



11		Απαιταγή ΦΠΑ βάσει ειδικού διπλότυπου δελτίου απαλλαγής (Δ. 1163/678/01)									61					
12		Ενεργητική τελειοποίηση προς επανεξαγωγή εμπορευμάτων									500					
13		Παθητική τελειοποίηση - επανεισαγωγή εμπορευμάτων									550					
14	14A	Έλεγχος ρευστών διαθέσιμων						ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ			2070					
	14B							ΑΦΙΞΗ			2060					
15	15A	Έλεγχος σε γεωργικά προϊόντα που δικαιούνται επιστροφές						ΕΛΕΓΧΟΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ			1050					
	15B							ΦΥΣΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΚΑΤΑΤΗΝ ΕΞΑΓΩΓΗ			1000					
	16A	Έλεγχος στη διακίνηση οινόπνευματων						ΕΝΔΟΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ( Υπό αναστολή Φορολογικών Επιβαρύνσεων )			2360					
16	16B							ΤΡΙΤΩΝ ΧΩΡΩΝ			1950					
	16Γ							ΣΤΗΝ ΕΓΧΩΡΙΑ ΑΓΟΡΑ			2390					
17	17A	Έλεγχος στη διακίνηση καπνικών						ΕΝΔΟΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ( Υπό αναστολή Φορολογικών Επιβαρύνσεων )			2370					
	17B							ΤΡΙΤΩΝ ΧΩΡΩΝ			2300					
18	18A	Έλεγχος στη διακίνηση πετρελαιοειδών						ΕΝΔΟΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ( Υπό αναστολή Φορολογικών Επιβαρύνσεων )			2350					
	18B							ΤΡΙΤΩΝ ΧΩΡΩΝ			1960					
	18Γ							ΣΤΗΝ ΕΓΧΩΡΙΑ ΑΓΟΡΑ			2395					
19	19A	Έλεγχος νόμιμης κατοχής και κυκλοφορίας οχημάτων						ΔΙΑΦΥΛΑΞΗ ΤΩΝ ΔΑΣΜΟΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΠΙΒΑΡ. ΚΑΙ ΤΟΥ Τ.Ε.Λ. Τ.Α.Ε.			2250					
	19B							ΕΛΕΓΧΟΙ ΝΟΜΙΜΗΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ Ν3446/06			2260					
20		Έλεγχος εφοδιασμών πλοίων με καύσιμα και λοιπά εφόδια									1450					
21		Έλεγχος εφοδιασμών αλευτικών & λοιπών επαγγελματικών πλοίων με καύσιμα και λοιπά εφόδια									1460					
22		Έλεγχος νόμιμης χρήσης πετρελαίου									1490					
23		Έλεγχος εφοδιασμών αεροσκαφών με καύσιμα & λοιπά εφόδια									1465					
24		Λογιστικοί έλεγχοι επί των εξαγωγών									950					
25		Έλεγχος φορολογικών αποθηκών οχημάτων									1330					



## ΠΙΝΑΚΑΣ 2

Α/Α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΟΧΩΝ: ΑΠΟΔΟΣΗ ΔΡΑΣΗΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΑΙ ΠΟΣΑ ΣΤΟΧΩΝ			
			Α' ΤΡΙΜΗΝΟ	ΕΞΑΜΗΝΟ	ΕΝΝΙΑΜΗΝΟ	ΔΩΔΕΚΑΜΗΝΟ
1	Πλήθος καταλογιστικών ή απαλλακτικών πράξεων που πρέπει να εκδοθούν					
2	Ποσά προστίμων και πολλαπλών τελών που πρέπει να καταλογιστούν εντός του έτους που αφορούν οι στόχοι					
3	Τα ποσά που εισπράττονται από τα καταλογισθέντα (επί των ποσών της προηγούμενης γραμμής 2)					
4	Ποσό είσπραξης των οφελών που είχαν καταστεί απαιτητές και ληξιπρόθεσμες έως 30/11 του προηγούμενου έτους από τη θέση των στόχων.					
5	Το πλήθος των παραστατικών εξαγωγής					
6	Σύνολο εισπραχθέντων εσόδων					

## ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

1. Στις κατηγορίες ελέγχου 15 και 31 του πίνακα 1 δεν πθένεται συγκεκριμένοι ποσοτικοί στόχοι καθώς δεν είναι δυνατόν να προβλεφθούν εκ των προτέρων. Οι έλεγχοι αυτοί θα πρέπει να πραγματοποιούνται σύμφωνα με τις οδηγίες που έχουν δοθεί κατά περίπτωση και τα αποτελέσματά τους θα αποτυπώνονται στον πίνακα Πα, χωρίς όμως να αξιολογούνται.

