



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Διπλωματική Εργασία

**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ**

του

ΝΙΚΟΛΑΟΥ ΚΟΓΙΟΥ

του Δημητρίου

Επιβλέπων καθηγητής: Γεώργιος Δρογαλάς

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του
μεταπτυχιακού διπλώματος ειδίκευσης στη Δημόσια Διοίκηση

Απρίλιος, 2023

**Αφιερώνεται στην σύζυγο μου
και στην κόρη μου**

Ευχαριστίες

Με την περάτωση της παρούσας διπλωματικής εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου Γεώργιο Δρογαλά Επίκουρο καθηγητή του Πανεπιστημίου Μακεδονίας ο οποίος με τις καίριες επισημάνσεις του με βοήθησε στη συγγραφή της παρούσας μελέτης.

Επιπλέον θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους συναδέλφους μου, χωρίς την βοήθεια των οποίων δεν θα ήταν δυνατή η διεξαγωγή της έρευνας καθώς και την σύζυγο μου για την υπομονή την στήριξη και συμπαράσταση σε κάθε μου προσπάθεια.

Πίνακας Περιεχομένων

Ευχαριστίες	3
Πίνακας Περιεχομένων	4
Ευρετήριο Πινάκων.....	6
Ευρετήριο Διαγραμμάτων	8
Πίνακας Συντμήσεων-Συντομεύσεων.....	10
Περίληψη.....	11
Abstract	12
Εισαγωγή.....	13
Κεφάλαιο 1 Η Ελληνική Τελωνειακή Υπηρεσία	16
1.1 Ιστορική αναδρομή.....	16
1.2 Όραμα και Αποστολή.....	18
1.3 Αρμοδιότητες της τελωνειακής υπηρεσίας	20
Κεφάλαιο 2 Ο Τελωνειακός Έλεγχος.....	23
2.1 Θεωρητική προσέγγιση του ελέγχου	23
2.2 Κατηγορίες ελέγχου	24
2.3 Η έννοια του τελωνειακού ελέγχου.....	29
2.4 Σκοπός της διενέργειας των τελωνειακών ελέγχων	31
2.5 Απαγορεύσεις – Περιορισμοί.	32
2.6 Ανάλυση Κινδύνου.....	35
2.7 Διαδικασίες των τελωνειακών ελέγχων.....	36
Κεφάλαιο 3 Βιβλιογραφική Ανασκόπηση	42
3.1 Τελωνειακές Υπηρεσίες	42
3.1.1 Αρχές και λειτουργίες της τελωνειακής διοίκησης	42
3.1.2 Τελωνειακή Νομοθεσία.....	48
3.1.3 Πληροφοριακά Συστήματα.....	51
3.1.4 Ανθρώπινο Δυναμικό	53
3.1.5 Αξιολόγηση	54
3.1.6 Υποδομές και Εξοπλισμός.....	56
Κεφάλαιο 4 Μεθοδολογία Έρευνας	59
4.1 Ερευνητικό δείγμα.....	59
4.2 Ερωτηματολόγιο έρευνας.....	59

4.3 Μεθοδολογία Στατιστικής Ανάλυσης Ερωτηματολογίου	60
Κεφάλαιο 5 Αποτελέσματα Έρευνας	61
Κεφάλαιο 6 Συμπεράσματα	95
6.1 Συμπεράσματα της έρευνας.....	95
6.2 Προτάσεις βελτίωσης του οργανισμού.....	98
6.3 Περιορισμοί της έρευνας.....	99
6.4 Προτάσεις μελλοντικής έρευνας	99
Βιβλιογραφία.....	100
Ελληνική.....	100
Ξενόγλωσση	102
Νομολογία-Κανονισμοί.....	107
Παράρτημα.....	108

Ευρετήριο Πινάκων

Πίνακας 1: Φύλο	61
Πίνακας 2: Ηλικία	62
Πίνακας 3: Επίπεδο σπουδών.....	63
Πίνακας 4: Χρόνια προϋπηρεσίας στην τελωνειακή υπηρεσία	64
Πίνακας 5: Θέση εργασίας στην τελωνειακή υπηρεσία.....	65
Πίνακας 6: Η διοίκηση ενθαρρύνει την παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων	66
Πίνακας 7: Η διοίκηση ενθαρρύνει την διενέργεια τελωνειακών ελέγχων με την παροχή κινήτρων	67
Πίνακας 8: Η διοίκηση παρέχει τους απαιτούμενους πόρους στον οργανισμό για την διενέργεια ελέγχων	68
Πίνακας 9: Οι στόχοι που τίθενται από την διοίκηση είναι SMART	69
Πίνακας 10: Η τελωνειακή νομοθεσία είναι κατανοητή, εφαρμόσιμη και κωδικοποιημένη. 70	
Πίνακας 11: Η κεντρική υπηρεσία ανταποκρίνεται άμεσα σε ερωτήματα σχετικά με την ερμηνεία και την εφαρμογή της τελωνειακής νομοθεσίας.....	71
Πίνακας 12: Η νομική υποστήριξη που παρέχεται από την κεντρική υπηρεσία είναι επαρκή	72
Πίνακας 13: Η υφιστάμενη τελωνειακή νομοθεσία διευκολύνει το εμπόριο.....	73
Πίνακας 14: Στην τελωνειακή νομοθεσία προβλέπονται απλές και διαφανείς διαδικασίες ελέγχου	74
Πίνακας 15: Τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων (icisnet, Elenxis, Taxisnet, Risk Analysis) υποστηρίζουν τη διενέργεια των ελέγχων.....	75
Πίνακας 16: Υπάρχει διασύνδεση μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των τελωνείων με τα πληροφοριακά συστήματα άλλων υπηρεσιών και οργανισμών.....	76
Πίνακας 17: Υπάρχει διασύνδεση μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των ελληνικών τελωνείων με τα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων άλλων κρατών.....	77
Πίνακας 18: Τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων εξυπηρετούν τις λειτουργικές ανάγκες των υπαλλήλων	78
Πίνακας 19: Το πληροφοριακό σύστημα ανάλυσης κινδύνου είναι αποτελεσματικό	79
Πίνακας 20: Τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων είναι ευθυγραμμισμένα με τους τιθέμενους στόχους της διοίκησης.....	80
Πίνακας 21: Η υπηρεσιακή μονάδα διαθέτει έμπειρους ελεγκτές	81
Πίνακας 22: Η υπηρεσιακή μονάδα διαθέτει τον απαραίτητο αριθμό ελεγκτών	82
Πίνακας 23: Οι ελεγκτές είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των τελωνειακών ελέγχων	83
Πίνακας 24: Η χρήση στόχων και δεικτών απόδοσης στις τελωνειακές μονάδες οδηγεί σε αυξημένη απόδοση	84
Πίνακας 25: Η αξιολόγηση των υπαλλήλων βοηθάει στην καλλιέργεια εμπιστοσύνης μεταξύ τους και την ανάγκη οργανωσιακής κουλτούρας στον οργανισμό	85
Πίνακας 26: Τα χρηματικά βραβεία από την αξιολόγηση αποτελούν σημαντικό κίνητρο για την διενέργεια ελέγχων.....	86
Πίνακας 27: Η υπηρεσία διαθέτει τον κατάλληλο εξοπλισμό για την διενέργεια τελωνειακών ελέγχων.....	87

Πίνακας 28: Ο διαθέσιμος εξοπλισμός είναι επαρκής για την κάλυψη των υπερεσιακών αναγκών.....	88
Πίνακας 29: Η υπηρεσία διαθέτει τις κατάλληλες υποδομές και εγκαταστάσεις για την διενέργεια των τελωνειακών ελέγχων.....	89
Πίνακας 30: Ο διαθέσιμος εξοπλισμός και οι υπάρχουσες υποδομές διευκολύνουν τον τελωνειακό έλεγχο.....	90
Πίνακας 31: Τα διαθέσιμα μέσα ελέγχου ενσωματώνουν τις σύγχρονες τεχνολογίες ώστε οι ελεγκτές να διατηρούν ένα υψηλό επίπεδο επαγγελματισμού.....	91
Πίνακας 32: Οι γενόμενοι τελωνειακοί έλεγχοι είναι στοχευμένοι.....	92
Πίνακας 33: Οι γενόμενοι τελωνειακοί έλεγχοι από την ελληνική τελωνειακή υπηρεσία συμβάλλουν στον περιορισμό του λαθρεμπορίου.....	93
Πίνακας 34: Η αποτελεσματικότητα των τελωνειακών ελέγχων στην ελληνική τελωνειακή υπηρεσία είναι σε υψηλό επίπεδο.....	94

Ευρετήριο Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1: Φύλο	61
Διάγραμμα 2: Ηλικία.....	62
Διάγραμμα 3: Επίπεδο σπουδών	63
Διάγραμμα 4: Χρόνια προϋπηρεσίας στην τελωνειακή υπηρεσία	64
Διάγραμμα 5: Θέση εργασίας στην τελωνειακή υπηρεσία	65
Διάγραμμα 6: Η διοίκηση ενθαρρύνει την παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων	66
Διάγραμμα 7: Η διοίκηση ενθαρρύνει την διενέργεια τελωνειακών ελέγχων με την παροχή κινήτρων	67
Διάγραμμα 8: Η διοίκηση παρέχει τους απαιτούμενους πόρους στον οργανισμό για την διενέργεια ελέγχων	68
Διάγραμμα 9: Οι στόχοι που τίθενται από την διοίκηση είναι SMART	69
Διάγραμμα 10: Η τελωνειακή νομοθεσία είναι κατανοητή, εφαρμόσιμη και κωδικοποιημένη	70
Διάγραμμα 11: Η κεντρική υπηρεσία ανταποκρίνεται άμεσα σε ερωτήματα σχετικά με την ερμηνεία και την εφαρμογή της τελωνειακής νομοθεσίας	71
Διάγραμμα 12: Η νομική υποστήριξη που παρέχεται από την κεντρική υπηρεσία είναι επαρκής	72
Διάγραμμα 13: Η υφιστάμενη τελωνειακή νομοθεσία διευκολύνει το εμπόριο	73
Διάγραμμα 14: Στην τελωνειακή νομοθεσία προβλέπονται απλές και διαφανείς διαδικασίες ελέγχου	74
Διάγραμμα 15: Τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων (icisnet, Elenxis, Taxisnet, Risk Analysis) υποστηρίζουν τη διενέργεια των ελέγχων.....	75
Διάγραμμα 16: Υπάρχει διασύνδεση μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των τελωνείων με τα πληροφοριακά συστήματα άλλων υπηρεσιών και οργανισμών	76
Διάγραμμα 17: Υπάρχει διασύνδεση μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των ελληνικών τελωνείων με τα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων άλλων κρατών	77
Διάγραμμα 18: Τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων εξυπηρετούν τις λειτουργικές ανάγκες των υπαλλήλων	78
Διάγραμμα 19: Το πληροφοριακό σύστημα ανάλυσης κινδύνου είναι αποτελεσματικό.....	79
Διάγραμμα 20: Τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων είναι ευθυγραμμισμένα με τους τιθέμενους στόχους της διοίκησης.....	80
Διάγραμμα 21: Η υπηρεσιακή μονάδα διαθέτει έμπειρους ελεγκτές.....	81
Διάγραμμα 22: Η υπηρεσιακή μονάδα διαθέτει το απαραίτητο αριθμό ελεγκτών	82
Διάγραμμα 23: Οι ελεγκτές είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των τελωνειακών ελέγχων	83
Διάγραμμα 24: Η χρήση στόχων και δεικτών απόδοσης στις τελωνειακές μονάδες οδηγεί σε αυξημένη απόδοση	84
Διάγραμμα 25: Η αξιολόγηση των υπαλλήλων βοηθάει στην καλλιέργεια εμπιστοσύνης μεταξύ τους και στην ανάπτυξη οργανωσιακής κουλτούρας στον οργανισμό	85
Διάγραμμα 26: Τα χρηματικά κίνητρα από την αξιολόγηση αποτελούν σημαντικό κίνητρα για την διενέργεια ελέγχων.....	86
Διάγραμμα 27: Η υπηρεσία διαθέτει τον κατάλληλο εξοπλισμό για την διενέργεια τελωνειακών ελέγχων.....	87

Διάγραμμα 28: Ο διαθέσιμος εξοπλισμός είναι επαρκής για την κάλυψη των υπηρεσιακών αναγκών.....	88
Διάγραμμα 29: Η υπηρεσία διαθέτει τις κατάλληλες υποδομές και εγκαταστάσεις για την διενέργεια των τελωνειακών ελέγχων.....	89
Διάγραμμα 30: Ο διαθέσιμος εξοπλισμός και οι υπάρχουσες υποδομές διευκολύνουν τον τελωνειακό έλεγχο.....	90
Διάγραμμα 31: Τα διαθέσιμα μέσα ελέγχου ενσωματώνουν τις σύγχρονες τεχνολογίες ώστε οι ελεγκτές να διατηρούν ένα υψηλό επίπεδο επαγγελματισμού.....	91
Διάγραμμα 32: Οι γενόμενοι τελωνειακοί έλεγχοι είναι στοχευμένοι.....	92
Διάγραμμα 33: Οι γενόμενοι τελωνειακοί έλεγχοι από την ελληνική τελωνειακή υπηρεσία συμβάλλουν στον περιορισμό του λαθρεμπορίου.....	93
Διάγραμμα 34: Η αποτελεσματικότητα των τελωνειακών ελέγχων στην ελληνική τελωνειακή υπηρεσία είναι σε υψηλό επίπεδο.....	94

Πίνακας Συντμήσεων-Συντομεύσεων

A.A.Δ.Ε.	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
Δ.Ν.Τ.	Διεθνές Νομισματικό Ταμείο
Ε.Ε.	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΛ.Υ.Τ.	Ελεγκτική Υπηρεσία Τελωνείων
Ε.Ο.Κ.	Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα
Ε.Τ.Κ.	Εθνικός Τελωνειακός Κώδικας
Ε.Φ.Κ.	Ειδικοί Φόροι Κατανάλωσης
Θ.Ο.Α.	Θαλάσσια Οικονομική Αστυνομία
Κ.Π.Δ.	Κώδικας Ποινικής Δικονομίας
Ο.Π.Σ.Τ.	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Τελωνείων
Π.Ε.Σ.Τ.Υ.	Πανελλήνια Ένωση Συνταξιούχων Τελωνειακών Υπαλλήλων
Π.Ο.Ε.	Παγκόσμιος Οργανισμός Εμπορίου
Π.Ο.Τ.	Παγκόσμιος Οργανισμός Τελωνείων
Φ.Π.Α.	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας
AEO	Authorized Economic Operator
HSC	Harmonized System Convention
FRC	Financial Risks Criteria
KPIS	Key Performance Indicators
RKC	Revised Kyoto Convention
SPSS	Statistical Package for Social Sciences
TFA	Trade Facilitation Agreement
WCO	World Customs Organization

Περίληψη

Έργο της Τελωνειακής Υπηρεσίας είναι η βεβαίωση και είσπραξη φόρων, δασμών και λοιπών επιβαρύνσεων κατά την ισχύουσα εθνική και κοινοτική νομοθεσία, καθώς και η προάσπιση της δημόσιας υγείας, η προστασία του κοινωνικού συνόλου και η διευκόλυνση του νόμιμου εμπορίου. Για να το επιτύχει αυτό προβαίνει σε ελέγχους για τον εντοπισμό κάθε παράνομης δραστηριότητας. Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η μελέτη της αποτελεσματικότητας των τελωνειακών ελέγχων, οι οποίοι συμβάλουν στο έργο της τελωνειακής υπηρεσίας, εξετάζοντας το ανθρώπινο δυναμικό και γενικότερα την υποστήριξή του, την επάρκεια των πόρων, τις υποδομές τον εξοπλισμό, την επάρκεια των διαδικασιών, την τελωνειακή νομοθεσία το κανονιστικό πλαίσιο, την τεχνολογική και νομοθετική υποστήριξη, την επικοινωνία και τη διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων, τη στοχοθεσία, καθώς και την αξιολόγηση του προσωπικού της.

Γίνεται θεωρητική αποτύπωση των τελωνειακών ελέγχων ανάλογα με τον χρόνο πραγματοποίησής τους και το είδος τους. Με πρωτογενή έρευνα με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου και στατιστική επεξεργασία των αποτελεσμάτων γίνεται προσπάθεια μελέτης της αποτελεσματικότητας των τελωνειακών ελέγχων.

Από την έρευνα συμπεραίνουμε ότι η αποτελεσματικότητα των τελωνειακών ελέγχων είναι ένα πολυπαραγοντικό φαινόμενο και οι κύριες ανεπάρκειες εντοπίζονται στον ρόλο της τελωνειακής διοίκησης.

(Λέξεις κλειδιά): Διαδικασίες ελέγχου, αποτελεσματικότητα, διευκόλυνση του εμπορίου, τελωνειακή διοίκηση, πρωτογενής έρευνα.

Abstract

The Customs Service is responsible for the assessment and collection of taxes, duties and other charges in accordance with the applicable national and European legislation, as well as for the protection of public health, the protection of society as a whole and the facilitation of legitimate trade. In order to achieve this, it shall carry out checks to detect any illegal activity. The aim of this study is to examine the effectiveness of customs controls, which contribute to the work of the customs service, by examining the human resources and its support in general, the adequacy of resources, infrastructure, equipment, the adequacy of procedures, customs legislation, the regulatory framework, technological and legislative support, communication and interoperability of information systems, target setting and the evaluation of its staff.

A theoretical mapping of customs controls according to their timing and type is provided. A primary survey using a structured questionnaire and statistical analysis of the results is used to study the effectiveness of customs controls.

The research concludes that the effectiveness of customs controls is a multifactorial phenomenon and the main shortcomings are identified in the role of customs administration.

(Key words): control procedures, effectiveness, trade facilitation, customs administration, primary research.

Εισαγωγή

Η δημοσιονομική συμβολή της ελληνικής τελωνειακής υπηρεσίας είναι πολύ σημαντική, το 27% των δημοσίων εσόδων σύμφωνα με την απολογιστική έκθεση 2021 της Α.Α.Δ.Ε. προέρχονται από τα τελωνεία (οι εισπράξεις προ επιστροφών από τα τελωνεία είναι 13,3 δις ευρώ σε σύνολο εσόδων 49,2 δις ευρώ). Παρόλα αυτά ο παραδοσιακά φοροεισπρακτικός ρόλος των τελωνείων έρχεται σε δεύτερη μοίρα σήμερα, αφού προτεραιότητα αποτελεί η διευκόλυνση του εμπορίου και η ασφάλεια της εφοδιαστικής αλυσίδας. Η είσπραξη δασμών και φόρων, η διευκόλυνση του εμπορίου, η υπεράσπιση της ασφάλειας και της δημόσιας υγείας, η συμμόρφωση των οικονομικών φορέων με τους εμπορικούς κανονισμούς, τα περιβαλλοντικά πρότυπα και οι υγειονομικοί κανόνες είναι κάποιοι από τους ρόλους που επιτελούν τα τελωνεία. Ένα τεράστιο φάσμα από ελεγκτικές δραστηριότητες επιτελείται από τα τελωνεία ώστε να πετύχουν τους στόχους τους ανάλογα με τη φύση, το είδος και το χρόνο που πραγματοποιείται ο έλεγχος. Η μεγαλύτερη πρόκληση που αντιμετωπίζουν τα τελωνεία διεθνώς συνεπώς και τα ελληνικά τελωνεία είναι η διευκόλυνση του αυξανόμενου εμπορίου σε παγκόσμια κλίμακα και ο περιορισμός του παράνομου εμπορίου. Νέες προκλήσεις όπως η αύξηση του ηλεκτρονικού εμπορίου, η παγκόσμια τάση για άρση εμποδίων στο εμπόριο, τάση για μείωση δασμών, μείωση ελέγχων, και αύξηση των συναλλαγών σε παγκόσμιο επίπεδο οδηγεί σε στοχευμένους και αποτελεσματικούς ελέγχους. Απαραίτητη είναι η χρήση σύγχρονων τεχνολογιών όπως διαλειτουργικά πληροφοριακά συστήματα σε εθνικό και διεθνές επίπεδο και αναβαθμισμένα συστήματα ανάλυσης κινδύνου. Απαραίτητη είναι η συνεργασία των τελωνειακών αρχών με άλλες διοικήσεις και οργανισμούς, σε εθνικό και σε διεθνές επίπεδο και η συνεργασία των φορολογικών διοικήσεων γενικότερα.

Σκοπός της έρευνας είναι η κατανόηση των διαδικασιών των τελωνειακών ελέγχων και οι παράγοντες που τις επηρεάζουν. Η ποσοτική μέτρηση και ποιοτική αποτίμηση αυτών των παραγόντων αποτελεί θεμέλιο λίθο της έρευνας. Συνεπώς θα μελετήσουμε τις διαδικασίες ελέγχου και τους τρόπους αύξησης της αποτελεσματικότητάς τους ώστε να αυξηθεί και η επίδοση του οργανισμού.

Θα προσπαθήσουμε να φωτίσουμε το μαύρο κουτί της αποτελεσματικότητας των τελωνειακών ελέγχων και τους παράγοντες που την επηρεάζουν σε οργανωσιακό, λειτουργικό, διαδικαστικό, θεσμικό και νομικό επίπεδο. Η διεθνής βιβλιογραφία έχει

αναδεικνύει παράγοντες όπως είναι η υποστήριξη του ανθρώπινου δυναμικού, η επάρκεια των πόρων, η τεχνολογική υποστήριξη, η νομοθετική υποστήριξη, το σύστημα αξιολόγησης, η υποστήριξη της διοίκησης στον οργανισμό, που επηρεάζουν τις επιδόσεις των τελωνείων. Για παράδειγμα η υποστήριξη που παρέχει η διοίκηση στον οργανισμό βελτιώνει τις επιδόσεις του (Holloway, 2008). Η επάρκεια του νομοθετικού πλαισίου και των διαδικασιών επηρεάζουν θετικά τον έλεγχο (Hillberry & Zhang, 2018). Η εφαρμογή πληροφοριακών συστημάτων στα τελωνεία μπορεί να βελτιώσει την επίδοσή τους και να περιορίσει την διαφθορά (Addo & Avgerou, 2021). Μεταξύ της υποστήριξης του προσωπικού και της αποτελεσματικότητας των τελωνειακών ελέγχων υπάρχει μια θετική συσχέτιση (Colesky, 2014). Η χρήση στόχων και κατάλληλων δεικτών μέτρησης στους δημόσιους οργανισμούς οδηγεί σε αυξημένη απόδοση (Boyne & Chen, 2007). Τα διαθέσιμα μέσα ελέγχου, οι κατάλληλες υποδομές και γενικότερα οι διαθέσιμοι πόροι αυξάνουν την αποτελεσματικότητα των τελωνειακών ελέγχων (WCO, 2023).

Υπάρχουν μελέτες που έχουν επισημάνει τη σπουδαιότητα των πληροφοριακών συστημάτων στην αύξηση των επιδόσεων της τελωνειακής διοίκησης διεθνώς όπως (Kim & Kim, 2020) και μελέτες που έχουν ασχοληθεί με την εργασιακή ικανοποίηση και την συμπεριφορά των τελωνειακών υπαλλήλων στην Ελλάδα όπως (Karyotakis & Barda, 2020) και άλλες που έχουν ασχοληθεί με την επίδραση της οργανωσιακής δικαιοσύνης στην απόδοση της τελωνειακής διοίκησης όπως (Al Rawashdeh, 2013) όμως καμία έρευνα μέχρι σήμερα δεν έχει εξετάσει ενδελεχώς τους παράγοντες που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα των τελωνειακών ελέγχων και συνεπώς την απόδοση των τελωνειακών μονάδων. Τα κενά που εντοπίστηκαν από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση (θεωρητική και εμπειρική) θα προσπαθήσουμε να καλύψουμε με την παρούσα έρευνα. Η χρήση δομημένου ερωτηματολογίου θα μας βοηθήσει ώστε να μελετήσουμε τους παράγοντες που επηρεάζουν τον τελωνειακό έλεγχο στην Ελλάδα το 2022-2023 και να εξάγουμε χρήσιμα συμπεράσματα.

Στο πρώτο κεφάλαιο πραγματοποιείται παρουσίαση της ελληνικής τελωνειακής υπηρεσίας, η ιστορία της, το όραμα η αποστολή και οι αρμοδιότητες της.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αρχικά προσεγγίζεται θεωρητικά ο έλεγχος, στην συνέχεια ακολουθεί η ανάλυση της έννοιας του τελωνειακού ελέγχου, ο σκοπός της

διενέργειας αυτών, οι απαγορεύσεις, οι περιορισμοί που υπάρχουν και η ανάλυση κινδύνου.

Στο τρίτο κεφάλαιο πραγματοποιείται βιβλιογραφική ανασκόπηση σχετικά με τις αρχές και λειτουργίες της τελωνειακής διοίκησης, την διευκόλυνση του εμπορίου, την είσπραξη των τελωνειακών εσόδων, το διεθνές θεσμικό πλαίσιο των τελωνείων, τις επιδόσεις των τελωνειακών διοικήσεων διεθνώς, καθώς και των παραγόντων που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα των τελωνειακών ελέγχων.

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται το ερευνητικό δείγμα, η μεθοδολογία της έρευνας, η ανάλυση των ενοτήτων του ερωτηματολογίου και η μεθοδολογία της στατιστικής ανάλυσης.

Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η ποσοτική ανάλυση των δεδομένων της έρευνας με το λογισμικό στατιστικής ανάλυσης SPSS.

Στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της έρευνας, διατυπώνονται συμπεράσματα, προτάσεις βελτίωσης, περιορισμοί και προτάσεις μελλοντικής έρευνας.

Κεφάλαιο 1 Η Ελληνική Τελωνειακή Υπηρεσία

1.1 Ιστορική αναδρομή

Ο θεσμός των τελωνείων υπάρχει από τα αρχαία χρόνια. Στην παγκόσμια ιστορία η Μεσοποταμία, η Άπω Ανατολή και η αρχαία Ελλάδα του Περικλή αναφέρονται ως οι περιοχές δημιουργίας και λειτουργίας του τελωνειακού θεσμού. Ιδιαίτερες περιγραφές για το Τελωνείο υπάρχουν στην Καινή Διαθήκη από τον Ευαγγελιστή Ματθαίο τον πρώτο γνωστό Τελώνη (Π.Ε.Σ.Τ.Υ., 2016). Κατά την βυζαντινή περίοδο το Βυζαντινό κράτος οργανώνει ένα μεγάλο δίκτυο τελωνείων στην Ανατολή και τα Βαλκάνια, τα κομέρκια (commercium) ως οργανωμένες υπηρεσίες για το συνοριακό έλεγχο των εμπορευμάτων, την είσπραξη τελών και την επιβολή περιορισμών και απαγορεύσεων. Επίσης η Εθνική Παλιγγενεσία το 1821 και η περίοδος του Αγώνα της Εθνικής Ανεξαρτησίας μέχρι το 1828, στηρίχθηκε στα τελωνεία τόσο για τη de facto άσκηση κρατικής κυριαρχίας έναντι της Οθωμανικής Αυτοκρατορίας όσο και για τη συλλογή ζωτικών προσόδων προς χρηματοδότηση του Αγώνα. (Α.Α.Δ.Ε., 2020).

Η Τελωνειακή Υπηρεσία αποτελεί την αρχαιότερη πολιτική υπηρεσία του νεοελληνικού κράτους η οποία οργανώθηκε το 1818, στον υπό Οθωμανική κυριαρχία Ελλαδικό χώρο, βάσει του Γαλλικού προτύπου, υπαγόμενη στο Υπουργείο Οικονομικών της Οθωμανικής Αυτοκρατορίας, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στον εισπρακτικό της ρόλο, χωρίς όμως να υποτιμάται ο ρόλος της στη δίωξη του λαθρεμπορίου. Η λειτουργία της στηρίζεται σε πρωτοπόρους για την εποχή θεσμούς, όπως η αποκέντρωση με τη σύσταση των Τελωνειακών Περιφερειών και η δημιουργία του νομοθετικού πλαισίου με την ψήφιση του Τελωνειακού Κώδικα (Ν. 1165/1918), ενός σπουδαίου νομοθετικού κειμένου, που στήριξε τις τελωνειακές διαδικασίες και εξυπηρέτησε το εμπόριο. Στις 28 Ιουλίου 1823 εκδίδεται ο πρώτος τελωνειακός νόμος.

Το 1830 με τη σύσταση του νεότερου Ελληνικού Κράτους οι πρώτοι θεσμοί που συστάθηκαν για την προάσπιση της εδαφικής του ακεραιότητας και τη διασφάλιση των απαραίτητων πόρων για τη λειτουργία του, υπήρξαν αφενός μεν ο τακτικός Στρατός και το Πολεμικό Ναυτικό, αφετέρου δε η Τελωνειακή Υπηρεσία. Στις 25/3/1833 ιδρύεται στη Σύρο το πρώτο Τελωνείο της Ελλάδας και δύο χρόνια αργότερα ακολουθούν τα Τελωνεία Πειραιά, Ύδρας, Πάτρας και Ναυπλίου. Η Τελωνειακή Υπηρεσία, επομένως, αποτελεί την αρχαιότερη ίσως Διοικητική

Υπηρεσία του Ελληνικού Κράτους, η οποία σήμερα υπάγεται στο Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών.

Το 1931 Η Τελωνειακή Υπηρεσία απέκτησε πολεμικά πλοία, τα οποία υπαγόμενα στη νέα Υπηρεσία με την ονομασία «Θαλάσσια Οικονομική Αστυνομία» (Θ.Ο.Α.) διενεργούσαν έλεγχο επί των πλοίων και φορτίων καθώς και δίωξη λαθρεμπορίου κατά θάλασσα.

Το 1951 Η ελληνική Τελωνειακή Υπηρεσία αποτέλεσε ένα από τα 13 ιδρυτικά μέλη του Συμβουλίου Τελωνειακής Συνεργασίας (νυν Παγκόσμιος Οργανισμός Τελωνείων).

Το 1961 Θεωρείται έτος σταθμός για την ελληνική Τελωνειακή Υπηρεσία γιατί υπογράφεται η Συμφωνία Σύνδεσης μεταξύ της Ελλάδας και της νεοϊδρυθείσας τότε Ευρωπαϊκής Οικονομικής Κοινότητας (Ε.Ο.Κ.). Αξίζει να σημειωθεί ότι η Ελλάδα ήταν το πρώτο Κράτος που υπέγραψε Συμφωνία Σύνδεσης με την Ε.Ο.Κ. Οι διαπραγματεύσεις λήγουν επιτυχώς και στις 28 Μαΐου του 1979 υπογράφεται η Πράξη Προσχώρησης της Ελλάδας στην Ε.Ο.Κ., η οποία τίθεται σε ισχύ από την 1η Ιανουαρίου του 1981.

Το 1977 Η Διοίκηση της Τελωνειακής Υπηρεσίας σε επιτελικό επίπεδο, που μέχρι τότε συνυπήρχε σε κοινές Γενικές Διευθύνσεις με τη λοιπή Φορολογική Διοίκηση του Υπουργείου Οικονομικών, γίνεται πλέον ανεξάρτητη Γενική Διεύθυνση, με τον τίτλο «Γενική Διεύθυνση Τελωνείων».

Η 1η Νοεμβρίου 1993 σηματοδοτήθηκε από την ενοποίηση του ευρωπαϊκού χώρου, σημαντικό γεγονός στην ιστορία της Τελωνειακής Υπηρεσίας καθώς, τέθηκε σε ισχύ η Συνθήκη για την Ευρωπαϊκή Ένωση που υπεγράφη στο Μάαστριχτ με την οποία άλλαξε η ονομασία της Κοινότητας από «Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα» (Ε.Ο.Κ.) σε «Ευρωπαϊκή Ένωση» (Ε.Ε.). Την ίδια χρονιά, ανατίθεται στην Τελωνειακή Υπηρεσία η αρμοδιότητα βεβαίωσης και είσπραξης των Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Ε.Φ.Κ.), καθώς και η αρμοδιότητα για την παρακολούθηση της ενδοκοινοτικής κυκλοφορίας και ο έλεγχος των προϊόντων που υπόκεινται στο φόρο αυτό (αλκοολούχα, καπνικά, πετρελαιοειδή). Έτσι, η Γενική Διεύθυνση Τελωνείων μετονομάζεται σε «Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης».

Το 2009 Μετά την εκ βάθρων αλλαγή που επέφερε στην Τελωνειακή Υπηρεσία η ενιαία εσωτερική αγορά και η εφαρμογή του Κοινοτικού Τελωνειακού Κώδικα, διαμορφώθηκε ο νέος Εθνικός Τελωνειακός Κώδικας (Ν.2960/2001, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει έως σήμερα) και δρομολογήθηκαν όλες οι αναγκαίες τροποποιήσεις για τη θέσπιση του νομικού πλαισίου που θα καθιερώσει ένα ηλεκτρονικό περιβάλλον (e-customs) τελωνειακών συναλλαγών (Α.Α.Δ.Ε., 2023). Από 1/1/2017 στα πλαίσια του τρίτου μνημονίου αποφασίστηκε η ανεξαρτητοποίηση των φοροεισπρακτικών μηχανισμών από το υπουργείο οικονομικών με στόχο να αποκλειστεί η υπαγωγή τους στη σφαίρα επιρροής της οποιασδήποτε πολιτικής εξουσίας, (Γεμελιάρης, 2017) έτσι η Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ε.Φ.Κ. με τις επί μέρους επιτελικές 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».

Οι διατάξεις του Υπαλληλικού Κώδικα ισχύουν για τους τελωνειακούς υπαλλήλους, οι οποίοι όμως λόγω των ειδικών καθηκόντων τους, φέρουν στολή και έχουν δικαίωμα οπλοφορίας. Έχουν επίσης, τις αρμοδιότητες και δικαιώματα των ειδικών ανακριτικών υπαλλήλων όσον αφορά στη διαπίστωση των αδικημάτων λαθρεμπορίας, δασμοφοροδιαφυγής ή οποιασδήποτε άλλης τελωνειακής παράβασης (ΑΑΔΕ, 2023).

1.2 Όραμα και Αποστολή

Οι εξελίξεις στον οικονομικό τομέα κατέστησαν απαραίτητο τον εκσυγχρονισμό της Τελωνειακής Υπηρεσίας καθώς και την αύξηση της αποτελεσματικότητας της, έτσι ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί στις νέες προκλήσεις. Ο ρόλος που διαδραματίζει στο χώρο του εμπορίου είναι αναμφισβήτητα σημαντικός, όχι μόνο σε εθνικό αλλά και σε παγκόσμιο επίπεδο. Είναι απαραίτητο να επισημανθεί ότι η παγκοσμιοποίηση του εμπορίου υπόσχεται την οικονομική μεγέθυνση και ευημερία, αλλά πριν από όλα είναι βέβαιο ότι πρέπει να εξασφαλιστεί η διαφάνεια, η ίση μεταχείριση των οικονομικών φορέων για την αποφυγή στρέβλωσης των συνθηκών του υγιούς ανταγωνισμού αλλά και η πραγματοποίηση ελέγχων χωρίς να παρεμποδίζεται η ομαλή κυκλοφορία των εμπορευμάτων.

