| | 6.1. Интернет-ресурсы по приему запросов | 18 |
| | 6.2. Служба колл-центра | 18 |
| | 6.3. Сложности организации | 19 |
| 7 | Рекомендации по обеспечению координации между ведомствами для предоставления информации information | 20 |
| 8 | Рекомендации по финансированию информационных центров | 22 |
| 9 | Рекомендации по повышению квалификации персонала | 24 |
| 10 | Заключительные положения и дальнейшие действия | 26 |

Оговорка

Взгляды и мнения по реализации статьи 1.3 Соглашения Всемирной торговой организации (ВТО) об упрощении процедур торговли, изложенные в этом документе, являются мнением автора и не обязательно отражают позицию секретариата ЕЭК ООН или стран-членов ЕЭК ООН. Этот документ был представлен и обсужден на 16-ой сессии Рабочей группы по торговле Специальной программы ООН для экономик Центральной Азии (СПЕКА) и предназначен для дальнейшего использования при создании или совершенствовании деятельности информационных центров в странах членах ООН.

Выражения признательности

Это руководство составлено г-жей Айжан Бейсеевой, консультантом ЕЭК ООН, в рамках проекта ЕЭК ООН под руководством г-на Марио Апостолова, Регионального советника Отдела экономического сотрудничества и торговли ЕЭК ООН по вопросам упрощения процедур торговли и СПЕКА. Ключевую роль при составлении руководства играла г-жа Лариса Павловна Кислякова, Председатель Партнерства по транспорту и логистике в Центральной Азии. Мы благодарны г-же Шери Розенау, г-же Лотте Дриге и г-же Изабель Кальдерон из Секретариата ВТО; г-же Елизабет Тюрк, Директору Отдела экономического сотрудничества и торговли ЕЭК ООН; г-ну Абдурахмону Абдурахмонзода, Заместителю Министра Экономического развития и торговли Республики Таджикистан, председателю Рабочей группы СПЕКА по торговле; г-ну Поулу Хансену, Руководителю секции упрощения процедур торговли в ЮНКТАД; г-же Марит Нилсес и г-ну Гранту Акопяну из Отдела экономического сотрудничества и торговли ЕЭК ООН, за неоценимые советы по разработке этого Руководства. Участники 16-й сессии Рабочей группы СПЕКА по торговле в Ташкенте также рассмотрели и одобрили проект текста настоящего Руководства 16 ноября 2021 года. Мы благодарны г-же Наргизе Зуфаровой, г-же Анастасии Беловой и г-ну Сарвархудже Ганихуджаеву за поддержку и использование Руководства при создании информационного центра по упрощению процедур торговли в Узбекистане.

Предисловие

22 февраля 2017 года вступило в силу Соглашение Всемирной торговой организации (ВТО) об упрощении процедур торговли (СУПТ). Центр Организации Объединенных Наций по упрощению процедур торговли и электронным деловым операциям (СЕФАКТ ООН) определяет упрощение процедур торговли как «упрощение, согласование и стандартизация процедур и связанных с ними информационных потоков, необходимых для передвижения товаров и предоставления соответствующих услуг, таких как платежи, от продавца к покупателю»¹. Оно способствует упрощению, стандартизации, согласованию и модернизации торговли между государствами, тем самым увеличивая объемы международной торговли, ускоряя и удешевляя и делая ее более доступной для мелких и средних предприятий (МСП) и развивающихся стран, не имеющих выхода к морю. Торговля и упрощение процедур торговли потенциально могут способствовать устойчивому и инклюзивному восстановлению после пандемии.

Статья 1 СУПТ обязывает членов ВТО (и соответственно всех заинтересованных сторон) оперативно публиковать информацию, касающуюся международной торговли, с тем чтобы члены ВТО (и соответственно все заинтересованные стороны) могли ознакомиться с правилами торговли друг друга с тем, чтобы обеспечить прозрачные и предсказуемые условия ведения международной торговли. Членам ВТО рекомендуется предоставлять доступ к информации, связанной с торговлей через сеть Интернет, а также через учрежденные или поддерживаемые информационные центры. В соответствии со ст. 1.3 СУПТ, эти информационные центры должны предоставлять необходимую информацию.

В соответствии с пунктом 1.3 статьи 1 каждый член ВТО должен, в рамках своих ресурсов², создать или поддерживать один или несколько «информационных центров»³ для обработки и предоставления в разумные сроки ответов на запросы правительств, лиц, осуществляющих торговлю, и других заинтересованных сторон по вопросам и документам, касающимся внешней торговли. «Информационные центры» должны предоставлять информацию по требованиям пункта 1.1 статьи 1 СУПТ, который предусматривает публикацию информации по процедурам импорта, экспорта и транзита, сборам, взимаемым государственными органами и т.д., а также документы и формуляры, используемые в странах, для облегчения торгового процесса на недискриминационной основе и в легко доступной форме.

Соглашение не регулирует форму и особенности этих «информационных центров», но позволяет каждому члену ВТО решать, будет ли он иметь один «информационный центр», представляющий несколько агентств, несколько «информационных центров», расположенных в различных

государственных учреждениях, или даже региональный «информационный центр» в таможенном союзе или среди членов, участвующих в региональной интеграции. Для большинства стран возможным путем продвижения вперед является создание единого интегрированного центра для каждой страны из-за соображений положительного эффекта масштаба.

Соглашение не указывает, должен ли «информационный центр» быть специальным государственным органом, вспомогательной структурой, подчиненной существующим органам, или негосударственной организацией, уполномоченной предоставлять информацию организациям, осуществляющим торговлю лицам, от имени государственных органов, или же быть автоматизированной системой.

Доступ к торговой информации является актуальным вопросом для стран с переходной экономикой и многих развивающихся стран. В этих странах очень трудно получить информацию из одного источника в стандартизированной форме и согласованном объеме. Существует много разных веб-ресурсов государственных органов, где представлена разного рода правовая информация, которая зачастую является неполной. Многие ресурсы не интегрированы друг с другом, отсутствуют действенные поисковые системы.

В данном Руководстве подчеркивается принцип устойчивого и эффективного использования ресурсов в международной торговле - принцип, связанный с концепцией «зеленой экономики» - путем ограничения нерационального использования ресурсов из-за неэффективных процедур. Он способствует скоординированным и системным действиям государственных органов по поддержке «информационных центров» по упрощению процедур торговли, которые будут как основываться, так и усиливать рациональное использование имеющихся ресурсов в международной торговле⁴.

Кроме того, «прозрачность» и надлежащее управление способствуют более эффективной управленческой и контролирующей деятельности государственных органов и борьбе с коррупцией, делая доступной информацию о процедурах и связанных с ними расходах, с которых снимается элемент произвольности. Поэтому положения СУПТ, касающиеся прозрачности, и порталы торговой информации имеют большое значение для достижения Целей устойчивого развития (ЦУР).

¹ ЕЭК ООН (2015г), Национальные органы по упрощению процедур торговли, [Рекомендация No 4](#)

² Реализация является обязательной, но она зависит от наличия финансовых, людских и/или технологических ресурсов.

³ В оригинале Соглашения ВТО на английском языке употребляется термин «enquiry points», что ближе по значению к «справочные пункты». Это руководство учитывает эту особенность перевода.

⁴ В этой связи просьба ознакомиться с [Принципами устойчивой торговли СПЕКА](#)

“Информационные центры” в странах СПЕКА

В ходе обсуждения вопросов доступа к информации со стороны частного сектора на региональных встречах Национальных комитетов по упрощению процедур торговли стран участниц Специальной программы ООН для экономик Центральной Азии (СПЕКА) было предложено разработать руководство по созданию структур «информационных центров». Рабочая группа по торговле предложила разработать такое руководство в рамках Стратегии СПЕКА по упрощению процедур торговли в целях предоставления практического содействия странам. В результате, это Руководство по созданию и поддержке «информационных центров» создано под эгидой ЕЭК ООН в рамках проекта ООН по содействию взаимосвязанности, транспорта и торговых связей во время пандемии (Transport and Trade Connectivity in the Age of Pandemics)⁵. Черновик руководства был обсужден и одобрен на 16-й сессии Рабочей группы СПЕКА по торговле 16 ноября 2021 года в Ташкенте. Руководство подготовлено таким образом, чтобы его можно использовать в целях практической помощи любой стране члену ООН, а в некоторых специфических случаях, мы будем добавлять как иллюстрации тексты о странах участниках СПЕКА.

Дальнейшие действия могут заключаться в содействии использованию этого руководства совместно с ВТО и различными партнерами по развитию для создания или поддержки эффективных информационных центров по всему миру в целом и в странах-участниках СПЕКА в частности.

