**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** |
|---|---|
| 3681913721 | 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** |
|---|
| Προϊστάμενος του Τμήματος Β΄ -Υποστήριξης Συναλλασσόμενων Σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας<br>Σκοπός της θέσης εργασίας: Ο ρόλος του Προϊσταμένου Τμήματος είναι να εποπτεύει την άσκηση όλων των αρμοδιοτήτων του Τμήματος (εξυπηρέτηση συναλλασσομένων και ψηφιοποίηση δεδομένων)και να διασφαλίζει την αποτελεσματική λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης (CallCenter),με στόχο την πρωτογενή, άμεση και συνεχή εξυπηρέτηση των πολιτών σε πρώτο επίπεδο μέσω του Συστήματος Πολυκαναλικής Επικοινωνίας, έτσι ώστε να συμβάλλει στην επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων της Διεύθυνσης Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών. |

| **Γενικό Προφίλ** |
|---|

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

| Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας | |
|---|---|
| **Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται** | **Αναφέρεται σε** |
| • Επικοινωνεί: α) σε συχνή βάση με τους Προϊσταμένους και με Επιτελικά Στελέχη των Γενικών Διευθύνσεων και των Διευθύνσεων της Α.Α.Δ.Ε. για θέματα σχετικά με το έργο του Τμήματος, β) τακτικά με τρίτους φορείς εντός και εκτός Α.Α.Δ.Ε., με σκοπό τη συλλογή, τη διασταύρωση, την ανάλυση και την ανταλλαγή στοιχείων, πληροφοριών και απόψεων. | • 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.
- Έχει την ευθύνη της οργάνωσης του Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης, της ομαλής λειτουργίας αυτού και της εξυπηρέτησης των χρηστών.
- Εποπτεύει και μεριμνά για την ποιότητα των απαντήσεων – λύσεων που παρέχει η Υπηρεσία προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- Συμμετέχει στις εργασίες του Γραφείου Οργάνωσης Λειτουργίας Πρώτου Επιπέδου Εξυπηρέτησης και σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο του Γραφείου φροντίζει για την οργάνωση του συστήματος εξυπηρέτησης και την παρακολούθηση της απόδοσής του.
- Συντονίζει τις εργασίες ενημέρωσης γνωσιακών βάσεων καθώς και ελέγχου, ταξινόμησης και ψηφιοποίησης δεδομένων από έντυπες ή χειρόγραφες πηγές σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε.
- Διαχειρίζεται, συντονίζει και μεριμνά για την αποτελεσματική τοποθέτηση, αξιολόγηση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού του Τμήματος, σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης, με σκοπό την αποδοτικότερη αξιοποίηση του προσωπικού και τη βέλτιστη λειτουργία του Τμήματος.
- Συνεργάζεται με το Τμήμα Α Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης, Ηλεκτρονικής Βιβλιοθήκης και Ιστοτόπων της Διεύθυνσης για την ομαλή τεχνική λειτουργία του συστήματος και το Τμήμα Γ Εξυπηρέτησης Συναλλασσομένων σε Δεύτερο Επίπεδο της Διεύθυνσης για την επιχειρησιακή διαχείριση των αιτημάτων εξυπηρέτησης καθώς και με τη Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αλλά και με λοιπές Διευθύνσεις της Α.Α.Δ.Ε. και με λοιπούς εξωτερικούς φορείς, ώστε το Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης να εξυπηρετεί αποτελεσματικά θέματα αρμοδιότητας των εν λόγω Διευθύνσεων.

**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.<br>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<br>• Γνώση ξένων γλωσσών<br>• Γνώση εφαρμογών πληροφορικής |
| **Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας** | |
| **Εμπειρία** | Όπως ορίζεται στο άρθρο 26 του ν. 4389/16 και τον Οργανισμό της Α.Α.Δ.Ε. |

| **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** |
|---|---|---|
| | | |