



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

**ΑΑΔΕ**Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

ΕΞ. ΕΠΕΙΓΟΝ

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

**ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
& ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ****ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ
ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ****ΤΜΗΜΑ Ε' - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ****& ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΚΗΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ
ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ**

ΦΕΚ : 3535/Β/08-07-2022

Αθήνα, 30/06/2022

Αριθ. Πρωτ.: ΔΔΑΔ Ε 1059344 ΕΞ
2022

Ταχ. Δ/υση : Καρ. Σερβίας 8
 Ταχ. Κώδικας : 10184 Αθήνα
 Τηλέφωνο : 210-3375668, 210-
 3375937
 Url : www.aade.gr

ΘΕΜΑ: Τροποποίηση των αποφάσεων του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ): α) της υπό στοιχεία ΔΔΑΔ Ε 1134040 ΕΞ 2020/18.11.2020 «Επικαιροποίηση - καθορισμός Περιγραμμάτων Θέσεων Εργασίας Υπηρεσιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)» (Β' 5401), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, και β) της υπό στοιχεία: ΔΔΑΔ Ε 1045944 ΕΞ 2021/31.05.2021 «Καθορισμός της μεθοδολογίας, των κριτηρίων και της διαδικασίας αξιολόγησης και βαθμολόγησης των Θέσεων Εργασίας της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων κατ' εφαρμογή του άρθρου 28 του Ν.4389/2016 (Α' 94)» (Β' 2313 και 2385).

ΑΠΟΦΑΣΗ**Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ**

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

α) Του ν.4778/2021 «Μισθολόγιο, ζητήματα ανθρώπινου δυναμικού της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων και άλλες επείγουσες διατάξεις» (Α' 26),

β) του Κεφαλαίου Α΄ «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» ν. 4389/2016 «Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις» (Α΄ 94) και ειδικότερα του άρθρου 7, της παρ. 7 του άρθρου 11, της παρ. 1 του άρθρου 14 και του άρθρου 41, καθώς και του άρθρου 28 αυτού.

γ) του Κώδικα Κατάστασης Δημοσίων Πολιτικών Διοικητικών Υπαλλήλων και Υπαλλήλων Ν.Π.Δ.Δ.» (ν. 3528/2007 - Α΄ 26).

2. Τις αποφάσεις:

α) υπό στοιχεία Δ.ΟΡΓ.Α 1125859 ΕΞ 2020/23.10.2020 απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων «Οργανισμός Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» (Β΄ 4738).

β) υπό στοιχεία Δ.ΟΡΓ.Α 1081822 ΕΞ 2020 απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ με θέμα «Καθορισμός των οργανικών θέσεων προσωπικού μεταξύ των Υπηρεσιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)» (Β΄ 2871).

γ) υπ΄ αρ. 2/77928/0004/27.9.2016 απόφαση του Υπουργού Οικονομικών «Διορισμός μελών του Συμβουλίου Διοίκησης της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» (Υ.Ο.Δ.Δ. 507), υπ΄ αρ. 69488 ΕΞ 2022/20.5.2022 απόφαση του Υπουργού Οικονομικών «Ανανέωση θητείας ενός μέλους και διορισμός τεσσάρων μελών του Συμβουλίου Διοίκησης της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» (Υ.Ο.Δ.Δ. 424), και υπ΄ αρ. 2/77929/0004/27.9.2016 απόφαση του Υπουργού Οικονομικών «Ορισμός Εμπειρογνώμονα για την παροχή εξειδικευμένων συμβουλευτικών υπηρεσιών στο Συμβούλιο Διοίκησης της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» (Υ.Ο.Δ.Δ. 507).

3. Την υπ΄ αρ. 1 της 20.1.2016 πράξη του Υπουργικού Συμβουλίου «Επιλογή και διορισμός Γενικού Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών» (Υ.Ο.Δ.Δ. 18), σε συνδυασμό με τις διατάξεις του πρώτου εδαφίου της παρ. 10 του άρθρου 41 του ν. 4389/2016 και την αριθ. 39/3/30.11.2017 (Υ.Ο.Δ.Δ. 689) απόφαση του Συμβουλίου Διοίκησης της ΑΑΔΕ «Ανανέωση της θητείας του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» και την αριθ. 5294 ΕΞ 2020/17.1.2020 απόφαση του Υπουργού Οικονομικών «Ανανέωση της θητείας του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» (Υ.Ο.Δ.Δ. 27).

4. Την υπό στοιχεία Δ.Δ.Α.Δ. Ε 1176065 ΕΞ 2017/24.11.2017 απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων «Καθορισμός των οργάνων, των κριτηρίων και της διαδικασίας ελέγχου καταλληλότητας και επάρκειας των υπαλλήλων της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 28 και την παρ. 5 του άρθρου 38 του ν. 4389/2016 (Α΄ 94) και κατάταξης σε Περιγράμματα Θέσεων Εργασίας» (Β΄ 4162).

5. Την υπό στοιχεία ΔΔΑΔ Ε 1134040 ΕΞ 2020/18.11.2020 απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Επικαιροποίηση - καθορισμός Περιγραμμάτων Θέσεων Εργασίας Υπηρεσιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)»

(Β' 5401), όπως τροποποιήθηκε με την υπ' αριθ. ΔΔΑΔ ΕΞ 1045398 ΕΞ 2021/31.05.2021 (Β' 2314) - (διόρθωση σφάλματος Β' 2385) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ.

6. Την υπό στοιχεία ΔΔΑΔ Ε 1191816 ΕΞ 2018/28.12.2018 απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων «Καθορισμός των οργάνων, των κριτηρίων και της διαδικασίας Διαχείρισης Απόδοσης των υπαλλήλων της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, σύμφωνα με το άρθρο 28 του ν. 4389/2016 (Α' 94)» (Β' 6225).

7. Την υπό στοιχεία ΔΔΑΔ Ε 1045944 ΕΞ 2021/31.5.2021 «Καθορισμός της μεθοδολογίας, των κριτηρίων και της διαδικασίας αξιολόγησης και βαθμολόγησης των Θέσεων Εργασίας της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων κατ' εφαρμογή του άρθρου 28 του Ν.4389/2016 (Α' 94)» (Β' 2314) - (διόρθωση σφάλματος Β' 2385).

8. Την υπό στοιχεία ΔΔΑΔ Ε 1045945 ΕΞ 2021/31.5.2021 απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Καθορισμός της διαδικασίας κατάταξης των υπαλλήλων της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) σε Βαθμούς Θέσης Εργασίας (Β.Θ.Ε.) και υπηρεσιακής εξέλιξης αυτών, κατ' εφαρμογή του άρθρου 28 του Ν.4389/2016 (Α' 94) (Β' 2314) - (διόρθωση σφάλματος Β' 2385).

9. Τις υπηρεσιακές ανάγκες δημιουργίας νέων και τροποποίησης υφιστάμενων Περιγραμμάτων Θέσεων Εργασίας (ΠΘΕ) της ΑΑΔΕ.

