

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΤΕΛΩΝΕΙΩΝ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΩΝ ΦΟΡΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ (Ε.Φ.Κ.)

« Εξαγωγή: συνήθης διαδικασία »

Ι. Σύνομη Περιγραφή της Διαδικασίας:

Το καθεστώς εξαγωγής αφορά στην έξοδο ενωσιακών εμπορευμάτων από το τελωνειακό έδαφος της Ε.Ε., με προορισμό τρίτη χώρα. Η θέση σε παραγωγική λειτουργία του Συστήματος Ελέγχου Εξαγωγών (ECS) στο πλαίσιο του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Τελωνείων – ICISnet καθιέρωσε την ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ του Τελωνείου και του οικονομικού φορέα κατά τη διεξαγωγή των τελωνειακών διαδικασιών και διατυπώσεων εξαγωγής.

Ως Τελωνείο εξαγωγής θεωρείται το Τελωνείο στο οποίο τηρούνται διατυπώσεις εξαγωγής (υποβολή της διασάφησης) και είναι αρμόδιο για την επαλήθευση της διασάφησης (έλεγχος εγγράφων, φυσικός έλεγχος), εφόσον υποδειχθεί από το υποσύστημα ανάλυσης κινδύνου, την έκδοση της άδειας παραλαβής για εξαγωγή, την ενημέρωση του Τελωνείου εξόδου για την επικείμενη έξοδο των εμπορευμάτων και τη χορήγηση της επιβεβαίωσης εξόδου των εμπορευμάτων από το τελωνειακό έδαφος της Ε.Ε.

Ως Τελωνείο εξόδου θεωρείται το Τελωνείο στο οποίο προσκομίζονται τα εμπορεύματα πριν να εξέλθουν από το τελωνειακό έδαφος της Κοινότητας και υποβάλλονται σε τελωνειακούς ελέγχους, όσον αφορά στην εφαρμογή των διατυπώσεων εξόδου και στους κατάλληλους ελέγχους βάσει της ανάλυσης κινδύνου.

Ο εξαγωγέας/διασαφιστής υποβάλλει ηλεκτρονικά την διασάφηση εξαγωγής, προσκομίζει τα εμπορεύματα στο Τελωνείο εξαγωγής και ξεκινά η ροή ανταλλαγής μηνυμάτων μεταξύ του Τελωνείου και του συναλλασσομένου. Ο εξαγωγέας/διασαφιστής παραλαμβάνει το Συνοδευτικό Έγγραφο Εξαγωγής και στη συνέχεια η διασάφηση εξαγωγής και τα εμπορεύματα προσκομίζονται στο Τελωνείο εξόδου, το οποίο, κατόπιν ανάλυσης κινδύνου προβαίνει στους απαιτούμενους ελέγχους και επιβλέπει τη φυσική έξοδο των εμπορευμάτων.

Για την οικονομική ανάπτυξη της χώρας καταρτίστηκε ήδη από το έτος 2012 Εθνική Στρατηγική για την Διευκόλυνση του εξαγωγικού εμπορίου, όπου προβλέφθηκε η μεταρρυθμιστική διαδικασία, με την υποστήριξη της Ομάδας δράσης για την Ελλάδα (TFGR). Στο πλαίσιο αυτό υιοθετήθηκαν οι βέλτιστες πρακτικές των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και δόθηκαν οδηγίες στις τελωνειακές αρχές της χώρας για την τήρηση ομοιόμορφης διαδικασίας εξαγωγής. Η διαδικασία πιστοποιήθηκε επιτυχώς από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τελωνείων.

Οι τελωνειακές αρχές διαδραματίζουν έναν ουσιαστικό ρόλο στο διεθνές εμπόριο. Τα τελευταία χρόνια η Ελληνική Τελωνειακή Υπηρεσία ενέτεινε τον διάλογο με την επιχειρηματική κοινότητα, με στόχο την απλούστευση και την εναρμόνιση των διεθνών εμπορικών διαδικασιών και τον εξορθολογισμό των πρακτικών και των διατυπώσεων στην τελωνειακή διαδικασία της εξαγωγής. Παράλληλα η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προτείνει συνεχώς νέες αυτοματοποιημένες διαδικασίες προκειμένου τα Τελωνεία να μεταβούν στο πλήρες ηλεκτρονικό περιβάλλον και στην παροχή υπηρεσιών «μιας στάσης» στις επιχειρήσεις.

II. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΞΑΓΩΓΗ: ΣΥΝΗΘΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	ΤΕΛΩΝΕΙΩΝ ΚΑΙ Ε.Φ.Κ.
ΑΡΜΟΔΙΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	ΕΞΑΓΩΓΗ: ΣΥΝΗΘΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ
ΣΚΟΠΟΣ:	ΤΗΡΗΣΗ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΩΝ ΔΙΑΤΥΠΩΣΕΩΝ ΓΙΑ ΕΞΑΓΩΓΗ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ ΣΕ ΤΡΙΤΕΣ ΧΩΡΕΣ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Α) ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ ΜΙΑΣ ΕΞΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ Β) ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΞΑΓΩΓΗΣ, Γ) ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΛΟΙΠΩΝ ΚΡΑΤΩΝ - ΜΕΛΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΥΓΙΟΥΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Το καθεστώς εξαγωγής χρησιμοποιείται όταν ενωσιακά εμπορεύματα πρέπει να μεταφερθούν σε προορισμό εκτός του τελωνειακού εδάφους της Ένωσης.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	Καθημερινά

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

1. Κοινοτικός Τελωνειακός Κώδικας Καν. (ΕΚ) 2913/12 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:01992R2913-20070101&rid=2>
2. Εφαρμοστικός Καν. 2454/93 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:01993R2454-20140101&rid=1>
3. Η αριθ. Δ19Α5013811ΕΞ2014/03.06.2014 Ε.Δ.Υ.Ο.
4. Εθνικός Τελωνειακός Κώδικας (Ν. 2960/2001 – Α'265)

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΞΑΓΩΓΗΣ ΣΥΝΗΘΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)	<u>Διαπιστωμένα προβλήματα - Κίνδυνοι</u>
						Τίτλος Εγγράφου/Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο			
1	Υποβολή της διασάφησης.	Ο εξαγωγέας / νόμιμος αντιπρόσωπός του συμπληρώνει τα απαιτούμενα για το καθεστώς της εξαγωγής πεδία της διασάφησης και υποβάλλει ηλεκτρονικά τη διασάφηση με το μήνυμα IE515 «Διασάφηση εξαγωγής», μέσω του συστήματος ICISnet.	Ο εξαγωγέας/ νόμιμος αντιπρόσωπός του		ICISnet	Ηλεκτρονικό μήνυμα IE515 «Διασάφηση εξαγωγής»	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	άμεσα	—	
2	Αποδοχή της διασάφησης εξαγωγής από το σύστημα και απόδοση αριθμού αναφοράς MRN/Απόρριψη της διασάφησης.	Το σύστημα πραγματοποιεί αυτόματα ελέγχους συμπλήρωσης των υποχρεωτικών θέσεων της διασάφησης, ύπαρξης μέτρων απαγορεύσεων-περιορισμών και λειτουργικότητας με άλλα υποσυστήματα και διακρίνονται οι ακόλουθες περιπτώσεις: α) Εφόσον όλα είναι σωστά και έχουν προσκομιστεί τα εμπορεύματα στο Τελωνείο ή σε χώρους που καθορίζονται από αυτό, γίνεται αποδοχή της διασάφησης και αποδίδεται MRN με το μήνυμα "IE528 Αποδοχή διασάφησης εξαγωγής". β) Σε περίπτωση που η ηλεκτρονική διασάφηση εξαγωγής δεν πληροί τους όρους και τους τύπους συμπλήρωσης, αποστέλλεται το μήνυμα IE516 («Απόρριψη Διασάφησης Εξαγωγής» και πρέπει να γίνει ξανά υποβολή ενός διορθωμένου IE 515 («Διασάφηση Εξαγωγής»).	ICISnet		Ο εξαγωγέας /νόμιμος αντιπρόσωπός του	α) Ηλεκτρονικό μήνυμα IE 528 «Αποδοχή Διασάφησης Εξαγωγής» β) Ηλεκτρονικό μήνυμα IE516 («Απόρριψη Διασάφησης Εξαγωγής»	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	άμεσα	1	Υπάρχουν πεδία στη διασάφηση που δεν είναι κωδικοποιημένα (θέση 30 "Τόπος εμπορευμάτων"). Αυτό δημιουργεί καθυστέρηση, δεδομένου ότι δεν μπορεί να ελεγχθεί από το ίδιο το σύστημα και θα πρέπει να διενεργείται από το Τελωνείο, οπότε και εάν αυτό αποφασισθεί.