⁵ См. <http://unttc.org>

1. Введение

Этот документ призван служить руководством для директивных органов и практиков, занимающихся упрощением процедур торговли в развивающихся странах и странах с переходной экономикой, особенно в странах-участницах СПЕКА, о том, как создавать «информационные центры» для ответов на вопросы пользователей о мерах по упрощению процедур торговли, документальных процедурах и формах. Такие вопросы могут задаваться иностранными и местными представителями органов власти, членами бизнес-сообщества и другими заинтересованными сторонами в международной цепочке поставок. Это руководство использует параграф 3 статьи 1 Соглашения об упрощении процедур торговли ВТО в качестве справочного материала для таких информационных центров.

Данное Руководство составлено таким образом, чтобы помочь заинтересованным сторонам в создании и функционировании информационных центров по упрощению процедур торговли. Оно начинается с объяснения требований статьи 1 параграфа 3, значения терминов, которые могут быть истолкованы по-разному, и объема информации, который должен быть предоставлен – перечень вопросов, определенных в СУПТ статьи 1 параграфе 1 - списка пунктов, определенных в СУПТ статье 1 параграфе 1. Затем в нем представлены некоторые рекомендации по международной практике из стран, которые уже создали такие «информационные центры» по упрощению процедур торговли или в других областях, таких как санитарные и фитосанитарные (СФС) меры или технические барьеры в торговле (ТБТ). Затем в руководстве представлены рекомендации по нескольким аспектам развития информационных центров, в частности: как определить цели и структуру информационных центров; какие могут быть формы приема запросов и ответов; и каким образом финансировать работу информационных центров и содействовать наращиванию потенциала.

Роль информации в международной торговле сложно переоценить. Страны участницы СПЕКА, которые являются членами ВТО, ратифицировали Соглашение ВТО об упрощении процедур торговли (СУПТ) (Бали 2013 г.), вступившее в силу 22 февраля 2017 года. В СУПТ ключевое место отводится положениям по публикации и доступу к информации (статья 1 Соглашения).

Своевременное информирование участников внешнеэкономической деятельности о проводимых мерах и реформах важно для развивающихся и наименее развитых стран, а также стран с переходной экономикой, но также и для развитых стран. Оно также важно и для государств, которые пока не являются членами ВТО (такие как Азербайджан, Туркменистан и Узбекистан), а также в контексте достижения Целей в области устойчивого развития (в частности Целей 16 и 17.10).

Основное обязательство по доступу к информации, согласно СУПТ, заключается в том, что члены ВТО должны «оперативно» публиковать широкий спектр указанной информации, относящейся к требованиям и процедурам импорта, экспорта и транзита. Такая информация включает в себя процедуры, формуляры и документы, ставки пошлин и налогов, правила классификации и оценки стоимости товаров для целей таможенного оформления, правила относительно происхождения товаров, ограничения и процедуры при транзите, штрафные санкции, процедуры обжалования, торговые соглашения и правила администрирования тарифных квот.

Пункт 1.1 статьи 1 СУПТ предусматривает публикации вышеупомянутого набора информации в доступной форме, в т.ч. в национальных газетах, без требований о переводе на другие языки или по сети Интернет. Формы и документы должны быть опубликованы в Интернете (пункт 2.1 (b) статьи 1.2); вся другая информация, изложенная в пункте 1 статьи 1, рекомендуется размещать в Интернете (пункт 2.3 статьи 1.2). Ключевое положение здесь в том, что эта информация должна быть легко доступной.

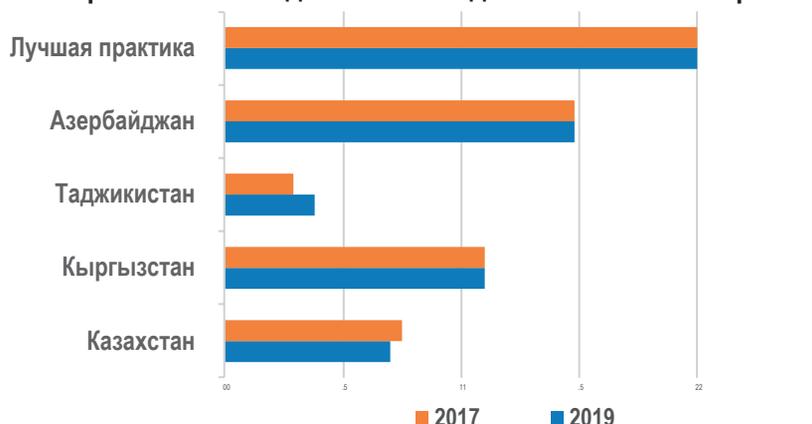
«Информационные центры» обязаны, в соответствии с пунктом 1 статьи 1.3, предоставлять ответы на вопросы, связанные с перечнем пунктов в статье 1.1. Статья 1.3 не требует, чтобы информация была обязательно предоставлена в Интернете и на одном из официальных языков ВТО, как требует ст.1, пункт 2.

Статья 1, пункт 1.2, требует публикации в Интернете набора информации, который специалисты считают частью набора информации, указанного в статье 1, пункт 1. Ст.1.2 требует публикацию этого подмножества информации на одном из официальных языков ВТО (английский, французский или испанский), когда это целесообразно. Хотя и статья 1, пункт 3, требует, чтобы информационные центры предоставляли только информацию, охватываемую пунктом 1.1, будет полезно, если они могли бы способствовать выполнению требований ст.1.2, которая требует публикацию в Интернете часть информации в ст.1.1, включая на одном из официальных языков ВТО.

Фокус на СПЕКА

Многие страны, в том числе все страны участницы СПЕКА активно развивают цифровые ресурсы для обеспечения доступа к информации (электронные версии нормативно-правовых баз) и предоставляют другую информацию, разъяснения и рекомендации бизнесу. Вместе с тем, доступ к информации по торговым процедурам в регионе по прежнему затруднен. Многочисленные рейтинги и исследования, в том числе данные Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), подтверждают, что в целом страны региона показывают низкие результаты по доступу к информации и слабый прогресс⁶. Сравнительные данные по доступу к информации согласно рейтингу ОЭСР по состоянию на август 2021 представлены на рисунке 1.

Рисунок 1. Сравнительные данные исследования ОЭСР по странам СПЕКА



Источник: данные ОЭСР: <https://www.compareyourcountry.org/trade-facilitation/en/0/default/all/default>

Практический опыт реализации СУПТ показывает, что основные проблемы в реализации Соглашения в странах-участницах СПЕКА являются нехватка ресурсов, слабое межведом-ственное сотрудничество и отсутствие достаточного потенциала по налаживанию функционирующей организации и институциональных рамок применения мер.

Это мнение подкрепляется результатами оценки потребностей стран в ресурсах для реализации норм Соглашения. В частности, страны участницы СПЕКА в отношении “информационных центров” (пункт 3 статьи 1 СУПТ) уведомили о необходимости использования положения о специальном и дифференцированном режиме для развивающихся и наименее развитых стран при реализации СУПТ, т.е. они уведомили, что будут готовы реализовать эту меру по истечении переходного периода, или просто указали на отсутствие собственных возможностей для ее реализации. Только Казахстан позже перевел эту меру из категории С в категорию В. В Таблице 1 представлена подробная информация об уведомлениях стран СПЕКА по справочным центрам⁷.

На момент написания настоящего Руководства, в октябре 2021 года, страны СПЕКА уведомили секретариат ВТО об уровне готовности к осуществлению пункта 3 статьи 1 СУПТ ВТО так как это представлено в Таблице 1. Категория готовности А означает, что страна готова к осуществлению данной меры. Уведомление категории В означает, что страна может осуществить эту меру самостоятельно, но она все еще не готова и ей требуется больше времени. Уведомление категории С означает, что стране требуется больше времени и помощи из-за рубежа для осуществления этой меры. Таблица 1 показывает, что пункт 3 статьи 1 является одной из мер СУПТ, к которой страны СПЕКА, как и многие страны с переходной экономикой, не чувствуют себя готовыми. Отчасти это может быть связано с проблемами понимания требований пункта 3 статьи 1 и тем фактом, что в странах нет хорошо подготовленных специалистов, которые могли бы руководить «информационным центром».

Таблица 1. Нотификация стран по информационным центрам

| Страна | Обязательство | | |
|-------------|----------------------------------|--|--|
| | Опубликование (Статья 1 пункт 1) | Информация, доступная в сети Интернет (Статья 1 пункт 2) | Информационные центры (Статья 1 пункт 3) |
| Афганистан | В | С | С |
| Казахстан | В | В | В |
| Кыргызстан | В | С | С |
| Таджикистан | А | А | С |

Источник: веб сайт ВТО <https://tfadatabase.org/notifications/list>

⁷ См. <https://tfadatabase.org/notifications/list>

2. Требования к «информационным центрам» по Соглашению ВТО по упрощению процедур торговли (СУПТ)

2.1. Требования ст. 1 пункт 3 СУПТ по созданию информационных центров

Требование широкого информирования участников внешнеэкономической деятельности и других заинтересованных лиц по применению мер процедур торговли, законодательства, правовых и административных правил, процедур, формуляров и других требований – это одно из ключевых положений ВТО, которое должны выполнять все члены ВТО. В самом общем виде это требование выражено в ст.10 ГАТТ 1994 года: «Публикация и администрирование правил торговли». В нем подчеркивается, что никакие меры по регулированию торговли товарами не должны применяться до их официальной публикации.