2. Σε όλους τους ελέγχους υπάρχει στόχος παραβατικότητας. Για την επίτευξη του στόχου της παραβατικότητας κάθε τελωνείο δύναται να πραγματοποιήσει και αριθμό ελέγχων καθ' υπέρβαση των προβλεπόμενων.

Όπου δεν καθορίζεται παραβατικότητα ανά τρίμηνο, η κατανομή του στόχου της παραβατικότητας θα πραγματοποιείται από την τελωνειακή αρχή.







**ΣΗΜΕΙΩΣΗ:**

Σε όλους τους ελέγχους υπέρχει στόχος παραβατικότητας. Για την επίτευξη του στόχου της παραβατικότητας κάθε τελωνείο δύναται να πραγματοποιήσει και αριθμό ελέγχων καθ' υπέρβαση των προβλεπόμενων.

Όπου δεν καθορίζεται παραβατικότητα ανά τρίμηνο, η κατανομή του στόχου της παραβατικότητας θα πραγματοποιείται από την ΕΛΥΤ.



**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Π α**  
**ΕΝ ΤΥΠΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑΣ ΤΡΙΜΗΝΟΥ / ΕΞΑΜΗΝΟΥ / ΕΝΝΙΑΜΗΝΟΥ / ΕΤΟΥΣ**  
**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ**  
**ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΤΕΛΩΝΕΙΩΝ & ΕΦΚ**  
**ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ**  
**ΠΟΣΟΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ / ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ**

ΕΤΟΣ ... ΤΡΙΜΗΝΟ ... / ΕΞΑΜΗΝΟ ... / ΕΝΝΙΑΜΗΝΟ ... / ΕΤΟΣ ...  
 ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ Δ/ΝΣΗΣ/ΤΜΗΜΑΤΟΣ:..... Ημερομηνία Έναρξης/Λήξης Θητείας .....  
 ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ Δ/ΝΣΗΣ/ΤΜΗΜΑΤΟΣ:..... Ημερομηνία Έναρξης/Λήξης Θητείας .....

**Π Ι Ν Α Κ Α Σ 1**

Α/Α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΟΧΩΝ: ΕΛΕΓΧΟΙ	ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΟΧΟΥ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΣΤΟΧΟΙ ΕΛΕΓΧΩΝ			ΣΤΟΧΟΙ ΠΑΡΑΒΑΣΕΩΝ		
				Πλήθος ελέγχων	Πλήθος διενεργηθέντων ελέγχων	% επίτευξης ελέγχων (1)	Στόχος Πλήθος παραβάσεων	Διαπιστωθείσες παραβάσεις	% επίτευξης στόχου παραβάσεων (2)
1	1A 1B	Παραλαβή και χρήση πετρελαίου κίνησης σε βιομηχανίες - βιοτεχνίες από προνοιακά νοσηλευτικά ιδρύματα, ξενοδοχεία, αλιευτικά, λοιπά πλοία & εξαγωγικές επιχειρήσεις - επιστροφή Ε.Φ.Κ.	1470						
				Παραλαβή και χρήση πετρελαίου κίνησης από προνοιακά νοσηλευτικά ιδρύματα, ξενοδοχεία - επιστροφή Ε.Φ.Κ.	1480				
2	Παραλαβή & χρήση νόμιμης αιθλητικής αλκοόλης από νοσηλευτικά ιδρύματα, φαρμακοβιομηχανίες κ.λ.π.		660						
3	Απώλατη Φ.Π.Α. εισαγόμενων εμπορευμάτων με προορισμό άλλο κράτος μέλος της Ε.Ε. (καθεστώς 42.00)		60						
4	Έλεγχοι καταστημάτων αφορολογήτων ειδών		70						
5	Ταχυμεταφορές		2150						
6	Παραποιημένα εμπορεύματα		2000						
7	Φορολογικές αποθήκες καπνικών		700						
8	Φορολογικές αποθήκες σινοπνευματωδών		650						