Το **όραμα** της Τελωνειακής Υπηρεσίας είναι η δημιουργία των Τελωνείων του μέλλοντος εφάμιλλα κορυφαίων τελωνειακών διοικήσεων διεθνώς εξασφαλίζοντας :

- Νέες, ταχύτερες και ασφαλέστερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις σε ένα σύγχρονο ηλεκτρονικό περιβάλλον για τα Τελωνεία και το εμπόριο.
- Τη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων προς τους πολίτες υπηρεσιών συνδυάζοντας την ευαισθησία απέναντι στις ανάγκες της κοινωνίας με τη διασφάλιση των δημοσιονομικών συμφερόντων.
- Την εμπέδωση κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης μεταξύ της Διοίκησης και του πολίτη.
- Τη διαρκή εκπαίδευση και επιμόρφωση των υπαλλήλων αλλά και τη διεύρυνση των δεξιοτήτων τους, δεδομένου ότι η αξία των κοινωνικών και οικονομικών συντελεστών μετράται με βάση την απόκτηση, την παραγωγή και διάχυση της νέας γνώσης, καθώς και από την άμεση και ευέλικτη προσαρμογή της τεχνογνωσίας στις νέες παραγωγικές διαδικασίες και οργανωτικές δομές.
- Περαιτέρω ενίσχυση της διαφάνειας και η θωράκισή της με την τυποποίηση των διαδικασιών.
- Ουσιαστική συμβολή στην περιστολή των παθογενειών του εμπορίου με την καταπολέμηση φαινομένων που οδηγούν σε εκτροπές, που εγκυμονούν κινδύνους για την υγεία και την ασφάλεια των πολιτών και προκαλούν πλήγματα στην οικονομία και το νόμιμο εμπόριο (ΑΑΔΕ, 2023).

Τα ανωτέρω στοιχεία είναι συστατικά της αποστολής της Τελωνειακής Υπηρεσίας που έχει ξεφύγει πλέον από τα στενά παραδοσιακά όρια του ρόλου της ως απλού δημοσιονομικού μηχανισμού, επικεντρώνοντας τις προσπάθειες της στη διευκόλυνση των εμπορικών συναλλαγών, χωρίς όμως να παραλείπει να αποδεικνύει έμπρακτα το ενδιαφέρον της για την προστασία του κοινωνικού συνόλου. Συνοπτικά, η Γενική Διεύθυνση Τελωνείων & ΕΦΚ έχει ως **αποστολή**:

- την άσκηση της τελωνειακής πολιτικής,

- την εφαρμογή της δημοσιονομικής πολιτικής όσον αφορά τη βεβαίωση και είσπραξη των εθνικών και κοινοτικών τελωνειακών εσόδων,
- τον έλεγχο της τήρησης των απαγορεύσεων και περιορισμών στα εισαγόμενα / εξαγόμενα και υπό οποιοδήποτε τελωνειακό καθεστώς ευρισκόμενα εμπορεύματα,
- την προστασία του οικονομικοκοινωνικού χώρου συμπεριλαμβανομένης της προστασίας της εσωτερικής αγοράς και του τελωνειακού εδάφους της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) σε συνεργασία στην περίπτωση αυτή με τις αντίστοιχες τελωνειακές διοικήσεις των κρατών-μελών αυτής.

Ειδικότερα, είναι επιφορτισμένη με την εφαρμογή και την τήρηση των ρυθμιστικών και κανονιστικών διατάξεων που αφορούν την κυκλοφορία προσώπων, εμπορευμάτων και οχημάτων κατά την είσοδο και έξοδο από το ελληνικό τελωνειακό έδαφος που ταυτόχρονα αποτελεί κοινοτικό τελωνειακό έδαφος. Η δράση της Τελωνειακής Υπηρεσίας ασκείται σε ποικίλους τομείς, ασκώντας δύο βασικότερους ρόλους, τον Δημοσιονομικό – Οικονομικό και κοινωνικό (Α.Α.Δ.Ε., 2023).

1.3 Αρμοδιότητες της τελωνειακής υπηρεσίας

Οι κυριότερες αρμοδιότητες σύμφωνα με το άρθρο 3 του ν.2960/01 και με το ΠΔ 231/07 με τις οποίες είναι επιφορτισμένη η Τελωνειακή Υπηρεσία είναι:

- Η εφαρμογή των διατάξεων του Εθνικού Τελωνειακού Κώδικα (ν.2960/2001 όπως αυτός ισχύει σήμερα), του Κοινοτικού Τελωνειακού Κώδικα, της Εθνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας για την παρακολούθηση των προϊόντων που υπόκεινται σε Ειδικούς Φόρους Κατανάλωσης (Ε.Φ.Κ.) και των προδρόμων ουσιών, η βεβαίωση και είσπραξη δασμών, φόρων και λοιπών επιβαρύνσεων επιβαλλόμενων σύμφωνα με την ανωτέρω Νομοθεσία.
- Η διαχείριση του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Τελωνείων (Ο.Π.Σ.Τ.), καθώς και η ανταλλαγή και διαχείριση πληροφοριών που περιέρχονται σε αυτή, μέσω πληροφοριακών συστημάτων ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο και αφορούν θέματα αρμοδιότητάς της.
- Η εφαρμογή συναφούς νομοθεσίας, που της έχει ανατεθεί, καθώς και η βεβαίωση και είσπραξη επιβαρύνσεων που επιβάλλονται σύμφωνα με τη νομοθεσία αυτήν.

- Η διενέργεια ελέγχων δια των οργάνων της στα σημεία εισόδου-εξόδου της χώρας, σε τελωνειακούς περιβάλλουσες και στο εν γένει τελωνειακό έδαφος, για την προάσπιση της δημόσιας υγείας και την προστασία του κοινωνικού συνόλου, δηλαδή είναι επιφορτισμένη με τον έλεγχο προσώπων, αποσκευών, εμπορευμάτων και μεταφορικών μέσων, για τον εντοπισμό αφ' ενός παράνομης διακίνησης ναρκωτικών, ψυχοτρόπων ή τοξικών ουσιών, όπλων, εκρηκτικών, πυρηνικών υλικών, κεφαλαίων προερχόμενων από οικονομικές εγκληματικές δραστηριότητες, πολιτιστικών αγαθών, πειρατικών προϊόντων, προϊόντων παραποίησης ή απομίμησης, ασέμνων ειδών, και αφ' ετέρου παρατυπιών που αφορούν μεταφορές, αλιεία, λαθρομετανάστευση, προστασία περιβάλλοντος, διακίνηση ειδών πνευματικής ιδιοκτησίας, άγριας πανίδας και χλωρίδας, προδρόμων ουσιών, καθώς και παρατυπιών που διαπιστώνονται κατά τους ελέγχους, που της έχουν ανατεθεί, με Ειδικές Κοινοτικές - Εθνικές Διατάξεις, Διεθνείς Συνθήκες και συμφωνίες για την προστασία των εθνικών συμφερόντων και των συμφερόντων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.).
- Ο έλεγχος των ρευστών διαθεσίμων που κομίζονται από πρόσωπα τα οποία εισέρχονται ή εξέρχονται από την Κοινότητα στα πλαίσια της εφαρμογής κοινοτικών ρυθμίσεων.
- Η εποπτεία, ο έλεγχος και η φύλαξη, όπου απαιτείται, των χώρων που έχουν αναγνωρισθεί ως τελωνειακοί περίβολοι και αποθήκες προσωρινής εναπόθεσης ή έχουν εγκριθεί ως Ελεύθερες Ζώνες.
- Ο έλεγχος της ταυτότητας των προσώπων που εισέρχονται, εξέρχονται ή κυκλοφορούν στους τελωνειακούς περιβάλλουσες, καθώς και στο τελωνειακό έδαφος της χώρας, σε συνδυασμό με τους διενεργούμενους τελωνειακούς ελέγχους.
- Ο έλεγχος κάθε χώρου που υπόκειται σε τελωνειακή επιτήρηση, όπως αποθήκες τελωνειακής αποταμίευσης, αποθήκες προσωρινής εναπόθεσης, Ελεύθερες Ζώνες και πάσης φύσεως εγκαταστάσεις, για επιθεώρηση και έλεγχο των ευρισκόμενων σ' αυτές εμπορευμάτων και των συνοδευτικών εγγράφων και στοιχείων τα οποία αποδεικνύουν τη νόμιμη κατοχή και σύνομη διαχείριση.

Στην περίπτωση που κατά την εκτέλεση των καθηκόντων διαπιστωθεί τελωνειακή παράβαση οι τελωνειακοί υπάλληλοι καθώς και οι, από τον Υπουργό Οικονομικών με ειδικές διαταγές συγκεκριμένου περιεχομένου και χρονικής ισχύος, εξουσιοδοτημένοι οικονομικοί υπάλληλοι, κατόπιν έγκαιρης ενημέρωσης του Προϊστάμενου του Τελωνείου:

- Μπορούν να διενεργούν ελέγχους επί όλων των αγαθών, ανεξάρτητα από την προέλευσή τους, τόσο κατά το στάδιο της διακίνησης όσο και κατά το στάδιο της εναπόθεσής τους στους χώρους της ασκούμενης επιχειρηματικής δραστηριότητας, συμπεριλαμβανομένων και των υφιστάμενων αποθεμάτων με βάση τα τηρούμενα στοιχεία και να ενεργούν ελέγχους των βιβλίων και λοιπών στοιχείων οποιασδήποτε επιχείρησης ή ιδιώτη.
- Μπορούν να προβαίνουν σε κάθε εξέταση ή έρευνα και να ενεργούν όλες τις ανακριτικές πράξεις προς διαπίστωση των αδικημάτων λαθρεμπορίας, δασμοφοροδιαφυγής ή οποιασδήποτε άλλης τελωνειακής παράβασης, έχοντας τα καθήκοντα και δικαιώματα των ειδικών προανακριτικών υπαλλήλων σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Ποινικής Δικονομίας (Κ.Π.Δ.).
- Οι τελωνειακοί υπάλληλοι για τον έλεγχο, τη διαπίστωση της απόκρυψης, κατοχής ή μεταφοράς με οποιονδήποτε τρόπο ή μέσο υποκειμένων ειδών ή απαγορευμένων ουσιών, σε περίπτωση που υπάρχουν σοβαρές υπόνοιες, μπορούν να χρησιμοποιούν κάθε κατάλληλο επιστημονικό μέσο.

Κεφάλαιο 2 Ο Τελωνειακός Έλεγχος

2.1 Θεωρητική προσέγγιση του ελέγχου

Η αρχή της λογιστικής, της καταγραφής δηλαδή των δοσοληψιών με συστηματικό τρόπο, χάνεται στα βάθη της ιστορίας και η εξέλιξή της συνδέεται στενά με την ανάπτυξη της ανθρώπινης κοινωνίας και του εμπορίου. Η ανάγκη παρακολούθησης των συναλλαγών οδήγησε από πολύ νωρίς στην εφαρμογή συστημάτων παρακολούθησής και ελέγχου αυτών. Αποδεικτικά στοιχεία οικονομικών/λογιστικών καταγραφών έχουν βρεθεί σε κείμενα διάφορων λαών της αρχαιότητας Σουμερίων, Βαβυλωνίων, Αιγυπτίων, Ελλήνων, Ρωμαίων κ.λπ. (Νιφορόπουλος, 2022).

Σήμερα η ελεγκτική αποτελεί πλέον έναν από τους σημαντικότερους κλάδους της λογιστικής επιστήμης, καθώς συνδέεται με την ύπαρξη εταιρικών μορφών στις οποίες η ιδιότητα του κεφαλαιούχου δεν συνεπάγεται υποχρεωτικά και την ενεργό συμμετοχή στη διοίκηση της εταιρείας. Αποτελεί το σύνολο των κανόνων, αρχών και εργαλείων, με βάση τις οποίες διενεργείται κάθε λογιστικό-διαχειριστικός έλεγχος, με σκοπό τη διατύπωση αιτιολογημένων συμπερασμάτων σχετικά με κάποια οικονομική διαχείριση (Τσακλάγκανος, 2005).

Ο θεσμός της ελεγκτικής στην κοινωνία σχετίζεται με την ανάγκη για μετάδοση προς τους διάφορους χρήστες αξιόπιστων οικονομικών πληροφοριών που αφορούν την δραστηριότητα των οικονομικών οργανισμών της σύγχρονης κοινωνίας (Κάντζος & Χονδράκης, 2006).

Η ελεγκτική είναι ο επαγγελματικός κλάδος που πραγματεύεται τους γενικούς κανόνες όρους και προϋποθέσεις για τη διενέργεια ελέγχου σε κάθε οικονομική διαχείριση ξένης περιουσίας. Είναι η αναγκαία συνθήκη για το πέρασμα ενός φορέα στο σύγχρονο μοντέρνο τρόπο διοίκησης (Σημειώσεις Δρογαλά, 2022).

Σύμφωνα με την Αμερικανική Ένωση Λογιστικής (American accounting Association), η Ελεγκτική ορίζεται ως μια συστηματική διαδικασία αντικειμενικής συγκέντρωσης και αξιολόγησης ελεγκτικών τεκμηρίων, που αφορούν σε πιστοποιήσεις οικονομικών ενεργειών και γεγονότων, με σκοπό την εξακρίβωση του βαθμού ανταπόκρισης μεταξύ αυτών των πιστοποιήσεων και των προκαθορισμένων κριτηρίων, για τη γνωστοποίηση των αποτελεσμάτων σε ενδιαφερόμενους χρήστες (O'Regan, 2004).

Οι βασικοί σκοποί του ελέγχου είναι οι εξής:

- Εντοπισμός και πρόληψη ηθελημένων ή αθέλητων λογιστικών λαθών.
- Διερεύνηση, αποκάλυψη και καταστολή ακούσιων ή εκούσιων σφαλμάτων ως προς τις διαδικασίες.
- Έγκριση, ανάλυση και σχολιασμός της ακρίβειας και πιστότητας των διάφορων οικονομικών καταστάσεων στο σύνολό τους.
- Αξιολόγηση της σύνταξης και της παράθεσης διαφόρων επιμέρους σημείων των οικονομικών καταστάσεων, που συνήθως αποτελούν ενδιαφέροντα και κατατοπιστικά στοιχεία για την πορεία και τις τάσεις που επικρατούν μέσα στην επιχείρηση.
- Πιστοποίηση της επάρκειας ή ανεπάρκειας της διαχρονικής κατάρτισης των κάθε είδους αριθμοδεικτών για την εξαγωγή των ανάλογων χρήσιμων συμπερασμάτων.
- Υπογράμμιση των ατελειών και καθορισμός των αδυναμιών στο όλο κύκλωμα της επιχειρηματικής και διαχειριστής απεικόνισης.
- Στάθμιση των πιθανοτήτων ικανοποίησης των κάθε λογής απαιτήσεων της επιχείρησης, προκειμένου να υπολογιστούν οι πιθανές επισφάλειες και να γίνει δυνατός ο σχηματισμός των σωστών προβλέψεων. (Τσακλάγκανος, 2005).

2.2 Κατηγορίες ελέγχου

Σύμφωνα με τον Νεγκάκη και Ταχυνάκη (2013) σε ότι αφορά τις κατηγορίες των ελέγχων σημαντικό θα ήταν να αναφερθεί ότι διακρίνονται ανάλογα με το εύρος, το σκοπό, την περιοδικότητα, το άτομο που τους διενεργεί καθώς και την ιδιότητα του ελεγκτή. Με βάση αυτά τα κριτήρια παρουσιάζονται παρακάτω οι διάφορες κατηγορίες ελέγχων καθώς και τα κριτήρια κατηγοριοποίησης τους. Πιο συγκεκριμένα:

1.Ανάλογα με την εξάρτηση του προσώπου από την ελεγχόμενη εταιρία, σε εξωτερικό και εσωτερικό έλεγχο.

- Εξωτερικός έλεγχος καλείται ο διενεργούμενος από πρόσωπο (φυσικό ή νομικό) που δεν έχει εξαρτημένη σχέση εργασίας με την εταιρία, δεν

σχετίζεται οικονομικά με αυτήν, ούτε με τους μετόχους ή τη διοίκηση αυτής, έχει λάβει άδεια ασκήσεως επαγγέλματος, στις περιπτώσεις που απαιτείται και διαθέτει τα προβλεπόμενα αυξημένα προσόντα (εχέγγυα εντιμότητας, επάρκεια αναγκαίων θεωρητικών γνώσεων).

- Εσωτερικός έλεγχος καλείται ο διενεργούμενος από πρόσωπο που διαθέτει επιστημονικά και επαγγελματικά προσόντα γνώσης και εμπειρίας, αλλά έχει την ιδιότητα του υπαλλήλου της ελεγχόμενης εταιρίας και ταυτόχρονα σχετίζεται άμεσα με τα άτομα και τα στελέχη που καθορίζουν την πορεία της. Ο εσωτερικός ελεγκτής είναι «υποχρεωμένος» να υπακούσει στον εσωτερικό κανονισμό και υποδείξεις της διοίκησης της εταιρίας, οι οποίες μπορούν να αποκλίνουν από τα γενικά ελεγκτικά πρότυπα.

2.Ανάλογα με το εύρος σε γενικούς και ειδικούς ελέγχους.

- Γενικοί καλούνται οι έλεγχοι που αφορούν το σύνολο των δραστηριοτήτων της εταιρίας, πραγματοποιούνται σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Ελέγχου και αποβλέπουν στην έκφραση γνώμης για την ορθή απεικόνιση των χρηματοοικονομικών καταστάσεων και την τήρηση των διαδικασιών για την επίτευξη του σκοπού της.
- Ειδικοί καλούνται οι έλεγχοι που αφορούν συγκεκριμένους λογαριασμούς ή τομείς και διαδικασίες της εταιρίας (π.χ. έλεγχος ταμείου, πελατών κ.ο.κ), συνήθως πραγματοποιούνται αιφνιδιαστικά και αποβλέπουν στην αποκάλυψη των λαθών, εσκεμμένων ή μη, στην ορθή τήρηση των λογαριασμών ή των διαδικασιών.

3.Ανάλογα με την περιοδικότητα σε μόνιμους, τακτικούς και έκτακτους ελέγχους.

- Μόνιμοι καλούνται όσοι διενεργούνται καθ' όλη τη διάρκεια της χρήσης.
- Τακτικοί καλούνται αυτοί που διενεργούνται σε τακτικά χρονικά διαστήματα (έτος, εξάμηνο, τρίμηνο).
- Έκτακτοι καλούνται όσοι διενεργούνται σε τυχαία χρονική στιγμή.

4.Ανάλογα με το σκοπό που επιτελούν σε προληπτικούς και κατασταλτικούς ελέγχους.

- Προληπτικοί είναι όσοι διενεργούνται με σκοπό την πρόληψη λαθών κατά την τήρηση των λογαριασμών και των διαδικασιών.
- Κατασταλτικοί είναι αυτοί που διενεργούνται μετά από την εκτέλεση μιας πράξης και αποβλέπουν στην εύρεση και καταστολή εκούσιων ή ακούσιων σφαλμάτων.

5.Ανάλογα με το νομοθετικό πλαίσιο που τους επιβάλλει, σε υποχρεωτικούς και προαιρετικούς ελέγχους.

- Υποχρεωτικοί είναι όσοι επιβάλλονται από νομοθετικές διατάξεις, δικαστικές ή άλλες κρατικές υπηρεσίες.
- Προαιρετικοί είναι αυτοί που επιβάλλονται από τη διοίκηση ή τους μετόχους για δικιά τους χρήση.

6.Ανάλογα με τον τομέα που διερευνούν, σε διαχειριστικούς, διοικητικούς και φορολογικούς ελέγχους.

- Διαχειριστικοί είναι όσοι έχουν ως αντικείμενο τη διαχείριση των οικονομικών της εταιρίας.
- Διοικητικοί είναι όσοι ασχολούνται με τη διαπίστωση της ορθής και πιστής εφαρμογής των ακολουθούμενων διαδικασιών.
- Φορολογικοί είναι όσοι αποβλέπουν στην ορθή τήρηση της φορολογικής νομοθεσίας και των φορολογικών υποχρεώσεων (Νεγκάκης & Ταχυνάκης, 2013).

Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να αναλύσουμε εκτενέστερα τις έννοιες του εξωτερικού και του εσωτερικού ελέγχου, διότι αναφέρονται σε εκ διαμέτρου αντίθετα όρια, λειτουργίες και αντικείμενα εποπτείας.

Ανάλογα, λοιπόν, με το άτομο που διενεργεί τον έλεγχο και τη σχέση εργασίας αυτού με τον ελεγχόμενο φορέα, οι έλεγχοι διακρίνονται σε:

- **Εξωτερικούς:** Είναι οι έλεγχοι που διενεργούνται από εξωτερικούς ελεγκτές, οι οποίοι δεν έχουν καμία σχέση εξαρτημένης εργασίας με την οικονομική μονάδα την οποία καλούνται να ελέγξουν μετά από πρόσκληση των μετόχων αυτής.
- **Εσωτερικούς:** Είναι οι έλεγχοι που οργανώνονται από την ίδια την επιχείρηση και διενεργούνται από ειδικά εκπαιδευμένα στελέχη της, τους εσωτερικούς ελεγκτές, οι οποίοι είναι στελέχη της επιχείρησης.
- **Μικτούς:** Οργανώνονται και συντονίζονται από το τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου και διενεργούνται με τη συνεργασία των εξωτερικών ελεγκτών (Σταυρόπουλος, 2005).

Ο εξωτερικός έλεγχος διενεργείται επί του λογιστικού συστήματος ενός οργανισμού, αλλά και των επιμέρους οργανωτικών συστημάτων, τα οποία ενδέχεται να επηρεάζουν τη λειτουργία και την αποτελεσματικότητα του λογιστικού συστήματος, με συστηματική και με καθορισμένες διαδικασίες έρευνα επί των οικονομικών καταστάσεων, τις οποίες θα κρίνει κατά περίπτωση ο ελεγκτής. Τα διακριτικά χαρακτηριστικά του ανεξάρτητου εξωτερικού ελέγχου αποτελούν η έκφραση γνώμης του ελεγκτή αναφορικά με την ορθή ή όχι παρουσίαση της χρηματοοικονομικής θέσης της επιχείρησης και των δραστηριοτήτων της στις ελεγχόμενες από αυτόν χρηματοοικονομικές καταστάσεις, κατά την περίοδο την οποία αφορά ο έλεγχος, μέσα στο πλαίσιο της νομοθεσίας και των ιδιαίτερων συνθηκών της χώρας στην οποία δραστηριοποιείται η επιχείρηση (Καββαθάς, 2022).

Σκοπός του εξωτερικού ελέγχου είναι να επιτρέψει στον ελεγκτή να εκφράσει γνώμη για το αν και κατά πόσο οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις έχουν συνταχθεί από κάθε ουσιώδη πλευρά σύμφωνα με το παραδεδεγμένο νομοθετικό πλαίσιο (αποδίδουν αληθή και πραγματική δίκαιη εικόνα ή παρουσιάζουν πραγματικά δίκαια από κάθε ουσιώδη πλευρά) (Σημειώσεις Δρογαλά, 2022).

Ο εσωτερικός έλεγχος αποτελεί μία ανεξάρτητη, αντικειμενική και συμβουλευτική δραστηριότητα, η οποία χαρακτηρίζεται από τη φιλοσοφία τού να προσθέτει αξία στις λειτουργίες της επιχείρησης. Ο εσωτερικός έλεγχος είναι επιφορτισμένος με τον συνεχή έλεγχο και αξιολόγηση όλων των συστημάτων οργάνωσης και λειτουργίας της επιχείρησης (συμπεριλαμβανομένου και του λογιστικού συστήματος).

Το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου είναι ένα σύστημα λειτουργιών και διαδικασιών με σωστή οργάνωση και κανόνες λειτουργίας που εφαρμόζονται από τη διοίκηση μίας επιχείρησης με σκοπό τη διασφάλιση των συμφερόντων της επιχείρησης. Το σύστημα εσωτερικού ελέγχου είναι μια ζωντανή νευραλγική λειτουργία που μεταφέρει όλα τα μηνύματα, εντολές και αντιδράσεις προς τη διοίκηση, καθώς και προς όλα τα ιεραρχικά επίπεδα που ασκούν διοίκηση. Γενικά, όταν λέμε σύστημα εννοούμε μια ταξινόμηση, ένα σύνολο ή μια συλλογή εννοιών, καθηκόντων, δραστηριοτήτων, μέσων και ατόμων που συνδέονται ή αλληλοσχετίζονται μεταξύ τους για την επίτευξη αντικειμενικών σκοπών και επιδιώξεων. Ως σύστημα υπόκειται στις αξιολογήσεις του εσωτερικού ελέγχου (Καββαθάς, 2022).

Ο όρος εσωτερικός έλεγχος χρησιμοποιείται για να αποδώσει δύο βασικές έννοιες, το σύστημα εσωτερικού ελέγχου (Internal Control) και τον εσωτερικό έλεγχο (Internal Audit). Η ερμηνεία που αποδίδεται στο σύστημα εσωτερικού ελέγχου (Internal Control), ορίζεται ως ένα σύνολο κανόνων, μέτρων πολιτικών και αρχών που ορίζονται από τις διοικήσεις και εφαρμόζονται σε έναν οργανισμό αποσκοπώντας την ικανοποίηση των στόχων του. Ενώ ως εσωτερικό έλεγχο (Internal Audit) ορίζεται μία ανεξάρτητη, αντικειμενική διαβεβαιωτική και συμβουλευτική δραστηριότητα η οποία είναι σχεδιασμένη να προσθέτει αξία και να βελτιώνει τις λειτουργίες της οικονομικής μονάδας (Παπαστάθης, 2014).

Από τα ανωτέρω μπορούμε να συμπεράνουμε ότι ο εσωτερικός έλεγχος αποτελεί μια ευρύτερη έννοια από αυτή του εξωτερικού ελέγχου. Ο εξωτερικός έλεγχος περιορίζεται στην εξέταση και πιστοποίηση των οικονομικών καταστάσεων μίας επιχείρησης, ενώ, αντίθετα, ο εσωτερικός έλεγχος είναι υπεύθυνος για την επισκόπηση και αξιολόγηση του συστήματος εσωτερικού ελέγχου της επιχείρησης, πράγμα που σημαίνει ότι ο ρόλος του είναι αρκετά ευρύς, καθώς δεν περιορίζεται η δραστηριότητά του σε οικονομικά δεδομένα.

Ο εσωτερικός έλεγχος σε σχέση με τον εξωτερικό έλεγχο διαφέρουν:

- στο αντικείμενο του ελέγχου (δηλαδή τι ελέγχεται).
- στο υποκείμενο του ελέγχου (ποια πρόσωπα διενεργούν τον έλεγχο και ποια τα προσόντα τους).
- καθώς επίσης στις διαδικασίες ελέγχου (δηλαδή τις τεχνικές ελέγχου).

- Ο εσωτερικός έλεγχος έχει κυρίως προληπτικό χαρακτήρα, ενώ ο εξωτερικός έλεγχος κατασταλτικό.
- Επίσης οι εξωτερικοί ελεγκτές δεν έχουν εξαρτημένη σχέση εργασίας με τον ελεγχόμενο, καθώς ανήκουν σε ανεξάρτητες εταιρείες (Καββαθάς, 2022).

Τα τρία βασικά εξεταζόμενα θέματα ελέγχου τα οποία αφορούν τόσο τον εσωτερικό όσο και τον εξωτερικό έλεγχο είναι:

- 1) Το αντικείμενο του ελέγχου.
- 2) Το υποκείμενο του ελέγχου.
- 3) Τις ελεγκτικές διαδικασίες.

1) Το αντικείμενο του ελέγχου, που κατά κανόνα είναι οι οικονομικές καταστάσεις που έχουν καταρτιστεί σύμφωνα με τις αποδεκτές λογιστικές αρχές, αλλά με την ευρύτερη έννοια είναι η οικονομική διαχείριση της ξένης περιουσίας, οπότε ελέγχεται η διοίκηση και η διεύθυνση του οργανισμού για τον τρόπο που την διαχειρίζονται, ώστε να αποδοθούν τα αποτελέσματα του ελέγχου στους ιδιοκτήτες του οργανισμού.

2) Το υποκείμενο του ελέγχου που είναι ο ελεγκτής, είτε ανήκει στον οργανισμό (εσωτερικός), είτε είναι ανεξάρτητος και αδέσμευτος της επιχείρησης (εξωτερικός).

3) Οι ελεγκτικές διαδικασίες που στην ουσία περιλαμβάνουν όλες τις μεθόδους και τεχνικές που χρησιμοποιούνται κάθε φορά κατά την διενέργεια του ελέγχου και προγραμματίζονται και αποτυπώνονται λεπτομερώς στο πλάνο εργασίας κατά τη φάση του σχεδιασμού του ελέγχου, ενώ ακολουθούνται πιστά κατά το στάδιο διενέργειας του ελέγχου. (Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης, 2007).

2.3 Η έννοια του τελωνειακού ελέγχου

Μια ικανή και καλά οργανωμένη τελωνειακή υπηρεσία είναι μια υπηρεσία που εξισορροπεί επιτυχώς τις διάφορες αρμοδιότητές της, ώστε να εξασφαλίζει υψηλό επίπεδο συμμόρφωσης με τους στόχους των εσόδων και τις κανονιστικές απαιτήσεις, ενώ ταυτόχρονα παρεμβαίνει όσο το δυνατόν λιγότερο στη νόμιμη διακίνηση εμπορευμάτων και ανθρώπων (De Wulf & Sokol, 2005). Οι τελωνειακοί έλεγχοι αναμένεται να αυξήσουν σημαντικά τα έσοδα, να παρέχουν προστασία στους εγχώριους παραγωγούς, να παρέχουν ασφάλεια στην αλυσίδα εφοδιασμού, να αποτρέπουν την εισαγωγή απαγορευμένων ή μη ασφαλών εισαγωγών και να

καταπολεμούν το εμπόριο ναρκωτικών μέσω της εφαρμογής νόμων και κανονισμών που συνάδουν με τις δεσμεύσεις του Π.Ο.Ε.. Οι τελωνειακές διοικήσεις αναμένεται να επιτύχουν αυτούς τους στόχους τόσο αποτελεσματικά (με την επίτευξή τους) όσο και αποδοτικά (με το χαμηλότερο δυνατό κόστος για τον προϋπολογισμό και την εμπορική κοινότητα), διευκολύνοντας το εμπόριο (Weerth, 2020).

Οι διασυνοριακές ροές αγαθών είναι τριών ειδών: εισαγωγές, εξαγωγές και διαμετακομίσεις. Όλες πρέπει να συμμορφώνονται με τις τελωνειακές απαιτήσεις. Οι ιδιωτικοί φορείς συντάσσουν ένα νομικό έγγραφο που ονομάζεται τελωνειακή διασάφηση στο οποίο συμπεριλαμβάνονται τα στοιχεία της αποστολής, η φύση των εμπορευμάτων, η ποσότητάς τους, η προέλευσή τους, η αξία τους και ο προορισμός τους. Μπορεί επίσης να τους ζητηθεί να προσκομίσουν αριθμό εγγράφων, όπως τιμολόγια και πιστοποιητικά καταγωγής, για να τεκμηριώσουν τις εν λόγω πληροφορίες. Η διασάφηση είναι το βασικό έγγραφο για την τελωνειακή αποδέσμευση και τον εκτελωνισμό καθώς δημιουργεί μια νομική σχέση μεταξύ του επιχειρηματία και του τελωνείου (Hors, 2001).

Στην τελωνειακή νομοθεσία Τελωνειακή Διασάφηση είναι η πράξη με την οποία ένα πρόσωπο δηλώνει, με τους απαιτούμενους τύπους και διαδικασίες, τη βούλησή του να υπαγάγει εμπορεύματα σε συγκεκριμένο τελωνειακό καθεστώς, με αναφορά, ενδεχομένως, τυχόν ειδικών ρυθμίσεων που θα πρέπει να εφαρμοσθούν. Επίσης στη νομοθεσία προβλέπεται η τελωνειακή επιτήρηση που είναι μια αναγκαστική κατάσταση, δηλαδή εκκινεί στη βάση αντικειμενικών γεγονότων (πχ. είσοδος εμπορευμάτων στο τελωνειακό έδαφος) ανεξαρτήτως της βούλησης του διασαφιστή/ υπόχρεου η οποία είναι και μια νομική κατάσταση, δηλαδή ένα πλαίσιο δικαιωμάτων και υποχρεώσεων για τον διασαφιστή/ υπόχρεο για συγκεκριμένη εμπορευματική αποστολή. Η τελωνειακή επιτήρηση συνεπάγεται την δυνατότητα/ υποχρέωση/ εξουσία των τελωνειακών αρχών να προβαίνουν σε ενέργειες προς εξασφάλιση της τήρησης της τελωνειακής νομοθεσίας και, ενδεχομένως, άλλων διατάξεων (πχ. περιορισμοί και απαγορεύσεις). Η παραβίαση της τελωνειακής επιτήρησης συνεπάγεται οφειλή και διοικητικό/ποινικό κολασμό. Οι ειδικότεροι όροι (υποχρεώσεις) της τελωνειακής επιτήρησης καθορίζονται βάσει της διαδικασίας που ακολουθείται (πχ. είσοδος, προσωρινή εναπόθεση, υπαγωγή σε καθεστώς, άλλος τελωνειακός προορισμός). Η τελωνειακή επιτήρηση αρχίζει από τη στιγμή εισόδου των εμπορευμάτων στο τελωνειακό έδαφος ή επανεξαγωγής και ασχέτως του

τελωνειακού χαρακτήρα τους. Για τα ενωσιακά εμπορεύματα αρχίζει από την υπαγωγή σε συγκεκριμένα καθεστώτα-αποδοχή διασάφησης (εξαγωγή, τελειοποίηση προς επανεξαγωγή, εσωτερική ενωσιακή διαμετακόμιση). Η τελωνειακή επιτήρηση λήγει:

- Όταν καθορίζεται ο χαρακτήρας των εμπορευμάτων ως ενωσιακών.
- Όταν έχουν υπαχθεί στο καθεστώς της ελεύθερης κυκλοφορίας εκτός του ειδικού προορισμού.
- Όταν εξέρχονται του τελωνειακού εδάφους.
- Όταν καταστρέφονται.
- Όταν ακυρώνεται η διασάφηση (για κοινοτικά εμπορεύματα).

Διασαφιστής είναι το πρόσωπο που καταθέτει τελωνειακή διασάφηση, διασάφηση προσωρινής εναπόθεσης, συνοπτική διασάφηση εισόδου, συνοπτική διασάφηση εξόδου, διασάφηση επανεξαγωγής ή γνωστοποίηση επανεξαγωγής στο όνομά του ή το πρόσωπο στο όνομα του οποίου υποβάλλεται η εν λόγω διασάφηση ή γνωστοποίηση ή οποιοδήποτε πρόσωπο που είναι σε θέση να προσκομίσει τα εμπορεύματα ή να φροντίσει να προσκομιστούν τα εμπορεύματα και να παρέχει όλες τις πληροφορίες για την υπαγωγή στο αιτούμενο καθεστώς. Ωστόσο, όταν η αποδοχή τελωνειακής διασάφησης συνεπάγεται ιδιαίτερες υποχρεώσεις για συγκεκριμένο πρόσωπο, η διασάφηση αυτή υποβάλλεται από το πρόσωπο αυτό ή από τον αντιπρόσωπό του. Έχει εγκατάσταση στο τελωνειακό έδαφος της Ε.Ε. (εξάριση: διαμετακόμιση, προσωρινή εισαγωγή, περιστασιακή βάση, συμφωνία με γειτονικά κράτη). Έχει στην κατοχή του τα υποστηρικτικά έγγραφα και τα θέτει στη διάθεση των τελωνειακών αρχών. Τελωνειακές Διατυπώσεις είναι το σύνολο των ενεργειών στις οποίες οφείλουν να προβαίνουν τα πρόσωπα και οι τελωνειακές αρχές για τη συμμόρφωση προς την τελωνειακή νομοθεσία (Δροσοπούλου, 2018).

