



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΠΜΣ "Δημόσια Διοίκηση - Δημόσιο Μάνατζμεντ"

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Θέμα:

**Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΩΝ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ ΣΤΗΝ ΕΙΣΠΡΑΞΗ
ΔΑΣΜΟΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ
ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ**

**THE CONTRIBUTION OF CUSTOMS CONTROLS TO THE
COLLECTION OF DUTIES AND TAXES AS WELL AS TO CITIZENS
SAFETY**

**Όνοματεπώνυμο Φοιτήτριας :ΒΕΡΓΟΥΛΗ ΣΤΑΥΡΟΥΛΑ
(Α.Μ.: ΔΜ2214)**

Επιβλέπουσα καθηγήτρια: Σοφία Ασωνίτου

ΑΘΗΝΑ –ΙΟΥΝΙΟΣ 2024

Μέλη Τριμελούς Επιτροπής

1.

2.

3.

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη ΒΕΡΓΟΥΛΗ ΣΤΑΥΡΟΥΛΑ του Μιχαήλ με αριθμό μητρώου ΔΜ2214 φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ –ΔΗΜΟΣΙΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ του Τμήματος Β΄ της Σχολής ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Επιθυμώ την απαγόρευση πρόσβασης στο πλήρες κείμενο της εργασίας μου μέχρι .. και έπειτα από αίτηση μου στη Βιβλιοθήκη και έγκριση του επιβλέποντα καθηγητή.

Ονοματεπώνυμο / Υπογραφή



Σταυρούλα Βεργούλη

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτρια μου Σοφία Ασωνίτου για τις χρήσιμες συμβουλές και την βοήθειά της στην εκπόνηση αυτής της διπλωματικής μου εργασίας ,αλλά και όλους τους καθηγητές του Μεταπτυχιακού προγράμματος για τις πολύτιμες γνώσεις που μας προσέφεραν συμπεριλαμβανομένου και του τμήματος της Γραμματείας του Προγράμματος για την θερμή Υποστήριξη.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω τους συναδέλφους μου που συμμετείχαν στην ερευνητική μου προσπάθεια αλλά και την οικογένεια μου (σύζυγο και παιδιά) για την στήριξη και την υπομονή τους

Συντομογραφίες

| | |
|-----------|---|
| A.A.Δ.Ε. | Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων |
| E.E. | Ευρωπαϊκή Ένωση |
| Γ.Γ.Δ.Ε. | Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων |
| Γ.Δ.Δ.Ε. | Γενική Διεύθυνση Δημοσιονομικών Ελέγχων |
| Γ.Δ.Τ. | Γενική Διεύθυνση Τελωνείων |
| ΕΛ.Υ.Τ. | Ελεγκτική Υπηρεσία Τελωνείων |
| ΕΟ.Φ. | Εγκεκριμένος Οικονομικός Φορέας |
| Ε.Τ.Κ. | Εθνικός Τελωνειακός Κώδικας |
| Ε.Φ.Κ. | Ειδικοί Φόροι Κατανάλωσης |
| Κ.Ο.Ε. | Κινητές Ομάδες Ελέγχου |
| Κ.Τ.Δ. | Κοινό Τελωνειακό Δασμολόγιο |
| Π.Ε.Σ.Τ.Υ | Πανελλήνια Ένωση Συνταξιούχων Τελωνειακών Υπαλλήλων |
| Π.Ο.Ε. | Παγκόσμιος Οργανισμός Εμπορίου |
| Π.Ο.Τ. | Παγκόσμιος Οργανισμός Τελωνείων |
| Ο.Π.Σ.Τ. | Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα |
| ΦΟ.Τ.Α. | Φορολογική & Τελωνειακή Ακαδημία |
| Φ.Π.Α. | Φόρος Προστιθέμενης Αξίας |
| E.N.S. | Entry Summary Declaration(Συνοπτική Διασάφηση Εισόδου) |
| F.R.C. | Financial Reporting Council |
| OLAF | Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Καταπολέμησης Απάτης |
| TARIC | Tariff combined (Συνδυασμένη Ονοματολογία –Δασμολόγιο) |
| WCO | World Custom Organization |

Περιεχόμενα

| | |
|---|----|
| Περιεχόμενα..... | 7 |
| Περιεχόμενα Πινάκων..... | 9 |
| Περιεχόμενα Γραφημάτων..... | 10 |
| Περίληψη..... | 11 |
| Abstract | 12 |
| Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή | 13 |
| 1.1 Σημαντικότητα θέματος..... | 13 |
| 1.2 Σκοπός εργασίας | 15 |
| 1.3 Ερευνητικό ερώτημα και επιμέρους στόχοι | 15 |
| 1.4 Μεθοδολογία..... | 16 |
| 1.5 Η διάρθρωση της εργασίας | 17 |
| Κεφάλαιο 2 : Βιβλιογραφική επισκόπηση | 18 |
| Κεφάλαιο 3 : Θεωρητικό Υπόβαθρο | 29 |
| 3.1 Ιστορική αναδρομή Τελωνειακής Υπηρεσίας..... | 29 |
| 3.2. Τι είναι Τελωνειακός έλεγχος και ποιος ο σκοπός της διενέργειάς του | 32 |
| 3.3 Απαγορεύσεις –περιορισμοί..... | 35 |
| 3.4 Είδη Τελωνειακών Ελέγχων | 37 |
| 3.5 Τομείς Τελωνειακών Ελέγχων | 39 |
| 3.5.1 Έλεγχοι για την επιβολή δασμών ανάλογα με τον τύπο, την προέλευση και την οικονομική αξία του εμπορεύματος..... | 40 |
| 3.5.2. Έλεγχοι εμπορευμάτων από συναλλαγές με τρίτες χώρες..... | 42 |
| 3.5.3 Τελωνειακά καθεστώτα | 43 |
| 3.5.4 Ειδικός φόρος κατανάλωσης | 46 |
| 3.5.5 Άλλοι τομείς τελωνειακού ελέγχου | 48 |
| 3.6 Μέσα Τελωνειακών ελέγχων | 49 |
| Κεφάλαιο 4 : Μεθοδολογία Έρευνας..... | 55 |
| 4.1 Είδη Έρευνας | 55 |
| 4.2 Ποσοτική Έρευνα | 57 |
| 4.3 Ποιοτική Έρευνα | 57 |
| 4.3.1 Μέθοδοι συλλογής στοιχείων..... | 59 |
| 4.3.2 Συνέντευξη | 61 |
| 4.4 Μέθοδος της παρούσας έρευνας - Μελέτη περίπτωσης..... | 65 |
| 4.5 Δείγμα έρευνας..... | 66 |

| | |
|--|-----|
| 4.6 Εργαλεία (Συνεντεύξεις)..... | 66 |
| 4.7 Διαδικασία συλλογής συνεντεύξεων | 67 |
| 4.8. Ερωτηματολόγιο..... | 67 |
| Κεφάλαιο 5 : Αποτελέσματα της έρευνας | 69 |
| 5.1 Το προφίλ των ελεγκτών..... | 69 |
| 5.2 Διαδικασία διενέργειας τελωνειακών ελέγχων | 70 |
| 5.3 Διοίκηση..... | 78 |
| 5.4 Εκπαίδευση και εμπειρία υπαλλήλων | 81 |
| 5.5 Υλικοτεχνική υποδομή | 84 |
| 5.6 Νομοθεσία..... | 87 |
| 5.7 Αποτελεσματικότητα Τελωνειακής Υπηρεσίας | 88 |
| Κεφάλαιο 6: Συμπεράσματα - Συζήτηση..... | 91 |
| 6.1 Διενέργεια τελωνειακών ελέγχων | 92 |
| 6.2 Συμβολή της Διοίκησης | 94 |
| 6.3 Εκπαίδευση και εμπειρία ελεγκτών..... | 95 |
| 6.4 Υλικοτεχνική υποδομή | 96 |
| 6.5 Πρόσβαση στη νομοθεσία..... | 97 |
| 6.6 Απόψεις ελεγκτών για την αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας..... | 98 |
| 6.7 Περιορισμοί έρευνας | 99 |
| 6.8 Προτάσεις μελλοντικής έρευνας | 99 |
| Βιβλιογραφία | 101 |
| Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία..... | 101 |
| Ελληνόγλωσση Βιβλιογραφία..... | 103 |
| Νομολογία – Άρθρα | 105 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι..... | 106 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ..... | 108 |

Περιεχόμενα Πινάκων

| | |
|---|----|
| Πίνακας 1: Συντομογραφίες | 6 |
| Πίνακας 2: Απολογισμός δράσης Τελωνείων για προϊόντα Ε.Φ.Κ.2023 | 48 |

Περιεχόμενα Γραφημάτων

| | |
|---|----|
| Γράφημα 1: Φύλα συμμετεχόντων | 69 |
| Γράφημα 2: Ηλικία συμμετεχόντων | 69 |
| Γράφημα 3: Έτη προϋπηρεσίας | 70 |
| Γράφημα 4: Προβλήματα κατά τον έλεγχο | 76 |
| Γράφημα 5: Μέσα ελέγχου | 84 |

Περίληψη

Η Τελωνειακή Υπηρεσία φέρει την αποστολή να προστατεύει την κοινωνία και το περιβάλλον, ενισχύοντας την ποιότητα της εμπορικής ζωής. Κεντρικός στόχος είναι η πρόληψη παράνομης διακίνησης, η είσπραξη δημοσίων εσόδων, η στήριξη του νόμιμου εμπορίου, και η συλλογή εμπορικών στατιστικών ενώ εστιάζει ιδιαίτερα στην καταπολέμηση του λαθρεμπορίου, της απάτης, και των συναφών εγκληματικών δραστηριοτήτων.

Από την άλλη η οικονομική συνεισφορά της ελληνικής τελωνειακής υπηρεσίας αποτελεί σημαντικό ποσοστό των δημοσίων εσόδων. Κατά συνέπεια σήμερα, η εστίαση των τελωνείων επικεντρώνεται τόσο στη διευκόλυνση του εμπορίου όσο και στη διασφάλιση της ασφάλειας της εφοδιαστικής αλυσίδας. Στο πλαίσιο αυτό, τα τελωνεία αποτελούν κρίσιμο εργαλείο για την είσπραξη των δασμοφορολογικών υποχρεώσεων ενώ συνδέονται με την οικονομική σταθερότητα των χωρών. Άρα οι τελωνειακοί έλεγχοι αναδεικνύονται ως ουσιαστική πτυχή της δράσης των τελωνείων, με επίκεντρο την αποτελεσματική εφαρμογή και τη διαφάνεια.

Η παρούσα έρευνα επικεντρώνεται στη σύνθετη δυναμική των τελωνείων, αναδεικνύοντας τη συνεισφορά τους στην οικονομία και την κοινωνία, καθώς και τη σημασία των υποδομών, των πόρων, και της υποστήριξης για την αποτελεσματική λειτουργία τους. Τα συμπεράσματα αναδεικνύουν την ουσιαστική θέση των τελωνείων στη διασφάλιση των φορολογικών εσόδων και την προστασία της οικονομικής σταθερότητας.

Λέξεις κλειδιά: τελωνειακοί έλεγχοι, δασμοφορολογικές υποχρεώσεις, οικονομική σταθερότητα, δημόσια έσοδα.

Abstract

The Customs Service has the mission of protecting society and the environment, enhancing the quality of commercial life. The main objective is the prevention of illegal trafficking, the collection of public revenue, the support of legitimate trade, and the collection of trade statistics while focusing in particular on the fight against smuggling, fraud, and related criminal activities.

On the other hand, the financial contribution of the Greek customs service constitutes a significant percentage of public revenues. Consequently today, the focus of customs is on both facilitating trade and ensuring supply chain security. In this context, customs are a critical tool for the collection of customs and tax obligations while being linked to the economic stability of countries. So customs controls emerge as an essential aspect of customs action, with a focus on effective implementation and transparency.

This research focuses on the complex dynamics of customs, highlighting their contribution to the economy and society, as well as the importance of infrastructure, resources, and support for their effective operation. The conclusions highlight the essential position of customs in securing tax revenues and protecting economic stability.

Key words: customs controls, customs duties, economic stability, public revenue.

Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή

1.1 Σημαντικότητα θέματος

Η αποστολή του Τελωνείου είναι να προστατεύει την κοινωνία και το περιβάλλον, διευκολύνοντας και βελτιώνοντας την ποιότητα της εμπορικής ζωής μέσω της παρεμπόδισης της παράνομης διακίνησης ειδών που υπόκεινται σε απαγορεύσεις και περιορισμούς, την είσπραξη των δημοσίων εσόδων, τη διευκόλυνση του νόμιμου εμπορίου και των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και τη συλλογή και ανάλυση των εμπορικών στατιστικών που σχετίζονται με τη δραστηριότητά του.

Στο πλαίσιο αυτό, βασική προτεραιότητα έχει η καταπολέμηση του λαθρεμπορίου, της απάτης και των συναφών εγκληματικών δραστηριοτήτων για τη διασφάλιση της είσπραξης των εισαγωγικών δασμών και άλλων φόρων.

Από την άλλη, η οικονομική συνεισφορά της ελληνικής τελωνειακής υπηρεσίας αναδεικνύεται ως ιδιαίτερως σημαντική, καθώς σύμφωνα με την απολογιστική έκθεση της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) για το 2022, το 30% των δημοσίων εσόδων προέρχονται από τις εισπράξεις των τελωνείων. Από αυτό γίνεται κατανοητό ότι ο ρόλος του τελωνείου ως φοροεισπρακτικού φορέα είναι εξαιρετικά σημαντικός. Ωστόσο σήμερα ο ρόλος των τελωνείων επικεντρώνεται τόσο στη διευκόλυνση του εμπορίου όσο και στη διασφάλιση της ασφάλειας της εφοδιαστικής αλυσίδας. Κατά συνέπεια οι τελωνειακές υπηρεσίες αποσκοπούν στη δημιουργία ευνοϊκού εμπορικού περιβάλλοντος και στην προστασία από τις απειλές που ενδέχεται να επηρεάσουν την ασφάλεια των εμπορευμάτων και των πολιτών.

Οι εξελίξεις στον οικονομικό τομέα αναβάθμισαν τη λειτουργία της Τελωνειακής Υπηρεσίας, προκειμένου να προσαρμοστεί στις νέες πραγματικότητες και να ενισχυθεί η αποτελεσματικότητά της. Η συγκεκριμένη αναβάθμιση της Τελωνειακής Υπηρεσίας αντικατοπτρίζει τη σημασία της προσαρμογής στις συνθήκες της εποχής, προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική λειτουργία της και η προστασία των οικονομικών συμφερόντων σε τοπικό και παγκόσμιο επίπεδο.

Επιπρόσθετα οι σύγχρονες τεχνολογίες και μέθοδοι (όπως η ανάλυση κινδύνου που επιτρέπει την εστίαση των ελέγχων σε συγκεκριμένους υπόπτους και εμπορεύματα), όπως και ραγδαία εξάπλωση των ηλεκτρονικών συστημάτων,

εξέλιξαν την αποθήκευση / διαχείριση των δεδομένων και την πρόσβαση σε πληροφορίες, ενώ αυτοματοποίησαν τα συστήματα πληροφοριών παρέχοντας σε όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς πληροφορίες on-line.

Λόγω όλων των παραπάνω αλλαγών και δεδομένου ότι τα τελωνεία εκτελούν ένα ευρύ φάσμα ελεγκτικών δραστηριοτήτων για να επιτύχουν τους στόχους τους, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση, το είδος και το χρονικό πλαίσιο κάθε ελέγχου, παρουσιάζει μεγάλο ενδιαφέρον η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των εν λόγω ελέγχων. Δεδομένης μάλιστα της ποικιλομορφίας των καθηκόντων που αναλαμβάνονται τα οποία είναι προσαρμοσμένα στις ανάγκες του διεθνούς εμπορίου και της διασφάλισης της ασφάλειας.

Μιας και η είσπραξη των δασμοφορολογικών υποχρεώσεων, όπως προαναφέρθηκε αποτελεί ζωτικό τμήμα των εσόδων των κρατών και επηρεάζει την οικονομική σταθερότητα, οι τελωνειακοί έλεγχοι αναδεικνύονται ως κρίσιμο εργαλείο για την αποτελεσματική είσπραξη αυτών των υποχρεώσεων.

Το συγκεκριμένο ζήτημα έχει απασχολήσει τους ερευνητές διεθνώς. Οι Montagnat-Rentier & Bremeersch (2022), ερεύνησαν τον πολύπλευρο ρόλο των τελωνείων και τη σημασία του για την οικονομία και την κοινωνία μέσα από την ενίσχυση της τελωνειακής Διοίκησης σε έναν κόσμο που αλλάζει. Στην ίδια γραμμή άλλοι ερευνητές εξέτασαν τη σημασία της σωστής εφαρμογής των τελωνειακών ελέγχων για την είσπραξη των δασμοφορολογικών υποχρεώσεων ή τον τρόπο με τον οποίο οι τελωνειακοί έλεγχοι συνδέονται με την είσπραξη δασμών, με έμφαση στις επιπτώσεις για τις χώρες που είναι εντός ή εκτός του εμπορικού συστήματος (Hufbauer & Lowry, 2012 ; Borchert et al., 2012).

Επιπλέον έχει ελεγχθεί πως επηρεάζει την αποδοτικότητα της υπηρεσίας η στήριξη που παρέχει η διοίκηση και όλο το ανθρώπινο δυναμικό, οι πόροι αλλά και το νομοθετικό ή τεχνολογικό υπόβαθρο (Holloway, 2008 ; Hillberry & Zhang, 2018). Ο Colesky, (2014) συσχετίζοντας την υποστήριξη του προσωπικού και την αποδοτικότητα των ελέγχων, βρήκε θετική συσχέτιση. Σε θετική συσχέτιση κατέληξε και έκθεση του Παγκόσμιου Οργανισμού Τελωνείων (WCO), καταδεικνύοντας ότι οι κατάλληλες υποδομές και οι πόροι εν γένει μπορούν να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα των τελωνείων (WCO, 2023).

Επιπρόσθετα οι Addo & Avgerou, (2021) κατέδειξαν ότι τα νέα πληροφοριακά συστήματα στα τελωνεία δύνανται να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα τους και να περιορίσουν τη διαφθορά.

1.2 Σκοπός εργασίας

Η παρούσα εργασία έχει ως στόχο τη μελέτη της αποτελεσματικότητας των τελωνειακών ελέγχων και ως προς την είσπραξη εσόδων αλλά και ως προς την ασφάλεια των πολιτών, που αποτελούν σημαντικό κομμάτι του έργου της τελωνειακής υπηρεσίας. Με βάση την θεωρία και προσπαθώντας να καλύψει κενά ή να επιβεβαιώσει προηγούμενες μελέτες θα εξεταστούν παράγοντες όπως: η αποδοτικότητα του ανθρώπινου δυναμικού, συμπεριλαμβανομένης της υποστήριξής του από τη διοίκηση, η επάρκεια των πόρων, των υποδομών και του εξοπλισμού, η επάρκεια των διαδικασιών, η διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων, η στοχοθεσία, η αξιολόγηση του προσωπικού, καθώς και η συμμόρφωση προς την τελωνειακή νομοθεσία, οι οποίοι βοηθούν και επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας γενικότερα.

1.3 Ερευνητικό ερώτημα και επιμέρους στόχοι

Το ερευνητικό ερώτημα της παρούσας εργασίας συνοψίζεται στο ακόλουθο:

"Πώς επηρεάζονται η αποτελεσματικότητα και η απρόσκοπτη διεκπεραίωση των τελωνειακών ελέγχων από παράγοντες όπως η οργάνωση των διαδικασιών, η νομοθεσία, η εκπαίδευση και εμπειρία του προσωπικού, η υποδομή των τελωνείων και η υποστήριξη της διοίκησης;"

Πιο αναλυτικά οι επιμέρους στόχοι της εργασίας είναι:

- Να ερευνηθεί ο τρόπος με τον οποίο διενεργείται ο έλεγχος και ποια είναι η διαδικασία που ακολουθείται σε κάθε είδος ελέγχου
- Να διερευνηθεί με ποιο τρόπο η διοίκηση συμβάλει στην επίλυση τυχόν προβλημάτων κατά την διαδικασία ελέγχου και ποια βήματα αυτή ακολουθεί για την παρακίνηση των υπαλλήλων της
- Να ερευνηθεί πώς μπορεί να συμβάλει η εμπειρία των υπαλλήλων στη διαδικασία των ελέγχων αλλά και πώς θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί η εκπαίδευσή τους για την καλύτερη και ταχύτερη διεκπεραίωση αυτών

- Να ερευνηθούν ποια είναι τα μέσα που παρέχει η Υπηρεσία σε εγκαταστάσεις ,εξοπλισμό αλλά και πόρους προς διευκόλυνση της ελεγκτικής διαδικασίας
- Να ερευνηθεί ο τρόπος με τον οποίο οι υπάλληλοι έχουν πρόσβαση στο νομοθετικό πλαίσιο που διέπει την κάθε κατηγορία ελέγχου και πόσο ασφαλής αισθάνονται με αυτό το πλαίσιο
- Να ερευνηθεί αν θεωρούν οι υπάλληλοί ότι οι έλεγχοι που διενεργούνται είναι στοχευμένοι ,αν συμβάλουν στην πάταξη του λαθρεμπορίου αλλά και στην ασφάλεια των πολιτών

1.4 Μεθοδολογία

Η μεθοδολογία της παρούσας εργασίας βασίζεται σε μια ποιοτική προσέγγιση με τη χρήση συνεντεύξεων για τη μελέτη της συμβολής των τελωνειακών ελέγχων στην είσπραξη δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων, αλλά και στην ασφάλεια των πολιτών. Αρχικά συντάχθηκαν τα ερωτηματολόγια τα οποία θα απαντηθούν κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων στα πλαίσια της παρούσας μελέτης. Η επιλογή των συνεντευζιαζόμενων, έγινε λαμβάνοντας υπόψη την εμπειρία τους στον τομέα για την προσφορά της οπτικής τους αλλά και το τμήμα στο οποίο εκτελούν τις υπηρεσίες τους ώστε να υπάρχει εκπροσώπηση όλων των τμημάτων. Στην έρευνα συμμετείχαν υπάλληλοι από ένα Τελωνειακό κατάστημα διαφόρων τμημάτων.

Οι συνεντεύξεις θα είναι ημιδομημένες, επιτρέποντας την εμβάθυνση σε συγκεκριμένα θέματα, έτσι ώστε ο συνεντευζιαζόμενος να έχει τη δυνατότητα να αναπτύξει τις δικές του απαντήσεις. Οι ερωτήσεις θα καλύπτουν θέματα γύρω από την αποτελεσματικότητα των ελέγχων όσον αφορά την είσπραξη δασμών αλλά και την τήρηση της ασφάλειας

Η θεματική ανάλυση των συνεντεύξεων θα προσδιορίσει κύριες έννοιες και θεματικές κατηγορίες ενώ θα γίνει με τρόπο ώστε να εντοπιστούν τα κοινά μοτίβα και να αναδειχθούν τα κοινά προβλήματα ή οι καλές πρακτικές. Με αυτόν τον τρόπο θα είναι εύκολη η σύγκριση μεταξύ των απαντήσεων των ανθρώπων που προέρχονται από διαφορετικά τμήματα αλλά θα επιτευχθεί και ο στόχος να παραχθούν εμπειριστατωμένες και ενδιαφέρουσες πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα των τελωνειακών ελέγχων.

1.5 Η διάρθρωση της εργασίας

Η εργασία χωρίζεται σε έξι κεφάλαια. Πιο συγκεκριμένα στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζονται ο σκοπός της εργασίας, το ερευνητικό ερώτημα οι επιμέρους στόχοι της μελέτης και μια αναφορά στη μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί.

Έπεται το δεύτερο κεφάλαιο που παρουσιάζεται μια βιβλιογραφική επισκόπηση όπου αναφέρονται τα γενικά συμπεράσματα των προηγούμενων ερευνών τα οποία εστιάζουν στους παράγοντες που επηρεάζουν τον έλεγχο όπως το θεσμικό πλαίσιο, η Διοίκηση, η εκπαίδευση των υπαλλήλων, οι εγκαταστάσεις και ο εξοπλισμός. Ακόμη γίνεται αναφορά για το ρόλο που θα παίξει στον έλεγχο η εξέλιξη της τεχνολογίας και η καλύτερη πρόσβαση της πληροφορίας μέσω ψηφιακών διεπαφών, αλλά και η σημασία του θεσμού του ΑΕΟ στην αποτελεσματικότητα των ελέγχων αλλά και την ασφαλή διακίνηση του εμπορίου.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται μία θεωρητική προσέγγιση του θέματος, ξεκινώντας με μια ιστορική αναδρομή της Τελωνειακής Υπηρεσίας και ακολουθεί αναλυτικά ο σκοπός του Τελωνειακού ελέγχου, τα είδη ελέγχου, οι περιορισμοί και απαγορεύσεις, οι τομείς του Τελωνειακού ελέγχου και τα μέσα που χρησιμοποιεί, η Υπηρεσία στη διενέργεια των ελέγχων.

Στη συνέχεια στο τέταρτο κεφάλαιο αναφέρονται λίγα λόγια για τις μεθόδους έρευνας η ποιοτική και η ποσοτική έρευνα και αναφέρεται ποια μέθοδο θα ακολουθήσει η παρούσα εργασία

Στο πέμπτο παρουσιάζεται μια ανάλυση της ποιοτικής έρευνας και κωδικοποίηση των απαντήσεων που δόθηκαν από τους ερωτηθέντες.

Και τέλος στο έκτο κεφάλαιο η εργασία ολοκληρώνεται με τα αποτελέσματα της έρευνας, τα γενικότερα συμπεράσματα και τις προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

Κεφάλαιο 2 : Βιβλιογραφική επισκόπηση

Η αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα της αποστολής των τελωνείων έχει απασχολήσει την παγκόσμια κοινότητα αλλά και το ερευνητικό δυναμικό. Πολλοί ερευνητές έχουν μελετήσει ποιοι παράγοντες επηρεάζουν την σωστή και αποτελεσματική λειτουργία των τελωνείων. Οι σημαντικότεροι παράγοντες θα παρουσιαστούν στη συνέχεια.

Σημαντικός παράγοντας που μπορεί να επηρεάσει την ορθή λειτουργία των τελωνείων και την απόδοση των τελωνειακών υπαλλήλων είναι το **θεσμικό πλαίσιο**. Αρχής γενομένης από τις μεταρρυθμίσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής η οποία ύστερα από έρευνα ανακοίνωσε τον Μάιο του 2023, σημαντικές τελωνειακές μεταρρυθμίσεις που θα βελτίωναν τις διαδικασίες ελέγχου και θα ενίσχυαν τη σχέση μεταξύ των τελωνείων και του ιδιωτικού τομέα. Κεντρικός μοχλός αυτών των μεταρρυθμίσεων είναι η προσαρμογή στην αυξανόμενη ψηφιακή εμπορική δραστηριότητα και η αντικατάσταση της υπάρχουσας τεχνολογίας με έναν Τελωνειακό Κόμβο Δεδομένων της ΕΕ. Ο κόμβος αυτός θα απλοποιήσει τις διαδικασίες δηλώσεων και θα διαχειρίζεται τις τελωνειακές αναφορές μέσω ψηφιακών μέσων, ενισχύοντας την αποτελεσματικότητα των τελωνειακών αρχών.

Οι τρεις βασικοί πυλώνες της μεταρρύθμισης επικεντρώθηκαν στη δημιουργία της Τελωνειακής Αρχής της ΕΕ, την αντικατάσταση της τεχνολογίας στα κράτη μέλη με τον Τελωνειακό Κόμβο Δεδομένων, τη διασφάλιση ευκολότερης πρόσβασης στην πληροφορία και των αναφορών μέσω ψηφιακών διεπαφών. Αυτή η προσέγγιση επεδίωξε την ολοκληρωμένη διαχείριση των κινδύνων καθώς και την απλούστευση των διαδικασιών, ενισχύοντας τη διαφάνεια και την αποτελεσματικότητα στον τελωνειακό τομέα.

Πολύ σημαντικό πυλώνα αυτών των μεταρρυθμίσεων αποτελεί η «εξυπνότερη προσέγγιση» των τελωνειακών ελέγχων, μιας και ο νέος τελωνειακός κόμβος θα επιτρέψει στις συνοριακές υπηρεσίες όλων των κρατών μελών να έχουν πρόσβαση σε δεδομένα σε πραγματικό χρόνο τα οποία μπορούν να κοινοποιηθούν για την προώθηση της επανεξέτασης των συναλλαγών πριν από την είσοδο των εμπορευμάτων στην ΕΕ. Τα κράτη της ΕΕ θα χρησιμοποιήσουν την Τεχνητή Νοημοσύνη (AI) για να αναλύσουν τις συναλλαγές που θα επιτρέψουν στις τελωνειακές αρχές της ΕΕ να εστιάσουν καλύτερα σε τομείς αυξανόμενου ενδιαφέροντος, όπως τα μη ασφαλή εμπορεύματα, τα αγαθά που

παράγονται μέσω καταναγκαστικής εργασίας ή τα αγαθά που συμβάλλουν στην κλιματική αλλαγή. Το εν λόγω σύστημα θα βοηθήσει επίσης στην είσπραξη των δασμών και των φόρων. Συχνά, ο αριθμός των πρακτορείων στα σύνορα και η προσέγγισή τους ως προς το απόρρητο των πληροφοριών που τους παρέχονται έχει αποκλείσει την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των υπηρεσιών και μεταξύ των χωρών. Η συγκεκριμένη προσέγγιση θεωρείται ότι θα επιτρέψει την καλύτερη διευκόλυνση του εμπορίου διότι όσοι εισάγουν ή εξάγουν αγαθά μπορεί να χρειαστεί να παρέχουν πληροφορίες μόνο σε έναν οργανισμό (WCO, 2023).

Για τη σπουδαιότητα του Εγκεκριμένου Οικονομικού Φορέα έγραψε στη διπλωματική του εργασία και ο Καραγκούνης (2019), ο οποίος εστιάζει στις τελωνειακές αρχές και στις σύγχρονες μεθόδους διαχείρισης κινδύνου που εφαρμόζουν για την αποτελεσματική χρήση των περιορισμένων πόρων τους. Από την άλλη εξετάζει τη συνεργασία με τους οικονομικούς φορείς, που σύμφωνα με τα πρότυπα του Παγκόσμιου Οργανισμού Τελωνείων (SAFE), παρέχει αποτελεσματικό μέσο μείωσης του συνολικού κινδύνου. Με το πλαίσιο SAFE, οι εγκεκριμένοι οικονομικοί φορείς συνεργάζονται με τα τελωνεία, επιτρέποντάς τους να επικεντρωθούν στις αποστολές με τη μεγαλύτερη επικινδυνότητα, ενισχύοντας έτσι την αποδοτικότητα και την ασφάλεια των τελωνειακών διαδικασιών.

Στην έρευνα του επισημαίνει τη σημασία της προσέλκυσης όλων των αξιόπιστων επιχειρήσεων που θα μπορούσαν να συνεργαστούν με την Τελωνειακή Διοίκηση. Τονίζει την ανάγκη για απτά κίνητρα που θα δημιουργήσουν ένα ειδικό καθεστώς για τους εγκεκριμένους κατόχους, προκειμένου να δημιουργηθεί ένα κύκλωμα αξιοπιστίας και επιθυμίας ανταγωνισμού. Τέλος, επισημαίνει ότι μέρος των Εγκεκριμένων Οικονομικών Φορέων στην Ελλάδα αντιμετωπίζει προβλήματα στην πρόσβαση απλουστεύσεων και διευκολύνσεων όσον αφορά τους τελωνειακούς ελέγχους ενώ πραγματικά αμφισβητεί την αμοιβαία αποδοτικότητα της συνεργασίας, θεωρώντας μάλιστα ότι τα αποτελέσματα της έρευνας του αποτελούν ένδειξη ότι το μέλλον του θεσμού των ΕΟΦ διατρέχει σοβαρό κίνδυνο στην Ελλάδα, Επιπρόσθετα υποδεικνύει ότι είναι αναγκαίο να αναθεωρηθεί και να βελτιωθεί το πλαίσιο διαχείρισης των κινδύνων έτσι ώστε να επιτευχθούν οι διττοί στόχοι της λειτουργικότητας του τελωνείου.

Την σπουδαιότητα του ΕΟΦ έχει τονίσει και η Αδικημενάκη (2014) στη διπλωματική της εργασία η οποία κατέδειξε ότι ο θεσμός του ΕΟΦ μπορεί να βοηθήσει τις τελωνειακές αρχές να κάνουν πιο αποτελεσματικούς ελέγχους στα φορτία και στα εμπορεύματα, από και προς μια χώρα παγκοσμίως. Κατ' αυτόν τον τρόπο μπορεί να διασφαλιστεί η ασφαλής διακίνηση του παγκόσμιου εμπορίου και η διευκόλυνσή του. Τονίζει μάλιστα ότι θα πρέπει να υιοθετηθούν συγκεκριμένα κριτήρια ανάλυσης κινδύνου, ή να ανταλλάσσονται πληροφορίες ηλεκτρονικά με τις συνεργαζόμενες τελωνειακές αρχές των άλλων χωρών αλλά και να εφαρμόζονται συγκεκριμένα κριτήρια ασφάλειας για τους οικονομικούς φορείς. Ο θεσμός του ΕΟΦ αναδεικνύεται σε σπουδαίο εργαλείο για να αναπτυχθεί η εμπιστοσύνη μεταξύ των τελωνειακών αρχών αλλά και για να επιταχυνθούν οι τελωνειακές διαδικασίες έτσι ώστε να έχουν άμεσο οικονομικό όφελος τηρώντας όλα τα κριτήρια προστασίας και ασφαλείας.

Από την έρευνα των Colesky & Raath (2015) προέκυψε ότι στις βασικές προτεραιότητες των κρατών περιλαμβάνεται η μεταρρύθμιση και ο εκσυγχρονισμός των τελωνειακών υπηρεσιών διότι έτσι μόνο μπορεί να επιτευχθεί η βελτίωση της λειτουργίας τους σε ό,τι αφορά την αποτελεσματικότητα, την αποδοτικότητα, την εξυπηρέτηση, και την επαγγελματική ακεραιότητα.

Ο Viner (2014), κατέληξε ότι συνολικά, οι τελωνειακές υπηρεσίες διαδραματίζουν ζωτικό ρόλο σε πολλούς τομείς. Αυτοί περιλαμβάνουν τη συλλογή και είσπραξη δημόσιων εσόδων, τον εντοπισμό περιπτώσεων λαθρεμπορίου και δασμοφοροδιαφυγής, την προστασία από αγαθά υπό περιορισμούς, τη διευκόλυνση του νόμιμου εμπορίου, τη διατήρηση ίσων όρων ανταγωνισμού για τις επιχειρήσεις, καθώς και τη συγκέντρωση δεδομένων για τη δημιουργία εθνικών στατιστικών για το εμπόριο. Τα δεδομένα αυτά χρησιμοποιούνται για τη διαμόρφωση της οικονομικής πολιτικής, ενώ οι τελωνειακές υπηρεσίες συμβάλλουν επίσης στη διαμόρφωση ενός δίκαιου και διαφανούς περιβάλλοντος διεθνών συναλλαγών που ενθαρρύνει τις ξένες επενδύσεις.

Όσον αφορά τον **τεχνολογικό εξοπλισμό ή τεχνολογική υποστήριξη**, οι Μπιθιζής - Πέτσης (2018), εξέτασε τη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας στα τελωνεία και τον τρόπο που αυτές επηρεάζουν την αποδοτικότητα των διαδικασιών (ηλεκτρονικά τελωνεία)

υπερτονίζοντας το σπουδαίο ρόλο τους στη μάχη κατά του οικονομικού εγκλήματος. Στο κείμενο του αναφέρει ότι η σύγχρονη τεχνολογία παρέχει ευκαιρίες για τη βελτίωση των τελωνειακών συστημάτων, την αύξηση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών ελέγχων αλλά και την συνεπαγόμενη βελτίωση των εθνικών οικονομιών. Επισημαίνει ωστόσο ότι πολλές χώρες εξακολουθούν να προβάλλουν αντίσταση στην υιοθέτηση Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Τεχνολογιών (ICT) παρά τις ευεργετικές επιπτώσεις τους παρότι η συνεργασία και η διασύνδεση μεταξύ των τελωνειακών αρχών με την υιοθέτηση των συστημάτων ηλεκτρονικού τελωνείου, μπορούν να συμβάλλουν τόσο στην ευκολία διεξαγωγής των τελωνειακών δραστηριοτήτων όσο και των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων.

Στην ίδια γραμμή οι Stamoulis et al., (2019), εξέτασαν το ρόλο των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών στις τελωνειακές διαδικασίες (e-Customs) και την εν γένει συμβολή τους στις τελωνειακές διαδικασίες αλλά σε αυτή την περίπτωση, η έρευνα διεξήχθη στα τελωνεία των λιμανιών επιχειρώντας να αξιολογήσει και την ανάπτυξη των λιμένων. Στην εργασία του αναδεικνύεται ότι οι καινοτόμες τεχνολογίες και η βελτίωση της επικοινωνίας και της ανταλλαγής πληροφοριών ωφελούν την ανάπτυξη ευέλικτων και αξιόπιστων διαδικασιών ενώ κατ' επέκταση ωφελείται η οικονομική ανάπτυξη. Μάλιστα σημειώνει ότι η αναβάθμιση των υπηρεσιών και των διαδικασιών με την εισαγωγή των ηλεκτρονικών τελωνείων, επιφέρει πολλές θετικές εξελίξεις.

Παράλληλα η Τζαφάλια (2022), πραγματοποίησε μελέτη περίπτωσης για το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Τελωνείων ICISNET της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε) το οποίο αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα πληροφοριακά συστήματα λόγω του μεγάλου πλήθους λειτουργιών και των χρηστών. Το σύστημα αυτό συνδέεται τόσο με την είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων και τη Διευκόλυνση του υγιούς εμπορίου όσο και με την προστασία της δημόσιας υγείας και της ασφάλειας. Ωστόσο για την ορθή λειτουργία των διαδικασιών προτείνει να διαμορφώνονται με σαφήνεια και να γνωστοποιούνται σε όλους έτσι ώστε να ακολουθούνται από όλο το δυναμικό. Επιπρόσθετα η εν λόγω έρευνα εντοπίζει ότι η ικανοποίηση όλων των κατηγοριών χρηστών διασφαλίζεται από μηχανισμούς συμμετοχής και ενημέρωσης και από τη χρήση εξειδικευμένων εργαλείων τα οποία παρακολουθούν αποτελεσματικά τις διαδικασίες διασφαλίζοντας την εξοικονόμηση ανθρώπινων και οικονομικών πόρων.

Σύμφωνα με τους Heijmann et al. (2020), οι σύγχρονοι ρόλοι των τελωνείων απαιτούν την ύπαρξη ισχυρών υποδομών σε Ολοκληρωμένα Τελωνειακά Πληροφοριακά Συστήματα (Integrated Customs Information Systems). Θεωρούν ότι αυτό είναι αναγκαίο για να εξασφαλιστεί η συμμόρφωση των διαφόρων λειτουργιών τους με τις ανάγκες της παγκόσμιας εφοδιαστικής αλυσίδας.

Επιπρόσθετα οι Addo & Avgerou, (2021) κατέδειξαν ότι τα νέα πληροφοριακά συστήματα στα τελωνεία δύνανται να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα τους και να περιορίσουν τη διαφθορά. Η συγκεκριμένη μελέτη διερεύνησε την πολύπλοκη σχέση μεταξύ της τεχνολογίας των πληροφοριών και της κυβερνητικής διαφθοράς στις αναπτυσσόμενες χώρες, χρησιμοποιώντας μελέτες περίπτωσης 35 ετών και των παρεμβάσεων της τεχνολογίας της πληροφορίας στα τελωνεία της Γκάνας. Η έρευνα ανέδειξε τη δυναμική της τεχνολογίας της πληροφορίας στη μικροδιαφθορά των υπαλλήλων της υπαίθρου. Τα ευρήματα υποδήλωσαν ότι οι συνθήκες για τη μεσολάβηση της ΤΠ στη μικροδιαφθορά δημιουργήθηκαν κατά την εφαρμογή των συστημάτων πληροφοριών και περιορίστηκαν από το ευρύτερο σύστημα κυβερνητικής διοίκησης, αλλάζοντας τους βαθιά ριζωμένους θεσμούς και τις πολιτικές που επικρατούσαν στις αναπτυσσόμενες χώρες. Στην ουσία, η έρευνα υπογράμμισε ότι η τοπική εφαρμογή των πληροφοριακών συστημάτων μετασχημάτισε τις παλιές διοικητικές πρακτικές και απέδειξε ότι υπήρξε αλληλεπίδραση μεταξύ της πληροφορικής και των οργανωτικών διαδικασιών, συμβάλλοντας κατά της διαφθοράς.

Η μελέτη των Kim & Kim (2020) που πραγματοποιήθηκε στα τελωνειακά συστήματα της Νότιας Κορέας ανέδειξε τη χρήση των "έξυπνων" συστημάτων και των ψηφιακών τεχνολογιών ως μέσο ενίσχυσης της ανάπτυξης των προηγμένων συστημάτων διαχείρισης κινδύνων, τα οποία βελτιώνουν την αποτελεσματικότητα και την καλύτερη εστίαση των τελωνειακών ελέγχων. Ανάλογη έρευνα του Okazaki (2018) υπογράμμισε τη σημασία της χρήσης των ψηφιακών τεχνολογιών όπως το blockchain για την αναβάθμιση της λειτουργίας των τελωνείων και την υποστήριξη των διοικητικών καθηκόντων των τελωνειακών υπαλλήλων.

Στην ίδια γραμμή και η μελέτη του Mousa (2013) στη Μ. Βρετανία επισήμανε την έλλειψη τεχνολογικής ανάπτυξης στα τελωνεία ως βασικό εμπόδιο για την απόδοση των τελωνειακών υπαλλήλων.

Ο Κογιός (2023), εξέτασε την αποτελεσματικότητα των τελωνειακών ελέγχων και τους παράγοντες που την επηρεάζουν σε οργανωσιακό, λειτουργικό, διαδικαστικό, θεσμικό και νομικό επίπεδο υπό το πρίσμα των προκλήσεων που αντιμετωπίζουν οι διαδικασίες λόγω της αύξησης του ηλεκτρονικού εμπορίου, ή της τάσης μείωσης των δασμών, της μείωσης των ελέγχων και της αύξησης των συναλλαγών σε παγκόσμιο επίπεδο πράξεις για τις οποίες απαιτούνται στοχευμένοι έλεγχοι. Απαραίτητη θεωρεί τόσο τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών δηλαδή των διαλειτουργικών πληροφοριακών συστημάτων ή των αναβαθμισμένων συστημάτων ανάλυσης κινδύνου όσο και τη συνεργασία και διασύνδεση των τελωνειακών αρχών με άλλες διοικήσεις και οργανισμούς.

Όσον αφορά τη **διοίκηση**, την **επιμόρφωση** και **υποστήριξη** από ανώτερα στελέχη των τελωνειακών υπαλλήλων που συντελούν στην εργασιακή ικανοποίηση, οι Karyotakis & Barda (2020), εξέτασαν την εργασιακή ικανοποίηση των στελεχών των τελωνείων στην Ελλάδα ως παράγοντα που συνδέεται με πολλές άμεσες και έμμεσες συνέπειες στον οργανισμό, οι οποίες συντελούν στην αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των διαδικασιών. Συγκέντρωσαν πρωτογενή δεδομένα από τα οποία αναδείχθηκε ότι εκτός από τον οικονομικό παράγοντα, οι εργαζόμενοι αντλούν ικανοποίηση από τη συμμετοχή στην εργασία τους, τη φύση της εργασίας, την αξία της αναγνώρισης, την αξιολόγηση, την προαγωγή και τις καλές σχέσεις μεταξύ συναδέλφων και διευθυντή. Ο βαθμός ικανοποίησης που αποκτάται από κάθε παράγοντα είναι διαφορετικός και στις περισσότερες περιπτώσεις επιδέχεται βελτιώσεις.

Επιπλέον έχει ελεγχθεί και από άλλους ερευνητές ο τρόπος με τον οποίο επηρεάζει την αποδοτικότητα της υπηρεσίας η στήριξη που παρέχει η διοίκηση και όλο το ανθρώπινο δυναμικό, οι πόροι αλλά και το νομοθετικό ή τεχνολογικό υπόβαθρο (Holloway, 2008; Hillberry & Zhang, 2018). Συγκεκριμένα, ο Holloway (2008) εξέτασε το βαθμό στον οποίο βελτιώνει τις επιδόσεις του οργανισμού, η παρεχόμενη από τη διοίκηση υποστήριξη, ενώ οι Hillberry & Zhang, (2018), συσχέτισαν τη θετική επιρροή του επαρκούς νομοθετικού πλαισίου στους ελέγχους.

Ο Colesky, (2014) συσχετίζοντας την υποστήριξη του προσωπικού και την αποδοτικότητα των ελέγχων, βρήκε θετική συσχέτιση. Σε θετική συσχέτιση κατέληξε και έκθεση του Παγκόσμιου Οργανισμού Τελωνείων (WCO), καταδεικνύοντας ότι οι κατάλληλες υποδομές και οι πόροι εν γένει μπορούν να

αυξήσουν την αποτελεσματικότητα των τελωνείων (WCO, 2023). Πιο αναλυτικά η μελέτη του Colesky επικεντρώθηκε στον τελωνειακό έλεγχο τον οποίο χαρακτηρίζει ως ένα λαβύρινθο διαδικασιών και μορφών που απαιτούνται για να εκπληρώσει μια τελωνειακή διοίκηση το φάσμα των αρμοδιοτήτων της σε σχέση με την κατάταξη των εμπορευμάτων και την είσπραξη των δασμών. Μάλιστα εξήγησε ότι η δασμολογική ταξινόμηση αποτελεί σημαντική τεχνική υποχρέωση που βοηθά στη συλλογή εσόδων. Η εν λόγω μελέτη πραγματοποιήθηκε έπειτα από την ένταξη της Νότιας Αφρικής στον Παγκόσμιο Οργανισμό Τελωνείων και έτσι προέκυψαν οι συγκεκριμένες υποχρεώσεις της δασμολογικής ταξινόμησης. Η εφαρμογή των διεθνών διατάξεων στη Νότια Αφρική εξετάστηκαν και συγκρίθηκαν με τις διατάξεις της Αυστραλίας και του Καναδά, διαπιστώνοντας ότι παρά τις αρκετές ομοιότητες στην εφαρμογή της Σύμβασης για το Εναρμονισμένο Σύστημα στη νομοθεσία των τριών χωρών, η υφιστάμενη νομοθεσία της Νότιας Αφρικής προβλέπει μια πιο λεπτομερή διάταξη για το εναρμονισμένο σύστημα και τις υπηρεσίες του.

