ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Ειδικός επί φορολογικών και τελωνειακών θεμάτων

ΕΚΔΟΣΗ:	4
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**
1171191238	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΧΑΝΔΡΗ 1 & ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ, 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
Υπεύθυνος Εκπαίδευσης Σκοπός της θέσης εργασίας: Ο Υπεύθυνος Εκπαίδευσης έχει σαν αρμοδιότητα την ανίχνευση των εκπαιδευτικών αναγκών των υπαλλήλων του Τμήματος (ή αν απαιτηθεί και της Διεύθυνσης) και την οργάνωση των απαιτούμενων εκπαιδευτικών δράσεων και προγραμμάτων σε συνεργασία με τις αρμόδιες δομές της Α.Α.Δ.Ε. και λοιπών φορέων. Παρακολουθεί τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές για τη λειτουργία Κέντρων Εξυπηρέτησης και μεταφέρει τεχνογνωσία μέσω σχετικών δράσεων και κειμένων, ενώ φροντίζει και για την παρακολούθηση της απόδοσης του Κέντρου ως προς την ποιότητα εξυπηρέτησης. Ο ρόλος κρίνεται απαραίτητος τόσο λόγω του μεγάλου πλήθους υπαλλήλων του Τμήματος όσο και των ιδιαιτέρων αναγκών του Τηλεφωνικού Κέντρου (αμεσότητα επικοινωνίας με τους συναλλασσομένους, ανάγκη εκπαίδευσης στην ορθή διαχείριση συγκρουσιακών καταστάσεων κ.λπ.).

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**
• Επικοινωνεί και συνεργάζεται με τις δομές εκπαίδευσης της Α.Α.Δ.Ε. (Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία) και άλλων φορέων (ΙΝ.ΕΠ. κ.λπ.) για την οργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων για τους υπαλλήλους του Τμήματος ή της Διεύθυνσης.	• Προϊστάμενος μονάδας: ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΔ ΨΗΦΥΣ)

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.
- Πραγματοποιεί ανίχνευση των εκπαιδευτικών αναγκών του προσωπικού του Τμήματος (ή αν απαιτηθεί και της Διεύθυνσης).
- Σχεδιάζει, σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο του Τμήματος, τη στρατηγική εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού.
- Παρακολουθεί τις διαδικασίες της εκπαιδευτικής λειτουργίας, τις αξιολογεί και υποβάλει προτάσεις βελτίωσης.
- Φροντίζει για τις εκπαιδεύσεις – επιμορφώσεις του προσωπικού σε συνεργασία με τους υπαλλήλους Τμήματος και ανάλογα με τις ανάγκες που ανακύπτουν από την λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου.
- Επικοινωνεί και συνεργάζεται, σε συνεννόηση με τον Προϊστάμενο του Γραφείου Οργάνωσης Λειτουργίας Πρώτου Επιπέδου Εξυπηρέτησης, με το Τμήμα Γ Εξυπηρέτησης Συναλλασσομένων σε Δεύτερο Επίπεδο της Διεύθυνσης για την εκπαίδευση του προσωπικού του Τηλεφωνικού Κέντρου σε επιχειρησιακά θέματα και με το Τμήμα Α Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης, Ηλεκτρονικής Βιβλιοθήκης και Ιστοτόπων της Διεύθυνσης για την εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα λειτουργίας του Πληροφοριακού Συστήματος.
- Παρακολουθεί τις συνθήκες εργασίας του προσωπικού του Τμήματος, συντάσσει εγχειρίδια και οδηγίες για την καθημερινή διαδικασία εξυπηρέτησης, οργανώνει και πραγματοποιεί δράσεις ενημέρωσης, ευαισθητοποίησης και δημιουργίας κουλτούρας εξυπηρέτησης.
- Ενημερώνεται για τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και μεθόδους λειτουργίας των Κέντρων Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης και μεταφέρει τεχνογνωσία υποβάλλοντας προς τον Προϊστάμενο του Τμήματος προτάσεις βελτίωσης και αναδιοργάνωσης των διαδικασιών εξυπηρέτησης.
- Σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο του Τμήματος και τον Προϊστάμενο του Γραφείου Οργάνωσης Λειτουργίας Πρώτου Επιπέδου Εξυπηρέτησης οργανώνει έρευνες ικανοποίησης των συναλλασσομένων με το Κέντρο Εξυπηρέτησης, αξιολογεί τα αποτελέσματά τους και εισηγείται προτάσεις βελτίωσης της διαδικασίας εξυπηρέτησης.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Ύπαρξη Ειδικών Οργανικών Διατάξεων	ΟΧΙ
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.
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