2.4 Σκοπός της διενέργειας των τελωνειακών ελέγχων

Αποστολή των τελωνειακών ελέγχων είναι η ορθή και δίκαιη εφαρμογή της τελωνειακής νομοθεσίας με το χαμηλότερο δυνατό οικονομικό, κοινωνικό κόστος για τον συναλλασσόμενο και το δημόσιο. Ένας από τους στόχους της τελωνειακής διοίκησης είναι να εισπράττει το ποσό των προβλεπόμενων εσόδων από την

τελωνειακή νομοθεσία. Για να γίνει αυτό εφικτό θα πρέπει να εντοπιστούν οι συναλλασσόμενοι που παραβατούν σύμφωνα με την τελωνειακή νομοθεσία. Το βασικό εργαλείο που έχει η τελωνειακή διοίκηση για να πετύχει τους στόχους της είναι οι τελωνειακοί έλεγχοι. Σκοπός των ελέγχων είναι η εκπλήρωση των τιθέμενων στόχων της τελωνειακής διοίκησης στα πλαίσια της αποστολής της (Παφίλη, 2020). Για την ομοιόμορφη διεξαγωγή της τελωνειακής διαδικασίας (εισαγωγή, εξαγωγή, διαμετακόμιση, αποταμίευση κλπ), την κανονική διακίνηση των εμπορευμάτων και τη διασφάλιση των συμφερόντων του Δημοσίου έχει επιβληθεί η τήρηση ορισμένων διατυπώσεων που συνίστανται είτε στην εκτέλεση κάποιας συγκεκριμένης ενέργειας είτε στην απαγόρευση κάποιας ενέργειας. Η μη τήρηση των διατυπώσεων αυτών σε κάθε συγκεκριμένη περίπτωση συνιστά τελωνειακή παράβαση. Γενικά λοιπόν και σύμφωνα με το άρθρο 142 του Ν. 2960/2001, τελωνειακή παράβαση χαρακτηρίζεται η μη συμμόρφωση προς τις διατυπώσεις που επιβάλλονται από την τελωνειακή νομοθεσία και έχουν σχέση με τις τελωνειακές εργασίες και την τελωνειακή υπηρεσία. Τελωνειακή παράβαση όμως χαρακτηρίζεται επίσης η με οποιονδήποτε, από τους αναφερόμενους στο άρθρο 155 του ίδιου νόμου τρόπους (λαθρεμπορία) διαφυγή ή απόπειρα διαφυγής της πληρωμής δασμών, φόρων κλπ επιβαρύνσεων και τιμωρείται με πολλαπλό τέλος, ανεξάρτητα αν συντρέχουν τα στοιχεία αξιόποινης 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).

2.5 Απαγορεύσεις – Περιορισμοί.

Ο Ενωσιακός Τελωνειακός Κώδικας, ο Κανονισμός (ΕΕ) αρ. 952/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, καθορίζει τους γενικούς κανόνες και τα καθεστώτα που εφαρμόζονται στα εμπορεύματα που εισέρχονται στο τελωνειακό έδαφος της Ένωσης ή εξέρχονται από αυτό. Συμπληρώνεται από τον Κατ' εξουσιοδότηση Κανονισμό (ΕΕ) 2015/2446 της Επιτροπής, όσον αφορά λεπτομερείς κανόνες σχετικούς με ορισμένες από τις διατάξεις του και τον Εκτελεστικό Κανονισμό (ΕΕ) 2015/2447 της Επιτροπής, για τη θέσπιση λεπτομερών κανόνων εφαρμογής ορισμένων διατάξεών του.

Οι απαγορεύσεις και περιορισμοί αφορούν στα μέτρα που έχουν θεσπιστεί στο πλαίσιο της δημόσιας πολιτικής ή της δημόσιας ασφάλειας και επιβάλλονται στη διασυνοριακή διακίνηση των εμπορευμάτων μεταξύ της Ε.Ε. και τρίτων χωρών, με σκοπό 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. Τα Τελωνεία, ως η μόνη Υπηρεσία που διαθέτει μια συνολική εικόνα των εμπορευματικών ροών που διασχίζουν τα σύνορα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, έχουν επιφορτιστεί με τον έλεγχο της εκπλήρωσης των προϋποθέσεων που επιβάλλονται από τις ενωσιακές και εθνικές διατάξεις απαγορεύσεων και περιορισμών, κατά τη διαδικασία τήρησης των τελωνειακών διατυπώσεων.

Ως επί το πλείστον, οι διατάξεις απαγορεύσεων και περιορισμών αφορούν στην έκδοση κάποιας άδειας / πιστοποιητικού / έγκρισης – κατόπιν αίτησης του ενδιαφερόμενου – από την εθνική ή ενωσιακή Αρχή που είναι αρμόδια για τη θέσπιση ή την παρακολούθηση της σχετικής νομοθεσίας. Συνεπώς, ο ενδιαφερόμενος οικονομικός φορέας οφείλει, πριν από την πραγματοποίηση εισαγωγής εμπορευμάτων από τρίτες χώρες ή την εξαγωγή σε τρίτες χώρες, να έχει διασφαλίσει την έκδοση της απαιτούμενης άδειας / πιστοποιητικού / έγκρισης (στο εξής «υποστηρικτικό έγγραφο») από την αρμόδια Αρχή, καθώς υποχρεούται – μεταξύ άλλων – να τη δηλώσει στην τελωνειακή διασάφηση, προκειμένου αυτή αφενός να γίνει αποδεκτή από το Ο.Π.Σ.Τ. ICISnet (όσον αφορά στα μέτρα που είναι ενσωματωμένα στο υποσύστημα TARIC) και αφετέρου το Τελωνείο, αφού διαπιστώσει την ορθότητα της τήρησης των αναγκαίων περί απαγορεύσεων και περιορισμών διατυπώσεων, να επιτρέψει την παράδοση των εμπορευμάτων. Η δήλωση του υποστηρικτικού εγγράφου στη θέση 44-1 της διασάφησης πραγματοποιείται με τη χρήση συγκεκριμένων κωδικών πιστοποιητικού, οι οποίοι αντιστοιχούν σε άδειες / πιστοποιητικά / εγκρίσεις που προβλέπονται από συγκεκριμένα μέτρα απαγορεύσεων ή περιορισμών. Ως εκ τούτου, ο υποβάλλων την τελωνειακή διασάφηση οφείλει να επιδεικνύει τη δέουσα προσοχή, για τη χρήση του εκάστοτε ενδεδειγμένου κωδικού πιστοποιητικού.

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 γενικότερα. Προκειμένου να διενεργούν τους κατάλληλους

ελέγχους επί των εμπορευμάτων που εισέρχονται ή εξέρχονται προς και από το τελωνειακό έδαφος της Ε.Ε., οι τελωνειακές Αρχές καλούνται να εφαρμόσουν πληθώρα νομικών κειμένων, τα οποία προκύπτουν από ένα μεγάλο εύρος τομεακών πολιτικών, που εκτείνεται από την προστασία της υγείας των ζώων έως τη διασυνοριακή διακίνηση αποβλήτων.

Το άρθρο 5 παρ. 3 του Ενωσιακού Τελωνειακού κώδικα ορίζει τους τελωνειακούς ελέγχους ως «συγκεκριμένες πράξεις των τελωνειακών αρχών με σκοπό την εξασφάλιση της συμμόρφωσης προς την τελωνειακή και λοιπή νομοθεσία που διέπει την είσοδο, την έξοδο, τη διαμετακόμιση, τη διακίνηση, την αποθήκευση και τον ειδικό προορισμό εμπορευμάτων που μεταφέρονται μεταξύ του τελωνειακού εδάφους της Ένωσης και χωρών ή εδαφών εκτός αυτού του εδάφους, καθώς και την προσκόμιση και διακίνηση εντός του τελωνειακού εδάφους της Ένωσης μη ενωσιακών εμπορευμάτων και εμπορευμάτων υπό το καθεστώς του ειδικού προορισμού». Το δε άρθρο 46 του ίδιου Κώδικα δίνει την εξουσία στις τελωνειακές Αρχές να διενεργούν ότι έλεγχο θεωρούν απαραίτητο, συμπεριλαμβανομένων των ελέγχων εγγράφων, των φυσικών ελέγχων, τη δειγματοληψία, τους εκ των υστέρων ελέγχους κ.λπ., βάσει ανάλυσης κινδύνου. Όσον αφορά στις απαγορεύσεις και περιορισμούς, το άρθρο 134 παρ. 1 του Ενωσιακού Τελωνειακού κώδικα προβλέπει ότι, «τα εμπορεύματα που εισέρχονται στο τελωνειακό έδαφος της Ένωσης υπόκεινται σε τελωνειακή επιτήρηση από τη στιγμή της εισόδου τους και μπορεί να υποβάλλονται σε τελωνειακούς ελέγχους. Τα εμπορεύματα αυτά, ανάλογα με την περίπτωση, αποτελούν αντικείμενο απαγορεύσεων ή περιορισμών που δικαιολογούνται, μεταξύ άλλων, από λόγους δημόσιας ηθικής, δημόσιας τάξης, δημόσιας ασφάλειας, προστασίας της υγείας και της ζωής των προσώπων και των ζώων ή προφύλαξης των φυτών, προστασίας του περιβάλλοντος, προστασίας των εθνικών θησαυρών που έχουν καλλιτεχνική, ιστορική ή αρχαιολογική αξία και προστασίας της βιομηχανικής και εμπορικής ιδιοκτησίας, και υπόκεινται σε ελέγχους προδρόμων ουσιών, εμπορευμάτων που παραβιάζουν ορισμένα δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας και μετρητών, καθώς και στην εφαρμογή μέτρων για τη διατήρηση και διαχείριση αλιευτικών πόρων και μέτρων εμπορικής πολιτικής» (Πίκλα, 2018).

2.6 Ανάλυση Κινδύνου

Η βασική διαχείριση των κινδύνων αποτελούσε ανέκαθεν τη βάση των τελωνειακών επιχειρήσεων και καθοδηγούσε τη διαμόρφωση των πολιτικών κατά του λαθρεμπορίου, τη λειτουργία των συνοριακών ελέγχων για την επαλήθευση της διακίνησης εμπορευμάτων και επιβατών και τη θέσπιση διαδικασιών ελέγχου εγγράφων και φυσικών ελέγχων. Ωστόσο, τον τελευταίο καιρό η αυξανόμενη πολυπλοκότητα, ταχύτητα και όγκος του διεθνούς εμπορίου, που τροφοδοτείται από τις τεχνολογικές εξελίξεις που έχουν φέρει επανάσταση στις παγκόσμιες εμπορικές πρακτικές, έχουν επηρεάσει σημαντικά τον τρόπο με τον οποίο οι τελωνειακές αρχές εφαρμόζουν τη διαχείριση κινδύνου. Αυτό έχει οδηγήσει πολλές τελωνειακές διοικήσεις να υιοθετήσουν μια πιο πειθαρχημένη και δομημένη προσέγγιση στη διαχείριση του κινδύνου (De Wulf & Sokol, 2005).

Στον Ενωσιακό Τελωνειακό Κώδικα η έννοια του κινδύνου ορίζεται ως η πιθανότητα και ο αντίκτυπος συμβάντος όσον αφορά την είσοδο, έξοδο, διαμετακόμιση, διακίνηση ή ειδικό προορισμό των εμπορευμάτων που διακινούνται μεταξύ του τελωνειακού εδάφους της Ένωσης και των χωρών ή εδαφών εκτός του εν λόγω εδάφους, καθώς και σε σχέση με την παρουσία εντός του τελωνειακού εδάφους της Ένωσης μη ενωσιακών εμπορευμάτων, οι οποίοι: α)θα παρεμπόδιζαν την ορθή εφαρμογή των ενωσιακών ή εθνικών μέτρων, β)θα έθεταν σε κίνδυνο τα δημοσιονομικά συμφέροντα της Ένωσης και των κρατών μελών της, ή γ)θα αποτελούσαν 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 (άρθρο 5 παρ.7 Κανονισμός 952/2013).

Στο πλαίσιο αναζήτησης νέων διαδικασιών που να διευκολύνουν το εμπόριο και να προστατεύουν τον πολίτη, μετατοπίστηκε χρονικά το κέντρο βάρους του τελωνειακού ελέγχου από το στάδιο της διαδικασίας τελωνισμού, στο στάδιο μετά τον τελωνισμό των εμπορευμάτων. Έτσι, καθιερώθηκε και εφαρμόζεται, από όλα τα Κράτη Μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), η διενέργεια στοχευμένων εκ των υστέρων ελέγχων, με τη μέθοδο της Ανάλυσης Κινδύνου. Όσον αφορά στην Ανάλυση Κινδύνου σε επίπεδο Περιφέρειας, αυτή ασκείται από τις κατά τόπους αρμόδιες Ελεγκτικές Υπηρεσίες Τελωνείων (ΕΛ.Υ.Τ.) Αττικής και Θεσσαλονίκης και συγκεκριμένα από τα Τμήματα Ανάλυσης Κινδύνου που λειτουργούν σε αυτές. Η Ανάλυση Κινδύνου είναι ένα σύγχρονο εργαλείο επιλογής των προς έλεγχο εμπορευμάτων ή και

συναλλασσομένων, που αποσκοπεί στη διενέργεια λιγότερων και αποτελεσματικότερων εξειδικευμένων ελέγχων και στη διευκόλυνση της ροής του νόμιμου εμπορίου. Αυτή ασκείται σε τρία επίπεδα: Εθνικό (κεντρικό), Περιφερειακό και Τοπικό. Τα επίπεδα αυτά συνδέονται με μια αμφίδρομη σχέση, μέσω της διαβίβασης και της ανατροφοδότησης της πληροφορίας. Η Ανάλυση Κινδύνου αφορά σε τρεις κατηγορίες ελέγχων, τους ελέγχους κατά τη διαδικασία τελωνισμού, τους εκ των υστέρων ελέγχους και τους εσωτερικούς ελέγχους. Όσον αφορά στους ελέγχους κατά τη διαδικασία, η Ανάλυση Κινδύνου διενεργείται από την Κεντρική Υπηρεσία μέσω ενός αυτοματοποιημένου μηχανογραφικού συστήματος. Στην περίπτωση των εκ των υστέρων ελέγχων, η Ανάλυση Κινδύνου γίνεται με μη αυτοματοποιημένες μεθόδους από την Κεντρική Υπηρεσία σε επίπεδο Εθνικό, από τις ΕΛ.Υ.Τ. Αττικής και Θεσ/κης σε επίπεδο Περιφέρειας και από τα Τελωνεία και τις Κινητές Ομάδες Ελέγχου (Κ.Ο.Ε.) σε Τοπικό επίπεδο. Στους εσωτερικούς ελέγχους η Ανάλυση Κινδύνου διενεργείται σε επίπεδο Περιφέρειας από τις ΕΛ.Υ.Τ. Αττικής και Θεσ/κης στο πλαίσιο της χωρικής τους αρμοδιότητας (Τμήμα Ανάλυσης Κινδύνου ΕΛ.Υ.Τ. Αττικής, 2018).

Σύμφωνα με πρόσφατη μελέτη των Κύρκου και Ταχτσίδου το υπάρχον σύστημα Ανάλυσης Κινδύνου δεν έχει αποδειχθεί ιδιαίτερα αποτελεσματικό καθώς για την καταγραφή ενός αριθμού παραβάσεων απαιτούνται πολλαπλάσιοι έλεγχοι από τους τελωνειακούς υπαλλήλους (Kirkos & Tachtsidou, 2019). Το 2019 πραγματοποιήθηκαν 70.634 έλεγχοι με εντοπισμό 5.465 παραβάσεων δηλαδή ποσοστό 7,7% (ΑΑΔΕ, 2020).

2.7 Διαδικασίες των τελωνειακών ελέγχων

Οι τελωνειακοί έλεγχοι ανάλογα με το χρόνο διενέργειάς τους διακρίνονται σε:

1. Εκ των προτέρων έλεγχοι.
2. Έλεγχοι κατά τον τελωνισμό.
3. Εκ των υστέρων έλεγχοι.

1. Οι εκ των προτέρων έλεγχοι διενεργούνται πριν τη χορήγηση του πιστοποιητικού ή άδειας από την τελωνειακή αρχή προκειμένου να αξιολογηθούν τα κριτήρια, οι όροι, και οι προϋποθέσεις μιας οικονομικής οντότητας ή ενός φυσικού προσώπου. Σκοπός των εκ των προτέρων ελέγχων είναι η διασφάλιση των όρων και προϋποθέσεων που αφορούν άδειες και εγκρίσεις όπως π.χ. έγγραφα προτιμησιακής καταγωγής, έγγραφα

διαμετακόμισης, συμφωνίες ποσοστάσεων, άδειες τελωνειακών και φορολογικών αποθηκών, και περιλαμβάνει την εξέταση της διοικητικής και οργανωτικής δομής, των εσωτερικών διαδικασιών και των εσωτερικών συστημάτων του οικονομικού φορέα.

Οι εκ των προτέρων τελωνειακοί έλεγχοι διενεργούνται από τις τελωνειακές αρχές πριν την είσοδο των εμπορευμάτων στο τελωνειακό χώρο και αφορούν κάθε είδος τελωνειακής άδειας ή απόφασης ή πιστοποίησης, που προβλέπεται από τις διατάξεις περί απλουστευμένων διαδικασιών και από άλλες διατάξεις, όπως για τα ειδικά τελωνειακά καθεστώτα και για τους Εγκεκριμένους Οικονομικούς Φορείς.

Τα τελευταία χρόνια χρησιμοποιούνται όλο και περισσότερο διαδικασίες τελωνειακών απλουστεύσεων και οι εκ των προτέρων έλεγχοι πραγματοποιούνται στο πλαίσιο των απλουστεύσεων.

Οι εκ των προτέρων έλεγχοι διενεργούνται:

- Στους χώρους της τελωνειακής αρχής κατά την υποβολή του αιτήματος από τον οικονομικό φορέα και την προσκόμιση των προβλεπόμενων δικαιολογητικών που απαιτούνται ή την αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών από την τελωνειακή αρχή.
- Στις εγκαταστάσεις του οικονομικού φορέα προκειμένου η τελωνειακή αρχή να λάβει πληροφορίες και ότι άλλο είναι απαραίτητο σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Η διαδικασία ελέγχου που ακολουθείται έχει σκοπό να οδηγήσει στην κατά το δυνατόν μεγαλύτερη διασφάλιση της Τελωνειακής Αρχής και κατ' επέκταση της Τελωνειακής Ένωσης, ως προς τους συναλλασσόμενους με αυτή φορείς και τα διακινούμενα εμπορεύματα. Για το λόγο αυτό τα διαλαμβανόμενα στην Έκθεση Αποτελεσμάτων Ελέγχου και τα συμπεράσματα αυτής πρέπει να είναι επαρκώς τεκμηριωμένα και να μνημονεύουν το υποστηρικτικό υλικό, χωρίς ωστόσο να αποθαρρύνονται οι εξαγωγικές επιχειρήσεις να προχωρήσουν στην ολοκλήρωση της διαδικασίας, καθώς οι εξαγωγές αποτελούν ζωτικό κομμάτι της οικονομίας και μικρές χώρες σαν την Ελλάδα μπορούν να πετύχουν υψηλά επίπεδα ανάπτυξης μέσω των εξαγωγών (Μεντή, 2018).

2. Τελωνειακοί έλεγχοι κατά τη διαδικασία τελωνισμού των εμπορευμάτων.

Οι τελωνειακοί έλεγχοι κατά το στάδιο τελωνισμού των εμπορευμάτων, αποτελούν μια σειρά διαδικασιών και διατυπώσεων που σκοπό έχουν την υπαγωγή των

εμπορευμάτων σε τελωνειακό καθεστώς όπως αυτό προσδιορίζεται από τον τελωνειακό κώδικα. «τελωνειακό καθεστώς»: οποιοδήποτε από τα ακόλουθα καθεστώτα στο οποίο μπορούν να υπαχθούν τα εμπορεύματα σύμφωνα με τον κώδικα: α)θέση σε ελεύθερη κυκλοφορία, β)ειδικά καθεστώτα, γ)εξαγωγή. (Κανονισμός 952/2013 ΕΕ, άρθρο 5 παράγραφος 16).

Τελωνειακοί έλεγχοι ασκούνται και σε προϊόντα τα οποία υπόκεινται σε Ειδικό Φόρο Κατανάλωσης όπως αυτά περιγράφονται στο τρίτο μέρος του τελωνειακού κώδικα (ν.2960/2001). Επιβάλλεται Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης (Ε.Φ.Κ.) στα ενεργειακά προϊόντα, στην ηλεκτρική ενέργεια, στην αλκοόλη, στα αλκοολούχα ποτά και στα βιομηχανοποιημένα καπνά και καθορίζονται τα περί παραγωγής, μεταποίησης, κατοχής, κυκλοφορίας και ελέγχου των προϊόντων αυτών, σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντα Κώδικα (ν.2960/2001, άρθρο53). Τα ενεργειακά, τα αλκοολούχα και τα καπνικά προϊόντα υπάγονται στα υποκείμενα σε ειδικό φόρο κατανάλωσης προϊόντα, το γενικό καθεστώς και η φορολογία των οποίων εναρμονίστηκε από 1.1.1993 με την κατάργηση των ενδοκοινοτικών συνόρων, των τελωνειακών ελέγχων στα σύνορα και την ολοκλήρωση της ενιαίας εσωτερικής αγοράς.

Επίσης οι ίδιες διατυπώσεις και διαδικασίες εφαρμόζονται στα οχήματα τα οποία υπόκεινται σε τέλος ταξινόμησης όπως αυτά περιγράφονται στο τέταρτο μέρος του τελωνειακού κώδικα (ν.2960/2001) περί φορολογίας οχημάτων αυτοκινήτων. Το τέλος ταξινόμησης επιβάλλεται, στα εισαγόμενα από τρίτες χώρες, τα προερχόμενα από άλλα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή εγχωρίως παραγόμενα αυτοκίνητα, σύμφωνα με τις διατάξεις του τέταρτου μέρους του Εθνικού Τελωνειακού Κώδικα (ν.2960/01) και τις διατάξεις του ν.1573/85, όπως ισχύουν.

Προβλέπεται η διενέργεια ελέγχων από τις αρμόδιες τελωνειακές αρχές κατά την παραγωγή, μεταποίηση, κατοχή και εσωτερική διακίνηση των προϊόντων καφέ, κατόπιν συνεκτίμησης και αξιολόγησης διαφόρων παραγόντων κινδύνου ή άλλων πληροφοριών, προκειμένου για την επαλήθευση του είδους των προϊόντων και την καταμέτρηση της δηλωθείσας ποσότητας αυτών, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα έντυπα παραγωγής, παραλαβής ή διακίνησης, καθώς και τα συνοδευτικά λογιστικά στοιχεία. Ο φόρος κατανάλωσης στα προϊόντα καφέ επιβάλλεται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 53Α του ν.2960/01, στα εισαγόμενα από τρίτες χώρες, προερχόμενα από άλλα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή εγχωρίως παραγόμενα προϊόντα καφέ.

Το στάδιο του τελωνισμού εμπορευμάτων ξεκινάει με την ενέργεια του οικονομικού φορέα να υποβάλλει ηλεκτρονικά στην τελωνειακή αρχή την τελωνειακή διασάφηση με την οποία δηλώνει την υπαγωγή των εμπορευμάτων που θέλει να τελωνίσει σε ένα από τα τελωνειακά καθεστώτα και στην συνέχεια το τελωνειακό πληροφοριακό σύστημα (ICISNET) αυτόματα μετά από μια σειρά ελέγχων κάνει αποδοχή της διασάφησης. Το επόμενο στάδιο είναι η διενέργεια ανάλυσης κινδύνου, κοινοτική ή εθνική, (με κριτήρια και πρότυπα κοινά μεταξύ των τελωνειακών διοικήσεων των χωρών της Ε.Ε.). Η διασάφηση μπορεί να δρομολογηθεί:

- για έλεγχο διαδικασίας.
- για έλεγχο εγγράφων (ο διασαφιστής έχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής των επισυναπτομένων στη διασάφηση εγγράφων).
- για φυσικό έλεγχο, δηλ. φυσική εξέταση των εμπορευμάτων και ενδεχομένως δειγματοληψία για εργαστηριακή ανάλυση (στην περίπτωση αυτή, ο διασαφιστής προσκομίζει τα πρωτότυπα επισυναπτόμενα στη διασάφηση έγγραφα).
- κατά δήλωση δηλαδή την απελευθέρωση των εμπορευμάτων χωρίς οποιοδήποτε έλεγχο εφόσον βέβαια προηγουμένως καταβληθούν οι προβλεπόμενες δασμοφορολογικές επιβαρύνσεις.

Οι εγκεκριμένοι Οικονομικοί φορείς (ΑΕΟ) έχουν προτεραιότητα κατά τη διενέργεια των ελέγχων. Η διαδικασία του τελωνισμού λήγει με την έκδοση της άδειας παράδοσης ή του συνοδευτικού εγγράφου εξαγωγής των εμπορευμάτων ή του πιστοποιητικού ταξινόμησης οχήματος στον συναλλασσόμενο.

Σκοπός των ελέγχων που διενεργούνται στο στάδιο της διαδικασίας τελωνισμού των εμπορευμάτων είναι :

- Η διασφάλιση της εφαρμογής των δασμολογικών και άλλων μέτρων που έχουν θεσπιστεί μεταξύ της χώρας της Ε.Ε. και τρίτων χωρών στα πλαίσια της εμπορικής πολιτικής.
- Η εφαρμογή κανόνων απαγορεύσεων και περιορισμών που αφορούν την ασφάλεια και προστασία της δημόσιας υγείας και ασφάλειας του κοινωνικού

συνόλου, την προστασία του περιβάλλοντος, των ζώων και των φυτών και της πολιτιστικής κληρονομιάς.

- Η εφαρμογή των κανόνων φορολόγησης των προϊόντων που υπόκεινται σε ειδικές διατάξεις (Ε.Φ.Κ., οχήματα, καφές).

3.Εκ των υστέρων τελωνειακοί έλεγχοι.

Για τους σκοπούς των τελωνειακών ελέγχων, οι τελωνειακές αρχές μπορούν να επαληθεύουν την ακρίβεια και την πληρότητα των πληροφοριών που παρέχονται σε μια τελωνειακή διασάφηση, διασάφηση προσωρινής εναπόθεσης, συνοπτική διασάφηση εισόδου, συνοπτική διασάφηση εξόδου, διασάφηση επανεξαγωγής ή γνωστοποίηση επανεξαγωγής, καθώς και την ύπαρξη, τη γνησιότητα, την ακρίβεια και την ισχύ όλων των δικαιολογητικών εγγράφων και να εξετάζουν τους λογαριασμούς του διασαφιστή και άλλες καταχωρίσεις που έχουν σχέση με πράξεις που αφορούν τα εν λόγω εμπορεύματα, καθώς και με προγενέστερες ή μεταγενέστερες εμπορικές πράξεις που αφορούν τα ίδια εμπορεύματα μετά την παράδοσή τους. Οι τελωνειακές αρχές μπορούν επίσης να εξετάζουν τα εμπορεύματα και/ή να λαμβάνουν δείγματα, εφόσον αυτό είναι ακόμα δυνατόν να γίνει. Οι έλεγχοι αυτοί μπορεί να διενεργούνται στις εγκαταστάσεις του κατόχου των εμπορευμάτων ή του αντιπροσώπου του κατόχου, κάθε άλλου προσώπου που εμπλέκεται άμεσα ή έμμεσα σε επαγγελματικό επίπεδο στις εν λόγω πράξεις, καθώς και οποιουδήποτε άλλου προσώπου που έχει στην κατοχή του για επαγγελματικούς λόγους τα εν λόγω έγγραφα και στοιχεία. (Κανονισμός 952/2013 ΕΕ, άρθρο 48)

Οι εκ των υστέρων έλεγχοι τοποθετούνται χρονικά μετά την χορήγηση της άδειας παράδοσης των εμπορευμάτων για την εισαγωγή και μετά την χορήγηση του συνοδευτικού εγγράφου εξαγωγής δηλαδή ο έλεγχος γίνεται μετά την απελευθέρωση των εμπορευμάτων. Σκοπός των ελέγχων είναι η εξακρίβωση της ακρίβειας και της αλήθειας των στοιχείων των τελωνειακών διασαφήσεων καθώς και η ορθή εφαρμογή των τελωνειακών διαδικασιών.

Οι Εκ των υστέρων τελωνειακοί έλεγχοι στοχεύουν:

- Στην επαλήθευση των δηλωθέντων στοιχείων της διασάφησης ή γνωστοποιήσεων σε σχέση με την τελωνειακή νομοθεσία που αφορά κάθε τελωνειακό προορισμό.

- Στην επιβεβαίωση της ορθής βεβαίωσης και καταβολής των αναλογουσών δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων.
- Στον εντοπισμό λαθών κατά την συμπλήρωση της διασάφησης, η διόρθωση των οποίων θα οδηγήσει στην είσπραξη τυχόν διαφυγόντων δασμών καθώς και στην επιβολή κυρώσεων εάν και όπου αυτές προβλέπονται.
- Στην διερεύνηση υπονοιών απάτης, παρατυπίας, λαθρεμπορίας σε συναλλαγές και στην επιβολή τυχόν κυρώσεων.
- Στην ανατροφοδότηση του συστήματος ανάλυσης κινδύνου με συνεχή παρακολούθηση και αξιολόγηση των δεικτών επικινδυνότητας (ΔΣΤΕΠ Γ 51868/2015).

Κεφάλαιο 3 Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

3.1 Τελωνειακές Υπηρεσίες

3.1.1 Αρχές και λειτουργίες της τελωνειακής διοίκησης

Παραδοσιακά, τα τελωνεία είναι υπεύθυνα για την εφαρμογή κυβερνητικών πολιτικών ευρέος φάσματος, σε διαφορετικούς τομείς όπως η είσπραξη εσόδων, η συμμόρφωση με τη νομοθεσία και η διευκόλυνση του εμπορίου, η απαγόρευση διακίνησης ουσιών, η προστασία της πολιτιστικής κληρονομιάς και η επιβολή της νομοθεσίας περί πνευματικής ιδιοκτησίας. Αυτό το εύρος των αρμοδιοτήτων αντανακλά το γεγονός ότι οι τελωνειακές αρχές έχουν από καιρό επιφορτιστεί με τη διαχείριση θεμάτων για τα οποία άλλα υπουργεία και οργανισμοί της κυβέρνησης έχουν την πολιτική ευθύνη, όπως η υγεία, η γεωργία, το περιβάλλον, οι εμπορικές στατιστικές και σε ορισμένες περιπτώσεις, η μετανάστευση. Αυτό γενικά επιτυγχάνεται μέσω της εφαρμογής συμφωνιών, σε επίπεδο υπηρεσιών, με τα τελωνεία να έχουν τη ρυθμιστική ευθύνη στο σημείο εισαγωγής και εξαγωγής. Οι αρμοδιότητες διαχείρισης των συνόρων απορρέουν από τον παραδοσιακό ρόλο των τελωνείων, δηλαδή την είσπραξη δασμών επί των διεθνώς εμπορεύσιμων αγαθών, προέκταση του οποίου είναι η είσπραξη και άλλων μορφών φόρων, όπως ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) και οι ειδικοί φόροι κατανάλωσης (Ε.Φ.Κ.). Σε πολλές αναπτυσσόμενες και λιγότερο ανεπτυγμένες χώρες, οι εισαγωγικοί δασμοί και οι συναφείς φόροι αντιπροσωπεύουν ένα σημαντικό ποσοστό των εθνικών εσόδων. Εξαιτίας αυτού, το κύριο μέλημα των τελωνειακών αρχών τους είναι, όπως είναι λογικό, η είσπραξη εσόδων. Στις ανεπτυγμένες χώρες, από την άλλη πλευρά, με σχετικά μικρή εξάρτηση από τις εισαγωγές, ως πηγή κρατικών εσόδων, δίνεται όλο και μεγαλύτερη έμφαση στην προστασία των συνόρων, με ιδιαίτερη έμφαση στην επιβολή απαγορεύσεων και περιορισμών στις εισαγωγές και στις εξαγωγές (Widdowson, 2007). Οι τελωνειακές υπηρεσίες σε όλο τον κόσμο είναι υπεύθυνες για την εφαρμογή κυβερνητικών πολιτικών που καλύπτουν διαφορετικούς τομείς, όπως ο έλεγχος των εμπορευμάτων που διασχίζουν τα σύνορα προκειμένου να εισπράττουν δασμούς και φόρους, την εφαρμογή εμπορικής πολιτικής, την καταπολέμηση του λαθρεμπορίου και την προστασία του κοινωνικού συνόλου, παρόλα αυτά ο ρόλος των τελωνειακών υπηρεσιών μπορεί να διαφέρει από χώρα σε χώρα ανάλογα με το επίπεδο ανάπτυξης της, καθώς και με τα μέσα και τους πόρους που διαθέτει (Hors, 2001). Τις τελευταίες δεκαετίες οι παραδοσιακοί ρόλοι των τελωνείων έχουν

διευρυνθεί για να συμπεριλάβουν τη διευκόλυνση του νόμιμου εμπορίου. Οι τελωνειακές υπηρεσίες σε πολλές αναπτυσσόμενες χώρες θεωρούν τη διευκόλυνση του εμπορίου ως δευτερεύουσα λειτουργία και η δουλειά τους εξαρτάται αποκλειστικά από την ικανότητά τους να επιτύχουν τους στόχους είσπραξης εσόδων. Αντίθετα οι ανεπτυγμένες χώρες, επικεντρώνονται περισσότερο στην εθνική ασφάλεια παρά στην είσπραξη εσόδων (McLinden, 2011). Στις περισσότερες αναπτυσσόμενες χώρες, οι εισαγωγικοί δασμοί και τα έσοδα των τελωνείων από δασμούς και φόρους αποτελούν σημαντικό ποσοστό των εθνικών εσόδων, καθιστώντας τον ρόλο των τελωνειακών υπηρεσιών καθαρά εισπρακτικό. Από την άλλη πλευρά, οι ανεπτυγμένες χώρες με περιορισμένη εξάρτηση από τα έσοδα των τελωνείων ως κύρια πηγή κρατικών εσόδων, εστιάζουν σε διαδικασίες διευκόλυνσης του εμπορίου και προστασίας των συνόρων, με έμφαση στην επιβολή απαγορεύσεων και περιορισμών στις εισαγωγές και εξαγωγές (Kadyrkulov & Mozer, 2018). Οι τελωνειακές υπηρεσίες με τη στενή έννοια εφαρμόζουν το δασμολόγιο στις εισαγωγές εμπορευμάτων πέρα από τα εθνικά τους σύνορα, όμως δεν περιορίζονται μόνο στην είσπραξη δασμών, αλλά εισπράττουν και φόρους όπως είναι ο Φ.Π.Α. και ο ΕΦΚ (Blake, 2016). Τα τελωνεία είναι ένας μοναδικός οργανισμός μεταξύ των κυβερνητικών οργανισμών, που δεν είναι ούτε εθνικός ούτε διεθνής οργανισμός (De Wulf, 2005). Σε γενικές γραμμές, οι τελωνειακές υπηρεσίες διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στη συλλογή και είσπραξη δημοσίων εσόδων, στον εντοπισμό περιπτώσεων λαθρεμπορίου και φαινομένων δασμοφοροδιαφυγής (Viner, 2014). Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τελωνείων, οι αρμοδιότητες μιας τελωνειακής διοίκησης είναι η είσπραξη εσόδων, η εθνική ασφάλεια, η προστασία της κοινότητας, η διευκόλυνση του εμπορίου και η συλλογή στατιστικών στοιχείων για το εμπόριο (WCO, 2007). Αυτό έχει ως αποτέλεσμα ένα τεράστιο και δύσκολο περιβάλλον μέσα στο οποίο οι τελωνειακοί υπάλληλοι πρέπει να εκτελούν τα καθήκοντά τους και όπου η ευθύνη βαραίνει την τελωνειακή διοίκηση ως σημαντικού παράγοντα οικονομικής ανάπτυξης, κοινωνικής ανάπτυξης και εθνικής ασφάλειας (Colesky, 2014). Η αβεβαιότητα σε σχέση με τις τελωνειακές διαδικασίες θα μπορούσε να οδηγήσει σε αύξηση του κόστους η οποία μετακυλιέται στον καταναλωτή ή θα μπορούσε να λειτουργήσει ως αντικίνητρο για δυνητικούς επενδυτές (International Trade Center, 2013).