Τέλος σε σχέση με την αποτελεσματική λειτουργία της διοίκησης των τελωνείων προτάθηκαν από την έρευνα του ΠΟΤ βασικές αρχές αποτελεσματικής λειτουργίας, όπως λογοδοσία και ακεραιότητα, διαφάνεια, παροχή υπηρεσιών με τις ελάχιστες παρεμβάσεις, αρωγή στους ελέγχους του εμπορίου, τυποποίηση, απλοποίηση των τελωνειακών διαδικασιών, βελτίωση της συμμόρφωσης της τελωνειακής νομοθεσίας με διεθνείς συμβάσεις, επιδίωξη συνεργειών με άλλες ομάδες ενδιαφέροντος, και εκσυγχρονισμό των διαδικασιών μέσα από την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών

Για ένα άλλο πολύ βασικό ζήτημα έκανε λόγο ο Κοράκης (2021), ο οποίος εξέτασε τις επιμορφωτικές ανάγκες των τελωνειακών υπαλλήλων καθώς και τα επιμορφωτικά προγράμματα τα οποία μπορούν να εφοδιάσουν με πρόσθετα προσόντα και δεξιότητες τους υπαλλήλους. Μάλιστα οι ίδιοι οι υπάλληλοι εκφράζουν τη γνώμη τους για το ποια προγράμματα είναι σημαντικά και ενισχύουν την αποτελεσματικότητα τους στις υπηρεσίες τους. Στα συμπεράσματα της μελέτης αναδεικνύεται ότι για να είναι αποτελεσματικοί οι υπάλληλοι στα καθήκοντα τους και στο ζωτικό ρόλο τόσο των ελέγχων που πραγματοποιούν όσο και της διασφάλισης της ασφάλειας και της προστασίας του κοινωνικού συνόλου ενάντια στην απάτη και τη διαφθορά, επιβάλλεται να αποκτήσουν τις κατάλληλες γνώσεις και δεξιότητες για την εκτέλεση των

τελωνειακών καθηκόντων. Η αποτελεσματικότητα των υπαλλήλων ορίζεται από τον Κοράκη ως ομοιόμορφη εφαρμογή και ερμηνεία των τελωνειακών κανονισμών της Ε.Ε. από τη μία, αλλά και ως προστασία των καταναλωτών. Για το λόγο αυτό θεωρεί ότι απαιτείται συνεχής παροχή κατάλληλων πληροφοριών και κατάρτιση του τελωνειακού δυναμικού με στόχο την απόκτηση ενός άρτια εκπαιδευμένου προσωπικού και προτείνει τη δημιουργία μιας νέας σχολής τελωνειακών (Κοράκης, 2021).

Σύμφωνα με τη μελέτη των Petersone et al (2016), η ενδοοργανωσιακή εκπαίδευση και κατάρτιση που υιοθετήθηκαν από την τελωνειακή διοίκηση οδήγησαν σε σημαντικές οργανωσιακές βελτιώσεις των τελωνειακών υπηρεσιών. Κατά συνέπεια, θεωρούνται ένα καίριο συστατικό των προγραμμάτων μεταρρύθμισης των τελωνείων. Επιπλέον, οι Nasrabadí & Kaffashroor (2021) πρόσφατα διαπίστωσαν ότι προγράμματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης συσχετίστηκαν με την αυξημένη απόδοση και την παραγωγικότητα του ανθρώπινου δυναμικού των τελωνείων. Κατέληξαν συνεπώς, στο ότι η εκπαίδευση αποτελεί κρίσιμο στοιχείο για την απόδοση των εργαζομένων στα τελωνεία, ενώ περιορισμένες ευκαιρίες εκπαίδευσης αντιμετωπίζονται ως εμπόδιο για την επίτευξη υψηλής απόδοσης.

Όσον αφορά την **ασφάλεια** των τελωνείων ως χώρων εργασίας, ο Παπαμακάριος (2016), μίλησε για την υγιεινή και την ασφάλεια στο χώρο των τελωνείων οι οποίες θα πρέπει να διασφαλίζονται για να διασφαλίζεται και η αποτελεσματικότητα των τελωνειακών υπαλλήλων στις εργασίες που επιτελούν. Τα τελωνεία αντιμετωπίζουν πολλούς κινδύνους λόγω των ποικίλων εργασιών που εκτελούν και του περιβάλλοντος στο οποίο λειτουργούν. Ένας σημαντικός κίνδυνος αφορά την ασφάλεια, καθώς οι τελωνειακοί είναι έκθετοι σε ενδεχόμενες παράνομες δραστηριότητες όπως το λαθρεμπόριο και η εισαγωγή παράνομων ουσιών. Υπάρχει επίσης συχνά ο κίνδυνος μετάδοσης ασθενειών, καθώς οι τελωνειακοί έρχονται σε επαφή με διάφορα είδη εμπορευμάτων. Οι κίνδυνοι περιλαμβάνουν επίσης περιβαλλοντικούς κινδύνους λόγω της χειρισμού επικίνδυνων ουσιών. Όσον αφορά τον τομέα της ασφάλειας, οι τελωνειακοί υπάρχει περίπτωση να αντιμετωπίσουν απειλές από οργανωμένα εγκληματικά δίκτυα που επιχειρούν να παρακάμψουν τους ελέγχους. Επιπλέον, η υγεία και η ασφάλεια των τελωνειακών εργαζομένων είναι επηρεασμένες από τα εκτεταμένα ωράρια εργασίας και το υψηλό επίπεδο άγχους που μπορεί να συνοδεύει την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Για να

αντιμετωπίσουν αυτούς τους κινδύνους, οι τελωνειακές αρχές πρέπει να υιοθετήσουν στρατηγικές ασφαλείας και προληπτικά μέτρα.

Άλλωστε η εκτέλεση των καθηκόντων των τελωνειακών υπαλλήλων είναι πολύπλοκη και απαιτητική έχοντας την ανάγκη για επαρκείς και κατάλληλες φυσικές εγκαταστάσεις. Οι ανεπάρκειες στις εγκαταστάσεις μπορούν να αποτελέσουν σημαντικά εμπόδια για την αποτελεσματική εκτέλεση των καθηκόντων των τελωνειακών. Το Πλαίσιο του Παγκόσμιου Οργανισμού Τελωνείων (WCO) αναγνωρίζει τη σημασία του εργασιακού περιβάλλοντος και του κατάλληλου χώρου εργασίας για τη διατήρηση υψηλού επαγγελματισμού στον τελωνειακό τομέα. Η σωστή εν γένει υποστήριξη των τελωνειακών υπαλλήλων μέσω των κατάλληλων εγκαταστάσεων επηρεάζει τις εργασιακές συνθήκες και παίζει καίριο ρόλο στην επίτευξη των επαγγελματικών στόχων (Mozger, 2023).

Η έρευνα των Nguyen et al (2022) υπέδειξε τις εργασιακές συνθήκες που απορρέουν από τις παρεχόμενες εγκαταστάσεις, ως κρίσιμο παράγοντα για την παρακίνηση των εργαζομένων στον τελωνειακό τομέα επηρεάζοντας την απόδοσή τους. Επιπλέον, οι μελέτες των Arazroor & Meymand (2016) και Pratiwi & Firmansyah (2022) επιβεβαιώνουν ότι ο βέλτιστος συνδυασμός φυσικών εγκαταστάσεων και κατάλληλου εξοπλισμού επηρεάζει σημαντικά την αποτελεσματικότητα και τη διαχείριση της τελωνειακής γνώσης. Κατά συνέπεια, η απόδοση των τελωνειακών υπαλλήλων συνδέεται στενά με την επαρκή υποστήριξη τόσο σε εγκαταστάσεις όσο και σε τεχνολογικό εξοπλισμό.

Ο Κογιός (2023), εξέτασε την αποτελεσματικότητα των τελωνειακών ελέγχων και τους παράγοντες που την επηρεάζουν σε οργανωσιακό, λειτουργικό, διαδικαστικό, θεσμικό και νομικό επίπεδο υπό το πρίσμα των προκλήσεων που αντιμετωπίζουν οι διαδικασίες λόγω της αύξησης του ηλεκτρονικού εμπορίου, ή της τάσης μείωσης των δασμών, της μείωσης των ελέγχων και της αύξησης των συναλλαγών σε παγκόσμιο επίπεδο πράξεις για τις οποίες απαιτούνται στοχευμένοι έλεγχοι. Απαραίτητη θεωρεί τόσο τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών δηλαδή των διαλειτουργικών πληροφοριακών συστημάτων ή των αναβαθμισμένων συστημάτων ανάλυσης κινδύνου όσο και τη συνεργασία και διασύνδεση των τελωνειακών αρχών με άλλες διοικήσεις και οργανισμούς.

Και άλλοι ερευνητές εξέτασαν τη σημασία της σωστής εφαρμογής των τελωνειακών ελέγχων για την είσπραξη των δασμοφορολογικών υποχρεώσεων

ή τον τρόπο με τον οποίο οι τελωνειακοί έλεγχοι συνδέονται με την είσπραξη δασμών, με έμφαση στις επιπτώσεις για τις χώρες που είναι εντός ή εκτός του εμπορικού συστήματος (Hufbauer & Lowry, 2012 ; Borchert et al., 2012).

Οι Montagnat-Rentier & Bremeersch (2022), ερεύνησαν τον πολύπλευρο ρόλο των τελωνείων και τη σημασία του για την οικονομία και την κοινωνία μέσα από την ενίσχυση της τελωνειακής Διοίκησης σε έναν κόσμο που αλλάζει. Η μελέτη τους για τα τελωνειακά θέματα εν γένει και την ενίσχυση της τελωνειακής διοίκησης σε έναν κόσμο που αλλάζει αξιολόγησε κριτικά διάφορες διαστάσεις της τελωνειακής διοίκησης, ρίχνοντας φως σε οργανωτικές προκλήσεις, προκλήσεις πόρων, προκλήσεις λογοδοσίας και επιχειρησιακές προκλήσεις στο πλαίσιο ενός δυναμικού και εξελισσόμενου παγκόσμιου τοπίου. Μέσω μιας ολοκληρωμένης ανάλυσης, η έρευνα στόχευσε να βελτιώσει την κατανόησή μας για την πολυπλοκότητα που αντιμετωπίζουν οι τελωνειακές αρχές. Η εξέταση των οργανωτικών προκλήσεων εμβαθύνει στις δομικές και διαχειριστικές πτυχές, λαμβάνοντας υπόψη τον τρόπο οργάνωσης των τελωνειακών υπηρεσιών για την επίτευξη των στόχων τους. Οι προκλήσεις των πόρων αξιολογούνται ως προς τη διαθεσιμότητα και την κατανομή των πόρων που απαιτούνται για αποτελεσματικές τελωνειακές λειτουργίες. Η μελέτη διερεύνησε επίσης τις προκλήσεις λογοδοσίας, αναζητώντας μηχανισμούς που ενισχύουν τη διασφάλιση της διαφάνειας και της υπευθυνότητας. Οι επιχειρησιακές προκλήσεις αποτελούν ένα κρίσιμο επίκεντρο, εξετάζοντας την καθημερινή λειτουργία και τις διαδικασίες που ακολουθούν οι τελωνειακές διοικήσεις. Αντιμετωπίζοντας αυτές τις πολύπλευρες προκλήσεις, η έρευνα συνεισφέρει πολύτιμες γνώσεις στη συνεχιζόμενη συζήτηση για την τελωνειακή διοίκηση σε έναν συνεχώς μεταβαλλόμενο κόσμο.

Λαμβάνοντας υπόψιν τα παραπάνω κρίθηκε πολύ σημαντικό να μελετηθούν μέσω ποιοτικής ανάλυσης οι σημαντικότεροι από τους προαναφερόμενους παράγοντες ανά θεματική κατηγορία μιας καθώς υπάρχει έλλειψη ποιοτικών αναλύσεων για τους συγκεκριμένους. Παράλληλα παρουσιάζει ενδιαφέρον να μελετηθούν οι εν λόγω παράγοντες έπειτα από τις αλλαγές που έχουν συμβεί στη νομοθεσία, την υιοθέτηση του ηλεκτρονικού τελωνείου και ενσωμάτωση των νέων πληροφοριακών συστημάτων ή την αυξημένη δραστηριότητα στον τομέα του εμπορίου. Η ανάγκη για βελτίωση της ασφάλειας και της αποδοτικότητας των ελέγχων καθιστά επιβεβλημένη την ποιοτική αξιολόγηση

παραγόντων όπως η στήριξη της Διοίκησης, η εργασιακή ικανοποίηση των στελεχών των τελωνείων, ή η επιτυχής ενσωμάτωση του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος των Τελωνείων.

Κεφάλαιο 3 : Θεωρητικό Υπόβαθρο

3.1 Ιστορική αναδρομή Τελωνειακής Υπηρεσίας

Το επάγγελμα του Τελώνη έχει αναφορά στους προϊστορικούς χρόνους και θεωρείται από τα αρχαιότερα επαγγέλματα. Με την άνθιση και του εμπορίου και τις μεταξύ των κρατών συναλλαγές μίσθωναν έναντι ανταλλάγματος τους «τελώνες» για την είσπραξη των φόρων και των τελών και έτσι έγινε γνωστό το τελωνειακό επάγγελμα που με διάφορες προσθήκες και αλλαγές ισχύει ως σήμερα στη σύγχρονη κοινωνία. Μάλιστα από πολύ παλιά, στην Καινή διαθήκη γίνεται αξιοσημείωτη αναφορά για το Τελωνείο από τον πρώτο γνωστό Τελώνη τον Ευαγγελιστή Ματθαίο(Π.Ε.Σ.Υ.Υ., 2016).

Στο Βυζάντιο δημιουργούνται οργανωμένες Υπηρεσίες -τα κομέρκια- με σκοπό τον έλεγχο των εμπορευμάτων στα σύνορα, την είσπραξη τελών και την τήρηση των απαγορεύσεων και των περιορισμών.

Στον υπό Οθωμανική κυριαρχία Ελλαδικό χώρο , η Τελωνειακή Υπηρεσία ενισχύει το ρόλο της στην δίωξη του λαθρεμπορίου ,συστήνονται οι Τελωνειακές περιφέρειες και ψηφίζεται ο πρώτος τελωνειακός Νόμος (Ν.1165/1918) που ανέλυε τις Τελωνειακές διαδικασίες και διευκόλυνε το εμπόριο.

Η Τελωνειακή Υπηρεσία μαζί με τον Ελληνικό Στρατό και το Πολεμικό Ναυτικό αποτελούν τις πρώτες Δημόσιες Αρχές της νεότερης και απελευθερωμένης πλέον χώρας , με κύριο μέλημα την διασφάλιση των απαραίτητων πόρων για την λειτουργία του Κράτους. Το 1833 ιδρύεται το πρώτο Τελωνείο της Ελλάδος στη Σύρο και ακολουθούν μετέπειτα τα Τελωνεία του Πειραιά, Ύδρας ,Πάτρας και Ναυπλίου. Τότε κυρώνεται και η *tarifa* που αποτελεί την βάση του πρώτου δασμολογίου, το οποίο ψηφίστηκε με νόμο το 1857.

Το 1931 δημιουργείται η «θαλάσσια Οικονομική Αστυνομία (Θ.Ο.Α.) με δικαιοδοσία τον έλεγχο στα φορτία των πλοίων και την πάταξη του θαλάσσιου λαθρεμπορίου.

Μετά τον Β΄ παγκόσμιο πόλεμο όλη η χώρα περνάει σε μια νέα περίοδο, αυτή της ένταξης σε υπερεθνικά σχήματα και οργανώσεις. Υπό αυτό το πνεύμα το 1951 η Τελωνειακή Υπηρεσία αποτέλεσε ένα από τα ιδρυτικά μέλη του

Συμβουλίου Τελωνειακής Συνεργασίας (σήμερα Παγκόσμιος Οργανισμός Τελωνείων).

Το 1961 καταρτισμένοι υπάλληλοι της Υπηρεσίας συνδράμουν στην συμφωνία σύνδεσης μεταξύ της Ελλάδας και της νεοϊδρυθείσας τότε Ευρωπαϊκής Οικονομικής Κοινότητας (Ε.Ο.Κ) και το 1979 υπογράφεται η Πράξη Προσχώρησης της Ελλάδος στην Ε.Ο.Κ όπου τίθεται σε ισχύ από την 1^η Ιανουαρίου του 1981. Το 1977 η Διοίκηση της Τελωνειακής Υπηρεσίας –που ως τότε συνυπήρχε με άλλες διοικήσεις- γίνεται Ανεξάρτητη Γενική Διεύθυνση με τον τίτλο «Γενική Διεύθυνση Τελωνείων».

Το 1993 τίθεται σε ισχύ η συνθήκη του Μάαστριχτ και δημιουργείται η ενιαία αγορά με την ελεύθερη κυκλοφορία προσώπων εμπορευμάτων υπηρεσιών και κεφαλαίου καθώς και η κατάργηση των συνόρων και των ελέγχων .Εφαρμόζεται ο κοινοτικός Τελωνειακός κώδικας 2913/1992 και ο εφαρμοστικός 2454/1993 όπου έπαυσαν να ισχύουν 2016 και αντικαταστάθηκαν από το Νέο Ενωσιακό κώδικα 2446/2016. Την ίδια χρονιά ανατίθεται στην Τελωνειακή Υπηρεσία η αρμοδιότητα βεβαίωσης και είσπραξης των Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης με τα προϊόντα που υπόκεινται σε αυτόν (αλκοολούχα ,καπνικά ,πετρελαιοειδή) καθώς και η παρακολούθηση της ενδοκοινοτικής κυκλοφορίας. Έτσι έχουμε την μετονομασία της Υπηρεσίας σε Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης.

Η πραγματοποίηση της εσωτερικής αγοράς καθιστά αναγκαία την Τελωνειακή ένωση και επιφέρει αλλαγές προκλήσεις και νέες απαιτήσεις που πρέπει να αντιμετωπίσει η Τελωνειακή Υπηρεσία .Διαμορφώνεται ο Νέος Εθνικός Τελωνειακός Κώδικας (Ν.2960/2001 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει ως σήμερα) ,προωθείται η απλούστευση των διαδικασιών , η αμοιβαία διοικητική συνδρομή, η μηχανοργάνωση .έτσι γίνονται όλες οι αναγκαίες ενέργειες για την θέσπιση του νομικού πλαισίου που θα καθιερώσει ένα ηλεκτρονικό περιβάλλον (e-custom) τελωνειακών συναλλαγών (Α.Α.Δ.Ε., 2023).

Το 2003 συστήνεται η Διεύθυνση ΟΠΣΤ 9 Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Τελωνείων και σηματοδοτεί τη νέα εποχή της Τελωνειακής Υπηρεσίας σε μηχανογραφικό και ακολούθως ηλεκτρονικό περιβάλλον. Η Δ/ση ΟΠΣΤ, επίσης, σχεδιάζει και εισηγείται προγράμματα εκπαίδευσης των τελωνειακών υπαλλήλων σε θέματα πληροφορικής και εφαρμογών της.

Από 01/01/2017 μετά από επιμονή των Δανειστών –εταίρων (στο πλαίσιο του τρίτου μνημονίου) μετατρέπεται η Γ.Γ.Δ.Ε. σε Ανεξάρτητη Αρχή. Στόχος είναι να αποκλειστεί οποιαδήποτε επιρροή της εκάστοτε πολιτικής εξουσίας και έτσι όλος ο φοροεισπρακτικός μηχανισμός ανεξαρτητοποιείται από το Υπουργείο Οικονομικών (Γεμελιάρης, 2017). Έτσι η Γενική Διεύθυνση Τελωνείων & Ε.Φ.Κ. με τις επιμέρους Τελωνειακές Διευθύνσεις τις Ειδικές Αποκεντρωμένες και Περιφερειακές Τελωνειακές Αρχές απαρτίζουν ένα σύνολο οργανικών μονάδων της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων Α.Α.Δ.Ε. που αποτελούν την « Τελωνειακή Υπηρεσία».

Ισχύουν όλες οι διατάξεις του Υπαλληλικού κώδικα για τους Τελωνειακούς Υπαλλήλους οι οποίοι είναι ένστολοι λόγω των ειδικών καθηκόντων τους, έχουν δικαίωμα οπλοφορίας και όλες τις αρμοδιότητες και δικαιώματα των ανακριτικών υπαλλήλων καθώς εμπλέκονται σε υποθέσεις λαθρεμπορίας, δασμοφοροδιαφυγής ή οποιασδήποτε άλλης Τελωνειακής Παράβασης (Α.Α.Δ.Ε., 2023).

Οι στρατηγικοί σκοποί της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και Ε.Φ.Κ. είναι οι εξής:

- Η προστασία των εθνικών και των ενωσιακών οικονομικών συμφερόντων και η συλλογή και αύξηση των δημοσίων εσόδων, μέσω της καταπολέμησης του λαθρεμπορίου, της διευκόλυνσης του νόμιμου εμπορίου και της αποτελεσματικής εφαρμογής της τελωνειακής νομοθεσίας
- Η αποτελεσματική προστασία του περιβάλλοντος, της πολιτιστικής κληρονομιάς της δημόσιας υγείας και της ασφάλειας από την παράνομη διακίνηση απαγορευμένων ή/και επικίνδυνων προϊόντων και των εν γένει αγαθών που τελούν υπό περιορισμούς ή απαγορεύσεις
- Η ενίσχυση της θέσης της χώρας στο διεθνές εμπόριο, μέσω της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών προς τους οικονομικούς φορείς και τους συναλλασσόμενους , της απλούστευσης και επιτάχυνσης των τελωνειακών διαδικασιών, καθώς και της αξιοποίησης των τεχνολογιών πληροφορικής (καθιέρωση ηλεκτρονικού Τελωνείου και Ενιαίας Θυρίδας)

- Η διασφάλιση της συνεργασίας με όλες τις ελεγκτικές υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε. για την καταπολέμηση του λαθρεμπορίου και της φοροδιαφυγής (Α.Α.Δ.Ε., 2023)

Άλλωστε αυτό βεβαιώνει στον πρόλογό του για τον εορτασμό των 190 χρόνων της Τελωνειακής Υπηρεσίας και ο Γενικός Διευθυντής Τελωνείων και Ε.Φ.Κ.

«Με γνώμονα την πολυετή εμπειρία των Ελληνικών Τελωνείων η Υπηρεσία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων με πλήρη αίσθηση της ευθύνης υπόσχεται στο σύνολο των Ελλήνων ότι θα συνεχίσει την πορεία της ασφαλούς είσπραξης των Δημοσίων Εσόδων , θα προάγει το νόμιμο εμπόριο ,θα αντιμετωπίσει την λαθρεμπορία και θα εκπληρώσει την αποστολή της Τελωνειακής Υπηρεσίας που είναι η προάσπιση των συνόρων η διασφάλιση της Δημόσιας Υγείας και Ασφάλειας και η προστασία της πολιτιστικής κληρονομιάς»

Οι Τελωνειακές Υπηρεσίες, από την ίδρυση τους μέχρι και σήμερα έχουν αναλάβει, ένα σύνθετο, ιδιαίτερα δύσκολο και μερικές φορές επικίνδυνο έργο. Όταν χρειάζεται λειτουργούν συνεχώς για 24ωρα χωρίς να ξεχωρίζουν Σαββατοκύριακα και αργίες για την προστασία των ζωτικών συμφερόντων της χώρας μας και πλέον και της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

3.2. Τι είναι Τελωνειακός έλεγχος και ποιος ο σκοπός της διενέργειάς του

Με βάση (το άρθρο 5 εδάφιο 3 του Κανονισμού 952/2013 ΕΕ) οι Τελωνειακοί έλεγχοι ορίζονται ως : “*συγκεκριμένες ενέργειες των τελωνειακών αρχών, οι οποίες επιδιώκουν να εξασφαλίσουν τη συμμόρφωση προς την τελωνειακή και άλλη σχετική νομοθεσία. Αυτές οι ενέργειες περιλαμβάνουν τον έλεγχο της εισόδου, εξόδου, διαμετακόμισης, διακίνησης, αποθήκευσης και ειδικού προορισμού εμπορευμάτων που μεταφέρονται μεταξύ του τελωνειακού εδάφους της Ένωσης και χωρών ή εδαφών εκτός της Ένωσης. Επιπλέον, περιλαμβάνουν τον έλεγχο της προσκόμισης και διακίνησης μη ενωσιακών εμπορευμάτων και εμπορευμάτων υπό το καθεστώς του ειδικού προορισμού εντός του τελωνειακού εδάφους της Ένωσης”*.

Μια καλά οργανωμένη τελωνειακή υπηρεσία είναι μια υπηρεσία που κατανέμει με τέτοιο τρόπο τις διάφορες αρμοδιότητές της έτσι ώστε να φτάσει πιο κοντά στους στόχους των εσόδων και τις κανονιστικές απαιτήσεις, και ταυτόχρονα να

παρεμβαίνει όσο το δυνατόν λιγότερο στη νόμιμη διακίνηση εμπορευμάτων και ανθρώπων (De Wulf & Sokol, 2005).

Οι τελωνειακές διοικήσεις πρέπει να επιτύχουν αυτούς τους στόχους και αποτελεσματικά (με την επίτευξή τους) αλλά και αποδοτικά (με το χαμηλότερο δυνατό κόστος για τον προϋπολογισμό και την εμπορική κοινότητα), διευκολύνοντας το εμπόριο (Weerth, 2020).

Ο Τελωνειακός έλεγχος διενεργείται από διάφορες τελωνειακές αρχές όπως τα Τελωνειακά καταστήματα ή άλλες Υπηρεσίες όπως η ΕΛ.ΥΤ για την διαπίστωση της ορθής ή μη τήρησης της Τελωνειακής και συναφούς Νομοθεσίας καθώς και των διαδικασιών (Πολυμέρου κ.α., 2008).

Οι διασυνοριακές ροές αγαθών είναι τριών ειδών: εισαγωγές, εξαγωγές και διαμετακομίσεις. Και οι τρεις πρέπει να συμμορφώνονται με τις τελωνειακές απαιτήσεις. Οι οικονομικοί φορείς ή ιδιώτες καταθέτουν ηλεκτρονικά ένα έγγραφο που ονομάζεται τελωνειακή διασάφηση, το οποίο περιλαμβάνει τον αποστολέα με τα στοιχεία του, το είδος των εμπορευμάτων- όπου περιγράφεται στο κοινό ευρωπαϊκό δασμολόγιο με κοινή συνδυασμένη ονοματολογία (taric) -, την ποσότητάς τους, την χώρα προέλευσή τους, την αξία τους και τον προορισμό τους. Επίσης ανεβάζουν αρχείο με όλα τα συνυποβαλλόμενα έγγραφα που τεκμηριώνουν τις πληροφορίες της Διασάφησης όπως τιμολόγια, πιστοποιητικά καταγωγής, φορτωτική, διατακτική και λοιπά. Η διασάφηση είναι το βασικό έντυπο για την τελωνειακή αποδέσμευση και τον εκτελωνισμό καθώς δημιουργεί μια νομική σχέση μεταξύ του επιχειρηματία ή του ιδιώτη και του τελωνείου (Hors, 2001).

Η Τελωνειακή Διασάφηση είναι η πράξη με την οποία ο οικονομικός φορέας δηλώνει, τη βούλησή του να υπαγάγει τα εμπορεύματα σε συγκεκριμένο τελωνειακό καθεστώς αναφέροντας τις ειδικές ρυθμίσεις αν χρειαστεί. Επίσης στη νομοθεσία προβλέπεται η τελωνειακή επιτήρηση που είναι μια αναγκαστική κατάσταση, όπου συνίσταται στην δυνατότητα / υποχρέωση / εξουσία των τελωνειακών αρχών να προβαίνουν σε ενέργειες προς εξασφάλιση της τήρησης της τελωνειακής νομοθεσίας και, ενδεχομένως, άλλων διατάξεων (για παράδειγμα περιορισμοί και απαγορεύσεις).

Η παραβίαση της τελωνειακής επιτήρησης συνεπάγεται οφειλή και διοικητικό / ποινικό αδίκημα. Οι ειδικότεροι όροι (υποχρεώσεις) της τελωνειακής επιτήρησης καθορίζονται βάσει της διαδικασίας που ακολουθείται (είσοδος,

προσωρινή εναπόθεση, υπαγωγή σε καθεστώς, άλλος τελωνειακός προορισμός).

Η τελωνειακή επιτήρηση αρχίζει από τη στιγμή εισόδου των εμπορευμάτων στο τελωνειακό έδαφος ή με την επανεξαγωγή τους και είναι ανεξάρτητη του τελωνειακού χαρακτήρα τους.

Το πρόσωπο που υποβάλλει την Τελωνειακή Διασάφηση (διασάφηση προσωρινής εναπόθεσης, συνοπτική διασάφηση εισόδου συνοπτική διασάφηση εισόδου διασάφηση επανεξαγωγής) λέγεται Διασαφιστής και πρέπει να φροντίσει να προσκομιστούν τα εμπορεύματα και να παρέχει όλες τις πληροφορίες για την υπαγωγή στο αιτούμενο καθεστώς .Έχει εγκατάσταση στο Τελωνειακό έδαφος της Ευρώπης και μπορεί να θέσει στη διάθεση των Τελωνειακών αρχών όλα τα υποστηρικτικά έγγραφα .

Προκειμένου να εξασφαλιστεί η ομοιόμορφη διεξαγωγή της Τελωνειακής διαδικασίας (εισαγωγή, εξαγωγή, διαμετακόμιση, αποταμίευση), η κανονική διακίνηση των εμπορευμάτων και η διασφάλιση των συμφερόντων του Δημοσίου επιβάλλεται η τήρηση ορισμένων διατυπώσεων που πραγματοποιείται είτε με την εκτέλεση κάποιας συγκεκριμένης ενέργειας είτε με την απαγόρευση κάποιας ενέργειας. Στην περίπτωση που δεν τηρηθούν αυτές οι διατυπώσεις, μιλάμε για Τελωνειακή παράβαση.

Σύμφωνα με το άρθρο 142 του Ν. 2960/2001, τελωνειακή παράβαση χαρακτηρίζεται:

Τελωνειακή παράβαση είναι η μη συμμόρφωση προς τις διατάξεις της τελωνειακής νομοθεσίας, σχετικές με τις δραστηριότητες τελωνειακού χαρακτήρα και την υπηρεσία τελωνείου. Επιπλέον, θεωρείται παράβαση και η προσπάθεια αποφυγής πληρωμής τελωνειακών δασμών, φόρων και άλλων επιβαρύνσεων, σύμφωνα με τους ορισμούς του άρθρου 155 του αντίστοιχου νόμου. Αυτή η πρακτική είναι γνωστή και ως λαθρεμπορία, επισύρει πολλαπλά τέλη, ανεξαρτήτως του εάν πληρούνται τα κριτήρια για ποινική δίωξη λαθρεμπορίας.

Σύμφωνα λοιπόν με το άρθρο 142 του Ε.Τ.Κ. οι τελωνειακές παραβάσεις διακρίνονται: στις απλές τελωνειακές παραβάσεις, οι οποίες αναφέρονται στη μη τήρηση των διατυπώσεων που απαιτούνται κατά την τελωνειακή διαδικασία και στις λαθρεμπορίες, οι οποίες στερούν το Δημόσιο ή την Ε.Ε. από δασμούς και φόρους που πρέπει να εισπράξουν (Φιολιτάκη, 2018).

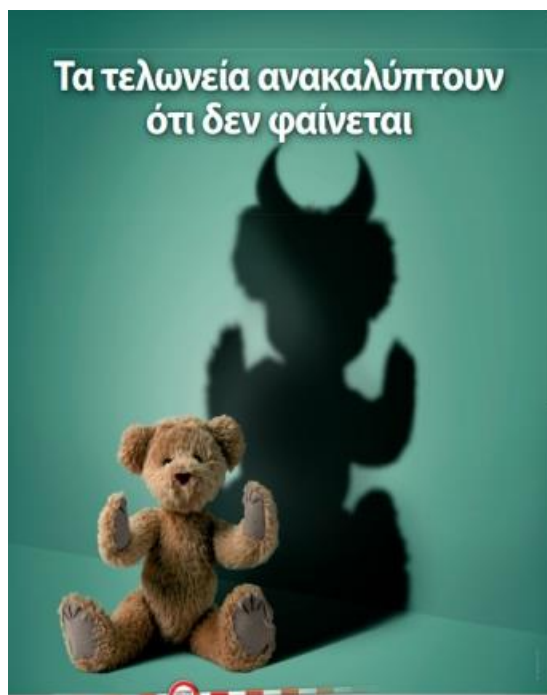
Οι τελωνειακοί έλεγχοι αυξάνουν σημαντικά τα έσοδα, παρέχουν προστασία στους εγχώριους παραγωγούς, παρέχουν ασφάλεια στην αλυσίδα εφοδιασμού, αποτρέπουν την εισαγωγή απαγορευμένων ή μη ασφαλών εισαγωγών και καταπολεμούν το εμπόριο ναρκωτικών μέσω της εφαρμογής νόμων και κανονισμών που συνάδουν με τις δεσμεύσεις του Π.Ο.Ε

3.3 Απαγορεύσεις –περιορισμοί

Η Τελωνειακή Υπηρεσία έχοντας πλήρη εικόνα της ροής των εμπορευμάτων που διασχίζουν τα σύνορα της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει αναλάβει τον έλεγχο της εκπλήρωσης των προϋποθέσεων που έχουν επιβληθεί από τις ενωσιακές και εθνικές διατάξεις των απαγορεύσεων και περιορισμών στο πλαίσιο της διαδικασίας τήρησης των Τελωνειακών διατυπώσεων

Όταν λέμε απαγορεύσεις και περιορισμούς εννοούμε όλα τα μέτρα που έχουν επιβληθεί για την διακίνηση των εμπορευμάτων στα σύνορα της Ε.Ε. και των Τρίτων Χωρών στα πλαίσια της δημόσιας ασφάλειας και σκοπό έχουν την προστασία της υγείας και της ζωής των ανθρώπων, των ζώων και των φυτών, την προστασία του περιβάλλοντος και τη διαφύλαξη της πολιτιστικής κληρονομιάς και των εθνικών θησαυρών.

Ο τρόπος με τον οποίο αποδεικνύεται ότι παρακολουθείται η σχετική νομοθεσία των απαγορεύσεων και περιορισμών είναι η έκδοση κάποιου πιστοποιητικού / έγκρισης /σχετικής άδειας από την αρμόδια ενωσιακή ή



εθνική αρχή, μετά από αίτηση του ενδιαφερόμενου. Ανάλογα με το εμπόρευμα που εισάγεται από τις τρίτες χώρες ή εξάγεται σε αυτές, ο οικονομικός φορέας οφείλει να έχει στην κατοχή του αυτή την άδεια/έγκριση/πιστοποιητικό –το οποίο για την Υπηρεσία ονομάζεται «υποστηρικτικό έγγραφο» - από την αρμόδια Αρχή και να την συνοποβάλλει ως αρχείο στην κατάθεση της Τελωνειακής Διασάφησης προκειμένου αυτή να γίνει αποδεκτή από το Ο.Π.Σ.Τ

ICISNET (οι απαγορεύσεις και περιορισμοί έχουν ενσωματωθεί στο υποσύστημα TARIC των εμπορευμάτων) . Με τον τρόπο αυτό και η Υπηρεσία ελέγχει την τήρηση των αναγκαίων μέτρων για να προχωρήσει στην παράδοση ή μη των εμπορευμάτων.

Οι δηλώσεις των υποστηρικτικών εγγράφων γίνονται με την χρήση συγκεκριμένων κωδικών (που βρίσκονται σε συγκεκριμένη θέση στην Τελωνειακή Διασάφηση) και αντιστοιχούν σε συγκεκριμένα μέτρα απαγορεύσεων και περιορισμών.

Η ενωσιακή νομοθεσία προβλέπει ότι τα είδη που εισάγονται στην Ε.Ε. ή εξάγονται από αυτήν οφείλουν να είναι συμμορφούμενα με τις απαιτήσεις ασφάλειας και υγείας, καθώς και με τους περιβαλλοντικούς κανόνες, προς όφελος των καταναλωτών και της κοινωνίας εν γένει, γι' αυτό και οι Τελωνειακές Αρχές οφείλουν να δίνουν ιδιαίτερη σημασία στην ορθή επιλογή του κωδικού και προσκόμιση των γνήσιων αδειών / εγκρίσεων / πιστοποιητικών

Το άρθρο 46 του Ενωσιακού Τελωνειακού Κώδικα ορίζει ότι οι Τελωνειακές Αρχές μπορούν να διεξάγουν οποιονδήποτε τελωνειακό έλεγχο θεωρούν απαραίτητο, είτε με δειγματοληψία ή με την επαλήθευση των πληροφοριών που δηλώνονται στη Διασάφηση, τον έλεγχο της γνησιότητας και ακρίβειας των εγγράφων, την επιθεώρηση των αποσκευών ή των μεταφορικών μέσων ή ακόμα με την ανάλυση των στοιχείων των οικονομικών φορέων είτε με την ανάλυση κινδύνων μέσα από τη χρήση ηλεκτρονικών τεχνικών επεξεργασίας.

Για τις απαγορεύσεις και τους περιορισμούς, το άρθρο 134 παρ. 1 του Ενωσιακού Τελωνειακού Κώδικα αναφέρει ότι « Τα εμπορεύματα που εισέρχονται στο τελωνειακό έδαφος της Ένωσης υπόκεινται σε τελωνειακή επιτήρηση από τη στιγμή της εισόδου τους και μπορεί να υποβληθούν σε τελωνειακούς ελέγχους. Αυτά τα εμπορεύματα μπορεί να υπόκεινται σε περιορισμούς ή απαγορεύσεις, τα οποία δικαιολογούνται για λόγους όπως η δημόσια ηθική, η δημόσια τάξη, η δημόσια ασφάλεια, η προστασία της υγείας, η προστασία της ζωής, η προστασία των ζώων, η προφύλαξη των φυτών, η προστασία του περιβάλλοντος, η διατήρηση των εθνικών θησαυρών με καλλιτεχνική, ιστορική ή αρχαιολογική αξία, καθώς και η προστασία της βιομηχανικής και εμπορικής ιδιοκτησίας. Αυτά τα εμπορεύματα παραμένουν υπό

επιτήρηση μέχρις ότου καθοριστεί ο τελωνειακός τους χαρακτήρας και δεν επιτρέπεται η μετακίνησή τους χωρίς άδεια των τελωνειακών αρχών».

Εδώ αναφέρουμε ότι στα πλαίσια εφαρμογής του Ηλεκτρονικού Τελωνείου - στρατηγικό σχέδιο για ένα περιβάλλον χωρίς χαρτί- (απόφαση 70/20008 του Συμβουλίου και του Ευρωπαϊκού συμβουλίου) η δημιουργία ενιαίας θυρίδας (single window) θα παρέχει τη δυνατότητα στους οικονομικούς φορείς να μπορούν να πραγματοποιούν σε μια ενιαία πλατφόρμα τις ηλεκτρονικές τους συναλλαγές και να προσκομίζουν στην Τελωνειακή Υπηρεσία αυτές τις άδειες / εγκρίσεις / πιστοποιητικά χωρίς τη μετάβαση τους για να αιτηθούν της διαδικασίας, στις διάφορες δημόσιες Υπηρεσίες (χημική Υπηρεσία, κτηνιατρική Υπηρεσία, Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης) κερδίζοντας χρόνο και κόστος.

3.4 Είδη Τελωνειακών Ελέγχων

Οι τελωνειακοί έλεγχοι, ανάλογα με το χρόνο διενέργειάς τους, διακρίνονται σε τρεις κύριες κατηγορίες, ήτοι εκ των προτέρων έλεγχοι, έλεγχοι κατά τον τελωνισμό και εκ των υστέρων έλεγχοι. Τα διαφορετικά είδη των ελέγχων θα εξεταστούν στη συνέχεια

Οι εκ των προτέρων έλεγχοι:

Οι εκ των προτέρων έλεγχοι πραγματοποιούνται από την τελωνειακή αρχή πριν από τη χορήγηση του πιστοποιητικού ή άδειας και σκοπός είναι να αξιολογηθούν τα κριτήρια, οι όροι και οι προϋποθέσεις που αφορούν τις οικονομικές οντότητες ή τα φυσικά πρόσωπα. Καλύπτουν έγγραφα προτιμησιακής καταγωγής, έγγραφα διαμετακόμισης, συμφωνίες ποσοστώσεων, άδειες τελωνειακών και φορολογικών αποθηκών, ωστόσο περιλαμβάνουν και την εξέταση της διοικητικής και οργανωτικής δομής, των εσωτερικών διαδικασιών και των εσωτερικών συστημάτων του οικονομικού φορέα. Μάλιστα τα τελευταία χρόνια οι συγκεκριμένοι έλεγχοι διενεργούνται εν είδει τελωνειακών απλουστεύσεων.

Διενεργούνται είτε στους χώρους της τελωνειακής αρχής κατά την υποβολή του αιτήματος από τον οικονομικό φορέα και την προσκόμιση των προβλεπόμενων δικαιολογητικών, είτε στις εγκαταστάσεις του οικονομικού φορέα, παρέχοντας πληροφορίες και διεξάγοντας εξετάσεις σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Οι διαδικασίες αυτές έχουν σκοπό να διασφαλίσουν τη συμμόρφωση της τελωνειακής αρχής και της τελωνειακής ένωσης προς τους φορείς και τα εμπορεύματα που διακινούνται. Η τεκμηρίωση των ελέγχων και τα συμπεράσματα πρέπει να είναι επαρκώς τεκμηριωμένα, παρέχοντας υποστηρικτικό υλικό, ενώ πρέπει να ενθαρρύνεται η συνέχιση της διαδικασίας από τις εξαγωγικές επιχειρήσεις, καθώς οι εξαγωγές αποτελούν σημαντικό κομμάτι της οικονομίας.

Οι έλεγχοι κατά τον τελωνισμό:

Στο στάδιο τελωνισμού των εμπορευμάτων, πραγματοποιούνται διαδικασίες και έλεγχοι με σκοπό την καθορισμένη υπαγωγή τους σε τελωνειακό καθεστώς, όπως καθορίζεται από τον τελωνειακό κώδικα. Το "τελωνειακό καθεστώς" μπορεί να αφορά τη θέση σε ελεύθερη κυκλοφορία, ειδικά καθεστώτα ή εξαγωγή.

Οι τελωνειακοί έλεγχοι εκτελούνται επίσης σε προϊόντα που υπόκεινται σε Ειδικό Φόρο Κατανάλωσης, όπως τα ενεργειακά προϊόντα, η ηλεκτρική ενέργεια, η αλκοόλη και τα βιομηχανοποιημένα καπνά. Τα εν λόγω προϊόντα υπόκεινται σε ειδικό φόρο κατανάλωσης, και καθορίζονται οι προδιαγραφές για την παραγωγή, μεταποίηση, κατοχή, κυκλοφορία και έλεγχο τους.

Επιπλέον, τα οχήματα υπόκεινται σε έλεγχο και τέλος ταξινόμησης σύμφωνα με τον τελωνειακό κώδικα περί φορολογίας οχημάτων αυτοκινήτων. Το τέλος ταξινόμησης επιβάλλεται σε εισαγόμενα οχήματα, προερχόμενα από κράτη-μέλη της ΕΕ ή εγχωρίως παραγόμενα.

Οι διαδικασίες τελωνειακής διασάφησης ξεκινούν με την υποβολή ηλεκτρονικής δήλωσης από τον οικονομικό φορέα, ενώ το τελωνειακό σύστημα εκτελεί ελέγχους και αποδέχεται τη δήλωση. Η διαδικασία συνεχίζεται με ανάλυση κινδύνου, η οποία μπορεί να περιλαμβάνει έλεγχο διαδικασίας, έλεγχο εγγράφων ή φυσικό έλεγχο και δειγματοληψία.

Οι εγκεκριμένοι Οικονομικοί Φορείς έχουν προτεραιότητα στους ελέγχους. Σκοπός των ελέγχων είναι η εφαρμογή δασμολογικών, υγειονομικών, περιβαλλοντικών και φορολογικών κανόνων για τη διασφάλιση της ασφάλειας, της υγείας, του περιβάλλοντος και της κοινωνικής ασφάλειας.

Οι εκ των υστέρων έλεγχοι

Για τους σκοπούς των τελωνειακών ελέγχων, οι τελωνειακές αρχές διεξάγουν επαλήθευση της ακρίβειας και της πληρότητας των παρεχόμενων πληροφοριών σε μια τελωνειακή διασάφηση, διασάφηση προσωρινής εναπόθεσης, συνοπτική διασάφηση εισόδου, συνοπτική διασάφηση εξόδου, διασάφηση επανεξαγωγής, ή γνωστοποίηση επανεξαγωγής. Οι έλεγχοι εκτελούνται για την επαλήθευση της ακρίβειας και της αλήθειας των δηλωθέντων στοιχείων, καθώς και της ορθής εφαρμογής των τελωνειακών διαδικασιών.

Οι έλεγχοι αυτοί εστιάζονται σε διάφορα στάδια της διαδικασίας, περιλαμβάνοντας την πληρότητα των πληροφοριών, την επαλήθευση των δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων, τη διόρθωση λαθών στη συμπλήρωση της διασάφησης, την ανίχνευση ύποπτων δραστηριοτήτων όπως απάτη, παρατυπία, λαθρεμπορία, και την ανατροφοδότηση του συστήματος ανάλυσης κινδύνου.

Επίσης, οι εκ των υστέρων τελωνειακοί έλεγχοι πραγματοποιούνται μετά τη χορήγηση άδειας παράδοσης για εισαγωγή ή τη χορήγηση συνοδευτικού εγγράφου εξαγωγής, δηλαδή μετά την απελευθέρωση των εμπορευμάτων. Σκοπός των ελέγχων είναι η εξακρίβωση της ακρίβειας των δηλωθέντων στοιχείων, η επιβεβαίωση της καταβολής των αντίστοιχων δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων, η ανίχνευση λαθών στη διασάφηση και η αντιμετώπιση ενδεχόμενων παραβάσεων.

