**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 ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ (Δ.Α.Φ.Ε.) |

**Φορέας**

ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ

**Μονάδα**

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ (ΓΔ ΨΗΦΥΣ) | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ (Δ.Α.Φ.Ε.)

| Κωδικός Θέσης | Εξυπηρέτηση Πολίτη |
|---|---|
| 4181395812 | 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 | ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ | ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ (SOFTWARE-HARDWARE) |

**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΄<br>• Β΄<br>• Γ΄<br>• Δ΄ |
| ☐Επιπλέον αμοιβές | |

| Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας | |
|---|---|
| **Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται** | **Αναφέρεται σε** |
| | • Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ (Δ.Α.Φ.Ε.) |

**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 | ΟΧΙ |
| **Τυπικά Προσόντα** | |
| Τυπικά Προσόντα βάσει ΠΔ 85/2022 | Πτυχίο ή δίπλωμα Πληροφορικής ή Εφαρμοσμένης Πληροφορικής ή Εφαρμοσμένης Πληροφορικής με κατεύθυνση: i) Εφαρμοσμένης Πληροφορικής ή ii) Διοίκησης Τεχνολογίας ή Εφαρμοσμένης Πληροφορικής - εισαγωγική κατεύθυνση Επιστήμης και Τεχνολογίας Υπολογιστών ή Εφαρμοσμένης Πληροφορικής - εισαγωγική κατεύθυνση Πληροφοριακά Συστήματα ή Πληροφορικής και Τηλεματικής ή Επιστήμης Υπολογιστών ή Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών ή Επιστήμης και Τεχνολογίας Υπολογιστών ή Επιστήμης και Τεχνολογίας Τηλεπικοινωνιών ή Πληροφορικής με εφαρμογές στην Βιοϊατρική ή Διδακτικής της Τεχνολογίας και Ψηφιακών Συστημάτων ή Ψηφιακών Συστημάτων ή Επιστημών και Πολιτισμού – Κατεύθυνση Η/Υ ή Μηχανικού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Πληροφορικής ή Μηχανικού Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών ή Ηλεκτρολόγου Μηχανικού και Μηχανικού Υπολογιστών ή Ηλεκτρολόγου Μηχανικού και Τεχνολογίας Υπολογιστών ή Ηλεκτρολόγου Μηχανικού και Μηχανικού Η/Υ ή Ηλεκτρονικής και Μηχανικών Υπολογιστών ή Ηλεκτρονικού Μηχανικού και Μηχανικού Υπολογιστών ή Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων ή Μηχανικού Η/Υ Τηλεπικοινωνιών και Δικτύων ή Μηχανικών Πληροφορικής και Υπολογιστών ή Μηχανικού Πληροφορικής, Υπολογιστών και Τηλεπικοινωνιών ή Μηχανικών Πληροφορικής και Ηλεκτρονικών Συστημάτων ή Τεχνολογιών Ψηφιακής Βιομηχανίας Α.Ε.Ι. της ημεδαπής ή ακαδημαϊκά ισοδύναμος ή ισότιμος τίτλος αντίστοιχης ειδικότητας σχολών της αλλοδαπής. |
| **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** | |

| 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 |
|---|---|---|
| | | |