«Информационные центры» рассматриваются как контактные пункты, в которые могут обращаться любые заинтересованные физические и юридические лица для получения информации в той области, на которую распространяются действия «информационного центра». По отношению к ВТО, в дополнение к СУПТ, информационные центры также уже требуются в соответствии с двумя другими соглашениями ВТО. Также информационные центры считаются эффективным способом удовлетворения требований Всемирной таможенной организации к прозрачности:

- Статья 10 Соглашения ВТО по техническим барьерам в торговле⁸ требует, чтобы каждый член ВТО обеспечил существование информационного центра, в котором любое заинтересованное лицо могло бы получить информацию о технических регламентах, стандартах и процедурах оценки соответствия, а также получить необходимую документацию и ответы на все разумные запросы.
- Создание справочного/информационного центра предусматривается также в Соглашении о применении санитарных и фитосанитарных норм (статья 7 и Приложение В «Прозрачность санитарных и фитосанитарных правил»)⁹. Этот центр отвечает за предоставление ответов на все разумные запросы от заинтересованных членов ВТО и за предоставление соответствующих документов.
- Пункт 1.3 статьи 1. СУПТ обязывает члены ВТО создать «информационный центр» (центры) для предоставления в разумные сроки ответов на запросы и информацию по документам, касающимся внешней торговли.
- Пересмотренная Киотская Конвенция Всемирной Таможенной Организации (ВТамО), Генеральное приложение гл. 9 (9.4-9.93)¹⁰ содержит перечень требований для таможенных органов по информированию заинтересованных лиц. Таможенные органы обязаны оперативно предоставлять наиболее точную информацию по вопросам, связанным с таможенным законодательством, и предоставлять не только конкретно запрашиваемую информацию, но и любую другую соответствующую информацию, которая должна быть доведена до сведения заинтересованных сторон. При предоставлении информации таможенная служба обеспечивает, чтобы раскрытая информация рассматривалась конфиденциально. Любая возможная оплата услуги, предоставляющей такую информацию, должна быть ограничена суммой приблизительной стоимости предоставляемых услуг.

Краткое пояснение к пункту 3 статьи 1 СУПТ дано в практическом руководстве по упрощению процедур торговли (TFIG), разработанное ЕЭК ООН, при участии Центра Организации Объединенных Наций по упрощению процедур торговли и электронным деловым операциям (СЕФАКТ ООН) и при финансовой поддержке Шведского агентства международного сотрудничества в области развития (СИДА)¹¹. При разработке руководства использовались различные материалы и документы, в том числе «Техническая записка №6 от 2014 года по реализации пункта 1.3 СУПТ», подготовленная ЮНКТАД¹².

⁸ Текст Соглашения ВТО о технических барьерах в торговле (Соглашение по ТБТ) можно найти по адресу https://www.wto.org/english/docs_e/legal_e/17-tbt_e.htm

⁹ Текст Соглашения ВТО о применении санитарных и фитосанитарных мер (Соглашение по СФС) можно найти по адресу https://www.wto.org/english/tratop_e/sps_e/spsagr_e.htm

¹⁰ https://tfiq.unece.org/pdf_files/wto-map/WTO-map2.html

¹¹ https://tfiq.itcilo.org/RUS/contents/TN_Article_1_3.htm

¹² https://unctad.org/system/files/official-document/TN06_EnquiryPoints.pdf

СУПТ требует от каждого члена ВТО учредить на национальном уровне или поддерживать работу ранее учрежденного одного или нескольких «информационных центров» для обработки запросов, связанных с вопросами торговли (в частности по информации требуемой в пункте 1.1 статьи 1. СУПТ). В большинстве процедур экспорта, импорта и транзита участвуют несколько пограничных органов и в принципе, одна организация может не являться уполномоченной в отношении всех вопросов и документов, необходимых для удовлетворения запроса. В связи с чем, в СУПТ, членам ВТО предоставляется возможность самим принимать решение об учреждении одного централизованного «информационного центра» или нескольких, расположенных в различных пограничных органах. Любая возможная оплата за предоставленные услуги должна быть ограничена суммой приближенной к стоимости предоставляемых услуг. Основные положения, касающиеся пунктов запроса и требования статьи 1 СУПТ, касающиеся пунктов запроса, см. во Вставке 1.

Создание «информационных центров» как обязательная норма по созданию информационных центров признает возможные ограничения пределами имеющихся в стране ресурсов (статья 1 пункт 3). В этом смысле страна может обратиться за помощью к партнерам по развитию.

Пункт 3 статьи 1 СУПТ ограничивает также и объем обязательств членов ВТО по предоставляемой «информационными центрами» информации, в ответ на «разумные» запросы, пунктами, указанными в статье 1 пункте 1 СУПТ. Информационные центры по упрощению процедур торговли отвечают на вопросы общего характера, а не о конкретных грузах. На «информационные центры» также возложены задачи предоставлять формы и документы, необходимые для импортных, экспортных и транзитных процедур по запросу заинтересованных сторон. Сторонами, заинтересованными в получении информации и документов в «информационных центрах», могут являться государственные органы, лица, осуществляющие торговлю или другие заинтересованные стороны. Руководство, при этом поясняет, что орган, запрашивающий информацию, будь то представитель государственного или частного сектора, имеет право отправлять свой запрос без указания обоснований данного запроса.

СУПТ рекомендует (но не обязывает) членам ВТО предоставлять заинтересованным сторонам услуги «информационных центров» на безвозмездной основе. В случае взимания платы за , размер не должен превышать приблизительной стоимости оказанных услуг. Плата должна быть одинаковой, для местных граждан и для иностранцев (в соответствии с принципом недискриминации).

Не уточняются в СУПТ и сроки предоставления ответов и документов. СУПТ предполагает предоставление ответов «в течение разумного периода времени». СУПТ оставляет возможность определять «разумные сроки» на усмотрение стран членов ВТО, хотя то, что обоснованно, может отличаться в зависимости от характера и сложности полученного запроса.

Открытым остается вопрос о формах и особенностях функционирования «информационных центров», так как СУПТ не указывает форму этого функционирования. Следовательно, участники Соглашения могут по своему усмотрению и возможностям создавать эти центры. Руководство ЕЭК ООН по упрощению процедур торговли TFIG рассматривает несколько возможностей создания центров: «информационный центр может быть специальным государственным органом или вспомогательной структурой, подчиненной существующим органам, автоматизированной системой или негосударственной организацией, уполномоченной предоставлять информацию».

Даже если государственные органы несут ответственность за реализацию СУПТ, они могут предложить, чтобы частный сектор создал и управлял «информационным центром», обеспечивая при этом соблюдение правил ВТО / СУПТ включая то, что если оплата взимается, она должна ограничиваться стоимостью предоставленной услуги. В таких случаях правительственные структуры должны осуществлять контроль и оценивать эффективность работы частной компании и правильность предоставляемой информации.

Соглашение не конкретизирует форму предоставления запрашиваемой информации и документации: на бумажных носителях или в электронном виде. Следовательно, «информационные центры», отвечая на запросы, могут использовать все существующие способы, которые они считают подходящими (см. раздел 6 ниже).

Особый интерес для стран участниц СПЕКА представляют положения СУПТ по созданию единых «информационных центров» на региональном уровне для общих процедур. Единые региональные «информационные центры» могут способствовать гармонизации потоков информации между правительствами и лицами, осуществляющими торговлю. В силу его необязательного характера члены региональных блоков могут по своему усмотрению решать вопрос о применении этого положения СУПТ.

Вставка 1: Статья 1 СУПТ

Вопросы, указанные в статье 1 пункт 1 СУПТ (а также требуемые формы и документы, указанные в подпункте 1.1 «а»), по которым каждый член ВТО должен оперативно публиковать информацию на недискриминационной основе и в легко доступной форме, а «информационные центры» предоставлять информацию, включают:

- процедуры импорта, экспорта и транзита (включая процедуры, действующие в портах, аэропортах и других пунктах пропуска), а также необходимые формы и документы;
- применяемые ставки пошлин и налогов любого характера, взимаемых при импорте или экспорте или в связи с импортом или экспортом;
- платежи и сборы, взимаемые правительственными ведомствами или в пользу таких ведомств при импорте, экспорте или транзите или в связи с импортом, экспортом или транзитом;
- правила классификации или оценки товаров для таможенных целей;
- законы, подзаконные акты и административные распоряжения общего применения, касающиеся правил происхождения;
- ограничения или запреты в отношении импорта, экспорта или транзита;
- наказания за нарушения импортных, экспортных или транзитных формальностей;
- процедуры апелляции или пересмотра;
- соглашения или их отдельные положения с любой страной или странами, касающиеся импорта, экспорта или транзита; и
- процедуры, связанные с администрированием тарифных квот.