Γενικά, οι τελωνειακοί έλεγχοι έχουν ως στόχο τη διασφάλιση της ορθής εφαρμογής των τελωνειακών κανόνων, την προστασία από απάτες και παρατυπίες, καθώς και τη συνεχή βελτίωση του συστήματος ελέγχου μέσω της ανατροφοδότησης και αξιολόγησης των κινδύνων.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι η ανάγκη για την ταχύτερη διακίνηση των εμπορευμάτων αλλά και για να διασφαλιστεί η ανταγωνιστικότητα των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων έχει υιοθετηθεί αλλαγή πολιτικής για τους τελωνειακούς ελέγχους από τις τελωνειακές υπηρεσίες, εστιάζοντας στους εκ των υστέρων ελέγχους.

3.5 Τομείς Τελωνειακών Ελέγχων

Οι τελωνειακές αρχές διενεργούν τελωνειακούς ελέγχους σε συγκεκριμένους τομείς, εφαρμόζοντας την εθνική, ενωσιακή και αρμόζουσα στην τελωνειακή

δραστηριότητα κείμενη νομοθεσία. Οι εν λόγω τομείς παρουσιάζονται στη συνέχεια.

3.5.1 Έλεγχοι για την επιβολή δασμών ανάλογα με τον τύπο, την προέλευση και την οικονομική αξία του εμπορεύματος

Για να επιτραπεί η ελεύθερη κυκλοφορία ενός εμπορεύματος, ο οικονομικός φορέας πρέπει να υποβάλει μια τελωνειακή δήλωση, στην οποία θα προσδιορίζονται οι αναμενόμενες δασμολογικές επιβαρύνσεις. Ο υπολογισμός αυτών των επιβαρύνσεων εξαρτάται από τρεις βασικούς παράγοντες: την οικονομική αξία, τη φύση και την προέλευση του εμπορεύματος.

Η αξία των δασμών επί των εμπορευμάτων υπολογίζεται βάσει της συναλλακτικής αξίας, που είναι η πραγματική τιμή που πληρώνεται ή πρόκειται να πληρωθεί για τα εμπορεύματα που πωλούνται και προορίζονται για το τελωνειακό έδαφος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Αυτή η αξία περιλαμβάνει όλα τα συνολικά έξοδα που σχετίζονται με τη μεταφορά των εμπορευμάτων, όπως τα μεταφορικά έξοδα, τα ασφάλιστρα, τις προμήθειες και τα royalties, μέχρι του σημείου που το συγκεκριμένο εμπόρευμα θα εισαχθεί στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Οι τελωνειακοί έλεγχοι προσδοκούν να εντοπίσουν πιθανά ψευδή στοιχεία που στοχεύουν σε οικονομικά οφέλη, όπως η υπερεκτίμηση (για παράδειγμα, για την απόκτηση υψηλότερης επιστροφής ΦΠΑ) ή η υποτίμηση (προκειμένου να μειωθούν οι δασμολογικές επιβαρύνσεις) της δασμολογητέας και φορολογητέας αξίας. Στόχος είναι να αποκαλυφθούν τυχόν παραπλανητικές δραστηριότητες, όπως η υπερεκτίμηση προκειμένου να επιτευχθεί υψηλότερο κέρδος μέσω του ΦΠΑ ή η υποτίμηση με σκοπό τη μείωση των δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων, σύμφωνα με το τελωνειακό καθεστώς.

Ο τύπος του εμπορεύματος αποτελεί έναν σημαντικό παράγοντα για να υπολογιστούν οι δασμοφορολογικές επιβαρύνσεις. Σύμφωνα με το Κοινό Τελωνειακό Δασμολόγιο, κάθε είδος προϊόντος που εισέρχεται ή εξέρχεται από την τελωνειακή περιοχή της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατατάσσεται σε έναν συγκεκριμένο κωδικό εμπορεύματος. Η δασμολογική κατάταξη αποτελεί βασική προϋπόθεση προσδιορισμού των δασμών, αλλά και άλλων μέτρων, όπως για παράδειγμα των μέτρων προστασίας, υγείας και ασφάλειας που θα εφαρμοστούν στο εκάστοτε εμπόρευμα.

Το Κοινό Τελωνειακό Δασμολόγιο (ΚΤΔ) είναι σημαντικός μηχανισμός της είσπραξης των δασμών, αλλά παράλληλα καθορίζει και άλλες δραστηριότητες, όπως τα στατιστικά στοιχεία για το εξωτερικό εμπόριο και τη σωστή εφαρμογή φορολογικών μέτρων που αφορούν τη γεωργική, την εμπορική και τη νομισματική πολιτική. Η λεπτομερής και καθοριστική περιγραφή αυτών των μέτρων πραγματοποιείται μέσω κανονισμών που εκδίδονται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, καθώς και με την έκδοση των επιπρόσθετων επεξηγηματικών εγκυκλίων και καταλόγων για την κατάταξη στην τελωνειακή κωδικοποίηση και ονοματολογία.

Το Ολοκληρωμένο Κοινό Δασμολόγιο (TARIC) λειτουργεί ως μια εκτενής βάση δεδομένων που καταγράφει πληροφορίες σχετικά με κάθε κωδικό προϊόντος σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Αυτές οι πληροφορίες αφορούν τις ευρωπαϊκές διατάξεις που εφαρμόζονται για τα εμπορεύματα και περιλαμβάνουν τελωνειακές ποσοτώσεις, προτιμήσεις, προσωρινές διακοπές των αυτόνομων δασμών του Κοινοτικού Τελωνείου (ΚΤΔ), εισφορές αντιντάμπινγκ και αντισταθμιστικές εισφορές. Το TARIC λειτουργεί ως ολοκληρωμένο σύστημα που συγκεντρώνει όλα τα μέτρα που εφαρμόζει η Ευρωπαϊκή Ένωση στις εμπορικές συναλλαγές, καλύπτοντας τόσο το εσωτερικό όσο και το εξωτερικό εμπόριο.

Οι τελωνειακοί έλεγχοι που διεξάγονται για τη δασμολογική κατάταξη των εμπορευμάτων έχουν ως στόχο τον έλεγχο της σωστής κατάταξης των εμπορευμάτων. Αυτό επιβεβαιώνει ότι έχουν καταβληθεί οι σωστοί δασμοί για τη συγκεκριμένη κατηγορία εμπορευμάτων. Ταυτόχρονα, ελέγχεται αν υπήρξε εσκεμμένα λανθασμένη κατάταξη των εμπορευμάτων, με σκοπό την εκμετάλλευση οικονομικών οφελών, όπως η μείωση των δασμών, η αποφυγή των αντιντάμπινγκ, η αποφυγή περιορισμών ή απαγορεύσεων, και η αποφυγή ή υπέρβαση των δασμολογικών ποσοτώσεων.

Η προέλευση του εμπορεύματος αποτελεί σημαντικό κριτήριο για τον καθορισμό των τελωνειακών δασμών που θα πρέπει να καταβληθούν. Η χώρα προέλευσης καθορίζει εάν το συγκεκριμένο εμπόρευμα είναι επιλέξιμο για προτιμησιακή δασμολογική μεταχείριση ή εάν πρέπει να επιβληθούν επιπλέον δασμοί, όπως αντιντάμπινγκ ή άλλα μέτρα εμπορικής πολιτικής. Για να αποδειχθεί η προέλευση του εμπορεύματος και για να επωφεληθεί ο οικονομικός φορέας από προτιμησιακή δασμολογική μεταχείριση, πρέπει να υποβάλει στην τελωνειακή αρχή το αναγκαίο πιστοποιητικό προέλευσης για

κάθε χώρα με την οποία υπάρχει συμφωνία στο πλαίσιο της εμπορικής πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Οι διενεργούμενοι τελωνειακοί έλεγχοι για την εξακρίβωση της καταγωγής του εμπορεύματος στοχεύουν να ελέγξουν εάν ο οικονομικός φορέας έχει προσκομίσει το κατάλληλο πιστοποιητικό καταγωγής ή αν έχει υποβάλει πλαστά ή άκυρα πιστοποιητικά σκοπεύοντας να εκμεταλλευτεί την προτιμησιακή δασμολογική μεταχείριση, και να καταβάλλει κατά αυτόν τον τρόπο ελάχιστο ή μηδενικό δασμό. Αυτό συνιστά παράβαση και αποτελεί προσπάθεια εκμετάλλευσης του συστήματος για την αποφυγή δασμού αντιντάμπινγκ, την αποφυγή δασμολογικών ποσοτώσεων και άλλων εμπορικών περιορισμών, καθώς και την αποφυγή γενικών περιορισμών και απαγορεύσεων.

3.5.2. Έλεγχοι εμπορευμάτων από συναλλαγές με τρίτες χώρες

Οι Τελωνειακές Αρχές πραγματοποιούν επίβλεψη σε όλα τα αγαθά που εισέρχονται στην επικράτεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης και εξέρχονται από αυτήν, ελέγχοντας την τήρηση των τελωνειακών κανόνων. Αυτό περιλαμβάνει τόσο τις γραμμές εισόδου όσο και εξόδου από το τελωνειακό έδαφος, μέσω οδικών, αεροπορικών και ναυτικών σημείων. Πιο συγκεκριμένα:

- Τα εμπορεύματα που φτάνουν στο τελωνειακό έδαφος της Ευρωπαϊκής Ένωσης παραμένουν υπό επιτήρηση μέχρι να χωριστούν σε δύο κατηγορίες: ενωσιακά και μη ενωσιακά. Μόλις γίνει αυτός ο διαχωρισμός, τα ενωσιακά εμπορεύματα απελευθερώνονται, ενώ τα μη ενωσιακά εξακολουθούν να είναι σε καθεστώς επιτήρησης μέχρι να οριστεί ο προορισμός τους σε κάποιο τελωνειακό καθεστώς του ενωσιακού κώδικα. Κατά τη διάρκεια της επιτήρησης, αυτά τα εμπορεύματα μπορεί να υποβληθούν σε τελωνειακούς ελέγχους, καθώς ενδέχεται να υπάγονται σε απαγορεύσεις ή περιορισμούς για λόγους ασφαλείας, προστασίας της δημόσιας υγείας, περιβαλλοντικών προτύπων, προστασίας της πνευματικής ιδιοκτησίας, περιορισμών σε πρόδρομες ουσίες και άλλων πολιτικών εμπορικών μέτρων.

Οι έλεγχοι επιτήρησης πραγματοποιούνται επίσης για την καταπολέμηση του λαθρεμπορίου, όταν υπάρχουν παραβάσεις στην είσοδο εμπορευμάτων στο τελωνειακό έδαφος της Ευρωπαϊκής Ένωσης από μη επιτηρούμενα σημεία από πλευράς των τελωνειακών υπαλλήλων. Αναφέρεται ως παράτυπη είσοδος και η

εισαγωγή εμπορευμάτων μέσω τελωνείων που, λόγω της φύσης ή του όγκου τους, είτε κρύβονται είτε δηλώνονται ψευδώς με διαφορετική περιγραφή. Παραδείγματα τέτοιων παράτυπων περιπτώσεων περιλαμβάνουν προϊόντα που υπόκεινται σε ειδικό φόρο κατανάλωσης, καπνικά, αλκοολούχα, πετρελαιοειδή, όπια και ναρκωτικά, όπλα, και άλλα.

- Τα εμπορεύματα που αποχωρούν από το τελωνειακό έδαφος της Ευρωπαϊκής Ένωσης βρίσκονται υπό τελωνειακή επιτήρηση μέχρι να εξέλθουν ενώ οι τελωνειακοί έλεγχοι σε αυτό το στάδιο έχουν τρεις βασικούς σκοπούς:
 1. Να διασφαλιστεί η οριστική έξοδος των εμπορευμάτων από το τελωνειακό έδαφος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καλύπτοντας περιπτώσεις όπως επιστροφή ΦΠΑ, ΕΦΚ, επιδοτήσεις για αγροτικά προϊόντα και εφοδιασμό πλοίων με τροφοεφόδια ή καύσιμα χωρίς τέλη.
 2. Να επιβεβαιωθεί ότι το εμπόρευμα που εξέρχεται από το τελωνειακό έδαφος αντιστοιχεί με αυτό που δηλώνεται στα τελωνειακά έγγραφα.
 3. Να επιβεβαιωθεί ότι το εμπόρευμα έχει ίση αξία ή ποσότητα με τη δήλωση, αποφεύγοντας υπερβολές που ενδέχεται να γίνουν για την επιστροφή ΦΠΑ και ΕΦΚ.

3.5.3 Τελωνειακά καθεστάτα

Για κάθε είδος εμπορεύματος που εισέρχεται ή εξέρχεται από το τελωνειακό έδαφος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ορίζεται ο τελωνειακός προορισμός και υπόκειται σε ένα από τα διαθέσιμα τελωνειακά καθεστάτα. Τα διαθέσιμα τελωνειακά καθεστάτα του ενωσιακού κώδικα περιλαμβάνουν την ελεύθερη κυκλοφορία, τα ειδικά τελωνειακά καθεστάτα και την εξαγωγή.

Στα ειδικά τελωνειακά καθεστάτα ανήκουν οι εξής διαδικασίες:

Διαμετακόμιση: διαδικασία που περιλαμβάνει τόσο την εσωτερική όσο και την εξωτερική διαμετακόμιση.

Αποθήκευση: περιλαμβάνει την τελωνειακή αποταμίευση και τις ελεύθερες ζώνες.

Ειδικές Χρήσεις: εδώ περιλαμβάνονται η προσωρινή εισαγωγή, ο ειδικός προορισμός, Τελειοποίηση: προς επανεξαγωγή ή προς επανεισαγωγή.

Κάθε εμπόρευμα, ανάλογα με τη φύση και τις προτεραιότητές του, επιλέγει το κατάλληλο τελωνειακό καθεστώς που θα εφαρμοστεί κατά την είσοδό του ή εξόδου από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Τώρα όσον αφορά τις διαδικασίες αναλυτικά:

- **Η θέση του εμπορεύματος σε ελεύθερη κυκλοφορία**

Το ειδικό τελωνειακό καθεστώς επιτρέπει σε μη ενωσιακό εμπόρευμα να αποκτήσει το καθεστώς ενωσιακού και το τοποθετεί υπό το καθεστώς ελεύθερης κυκλοφορίας στα όρια της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Αυτό συμβαίνει με την καταβολή των προβλεπόμενων δασμών και φορολογικών επιβαρύνσεων, την εφαρμογή των μέτρων εμπορικής πολιτικής που καθορίζει η Ευρωπαϊκή Ένωση και τον έλεγχο τυχόν περιορισμών και απαγορεύσεων.

Οι τελωνειακοί έλεγχοι προορίζονται για να επαληθεύσουν αυτές τις προϋποθέσεις, εγγυώνται δε τη δημόσια υγεία και ασφάλεια της κοινωνίας, και εξασφαλίζουν τη σωστή επιβολή των δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων. Με αυτόν τον τρόπο, συμβάλλουν στην αύξηση των δημόσιων εσόδων και, ως εκ τούτου, στην ενίσχυση του εθνικού προϋπολογισμού.

Διαμετακόμιση

Η διαμετακόμιση αφορά τη μεταφορά εμπορευμάτων από ένα τελωνειακό έδαφος της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε ένα άλλο χωρίς την υποχρέωση καταβολής δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων. Συγκεκριμένα η διάκριση στην εσωτερική και στην εξωτερική διαμετακόμιση βασίζεται στο εάν τα εμπορεύματα είναι ενωσιακά ή μη ενωσιακά. Η διακίνηση του εμπορεύματος στη διαμετακόμιση γίνεται υπό το καθεστώς της ενωσιακής διαμετακόμισης, συμπεριλαμβανομένων των συμφωνιών ΑΤΑ, του εντύπου 302 του ΝΑΤΟ, ή της διακήρυξης του Ρήνου. Οι τελωνειακοί έλεγχοι της διαμετακόμισης έχουν ως στόχο να παρακολουθήσουν το εμπόρευμα μέχρι να παραδοθεί στον τελικό προορισμό, ελέγχοντας την ποσότητα και την ταύτιση με τα στοιχεία που αναγράφονται στο τελωνειακό έγγραφο. Αυτό γίνεται προκειμένου να αποφευχθεί η εκτροπή του εμπορεύματος προς την εγχώρια αγορά, χωρίς την καταβολή των αντίστοιχων δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων, ιδιαίτερα του ΦΠΑ ή του ΕΦΚ.

Τελωνειακή αποθήκευση και ελεύθερες ζώνες

Οι ελεύθερες ζώνες αποτελούν χώρους αποθήκευσης για μη ενωσιακά εμπορεύματα (επιτρέπεται επίσης η είσοδος ενωσιακών εμπορευμάτων με σκοπό την εξαγωγή), και βρίσκονται υπό ανασταλτικό καθεστώς, χωρίς την υποχρέωση καταβολής των συνήθων επιβαρύνσεων, εφαρμόζοντας μέτρα εμπορικής πολιτικής, χωρίς περιορισμούς ή απαγορεύσεις. Υπόκεινται σε τελωνειακή επιτήρηση για αόριστο χρονικό διάστημα, μέχρις ότου καθοριστεί ο τελωνειακός προορισμός. Οι τελωνειακοί έλεγχοι εφαρμόζονται με σκοπό την παρακολούθηση των εμπορευμάτων, τη συμμόρφωση με τους όρους και τις προϋποθέσεις για τη χορήγηση άδειας για τους χώρους τελωνειακής αποταμίευσης και τις ελεύθερες ζώνες, καθώς και για την εξασφάλιση της ορθής λειτουργίας αυτών των χώρων.

Προσωρινή εισαγωγή

Η προσωρινή εισαγωγή επιτρέπει την άφιξη μη ενωσιακών εμπορευμάτων στο τελωνειακό έδαφος της Ευρωπαϊκής Ένωσης χωρίς την υποχρέωση πληρωμής δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων, για περιορισμένο χρονικό διάστημα και με συγκεκριμένο σκοπό. Μετά την λήξη της προθεσμίας παραμονής, τα εμπορεύματα υποχρεούνται να εξαχθούν εκ νέου στην αρχική τους μορφή. Οι τελωνειακοί έλεγχοι πραγματοποιούνται με σκοπό την παρακολούθηση των εμπορευμάτων, εξασφαλίζοντας την μη παραμονή τους σε τελωνειακό έδαφος της ΕΕ χωρίς να καταβληθούν οι σχετικές επιβαρύνσεις.

Ειδικό προορισμό

Ο ειδικός προορισμός επιτρέπει την είσοδο και ελεύθερη κυκλοφορία μη ενωσιακών εμπορευμάτων στο τελωνειακό έδαφος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, πλήρως ή μερικώς απαλλαγμένα των δασμών, λόγω της ειδικής χρήσης τους. Οι τελωνειακοί έλεγχοι διενεργούνται με στόχο να διαπιστωθεί η συμμόρφωση προς τις προϋποθέσεις που επιτρέπουν τη χορήγηση ευνοϊκής δασμολογικής μεταχείρισης.

Τελειοποίηση προς επανεισαγωγή και επανεξαγωγή αντίστοιχα

Τα εν λόγω καθεστώτα επιτρέπουν τη μεταφορά πρώτων υλών ή ημικατεργασμένων προϊόντων είτε εκτός είτε εντός του τελωνειακού εδάφους

της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Κατά τη μεταφορά αυτή, τα εμπορεύματα υπόκεινται σε επεξεργασία χωρίς την καταβολή δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων. Ο σκοπός των τελωνειακών ελέγχων είναι να διασφαλίσουν ότι τηρούνται οι προϋποθέσεις που επιτρέπουν τη χορήγηση στους οικονομικούς φορείς τα εν λόγω καθεστάτα.

Εξάλλου τα προαναφερθέντα ειδικά καθεστάτα σχεδιάζονται για να ενισχύσουν την ευκολία και τη διαχείριση των εμπορευμάτων από τους οικονομικούς φορείς και τις επιχειρήσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Αυτό έχει ως στόχο να τους καταστήσει πιο ανταγωνιστικούς στο παγκόσμιο εμπόριο. Παράλληλα, η διενέργεια των τελωνειακών ελέγχων από τις τελωνειακές αρχές, προσδίδουν προστιθέμενη αξία στις εθνικές οικονομίες προστατεύοντας τα δημοσιονομικά συμφέροντα τους, ενώ ταυτόχρονα διασφαλίζεται η ασφάλεια και η δημόσια υγεία της κοινωνίας των πολιτών.

Εξαγωγή

Η διαδικασία εξαγωγής αφορά τη διαδικασία εξόδου ενωσιακών εμπορευμάτων από το τελωνειακό έδαφος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ενώ η εξαγωγή ενωσιακών εμπορευμάτων απαλλάσσεται από τον ΦΠΑ και τον ΕΦΚ, οι οικονομικοί φορείς έχουν τη δυνατότητα επιστροφής των επιβαρύνσεων αν τις καταβάλλουν. Οι τελωνειακοί έλεγχοι διενεργούνται για να επιβεβαιώσουν την πραγματική εξαγωγή των δηλωθέντων εμπορευμάτων, ελέγχοντας τόσο το είδος όσο και την ποσότητα. Συγχρόνως, οι τελωνειακοί έλεγχοι στοχεύουν στη διευκόλυνση της διαδικασίας εξαγωγής, επιτρέποντας στους οικονομικούς φορείς να μετακινούν γρήγορα τα εμπορεύματά τους με ελάχιστο διοικητικό και λειτουργικό κόστος. Η χρήση απλοποιημένων τελωνειακών διαδικασιών, σε συνδυασμό με το πληροφοριακό σύστημα των τελωνείων (ICISnet), αποδεικνύεται εξαιρετικά αποτελεσματική, προωθώντας τις εξαγωγές στη χώρα μας και συμβάλλοντας στη διευκόλυνση του διεθνούς εμπορίου. Οι εξαγωγές αποτελούν την κινητήρια δύναμη της οικονομίας, καθώς η αύξησή τους σημαίνει ανάπτυξη της οικονομίας, αυξημένη απασχόληση, βελτίωση του βιοτικού επιπέδου και αύξηση των δημοσίων εσόδων.

3.5.4 Ειδικός φόρος κατανάλωσης

Ο Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης (ΕΦΚ) επιβάλλεται σε προϊόντα ενεργειακά (πετρέλαιο, λιγνίτη, λιθάνθρακα) στην αιθυλική αλκοόλη, στον βιομηχανοποιημένο καπνό καθώς και στα αλκοολούχα προϊόντα. Πρόκειται για

έναν φόρο υψηλής σημασίας για την τελωνειακή υπηρεσία, όπως διαφαίνεται και από την ονομασία της υπηρεσίας η οποία φέρει τον τίτλο “Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και ΕΦΚ”. Έχει θεσπιστεί ένα ενιαίο πλαίσιο παρακολούθησης για όλα τα στάδια παραγωγής, κατοχής, διακίνησης και φορολόγησης αυτών των προϊόντων σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης και εθνικού επιπέδου. Η ρύθμιση αυτή απορρέει από τους υψηλούς κινδύνους που συνδέονται με τη διακίνηση αυτών των προϊόντων, καθώς και από τη δημιουργία της κοινής εσωτερικής αγοράς και την κατάργηση των ενδοκοινοτικών φορολογικών συνόρων. Επιπλέον, ο ΕΦΚ αποτελεί σημαντική πηγή εσόδων για τα κράτη μέλη της ΕΕ και αποτελεί ευέλικτο μέσο που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αντιμετώπιση νέων φορολογικών αναγκών, αν αυτό απαιτηθεί.

Όσον αφορά τις οικονομικές και κοινωνικές ανάγκες ενός κράτους, οι αρχές μπορούν να προβαίνουν σε προσαρμογές των συντελεστών του Ειδικού Φόρου Κατανάλωσης (ΕΦΚ). Αυτές οι προσαρμογές μπορεί να πραγματοποιούνται είτε με σκοπό την αύξηση των φορολογικών εσόδων, εάν αυξηθούν οι συντελεστές, είτε για λόγους προστασίας της δημόσιας υγείας, με μειώσεις στην κατανάλωση, όπως στα τσιγάρα ή στα προϊόντα πετρελαίου, με στόχο τη μείωση της ενεργειακής εξάρτησης.

Λόγω των υψηλών συντελεστών Ειδικού Φόρου Κατανάλωσης (ΕΦΚ) σε ενεργειακά προϊόντα, βιομηχανοποιημένα καπνά και αλκοολούχα, παρατηρείται αυξημένο φαινόμενο απάτης και λαθρεμπορίου. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα σημαντικές απώλειες στα έσοδα των εθνικών οικονομιών των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, προκαλεί νοθεία στον υγιή ανταγωνισμό μεταξύ των επιχειρήσεων, έχει αρνητικές επιπτώσεις στη δημόσια υγεία λόγω της χρήσης ή κατανάλωσης χαμηλής ποιότητας προϊόντων, ενώ επηρεάζει αρνητικά την ομαλή λειτουργία της κοινής εσωτερικής αγοράς της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Άλλωστε παρατηρούνται αρκετά συχνά φαινόμενα λαθρεμπορίου με καπνικά ή πετρελαιοειδή ή αλκοολούχα προϊόντα. Γ’ αυτό και διενεργούνται αρκετές κατασχέσεις μεγάλων ποσοτήτων των προϊόντων που προαναφέρθηκαν στη χώρα μας αλλά και σε άλλα κράτη της ΕΕ. Ωστόσο γίνεται κατανοητό ότι τα έσοδα που διαφεύγουν από την είσπραξη του ΕΦΚ από τη λαθραία διακίνηση είναι εξαιρετικά υψηλά.

Συνεπώς, οι τελωνειακοί έλεγχοι που πραγματοποιούνται σε κάθε στάδιο, από την παραγωγή έως τη φορολόγηση, σε προϊόντα που υπόκεινται σε Ειδικό Φόρο Κατανάλωσης (ΕΦΚ), έχουν ως στόχο τη διασφάλιση της νόμιμης διάθεσής τους, καθώς και της σωστής φορολόγησής τους για να αποτραπεί η απάτη και η λαθρεμπορική δραστηριότητα σε πετρελαιοειδή, καπνικά και αλκοολούχα.

Ενδεικτικά, στον πίνακα αναφέρονται τα έσοδα και ο αριθμός ελέγχων ανά κατηγορία προϊόντων που υπόκεινται σε ειδικό φόρο κατανάλωσης, όπως προκύπτει από τον απολογισμό δράσης Τελωνείων (2023).

| <u>ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΔΡΑΣΗΣ ΤΕΛΩΝΕΙΩΝ</u> | | |
|--|-------------------------------|------------------------------|
| <u>ΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΕΦΚ 2023</u> | | |
| <u>Είδος ελέγχου</u> | <u>Αριθμός ελέγχων</u> | <u>Ποσό βεβαίωσης</u> |
| Καπνικά | 13.771 | 110.735.789 € |
| Καύσιμα | 16.482 | 18.500.410 € |
| Αλκοολούχα | 12.898 | 10.671.018 € |
| Λοιποί έλεγχοι | 54.449 | 53.683.210 € |
| ΣΥΝΟΛΟ | 97.600 | 193.590.427 € |

Πηγή: Ιστοσελίδα Taxheaven

3.5.5 Άλλοι τομείς τελωνειακού ελέγχου

Πέραν των προαναφερθέντων τομέων ελέγχου, υπάρχουν επιπλέον τελωνειακοί έλεγχοι που διενεργούνται σε διάφορα επίπεδα. Αυτοί περιλαμβάνουν έλεγχο των εφοδιασμών πλοίων με τρόφιμα, εφόδια και εξοπλισμό χωρίς την υποχρέωση καταβολής δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων, έλεγχο της σωστής πληρωμής του ΦΠΑ τόσο στα εισαγόμενα όσο και στα εξαγόμενα αγαθά, έλεγχο της κυκλοφορίας και της σωστής φορολόγησης των οχημάτων, έλεγχο της προσωρινής εισαγωγής και κυκλοφορίας οχημάτων, έλεγχο της χορήγησης απαλλαγών από δασμοφορολογικές επιβαρύνσεις τόσο για εμπορεύματα όσο και για οχήματα, καθώς και άλλους ελέγχους που προβλέπονται σύμφωνα με

τις αρμοδιότητες των τελωνειακών υπαλλήλων, με στόχο τη διασφάλιση της ασφάλειας, της προστασίας του περιβάλλοντος και της δημόσιας υγείας, αλλά και για να διασφαλιστούν τα δημόσια έσοδα.

3.6 Μέσα Τελωνειακών ελέγχων

Προκειμένου να διευκολυνθεί το νόμιμο εμπόριο, να ενισχυθεί η ασφάλεια και προστασία της δημόσιας υγείας, καθώς και να καταπολεμηθεί το λαθρεμπόριο, θα πρέπει οι τελωνειακοί υπάλληλοι να διαθέτουν όλα τα απαραίτητα μέσα για την άμεση, ασφαλή και αποτελεσματική διενέργεια των τελωνειακών ελέγχων.

Η ανάλυση κινδύνου αναδεικνύεται ως ένα σημαντικό εργαλείο για την εκτέλεση τελωνειακών ελέγχων, καθώς επιτρέπει τη γρήγορη απελευθέρωση των εμπορευμάτων, ενώ ταυτόχρονα επισημαίνει εκείνα που πρέπει να υποβληθούν σε έλεγχο. Συνιστά ένα σύγχρονο εργαλείο διαχείρισης κινδύνων, προσφέροντας ενδείξεις για πιθανούς κινδύνους απάτης και παρατυπιών.

Οι τελωνειακές αρχές υποχρεούνται να επιτύχουν δύο πρωταρχικούς στόχους, οι οποίοι είναι, να παρέχουν στη διεθνή εμπορική κοινότητα ένα κατάλληλο επίπεδο διευκόλυνσης και να διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις.

Οι κίνδυνοι που αντιμετωπίζουν τα τελωνεία περιλαμβάνουν τη δυνατότητα μη συμμόρφωσης με τους τελωνειακούς νόμους, όπως για παράδειγμα τις απαιτήσεις αδειοδότησης, τις διατάξεις αποτίμησης, τους κανόνες προέλευσης, τα καθεστάτα εξαίρεσης των δασμών, τους εμπορικούς περιορισμούς και τους κανονισμούς ασφαλείας, καθώς και την πιθανή αδυναμία διευκόλυνσης του διεθνούς εμπορίου. Τα τελωνεία, όπως και κάθε άλλος οργανισμός, πρέπει να διαχειρίζονται τους κινδύνους τους. Αυτό απαιτεί τη συστηματική εφαρμογή των διαδικασιών διαχείρισης που αποσκοπούν στη μείωση αυτών των κινδύνων για να διασφαλιστεί ότι οι στόχοι τους επιτυγχάνονται όσο το δυνατόν με αποτελεσματικότερο τρόπο.

Τέτοιες διαδικασίες περιλαμβάνουν την ταυτοποίηση, την ανάλυση, την αξιολόγηση, τη θεραπεία, την παρακολούθηση και την ανασκόπηση των κινδύνων που μπορεί να επηρεάσουν την επίτευξη αυτών των στόχων. Η διαχείριση του κινδύνου είναι θεμελιώδης για τις αποτελεσματικές τελωνειακές εργασίες και θα ήταν αλήθεια ότι όλες οι διοικήσεις εφαρμόζουν κάποιες μορφές διαχείριση κινδύνου, επίσημα ή ακόμα και ανεπίσημα.

Ωστόσο ο αυξανόμενος όγκος και η ταχύτητα του διεθνούς εμπορίου - που οφείλεται στην εξέλιξη της τεχνολογίας – και επηρεάζει τις παγκόσμιες εμπορικές πρακτικές έχει φέρει και σημαντική αλλαγή στον τρόπο που οι Τελωνειακές Αρχές εφαρμόζουν την διαχείριση κινδύνου. (De Wulf & Sokol, 2015)

Με βάση το άρθρο 5 παρ 7 του Ενωσιακού Τελωνειακού Κώδικα η έννοια του κινδύνου ως *«Η πιθανότητα και ο αντίκτυπος ενός συμβάντος σχετικά με την είσοδο, έξοδο, διαμετακόμιση, διακίνηση ή ειδικό προορισμό εμπορευμάτων που κινούνται ανάμεσα στο τελωνειακό έδαφος της Ένωσης και χώρες ή έδαφη εκτός της Ένωσης, καθώς και η παρουσία εντός του τελωνειακού έδαφους της Ένωσης μη ενωσιακών εμπορευμάτων, εξετάζεται με βάση τα εξής κριτήρια: α) Αν θα εμποδίζει την σωστή εφαρμογή των ενωσιακών ή εθνικών μέτρων, β) Αν θα θέτει σε κίνδυνο τα δημοσιονομικά συμφέροντα της Ένωσης και των κρατών μελών της, ή γ) Αν θα αποτελεί απειλή για την ασφάλεια και προστασία της Ένωσης και των κατοίκων της, για την υγεία των ανθρώπων, των ζώων ή των φυτών, για το περιβάλλον ή τους καταναλωτές».*

Η ενιαία εφαρμογή των τελωνειακών ελέγχων από τα κράτη μέλη είναι απαραίτητη προκειμένου να αποτρέπεται το φαινόμενο της στόχευσης, από δόλιους εισαγωγείς, συνοριακών σημείων εισόδου με χαμηλότερο επίπεδο ελέγχων. Η βασική πράξη της τελωνειακής νομοθεσίας της ΕΕ, και ο ενωσιακός τελωνειακός κώδικας, απαίτησαν από την Επιτροπή να λάβει τα αναγκαία μέτρα, αρχής γενομένης από το 2016, προκειμένου να διασφαλίσει ότι τα κράτη μέλη διενεργούν τους τελωνειακούς ελέγχους κατά τρόπο ενιαίο. Για την επίτευξη αυτού του στόχου, η Επιτροπή εξέδωσε το 2018 την εκτελεστική απόφαση για τον καθορισμό «κοινών κριτηρίων και προτύπων δημοσιονομικού κινδύνου» («απόφαση FRC»), προκειμένου να εναρμονίσει τον τρόπο με τον οποίο τα κράτη μέλη επιλέγουν τις εισαγωγές που υποβάλλουν σε ελέγχους. Η εν λόγω απόφαση συνοδεύεται από κατευθυντήριες οδηγίες, οι οποίες εγκρίθηκαν από τα κράτη μέλη το 2019. Τα δύο αυτά έγγραφα (η απόφαση FRC και το έγγραφο καθοδήγησης) συναποτελούν το πλαίσιο τελωνειακών χρηματοοικονομικών κινδύνων (Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο, 2021).

Προς διευκόλυνση του εμπορίου αλλά και για την προστασία του πολίτη τα Κράτη Μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης μετέφεραν το ενδιαφέρον τους σε στοχευμένους εκ των υστέρων ελέγχους αντί για ελέγχους κατά το στάδιο της

διαδικασίας του Τελωνισμού, με την μέθοδο της Ανάλυσης Κινδύνου (Risk Analysis). Αυτή η μέθοδος είναι ένα σύγχρονο εργαλείο στα χέρια της Υπηρεσίας που βοηθάει στην επιλογή των προς έλεγχο εμπορευμάτων και οικονομικών φορέων και στόχο έχει την διενέργεια όσο το δυνατόν λιγότερων αλλά αποτελεσματικότερων ελέγχων προς διευκόλυνση του νόμιμου εμπορίου.

Η Ανάλυση Κινδύνου αφορά και τις τρεις κατηγορίες ελέγχων, τους ελέγχους κατά τη διαδικασία τελωνισμού, τους εκ των υστέρων ελέγχους και τους εσωτερικούς ελέγχους. Η Κεντρική Υπηρεσία μέσω ενός αυτοματοποιημένου μηχανογραφικού συστήματος διενεργεί την ανάλυση Κινδύνου όσον αφορά τους ελέγχους κατά το στάδιο τελωνισμού. Λαμβάνοντας υπόψη τον κωδικό εμπορεύματος (στο tariff), την καταγωγή του εμπορεύματος, τις συναλλαγές του οικονομικού φορέα κ.α δημιουργεί το προφίλ ελέγχου του συναλλασσόμενου και το βαθμό επικινδυνότητας:

- α) χαμηλός κίνδυνος «Κατά Δήλωση» οπότε τα εμπορεύματα δίδονται ελεύθερα
- β) μεσαίος κίνδυνος όπου διενεργείται έλεγχος εγγράφων ώστε να προχωρήσουν στην παράδοση των εμπορευμάτων και
- γ) υψηλός κίνδυνος όπου διενεργείται φυσικός έλεγχος και έπεται η άδεια παράδοσης.

Η Ανάλυση Κινδύνου στους εκ των υστέρων ελέγχους γίνεται και από την Κεντρική Υπηρεσία σε επίπεδο Εθνικό κυρίως κατόπιν οδηγιών ή μέτρων της Ε.Ε. ή κατόπιν πληροφοριακού δελτίου της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Καταπολέμησης Απάτης OLAF) και από τις ΕΛ.Υ.Τ Αττικής και Θεσ/νίκης σε επίπεδο περιφέρειας (αυτές είναι οι ελεγκτικές Υπηρεσίες των Τελωνείων) και σε τοπικό επίπεδο τόσο από τα ίδια τα Τελωνεία όσο και από τις κινητές μονάδες ελέγχου (Κ.Ο.Ε.)

Στους εσωτερικούς ελέγχους η Ανάλυση Κινδύνου διενεργείται σε επίπεδο Περιφέρειας από τις ΕΛ.Υ.Τ. Αττικής και Θεσ/νίκης στο πλαίσιο της χωρικής τους αρμοδιότητας (Τμήμα Ανάλυσης Κινδύνου ΕΛ.Υ.Τ. Αττικής, 2018).

Φυσικά υπάρχει αμφίδρομη ροή πληροφόρησης και στα τρία επίπεδα για καλύτερη συνεργασία, επιχειρησιακή συνδρομή αλλά και ανατροφοδότηση της πληροφορίας.

Εδώ θα πρέπει να σημειωθεί ότι ιδιαίτερο ρόλο διαδραματίζει η συνεργασία που έχει συναφθεί μεταξύ των Τελωνειακών διοικήσεων στην ΕΕ με άλλους οργανισμούς ως προς την ανταλλαγή πληροφοριών, την εκτέλεση κοινών δράσεων αλλά και συμφωνίες συνεργασίας και διοικητικής συνδρομής σε Τελωνειακά θέματα για χώρες όπως το Χονγκ Κονγκ, η Κίνα, η Ιαπωνία, ο Καναδάς.

Τέτοιοι οργανισμοί είναι:

- Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τελωνείων
- Διεθνής Οργανισμός Εγκληματικής Αστυνομίας (Interpol),
- Ευρωπαϊκή Αστυνομία (Europol),
- Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Καταπολέμησης της Απάτης (OLAF)

Σημαντικό ρόλο στην Ανάλυση Κινδύνου για τον οικονομικό φορέα αλλά και ένα εργαλείο που ενισχύει την συνεργασία των Τελωνείων με τις επιχειρήσεις αποτελεί ο θεσμός του Εγκεκριμένου Οικονομικού Φορέα (ΑΕΟ). Οι ΑΕΟ είναι αξιόπιστοι οικονομικοί φορείς όχι μόνο για τα Κράτη Μέλη αλλά και για Τρίτες χώρες και θα απολαμβάνουν τα οφέλη των λιγότερων ελέγχων (χαμηλή επικινδυνότητα) απλουστεύσεις και μείωση εγγυήσεων σε διάφορα τελωνειακά καθεστώτα, ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας (παρουσίαση της Γ.Δ.Τ.& Ε.Φ.Κ, 2016).

Τέλος θα πρέπει να σημειωθεί ότι τα τελωνεία πραγματοποιούν σε τοπικό επίπεδο την ανάλυση κινδύνου υπό την εποπτεία του Προϊσταμένου του Τελωνείου και όταν κρίνεται αναγκαίο συμβάλει με τη βοήθεια του, ο Προϊστάμενος Τελωνισμού. Η εν λόγω διαδικασία, λαμβάνει υπόψη ορισμένα κριτήρια επικινδυνότητας όπως:

Πληροφορίες για τον συναλλασσόμενο:

Νέος συναλλασσόμενος που εμφανίζεται για πρώτη φορά στο τελωνείο, ιστορικό τελωνειακών παραβάσεων, ιστορικό διενέργειας ελέγχων το τελευταίο τρίμηνο, εμπορική δραστηριότητα που δεν συμφωνεί με την υποβληθείσα διασάφηση, διαδρομή μεταφοράς, χρηματοπιστωτική φερεγγυότητα αν είναι εφιστό, τήρηση προθεσμιών.

Δασμολογικά στοιχεία:

Δασμολογητέα στατιστική αξία, δασμολογική προέλευση, προτιμησιακή προέλευση, δασμολογικές ποσοστώσεις, δασμοί αντιντάμπινγκ και αντισταθμιστικοί δασμοί.

Έλεγχος προϊόντων που υπόκεινται σε περιορισμούς:

Εμπορεύματα που υπόκεινται σε απαγορεύσεις ή περιορισμούς.

Έλεγχος δηλωτικών:

Έλεγχος συμπληρωμένων δηλώσεων με τον κωδικό 90900 (εξαίρεση ENS).

Έλεγχος ENS:

Έλεγχος υποβολής της ENS και μεταφοράς στα παραστατικά που ακολουθούν (Δηλωτικό, ΕΔΕ εισαγωγής, διαμετακόμιση).

Για να διεξαχθούν αποτελεσματικά οι τελωνειακοί έλεγχοι, είναι αναγκαία η χρήση εξειδικευμένου εξοπλισμού. Συγκεκριμένα, τα αυτοκίνητα ή σταθερά μηχανήματα ανίχνευσης με ακτίνες X-ray χρησιμοποιούνται για τον εντοπισμό ναρκωτικών, όπλων, καπνικών και άλλων παράνομων εμπορευμάτων. Επιπλέον, χρησιμοποιούνται συσκευές ανίχνευσης ραδιενεργών υλικών, εργαλειοφόρα οχήματα, ανυψωτικά μηχανήματα, ενδοσκόπια και σκύλοι ανιχνευτές. Τα συγκεκριμένα μέσα ελέγχου και λόγω του περιορισμένου αριθμού τους προσφέρονται, δίδονται κυρίως ,σε μεγάλα Τελωνεία εξόδου και εισόδου της χώρας. Η έλλειψη αυτού του εξοπλισμού ήταν πολύ έντονη μέχρι τον Νοέμβριο του 2016, όπου η τελωνειακή υπηρεσία απέκτησε το πρώτο αυτοκίνητο μηχανήμα με ακτίνες X-ray για το σκανάρισμα εμπορευματοκιβωτίων φορτηγών, μετά τη δωρεά της εταιρείας Παπαστράτος. Στόχος της Γενικής Διεύθυνσης Δημοσιονομικών Ελέγχων (ΓΔΔΕ) ήταν η προμήθεια περισσότερου εξοπλισμού μέσω διαφόρων προγραμμάτων για τη διενέργεια αποτελεσματικότερων ελέγχων, σύμφωνα με τα επιχειρησιακά σχέδια των επόμενων ετών της ΑΑΔΕ με αποτέλεσμα σήμερα να διαθέτει 5 αυτοκινούμενα συστήματα X-Rays, 13 σταθερά συστήματα 3 αντλαθρεμπορικά σκάφη 27 σκύλους ανιχνευτές ναρκωτικών ουσιών, καπνικών και ρευστών διαθεσίμων 42 ενδοσκόπια ,γεφυροπλάστιγγες ,συστήματα ανίχνευσης ραδιενέργειας

όπλα, κ.α

Τέλος, αποτελεί σημαντική πρόκληση το γεγονός ότι η κατάρτιση των τελωνειακών υπαλλήλων όσον αφορά τις μεθόδους εκτέλεσης των τελωνειακών ελέγχων δεν είναι ικανοποιητική. Για το λόγο αυτό το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης προσέφερε μία δέσμη σεμιναρίων σκοπεύοντας να επιμορφωθούν και να εκπαιδευτούν οι τελωνειακοί υπάλληλοι. Ωστόσο, αυτά τα σεμινάρια δεν είναι επαρκή για να καλύψουν πλήρως τις ανάγκες του προσωπικού. Για την κάλυψη αυτού του κενού, συστάθηκε και λειτουργεί στην Α.Α.Δ.Ε. από 15/05/2017, Διεύθυνση με τίτλο Φορολογική & Τελωνειακή Ακαδημία "ΦΟ.Τ.Α" (ΦΕΚ 3411, τ. Β',/24-10-2016), η οποία υπάγεται απευθείας στο Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε..

Η Ακαδημία επιδιώκει την εκπαίδευση των Υπαλλήλων με τον πλέον άρτιο και επιστημονικό τρόπο προκειμένου να αντιμετωπίσει την ταχύτητα του μεταβαλλόμενου οικονομικού τοπίου τόσο σε Εθνικό όσο και σε Ευρωπαϊκό και Παγκόσμιο επίπεδο. Στο πλαίσιο αυτό, η Ακαδημία ανιχνεύοντας με διάφορες μεθοδολογίες τις εκπαιδευτικές ανάγκες προγραμματίζει και υλοποιεί προγράμματα διττής μορφής: αφενός βασική εκπαίδευση –φοίτηση για τους νεοεισαχθέντες και αφετέρου προγράμματα ενημέρωσης και συνεχιζόμενης κατάρτισής για όλους.

Κεφάλαιο 4 : Μεθοδολογία Έρευνας

4.1 Είδη Έρευνας

Η έρευνα καλύπτει μια ευρεία γκάμα διαφορετικών πεδίων και μπορεί να διακριθεί σε πολλά είδη ανάλογα με τον τρόπο προσέγγισης, τους σκοπούς και τις μεθόδους που χρησιμοποιούνται. Σε σχέση με τον τρόπο συλλογής και ανάλυσης των δεδομένων, η έρευνα διακρίνεται σε ποιοτική και ποσοτική με την πρώτη να επικεντρώνεται σε ποιοτικά χαρακτηριστικά και τη δεύτερη σε ποσοτικά (Edmonds & Kennedy, 2016).