10. Την από 1.6.2022 συνεδρίαση του Συμβουλίου Διοίκησης (Σ.Δ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, κατά την οποία παρέιχε τη γνώμη του σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 2 του άρθρου 9, σε συνδυασμό με τις διατάξεις του άρθρου 28 του ν. 4389/2016, (υπ' αρ. 38/ 3.6.2022 Βεβαίωση του Προέδρου του Σ.Δ.).

11. Το υπό στοιχεία ΔΑΠΔΕΔ/Φ.4/45/οικ./14.06.2022 (εισερχ. : ΔΔΑΔ 158842 ΕΜΠ/29-06-2022) έγγραφο του Υπουργείου Εσωτερικών, με το οποίο διατυπώθηκε η γνώμη του, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 28 του ν. 4389/2016, επί του δεύτερου μέρους της παρούσας απόφασης που αφορά στην τροποποίηση της υπό στοιχεία «ΔΔΑΔ Ε 1045944 ΕΞ 2021/31.5.2021 απόφασης του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Καθορισμός της μεθοδολογίας, των κριτηρίων και της διαδικασίας αξιολόγησης και βαθμολόγησης των Θέσεων Εργασίας της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων κατ' εφαρμογή του άρθρου 28 του ν. 4389/2016 (Α' 94)» (Β' 2313) - (διόρθωση σφάλματος Β' 2385), και συγκεκριμένα ως προς την αξιολόγηση και κατάταξη θέσεων εργασίας σε βαθμούς στο υφιστάμενο βαθμολογικό σύστημα κατάταξης της ΑΑΔΕ.

12. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκύπτει δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού.

ΑΠΟΦΑΣΙΖΟΥΜΕ

Ι. Η υπό στοιχεία ΔΔΑΔ Ε 1134040 ΕΞ 2020/18.11.2020 «Επικαιροποίηση - καθορισμός Περιγραμμάτων Θέσεων Εργασίας Υπηρεσιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)» (Β' 5401), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, τροποποιείται ως ακολούθως, (βλ. αναλυτικά και ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι):

Α. Στην ΑΑΔΕ/Υπηρεσίες Αυτοτελώς Υπαγόμενες στο Διοικητή της ΑΑΔΕ δυνάμει των υπό στοιχεία Δ.ΟΡΓ.Α 1115404 ΕΞ 2021/30.12.2021 (Β' 6318) και Δ.ΟΡΓ.Α 1115404 ΕΞ 2021/30.12.2021 (Β' 6335) αποφάσεων του Διοικητή της ΑΑΔΕ, με τις οποίες συστάθηκαν οι Διευθύνσεις Εξυπηρέτησης και Επικοινωνίας, αντιστοίχως, δημιουργούνται τα Περιγράμματα Θέσεων Εργασίας (ΠΘΕ):

1. Στη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.),

α) Στο Τμήμα Α'-Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης, δημιουργούνται τα ακόλουθα ΠΘΕ:

- «Προϊστάμενος του Τμήματος Α' - Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)» (Βαθμού Ε),
- «Έμπειρος Υπάλληλος του Τμήματος Α' - Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)» (Βαθμού Θ),
- «Υπάλληλος του Τμήματος Α' - Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)» (Βαθμού Ι).

β) Στο Τμήμα Β'-Διαρκούς Κωδικοποίησης, δημιουργούνται τα ακόλουθα ΠΘΕ:

- «Προϊστάμενος του Τμήματος Β' - Διαρκούς Κωδικοποίησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)» (Βαθμού Ε),
- «Έμπειρος Υπάλληλος του Τμήματος Β' - Διαρκούς Κωδικοποίησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)» (Βαθμού Θ),
- «Υπάλληλος του Τμήματος Β' - Διαρκούς Κωδικοποίησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)» (Βαθμού Ι).

γ) Στο Τμήμα Γ'-Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης, δημιουργούνται τα ακόλουθα ΠΘΕ:

- «Προϊστάμενος του Τμήματος Γ' - Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)» (Βαθμού Ε),
- «Έμπειρος Υπάλληλος Τμήματος Γ' - Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)» (Βαθμού Θ),
- «Υπάλληλος Τμήματος Γ' - Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)» (Βαθμού Ι).

δ) Στο Τμήμα Δ'-Συντονισμού Εξυπηρέτησης, δημιουργούνται τα ακόλουθα ΠΘΕ:

- «Προϊστάμενος του Τμήματος Δ' - Συντονισμού Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)» (Βαθμού Ε),
- «Έμπειρος Υπάλληλος Τμήματος Δ' - Συντονισμού Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)» (Βαθμού Θ),

-«Υπάλληλος Τμήματος Δ' - Συντονισμού Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)» (Βαθμού Ι).

ε) Στο **Αυτοτελές Γραφείο Διοικητικής υποστήριξης**, δημιουργούνται τα ακόλουθα ΠΘΕ:

-«Υπεύθυνος Αυτοτελούς Γραφείου Υποστήριξης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)» (Βαθμού Ζ),

-«Υπάλληλος Διοικητικής Μέριμνας και Στατιστικής Παρακολούθησης του Αυτοτελούς Γραφείου Υποστήριξης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)» (Βαθμού Ι).

στ) Με την υπό στοιχεία Δ.ΟΡΓ.Α 1115404 ΕΞ 2021/30.12.2021 απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ (Β' 6318), συστάθηκαν, επίσης, τα παρακάτω τμήματα:

- **«Τμήμα Ε'-Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας»,**

- **«Γραφείο Οργάνωσης Λειτουργίας Πρώτου Επιπέδου Εξυπηρέτησης»,** το οποίο λειτουργεί στο Τμήμα Ε'-Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας,

- **«Τμήμα ΣΤ'-Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης»,**

στα οποία μεταφέρονται οι αρμοδιότητες του Αυτοτελούς Τμήματος Θ' - Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας, του Γραφείου Οργάνωσης Λειτουργίας Πρώτου Επιπέδου Εξυπηρέτησης, το οποίο λειτουργεί στο Αυτοτελές Τμήμα Θ', και του Αυτοτελούς Τμήματος Ι' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης αντιστοίχως, της «Διεύθυνσης Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)» της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.) [υπ' αρ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859 ΕΞ 2020/26.10.2020 απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ (Β' 4738)].