Для получения более подробной информации по вышеуказанным пунктам см. Раздел 3 ниже.

Лица, которые будут работать в «информационных центрах», должны хорошо ориентироваться в основной информации по вышеуказанным подпунктам пункта 1.1 СУПТ, владеть ею или хорошо знать в какое ведомство обратиться для получения конкретной информации, а также поддерживать хорошую сеть контактов с этими ведомствами для оперативного получения информации.

По пункту 1.3 СУПТ («информационные центры») нетуказаний по поводу языков предоставления информации. Подпункт 1.1.2 статьи 1 СУПТ указывает, что нет требований опубликовывать или предоставлять информацию на языке, отличном от языка конкретного члена ВТО, за исключением следующих случаев (указанных в пункте 1.2 статьи 1 СУПТ), по которым есть обязательство члена ВТО предоставлять информацию в Интернете и, когда это практически возможно, также на одном из официальных языков:

- описание процедур в отношении импорта, экспорта и транзита, включая процедуры обжалования или пересмотра, которое бы информировало правительства, лиц, осуществляющих торговлю, и других заинтересованных сторон о практических шагах, необходимых для осуществления импорта, экспорта и транзита;
- формы и документы, необходимые для импорта, экспорта или транзита через территорию этого члена ВТО;
- контактную информацию «информационного центра» (центров).

„Информационные центры“ не обязаны отвечать на запросы по пункту 1.2 статьи 1 СУПТ.

Даже если такое обязательство отсутствует в соответствии с пунктом 1.3 УПТ, лучше, чтобы информационные центры (справочные пункты) могли отвечать на запросы на основных международных языках (например, для стран СПЕКА, на английском и на русском).

Можно сказать, что использование регионального принципа снижает затраты, связанные с учреждением «информационного центра» в каждой стране. Создание региональных или субрегиональных центров требует больших усилий по согласованию вопросов между странами и поиску приемлемого для всех стран механизма. Возможной основой для субрегиональных справочных центров может быть общий рабочий язык, используемый всеми странами этого субрегиона. Более того, это положение соответствует ожиданиям глобального стремления к международному и региональному сотрудничеству в целях устойчивого развития и поддерживает призывы к региональному сотрудничеству для реализации стратегии СПЕКА по упрощению процедур торговли и принципов устойчивой торговли, предоставляя особую форму механизмов управления региональной торговлей, способствующих эффективности, прозрачности и устойчивости. Таким образом, странам участницам СПЕКА следует использовать данные стратегические документы для привлечения финансирования для создания этих центров на региональном уровне.

2.2. Уточнение терминологии, используемой в пункте 1.3 ст.1 СУПТ

Формулировка большей части обязательств СУПТ проста и понятна и не вызывает вопросов. Вместе с тем, существует потребность в некотором уточнении ряда используемых терминов.

В частности, в статье 1, пункт 1.3 СУПТ термин «enquiry point» был переведен на русский язык как «информационный центр» (что ближе к термину «information centre»). «Информационный центр» во многих источниках рассматривается как организация, выполняющая функции по сбору, аналитико-синтетической переработке и распространению информации. Международный союз автомобильного транспорта (МСАТ – IRU) рассматривает информационный центр — как единый источник информации обо всех правилах и постановлениях, регулирующих работу автомобильного транспорта¹³. «Информационные центры» понимают в системе ООН как механизмы, обеспечивающие информационную открытость и содействующие общественной осведомленности¹⁴.

Пункт 1.3 СУПТ предусматривает создание структуры, которая несет ответственность за подготовку ответов на полученные запросы от заинтересованных сторон, т.е. получение справочных данных, что выходит за рамки «информационных центров».

По оценкам экспертов, гораздо более верным переводом, отражающим все особенности термина на английском языке, был бы следующий вариант – «справочно-информационные центры» (СИЦ).

Термин «информационный центр» больше относится к пониманию механизма, как единый источник уже опубликованной информации, но не подразумевает запрос о дополнительной информации, которая может понадобиться в связи с уже опубликованной. Это мнение необходимо учитывать при применении меры (пункт 1.3 СУПТ) и при дальнейшем учреждении и функционировании справочно-информационных центров СУПТ. Независимо от проблем с переводом названия и дефиниции, руководящим элементом здесь является то, что предусмотрено в СУПТ, пункт 3 статьи 1.

Другой вопрос, требующий обсуждения, касается сроков предоставления информации. В СУПТ определяется, что ответы на запросы и документы предоставляются «в течение разумного периода времени, установленного каждым членом ВТО».

В СУПТ отсутствуют положения, определяющие величину «разумного» срока. При этом, рассматривая национальные законодательства стран участниц СПЕКА, в частности гражданский кодекс и законы об обращениях граждан и юридических лиц, где отсутствуют объективные критерии для определения разумности срока. В некоторых случаях это интерпретируется как срок от 10 до 30 дней. Такие длительные сроки предоставления информации в соответствии со ст. 1, п. 3 СУПТ, предусмотренные национальными нормами, не являются реалистичными или «разумными» в ситуации, когда международные цепочки поставок требуют гибкости и срочного реагирования на возникающие вопросы.

Следует подчеркнуть, что по оценкам экспертного сообщества, разумные сроки в гражданском праве остаются «несогласованным» юридическим вопросом. Поэтому при реализации таких мер, как «информационные центры» СУПТ, следует учитывать передовой международный опыт.

Странам участницам СПЕКА следует пересмотреть значение разумных сроков предоставления информации «информационными центрами», которым могли бы следовать все страны региона. Должен быть уточнен общий перечень вопросов, на которые ожидается ответ «информационного центра». Запросы также должны быть рациональными. Нельзя рассчитывать, что участник внешнеэкономической деятельности может указать, какой товар он намеревается импортировать или экспортировать и ожидать, что «информационный центр» ему предоставит все детали процедур и регулирования в области конкретной торговой сделки. Напротив, информационный центр должен быть в состоянии предоставить рекомендации относительно того, где можно найти соответствующую запрашиваемую информацию.

¹³ <https://www.iru.org/ru/resources/tools-apps/infocentre>

¹⁴ <https://unic.un.org/aroundworld/unics/ru/whoWeAre/index.asp>

3. Информация, связанная с торговыми процедурами, которую должен предоставлять информационный центр

Пункт 3 статьи 1 СУПТ предусматривает, что информационные центры должны предоставлять информацию, относящуюся к пункту 1 статьи 1, которая обязывает каждый член ВТО оперативно публиковать следующую информацию на недискриминационной основе и в легко доступной форме с тем, чтобы правительства, лица, осуществляющие торговлю, и другие заинтересованные стороны имели возможность ознакомиться с ней:

- процедуры импорта, экспорта и транзита (включая процедуры, действующие в портах, аэропортах и других пунктах пропуска), а также необходимые формы и документы,
- применяемые ставки пошлин и налогов любого характера, взимаемых при импорте или экспорте или в связи с импортом или экспортом,
- платежи и сборы, взимаемые правительственными ведомствами или в пользу таких ведомств при импорте, экспорте или транзите или в связи с импортом, экспортом или транзитом,
- правила классификации или оценки товаров для таможенных целей,
- законы, подзаконные акты и административные распоряжения общего применения, касающиеся правил происхождения,
- ограничения или запреты в отношении импорта, экспорта или транзита,
- наказания за нарушения импортных, экспортных или транзитных формальностей,
- процедуры апелляции или пересмотра,
- соглашения или их отдельные положения с любой страной или странами, касающиеся импорта, экспорта или транзита и
- процедуры, связанные с администрированием тарифных квот.

Ничто в настоящих положениях не должно толковаться, как требование опубликовывать или предоставлять информацию на языке, отличном от языка Члена, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.

Информационные центры должны также предоставлять формы и документы, необходимые для осуществления экспорта, импорта и транзита.

СУПТ предлагает членам ВТО определять по своему усмотрению формат описания процедур на основе национальной правовой базы), включая описание практических шагов, необходимых для осуществления импорта, экспорта и транзита; формуляры и документы требуемые для импорта, экспорта и транзита. Члены ВТО определяют формат представления соответствующих:

- правовых актов (законов и подзаконных актов) и административных правил, касающихся соответствующих процедур, которые также должны быть предоставлены информационным центром: правила происхождения товаров; ограничения или запреты на импорт, экспорт или транзит; положения о штрафах за нарушение импортных, экспортных или транзитных формальностей;
- процедур обжалования или пересмотра;
- правил классификации или оценки товаров в таможенных целях;
- всех видов применяемых ставок пошлин и налогов, налагаемых в связи с импортом или экспортом товаров, а также платежи и сборы, взимаемые правительственными ведомствами при импорте, экспорте или транзите;
- правил, связанных с ограничениями, запретами и штрафами, процедур, связанных с администрированием тарифных квот; а также
- формуляров и документов, требуемых при импорте, экспорте или транзите.