21	Έλεγχοι εφοδιασμών αλιευτικών, & λοιπών επαγγελματικών πλοίων με καύσιμα & λοιπά εφόδια.		1460					
22	Έλεγχοι νόμιμης χρήσης πετρελαίου		1490					
23	Έλεγχοι εφοδιασμών αεροσκαφών με καύσιμα & λοιπά εφόδια		1465					
24	Λογιστικοί έλεγχοι επί των εξαγωγών		950					
25	Έλεγχοι φορολογικών αποθηκών οχημάτων		1330					
26	Επανεξαγωγή		1100					
27	Προσωρινή εισαγωγή (Εκτός Ι.Χ. επιβατικών)		850					
28	Έλεγχος για το καθεστώς ειδικού προορισμού (Τελωνεία)	Έλεγχοι φυσικοί ή λογιστικοί κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αυτού αρθ. 14 Δ989/2002 ΑΥΟΟ.(Τελωνεία)	3000					
29	Ατέλειες επιβατικών		2911					
30	Έλεγχος ποσότητας καυσίμων δεξαμενών ΙΧφ εισαχόμενων από τρ. χώρες (Δ18Α5017560/10 ΑΥΟ, ΦΕΚ 610 β')		2270					
31	Έλεγχοι σε εφαρμογή της Τ.984/79/Α0019/2004		1360					
32	Έλεγχοι καταγωγής εμπορευμάτων		2240					
33	33Α	ΝΑΡΚΩΤΙΚΑ	2910					
	33Β	ΟΠΛΑ	2901					
	33Γ	ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ	2907					
	33Δ	CITES	2904					
	33Ε	ΡΑΔΙΟΕΝΕΡΓΕΙΑ	9004					
33ΣΤ	Λοιποί πραγματοποιηθέντες έλεγχοι	ΑΝΕΥ ΚΩΔΙΚΟΥ						
								Μ.Ο % επίτευξης παραβάσεων (Αθροισμα παραβάσεων/αριθμό δράσεων)
								Μ.Ο % επίτευξης ελέγχων (Αθροισμα ποσοστών/αριθμό δράσεων)

## Π Ι Ν Α Κ Α Σ 2

## ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΟΧΩΝ - ΑΠΟΔΟΣΗ ΔΡΑΣΕΩΝ

A/A	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΟΧΩΝ - ΑΠΟΔΟΣΗ ΔΡΑΣΕΩΝ	ΣΤΟΧΟΙ ΔΡΑΣΕΩΝ	ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΕΝΤΕΣ ΣΤΟΧΟΙ
		Πλήθος δράσεων καταλογισμού	Πλήθος πραγματοποιηθέντων δράσεων καταλογισμού % επίτευξης στόχου (3)
1	Πλήθος καταλογιστικών ή απαλλακτικών πράξεων που πρέπει να εκδοθούν		
2	Ποσά προστίμων και πολλαπλών τελών που πρέπει να καταλογιστούν, εντός του έτους που αφορούν οι στόχοι, για τελωνειακές παραβάσεις.	Ποσό καταλογισμού	καταλογισθέν ποσό % επίτευξης στόχου
3	Τα ποσά που εισπράττονται από τα καταλογισθέντα (επί των ποσών της προηγούμενης γραμμής 2).	Ποσό εισπράξεως	Εισπραχθέν ποσό % επίτευξης στόχου
4	Ποσό εισπράξεως των οφελών που είχαν καταστεί απαιτητές και ληξιπρόθεσμες έως και 30/11 του προηγούμενου έτους από τη θέση των στόχων	Ποσό εισπράξεως απαιτητών ληξιπρόθεσμων οφελών	Εισπραχθέν ποσό ληξιπρόθεσμων % επίτευξης στόχου
5	Το πλήθος των τελωνειακών παραστατικών εξαγωγής	Στόχος παραστατικών εξαγωγής	Πλήθος υποβληθέντων παραστατικών εξαγωγής % επίτευξης στόχου
6	Σύνολο εισπραχθέντων εσόδων	Στόχος εσόδων	Πραγματοποιηθέντα έσοδα % επίτευξης στόχου

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: (1), (2) και (3): Το αναγραφόμενο ποσοστό δεν θα υπερβεί το 100% ακόμη και στην περίπτωση υπέρβασης των στόχων.

**ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ ΣΤΟΧΩΝ (III)**

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΤΕΛΩΝΕΙΩΝ & ΕΦΚ

ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ:.....

ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ:

Δ/ΝΣΗΣ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:.....

ΠΕΡΙΟΔΟΣ (Ημερ/νία  
έναρξης-λήξης θητείας):  
.....

**ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΤΕΘΕΙ**

Με βάση τους επιτευχθέντες ποσοτικούς στόχους.	Βαθμολογία επιπέδου απόδοσης	
	ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ ΣΤΟΧΩΝ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ ΣΤΟΧΟΥ
Διενέργεια ελέγχων.		
Αποτελεσματικότητα των ελέγχων (παραβάσεις)		
Καταλογιστικές & απαλλακτικές πράξεις.		
Ποσά προστίμων και πολλαπλών τελών που καταλογίζονται εντός του έτους που αφορούν οι στόχοι.		
Είσπραξη ποσών από καταλογισμούς εντός του έτους θέσης των στόχων		
Είσπραξη απαιτητών ληξιπρόθεσμων οφειλών		
Το πλήθος των παραστατικών εξαγωγής		
Σύνολο εσόδων		
Μ.Ο. Βαθμολογίας ποσοτικών κριτηρίων	<b>Μ.Ο. Βαθμολογίας ποσοτικών κριτηρίων</b>	

Με βάση τα ποιοτικά κριτήρια	4ο Τρίμηνο Αξιολόγησης			
	Βαθμολογία επιπέδου απόδοσης			
αυτ/ση	1ος Αξ/γνητής	2ος Αξ/γνητής	3ος Αξ/γνητής	Μ.Ο. 1ου +2ου Αξ/γνητή
1. Συνεισφορά αξιολογούμενου στο χώρο εργασίας				
2. Γνώσεις.				
3. Εφαρμογή της γνώσης				
4. Διοικητική Ικανότητα.				
5. Αποτελέσματα - Απόδοση				
Μ.Ο. Βαθμολογίας ποιοτικών κριτηρίων				

				Μ.Ο. Βαθμολογίας ποσοτικών κριτηρίων
Γ				
	<u>Μ.Ο. ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ ΠΟΣΟΤΙΚΩΝ &amp; ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΣΤΟΧΩΝ</u>			
Δ				
		1ος Αξ/ντής	2ος Αξ/ντής	Μ.Ο. 1ου + 2ου αξιολογητή
Ε				
	<b>Ε ΤΕΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ</b>			

**ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ ΣΤΟΧΩΝ**

ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΜΕΝΟΣ  
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

---

**ΣΧΟΛΙΑ :**


ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΩΝ	
1ος ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΗΣ (Για τα ποσοτικά κριτήρια)	
2ος ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΗΣ (Για τα ποσοτικά κριτήρια)	


ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΜΕΝΟΥ


**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV****ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ**

α. Συνεισφορά αξιολογούμενου στο χώρο εργασίας:

— Ενεργή συμμετοχή σε ομαδική εργασία.

Συμμετέχει ενεργά στον προσδιορισμό και στην επίλυση θεμάτων της ομάδας εργασίας που ενδεχομένως συμμετέχει για την εκτέλεση συγκεκριμένου έργου. Συμβάλλει στην συνολική αποτελεσματικότητα της ομάδας εργασίας.

— Τήρηση εργασιακής δεοντολογίας.

Λειτουργεί στο περιβάλλον εργασίας εφαρμόζοντας τους κανόνες εργασιακής δεοντολογίας και τον δημοσιοϋπαλληλικό κώδικα:

- Αντικειμενικότητα, ανεξαρτησία και αμεροληψία: Λήψη αποφάσεων ανεξάρτητα από προκαταλήψεις, σύγκρουση συμφερόντων, καταχρηστική επιρροή άλλων, κοινωνική, επαγγελματική ή οικονομική θέση ή εθνική προέλευση των πολιτών, πολιτικές ή θρησκευτικές πεποιθήσεις, αντιμετώπιση με τον ίδιο τρόπο όμοιων περιπτώσεων, μη συμμετοχή σε δραστηριότητες ή σχέσεις που ενδέχεται να βλάψουν την αμερόληπτη εκτίμηση του ή να συγκρούονται με συμφέροντα της υπηρεσίας.

- Εχεμύθεια, εμπιστευτικότητα, απόρρητο: Τήρηση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών που αποκτώνται κατά την άσκηση της εργασίας του υπαλλήλου, μη χρησιμοποίηση πληροφοριών για προσωπικό όφελος ή για όφελος τρίτων, προστασία προσωπικών δεδομένων πολιτών.

- Εντιμότητα, ανιδιοτέλεια και ακεραιότητα.