ζ) Για τη λειτουργία του **Τμήματος Ε'-Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας** επέρχονται οι κατωτέρω αλλαγές στα υφιστάμενα ΠΘΕ, τα οποία θα ισχύσουν με νεότερη απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ:

i) Στο ΠΘΕ «Προϊστάμενος του Αυτοτελούς Τμήματος Θ' - Υποστήριξης Συναλλασσομένων Σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας» (Βαθμού Ε) της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. τροποποιείται ο τίτλος της Θέσης Εργασίας σε «Προϊστάμενος του Τμήματος Ε' Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)» (Βαθμού Ε).

ii) Τροποποιούνται, επίσης, οι κατά σειρά ενότητες του ΠΘΕ: τα πεδία που έπονται του τίτλου του ΠΘΕ, «Οργανόγραμμα», «Σκοπός της θέσης εργασίας», «Αρμοδιότητες», «Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης», και τα «Λοιπά επιθυμητά προσόντα».

iii) Στα λοιπά ΠΘΕ του καταργούμενου Αυτοτελούς Τμήματος Θ' - Υποστήριξης Συναλλασσομένων Σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ., τα οποία μεταφέρονται στο νεοσύστατο Τμήμα Ε'-Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας της Δ.ΕΞΥ.,

τροποποιούνται τα πεδία που έπονται του τίτλου του ΠΘΕ και η ενότητα «Οργανόγραμμα».

η) Για τη λειτουργία του «Γραφείου Οργάνωσης Λειτουργίας Πρώτου Επιπέδου Εξυπηρέτησης», επέρχονται οι κατωτέρω αλλαγές στα υφιστάμενα ΠΘΕ, τα οποία θα ισχύσουν με νεότερη απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ:

i) Στο ΠΘΕ «Υπεύθυνος Γραφείου Οργάνωσης Λειτουργίας Πρώτου Επιπέδου Εξυπηρέτησης» (Βαθμού Η) του καταργούμενου Γραφείου Οργάνωσης Λειτουργίας Πρώτου Επιπέδου Εξυπηρέτησης του Αυτοτελούς Τμήματος Θ' - Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ., τροποποιείται ο τίτλος της Θέσης Εργασίας σε «Υπεύθυνος Γραφείου Οργάνωσης Λειτουργίας Πρώτου Επιπέδου Εξυπηρέτησης του Τμήματος Ε' - Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας» (Βαθμού Η) και

ii) τροποποιούνται, επίσης, οι κατά σειρά ενότητες του ΠΘΕ: τα πεδία που έπονται του τίτλου του ΠΘΕ, το «Οργανόγραμμα», τα «Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης», και τα «Επιθυμητά προσόντα και εμπειρία».

θ) Για τη λειτουργία του Τμήματος ΣΤ'-Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης επέρχονται οι κατωτέρω αλλαγές στα υφιστάμενα ΠΘΕ, τα οποία θα ισχύσουν με νεότερη απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ:

i) Στο ΠΘΕ «Προϊστάμενος του Αυτοτελούς Τμήματος Ι' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης» (Βαθμού Ε) της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. τροποποιείται ο τίτλος της Θέσης Εργασίας σε «Προϊστάμενος του Τμήματος ΣΤ' Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)» (Βαθμού Ε).

ii) Τροποποιούνται, επίσης, οι κατά σειρά ενότητες του ΠΘΕ: τα πεδία που έπονται του τίτλου του ΠΘΕ, το «Οργανόγραμμα», «Σκοπός της θέσης εργασίας», «Αρμοδιότητες», «Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης», και τα «Λοιπά επιθυμητά προσόντα».

iii) Στο ΠΘΕ «Υπάλληλος του Αυτοτελούς Τμήματος Ι' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης» (Βαθμού Θ) της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. τροποποιείται ο τίτλος της Θέσης Εργασίας σε «Υπάλληλος του Τμήματος ΣΤ' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)» (Βαθμού Θ), τα πεδία που έπονται του τίτλου του ΠΘΕ, καθώς και η ενότητα «Οργανόγραμμα».

iv) Στα λοιπά ΠΘΕ του καταργούμενου Αυτοτελούς Τμήματος Ι' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ., τα οποία μεταφέρονται στο νεοσύστατο Τμήμα ΣΤ'-Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης της Δ.ΕΞΥ., τροποποιούνται τα πεδία που έπονται του τίτλου του ΠΘΕ και η ενότητα «Οργανόγραμμα».

2. Στη Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.),

α) Στο Τμήμα Α'- Επικοινωνιακής Στρατηγικής, δημιουργούνται τα ακόλουθα ΠΘΕ:

- «Προϊστάμενος του Τμήματος Α' - Επικοινωνιακής Στρατηγικής» (Βαθμού Ε),
- «Εμπειρος Υπάλληλος του Τμήματος Α' - Επικοινωνιακής Στρατηγικής» (Βαθμού Θ),
- «Υπάλληλος του Τμήματος Α' - Επικοινωνιακής Στρατηγικής» (Βαθμού Ι).

β) Στο Τμήμα Β' - Συντονισμού Διεθνών Σχέσεων και Εκπροσώπησης, δημιουργούνται τα ακόλουθα ΠΘΕ:

- «Προϊστάμενος του Τμήματος Β' - Συντονισμού Διεθνών Σχέσεων και Εκπροσώπησης» (Βαθμού Ε),
- «Έμπειρος Υπάλληλος του Τμήματος Β' - Συντονισμού Διεθνών Σχέσεων και Εκπροσώπησης» (Βαθμού Θ),
- «Υπάλληλος του Τμήματος Β' - Συντονισμού Διεθνών Σχέσεων και Εκπροσώπησης» (Βαθμού Ι).

γ) Στο Τμήμα Γ' - Κοινοβουλευτικών Θεμάτων, δημιουργούνται τα ακόλουθα ΠΘΕ:

- «Προϊστάμενος του Τμήματος Γ' - Κοινοβουλευτικών Θεμάτων» (Βαθμού Ε),
- «Έμπειρος Υπάλληλος του Τμήματος Γ' - Κοινοβουλευτικών Θεμάτων» (Βαθμού Θ),
- «Υπάλληλος του Τμήματος Γ' - Κοινοβουλευτικών Θεμάτων» (Βαθμού Ι).

δ) Με την υπό στοιχεία Δ.ΟΡΓ.Α 1115404 ΕΞ 2021/30.12.2021 απόφασης του Διοικητή της ΑΑΔΕ (Β' 6335) καταργούνται τα ΠΘΕ του Αυτοτελούς Τμήματος Συντονισμού Μεταρρυθμιστικών Δράσεων και Επικοινωνίας (Α.Τ.Σ.ΜΕ.Δ.Ε.) της ΑΑΔΕ, ήτοι τα:

- ΠΘΕ «Προϊστάμενος του Αυτοτελούς Τμήματος Συντονισμού Μεταρρυθμιστικών Δράσεων και Επικοινωνίας» (Βαθμού Ε),
- ΠΘΕ «Έμπειρος Υπάλληλος του Αυτοτελούς Τμήματος Συντονισμού Μεταρρυθμιστικών Δράσεων και Επικοινωνίας» (Βαθμού Θ),
- ΠΘΕ «Υπάλληλος του Αυτοτελούς Τμήματος Συντονισμού Μεταρρυθμιστικών Δράσεων και Επικοινωνίας» (Βαθμού Ι).

