

ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Ειδικός επί φορολογικών και τελωνειακών θεμάτων**ΕΚΔΟΣΗ:**

1

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:

08/08/2026

Τομέας Πολιτικής**Κωδικός ΓΠ****Τίτλος Θέσης Εργασίας**Προϋπολογισμός,
Δημόσια Οικονομικά και
Δημόσιες Δαπάνες

18.11

Ειδικός επί φορολογικών και τελωνειακών θεμάτων
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΩΝ, ΕΛΕΓΚΤΙΚΩΝ ΚΑΙ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ (Δ.Α.Τ.Ε.)**Οργανισμός**

ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ

ΜονάδαΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.) | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΩΝ,
ΕΛΕΓΚΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ (Δ.Α.Τ.Ε.)**Κωδικός Θέσης****Κατηγορία Προσωπικού**

2241521743

ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Εργασιακή Σχέση

ΜΟΝΙΜΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ /ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ /ΔΗΜΟΣΙΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ

**Εντός
Προσοντολογίου****Κατηγορία
Εκπαίδευσης****Κλάδος****Ειδικότητα**

ΝΑΙ

ΤΕ

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ (SOFTWARE Ή
HARDWARE)**Τόπος Εργασίας**

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

Εξυπηρέτηση Πολίτη

ΝΑΙ

Συνοπτη Περιγραφή της θέσης εργασίας

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****Βαθμός**

☒ Υπαγωγή στο μισθολόγιο	• Α΄ • Β΄ • Γ΄ • Δ΄
☐ Εξαίρεση από το μισθολόγιο	
☐ Επιπλέον αμοιβές	

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	Αναφέρεται σε
	• Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΩΝ, ΕΛΕΓΚΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ (Δ.Α.Τ.Ε.) • Προϊστάμενος μονάδας: ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)

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

Υπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα	ΌΧΙ
---	-----

Τυπικά Προσόντα

Προσόντα βάση ΠΔ 85/2022	Πτυχίο ή δίπλωμα Πληροφορικής ή Εφαρμοσμένης Πληροφορικής και Πολυμέσων ή Τηλεπληροφορικής και Διοίκησης ή Διαχείρισης Πληροφοριών ή Επιχειρηματικού Σχεδιασμού και Πληροφοριακών Συστημάτων ή Εφαρμογών Πληροφορικής στη Διοίκηση και στην Οικονομία ή Βιομηχανικής Πληροφορικής ή Γεωπληροφορικής και Τοπογραφίας ή Πληροφορικής και Επικοινωνιών ή Πληροφορικής και Τεχνολογίας Υπολογιστών ή Ηλεκτρονικών Υπολογιστικών Συστημάτων ή Τεχνολογίας Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών ή Τηλεπικοινωνιών και Δικτύων Η/Υ ή Τηλεπικοινωνιακών Συστημάτων και Δικτύων ή Επιχειρησιακής Πληροφορικής ή Μηχανικών Πληροφορικής Τ.Ε. ή Μηχανικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστικών Συστημάτων Τ.Ε. ή Διοίκησης Επιχειρήσεων με κατεύθυνση Διοίκηση Πληροφοριακών Συστημάτων ή Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε. και Μηχανικών Τοπογραφίας και Γεωπληροφορικής Τ.Ε. με κατεύθυνση Μηχανικών Τοπογραφίας και Γεωπληροφορικής Τ.Ε. Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή ισότιμος τίτλος αντίστοιχης ειδικότητας σχολών της αλλοδαπής.
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
Επιθυμητά Προσόντα		
Διάρκεια θητείας	Υποχρεωτική επιμόρφωση πριν την ανάληψη της θέσης	Άλλες Πληροφορίες
	ΌΧΙ	