Οι τελωνειακές διοικήσεις είναι οι βασικοί συνοριακοί οργανισμοί και αναμένεται να συγκεντρώσουν σημαντικά έσοδα, να προστατεύσουν τους εγχώριους παραγωγούς,

να παρέχουν ασφάλεια στην αλυσίδα εφοδιασμού, να αποτρέψουν την εισαγωγή απαγορευμένων αγαθών και να εφαρμόσουν νόμους και κανονισμούς που είναι σύμφωνοι με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Εμπορίου (World Bank, 2005). Οι τελωνειακές μεταρρυθμίσεις είναι σημαντικές για την ενίσχυση της ικανότητας δημιουργίας εσόδων, την ενίσχυση της διευκόλυνσης του εμπορίου και την καταπολέμηση του λαθρεμπορίου και της διαφθοράς (World Bank, 2005), ενώ διαπιστώθηκε ότι οι εμπορικοί φραγμοί σχετίζονται θετικά με την ανάπτυξη, ιδίως στις αναπτυσσόμενες χώρες (Yanikkaya, 2003).

Τα σύγχρονα τελωνεία δεν πρέπει να εισπράττουν μόνο έσοδα, αλλά πρέπει επίσης να διαδραματίζουν άλλους δύο σημαντικούς εθνικούς ρόλους: την επιτάχυνση του διασυνοριακού εμπορίου για την προώθηση της οικονομικής ανάπτυξης και την πρόληψη της διεθνούς διακίνησης παράνομων εμπορευμάτων. Συνεπώς, οι τελωνειακές διοικήσεις διαδραματίζουν ζωτικό ρόλο στην οικονομική ευημερία μιας χώρας, και για το λόγο αυτό, μια δυσλειτουργική τελωνειακή διοίκηση μπορεί εύκολα να βλάψει τις εμπορικές σχέσεις και να περιορίσει τις ξένες επενδύσεις, καθώς τα τελωνειακά έσοδα αντιπροσωπεύουν σημαντικό μερίδιο της συνολικής εισπραξίας φόρων. Σύμφωνα με την Παγκόσμια Τράπεζα η επιχειρηματική κοινότητα συχνά αντιλαμβάνεται τα τελωνεία ως έναν από τους σοβαρότερους ανασταλτικούς παράγοντες για τις επιχειρηματικές επενδύσεις (World Bank, 2003). Το ΔΝΤ ανέφερε ότι η έλλειψη πολιτικής δέσμευσης, οι ανθρώπινοι πόροι, οι ελλείψεις δεξιοτήτων και τα ανεπαρκή κεφάλαια αποτελούν εμπόδια για την ταχύτερη μεταρρύθμιση (IMF, 2011).

Η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα των τελωνειακών διοικήσεων ενισχύεται από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τελωνείων (Π.Ο.Τ.), ο οποίος είναι ένας ανεξάρτητος διακυβερνητικός οργανισμός του οποίου η αποστολή είναι η παροχή βοήθειας στις τελωνειακές διοικήσεις. Σήμερα, εκπροσωπεί 184 τελωνειακές διοικήσεις σε όλο τον κόσμο που επεξεργάζονται συλλογικά περίπου το 98% του παγκόσμιου εμπορίου. Ως παγκόσμιο κέντρο τελωνειακής τεχνογνωσίας, ο Π.Ο.Τ. είναι ο μόνος διεθνής οργανισμός με αρμοδιότητα σε τελωνειακά θέματα (WCO, 2023).

Ο Π.Ο.Τ. αναγνωρίζει τις τελωνειακές διοικήσεις ως βραχίονα της κυβέρνησης αλλά είναι εξίσου σημαντικό να αναγνωριστεί και η προοπτική των επιχειρήσεων. Η αποτελεσματική ικανότητα των τελωνειακών διοικήσεων είναι αυτή που

βελτιώνει την αποδοτικότητα των διαδικασιών τελωνισμού, μειώνει το κόστος των εισαγωγών και των εξαγωγών αγαθών για τις επιχειρήσεις. Πολλές χώρες ανησυχούν, ότι εμπόδια που σχετίζονται με την έλλειψη πειθαρχικών ποινών για τη διευκόλυνση του εμπορίου (όπως οι καθυστερήσεις στα σύνορα, οι περίπλοκες και περιττές απαιτήσεις τεκμηρίωσης και η έλλειψη αυτοματοποιημένων διαδικασιών) οδηγούν σε χρηματικές απώλειες που συχνά υπερβαίνουν το κόστος των δασμών. Οποιαδήποτε καθυστέρηση στη διέλευση των εμπορευμάτων από τα σύνορα επηρεάζει την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων μέσω της ανάγκης διατήρησης πρόσθετων αποθεμάτων ή μέσω της απώλειας επιχειρηματικών ευκαιριών, οπότε η μείωση των χρόνων τελωνισμού είτε άμεσα είτε μέσω της μείωσης της γραφειοκρατίας μειώνει αυτό το κόστος. Με άλλα λόγια, η αποτελεσματική ανάπτυξη τελωνειακών ικανοτήτων μπορεί να ωφελήσει τόσο την κυβέρνηση (μεγιστοποίηση της εισπραξης εσόδων και μεγαλύτερη προσέλκυση επενδύσεων) όσο και τις επιχειρήσεις (μείωση του κόστους και βελτίωση της ανταγωνιστικότητας). Η διατήρηση τέτοιων μεταρρυθμίσεων στην πάροδο του χρόνου και όχι εφάπαξ έχει προφανή αντίκτυπο για την κυβέρνηση και τις επιχειρήσεις. Η ανάπτυξη ικανοτήτων στην τελωνειακή διοίκηση βελτιώνει την αποτελεσματικότητα της αλυσίδας εφοδιασμού, επιτρέποντας τον αποτελεσματικό οικονομικό έλεγχο και την εισπραξη εσόδων, τη μείωση του επιπέδου των αποθεμάτων και τη διασφάλιση προβλέψιμων και ασφαλών προμηθειών. Το εμβληματικό πρόγραμμα του Παγκόσμιου Οργανισμού Τελωνείων για την ανάπτυξη ικανοτήτων είναι το "Πρόγραμμα Columbus", το οποίο ξεκίνησε τον Ιανουάριο του 2006 για να προωθήσει τον βιώσιμο εκσυγχρονισμό των τελωνείων και την εφαρμογή του πλαισίου προτύπων για την ασφάλεια και τη διευκόλυνση του παγκόσμιου εμπορίου, της αναθεωρημένης σύμβασης του Κιότο και άλλων εμπορικών προτύπων και βέλτιστων πρακτικών διευκόλυνσης του εμπορίου. Η στρατηγική του Π.Ο.Τ. για την ανάπτυξη ικανοτήτων προσδιορίζει έξι βασικές αρχές για μια επιτυχή μεταρρύθμιση και εκσυγχρονισμό: 1.Ακριβή διάγνωση των αναγκών για την ανάπτυξη ικανοτήτων και την ανάπτυξη ειδικών σε κάθε χώρα. 2) Διαρκής πολιτική βούληση και δέσμευση υψηλού επιπέδου. 3)Ενισχυμένη συνεργασία και συνοχή. 4)Μεγαλύτερη ευσυνειδησία και συμμετοχή του προσωπικού των τελωνείων. 5)Ρεαλιστικές προσδοκίες της κυβέρνησης. 6) Επαρκείς ανθρώπινοι και οικονομικοί πόροι (Holloway, 2008).

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση οι τελωνειακές ικανότητες προσδιορίστηκαν και χωρίστηκαν σε τρεις κατηγορίες: Επιχειρησιακές τελωνειακές ικανότητες, επαγγελματικές τελωνειακές δεξιότητες και διοικητικές ικανότητες διαχείρισης των τελωνείων. Κάθε κατηγορία έχει τον δικό της σκοπό. Όλες αυτές οι ικανότητες συμπληρώνονται από ένα σύνολο βασικών τελωνειακών αξιών. Οι αξίες αυτές είναι οι κοινές αρχές που καθορίζουν την εργασιακή ηθική των εργαζομένων και την ευθυγράμμισή τους με την αποστολή των τελωνείων. Οι αξίες αυτές αποτελούν τον ορισμό του τι σημαίνει να εργάζεσαι στον τομέα των ευρωπαϊκών τελωνείων. Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό πλαίσιο τελωνειακών ικανοτήτων οι βασικές αξίες των ευρωπαϊκών τελωνείων είναι: Η ισχυρή δεοντολογία και υψηλή ακεραιότητα, εστίαση στην ευρωπαϊκή ασφάλεια και προστασία, εναρμονισμένη στάση και προσέγγιση της ΕΕ, προσανατολισμός στον πολίτη και την υπηρεσία, δέσμευση στη δημόσια υπηρεσία, συνεχή μάθηση και επαγγελματική ανάπτυξη και τέλος επιχειρησιακή αριστεία (European Commission, 2019).

Στην χώρα μας, στο πλαίσιο εκσυγχρονισμού της φορολογικής διοίκησης, η τελωνειακή διοίκηση έχει ως όραμα τη δημιουργία των τελωνείων του μέλλοντος, εφάμιλλα των κορυφαίων τελωνειακών διοικήσεων διεθνώς, λειτουργώντας με βάση τις αρχές και τις αξίες της, οι οποίες είναι: η δικαιοσύνη, η διαφάνεια, η αμεροληψία, η λογοδοσία, η ακεραιότητα, η αξιοκρατία και η αποτελεσματικότητα. (Στρατηγικό σχέδιο Α.Α.Δ.Ε. 2020-2024).

Το εμπόριο αποτελεί σημαντικό μοχλό οικονομικής μεγέθυνσης και ανάπτυξης: η ενσωμάτωση στις παγκόσμιες αγορές επιτρέπει στους παραγωγούς να εξειδικευτούν και να αποκομίσουν τα οφέλη των οικονομιών κλίμακας. Το εμπόριο δίνει επίσης στις επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά την ευκαιρία να αγοράζουν αγαθά, υπηρεσίες και γνώσεις που παράγονται οπουδήποτε στον κόσμο. Μείωση του λειτουργικού κόστους σημαίνει μείωση της γραφειοκρατίας και κατάργηση των μη αναγκαίων κανονισμών. Αν και οι χώρες δεν μπορούν να κάνουν τίποτα για να βελτιώσουν τη γεωγραφία τους ή τα αποθέματά τους σε πόρους, μπορούν να αναλάβουν δράση για τη διευκόλυνση του εμπορίου και την εξάλειψη των περιττών διοικητικών επιβαρύνσεων για τους εμπόρους, κατά τη διασυννοριακή διακίνηση αγαθών. (Hoekman, 2011)

Οι Anderson και van Wincoop (2004) υποστηρίζουν ότι "το εμπορικό κόστος είναι μεγάλο, ακόμη και πέρα από τα εμπόδια της εμπορικής πολιτικής και ακόμη και μεταξύ φαινομενικά ιδιαίτερα ολοκληρωμένων οικονομιών". Σημαντικό μερίδιο του

κόστους αυτού οφείλεται σε διοικητικά εμπόδια, δηλαδή σε αυτά που σχετίζονται με τις τελωνειακές και συνοριακές υπηρεσίες. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο ο Παγκόσμιος Οργανισμός Εμπορίου (Π.Ο.Ε.) εισήγαγε τη Συμφωνία Διευκόλυνσης του Εμπορίου (TFA), η οποία επικυρώθηκε από πολλές χώρες το 2018. Ο Π.Ο.Ε. όρισε την τελευταία ως "την απλούστευση, τον εκσυγχρονισμό και την εναρμόνιση των διαδικασιών εξαγωγής και εισαγωγής". Η διευκόλυνση του εμπορίου έχει αυξανόμενη πολιτική σημασία. (Hendy & Zaki, 2021)

Δεν υπάρχει άμεση σχέση μεταξύ των μέτρων διευκόλυνσης του εμπορίου και του βαθμού στον οποίο μια κυβέρνηση εξαρτάται από τα έσοδα που εισπράττονται από τα τελωνεία. Έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε σαράντα χώρες έδειξε ότι είναι δυνατόν να εφαρμοστούν πρακτικές διευκόλυνσης του εμπορίου χωρίς να μειωθούν τα τελωνειακά έσοδα ή να αποδυναμωθούν οι έλεγχοι. Δεν είναι παράδοξο το να υπάρχει υψηλός βαθμός εισπραξής φορολογικών εσόδων από τα τελωνεία και ταυτόχρονα να εφαρμόζονται μέτρα διευκόλυνσης του εμπορίου. (Morini et al, 2017). Παρόμοιας φιλοσοφίας είναι και η απόφαση FRC Financial Risks Criteria and Standards Implementing («κοινών κριτηρίων και προτύπων δημοσιονομικού κινδύνου» που εξέδωσε η Επιτροπή το 2018, προκειμένου να εναρμονίσει τον τρόπο με τον οποίο τα κράτη μέλη επιλέγουν τις εισαγωγές που υποβάλλουν σε ελέγχους) και επιτρέπει στα κράτη μέλη της Ε.Ε. να αποφασίζουν με ποιον τρόπο θα μειώσουν τον αριθμό των ελέγχων σε επίπεδο διαχειρίσιμο, ανάλογα με τους πόρους που διαθέτουν. Η δυνατότητα αυτή αναφέρεται ως «διαχείριση αντικτύπου» και η απόφαση προβλέπει τρόπους με τους οποίους τα κράτη μέλη μπορούν να το επιτύχουν αυτό. Οι εν λόγω μέθοδοι διαχείρισης αντικτύπου εφαρμόζονται συνήθως κατά την κατάρτιση ενός προφίλ κινδύνου, με τη χρήση εκτιμήσεων από αναλυτή κινδύνου (Εκθεση Ευρωπαϊκού Ελεγκτικού Συνεδρίου, 2021).

Σύμφωνα με τους όρους της Συμφωνίας Διευκόλυνσης του Εμπορίου (TFA) του 2013, οι χώρες μέλη του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου (Π.Ο.Ε.) δεσμεύονται να εφαρμόσουν ένα ευρύ φάσμα πολιτικών που αποσκοπούν στη μείωση τόσο του οικονομικού κόστους όσο και του χρόνου που απαιτείται για την πραγματοποίηση του διεθνούς εμπορίου αγαθών. Γενικά, διαπιστώνουμε ότι τα χαρακτηριστικά των χωρών που σχετίζονται με τη γεωγραφία, το εισόδημα και τη γενική ποιότητα της διακυβέρνησης εξηγούν καλύτερα τις διακυμάνσεις στις επιδόσεις των τελωνείων και της εφοδιαστικής από ό,τι τα μέτρα της πολιτικής για τη διευκόλυνση του εμπορίου (Hillberry & Zhang, 2018).

Οι χρονικές καθυστερήσεις επηρεάζουν το εμπόριο, χρησιμοποιώντας πρόσφατα συλλεχθέντα δεδομένα από 98 χώρες, σχετικά με τις ημέρες που χρειάζονται για τη μεταφορά τυποποιημένου φορτίου από την πύλη του εργοστασίου στο πλοίο. Διαπιστώθηκε ότι κάθε επιπλέον ημέρα καθυστέρησης ενός προϊόντος, πριν από την αποστολή μειώνει το εμπόριο κατά περισσότερο από 1%. Με άλλα λόγια, κάθε ημέρα ισοδυναμεί με μια χώρα που απομακρύνεται από τους εμπορικούς της εταίρους περίπου κατά 70χλμ., κατά μέσο όρο. Διαπιστώνουμε επίσης ότι οι καθυστερήσεις έχουν σχετικά μεγαλύτερο αντίκτυπο στις εξαγωγές ευαίσθητων αγαθών, όπως τα ευπαθή γεωργικά προϊόντα (Djankov et al, 2010).

Οι τελωνειακές διοικήσεις, στην προσπάθειά τους να επιτύχουν την κατάλληλη ισορροπία μεταξύ της διευκόλυνσης του εμπορίου και του ρυθμιστικού ελέγχου, εγκαταλείπουν γενικά τους παραδοσιακούς, συνήθεις ελέγχους "πύλης" και εφαρμόζουν πλέον τις αρχές της διαχείρισης κινδύνου με διαφορετικό βαθμό πολυπλοκότητας και επιτυχίας. Τα τελωνεία, όπως και κάθε άλλος οργανισμός, πρέπει να διαχειρίζεται τους κινδύνους του και να το κάνει αυτό παρεμβαίνοντας όσο το δυνατόν λιγότερο στη ροή του νόμιμου εμπορίου. Είναι σαφές ότι υπάρχει συμβιβασμός μεταξύ του ελέγχου και της διευκόλυνσης του εμπορίου. Η υπερβολική εφαρμογή του ενός δυσχεραίνει την επίτευξη του άλλου (De Wulf & Sokol, 2005).

3.1.2 Τελωνειακή Νομοθεσία

Τα τελωνεία βρίσκονται στα διακρατικά σύνορα, όχι μόνο ως έκφραση της κυριαρχίας ενός έθνους, αλλά και ως φρουρός του έθνους απέναντι σε εξωτερικές απειλές για την υγεία, την ασφάλεια, την προστασία του περιβάλλοντος, της εγχώριας βιομηχανίας και τη συλλογή εσόδων για τη στήριξη της κυβέρνησης. Η "διεθνής" θέση των τελωνείων οφείλεται σε δύο παράγοντες. Ασχολείται με το διεθνές εμπόριο και, κατά τον τρόπο αυτό, ακολουθεί διεθνώς συμφωνημένες μεθόδους, πρακτικές και μέσα. Είναι η ομοιότητα των επαγγελματικών πρακτικών τους, η κοινή κατανόηση των εννοιών και η υποχρεωτική εναρμόνιση των διεργασιών και των διαδικασιών που καθιστούν τα τελωνεία διακρατικά. Ένα σημαντικό μέρος της τελωνειακής νομοθεσίας αναπτύσσεται σε πολυμερείς οργανισμούς όπως ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τελωνείων (Π.Ο.Τ.) με τη μορφή συμβάσεων. Σε πολλές περιπτώσεις, η εγχώρια νομοθεσία συμμορφώνεται με αυτές τις διεθνείς συμβάσεις. Οι αρμοδιότητες των τελωνείων συνεχίζουν να εξελίσσονται. Οι τελωνειακές

διοικήσεις θεωρούνται πλέον όλο και περισσότερο ως "οι βασικές συνοριακές υπηρεσίες" που είναι υπεύθυνες για όλες τις συναλλαγές που σχετίζονται με τα ζητήματα που προκύπτουν από τις συνοριακές διελεύσεις εμπορευμάτων και ανθρώπων. Ορισμένες από αυτές τις λειτουργίες πραγματοποιούνται σε στενή συνεργασία με άλλες εθνικές υπηρεσίες. Οι επιχειρησιακές κατευθυντήριες γραμμές των τελωνείων δεν μπορούν να δίνουν συνεχώς την ίδια βαρύτητα σε όλες τις λειτουργίες, οι επιλογές και οι προτεραιότητες είναι αναπόφευκτες υπό το φως των μεταβαλλόμενων συνθηκών. (De Wulf, 2005)

Είναι, επομένως, κρίσιμου εθνικού συμφέροντος για κάθε χώρα να διατηρεί τις τελωνειακές της δραστηριότητες σε υψηλά επίπεδα αποτελεσματικότητας, υποστηριζόμενες από ένα νομικό σύστημα που πληροί τα διεθνώς αποδεκτά πρότυπα. Ο εκσυγχρονισμός των τελωνειακών νόμων, των κανονισμών και των υποστηρικτικών νομικών συστημάτων είναι απαραίτητος για τις σύγχρονες τελωνειακές διοικήσεις ώστε να μπορούν να ανταπεξέλθουν στις αυξανόμενες απαιτήσεις για τις υπηρεσίες τους. Η διακρατική σύμβαση για την απλούστευση και την εναρμόνιση των τελωνειακών διαδικασιών (τέθηκε σε ισχύ το 1974 και αναθεωρήθηκε τον Ιούνιο του 1999), γνωστή και ως αναθεωρημένη σύμβαση του Κιότο, παρέχει ένα εξαιρετικό σχέδιο για τέτοιου είδους μεταρρυθμίσεις (WCO 1997). Η αναθεωρημένη Σύμβαση του Κιότο αναπτύχθηκε με σκοπό την τυποποίηση των τελωνειακών πολιτικών και διαδικασιών παγκοσμίως. Ενσωματώνει τις βέλτιστες πρακτικές της εθνικής νομοθεσίας σε όλο τον κόσμο, και η εφαρμογή της θα επιτρέψει στις χώρες να ανταποκριθούν στις διεθνείς απαιτήσεις σχετικά με το εμπόριο και τις συνοριακές διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένων των κανόνων του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου (Π.Ο.Ε.). Ταυτόχρονα, η Σύμβαση επιτρέπει σε κάθε χώρα να προσαρμόζει τις πολιτικές και τις διαδικασίες της ώστε να ανταποκρίνονται στις μοναδικές νομικές, πολιτικές, πολιτιστικές και κοινωνικές απαιτήσεις της. (Mikuriya, 2005)

Ορισμένες τελωνειακές διοικήσεις βελτίωσαν τις δραστηριότητές τους επωφελούμενες από την τεχνική βοήθεια του Παγκόσμιου Οργανισμού Τελωνείων (Π.Ο.Τ.). Ωστόσο, πάρα πολλές εξακολουθούν να λειτουργούν αναποτελεσματικά, προσθέτοντας σημαντικό κόστος στις εμπορικές δραστηριότητες, ενώ ταυτόχρονα υπονομεύουν το αναπτυξιακό δυναμικό των οικονομιών τους (De Wulf, 2005).

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Εμπορίου (Π.Ο.Ε.) και η ισχύουσα συμφωνία για τη διευκόλυνση του εμπορίου (TFA: Trade Facilitation Agreement) έχουν παρόμοιους στόχους με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τελωνείων(Π.Ο.Τ.), την αναθεωρημένη σύμβαση του Κιότο (RKC:Revised Kyoto Convention) και την Σύμβαση για το εναρμονισμένο σύστημα (HSC: Harmonized System Convention) όσον αφορά τη διευκόλυνση του εμπορίου και τη μετατροπή του παγκόσμιου εμπορίου σε πιο απλό, εύκολο και προσιτό. Είναι σκόπιμο όλα τα εμπορικά έθνη να εφαρμόζουν τους ίδιους κανόνες, γεγονός που είναι επίσης προς το συμφέρον όλων των εμπόρων και των αρχών που εφαρμόζουν τα δεδομένα που παράγονται από τις τελωνειακές αρχές. Οι πέντε βασικές συμφωνίες και συμβάσεις είναι οι εξής: 1) Η συμφωνία για την ίδρυση του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου (Π.Ο.Ε.) το 1995 (ασχολείται με τις εμπορικές συμφωνίες και τους εμπορικούς κανόνες μεταξύ των κρατών). 2) Η συμφωνία διευκόλυνσης του εμπορίου (TFA: Trade Facilitation Agreement) του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου το 2013. 3) Η συμφωνία του Συμβουλίου Τελωνειακής Συνεργασίας (από το 1994 ονομάζεται Παγκόσμιος Οργανισμός Τελωνείων) της 10ης Δεκεμβρίου 1950. 4) Η Σύμβαση για το εναρμονισμένο σύστημα (HSC: Harmonized System Convention), Βρυξέλλες 14 Ιουνίου 1983. Το Εναρμονισμένο σύστημα περιγραφής και κωδικοποίησης εμπορευμάτων είναι για την τελωνειακή ταξινόμηση των εμπορευμάτων (δημιουργία του Δασμολογίου). 5) Η αναθεωρημένη σύμβαση του Κιότο της 26ης Ιουνίου 1999, η οποία τέθηκε σε ισχύ το 2006 και είναι η Διεθνής σύμβαση για την απλούστευση και την εναρμόνιση των τελωνειακών διαδικασιών (Weerth, 2020).

Άλλες τελωνειακές νομοθεσίες όπως ο Τελωνειακός Κώδικας της Ευρωπαϊκής Κοινότητας και αργότερα ο Ενωσιακός Τελωνειακός Κώδικας είναι στενά ευθυγραμμισμένος με τη Σύμβαση ιδρύσεως και λειτουργίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης του 1992 (Mikuriya, 2005).

Η τελωνειακή ένωση αποτελεί πυλώνα της ΕΕ, απαραίτητη για τη λειτουργία της ενιαίας αγοράς της. Μια τέτοια αγορά μπορεί να λειτουργήσει σωστά μόνο με την κοινή εφαρμογή κοινών κανόνων στα εξωτερικά της σύνορα. Η τελωνειακή ένωση έχει καταστήσει σήμερα την Ε.Ε. ικανότερη να συνδυάζει τις προσπάθειες για δύο στόχους: τη διευκόλυνση του εμπορίου και την προστασία των συμφερόντων των πολιτών. Τα δύο βασικά επιτεύγματα της τελωνειακής ένωσης της Ε.Ε. είναι η δημιουργία ενός κοινού δασμολογίου και ενός κοινοτικού τελωνειακού κώδικα. Το

δασμολόγιο ισχύει για τα εμπορεύματα που εισάγονται από τα εξωτερικά σύνορα της Ε.Ε.. Το νομικό πλαίσιο για τον κώδικα θεσπίστηκε το 1992. Με την ολοκλήρωση της εσωτερικής αγοράς, τα εμπορεύματα κυκλοφορούν πλέον ελεύθερα μεταξύ των κρατών μελών της Ε.Ε. (Doyle & Janssens, 2011).

Ο Γύρος της Ντόχα είναι ο τελευταίος γύρος εμπορικών διαπραγματεύσεων μεταξύ των μελών του Π.Ο.Ε. Στόχος του είναι να επιτύχει σημαντική μεταρρύθμιση του διεθνούς εμπορικού συστήματος μέσω της εισαγωγής χαμηλότερων εμπορικών φραγμών και αναθεωρημένων εμπορικών κανόνων. Τα μέλη συμφώνησαν την περαιτέρω επιτάχυνση της διακίνησης, της αποδέσμευσης και του τελωνισμού των εμπορευμάτων, συμπεριλαμβανομένων των εμπορευμάτων υπό διαμετακόμιση. Οι διαπραγματεύσεις αποσκοπούσαν επίσης στην ενίσχυση της τεχνικής βοήθειας και της στήριξης για την ανάπτυξη ικανοτήτων στον τομέα αυτό και στην ανάπτυξη διατάξεων για την αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ των τελωνειακών ή άλλων αρμόδιων αρχών σε θέματα διευκόλυνσης του εμπορίου και της τελωνειακής συμμόρφωσης. Όταν επιτεύχθηκε τελικά συμφωνία στην Υπουργική Διάσκεψη στο Μπαλί τον Δεκέμβριο του 2013, τα μέλη του Π.Ο.Ε. είχαν επιτύχει ένα κείμενο με συναίνεση σε 13 άρθρα. Μεταξύ των θεμάτων που εξετάστηκαν στη συμφωνία ήταν κανόνες για τη δημοσίευση νόμων, κανονισμών και διαδικασιών, συμπεριλαμβανομένης της δημοσίευσης στο Διαδίκτυο, πρόβλεψη για εκ των προτέρων ελέγχων, πειθαρχικά μέτρα για τέλη και επιβαρύνσεις, χρήση ηλεκτρονικών πληρωμών, εγγυήσεις για την ταχεία παράδοση των εμπορευμάτων, χρήση συστημάτων εγκεκριμένων οικονομικών φορέων, διαδικασίες για ταχείες αποστολές, ταχύτερη αποδέσμευση ευπαθών εμπορευμάτων, μειωμένα έγγραφα και διατυπώσεις με κοινά τελωνειακά πρότυπα, προώθηση χρήσης ενιαίας θυρίδας, ομοιομορφία συνοριακών διαδικασιών, προσωρινή εισαγωγή εμπορευμάτων, απλουστευμένες διαδικασίες διαμετακόμισης, διατάξεις για τελωνειακή συνεργασία και συντονισμό (WTO, 2023).

3.1.3 Πληροφοριακά Συστήματα

Μελέτη περίπτωσης ηλεκτρονικού τελωνείου και διαχείρισης κινδύνου στην Κορέα των Kim & Kim (2020) μας έδειξε ότι η οργανωσιακή αποτελεσματικότητα και οι επιδόσεις της τελωνειακής υπηρεσίας της Κορέας, βελτιώθηκαν, μετά την εφαρμογή της τεχνολογίας των πληροφοριών και επικοινωνιών. Η ικανότητα του οργανισμού να

χειρίζεται τις διασυνοριακή ροή εμπορευμάτων και ταξιδιωτών βελτιώθηκε, ενώ ο χρόνος εκκαθάρισης φορτίων μειώθηκε σημαντικά. Επιπλέον, οι κατασχέσεις ναρκωτικών στα σύνορα αυξήθηκαν σημαντικά μετά την εφαρμογή της νέας Πληροφοριακής Τεχνολογίας. Οι Kim & Kim (2020) συνιστούν σε όλες τις κυβερνήσεις να συνεχίσουν να επιδιώκουν τη συνεργατική τους προσπάθεια για τη διευκόλυνση του εμπορίου και την ενίσχυση της προστασίας των συνόρων, με την υιοθέτηση προηγμένης τεχνολογίας και αναδιαρθρώνοντας ανάλογα τις τελωνειακές διοικήσεις. Περαιτέρω, η διεθνής συνεργασία και η ανταλλαγή γνώσεων είναι ζωτικής σημασίας όσον αφορά τη διασπορά των βέλτιστων πρακτικών για τη διαχείριση των κινδύνων και επίσης για την προώθηση της παγκόσμιας βιώσιμης ανάπτυξης μέσω του μετριασμού των οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών παραγόντων κινδύνου και την πρόληψη των διασυνοριακών μετακινήσεων επικίνδυνων εμπορευμάτων και ταξιδιωτών. Επιπλέον, το πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εφαρμοστεί και σε άλλους δημόσιους τομείς, όπως οι φορολογικές υπηρεσίες που θα μπορούσαν να βελτιώσουν σημαντικά την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητά τους από τη χρήση της νέας ψηφιακής τεχνολογίας και τη χρήση περισσότερων δεδομένων (Kim & Kim, 2020).

Οι έρευνες σε προηγμένες οικονομίες δείχνουν ότι η εφαρμογή Πληροφοριακών Συστημάτων μπορεί να ενισχύσει ή να περιορίσει τις δράσεις των υπαλλήλων που είναι στη διακριτική τους ευχέρεια, ανάλογα με το θεσμικό πλαίσιο της διοίκησης, στο οποίο οι υπάλληλοι αναπτύσσουν στρατηγικές συμμόρφωσης ή περιφρόνησης (André et al, 2018).

Έρευνα των Addo & Avgerou (2021) έδειξε ότι η εφαρμογή Πληροφοριακών Συστημάτων και η ταυτόχρονη αναδιοργάνωση στις κυβερνητικές υπηρεσίες των αναπτυσσόμενων χωρών όπως η μεταρρύθμιση στην τελωνειακή διοίκηση της Γκάνας μπορεί να μην επιφέρουν τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα κατά της διαφθοράς, ενώ δεν συνέβη το ίδιο και με τη Σιγκαπούρη. Το Πληροφοριακό Σύστημα TradeNet αναπτύχθηκε για πρώτη φορά από τη Σιγκαπούρη τη δεκαετία του 1980 για τη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των διοικητικών διαδικασιών και για να προσδώσει στρατηγικά οφέλη που θα καθιστούσαν την χώρα ηγέτιδα δύναμη στο χώρο των λιμενικών λειτουργιών. Η έναρξη λειτουργίας του TradeNet το 1989 ακολούθησε τον αγώνα της Σιγκαπούρης καθ' όλη τη διάρκεια της δεκαετίας του 1970 και του 1980 κατά της εκτεταμένης διαφθοράς που κληρονόμησε από το

αποικιακό της παρελθόν. Το σύστημα πέτυχε γρήγορα αποτελέσματα που ξεπέρασαν τις προσδοκίες. Μέχρι τη δεκαετία του 1990, η Σιγκαπούρη είχε αναγνωριστεί ως η λιγότερο διεφθαρμένη χώρα στην Ασία και μία από τις λιγότερο διεφθαρμένες χώρες στον κόσμο. Η τελωνειακή διοίκηση, θεωρείται γενικά επιρρεπής στη διαφθορά, ήταν ιδιαίτερα διεφθαρμένη στη Σιγκαπούρη πριν τη λειτουργία του TradeNet και είναι ένα παράδειγμα χώρας που με τη βοήθεια της πληροφορικής είχαμε τον κυβερνητικό της μετασχηματισμό (Addo & Avgerou, 2021).

3.1.4 Ανθρώπινο Δυναμικό

Μελέτη περίπτωσης των Karyotakis & Barda (2020) πραγματοποιήθηκε στην Ελληνική Τελωνειακή υπηρεσία και συλλέχθηκαν πρωτογενή δεδομένα από ένα ερωτηματολόγιο που συμπληρώθηκε από τους τελωνειακούς υπαλλήλους της Ελλάδας. Στο ερωτηματολόγιο απάντησε ένα τυχαίο δείγμα εξακοσίων εβδομήντα εννέα (679) υπαλλήλων. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι, εκτός από τους οικονομικούς παράγοντες, οι εργαζόμενοι αντλούν ικανοποίηση από τη συμμετοχή στην εργασία, τη φύση της εργασίας, την αξία της αναγνώρισης, την αξιολόγηση, την προαγωγή και τις καλές σχέσεις μεταξύ συναδέλφων και προϊσταμένου. Ο βαθμός ικανοποίησης που αποκομίζουν από κάθε κατηγορία είναι διαφορετικός και στις περισσότερες περιπτώσεις επιδέχεται βελτίωση. Οργανωτικές αλλαγές και μετασχηματισμός της Τελωνειακής υπηρεσίας μπορεί να οδηγήσει σε αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης και να ωφελήσει τους τελωνειακούς υπαλλήλους, την οικονομία και την κοινωνία (Karyotakis & Barda, 2020).

Ο τελωνειακός υπάλληλος δεν είναι ένας απλός υπάλληλος γραφείου, με μόνο εκτελεστικά καθήκοντα. Τις περισσότερες φορές, κυρίως στα μικρά τελωνεία, λόγω των πολλών και διαφορετικών εργασιών (αλλά και στα μεγαλύτερα, λόγω της ανεπαρκούς στελέχωσης, οι βάρδιες και οι έκτακτες ανάγκες, που είναι συχνές), ένας υπάλληλος μπορεί να εκτελεί πολλές διαφορετικές εργασίες ταυτόχρονα. Τα αντικείμενα δίωξης και ελέγχου απαιτούν τη φυσική παρουσία του υπαλλήλου στα σύνορα, στο λιμάνι, στην προβλήτα και σε πολλά άλλα σημεία εκτός γραφείου (Karyotakis & Barda, 2020). Αυτή η συνεχής μετακίνηση και η καθημερινή βάρδια δεν επιτρέπουν στον εργαζόμενο να χαλαρώσει ούτε λεπτό, αλλά ταυτόχρονα τον απομακρύνουν από καταστάσεις ρουτίνας, πλήξης και ανίας (Wright & Davis, 2003). Εντούτοις η τελωνειακή διοίκηση είναι παγκοσμίως γνωστό ότι είναι ιδιαίτερα επιρρεπής στη διαφθορά (Hors, 2001; Mclinden & Durrani, 2013; Widdowson, 2013).

Η εκτεταμένη διαφθορά στα τελωνεία είχε προκαλέσει έντονη ανησυχία στον Παγκόσμιο Οργανισμό Τελωνείων (Π.Ο.Τ.), έναν οργανισμό που εκπροσωπεί περισσότερους από 180 εθνικούς τελωνειακούς οργανισμούς (WCO, 2012). Ένας πρώην γενικός γραμματέας του Π.Ο.Τ. παρατήρησε ότι «υπάρχουν λίγες δημόσιες υπηρεσίες στις οποίες οι κλασικές προϋποθέσεις για θεσμική διαφθορά παρουσιάζονται τόσο βολικά όσο σε μια τελωνειακή διοίκηση, το ισχυρό μείγμα του μονοπωλίου της διοίκησης σε συνδυασμό με την άσκηση καθηκόντων ευρείας διακριτικής ευχέρειας, ιδίως σε ένα εργασιακό περιβάλλον που μπορεί να μην διαθέτει τα κατάλληλα συστήματα ελέγχου και λογοδοσίας» (McClinden & Durrani, 2013).