3. Στη Γενική Διεύθυνση Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.),

α) Με την υπό στοιχεία Δ.ΟΡΓ.Α 1029327 ΕΞ 2022/7.4.2022 απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ (Β' 1702), τροποποιήθηκε το αρ. 48 «Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες» της υπ' αρ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859 ΕΞ 2020/26.10.2020 απόφασης του Διοικητή της ΑΑΔΕ (Β' 4738) και δυνάμει των οικείων διατάξεων, επέρχονται οι κατωτέρω αλλαγές στα ΠΘΕ των Δ.Ο.Υ.:

i) Τροποποιείται το «Οργανόγραμμα» των ΠΘΕ των Δ.Ο.Υ. με την απεικόνιση σε αυτά των Δ.Ο.Υ. Α1' Τάξεως, επιπέδου Διεύθυνσης, στις οποίες δεν λειτουργούν Τμήματα «Ελέγχων», αλλά λειτουργεί Τμήμα «Δικαστικό και Νομικής Υποστήριξης», καθώς, επίσης, στα ΠΘΕ που εντάσσονται σε αυτές, ενημερώνονται, αντίστοιχα, τα πεδία που έπονται του τίτλου των ΠΘΕ (Διεύθυνση, Τμήμα, Άμεσα Προϊστάμενος).

ii) Δημιουργείται το ΠΘΕ Προϊστάμενος Δ.Ο.Υ. Α1' Τάξεως (βαθμού Ε).

iii) Τα ΠΘΕ «Προϊστάμενος Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ» και «Προϊστάμενος Υποδιεύθυνσης Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ», καταργούνται.

iv) στη Δ.Ο.Υ. Κατοίκων Εξωτερικού και Εναλλακτικής Φορολόγησης Φορολογικών Κατοίκων Ημεδαπής, i) τα Τμήματα: «Γ1' Εφαρμογής Εναλλακτικής Φορολόγησης Φορολογικών Κατοίκων Ημεδαπής» και «Γ2' Ειδικών Καθεστώτων ΦΠΑ στο

πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου», για τη λειτουργία των οποίων δημιουργούνται τα ακόλουθα ΠΘΕ, μετονομάζονται σε «Β1' Εφαρμογής Εναλλακτικής Φορολόγησης Φορολογικών Κατοίκων Ημεδαπής» και «Β2' Ειδικών Καθεστώτων ΦΠΑ στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου». Ακολούθως, μετονομάζονται οι τίτλοι των ΠΘΕ των Προϊσταμένων και των υπαλλήλων των ως άνω τμημάτων, χωρίς άλλη μεταβολή στο περιεχόμενο αυτών, ii) τροποποιείται το οικείο «Οργανόγραμμα», αντίστοιχα.

ν) Τα ΠΘΕ «Εμπειρος Υπάλληλος διαχείρισης θεμάτων Φορολογικής Απεικόνισης Συναλλαγών» και «Υπάλληλος διαχείρισης θεμάτων Φορολογικής Απεικόνισης Συναλλαγών»:

-στις Δ.Ο.Υ. Α1' Τάξεως εντάσσονται στο Τμήμα Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους και τα πεδία που έπονται του Τίτλου των ως άνω ΠΘΕ τροποποιούνται ως εξής:

-«Διεύθυνση: Δ.Ο.Υ. Α' Τάξεως, Δ.Ο.Υ. Α1' Τάξεως, Δ.Ο.Υ. Α' - Β' Τάξεως
Τμήμα: Ελέγχων (Δ.Ο.Υ. Α' Τάξεως), Τμήμα Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους (Δ.Ο.Υ. Α1' Τάξεως, Α' - Β' Τάξεως)
Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος του Τμήματος Ελέγχων (Δ.Ο.Υ. Α' Τάξεως), Προϊστάμενος του Τμήματος Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους (Δ.Ο.Υ. Α1' Τάξεως, Δ.Ο.Υ. Α' - Β' Τάξεως)».

- Στην ενότητα «Καθήκοντα», των ως άνω ΠΘΕ, η φράση: «Υποστηρίζει τις εργασίες του Τμήματος Ελέγχων των Δ.Ο.Υ. Α' Τάξεως (Για τους υπαλλήλους της Δ.Ο.Υ. Α-Β Τάξεως)», τροποποιείται σε: «Υποστηρίζει τις εργασίες του Τμήματος Ελέγχων των Δ.Ο.Υ. Α' Τάξεως (Για τους υπαλλήλους της Δ.Ο.Υ. Α' Τάξεως)».

β) Όπου στην Απόφαση των ΠΘΕ γίνεται αναφορά στη «Διεύθυνση Εισπράξεων» αυτή μετονομάζεται σε «Διεύθυνση Εισπράξεων και Επιστροφών» [(Δ.ΟΡΓ.Α 1093958/27.10.2021 (Β' 5018)].

4. Στη Γενική Διεύθυνση του Γενικού Χημείου του Κράτους στον τίτλο του ΠΘΕ «Προϊστάμενος Τμήματος (εντός έδρας με εποπτικό ρόλο)» το υπό στοιχείο (1) επικαιροποιείται ως ακολούθως : «1) Χημικής Υπηρεσίας Πειραιά (Τμήμα Γ' - Εποπτείας & Τελωνειακής Υποστήριξης Ενεργειακών Προϊόντων, Τμήμα Δ' - Εποπτείας & Τελωνειακής Υποστήριξης Λοιπών Προϊόντων), 2)....»

II. Η υπό στοιχεία ΔΔΑΔ Ε 1045944 ΕΞ 2021/31.5.2021 «Καθορισμός της μεθοδολογίας, των κριτηρίων και της διαδικασίας αξιολόγησης και βαθμολόγησης των Θέσεων Εργασίας της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων κατ' εφαρμογή του άρθρου 28 του Ν.4389/2016 (Α' 94)» (Β' 2314) – (διόρθωση σφάλματος Β' 2385), και συγκεκριμένα ο «Πίνακας Βαθμολόγησης Θέσεων Εργασίας ΑΑΔΕ» τροποποιείται σύμφωνα με τα ανωτέρω (Μέρος Ι της παρούσας). Επιπροσθέτως, στη Θέση Εργασίας με τίτλο «Προϊστάμενος Δ.Ο.Υ. Α-Β Τάξης», τροποποιείται η βαθμολογία του επιμέρους κριτηρίου «Επιρροή και Εποπτεία» από «8» σε «7» και το «Σκορ θέσης Εργασίας» διαμορφώνεται από «77» σε «75», χωρίς να επέλθει αλλαγή βαθμού. Οι αλλαγές που επέρχονται αποτυπώνονται αναλυτικά στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II της παρούσας.