Πολλές φορές η έκφραση «ποιοτική έρευνα» φαίνεται να είναι ευθέως αντίθετη με εκείνη της «ποσοτικής έρευνας», παρουσιάζοντας κάποιας μορφής διχοτόμηση. Η αντίθεση ποιότητας/ποσότητας ανάγεται στο σύστημα κατηγοριών του Αριστοτέλη. Η ποιότητα είναι αυτό που κάνει κάτι αυτό που είναι, και όχι αυτό που είναι οι άλλοι. Η ποσότητα αφορά τον αριθμό των υπό εξέταση πραγμάτων. Μάλιστα πιστεύεται ότι η αντίθεση μεταξύ ποσοτικής ανάλυσης και ποιοτικής ανάλυσης προέρχεται από τη χημεία του 19ου αιώνα. Σε αντίθεση με την ποσοτική ανάλυση, η ποιοτική ανάλυση ορίζεται ως: «η ανάλυση που καθορίζει τη φύση των στοιχείων που συνθέτουν ένα σώμα χωρίς να λαμβάνονται υπόψη οι αναλογίες τους». Για παράδειγμα, στην περίπτωση του Αριστοτέλη, ήταν αντιμέτωπος με ένα σώμα, τον αέρα και επεδίωκε να εντοπίσει τα στοιχεία που τον συνέθεταν. Η ποιοτική ανάλυση θα έδειχνε ότι τα στοιχεία που συνθέτουν τον αέρα, είναι τα στοιχεία οξυγόνο, άζωτο, μερικά σπάνια αέρια, υδρατμοί και διοξείδιο του άνθρακα. Ενώ η ποσοτική ανάλυση θα έδειχνε στη συνέχεια την αναλογία των στοιχείων, ήτοι 78% άζωτο και 21% οξυγόνο. Σε μια τέτοια αντίθεση, υπάρχει η ιδέα ότι η ποιοτική ανάλυση προηγείται της ποσοτικής ανάλυσης και ότι κυριαρχεί σε αυτήν σε σπουδαιότητα. Το δύσκολο και ευγενές έργο συνίσταται στον προσδιορισμό των στοιχείων από τα οποία αποτελείται ένα σώμα και, μόλις εκτελεστεί αυτό το έργο, η ποσοτική ανάλυση θα φαντάζει πιο απλή. Πιθανότατα αυτή η αντίθεση μεταξύ των δύο τύπων έρευνας μεταφέρεται στην ανάλυση των κοινωνικών φαινομένων. Βρίσκεται σε αυτά η ιδέα ότι η ποιοτική ανάλυση προηγείται και προετοιμάζει την ποσοτική ανάλυση (ότι είναι «διερευνητική») παρέχοντάς της φαινόμενα προς μελέτη και έννοιες για έλεγχο στατιστικά ή οικονομετρικά και την ιδέα ότι είναι ταυτόχρονα περισσότερο «ευγενής» γιατί

πηγαίνει βαθύτερα στη φύση των ανθρώπινων φαινομένων και στη δική τους ξεκάθαρη ποιότητα (Dumez, 2011).

Πάντως, η επαφή τόσο με τα ενδιαφερόμενα μέρη που πρέπει να μελετηθούν όσο και με τις πρακτικές τους, παίρνοντας συνεντεύξεις από αυτά τα μέρη, παρατηρώντας τα, χτίζοντας την αλλαγή μαζί τους, είναι θέματα που συνήθως συνδέονται με την ποιοτική έρευνα και εμποδίζουν τον ερευνητή να τα χειριστεί ως σειρές αριθμητικών ή χρονικών δεδομένων, διότι ρίχνουν φως στην ποιότητα των φαινομένων που μελετώνται (Dumez, 2011).

Κατά μία έννοια η ποιοτική έρευνα δεν αντιτίθεται στην ποσοτική έρευνα. Και οι δύο απαιτούν διαφορετικές δεξιότητες από την πλευρά του ερευνητή, αλλά μπορούν να είναι αμοιβαία αλληλοεμπλουτιζόμενες η μία με την άλλη και, ειδικότερα, η επεξεργασία σειρών αριθμητικών δεδομένων μπορεί να αποτελέσει ουσιαστική συμβολή στην ποιοτική έρευνα. Συνεπώς, δεν μπορεί στο ερώτημα τι είναι η ποιοτική έρευνα να υποτεθεί ότι αντιπαρατίθεται a priori στην ποσοτική έρευνα. Ο τύπος έκαστης έρευνας προκύπτει ξεκάθαρα από τον τρόπο που τίθεται το ερώτημα και ο επιστημονικός στόχος της έρευνας (Kelle, 2006).

Ωστόσο ποσοτικές και ποιοτικές μελέτες ως συμπληρωματικές μέθοδοι, είναι δυνατό να συνδυαστούν. Οι δύο διαφορετικές κατηγορίες ερευνών συνδυαζόμενες μπορούν να φτάσουν σε αποτελέσματα που είναι λεπτομερή και διαθέτουν εύρος. Με άλλα λόγια, τα ποσοτικά δεδομένα παρέχουν στοιχεία που επικυρώνουν τα κύρια σημεία της μελέτης, ενώ τα ποιοτικά δεδομένα παρέχουν τις λεπτομέρειες και το πλαίσιο για την κατανόηση όλων των συνεπειών. Η συγκεκριμένη μέθοδος αναφέρεται ως τριγωνοποίηση και χρησιμοποιείται για την αύξηση της αξιοπιστίας και της εγκυρότητας στην έρευνα, συνδυάζοντας θεωρίες και διάφορες μεθόδους παρατήρησης. Διακρίνεται σε τριγωνοποίηση δεδομένων, ερευνητική τριγωνοποίηση, θεωρητική τριγωνοποίηση και μεθοδολογική τριγωνοποίηση η οποία είναι και η πιο δημοφιλής (Noble & Heale, 2019). Θα πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι για να χρησιμοποιηθούν πλήρως οι δυνατότητες αυτών των μεθόδων στις έρευνες, είναι σημαντικό να κατανοηθεί ποιος παράγοντας τις διαφοροποιεί (Creswell, 2009). Για το λόγο αυτό, στα πλαίσια της τριγωνοποίησης απαιτείται συχνά εμπειρία και επιδεξιότητα από τον ερευνητή, καθώς και καλή κατανόηση των διαφορετικών προσεγγίσεων και θεωριών που ενδέχεται να ενοποιούνται.

Τα δύο είδη έρευνας θα εξεταστούν στη συνέχεια.

4.2 Ποσοτική Έρευνα

Η ποσοτική έρευνα αποτελεί ερευνητική στρατηγική που δίνει έμφαση στο να προσδιορίσει τα δεδομένα που έχει συλλέξει και αναλύσει. Διαμορφώνεται δηλαδή από μία απαγωγική προσέγγιση δίνοντας έμφαση στη δοκιμή της θεωρίας, καθώς και στην αντικειμενική εμπειρική διερεύνηση παρατηρήσιμων φαινομένων (Goertzen, 2017).

Στόχος της συγκεκριμένης έρευνας είναι η ανάπτυξη και η χρήση μαθηματικών μοντέλων, θεωριών και υποθέσεων για την εξήγηση και πρόβλεψη φαινομένων. Η σημασία της διαδικασίας μέτρησης υπογραμμίζεται ως κεντρική, καθώς αποτελεί τον σύνδεσμο μεταξύ της παρατήρησης των φαινομένων και της αναπαράστασής τους με μαθηματικούς όρους. Τα ποσοτικά δεδομένα αναφέρονται σε δεδομένα που εκφράζονται με αριθμούς, όπως στατιστικά και ποσοστά. Η ανάλυση αυτών των δεδομένων γίνεται με τη χρήση στατιστικών μεθόδων, με τον στόχο να παράγουν αντικειμενικά αποτελέσματα που μπορούν να γενικευτούν σε μεγαλύτερους πληθυσμούς (Johnson et al., 2007).

Η ποσοτική έρευνα χρησιμοποιείται ευρέως στην ψυχολογία, την οικονομία, τη δημογραφία, την κοινωνιολογία, το μάρκετινγκ, την υγεία της κοινότητας, την υγεία και την ανθρώπινη ανάπτυξη, τις μελέτες φύλου και τις πολιτικές επιστήμες. και σπανιότερα στην ανθρωπολογία και την ιστορία. Η έρευνα σε μαθηματικές επιστήμες, όπως η φυσική, είναι επίσης "ποσοτική" εξ ορισμού, αν και αυτή η χρήση του όρου διαφέρει ως προς το πλαίσιο. Στις κοινωνικές επιστήμες, ο όρος αναφέρεται σε εμπειρικές μεθόδους που προέρχονται τόσο από τον φιλοσοφικό θετικισμό όσο και από την ιστορία της στατιστικής, σε αντίθεση με τις μεθόδους ποιοτικής έρευνας (Mohajan, 2020).

4.3 Ποιοτική Έρευνα

Η ποιοτική έρευνα τα τελευταία χρόνια έχει εμφανίσει σημαντική ανάπτυξη και ενδιαφέρον, ιδιαίτερος στο χώρο των κοινωνικών επιστημών. Οι διάφορες θεωρητικές προσεγγίσεις για την ποιοτική έρευνα υιοθετούν διαφορετικούς ορισμούς ωστόσο οι διαφορετικές τοποθετήσεις εμφανίζουν και την εξέλιξη της έρευνας (Denzin & Lincoln 1994, 2005). Αυτή η εξέλιξη αποτυπώνει τις διαρκώς εξελισσόμενες αντιλήψεις για τη φύση της ποιοτικής έρευνας, καθώς και την ευρεία ποικιλία των προσεγγίσεων της.

Ένας αντιπροσωπευτικός ορισμός για την ποιοτική έρευνα, αναδεικνύει ότι αποτελεί μια οριοθετημένη δραστηριότητα, που τοποθετεί τον παρατηρητή μέσα στον κόσμο. Αυτή η διαδικασία αποτελείται από ένα σύνολο ερμηνευτικών και υλικών πρακτικών που καθιστούν τον κόσμο ορατό. Αυτές οι πρακτικές δεν παρατηρούν απλώς, αλλά μετασχηματίζουν τον κόσμο, δημιουργώντας αναπαραστάσεις του εαυτού και του περιβάλλοντος. Είναι δηλαδή μια διαδικασία η οποία περιλαμβάνει τη χρήση διαφόρων μέσων όπως σημειώσεις πεδίου, συνεντεύξεις, συνομιλίες, φωτογραφίες, μαγνητοφωνήσεις, και ημερολόγια. Σε αυτό το πλαίσιο, η ποιοτική έρευνα υιοθετεί μια ερμηνευτική προσέγγιση προς τον κόσμο. Συνεπώς, οι ποιοτικοί ερευνητές μελετούν τα πράγματα μέσα στο φυσικό τους πλαίσιο, προσπαθώντας να ερμηνεύσουν τα φαινόμενα με βάση τα νοήματα που τους αποδίδουν οι άνθρωποι (Denzin & Lincoln, 2005).

Η ποιοτική έρευνα ορίζεται μερικές φορές με αναφορά ή σε αντίθεση με την ποσοτική έρευνα. Στην πραγματικότητα, δεν υπάρχει αντίθεση αλλά συμπληρωματικότητα μεταξύ των δύο, γιατί δεν εξερευνούν τα ίδια γνωστικά πεδία. Η ποιοτική έρευνα δεν επιδιώκει να ποσοτικοποιήσει ή να μετρήσει, τις περισσότερες φορές συνίσταται στη συλλογή λεκτικών δεδομένων (πιο σπάνια εικόνες ή μουσική) επιτρέποντας μια ερμηνευτική προσέγγιση.

Είναι ένας γενικός όρος που συγκεντρώνει διαφορετικές προοπτικές όσον αφορά τις θεωρητικές βάσεις, τις μεθόδους, τη συλλογή δεδομένων και τις τεχνικές ανάλυσης.

Γενικότερα, η ποιοτική έρευνα επιτρέπει στους ερευνητές να απαντήσουν σε ερωτήσεις όπως “γιατί;” “ή πώς;”. Από την πλευρά της, η ποσοτική έρευνα προσπαθεί επίσης να απαντήσει στο “γιατί;” για παράδειγμα “ποιοι είναι οι παράγοντες κινδύνου;” όταν πρόκειται να μελετηθεί ένας σύνδεσμος αιτιότητας, αλλά με στατιστικό τρόπο, ενώ η ποιοτική έρευνα ενδιαφέρεται ιδιαίτερα να κατανοήσει τους καθοριστικούς παράγοντες της συμπεριφοράς των παραγόντων παρά να μετρήσει αυτούς τους καθοριστικούς παράγοντες.

Μέσω της ολοκληρωμένης προσέγγισής της, η ποιοτική έρευνα επιτρέπει να διερευνηθεί η σχέση μεταξύ της «πραγματικής ζωής» και της «σκληρής επιστήμης».

Ωστόσο, η πιο κοινή απάντηση στο ερώτημα γιατί να κάνει ένας ερευνητής χρήση της ποιοτικής έρευνας, υπαγορεύεται πάντα από το ερευνητικό του

ερώτημα. Είναι δηλαδή δυνατό να γραφτεί μια ερευνητική ερώτηση με τέτοιο τρόπο ώστε η μόνη κατάλληλη μεθοδολογική προσέγγιση να είναι η ποιοτική (Ισαρη & Πουρκός, 2016).

Η ποιοτική μέθοδος επιτρέπει να εξερευνησει κανείς τα συναισθήματα των συνεντευξιζόμενων, καθώς και τις συμπεριφορές ή τις προσωπικές τους εμπειρίες. Επιπρόσθετα μπορεί να συμβάλει στην καλύτερη κατανόηση της λειτουργίας των θεμάτων και των αλληλεπιδράσεων μεταξύ τους. Ως εκ τούτου, αυτό το είδος έρευνας απαιτεί ανθρωπιστικές διαθέσεις, περιέργεια, φαντασία και δημιουργικότητα, αλλά και αίσθηση λογικής, ικανότητα αναγνώρισης της διαφορετικότητας ή της κανονικότητας ενός φαινομένου (Ισαρη & Πουρκός, 2016).

4.3.1 Μέθοδοι συλλογής στοιχείων

Στην ποιοτική έρευνα μπορούν να χρησιμοποιηθούν διαφορετικοί τρόποι για τη συλλογή των δεδομένων. Οι κύριες τεχνικές συλλογής ποιοτικών δεδομένων που είναι χρήσιμες για τη διεξαγωγή ποιοτικής έρευνας είναι οι ατομικές συνεντεύξεις, οι συζητήσεις με ομάδες εστίασης και οι μέθοδοι παρατήρησης.

Επίσης έχει χρησιμοποιηθεί και συνδυασμός δύο ή περισσότερων μεθόδων συλλογής δεδομένων, όπως συνεντεύξεις και ομάδες εστίασης από τον οποίο ενισχύεται η αξιοπιστία της μελέτης. Σημαντικό είναι ωστόσο να σημειωθεί ότι ανεξάρτητα από τη μέθοδο συλλογής δεδομένων που εφαρμόζεται σε μια έρευνα θα πρέπει να συμπληρώνεται ημερολόγιο με προβληματισμούς όσον αφορά τη διαδικασία, για παράδειγμα για την επιλογή των συμμετεχόντων ή το ρόλο και την επιρροή του μελετητή (αντανακλαστικότητα), κατά τη διάρκεια της μελέτης.

Οι συνεντεύξεις χρησιμοποιούνται για να διερευνηθούν εμπειρίες, απόψεις, πεποιθήσεις για συγκεκριμένα θέματα. Υπάρχουν διαφορετικοί βαθμοί δόμησης της συνέντευξης: δομημένη, ημιδομημένη ή ανοιχτή/σε βάθος. Ο ερευνητής διαθέτει μια λίστα θεμάτων πριν από την έναρξη της συνέντευξης, η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί με ευέλικτο τρόπο.

Η ομάδα εστίασης (focus group discussions) είναι μια μορφή ημιδομημένης συνέντευξης. Αποτελείται από μια σειρά συζητήσεων σε διάφορες ομάδες συμμετεχόντων, με τη βοήθεια ενός ερευνητή. Ο στόχος της συλλογής δεδομένων σε ομάδες εστίασης είναι να παράσχει δεδομένα (μέσω της αλληλεπίδρασης εντός της ομάδας) σχετικά με τις πεποιθήσεις και τους

κανόνες της ομάδας όσον αφορά ένα συγκεκριμένο θέμα ή σύνολο θεμάτων (Bloor & Wood, 2006). Η τεχνική αυτή είναι χρήσιμη όταν πρέπει να ενισχυθεί η διαδραστικότητα και ο καταγισμός ιδεών μεταξύ των συμμετεχόντων προκειμένου να αποκτηθούν γνώσεις και να παραχθούν ιδέες που θα επιτρέψουν τη διερεύνηση του θέματος της μελέτης σε μεγαλύτερο βάθος (Bowling, 1997). Η ομάδα εστίασης δεν είναι συνώνυμη με την "ομαδική συνέντευξη": στις ομάδες εστίασης, οι συμμετέχοντες προσλαμβάνονται ειδικά για την έρευνα, χρησιμοποιώντας μια συγκεκριμένη μέθοδο. Είναι μια ομαδική συνέντευξη υπό την έννοια ότι συλλέγει δεδομένα συλλογικά (Green & Thorogood, 2004). Ωστόσο, διαφέρουν από μια ομαδική συνέντευξη λόγω της σημασίας που αποδίδεται στην αλληλεπίδραση μεταξύ των συμμετεχόντων, μέσω της οποίας οι συμμετέχοντες μπορούν να τροποποιήσουν τις απόψεις τους. Σε μια ομαδική συνέντευξη, η αλληλεπίδραση μεταξύ των συμμετεχόντων είναι περιορισμένη και λαμβάνει χώρα κυρίως μεταξύ του συνεντευξιαστή και των ερωτώμενων. Ιδανικά, οι ομάδες εστίασης θα πρέπει να είναι εσωτερικά ομοιογενείς ως προς τα κριτήρια που σχετίζονται με το ερευνητικό ερώτημα, αλλά ετερογενείς μεταξύ των ομάδων. Στόχος της ομοιογένειας των ομάδων είναι να αξιοποιηθούν οι κοινές εμπειρίες των συμμετεχόντων (Kitzinger, 2006).

Η παρατήρηση, από την άλλη πλευρά, είναι χρήσιμη για την κατανόηση περισσότερων από αυτά που λένε οι άνθρωποι για (σύνθετες) καταστάσεις (Bowling, 1997). Είναι βέβαια κάτι περισσότερο από το να κοιτάζει κάποιος γύρω του, περιλαμβάνει την ενεργή καταγραφή πληροφοριών κατά μήκος ενός αριθμού παραγόντων, όπως τόπος, άνθρωποι (δρώντες) και δραστηριότητες (Spradley, 1980). Η παρατήρηση σημαίνει ότι δίνεται προσοχή (1) στη λεπτομέρεια της παρατήρησης, (2) στις οπτικές αλλά και στις ακουστικές πληροφορίες, (3) στη χρονική διάσταση, (4) στην αλληλεπίδραση μεταξύ των ανθρώπων και (5) στη δημιουργία συνδέσεων με νοητικές κατηγορίες (Mortelmans, 2009). Τα εργαλεία συλλογής είναι οι λίστες ελέγχου και οι σημειώσεις πεδίου.

Όπως σε κάθε ερευνητική διαδικασία, η ανάλυση των δεδομένων που συλλέγονται είναι απαραίτητο βήμα για την εξαγωγή συμπερασμάτων. Η ανάλυση ποιοτικών δεδομένων δεν είναι ούτε απλή ούτε γρήγορη εργασία. Αν γίνει σωστά, είναι συστηματική και αυστηρή και, ως εκ τούτου, απαιτεί πολλή δουλειά και χρόνο: "[...] η καλή ποιοτική ανάλυση είναι σε θέση να

τεκμηριώσει τον ισχυρισμό της ότι αντανακλά μέρος της αλήθειας ενός φαινομένου με αναφορά σε συστηματικά συγκεντρωμένα δεδομένα" (Fielding, 1993). Η ποιοτική ανάλυση αποδομεί τα δεδομένα προκειμένου να κατασκευάσει μια ανάλυση ή θεωρία (Mortelmans, 2009).

Τα μέσα και οι τεχνικές ανάλυσης των ποιοτικών δεδομένων δεν είναι εύκολο να περιγραφούν. Η δυσκολία της ποιοτικής ανάλυσης έγκειται στην έλλειψη τυποποίησης και στην απουσία ενός καθολικού συνόλου σαφών διαδικασιών που μπορούν να προσαρμοστούν σε κάθε τύπο δεδομένων και να εφαρμοστούν σχεδόν αυτόματα. Επιπλέον, μπορούν να ακολουθηθούν διάφορες προσεγγίσεις ανάλυσης: για παράδειγμα, η θεματική ανάλυση, η γενική επαγωγική προσέγγιση, η θεμελιωμένη θεωρία ή η ανάλυση πλαισίου. Στοιχεία από διαφορετικές προσεγγίσεις μπορούν επίσης να συνδυαστούν σε μια ενιαία ανάλυση (Pope & Mays, 2006). Η προσέγγιση που επιλέγεται εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το σχεδιασμό και τους στόχους της έρευνας. Ορισμένοι ερευνητικοί σχεδιασμοί ή/και ερωτήματα απαιτούν επαγωγική προσέγγιση, κατά την οποία τα θέματα προκύπτουν από τα δεδομένα, ενώ άλλοι επαγωγική προσέγγιση, η οποία περιλαμβάνει την εφαρμογή μιας προϋπάρχουσας θεωρίας ή ενός πλαισίου που εφαρμόζεται στα δεδομένα.

Στη συνέχεια θα εξεταστεί αναλυτικά η μέθοδος της συνέντευξης.

4.3.2 Συνέντευξη

Οι ορισμοί περιλαμβάνουν παραλλαγές και λεπτές αποχρώσεις που καταδεικνύουν τη μεγάλη ποικιλομορφία των θεωρητικών θέσεων και των αντιλήψεων για τη συνέντευξη. Σε γενικές γραμμές, η συνέντευξη μπορεί να θεωρηθεί ως μια μέθοδος συλλογής πληροφοριών (Boutin, 2006 ; Mucchielli, 2009) σε μια αλληλεπίδραση μεταξύ ενός συνεντευκτή και ενός ερωτώμενου (Boutin, 2006 ; Roupert, 1997 ; Savoie-Zajc, 2009) με σκοπό την ανταλλαγή ειδικών γνώσεων και την κατανόηση ενός φαινομένου (Savoie-Zajc, 2009). Για τον Van der Maren (1995), η συνέντευξη, είτε πρόκειται για ελεύθερη, ημιδομημένη ή δομημένη συνέντευξη, αποσκοπεί στη συλλογή δεδομένων που αφορούν το προσωπικό πλαίσιο αναφοράς των ατόμων (συναίσθημα, κρίσεις, αντιλήψεις κ.λπ.) σε σχέση με συγκεκριμένες καταστάσεις- εστιάζει στην ανθρώπινη εμπειρία και επιδιώκει να διατηρήσει την πολυπλοκότητά της.

Η ημιδομημένη ατομική συνέντευξη αποσκοπεί στη συλλογή δεδομένων με τη λήψη συνεντεύξεων από τους συμμετέχοντες πρόσωπο με πρόσωπο (ή εξ

αποστάσεως) με τη χρήση τεχνικών συνομιλίας. Η συνέντευξη δομείται με τη χρήση ενός οδηγού συνέντευξης που περιέχει έναν κατάλογο ανοικτών ερωτήσεων ή έναν κατάλογο θεμάτων που πρέπει να εξεταστούν κατά τη διάρκεια της συζήτησης. Η χρήση μιας τέτοιας διαδικασίας στο πλαίσιο της έρευνας δικαιολογείται όταν ο στόχος είναι να προσδιοριστούν οι απόψεις, οι πεποιθήσεις, οι στάσεις και οι εμπειρίες των υποκειμένων. Είναι επίσης κατάλληλη όταν δεν είναι απαραίτητη ή επιθυμητή η αλληλεπίδραση μεταξύ των ερωτηθέντων, όπως όταν το αντικείμενο της μελέτης είναι ευαίσθητο ή οικείο. Η τεχνική αυτή μπορεί επίσης να επιλεγεί για πρακτικούς λόγους, για παράδειγμα όταν οι συμμετέχοντες δεν είναι εύκολα "μετακινούμενοι" ή δεν έχουν πολύ χρόνο.

Η συνέντευξη είναι προϊόν αλληλεπίδρασης μεταξύ του μελετητή και του συνεντευξιαζόμενου, κατά συνέπεια το περιβάλλον οι δεξιότητες του, παίζουν πολύ σημαντικό ρόλο. Επιπλέον, πολλές φορές είναι σημαντικό να κρατηθούν σημειώσεις από τον μελετητή μετά από κάθε συνέντευξη σχετικά με τα μη λεκτικά σήματα (γλώσσα σώματος) ενός συνεντευξιαζόμενου και άλλα σημαντικά γεγονότα που μπορεί να συνέβησαν κατά τη διάρκεια της συνέντευξης και να παίζουν ρόλο στην ανάλυση των δεδομένων στη συνέχεια.

Η ατομική συνέντευξη, περισσότερο από οποιαδήποτε άλλη μέθοδο, επιτρέπει να καταγραφεί, μέσω της αλληλεπίδρασης μεταξύ ενός ερευνητή και ενός υποκειμένου, η άποψη των ατόμων, η κατανόηση μιας συγκεκριμένης εμπειρίας, το όραμά τους για τον κόσμο, με σκοπό να γίνουν σαφείς, να κατανοηθούν σε βάθος ή να μάθουμε περισσότερα για ένα συγκεκριμένο θέμα. Δεδομένου ότι ο λόγος δίνεται στο άτομο, η συνέντευξη αποτελεί ιδανικό εργαλείο για την αποκάλυψη της αναπαράστασής του για τον κόσμο.

Πολλοί ερευνητές δίνουν μεγάλη σημασία στη δεοντολογία και την επιστημονικότητα της έρευνας. Ο Crête (2003) εξετάζει το ζήτημα της δεοντολογίας όπως προκύπτει κατά τη διάρκεια των κύριων διαδικασιών, από το πρόβλημα μέχρι τη δημοσίευση των αποτελεσμάτων. Ο Gohier (2004) συζητά τη διάκριση μεταξύ επιστημονικών και ηθικών κριτηρίων για τα οποία δείχνει ότι δεν αποτελούν δύο διαφοροποιημένα στοιχεία αλλά θα πρέπει να συνυφαίνονται. Η Martineau (2007) ασχολείται με την ηθική των διαδικασιών και τη δεοντολογία μιλώντας για την ελεύθερη και ενημερωμένη συναίνεση, το σεβασμό της αξιοπρέπειας του υποκειμένου, το σεβασμό της ιδιωτικής του ζωής και της εμπιστευτικότητας.

Ο Boutin (2006) εφαρμόζει τα κριτήρια της ηθικής δεοντολογίας στο πλαίσιο της συνέντευξης. Η κύρια ευθύνη του ερευνητή είναι να σέβεται τα δικαιώματα και την ευημερία των ανθρώπων, και ο σεβασμός αυτός μπορεί να αναλυθεί σε τέσσερις απαιτήσεις: να διασφαλίζει τα δικαιώματα, τα συμφέροντα και την ευαισθησία των υποκειμένων- να γνωστοποιεί τους στόχους της έρευνας και τη σημασία της συνεργασίας τους- να διασφαλίζει την εμπιστευτικότητα- και να προστατεύει την ανωνυμία ώστε να αποφεύγεται κάθε εκμετάλλευση.

Τα στάδια της συνέντευξης συνοψίζονται στα εξής στάδια:

Επιλογή δείγματος έρευνας

Πολύ σημαντικό βήμα της συνέντευξης είναι ο προσδιορισμός του αριθμού των συνεντεύξεων. Είναι σημαντικό να επιλεγούν οι ερωτώμενοι που είναι χαρακτηριστικοί και αντιπροσωπευτικοί του πληθυσμού που μελετούμε, προσανατολιζόμενοι προς τις κυρίαρχες κατηγορίες. Συνήθως, λίγες συνεντεύξεις βάθους είναι αρκετές για να προσφέρουν αξιόπιστη εικόνα και έτσι να αποφευχθεί ο πληροφοριακός κορεσμός. Πολύ σημαντικό κριτήριο για την επιλογή παίζει και η δυνατότητα προσέγγισης των ερωτώμενων, εξασφαλίζοντας ότι μπορούμε να τους βρούμε και να κανονίσουμε συναντήσεις μαζί τους με σχετική ευκολία.

Σχεδιασμός της συνέντευξης

Κατά τον σχεδιασμό της συνέντευξης, ο ερευνητής πρέπει να ορίσει θεματικούς άξονες που αντιστοιχούν στους στόχους της έρευνας. Δημιουργεί έναν Οδηγό Συνέντευξης με ερωτήσεις που αναδεικνύουν τα ερευνητικά ερωτήματα. Συνήθως, οι ερωτήσεις εκκινούν από τα βασικά θέματα και εξελίσσονται για να διευκρινίσουν τα επί μέρους ζητήματα. Επιπλέον η επιλογή του χώρου και του χρόνου πρέπει να γίνει προσεκτικά, εξασφαλίζοντας την άνεση και την άνευ πίεση ατμόσφαιρα για τον ερωτώμενο. Ο ερευνητής πρέπει να παρέχει έναν ήσυχο και βολικό χώρο, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες του συνομιλητή.

Επαφή με τον ερωτώμενο

Κατά την αρχική επαφή με τον ερωτώμενο, η σαφής επικοινωνία σχετικά με τους σκοπούς της συνέντευξης είναι ουσιώδης για τη δημιουργία εμπιστοσύνης. Ο ερευνητής εξηγεί την έρευνα, γιατί επέλεξε τον συγκεκριμένο

ερωτώμενο και προσδιορίζει τα δικαιώματα σχετικά με την ανωνυμία και τη χρήση της συνέντευξης. Επίσης, συζητείται η έκταση της συνεννόησης και δίνονται διαβεβαιώσεις για τη σωστή χρήση των πληροφοριών. Η συμφωνία σχετικά με τη δημοσιοποίηση και η προσφορά ενός αντιγράφου για έγκριση ενισχύουν την εμπιστοσύνη και εξασφαλίζουν τη συνεργασία του ερωτώμενου. Η επικοινωνία αυτή αποτελεί το "συμβόλαιο" της συνέντευξης, ενώ είναι σημαντικό να τηρούνται οι συμφωνίες που έγιναν στην αρχική προσέγγιση.

Παραγωγή της Συνέντευξης

Κατά τη συνέντευξη, ο ερευνητής προσπαθεί να δημιουργήσει ένα κλίμα εμπιστοσύνης με τον ερωτώμενο, προσέχοντας τη στάση του, την έκφρασή του και τον τρόπο αντίδρασής του. Ενισχύει την ειλικρίνεια και την ανοικτή συνεργασία, αναπτύσσοντας παράλληλα τη δεξιότητα της αποτελεσματικής ακρόασης. Επιδεικνύει ενθάρρυνση, χωρίς όμως να επηρεάζει κατευθυντικά τις απαντήσεις. Η ευελιξία και η ικανότητα προσαρμογής είναι καθοριστικές, επιτρέποντας την αντιμετώπιση απρόβλεπτων καταστάσεων. Η συνέντευξη προορίζεται να αποκαλύψει ευρύ φάσμα απόψεων, εμπειριών και στάσεων, ενώ ο ερευνητής πρέπει να διατηρεί την κατεύθυνση προς τους θεματικούς άξονες.

Αντιμετώπιση δυσκολιών

Όταν μια συνέντευξη αντιμετωπίζει δυσκολίες, ο ερευνητής μπορεί να χρησιμοποιήσει ερωτήσεις-καθρέφτη ή παράφραση για να ενθαρρύνει τον ερωτώμενο. Εάν οι εξωτερικές συνθήκες δημιουργούν προβλήματα, ο ερευνητής πρέπει να είναι ευέλικτος και να αντιδράσει ανάλογα. Σε περίπτωση πιθανής ανατροπής λόγω αδέξιου χειρισμού, ο ερευνητής πρέπει να αναγνωρίσει το λάθος του και να προσπαθήσει να επαναφέρει τη θετική δυναμική της συνέντευξης, αποφεύγοντας να πιέσει ή να θίξει τον ερωτώμενο.

Ανάλυση των συνεντεύξεων

Η θεματική ανάλυση του υλικού από συνεντεύξεις είναι ένας τρόπος ταξινόμησης και ερμηνείας των δεδομένων βάσει των ερευνητικών ερωτημάτων. Η μετατροπή του περιεχομένου σε συνοπτικά ευρήματα διευκολύνει την ερμηνεία. Η ανάλυση μπορεί να γίνει με ποιοτικούς ή ποσοτικούς όρους, ανάλογα με την προσέγγιση. Η μαγνητοφώνηση απαιτεί απομαγνητοφώνηση, ενώ οι σημειώσεις ενδέχεται να προσφέρουν μη λεκτικές πληροφορίες. Ο συνδυασμός των δύο μεθόδων ενδέχεται να είναι χρήσιμος για να αξιοποιηθούν και οι πτυχές της μη λεκτικής επικοινωνίας.

4.4 Μέθοδος της παρούσας έρευνας - Μελέτη περίπτωσης

Η ποιοτική έρευνα είναι ιδιαίτερα κατάλληλη για ορισμένους τύπους ερευνητικών ερωτημάτων. Δεδομένου ότι η παρούσα μελέτη δεν στοχεύει να δώσει απάντηση στις ερωτήσεις μέσω αριθμητικών στοιχείων, δεν θα προσανατολιστεί προς την ποσοτική έρευνα. Επιδιώκει να εξηγήσει περαιτέρω γιατί συμβαίνουν συγκεκριμένα φαινόμενα και τα βάθη αυτών, και να αποκαλύψει πτυχές που μπορεί να μην αναδεικνύονται μόνο με τα ποσοτικά μέτρα.

Μιας και η ποιοτική έρευνα επικεντρώνεται στην εξερεύνηση και στην κατανόηση συγκεκριμένων εμπειριών και αναλύει το νόημα μέσω κειμένων, αφήγησης ή οπτικών δεδομένων, αναπτύσσοντας θέματα που προκύπτουν αποκλειστικά από το εξεταζόμενο σύνολο συμμετεχόντων επιλέχθηκε να χρησιμοποιηθεί στην παρούσα εργασία.

Η απόφαση να επιλεγεί η ποιοτική έρευνα για την παρούσα εργασία οφείλεται στο γεγονός ότι η ποιοτική έρευνα προσφέρει μια κατάλληλη προσέγγιση για την κατανόηση βαθύτερων και πιο πολύπλοκων πτυχών των φαινομένων αποτελεσματικότητας ή μη των τελωνειακών ελέγχων. Καθώς η αποτελεσματικότητα των τελωνείων είναι ένα πολυσύνθετο θέμα που επηρεάζεται από πολλούς παράγοντες, η ποιοτική προσέγγιση επιτρέπει τη συλλογή βαθιά ενδελεχών και λεπτομερών ποιοτικών δεδομένων. Επιδιώκει μάλιστα να εξηγήσει περαιτέρω γιατί συμβαίνουν κάποια συγκεκριμένα γεγονότα.

Μάλιστα η ποιοτική έρευνα επιτρέπει την εξέταση των συναισθημάτων, των προσωπικών εμπειριών και των πεποιθήσεων των εμπλεκόμενων στελεχών στον τομέα των τελωνείων. Αυτή η προσέγγιση είναι καίρια για την κατανόηση του ανθρώπινου παράγοντα στη λειτουργία των τελωνείων και πώς αυτός επηρεάζει την αποτελεσματικότητά τους.

Επιπλέον, η ποιοτική έρευνα επιτρέπει τη διερεύνηση του "γιατί" πίσω από τις διαδικασίες, τις αλληλεπιδράσεις και τις αποφάσεις στον τομέα των τελωνείων, γεγονός το οποίο βοηθάει στην ανάδειξη των πτυχών που μπορεί να παραμελούνται σε ποσοτικές προσεγγίσεις και συμβάλλει στην εξαγωγή πλούσιων και λεπτομερών συμπερασμάτων.

4.5 Δείγμα έρευνας

Για την επιλογή του δείγματος για τις συνεντεύξεις, υιοθετήθηκε μια στρατηγική που στοχεύει στην ποικιλομορφία και την αντιπροσώπευση των διαφορετικών τμημάτων στον τελωνειακό χώρο. Κριτήρια όπως η εμπειρία, η θέση, και η ποικιλομορφία των τελωνειακών ενεργειών καθορίστηκαν για την καλύτερη αντιπροσώπευση των διαφορετικών απόψεων και προοπτικών στο θέμα της αποτελεσματικότητας των τελωνείων. Η επιλογή αυτή είναι σχεδιασμένη ώστε να παράσχει μια πλούσια και ποικίλη συλλογή απόψεων - συνεντεύξεων, που θα επιτρέψει μια εμπειριστατωμένη κατανόηση της θεματικής και των παραγόντων που διερευνώνται.

Ο αριθμός των ερωτηθέντων είναι τέτοιος ώστε να μην δημιουργείται πληροφοριακός κορεσμός δηλαδή δεν θα μπορούσε να βγει κανένα επιπλέον συμπέρασμα ή αποτέλεσμα αν επιλέγονταν περισσότερα άτομα. Επίσης για πρακτικούς λόγους επιλέχθηκαν άτομα που ήταν εύκολο να τα συναντήσω και να επικοινωνήσω μαζί τους, υπήρχε δηλαδή καλύτερη δυνατότητα προσέγγισης. Δηλώθηκε εξαρχής ο σκοπός της συνέντευξης και ο λόγος που επιλέχθηκαν τα συγκεκριμένα άτομα. Ζητήθηκε η άδεια και συναίνεση τους για την χρησιμοποίηση μαγνητοφώνου προκειμένου να εξασφαλιστεί η πιστή αντιγραφή των όσων οι ίδιοι θα έλεγαν. Για να νιώθουν ασφαλείς και χαλαροί δόθηκαν οι απαραίτητες εγγυήσεις για ανωνυμία και η υπόσχεση ότι η συνέντευξή τους δεν θα χρησιμοποιηθεί για κανένα άλλο λόγο πέραν του σκοπού της συγκεκριμένης μελέτης .

4.6 Εργαλεία (Συνεντεύξεις)

Η επιλογή της παρούσας εργασίας για ποιοτική έρευνα με συνεντεύξεις για την αποτελεσματικότητα τελωνείων βασίζεται σε πολλούς στρατηγικούς λόγους. Η ποιοτική έρευνα, μέσω των συνεντεύξεων, παρέχει την ευκαιρία να ανακαλύψω και να κατανοήσω τις προσωπικές αντιλήψεις, τις εμπειρίες και τις απόψεις των εμπλεκόμενων φορέων στον τομέα τελωνειακής δραστηριότητας. Μία τέτοια εξατομικευμένη προσέγγιση μπορεί να αποκαλύψει πτυχές που δεν μπορούν να μετρηθούν αριθμητικά, που θα προσθέσουν πλούτο και ευαισθησία στην κατανόηση της αποτελεσματικότητας.

Επιπλέον, η εν λόγω προσέγγιση με τις συνεντεύξεις επιτρέπει την εξέταση του πλαισίου και των κοινωνικών παραγόντων που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα τελωνείων. Μπορώ να εστιάσω στην αντίληψη των

εμπλεκομένων για τον ρόλο των τελωνείων, τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν, καθώς και τις προσδοκίες τους. Με αυτόν τον τρόπο, η έρευνα μου θα καταφέρει να προσφέρει μια ολοκληρωμένη και βαθιά κατανόηση του θέματος, ξεπερνώντας τα απλά ποσοτικά δεδομένα και εστιάζοντας στον πλούτο των ανθρώπινων εμπειριών.

4.7 Διαδικασία συλλογής συνεντεύξεων

Η διαδικασία συλλογής δεδομένων μέσω συνεντεύξεων υλοποιήθηκε με προσεκτικό σχεδιασμό. Πραγματοποιήθηκαν εννέα (9) συνεντεύξεις στο χώρο εργασίας σε διάστημα 20 ημερών του μηνός Απριλίου 2024 από έμπειρους υπαλλήλους που υπηρετούν σε διαφορετικά τμήματα του Τελωνειακού καταστήματος. Η πρώτη φάση περιλάμβανε την επιλογή των συμμετεχόντων βάσει προκαθορισμένων κριτηρίων ποικιλομορφίας, όπως η θέση τους, η εμπειρία στον τομέα, και η συνολική κάλυψη των τελωνειακών δραστηριοτήτων. Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν με ανοικτές ερωτήσεις, προκειμένου να επιτευχθεί εμπάθυνση στις απόψεις και τις εμπειρίες των συμμετεχόντων. Κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων, καταγράφηκαν λεπτομερώς οι απαντήσεις, παρέχοντας έτσι ένα πλούσιο υλικό για την εξέταση και την ανάλυση. Το πρωτόκολλο των συνεντεύξεων αναπτύχθηκε με στόχο την εξασφάλιση συνέπειας και αντικειμενικότητας κατά τη συλλογή των δεδομένων. Η συνεχής ανάλυση και εκτίμηση της ποιότητας των δεδομένων διασφάλισαν την πληρότητα και την ακρίβεια των αποτελεσμάτων.

4.8. Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε χωρίζεται σε δύο μέρη. Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει τις κλειστές ερωτήσεις όπως η θέση τους, η εμπειρία στον τομέα, και η συνολική κάλυψη των τελωνειακών δραστηριοτήτων. Στο δεύτερο μέρος πραγματοποιήθηκαν ανοικτές ερωτήσεις, προκειμένου να επιτευχθεί εμπάθυνση στις απόψεις και τις εμπειρίες των συμμετεχόντων οι οποίοι ακολουθούν κάποιους θεματικούς άξονες, οι οποίοι είναι συναφείς με τον στόχο της έρευνας και με τα επιμέρους ερευνητικά ερωτήματα. Οι θεματικοί άξονες είναι οι εξής:

- ✓ Άξονας 1: Διαδικασία διενέργειας τελωνειακών ελέγχων
- ✓ Άξονας 2: Διοίκηση
- ✓ Άξονας 3: Εκπαίδευση και εμπειρία υπαλλήλων

- ✓ Άξονας 4: Υλικοτεχνική υποδομή
- ✓ Άξονας 5: Νομοθεσία
- ✓ Άξονας 6: Αποτελεσματικότητα Τελωνειακής Υπηρεσίας

Για κάθε άξονα σχεδιάστηκαν κάποιες ερωτήσεις ξεκινώντας με κάποιες γενικές (περιγραφικές) προκειμένου να διευκολυνθεί η ροή της συζήτησης. Καθώς υπήρχε ένα κλίμα εμπιστοσύνης και εχεμύθειας δόθηκε η δυνατότητα στους ερωτηθέντες να κινηθούν προς πολλές πιθανές απαντήσεις και να απαντήσουν με ειλικρίνεια και πληρότητα. Κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων, καταγράφηκαν λεπτομερώς οι απαντήσεις, παρέχοντας έτσι ένα πλούσιο υλικό για την εξέταση και την ανάλυση.

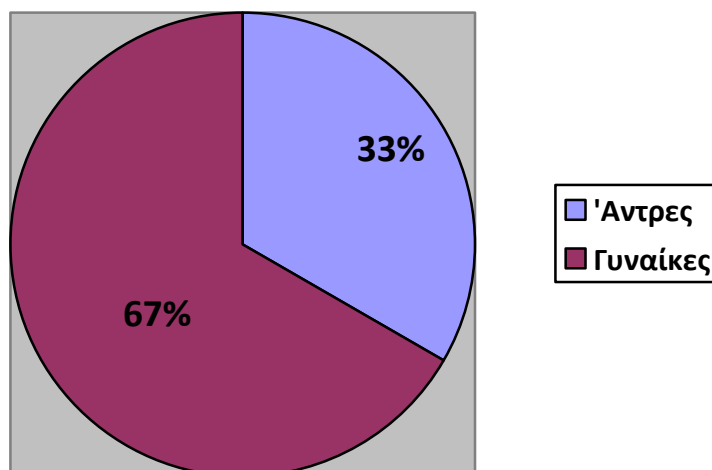
Στο παράρτημα παρουσιάζεται το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε.

Κεφάλαιο 5 : Αποτελέσματα της έρευνας

5.1 Το προφίλ των ελεγκτών

Οι ελεγκτές που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν 9. Όλοι προέρχονταν από περιοχές της Αττικής και υπηρετούσαν σε τελωνειακές υπηρεσίες εντός του νομού.

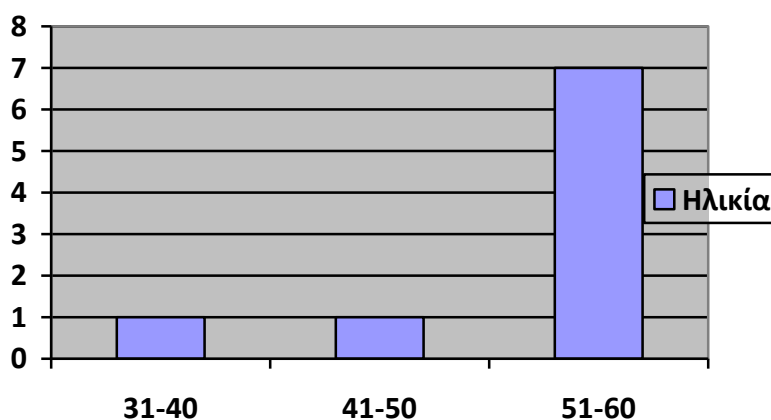
Φύλο συμμετεχόντων



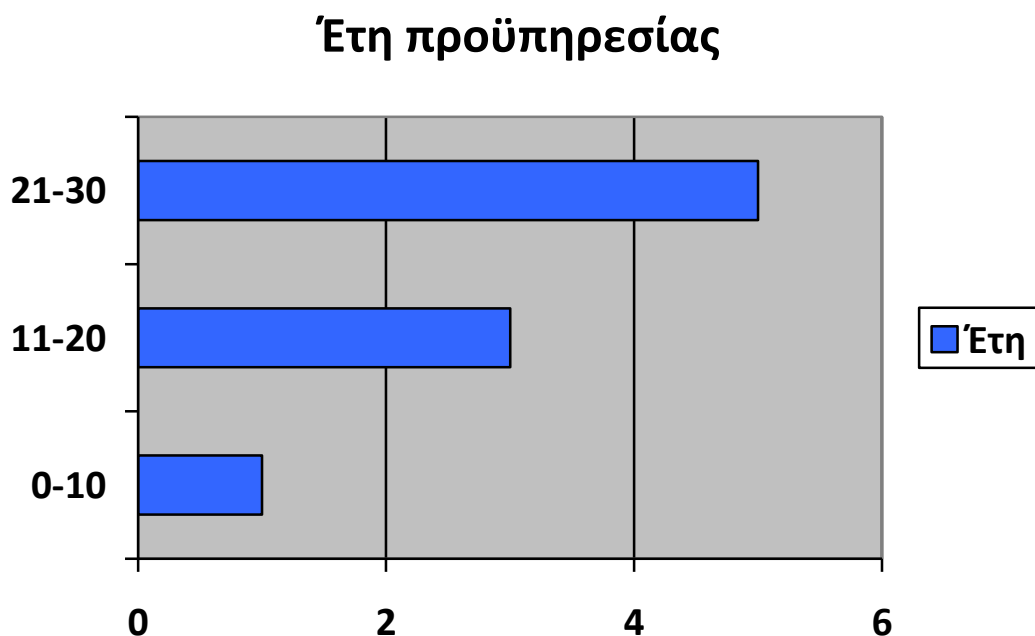
Οι 3 από τους συμμετέχοντες ήταν άντρες και οι υπόλοιπες 6 γυναίκες, ενώ όλοι έχουν καθήκοντα ελεγκτή στις υπηρεσίες τους.