- Προστασία της περιουσίας του Υπουργείου: Προστασία της περιουσίας από την κλοπή, την κακή ή μη εξουσιοδοτημένη χρήση, την χρήση για μη υπηρεσιακούς σκοπούς (αντικείμενα όπως υπολογιστές, φωτοαντιγραφικά μηχανήματα, τηλεφωνικές συσκευές, πρόσβαση στο Διαδίκτυο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, έπιπλα γραφείων, προμήθειες, εξοπλισμό, ηλεκτρονικά μηχανήματα κ.λπ.).

- Επαγγελματισμός: Εξυπηρέτηση των πολιτών εντός του ωραρίου που έχει οριστεί από την υπηρεσία, σύμφωνα με τις κείμενες γενικές και ειδικές διατάξεις, αφιερώνοντας εξ ολοκλήρου τον χρόνο εργασίας στα καθήκοντα και παραμένοντας και πέρα του ισχύοντος ωραρίου εφόσον έκτακτες και εξαιρετικές υπηρεσιακές ανάγκες το επιβάλλουν.

β. Γνώσεις:

— Γνώσεις Τελωνιακής Νομοθεσίας.

Γνώση της τελωνιακής νομοθεσίας, της νομολογίας και των εργαλείων αναζήτησης τους προκειμένου να διεκπεραιώσει ανεξάρτητη σχετική έρευνα και να ολοκληρώσει αποστολές επιμελώς και επακριβώς.

— Γνώσεις Οικονομικών, λογιστικής και νομικής.

Γνώση των φορολογικών και λογιστικών αρχών για την κατανόηση και την ανάλυση των βιβλίων και στοιχείων των φορολογούμενων. Γνώση βασικών στοιχείων διοικητικού, αστικού και ποινικού δικαίου και δικονομίας για την αποτελεσματική δίωξη ποινικών αδικημάτων, τον ορθό καταλογισμό φόρων και προστίμων, τη διαχείριση ενδίκων βοηθημάτων και την αναγκαστική είσπραξη.

— Γνώσεις πληροφοριακών συστημάτων και αξιοποίηση δεδομένων για ελέγχους και λοιπές τελωνιακές διαδικασίες.

Ορθή χρήση των πληροφοριακών τελωνιακών συστημάτων (συμπεριλαμβανομένου των ICIS, ICISnet, ELENXIS, ΟΠΣΚΥ, ARS (MAB) κ.λπ.), για την ανάκτηση, καταχώρηση και διαχείριση των οντοτήτων που αφορούν το αντικείμενο της εργασίας του. Διασφαλίζει τις ευαίσθητες πληροφορίες και τα ευαίσθητα δεδομένα ώστε να αποφεύγονται φαινόμενα διαρροής. Επιδεικνύει επιμέλεια στην διατήρηση και διαχείριση αρχείων και ακεραιότητα πληροφοριών (αρχεία των ελέγχων, του δικαστικού κ.λπ.).

— Διαρκής ενημέρωση/εκπαίδευση επί τελωνιακών, διοικητικών, νομικών κ.λπ. θεμάτων – αξιοποίηση πηγών. Παρακολούθηση και συμμετοχή σε εκπαιδευτικά σεμινάρια, ημερίδες, συνέδρια, χρήση διαδικτύου κ.α.

γ. Εφαρμογή της γνώσης:

— Εφαρμογή της Νομοθεσίας στην τελωνιακή διαδικασία.

Ικανότητα αξιοποίησης των γνώσεων και της εμπειρίας του κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του. Αναλυτική και συνθετική σκέψη. Ολοκλήρωση του έργου με βάση τους καθορισμένους κανονισμούς, διαδικασίες και σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

— Αποτελεσματική επικοινωνία με τους συναλλασσόμενους.

Δίνει πλήρεις πληροφορίες με κατανοητό και επαγγελματικό τρόπο. Χρησιμοποιεί ξεκάθαρες και ακριβείς μεθόδους επικοινωνίας. Ακούει και λαμβάνει υπόψη του τη γνώμη του συναλλασσόμενου.



Διευκολύνει, τηρώντας τις ισχύουσες διαδικασίες, την πρόσβαση των πολιτών στα διοικητικά έγγραφα (ηλεκτρονικά ή μη) καθώς και στα ιδιωτικά έγγραφα (ηλεκτρονικά ή μη), που φυλάσσονται στις υπηρεσίες και αφορούν εκκρεμή ή διεκπεραιωμένη υπόθεση τους. Συμπεριφορά προς τους πολίτες η οποία ενισχύει την τελωνειακή – φορολογική τους συμμόρφωση.