III. Κατά τα λοιπά ισχύουν οι αποφάσεις του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων: α) υπό στοιχεία ΔΔΑΔ Ε 1134040 ΕΞ 2020/18.11.2020 «Επικαιροποίηση - Καθορισμός Περιγραμμάτων Θέσεων Εργασίας Υπηρεσιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)» (Β' 5401), β) υπό στοιχεία ΔΔΑΔ Ε 1045944 ΕΞ 2021/31.5.2021 «Καθορισμός της μεθοδολογίας, των κριτηρίων και της διαδικασίας αξιολόγησης και βαθμολόγησης των Θέσεων Εργασίας της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων κατ' εφαρμογή του άρθρου 28 του Ν.4389/2016 (Α' 94)» (Β' 2314) – (διόρθωση σφάλματος Β' 2385).

Η παρούσα να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως

**Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ ΤΗΣ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ
α.α.**

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΦΑΚΟΣ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ

1. Γραφείο Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων
2. Προϊστάμενο της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.)
3. Προϊστάμενο της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού και Οργάνωσης (Γ.Δ.Α.Δ.Ο.)
4. Διεύθυνση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού - Προϊστάμενο και Τμήμα Ε'.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

Τίτλος της θέσης εργασίας: Προϊστάμενος του Τμήματος Α' - Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)	12
Τίτλος της θέσης εργασίας: Έμπειρος Υπάλληλος του Τμήματος Α' - Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)	18
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπάλληλος του Τμήματος Α' - Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)	23
Τίτλος της θέσης εργασίας: Προϊστάμενος του Τμήματος Β' - Διαρκούς Κωδικοποίησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)	28
Τίτλος της θέσης εργασίας: Έμπειρος Υπάλληλος του Τμήματος Β' - Διαρκούς Κωδικοποίησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.).....	33
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπάλληλος του Τμήματος Β' - Διαρκούς Κωδικοποίησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.).....	37
Τίτλος της θέσης εργασίας: Προϊστάμενος του Τμήματος Γ' - Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)	41
Τίτλος της θέσης εργασίας: Έμπειρος Υπάλληλος Τμήματος Γ' - Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)	46
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπάλληλος Τμήματος Γ' - Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)	51
Τίτλος της θέσης εργασίας: Προϊστάμενος του Τμήματος Δ' - Συντονισμού Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)	56
Τίτλος της θέσης εργασίας: Έμπειρος Υπάλληλος Τμήματος Δ' - Συντονισμού Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.).....	61
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπάλληλος Τμήματος Δ' - Συντονισμού Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)	66
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπεύθυνος Αυτοτελούς Γραφείου Υποστήριξης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)	71
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπάλληλος Διοικητικής Μέριμνας και Στατιστικής Παρακολούθησης του Αυτοτελούς Γραφείου Υποστήριξης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης	76
Τίτλος της θέσης εργασίας: Προϊστάμενος του Τμήματος Ε' Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.).	80
Τίτλος της θέσης εργασίας: Επιβλέπων Ομάδας 1ου επιπέδου του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.).....	87
Τίτλος της θέσης εργασίας: Έμπειρος Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης 1ου Επιπέδου του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης - Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)	91
Τίτλος της θέσης εργασίας: Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης 1ου Επιπέδου του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης - Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)	95

Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπεύθυνος Εκπαίδευσης.....	99
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπάλληλος Γραφείου Ελέγχου και Ψηφιοποίησης Δεδομένων	103
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπεύθυνος Γραφείου Οργάνωσης Λειτουργίας Πρώτου Επιπέδου Εξυπηρέτησης του Τμήματος Ε' - Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας	106
Τίτλος της θέσης εργασίας: Προϊστάμενος του Τμήματος ΣΤ' Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)	111
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπάλληλος Σχεδιασμού Εξυπηρέτησης του Τμήματος ΣΤ' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.).....	118
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπάλληλος του Τμήματος ΣΤ' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)	123
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπάλληλος Λειτουργικής Υποστήριξης Χειριστών Κ.Ε.Φ.	128
Τίτλος της θέσης εργασίας: Προϊστάμενος του Τμήματος Α' - Επικοινωνιακής Στρατηγικής	132
Τίτλος της θέσης εργασίας: Έμπειρος Υπάλληλος του Τμήματος Α' - Επικοινωνιακής Στρατηγικής.....	139
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπάλληλος του Τμήματος Α' - Επικοινωνιακής Στρατηγικής....	145
Τίτλος της θέσης εργασίας: Προϊστάμενος του Τμήματος Β' - Συντονισμού Διεθνών Σχέσεων και Εκπροσώπησης.....	150
Τίτλος της θέσης εργασίας: Έμπειρος Υπάλληλος του Τμήματος Β' - Συντονισμού Διεθνών Σχέσεων και Εκπροσώπησης.....	155
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπάλληλος του Τμήματος Β' - Συντονισμού Διεθνών Σχέσεων και Εκπροσώπησης.....	160
Τίτλος της θέσης εργασίας: Προϊστάμενος του Τμήματος Γ' - Κοινοβουλευτικών Θεμάτων	165
Τίτλος της θέσης εργασίας: Έμπειρος Υπάλληλος του Τμήματος Γ' - Κοινοβουλευτικών Θεμάτων.....	170
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπάλληλος του Τμήματος Γ' - Κοινοβουλευτικών Θεμάτων	174
Τίτλος της θέσης εργασίας: Προϊστάμενος Δ.Ο.Υ. Α1' Τάξεως.....	179
Πίνακας βαθμολόγησης των Θέσεων Εργασίας ΑΑΔΕ.....	183

Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)

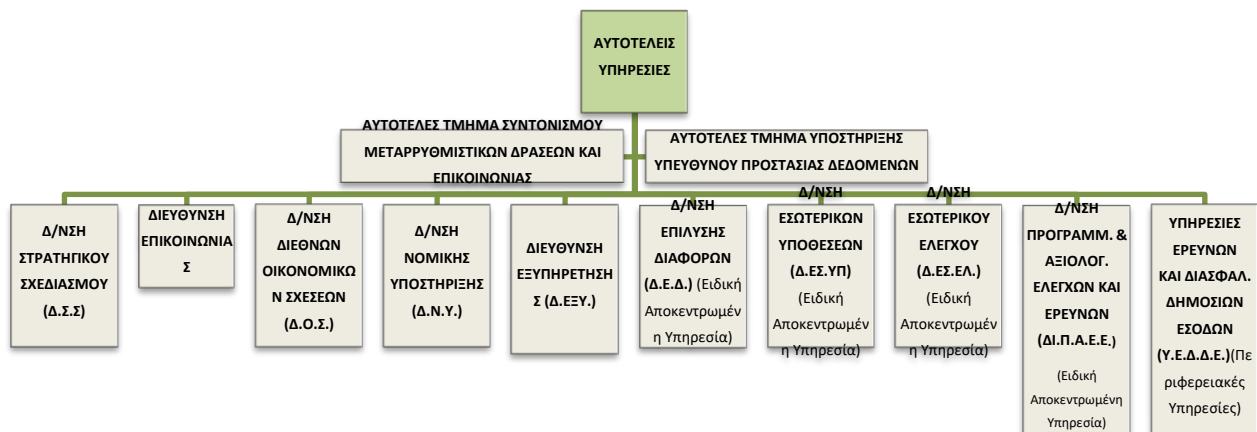
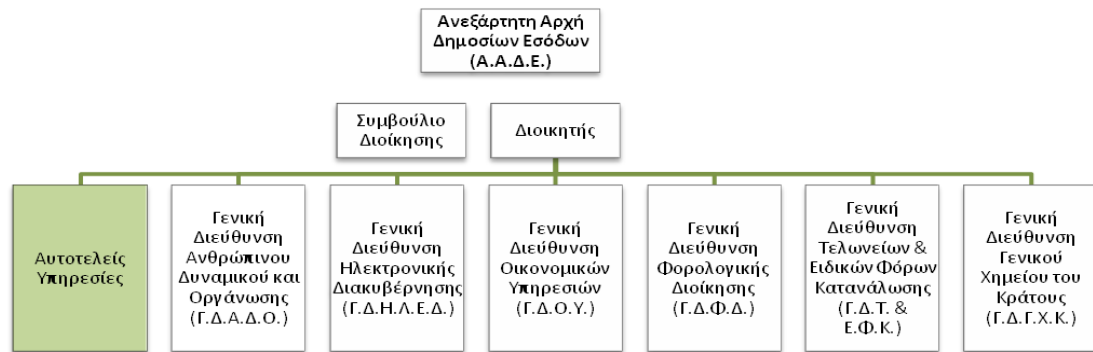
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