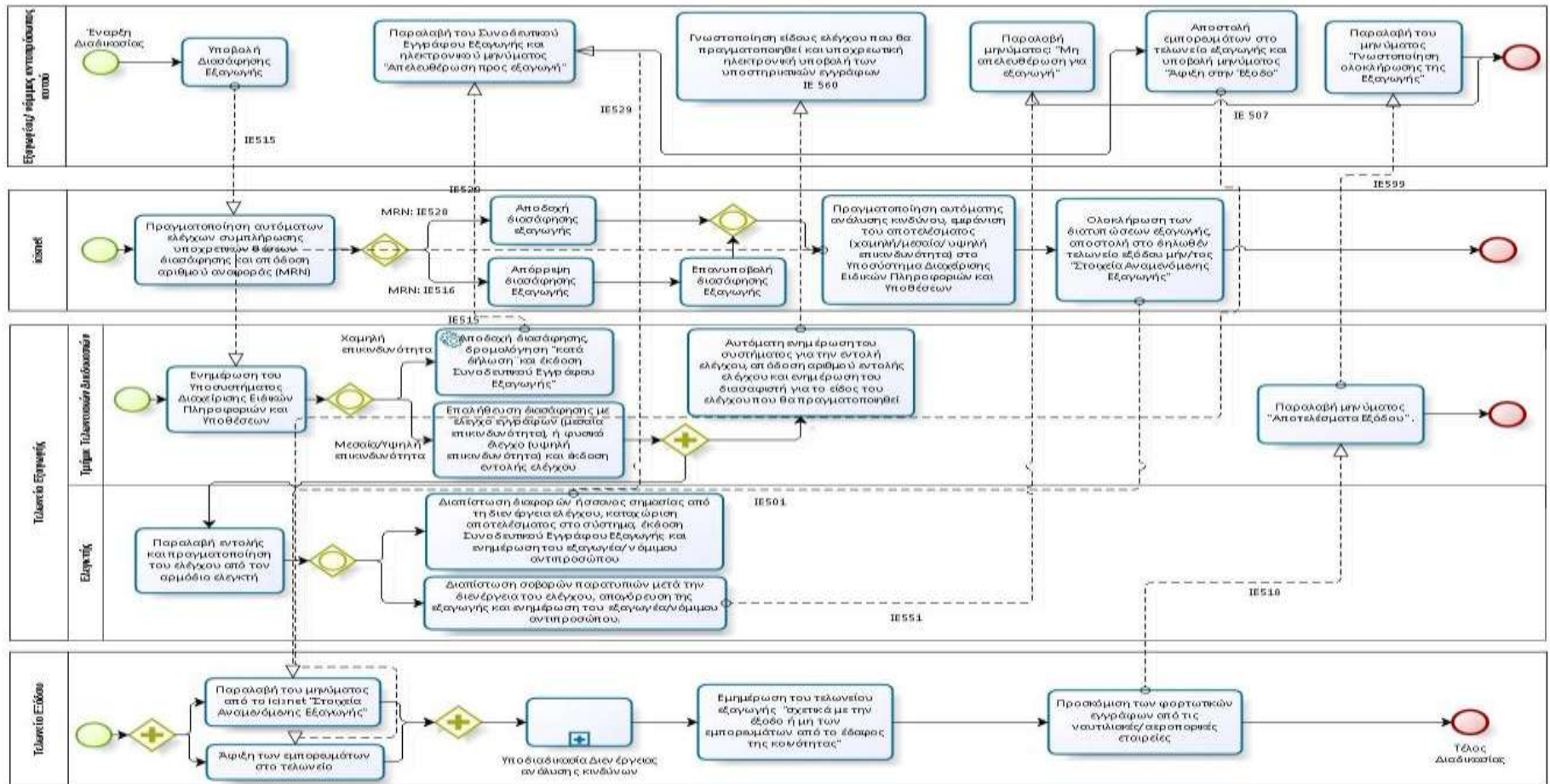
3	Διενέργεια Ανάλυσης Κινδύνων.	Το σύστημα πραγματοποιεί αυτόματα ανάλυση κινδύνου, η διασάφηση ενημερώνεται αυτόματα με το αποτέλεσμα αυτής (χαμηλής/μεσαίας/υψηλής επικινδυνότητας) και εμφανίζεται στο Υποσύστημα Διαχείρισης Ειδικών Πληροφοριών και Υποθέσεων (οθόνη επόπτη).	ICISnet		Ο Προϊστάμενος Τελωνισμού		OXI	NAI	NAI	άμεσα	2	
4.1	Δρομολόγηση της διασάφησης για πραγματοποίηση ελέγχου.	Εφόσον απαιτείται επαλήθευση της διασάφησης είτε με έλεγχο εγγράφων είτε με φυσικό έλεγχο: α) Ο αρμόδιος Προϊστάμενος τελωνισμού εκδίδει από το σύστημα εντολή ελέγχου και ορίζει ελεγκτή. β) Με την αποθήκευση στο σύστημα της εντολής ελέγχου και την απόδοση αριθμού εντολής, ενημερώνεται αυτόματα η διασάφηση και ο διασαφιστής ενημερώνεται για το είδος του ελέγχου μέσω του μηνύματος IE 560 "Γνωστοποίηση απόφασης ελέγχου εξαγωγής". Στην περίπτωση διενέργειας ελέγχου εγγράφων δύναται ο εξαγωγέας να υποβάλλει ηλεκτρονικά τα υποστηρικτικά της διασάφησης έγγραφα.	Προϊστάμενος Τελωνισμού		α) Ο οριζόμενος ελεγκτής β) ο εξαγωγέας/νόμιμος αντιπρόσωπός του.	α) "Εντολή ελέγχου" β) Ηλεκτρονικό μήνυμα IE 560 «Γνωστοποίηση Απόφασης Ελέγχου Εξαγωγής»	α) NAI β) OXI	α) NAI β) NAI	NAI	άμεσα	3	Οι ηλεκτρονικές διαδικασίες επέφεραν ριζικές αλλαγές στον ρόλο και στις αρμοδιότητες των τελωνειακών υπαλλήλων. Ωστόσο, το Π.Δ.231/2007 (Α' 231), το οποίο ισχύει σήμερα, δεν είναι εναρμονισμένο με τις ηλεκτρονικές διαδικασίες.