ТСУПТ допускает возможность обратной связи для представителей правительств, бизнес сообщества и других заинтересованных лиц, которые могут высказать свое мнение о полученных ответах на их запросах, а также предлагать изменения в законах и общих правилах, которые касаются перемещения, выпуска и таможенной очистки товаров.

4. Примеры наилучшей практики

СУПТ не определяет порядок создания и функционирования «информационных центров». Страны самостоятельны в выборе формы деятельности.

По оценкам ЮНКТАД к середине 2021г. в общей сложности 85 стран (включая 39 развитых стран) выполнили или частично выполнили статью 1 пункт 3. Из общего числа 63,5 % предложили единый централизованный подход к созданию «информационных центров»¹⁵. ЮНКТАД в своей оценке выделяет несколько примеров создания «информационных центров»:

■ Возможности создания “информационных центров” через работы торговых информационных порталов¹⁶

Торговые информационные порталы, создаваемые во многих странах, в том числе в ряде стран СПЕКА, содержащих описание процедур импорта, экспорта и транзита, ссылки на основные законы, формуляры и документы, а также информацию по таможенным пошлинам и сборам, рассматриваются как приемлемый инструмент доступа к информации, который может использоваться специалистами «информационных центров» для ответа на различные запросы. Трейдеры могут получить через портал доступ к контактным данным ответственных агентств, чтобы напрямую адресовать им свои запросы. Порталы торговой информации встроены в веб-сайты государственных учреждений, что позволяет расширить каналы доступа участников торговли к торговой информации и дает возможность получать такую информацию в стандартном формате при помощи онлайн-инструментов государств. Создание информационных центров требует огромных усилий по координации квалифицированных людских ресурсов и поддержки ИКТ. В этом отношении торговые информационные порталы, как они предлагаются и применяются по проектам ЮНКТАД, Международного Торгового Центра (МТЦ) и описаны в Рекомендации 37 СЕФАКТ ООН, восполняют пробелы и решают проблемы, связанные с созданием «информационных центров», особенно в тех странах, где прослеживается нехватка ресурсов.

СЕФАКТ ООН также подготовил свою Рекомендацию №37 о портале для единовременного представления данных, которая также рекомендует предоставлять информацию и услуги по информированию участников внешнеэкономической деятельности через эти порталы¹⁷.

В апреле 2019 года Правительство Республики Таджикистан официально запустило Торговый портал Таджикистана при технической поддержке Международного торгового центра (МТЦ) и других партнеров по развитию. Это первый подобный опыт в Центральной Азии¹⁸. Для его функционирования были расписаны 714 шага по торговым операциям, представлены нормативно-правовые акты, 386 бланков и требований к документам, а также с ним были связаны рабочие места 45 государственных служащих, находящихся в непосредственном контакте с предпринимателями. Портал охватывает 53 группы товаров, 20 экспортных, 30 импортных и 3 транзитных процедуры, относящиеся к 1500 товарам.

Рабочая группа Координационного комитета по упрощению процедур торговли страны, созданная в соответствии со ст. 23.2 СУПТ, координирует организационную и операционную деятельность портала. Правительство Таджикистана отметило, что создание онлайн-портала по упрощению процедур торговли сделало доступной всю информацию, связанную с торговлей, в рамках соблюдения Таджикистаном обязательств ВТО по упрощению процедур торговли, а также в портал включена функция отправки запросов на информацию и получение ответов обратно на портал, на которые Секретариат Координационного комитета по упрощению процедур торговли оперативно отвечает.

Министерство инвестиций и внешней торговли Узбекистана с 2021 года сосредоточило свои усилия на создании специализированного информационного центра по упрощению процедур торговли, как описано в данном руководстве, параллельно с созданием торгового портала, аналогичного порталу Таджикистана. Согласно технической записке №6b ЮНКТАД могут быть созданы виртуальные “информационные центры” / справочные пункты. Например, ЮНКТАД запустила информационную платформу под названием «Содействие бизнесу» (<http://businessfacilitation.org/>), на которой собраны и представлены данные о национальных нормативных актах и процедурах. Другой пример - Национальные торговые пункты (<http://www.tradepoint.org>), создаваемые по программе ЮНКТАД.

¹⁵ <https://unctad.org/news/trade-facilitation-why-it-so-challenging-implement-enquiry-point>.

¹⁶ https://unctad.org/system/files/official-document/TN06_EnquiryPoints.pdf

¹⁷ https://unece.org/DAM/trade/Publications/ECE_TRADE_447R_CF-Rec37.pdf

¹⁸ <https://tajtrade.tj/?l=en>

■ EU Trade Helpdesk (Служба поддержки торговли Европейского союза (ЕС))¹⁹

Служба технической поддержки ЕС по торговле во исполнение пункта 2 статьи 1.3 СУПТ о создании и поддержке общих справочных центров на региональном уровне представила новое поисковое решение – trade helpdesk, которое позволяет трейдерам быстро и максимально точно находить информацию о рынке конкретной продукции, а также общей информации о рынке ЕС и действующих торговых соглашениях ЕС, технических стандартах, таможенных пошлинах и внутренних налогах 27 стран ЕС, правилах происхождения и т.д.

■ Джейми – виртуальный агент сингапурской таможни²⁰

В качестве лучшего примера выделяется также практика сингапурской таможни по созданию виртуального агента – «Джейми». Эта функция помогает трейдерам легко ориентироваться в информации, доступной на веб-сайте таможни.

■ Информационные центры по ТБТ и СФС

В рамках Соглашения ВТО по ТБТ и Соглашения ВТО о применении санитарных и фитосанитарных мер (Соглашение СФС) имеет место создание «информационных центров». Секретариат ВТО провел в 2016 году онлайн-опрос по «информационным центрам» для предоставления информации о практическом опыте членов ВТО. Выяснилось, что большинство (80 %) ответивших на опрос указали, что справочные пункты участвуют в подаче уведомлений о ТБТ в ВТО.

Оценка показала, что большинство предпочли назначить уже существующие агентства как «информационный центр» (51% указали, что «информационные центры» расположены в рамках национального органа по стандартизации; 34% в министерствах, занимающихся торговлей, иностранных дел, экономики или промышленности; есть примеры функционирования ТБТ центров при Министерствах сельского хозяйства).

В большинстве справочных пунктов работают на неполный день от 1 до 4 сотрудников. Персоналу не обязательно обладать глубокими знаниями в вопросах ТБТ, поскольку их роль заключается в координации и взаимодействии. Оценка показала важность создания механизмов для облегчения внутренней координации для эффективного выполнения обязательств по уведомлению по Соглашению о ТБТ.

Что касается СФС, то в 2007 и 2015 годах было проведено два исследования²¹ на основе анкетирования о функционировании справочных центров по СФС, в результате которых было подготовлено «Практическое руководство для национальных органов СФС и национальных справочных центров СФС»²², которое включает рекомендации для стран по применению положения о прозрачности в Соглашении СФС²³. Это пособие предназначено для развивающихся и наименее развитых стран, стран, присоединяющихся к ВТО и учреждающих национальные органы уведомления (НОУ) по СФС и национальные справочные пункты (НЭП) по СФС, и вообще для всех членов ВТО. Вопросы и ответы в рамках этих обследований могут быть актуальными в контексте создания справочных пунктов по вопросам упрощения процедур торговли.

¹⁹ <https://trade.ec.europa.eu/access-to-markets/en/content/welcome-access2markets-trade-helpdesk-users>

²⁰ См. <https://www.tech.gov.sg/products-and-services/ask-jamie/>

²¹ Вопросники о работе справочных пунктов СФС и национальных органов по уведомлению (G/SPS/W/103/Rev.2) и 2015 (G/SPS/GEN/1382).

²² Практическое руководство можно скачать по адресу <http://www.wto.org/spstransparency>

https://www.wto.org/english/tratop_e/sps_e/practical_manual_for_sps_national_notification_authorities_and_sps_national_enquiry_points_7531_18_e.pdf

²³ См. документы ВТО G/SPS/GEN/751/Rev.1 и G/SPS/GEN/1402.

5. Рекомендации по статусу информационных центров (ИЦ)

5.1. Основные цели и задачи «информационных центров»

Работа «информационных центров» особенно важна для микропредприятий и малых и средних предприятий, позволяя им участвовать в международной торговле, поскольку такие предприятия зачастую не располагают ресурсами для поиска необходимой им точной информации о процедурах международной торговли, если такая информация не является легкодоступной.

