ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Ειδικός επί φορολογικών και τελωνειακών θεμάτων

ΕΚΔΟΣΗ:	5
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	30/10/2026

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Προϋπολογισμός, Δημόσια Οικονομικά και Δημόσιες Δαπάνες	18.11	Ειδικός επί φορολογικών και τελωνειακών θεμάτων ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)

Φορέας
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ

Μονάδα
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΔ ΨΗΦΥΣ) | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)

Κωδικός Θέσης	**Εξυπηρέτηση Πολίτη**
1065163781	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΠΕΙΡΑΙΩΣ 72 & ΠΥΡΓΟΥ, 18346, ΔΗΜΟΣ ΜΟΣΧΑΤΟΥ-ΤΑΥΡΟΥ, Ελλάδα

Εργασιακή Σχέση
ΜΟΝΙΜΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ /ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ /ΔΗΜΟΣΙΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ

Κατηγορία Προσωπικού	**Εντός Προσοντολογίου**
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΝΑΙ

Κατηγορία Εκπαίδευσης	**Κλάδος**	**Ειδικότητα**
ΠΕ	ΕΦΟΡΙΑΚΩΝ	ΕΦΟΡΙΑΚΩΝ

Σύντομη Περιγραφή Θέσης
Υπάλληλος του Τμήματος Γ΄- Εξυπηρέτησης Συναλλασσομένων σε Δεύτερο Επίπεδο Σκοπός της θέσης εργασίας: Η εξυπηρέτηση αιτημάτων των συναλλασσομένων (φορολογούμενοι/λογιστές/δικηγόροι) σε εξειδικευμένα επιχειρησιακά θέματα, που προωθούνται από το αρμόδιο Τμήμα που υποστηρίζει το Πρώτο Επίπεδο του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης για τις περιπτώσεις που δεν κατέστη δυνατή η επίλυση τους και επίσης η παραλαβή, εξυπηρέτηση ή προώθηση αρμοδίως της έγχαρτης αλληλογραφίας, για ερωτήματα που άπτονται των παρεχόμενων πληροφοριακών συστημάτων και υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε.

Γενικό Προφίλ

Μισθολογικές Προβλέψεις	Βαθμοί
ΕΝΙΑΙΟ ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΟ - Ν. 4354/2015 (ΦΕΚ Α' 176), ΚΕΦ. Β'	• Α΄ • Β΄ • Γ΄ • Δ΄
☐Επιπλέον αμοιβές	

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	**Αναφέρεται σε**
	• Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)