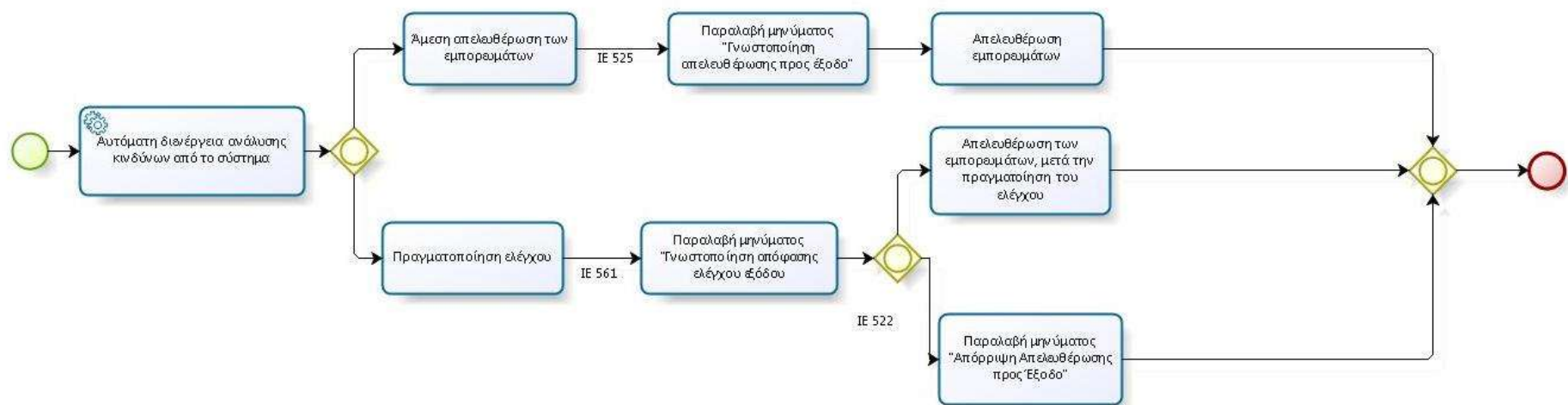
4.1.1	Πραγματοποίηση ελέγχου - Καταχώρηση αποτελεσμάτων ελέγχου.	Ο οριζόμενος ελεγκτής πραγματοποιεί τον έλεγχο και μετά από την ολοκλήρωση του ελέγχου καταχωρεί στο σύστημα τα αποτελέσματα ελέγχου. Διακρίνονται οι ακόλουθες περιπτώσεις: α) είτε δεν έχουν διαπιστωθεί καθόλου διαφορές ή οι διαφορές που έχουν διαπιστωθεί δεν είναι μείζονος σημασίας, οπότε και εκδίδεται το Συνοδευτικό Έγγραφο Εξαγωγής και απελευθερώνονται τα εμπορεύματα. Εφόσον συντρέχει περίπτωση επιβάλλονται οι προβλεπόμενες κυρώσεις. Στον εξαγωγέα/νόμιμο αντιπρόσωπο αποστέλλεται το μήνυμα IE529 "Απελευθέρωση προς εξαγωγή". β) είτε έχουν διαπιστωθεί σοβαρές παρατυπίες, οπότε και απαγορεύεται η εξαγωγή. Ο εξαγωγέας/νόμιμος αντιπρόσωπός του ενημερώνεται σε αυτήν την περίπτωση με το μήνυμα IE551 "Μη απελευθέρωση για εξαγωγή".	Ο οριζόμενος ελεγκτής		Ο εξαγωγέας /νόμιμος αντιπρόσωπός του	α) Έκδοση Συνοδευτικού Εγγράφου Εξαγωγής/Ηλεκτρονικό μήνυμα IE529" Απελευθέρωση προς εξαγωγή" β) Ηλεκτρονικό μήνυμα IE 551«Μη απελευθέρωση για εξαγωγή»	α) ΝΑΙ/ ΟΧΙ β) ΟΧΙ	α) ΟΧΙ/ ΝΑΙ β) ΝΑΙ	ΝΑΙ	Ο χρόνος δεν μπορεί να καθορισθεί δεδομένου ότι κυμαίνεται ανάλογα με τις ιδιαίτερες συνθήκες και παραμέτρους (όπως, είδος ελέγχου, είδος εμπορεύματος, ποσότητα κ.λπ.)	4.1	
4.2	Δρομολόγηση της διασάφησης για μη πραγματοποίηση ελέγχου - Τελωνισμός κατά δήλωση.	Στην περίπτωση που το Υποσύστημα της Ανάλυσης Κινδύνου αποδίδει στη διασάφηση χαμηλό βαθμό επικινδυνότητας, το Τελωνείο αποδέχεται τη δήλωση του διασαφιστή, η διασάφηση δρομολογείται "κατά δήλωση", εκδίδεται το Συνοδευτικό Έγγραφο Εξαγωγής, αποστέλλεται το μήνυμα IE529 "Απελευθέρωση προς εξαγωγή" στον εξαγωγέα/νόμιμο αντιπρόσωπό του και απελευθερώνονται άμεσα τα εμπορεύματα.	Προϊστάμενος Τελωνισμού		Ο εξαγωγέας /νόμιμος αντιπρόσωπός του	Έκδοση Συνοδευτικού Εγγράφου Εξαγωγής/ Ηλεκτρονικό μήνυμα IE529" Απελευθέρωση προς εξαγωγή"	ΝΑΙ/ ΟΧΙ	ΟΧΙ/ ΝΑΙ	ΝΑΙ	έως 15 λεπτά	3	Στην περίπτωση τελωνισμού κατά δήλωση απαιτείται και πάλι η δρομολόγηση από τον Προϊστάμενο τελωνισμού προκειμένου να εκδοθεί το Συνοδευτικό Έγγραφο Εξαγωγής. Αυτό δεν επιφέρει μια πλήρως αυτοματοποιημένη διαδικασία στην περίπτωση τελωνισμού κατά δήλωση.