Η ηλικία των συμμετεχόντων κρίθηκε απαραίτητο να αναφερθεί, καθώς κρίθηκε πως ίσως παίζει ρόλο τις απαντήσεις που θα δοθούν

Ηλικία συμμετεχόντων



Η προϋπηρεσία των περισσότερων ελεγκτών ήταν από 18 χρόνια και πάνω, συνεπώς η έρευνα πραγματοποιήθηκε πάνω σε απόψεις πολύ έμπειρων υπαλλήλων στον τελωνειακό κλάδο.



5.2 Διαδικασία διενέργειας τελωνειακών ελέγχων

Οι τελωνειακοί ελεγκτές που συμμετείχαν στην έρευνα απασχολούνται σε διαφορετικά τμήματα στα τελωνεία που υπηρετούν. Συνεπώς, για να έχουμε μια σαφή εικόνα της διαδικασίας διενέργειας ελέγχων και των πιθανών διαφοροποιήσεών της, στην πρώτη φάση των συνεντεύξεων οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να περιγράψουν τον τρόπο με τον οποίο διενεργούν ελέγχους και να αναφέρουν πιθανά προβλήματα που αντιμετωπίζουν και θεωρούν πως επιδέχονται βελτίωση.

Διενέργεια ελέγχων

Οι περισσότεροι από τους τελωνειακούς υπαλλήλους που κλήθηκαν να περιγράψουν τη διαδικασία που ακολουθούν για να πραγματοποιήσουν τον έλεγχο, αρχικά αναφέρουν πως η δουλειά τους ξεκινάει όταν παραλάβουν ηλεκτρονικά εντολή ελέγχου από τον αρμόδιο προϊστάμενο του τμήματός τους. Από κει και πέρα είναι σε θέση να χειριστούν την υπόθεση.

“...παραλαμβάνουμε ηλεκτρονικά την εντολή ελέγχου από τον προϊστάμενο Εισαγωγής και είμαστε σε θέση να αναζητήσουμε το παραστατικό (την διασάφηση) ώστε να διαπιστώσουμε που εντοπίζει το σύστημα risk analysis την επικινδυνότητα του εμπορεύματος που αναφέρεται σε αυτό...”

“...Στον έλεγχο εγγράφων, μετά από την εντολή του επόπτη τσεκάρουμε όλα τα συνυποβαλλόμενα έγγραφα των Διασαφήσεων...”

Για να φτάσουμε όμως σε αυτό το σημείο διενεργείται πρώτα ηλεκτρονικά έλεγχος επικινδυνότητας, το risk analysis όπως ανέφεραν οι 6 από τους 9 ερωτώμενους, το οποίο καθορίζει τον τύπο ελέγχου που θα πραγματοποιηθεί ή αν το εμπόρευμα θα τελωνιστεί όπως δηλώθηκε από το συναλλασσόμενο.

“...Μέσα από το ηλεκτρονικό σύστημα ανάλυσης κινδύνου επιλέγονται οι διασαφήσεις που θα ελεγχθούν είτε με βάση τα υποστηρικτικά έγγραφα εξαγωγής(έλεγχος εγγράφων) είτε ως φυσικός έλεγχος...”

“...Το παραστατικό που καταθέτουν οι συναλλασσόμενοι ονομάζεται «ΤΙ» και ο έλεγχος που διενεργείται είναι ή έλεγχος εγγράφων ή φυσικός έλεγχος μέσα από το risk analysis...”

Βέβαια οι 2 από τους 9 ελεγκτές αναφέρουν πως για να φτάσουμε στη διαδικασία ελέγχου, υπάρχει και άλλος παράγοντας πέρα από το risk analysis. Αυτοί είναι τα πληροφοριακά δελτία, που ενδέχεται να κρίνουν κάποιο εμπόρευμα ύποπτο και άξιο προς έλεγχο.

“...με βάση πληροφοριακά δελτία από την Κεντρική Διοίκηση όπου δίνονται συγκεκριμένες πληροφορίες για ύποπτα φορτία...”

Αν, λοιπόν, από το αποτέλεσμα του risk analysis κριθεί ότι πρέπει να διενεργηθεί φυσικός έλεγχος ή έλεγχος εγγράφων, οι τελωνειακοί υπάλληλοι αναλαμβάνουν το χειρισμό της υπόθεσης.

Οι 3 από τους ερωτηθέντες ασχολούνται με το φυσικό έλεγχο αποκλειστικά, οι 2 με έλεγχο εγγράφων, ενώ άλλοι 3 διενεργούν και τα δύο είδη ελέγχων. Ο ελεγκτής που υπολείπεται είναι υπεύθυνος στην αποθήκη καπνικών, συνεπώς οι αρμοδιότητές του περιλαμβάνουν κυρίως τον έλεγχο των ένσημων ταινιών και την καταχώριση των αντίστοιχων παραστατικών στο ηλεκτρονικό σύστημα, δε σχετίζεται με τους εν λόγω ελέγχους.

Η **διενέργεια ελέγχου εγγράφων** περιγράφεται συνοπτικά από όλους τους ελεγκτές που ασχολούνται με αυτό το είδος ελέγχου, εξηγώντας ποια είναι τα δικαιολογητικά που ελέγχονται.

“..ελέγχουμε την συμφωνία των δηλωθέντων με τα υποστηρικτικά έγγραφα π.χ τιμολόγιο φορτωτική διατακτική, πιστοποιητικά κατάταξης –καταγωγής και άλλα υποστηρικτικά έγγραφα συναρμόδιων Υπηρεσιών όπως φυτοϋγειονομικά ή κτηνιατρικά πιστοποιητικά (σε περιπτώσεις τροφίμων –κρεάτων κ.α.) Από αυτόν τον έλεγχο μπορούμε να διαπιστώσουμε την ορθότητα της κατάταξης του εμπορεύματος και κατά συνέπεια και την ορθότητα των καταβαλλόμενων δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων καθώς και το τι πιστοποιητικά πρέπει να ζητηθούν προκειμένου να διασφαλιστεί η ασφάλεια των πολιτών..”

“..τσεκάρουμε όλα τα συνοποβαλλόμενα έγγραφα των Διασαφήσεων όπως τιμολόγια, διατακτική, φορτωτική ,πιστοποιητικά καταγωγής ,χημείο ,φυτοπαθολογικά έγγραφα ,κτηνιατρικά έγγραφα και πάσης φύσεως πιστοποιητικά όπου είναι απαραίτητα και αν όλα συνάδουν με τα δηλωθέντα στην διασάφηση τότε προβαίνουμε στην ολοκλήρωση του ελέγχου και την έκδοση αδείας για την παραλαβή του εμπορεύματος..”

Παρατηρείται πως βασικό μέλημα των ελεγκτών είναι η διασταύρωση των δηλωθέντων στοιχείων από τους συναλλασσόμενους με τα προσκομιζόμενα δικαιολογητικά ώστε να διαπιστωθεί, όχι μόνο αν η δηλωθείσα αξία των εμπορευμάτων και ο υπολογισμός των δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων είναι ορθός, αλλά και αν τα εμπορεύματα που εισάγονται ή εξάγονται πλοιοούν τις τυπικές προϋποθέσεις κυκλοφορίας τους και εναρμονίζονται με τους κανόνες ασφαλείας προς τους πολίτες.

Με την ολοκλήρωση του ελέγχου εγγράφων καταχωρείται το αποτέλεσμα ελέγχου στο σύστημα, ώστε ο συναλλασόμενος να καταβάλει δασμούς και φόρους, να εκδοθεί η άδεια παράδοσης του εμπορεύματος και να ολοκληρωθεί ο τελωνισμός.

“...Κατόπιν καταχωρούνται τα αποτελέσματα ελέγχου στο σύστημα και δίδεται η άδεια...”

Ο 1 από τους 9 ελεγκτές αναφέρει την ξεχωριστή περίπτωση, λόγω του αντικειμένου του τμήματός του, κατά την οποία ο συναλλασόμενος δικαιούται απαλλαγή από μέρος ή στο σύνολο των δασμών και φόρων, λόγω ειδικών καθεστώτων ατέλειας που ορίζονται στην εθνική και κοινοτική νομοθεσία.

“...διενεργώ κυρίως έλεγχο εγγράφων προκειμένου να διασφαλιστούν οι δασμοφορολογικές απαλλαγές των παραληπτών, και η εργασία μου επικεντρώνεται στην :

α) διασταύρωση και αντιπαραβολή των επισυναπτόμενων εγγράφων, έτσι ώστε να διαπιστωθεί το είδος της ατέλειας που έχει δηλωθεί στην διασάφηση, με την χρήση των σωστών Κοινοτικών και εθνικών κωδικών με τους οποίους απεικονίζεται η κάθε περίπτωση.

β) Ύπαρξη των σχετικών αποφάσεων από την Διεύθυνση Τελωνείων, αδειών ατελούς εισαγωγής από τις αρμόδιες υπηρεσίες του υπουργείου εξωτερικών, την κάλυψη των απαραίτητων προϋποθέσεων όταν πρόκειται για πρόσωπα δικαιούχα ατελειών (ταξιδιώτες, Μετοικούντες)...”

Το άλλο είδος ελέγχου, ο **φυσικός έλεγχος**, έχει πιο πρακτικό χαρακτήρα, καθώς, όπως απάντησαν οι 5 από τους 9 ελεγκτές, απαιτεί φυσική παρουσία και επιτόπια διαπίστωση της συμφωνίας του εμπορεύματος με τα δηλωθέντα από το συναλλασσόμενο.

“..Στο φυσικό έλεγχο εκτός των έλεγχο εγγράφων προβαίνουμε και στο άνοιγμα του εμπορευματοκιβωτίου σε ειδικό χώρο προκειμένου να διαπιστώσουμε τη ορθότητα της δήλωσης του εμπορεύματος με φυσικό τρόπο Επίσης όπου το σύστημα και η φύση του εμπορεύματος το επιβάλλει λαμβάνουμε δείγμα (στον χώρο που γίνεται ο φυσικός έλεγχος –με άνοιγμα του conex) προκειμένου να ελεγχθεί από κτηνιάτρους ή χημικούς –γεωπόνους η ακαταλληλότητα του εμπορεύματος ..”

“..έρχεται το conex στον προαύλιο χώρο (ράμπα) προκειμένου ο εργάτης να το ανοίξει και να σχίσει όσα περισσότερα χαρτόκουτα μπορεί για να διαπιστωθεί επί τόπου η επαλήθευση του εμπορεύματος που αναγράφεται στο παραστατικό..”

Οι 2 από τους 9 ελεγκτές αναφέρουν πως ο φυσικός έλεγχος μπορεί να είναι είτε δειγματοληπτικός είτε καθολικός, κάτι που κρίνεται κατά περίπτωση από τους αρμόδιους ελεγκτές.

“...ο έλεγχος που διενεργείται είναι φυσικός και μπορεί να είναι είτε δειγματοληπτικός (έλεγχος κάποιων χαρτοκιβωτίων είτε καθολικός (όλων των χαρτοκιβωτίων του conex) ανάλογα την βαρύτητα της πληροφορίας...”

Έπειτα από αυτή τη διαδικασία, οι ελεγκτές επιστρέφουν στο γραφείο και ολοκληρώνουν το τυπικό της διαδικασίας, συμπληρώνοντας τα αντίστοιχα

έγγραφα και καταχωρώντας στο σύστημα το αποτέλεσμα του πραγματοποιηθέντος ελέγχου.

“...συντάσσουμε πρακτικό φυσικού ελέγχου καταχωρούμε στο σύστημα το αποτέλεσμα , σφραγίζουμε το conex και δίνουμε την άδεια μεταφοράς του εμπορεύματος...”

“...Αν είναι όλα καλώς καταγράφονται τα αποτελέσματα ελέγχου στο σύστημα και συντάσσεται το πρακτικό φυσικού ελέγχου με τα ευρεθέντα ,καταβάλλονται οι δασμοί /φόροι και δίνεται η άδεια παράδοσης του εμπορεύματος...”

Μόλις ολοκληρωθεί η καταχώριση του αποτελέσματος ελέγχου, ο συναλλασσόμενος μπορεί να καταβάλει τις δασμοφορολογικές επιβαρύνσεις που οφείλει για το εμπόρευμα και να ολοκληρωθεί ο τελωνισμός του εμπορεύματος. Αυτό ισχύει και στον έλεγχο εγγράφων για την ολοκλήρωση του τελωνισμού.

Ένας ελεγκτής όμως αναφέρθηκε στην περίπτωση που διαπιστωθεί κάποια παράβαση κατά το φυσικό έλεγχο, όπου ακολουθείται διαφορετική διαδικασία κατά την οποία επιβάλλονται νομικές κυρώσεις.

“...Αν διαπιστωθεί παράβαση τότε σταματάει ο Τελωνισμός ,παραδίδονται τα έγγραφα στο Δικαστικό Τμήμα με την έγγραφη εισήγηση των διαπιστωθέντων διαφορών και ανάλογα το είδος της παράβασης ή επιβάλλονται ποινές –στην απλή παράβαση – ή αν πρόκειται για λαθρεμπορία συντάσσεται φάκελος δικογραφίας και ακολουθείται η δικαστική οδός...”

Με την ολοκλήρωση των διαδικασιών αυτών τα εμπορεύματα τελωνίζονται στα περισσότερα τμήματα του τελωνείου, είτε είναι εισαγωγές είτε εξαγωγές. Όμως, λόγω των διαφορετικών καθεστώτων που ορίζει η νομοθεσία, ο ελεγκτής από το τμήμα κοινοτικής διαμετακόμισης αναφέρει πως χρειάζεται η καταβολή πρόσθετης εγγύησης για την εξασφάλιση είσπραξης δασμών και φόρων, καθώς το εμπόρευμα δεν τελωνίζεται, αλλά συνεχίζει την πορεία του σε άλλη χώρα, όπου θα τελωνιστεί τελικά.

“..Σε όλες τις περιπτώσεις κατατίθενται εγγύηση διαμετακόμισης καθώς τα εμπορεύματα δεν τελωνίζονται και οφείλουν δασμούς και φόρους ,τίθεται τελωνειακή σφραγίδα και ορίζεται τελωνείο παράδοσης καθώς και ημερομηνία παράδοσης..”

Επίσης ένα ελεγκτής που απασχολείται στο τμήμα εξαγωγής, αναφέρει πως η διαδικασία ολοκληρώνεται με την βεβαίωση της εξόδου από το τελωνειακό έδαφος.

“...Ως τελωνείο εξόδου είμαστε αρμόδιοι για τα εμπορεύματα που εγκαταλείπουν το Τελωνειακό έδαφος της Ένωσης .Ως ελεγκτές εξόδου ελέγχουμε όλα τα φορτωτικά έγγραφα και βεβαιώνουμε την έξοδο των εμπορευμάτων από το τελωνειακό έδαφος της Κοινότητας .Στη συνέχεια καταχωρούμε στο σύστημα τα σχετικά μηνύματα...”

Ξεχωρίζουν τα λεγόμενα 1 από τους 9 ελεγκτές, ο οποίος απασχολείται με τους εκ των υστέρων ελέγχους. Ο εν λόγω ελεγκτής ακολουθεί τις διαδικασίες που περιγράφηκαν αλλά σε μεταγενέστερο χρόνο από αυτόν του τελωνισμού, ώστε να διαπιστώσει πιθανές παραβάσεις.

“...Οι έλεγχοι γίνονται μετά από τοπική ανάλυση κινδύνου ή από πληροφοριακά δελτία και οδηγίες της κεντρικής διοίκησης ή ακόμα και δειγματολογικοί έλεγχοι στα παραστατικά που έχουν αποτέλεσμα «κατά δήλωση» από το risk analysis και δεν υπόκεινται σε κανενός είδους έλεγχο κατά την διάρκεια του τελωνισμού...”

Σημαντικό σε αυτή τη διαδικασία είναι πως ελέγχονται παραστατικά τα οποία είχαν αποτέλεσμα “κατά δήλωση” από το risk analysis, οπότε τελωνίστηκαν χωρίς κάποιο περαιτέρω έλεγχο.

Προβλήματα στη διενέργεια ελέγχων

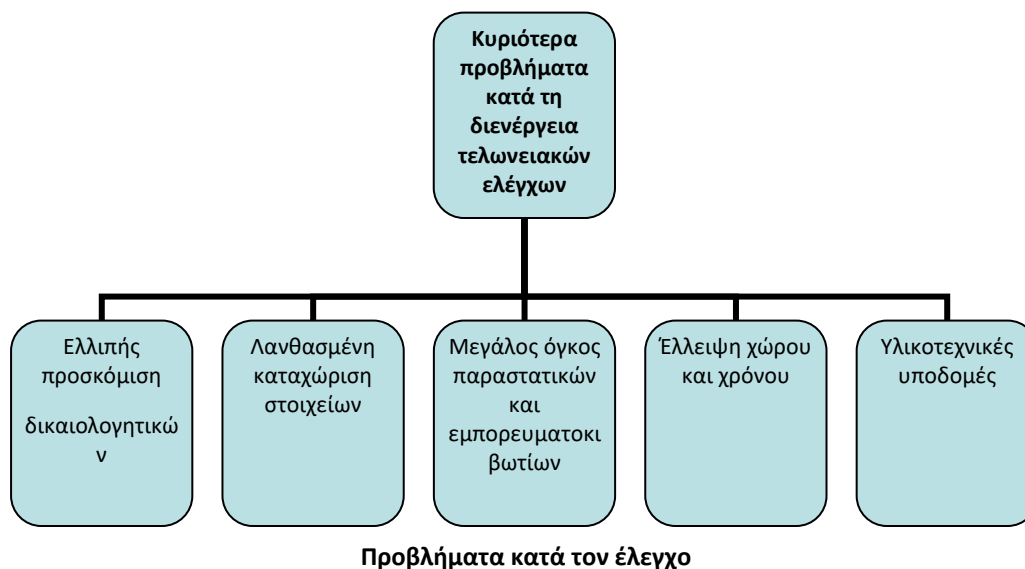
Οι ελεγκτές ρωτήθηκαν σχετικά με την ομαλότητα της διαδικασίας και αν εντοπίζουν προβλήματα που δυσχεραίνουν το έργο τους.

Οι 3 από τους 9 απάντησαν πως σε γενικές γραμμές η ροή των διαδικασιών είναι ομαλή, εντούτοις εντοπίζουν ζητήματα σε πρακτικά θέματα.

“...Η διαδικασία του τελωνισμού ορίζεται από τις διατάξεις της ΑΑΔΕ ,έχει συγκεκριμένα και ορισμένα βήματα. Προβλήματα εντοπίζονται σε πιο πρακτικά θέματα και κυρίως θέματα συντονισμού...”

“...Στην εξαγωγή τα περισσότερα παραστατικά έχουν χαμηλό βαθμό επικινδυνότητας και είναι ελεύθερα οπότε ακολουθείται συνήθως κανονική πορεία...”

Και οι 9 ερωτώμενοι εντοπίζουν ζητήματα είτε κατά τη διαδικασία του ελέγχου, είτε γενικότερα ζητήματα που θα βελτιώναν τον έλεγχο στο σύνολό του.



Ένα από τα κυρίαρχα προβλήματα που εντοπίζουν οι ελεγκτές είναι η ελλιπής προσκόμιση δικαιολογητικών από τους συναλλασσόμενους ή η λανθασμένη καταχώριση στοιχείων. Αποτέλεσμα αυτών είναι οι σημαντικές καθυστερήσεις κατά τη διαδικασία του ελέγχου, καθώς ο συναλλασσόμενος πρέπει να προσκομίσει πρόσθετα δικαιολογητικά και να προβεί σε διορθώσεις των δηλωθέντων στοιχείων.

“...παρουσιάζονται πολλές φορές καθυστερήσεις στην παραλαβή των εμπορευμάτων , καθώς δεν υπάρχουν πάντα τα απαιτούμενα έγγραφα, ή όταν έχουν δηλωθεί λανθασμένα στοιχεία με αποτέλεσμα τον μη ορθό υπολογισμό δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων και ποσών ατελειών...”

“...Προβλήματα αντιμετωπίζουμε όταν τα έγγραφα είναι ελλιπή , ως προς την εγγύηση...”

“...όταν δεν προσκομίζει τα απαραίτητα έγγραφα εξαγωγής και πρέπει να ενημερωθεί ο εξαγωγέας καθώς πρέπει να επανέλθει σε μεταγενέστερο χρόνο ώστε να ολοκληρωθεί η διαδικασία...”

Ένα επίσης σημαντικό ζήτημα στο οποίο αναφέρθηκαν οι 5 από τους 9 ελεγκτές είναι ο μεγάλος όγκος δουλειάς, είτε όσον αφορά τον όγκο παραστατικών προς έλεγχο είτε τον έλεγχο εμπορευματοκιβωτίων. Ως αποτέλεσμα του μεγάλου όγκου δουλειάς είναι η καθυστέρηση στην απελευθέρωση των εμπορευμάτων και η παρακώλυση των διαδικασιών συνολικά.

“...Εξαιτίας του μεγάλου όγκου διακίνησης εμπορευματοκιβωτίων υπάρχουν καθυστερήσεις...”

“...ως Τελωνείο Εξόδου διαχειριζόμαστε μεγάλο όγκο παραστατικών και υπάρχουν αρκετές καθυστερήσεις στα φορτωτικά έγγραφα με τα πρακτορεία μεταφοράς ώστε να βεβαιώσουμε την έξοδο από την Κοινότητα, με αποτέλεσμα να υπάρχουν μεγάλες καθυστερήσεις στην ενημέρωση του συστήματος με τα απαραίτητα μηνύματα βεβαίωσης εξόδου και ολοκλήρωσης της εξαγωγής...”

Τον αυξημένο όγκο δουλειάς επιβαρύνει ακόμα περισσότερο ο περιορισμένος χρόνος που υπάρχει για τον έλεγχο όλων των υποθέσεων, όπως υποστηρίζουν οι 4 από τους 9 ελεγκτές.

“...περιορισμένος χρόνος (λόγω μεγάλου όγκου κινήσεων, διάθεση υπαλλήλου (και τελωνειακού αλλά και εργατικού προσωπικού) για άνοιγμα του εμπορευματοκιβωτίου...”

Με τον τρόπο που απάντησαν οι ελεγκτές, φαίνεται το θέμα του όγκου να συνδέεται ως ένα βαθμό και με ένα άλλο σημαντικό ζήτημα, αυτό της έλλειψης προσωπικού. Η έλλειψη αυτή δεν αναφέρεται μόνο στην έλλειψη τελωνειακών υπαλλήλων, αλλά και σκύλων ανιχνευτών που βοηθούν στο φυσικό έλεγχο. Επίσης τονίζουν πως υπάρχει έλλειψη εργατών από την εταιρία διαχείρισης του λιμανιού, γεγονός που επιφέρει πρόσθετες δυσκολίες και καθυστερήσεις κατά τη διενέργεια του φυσικού ελέγχου.

“...υπάρχει έλλειψη προσωπικού (εργάτες που χρησιμοποιούνται στο άνοιγμα των χαρτοκιβωτίων) καθώς και έλλειψη σκύλων ανιχνευτών και αναγκάζομαστε να δανειζόμαστε από άλλα τελωνειακά καταστήματα...”

“...μπορεί να επιφέρει καθυστερήσεις ή αναβολή τελωνισμού για την απογευματινή βάρδια μπορεί και την επόμενη μέρα. Ειδικότερα όταν οι ίδιοι εργάτες –υπάλληλοι του διαχειριστή χρησιμοποιούνται παράλληλα σε ελέγχους της δίωξης όπου δίνεται προτεραιότητα λόγω βαρύτητας (πχ. Ναρκωτικά –Καπνικά)...”

Ακόμα ένα ζήτημα που θέτουν οι ερωτώμενοι είναι η ύπαρξη επαρκούς χώρου και υλικοτεχνικών υποδομών για το φυσικό έλεγχο εμπορευμάτων. Ο όγκος των εμπορευμάτων είναι τόσο μεγάλος που κρίνεται απαραίτητη η καλή συνεννόηση ελεγκτή, συναλασσόμενου και διαχειρίστριας υπηρεσίας του λιμανιού, ώστε να κυλήσει στο συντομότερο χρόνο η διαδικασία του φυσικού ελέγχου.

“...α)δεν μπορούμε να δούμε εύκολα το εμπόρευμα λόγω πιεστικής στοίβαξης β) ,πολύ μεγάλος όγκος εμπορευματοκιβωτίων με λίγους υπαλλήλους αλλά και λίγους εργάτες για άνοιγμα των κιβωτίων ελλείψεις σε τεχνικά μέσα(κόφτες) και μηχανήματα...”

“...ο χώρος που λαμβάνει χώρα ο έλεγχος είναι περιορισμένος ,μη στεγασμένος (με αποτέλεσμα να είμαστε εκτεθειμένοι στις καιρικές συνθήκες)...”

“...η διαχείριση των εμπορευμάτων δεν διενεργείται από την Υπηρεσία μας

απαιτείται συνεννόηση με τον διαχειριστή για την άφιξη των conex στη ράμπα , ελεύθερος χώρος...”

Ένα ακόμα ζήτημα που τέθηκε από 3 από τους ερωτώμενους είναι η τεράστια ποικιλία ειδών εμπορευμάτων που εισάγονται ή εξάγονται αντίστοιχα, για τα οποία υπάρχουν αντίστοιχα πολλοί κωδικοί στους οποίους καταχωρούνται στο ηλεκτρονικό σύστημα. Συνεπώς απαιτείται από τον ελεγκτή να είναι έμπειρος, εξειδικευμένος και γνώστης πολλών εμπορευμάτων, ώστε να διενεργήσει σωστά και με ασφάλεια τον εκάστοτε έλεγχο.

“...σε διασαφήσεις που περιλαμβάνουν πολλών και διαφορετικών ειδών εμπορεύματα (πολυκλασικές) είναι δύσκολο να βρεις όλα τα είδη , να τα κατατάξεις ορθά κλπ. Πολλά από τα είδη απαιτούν πιο τεχνικές ή εξειδικευμένες γνώσεις που μπορεί να μην έχουμε (οπτικές ίνες, τσιπάκια, κλπ). Είναι δύσκολη η ταυτοποίηση σε εξειδικευμένα είδη και ειδικά καθεστώτα...”

“...απαιτεί περισσότερους υπαλλήλους και κατάλληλα εκπαιδευμένους .Έχουμε ελέγχους για ορθή κατάταξη άρα και σωστή είσπραξη δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων ,έλεγχο αποφυγής δασμών αντιντάμπινγκ, έλεγχους γνησιότητας πιστοποιητικών κ.α...”

Εδώ βλέπουμε πως τίθεται και το θέμα της κατάλληλης εκπαίδευσης και εξειδίκευσης των ελεγκτών σε πολλαπλά αντικείμενα, το οποίο πιθανόν να αποτελεί ένα πρόσθετο ζήτημα προς αντιμετώπιση.

5.3 Διοίκηση

Αρκετοί από τους τελωνειακούς ελεγκτές που ρωτήθηκαν, παρουσιάζονται ευχαριστημένοι στο σύνολό τους από την **υποστήριξη** της Διοίκησης. Οι 5 στους 9 αναφέρουν πως τους παρέχεται επαρκής καθοδήγηση για τις τελωνειακές διαδικασίες μέσω οδηγιών και εγκυκλίων, όπως επίσης και

ενημερωτικών δελτίων σχετικά με τρόπους απάτης, εσωτερικές πληροφορίες και επικαιροποιημένες πρακτικές δίωξης.

“...Η βοήθεια της Διοίκησης έρχεται κυρίως με την σύνταξη εγκυκλίων –οδηγιών και διατάξεων...”

“...η Διοίκηση συμβάλλει στην επίλυση προβλημάτων με την έκδοση εγκυκλίων και οδηγιών...”

“...μας διαθέτει όλες τις διαταγές, εγκυκλίους κ.λ.π. άμεσα προκειμένου να είμαστε ενημερωμένοι και να ανταποκρινόμαστε στα αιτήματα των συναλλασσομένων...”

Παρ’όλα αυτά, θεωρούν πως ενώ υπάρχει η διάθεση για επίλυση προβλημάτων και υποστήριξη των υπαλλήλων, υπάρχει πληθώρα ζητημάτων που δε μπορεί να αντιληφθεί λόγω έλλειψης γνώσης των συνθηκών ή των ξεχωριστών περιπτώσεων. Τα ζητήματα αυτά αναφέρονται σε καθημερινά πρακτικά θέματα, τα οποία υποστηρίζουν πως συνήθως επιλύονται λόγω της εμπειρίας και της αντίληψης του εκάστοτε ελεγκτή.

“...Στην καθημερινή επαφή όμως που έχουμε με τους συναλλασσόμενους κατά την διάρκεια των τελωνισμών δημιουργούνται θέματα που η διοίκηση αδυνατεί να προβλέψει ή να δώσει άμεση λύση λόγω άγνοιας των συνθηκών ή ελλιπής γνώσης στο πεδίο δράσης...”

“...η Κεντρική Διοίκηση πολλές φορές αν και έχει την πρόθεση δεν μπορεί να συνδέσει την θεωρία με την πράξη με αποτέλεσμα ο ελεγκτής να καλείται να δώσει λύση άμεσα μόνος του...”

Μάλιστα, όπως αναφέρει ένας ερωτώμενος, αυτή η ελλιπής υποστήριξη και επικοινωνία με τις κεντρικές διευθύνσεις μπορεί να δυσχεράνει σημαντικά το έργο του ελεγκτή και να επιφέρει καθυστερήσεις κατά τον τελωνισμό.

“...Εντοπίζουμε περιπτώσεις έλλειψης επικοινωνίας διαφόρων διευθύνσεων με τους ελεγκτές οι οποίοι καλούνται να δώσουν μια άμεση „επί τόπου λύση .Μάλιστα στην απογευματινή βάρδια είναι αδύνατη η επικοινωνία με αποτέλεσμα –αν τα πράγματα δεν κυλήσουν ομαλά –ο Τελωνισμός να μετατεθεί για την επόμενη μέρα...”

Οι 3 από τους υπόλοιπους ερωτηθέντες εμφανίζονται πιο αρνητικοί όσον αφορά την πληρότητα της υποστήριξης της κεντρικής Διοίκησης.

“...η διεύθυνση σε Κεντρικό Επίπεδο δεν μπορεί να αφουγκραστεί τις ανάγκες των ατόμων που βρίσκονται στην α΄ γραμμή...”

Αρκετοί ερωτώμενοι διαχώρισαν την κεντρική Διοίκηση από την τοπική, τονίζοντας οι περισσότεροι πως η τοπική Διοίκηση είναι ιδιαίτερα υποστηρικτική, προσπαθεί να βρει λύσεις σε καθημερινά προβλήματα που τυχόν εμφανίζονται είτε σε διαδικαστικά θέματα, είτε σε ζητήματα με τους συναλλασσομένους.

“...Η διοίκηση σε τοπικό επίπεδο (επόπτης –Διευθυντής) γνωρίζοντας τα πρακτικά προβλήματα που εντοπίζονται στο χώρο μας μπορεί κάποιες φορές να βοηθήσει, στην επίλυση προβλημάτων που παρουσιάζονται κατά την συναλλαγή...”

“...Η διοίκηση χαρακτηρίζεται από διάθεση επίλυσης προβλημάτων & συγκρούσεων, είναι δημιουργική, καινοτόμα & ρηξικέλευθη στην πληθώρα θεμάτων που έρχεται αντιμέτωπη καθημερινά. Έχει γνώση, ακούει το προσωπικό και τους πολίτες και δίνει βάση στις εισηγήσεις των προϊσταμένων...”

Όσον αφορά τους **στόχους** που θέτει η Διοίκηση, οι 5 από τους 9 ελεγκτές απάντησαν πως είναι εφικτοί και υλοποιήσιμοι στις περισσότερες περιπτώσεις, χωρίς βέβαια να παραλείπουν να αναφερθούν στην προσπάθεια που καταβάλλεται λόγω μεγάλου όγκου εμπορευμάτων, της έλλειψης χρόνου και της έλλειψης επαρκούς προσωπικού.

“...Παρόλο της έλλειψης προσωπικού και του μεγάλου όγκου διαχείρισης εξαγωγών(κυρίως στο ρόλο μας ως Τελωνείο εξόδου) από την Υπηρεσία μας θεωρώ ότι οι στόχοι υλοποιούνται...”

“...Με δεδομένο τον αριθμό των φυσικών ελέγχων που υποδικνύει το σύστημα είναι δύσκολο να πραγματοποιηθούν πλήρως και σωστά όλοι οι έλεγχοι...”

Κάποιοι αναφέρουν πως η επίτευξη των στόχων εξαρτάται σημαντικά από τη συνεργασία των υπηρεσιών και την εμπειρία των τελωνειακών υπαλλήλων.

“...θεωρώ ότι οι στόχοι υλοποιούνται σε μεγάλο βαθμό λόγω της συνεργασίας με άλλες Υπηρεσίες τον συντονισμό και την εμπειρία των συναδέλφων...”

Οι 3 από τους ερωτώμενους αναφέρουν πως υπάρχουν αρκετοί στόχοι που δεν είναι υλοποιήσιμοι, καθώς η επίτευξή τους τη μία χρονιά δεν θα πρέπει να

θεωρείται αυτονόητη την επόμενη, αφού μιλάμε για διαπίστωση λαθρεμποριών και γενικότερα παραβάσεων.

“...Υπάρχουν όμως και στόχοι που δεν είναι εφικτοί .Οι στόχοι πρέπει να συνάδουν με τους σκοπούς της ΑΑΔΕ , την ασφάλεια και προστασία του κοινωνικού συνόλου την είσπραξη δασμών και φόρων και να μην προκαταβάλλουν το αποτέλεσμα...”

“...το ότι αυτό το έτος έχουμε χ ευρήματα δεν σημαίνει ότι και την επομένη θα έχεις τις ίδιες επιτυχίες...”

Γίνεται αντιληπτό πως οι ελεγκτές θεωρούν πως αρκετοί στόχοι είναι επιτεύξιμοι, όμως δε θα πρέπει να παραβλέπονται οι αντικειμενικές δυσκολίες που αντιμετωπίζονται για την επίτευξή τους όταν πραγματοποιείται ο τελικός απολογισμός και κρίνεται η αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας.

5.4 Εκπαίδευση και εμπειρία υπαλλήλων

Οι ελεγκτές ρωτήθηκαν σχετικά με τα **εκπαιδευτικά προγράμματα** που υλοποιούνται στον οργανισμό και εάν αυτά συντελούν στην αποτελεσματικότητα των ελέγχων που διενεργούν.

Σχεδόν όλοι υποστήριξαν τη σημαντικότητα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, καθώς το γνωστικό υπόβαθρο είναι προαπαιτούμενο και απαραίτητο για την ορθή εκτέλεση τελωνειακών ελέγχων.

“...η εκπαίδευση είναι ζωτικής σημασίας για την αποτελεσματικότητα των ελέγχων Μας βοηθάει να διαχειριζόμαστε τις νέες τεχνολογίες και εργαλεία ,να εντοπίζουμε πιθανές απειλές και ύποπτες δραστηριότητες και να διαχειριζόμαστε έκτακτα περιστατικά όπως παράνομες διακινήσεις ώστε να αντιδρούμε άμεσα και αποτελεσματικά...”

Οι 4 από τους 9 υποστήριξαν όμως ότι οι γνώσεις που παρέχονται στα εκπαιδευτικά προγράμματα έχουν κυρίως θεωρητικό χαρακτήρα και περιορίζονται στις βασικές έννοιες, χωρίς να δίνουν έμφαση στο πρακτικό κομμάτι το οποίο θα οδηγήσει πραγματικά στην κατάκτηση της γνώσης.

“...Τα εκπαιδευτικά προγράμματα όπως έχουν αυτή την στιγμή διαμορφωθεί είναι κυρίως θεωρητικά και μακριά από το πεδίο δράσης του ελέγχου. Πολλές φορές η πράξη από την θεωρία έχει μεγάλη απόσταση...”

“...καλύπτουν πιο πολύ βασικές έννοιες και όχι ιδιαίτερες και περίπλοκες περιπτώσεις που μπορεί να εμφανιστούν κατά την συναλλαγή...”

Επίσης, 5 από τους ερωτηθέντες αναφέρουν πως γίνονται σοβαρές προσπάθειες τα τελευταία χρόνια για εκπαίδευση του προσωπικού, ειδικά μετά την ίδρυση της Φορολογικής και Τελωνιακής Ακαδημίας, διενεργώντας ασύγχρονα και σύγχρονα εξ αποστάσεως σεμινάρια.

“...Τον τελευταίο καιρό βέβαια ,με την δημιουργία της σχολής ΦΟ.ΤΑ, γίνονται σοβαρές προσπάθειες και πρακτικών προγραμμάτων εκπαίδευσης –κυρίως στους νεοδιοριζόμενους...”

“...Τελευταία γίνεται κάποια σοβαρή προσπάθεια με διάφορα προγράμματα εκπαίδευσης υπαλλήλων, για εύρεση λαθραίων ή επικίνδυνων αντικειμένων μέσω x-ray,με την χρησιμοποίηση ασύγχρονων σεμιναρίων ,γεγονός που δείχνει την πρόθεση της διοίκησης για εκπαίδευση των υπαλλήλων με σύγχρονες μεθόδους...”

Παρά την καθολική παραδοχή της βαρύτητας των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, παρατηρείται πως σχεδόν όλοι θεωρούν σημαντικότερη την απόκτηση **εμπειρίας** για τη διενέργεια αποτελεσματικών ελέγχων, η οποία βέβαια είναι βασικό να συνεπικουρείται από κατάλληλα σχεδιασμένα εκπαιδευτικά προγράμματα.

“...Η εμπειρία υποστηρίζεται από προγράμματα εκπαίδευσης. Το πρόγραμμα εκπαίδευσης από μόνο του ως θεωρία , αν δεν εμπλουτισθεί με το πρακτικό κομμάτι , δεν είναι χρήσιμο...”

“...Η πολυετή εμπειρία των υπαλλήλων είναι αυτή που συμβάλλει στην επιτυχία και αυτό είναι κάτι που η Διοίκηση θα πρέπει να φροντίσει με πρακτικό τρόπο να μεταφέρει στους νεότερους υπαλλήλους...”

Επίσης, καταγράφονται προτάσεις για αποδοτικότερα εκπαιδευτικά προγράμματα και συναντήσεις τελωνειακών υπαλλήλων για ανταλλαγή απόψεων και γνώσεων.

“...Θεωρώ ότι οι υπάλληλοι πρέπει να εκπαιδευτούν σε τεχνικές αναγνώρισης λαθραίων προϊόντων και την χρήση νέων τεχνολογιών ,να μπορούν να συνεργάζονται με διεθνής Υπηρεσίες να εντοπίζουν τους κινδύνους μειώνοντας την λαθρεμπορία...”

“...σε αυτά τα προγράμματα γνωρίζεις άτομα που έχουν εξειδικευτεί σε συγκεκριμένα αντικείμενα και έχεις την ευκαιρία να ανταλλάξεις απόψεις ή να

μοιραστείς την εμπειρία σου με άλλους συναδέλφους άλλων Τελωνειακών καταστημάτων ,κάτι που θα μπορούσε να καθιερωθεί...”

Αυτή η τελευταία θέση ενισχύεται ακόμα περισσότερο από τις απαντήσεις που δόθηκαν σχετικά με το επίπεδο **συνεργασίας** και αλληλοβοήθειας μεταξύ των συναδέλφων και το βαθμό συμβολής της στους αποτελεσματικούς ελέγχους. Όλοι συνέκλιναν στην άποψη ότι υπάρχει συνεργασία μεταξύ συναδέλφων, όχι μόνο στο ίδιο επίπεδο ιεραρχίας αλλά και σε διαφορετικό, και αυτο το γεγονός παίζει σημαντικό ρόλο στην αποτελεσματική διενέργεια τελωνειακών ελέγχων.

“...Υπάρχει άψογη συνεργασία με υπαλλήλους και συναδέλφους στο ίδιο κατάστημα αλλά και άλλων Υπηρεσιών και θεωρώ ότι είναι ένας από του βασικούς παράγοντες αποτελεσματικότητας του έργου μας...”

“...Φυσικά και υπάρχει συνεργασία και αλληλοβοήθεια μεταξύ των συναδέλφων. Μάλιστα, αυτό είναι απαραίτητο και καθοριστικής σημασίας, διότι υπάρχει πανσπερμία θεμάτων που αντιμετωπίζονται καθημερινώς...”

Το ομαδικό αυτό κλίμα συνεργασίας θεωρούν πως δε σχετίζεται με το υπάρχον **σύστημα αξιολόγησης**, με βάση τα όσα απάντησαν οι περισσότεροι σε αντίστοιχη ερώτηση που τους τέθηκε.

“...Το υπάρχον σύστημα αξιολόγησης δεν επηρεάζει την συνεργασία με άλλους συναδέλφους, η οποία εξάλλου χτίζεται πρώτα σε προσωπική βάση και μετά εξελίσσεται σε επαγγελματικό επίπεδο .Το παρόν σύστημα επιβράβευσης θεωρώ ότι δεν αποτελεί κίνητρο για συνεργασία...”

Ωστόσο, 4 ελεγκτές αναφέρουν πως όσο το σύστημα αξιολόγησης και επιβράβευσης αφορά το σύνολο των υπαλλήλων μιας υπηρεσίας, ενδεχομένως να ενισχύει τη συνεργασία και την ομαδικότητα.

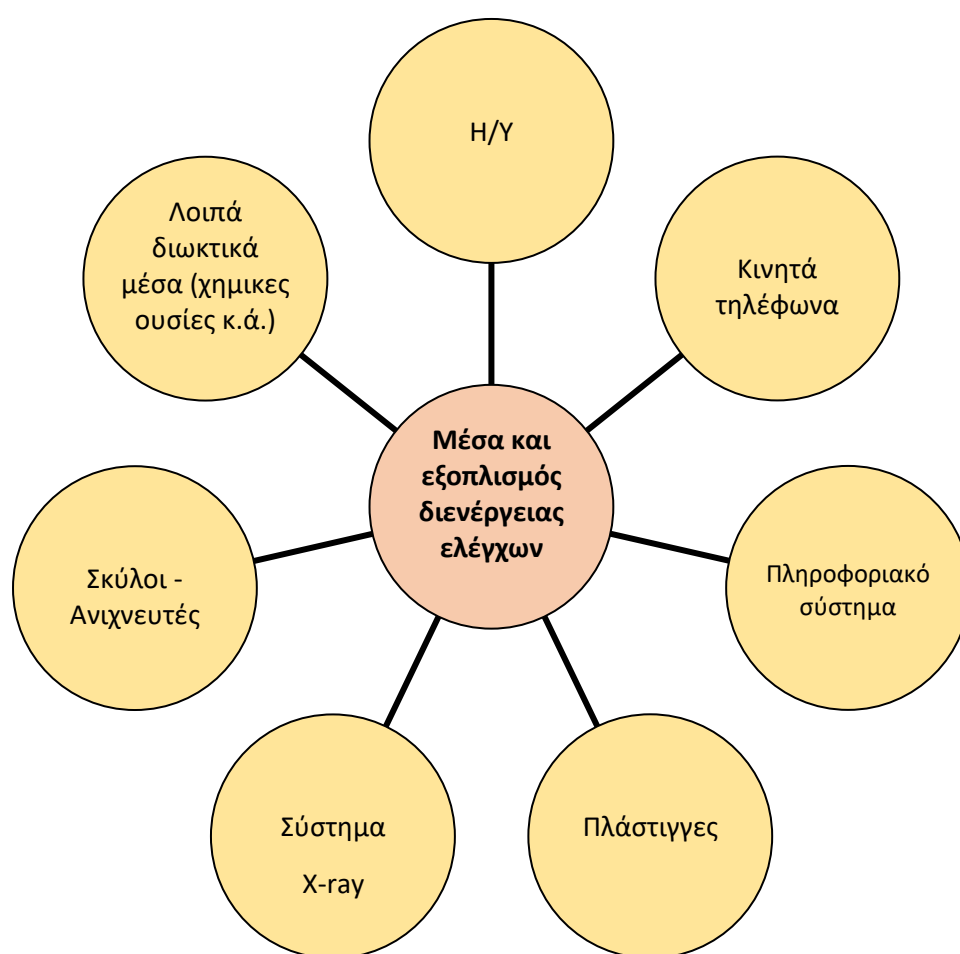
“...Όσο το σύστημα αξιολόγησης ή επιβράβευσης είναι συνολικό, για όλο το τελωνείο, βοηθάει στην συνεργασία και στο ομαδικό πνεύμα. Εάν εφαρμοσθεί η ατομική επιβράβευση που θα επιφέρει διαφορετική μισθοδοσία ή ανακατανομή βαθμών και θέσεων , τότε θα υπάρξει πρόβλημα...”

“...όσο το σύστημα επιβράβευσης είναι ομαδικό και όχι ατομικό βοηθάει στην ενίσχυση της αλληλοβοήθειας και συνεργασίας ,στο ομαδικό πνεύμα στην ανάδειξη δικαιοσύνης και ακεραιότητας και συμβάλλει στην αποτελεσματικότητα των ελέγχων....”

Επίσης, 2 ελεγκτές ότι το σύστημα αξιολόγησης είναι βελτιωμένο σε σύγκριση με παλαιότερα συστήματα, όμως επιδέχεται βελτιώσεων. Οι βελτιώσεις αυτές και η γενικότερη στρατηγική του συστήματος θα πρέπει να προάγει τη μεγαλύτερη ομαδικότητα των υπαλλήλων ώστε να βελτιστοποιηθεί το προσδοκώμενο αποτέλεσμα.

5.5 Υλικοτεχνική υποδομή

Τα μέσα και ο εξοπλισμός που έχουν στη διάθεσή τους οι ελεγκτές ποικίλει, καθώς κάποια από αυτά χρησιμοποιούνται στα γραφεία, όπου διενεργείται ο έλεγχος εγγράφων, τα περισσότερα όμως χρησιμεύουν για την πραγματοποίηση των φυσικών ελέγχων.