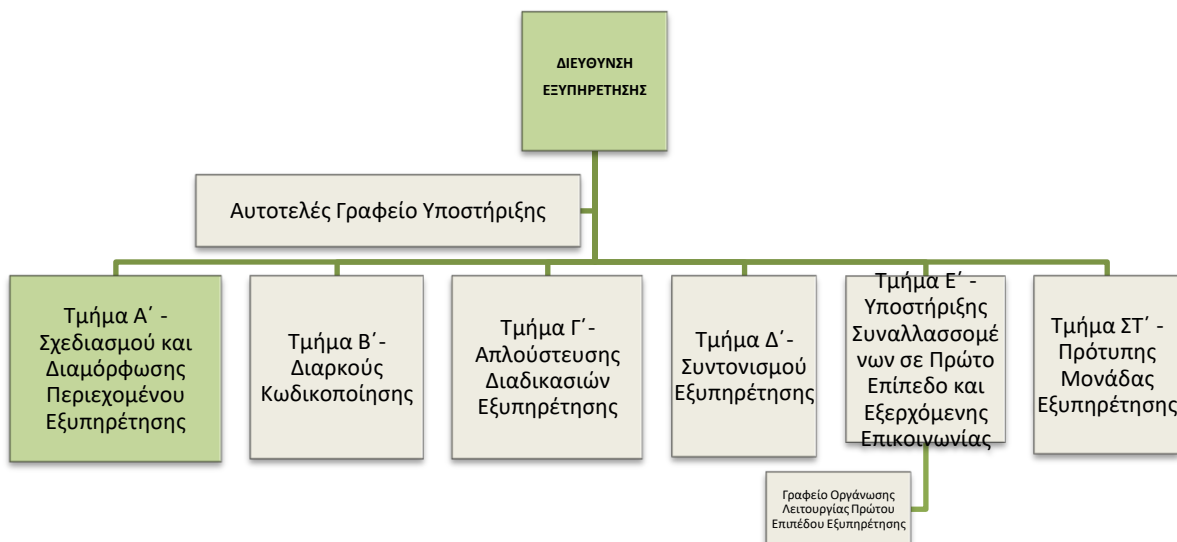
Τίτλος της θέσης εργασίας: Προϊστάμενος του Τμήματος Α' - Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Τμήμα: Τμήμα Α' - Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας:

Ο ρόλος του Προϊσταμένου του Τμήματος Α' - Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης είναι να εισηγείται και να διαμορφώνει τη στρατηγική εξυπηρέτησης της ΑΑΔΕ, με το να σχεδιάζει και να αξιολογεί κατάλληλες δράσεις ενημέρωσης και εξυπηρέτησης τόσο των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ όσο και των συναλλασσομένων με αυτήν, με τρόπο έτσι ώστε να επιτυγχάνονται οι στόχοι και οι σκοποί της ΑΑΔΕ.

Αρμοδιότητες

- Καθορίζει, συντονίζει και επιβλέπει τη διαδικασία υλοποίησης των στόχων και ολοκλήρωσης των δράσεων του Τμήματος, διασφαλίζοντας την έγκαιρη επίτευξή τους, μέσω της ενεργούς εποπτείας των υφισταμένων και της παροχής κατευθύνσεων για την επίλυση θεμάτων και υποβάλλει τις σχετικές αναφορές στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης.
- Συμβάλλει στην αποτελεσματική διοίκηση και στη βελτίωση της επιχειρησιακής απόδοσης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης της ΑΑΔΕ, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του Προϊσταμένου της Διεύθυνσης.
- Διοικεί το τμήμα κατά τρόπο, ώστε να διασφαλίζεται η εύρυθμη λειτουργία του, μέσω της καθημερινής συνεργασίας με τους υπαλλήλους καθώς και μέσω της αξιοποίησης και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού του.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης:

- Υποστηρίζει τον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης στο έργο του ως προς τη διαμόρφωση, επίβλεψη, αξιολόγηση και συνεχή βελτίωση της οριζόντιας Στρατηγικής Εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων με σκοπό την ενίσχυση της διαφάνειας των συναλλαγών
- Εισηγείται και παρακολουθεί την πορεία ανάπτυξης Περιεχομένου, δηλαδή ενός συνόλου εγγράφων με κανονιστικό, ερμηνευτικό και πληροφοριακό χαρακτήρα που υποστηρίζουν την κατανόηση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των συναλλασσόμενων και επιβλέπει την επικαιροποίηση βάσεων δεδομένων για τη διαχείριση δράσεων ευαισθητοποίησης, ενημέρωσης και εξυπηρέτησης των πολιτών.
- Σχεδιάζει, προγραμματίζει, οργανώνει σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης, τη διαμόρφωση κανόνων ως προς την ανάπτυξη Περιεχομένου, και συντονίζει και εποπτεύει τις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ για την παραγωγή αυτού, με βάση πρότυπα, αρχές, και διαδικασίες.
- Μέρμνα για την ταξινόμηση, τη συντήρηση και τη συσχέτιση του Περιεχομένου, καθώς και για τη δημιουργία συλλογών και πλήρους καταλόγου όλων των εγγράφων αρμοδιότητας ΑΑΔΕ.
- Μέρμνα για την άμεση και διαρκή προσβασιμότητα και επικαιροποίηση του Περιεχομένου στους ιστοτόπους της ΑΑΔΕ, ώστε να είναι αποτελεσματική η ενημέρωση τόσο των πολιτών και των επιχειρήσεων, όσο και των υπαλλήλων της ΑΑΔΕ.
- Εγκρίνει κατόπιν συνεργασίας με τον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης και οργανώνει το Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου της ΑΑΔΕ, το οποίο αφορά στην υποστήριξη των διαδικασιών δημιουργίας, συλλογής, οργάνωσης, ενοποίησης και συντήρησης του Περιεχομένου.
- Υποβάλλει προς τον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης προτάσεις για την καθιέρωση και βελτίωση της πολιτικής εκδόσεων για το σύνολο των εγγράφων που παράγονται από τις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.
- Επιλέγει, συντονίζει και ελέγχει τη συγγραφή και έκδοση πληροφοριακού υλικού (Συχνές Ερωτήσεις/Απαντήσεις, Εγχειρίδια Χρήσης, Εκπαιδευτικό Υλικό, οδηγίες, φυλλάδια), σχετικά με τα αντικείμενα εξυπηρέτησης από την ΑΑΔΕ.

