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**
3566116491	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**
ΤΕ	ΕΦΟΡΙΑΚΩΝ	ΕΦΟΡΙΑΚΩΝ

Σύντομη Περιγραφή Θέσης
Προϊστάμενος Γραφείου Οργάνωσης Λειτουργίας Πρώτου Επιπέδου Εξυπηρέτησης Σκοπός της θέσης εργασίας: Η διασφάλιση μέσω καθημερινού ελέγχου της ποιότητας της παραγόμενης εργασίας και η διευθέτηση των προβλημάτων ώστε να είναι δυνατή η ομαλή λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου. Η εποπτεία εργασιών του Γραφείου και των υπαλλήλων που ανήκουν σε αυτό (υπάλληλοι με ρόλο Γραμματειακής Υποστήριξης & Διαχείρισης Λειτουργικών Προβλημάτων Τηλεφωνικού Κέντρου και Επιβλέποντα Βάρδιας Κ.Ε.Σ.) ώστε να διασφαλίζεται η οργάνωση των αντικειμένων υποστήριξης, η εύρεση λύσεων στα ανακύπτοντα προβλήματα, η παρακολούθηση της απόδοσης και η ανάδειξη συχνών ερωτημάτων η απάντηση των οποίων (όπως προκύπτει από τα αρμόδια Τμήματα) εμπλουτίζει τη Γνωσιακή Βάση του Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης.

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**
• Συνεργάζεται: • Με το σύνολο των Εκπροσώπων Εξυπηρέτησης 1ουεπιπέδου και υποβάλλει προτάσεις για την βελτίωση της απόδοσης του προσωπικού του Τηλεφωνικού Κέντρου. • Με τις αρμόδιες Διευθύνσεις για να καταγράψει τους υπαλλήλους που είναι αρμόδιοι για να δίνουν απαντήσεις επί των θεματικών που πραγματεύεται το Τηλεφωνικό Κέντρο και δεν απαντώνται από τους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης 1ουκαι 2ουεπιπέδου (λύσεις επί προβλημάτων 3ουΕπιπέδου).	• 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. • Ενημερώνεται καθημερινά για τα στατιστικά στοιχεία του 1ουΕπιπέδουκαι τα επεξεργάζεται, σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο του Τμήματος, για την αποτελεσματική κατανομή του προσωπικού. • Φροντίζει για τις εκπαιδεύσεις – επιμορφώσεις του προσωπικού σε συνεργασία με τους υπαλλήλους Τμήματος Γ Εξυπηρέτησης Συναλλασσομένων σε Δεύτερο Επίπεδο της Διεύθυνσης και ανάλογα με τις ανάγκες που ανακύπτουν από την λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου. • Φροντίζει, σε συνεργασία με τα Τμήματα της Διεύθυνσης: Α Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης, Ηλεκτρονικής Βιβλιοθήκης και Ιστοτόπων και Γ Εξυπηρέτησης Συναλλασσομένων σε Δεύτερο Επίπεδο για την ανάρτηση στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (RMS) οδηγιών, συχνών ερωτήσεων, ημερομηνιών υποχρεώσεων, επικαιροποιήσεων κ.λπ. • Μεριμνά, σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο του Τμήματος, για την ποιότητα των απαντήσεων – λύσεων που παρέχει η Υπηρεσία προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

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	Με ενδελεχής γνώση και κατανόηση των αντικειμένων του Γραφείου, η οποία αποδεικνύεται από διετή εμπειρία σε σχετικά με το Γραφείο αντικείμενα.

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**