Μέσα ελέγχου

Τα κυριότερα μέσα που αναφέρθηκαν για τον έλεγχο εγγράφων είναι οι σταθεροί και φορητοί ηλεκτρονικοί υπολογιστές, τα υπηρεσιακά smartphones, το πληροφοριακό σύστημα Icisnet, που είναι απαραίτητο σε όλες τις τελωνειακές διαδικασίες, καθώς και άλλες πληροφοριακές βάσεις δεδομένων.

“...Ως ελεγκτές έχουμε τους υπολογιστές μας σταθερούς και φορητούς ,το πληροφοριακό σύστημα, όπου περιλαμβάνει εκτός των άλλων και το σύστημα risk analysis (τον εντοπισμό και την βαρύτητα της επικινδυνότητας).. Έχουμε επίσης κινητά smart phone όπου μπορούμε να καταγράψουμε φωτογραφικό υλικό όπου θα ανέβει ως αρχείο στην υπόθεση ελέγχου...”

“...Στο δικό μου τμήμα –που ο έλεγχος είναι κυρίως έλεγχος εγγράφων – στηριζόμαστε βασικά στο πρόγραμμα του icisnet ...”

Το πληροφοριακό σύστημα είναι από τα σημαντικότερα εργαλεία, καθώς αναφέρουν πως μέσω αυτού διενεργούνται οι βασικές τελωνειακές διαδικασίες, ο έλεγχος επικινδυνότητας, τους παρέχονται απαραίτητες πληροφορίες για τους συναλλασσόμενους και τα εμπορεύματα και γενικότερα διευκολύνει τη διαδικασία τελωνισμού των εμπορευμάτων.

“...Στις εξαγωγές στηριζόμαστε στο πληροφοριακό σύστημα και ειδικότερα στο σύστημα ανάλυσης κινδύνου...”

“... άντληση πληροφοριών , παραλαβή μηνυμάτων για άφιξη ύποπτων φορτίων καθώς και για επιβεβαίωση τήρησης των προβλεπόμενων τελωνειακών διαδικασιών...”

Τα κύρια μέσα που καταγράφηκαν από όλους τους ελεγκτές φυσικού ελέγχου είναι το x-ray, οι ανιχνευτές-σκύλοι, οι πλάστιγγες, και απλά εργαλεία (όπως κατσαβίδια), επιπρόσθετα αυτών που αναφέρθηκαν παραπάνω.

“...Ο κύριος εξοπλισμός που έχουμε στην διάθεση μας για τον έλεγχο , είναι το μηχάνημα **x-ray** που χρησιμοποιείται για το “ σκανάρισμα” των εμπορευματοκιβωτίων και μας δίνει σημαντικές πληροφορίες όσον αφορά το περιεχόμενο τους , πριν το άνοιγμα και την καταμέτρηση των εμπορευμάτων. Επίσης τα εκπαιδευμένα σκυλιά βοηθούν καθοριστικά στον εντοπισμό των ναρκωτικών και των λαθραίων τσιγάρων...”

“...Έχουμε το μηχάνημα X-Ray ,σκύλους ανιχνευτές ,πλάστιγγές. Ο διαχειριστής μας συνδράμει με διάφορα εργαλεία όπως κόφτες κατσαβίδια κλαρκ εκφόρτωσης κ.α...”

Αναφέρθηκαν βέβαια και ελλείψεις σε υλικοτεχνική υποδομή. Οι 4 από τους ελεγκτές ανέφεραν το πρόβλημα του χώρου, των φυσικών εγκαταστάσεων για τη διενέργεια ελέγχων. Ένας από τους ελεγκτές αναφέρει έλλειψη σε μέσα για

αναζήτηση πληροφοριών μέσω διαδικτύου, καθώς πολλές φορές απαιτείται η χρήση των προσωπικών κινητών τηλεφώνων των υπαλλήλων.

“...την παλαιότητα των κτηρίων (ίσως και μη ασφαλής χώρος)...”

“...ο χώρος και το προσωπικό σε εργάτες είναι περιορισμένο σε ώρες και μέρες μεγάλου φόρτου εργασίας...”

“...στην αναζήτηση πληροφοριών μέσω internet (που πολλές φορές δεν είναι δυνατόν να συνδεθεί στην Υπηρεσία μας με αποτέλεσμα ο υπάλληλος να χρησιμοποιεί το προσωπικό του τηλέφωνο και τα δεδομένα του) σε διάφορες βάσεις δεδομένων...”

Επίσης, ένας τελωνειακός αναφέρει πως δεν υπάρχει επί της ουσίας εξοπλισμός, αφού τα περισσότερα παρέχονται από τη διαχειρίστρια εταιρία του λιμανιού.

“...Δεν υπάρχει εξοπλισμός. Έχουμε μαζί μας τους εργάτες της διαχειρίστριας εταιρείας που ανοίγουν το container και σχίζουν-κατεβάζουν τα κιβώτια που ζητάμε για έλεγχο. Βέβαια όπως προαναφέραμε είναι περιορισμένες οι δυνατότητες λόγω του μεγάλου όγκου αλλά και γιατί δεν υπάρχουν κλαρκ ή άλλα μηχανήματα-εργαλεία που θα βοηθούσαν στην ξεφόρτωση...”

Όσον αφορά τη βοηθητικότητα του **πληροφοριακού συστήματος**, όλοι οι ελεγκτές τόνισαν τη μεγάλη συνεισφορά του στη διενέργεια των ελέγχων και την υποβοήθησή τους στην ολοκλήρωση των καθηκόντων τους με επιτυχία.

“...Το πληροφοριακό σύστημα είναι ικανοποιητικό και μας δίνει κατευθύνσεις για τον εντοπισμό όλων των πληροφοριών που χρειαζόμαστε...”

“...Με υποδείξεις κατά τον έλεγχο(risk analysis) και με πληροφόρηση όσον αφορά χώρες/πιστοποιητικά καταγωγής αυτόματου υπολογισμού δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων ποσοστάσεις, κατάταξη κ.τ.λ..Θεωρώ ότι το πληροφοριακό σύστημα είναι αρκετά ικανοποιητικό...”

Αντίθετα, 2 από τους 9 υποστήριξαν πως έχει αρκετά προβλήματα ενημέρωσης και διαχείρισης της πληροφορίας και απαιτείται ο εκσυγχρονισμός του.

“...είναι αρκετά προβληματικό όσον αφορά τα ποσά εγγυήσεων και μας δημιουργεί σοβαρές καθυστερήσεις ...”

“...σίγουρα χρειαζόμαστε πιο εξελιγμένα και διαλειτουργικά συστήματα, στα οποία θα είναι πιο εύκολα διαχειρίσιμη η πληροφορία σε πραγματικό χρόνο....”

Η λειτουργία του δεν περιορίζεται μόνο στην τυπική ολοκλήρωση των διαδικασιών. Παρέχει πληροφορίες για αποτελέσματα προηγούμενων ελέγχων, διατηρεί ιστορικότητα σε κάθε ενέργεια, καταγράφει περιπτώσεις παραβατικότητας, δημιουργεί προφίλ συναλλασσομένων, εξάγει στατιστικά στοιχεία, εμπεριέχει πληροφορίες δασμολογικής κατάταξης κάθε είδους εμπορεύματος και γενικά εμπεριέχει πολύ χρήσιμα εργαλεία για τη διαχείριση υποθέσεων τελωνισμού εμπορευμάτων.

5.6 Νομοθεσία

Οι τελωνειακοί ελεγκτές ρωτήθηκαν για τον τρόπο ενημέρωσής τους σχετικά με την κείμενη τελωνειακή νομοθεσία και τις τροποποιήσεις της. Όλοι ανέφεραν πως ο βασικός τρόπος ενημέρωσής τους είναι τα μηνύματα που έρχονται στο υπηρεσιακό τους ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μέσω email που τους αποστέλλονται από τη γραμματεία της υπηρεσίας.

“...Μέσω του προσωπικού e-mail ενημερωνόμαστε για τις αλλαγές στο νομοθετικό πλαίσιο –το οποίο είναι βασικό να το γνωρίζουμε για το έργο μας...”

“...ενημερωνόμαστε μέσω των προσωπικών μας e-mail από την γραμματεία μας...”

Αναφέρονται όμως πρόσθετοι τρόποι ενημέρωσης από τους περισσότερους ερωτώμενους, όπως η αναζήτηση σε βάσεις δεδομένων του υπηρεσιακού Η/Υ, στο πληροφοριακό σύστημα Icisnet, σε βάσεις δεδομένων άλλων υπηρεσιών και σε διάφορους διαδικτυακούς τόπους.

“...μπορούμε ευκολότερα να βρούμε διαταγές που δεν έχουμε και τις ψάχνουμε(google, icis) .Μπορούμε να τρέξουμε σε ιστότοπους άλλων υπηρεσιών για πληροφορίες που μας αφορούν και γενικά το διαδίκτυο μας βοηθάει πολύ...”

“...από το διαδίκτυο, από συναδέλφους (εντός και εκτός της υπηρεσίας), από άλλες υπηρεσίες...”

Η πλειονότητα των ελεγκτών θέτουν κάποια ζητήματα ως προς το βαθμό κατανόησης των νέων διατάξεων και νομοθετημάτων, κυρίως λόγω του μεγάλου όγκου που δέχονται καθημερινά, εξαιτίας της ταχύτητας των αλλαγών που γίνονται στη νομοθεσία. Αυτό καθιστά δύσκολο να παρακολουθήσουν τις εξελίξεις, να κατανοήσουν τις νέες διατάξεις και να τις εφαρμόσουν.

“...αναγκαζόμαστε να διαχειριζόμαστε μεγάλο όγκο διατάξεων και οδηγιών ,γεγονός που μας οδηγεί σε καθυστερήσεις...”

“...οι οδηγίες και κανονισμοί που πρέπει να λαμβάνουμε υπόψιν είναι πολλές και χρειαζόμαστε πολύ χρόνο –κάτι που δεν διαθέτουμε κατά το ωράριο εργασίας μας –για να τις μελετήσουμε και να τις εφαρμόσουμε...”

Επίσης αναφέρουν πως παίζει και εδώ σημαντικό ρόλο η εμπειρία του υπαλλήλου για να διακρίνει τις διατάξεις που τον αφορούν μέσα στο μεγάλο όγκο πληροφορίας, ώστε να τις μελετήσει και να τις εφαρμόσει στο πεδίο καθηκόντων του.

“...η εμπειρία του ελεγκτή παίζει ρόλο στην αντίληψη και κατανόηση των νοημάτων των διατάξεων και στο ξεκαθάρισμα του τι μας αφορά πραγματικά από την πληθώρα των e-mail που λαμβάνουμε καθημερινά...”

“...οι διατάξεις που πρέπει να λάβουμε υπόψιν είναι πολλές και αφορούν και διαφορετικούς τομείς από τον δικό μας πράγμα που μπορεί να δημιουργήσει καθυστερήσεις στον τελωνισμό καθώς η αναζήτηση σε διαφορετικές πηγές ‘άλλων φορέων’ μπορεί να πάρει μεγαλύτερο χρονικό διάστημα...”

Διαπιστώνεται λοιπόν η ευρεία ενημέρωση των υπαλλήλων, όσον αφορά το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει τις τελωνειακές διαδικασίες, όμως ο όγκος της πληροφορίας, ο περιορισμένος χρόνος και οι ταχείες αλλαγές στον κώδικα δυσκολεύουν τους ελεγκτές στην παρακολούθησή του.

5.7 Αποτελεσματικότητα Τελωνειακής Υπηρεσίας

Οι ερωτηθέντες ελεγκτές στην πλειοψηφία τους θεωρούν πως οι έλεγχοι που διενεργούνται από την υπηρεσία είναι **στοχευμένοι και αποτελεσματικοί**, επιτυγχάνοντας την είσπραξη δασμών και φόρων και διασφαλίζοντας το νόμιμο εμπόριο και την προστασία των πολιτών.

“...Οι έλεγχοι θεωρώ ότι είναι στοχευμένοι συνάδουν με τους σκοπούς της ΑΑΔΕ την πάταξη του λαθρεμπορίου σε περιπτώσεις ποτών τσιγάρων, αλλά και την είσπραξη των αναλογούντων δασμών και φόρων μέσω της ορθής κατάταξης και εξακρίβωσης της σωστής καταγωγής του εμπορεύματος (για την ορθή επιβολή εμπορικών μέτρων όπως αντιντάμπινγκ)...”

“...Θεωρώ ότι οι έλεγχοι πλέον μέσω του risk analysis είναι στοχευμένοι και ως προς την είσπραξη των αναλογούντων δασμών και φόρων (κυρίως σε εμπορεύματα που έχουν οικονομικό ενδιαφέρον –ειδικών φόρων π.χ τσιγάρα

ποτά ,καύσιμα) αλλά και για τον εντοπισμό απαγορεύσεων –περιορισμών προκειμένου να διασφαλιστεί η προστασία του κοινωνικού συνόλου...”

Αξίζει να αναφερθεί η άποψη ενός ελεγκτή, ο οποίος όσον αφορά το e-commerce θεωρεί ότι θα πρέπει να υπάρχουν εντατικότεροι έλεγχοι.

“...στο κομμάτι των e-commerce οι έλεγχοι δεν είναι στοχευμένοι. Πιστεύω ότι θα έπρεπε να υπάρχουν περισσότερες ασκήσεις ελέγχου στα δέματα ,ίσως και από τα σύστημα να δίνονται περισσότεροι φυσικοί έλεγχοι μιας και τα ευρήματά μας από ελέγχους με το x-ray (σε δειγματοληπτικούς ελέγχους) μας έχουν δώσει αρκετές φορές αποτελέσματα ψευδής δήλωσης ή κυκλοφορία εμπορευμάτων που υπόκειται σε απαγορεύσεις –περιορισμούς...”

Οι ερωτηθέντες ανέφεραν διάφορους παράγοντες που συνάδουν σε αυτήν την αποτελεσματικότητα, όπως η εμπειρία των υπαλλήλων, η συμβολή της διοίκησης, οι τυχαίοι έλεγχοι που διενεργούνται, το πληροφοριακό σύστημα, τα πληροφοριακά δελτία της OLAF και τις ασκήσεις που πραγματοποιούνται σε συνεργασία με αντίστοιχες υπηρεσίες της Ε.Ε.

“...Συνδυάζοντας την εμπειρία των υπαλλήλων και τις υποδείξεις του πληροφοριακού συστήματος επιτυγχάνεται το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα...”

“...με την βοήθεια και την εμπειρία των υπαλλήλων και της διοίκησής πραγματοποιούνται και τυχαίοι έλεγχοι για να συμπεριληφθούν και άλλες περιπτώσεις προς μεγαλύτερη ενίσχυση...”

“...μέσω του πληροφορικού συστήματος ,τις οδηγίες της διοίκησης ,τα πληροφοριακά δελτία της OLAF (για παραεμπόριο, αποφυγή δασμών) ,αλλά και επισημάνσεις διατάξεων και πληροφοριών άλλων Υπηρεσιών...”

Όσον αφορά το **μέλλον της Τελωνειακής υπηρεσίας** και των ελεγκτικών διαδικασιών, οι 6 από τους 9 ελεγκτές δηλώνουν αισιόδοξοι, αναφέροντας πως η στρατηγική της τελωνειακής υπηρεσίας οδηγεί το εμπόριο προς απελευθέρωση, χρησιμοποιώντας απλουστευμένες διαδικασίες και λιγότερους εκτων προτέρων ελέγχους, δίνοντας βάρος κυρίως στους εκ των υστέρων.

“...θεωρώ ότι μπορούν να είναι πολύ αποτελεσματικοί οι εκ των υστέρων έλεγχοι και οι έλεγχοι στις εταιρείες από συνεργεία μεικτά με άλλες υπηρεσίες...”

“...Έχει δοθεί ήδη πολύ μεγάλο βάρος στους εκ των υστέρων ελέγχους και στο μέλλον θα δοθεί ακόμα μεγαλύτερο προς αυτή την κατεύθυνση, δίνοντας έμφαση σε απλοποιημένες διαδικασίες και στην διαλειτουργικότητα των

πληροφορικών συστημάτων διαφόρων Υπηρεσιών προκειμένου να διευκολυνθεί ακόμα περισσότερο η διακίνηση του εμπορίου με ασφάλη όμως αποτελέσματα...”

Σε αυτή τους την άποψη συμπληρώνουν πως απαιτούνται βελτιώσεις σε διάφορους τομείς, όπως οι υποδομές, η στελέχωση της τελωνειακής υπηρεσίας, η βελτίωση των πληροφοριακών συστημάτων και η διαλειτουργικότητά τους, και η χρήση σύγχρονων τεχνολογικών μεθόδων για τη βελτιστοποίηση των ελέγχων.

“...θεωρώ ότι στο βαθμό που θα υπάρχει επαρκή στελέχωση αλλά και βελτίωση των υποδομών θα υπάρχουν και στο μέλλον πολλές επιτυχίες...”

“...η Υπηρεσία τείνει προς των εκ των υστέρων έλεγχο, με απλουστεύσεις και με ανταλλαγή πληροφοριών χρησιμοποιώντας σύγχρονες μεθόδους τεχνολογίας όπως η τεχνητή νοημοσύνη...”

Οι 3 από τους 9 ελεγκτές παρουσιάζονται πιο σκεπτικοί όσον αφορά το μέλλον, τονίζοντας πως οι αλλαγές που εφαρμόζονται σε οργανωτικό επίπεδο, με την κεντροποίηση των υπηρεσιών και τον κεντρικό τελωνισμό που αναμένεται να εφαρμοστεί, αποδυναμώνουν την υπηρεσία και μειώνουν τη δυνατότητα διενέργειας επαρκών ελέγχων. Μάλιστα θεωρούν πως απαιτείται μια διαφοροποιημένη στρατηγική από αυτή που ακολουθείται για την αποτελεσματικότερη εκτέλεση των καθηκόντων τους.

“...Υπάρχει μια πιο συγκεντρωτική τάση της διοίκησης που θεωρώ ότι θα επιφέρει ακόμα μεγαλύτερη συρρίκνωση του κλάδου...”

“...παρατηρούμε μια μεγάλη μείωση των ελέγχων και αποδυνάμωση της Υπηρεσίας μας .Θεωρώ ότι απαιτείται πιο ουσιαστική αλλαγή της στρατηγικής των ελέγχων προκειμένου να επιτευχθεί η ασφάλεια του πολίτη και η απώλεια δημοσίων εσόδων...”

Παρ’ όλα αυτά οι περισσότεροι υποστηρίζουν πως θα εντατικοποιηθούν οι έλεγχοι και μάλιστα σε περισσότερα στάδια από αυτά που εφαρμόζονται έως σήμερα.

Κεφάλαιο 6: Συμπεράσματα - Συζήτηση

Ο σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η εξέταση της αποτελεσματικότητας των τελωνειακών ελέγχων στην είσπραξη δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων και στην ασφάλεια των πολιτών. Για την ορθή διερεύνηση του θέματος τέθηκαν τα εξής ερευνητικά ερωτήματα:

- Να ερευνηθεί ο τρόπος με τον οποίο διενεργείται ο έλεγχος και ποια είναι η διαδικασία που ακολουθείται σε κάθε είδος ελέγχου
- Να διερευνηθεί με ποιο τρόπο η διοίκηση συμβάλει στην επίλυση τυχόν προβλημάτων κατά την διαδικασία ελέγχου και ποια βήματα αυτή ακολουθεί για την παρακίνηση των υπαλλήλων της
- Να ερευνηθεί πως μπορεί να συμβάλει η εμπειρία των υπαλλήλων στη διαδικασία των ελέγχων αλλά και πως θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί η εκπαίδευσή τους για την καλύτερη και ταχύτερη διεκπεραίωση αυτών
- Να ερευνηθούν ποια είναι τα μέσα που παρέχει η Υπηρεσία σε εγκαταστάσεις ,εξοπλισμό αλλά και πόρους προς διευκόλυνση της ελεγκτικής διαδικασίας
- Να ερευνηθεί ο τρόπος με τον οποίο οι υπάλληλοι έχουν πρόσβαση στο νομοθετικό πλαίσιο που διέπει την κάθε κατηγορία ελέγχου και πόσο ασφαλής αισθάνονται με αυτό το πλαίσιο
- Να ερευνηθεί αν θεωρούν οι υπάλληλοί ότι οι έλεγχοι που διενεργούνται είναι στοχευμένοι, αν συμβάλουν στην πάταξη του λαθρεμπορίου αλλά και στην ασφάλεια των πολιτών

Το εμπειρικό μέρος της μελέτης σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε χρησιμοποιώντας την ποιοτική προσέγγιση. Πραγματοποιήθηκαν ημι-δομημένες συνεντεύξεις με τη χρήση ενός αυτοσχέδιου, μη προτυποποιημένου εργαλείου, το οποίο βοήθησε στη διεξαγωγή τους και στην παραγωγή χρήσιμων δεδομένων που να απαντούν στα ερευνητικά ερωτήματα.

Αυτά τα δεδομένα, στη συνέχεια αναλύθηκαν μέσω θεματικής ανάλυσης, όπως παρουσιάστηκαν σε προηγούμενο κεφάλαιο. Σκοπός αυτού του κεφαλαίου είναι ο σχολιασμός των εξαχθέντων αποτελεσμάτων σε σχέση με τα αποτελέσματα άλλων προγενέστερων ερευνών που υλοποιήθηκαν σχετικά με

την εφαρμογή της επείγουσας εξ αποστάσεως εκπαίδευσης και την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων.

6.1 Διενέργεια τελωνειακών ελέγχων

Διαπιστώνεται πως η διενέργεια ελέγχων μπορεί να πραγματοποιηθεί με πολλούς τρόπους, όπως ο έλεγχος εγγράφων, ο φυσικός έλεγχος (δειγματοληπτικός ή καθολικός) και ο εκ των υστέρων έλεγχος. Το πληροφοριακό σύστημα Icisnet καθώς και το risk analysis συμβάλει σημαντικά στο απαιτητικό έργο των ελεγκτών, όμως δε λείπουν τα προβλήματα κατά τη ροή της διαδικασίας, όπως η έλλειψη δικαιολογητικών και ο περιορισμένος χρόνος και χώρος για την εκτέλεση του ελέγχου.

Τα κύρια καθήκοντα των τελωνειακών ελεγκτών είναι η διενέργεια κάθε είδους ελέγχους στα εμπορεύματα που εισάγονται ή εξάγονται από τη χώρα, με σκοπό την ορθή είσπραξη δασμών και φόρων, αλλά και τη διασφάλιση του δίκαιου εμπορίου και της ασφάλειας των πολιτών.

Οι ελεγκτές περιέγραψαν τη ροή της διαδικασίας, από την εντολή ελέγχου που παραλαμβάνουν όπου ξεκινάει η διαδικασία του ελέγχου γι' αυτούς, μέχρι την απελευθέρωση των εμπορευμάτων. Στην πραγματικότητα διαπιστώθηκε ότι ο έλεγχος ξεκινάει ήδη πριν από αυτό το βήμα, αφού η διασάφηση, συμπληρωμένη με όλα τα στοιχεία και με τα συνυποβαλλόμενα έγγραφα που απαιτούνται, που κατατίθεται ηλεκτρονικά από τους συναλλασσόμενους μέσω του πληροφοριακού συστήματος Icisnet, έχει ήδη περάσει έναν πρώτο ηλεκτρονικό έλεγχο. Αυτός γίνεται από το risk analysis, το οποίο καθορίζει αν το εμπόρευμα θα απελευθερωθεί απευθείας ή αν θα προχωρήσει για έλεγχο. Στην πρώτη περίπτωση εκδίδεται άδεια παράδοσης και ο συναλλασσόμενος, αφού πληρώσει τους αναλογούντες δασμούς και φόρους, μπορεί να παραλάβει το εμπόρευμα. Στη δεύτερη περίπτωση η διασάφηση προωθείται για έλεγχο. Η σημαντικότητα του risk analysis είναι εμφανής, καθώς μπορεί να προβλέψει πιθανές παραβάσεις ή να προωθήσει για έλεγχο ύποπτα εμπορεύματα, επιβεβαιώνοντας την έρευνα του Stamoulis (2019) πως η συμβολή των τεχνολογιών στις τελωνειακές διαδικασίες είναι καθοριστική.

Ο επόπτης ή ο προϊστάμενος του εκάστοτε τμήματος ορίζει τον αρμόδιο ελεγκτή που θα χειριστεί τον έλεγχο, ο οποίος μπορεί να είναι είτε εγγράφων είτε φυσικός.

Η διενέργεια ελέγχου εγγράφων κρίνεται ως αρκετά απαιτητική, γι' αυτό το λόγο οι ελεγκτές τονίζουν πως είναι απαραίτητη η εμπειρία, ώστε να εντοπιστούν πιθανά σφάλματα και παρατυπίες. Ο έλεγχος εγγράφων περιλαμβάνει τη διασταύρωση όλων των συνυποβαλλόμενων δικαιολογητικών με τα δηλωθέντα στοιχεία στη διασάφηση. Ελέγχεται αν η δασμολογητέα αξία είναι σωστά δηλωμένη και οι δασμοφορολογικές επιβαρύνσεις ορθά υπολογισμένες με βάση τα τιμολόγια, τα πιστοποιητικά και τα λοιπά υποστηρικτικά έγγραφα.

Στον έλεγχο εγγράφων όμως δεν είναι μόνο η σωστή είσπραξη δασμών ή η απαλλαγή τους από αυτούς που απασχολεί τους ελεγκτές, αλλά και η ασφάλεια του κοινωνικού συνόλου. Συνεπώς, σε εμπορεύματα όπως χημικά, τροφές, και κάθε είδους εμπόρευμα που μπορεί να αποτελέσει δυνητικά κίνδυνο για τη δημόσια υγεία, πρέπει να προσκομίσει τις απαραίτητες εγκρίσεις από τη χημική υπηρεσία ή τους γεωπόνους και τους κτηνιάτρους του τελωνείου, μαζί με άλλα υποστηρικτικά έγγραφα από άλλους φορείς που ορίζουν πως το εμπόρευμα είναι ασφαλές να κυκλοφορήσει στην αγορά.

Στο φυσικό έλεγχο γίνεται επιτόπια έρευνα αν το δηλωθέν εμπόρευμα αντιστοιχεί με το πραγματικό μέσα στο copex, πραγματοποιώντας δειγματοληπτικό (άνοιγμα μέρους του εμπορεύματος) είτε καθολικό (άνοιγμα ολόκληρου του εμπορεύματος) έλεγχο. Σκοπός είναι η διαπίστωση του αν τα εμπορεύματα αντιστοιχούν στην δηλωθείσα κατάταξη στη διασάφηση, ώστε να αποδώσουν τους αναλογούντες δασμούς. Επιπρόσθετα, ελέγχεται η περίπτωση να είναι παραποιημένα, να μεταφέρουν άλλα εμπορεύματα υψηλότερης αξίας (όπως καπνικά ή αλκοολούχα που οφείλουν να καταβάλλουν ειδικό φόρο κατανάλωσης), να μεταφέρονται επικίνδυνες ύλες, όπως ναρκωτικά και όπλα. Διαπιστώνεται λοιπόν πως και στο φυσικό έλεγχο γίνεται προσπάθεια να διασφαλιστεί, όχι μόνο η είσπραξη δασμών, αλλά και η προστασία του εμπορίου και των πολιτών.

Ο τελωνισμός ολοκληρώνεται με την καταχώριση αποτελεσμάτων στο πληροφοριακό σύστημα, ώστε έπειτα από την πληρωμή δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων να εκδοθεί η άδεια παράδοσης των εμπορευμάτων.

Βέβαια υπάρχουν κι άλλες διαδικασίες ελέγχου, μία από τις σημαντικότερες είναι ο εκ των υστέρων, κατά τον οποίο μπορεί να πραγματοποιηθεί έλεγχος

εγγράφων ή φυσικός έλεγχος μετά τον τελωνισμό των εμπορευμάτων, ανεξαρτήτως το αν πέρασε ή όχι κάποιον από τους ανωτέρω ελέγχους.

Σε όλες αυτές τις διεργασίες διαπιστώνεται πως δε λείπουν τα προβλήματα που εμποδίζουν την ομαλή εξέλιξή τους. Τα βασικότερα που εντοπίστηκαν είναι η προσκόμιση ελλιπών δικαιολογητικών και η εύρεση λαθών στα δηλωθέντα στοιχεία των διασαφήσεων.

Επίσης, ο μεγάλος όγκος εμπορευμάτων και αντίστοιχα παραστατικών προς έλεγχο, το μειωμένο προσωπικό, η έλλειψη επαρκούς χώρου για τη διενέργεια φυσικών ελέγχων και ο τεράστιος όγκος πληροφορίας είναι παράγοντες που αποτελούν καθημερινή τροχοπέδη για την εκτέλεση των καθηκόντων των ελεγκτών και επιφέρουν καθυστερήσεις αλλά και κόπωση στους ίδιους τους υπαλλήλους.

Εύκολα γίνεται αντιληπτό πως οι διαδικασίες ελέγχου είναι ποικίλες και διαφόρων μορφών, γεγονός που απαιτεί ιδιαίτερη προσοχή από τους ελεγκτές για την ορθή εκτέλεση των καθηκόντων τους. Το πληροφοριακό σύστημα υποβοηθά σε όλα τα στάδια του ελέγχου, επιβεβαιώνοντας τα ευρήματα της Τζαφάλια (2022) πως παρέχει πλούσιο πληροφοριακό υλικό, ενημέρωση και εύκολη παρακολούθηση των διαδικασιών που διενεργούνται. Παρ' όλα αυτά εντοπίζονται προβλήματα που κατά μεγάλο μέρος οφείλονται σε εξωγενείς παράγοντες και όχι λόγω της ίδιας της διαδικασίας ή του συστήματος Icisnet.

6.2 Συμβολή της Διοίκησης

Οι τελωνειακοί ελεγκτές, ως επί το πλείστον, παρουσιάζονται σχετικά ικανοποιημένοι από τις ενέργειες της κεντρικής διοίκησης, όμως περισσότερο θετικά εκφράζονται για την τοπική, καθώς λαμβάνουν βοήθεια στην πράξη με επίλυση καθημερινών ζητημάτων, πέρα από την έκδοση εγκυκλίων και πρόσθετων διατάξεων. Η στήριξη αυτή, αλλά κυρίως η εμπειρία των υπαλλήλων και η συνεργασία τους συντελούν στην επίτευξη των στόχων που τίθενται, παρά τα επιμέρους προβλήματα που προκύπτουν.

Η κεντρική Διοίκηση φαίνεται να έχει αρκετά υποστηρικτικό ρόλο ή τουλάχιστον έχει τη διάθεση να κινηθεί προς αυτή την κατεύθυνση. Οι ελεγκτές αναφέρουν πως οι προσπάθειες επικεντρώνονται στη σύνταξη εγκυκλίων, διατάξεων και νομοθετημάτων από τις κεντρικές υπηρεσίες με σκοπό την επίλυση προβλημάτων, όμως η ελλιπής επικοινωνία μεταξύ των

υπηρεσιών και η άγνοια των πρακτικών ζητημάτων των περιφερειακών υπηρεσιών δημιουργεί κενό στην πληροφορία, με αποτέλεσμα η υποστήριξη από την κεντρική Διοίκηση αρκετές φορές να μην είναι στοχευμένη.

Αντίθετα, διακρίνουμε την ικανοποίηση των υπαλλήλων από τη στήριξη της τοπικής διοίκησης, η οποία φαίνεται να καταβάλλει συνεχείς προσπάθειες για επίλυση καθημερινών ζητημάτων κατά τη ροή των τελωνειακών διαδικασιών και ζητημάτων που προκύπτουν με τους συναλλασόμενους. Αυτό φυσικά διευκολύνει τη ροή των τελωνειακών διεργασιών και, όπως υποστηρίζει και η μελέτη του Colesky (2014), η συμβολή της διοίκησης επιφέρει βελτιστοποίηση της αποτελεσματικότητας των υπαλλήλων.

Όσον αφορά τους στόχους που θέτει η διοίκηση, φαίνεται πως αυτοί είναι σε μεγάλο βαθμό εφικτό να επιτευχθούν, ίσως λόγω και της επαρκούς στήριξης της τοπικής διοίκησης, η οποία βελτιώνει την αποδοτικότητα του οργανισμού (Holloway, 2008).

Σημαντικό ρόλο στην επίτευξη των στόχων διαδραματίζουν η συνεργασία των υπαλλήλων και η εμπειρία τους στον τελωνειακό κλάδο. Συνεπώς, παρά τις εκάστοτε και κατά περιόδους αντιξοότητες που αντιμετωπίζουν στην καθημερινότητα, οι περισσότεροι στόχοι επιτυγχάνονται.

Υπάρχουν βέβαια και αρκετοί στόχοι οι οποίοι κρίνεται πως επιδέχονται βελτίωσης, καθώς θα πρέπει να καθορίζονται κάθε έτος με πιο ρεαλιστικά δεδομένα και όχι απλά να βαίνουν αυξανόμενοι.

6.3 Εκπαίδευση και εμπειρία ελεγκτών

Φαίνεται πως η εκπαίδευση θα πρέπει να είναι αναπόσπαστο κομμάτι της υπηρεσίας για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, με έμφαση στην πρακτική εξειδίκευση και αξιοποιώντας πάντα την εμπειρία των υπαλλήλων, η οποία παίζει καθοριστικό ρόλο στην επιτυχία των τελωνειακών ελέγχων.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα που υλοποιεί η τελωνειακή υπηρεσία κρίνονται απαραίτητα και υποβοηθούν το γνωστικό υπόβαθρο των υπαλλήλων. Αυτή η διαπίστωση συγκλίνει με το συμπέρασμα του Κοράκη (2021) πως η εκπαίδευση είναι απαραίτητη για την απόκτηση ενός κατάλληλα καταρτισμένου προσωπικού.

Υποστηρίζεται έντονα, όμως, το επιχείρημα πως τα εκπαιδευτικά προγράμματα αυτά έχουν κυρίως θεωρητικό χαρακτήρα, ενώ θα έπρεπε να δίνεται περισσότερη έμφαση στο πρακτικό σκέλος.

Η ίδρυση της Φορολογικής και Τελωνειακής Ακαδημίας αποτέλεσε το έναυσμα για την πραγματοποίηση πολλών εκπαιδευτικών σεμιναρίων, στην πλειονότητά τους εξ αποστάσεως σύγχρονα και ασύγχρονα, τα οποία μπορεί εν μέρει να αυξάνουν την αποδοτικότητα των υπαλλήλων, όπως αναφέρουν οι Nasrabadī & Kaffashroor (2021), όμως φαίνεται πως οι υπάλληλοι θεωρούν την εμπειρία περισσότερο σημαντική για την εξειδίκευσή τους.

Είναι ευδιάκριτο πως ενισχύεται η θέση της δια ζώσης και στην πράξη εκπαίδευση μέσω της συνεργασίας υπαλλήλων και υπηρεσιών για την πληρέστερη κατάρτισή τους.

Συνεπώς, πρακτικές όπως αυτή που καταδεικνύει η μελέτη των Petersone et al (2016) για ενδοοργανωσιακή εκπαίδευση από την τελωνειακή διοίκηση να επιφέρει βελτιώσεις, όμως κρίνεται απαραίτητο τα προγράμματα να σχεδιάζονται με επίκεντρο την πρακτική επιμόρφωση των υπαλλήλων και να επικαιροποιούνται συχνά, ενσωματώνοντας νέες πληροφορίες από ζητήματα που αντιμετωπίζονται στην καθημερινή διενέργεια ελέγχων, ώστε να βελτιστοποιηθεί η αποτελεσματικότητά τους μελλοντικά.

6.4 Υλικοτεχνική υποδομή

Το πληροφοριακό σύστημα Icisnet, καθώς και διοκτικά μέσα, όπως σκύλοι – ανιχνευτές και x-ray συστήματα, αποτελούν βαρόμετρα για την επιτυχημένη διενέργεια ελέγχων, όμως κρίνεται απαραίτητος ο εμπλουτισμός και ο εκσυγχρονισμός τους.

Η τελωνειακή υπηρεσία, λόγω της ιδιαίτερης φύσης του αντικειμένου της, διαθέτει ποικίλα μέσα για τη διενέργεια ελέγχων. Εκτός από τα παραδοσιακά μέσω αντίστοιχων φορέων, όπως υπολογιστές και κινητά τηλέφωνα, διαθέτει σκύλους-ανιχνευτές, συστήματα x-ray, πλάστιγγες και ποικίλα διοκτικά μέσα που υποβοηθούν την διερεύνηση ύποπτων εμπορευμάτων και την πρόληψη απάτης.

Ένα από τα σημαντικότερα μέσα που διαθέτει είναι το πληροφοριακό σύστημα Icisnet, καθώς όλοι οι ελεγκτές υποστήριξαν πως ο μεγαλύτερος όγκος

διεργασιών πραγματοποιείται μέσα από αυτό, γεγονός που επιβεβαιώνει τη θέση των Heijmann et al. (2020) ότι στις τελωνειακές υπηρεσίες απαιτούνται ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα για την εύρυθμη λειτουργία τους. Το Icisnet παρέχει πληροφορίες στους συναλλασσόμενους, συμβάλει στην ομαλή ροή των διαδικασιών και διευκολύνει σημαντικά τη γρήγορη και απρόσκοπτη ολοκλήρωση του τελωνισμού.

Ωστόσο, υπάρχουν και σημαντικές ελλείψεις, κυρίως στον τομέα των εγκαταστάσεων, καθώς δεν υπάρχει επαρκής χώρος για την πραγματοποίηση περισσότερων φυσικών ελέγχων, γεγονός που θα επιτάχυνε σημαντικά τη ροή του εμπορίου και θα επέφερε επίτευξη των στόχων των υπαλλήλων, όπως υποστηρίζει και η μελέτη του Mozer (2023).

Η άποψη των ελεγκτών συνάδει με τα αποτελέσματα των μελετών των Arazroor & Meymand (2016) και Pratiwi & Firmansyah (2022), αφού με την εξασφάλιση των απαιτούμενων εγκαταστάσεων και την πληρότητα εξοπλισμού, η αποτελεσματικότητα των τελωνειακών ελέγχων θα βελτιστοποιούταν.

Επίσης, ίσως θα πρέπει να εξεταστεί η βελτίωση του πληροφοριακού συστήματος ή η ανάπτυξη νέων που θα διασυνδέονται με το βέλτιστο δυνατό τρόπο, ενισχύοντας παράλληλα τη διαλειτουργικότητα των τελωνειακών πληροφοριακών συστημάτων με αυτά άλλων υπηρεσιών. Γενικότερα, οι προσπάθειες βελτίωσης θα πρέπει να είναι προσανατολισμένες στις σύγχρονες τεχνολογίες, καθώς είναι σαφές πως έχουν ήδη βοηθήσει σημαντικά το σύνολο των τελωνειακών διαδικασιών και ελέγχων και έχει επιταχυνθεί τη ροή του εμπορίου σε σχέση με παλαιότερες εποχές.

6.5 Πρόσβαση στη νομοθεσία

Οι ελεγκτές ενημερώνονται συνεχώς για τις αλλαγές στη νομοθεσία και τις νέες διατάξεις, όμως λόγω του μεγάλου όγκου της πληροφορίας προσπαθούν να αξιοποιούν την εμπειρία τους για να τη φιλτράρουν και να διακρίνουν τη χρησιμότητά της στο δικό τους έργο, γεγονός που τους επιβαρύνει σημαντικά κατά περιόδους.

Οι ελεγκτές διενεργούν τους τελωνειακούς ελέγχους σε ένα νομοθετικό πλαίσιο που διέπεται από διατάξεις του εθνικού αλλά και του κοινοτικού τελωνειακού κώδικα.

Η ενημέρωσή τους σχετικά με νέες διατάξεις, οδηγίες, εγκυκλίους είναι συνεχής και τους παρέχεται ηλεκτρονικά, με καθημερινή αποστολή των επικαιροποιήσεων στο ηλεκτρονικό τους ταχυδρομείο.

Παρουσιάζονται, όμως, προβληματισμένοι όσον αφορά τον όγκο της πληροφορίας που λαμβάνουν, καθώς διάγουν μια περίοδο συχνών και μεγάλων αλλαγών στην υπηρεσία και αδυνατούν να παρακολουθήσουν τις εξελίξεις ταυτόχρονα με την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

Και σε αυτό το σημείο, η εμπειρία του υπαλλήλου είναι αυτή που μπορεί να τον βοηθήσει στη διάκριση της χρήσιμης για αυτόν πληροφορία, ώστε να την αξιοποιήσει στο έργο του.

Παρατηρείται, λοιπόν, πως μπορεί η παροχή επαρκούς νομοθετικού πλαισίου, όπως υποστηρίζουν στη μελέτη τους οι Hillberry & Zhang, (2018), να επιφέρει θετικά αποτελέσματα, όμως ο βομβαρδισμός με μεγάλο όγκο νομοθεσίας και οδηγιών μπορεί να έχει τελικά αρνητικές εξελίξεις και να οδηγήσει στη μη εφαρμογή τους.

6.6 Απόψεις ελεγκτών για την αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας

Παρά την άποψη πως η Τελωνειακή Υπηρεσία λειτουργεί αποτελεσματικά, οι οργανωτικές αλλαγές που επίκεινται απαιτούν βελτιώσεις ως προς τη στελέχωση, τις υποδομές και τις λειτουργίες των υπηρεσιών που διενεργούν ελέγχους.

Η γενικότερη άποψη των ελεγκτών σχετικά με την αποτελεσματικότητα των ελέγχων είναι θετική. Οι έλεγχοι που πραγματοποιούνται είναι αρκετά στοχευμένοι και σε αυτό συμβάλουν πολλοί παράγοντες, όπως η εμπειρία των υπαλλήλων, η διοίκηση, το πληροφοριακό σύστημα Icisnet, τα πληροφοριακά δελτία, η οργάνωση και υλοποίηση ελέγχων πέρα από αυτούς που ορίζονται από το σύστημα κ.ά.

Η μελλοντική στρατηγική της τελωνειακής υπηρεσίας φαίνεται να βαδίζει προς την απελευθέρωση του εμπορίου, εφαρμόζοντας απλουστευμένες διαδικασίες και να είναι πιο επικεντρωμένη στον εκ των υστέρων έλεγχο και τη διενέργεια στοχευμένων ελέγχων, όπως θεωρεί και η μελέτη του Κογιού (2023) πως θα πρέπει να λειτουργεί η τελωνειακή υπηρεσία για την αύξηση της αποτελεσματικότητάς της.

Για να υλοποιηθούν όλα αυτά κρίνεται απαραίτητο να υπάρξουν βελτιώσεις σε παράγοντες που συνδράμουν προς αυτή την κατεύθυνση, όπως η μεγαλύτερη στελέχωση των υπηρεσιών, η επέκταση των υποδομών και η βελτίωση των πληροφοριακών συστημάτων με τη χρήση νέων τεχνολογιών, ώστε να μειωθεί στο ελάχιστο δυνατό η διαφθορά, όπως υποστηρίζουν οι Addo & Avgerou, (2021).

Η κεντρικοποίηση των διαδικασιών είναι προ των πυλών, συνεπώς θα πρέπει να σχεδιαστούν νέες ροές και διαδικασίες, που θα εφαρμόζουν βέλτιστα στο νέο μοντέλο διενέργειας ελέγχων, ώστε να μπορέσει ο τελωνειακός κλάδος να επιτελέσει επιτυχώς το έργο του, το οποίο, όπως υποστηρίζουν και οι Montagnat-Rentier & Bremeersch (2022), είναι βαρύνουσας σημασίας για την οικονομία και το κοινωνικό σύνολο εν γένει.

6.7 Περιορισμοί έρευνας

Η κάλυψη ενός μόνο Τελωνειακού καταστήματος είναι ο σημαντικότερος περιορισμός της έρευνας. Επίσης σημαντικός περιορισμός είναι ο περιορισμένος χρόνος αλλά και ο χώρος (γραφεία) που είχαμε κατά την διάρκεια των συνεντεύξεων λόγω αυξημένης κίνησης της συναλλαγής με τους εκπροσώπους των εμπορικών επιχειρήσεων, καθώς και το κλίμα αβεβαιότητας που επικρατεί στους ερωτηθέντες λόγω των επικείμενων αλλαγών που προωθεί η Κεντρική Διοίκηση στο χώρο των Τελωνείων.

6.8 Προτάσεις μελλοντικής έρευνας

Η έρευνά μας έλαβε χώρα σε μια εποχή που αναμένονται μεγάλες αλλαγές στο χώρο των Τελωνείων και στις διατυπώσεις:

- με την ανάπτυξη και εγκατάσταση πλήρως ηλεκτρονικών εφαρμογών που στοχεύουν σε ένα περιβάλλον χωρίς χαρτί
- την δημιουργία ΤΕΚ (μεγάλων Τελωνειακών Ελεγκτικών Κέντρων) και την κεντρικοποίηση του Τελωνισμού
- την δημιουργία ενιαίας θυρίδας για τα διασυνοριακά Τελωνεία που θα διευκολύνει την συνεργασία των Τελωνειακών αρχών με άλλες αρμόδιες αρχές αλλά και εταίρους
- την ψηφιακή παρακολούθηση της κίνησης των οχημάτων –conex και την τοποθέτηση GPS-Trackers

Αντιλαμβανόμαστε ότι ο τρόπος του Τελωνειακού ελέγχου θα αλλάξει εντελώς μορφή.

Θα είχε πολύ μεγάλο ενδιαφέρον μια μελλοντική έρευνα που θα μελετήσει την επίδραση όλων αυτών των αλλαγών στην ομαλή και αποτελεσματική ροή των εμπορικών συναλλαγών ,την πάταξη του λαθρεμπορίου ,την προστασία των πολιτών και την προστασία του περιβάλλοντος σε ολόκληρη την ΕΕ.