- Σχεδιάζει και εισηγείται στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης την εφαρμογή προτύπων για τη σύνταξη και δημοσίευση κατανοητών και σαφών κειμένων, σε απλή γλώσσα, που επιτρέπουν την εύκολη και γρήγορη κατανόηση από την πλευρά των φορολογουμένων των δικαιωμάτων και υποχρεώσεών τους.
- 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.
- Επικοινωνεί & συνεργάζεται:
 - α) με τα άλλα τμήματα της Διεύθυνσης,
 - β) με άλλες Διευθύνσεις εντός ΑΑΔΕ, με σκοπό τη συλλογή στοιχείων και πληροφοριών όπου απαιτείται, για την εξασφάλιση της συνδρομής τους σε θέματα αρμοδιότητας του Τμήματος,
 - γ) με τρίτους φορείς του λοιπού Δημόσιου Τομέα, καθώς και με Επιχειρηματικούς και Επαγγελματικούς Φορείς, με σκοπό τη συλλογή, την ανάλυση και την ανταλλαγή στοιχείων για τον προγραμματισμό και την αποτελεσματική υλοποίηση των στόχων και των δράσεων του Τμήματος.

Χρήση πόρων/Εργαλεία:

- Αξιοποιεί σε περιοδική βάση τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων της ΑΑΔΕ με σκοπό την άντληση και ανταλλαγή πληροφοριών και στοιχείων.
- Χρησιμοποιεί προγράμματα και εργαλεία για την επίτευξη των σκοπών του Τμήματος.

Ειδικές συνθήκες εργασίας:

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και **πιεστικών** χρονικών προθεσμιών (ανελαστικά χρονικά όρια άμεσης απάντησης στα ερωτήματα των φορολογουμένων αλλά και επαφή με εσωτερικό κοινό ή/και εξωτερικούς φορείς σε περιπτώσεις αυξημένης δυσκολίας).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

Τυπικές προϋποθέσεις, κλάδος και κατηγορία όπως ορίζονται στο άρθρο 26 του ν. 4389/16 και τον Οργανισμό της Α.Α.Δ.Ε.

Επιθυμητή Εμπειρία

- Θητεία (1) έτους σε θέση ευθύνης Πρ/νου αντίστοιχου τμήματος ή
- Θητεία (2) ετών σε θέση ευθύνης Προϊσταμένου Τμήματος αντίστοιχης οργανικής μονάδας ή
- Προϋπηρεσία (3) ετών στο αντίστοιχο τμήμα και ενδελεχή γνώση και κατανόηση των αντικειμένων και της σχετικής νομοθεσίας

Λοιπά επιθυμητά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης, κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών, ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών στα αντικείμενα: α) επεξεργασίας κειμένων, β) υπολογιστικών φύλλων και γ) υπηρεσιών διαδικτύου.
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.
- Διοικητικές, επικοινωνιακές και ηγετικές ικανότητες.
- Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων, λήψης αποφάσεων, παρακίνησης και διαχείρισης απόδοσης.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Προϊστάμενος του Τμήματος Α' - Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον αποδέκτη των υπηρεσιών (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή νομοθεσία – διαδικασίες ΑΑΔΕ				

2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών				
4. Διαχείριση Επικοινωνιακών Δράσεων				
5. Σχεδιασμός και υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				
Ικανότητες Διοίκησης				
1. Ηγεσία				
2. Διαχείριση ανθρώπινων πόρων				

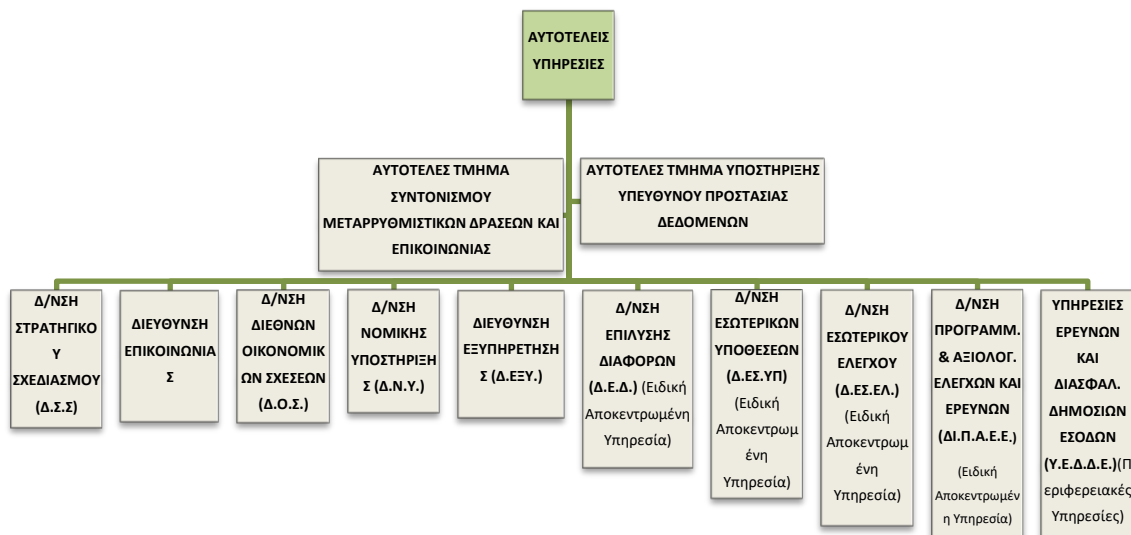
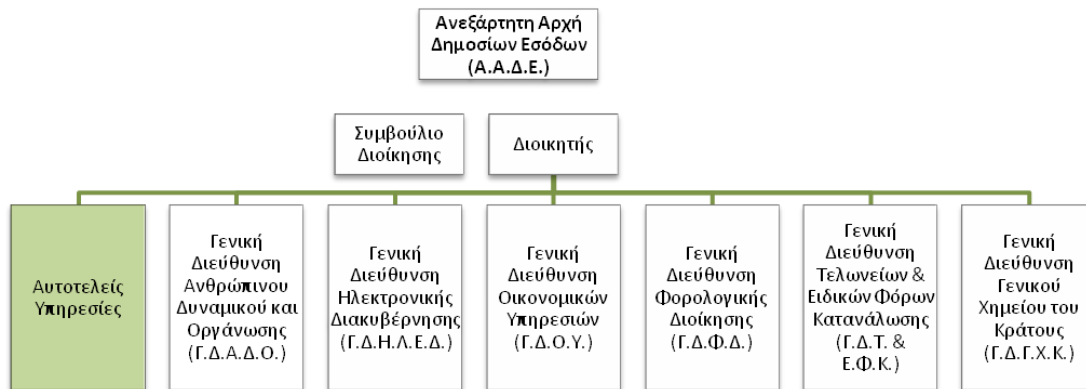
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