5	Αποστολή στοιχείων εξαγωγής στο δηλωθέν τελωνείο εξόδου.	Με την ολοκλήρωση των διατυπώσεων εξαγωγής, αποστέλλεται αυτόματα στο δηλωθέν Τελωνείο εξόδου, η τρέχουσα αποδεκτή εκδοχή της διασάφησης εξαγωγής με το μήνυμα IE501 «Στοιχεία Αναμενόμενης Εξαγωγής».	ICISnet		Τελωνείο εξόδου	Ηλεκτρονικό μήνυμα IE501 «Στοιχεία Αναμενόμενης Εξαγωγής»	OXI	NAI	NAI	άμεσα	4.1.1. ή 4.2	
6	Άφιξη στην Έξοδο.	Κατά την άφιξη των εμπορευμάτων στο Τελωνείο εξόδου υποβάλλεται, είτε από τον εξαγωγέα / εκπρόσωπό του, είτε από τον μεταφορέα, το μήνυμα IE507 («Άφιξη στην Έξοδο») στο Τελωνείο εξόδου. Στις περιπτώσεις χερσαίας μεταφοράς υπάρχει η δυνατότητα να ανακτήσει το Τελωνείο εξόδου την διασάφηση εξαγωγής χωρίς την υποβολή του IE507.	εξαγωγέας/ διασαφιστής ή μεταφορέας		Τελωνείο εξόδου	Ηλεκτρονικό μήνυμα IE507 «Άφιξη στην Έξοδο»	OXI	NAI	NAI	άμεσα	5	
7	Διενέργεια Ανάλυσης Κινδύνων-Πραγματοποίηση ή μη ελέγχου κατά την έξοδο.	Το σύστημα πραγματοποιεί αυτόματα ανάλυση κινδύνου, και ανάλογα με το αποτέλεσμα αυτής, είτε πραγματοποιείται έλεγχος, είτε τα εμπορεύματα απελευθερώνονται άμεσα. Και στις δύο περιπτώσεις ενημερώνεται ο εξαγωγέας/διασαφιστής ή ο μεταφορέας με την αποστολή του μηνύματος IE 525 "Γνωστοποίηση απελευθέρωσης προς έξοδο" ή με την αποστολή του μηνύματος IE 561 "Γνωστοποίηση απόφασης ελέγχου εξόδου". Στην περίπτωση που δεν επιτραπεί η έξοδος αποστέλλεται στον εξαγωγέα/νόμιμο αντιπρόσωπό του το μήνυμα IE522 "Απόρριψη Απελευθέρωσης προς Έξοδο". Εκτελούνται κατ' αναλογία τα βήματα 4.1,4.1.1. και 4.2.	ICISnet/ Προϊστάμενος τελωνισμού και οριζόμενος ελεγκτής		Ο οριζόμενος ελεγκτής/ Ο εξαγωγέας - ο νόμιμος αντιπρόσωπός του ή ο μεταφορέας	Ηλεκτρονικό μήνυμα IE525 «Γνωστοποίηση Απελευθέρωσης προς Έξοδο»/ IE561 "Γνωστοποίηση απόφασης ελέγχου εξόδου»/ IE522 "Απόρριψη απελευθέρωσης προς έξοδο"	OXI	NAI	NAI	α) Σε περίπτωση διεξαγωγής ελέγχου, ο χρόνος δεν μπορεί να καθορισθεί δεδομένου ότι κυμαίνεται ανάλογα με τις ιδιαίτερες συνθήκες και παραμέτρους (όπως, είδος ελέγχου, είδος εμπορεύματος, ποσότητα κ.λπ.) β) Σε περίπτωση μη πραγματοποίησης ελέγχου, άμεσα.	6	