Μελέτη του Al Rawashdeh (2013) εξετάζει την οργανωσιακή δικαιοσύνη και την επίδρασή της στην εργασιακή απόδοση, στο Τμήμα Τελωνείων της Ιορδανίας. Η μελέτη αποκάλυψε ότι υπάρχει αντίκτυπος της οργανωσιακής δικαιοσύνης στην εργασιακή απόδοση και η ύπαρξή της, οδηγεί σε υψηλές εργασιακές επιδόσεις. Επίσης, το αποτέλεσμα της μελέτης έδειξε ότι η οργανωσιακή δικαιοσύνη επηρεάζει την απόδοση των θέσεων εργασίας. Η μελέτη συνιστά την ενθάρρυνση των εργαζομένων στο Τμήμα Τελωνείων της Ιορδανίας με την παροχή οικονομικής και άυλης υποστήριξης, για την καθιέρωση κλίματος, το οποίο θα υποστηρίζει την απόδοση των εργαζομένων. Γίνονται οι ακόλουθες συστάσεις: 1) Ενθάρρυνση των υπαλλήλων του τελωνείου να αποδίδουν εξαιρετικά παρέχοντάς τους οικονομικές ανταμοιβές και ηθικά κίνητρα. 2) Δημιουργία οργανωσιακού περιβάλλοντος που να υποστηρίζει την αριστεία στο τελωνείο. 3) Εκπαίδευση των υπαλλήλων σχετικά με τους στόχους και τη σημασία της εργασιακής απόδοσης και των αποτελεσμάτων της, μέσω εκπαιδευτικών σεμιναρίων. 4) Εκπαίδευση όλων των υπαλλήλων στη διαθέσιμη τεχνολογία για τη μεγιστοποίηση της απόδοσης της εργασίας τους (Al Rawashdeh, 2013). Από την παραπάνω μελέτη γίνεται κατανοητή η σπουδαιότητα της εκπαίδευσης των εργαζομένων καθώς και της οργανωσιακής δικαιοσύνης.

3.1.5 Αξιολόγηση

Η αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζόμενων είναι μία λειτουργία που βρίσκει τα τελευταία χρόνια ευρεία εφαρμογή στους σύγχρονους οργανισμούς και στις επιχειρήσεις και για πολλούς θεωρείται ως ένα συστατικό της ποιότητας ενός οργανισμού (Aggarwal et al., 2013). Αποτελεί μία αναγκαία λειτουργία που βοηθά

τους οργανισμούς να αυξήσουν την αποτελεσματικότητά τους και να διατηρήσουν την ανταγωνιστικότητά τους. (Javidmehr & Ebrahimpour, 2015).

Στις 30 Σεπτεμβρίου ξεκίνησε ηλεκτρονικά η αξιολόγηση των οργανικών μονάδων και των υπαλλήλων της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (συνεπώς και των τελωνείων και των τελωνειακών υπαλλήλων) για το 2018. Για πρώτη φορά στο Δημόσιο Τομέα, και δη στη Φορολογική και Τελωνειακή Διοίκηση και στις Χημικές Υπηρεσίες, θεσπίζεται ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης της απόδοσης, που συνδυάζει την αποδοτικότητα των υπαλλήλων και την αποτελεσματικότητα του Οργανισμού, μέσω καθορισμού σαφούς στοχοθεσίας, διαδικασιών παρακολούθησης, μέτρησης και αξιολόγησης συγκεκριμένων ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων και διαχείρισης των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης των υπαλλήλων της Αρχής. Το Σύστημα Διαχείρισης της Απόδοσης της Α.Α.Δ.Ε. αναπτύχθηκε από τα ίδια τα στελέχη της Α.Α.Δ.Ε. Βασίζεται πάνω σε διεθνείς βέλτιστες πρακτικές, που εφαρμόζονται σε όλες τις σύγχρονες Φορολογικές Διοικήσεις, προσαρμοσμένες στις ιδιαιτερότητες και τα χαρακτηριστικά της Α.Α.Δ.Ε.. Με τον όρο «Στοχοθεσία» ορίζεται η διαδικασία εξειδίκευσης και ανάθεσης σε κάθε αξιολογούμενο των Επιχειρησιακών και Λειτουργικών Στόχων κάθε Οργανικής Μονάδας. Στις οργανικές μονάδες της Α.Α.Δ.Ε. που διακρίνονται για την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητά τους, δύναται να απονέμονται βραβεία (bonus). Η αξιολόγηση προσωπικού είναι ένα μέρος του Συστήματος της Απόδοσης περιλαμβάνει τη διαδικασία μέτρησης συστηματοποιημένης καταγραφής της απόδοσης κάθε υπαλλήλου με αντικειμενικά ποσοτικά και ποιοτικά κριτήρια, αναγνωρισμένα διεθνώς. Η Α.Α.Δ.Ε. χρησιμοποιεί για την αξιολόγηση των υπαλλήλων της, τη μέθοδο της Κυκλικής Αξιολόγησης (360 μοιρών). Στο σύστημα της Κυκλικής Αξιολόγησης συμμετέχουν όλοι οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε. με τις ιδιότητες του Αξιολογητή και του Αξιολογούμενου. Το σύστημα αξιολόγησης 360° κατά το οποίο η αξιολόγηση πραγματοποιείται όχι μόνο από ένα άτομο αλλά από πολλά περισσότερα ώστε να εξαλείφεται ο κίνδυνος του υποκειμενικού στοιχείου (Carson, 2006). Η αξιολόγηση των Υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε. διαρθρώνεται σε δύο επιμέρους είδη αξιολόγησης, στην Ποσοτική και Ποιοτική Αξιολόγηση. Η Α.Α.Δ.Ε. με την αξιολόγηση του προσωπικού προσπαθεί να πετύχει την διαρκή βελτίωση της απόδοσης καθώς και την ανάπτυξη της παρακίνησής των εργαζομένων, εντοπίζει τις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες εκπαίδευσης και βελτιώνει το αίσθημα της αντικειμενικότητας και δικαιοσύνης που υπάρχει μεταξύ τους, παράγοντες

σημαντικοί για την επίτευξη των στρατηγικών της στόχων (Ν.4389/2016, ΦΕΚ Β'6225/2018). Ανεξάρτητα από το πόσο καλά είναι σχεδιασμένο ένα σύστημα αξιολόγησης θα γίνει λιγότερη χρήση του εάν υπάρχει έλλειψη αποδοχής από τους εργαζόμενους ή θα το βλέπουν ως άχρηστο και μη έγκυρο (Daley, 1992).

Οι οργανισμοί μπορούν να επωφεληθούν από τη χρήση της αξιολόγησης της απόδοσης. Παρ' όλα αυτά, ορισμένες μελέτες διαπιστώνουν ότι τόσο οι προϊστάμενοι όσο και οι εργαζόμενοι έχουν αρνητικές αντιδράσεις στη διαδικασία. Αυτή η αντίφαση αντιμετωπίζεται δίνοντας έμφαση στη σημασία των γνωστικών πτυχών της αξιολόγησης της απόδοσης. Χωρίς την κατανόηση των αντιδράσεων των μεμονωμένων εργαζομένων στην αξιολόγηση της απόδοσης και του υποστηρικτικού οργανωτικού πλαισίου της, είναι λιγότερο πιθανό η αξιολόγηση της απόδοσης να χρησιμοποιηθεί για τον αρχικό της στόχο, που είναι η βελτίωση της απόδοσης. Δεδομένης της σημασίας της αποδοχής ενός συστήματος μέτρησης της απόδοσης από τους εργαζόμενους, οι βασικοί παράγοντες που μπορούν να αυξήσουν την αποδοχή της αξιολόγησης της απόδοσης από τους εργαζόμενους είναι η αναπτυξιακή χρήση της αξιολόγησης της απόδοσης, η συμμετοχή των εργαζομένων στον καθορισμό προτύπων απόδοσης, η ποιότητα της σχέσης που έχουν με τους προϊσταμένους τους και η αντιλαμβανόμενη από τους εργαζόμενους παρακίνηση συνδέονται θετικά με την αποδοχή της αξιολόγησης της απόδοσης από τους εργαζόμενους (Kim & Holzer, 2016).

Η εργασία των Boyne και Chen (2007), αναφέρεται στη συμβολή της ύπαρξης ποσοτικοποιημένων στόχων καθώς και των κατάλληλων δεικτών με τους οποίους θα μετρώνται τα αποτελέσματα των ενεργειών, στη βελτίωση της απόδοσης των δημόσιων οργανισμών. Πεδίο της έρευνας τους αποτέλεσαν 147 τοπικοί φορείς εκπαίδευσης στην Αγγλία και τα δεδομένα αφορούσαν το χρονικό διάστημα 1998-2003. Συμπέρασμα της έρευνας ήταν ότι η χρήση στόχων και δεικτών στους φορείς που εξετάστηκαν οδηγεί σε αυξημένη απόδοση (Τσιότρας, 2016).

3.1.6 Υποδομές και Εξοπλισμός

Γενικός στόχος της Ελληνικής Τελωνειακής Υπηρεσίας είναι η διευκόλυνση του νομίμου εμπορίου με την ταυτόχρονη εφαρμογή του κατάλληλου επιπέδου ελέγχων που απαιτούνται για την ασφάλεια των πολιτών και την προστασία της δημόσιας υγείας, του περιβάλλοντος και των οικονομικών συμφερόντων τόσο της χώρας όσο

και της Ε.Ε. Το γεγονός ότι η Τελωνειακή Υπηρεσία έχει συνεχή παρουσία στα σύνορα και μακρόχρονη γνώση για τα εμπορεύματα που κινούνται στην αλυσίδα εφοδιασμού αλλά και για τους οικονομικούς φορείς, την τοποθετεί μεταξύ των κυρίων διοικήσεων που είναι σε θέση να ανιχνεύουν και να αποτρέπουν τα παράνομα και επικίνδυνα εμπορεύματα από το να εισέρχονται και να εξέρχονται στην χώρα. Η αρμοδιότητα της Τελωνειακής Υπηρεσίας δεν περιορίζεται μόνο στα σημεία εισόδου – εξόδου αλλά σε όλο το τελωνειακό έδαφος της χώρας σύμφωνα με τον Εθνικό Τελωνειακό Κώδικα (ν.2960/2001). Για το λόγο αυτό έχουν συσταθεί ομάδες δίωξης στα Τελωνεία για να διεξάγουν ελέγχους και εκτός του τελωνειακού καταστήματος, που πραγματοποιούν ελέγχους όλο το 24ωρο κατά τη διακίνηση αγαθών και προϊόντων για την καταπολέμηση των περιπτώσεων της μη απόδοσης Ε.Φ.Κ. (καπνικά, αλκοολούχα, ενεργειακά προϊόντα), για την ασφάλεια και προστασία (όπλα, ναρκωτικά, παραποιημένα είδη), για τον έλεγχο της καταβολής τελών ταξινόμησης (οχήματα με ξένες πινακίδες) και γενικότερα την πάταξη των παραβάσεων του τελωνειακού κώδικα. Η χρήση σύγχρονης τεχνολογίας εξοπλισμού για τη βελτίωση της αποδοτικότητας των τελωνειακών ελέγχων, με ταυτόχρονη διευκόλυνση του εμπορίου καθίσταται ολοένα και πιο σημαντική. Η τεχνολογία και ο εξοπλισμός είναι ακρογωνιαίοι λίθοι που επιτρέπουν στις σύγχρονες τελωνειακές διοικήσεις να αντιμετωπίσουν τις ταχέως μεταβαλλόμενες προκλήσεις του επιχειρησιακού περιβάλλοντος του 21ου αιώνα καθώς και τις διαρκώς αναδύομενες σύγχρονες απειλές. Η Ελληνική Τελωνιακή Υπηρεσία για την εκπλήρωση της αποστολής της και των στόχων της χρησιμοποιεί σύγχρονα μέσα δίωξης όπως : Συστήματα Ανίχνευσης με ακτίνες Χ, Σκύλους-Ανιχνευτές, Συστήματα Ανίχνευσης Ραδιενεργών Υλικών, Ενδοσκόπια, Γεφυροπλάστιγγες, Οχήματα, Ειδικά κτίρια ελέγχου οχημάτων, Τελωνειακές σφραγίδες, Όπλα, Αντιλαθρεμπορικά σκάφη κ.λπ.. Η χρήση εξελιγμένης τεχνολογίας καθώς και σύγχρονων μέσων δίωξης αποτελούν ισχυρότατα εργαλεία τα οποία μπορούν να συνδράμουν την Τελωνιακή Υπηρεσία στην εκπλήρωση της αποστολής της: Την προστασία των οικονομικών συμφερόντων της χώρας όσο και της ΕΕ. Την προστασία από το παράνομο και αθέμιτο εμπόριο. Την προστασία της δημόσιας υγείας και ασφάλειας. Την ταυτόχρονη διευκόλυνση του νομίμου εμπορίου. Η χρήση εξοπλισμού ανίχνευσης διαδραμάτισε και εξακολουθεί και διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στους τελωνειακούς ελέγχους για τον εντοπισμό απαγορευμένων αντικειμένων και ελεγχόμενων υλικών και αγαθών. Η Ελληνική Τελωνιακή Διοίκηση, όπως όλες οι σύγχρονες τελωνειακές διοικήσεις,

έχει αναπτύξει οργανωτικές δομές προκειμένου να επιτύχει τους στόχους της και να εκπληρώσει τα καθήκοντά της. Η χρήση και αξιοποίηση σύγχρονης τεχνολογίας και εξελιγμένων μέσων δίκτυας δρα συμπληρωματικά, επικουρικά και βελτιωτικά προς τις δομές αυτές. Ωστόσο η τεχνολογία δεν είναι πανάκεια από μόνη της. Η χρήση και η αξιολόγηση μέσων δίκτυας αποτελεί μέρος μιας ευρύτερης αξιολόγησης των μεθόδων εργασίας που χρησιμοποιεί μία τελωνειακή υπηρεσία και είναι ένα εργαλείο βελτίωσης του όλου συστήματος. Ένα μέσο δίκτυας από μόνο του δεν θεωρείται αυτόνομος εξοπλισμός ικανός να ανιχνεύει το λαθρεμπόριο ή άλλες απειλές. Μόνο στην περίπτωση που συνδυάζεται με ικανό και εκπαιδευμένο χειριστή γίνεται αποτελεσματικό εργαλείο. Μόνο εξουσιοδοτημένο και όταν απαιτείται πιστοποιημένο προσωπικό, το οποίο έχει λάβει το κατάλληλο επίπεδο εκπαίδευσης μπορεί να χρησιμοποιεί την τεχνολογία και τα εξειδικευμένα μέσα δίκτυας. Η εκπαίδευση αυτή μπορεί να ποικίλει από βασική κατάρτιση χειριστή μέχρι εκπαίδευση προχωρημένου επιπέδου και να περιλαμβάνει και διαδικασίες ασφάλειας τόσο του χειριστή όσο και των συναλλασσόμενων, ανάλογα με το είδος του μέσου δίκτυας που χρησιμοποιείται. Σε κάθε περίπτωση ο εξοπλισμός θα πρέπει να χρησιμοποιείται με ασφάλεια και με τον τρόπο που ορίζει ο κατασκευαστής. Υπάρχουν τρεις πτυχές που επηρεάζουν την ασφαλή χρήση του εξοπλισμού και οποιασδήποτε τεχνολογίας γενικότερα και συγκεκριμένα: 1)Διεθνείς και εθνικοί κανονισμοί/ αδειοδοτήσεις που ενδέχεται να ισχύουν. 2)Αρμόδιες ρυθμιστικές Αρχές. 3)Κατάλληλη εκπαίδευση. Οι διεθνείς και οι εθνικοί κανονισμοί καθορίζουν ποιες τεχνολογίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν και για κάποιες από αυτές επιβάλλουν συγκεκριμένους όρους για την χρήση τους. Οι αρμόδιες ρυθμιστικές αρχές παρακολουθούν την εφαρμογή των κανονισμών αυτών, ορίζουν προληπτικά μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται και σχετίζονται με την υγεία τόσο των εργαζομένων όσο και των συναλλασσόμενων ή ακόμα και την συνεργασία με ειδικό επιστημονικό προσωπικό. Οι χειριστές θα πρέπει να έχουν λάβει την κατάλληλη εκπαίδευση για να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις που θέτουν οι αρμόδιες ρυθμιστικές αρχές (Δεδεμάδη, 2018).

Κεφάλαιο 4 Μεθοδολογία Έρευνας

4.1 Ερευνητικό δείγμα

Όπως προαναφέραμε σκοπός της έρευνας είναι η κατανόηση των διαδικασιών των τελωνειακών ελέγχων η ποσοτική μέτρηση και ποιοτική αποτίμηση των παραγόντων που τις επηρεάζουν.

Η έρευνα διεξήχθη το χρονικό διάστημα 20 Ιανουαρίου 2023 με 20 Φεβρουαρίου 2023 το δείγμα μας αποτελείται από 145 τελωνειακούς υπαλλήλους που εργάζονται κυρίως σε τελωνειακές υπηρεσίες της Βόρειας Ελλάδος (τελωνείο Σκύδρας, Βέροιας, Φλώρινας, Κατερίνης, Κιλκίς, Ευζώνων, Νίκης και Α΄ Θεσ/νίκης).

4.2 Ερωτηματολόγιο έρευνας

Στην συγκεκριμένη εργασία η μέθοδος που ακολουθήσαμε είναι η ποσοτική πρωτογενής έρευνα με την χρήση δομημένου ερωτηματολογίου διαδικτυακής μορφής μέσω της ειδικής φόρμας google forms το οποίο συντάχτηκε με βάση τις ανάγκες του ερευνητικού μας σκοπού και έπειτα από βιβλιογραφική ανασκόπηση άλλων ερευνών και το οποίο απεστάλη μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας το οποίο επισυνάπτεται και στο παράρτημα αποτελείται από οκτώ μέρη και περιλαμβάνει (34) ερωτήσεις συνολικά. Οι (5) είναι πολλαπλής επιλογής και αφορούν τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων και οι (30) ερωτήσεις είναι βαθμονόμησης και βασίζονται στην πενταβάθμια κλίμακα Likert (καθόλου, λίγο, μέτρια, πολύ, πάρα πολύ).

Το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου αφορά τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος και περιλαμβάνει τις ερωτήσεις (1-5) και οι οποίες αφορούν το φύλο, την ηλικία, το επίπεδο σπουδών, τα χρόνια προϋπηρεσίας, την θέση στην τελωνειακή υπηρεσία που κατέχει ο εκάστοτε υπάλληλος.

Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει τις ερωτήσεις 6-9 οι οποίες εστιάζουν στην τελωνειακή διοίκηση και πως αυτή ενθαρρύνει την διενέργεια των τελωνειακών ελέγχων με την παροχή κινήτρων, πόρων, εκπαίδευσης και στόχων.

Το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου αποτελείται από τις ερωτήσεις (10-14) εστιάζει στην τελωνειακή νομοθεσία και κατά πόσο η επάρκεια του νομοθετικού πλαισίου και των διαδικασιών επηρεάζουν τον έλεγχο.

Το τέταρτο μέρος του ερωτηματολογίου αποτελείται από τις ερωτήσεις (15-20) εστιάζει στα πληροφοριακά συστήματα και εξετάζει κατά πόσο αυτά υποστηρίζουν

τον έλεγχο, τις λειτουργικές ανάγκες των υπαλλήλων και την διαλειτουργικότητά τους.

Το πέμπτο μέρος αποτελείται από τις ερωτήσεις (21-23) εστιάζει στον ανθρώπινο παράγοντα και διερευνά την επάρκεια, την εμπειρία και την εκπαίδευση του προσωπικού που ασχολείται με τον τελωνειακό έλεγχο.

Το έκτο μέρος αποτελείται από τις ερωτήσεις (24-26) και αναφέρεται στην αξιολόγηση του προσωπικού και εξετάζει κατά πόσο, οι ετήσιοι στόχοι ελέγχου που τίθενται από τη τελωνειακή διοίκηση ,η αξιολόγηση των τελωνείων και των υπαλλήλων καθώς και τα χρηματικά βραβεία που προκύπτουν από αυτήν επηρεάζουν τον έλεγχο.

Το έβδομο μέρος αποτελείται από τις ερωτήσεις (27-31) και αναφέρεται στις υποδομές και στον εξοπλισμό της τελωνειακής υπηρεσίας, εξετάζει τους διαθέσιμους πόρους του οργανισμού σε σχέση με την αποτελεσματικότητα των ελέγχων.

Τέλος το όγδοο μέρος αποτελείται από τις ερωτήσεις (32-34) και αναφέρεται στην αποτελεσματικότητα των τελωνειακών ελέγχων και εξετάζει κατά πόσο είναι στοχευμένοι, πόσο συμβάλλουν στον περιορισμό του λαθρεμπορίου και αν η αποτελεσματικότητά τους στην είναι σε υψηλό επίπεδο.

4.3 Μεθοδολογία Στατιστικής Ανάλυσης Ερωτηματολογίου

Μετά την συγκέντρωση των ερωτηματολογίων για την ανάλυσή τους ακολουθήσαμε την μέθοδο της περιγραφικής στατιστικής. Ειδικότερα για τη στατιστική επεξεργασία των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το λογισμικό πρόγραμμα SPSS. Από τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων δημιουργήθηκε ένα λογιστικό φύλλο excel και στη συνέχεια τα δεδομένα καταχωρήθηκαν στο λογισμικό πρόγραμμα. Οι πληροφορίες που προέκυψαν από την επεξεργασία των δεδομένων παρουσιάζονται με μορφή πινάκων και διαγραμμάτων.

Κεφάλαιο 5 Αποτελέσματα Έρευνας

Παρακάτω παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας με μορφή πινάκων και διαγραμμάτων έτσι όπως προέκυψαν από την επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας με το λογισμικό στατιστικής ανάλυσης SPSS.

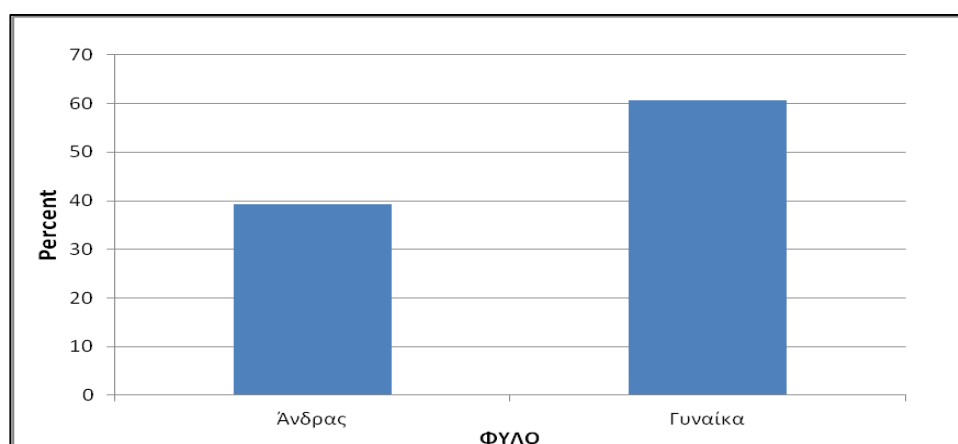
Το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου αφορά τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος και περιλαμβάνει τις ερωτήσεις (1-5). Στην 1^η ερώτηση εξετάσαμε το φύλο των ερωτηθέντων υπαλλήλων. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στο παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 1. Φύλο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άνδρας	57	39,3	39,3	39,3
	Γυναίκα	88	60,7	60,7	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Παρατηρούμε από τα αποτελέσματα ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων είναι γυναίκες σε ποσοστό 60,7% έναντι των αντρών που είναι 39,3%. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 1. Φύλο



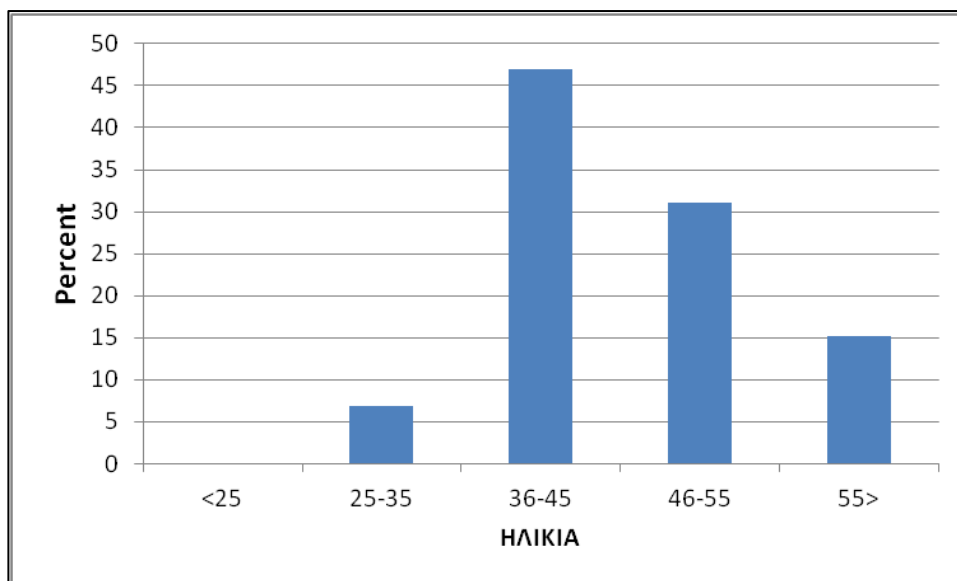
Στην 2^η ερώτηση εξετάσαμε την ηλικία των ερωτηθέντων. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 2. Ηλικία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<25	0	0,0	0,0	0,0
	25-35	10	6,9	6,9	6,9
	36-45	68	46,9	46,9	53,8
	46-55	45	31,0	31,0	84,8
	55>	22	15,2	15,2	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Παρατηρούμε από τα αποτελέσματα του παραπάνω πίνακα, ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων υπαλλήλων είναι ηλικίας 36-45 σε ποσοστό 46,9%, ακολουθούν οι υπάλληλοι ηλικίας 46-55 σε ποσοστό 31%, στην συνέχεια οι υπάλληλοι ηλικίας 55> με ποσοστό 15,2% και τέλος οι υπάλληλοι ηλικίας 25-35 με το μικρότερο ποσοστό 6,9%. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 2. Ηλικία



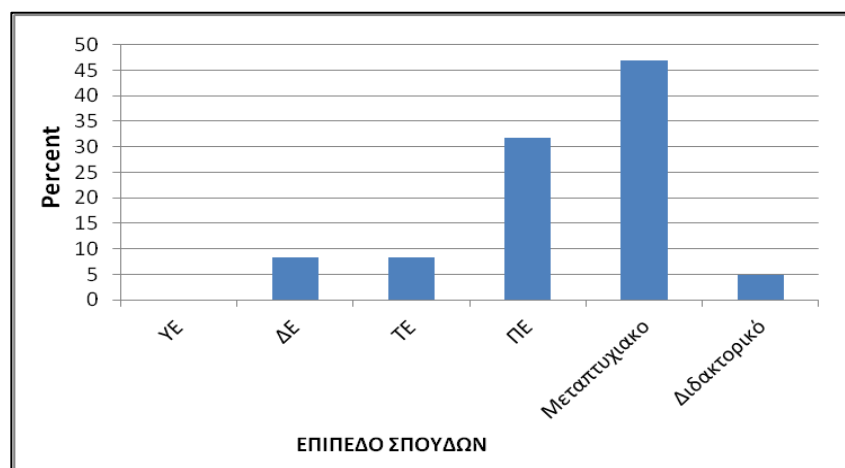
Στην 3^η ερώτηση εξετάσαμε το επίπεδο σπουδών των ερωτηθέντων. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 3. Επίπεδο σπουδών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid	ΥΕ	0	0,0	0,0	0,0
	ΔΕ	12	8,3	8,3	8,3
	ΤΕ	12	8,3	8,3	16,6
	ΠΕ	46	31,7	31,7	48,3
	Μεταπτυχιακό	68	46,9	46,9	95,2
	Διδακτορικό	7	4,8	4,8	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων υπαλλήλων είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών σε ποσοστό 46,9%, το 31,7% είναι πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, ακολουθούν με το ίδιο ποσοστό 8,3% οι υπάλληλοι της τεχνολογικής και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και τέλος με ένα μικρό ποσοστό της τάξεως του 4,8% είναι κάτοχοι διδακτορικού διπλώματος. Πρέπει να αναφερθεί ότι κανένας από τους ερωτηθέντες υπαλλήλους δεν είναι υποχρεωτικής εκπαίδευσης. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 3. Επίπεδο σπουδών



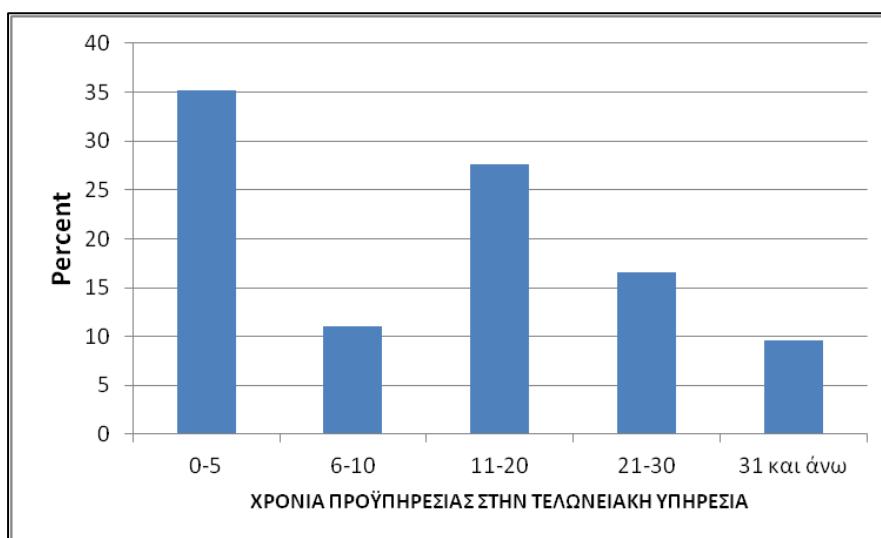
Στην 4^η ερώτηση εξετάσαμε τα χρόνια προϋπηρεσίας που έχουν οι ερωτηθέντες υπάλληλοι στην τελωνειακή υπηρεσία. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 4. Χρόνια προϋπηρεσίας στην τελωνειακή υπηρεσία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-5	51	35,2	35,2	35,2
	6-10	16	11,0	11,0	46,2
	11-20	40	27,6	27,6	73,8
	21-30	24	16,6	16,6	90,4
	31 και άνω	14	9,6	9,6	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα ανωτέρω η πλειοψηφία των ερωτηθέντων υπαλλήλων σε ποσοστό 35,2% εργάζεται στην τελωνειακή υπηρεσία από 0-5 χρόνια, ακολουθούν οι υπάλληλοι που έχουν 11-20 χρόνια προϋπηρεσίας με ποσοστό 27,6%, στην συνέχεια αυτοί που έχουν 21-30 χρόνια προϋπηρεσίας και αποτελούν το 16,6% και οι υπάλληλοι με 6-10 χρόνια το 11 %, τέλος αυτοί που έχουν προϋπηρεσία 31 έτη και άνω σε ποσοστό 9,7% .Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 4. Χρόνια προϋπηρεσίας στην τελωνειακή υπηρεσία



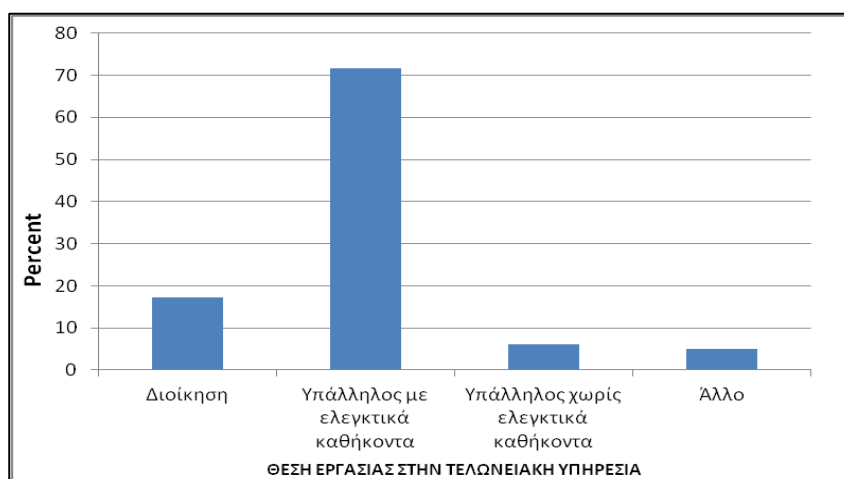
Στην 5^η ερώτηση εξετάσαμε την θέση εργασίας που έχουν οι ερωτηθέντες υπάλληλοι στην τελωνειακή υπηρεσία. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 5. Θέση εργασίας στην τελωνειακή υπηρεσία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διοίκηση(Διευθυντής -Προϊστάμενος)	25	17,2	17,2	17,2
	Υπάλληλος με ελεγκτικά καθήκοντα	104	71,7	71,7	88,9
	Υπάλληλος χωρίς ελεγκτικά καθήκοντα	9	6,2	6,2	95,1
	Άλλο	7	4,9	4,9	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως διακρίνεται στον παραπάνω πίνακα η πλειοψηφία των ερωτηθέντων υπαλλήλων (71,7%) κατέχει θέση με ελεγκτικά καθήκοντα, ακολουθούν τα άτομα που κατέχουν διοικητική θέση και είναι είτε διευθυντές είτε προϊστάμενοι σε ποσοστό 17,2%, στην συνέχεια της κατάταξης οι υπάλληλοι που δεν έχουν ελεγκτικά καθήκοντα σε ποσοστό 6,2% και τέλος έχουμε το 4,8% που κατέχει άλλη θέση πέρα από τα προαναφερθέντα. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 5. Θέση εργασίας στην τελωνειακή υπηρεσία



Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει τις ερωτήσεις (6-9) οι οποίες εστιάζουν στην τελωνειακή διοίκηση. Στην 6^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο η τελωνειακή διοίκηση ενθαρρύνει την παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων από τους υπαλλήλους. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 6. Η διοίκηση ενθαρρύνει την παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	9	6,2	6,2	6,2
	Λίγο	30	20,7	20,7	26,9
	Μέτρια	39	26,9	26,9	53,8
	Πολύ	49	33,8	33,8	87,6
	Πάρα πολύ	18	12,4	12,4	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στον παραπάνω πίνακα, οι ερωτηθέντες πιστεύουν ότι η διοίκηση ενθαρρύνει πολύ την παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων από τους υπαλλήλους σε ποσοστό 33,8%, ακολουθούν αυτοί που πιστεύουν μέτρια σε ποσοστό 26,9%, το 20,7 % των υπαλλήλων πιστεύουν λίγο, έπονται αυτοί που πιστεύουν πάρα πολύ και είναι το 12,4 % και τέλος το 6,2 % που πιστεύει ότι η τελωνειακή διοίκηση δεν ενθαρρύνει καθόλου την παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 6. Η διοίκηση ενθαρρύνει την παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων



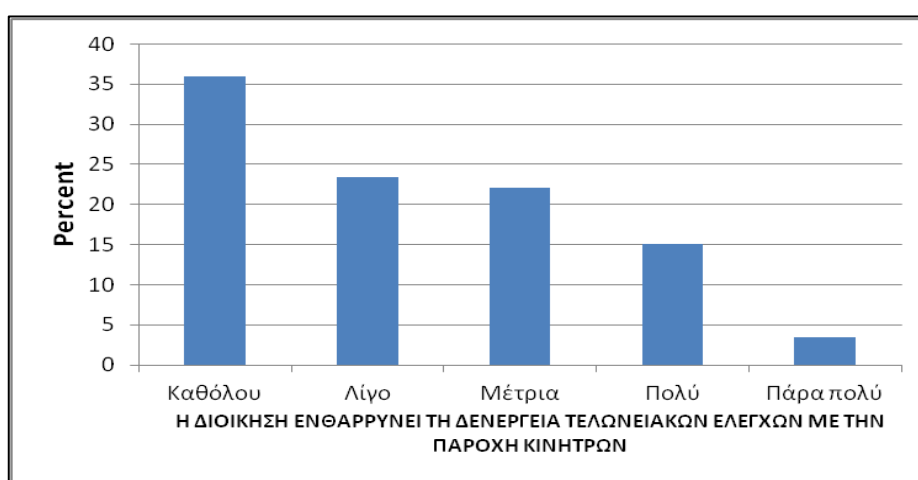
Στην 7^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο η τελωνειακή διοίκηση ενθαρρύνει την διενέργεια τελωνειακών ελέγχων με την παροχή κινήτρων. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 7. Η διοίκηση ενθαρρύνει την διενέργεια τελωνειακών ελέγχων με την παροχή κινήτρων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	52	35,9	35,9	35,9
	Λίγο	34	23,4	23,4	59,3
	Μέτρια	32	22,1	22,1	81,4
	Πολύ	22	15,1	15,1	96,5
	Πάρα πολύ	5	3,5	3,5	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στον παραπάνω πίνακα, ένα μεγάλο μέρος των ερωτηθέντων πιστεύουν ότι η διοίκηση δεν ενθαρρύνει καθόλου την διενέργεια τελωνειακών ελέγχων με την παροχή κινήτρων σε ποσοστό 35,9%,ακολουθούν αυτοί που πιστεύουν λίγο σε ποσοστό23,4%,στην συνέχεια αυτοί που πιστεύουν μέτρια 22,1%, μετά ακολουθούν στην σειρά κατάταξης αυτοί που πιστεύουν πολύ και αποτελούν το 15,1% .Τέλος ένα μικρό ποσοστό των υπαλλήλων (3,5%) πιστεύει ότι η διοίκηση ενθαρρύνει πάρα πολύ τους ελέγχους με τη παροχή κινήτρων. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 7. Η διοίκηση ενθαρρύνει την διενέργεια τελωνειακών ελέγχων με την παροχή κινήτρων



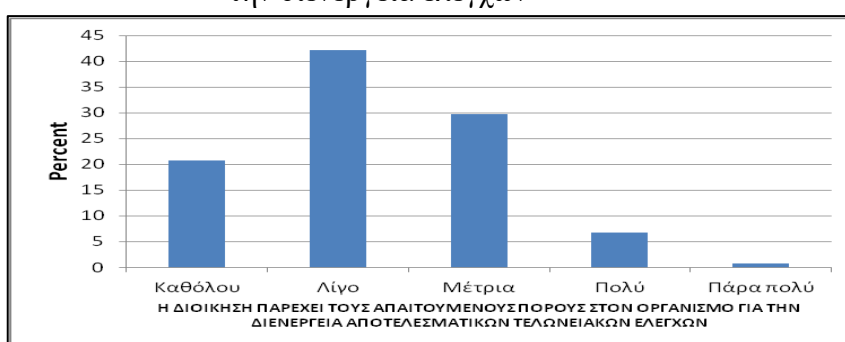
Στην 8^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο η τελωνειακή διοίκηση παρέχει τους απαιτούμενους πόρους στον οργανισμό για την διενέργεια αποτελεσματικών τελωνειακών ελέγχων. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 8. Η διοίκηση παρέχει τους απαιτούμενους πόρους στον οργανισμό για την διενέργεια ελέγχων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	30	20,7	20,7	20,7
	Λίγο	61	42,1	42,1	62,8
	Μέτρια	43	29,7	29,7	92,5
	Πολύ	10	6,8	6,8	99,3
	Πάρα πολύ	1	0,7	0,7	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων υπαλλήλων (42,1%) πιστεύουν ότι η διοίκηση παρέχει λίγους πόρους για τη διενέργεια ελέγχων. Στην συνέχεια αυτοί που πιστεύουν ότι η παροχή πόρων είναι μέτρια σε ποσοστό 29,7% ακολουθούν στην σειρά κατάταξης αυτοί που θεωρούν ότι δεν υπάρχουν καθόλου οι απαιτούμενοι πόροι και αποτελούν το 20,7%. Τέλος από τους ερωτηθέντες το 6,8% είναι ευχαριστημένοι πολύ και το 0,7% πάρα πολύ από την παροχή των πόρων που τους παρέχεται από την διοίκηση. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 8. Η διοίκηση παρέχει τους απαιτούμενους πόρους στον οργανισμό για την διενέργεια ελέγχων



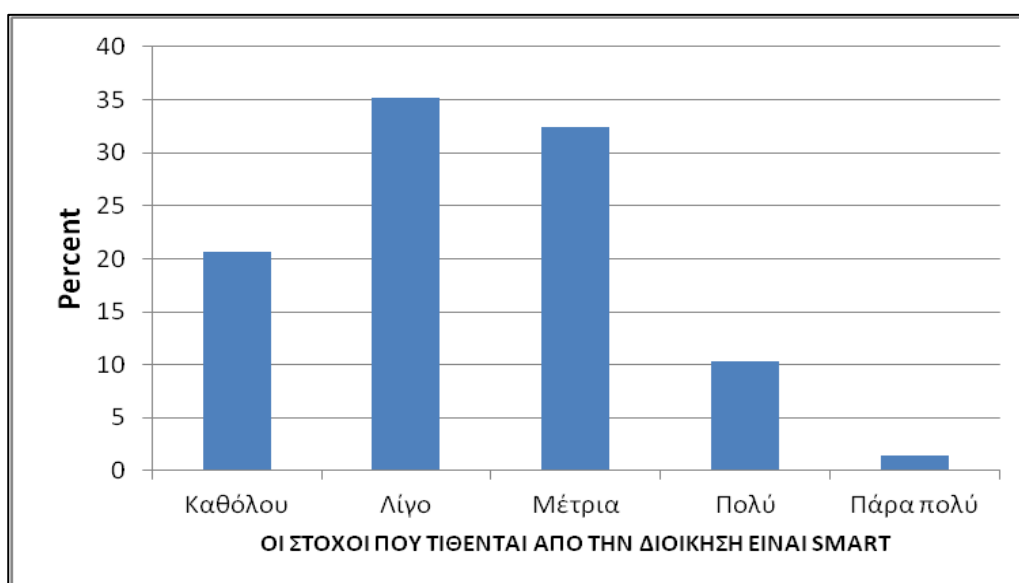
Στην 9^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο οι στόχοι που τίθενται από την διοίκηση είναι SMART (συγκεκριμένοι, μετρήσιμοι, επιτεύξιμοι, ρεαλιστικοί, και χρονικά καθορισμένοι). Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 9. Οι στόχοι που τίθενται από την διοίκηση είναι SMART

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	30	20,7	20,7	20,7
	Λίγο	51	35,2	35,2	55,9
	Μέτρια	47	32,4	32,4	88,3
	Πολύ	15	10,3	10,3	98,6
	Πάρα πολύ	2	1,4	1,4	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στον παραπάνω πίνακα, ένα μεγάλο μέρος των ερωτηθέντων (35,2%) πιστεύουν οι στόχοι που τίθενται από την διοίκηση είναι λίγο SMART, Ακολουθούν αυτοί που πιστεύουν μέτρια (32,4%) και καθόλου (20,7%). Στην συνέχεια της κατάταξης αυτοί που πιστεύουν πολύ (10,3%) και τέλος με μικρότερο ποσοστό (1,4%) αυτοί που πιστεύουν πάρα πολύ. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 9. Οι στόχοι που τίθενται από την διοίκηση είναι SMART



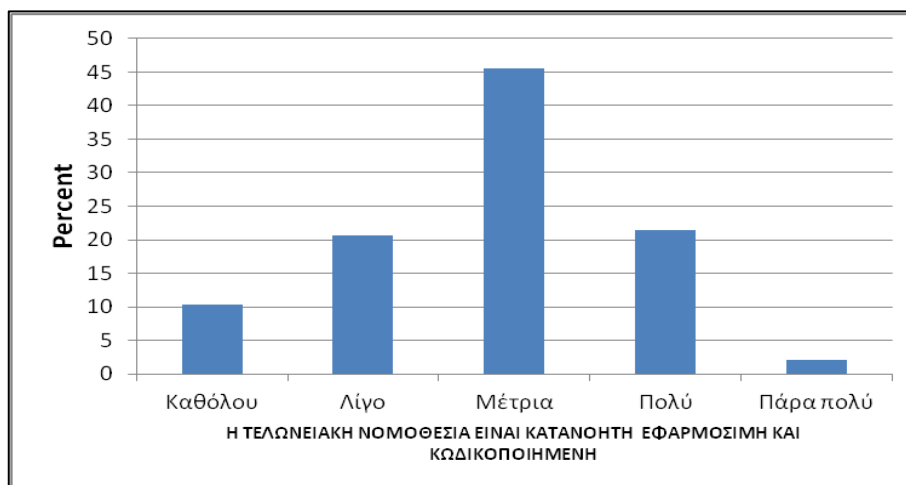
Το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου αποτελείται από τις ερωτήσεις (10-14) εστιάζει στην τελωνειακή νομοθεσία. Στην 10^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο η τελωνειακή νομοθεσία είναι κατανοητή, εφαρμόσιμη και κωδικοποιημένη. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 10. Η τελωνειακή νομοθεσία είναι κατανοητή, εφαρμόσιμη και κωδικοποιημένη

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	15	10,3	10,3	10,3
	Λίγο	30	20,7	20,7	31,0
	Μέτρια	66	45,5	45,5	76,5
	Πολύ	31	21,4	21,4	97,9
	Πάρα πολύ	3	2,1	2,1	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (45,5%) θεωρεί πως η τελωνειακή νομοθεσία είναι μέτρια κατανοητή, εφαρμόσιμη και κωδικοποιημένη, στην συνέχεια το 21,4% πολύ, ακολουθεί το 20,7% που πιστεύει λίγο ενώ το 10,3% καθόλου. Τέλος ένα μικρό ποσοστό των ερωτηθέντων (2,1%) θεωρεί ότι είναι πάρα πολύ κατανοητή, εφαρμόσιμη και κωδικοποιημένη. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 10. Η τελωνειακή νομοθεσία είναι κατανοητή, εφαρμόσιμη και κωδικοποιημένη



Στην 11^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο η κεντρική υπηρεσία ανταποκρίνεται άμεσα σε ερωτήματα σχετικά με την ερμηνεία και την εφαρμογή της τελωνειακής νομοθεσίας. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 11. Η κεντρική υπηρεσία ανταποκρίνεται άμεσα σε ερωτήματα σχετικά με την ερμηνεία και την εφαρμογή της τελωνειακής νομοθεσίας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	3	2,1	2,1	2,1
	Λίγο	27	18,6	18,6	20,7
	Μέτρια	71	49,0	49,0	69,7
	Πολύ	37	25,5	25,5	95,2
	Πάρα πολύ	7	4,8	4,8	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι η κεντρική υπηρεσία ανταποκρίνεται σε μέτριο βαθμό (49,0%) σε ερωτήματα σχετικά με την ερμηνεία και την εφαρμογή της τελωνειακής νομοθεσίας. Ακολουθούν αυτοί που πιστεύουν ότι ανταποκρίνεται πολύ (25,5%) στην συνέχεια αυτοί που θεωρούν ότι ανταποκρίνεται λίγο (18,6%), μετά έπονται στην σειρά κατάταξης αυτοί που θεωρούν πάρα πολύ (4,8%) και τέλος ένα μικρό ποσοστό (2,1%) των ερωτηθέντων που πιστεύει η κεντρική υπηρεσία δεν ανταποκρίνεται καθόλου. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 11. Η κεντρική υπηρεσία ανταποκρίνεται άμεσα σε ερωτήματα σχετικά με την ερμηνεία και την εφαρμογή της τελωνειακής νομοθεσίας



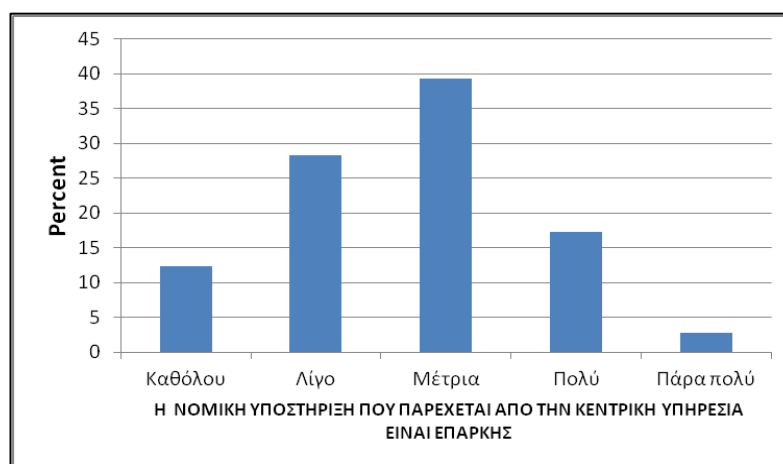
Στην 12^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο η νομική υποστήριξη που παρέχεται από την κεντρική υπηρεσία είναι επαρκής. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 12. Η νομική υποστήριξη που παρέχεται από την κεντρική υπηρεσία είναι επαρκής

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	18	12,4	12,4	12,4
	Λίγο	41	28,3	28,3	40,7
	Μέτρια	57	39,3	39,3	80,0
	Πολύ	25	17,2	17,2	97,2
	Πάρα πολύ	4	2,8	2,8	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (39,3%) πιστεύει ότι η νομική υποστήριξη που παρέχεται από την κεντρική υπηρεσία είναι επαρκής σε μέτριο βαθμό. Ακολουθούν αυτοί που πιστεύουν ότι είναι λίγο επαρκής (28,3%). Στην συνέχεια της κατάταξης αυτοί που πιστεύουν ότι είναι πολύ επαρκής (17,2%) έπονται αυτοί που θεωρούν ότι δεν είναι καθόλου επαρκής (12,4%). Τέλος ένα μικρό ποσοστό (2,8%) των ερωτηθέντων πιστεύει ότι η νομική υποστήριξη είναι πάρα πολύ επαρκής. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 12. Η νομική υποστήριξη που παρέχεται από την κεντρική υπηρεσία είναι επαρκής



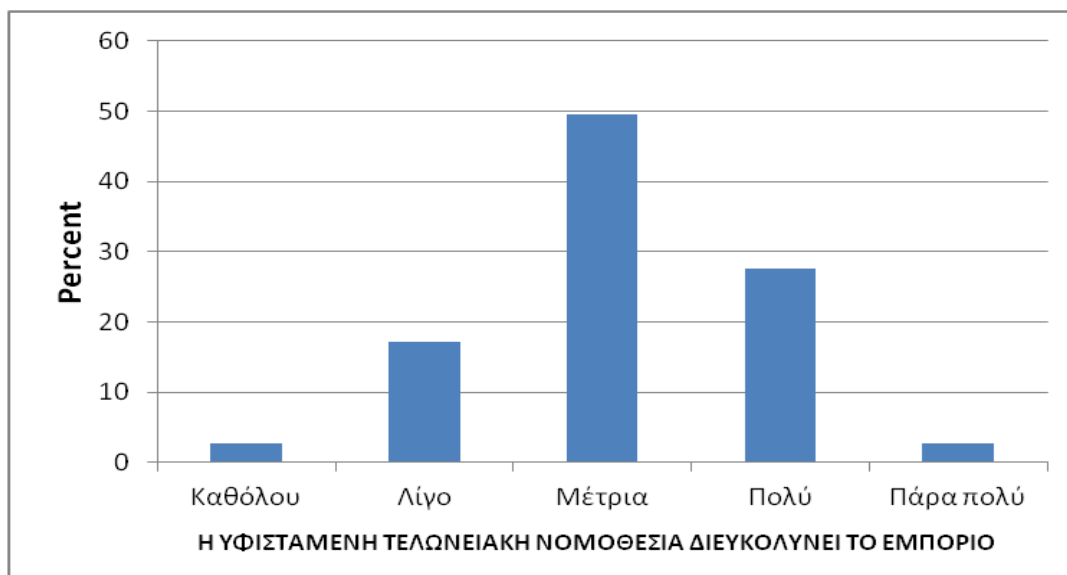
Στην 13^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο η υφιστάμενη τελωνειακή νομοθεσία διευκολύνει το εμπόριο. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 13. Η υφιστάμενη τελωνειακή νομοθεσία διευκολύνει το εμπόριο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	4	2,8	2,8	2,8
	Λίγο	25	17,2	17,2	20,0
	Μέτρια	72	49,6	49,6	69,6
	Πολύ	40	27,6	27,6	97,2
	Πάρα πολύ	4	2,8	2,8	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα η πλειοψηφία των ερωτηθέντων πιστεύει ότι η υφιστάμενη τελωνειακή νομοθεσία διευκολύνει το εμπόριο σε μέτριο βαθμό (49,6%). Ακολουθούν αυτοί που πιστεύουν ότι το διευκολύνει πολύ (27,6%). Στην συνέχεια αυτοί που θεωρούν ότι το διευκολύνει λίγο (17,2%) και τέλος με εξίσου ισόποσα ποσοστά το 2,8% των ερωτηθέντων πιστεύει ότι η τελωνειακή νομοθεσία διευκολύνει πάρα πολύ το εμπόριο και το άλλο 2,8% των ερωτηθέντων πως δεν υπάρχει καθόλου διευκόλυνση. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 13. Η υφιστάμενη τελωνειακή νομοθεσία διευκολύνει το εμπόριο



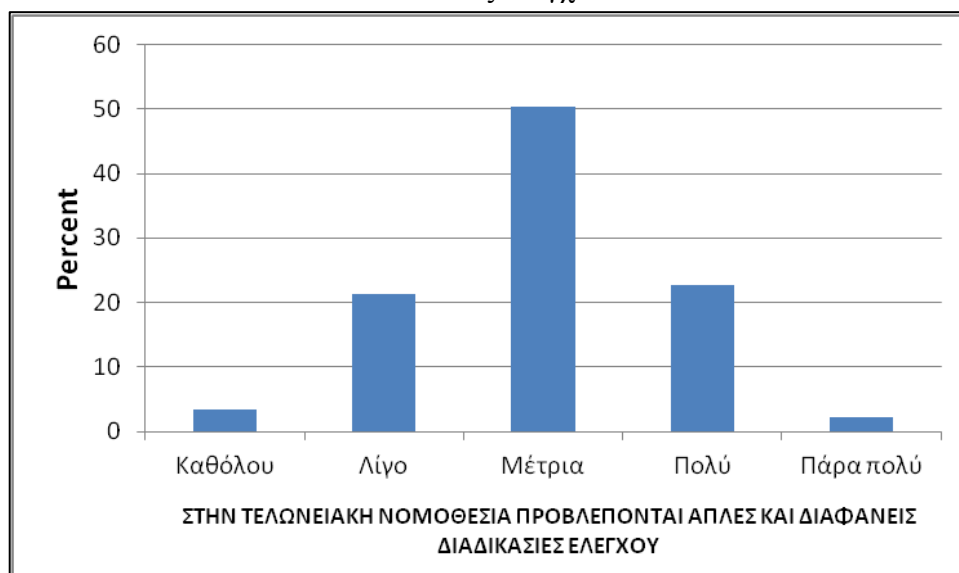
Στην 14^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο στην τελωνειακή νομοθεσία προβλέπονται απλές και διαφανείς διαδικασίες ελέγχου. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 14. Στην τελωνειακή νομοθεσία προβλέπονται απλές και διαφανείς διαδικασίες ελέγχου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	5	3,4	3,4	3,4
	Λίγο	31	21,4	21,4	24,8
	Μέτρια	73	50,3	50,3	75,1
	Πολύ	33	22,8	22,8	97,9
	Πάρα πολύ	3	2,1	2,1	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στον παραπάνω πίνακα η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (50,3%) θεωρεί πως στην υφιστάμενη τελωνειακή νομοθεσία οι διαδικασίες ελέγχου είναι σε μέτριο βαθμό απλές και διαφανείς, στην συνέχεια της κατάταξης το 22,8% πιστεύει ότι είναι πολύ, ακολουθεί το 21,4% που πιστεύει λίγο, το 3,4% καθόλου και τέλος το 2,1% των ερωτηθέντων πιστεύει ότι είναι πάρα πολύ. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 14. Στην τελωνειακή νομοθεσία προβλέπονται απλές και διαφανείς διαδικασίες ελέγχου



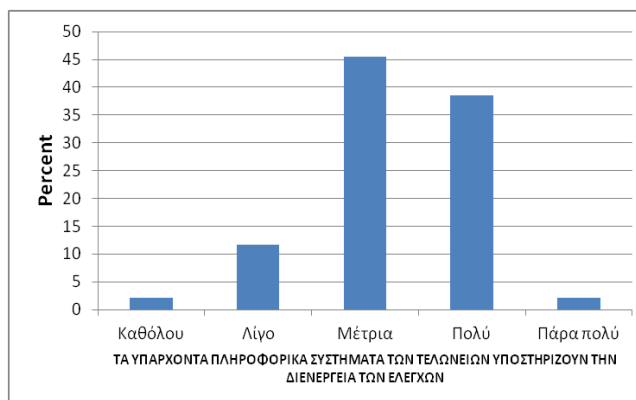
Το τέταρτο μέρος του ερωτηματολογίου αποτελείται από τις ερωτήσεις (15-20) και εστιάζει στα πληροφοριακά συστήματα και κατά πόσο αυτά υποστηρίζουν τις διαδικασίες ελέγχου. Στην 15^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων (icisnet, Elenxis, Taxisnet, Risk Analysis) υποστηρίζουν τη διενέργεια των ελέγχων. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα

Πίνακας 15. Τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων (icisnet, Elenxis, Taxisnet, Risk Analysis) υποστηρίζουν τη διενέργεια των ελέγχων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	3	2,1	2,1	2,1
	Λίγο	17	11,7	11,7	13,8
	Μέτρια	66	45,5	45,5	59,3
	Πολύ	56	38,6	38,6	97,9
	Πάρα πολύ	3	2,1	2,1	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται παραπάνω ένα μεγάλο μέρος των ερωτηθέντων (45,5%) πιστεύει ότι τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων υποστηρίζουν μέτρια τη διενέργεια των ελέγχων, στην συνέχεια της κατάταξης το 38,6% πιστεύει πολύ, ακολουθεί το 11,7% που πιστεύει λίγο, και τέλος με εξίσου ισόποσα ποσοστά το 2,1% των ερωτηθέντων πιστεύει ότι τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων υποστηρίζουν πάρα πολύ τον έλεγχο και το άλλο 2,1% πως δεν υπάρχει καθόλου υποστήριξη. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 15. Τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων (icisnet, Elenxis, Taxisnet, Risk Analysis) υποστηρίζουν τη διενέργεια των ελέγχων



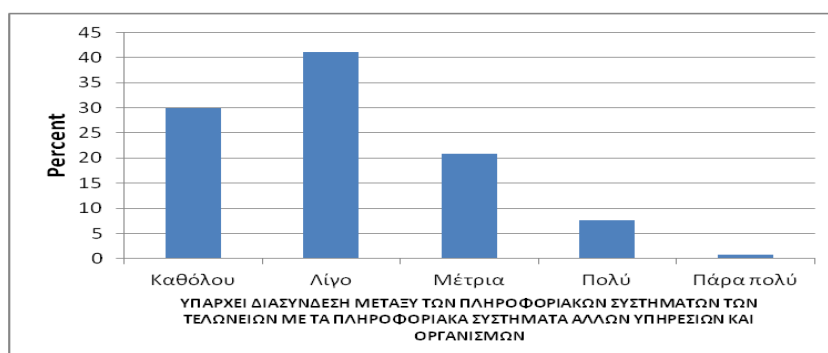
Στην 16^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο υπάρχει διασύνδεση μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των τελωνείων με τα πληροφοριακά συστήματα άλλων υπηρεσιών και οργανισμών όπως η Δ.Ο.Υ., η Αστυνομία, η Χημική Υπηρεσία για συνεργασία, συντονισμό και ενημέρωση, αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 16. Υπάρχει διασύνδεση μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των τελωνείων με τα πληροφοριακά συστήματα άλλων υπηρεσιών και οργανισμών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	43	29,9	29,9	29,9
	Λίγο	59	41,0	41,0	70,9
	Μέτρια	30	20,8	20,8	91,7
	Πολύ	12	7,6	7,6	99,3
	Πάρα πολύ	1	0,7	0,7	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται παραπάνω ένα μεγάλο μέρος των ερωτηθέντων (41%) πιστεύει ότι υποστηρίζεται λίγο η διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων των τελωνείων με τα πληροφοριακά συστήματα άλλων υπηρεσιών και οργανισμών, στην συνέχεια της κατάταξης το 29,9% πιστεύει καθόλου, ακολουθεί το 20,8% που πιστεύει μέτρια, το 7,6% πολύ και τέλος το 0,7% των ερωτηθέντων πιστεύει ότι υπάρχει πάρα πολύ μεγάλη διαλειτουργικότητα μεταξύ των συστημάτων . Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 16. Υπάρχει διασύνδεση μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των τελωνείων με τα πληροφοριακά συστήματα άλλων υπηρεσιών και οργανισμών



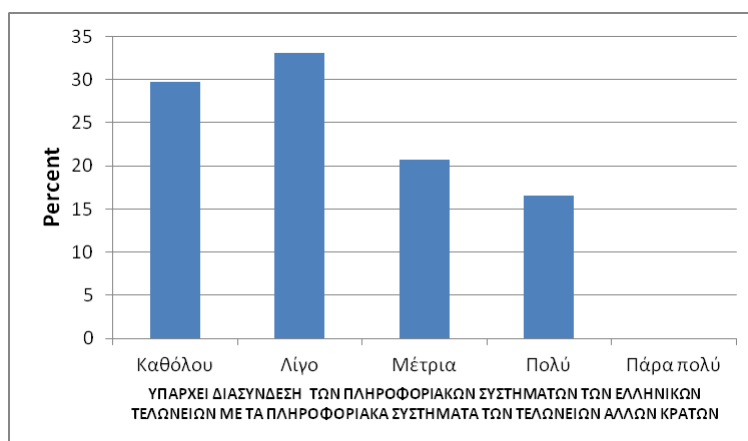
Στην 17^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο υπάρχει διασύνδεση μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των ελληνικών τελωνείων με τα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων άλλων κρατών. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 17. Υπάρχει διασύνδεση μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των ελληνικών τελωνείων με τα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων άλλων κρατών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	43	29,7	29,7	29,7
	Λίγο	48	33,1	33,1	62,8
	Μέτρια	30	20,7	20,7	83,5
	Πολύ	24	16,5	16,5	100,0
	Πάρα πολύ	0	0,0	0,0	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται παραπάνω ένα μέρος των ερωτηθέντων (33,1%) πιστεύει ότι υποστηρίζεται λίγο η διασύνδεση μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των ελληνικών τελωνείων με τα πληροφοριακά συστήματα άλλων κρατών, στην συνέχεια της κατάταξης το 29,7% πιστεύει καθόλου, ακολουθεί το 20,7% που πιστεύει μέτρια, το 16,5% πολύ ενώ κανένας από τους ερωτηθέντες δεν απάντησε πάρα πολύ. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 17. Υπάρχει διασύνδεση μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των ελληνικών τελωνείων με τα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων άλλων κρατών



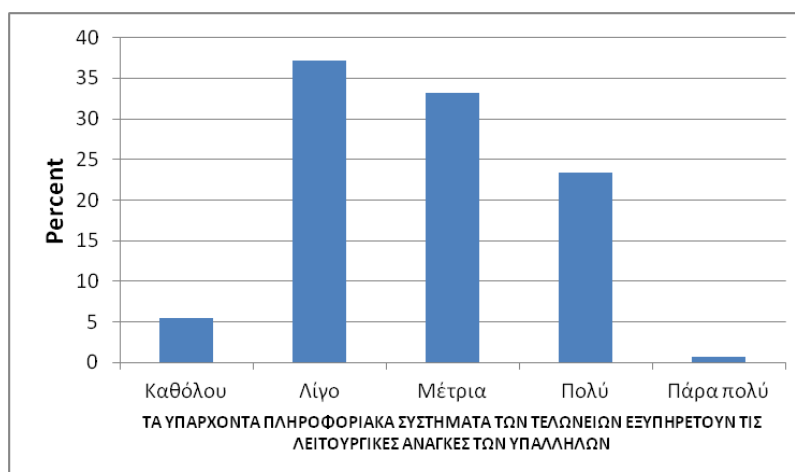
Στην 18^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων εξυπηρετούν τις λειτουργικές ανάγκες των υπαλλήλων. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 18. Τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων εξυπηρετούν τις λειτουργικές ανάγκες των υπαλλήλων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	8	5,5	5,5	5,5
	Λίγο	54	37,2	37,2	42,7
	Μέτρια	48	33,2	33,2	75,9
	Πολύ	34	23,4	23,4	99,3
	Πάρα πολύ	1	0,7	0,7	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται παραπάνω ένα μέρος των ερωτηθέντων (37,2%) πιστεύει ότι τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων εξυπηρετούν λίγο τις λειτουργικές ανάγκες των υπαλλήλων, στην συνέχεια της κατάταξης το 33,2% πιστεύει μέτρια ,ακολουθεί το 23,4 % που πιστεύει πολύ, το 5,5% καθόλου και τέλος το 0,7% πάρα πολύ. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 18. Τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων εξυπηρετούν τις λειτουργικές ανάγκες τω υπαλλήλων



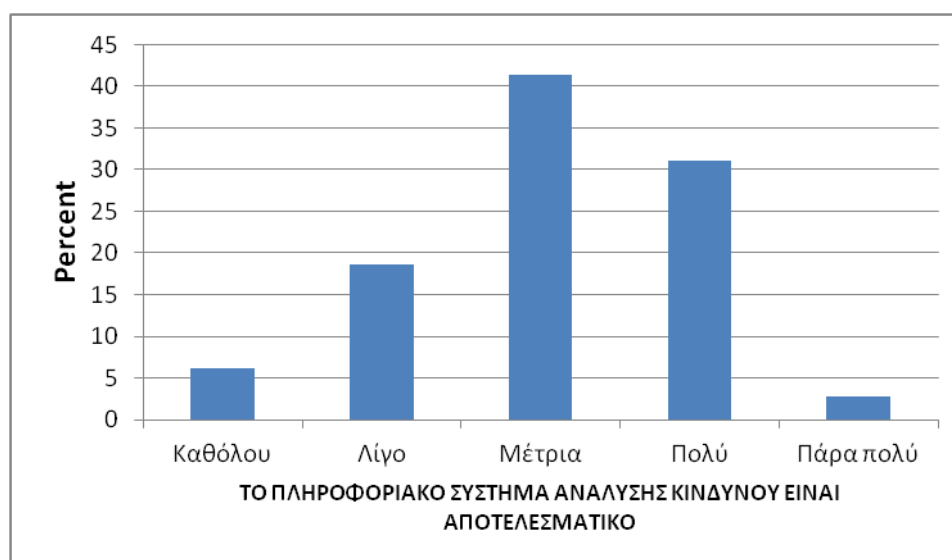
Στην 19^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο το πληροφοριακό σύστημα ανάλυσης κινδύνου είναι αποτελεσματικό. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 19. Το πληροφοριακό σύστημα ανάλυσης κινδύνου είναι αποτελεσματικό

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	9	6,2	6,2	6,2
	Λίγο	27	18,6	18,6	24,8
	Μέτρια	60	41,4	41,4	66,2
	Πολύ	45	31,0	31,0	97,2
	Πάρα πολύ	4	2,8	2,8	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται παραπάνω ένα μέρος των ερωτηθέντων(41,4%) πιστεύει ότι ο πληροφοριακό σύστημα ανάλυσης κινδύνου είναι μέτρια αποτελεσματικό, στην συνέχεια της κατάταξης το 31,0% πιστεύει πολύ, ακολουθεί το 18,6% που πιστεύει λίγο, το 6,2 % καθόλου και τέλος το 2,8% πάρα πολύ. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 19. Το πληροφοριακό σύστημα ανάλυσης κινδύνου είναι αποτελεσματικό



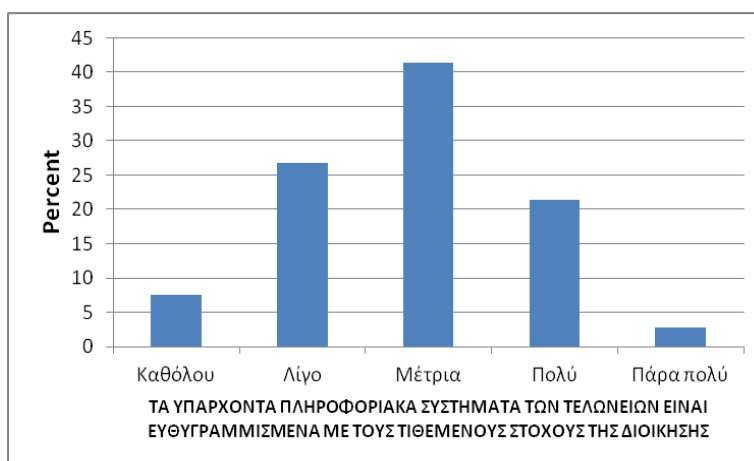
Στην 20^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων είναι ευθυγραμμισμένα με τους τιθέμενους στόχους της διοίκησης. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 20. Τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων είναι ευθυγραμμισμένα με τους τιθέμενους στόχους της διοίκησης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	11	7,6	7,6	7,6
	Λίγο	39	26,8	26,8	34,4
	Μέτρια	60	41,4	41,4	75,8
	Πολύ	31	21,4	21,4	97,2
	Πάρα πολύ	4	2,8	2,8	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται παραπάνω ένα μέρος των ερωτηθέντων (41,4%) πιστεύει ότι τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων είναι μέτρια ευθυγραμμισμένα με τους τιθέμενους στόχους της διοίκησης, στην συνέχεια της κατάταξης το 26,8% πιστεύει λίγο, ακολουθεί το 21,4% που πιστεύει πολύ, το 7,6% καθόλου και τέλος το 2,8% πάρα πολύ. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 20. Τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων είναι ευθυγραμμισμένα με τους τιθέμενους στόχους της διοίκησης



Το πέμπτο μέρος αποτελείται από τις ερωτήσεις (21-23) και εστιάζει στο ανθρώπινο δυναμικό .