Βιβλιογραφία

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

- Addo, A., & Avgerou, C. (2021). Information Technology and Government Corruption in Developing Countries: Evidence from Ghana Customs Information Technology And Government Corruption In Developing Countries: Evidence From Ghana Customs. Surrey Business School.
- Arazpoor, S., & Meymand, M. (2016). Identifying the effective factors on customer knowledge management development: Evidence from customs industry. *Management Science Letters*.
- Bithizis - Petsis, N. (2018). The use of information and communication technologies in customs procedures (e-Customs) and their role in the battle against economic crime (Master's thesis).
- Borchert, I., Gootiiz, B., & Mattoo, A. (2012). Guide to the services trade restrictions database. World Bank Policy Research Working Paper, (6108).
- Colesky, T. (2014). A comparative study on customs tariff classification. University of Pretoria (South Africa).
- Colesky, T., & Raath, R. (2015). Political will as an enabler for a customs administration to implement coordinated border management: a practical example. *World Customs Journal*.
- Creswell, J. W. (2009). Research designs. Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches.
- Denzin, N. K., Lincoln, Y. S., & Giardina, M. D. (2006). Disciplining qualitative research. *International journal of qualitative studies in education*.
- De Wulf, L., (2005). Customs Modernization Handbook. World Bank.
- De Wulf, L., & Sokol, J. B., (2005). Customs Modernization Handbook.
- Dumez, H. (2011). Qu'est-ce que la recherche qualitative?. *Le Libellio d'Aegis*.
- Edmonds, W. A., & Kennedy, T. D. (2016). An applied guide to research designs: Quantitative, qualitative, and mixed methods. Sage Publications.
- Goertzen, M. J. (2017). Introduction to quantitative research and data. *Library Technology Reports*.
- Heijmann, F., Tan, Y. H., Rukanova, B., & Veenstra, A. (2020). The changing role of customs: Customs aligning with supply chain and information management. *World Customs Journal*.
- Hillberry, R., & Zhang, X. (2018). Policy and performance in customs: evaluating the trade facilitation agreement. *Review of International Economics*.

Holloway, S. (2008). Achieving sustainability in customs capacity building. *World Customs Journal*.

Hors, I. 2001. "Fighting Corruption in Customs Administration: What Can We Learn from Recent Experiences," OECD Development Centre.

Hufbauer, G. C., & Lowry, S. (2012). *US Tire Tariffs: Saving Few Jobs at High Cost*. Peterson Institute for International Economics.

Johnson, R. B., Onwuegbuzie, A. J., & Turner, L. A. (2007). Toward a definition of mixed methods research. *Journal of mixed methods research*.

Jovanovich, J. M. (2016). Customs valuation and transfer pricing: is it possible to harmonize customs and tax rules?. *Kluwer Law International BV*.

Karyotakis, K. M., & Barda, E. I. (2020). Job Satisfaction Measurement Tool for Public Sector Executives Case Study: Customs Officers in Greece. *Journal of Contemporary Research in Social Sciences*.

Kelle, U. (2006). Combining qualitative and quantitative methods in research practice: purposes and advantages. *Qualitative research in psychology*.

Kim, S. B., & Kim, D. (2020). ICT implementation and its effect on public organizations: The case of digital customs and risk management in Korea.

Liza, L., Ndonga, D., & Mupanduki, N. (2021). The Effects of Emerging Issues on the Role of Customs and Trade: 3rd WCO ESA Regional Research Conference. In *3rd WCO ESA Regional Research Conference*. Regional Office for Capacity Building. East and Southern Africa Region.

Lumina, C. (2008). Free trade or just trade? The World Trade Organisation, human rights and development (Part 1). *Law, Democracy & Development*.

Mohajan, H. K. (2020). Quantitative research: A successful investigation in natural and social sciences. *Journal of Economic Development, Environment and People*.

Montagnat-Rentier, G., & Bremeersch, C. (2022). The Multifaceted Role of Customs and Its Importance for the Economy and Society. *Strengthening Customs Administration in a Changing World*.

Mousa, R. (2013). E-government challenges at the UK's customs and tax department. *Electronic Government, an International Journal*.

Mozer, S. V. (2023). Methodology for the analysis of legal instruments and tools of the World Customs Organization. *Economic Problems and Legal Practice*.

- Muhsin, A. T. C. I. (2020). Transfer Pricing and Customs Valuation Overlap: Is It Possible to Bridge Two Worlds?. *Gazi İktisat ve İşletme Dergisi*.
- Nasrabadi, K. E., & Kaffashpoor, A. (2021). The impact of e-learning through social networks on performance of employees in Iran's customs. *International Journal of Procurement Management*.
- Nguyen, H., Grant, D., Bovis, C., Nguyen, T., & Mac, Y. (2022). Digitalization in public sector in emerging economies: The enablers and inhibitors influence electronic customs in Vietnam. *International Journal of Data and Network Science*.
- Noble, H., & Heale, R. (2019). Triangulation in research, with examples. *Evidence-based nursing*.
- Okazaki, Y. (2018). Unveiling the potential of blockchain for customs. WCO Research paper.
- Petersone, M., Krastins, A. V., & Ketners, K. (2016). In-Service Training System Organization Improvement at Customs Administrations. In *Entrepreneurship, Business and Economics-Vol. 1: Proceedings of the 15th Eurasia Business and Economics Society Conference*. Springer International Publishing.
- Pratiwi, R., & Firmansyah, V. (2022). Determinants of Export Value of West Java Province: an Error Correction Model (Ecm) Approach. *Customs Research and Applications Journal*.
- Stamoulis, D., Ding, R., Wang, D., Lymberopoulos, D., Priyantha, B., Liu, J., & Marculescu, D. (2019, September). Single-path nas: Designing hardware-efficient convnets in less than 4 hours. In *Joint European Conference on Machine Learning and Knowledge Discovery in Databases*. Cham: Springer International Publishing.
- Viner, J. (2014). *The customs union issue*. Oxford University Press, USA.
- Weerth, C., (2020) *The World Trade Organization and World Customs Organization key conventions and agreements (TFA, HSC, RKC): membership trends and opportunities*. *World customs journal*.

Ελληνόγλωσση Βιβλιογραφία

- Γεμελιάρης, Ι., (2017), Εκσυγχρονισμός λειτουργίας της Τελωνειακής Υπηρεσίας του Υπουργείου Οικονομικών στα πλαίσια μετατροπής της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων (ΓΓΔΕ) σε Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) και εναρμόνιση αυτής με την Τελωνειακή Διοίκηση και τους

κανονισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης – Προτεινόμενες αλλαγές – Μεταρρυθμίσεις. (μεταπτυχιακή εργασία). Τρίπολη: Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου.

Ίσαρη, Φ., & Πουρκός, Μ. (2016). Εισαγωγή στην Ποιοτική Έρευνα.

Ίσαρη, Φ., & Πουρκός, Μ. (2016). Ποιοτική μεθοδολογία έρευνας.

Κιαμίλης, Μ. (2018). the role of information and communication technologies in customs procedures (e-Customs) and their contribution to the development of ports (Master's thesis).

Μπιθιζής-Πέτσης, Ν. (2018). the use of information and communication technologies in customs procedures (e-Customs) and their role in the battle against economic crime (Master's thesis).

Πολυμέρου Α. Ρέκκα Ο ,Λυμπέρης Α Τσουράκη Φ Ζαβού Δ.& Κούκουνα Α., (2008). Οδηγός Τελωνειακού ελέγχου Αθήνα.

Φιολιτάκη, Α., (2018). Τελωνειακές Παραβάσεις, Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και ΕΦΚ, ΕΛΥΤ Αττικής.

Νομολογία – Άρθρα

- Απόφαση 70/2008 ΕΕ ,15-01-2008
- Κανονισμός 952/2013 Ενωσιακός Τελωνειακός Κώδικας UCC.
- Νόμος 2960/01 Εθνικός Τελωνειακός Κώδικας
- Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, ΑΑΔΕ (2020): 1830-2020, 190 Χρόνια Ελληνικά Τελωνεία, Ιστορία και προσφορά των Ελληνικών Τελωνείων στο σύγχρονο Ελληνικό κράτος και κοινωνία. Διαθέσιμο σε: (https://www.aade.gr/sites/default/files/2021-03/LEUKOMA_AADE_new.pdf
- Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, ΑΑΔΕ (2023): Ιστορικά στοιχεία, Διαθέσιμο σε: (<https://www.aade.gr/teloneia/istorika-stoiheia>.)
- Απολογισμός δράσης Τελωνείων 2023. Ανακτήθηκε από: <https://www.taxheaven.gr/news/66471/aade-apologismos-drashs-telwneiwn-2023>
- Ειδική έκθεση Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο 2021 διαθέσιμο και στην: <https://op.europa.eu/webpub/eca/special-reports/customs-control>
- Παρουσίαση της Γ.Δ.Τ.& Ε.Φ.Κ «Ενωσιακός Κώδικας ,προκλήσεις και οφέλη για την επιχειρηματικότητα και το εμπόριο», 2016.
- Τμήμα Ανάλυσης Κινδύνου ΕΛ.Υ.Τ. Αττικής, (2018). Ανάλυση Κινδύνου, Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και ΕΦΚ, ΕΛ.Υ.Τ. Αττικής.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Ερωτηματολόγιο

ΚΛΕΙΣΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Φύλο:

- Γυναίκα
- Άντρας

Ηλικία:.....

Μορφωτικό επίπεδο:

- Δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Λύκειο)
- Πανεπιστημιακή εκπαίδευση (ΑΕΙ ή ΤΕΙ)
- Μεταπτυχιακή εκπαίδευση (MSC)
- Διδακτορική εκπαίδευση (PHD)

Ποια θέση κατέχετε στο Τελωνείο;

-

Πόσα χρόνια εργάζεστε στον Τελωνειακό κλάδο (σε έτη);

-

Ποια η διάρκεια του ωραρίου σας ημερησίως κατά μέσο όρο;

- 6-8 ώρες
- 8-10 ώρες
- 10-12 ώρες
- 12 και πάνω ώρες

Εργάζεστε συχνά σε απογευματινές βάρδιες;

- Ναι
- Όχι

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΤΥΠΟΥ

1. Με βάση το τμήμα που είστε τοποθετημένος /η μπορείτε να περιγράψετε την διαδικασία ελέγχου που διενεργείτε;
2. Σε ποιο από τα στάδια θεωρείται ότι η διαδικασία έχει κανονική πορεία και σε ποιο επικεντρώνονται τα βασικότερα προβλήματα;
3. Μπορείτε να μας περιγράψετε τον τρόπο με τον οποίο η διοίκηση υποβοηθά το έργο σας και συμβάλλει στην επίλυση προβλημάτων που προκύπτουν από την καθημερινή σας επαφή με του συναλλασσόμενους κατά την άσκηση των καθηκόντων σας
4. Σχολιάστε το βαθμό δυσκολίας των στόχων που έχουν τεθεί από την Διοίκησή προς την Υπηρεσία σας και επισημάνετε ενδεχόμενα φαινόμενα μη επίτευξης
5. Κατά την διαδικασία του ελέγχου συνεργάζεστε -υπάρχει αλληλοβοήθεια με τους υπόλοιπους συναδέλφους
6. θεωρείται ότι σε αυτό το κλίμα έχει συμβάλει το υπάρχον σύστημα αξιολόγησης ή επιβράβευσης της διοίκησης ;
7. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι έχουν συντελέσει στην αποτελεσματικότητα των ελέγχων τα εκπαιδευτικά προγράμματα που ενδεχομένως έχετε παρακολουθήσει στην διάρκεια της θητείας στην Υπηρεσία σας ;
8. Μπορείτε να μας περιγράψετε τα μέσα και τον εξοπλισμό που έχετε στη διάθεσή σας κατά την διαδικασία του ελέγχου;
9. Πως σας έχει βοηθήσει το υπάρχον πληροφοριακό σύστημα κατά την διεξαγωγή του έργου σας;
10. Περιγράψτε μας τον τρόπο ενημέρωσης των αλλαγών/τροποποιήσεων του Νομοθετικού πλαισίου ,καθώς και τον βαθμό κατανόησης των διατάξεων/οδηγιών του ελέγχου.
11. Με βάση την εμπειρία σας θεωρείται ότι οι έλεγχοι είναι στοχευμένοι; Συνάδουν με το όραμα και τους σκοπούς της ΑΑΔΕ;
12. Πως βλέπετε το μέλλον των ελέγχων και της Υπηρεσίας γενικότερά

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Συνέντευξη 1

Ερωτήσεις κλειστού τύπου

1. Άντρας
2. 52 ετών
3. Μεταπτυχιακή εκπαίδευση
4. Ελεγκτής
5. 19 έτη εμπειρία στον κλάδο
6. 8 ώρες
7. Όχι απογευματινές βάρδιες

Ερωτήσεις ανοικτού τύπου

1. Ελεγκτής στο τμήμα δίωξης όπου ο κύριος στόχος είναι ο εντοπισμός ναρκωτικών όπλων ,παράνομων τσιγάρων παραποιημένων ειδών και γενικά όλων των εμπορευμάτων που προσπαθούν να μπουκάρουν παράνομα στο έδαφος της χώρας ή της κοινότητας πχ. Παράνομη κυκλοφορία προϊόντων cistes (πανίδας – χλωρίδας)

Ο έλεγχος γίνεται σε δύο επίπεδα :

α) τοπικό επίπεδο ανάλυσης κινδύνου ,όπου συγκεντρώνουμε έγγραφα όπως φορτωτικές και δηλωτικά ώστε να πάρουμε πληροφορίες για να ελέγξουμε conex που εμείς θεωρούμε ύποπτα (πχ με βάση την χώρα προέλευσης το είδος κ.α)

β) με βάση πληροφοριακά δελτία από την Κεντρική Διοίκηση όπου δίνονται συγκεκριμένες πληροφορίες για ύποπτα φορτία

Και στις δύο περιπτώσεις ο έλεγχος που διενεργείται είναι φυσικός και μπορεί να είναι είτε δειγματοληπτικός (έλεγχος κάποιων χαρτοκιβωτίων είτε καθολικός (όλων των χαρτοκιβωτίων του conex) ανάλογα την βαρύτητα της πληροφορίας

2. Εξαιτίας του μεγάλου όγκου διακίνησης εμπορευματοκιβωτίων υπάρχουν καθυστερήσεις , ο χώρος που λαμβάνει χώρα ο έλεγχος είναι περιορισμένος ,μη στεγασμένος (με αποτέλεσμα να είμαστε εκτεθειμένοι στις καιρικές συνθήκες) ,υπάρχει έλλειψη προσωπικού (εργάτες που χρησιμοποιούνται στο άνοιγμα των χαρτοκιβωτίων) καθώς και έλλειψη σκύλων ανιχνευτών και

αναγκαζόμαστε να δανειζόμαστε από άλλα τελωνειακά καταστήματα.. Παρόλα αυτά οι παραπάνω δυσκολίες μετριάζονται από τον γρήγορο εντοπισμό ύποπτων conex μέσω της τοπικής ανάλυσης και της σωστής αξιολόγησης των πληροφοριακών δελτίων

3. Η τοπική διεύθυνση θεωρώ ότι είναι πολύ υποστηρικτική στο έργο μας και πρόθυμοι να συνδράμει με όποιο τρόπο έχει στην διάθεσή της .Όμως η διεύθυνση σε Κεντρικό Επίπεδο δεν μπορεί να αφουγκραστεί τις ανάγκες των ατόμων που βρίσκονται στην α΄ γραμμή .Στην ουσία η διοίκηση σε αυτό το επίπεδο είναι μακριά από την πράξη και είναι δύσκολο να αντιληφθεί τις επιπτώσεις που έχει στον έλεγχο πχ η υποστελέχωση ή η έλλειψη κινήτρων για το επικίνδυνο πολλές φορές έργο μας
4. Στο δικό μας τμήμα –με την προεργασία που μπορούμε να κάνουμε και ανέφερα παραπάνω- αλλά και λόγω του μεγάλου όγκου της κίνησης των conex και της εμπειρίας των υπαλλήλων θεωρώ ότι οι στόχοι της διοίκησης είναι εφικτοί και υλοποιήσιμοι
5. Υπάρχει άψογη συνεργασία με υπαλλήλους και συναδέλφους στο ίδιο κατάστημα αλλά και άλλων Υπηρεσιών και θεωρώ ότι είναι ένας από του βασικούς παράγοντες αποτελεσματικότητας του έργου μας .
6. Δεν θεωρώ ότι το υπάρχον σύστημα αξιολόγησης ή επιβράβευσης είναι αυτό που καθορίζει την συνεργασία .Παρόλες τις προσπάθειες που έγιναν τα τελευταία χρόνια θεσμοθέτησης κάποιων οικονομικών κινήτρων ή κινήτρων για ανοικτές διαδικασίες ανέλιξης θεωρώ ότι ακόμα δεν έχουν ουσιαστικό χαρακτήρα.
7. Η εκπαίδευση στο συγκεκριμένο τμήμα που βρίσκομαι έχει κυρίως θεωρητικό υπόβαθρο .Η πολυετή εμπειρία των υπαλλήλων είναι αυτή που συμβάλλει στην επιτυχία και αυτό είναι κάτι που η Διοίκηση θα πρέπει να φροντίσει με πρακτικό τρόπο να μεταφέρει στους νεότερους υπαλλήλους
8. Μεγάλη σημασία στο δικό μας έργο παίζει το x-ray οι σκύλοι ανιχνευτές (που μας συνδράμουν άλλα καταστήματα) πλάστιγγες , ο εξοπλισμός σε pc και smart phone αλλά και απλά εργαλεία όπως κατσαβίδια κόπτες τρυπάνια κ.α. Παρόλες τις προσπάθειες των τελευταίων ετών σε έργα υποδομών οι χώροι εξακολουθούν να αποτελούν μεγάλο πρόβλημα (και περιορισμένοι αλλά και μη κατάλληλοι πολλές φορές) καθώς και η έλλειψη προσωπικού

9. Το πληροφοριακό σύστημα είναι ικανοποιητικό και μας δίνει κατευθύνσεις για τον εντοπισμό όλων των πληροφοριών που χρειαζόμαστε προκειμένου να δρομολογήσουμε και να εντοπίσουμε ύποπτα φορτία
10. Η ενημέρωση του νομοθετικού πλαισίου γίνεται μέσα από το υπηρεσιακό μας e-mail αλλά και σε διάφορες βάσεις δεδομένων που είναι ανοικτές στο κοινό. Πολλές φορές όμως οι γρήγορες αλλαγές των νομοθετημάτων αλλά και η πληθώρα των διατάξεων που πρέπει να λαμβάνουμε υπόψη δυσχεραίνει το έργο μας κυρίως όσον αφορά το χρόνο διεκπεραίωσης του έργου μας (εμπλοκή δια τάξεων και διαφορετικού φορέα).
11. Θεωρώ ότι οι έλεγχοι είναι στοχευμένοι . Συνδυάζοντας την εμπειρία των υπαλλήλων και τις υποδείξεις του πληροφοριακού συστήματος επιτυγχάνεται το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα
12. Είμαι αρκετά αισιόδοξος και θεωρώ ότι στο βαθμό που θα υπάρξει επαρκή στελέχωση αλλά και βελτίωση των υποδομών θα υπάρχουν και στο μέλλον πολλές επιτυχίες

Συνέντευξη 2

Ερωτήσεις κλειστού τύπου

1. Γυναίκα
2. 54 ετών
3. Μεταπτυχιακή εκπαίδευση
4. Ελεγκτής
5. 25 έτη εμπειρία στον κλάδο
6. 8 ώρες
7. Πολλές απογευματινές βάρδιες

Ερωτήσεις ανοικτού τύπου

1. Ασχολούμαι στο φυσικό έλεγχο των εμπορευματοκιβωτίων ως ελεγκτής και η διαδικασία είναι η εξής:
Παραλαμβάνουμε ηλεκτρονικά την εντολή ελέγχου από τον προϊστάμενο Εισαγωγής και είμαστε σε θέση να αναζητήσουμε το παραστατικό (την διασάφηση) ώστε να διαπιστώσουμε που εντοπίζει το σύστημα risk analysis την επικινδυνότητα του εμπορεύματος που αναφέρεται σε αυτό. Στη συνέχεια ελέγχουμε την συμφωνία των

δηλωθέντων με τα υποστηρικτικά έγγραφα π.χ τιμολόγιο φορτωτική διατακτική, πιστοποιητικά κατάταξης –καταγωγής και άλλα υποστηρικτικά έγγραφα συναρμόδιων Υπηρεσιών όπως φυτοϋγειονομικά ή κτηνιατρικά πιστοποιητικά (σε περιπτώσεις τροφίμων –κρεάτων κ.α.) Από αυτόν τον έλεγχο μπορούμε να διαπιστώσουμε την ορθότητα της κατάταξης του εμπορεύματος και κατά συνέπεια και την ορθότητα των καταβαλλόμενων δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων καθώς και το τι πιστοποιητικά πρέπει να ζητηθούν προκειμένου να διασφαλιστεί η ασφάλεια των πολιτών .Μετάπειτα έρχεται το conex στον προαύλιο χώρο (ράμπα) προκειμένου ο εργάτης να το ανοίξει και να σχίσει όσα περισσότερα χαρτόκουτα μπορεί για να διαπιστωθεί επί τόπου η επαλήθευση του εμπορεύματος που αναγράφεται στο παραστατικό .Αν είναι όλα καλώς καταγράφονται τα αποτελέσματα ελέγχου στο σύστημα και συντάσσεται το πρακτικό φυσικού ελέγχου με τα ευρεθέντα ,καταβάλλονται οι δασμοί /φόροι και δίνεται η άδεια παράδοσης του εμπορεύματος. Αν διαπιστωθεί παράβαση τότε σταματάει ο Τελωνισμός ,παραδίδονται τα έγγραφα στο Δικαστικό Τμήμα με την έγγραφη εισήγηση των διαπιστωθέντων διαφορών και ανάλογα το είδος της παράβασης ή επιβάλλονται ποινές –στην απλή παράβαση – ή αν πρόκειται για λαθρεμπορία συντάσσεται φάκελος δικογραφίας και ακολουθείται η δικαστική οδός .

2. Η διαδικασία του τελωνισμού ορίζεται από τις διατάξεις της ΑΑΔΕ ,έχει συγκεκριμένα και ορισμένα βήματα. Προβλήματα εντοπίζονται σε πιο πρακτικά θέματα και κυρίως θέματα συντονισμού.

Καθώς η διαχείριση των εμπορευμάτων δεν διενεργείται από την Υπηρεσία μας απαιτείται συνεννόηση με τον διαχειριστή για την άφιξη των conex στη ράμπα , ελεύθερος χώρος , περιορισμένος χρόνος (λόγω μεγάλου όγκου κινήσεων, διάθεση υπαλλήλου (και τελωνειακού αλλά και εργατικού προσωπικού) για άνοιγμα του εμπορευματοκιβωτίου και επίσης συνεννόηση του αντιπροσώπου του Εισαγωγέα με τον οδηγό του φορτηγού ,πράγμα που μπορεί να επιφέρει καθυστερήσεις ή αναβολή τελωνισμού για την απογευματινή βάρδια μπορεί και την επόμενη μέρα. Ειδικότερα όταν οι ίδιοι εργάτες –υπάλληλοι του διαχειριστή χρησιμοποιούνται παράλληλα σε ελέγχους της δίοξης όπου δίνεται προτεραιότητα λόγω βαρύτητας (πχ. Ναρκωτικά –Καπνικά) .

3. Η βοήθεια της Διοίκησης έρχεται κυρίως με την σύνταξη εγκυκλίων – οδηγιών και διατάξεων .Στην καθημερινή επαφή όμως που έχουμε με τους συναλλασσόμενους κατά την διάρκεια των τελωνισμών δημιουργούνται θέματα που η διοίκηση αδυνατεί να προβλέψει ή να δώσει άμεση λύση λόγω άγνοιας των συνθηκών ή ελλιπής γνώσης στο πεδίο δράσης .Εντοπίζουμε περιπτώσεις έλλειψης επικοινωνίας διαφόρων διευθύνσεων με τους ελεγκτές οι οποίοι καλούνται να δώσουν μια άμεση ,επί τόπου λύση .Μάλιστα στην απογευματινή βάρδια είναι αδύνατη η επικοινωνία με αποτέλεσμα –αν τα πράγματα δεν κυλήσουν ομαλά –ο Τελωνισμός να μετατεθεί για την επόμενη μέρα . Θα πρέπει να υπάρξει επί τόπου έρευνα της διοίκησης των ιδιαιτεροτήτων της κάθε Υπηρεσίας ώστε να μπορεί να λάβουν χώρα άμεσες τροποποιήσεις των εντολών σε ιδιαίτερες συνθήκες .
4. Σε γενικότερες γραμμές οι στόχοι της διοίκησης είναι υλοποιήσιμοι. Υπάρχουν όμως και στόχοι που δεν είναι εφικτοί .Οι στόχοι πρέπει να συνάδουν με τους σκοπούς της ΑΑΔΕ , την ασφάλεια και προστασία του κοινωνικού συνόλου την είσπραξη δασμών και φόρων και να μην προκαταβάλλουν το αποτέλεσμα (π.χ σε χίλιους ελέγχους θα πρέπει να βρεθούν 20 λαθρεμπορίες ή ότι θα έχουμε τις ίδιες ή και παραπάνω επιτυχίες εύρεσης καπνικών- ναρκωτικών σε δύο ή τρία συνεχόμενα έτη
5. Υπάρχει συνεργασία ανάμεσα στον προϊστάμενο Εισαγωγής(επόπτη) για τον εντοπισμό και βαθμό επικινδυνότητας του ελέγχου καθώς και με τους προϊσταμένους άλλων τμημάτων για περιπτώσεις που προκύπτουν από τον έλεγχο και είναι δικής τους αρμοδιότητας πχ περιπτώσεις λαθρεμπορίας με το τμήμα δικαστικού ή περιπτώσεις παραποιημένων προϊόντων ,τσιγάρων -ποτών που είναι αρμοδιότητα του τμήματος της δίωξης
6. Η συνεργασία είναι συνέπεια του έργου μας , είναι απαραίτητή προκειμένου να ολοκληρωθεί το έργο μας. Θεωρώ ότι το σύστημα αξιολόγησης ούτε βοηθάει ούτε δυσχεραίνει την συνεργασία .Ο χρόνος είναι περιορισμένος ώστε να ανταλλάσσουμε πληροφορίες -οδηγίες , οι συνάδελφοι μεταξύ μας .Ίσως κάποιες συναντήσεις να βοηθήσουν ώστε να ανταλλάξαμε απόψεις και να μοιραζόμασταν εμπειρίες περιπτώσεων .Τον τελευταίο καιρό παρατηρούνται προβλήματα επικοινωνίας κυρίως με συναδέλφους άλλων Κεντρικών Υπηρεσιών και λόγω έλλειψης προσωπικού

αλλά και λόγω του συστήματος επιβράβευσης που πηγάζει από τα περιγράμματα θέσεων εργασίας.

7. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα όπως έχουν αυτή την στιγμή διαμορφωθεί είναι κυρίως θεωρητικά και μακριά από το πεδίο δράσης του ελέγχου. Πολλές φορές η πράξη από την θεωρία έχει μεγάλη απόσταση. Η εμπειρία είναι ο πραγματικός αρωγός στο δύσκολο και απαιτητικό έργο του ελεγκτή και καθιστά το έργο του αποδοτικό. Η εμπειρία είναι αυτή που βοηθάει τον ελεγκτή για την ορθή κατάταξη των εμπορευμάτων, επομένως και την σωστή είσπραξη των δασμοφορολογικών εισπράξεων. Η εμπειρία είναι αυτή που μπορεί να βοηθήσει τον ελεγκτή να εντοπίσει τον κίνδυνο και να διασφαλίσει την ασφάλεια και προστασία του κοινωνικού συνόλου κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του. Τον τελευταίο καιρό βέβαια, με την δημιουργία της σχολής ΦΟ.ΤΑ, γίνονται σοβαρές προσπάθειες και πρακτικών προγραμμάτων εκπαίδευσης –κυρίως στους νεοδιοριζόμενους– πράγμα που θεωρούμε ότι θα πρέπει να ενισχυθεί και να εμπλουτιστεί με περισσότερα προγράμματα.
8. Ως ελεγκτές έχουμε τους υπολογιστές μας σταθερούς και φορητούς, το πληροφοριακό μας σύστημα όπου περιλαμβάνει εκτός των άλλων και το σύστημα risk analysis (τον εντοπισμό και την βαρύτητα της επικινδυνότητας). Έχουμε επίσης κινητά smart phone όπου μπορούμε να καταγράψουμε φωτογραφικό υλικό όπου θα ανέβει ως αρχείο στην υπόθεση ελέγχου και είναι προσιτό και έχει προσβασιμότητα σε όλους τους ελεγκτές για αντιμετώπιση μελλοντικών παρόμοιων περιπτώσεων. Έχουμε το μηχάνημα X-Ray, σκύλους ανιχνευτές, πλάστιγγες. Ο διαχειριστής μας συνδράμει με διάφορα εργαλεία όπως κόφτες, κατσαβίδια, κλαρκ εκφόρτωσης κ.α.. Παρόλο αυτά ο χώρος και το προσωπικό σε εργάτες είναι περιορισμένο σε ώρες και μέρες μεγάλου φόρτου εργασίας. Επίσης μετά την τελευταία αποχώρηση εμπειρών συναδέλφων λόγω συνταξιοδότησης έχουμε έλλειψη προσωπικού με αποτέλεσμα να πέφτει μεγάλος όγκος ελέγχων σε λίγα άτομα.
9. Η μορφή που έχει σήμερα το πληροφοριακό σύστημα είναι πολύ καλή. Μας παρέχει πληροφορίες προηγούμενων ελέγχων, ιστορικότητα στα είδη εμπορευμάτων, εύρος τιμών, καταγράφει παραβατικότητάς που σημαίνει τροποποίηση εντολών για επόμενους ελέγχους και δημιουργία προφίλ συναλλασσόμενου, παρέχει αρκετά στατιστικά στοιχεία

10. Οι αλλαγές του νομοθετικού πλαισίου είναι ταχύτατες και είναι λίγο δύσκολο να παρακολουθηθούν. Εντούτοις η ενημέρωση είναι άμεση μέσω βάσεις δεδομένων στον Η/Υ αλλά και μέσω e-mail. Και εδώ όμως η εμπειρία του ελεγκτή παίζει ρόλο στην αντίληψη και κατανόηση των νοημάτων των διατάξεων και στο ξεκαθάρισμα του τι μας αφορά πραγματικά από την πληθώρα των e-mail που λαμβάνουμε καθημερινά. Ενημερωνόμαστε βέβαια και για διατάξεις που δεν είναι του δικού μας γνωστικού αντικειμένου, που πρέπει να μην να λάβουμε υπόψιν, αλλά δεν μπορούμε να τις διαχειριστούμε και να τις θέσουμε σε εφαρμογή, χωρίς την συνδρομή των συνυπεύθυνων Υπηρεσιών.
11. Οι έλεγχοι θεωρώ ότι είναι στοχευμένοι συνάδουν με τους σκοπούς της ΑΑΔΕ την πάταξη του λαθρεμπορίου σε περιπτώσεις ποτών τσιγάρων, αλλά και την είσπραξη των αναλογούντων δασμών και φόρων μέσω της ορθής κατάταξης και εξακρίβωσης της σωστής καταγωγής του εμπορεύματος (για την ορθή επιβολή εμπορικών μέτρων όπως αντιντάμπινγκ). Θα πρέπει όμως στη σχεδίαση των στόχων να λαμβάνεται υπόψιν οι ιδιαιτερότητες της κάθε Υπηρεσίας και η ιστορικότητα των εισαγωγών και εξαγωγών αυτής.
12. Πιστεύω ότι υπάρχει η τάση συρρίκνωσης και κεντρικοποίησης της Υπηρεσίας με μεγαλύτερη στροφή στον εκ των προτέρων έλεγχο. Ο στόχος της ΑΑΔΕ έχει επικεντρωθεί στην διευκόλυνση του νόμιμου εμπορίου και επιβραβεύει τους εισαγωγείς που έχουν φορολογική συνείδηση και καλό φορολογικό προφίλ με απλούστευση των διαδικασιών και λιγότερους ελέγχους. Χτίζει εμπιστοσύνη ανάμεσα σε αυτήν και τους συναλλασσόμενους, μέσω έγκρισης αδειών ΑΕΟ εγκεκριμένους Εισαγωγείς και Εξαγωγείς Αναμένονται να δούμε τα αποτελέσματα από σημαντικές αλλαγές που δρομολογούνται όπως μεγάλα ελεγκτικά κέντρα ή κεντρικός Τελωνισμός σε όλη την Ευρώπη.

Συνέντευξη 3

Ερωτήσεις κλειστού τύπου

1. Γυναίκα
2. 60 ετών
3. Πανεπιστημιακή εκπαίδευση
4. Ελεγκτής

5. 26 έτη εμπειρία στον κλάδο
6. 8 ώρες
7. Πολλές απογευματινές βάρδιες

Ερωτήσεις ανοικτού τύπου

1. Είμαι τελωνειακός ελεγκτής στα ταχυδρομικά δέματα ή στα e – commerce –ηλεκτρονικό εμπόριο. Ο εκπρόσωπος των Ελληνικών Ταχυδρομείων καταχωρίζει στο σύστημα icisnet τις διασαφήσεις των ταχυδρομικών δεμάτων και ο ορισμένος από το πρόγραμμα επόπτης μου δίνει εντολή φυσικού ελέγχου στα παραστατικά που του υποδεικνύει το risk analysis .Επίσης σε τακτά χρονικά διαστήματα πραγματοποιούμε δειγματοληπτικά φυσικούς ελέγχους με x-ray. Όταν προκύπτουν εύλογες αμφιβολίες για το είδος του εμπορεύματος (πχ παραπονημένα όπλα ,τσιγάρα κ.τ.λ.) ή όταν έχουμε αμφιβολίες για την δηλωθείσα αξία του εμπορεύματος. Ο χώρος που μεταβαίνουμε είναι εκτός του κτιρίου της Υπηρεσίας μας και αρκετά μακριά από αυτήν σε κτίρια των Ελληνικών Ταχυδρομείων
2. Η διαδικασία τελωνισμού των ταχυδρομικών δεμάτων θεωρείται κανονική όταν τα παραστατικά που υποβάλλονται παίρνουν την τιμή από το risk analysis «κατά δήλωση» οπότε και προχωρούν ελεύθερα. Όταν διενεργούμε φυσικό έλεγχο προκύπτουν πολλά θέματα όπως ψευδή δήλωση εμπορευμάτων ,χαμηλές αξίες ,παραπονημένα προϊόντα, ή μη επιτρεπτές ποσότητες π.χ σε φάρμακα –τσιγάρα–ποτά. Θεωρώ ότι η απλοποιημένη διαδικασία στα e-commerce οδήγησε στη μεταφορά ακριβών εμπορευμάτων με ψευδή δήλωση περιεχομένου προκειμένου να αποφευχθούν έλεγχοι και πιθανές απαγορεύσεις εισαγωγής.
3. Στο e-commerce δεν υπάρχει άμεση επαφή με τους συναλλασσόμενους .Συνήθως η επικοινωνία γίνεται με e-mail μέσω των Ελληνικών Ταχυδρομείων, όπου ζητούν επιπλέον έγγραφα ή διευκρινήσεις κατόπιν δική μας εντολή. Ζητούμε βοήθεια από τον προϊστάμενό του Τμήματος ή από άλλους έμπειρους συναδέλφους με εμπειρία στον τελωνισμό.

4. Οι στόχοι στο e-commerce δεν είναι εύκολα υλοποιήσιμοι . δεν έχουν τεθεί από την βάση (πεδίο δράσης) και προς τα πάνω αλλά το αντίθετο. Ειδικά με την μεγάλη απλούστευση των διαδικασιών και τους λίγους φυσικούς ελέγχους. Εξάλλου το ότι αυτό το έτος έχουμε χ ευρήματα δεν σημαίνει ότι και την επομένη θα έχεις τις ίδιες επιτυχίες. Θεωρώ ότι ευρήματα θα μπορούμε να έχουμε με περισσότερους φυσικούς ελέγχους και φυσική παρουσία του Τελωνειακού υπαλλήλου στα δέματα.
5. Κατά την διαδικασία ελέγχου των δεμάτων υπάρχει συνεργασία και με συναδέλφους του τμήματος αλλά και με τους υπαλλήλους της δίωξης (εύρεση παράνομων προϊόντων ή τσιγάρων) και φυσικά με τους υπαλλήλους του ταχυδρομείου.
6. Δεν θεωρώ ότι το υπάρχον σύστημα αξιολόγησης έχει μεγάλη διαφοροποίηση από εκείνο που ήταν σε χειρόγραφο μορφή ούτε ότι είναι αυτό που παίζει ουσιαστικό ρόλο στην συνεργασία των συναδέλφων, αντίθετα δε, μπορεί να επισύρει και προστριβές ανάμεσά μας. Η δε επιβράβευση (bonus) από τη διοίκηση δεν αποτελεί κίνητρο για τον υπάλληλο.
7. Τελευταία γίνεται κάποια σοβαρή προσπάθεια με διάφορα προγράμματα εκπαίδευσης υπαλλήλων, για εύρεση λαθραίων ή επικίνδυνων αντικειμένων μέσω x-ray, με την χρησιμοποίηση ασύγχρονων σεμιναρίων ,γεγονός που δείχνει την πρόθεση της διοίκησης για εκπαίδευση των υπαλλήλων με σύγχρονες μεθόδους θα χρειαστεί όμως μεγάλο χρονικό διάστημα. Προς το παρόν η επιτυχία των ελέγχων στα δέματα στηρίζεται σε μεγάλο βαθμό στην εμπειρία των υπαλλήλων και την αλληλοϋποστήριξη των συναδέλφων.
8. Με δεδομένο τον περιορισμένο αριθμό υπαλλήλων και στην Υπηρεσία μας αλλά και στα Ελληνικά ταχυδρομεία, την παντελή έλλειψη ηλεκτρονικού υπολογιστή και του προγράμματος του icisnet στον χώρο του Ταχυδρομείου –όπου βρίσκονται τα εμπορεύματα, την παλαιότητα των κτηρίων (ίσως και μη ασφαλής χώρος) θεωρώ μεγάλο σύμμαχο στον έλεγχό μας το x-ray καθώς και το προσωπικό μας κινητό προς εύρεση πληροφοριών μέσω internet.

9. Το πληροφοριακό σύστημα στα e-commerce δεν βοηθάει και πολύ .Δεν μπορούμε να επέμβουμε και να διορθώσουμε τα παραστατικά όταν βρίσκουμε άλλες δασμολογικές κατατάξεις πολλές φορές δεν μπορούμε ούτε να τυπώσουμε τα παραστατικά .Επίσης δεν έχουμε και καλές αναζητήσεις και διασύνδεση με το σύστημα των Ελληνικών Ταχυδρομείων.
10. Το νομοθετικό πλαίσιο μας καλύπτει όσον αφορά το έργο μας ,τον τελωνισμό των δεμάτων .Η ενημέρωση είναι συνεχή μέσω e-mail .Παρόλο αυτά οι διατάξεις που πρέπει να λάβουμε υπόψιν είναι πολλές και αφορούν και διαφορετικούς τομείς από τον δικό μας πράγμα που μπορεί να δημιουργήσει καθυστερήσεις στον τελωνισμό καθώς η αναζήτηση σε διαφορετικές πηγές ‘άλλων φορέων μπορεί να πάρει μεγαλύτερο χρονικό διάστημα .
11. Θεωρώ ,ότι μετά την απλούστευση των διαδικασιών στο κομμάτι των e-commerce οι έλεγχοι δεν είναι στοχευμένοι. Πιστεύω ότι θα έπρεπε να υπάρχουν περισσότερες ασκήσεις ελέγχου στα δέματα ,ίσως και από τα σύστημα να δίνονται περισσότεροι φυσικοί έλεγχοι μιας και τα ευρήματά μας από ελέγχους με το x-ray (σε δειγματοληπτικούς ελέγχους) μας έχουν δώσει αρκετές φορές αποτελέσματα ψευδής δήλωσης ή κυκλοφορία εμπορευμάτων που υπόκειται σε απαγορεύσεις –περιορισμούς.
12. Προκειμένου να περιοριστεί το διοικητικό κόστος αλλά και μεγάλη απελευθέρωση του εμπορίου παρατηρούμε μια μεγάλη μείωση των ελέγχων και αποδυνάμωση της Υπηρεσίας μας .Θεωρώ ότι απαιτείται πιο ουσιαστική αλλαγή της στρατηγικής των ελέγχων προκειμένου να επιτευχθεί η ασφάλεια του πολίτη και η απώλεια δημοσίων εσόδων .

Συνέντευξη 4

Ερωτήσεις κλειστού τύπου

1. Γυναίκα
2. 57 ετών
3. Πανεπιστημιακή εκπαίδευση
4. Ελεγκτής
5. 26 έτη εμπειρία στον κλάδο

6. 8 ώρες
7. Πολλές απογευματινές βάρδιες

Ερωτήσεις ανοικτού τύπου

1. Είμαι τελωνειακός ελεγκτής στα ειδικά καθεστώτα(ενεργητική τελειοποίηση ,δασμοί αντιντάμπινγκ ,προτιμήσεις εφοδιασμούς ειδικό προορισμό μετοικεσίες ,ελεύθερη κυκλοφορία με απαλλαγή ΦΠΑ και πάσης φύσεως απαλλαγές) . στο τμήμα ατελειών ,διενεργώ κυρίως έλεγχο εγγράφων και η εργασία μου προκειμένου να διασφαλιστούν οι δασμοφορολογικές απαλλαγές των παραληπτών, επικεντρώνεται στην :
 - α) διασταύρωση και αντιπαραβολή των επισυναπτόμενων εγγράφων, έτσι ώστε να διαπιστωθεί το είδος της ατέλειας που έχει δηλωθεί στην διασάφηση, με την χρήση των σωστών Κοινοτικών και εθνικών κωδικών με τους οποίους απεικονίζεται η κάθε περίπτωση.
 - β) Ύπαρξη των σχετικών αποφάσεων από την Διεύθυνση Τελωνείων, αδειών ατελούς εισαγωγής από τις αρμόδιες υπηρεσίες του υπουργείου εξωτερικών, την κάλυψη των απαραίτητων προϋποθέσεων όταν πρόκειται για πρόσωπα δικαιούχα ατελειών (ταξιδιώτες , Μετοικούντες), την εξασφάλιση των συμφερόντων του δημοσίου με την κατάθεση των απαραίτητων εγγυήσεων, τον έλεγχο της επάρκειας για κάθε κωδικό ποσόστωσης , την ύπαρξη των σχετικών κτηνιατρικών – γεωπονικών πιστοποιητικών , δελτίων χημικής ανάλυσης , πιστοποιητικών προτιμησιακής καταγωγής- κυκλοφορίας .
2. Λόγω των πολλών και διαφορετικών εγγράφων που πρέπει να ελέγχουμε στα ειδικά καθεστώτα παρουσιάζονται πολλές φορές καθυστερήσεις στην παραλαβή των εμπορευμάτων , καθώς δεν υπάρχουν πάντα τα απαιτούμενα έγγραφα, ή όταν έχουν δηλωθεί λανθασμένα στοιχεία με αποτέλεσμα τον μη ορθό υπολογισμό δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων και ποσών ατελειών.
3. Η διοίκηση σε τοπικό επίπεδο (επόπτης –Διευθυντής) γνωρίζοντας τα πρακτικά προβλήματα που εντοπίζονται στο χώρο μας μπορεί κάποιες φορές να βοηθήσει, στην επίλυση προβλημάτων που

παρουσιάζονται κατά την συναλλαγή, αλλά η Κεντρική Διοίκηση πολλές φορές αν και έχει την πρόθεση δεν μπορεί να συνδέσει την θεωρία με την πράξη με αποτέλεσμα ο ελεγκτής να καλείται να δώσει λύση άμεσα μόνος του.

4. Στο συγκεκριμένο τμήμα δεν υπάρχουν στόχοι αντίστοιχοι με των άλλων τμημάτων, απλά συστήνεται από την διοίκηση η τήρηση των προδιαγραφών των ατελειών και η ολοκλήρωση κατά την λήξη των καθεστώτων.
5. Ναι υπάρχει συνεργασία ,θεωρώ πως εάν δεν υπήρχε συνεργασία με τους υπόλοιπους συναδέλφους του ίδιου τελωνείου, ν άλλων τελωνείων και άλλων υπηρεσιών το έργο που επιτελείται με σκοπό την προστασία του κοινωνικού συνόλου και την είσπραξη των δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων δεν θα ήταν αποτελεσματικό.
6. Το υπάρχον σύστημα αξιολόγησης δεν επηρεάζει την συνεργασία με άλλους συναδέλφους, η οποία εξάλλου χτίζεται πρώτα σε προσωπική βάση και μετά εξελίσσεται σε επαγγελματικό επίπεδο .Το παρόν σύστημα επιβράβευσης θεωρώ ότι δεν αποτελεί κίνητρο για συνεργασία .Το έργο μας (η ορθή είσπραξη των δασμοφορολογικών υποχρεώσεων & η προστασία του κοινωνικού συνόλου) είναι αποτέλεσμα όλων όσων υπηρετούν στην Υπηρεσία και αυτό το ομαδικό πνεύμα θα έπρεπε να επικρατεί στην διοίκηση κατά το σχεδιασμό του συστήματος επιβράβευσης και αξιολόγησης
7. Τα προγράμματα εκπαίδευσης καλύπτουν πιο πολύ βασικές έννοιες και όχι ιδιαίτερες και περίπλοκες περιπτώσεις που μπορεί να εμφανιστούν κατά την συναλλαγή. Η εμπειρία και η συνεργασία με άλλους συναδέλφους παίζει σημαντικό ρόλο στην αποτελεσματικότητα του ελέγχου .Παρόλα αυτά, σε αυτά τα προγράμματα γνωρίζεις άτομα που έχουν εξειδικευτεί σε συγκεκριμένα αντικείμενα και έχεις την ευκαιρία να ανταλλάξεις απόψεις ή να μοιραστείς την εμπειρία σου με άλλους συναδέλφους άλλων Τελωνειακών καταστημάτων ,κάτι που θα μπορούσε να καθιερωθεί συχνά -και θα βοηθούσε εξαιρετικά το έργο μας και άνευ εκπαιδευτικών προγραμμάτων . Επίσης πολλές φορές παρακολουθούμε σεμινάρια που είναι άσχετα από το αντικείμενο μας.