Информация может быть доступна в сети Интернет, через веб сайты соответствующих регулятивных ведомств, и через торговые порталы или через «информационные центры», которые создаются в «целях предоставления ответов на обоснованные запросы правительств, лиц, осуществляющих торговлю, и других заинтересованных сторон по вопросам, указанным в Соглашении (см. Раздел 3). Существуют также другие формы доставки информации, такие как выделенные телефонные линии и личные запросы. Тем не менее, личные ответы на запросы менее эффективны и не должны поощряться.

Исходя из указанных положений СУПТ главными целями «информационных центров» являются:

- содействовать своевременному предоставлению/распределению легкодоступной, точной и полной информации для заинтересованных сторон, способствуя предсказуемости торговли между членами ВТО (информационная функция)
- своевременное предоставление ответов на обоснованные запросы заинтересованных сторон (справочная функция)

5.2. Структура «информационных центров»

СУПТ не содержит прямых указаний по формам создания и функционирования информационных/справочных центров, а значит каждая страна может предложить разные возможные модели функционирования центров.

Экспертное сообщество рассматривает две основные формы:

- Единый справочно-информационный центр
- Справочный центр в каждом ведомстве

Единый «информационный центр» является удобной концепцией для пользователей, но требующей определенной координации и ресурсов в том, чтобы быть в состоянии отвечать на все запросы, которые подконтрольны различным ведомствам.

Справочная служба на уровне агентства обеспечивает прямые консультации с агентством по определенным вопросам и может обеспечить более высокую точность полученных ответов, поскольку сотрудники, ответственные за ответы на запросы, предположительно являются специалистами в своей области.

Страны могут использовать оба варианта во взаимосвязи. В случаях, когда для запроса требуется информация, которая недоступна в едином информационном центре, сотрудники центра обращаются за помощью к ведомству, ответственному за требуемую информацию.

В зависимости от организационно-правовой формы и возможностей каждой страны, «информационные центры» могут образовываться, как:

1. Самостоятельное юридическое лицо (государственное либо создаваемое в рамках ГЧП). Поощрение механизма ГЧП и новых его форм может рассматриваться как шаг к достижению принципов устойчивой торговли.
2. Структурная единица ответственного министерства /ведомства. Организовывается отдел либо сектор с утвержденным штатным расписанием
3. В структуре управления/отдела, отвечающего за вопросы ВТО определяются конкретные сотрудники, отвечающие за функционирование «информационного центра»

Что касается персонала, предлагается учесть опыт создания ТВТ центров. Как показывает практический опыт стран, что часто эта работа осуществляется на условиях неполного рабочего дня с разделением обязанностей между сотрудниками. Если создается справочный пункт, то следует принять меры по его постоянному укомплектованию кадрами, чтобы запросы всегда получали ответы. Следует установить контрольный показатель времени и качества ответов.

5.3. Способы предоставления информации

СУПТ не определяет форм предоставления информации, кроме описания процедур экспорта, импорта и транзита, которые должны быть опубликованы в Интернете. При этом, каждая страна по своему усмотрению определяет форму этих описаний в отношении такого описания и его размещения (графические изображения, текстовое и т.д.).

Для работы «информационных центров» предлагается рассмотреть следующие формы предоставления информации:

- a) в устной форме:
 - при обращении по справочному телефону «информационного центра»
 - при личном устном обращении в «информационный центр»;
- b) в электронном виде:
 - при обращении заявителя по информационным системам общего пользования, по электронному адресу «информационного центра» электронной почтой или через специализированный канал в сети Интернет (например, окошко для запросов на сайте «информационного центра»),
 - информационный центр может быть интегрирован в торговый информационный портал.

Одним из условий работы «информационных центров» — это доступность информации о самом центре. СУПТ требует, чтобы контактная информация «информационных центров» была доступна через сеть Интернет и обновлялась по мере необходимости. СУПТ обязывает размещать в сети Интернет контактные данные «информационных центров» (Статья 1 пункт 2.2 и 4 СУПТ) (это могут быть сайт уполномоченного органа по вопросам ВТО, сайт Секретариата ВТО). Не исключается возможность размещать контактные данные в СМИ.

К контактными данным относятся:

- почтовый адрес «информационного центра»;
- электронный адрес «информационного центра»;
- номер справочного телефона «информационного центра»;
- режим работы «информационного центра»;
- Регламент рассмотрения запросов/обращений;
- в случае применения - плата, взимаемая за работу информационных центров.

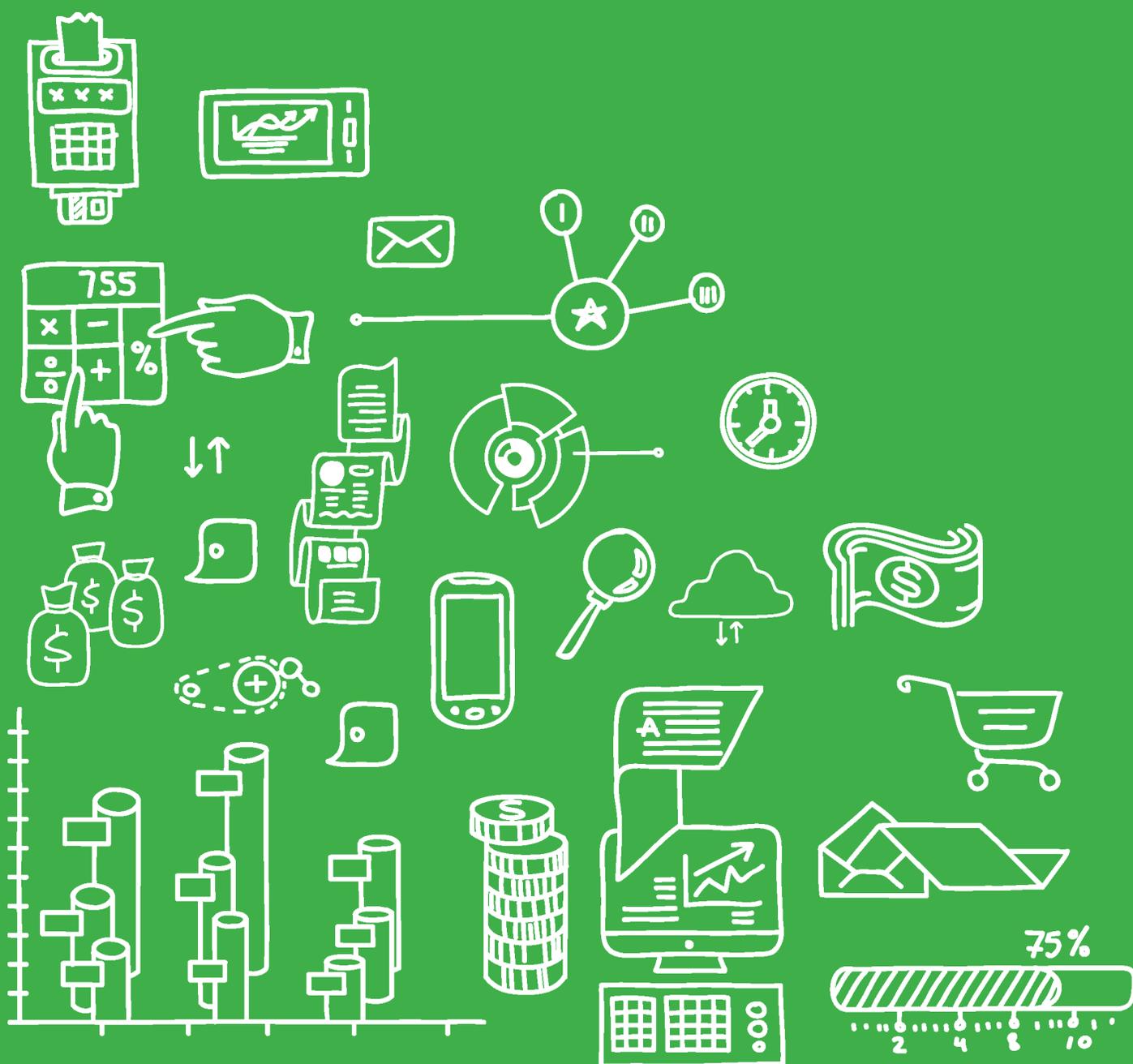
²⁴ A publication on TBT enquiry points, based on WTO members' best practices, is *WTO TBT Enquiry Point Guide: Making transparency work*: https://www.wto.org/english/tratop_e/tbt_e/tbt_enquiry_point_guide_e.pdf.