8	Επιβεβαίωση της εξόδου των εμπορευμάτων στο Τελωνείο εξαγωγής.	Το Τελωνείο εξόδου ενημερώνει το Τελωνείο εξαγωγής με το μήνυμα IE 518 "Αποτελέσματα εξόδου" σχετικά με την έξοδο ή μη των εμπορευμάτων από το έδαφος της κοινότητας. Στην περίπτωση που το Τελωνείο εξόδου βρίσκεται σε λιμένα/αερολιμένα της χώρας για την αποστολή του μηνύματος IE518 απαιτείται η προσκόμιση φορτωτικών εγγράφων από τις ναυτιλιακές/αεροπορικές εταιρείες .	Τελωνείο εξόδου		Τελωνείο εξαγωγής	Ηλεκτρονικό μήνυμα IE 518 «Αποτελέσματα εξόδου».	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	άμεσα/Σε περίπτωση διεξαγωγής ελέγχου αμέσως μετά από την ολοκλήρωσή του/ Σε περίπτωση που το Τελωνείο εξόδου βρίσκεται σε λιμένα/αερολιμένα της χώρας όταν προσκομίστούν τα φορτωτικά έγγραφα.	7	Η προσκόμιση φορτωτικών εγγράφων στα Τελωνεία εξόδου που βρίσκονται σε λιμένες/αερολιμένες της χώρας, προκειμένου να επιβεβαιωθεί η έξοδος των εμπορευμάτων, επιφέρει σημαντικές καθυστερήσεις στον συνολικό χρόνο ολοκλήρωσης της εξαγωγής. Επιπλέον, θεωρείται γραφειοκρατική διαδικασία μη εναρμονισμένη με το ηλεκτρονικό περιβάλλον.
9	Επιβεβαίωση της ολοκλήρωσης της εξαγωγής στον εξαγωγέα/διασφατιστή.	Με την λήψη του μηνύματος IE 518 "Αποτελέσματα εξόδου" αποστέλλεται από το Τελωνείο εξαγωγής το μήνυμα IE 599 "Γνωστοποίηση ολοκλήρωσης της εξαγωγής" στον εξαγωγέα/διασφατιστή.	ICISnet /Τελωνείο εξαγωγής		εξαγωγέας/νόμιμος αντιπρόσωπός του	ηλεκτρονικό μήνυμα IE 599 «Γνωστοποίηση ολοκλήρωσης της εξαγωγής».	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	άμεσα	8	
							Σύνολο Χρόνου Εξαγωγής		Ο συνολικός χρόνος διεκπεραίωσης μιας εξαγωγής μέχρι και την τελική έξοδο του εμπορεύματος δεν μπορεί να καθορισθεί δεδομένου ότι είναι συνδυασμός πολλών παραμέτρων, όπως για παράδειγμα του είδους του εμπορεύματος, του τρόπου μεταφοράς του, του τελικού μέσου μεταφοράς του, της διεξαγωγής ή μη ελέγχου κ.λπ.			

III. ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ





IV. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ της Διαδικασίας:

«Εξαγωγή: συνήθης διαδικασία»

Α) Ομοιόμορφη και ισότιμη μεταχείριση πολιτών.**Υφίσταται****Προτείνεται**

- Σταθερό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο
- Παροχή πληροφοριών και στην αγγλική γλώσσα.
- Αυτοματοποιημένη διαδικασία που διασφαλίζει την ισότιμη και ομοιόμορφη μεταχείριση των συναλλασσομένων και αφορά στην ηλεκτρονική υποβολή διασαφήσεων εξαγωγής μέσω του συστήματος ICISnet).
- Ορισμός επιχειρησιακών (εσωτερικών) κανόνων και πολιτικών των Τελωνείων και του ICISnet.

☒☐☒☐☒☐☒☐

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ
Συχνότητα αλλαγών των διατάξεων ανά έτος.	Αριθμός αλλαγών των διατάξεων που αφορούν στην διαδικασία, εντός μιας ορισμένης χρονικής περιόδου (π.χ. έτος).	αριθμός

Β) Φυσική πρόσβαση - Επικοινωνία**Υφίσταται****Προτείνεται**

- Ηλεκτρονική υποβολή της διασαφήσης εξαγωγής και των υποστηρικτικών της εγγράφων, μέσω του συστήματος ICISnet, χωρίς να απαιτείται φυσική παρουσία.

☒☐

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ
Αριθμός ηλεκτρονικά υποβληθέντων διασαφήσεων εξαγωγής.	Αριθμός ηλεκτρονικά υποβληθέντων διασαφήσεων εξαγωγής μέσω του συστήματος ICISnet.	ποσοστό %

Γ) Παροχή πληροφοριών για την διαδικασία.**Υφίσταται****Προτείνεται**

- Ακρίβεια και εγκυρότητα πληροφοριών.
- Ενημερωτικό φυλλάδιο στην ελληνική και αγγλική γλώσσα (αναρτημένο και στο διαδίκτυο).
- Απαντήσεις σε συνήθη ερωτήματα που υποβάλλονται ως προς τη διαδικασία.

☒☐☒☐☒☐

- Απόδοση και αποστολή ηλεκτρονικού αριθμού αναφοράς της κίνησης (MRN) με την αποδοχή της διασάφησης και δυνατότητα ηλεκτρονικής ενημέρωσης του εξαγωγέα/ διασαφιστή για την πορεία της διαδικασίας εξαγωγής. ☒ ☐
- Ηλεκτρονική υποβολή υποστηρικτικών εγγράφων. ☒ ☐

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ
Αριθμός διασαφήσεων εξαγωγής που δρομολογήθηκαν χωρίς κανένα έλεγχο.	Ποσοστό των διασαφήσεων που δρομολογήθηκαν χωρίς κανένα έλεγχο (κατά δήλωση).	ποσοστό %

Δ) Έγκαιρη εξυπηρέτηση με σεβασμό και ευγένεια.

Υφίσταται

Προτείνεται

- Συνεχής ενημέρωση των υπαλλήλων και εκπαίδευσή τους. ☒ ☐
- Εύκολη και γρήγορη πρόσβαση των συναλλασσομένων στην πληροφόρηση, φιλικές προς τον χρήστη εφαρμογές, πιστοποιημένη πρόσβαση. ☒ ☐
- Πρόβλεψη παροχής ολοκληρωμένων απαντήσεων στον συναλλασσόμενο. ☒ ☐
- Η καθοδήγηση των συναλλασσομένων για την εκπλήρωση των τελωνειακών τους συναλλαγών και η εξυπηρέτησή τους μέσω της διαδικτυακής πύλης (portal), με την κατάργηση των γραφειοκρατικών δομών που ταλαιπωρούν τους συναλλασσόμενους. ☒ ☐
- Η παροχή υπηρεσιών στους συναλλασσόμενους σε επταήμερη και εικοσιτετράωρη βάση. ☒ ☐
- Σύντμηση του χρόνου ολοκλήρωσης της διαδικασίας, μέσω της αυτοματοποίησής της. ☒ ☐
- Χειρισμός πληροφοριών και στοιχείων με εμπιστευτικό τρόπο. ☒ ☐
- Σύστημα ελέγχου της ροής των εργασιών των υπαλλήλων, κατά την εξυπηρέτηση του συναλλασσόμενου. ☒ ☐
- Ύπαρξη εναλλακτικών πηγών πληροφόρησης των υπαλλήλων. ☒ ☐

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ
Ώρες εκπαίδευσης υπαλλήλων ανά έτος για κάθε θεματική ενότητα.	Ώρες εκπαίδευσης υπαλλήλων.	χρόνος
Ποσοστό ικανοποίησης συναλλασσομένων κατά την ολοκλήρωση της διαδικασίας.	Αριθμός συναλλασσομένων που δήλωσαν ικανοποιημένοι από την συναλλαγή τους με την υπηρεσία.	ποσοστό %

Ε) Διαχείριση παραπόνων – προτάσεων βελτίωσης της διαδικασίας.

