







**ΠΙΝΑΚΑΣ2**

Α/Α		ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΟΧΩΝ: ΑΠΟΔΟΣΗ ΔΡΑΣΗΣ		ΠΛΗΘΟΣ ΚΑΙ ΠΟΣΑ ΣΤΟΧΩΝ			
			ΚΩΔΙ-ΚΟΣ	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 εισπραξης των οφειλών 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 τίθενται συγκεκριμένοι ποσοτικοί στόχοι καθόσον 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 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 ΕΛΥΤ.



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Π α

## ΕΝΤΥΠΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑΣ ΤΡΙΜΗΝΟΥ / ΕΞΑΜΗΝΟΥ / ΕΝΝΙΑΜΗΝΟΥ / ΕΤΟΥΣ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

ΠΟΣΟΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ / ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΤΕΛΩΝΕΙΩΝ &amp; ΕΦΚ

ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ : .....

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 Πλήθους παραβάσεων	Διαπιστωθείσες παραβάσεις	% επίτευξης στόχου παραβάσεων (2)
1	1A	Παραλαβή και χρήση πετρελαίου κίνησης σε βιομηχανίες - βιοτεχνίες από προνοιακά νοσηλευτικά ιδρύματα, ξενοδοχεία, αλιευτικά, λοιπά πλοία & εξαγωγικές επιχειρήσεις - επιστροφή Ε.Φ.Κ.	Παραλαβή και χρήση πετρελαίου κίνησης σε βιομηχανίες - βιοτεχνίες / επιστροφή Ε.Φ.Κ.	1470						
	1B		Παραλαβή και χρήση πετρελαίου κίνησης από προνοιακά νοσηλευτικά ιδρύματα, ξενοδοχεία - επιστροφή Ε.Φ.Κ.	1480						
2		Παραλαβή & χρήση νόμιμης αιθυλικής αλκοόλης από νοσηλευτικά ιδρύματα, φαρμακοβιομηχανίες κ.λ.π.		660						
3		Απαλλαγή Φ.Π.Α. εισαγόμενων εμπορευμάτων με προορισμό άλλο κράτος μέλος της Ε.Ε. (καθεστώς 42.00)		60						
4		Έλεγχοι καταστημάτων αφορολογίτων ειδών		70						
5		Ταχυμεταφορές		2150						
6		Παραπτοιημένα εμπορεύματα		2000						
7		Φορολογικές αποθήκες καπνικών		700						
8		Φορολογικές αποθήκες οινοπνευματωδών		650						

9		Φορολογικές αποθήκες πετρελαιοειδών		1700				
10		Αποθήκες αποταμίευσης, προϊόντων που υπόκεινται σε ΕΦΚ και Τέλος Ταξινόμησης		51				
11		Απαλλαγή ΦΠΑ βάσει ειδικού διπλότυπου δελτίου απαλλαγής (Δ. 1163/678/01)		61				
12		Ενεργητική τελειοποίηση προς επανεξαγωγή εμπορευμάτων		500				
13		Παθητική τελειοποίηση προς επανεξαγωγή εμπορευμάτων		550				
14	14A	Έλεγχος ρευστών διαθέσιμων	ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ	2070				
	14B		ΑΦΞΗ	2060				
15	15A	Έλεγχοι σε γεωργικά προϊόντα που δικαιούνται επιστροφές	ΕΛΕΓΧΟΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	1050				
	15B		ΦΥΣΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΞΑΓΩΓΗ	1000				
16	16A	Έλεγχοι στη διακίνηση οινοπνευματωδών	ΕΝΔΟΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ( Υπό αναστολή Φορολογικών Επιβαρύνσεων )	2360				
	16B		ΤΡΙΤΩΝ ΧΩΡΩΝ	1950				
	16Γ		ΣΤΗΝ ΕΓΧΩΡΙΑ ΑΓΟΡΑ	2390				
17	17A	Έλεγχοι στη διακίνηση καπνικών	ΕΝΔΟΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ( Υπό αναστολή Φορολογικών Επιβαρύνσεων )	2370				
	17B		ΤΡΙΤΩΝ ΧΩΡΩΝ	2300				
18	18A	Έλεγχοι στη διακίνηση πετρελαιοειδών	ΕΝΔΟΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ( Υπό αναστολή Φορολογικών Επιβαρύνσεων )	2350				
	18B		ΤΡΙΤΩΝ ΧΩΡΩΝ	1960				
	18Γ		ΣΤΗΝ ΕΓΧΩΡΙΑ ΑΓΟΡΑ	2395				
19	19A	Έλεγχοι νόμιμης κατοχής και κυκλοφορίας οχημάτων	ΔΙΑΦΥΛΑΞΗ ΤΩΝ ΔΑΣΜΟΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΠΙΒΑΡ. & ΤΟΥ ΕΙΔ.ΤΕΛ. ΤΑΞ.	2250				
	19B		ΕΛΕΓΧΟΙ ΝΟΜΙΜΗΣ ΚΥΚΛΟΦ. & ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ Ν3446/06	2260				
20		Έλεγχοι εφοδιασμών πλοίων με καύσιμα και λοιπά εφόδια		1450				