δ. Διοικητική ικανότητα.

— Ικανότητα προγραμματισμού και οργάνωσης.

Ικανότητα να προγραμματίζει, οργανώνει, συντονίζει και ελέγχει τις εργασίες της μονάδας του και να χρησιμοποιεί διάφορες πηγές για την επίλυση των θεμάτων. Ικανότητα εποπτείας και διαχείρισης των μέσων τεχνικής υποστήριξης, οχημάτων και υλικών.

— Ικανότητα ηγεσίας και διαχείρισης ομάδας.

Ορθολογική κατανομή ρόλων και αρμοδιοτήτων. Ικανότητα να επικοινωνεί, να καθοδηγεί, να ενημερώνει, να παρακινεί τους υπαλλήλους και να αναπτύσσει τις επαγγελματικές τους δυνατότητες. Διαχείριση συγκρουσιακών καταστάσεων – επίλυση διαφορών. Ικανότητα διαπραγμάτευσης, πειθούς και αποτελεσματικής εργασίας υπό συνθήκες πίεσης.

— Ικανότητα επικοινωνίας, καθοδήγησης και λήψης αποφάσεων.

Ικανότητα να επικοινωνεί, να καθοδηγεί, να ενημερώνει, να παρακινεί τους υπαλλήλους και να αναπτύσσει τις επαγγελματικές τους δυνατότητες. Ικανότητα λήψης αποφάσεων και αντιμετώπισης έκτακτων προβλημάτων ή αλλαγών με ευελιξία και προσαρμοστικότητα.

— Ιεράρχηση προτεραιοτήτων.

Δεν αναλώνει το χρόνο εργασίας σε ασήμαντα ζητήματα. Προγραμματίζει την εργασία για την ελαχιστοποίηση της απώλειας χρόνου. Καταρτίζει σε τακτά χρονικά διαστήματα το πρόγραμμα εργασιών της υπηρεσιακής μονάδας.

ε. Αποτελέσματα – Απόδοση.

— Βέλτιστη χρήση των διαθεσίμων ανθρώπινων και φυσικών για την επίτευξη των αποτελεσμάτων.

— Έγκαιρη και αποτελεσματική ολοκλήρωση του έργου της μονάδας που προΐσταται.

Έγκαιρη και σύμφωνη με την νομοθεσία και τις τελωνειακές διαδικασίες ολοκλήρωση του έργου – ο χρόνος ολοκλήρωσης θα πρέπει να είναι ανάλογος με τη φύση και την πολυπλοκότητα της δουλειάς. Έγκαιρη και ορθή σύνταξη και υποβολή στην αρμόδια υπηρεσία του Ειδικού Ενιαυσίου λογαριασμού διαχείρισης των παραστατικών εγγράφων και χρηματικής διαχείρισης του Τελωνείου. Έγκαιρη διεκπεραίωση κάθε είδους αλληλογραφίας. Ικανότητα θέσης και επίτευξης στόχων, ποιότητα και ποσότητα εργασίας, εξοικονόμηση οικονομικών πόρων, εργασίας και χρόνου. Ενδεικτικά ως δείκτες μέτρησης αποτελεσμάτων και απόδοσης είναι οι ακόλουθοι:

— Το πλήθος των διεκπεραιωθέντων αιτημάτων ως ποσοστό επί των εισερχομένων.

Το πλήθος εργασιών που διεκπεραιώνονται εντός των τιθέμενων προθεσμιών ως ποσοστό επί του συνόλου (αποφυγή παραγραφών κ.λπ.).

— Το πλήθος των εκκρεμών υποθέσεων ως ποσοστό επί του συνόλου των υποθέσεων ανά τακτά χρονικά διαστήματα και τομέα.

— Το πλήθος των εξυπηρετούμενων πολιτών με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων σε σχέση με το πλήθος των εξυπηρετούμενων πολιτών με αυτοπρόσωπη παρουσία τους στο Τελωνείο.

— Το πλήθος και η συχνότητα λαθών κατά τη διεκπεραίωση των εργασιών ανά τακτά χρονικά διαστήματα και τομέα.

— Το πλήθος του αριθμού παραπόνων / καταγγελιών ανά έτος και τομέα.