Υφίσταται

Προτείνεται

- Δυνατότητα ηλεκτρονικής ή τηλεφωνικής υποβολής παραπόνων. ☒ ☐
- Εσωτερικές διαδικασίες για τον εντοπισμό προβλημάτων με σκοπό τη διαρκή βελτίωση και την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. ☒ ☐
- Καταγραφή παραπόνων και παροχή σχετικών στατιστικών αποτελεσμάτων ανά θέμα. ☐ ☒
- Καταγραφή προτάσεων και παροχή σχετικών στατιστικών αποτελεσμάτων ανά θέμα. ☐ ☒

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ
Αριθμός παραπόνων.	Ο αριθμός παραπόνων που καταγράφονται ανά θέμα.	αριθμός
Αριθμός προτάσεων.	Ο αριθμός προτάσεων που καταγράφονται ανά θέμα.	αριθμός

ΣΤ) Έρευνα ικανοποίησης πολιτών.

Υφίσταται

Προτείνεται

- Πρόβλεψη αυτόματης εφαρμογής, για την ύπαρξη δειγματοληπτικής καταγραφής ικανοποίησης πολιτών. ☐ ☒

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ
Ποσοστό ικανοποιημένων πολιτών	Ποσοστό πολιτών που δήλωσαν ότι ικανοποιήθηκαν από τη διαδικασία εξαγωγής μέσω του συστήματος ICISnet.	ποσοστό %

Z) Παροχή διαθέσιμων επιλογών στους πολίτες:**Υφίσταται****Προτείνεται**

- Διαθεσιμότητα ηλεκτρονικής πληρωμής τελωνειακών οφειλών, μέσω web-banking ή με επιταγές.

☐☐

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ
Ποσοστό ηλεκτρονικής πληρωμής οφειλών.	Ποσοστό των πολιτών που πλήρωσαν ηλεκτρονικά τις τελωνειακές οφειλές, μέσω web-banking.	ποσοστό %

V. ΚΙΝΔΥΝΟΙ

- ✓ Η προσκόμιση φορτωτικών εγγράφων στα Τελωνεία εξόδου που βρίσκονται σε λιμένες/αερολιμένες της χώρας, προκειμένου να επιβεβαιωθεί η έξοδος των εμπορευμάτων, επιφέρει σημαντικές καθυστερήσεις στο συνολικό χρόνο ολοκλήρωσης της εξαγωγής. Επιπλέον, θεωρείται γραφειοκρατική διαδικασία μη εναρμονισμένη με το ηλεκτρονικό περιβάλλον.
- ✓ Στην περίπτωση τελωνισμού, κατά δήλωση, απαιτείται και πάλι η δρομολόγηση από τον Προϊστάμενο τελωνισμού προκειμένου να εκδοθεί το Συνοδευτικό Έγγραφο Εξαγωγής. Αυτό δεν επιφέρει μια πλήρως αυτοματοποιημένη διαδικασία στην περίπτωση τελωνισμού κατά δήλωση.
- ✓ Υπάρχουν πεδία στη διασάφηση που δεν είναι κωδικοποιημένα (θέση 30 "Τόπος εμπορευμάτων"). Αυτό δημιουργεί καθυστέρηση δεδομένου ότι δεν μπορεί να ελεγχθεί από το ίδιο το σύστημα και θα πρέπει να διενεργείται από το Τελωνείο, όποτε και εάν αυτό αποφασισθεί.
- ✓ Οι ηλεκτρονικές διαδικασίες επέφεραν ριζικές αλλαγές στον ρόλο και στις αρμοδιότητες των τελωνειακών υπαλλήλων. Ωστόσο το Π.Δ. 231/2007, το οποίο ισχύει σήμερα, δεν είναι εναρμονισμένο με τις ηλεκτρονικές διαδικασίες.

VI. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

- ✓ Καθιέρωση ηλεκτρονικού μηνύματος IE 590 (επιβεβαίωση της εξόδου) και κατάργηση της προσκόμισης φορτωτικών εγγράφων για την πλήρη αυτοματοποιημένη διαδικασία στον τελωνισμό κατά δήλωση.
- ✓ Υλοποίηση απαιτούμενων προσαρμογών στο σύστημα για εκτύπωση Συνοδευτικού Εγγράφου Εξαγωγής από το περιβάλλον του συναλλασσομένου.
- ✓ Δυναμική προσαρμογή νέων απαιτήσεων στο σύστημα.
- ✓ Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης.
- ✓ Διαλειτουργικότητα με πληροφοριακά συστήματα άλλων αρχών / φορέων.
- ✓ Καθιέρωση ενιαίας θυρίδας (single window).