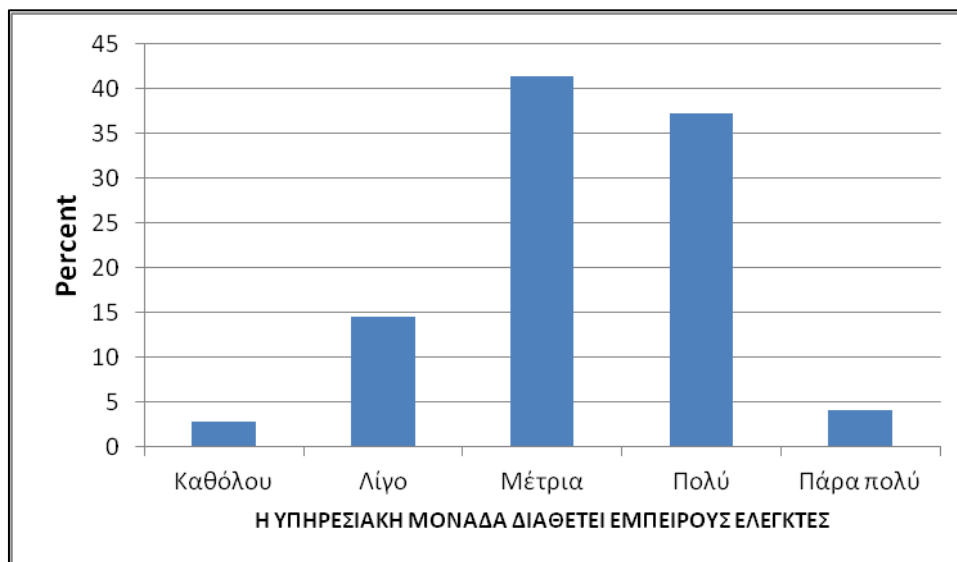
Στην 21^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο η υπηρεσιακή μονάδα διαθέτει έμπειρους ελεγκτές. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 21. Η υπηρεσιακή μονάδα διαθέτει έμπειρους ελεγκτές

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	4	2,8	2,8	2,8
	Λίγο	21	14,5	14,5	17,3
	Μέτρια	60	41,4	41,4	58,7
	Πολύ	54	37,2	37,2	95,9
	Πάρα πολύ	6	4,1	4,1	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται παραπάνω ένα μέρος των ερωτηθέντων (41,4%) πιστεύει, ότι η υπηρεσιακή μονάδα διαθέτει μέτριας εμπειρίας ελεγκτές, στην συνέχεια της κατάταξης το 37,2% πιστεύει πολύ, ακολουθεί το 14,5% που πιστεύει λίγο, το 4,1% πάρα πολύ και τέλος το 2,8% καθόλου. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 21. Η υπηρεσιακή μονάδα διαθέτει έμπειρους ελεγκτές



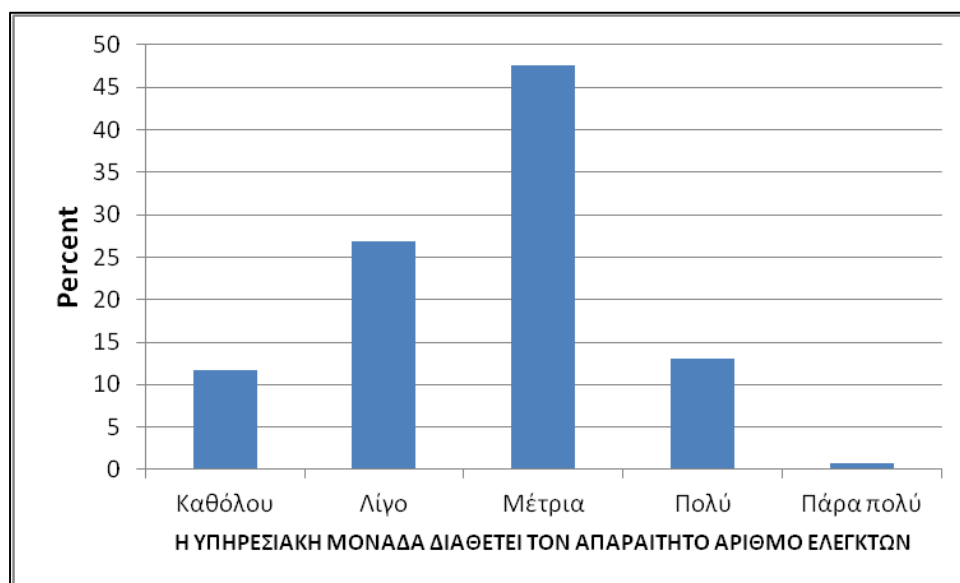
Στην 22^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο η υπηρεσιακή μονάδα διαθέτει τον απαραίτητο αριθμό ελεγκτών. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα

Πίνακας 22. Η υπηρεσιακή μονάδα διαθέτει τον απαραίτητο αριθμό ελεγκτών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	17	11,7	11,7	11,7
	Λίγο	39	26,9	26,9	38,6
	Μέτρια	69	47,6	47,6	86,2
	Πολύ	19	13,1	13,1	99,3
	Πάρα πολύ	1	0,7	0,7	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται παραπάνω ένα μέρος των ερωτηθέντων (47,6%) πιστεύει, ότι η υπηρεσιακή μονάδα διαθέτει τον απαραίτητο αριθμό ελεγκτών σε μέτριο βαθμό, στην συνέχεια της κατάταξης το 26,9% πιστεύει λίγο, ακολουθεί το 13,1% που πιστεύει πολύ, το 11,7% καθόλου και τέλος το 0,7% πάρα πολύ. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 22. Η υπηρεσιακή μονάδα διαθέτει το απαραίτητο αριθμό ελεγκτών



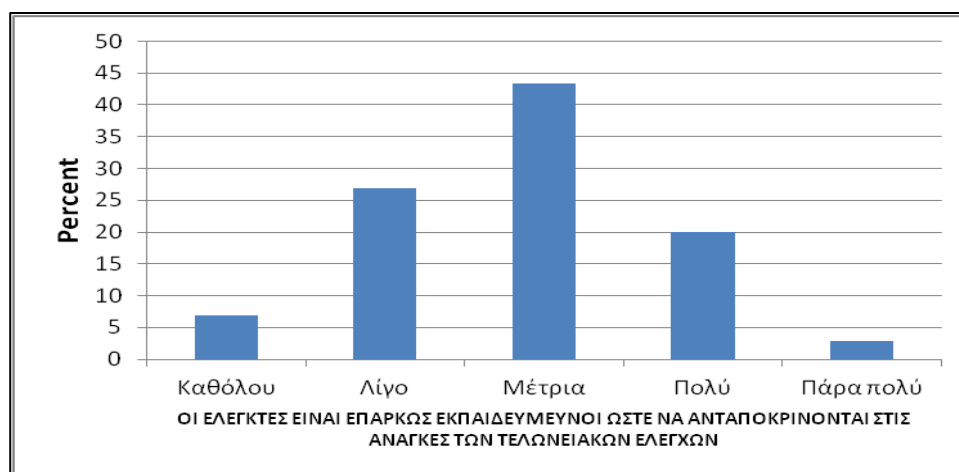
Στην 23^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο οι ελεγκτές είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των τελωνειακών ελέγχων. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 23. Οι ελεγκτές είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των τελωνειακών ελέγχων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	10	6,9	6,9	6,9
	Λίγο	39	26,9	26,9	33,8
	Μέτρια	63	43,4	43,4	77,2
	Πολύ	29	20,0	20,0	97,2
	Πάρα πολύ	4	2,8	2,8	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται παραπάνω το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων (43,4%) πιστεύει ότι οι ελεγκτές είναι μετρίως επαρκώς εκπαιδευμένοι ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των τελωνειακών ελέγχων, στην συνέχεια της κατάταξης το 26,9% πιστεύει λίγο, ακολουθεί το 20,0% που πιστεύει πολύ, το 6,9% καθόλου και τέλος το 2,8% πάρα πολύ. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 23. Οι ελεγκτές είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των τελωνειακών ελέγχων



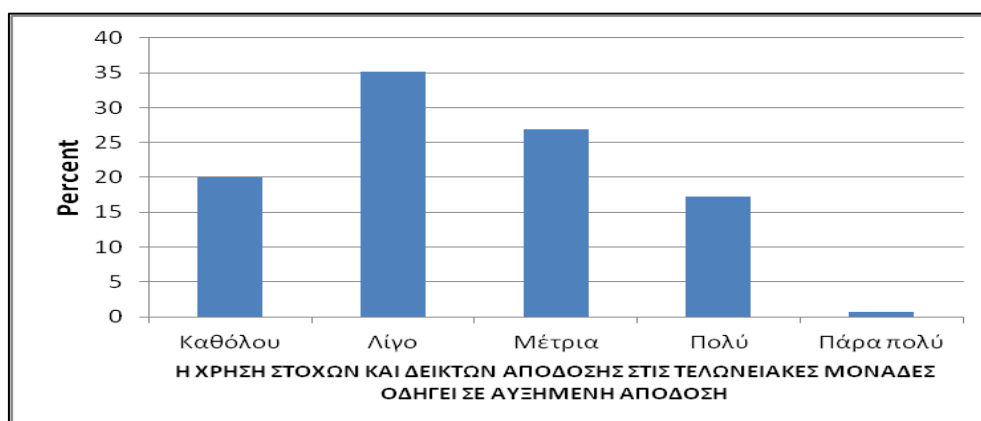
Το έκτο μέρος αποτελείται από τις ερωτήσεις (24-26) και αναφέρεται στην αξιολόγηση του προσωπικού. Στην 24^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο η χρήση στόχων και δεικτών απόδοσης στις τελωνειακές μονάδες οδηγεί σε αυξημένη απόδοση. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 24. Η χρήση στόχων και δεικτών απόδοσης στις τελωνειακές μονάδες οδηγεί σε αυξημένη απόδοση

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	29	20,0	20,0	20,0
	Λίγο	51	35,2	35,2	55,2
	Μέτρια	39	26,9	26,9	82,1
	Πολύ	25	17,2	17,2	99,3
	Πάρα πολύ	1	0,7	0,7	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται παραπάνω το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων (35,2%) πιστεύει ότι η χρήση στόχων και δεικτών απόδοσης στις τελωνειακές μονάδες οδηγεί σε μικρή αύξηση της απόδοσης, στην συνέχεια της κατάταξης το 26,9% πιστεύει μέτρια, ακολουθεί το 20,0% που πιστεύει καθόλου, το 17,2% πολύ και τέλος το 0,7% πάρα πολύ. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 24. Η χρήση στόχων και δεικτών απόδοσης στις τελωνειακές μονάδες οδηγεί σε αυξημένη απόδοση



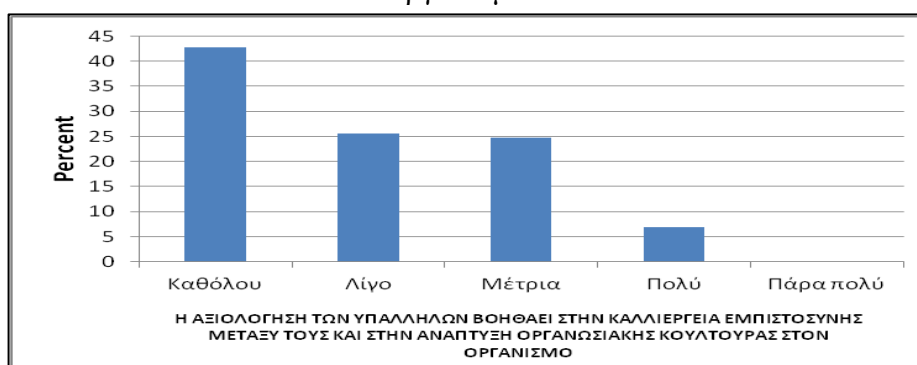
Στην 25^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο η αξιολόγηση των υπαλλήλων βοηθάει στην καλλιέργεια εμπιστοσύνης μεταξύ τους και στην ανάπτυξη οργανωσιακής κουλτούρας στον οργανισμό. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 25. Η αξιολόγηση των υπαλλήλων βοηθάει στην καλλιέργεια εμπιστοσύνης μεταξύ τους και την ανάγκη οργανωσιακής κουλτούρας στον οργανισμό

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	62	42,8	42,8	42,8
	Λίγο	37	25,5	25,5	68,3
	Μέτρια	36	24,8	24,8	93,9
	Πολύ	10	6,9	6,9	100,0
	Πάρα πολύ	0	0,0	0,0	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται παραπάνω η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (42,8%) πιστεύει ότι η αξιολόγηση των υπαλλήλων δεν βοηθάει καθόλου στην καλλιέργεια εμπιστοσύνης μεταξύ τους και στην ανάπτυξη οργανωσιακής κουλτούρας στον οργανισμό, στην συνέχεια της κατάταξης το 25,5% πιστεύει λίγο ,ακολουθεί το 24,8% που πιστεύει μέτρια, το 6,9% πολύ. Πρέπει να αναφέρουμε ότι κανένας από τους ερωτηθέντες δεν απάντησε πάρα πολύ. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 25. Η αξιολόγηση των υπαλλήλων βοηθάει στην καλλιέργεια εμπιστοσύνης μεταξύ τους και στην ανάπτυξη οργανωσιακής κουλτούρας στον οργανισμό



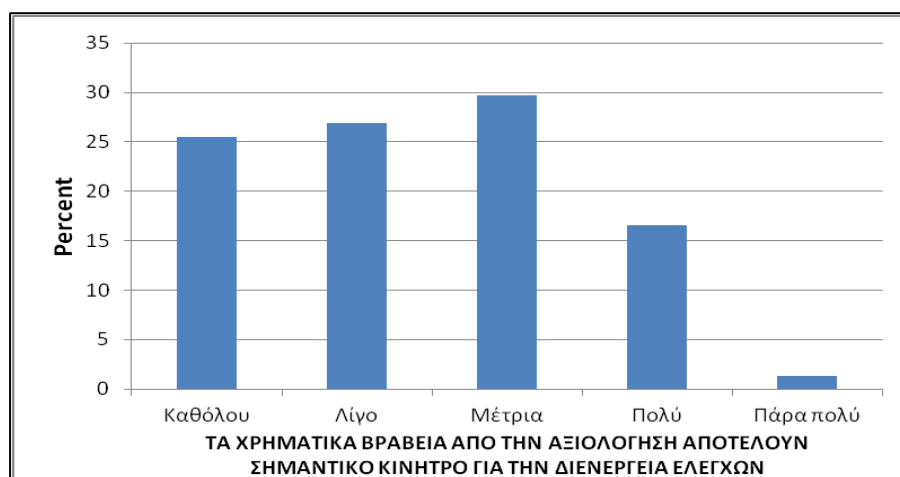
Στην 26^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο τα χρηματικά βραβεία από την αξιολόγηση αποτελούν σημαντικό κίνητρο για την διενέργεια ελέγχων. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 26. Τα χρηματικά βραβεία από την αξιολόγηση αποτελούν σημαντικό κίνητρο για την διενέργεια ελέγχων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	37	25,5	25,5	25,5
	Λίγο	39	26,9	26,9	52,4
	Μέτρια	43	29,7	29,7	82,1
	Πολύ	24	16,6	16,6	98,7
	Πάρα πολύ	2	1,3	1,3	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται παραπάνω το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων (29,7%) πιστεύει ότι τα χρηματικά βραβεία από την αξιολόγηση αποτελούν μέτριο κίνητρο για την διενέργεια ελέγχων, στην συνέχεια της κατάταξης το 26,9% πιστεύει λίγο, ακολουθεί το 25,5% που πιστεύει καθόλου, το 16,6% πολύ και τέλος το 1,3% πάρα πολύ. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 26. Τα χρηματικά κίνητρα από την αξιολόγηση αποτελούν σημαντικό κίνητρα για την διενέργεια ελέγχων



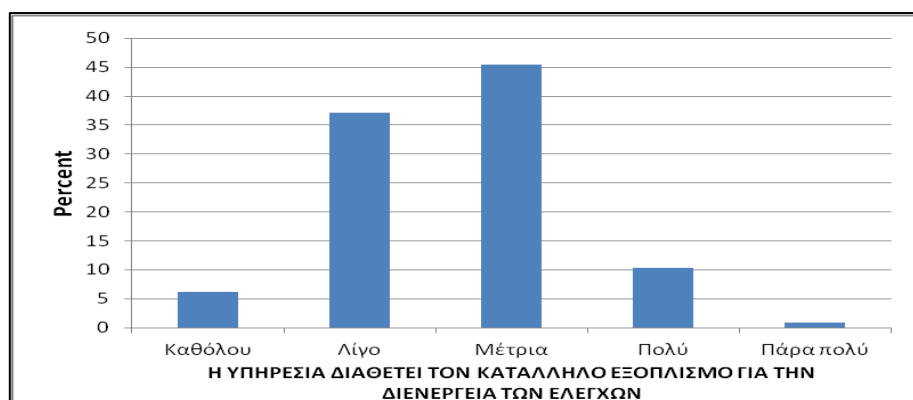
Το έβδομο μέρος αποτελείται από τις ερωτήσεις (27-31), αναφέρεται στις υποδομές και στον εξοπλισμό της τελωνειακής υπηρεσίας. Στην 27^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο η υπηρεσία διαθέτει τον κατάλληλο εξοπλισμό για τη διενέργεια τελωνειακών ελέγχων όπως μηχανήματα x-ray, ενδοσκοπία, χημικά αντιδραστήρια, υπηρεσιακά αυτ/τα κλπ.. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 27. Η υπηρεσία διαθέτει τον κατάλληλο εξοπλισμό για την διενέργεια τελωνειακών ελέγχων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	9	6,2	6,2	6,2
	Λίγο	54	37,2	37,2	43,4
	Μέτρια	66	45,5	45,5	88,9
	Πολύ	15	10,3	10,3	99,2
	Πάρα πολύ	1	0,8	0,8	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται παραπάνω το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων (45,5%) πιστεύει ότι η υπηρεσία διαθέτει σε μέτριο επίπεδο τον κατάλληλο εξοπλισμό για τη διενέργεια τελωνειακών ελέγχων, στην συνέχεια της κατάταξης το 37,2% πιστεύει λίγο, ακολουθεί το 10,3% που πιστεύει πολύ, το 6,2% καθόλου και τέλος το 0,8 πάρα πολύ. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 27. Η υπηρεσία διαθέτει τον κατάλληλο εξοπλισμό για την διενέργεια τελωνειακών ελέγχων



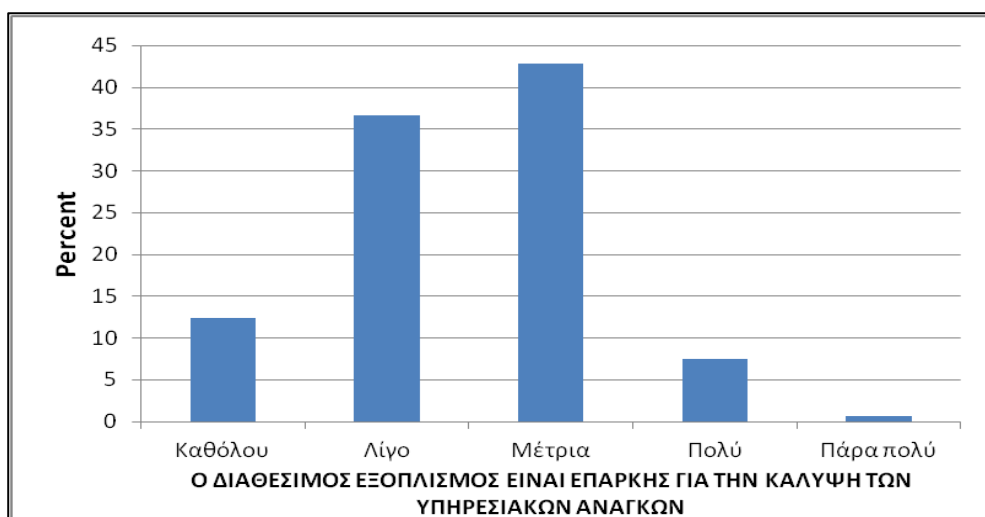
Στην 28^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο ο διαθέσιμος εξοπλισμός είναι επαρκής για την κάλυψη των υπηρεσιακών αναγκών (ποσοτικά). Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 28. Ο διαθέσιμος εξοπλισμός είναι επαρκής για την κάλυψη των υπηρεσιακών αναγκών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	18	12,4	12,4	12,4
	Λίγο	53	36,6	36,6	49,0
	Μέτρια	62	42,8	42,8	91,8
	Πολύ	11	7,5	7,5	99,3
	Πάρα πολύ	1	0,7	0,7	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται παραπάνω το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων (42,8%) πιστεύει ότι ο διαθέσιμος εξοπλισμός καλύπτει σε μέτριο βαθμό τις υπηρεσιακές ανάγκες, στην συνέχεια της κατάταξης το 36,6% πιστεύει λίγο ,ακολουθεί το 12,4% που πιστεύει καθόλου, το 7,5% πολύ και τέλος το 0,7% πάρα πολύ. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 28 Ο διαθέσιμος εξοπλισμός είναι επαρκής για την κάλυψη των υπηρεσιακών αναγκών



Στην 29^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο η υπηρεσία διαθέτει τις κατάλληλες υποδομές και εγκαταστάσεις για την διενέργεια των τελωνειακών ελέγχων, όπως ράμπες φορτοεκφόρτωσης, αποθήκες, ζυγοπλάστιγκες κλπ.. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 29. Η υπηρεσία διαθέτει τις κατάλληλες υποδομές και εγκαταστάσεις για την διενέργεια των τελωνειακών ελέγχων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	36	24,8	24,8	24,8
	Λίγο	59	40,7	40,7	65,5
	Μέτρια	43	29,7	29,7	95,2
	Πολύ	7	4,8	4,8	100,0
	Πάρα πολύ	0	0,0	0,0	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται παραπάνω το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων (40,7%) πιστεύει ότι το επίπεδο των εγκαταστάσεων και υποδομών είναι λίγο για την διενέργεια των τελωνειακών ελέγχων, στην συνέχεια της κατάταξης το 29,7% πιστεύει ότι είναι μέτριο, ακολουθεί το 24,8% που πιστεύει πως δεν βοηθάει καθόλου, το 4,8% πολύ, ενώ κανένας από τους ερωτηθέντες δεν θεωρεί ότι η υπηρεσία διαθέτει πάρα πολύ κατάλληλες υποδομές και εγκαταστάσεις για τη διενέργεια ελέγχων. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 29. Η υπηρεσία διαθέτει τις κατάλληλες υποδομές και εγκαταστάσεις για την διενέργεια των τελωνειακών ελέγχων



Στην 30^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο ο διαθέσιμος εξοπλισμός και οι υπάρχουσες υποδομές διευκολύνουν τον τελωνειακό έλεγχο. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 30. Ο διαθέσιμος εξοπλισμός και οι υπάρχουσες υποδομές διευκολύνουν τον τελωνειακό έλεγχο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	32	22,1	22,1	22,1
	Λίγο	49	33,8	33,8	55,9
	Μέτρια	44	30,3	30,3	86,2
	Πολύ	18	12,4	12,4	98,6
	Πάρα πολύ	2	1,4	1,4	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται παραπάνω το 33,8% των ερωτηθέντων πιστεύουν ότι ο διαθέσιμος εξοπλισμός και οι υπάρχουσες υποδομές διευκολύνουν λίγο τον τελωνειακό έλεγχο, στην συνέχεια της κατάταξης το 30,3% πιστεύει μέτρια, ακολουθεί το 22,1% που πιστεύει καθόλου, το 12,4% πολύ και τέλος το 1,4% πάρα πολύ. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 30. Ο διαθέσιμος εξοπλισμός και οι υπάρχουσες υποδομές διευκολύνουν τον τελωνειακό έλεγχο



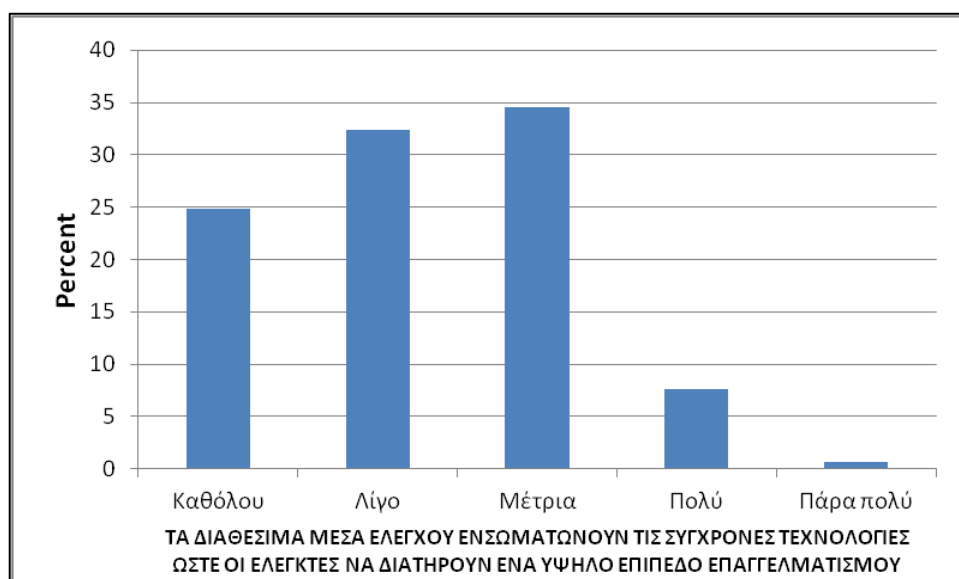
Στην 31^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο τα διαθέσιμα μέσα ελέγχου ενσωματώνουν τις σύγχρονες τεχνολογίες ώστε οι ελεγκτές να διατηρούν ένα υψηλό επίπεδο επαγγελματισμού. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 31. Τα διαθέσιμα μέσα ελέγχου ενσωματώνουν τις σύγχρονες τεχνολογίες ώστε οι ελεγκτές να διατηρούν ένα υψηλό επίπεδο επαγγελματισμού

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	36	24,8	24,8	24,8
	Λίγο	47	32,4	32,4	57,2
	Μέτρια	50	34,5	34,5	91,7
	Πολύ	11	7,6	7,6	99,3
	Πάρα πολύ	1	0,7	0,7	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται παραπάνω το 34,5% των ερωτηθέντων πιστεύουν ότι τα διαθέσιμα μέσα ελέγχου ενσωματώνουν τις σύγχρονες τεχνολογίες σε μέτριο βαθμό, στην συνέχεια της κατάταξης το 32,4% πιστεύει λίγο, ακολουθεί το 24,8% που πιστεύει καθόλου, το 7,6% πολύ και τέλος το 0,7% πάρα πολύ. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 31. Τα διαθέσιμα μέσα ελέγχου ενσωματώνουν τις σύγχρονες τεχνολογίες ώστε οι ελεγκτές να διατηρούν ένα υψηλό επίπεδο επαγγελματισμού



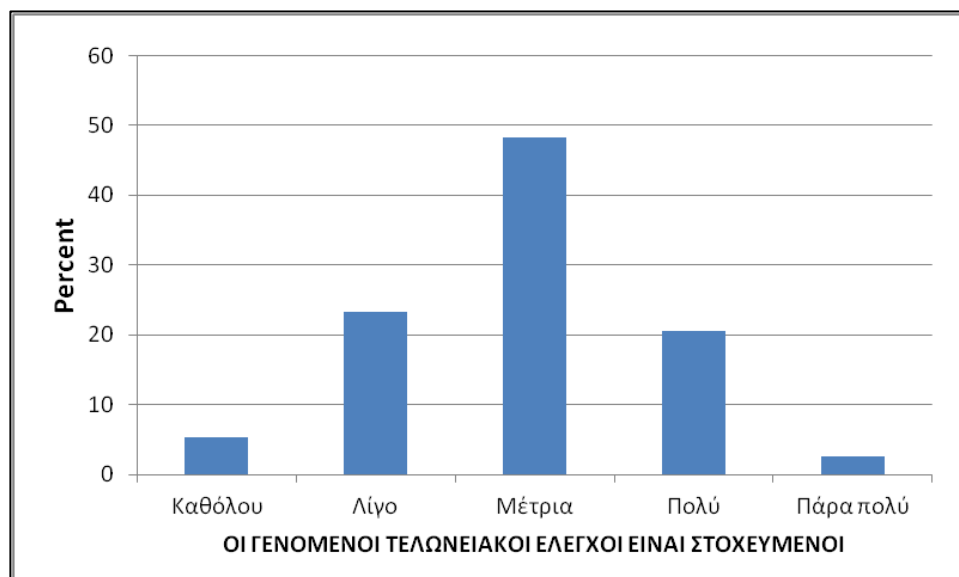
Το όγδοο μέρος αποτελείται από τις ερωτήσεις (32-34) αναφέρεται στην αποτελεσματικότητα των τελωνειακών ελέγχων. Στην 32^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο οι γενόμενοι τελωνειακοί έλεγχοι είναι στοχευμένοι. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 32. Οι γενόμενοι τελωνειακοί έλεγχοι είναι στοχευμένοι

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	8	5,3	5,3	5,3
	Λίγο	34	23,3	23,3	28,6
	Μέτρια	70	48,2	48,2	76,8
	Πολύ	30	20,6	20,6	97,4
	Πάρα πολύ	3	2,6	2,6	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται παραπάνω το 48,2% των ερωτηθέντων πιστεύουν ότι οι γενόμενοι τελωνειακοί έλεγχοι είναι στοχευμένοι σε μέτριο βαθμό, στην συνέχεια της κατάταξης το 23,3% πιστεύει λίγο, ακολουθεί το 20,6% πιστεύει πολύ, το 5,3% πολύ και τέλος το 2,6% πάρα πολύ. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 32. Οι γενόμενοι τελωνειακοί έλεγχοι είναι στοχευμένοι



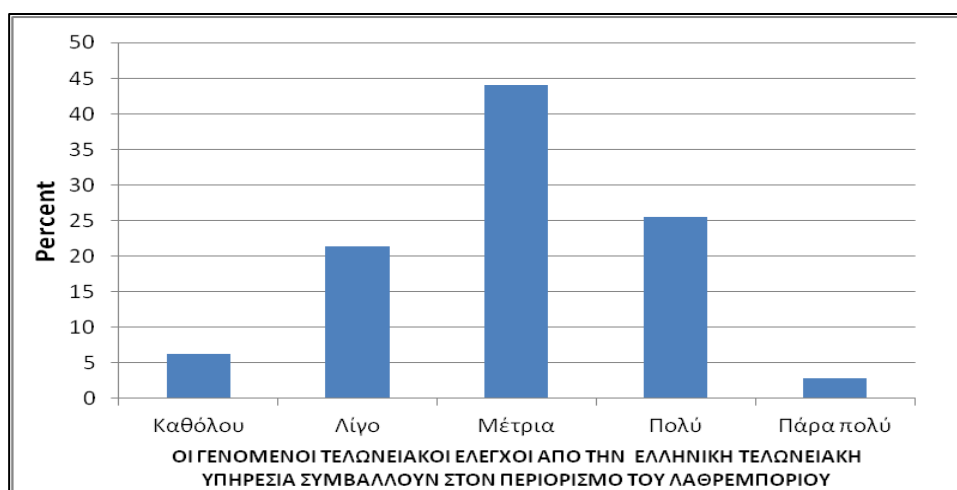
Στην 33^η ερώτηση εξετάσαμε κατά πόσο οι γενόμενοι τελωνειακοί έλεγχοι από την ελληνική τελωνειακή υπηρεσία συμβάλλουν στον περιορισμό του λαθρεμπορίου. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 33. Οι γενόμενοι τελωνειακοί έλεγχοι από την ελληνική τελωνειακή υπηρεσία συμβάλλουν στον περιορισμό του λαθρεμπορίου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	9	6,2	6,2	6,2
	Λίγο	31	21,4	21,4	27,6
	Μέτρια	64	44,1	44,1	71,7
	Πολύ	37	25,5	25,5	97,2
	Πάρα πολύ	4	2,8	2,8	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται παραπάνω το 44,1% των ερωτηθέντων πιστεύουν ότι οι γενόμενοι τελωνειακοί έλεγχοι από την ελληνική τελωνειακή υπηρεσία συμβάλλουν στον περιορισμό του λαθρεμπορίου σε μέτριο βαθμό, στην συνέχεια της κατάταξης το 25,5% πιστεύει πολύ, ακολουθεί το 21,4% που πιστεύει λίγο, το 6,2% καθόλου και τέλος το 2,8% πάρα πολύ. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 33. Οι γενόμενοι τελωνειακοί έλεγχοι από την ελληνική τελωνειακή υπηρεσία συμβάλλουν στον περιορισμό του λαθρεμπορίου



Στην 34^η ερώτηση εξετάσαμε συνολικά κατά πόσο η αποτελεσματικότητα των τελωνειακών ελέγχων στην ελληνική τελωνειακή υπηρεσία είναι σε υψηλό επίπεδο.

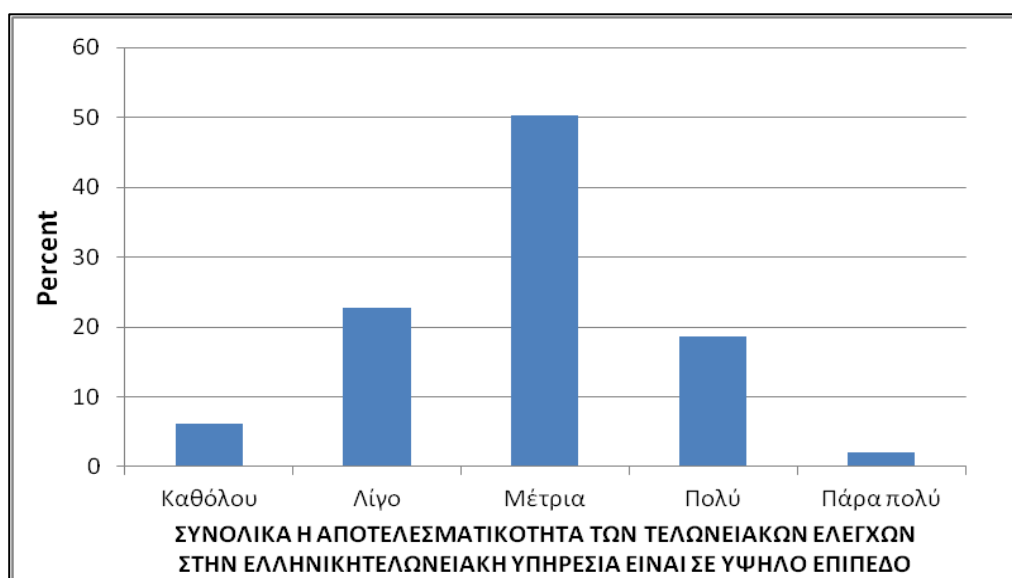
Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 34. Η αποτελεσματικότητα των τελωνειακών ελέγχων στην ελληνική τελωνειακή υπηρεσία είναι σε υψηλό επίπεδο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	9	6,2	6,2	6,2
	Λίγο	33	22,8	22,8	29,0
	Μέτρια	73	50,3	50,3	79,3
	Πολύ	27	18,6	18,6	97,9
	Πάρα πολύ	3	2,1	2,1	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται παραπάνω το 50,3% των ερωτηθέντων πιστεύουν ότι η αποτελεσματικότητα των τελωνειακών ελέγχων στην ελληνική τελωνειακή υπηρεσία είναι σε μέτριο επίπεδο, στην συνέχεια της κατάταξης το 22,8% πιστεύει λίγο, ακολουθεί το 18,6% που πιστεύει πολύ, το 6,2% λίγο και τέλος το 2,1% πάρα πολύ. Ακολουθεί το παρακάτω ραβδόγραμμα:

Διάγραμμα 34. Η αποτελεσματικότητα των τελωνειακών ελέγχων στην ελληνική τελωνειακή υπηρεσία είναι σε υψηλό επίπεδο



Κεφάλαιο 6 Συμπεράσματα

6.1 Συμπεράσματα της έρευνας

Τρεις είναι οι κύριες λειτουργίες της τελωνειακής υπηρεσίας ο έλεγχος, η ασφάλεια και η φορολογία. Οι κύριες λειτουργίες υποστηρίζονται από δευτερεύουσες όπως το δίκαιο, η διαχείριση, η επικοινωνία, η πληροφόρηση, η στατιστική, η παροχή πόρων, η διεθνή συνεργασία που αποτελούν τις βάσεις και εξασφαλίζουν την αποτελεσματική εφαρμογή των κυρίων λειτουργιών. Η λειτουργία του ελέγχου βασίζεται στην εφαρμογή ενός ευρέος φάσματος ελεγκτικών και ρυθμιστικών διαδικασιών (Arazpooz & Meymand, 2016). Η αποτελεσματικότητα των τελωνειακών ελέγχων εξαρτάται από πολλούς παράγοντες που την επηρεάζουν σε οργανωσιακό, λειτουργικό, διαδικαστικό, θεσμικό και νομικό επίπεδο. Σκοπός της έρευνας μας είναι η μελέτη της αποτελεσματικότητας των τελωνειακών ελέγχων από την οπτική γωνία που έχουν οι ίδιοι οι τελωνειακοί υπάλληλοι για την εργασία τους, γιατί οι ίδιοι γνωρίζουν καλύτερα από όλους το αντικείμενο της εργασίας τους και τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν καθημερινά. Η μελέτη μας εξετάζει τους παρακάτω παράγοντες που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα των τελωνειακών ελέγχων όπως είναι: η επάρκεια των πόρων, η υποστήριξη που τους παρέχουν τα πληροφοριακά συστήματα, η νομοθετική υποστήριξη, η υποστήριξη του ανθρώπινου δυναμικού, το σύστημα αξιολόγησης και στοχοθεσίας, η υποστήριξη και η δέσμευση της διοίκησης στον οργανισμό.

