

ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Ειδικός επί φορολογικών και τελωνειακών θεμάτων

ΕΚΔΟΣΗ:	2
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	11/09/2024

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.)

Οργανισμός
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ

Μονάδα
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.) ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)

Κωδικός Θέσης	Κατηγορία Προσωπικού
5187191101	ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Εργασιακή Σχέση
ΜΟΝΙΜΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ /ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ /ΔΗΜΟΣΙΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ

Εντός Προσόντολογίου	Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΝΑΙ	ΠΕ	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ (SOFTWARE-HARDWARE)

Τόπος Εργασίας	Εξυπηρέτηση Πολίτη
ΧΑΝΔΡΗ 1 & ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ, 18346, ΔΗΜΟΣ ΜΟΣΧΑΤΟΥ-ΤΑΥΡΟΥ, Ελλάδα	ΝΑΙ

Συνοπτική Περιγραφή της θέσης εργασίας
Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης Συναλλασσόμενων 1ου Επιπέδου Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης (Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων) Σκοπός της θέσης εργασίας: Η πρωτογενής, άμεση και συνεχής εξυπηρέτηση, σε πρώτο επίπεδο των πολιτών και συναλλασσομένων με την Α.Α.Δ.Ε. μέσω του Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, με τελικό σκοπό την ενίσχυση των συναλλαγών και την αποτελεσματική άσκηση των σχετικών αρμοδιοτήτων του Τμήματος.

Γενικό Προφίλ	
Μισθολογικές Προβλέψεις	Βαθμός
☒ Υπαγωγή στο μισθολόγιο	• Α΄

☐ Εξαίρεση από το μισθολόγιο	• Β΄
☐ Επιπλέον αμοιβές	• Γ΄
	• Δ΄

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας

Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	Αναφέρεται σε
Επικοινωνεί με τους υπαλλήλους του τμήματος και με υπαλλήλους κεντρικών υπηρεσιών.	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.
- Υποδέχεται τα αιτήματα των ηλεκτρονικά συναλλασσόμενων με την Α.Α.Δ.Ε., που υποβάλλονται τηλεφωνικά ή μέσω άλλων καναλιών και υποστηρίζει τους πολίτες στην χρήση των εφαρμογών της Α.Α.Δ.Ε. και στη διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών τους συναλλαγών. Αν δεν γνωρίζει τη λύση στο πρόβλημα ή την απάντηση στην ερώτηση του συναλλασσόμενου απευθύνεται στον υπεύθυνο βάρδιας (Supervisor) και εφόσον δεν υπάρχει «γνωστή» λύση καταγράφει το αίτημα και το διαβιβάζει στο 2οΕπίπεδο.
- Εναλλακτικά, σε περιπτώσεις που απαιτείται και κατόπιν συνεννόησης με τους προϊσταμένους του, επικοινωνεί με τον συναλλασσόμενο και μέσω εξερχόμενων κλήσεων για συμπληρωματική απάντηση, διευκρινήσεις ή σε περιπτώσεις διακοπής συνομιλίας.
- Διενεργεί εξερχόμενες κλήσεις συμμετέχοντας σε εκστρατείες επικοινωνίας για την ενίσχυση των συναλλαγών των φορολογουμένων με την Α.Α.Δ.Ε.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα

Ύπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα

ΌΧΙ

Τυπικά Προσόντα

Προσόντα βάση 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 Πληροφορικά 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.
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