Κύρια καθήκοντα

- Αναλύει και επεξεργάζεται δεδομένα για το σχεδιασμό και την υλοποίηση της φορολογικής πολιτικής, παρακολουθεί και αξιολογεί τις διεθνείς εξελίξεις, ιδίως σε επίπεδο Ο.Ο.Σ.Α. και Ε.Ε. και διενεργεί προβλέψεις για τα έσοδα από την εφαρμογή της φορολογικής πολιτικής.
- Υποβάλει τεκμηριωμένες εισηγήσεις για την αναμόρφωση της φορολογικής και τελωνειακής νομοθεσίας, ώστε να διασφαλίζεται η εναρμόνιση με τις βέλτιστες πρακτικές, με τις δεσμεύσεις μας ως μέλους της Ε.Ε. και των διεθνών οργανισμών.
- Μεριμνά για τον καθορισμό και την τήρηση των διαδικασιών για τη συλλογή, την κατηγοριοποίηση, τη μελέτη και τον χειρισμό των εξειδικευμένων εισερχομένων ερωτημάτων συναλλασσόμενων σε επιχειρησιακά θέματα αρμοδιότητας της Α.Α.Δ.Ε. Υποδέχεται αιτήματα συναλλασσόμενων σε εξειδικευμένα επιχειρησιακά θέματα που δεν κατέστη δυνατό να επιλυθούν και διαβιβάζονται από το Πρώτο Επίπεδο στο Τμήμα Β΄ της Δ/νσης.
- Επικοινωνεί με τους συναλλασσόμενους των παραπάνω περιπτώσεων και μέσω εξερχόμενων κλήσεων ή μηνυμάτων, αναγνωρίζει το πρόβλημα, το αναλύει, τους κατευθύνει και τους καθοδηγεί στη διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών τους συναλλαγών. Σε περίπτωση αδυναμίας εξεύρεσης οριστικής λύσης ή απάντησης, προωθεί τα αιτήματα σε πιστοποιημένους υπαλλήλους συνεργαζόμενων Δ/νσεων της Α.Α.Δ.Ε. και Γ.Γ.Π.Σ.&Δ.Υ.
- Επιστρέφει στο Πρώτο Επίπεδο τις εκκρεμούσες λύσεις/απαντήσεις.
- Υποστηρίζει με κάθε πρόσφορο μέσο τους Επιβλέποντες και τους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης του Πρώτου Επιπέδου, όσο και όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο.
- Υποβάλει προτάσεις για την ανάρτηση οδηγιών, συχνών ερωτήσεων, καταληκτικών ημερομηνιών και επικαιροποιήσεων και φροντίζει να διαχέεται η νέα «γνώση» στο Πρώτο Επίπεδο, μέσα από ανακοινώσεις στις εφαρμογές του Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης.
- Προτείνει και επιμελείται της εκπαίδευσης των υπαλλήλων του Πρώτου Επιπέδου σε κάθε νέα εφαρμογή, καθώς και της αποτελεσματικής επιμόρφωσής τους (ακόμη και με ενισχυτικές επαναλήψεις όποτε χρειάζονται). Επιβλέπει τον σχεδιασμό και την εκπόνηση προγραμμάτων δράσεων και εκπαίδευσης του προσωπικού υποστήριξης του Πρώτου Επιπέδου αιτημάτων, σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε., όταν απαιτείται.
- Συνδράμει στον σχεδιασμό της στρατηγικής για την εξυπηρέτηση των φορολογουμένων. Συντονίζει την υποδοχή, την επεξεργασία και την ποιοτική ανάλυση ερωτημάτων (& της έγχαρτης αλληλογραφίας) και παραπόνων των φορολογουμένων επί θεμάτων που άπτονται των παρεχόμενων πληροφοριακών συστημάτων και υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε., την απάντηση αυτών ή την προώθησή τους αρμοδίως, όταν απαιτείται και υποβάλει προτάσεις για την αναβάθμισή τους.
- Μεριμνά για τη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρέτησης των φορολογουμένων, όπως η ελαχιστοποίηση του χρόνου απόκρισης και η ορθή δρομολόγηση στις υπηρεσίες για εύρεση λύσεων.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Ύπαρξη Ειδικών Οργανικών Διατάξεων	ΝΑΙ
Τυπικά Προσόντα	
Τυπικά Προσόντα βάσει ΠΔ 85/2022	α) Τα προβλεπόμενα προσόντα όπως καθορίζονται στο π.δ. 142/2017 «Οργανισμός Υπουργείου Οικονομικών» (Α΄ 181) και στην υπό στοιχεία Δ.ΟΡΓ.Α 1125859 ΕΞ2020/23.10.2020 απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.)» (Β΄ 4738), όπως ισχύουν. β) Γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (i) επεξεργασίας κειμένων, (ii) υπολογιστικών φύλλων και (iii) υπηρεσιών διαδικτύου.
Δ.ΟΡΓ.Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β 4738).	• (α) Πτυχίο ή δίπλωμα Τμημάτων Α.Ε.Ι. της ημεδαπής: • αα) Νομικής ή το ομώνυμο πτυχίο ή δίπλωμα Ε.Α.Π. (Α.Ε.Ι.) ή Π.Σ.Ε. (Α.Ε.Ι.) της ημεδαπής ή ισότιμος τίτλος αντίστοιχης ειδικότητας σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής • ββ) Οικονομικών, Οικονομικής και Περιφερειακής Ανάπτυξης, Διεθνών και Ευρωπαϊκών Οικονομικών Σπουδών, Δημοσίων Οικονομικών, Περιφερειακής και Οικονομικής Ανάπτυξης, Στατιστικής, Στατιστικής και Αναλογιστικής Επιστήμης, Στατιστικής και Ασφαλιστικής Επιστήμης, Στατιστικής και Αναλογιστικών Χρηματοοικονομικών Μαθηματικών, Μαθηματικών Στατιστικής και Αναλογιστικής, Χρηματοοικονομικής και Τραπεζικής Διοικητικής, Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής, Λογιστικής Χρηματοοικονομικής και Ποσοτικής Ανάλυσης • γγ) Δημόσιας Διοίκησης, Πολιτικής Επιστήμης και Δημόσιας Διοίκησης, Πολιτικής Επιστήμης, Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων, Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Διοίκησης Επιχειρήσεων, Διοίκησης Επιχειρήσεων και Οργανισμών, Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας, Βιομηχανικής Διοίκησης και Τεχνολογίας, Τεχνολογίας και Συστημάτων Παραγωγής, Επιχειρησιακής Έρευνας και Μάρκετινγκ, Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών, Διεθνών Ευρωπαϊκών και Περιφερειακών Σπουδών, Ναυτιλίας και Επιχειρηματικών Υπηρεσιών, Ναυτιλιακών Σπουδών. • δδ) Μαθηματικών ή φυσικής ή πολυτεχνικών Σπουδών. • ή το ομώνυμο πτυχίο ή δίπλωμα Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ) Α.Ε.Ι. ή Προγραμμάτων Σπουδών Επιλογής (Π.Σ.Ε.) Α.Ε.Ι. της ημεδαπής ή ισότιμος τίτλος σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής, αντίστοιχης ειδικότητας ή πτυχίο ή δίπλωμα Τμημάτων Α.Ε.Ι. της ημεδαπής ή της αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης ή τίτλο αποφοίτησης της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Σ.Δ.Δ.Α.). • (β) καλή γνώση της αγγλικής ή της γαλλικής ή της γερμανικής γλώσσας. • Τα απαιτούμενα πτυχία της περίπτωσης (α) μπορούν να εξειδικεύονται περαιτέρω, κατά περίπτωση, με την οικεία, εκάστοτε, πρόσκληση-προκήρυξη.
Επιθυμητά Προσόντα	

Επιθυμητές Γνώσεις	• Γνώση του εθνικού, κοινοτικού και διεθνούς φορολογικού/τελωνειακού δικαίου • Γνώση ξένων γλωσσών • Γνώση εφαρμογών πληροφορικής
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	
Εμπειρία	

Δεξιότητες	
Δεξιότητα	**Επιθυμητό επίπεδο**
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΝΩΣΗΣ	Υψηλό
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ & ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	Υψηλό
ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ & ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ	Χαμηλό
ΗΓΕΤΙΚΟΤΗΤΑ	Χαμηλό
ΟΜΑΔΙΚΟΤΗΤΑ	Χαμηλό
ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ	Υψηλό
ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ	Υψηλό
ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	Χαμηλό
ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΙΚΟΤΗΤΑ	Χαμηλό

Διάρκεια θητείας (έτη)	**Υποχρεωτική επιμόρφωση**	**Άλλες Πληροφορίες**