21		Έλεγχος εφοδιασμών αλιευτικών, & λοιπών επαγγελματικών πλοίων με καύσιμα & 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				
26		Επανεξαγωγή		1100				
27		Προσωρινή εισαγωγή (Εκτός Ι.Χ. επιβατικών)		850				
28		Έλεγχος για το καθεστώς ειδικού προορισμού (Τελωνεία)	Έλεγχος φυσικοί ή λογιστικοί κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αυτού αρθ.14 Δ989/2002 ΑΥΟΟ.(Τελωνεία)	3000				
29		Ατέλειες επιβατών		2911				
30		Έλεγχος ποσότητας καυσίμων δεξαμενών ΙΧΦ εισερχόμενων από τρ. χώρες (Δ18Α5017560/10 ΑΥΟ, ΦΕΚ 610 β')		2270				
31		Έλεγχος σε εφαρμογή της Τ.984/79/Α0019/2004		1360				
32		Έλεγχος καταγωγής εμπορευμάτων		2240				
33	33Α	Λοιποί πραγματοποιηθέντες έλεγχοι	ΝΑΡΚΩΤΙΚΑ	2910				
	33Β		ΟΠΛΑ	2901				
	33Γ		ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ	2907				
	33Δ		ΣΙΤΕΣ	2904				
	33Ε		ΡΑΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ	9004				
	33ΣΤ		ΑΝΕΥ ΚΩΔΙΚΟΥ					
					Μ.Ο % επίτευξης ελέγχων (Άθροισμα ποσοστών/αριθμό δράσεων)		Μ.Ο % επίτευξης παραβάσεων (Άθροισμα παραβάσεων/αριθμό δράσεων)	

## Π Ι Ν Α Κ Α Σ 2

<b>ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΟΧΩΝ - ΑΠΟΔΟΣΗ ΔΡΑΣΕΩΝ</b>				
Α/Α		<b>ΣΤΟΧΟΙ ΔΡΑΣΕΩΝ</b>	<b>ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΕΝΤΕΣ ΣΤΟΧΟΙ</b>	
		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 εισπραξής	Εισπραχθέν ποσό	% επίτευξης στόχου
4	Ποσό εισπραξής των οφειλών που είχαν καταστεί απαιτητές και ληξιπρόθεσμες έως και 30/11 του προηγούμενου έτους από τη θέση των στόχων	Ποσό εισπραξής απαιτητών ληξιπρόθεσμων οφειλών	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 υπερβαίνει 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**

A	Με βάση τους επιτευχθέντες <u>ποσοτικούς</u> στόχους.	Δωδεκάμηνο αξιολόγησης / ή μήνες αξιολόγησης			
		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				
	M.O. Βαθμολογίας <u>ποσοτικών</u> κριτηρίων				
		M.O. Βαθμολογίας <u>ποσοτικών</u> κριτηρίων			
B	Με βάση τα <u>ποιοτικά</u> κριτήρια	4ο Τρίμηνο Αξιολόγησης			
		Βαθμολογία επιπέδου απόδοσης			
		αυτ/ση	1ος Αξ/γητής	2ος Αξ/γητής	M.O. 1ου +2ου Αξ/γητή
	1. Συνεισφορά αξιολογούμενου στο χώρο εργασίας				
	2. Γνώσεις.				
	3. Εφαρμογή της γνώσης				
	4. Διοικητική Ικανότητα.				
	5. Αποτελέσματα - Απόδοση				
	M.O. Βαθμολογίας <u>ποιοτικών</u> κριτηρίων				

			<b>Μ.Ο. Βαθμολογίας <u>ποιοτικών</u> κριτηρίων</b>	
<b>Γ</b>	<b><u>Μ.Ο. ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ ΠΟΣΟΤΙΚΩΝ &amp; ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΣΤΟΧΩΝ</u></b>			
<b>Δ</b>	<b>ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΩΝ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ</b>	1ος Αξι/νητής	2ος Αξι/νητής	Μ.Ο. 1ου + 2ου αξιολογητή
<b>Ε</b>	<b>ΤΕΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ</b>			

**ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ ΣΤΟΧΩΝ**

ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΜΕΝΟΣ  
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

ΣΧΟΛΙΑ :


ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΩΝ	
1ος ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΗΣ (Για τα ποιοτικά κριτήρια)	
2ος ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΗΣ (Για τα ποιοτικά 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 Τελωνειακής Νομοθεσίας.

Γνώση της τελωνειακής 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 τελωνειακές διαδικασίες.

Ορθή χρήση των πληροφοριακών τελωνειακών 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 τελωνειακών, 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 τελωνειακή 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.