Another useful source is the SPS Practical Manual:

[practical_manual_for_sps_national_notification_authorities_and_sps_national_enquiry_points_7531_18_e.pdf](https://www.wto.org/english/tratop_e/tbt_e/tbt_enquiry_point_guide_e.pdf) (wto.org).

The Recommended Procedure in G/SPS/7/Rev.4 also contains recommendations that can be useful for requesting and managing information on notifications.

6. Возможные формы организации работы информационных центров (ИЦ)



6. Возможные формы организации работы информационных центров (ИЦ)

6.1. Интернет-ресурсы по приему запросов

Формы организации работы “информационных центров” зависят от сложности и глубины запрашиваемой информации и наличия у сотрудников центра доступа к исходной информации (законы, нормативные акты правительства, директивы ведомств, контактные телефоны лиц, ответственных за предоставление информации в других ведомствах), которая в электронном и поисковом формате должна быть доступна сотрудникам.

Данное руководство предлагает рассмотреть несколько форм организации работы “информационных центров”, которые базируются на лучших примерах из международной практики. В качестве одного из примеров, ePing, совместная инициатива ООН, ВТО и МТЦ, представляет собой онлайн-инструмент, который позволяет частному и государственному секторам как заинтересованным сторонам своевременно получать доступ к уведомлениям ВТО по СФС/ТБТ, затрагивающим интересующие товары и рынки, и обсуждать их. Зарегистрировавшись на ePing, пользователи могут получать ежедневные или еженедельные оповещения по электронной почте, содержащие уведомления СФС/ТБТ, охватывающие интересующие их продукты/рынки. Пользователи также могут использовать веб-сайт ePing для поиска уведомлений СФС/ТБТ, соответствующих определенным критериям. Кроме того, ePing может помочь национальным информационным центрам в управлении и установлении контактов с местными заинтересованными сторонами или другими информационными центрами для обсуждения конкретных уведомлений и/или предоставления дополнительной информации (например, переводов). Все эти функции, в свою очередь, могут облегчить составление своевременных комментариев к уведомлениям и/или адаптацию к новым требованиям. Члены ВТО также могут использовать форумы Комитетов по СФС или ТБТ для обсуждения конкретных торговых проблем, связанных с уведомлениями²⁵. В этом смысле центр запроса может использовать передовые ИТ-инструменты для повышения своей производительности. Например, искусственный интеллект (ИИ) может использоваться для анализа данных, запрашиваемых в серии запросов, с целью дополнения новых данных (например, повторяющихся вопросов и ответов) в базе данных.

6.1.1. Чат с онлайн консультантом

Широко распространенной формой организации работы информационных центров являются онлайн консультации. Онлайн консультации проходят в режиме онлайн чата, в котором сотруднику “информационного центра” можно задать все интересующие вопросы. Онлайн консультации работают по принципам работы «call центр», где идет автоматическая регистрация и запись обращения.

Сотрудник «информационного центра» имеет доступ к типовым шаблонам ответов, которые разработаны в стандартизированном формате о наиболее часто задаваемых вопросах, с указанием источников запрашиваемой информации.

В случаях, когда в запросе требуется информация, которая недоступна в “информационном центре” и сотрудник не имеет компетенции ответить на запрос, то он должен владеть информацией о веб ресурсе, на котором можно найти ответ на запрос или к какому ведомству, ответственному за требуемую информацию, надо обратиться за помощью. При этом, лицу обратившемуся с запросом предлагается оставить свои контактные данные (данные электронной почты) для отправки ответа на запрос.

Чат с онлайн консультантом требует наличие достаточно квалифицированных специалистов, которые должны обладать максимальными знаниями, для предоставления быстрого качественного ответа. Должностные инструкции и уровень квалификации должны быть составлены так, что сотруднику не приходится решать, как поступить в том или ином случае, он знает источники информации, которые он может использовать и круг лиц, кому необходимо переадресовать вопрос в случае не знания ответа на заданный вопрос. Чат с онлайн-консультантом может быть зафиксирован, и запись может быть использована в качестве доказательства в суде, в случае юридических споров, в соответствии с местным законодательством.

²⁵ https://epingalert.org/help/user_guide.html

6.1.2. Специальная форма на веб ресурсе

Не вся информация, указанная в статье 1 пункт 1 СУПТ, может предоставляться через платформу онлайн консультаций. Для этого, в «информационном центре» предполагается создание специальной формы на веб ресурсах.

Технологическая схема функционирования «информационного центра» через специальную форму на вебресурсах предполагает, что лицо, заинтересованное в получении информации попадает на страницу «информационного центра» через сайт ведомства, при котором функционирует «информационный центр», или через торговый портал, где самостоятельно заполняет web-форму со следующими полями: имя пользователя, электронный адрес и сам запрос. Отправив запрос, пользователь получает подтверждение о приеме запроса. В течение разумного периода времени в зависимости от характера/сложности запроса получает компетентный ответ.

6.1.3. ССвязь с помощью электронной почты

Работа «информационного центра» также может быть организована через отправку запроса на электронную почту «информационных центров». Отправив запрос, пользователь получает подтверждение о приеме запроса. В течение разумного периода времени в зависимости от характера/сложности запроса получает компетентный ответ.

Функционирование «информационного центра» через электронные способы связи имеет преимущество перед телефонной связью в том плане, что оно предоставляет возможность служащему в «информационном центре» переслать вопрос другим агентствам, если вопрос не в его компетентности, и получить осведомленный ответ удовлетворяющий запрос в удобной форме.

Электронная почта имеет явное преимущество в том, что она обеспечивает отслеживание, которое может быть использовано в качестве доказательства в суде в случае юридического спора.

6.2. Служба колл-центра

«Информационные центры» могут предложить традиционную форму обращения – через телефонную связь, так называемые колл центры («call-centres»). Колл-центр должен в автоматическом режиме регистрировать вызовы и записывать разговор, а также иметь возможность хранить данные (вопросов/ответов) в базе истории звонков. Сотрудник колл-центра должен ответить на запрос в течение нескольких минут. Это может быть полезно для участников внешнеэкономической деятельности, работающих на малых и средних предприятиях. В странах СПЕКА международной торговлей в большинстве своем занимается малый и средний бизнес, которому сложно ориентироваться в вопросах информации.

Функционирование колл-центра неизбежно будет накладывать ограничения, связанные с необходимостью предоставлять информацию в режиме реального времени, что будет требовать как гораздо более глубокой регламентации внутренних рабочих процедур, так и более высокого уровня компетентности сотрудников такого колл-центра.

Если колл-центр предоставляет свои услуги с обязанностью записывать обсуждение, запись впоследствии может быть использована в качестве доказательства в суде.

6.3. Сложности организации

Для работы «информационного центра» требуется наличие базы данных со стандартизованными ответами (шаблонами ответов), которую поисковая машина (или человек) может использовать для быстрого поиска ответа на запрос. Это также требует наличия высококвалифицированного персонала, который, как правило, стоит дорого и нелегко найти. Организация «информационных центров» включает необходимость создания сети контактов в соответствующих органах, которые имеют необходимую дополнительную информацию. Служащие «информационных центров» должны обладать хорошими качествами поддержания контактов в такой работающей сети.

В двух словах, должны быть созданы минимальные условия в отношении навыков общения и создания сетей сотрудников справочных пунктов. Также, на работе информационных центров может негативно отразиться неразвитость систем информационных технологий (IT) в некоторых странах, а также дорогая мобильная связь, например, для соединения с колл-центром по телефону или подключения к Интернету в отдаленных местах.

7. Рекомендации по обеспечению координации между ведомствами для предоставления информации

Создание “информационных центров” требует сильной координации между различными ведомствами, которые отвечают за различные блоки вопросов согласно статье 1 СУПТ (в частности, пункт 1).

Устойчивость и эффективное функционирование “информационного центра” определяется способностью вести согласованную скоординированную работу всех соответствующих ведомств по обновлению информации и документов. Агентства должны предоставлять проверенную актуальную информацию, так как устаревшая или ложная информация может нанести ущерб бизнесу.

Национальные комитеты по упрощению процедур торговли или ведомства, отвечающие за координацию вопросов ВТО могут выступать в роли координаторов или помочь “информационным центрам” при налаживании этой координации. При этом, необходимым шагом является разработка четкого регламента координации, где должны будут прописаны функции каждого ведомства, сроки реагирования и ответственность, с обязательным назначением ответственных сотрудников с указанием номеров телефонов и адресов электронной почты. Данная межведомственная координация может быть согласована и утверждена Национальным комитетом по упрощению процедур торговли, указом Правительства или министра, отвечающего за применение СУПТ, или в специальном меморандуме между ведомствами.

Рекомендуется на заседаниях Национального комитета по упрощению процедур торговли рассматривать работу «Информационных центров», существующие вопросы, рекомендации по улучшению.