- 8.** Στο δικό μου τμήμα –που ο έλεγχος είναι κυρίως έλεγχος εγγράφων – στηρίζομαστε βασικά στο πρόγραμμα του icisnet στην αναζήτηση πληροφοριών μέσω internet (που πολλές φορές δεν είναι δυνατόν να συνδεθεί στην Υπηρεσία μας με αποτέλεσμα ο υπάλληλος να χρησιμοποιεί το προσωπικό του τηλέφωνο και τα δεδομένα του) σε διάφορες βάσεις δεδομένων για τις μέσες –δίκαιες αξίες εμπορευμάτων και κυρίως στο risk analysis όπου κατά την έκδοση εντολών υπάρχουν ειδικές επισημάνσεις που βοηθάνε στο που να επικεντρωθεί ο έλεγχος. Λόγω φυσικά των απογευματινών ωρών εργασίας μας, σε διαφορετικά τμήματα και σε εργασία σε εξωτερικές πύλες υπάρχει έλλειψη προσωπικού στο τμήμα .
- 9.** Το υπάρχον πληροφοριακό σύστημα είναι αρκετά ικανοποιητικό ,παρέχει πληροφορίες που μπορούμε άμεσα να χρησιμοποιήσουμε (στο σύντομο χρονικό διάστημα που πρέπει να ενεργήσουμε καθώς το εμπόριο και οι εκπρόσωποί τους είναι απαιτητικοί στο χρόνο παράδοσης των εμπορευμάτων)
- 10.** Μέσω του προσωπικού e-mail ενημερωνόμαστε για τις αλλαγές στο νομοθετικό πλαίσιο –το οποίο είναι βασικό να το γνωρίζουμε για το έργο μας -.Όμως ή πολυπλοκότητα και η μεγάλη πληροφόρηση –που πολλές φορές είναι και άσχετη του αντικειμένου μας δυσκολεύει το έργο μας .Απαιτεί χρόνο και μεγάλη εμπειρία από πλευράς των υπαλλήλων να εντοπίσει τις διατάξεις που αφορούν το αντικείμενο μας αλλά και την πρακτική εφαρμογή των οδηγιών που δίνονται μέσω του νομοθετικού πλαισίου.
- 11.** Θεωρώ ότι οι έλεγχοι πλέον μέσω του risk analysis είναι στοχευμένοι και ως προς την είσπραξη των αναλογούντων δασμών και φόρων (κυρίως σε εμπορεύματα που έχουν οικονομικό ενδιαφέρον –ειδικών φόρων π.χ τσιγάρα ποτά ,καύσιμα) αλλά και για τον εντοπισμό απαγορεύσεων –περιορισμών προκειμένου να διασφαλιστεί η προστασία του κοινωνικού συνόλου.
- 12.** Υπάρχει μια πιο συγκεντρωτική τάση της διοίκησης που θεωρώ ότι θα επιφέρει ακόμα μεγαλύτερη συρρίκνωση του κλάδου και αρκετά διαφορετικό τρόπο ελέγχου –κυρίως εκ των υστέρων έλεγχος

Ερωτήσεις κλειστού τύπου

1. Γυναίκα
2. 58 ετών
3. Πανεπιστημιακή εκπαίδευση
4. Ελεγκτής
5. 26 έτη στον κλάδο
6. 8 ώρες
7. Πολλές απογευματινές βάρδιες

Ερωτήσεις ανοικτού τύπου

1. Είμαι Τελωνειακός ελεγκτής που ασχολείται με έλεγχο εγγράφων , φυσικό έλεγχο και έλεγχο εκ των υστέρων .Επίσης αποσφράγιση εμπορευματοκιβωτίων και λήψη δείγματος εμπορεύματος για έλεγχο από γεωπόνο κτηνίατρο και χημικό Στον έλεγχο εγγράφων, μετά από την εντολή του επόπτη τσεκάρουμε όλα τα συνυποβαλλόμενα έγγραφα των Διασαφήσεων όπως τιμολόγια, διατακτική, φορτωτική ,πιστοποιητικά καταγωγής ,χημείο ,φυτοπαθολογικά έγγραφα ,κτηνιατρικά έγγραφα και πάσης φύσεως πιστοποιητικά όπου είναι απαραίτητα και αν όλα συνάδουν με τα δηλωθέντα στην διασάφιση τότε προβαίνουμε στην ολοκλήρωση του ελέγχου και την έκδοση αδείας για την παραλαβή του εμπορεύματος .Σε διαφορετική περίπτωση ενημερώνουμε τον συναλλασσόμενο για τυχόν εκκρεμότητες. Στο φυσικό έλεγχο εκτός των έλεγχο εγγράφων προβαίνουμε και στο άνοιγμα του εμπορευματοκιβωτίου σε ειδικό χώρο προκειμένου να διαπιστώσουμε τη ορθότητα της δήλωσης του εμπορεύματος με φυσικό τρόπο Επίσης όπου το σύστημα και η φύση του εμπορεύματος το επιβάλλει λαμβάνουμε δείγμα (στον χώρο που γίνεται ο φυσικός έλεγχος –με άνοιγμα του conex) προκειμένου να ελεγχθεί από κτηνιάτρους ή χημικούς –γεωπόνους η ακαταλληλότητα του εμπορεύματος)
2. Στον έλεγχο εγγράφων η πορεία του ελέγχου συνήθως βαίνει καλώς εκτός κάποιων εξαιρέσεων (έλλειψης παραστατικών) όπου

ειδοποιείται ο συναλλασσόμενος και προσκομίζει τα απαραίτητα έγγραφα

Στο φυσικό έλεγχο υπάρχουν αρκετά προβλήματα: α)δεν μπορούμε να δούμε εύκολα το εμπόρευμα λόγω πιεστικής στοίβαξης β) ,πολύ μεγάλος όγκος εμπορευματοκιβωτίων με λίγους υπαλλήλους αλλά και λίγους εργάτες για άνοιγμα των κιβωτίων ελλείψεις σε τεχνικά μέσα(κόφτες) και μηχανήματα .Επίσης σε διασαφήσεις που περιλαμβάνουν πολλών και διαφορετικών ειδών εμπορεύματα (πολυκλασικές) είναι δύσκολο να βρεις όλα τα είδη , να τα κατατάξεις ορθά κλπ. Πολλά από τα είδη απαιτούν πιο τεχνικές ή εξειδικευμένες γνώσεις που μπορεί να μην έχουμε (οπτικές ίνες, τσιπάκια, κλπ). Είναι δύσκολη η ταυτοποίηση σε εξειδικευμένα είδη και ειδικά καθεστάτα.

3. Μηνύματα στις εντολές ελέγχου με καθοδήγηση και πληροφορίες. Μας προτρέπουν να προσέχουμε σε περιπτώσεις που κάτι έχει πέσει στην αντίληψη τους ή έχουν στοιχεία για απάτες, λαθρεμπορίες κλπ, ή έστω υπόνοιες. Ενημερωτικά δελτία για τρόπους απάτης, για εμπλεκόμενους φορείς κλπ. Διευκρινιστικές διαταγές για θέματα που προκύπτουν και συγκριτικά στοιχεία. Με όλους αυτούς τους τρόπους προσπαθεί η διοίκηση να συμβάλλει στην επίλυση προβλημάτων που μπορεί να μας τύχουν ,παρόλα αυτά πολλές φορές οι οδηγίες δεν μπορούν να έχουν πρακτική ισχύ και ο ελεγκτής καλείται από μόνος του και με την εμπειρία του να αποφασίσει άμεσα για την πορεία του ελέγχου ειδικά όταν είναι σε απογευματινές βάρδιες .
4. Με δεδομένο τον αριθμό των φυσικών ελέγχων που υποδικνύει το σύστημα είναι δύσκολο να πραγματοποιηθούν πλήρως και σωστά όλοι οι έλεγχοι π.χ. στο βαθμό που αναζητούνται όλα τα πατρών εμπορευμάτων , αδύνατον να ξεφορτωθεί όλο το conex (δεν ξαναφορτώνονται τα εμπορεύματα, δεν υπάρχει χρόνος, δεν υπάρχουν μέσα), δύσκολη η διάνοιξη διαδρόμου για αναλυτικό έλεγχο ,ζυγίσεις, έλεγχος αξιών :πολλά ζητήματα για τον όγκο της εργασίας που υπάρχει και για τα μέσα που υπάρχουν σε τεχνικά μηχανήματα και υπαλλήλους .

5. Ναι υπάρχει συνεργασία στο βαθμό που μας επιτρέπει ο χρόνος και ο όγκος εργασίας μας .Ανταλλάσσουμε πληροφορίες για κατάταξη, αντιντάμπινγκ ,ποσοτώσεις, απαγορεύσεις-περιορισμούς, καταγωγή κλπ. Οτιδήποτε που ο συνάδελφος μπορεί να έχει ξαναδεί κι εμείς όχι. Το πεδίο είναι τεράστιο και οι απαραίτητες πληροφορίες πάρα πολλές.
6. Όσο το σύστημα αξιολόγησης ή επιβράβευσης είναι συνολικό, για όλο το τελωνείο, βοηθάει στην συνεργασία και στο ομαδικό πνεύμα. Εάν εφαρμοσθεί η ατομική επιβράβευση που θα επιφέρει διαφορετική μισθοδοσία ή ανακατανομή βαθμών και θέσεων , τότε θα υπάρξει πρόβλημα.
7. Τίποτα δεν μπορεί να λειτουργήσει μεμονωμένα. Η εμπειρία υποστηρίζεται από προγράμματα εκπαίδευσης. Το πρόγραμμα εκπαίδευσης από μόνο του ως θεωρία , αν δεν εμπλουτισθεί με το πρακτικό κομμάτι , δεν είναι χρήσιμο. Ξεκινάω έχοντας μια θεωρητική εκπαίδευση αλλά η μεγαλύτερη και πλουσιότερη γνώση έρχεται από την εμπειρία .Αν δεν συνδυαστούν και τα δύο δεν θα έχουμε το επιθυμητό αποτέλεσμα .
8. Δεν υπάρχει εξοπλισμός. Έχουμε μαζί μας τους εργατές της διαχειρίστριας εταιρείας που ανοίγουν το container και σχίζουν-κατεβάζουν τα κιβώτια που ζητάμε για έλεγχο. Βέβαια όπως προαναφέραμε είναι περιορισμένες οι δυνατότητες λόγω του μεγάλου όγκου αλλά και γιατί δεν υπάρχουν κλαρκ ή άλλα μηχανήματα-εργαλεία που θα βοηθούσαν στην ξεφόρτωση .Δεν υπάρχουν Επίσης κάποια εξειδικευμένα εργαλεία για τις περιπτώσεις επικίνδυνων φορτίων (χημικών) .Έλλειψη προσωπικού αλλά και χώρων .
9. Με υποδείξεις κατά τον έλεγχο(risk analysis) και με πληροφόρηση όσον αφορά χώρες/πιστοποιητικά καταγωγής αυτόματου υπολογισμού δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων ποσοτώσεις, κατάταξη κ.τ.λ..Θεωρώ ότι το πληροφοριακό σύστημα είναι αρκετά ικανοποιητικό.
10. Τώρα με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο η πληροφόρηση είναι πολύ πιο εύκολη, καθώς μας αποστέλλονται οι διαταγές. Επίσης μπορούμε ευκολότερα να βρούμε διαταγές που δεν έχουμε και τις ψάχνουμε(googling, icis) .Μπορούμε να τρέξουμε σε ιστότοπους άλλων υπηρεσιών για

πληροφορίες που μας αφορούν και γενικά το διαδίκτυο μας βοηθάει πολύ και σε αναγνώριση προϊόντων (και εικόνες) , πληροφόρηση για εταιρείες, απαγορεύσεις κλπ. Αλλά ο χρόνος είναι περιορισμένος και η πληροφορία πολύ ώστε να μπορούμε κάθε φορά να εντοπίσουμε τι μας αφορά ή ποια οδηγία είναι αυτή που πρέπει να εφαρμόσουμε στην κάθε περίπτωση .

11. Αρκετά στοχασμένοι με βάση το πληροφοριακό υλικό από Ε.Ε. , κι από άλλες υπηρεσίες -κυρίως για επικίνδυνα προϊόντα, ασφάλεια , ΕΟΦ, γεωπονικά , κτηνιατρικά, παραποιημένα , απομιμήσεις.(δηλαδή στην προστασία του πολίτη)
12. . Πιστεύω ότι υπάρχει η τάση για εκ αύξηση των εκ των υστέρων ,Καθώς μπορούμε πλέον να επεξεργαστούμε τις πληροφορίες πιο αποτελεσματικά . Επίσης θεωρώ ότι μπορούν να είναι πολύ αποτελεσματικοί οι εκ των υστέρων έλεγχοι και οι έλεγχοι στις εταιρείες από συνεργεία μεικτά με άλλες υπηρεσίες. Πιστεύω ότι ο φυσικός έλεγχος μπορεί να γίνει πιο εξονυχιστικά στην εταιρεία όπου υπάρχουν όλα τα μέσα(ακολουθούμε το conex . και παρευρισκόμαστε στην εκφόρτωση του στην αποθήκη της εταιρείας .

Συνέντευξη 6

Ερωτήσεις κλειστού τύπου

1. Άντρας
2. Διδακτορική εκπαίδευση (PHD)
3. 38
4. Προϊστάμενος τμήματος
5. 12 έτη στον κλάδο
6. 12 και πάνω ώρες
7. Καμία απογευματινή βάρδια

Ερωτήσεις ανοικτού τύπου

1. Είμαι προϊστάμενος στο τμήμα εκ των υστέρων ελέγχων .Στο τμήμα πραγματοποιούνται έλεγχοι μετά την έκδοση αδείας των εμπορευμάτων. Οι έλεγχοι γίνονται μετά από τοπική ανάλυση κινδύνου ή από πληροφοριακά δελτία και οδηγίες της κεντρικής διοίκησης ή ακόμα και δειγματολογικοί έλεγχοι στα παραστατικά που έχουν αποτέλεσμα «κατά δήλωση» από το risk analysis και δεν υπόκεινται σε κανενός είδους έλεγχο κατά την διάρκεια του τελωνισμού .Το τμήμα συνδράμει επίσης και στους καθολικούς ελέγχους που πραγματοποιούνται στην διάρκεια της ημέρας από το τμήμα του φυσικού ελέγχου .Το μεγαλύτερο κομμάτι ελέγχου στο τμήμα είναι έλεγχος εγγράφων και λογιστικός έλεγχος.
2. Κάθε στάδιο ελέγχου έχει τις ιδιαιτερότητές του. Όπως προανέφερα το τμήμα ασχολείται κυρίως λογιστικό έλεγχο και μπορεί να μην έχουμε την πίεση χρόνου για την παράδοση του εμπορεύματος- δεδομένου ότι το εμπόρευμα έχει ήδη φύγει- εντούτοις ο όγκος της πληροφορίας που πρέπει να επεξεργαστούμε (ο όγκος των παραστατικών , αλλά και οι εντολές που ενδεχομένως μας δίνονται από την διοίκηση) είναι μεγάλος και απαιτεί περισσότερους υπαλλήλους και κατάλληλα εκπαιδευμένους .Έχουμε ελέγχους για ορθή κατάταξη άρα και σωστή είσπραξη δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων ,έλεγχο αποφυγής δασμών αντιντάμπινγκ, ελέγχους γνησιότητας πιστοποιητικών κ.α, γεγονός που απαιτεί χρόνο ή δημιουργούνται καθυστερήσεις καθώς μπορεί να ζητηθεί η προσκόμιση επιπλέον δικαιολογητικών εγγράφων.
3. Η διοίκηση χαρακτηρίζεται από διάθεση επίλυσης προβλημάτων & συγκρούσεων, είναι δημιουργική, καινοτόμα & ρηξικέλευθη στην πληθώρα θεμάτων που έρχεται αντιμέτωπη καθημερινά. Έχει γνώση, ακούει το προσωπικό και τους πολίτες και δίνει βάση στις εισηγήσεις των προϊσταμένων (managers).
4. Δεδομένων των συνθηκών,(μεγάλος όγκος εργασίας) των μέσων ελέγχων ,έλλειψη προσωπικού αλλά και χώρων , των εργαλείων που διαθέτει η Υπηρεσία, καταβάλλονται συνεχώς προσπάθειες μεγιστοποίησης της αποτελεσματικότητας αυτών
5. Φυσικά και υπάρχει συνεργασία και αλληλοβοήθεια μεταξύ των συναδέλφων. Μάλιστα, αυτό είναι απαραίτητο και καθοριστικής

σημασίας, διότι υπάρχει πανσπερμία θεμάτων που αντιμετωπίζονται καθημερινώς, καθότι το αντικείμενο της Υπηρεσίας είναι πολύ μεγάλο.

6. Το υπάρχον σύστημα αξιολόγησης και επιβράβευσης είναι βελτιωμένο, σε σύγκριση με παλαιότερα αναχρονιστικά συστήματα, ακολουθώντας δείκτες και αρχές περισσότερο από το νέο δημόσιο management. Ωστόσο, υπάρχει ακόμη αρκετός χώρος για βελτίωση, ιδίως δεικτών που θα είναι περισσότερο αμερόληπτοι και αντικειμενικοί σε όρους τόσο ποσότητας όσο και ποιότητας.
7. Ο έλεγχος χρειάζεται γνώσεις και εμπειρία. Είναι πάρα πολύ σημαντικό να υπάρχει το κατάλληλο γνωστικό υπόβαθρο, το οποίο σε συνδυασμό με την εμπειρία (που αποκτάται και μεταλαμπαδεύεται), μπορούν να οδηγήσουν σε πολύ καλό αποτέλεσμα. Η εκπαίδευση πρέπει να αποτελεί το θεμέλιο λίθο σε κάθε οργανισμό και το ανθρώπινο δυναμικό να εκπαιδεύεται συνεχώς (διαδικτυακά, διά ζώσης, on the job training, κ.ά.).
8. Εκπαιδευμένο ανθρώπινο δυναμικό, πληροφοριακά συστήματα, συνδρομή άλλων τμημάτων και υπηρεσιών (χημικός, γεωπόνους κ.ά.), σκύλους ανιχνευτές, x-ray .Ειδικότερα στο δικό μας τμήμα μεγάλο ρόλο παίζει η κατάλληλη εκπαίδευση των υπαλλήλων και οι δυνατότητες του συστήματος .
9. Λόγω του πολύ μεγάλου όγκου πληροφοριών (big data), η χρήση πληροφοριακού συστήματος είναι απαραίτητη για την υποβοήθηση του έργου των ελέγχων. Το παρόν πληροφοριακό σύστημα, περιέχει πολλές πληροφορίες, ωστόσο σίγουρα χρειαζόμαστε πιο εξελιγμένα και λειτουργικά συστήματα, στα οποία θα είναι πιο εύκολα διαχειρδυσίσιμη η πληροφορία σε πραγματικό χρόνο. Ιδιαίτερα στο δικό μας τμήμα χρειαζόμαστε συστήματα με μεγαλύτερες δυνατότητες ανάλυσης και παραμετροποίησης ,με περισσότερες δυνατότητες αναζήτησης στοιχείων και σύνδεση με άλλες βάσεις δεδομένων.
10. Μέσω mail από τη γραμματεία, από το διαδίκτυο, από συναδέλφους (εντός και εκτός της υπηρεσίας), από άλλες υπηρεσίες κτλ. Παρόλα αυτά λόγω της πολυπλοκότητας του έργου μας χρειαζόμαστε και την εμπειρία και την εκπαίδευση των υπαλλήλων προκειμένου να εφαρμοστεί στην πράξη ότι αναφέρουν οι οδηγίες και η νομοθεσία

11. Κατόπιν τοπικής ανάλυσης κινδύνου αλλά και με τη βοήθεια του πληροφοριακού συστήματος, η οποία είναι πάρα πολύ σημαντική, οι έλεγχοι είναι κυρίως στοχευμένοι, έτσι ώστε να μεγιστοποιείται η αποτελεσματικότητά τους. Ωστόσο, με την βοήθεια και την εμπειρία των υπαλλήλων και της διοίκησής πραγματοποιούνται και τυχαίοι έλεγχοι για να συμπεριληφθούν και άλλες περιπτώσεις προς μεγαλύτερη ενίσχυση της στοχοθεσίας .
12. Έχει δοθεί ήδη πολύ μεγάλο βάρος στους εκ των υστέρων ελέγχους και στο μέλλον θα δοθεί ακόμα μεγαλύτερο προς αυτή την κατεύθυνση, δίνοντας έμφαση σε απλοποιημένες διαδικασίες και στην διαλειτουργικότητα των πληροφορικών συστημάτων διαφόρων Υπηρεσιών προκειμένου να διευκολυνθεί ακόμα περισσότερο η διακίνηση του εμπορίου με ασφαλή όμως αποτελέσματα και για τα δημόσια έσοδα αλλά και για την προστασία του κοινοτικού συνόλου.

Συνέντευξη 7

Ερωτήσεις κλειστού τύπου

1. Γυναίκα
2. 48 ετών
3. Μεταπτυχιακή εκπαίδευση(MSC)
4. Ελεγκτής
5. 6 έτη στον κλάδο
6. 8-10 ώρες εργασίας
7. Αρκετές απογευματινές βάρδιες

Ερωτήσεις ανοικτού τύπου

1. Είμαι ελεγκτής στο τμήμα Κοινοτικής Διαμετακόμισης. Εμπορεύματα τρίτης χώρας που φτάνουν με πλοίο ,φορτώνονται σε conex να φύγουν οδικώς προς τις άλλες κοινοτικές χώρες. Το παραστατικό που καταθέτουν οι συναλλασσόμενοι ονομάζεται «T1» και ο έλεγχος που διενεργείται είναι ή έλεγχος εγγράφων ή φυσικός έλεγχος μέσα

από το risk analysis.Στον έλεγχο εγγράφων γίνεται ενδελεχή εξέταση όλων των επισυναπτόμενων δικαιολογητικών στον φυσικό έλεγχο μεταβαίνουμε σε ράμπα ανοίγουμε το conex ταυτίζουμε το εμπόρευμα ,συντάσσουμε πρακτικό φυσικού ελέγχου καταχωρούμε στο σύστημα το αποτέλεσμα , σφραγίζουμε το conex και δίνουμε την άδεια μεταφοράς του εμπορεύματος. Σε όλες τις περιπτώσεις κατατίθενται εγγύηση διαμετακόμισης καθώς τα εμπορεύματα δεν τελωνίζονται και οφείλουν δασμούς και φόρους ,τίθεται τελωνειακή σφραγίδα και ορίζεται τελωνείο παράδοσης καθώς και ημερομηνία παράδοσης .

2. Όταν τα επισυναπτόμενα έγγραφα είναι τα απαιτούμενα και ταιριάζουν όλα ως προς το είδος του εμπορεύματος το βάρος και την προσκόμιση των απαραίτητων πιστοποιητικών όλα βγαίνουν καλάς .Προβλήματα αντιμετωπίζουμε όταν τα έγγραφα είναι ελλιπή , ως προς την εγγύηση ,ως προς τον συντονισμό φορτηγών και ελεύθερων χώρων για φυσικό έλεγχο
3. Η Διοίκηση βοηθάει το έργο μας μέσω γραπτών και σαφών διευκρινήσεων Το τμήμα μας ακολουθεί διαδικασίες που είναι κοινές σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση και οι κανόνες σύνταξης των παραστατικών αλλά και όλες οι διεργασίες είναι ορισμένες από κοινοτικές οδηγίες και κανονισμούς .Παρόλα αυτά είναι πολλά τα θέματα που καλούμαστε να επιλύσουμε άμεσα ιδιαίτερα σε ώρες πέραν του κανονικού ωραρίου (απογευματινές)
4. Το τελωνειακό αντικείμενο είναι πολύπλευρο και δύσκολο και θεωρώ ότι οι στόχοι υλοποιούνται σε μεγάλο βαθμό λόγω της συνεργασίας με άλλες Υπηρεσίες τον συντονισμό και την εμπειρία των συναδέλφων .Παρόλα αυτά ο όγκος των κινήσεων είναι μεγάλος σε σχέση με τους υπαλλήλους που διαθέτει η Υπηρεσία –και που μπορεί να εξυπηρετούν ανάγκες πολλών τμημάτων -όπως και ο χώρος , ο χρόνος και τα μέσα .
5. Υπάρχει αλληλοβοήθεια και συνεργασία συναδέλφων στο ίδιο τμήμα αλλά και με άλλα τμήματα (π.χ δίωξη) στο μέτρο που το επιτρέπει ο χρόνος και η κίνηση , η ροή των εργασιών της ημέρας
6. Ο τελωνειακός έλεγχος και η αποτελεσματικότητά του θεωρώ ότι είναι ομαδική εργασία μεταξύ συναδέλφων διαφόρων τμημάτων

αλλά και συναδέλφων άλλων Υπηρεσιών .Θεωρώ ότι το σύστημα αξιολόγησης και επιβράβευσης θα πρέπει να κρατήσει αυτό το πνεύμα για να ενισχύσει ακόμα πιο πολύ την συνεργασία και να έχει ακόμα καλύτερα αποτελέσματα η Υπηρεσία .

7. Δυστυχώς ο χρόνος και η έλλειψη προσωπικού δεν επιτρέπει την συμμετοχή υπαλλήλων σε διάφορα προγράμματα εκπαίδευσης .Τελευταία γίνεται προσπάθεια εκπαίδευσης με την μέθοδο ασύγχρονων σεμιναρίων , πράγμα που βοηθάει από άποψη χρόνου ,δεν είναι όμως κατάλληλα για άμεση επαφή και ανταλλαγή απόψεων και εμπειριών ,γεγονός που θα βοηθούσε περισσότερο την διεξαγωγή των ελέγχων. Η εμπειρία είναι αυτή που παίζει το μεγαλύτερο ρόλο στον έλεγχο.
8. Δεδομένου της έλλειψης εργατικού προσωπικού ,του χώρου αλλά και του περιορισμένου χρόνου στον φυσικό έλεγχο μεγάλη βοήθεια για εμάς είναι το x-ray και φυσικά οι σκύλοι ανιχνευτές .
Στον έλεγχο εγγράφων στηριζόμαστε στο πληροφοριακό σύστημα σε διάφορες βάσεις δεδομένων και στην εμπειρία μας
9. Το δοκό μας υποσύστημα της διαμετακόμισης είναι αρκετά προβληματικό όσον αφορά τα ποσά εγγυήσεων και μας δημιουργεί σοβαρές καθυστερήσεις .Αλλά μας βοηθάει πολύ σε αναζητήσεις και πληροφορίες σχετικά με τα εμπορεύματα και την διακίνηση
10. Σήμερα η πληροφορία και η ενημέρωση των διατάξεων και κανόνων είναι πολύ πιο εύκολη .Εμείς ενημερωνόμαστε μέσω των προσωπικών μας e-mail από την γραμματεία μας .
Όμως μπορούμε να κάνουμε αναζήτηση και σε διάφορες βάσεις δεδομένων εφόσον ο χρόνος μας το επιτρέπει .Παρόλα αυτά λόγω της πολυμορφίας του έργου μας αναγκάζομαστε να διαχειριζόμαστε μεγάλο όγκο διατάξεων και οδηγιών ,γεγονός που μας οδηγεί σε καθυστερήσεις
11. Θεωρώ ότι οι έλεγχοι είναι στοχευμένοι κατά μεγάλο ποσοστό μέσω του πληροφορικού συστήματος ,τις οδηγίες της διοίκησης ,τα πληροφοριακά δελτία της OLAF (για παραεμπόριο, αποφυγή δασμών) ,αλλά και επισημάνσεις διατάξεων και

πληροφοριών άλλων Υπηρεσιών (Υπουργείο Περιβάλλοντος ,Ανάπτυξης κ.α) προκειμένου να διασφαλίσουν την προστασία του πολίτη

12. Στο χώρο μας αναμένονται αρκετές αλλαγές με προγράμματα που θα δίνουν ακόμα πιο άμεσες πληροφορίες ,σε πραγματικό χρόνο με την ευρωπαϊκή ένωση και θεωρώ ότι θα βοηθήσουν περισσότερο στην αποτελεσματικότητα του ελέγχου.

Συνέντευξη 8

Ερωτήσεις κλειστού τύπου

1. Γυναίκα
2. 51 ετών
3. Μεταπτυχιακή εκπαίδευση
4. Ελεγκτής
5. 18 έτη
6. 8 ώρες
7. Αρκετές απογευματινές βάρδιες

Ερωτήσεις ανοικτού τύπου

1. Είμαι τοποθετημένη στο τμήμα εξαγωγής που στην Υπηρεσία μας λειτουργεί και ως Τελωνείο εξαγωγής αλλά και ως Τελωνείο εξόδου Ως Τελωνείο Εξαγωγής είμαστε υπεύθυνοι για την τήρηση των Τελωνειακών διατυπώσεων για την εξαγωγή ενωσιακών εμπορευμάτων σε τρίτες χώρες Μέσα από το ηλεκτρονικό σύστημα ανάλυσης κινδύνου επιλέγονται οι διασαφήσεις που θα ελεγχθούν είτε με βάση τα υποστηρικτικά έγγραφα εξαγωγής(έλεγχος εγγράφων) είτε ως φυσικός έλεγχος όπου το εμπόρευμα και ο ελεγκτής μεταβαίνει στη ράμπα ελέγχου ανοίγεται το conex και ταυτίζεται το εμπόρευμα με τα δηλωθέντα. Κατόπιν καταχωρούνται τα αποτελέσματα ελέγχου στο σύστημα και δίδεται η άδεια εξαγωγής
- Ως τελωνείο εξόδου είμαστε αρμόδιοι για τα εμπορεύματα που εγκαταλείπουν το Τελωνειακό έδαφος της Ένωσης .Ως ελεγκτές εξόδου ελέγχουμε όλα τα φορτωτικά έγγραφα και βεβαιώνουμε την έξοδο των εμπορευμάτων από το τελωνειακό έδαφος της Κοινότητας .Στη συνέχεια καταχωρούμε στο σύστημα τα σχετικά μηνύματα

2. Στην εξαγωγή τα περισσότερα παραστατικά έχουν χαμηλό βαθμό επικινδυνότητας και είναι ελεύθερα οπότε ακολουθείται συνήθως κανονική πορεία .Προβλήματα και καθυστερήσεις δημιουργούνται σε λίγες περιπτώσεις –στον έλεγχο εγγράφων – όταν δεν προσκομίζει τα απαραίτητα έγγραφα εξαγωγής και πρέπει να ενημερωθεί ο εξαγωγέας καθώς πρέπει να επανέλθει σε μεταγενέστερο χρόνο ώστε να ολοκληρωθεί η διαδικασία .Επίσης ως Τελωνείο Εξόδου διαχειριζόμαστε μεγάλο όγκο παραστατικών και υπάρχουν αρκετές καθυστερήσεις στα φορτωτικά έγγραφα με τα πρακτορεία μεταφοράς ώστε να βεβαιώσουμε την έξοδο από την Κοινότητα, με αποτέλεσμα να υπάρχουν μεγάλες καθυστερήσεις στην ενημέρωση του συστήματος με τα απαραίτητα μηνύματα βεβαίωσης εξόδου και ολοκλήρωσης της εξαγωγής από το Τελωνείο που ξεκίνησε .
3. Θεωρώ ότι η Διοίκηση συμβάλλει στην επίλυση προβλημάτων με την έκδοση εγκυκλίων και οδηγιών Κυρίως στον τομέα της Εξαγωγής η διοίκηση έχει ευρύτητα πνεύματος είναι ανοικτή σε απλοποιημένες διαδικασίες , ενθαρρύνοντας τον δίκαιο ανταγωνισμό εξασφαλίζει ότι οι εξαγωγές πραγματοποιούνται σύμφωνα με τους κανόνες της ενιαίας αγοράς της ΕΕ αποτρέποντας την διαφθορά και παράλληλα διατηρώντας όλα τα μέτρα προστασίας της ασφάλειας των πολιτών της ΕΕ.
4. Παρόλο της έλλειψης προσωπικού και του μεγάλου όγκου διαχείρισης εξαγωγών(κυρίως στο ρόλο μας ως Τελωνείο εξόδου) από την Υπηρεσία μας θεωρώ ότι οι στόχοι υλοποιούνται .
5. Στο μέτρο δυνατό που μας επιτρέπουν τα καθήκοντά μας και ο χρόνος μας υπάρχει η συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων με ανταλλαγή απόψεων και πληροφοριών .
6. Δεν θεωρώ ότι το σύστημα αξιολόγησής επηρεάζει την συνεργασία των συναδέλφων .Αντιθέτως θεωρώ ότι όσο το σύστημα επιβράβευσης είναι ομαδικό και όχι ατομικό βοηθάει στην ενίσχυση της αλληλοβοήθειας και συνεργασίας ,στο ομαδικό πνεύμα στην ανάδειξη δικαιοσύνης και ακεραιότητας και συμβάλλει στην αποτελεσματικότητα των ελέγχων .
7. Θεωρώ ότι η εκπαίδευση είναι ζωτικής σημασίας για την αποτελεσματικότητα των ελέγχων Μας βοηθάει να διαχειριζόμαστε τις νέες τεχνολογίες και εργαλεία ,να εντοπίζουμε πιθανές απειλές και

ύποπτες δραστηριότητες και να διαχειριζόμαστε έκτακτα περιστατικά όπως παράνομες διακινήσεις ώστε να αντιδρούμε άμεσα και αποτελεσματικά . Με την δημιουργία της σχολής ΦΟ.ΤΑ γίνεται προσπάθεια εκπαίδευσης των υπαλλήλων στις τελωνειακές διαδικασίες και στις νέες τεχνολογίες όμως ο περιορισμένος αριθμός υπαλλήλων εμποδίζει αυτήν την εκπαίδευση, με αποτέλεσμα να στηριζόμαστε στην εμπειρία των συναδέλφων

8. Στις εξαγωγές στηριζόμαστε στο πληροφοριακό σύστημα και ειδικότερα στο σύστημα ανάλυσης κινδύνου. Στο φυσικό έλεγχο μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε x-ray ή τους σκύλους –κάτι που δεν συνίσταται στις εξαγωγές μιας και η έλλειψη εργατικού προσωπικού ,χώρου και χρόνου κρίνει την αναγκαιότητα και προτεραιότητα χρησιμοποίησης αυτών των μέσων στις Εισαγωγές.
9. Το πληροφοριακό σύστημα με την επισήμανση της επικινδυνότητας του ελέγχου βοηθάει στον εντοπισμό όλων εκείνων των απαραίτητων σημείων και εγγράφων που απαιτούνται για την ασφαλή ολοκλήρωση και διακίνηση των εξαγωγών.
10. Το νομοθετικό πλαίσιο και οι αλλαγές του γνωστοποιούνται σε εμάς στα προσωπικά μας e-mail .Όμως οι απαγορεύσεις και οι περιορισμοί είναι πολλοί και συνεχώς διαφορετικοί πχ σε φάρμακα ,σε προϊόντα διττής χρήσης που χρειαζόμαστε εμπειρία και εκπαίδευση των υπαλλήλων για να εφαρμοστούν
11. Θεωρώ ότι μέσω του συστήματος risk analysis οι έλεγχοι είναι πλέον σε πολύ μεγάλο βαθμό στοχευμένοι .Εντούτοις στην εξαγωγή μεγάλο μέρος των παραστατικών κρίνεται « κατά δήλωση » στα πλαίσια ενίσχυσης των επιχειρήσεων και της οικονομικής ανάπτυξης της χώρας χωρίς όμως να παραλείπει να εξασφαλίζει την διακίνηση των εμπορευμάτων με τους κανόνες της κοινότητας και του διεθνούς εμπορίου
12. Όσον αφορά τις εξαγωγές η κοινότητα έχει ήδη εφαρμόσει απλοποιημένες διαδικασίες και απλουστεύσεις . Για την Εισαγωγή θεωρώ ότι η Υπηρεσία τείνει προς των εκ των υστέρων έλεγχο, με απλουστεύσεις και με ανταλλαγή πληροφοριών χρησιμοποιώντας σύγχρονες μεθόδους τεχνολογίας όπως η τεχνητή νοημοσύνη

Συνέντευξη 9

Ερωτήσεις κλειστού τύπου

1. Άντρας
2. 55 ετών
3. Πανεπιστημιακή εκπαίδευση
4. Ελεγκτής
5. 25 έτη
6. 8 ώρες
7. Αρκετές απογευματινές βάρδιες

Ερωτήσεις ανοικτού τύπου

1. Είμαι υπεύθυνος για την ορθή λειτουργία της αποθήκης ενσήμων ταινιών βιομηχανοποιημένων καπνών που λειτουργεί στο τελωνείο στο οποίο υπηρετώ. Συγκεκριμένα ελέγχω την παραλαβή των ενσήμων ταινιών από την αρμόδια υπηρεσία καθώς και την παράδοση τους στην εταιρεία η οποία έχει την φορολογική αποθήκη της στον χώρο αρμοδιότητας ελέγχου του τελωνείου μας. Οι ταινίες αποστέλλονται από την εταιρεία στα εργοστάσια παραγωγής της τα οποία βρίσκονται σε χώρες της Ε.Ε. και επικολλούνται επί των πακέτων. Κατόπιν τα καπνικά προϊόντα επιστρέφουν στην χώρα μας εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος για διάθεση στην εσωτερική αγορά. Επίσης είμαι υπεύθυνος για την παραλαβή ταινιών οι οποίες επιστρέφουν κατεστραμμένες από τα εργοστάσια παραγωγής και δεν κατέστη δυνατόν να επικολληθούν σε συσκευασίες των καπνικών προϊόντων. Οι ταινίες αυτές καταστρέφονται ολοκληρωτικά βάσει συγκεκριμένης διαδικασίας, παρουσίας πενταμελούς επιτροπής. Όλες οι ανωτέρω διαδικασίες απεικονίζονται σε τελωνειακά παραστατικά για τα οποία είμαι υπεύθυνος για την ορθή καταχώρηση τους στο ηλεκτρονικό σύστημα της υπηρεσίας μας καθώς και την τακτοποίηση τους.
2. Στα στάδια παραλαβής και παράδοσης των ταινιών δεν προκύπτουν προβλήματα. Αντίθετα δημιουργούνται δυσκολίες κατά την καταμέτρηση και την ολική καταστροφή των επιστρεφόμενων ταινιών λόγω έλλειψης κατάλληλου χώρου για τις συγκεκριμένες εργασίες.

3. Η διοίκηση υποβοηθά το έργο μας με διαφόρους τρόπους έτσι ώστε να μην δημιουργούνται προβλήματα με τους συναλλασσόμενους ή αν δημιουργούνται να επιλύονται γρήγορα. Προσπαθεί και μας διαθέτει όλες τις διαταγές, εγκυκλίους κ.λ.π. άμεσα προκειμένου να είμαστε ενημερωμένοι και να ανταποκρινόμαστε στα αιτήματα των συναλλασσομένων. Επίσης προσπαθεί να μας παρέχει όσον το δυνατό το κατάλληλο υλικοτεχνικό εξοπλισμό προκειμένου να είμαστε πιο παραγωγικοί στο έργο μας.
4. Υπήρξαν περιπτώσεις όπου δεν πραγματοποιήθηκε η επίτευξη των στόχων που έθεσε η διοίκηση όσον αφορά τους ελέγχους των εμπορευμάτων. Συγκεκριμένα ήταν αδύνατη η πραγματοποίηση συγκεκριμένου αριθμού καθολικών ελέγχων σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα λόγω σημαντικών ελλείψεων σε διαθέσιμο προσωπικό (τελωνειακοί υπάλληλοι, εργάτες της αποθήκης) αλλά και μεγάλου όγκου των προς έλεγχο ειδών. Μία χαρακτηριστική περίπτωση ήταν η μη ολοκλήρωση του καθολικού ελέγχου (απογραφή) που γίνεται ανά τριετία στην φορολογική αποθήκη της εταιρείας καπνού που η Υπηρεσία μας είναι υπεύθυνη, στην προβλεπόμενη προθεσμία λόγω του μεγάλου όγκου των καπνικών προϊόντων.
5. Κατά την διάρκεια των ελέγχων υπάρχει συνεργασία και αλληλοβοήθεια με τους υπόλοιπους συναδέλφους, διότι δίχως αυτά τα δύο στοιχεία οι έλεγχοι δεν μπορούν να ολοκληρωθούν γρήγορα και να φέρουν τα επιθυμητά αποτελέσματα που απαιτεί η υπηρεσία. Επίσης το αντικείμενο ελέγχων της τελωνειακής υπηρεσίας είναι τόσο μεγάλο όπου επιβάλλεται να υπάρχει ομαδικότητα προκειμένου να εφαρμόζονται οι νόμοι χωρίς να ταλαιπωρούνται οι συναλλασσόμενοι.
6. Το υπάρχον σύστημα αξιολόγησης ή επιβράβευσης βοηθάει την συνεργασία αλλά χρειάζεται βελτιώσεις σε πολλά σημεία και θεωρώ ότι εφόσον το έργο του καθενός μας είναι αλληλένδετο με πολλά και διαφορετικά τμήματα της Υπηρεσίας μας θα πρέπει και η επιβράβευση να διατηρηθεί σε ομαδικό επίπεδο και κοινή για όλα τα τμήματα.
7. Πιστεύω ειδικά στο τμήμα μου, η εκπαίδευση παίζει σημαντικό ρόλο καθώς στον τομέα καπνού η λαθρεμπορία και η παραποίηση είναι σημαντικά προβλήματα και μπορεί να οδηγήσουν σε απώλεια εσόδων για το κράτος ή να οδηγήσουν σε μεγάλο κίνδυνο την δημόσια υγεία. Θεωρώ ότι οι υπάλληλοι πρέπει να εκπαιδευτούν σε τεχνικές αναγνώρισης λαθραίων προϊόντων και την χρήση νέων τεχνολογιών, να μπορούν να συνεργάζονται με διεθνής Υπηρεσίες να εντοπίζουν τους κινδύνους μειώνοντας την λαθρεμπορία. Λόγω βέβαια του

μειωμένου αριθμού υπαλλήλων στηρίζομαστε πολύ στην εμπειρία των συναδέλφων και την συνεργασία .

8. Ο κύριος εξοπλισμός που έχουμε στην διάθεση μας για τον έλεγχο , είναι το μηχάνημα **x-ray** που χρησιμοποιείται για το “ σκανάρισμα” των εμπορευματοκιβωτίων και μας δίνει σημαντικές πληροφορίες όσον αφορά το περιεχόμενο τους , πριν το άνοιγμα και την καταμέτρηση των εμπορευμάτων. Επίσης τα εκπαιδευμένα σκυλιά βοηθούν καθοριστικά στον εντοπισμό των ναρκωτικών και των λαθραίων τσιγάρων . Όσον αφορά τα μέσα που χρησιμοποιούμε πριν η και κατά την διάρκεια των ελέγχων είναι οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές προς άντληση πληροφοριών , παραλαβή μηνυμάτων για άφιξη ύποπτων φορτίων καθώς και για επιβεβαίωση τήρησης των προβλεπόμενων τελωνειακών διαδικασιών
9. Το υπάρχον πληροφοριακό σύστημα (ICISNET) καθώς και άλλα συστήματα όπως το ELENXIS βοηθούν σημαντικά στο έργο μας γιατί μας παρέχουν τη δυνατότητα να αντλούμε πληροφορίες και να είμαστε πιο αποτελεσματικοί στον καθημερινό έλεγχο .Όσον αφορά το αντικείμενο μου, μου δίνουν την δυνατότητα να προγραμματίζω την καθημερινή μου εργασία (προμήθεια ταινιών κ.λ.π.) καθώς και να ελέγχω αν έχουν εκπληρωθεί από τους συναλλασσόμενους οι υποχρεώσεις τους (καταβολή φόρων στις συγκεκριμένες προθεσμίες , εμπρόθεσμη παραλαβή των καπνικών προϊόντων με επικολημένες ταινίες κ.λ.π.) Ο κύριος τρόπος με τον οποίο ενημερώνομαι για τις αλλαγές στο νομοθετικό πλαίσιο είναι ο ηλεκτρονικός .Η Γραμματεία παραλαμβάνει ηλεκτρονικά τις διαταγές από τα διάφορα τμήματα της κεντρικής υπηρεσίας και στην συνέχεια τα αποστέλλει στα e-mail των υπαλλήλων .Ο ανωτέρω τρόπος ενημέρωσης είναι ο πιο αποδοτικός λόγω του μεγάλου όγκου των διαταγών που εκδίδονται καθημερινά .Όμως οι οδηγίες και κανονισμοί που πρέπει να λαμβάνουμε υπόψιν είναι πολλές και χρειαζόμαστε πολύ χρόνο –κάτι που δεν διαθέτουμε κατά το ωράριο εργασίας μας –για να τις μελετήσουμε και να τις εφαρμόσουμε.
- 10 Ο κύριος τρόπος με τον οποίο ενημερώνομαι για τις αλλαγές στο νομοθετικό πλαίσιο είναι ο ηλεκτρονικός .Η Γραμματεία παραλαμβάνει ηλεκτρονικά τις διαταγές από τα διάφορα τμήματα της κεντρικής υπηρεσίας και στην συνέχεια τα αποστέλλει στα e-mail των υπαλλήλων .Ο ανωτέρω τρόπος ενημέρωσης είναι ο πιο αποδοτικός λόγω του μεγάλου όγκου των διαταγών που εκδίδονται καθημερινά .Όμως οι οδηγίες και κανονισμοί που πρέπει να λαμβάνουμε υπόψιν είναι πολλές και χρειαζόμαστε πολύ χρόνο –κάτι που δεν διαθέτουμε κατά το ωράριο εργασίας μας –για να τις μελετήσουμε και να τις εφαρμόσουμε.

- 11** Οι έλεγχοι (φυσικοί , έλεγχοι εγγράφων κ.λ.π.) που πραγματοποιεί η υπηρεσία μας βασίζονται σε υποδείξεις που δίδονται κεντρικά και με ηλεκτρονικό τρόπο από την αρμόδια υπηρεσία της Α.Α.Δ.Ε. Επίσης η υπηρεσία μας συμμετέχει σε ασκήσεις οι οποίες πραγματοποιούνται σε επίπεδο της Ευρωπαϊκής Ένωσης . Όλοι οι έλεγχοι αποσκοπούν στην πάταξη της λαθρεμπορίας , την προστασία της δημόσιας υγείας , της εθνικής κληρονομιάς , την ασφάλεια των πολιτών κ.λ.π. με κοινό στόχο την αύξηση των εσόδων τόσο της κοινότητας όσο και της χώρας μας.
- 12** Η υπηρεσία της ΑΑΔΕ τα τελευταία χρόνια έχει δημιουργήσει νέους ελεγκτικούς μηχανισμούς προκειμένου να αυξηθεί ο αριθμός και η αποτελεσματικότητα των ελέγχων τόσο κατά την διάρκεια της διαδικασίας τελωνισμού των εμπορευμάτων όσο και εκ των υστέρων. Οι έλεγχοι των εμπορευμάτων θα εντατικοποιηθούν ακόμη περισσότερο και σε διαφορετικά στάδια από αυτά που υπάρχουν σήμερα π.χ. έλεγχος κατά την διάρκεια της μεταφοράς τους μετά τον τελωνισμό για εξακρίβωση του τόπου προορισμού , καταμέτρηση στην αποθήκη της εταιρείας κ.λ.π.