Αρχικά εξετάζοντας τα δημογραφικά δεδομένα παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων είναι γυναίκες, το επίπεδο εκπαίδευσης τους είναι ιδιαίτερα υψηλό και η ηλικιακή ομάδα που υπερτερεί είναι αυτή των 36-45 η πιο παραγωγική ηλικιακή ομάδα, όμως δεν είναι καθόλου ενθαρρυντικό για τον οργανισμό το γεγονός ότι η ηλικιακή ομάδα που υστερεί έναντι όλων είναι αυτή των 25-35. Οι περισσότεροι υπάλληλοι έχουν ελεγκτικά καθήκοντα γεγονός ιδιαίτερα θετικό για την αντικειμενικότητα των αποτελεσμάτων της έρευνάς μας.

Σχετικά με διερεύνηση του ρόλου της διοίκησης τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι η διοίκηση ενθαρρύνει την παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων από τους υπαλλήλους σε πολύ μεγάλο βαθμό, η δημιουργία της Φορολογικής και Τελωνειακής ακαδημίας έπαιξε καταλυτικό ρόλο, μιας και στόχος της ακαδημίας είναι κάθε υπάλληλος να παρακολουθεί τουλάχιστον ένα σεμινάριο τον χρόνο. Γενικά η παροχή κινήτρων από τη διοίκηση στους εργαζόμενους για τη διενέργεια

τελωνειακών ελέγχων είναι σε πολύ χαμηλό επίπεδο, όπως και η παροχή πόρων. Οι στόχοι ελέγχου που τίθενται από την διοίκηση δεν είναι επιτεύξιμοι και ρεαλιστικοί. Από όλα τα παραπάνω προκύπτει ότι η παρακίνηση των τελωνειακών υπαλλήλων είναι σε χαμηλό επίπεδο. Προφανώς πρέπει να δοθούν κίνητρα και πόροι για να αλλάξει η στάση των εργαζομένων. Η παροχή οικονομικών ανταμοιβών και ηθικών κινήτρων, η δημιουργία περιβάλλοντος οργανωσιακής δικαιοσύνης, η εκπαίδευση των υπαλλήλων οδηγεί σε υψηλή εργασιακή απόδοση (Al Rawashdeh, 2013).

Ένας σημαντικός παράγοντας που συμβάλλει στην διενέργεια μη αποτελεσματικών τελωνειακών ελέγχων είναι η τελωνειακή νομοθεσία η οποία είναι κατακερματισμένη, και είναι κατανοητή και εφαρμόσιμη σε μικρό βαθμό. Μελέτη των Hillberry & Zhang (2018) καταδεικνύει ότι η απόδοση και η αποτελεσματικότητα των τελωνειακών υπηρεσιών εξαρτάται καθοριστικά από το νομικό πλαίσιο. Ωστόσο είναι πολύ θετικό το ότι η κεντρική υπηρεσία ανταποκρίνεται άμεσα σε ερωτήματα σχετικά με την ερμηνεία και την εφαρμογή της τελωνειακής νομοθεσίας και το ότι η νομική υποστήριξη που παρέχεται στους εργαζομένους είναι επαρκής. Φαίνεται ότι τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι τελωνειακοί με τη νομοθεσία, προσπαθεί να μετριάσει η κεντρική υπηρεσία. Είναι θετικό το ότι η υπάρχουσα εθνική νομοθεσία διευκολύνει το εμπόριο ως αποτέλεσμα εναρμόνισής της με τη διεθνή τελωνειακή νομοθεσία (Mikuriya, 2005). Οι διαδικασίες ελέγχου δεν είναι ξεκάθαρες θα μπορούσαν να είναι περισσότερο απλές και διαφανείς, καθυστερήσεις στα σύνορα, περίπλοκες και περιττές απαιτήσεις τεκμηρίωσης, έλλειψη αυτοματοποιημένων διαδικασιών οδηγούν σε χρηματικές απώλειες τόσο την κυβέρνηση (η ελληνική φορολογική διοίκηση έχει από τα υψηλότερα διοικητικά κόστη στην Ε.Ε.) όσο και τις επιχειρήσεις (μεγάλα λειτουργικά κόστη, μείωση ανταγωνιστικότητας) (Holloway, 2008).

Εξετάζοντας τον ρόλο των πληροφοριακών συστημάτων διαπιστώσαμε ότι τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα υποστηρίζουν και βοηθούν στον έλεγχο. Η διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων των τελωνείων με τα πληροφοριακά συστήματα άλλων εθνικών οργανισμών και άλλων κρατών είναι σε πολύ χαμηλό επίπεδο γεγονός που αποτελεί τροχοπέδη στη διενέργεια αποτελεσματικών τελωνειακών ελέγχων. Οι λειτουργικές ανάγκες των υπαλλήλων εξυπηρετούνται από τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα σε χαμηλό βαθμό γεγονός που δείχνει την ανάγκη για αυτοματοποίηση των διαδικασιών. Το σύστημα ανάλυσης κινδύνου είναι

μέτρια αποτελεσματικό, γεγονός απολύτως φυσιολογικό γιατί τροφοδοτείται με δεδομένα μόνο από τα ελληνικά τελωνεία και όχι από εθνικούς και διεθνείς οργανισμούς όπως θα έπρεπε (Kirkos & Tachtsidou, 2019). Τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων είναι μέτρια ευθυγραμμισμένα με τους στόχους ελέγχου της διοίκησης συμβάλλοντας και αυτά στον περιορισμό των επιδόσεων του οργανισμού. Οι φορολογικές διοικήσεις θα μπορούσαν να βελτιώσουν σημαντικά την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητά τους, με τη χρήση νέας ψηφιακής τεχνολογίας και τη χρήση περισσότερων δεδομένων (Kim & Kim, 2020).

Οι τελωνειακές μονάδες διαθέτουν έμπειρους ελεγκτές, μέτρια εκπαιδευμένους και ο αριθμός τους δεν επαρκεί συνεπώς υπάρχει άμεση ανάγκη για στελέχωση του οργανισμού με ελεγκτές και την περεταίρω εκπαίδευσή τους. Όπως διαπιστώνουμε η εμπειρία παίζει σημαντικό ρόλο όμως σε καμία περίπτωση δεν υποκαθιστά τη γνώση και αυτό φαίνεται και από τα αποτελέσματα της έρευνας γιατί έμπειροι ελεγκτές με πολυετή εμπειρία ζητούν την περεταίρω εκπαίδευσή τους. Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό πλαίσιο τελωνειακών ικανοτήτων οι βασικές αξίες των ευρωπαϊκών τελωνείων όπως: η συνεχής μάθηση, η επαγγελματική ανάπτυξη και η επιχειρησιακή αριστεία θεωρούνται εξαιρετικά σημαντικές καθώς καθορίζουν την εργασιακή ηθική και την αποστολή των εργαζομένων (European Commission, 2019).

Η χρήση στόχων και δεικτών απόδοσης στις τελωνειακές μονάδες οδηγεί σε μικρή αύξηση της απόδοσης της μονάδας, η αξιολόγηση των υπαλλήλων δεν βοηθάει καθόλου στην καλλιέργεια εμπιστοσύνης μεταξύ τους και στην ανάπτυξη οργανωσιακής κουλτούρας στον οργανισμό. Τα χρηματικά βραβεία από την αξιολόγηση δεν αποτελούν κίνητρο για την διενέργεια ελέγχων. Από τα παραπάνω συμπεραίνουμε είναι ότι οι υπάλληλοι φοβούνται την αξιολόγηση, δεν τη βλέπουν χρήσιμη και δεν την αποδέχονται. Η διοίκηση δεν μπόρεσε να αυξήσει την αποδοχή της αξιολόγησης από τους εργαζομένους (Kim & Holzer, 2016).

Ο διαθέσιμος εξοπλισμός, οι υπάρχουσες υποδομές και εγκαταστάσεις δεν είναι οι κατάλληλες και δεν επαρκούν για την κάλυψη των αναγκών του ελέγχου. Τα διαθέσιμα μέσα ελέγχου δεν ενσωματώνουν τις σύγχρονες τεχνολογίες. Η αντίληψη που έχουν οι ελεγκτές για την επάρκεια και την καταλληλότητα των διαθέσιμων μέσων ελέγχου δεν είναι θετική. Οι πόροι είναι απαραίτητοι για την αύξηση της απόδοσης των τελωνείων, η έλλειψή τους φανερώνει χαμηλή απόδοση των

τελωνειακών μονάδων, χαμηλή αποτελεσματικότητα των τελωνειακών ελέγχων και απουσία πλαισίου στήριξης των εργαζομένων.

Οι γενόμενοι έλεγχοι είναι στοχευμένοι σε μέτριο βαθμό και δεν περιορίζουν το λαθρεμπόριο σημαντικά. Η αποτελεσματικότητα των τελωνειακών ελέγχων είναι γενικά σε μέτριο επίπεδο. Οι διαδικασίες ελέγχου είναι περίπλοκες και σε κάποιες περιπτώσεις αδιαφανείς, η έλλειψη μηχανισμών λογοδοσίας, η κατακερματισμένη νομοθεσία, η απουσία ενιαίας τελωνειακής θυρίδας, η εσωστρέφεια των πληροφοριακών συστημάτων, η ανεπάρκεια εξοπλισμού και υποδομών είναι παράγοντες που αποτελούν τροχοπέδη για αποτελεσματικούς τελωνειακούς ελέγχους. Δεν είναι μόνο η έλλειψη πόρων και η ανεπαρκής τεχνολογική υποστήριξη, η σημαντικότερη ανεπάρκεια που εντοπίζουν οι εργαζόμενοι στα τελωνεία είναι η υποστήριξη που παρέχει η διοίκηση στον οργανισμό και εξακολουθεί να λειτουργεί αναποτελεσματικά, προσθέτοντας σημαντικό κόστος στις εμπορικές δραστηριότητες, ενώ ταυτόχρονα υπονομεύει το αναπτυξιακό δυναμικό της οικονομίας μας (De Wulf, 2005). Οι τελωνειακές διοικήσεις διαδραματίζουν ζωτικό ρόλο στην οικονομική ευημερία μιας χώρας, καθώς τα τελωνειακά έσοδα αντιπροσωπεύουν σημαντικό μερίδιο της συνολικής εισπραξής φόρων (World Bank, 2003).

6.2 Προτάσεις βελτίωσης του οργανισμού

Τα ευρήματα της παρούσας μελέτης μπορούν να αξιοποιηθούν ώστε να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα των τελωνειακών ελέγχων και να αυξηθούν οι επιδόσεις του οργανισμού. Προτεραιότητα της διοίκησης θα πρέπει να αποτελεί η βελτίωση των τελωνειακών διαδικασιών ελέγχου, δηλαδή να γίνουν περισσότερο απλές και διαφανείς. Η καλή διάγνωση των προβλημάτων του οργανισμού είναι το βασικό σημείο εκκίνησης για τη βελτίωση του και τον εκσυγχρονισμό του, θα πρέπει να είναι μια διαδικασία δυναμική και όχι στατική. Οι πολιτικές ανθρώπινου δυναμικού πρέπει να είναι στο επίκεντρο των τελωνειακών μεταρρυθμίσεων. Ένα επαρκές νομικό πλαίσιο, θα πρέπει να πληροί τα διεθνή αποδεκτά πρότυπα και να διευκολύνει το εμπόριο. Η ύπαρξη ακεραιότητας και λογοδοσίας είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την βελτίωση των τελωνειακών ελέγχων, την προώθηση των επενδύσεων και της ανάπτυξης. Στην αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων του οργανισμού στηρίζεται μεγάλο μέρος των σύγχρονων τελωνειακών πρακτικών διεθνώς όμως εμείς δεν φαίνεται να τα πηγαίνουμε και τόσο καλά. Η αξιολόγηση των τελωνειακών

μονάδων αποτελεί βασική τελωνειακή λειτουργία όμως δεν γίνεται όπως πρέπει, δίνεται μεγάλη έμφαση στους ποσοτικούς στόχους χωρίς να λαμβάνονται υπόψη οι ποιοτικοί. Οι τελωνειακές διαδικασίες θα πρέπει να διευκολύνουν το εμπόριο και όχι το αντίθετο. Η ασφάλεια θα πρέπει να γίνει αναπόσπαστος στόχος των τελωνείων. Τα πληροφοριακά συστήματα θα πρέπει να είναι εξωστρεφή, να υποστηρίζουν και τα ενδιαφερόμενα μέρη όχι μόνο τους τελωνειακούς υπαλλήλους. Η διαλειτουργικότητά τους θα πρέπει να βελτιωθεί σημαντικά. Οι συνθήκες εργασίας και ο χρόνος εργασίας των τελωνειακών υπαλλήλων πρέπει να βελτιωθούν. Άμεση ανάγκη για στελέχωση με ανθρώπινο δυναμικό και παροχή των απαραίτητων πόρων. Ανάγκη για προαγωγή του επιπέδου γνώσεων και δεξιοτήτων των τελωνειακών υπαλλήλων. Ενίσχυση της συνεργασίας και της συνοχής. Παροχή κινήτρων στο προσωπικό, ρεαλιστικοί στόχοι από τη διοίκηση, διαρκή πολιτική βούληση και δέσμευση υψηλού επιπέδου.

6.3 Περιορισμοί της έρευνας

Το μικρό δείγμα των τελωνειακών υπαλλήλων που συμμετείχαν στην έρευνα, η μικρή γεωγραφική κάλυψη είναι οι σημαντικότεροι ερευνητικοί περιορισμοί της έρευνας. Επίσης δεν ελήφθησαν υπόψη παράγοντες διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού που επηρεάζουν σημαντικά την συμπεριφορά των τελωνειακών υπαλλήλων. Σημαντικός περιορισμός είναι και το μικρό χρονικό διάστημα για τη διεξαγωγή της έρευνας και το γεγονός ότι πραγματοποιήθηκε σε μια περίοδο όπου πραγματοποιούνται σημαντικές αλλαγές στην τελωνειακή και τη φορολογική διοίκηση της χώρας.

6.4 Προτάσεις μελλοντικής έρευνας

Ενδιαφέρον θα έχει μια μελλοντική έρευνα που θα μελετήσει την απόδοση της ελληνικής τελωνειακής διοίκησης αξιοποιώντας μεγαλύτερο δείγμα συμμετεχόντων και τη συγκριτική της αξιολόγηση με τις τελωνειακές διοικήσεις διεθνώς. Επίσης μία μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να εξετάσει τα κίνητρα και την παρακίνηση των εργαζομένων στην ελληνική τελωνειακή υπηρεσία και πως αυτά επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα των ελεγκτικών διαδικασιών.

Βιβλιογραφία

Ελληνική

Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων: *Έκθεση απολογισμού 2021 και προγραμματισμού δραστηριοτήτων για το 2022*, Αθήνα Μάρτιος 2022.

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, ανακτήθηκε 19-01-2023)

Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, ΑΑΔΕ (2023): *Ιστορικά στοιχεία*, Διαθέσιμο σε: (<https://www.aade.gr/teloneia/istorika-stoiheia>, ανακτήθηκε 19-01-2023).

Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, ΑΑΔΕ (2023): *Όραμα και Αποστολή*, Διαθέσιμο σε: (<https://www.aade.gr/teloneia/orama-kai-apostoli>, ανακτήθηκε 19-01-2023).

Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων Στρατηγικό Σχέδιο 2020-2024, Διαθέσιμο σε: (<https://www.aade.gr/sites/default/files/2020-2024.pdf>), ανακτήθηκε 19-10-2022).

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.

Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης (2007), *Εγχειρίδιο Ελέγχου για τα Ελεγκτικά Σώματα και τις Υπηρεσίες Επιθεώρησης και Ελέγχου*.

Δεδεμάδη, Μ. (2018). *Χρήση και συμβολή μέσων δίωξης στους διενεργούμενους ελέγχους*. Γενική διεύθυνση Τελωνείων και Ε.Φ.Κ. Διεύθυνση Στρατηγικής Τελωνειακών Ελέγχων και Παραβάσεων τμήμα Ε', σελ 4-7.

Δρογαλάς, Γ. (2022) *Φορολογική Διοίκηση και Ελεγκτική στον Δημόσιο Τομέα*, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

Δροσοπούλου, Σ., (2018) *Βασικές Τελωνειακές Έννοιες- Ορισμοί*, Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και ΕΦΚ, Διεύθυνση Διαδικασιών, σελ 1.

Έκθεση Ευρωπαϊκού Ελεγκτικού Συνεδρίου, (2021), *Τελωνειακοί έλεγχοι: η ανεπαρκής εναρμόνιση βλάπτει τα οικονομικά συμφέροντα της ΕΕ*, σελ 21.

Καββαθάς, Σ. (2022). *Εσωτερικός και εξωτερικός έλεγχος: Διαφορές και ομοιότητες στη σύγχρονη εποχή*, διαθέσιμο σε: (<https://www.accountancygreece.gr/>, ανακτήθηκε στις 10-12-2022).

Κάντζος, Κ. & Χονδράκης Α. (2006) *Ελεγκτική, θεωρία και πρακτική*, Εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα, σελ24.

Μεντή, Α. (2018). *Εκ των προτέρων έλεγχος για χορήγηση άδειας εγκεκριμένου Εξαγωγέα*, Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και ΕΦΚ, ΕΛ.Υ.Τ. Αττικής, σελ 17.

Νεγκάκης, Χ. και Ταχυνάκης Π. (2013). *Σύγχρονα Θέματα Ελεγκτικής και Εσωτερικού Ελέγχου*. εκδόσεις Διπλογραφία, Αθήνα.

Νιφορόπουλος, Κ. (2022) *Ιστορικά στοιχεία της εξέλιξης της Λογιστικής στην Ελλάδα, Η προέλευση της λογιστικής και η σύνδεση της ανάπτυξής της με την ανάπτυξη του εμπορίου* (<https://www.accountancygreece.gr/istorika-stoicheia-tis-exelixis-tis-lo-2/>, ανακτήθηκε 15-12-2022).

Παπαστάθης, Π. (2014). *Ο σύγχρονος εσωτερικός έλεγχος και η πρακτική εφαρμογή του*, εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα, σελ 52-53.

Παφίλη, Ε. (2020). *Η αντιμετώπιση του οικονομικού εγκλήματος από την Τελωνειακή Υπηρεσία στη σύγχρονη Ελλάδα*. (διδακτορική διατριβή). Αθήνα: Πάντειο Πανεπιστήμιο.

Π.Ε.Σ.Τ.Υ., (2016). *Συνοπτική Ιστορία των τελωνείων στην Ελλάδα από τους αρχαίους χρόνους έως και σήμερα*. Διαθέσιμο από: <https://www.pesty.gr/index.php/istoria>. Ανακτήθηκε 25/02/2023.

Πίκλα, Μ. (2018). *Απαγορεύσεις – Περιορισμοί*. Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και ΕΦΚ, Διεύθυνση Διαδικασιών, σελ 2 - 8.

Σταυρόπουλος Α., (2005), *Ελεγκτική*, Θεσσαλονίκη.

Τμήμα Ανάλυσης Κινδύνου ΕΛ.Υ.Τ. Αττικής, (2018). *Ανάλυση Κινδύνου*, Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και ΕΦΚ, ΕΛ.Υ.Τ. Αττικής, σελ 4 - 6.

Τσακλάγκανος, Α. (2005) *Ελεγκτική*. Εκδόσεις Αφοί Κυριακίδη, Θεσσαλονίκη σελ54.

Τσιότρας, Γ.(2016),*Διοίκηση Ολικής Ποιότητας* εκδόσεις Π.Χ. Πασχαλίδη.

Φιολιτάκη, Α., (2018). *Τελωνειακές Παραβάσεις*, Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και ΕΦΚ, ΕΛΥΤ Αττικής, σελ 3.

Ξενόγλωσση

Addo, A., & Avgerou, C. (2021). *Information technology and government corruption in developing countries: evidence from Ghana customs*. MIS Quarterly, 45(4).

Aggarwal, A., Sundar, G. & Thakur, M. 2013. Techniques of Performance Appraisal- A Review. *International Journal of Engineering and Advanced Technology*, 2(3), pp. 617-621.

Anderson, J., Van Wincoop, E. (2004). *Trade costs*, Journal of Economic Literature, 70(1), 197-215

André, P., Zinner, H., and Sæbø, Ø. (2018). “*Opportunities and Challenges of Digitized Discretionary Practices: A Public Service Worker Perspective*,” Government Information Quarterly (35:4), Elsevier, pp. 547–556.

Arazpoor, S., & Meymand, M. (2016). *Identifying the effective factors on customer knowledge management development: Evidence from customs industry*. Management Science Letters, 6(1), 25-30.

Blake, G. (2016). *Customs Administration in Canada*. Toronto: University of Toronto Press, <https://www.degruyter.com/document/doi/10.3138/9781442632110/html>.

Carson, M. 2006. *Saying it like it isn't: The pros and cons of 360-degree feedback*. Business Horizons, 49, pp. 395-402.

Colesky, T 2014, ‘*A comparative study on customs tariff classification*’, LLD thesis, University of Pretoria, South Africa.

Daley, D. M. (1992). *Performance appraisal in the public sector: Techniques and applications*. Westport, CT: Quorum.

De Wolf, L., & Sokol, J. B., (2005). *Customs Modernization Handbook*. Editors De Wulf, L., & Sokol, J. B., World Bank, σελ xx.

De Wulf, L., (2005). *Customs Modernization Handbook*. Editors De Wulf, L., & Sokol, J. B., World Bank, σελ 4, 31.

Djankov, S., Freund, C., Pham, C.S., (2010) *Trading on time*, The review of economics and Statistics, 92(1): 173-179.

Doyle, T., & Janssens, F., (2011) *Border Management Modernization*, Editors Gerard McLinden, Enrique Fanta, David Widdowson, Tom Doyle., The World Bank, Washington DC, σελ 251-262.

European Commission, (2019). *The CustCompeu, Modernising customs through competency-based human resource management*, Σελ 15.

Hendy, R., & Zaki, C. (2021). *Trade facilitation and firms' exports: Evidence from customs data*. *International Review of Economics & Finance*, 75(2), 197- 209.

Hillberry, R., & Zhang, X. (2018). *Policy and performance in customs: evaluating the trade facilitation agreement*. *Review of International Economics*, 26(2), 438-480.

Hors, I. 2001. "Fighting Corruption in Customs Administration: What Can We Learn from Recent Experiences," *OECD Development Centre* (175:175), pp. 4–66.

Hoekman, B., (2011) *Border Management Modernization*, Editors Gerard McLinden, Enrique Fanta, David Widdowson, Tom Doyle., World Bank, σελ iii – iv.

International Monetary Fund (IMF) 2011, 'Customs administration reform and modernisation in Anglophone Africa – early 1990s to mid-2010', IMF Working Paper, Washington, DC.

International Trade Centre (ITC) 2013, *WTO Trade Facilitation Agreement: a business guide for developing countries*, ITC, Geneva, viewed 6 May 2015, www.intracen.org/uploadedFiles/intracenorg/Content/Publications/C-UsersadeagboDesktopFACILITATIONENGLISHWTO%20.pdf.

Javidmehr, M. & Ebrahimpour, M. 2015. *Performance appraisal bias and errors: The influences and consequences*. *International Journal of Organizational Leadership*, 4, pp. 286- 302.

Kadyrkulov, M. A., & Mozer, S. V. (2018). *Improvement of instruments of customs administration: international and legal aspect (The WCO Revised Kyoto Convention Management Committee)*. Brussels: World Customs Organization.

Karyotakis, K. M., & Barda, E. I. (2020). *Job Satisfaction Measurement Tool for Public Sector Executive Case Study: Customs Officers in Greece*. *Journal of Contemporary Research in Social Sciences*, 2(5), 89-118.

Kim, S. B., & Kim, D. (2020). *ICT Implementation and Its Effect on Public Organizations: The Case of Digital Customs and Risk Management in Korea*. *Sustainability*, 12(8), 3421.

Kim, T., & Holzer, M. (2016). *Public employees and performance appraisal: A study of antecedents to employees perception of the process*. *Review of Public Personnel Administration*, 36(1), 31-56.

Kirkos, E., & Tachtsidou, K. (2019). *Risk analysis and decision support systems with data mining risk analysis and decision support systems with data*, 3rd International Conference on Quantitative, Social, Biomedical & economic Issues 2019- ICQSBEI, (June, 2019), pp 1-13.

McLinden, G., & Durrani, A. (2013). *“Corruption in Customs,”* *World Customs Journal* (7:2), pp. 3– 10.

McLinden, G., *Border Management Modernization*, Editors Gerard McLinden, Enrique Fanta, David Widdowson, Tom Doyle., The World Bank, Washington DC, σελ 1-10.

Mikuriya, K. (2005) *Customs Modernization Handbook*, Editors De Wulf, L., & Sokol, J. B., World Bank, σελ 52-53.

Morini, C., de Sá Porto, P. C., & Inácio Jr, E. (2017). *Trade facilitation and customs revenue collection: Is that a paradox*. *World Customs Journal*, 11(2), 23-36.

O'Regan, D. (2004) *Auditor's Dictionary Terms, Concepts, Processes, and Regulations*, σελ 109.

Viner, J. (2014). *The customs union issue*. London: Oxford University Press.

Holloway, S. (2008). *ACHIEVING SUSTAINABILITY IN CUSTOMS CAPACITY BUILDING*, World Customs Journal 2(2), 67-69.

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, 14(1), 107-126.

Widdowson, D. (2013). “*Bordering on Corruption : An Analysis of Corrupt Customs Practices That Impact the Trading Community*,” World Customs Journal (7:2), pp. 11–22.

Widdowson, D. (2007). *The changing role of customs: evolution or revolution*. World Customs Journal, 1(1), 31-37

World Bank 2003, *World development report: sustainable development in a dynamic world: transforming institutions, growth and quality of life*, World Bank, Washington, DC.

World Customs Organization (WCO) 2007, *WCO trends and patterns report: a capacity building estimate*, December, no. 2, WCO, Brussels.

World Customs Organization. (2012). “*Revised Integrity Development Guide*,” Brussels.

World Customs Organization (WCO) 2023, *Discover the WCO*, (διαθέσιμο σε <https://www.wcoomd.org/en/about-us/what-is-the-wco/discover-the-wco.aspx>, ανακτήθηκε 20-01-2023).

World Trade Organization (WTO) 2023, *Negotiating an agreement on trade facilitation, As part of the “July Package”* (July 2004) (διαθέσιμο σε https://www.wto.org/english/tratop_e/tradfa_e/tradfa_negoti_e.htm, ανάκτηση 23-01-2023).

World Trade Organization, *Trade Facilitation Negotiations*, Διαθέσιμο σε (https://www.wto.org/english/tratop_e/tradfa_e/tradfa_negoti_e.htm, ανάκτηση 23-01-2023).

Wright, B. E., & Davis, B. S. (2003). *Job satisfaction in the public sector: The role of the work environment*. *The American Review of Public Administration*, 33(1), 70-90. Available at: <https://doi.org/10.1177/0275074002250254>.

Yanikkaya, H. (2003), 'Trade openness and economic growth: a cross-country empirical investigation', *Journal of Development Economics*, vol. 72, pp. 57-89.

Νομολογία-Κανονισμοί

– Διεύθυνση Στρατηγικής Τελωνειακών Ελέγχων και Παραβάσεων
Αρ.Πρωτ.51868/2015.

– Κανονισμός 952/2013 Ενωσιακός Τελωνειακός Κώδικας UCC.

– Κανονισμός 2446/2015 κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός (DA-Delegated Act)

– Κανονισμός 2447/2015 εκτελεστικός κανονισμός (IA-Implementing Act)

– Κανονισμός 341/2016 κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός για τους μεταβατικούς – κανόνες του Ενωσιακού Κώδικα.

– Νόμος 2960/01 Εθνικός Τελωνειακός Κώδικας

– Νόμος 4389/2016

– Προεδρικό Διάταγμα 231/07

– ΦΕΚ Β'6225/2018

Παράρτημα ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Αγαπητή/ε συνάδελφε

Το παρόν ερωτηματολόγιο έχει σχεδιαστεί στο πλαίσιο της μεταπτυχιακής μου διατριβής με θέμα Διαδικασίες ελέγχου στην ελληνική τελωνειακή υπηρεσία που διενεργείται στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα Δημοσίας διοίκησης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας.

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και υπάρχει εγγύηση τήρησης της εμπιστευτικότητας. Παρακαλώ θερμά να συμπληρώσετε το βαθμό συμφωνίας σας καθώς η συμμετοχή σας είναι σημαντική για το αποτέλεσμα της έρευνας. Ο χρόνος που θα διαθέσετε είναι περίπου 5 λεπτά.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη στήριξη.

Με εκτίμηση

Νικόλαος Κόγιος

Τελωνειακός υπάλληλος,

ΜΕΡΟΣ Α΄ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο: ΑΝΔΡΑΣ ΓΥΝΑΙΚΑ
2. Ηλικία: <25 25-35 36-45 46-55 55>
3. Επίπεδο Σπουδών: Υ.Ε Δ.Ε. Τ.Ε. Π.Ε.
 Μεταπτυχιακό Διδακτορικό
4. Χρόνια προϋπηρεσίας ως τελωνειακός υπάλληλος :
 0-5 6-10 11-20 21-30 31 και άνω
5. Θέση στην τελωνειακή υπηρεσία:
 Διοίκηση (Διευθυντής - Προϊστάμενος)
 Υπάλληλος με ελεγκτικά καθήκοντα
 Υπάλληλος χωρίς ελεγκτικά καθήκοντα
 Άλλο

ΜΕΡΟΣ Β΄ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ					
Σε ποιο βαθμό πιστεύεται ότι:	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
6. Η διοίκηση ενθαρρύνει την παρακολούθηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων από τους υπαλλήλους.					
7. Η διοίκηση ενθαρρύνει τη διενέργεια τελωνειακών ελέγχων με την παροχή κινήτρων.					
8. Η διοίκηση παρέχει τους απαιτούμενους πόρους στον οργανισμό για τη διενέργεια αποτελεσματικών τελωνειακών ελέγχων.					
9. Οι στόχοι που τίθενται από την διοίκηση είναι (SMART) συγκεκριμένοι, μετρήσιμοι, επιτεύξιμοι, ρεαλιστικοί και χρονικά καθορισμένοι.					
ΜΕΡΟΣ Γ΄ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ					
Σε ποιο βαθμό πιστεύεται ότι:	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
10. Η τελωνειακή νομοθεσία είναι κατανοητή, εφαρμόσιμη και κωδικοποιημένη (δεν είναι κατακερματισμένη).					
11. Η κεντρική υπηρεσία ανταποκρίνεται άμεσα σε ερωτήματα σχετικά με την ερμηνεία και την εφαρμογή της τελωνειακής νομοθεσίας.					

12. Η νομική υποστήριξη που παρέχεται από την κεντρική υπηρεσία είναι επαρκής.					
13. Η υφιστάμενη τελωνειακή νομοθεσία διευκολύνει το εμπόριο.					
14. Στην τελωνειακή νομοθεσία προβλέπονται απλές και διαφανείς διαδικασίες ελέγχου.					
ΜΕΡΟΣ Δ΄ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ					
Σε ποιο βαθμό πιστεύεται ότι:	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
15. Τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων (icisnet, Elenxis, Taxisnet, Risk Analysis) υποστηρίζουν την διενέργεια των ελέγχων.					
16. Υπάρχει διασύνδεση μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των τελωνείων με τα πληροφοριακά συστήματα άλλων υπηρεσιών και οργανισμών όπως η ΔΟΥ, η Αστυνομία, η Χημική Υπηρεσία για συνεργασία, συντονισμό και ενημέρωση.					
17. Υπάρχει διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων των ελληνικών τελωνείων με τα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων άλλων κρατών.					
18. Τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων εξυπηρετούν τις λειτουργικές ανάγκες των υπαλλήλων.					

19. Το πληροφοριακό σύστημα ανάλυσης κινδύνου είναι αποτελεσματικό.					
20. Τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα των τελωνείων είναι ευθυγραμμισμένα με τους τιθέμενους στόχους της διοίκησης.					
ΜΕΡΟΣ Ε΄ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ					
Σε ποιο βαθμό πιστεύεται ότι:	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
21. Η υπηρεσιακή μονάδα διαθέτει έμπειρους ελεγκτές.					
22. Η υπηρεσιακή μονάδα διαθέτει τον απαραίτητο αριθμό ελεγκτών.					
23. Οι ελεγκτές είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των τελωνειακών ελέγχων.					
ΜΕΡΟΣ ΣΤ΄ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ					
Σε ποιο βαθμό πιστεύεται ότι:	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
24. Η χρήση στόχων και δεικτών απόδοσης στις τελωνειακές μονάδες οδηγεί σε αυξημένη απόδοση.					
25. Η αξιολόγηση των υπαλλήλων βοηθάει στην καλλιέργεια εμπιστοσύνης μεταξύ τους και στην ανάπτυξη οργανωσιακής κουλτούρας στον οργανισμό.					
26. Τα χρηματικά βραβεία από την αξιολόγηση αποτελούν σημαντικό κίνητρο για την διενέργεια ελέγχων.					

ΜΕΡΟΣ Ζ' ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ					
Σε ποιο βαθμό πιστεύεται ότι:	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
27. Η υπηρεσία διαθέτει τον κατάλληλο εξοπλισμό για τη διενέργεια τελωνειακών ελέγχων όπως μηχανήματα x-ray, ενδοσκόπια, χημικά αντιδραστήρια, υπηρεσιακά αυτ/τα κλπ.					
28. Ο διαθέσιμος εξοπλισμός είναι επαρκής για την κάλυψη των υπηρεσιακών αναγκών (ποσοτικά).					
29. Η υπηρεσία διαθέτει τις κατάλληλες υποδομές και εγκαταστάσεις για την διενέργεια των τελωνειακών ελέγχων όπως ράμπες φορτοεκφόρτωσης, αποθήκες, ζυγοπλάστιγγες κλπ.					
30. Ο διαθέσιμος εξοπλισμός και οι υπάρχουσες υποδομές διευκολύνουν τον τελωνειακό έλεγχο.					
31. Τα διαθέσιμα μέσα ελέγχου ενσωματώνουν τις σύγχρονες τεχνολογίες ώστε οι ελεγκτές να διατηρούν ένα υψηλό επίπεδο επαγγελματισμού.					
ΜΕΡΟΣ Η' ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ					
Σε ποιο βαθμό πιστεύεται ότι:	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
32. Οι γενόμενοι τελωνειακοί έλεγχοι είναι στοχευμένοι.					
33. Οι γενόμενοι τελωνειακοί έλεγχοι από την ελληνική τελωνειακή υπηρεσία συμβάλλουν στον περιορισμό του λαθρεμπορίου.					
34. Συνολικά η αποτελεσματικότητα των τελωνειακών ελέγχων στην ελληνική τελωνειακή υπηρεσία είναι σε υψηλό επίπεδο.					