Учреждения, которые располагают информацией и формами, которые должны быть предоставлены информационным центрами и будут охвачены этой межведомственной сетью, должны будут включать (но не ограничиваться ими): основные учреждения, регулирующие и контролирующие торговые операции: Таможню, министерства торговли или экономики, финансов, транспорта, сельского хозяйства, здравоохранения, национальные санитарные, ветеринарные, фитосанитарные, агентства по техническим стандартам и другие инспекционные агентства, национальные органы по стандартам и патентам, национальные органы по содействию торговле и Торговые палаты, различные транспортные ассоциации, такие как национальные союзы автомобильного транспорта и т.д.

8. Рекомендации по финансированию информационных центров

СУПТ не содержит положений, определяющих механизм финансирования «информационных центров». Однако, на практике вопрос финансирования имеет первостепенное значение. После того, как «информационный центр» будет создан, необходимо обеспечить его работу.

Постоянные расходы, такие как персонал (назначение и зарплаты персонала) и информационно-коммуникационные технологии (телефонные линии, интернет, компьютеры), должны быть покрыты на долгосрочную перспективу, чтобы обеспечить устойчивость пункта запроса.

В Соглашении признается, что это может оказаться сложной задачей, поскольку во многих странах ресурсы ограничены. Поэтому, даже если приоритетным является предоставление услуг информационных центров бесплатно, СУПТ не запрещает требовать уплаты сбора за ответы на запросы и предоставление необходимых форм и документов. Однако оно рекомендует не делать этого. Если требуется взимать плату, она должна быть ограничена приблизительной стоимостью оказанных услуг. Это ограничение на оплату применяется даже в том случае, если информационный центр управляется неправительственным учреждением.

Предлагается рассмотреть три варианта финансирования «информационного центра»:

- За счет бюджетных средств, в случае организации «информационного центра» при ведомстве отвечающем за вопросы ВТО (как отдельное подведомственное юридическое лицо или в структуре управления по вопросам ВТО),
- На основе самофинансирования, за счет предоставления услуг,
- На основе государственно-частного партнерства.

9. Рекомендации по повышению квалификации персонала

Требования к качеству предоставленной информации, а также ко всем этапам выполнения запроса, предусматривает постоянное повышение квалификации персонала.

В рамках национальных «информационных центров» рекомендуется проводить мероприятия (примерно 1 раз в квартал) с участием всех привлеченных сотрудников «информационных центров», а также сотрудников из других ведомств, закрепленных за «информационными центрами» по обзору поступающих запросов, шаблонам ответов, информированию об изменении законодательства на национальном и ведомственном уровне.

В программах по повышению квалификации служащих «информационных центров» следует обратить внимание на следующие моменты:

- Общее понимание мер СУПТ и упрощения процедур торговли в целом, предусмотренных национальными законами, правилами и процедурами.
- Общее понимание элементов информации, перечисленных в статье 1 пункт 11, СУПТ. Знание, к кому надо обратиться если запрос выходит за компетенции служащих „информационного центра”
- Хорошие способности организовать и поддерживать сеть контактов среди соответствующих ведомств для поддержания возможности предоставить срочные ответы на более специализированные запросы и обеспечивать, чтобы информация постоянно обновлялась.

В рамках Программы СПЕКА рекомендуется вести постоянный обмен опытом и обмен информационными материалами между странами, так как предполагается что «информационные центры» смогут также предоставлять информацию, касающуюся соседних стран.

Сотрудники информационного центра могут периодически запрашивать отзывы от частного сектора и других пользователей их услуг о качестве работы информационного центра и принимать меры по улучшению его работы.

При разработке программ повышения квалификации служащих «информационных центров» и при приеме на работу следует учитывать гендерную составляющую, принимая во внимание принципы устойчивой торговли в части расширения возможности для привлечения женщин к управлению торговыми операциями и развитию устойчивой торговли²⁶.

²⁶ См. Стратегию СПЕКА по упрощению процедур торговли https://unece.org/fileadmin/DAM/SPECA/documents/gc/session14/SPECA_Trade_Facilitation_Strategy_English.pdf и Принципы устойчивой торговли: https://unece.org/fileadmin/DAM/SPECA/documents/gc/session14/Principles_of_Sustainable_Trade

10. Заключительные положения и дальнейшие действия

Данное руководство было составлено в целях предоставления практических советов, как создать «информационные центры» для предоставления справок участникам ВЭД и другим заинтересованным лицам в рамках требований СУПТ, ст.1, пункт 1.

Рекомендуемые шаги создания «информационного центра» можно примерно перечислить в следующем порядке (хотя и разные варианты возможны):

- Принять политическое решение создать «информационный центр» по упрощению процедур торговли,
- Определить под каким ведомством (комбинацией ведомств, ГЧП или другой вариант) этот центр будет создаваться²⁷,
- Решить вопрос финансирования функционирования «информационного центра», ИТ обеспечения, оплаты служащих и т.д.
- Решить, какая будет форма функционирования (через электронные сообщения, кол центры или др.)
- Назначить и обучить служащих «информационного центра», которые будут обслуживать центр, поддерживать базу данных и сеть контактов,
- Согласовать и утвердить координацию сотрудничества между соответствующими ведомствами по предоставлению ответов на запросы,
- Создать основную базу стандартных ответов,
- Продолжить обучение персонала по операционным, координационным и основным вопросам упрощения процедур торговли.

Рисунок 2: Модель процесса цепочки поставок „покупка-отгрузка-оплата“ СЕФАКТ ООН



Источник: [Рекомендация 18 СЕФАКТ ООН](#)

²⁷ Основными агентствами, при которых может быть создан информационный центр по упрощению процедур торговли, являются министерства торговли или экономики, таможня или национальные комитеты по упрощению процедур торговли. В некоторых странах информационные центры функционируют как часть национального портала торговой информации. Поскольку содействие торговле является сложной сферой деятельности, в которой участвуют различные заинтересованные стороны в цепочке поставок, в работу информационного центра или сети информационных центров могут быть вовлечены другие агентства и субъекты: инспекционные органы (санитарные, фитосанитарные, технические стандарты), национальные статистические управления, агентства пограничного контроля, торгово-промышленные палаты, министерства сельского хозяйства, транспорта, финансов, а также национальные бизнес-ассоциации различных типов.

Основные процедуры международной цепочки поставок, по которым «информационные центры» могут предоставлять информацию, представлены на рисунке 2. В Рекомендации № 18 СЕФАКТ ООН: Меры по упрощению международной торговли²⁸ представлена упрощенная модель международной производственно-сбытовой цепочки «покупка-доставка-оплата» (рис. 2). Эта модель определяет ключевые коммерческие, логистические, нормативные и платежные процедуры, используемые в международной цепочке поставок и которым посвящены меры упрощения торговли.

Упрощение процедур торговли — это сложный процесс реформ, который охватывает всю цепочку поставок, процедуры и заинтересованные стороны за пределами СУПТ. В будущем информационные центры должны быть готовы предоставлять информацию об упрощении процедур торговли за рамками СУПТ по всей цепочке поставок. Рисунок 2 дает представление об основных процедурах в международной цепочке поставок, которые могут быть охвачены информационными центрами, предоставляющими информацию. В Рекомендации 18 СЕФАКТ ООН показана упрощенная модель международной цепочки создания стоимости по схеме «покупка-доставка-оплата». Эта модель определяет ключевые коммерческие, логистические, нормативные и платежные процедуры, используемые в международной цепочке поставок, на которые распространяются меры по упрощению процедур торговли. Поскольку измерение прогресса в упрощении процедур торговли включает создание информационных центров, мы рекомендуем использовать «Глобальное исследование ООН по вопросам упрощения процедур торговли с использованием цифровых и устойчивых технологий»²⁹, проведенное региональными комиссиями ООН. Оно выпускается раз в два года с целью помочь странам и политикам определить и сократить время и стоимость трансграничной торговли. В 2021 году оно охватило 143 страны мира, включая страны СПЕКА, и 58 мер, связанных с Соглашением ВТО об упрощении процедур торговли (СУПТ).

²⁸ Рекомендация 18 СЕФАКТ ООН: Меры по упрощению международной торговли: https://unece.org/fileadmin/DAM/cefact/recommendations/rec18/rec18_ecetrd271r.pdf

²⁹ <https://www.unfcsurvey.org/ru/node>

**РУКОВОДСТВО ПО ПРИМЕНЕНИЮ СТ.1.3 СОГЛАШЕНИЯ
ВТО ОБ УПРОЩЕНИИ ПРОЦЕДУР ТОРГОВЛИ:
«ИНФОРМАЦИОННЫЕ ЦЕНТРЫ»**

Information Service
United Nations Economic Commission for Europe

Palais des Nations
CH - 1211 Geneva 10, Switzerland
Telephone: +41(0)22 917 12 34
E-mail: unece_info@un.org
Website: <http://www.unece.org>