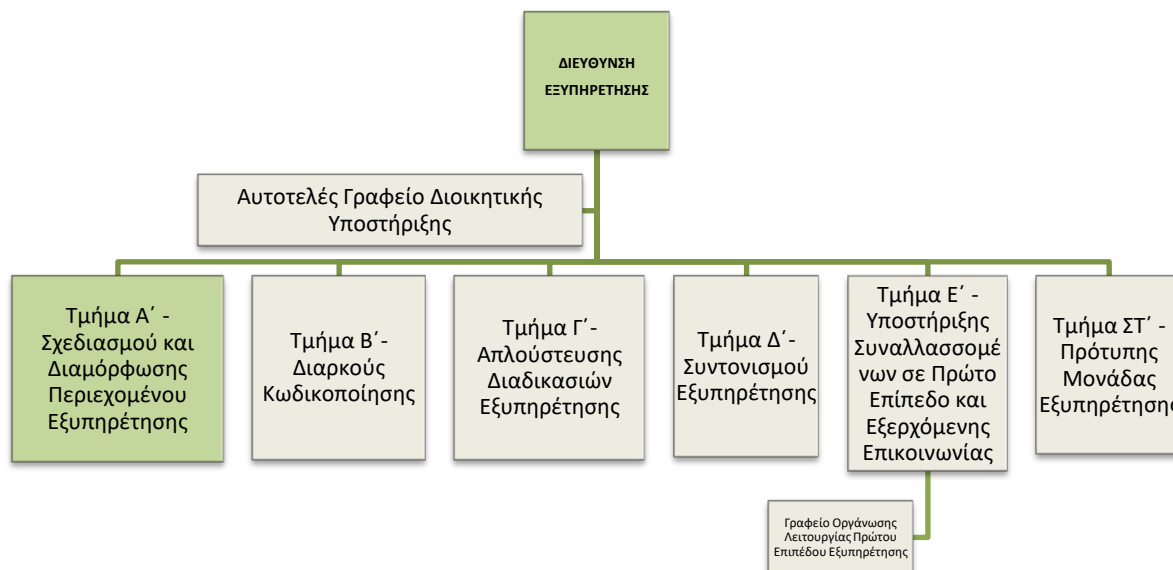
Τίτλος της θέσης εργασίας: Έμπειρος Υπάλληλος του Τμήματος Α' - Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Τμήμα: Τμήμα Α' - Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος του Τμήματος Α' - Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας:

Η ανάπτυξη εγγράφων κανονιστικού, ερμηνευτικού, πληροφοριακού χαρακτήρα που υποστηρίζουν την κατανόηση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των συναλλασσομένων (Περιεχόμενο), η οργάνωση του Συστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου της ΑΑΔΕ, και ο έλεγχος της συγγραφής και έκδοσης πληροφοριακού υλικού σχετικά με τα αντικείμενα της εξυπηρέτησης των συναλλασσομένων της ΑΑΔΕ.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης

Αναλαμβάνοντας, κατά κανόνα, τις **πολυπλοκότερες** των υποθέσεων αρμοδιότητας του Τμήματος:

- Υπό την εποπτεία του Προϊσταμένου του Τμήματος προβαίνει στην υλοποίηση θεμάτων που σχετίζονται με τον καθορισμό, συντονισμό και επίβλεψη της διαδικασίας υλοποίησης των στόχων και έγκαιρης επίτευξης των δράσεων του Τμήματος.
- Προτείνει την ανάπτυξη, διαχειρίζεται και παρακολουθεί σχέδια δράσης για τη στρατηγική εξυπηρέτησης της ΑΑΔΕ και κυρίως σχέδια δράσης που αφορούν την ενημέρωση των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ όσο και των συναλλασσομένων με αυτήν. Μετά το πέρας των δράσεων αυτών προβαίνει στην αξιολόγησή τους.
- Εκτελεί τις απαραίτητες ενέργειες για την ανάπτυξη βάσεων δεδομένων με έγγραφα με κανονιστικό, ερμηνευτικό και πληροφοριακό χαρακτήρα που υποστηρίζουν την κατανόηση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των συναλλασσομένων

(Περιεχόμενο), και την επικαιροποίησή τους για τη διαχείριση δράσεων ευαισθητοποίησης, ενημέρωσης και εξυπηρέτησης των πολιτών.

- Με τις οδηγίες του Προϊσταμένου του συντάσσει έγγραφα οδηγιών και κανόνων που αποσκοπούν στο συντονισμό των υπηρεσιών εξυπηρέτησης συναλλασσομένων της ΑΑΔΕ, για την παραγωγή Περιεχομένου με βάση συγκεκριμένα πρότυπα και αρχές.
- Προβαίνει στη συντήρηση, ταξινόμηση και συσχέτιση του Περιεχομένου, καθώς και για τη δημιουργία συλλογών και πλήρους καταλόγου όλων των εγγράφων αρμοδιότητας ΑΑΔΕ.
- Εκτελεί τις απαραίτητες ενέργειες για την άμεση και διαρκή προσβασιμότητα και επικαιροποίηση του Περιεχομένου στους ιστότοπους της ΑΑΔΕ, ώστε να είναι αποτελεσματική η ενημέρωση τόσο των πολιτών και των επιχειρήσεων όσο και των υπαλλήλων της ΑΑΔΕ.
- Οργανώνει το Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου της ΑΑΔΕ, το οποίο αφορά στην υποστήριξη των διαδικασιών δημιουργίας, συλλογής, οργάνωσης, ενοποίησης και συντήρησης του Περιεχομένου.
- Συντάσσει οδηγίες και ενημερωτικά έγγραφα προς τις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ για την επιτυχή επικοινωνία και την καθιέρωση πολιτικής εκδόσεων για το σύνολο των εγγράφων που παράγονται από τις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.
- Διαμορφώνει αλλά και ελέγχει τη συγγραφή και έκδοση πληροφοριακού υλικού (Συχνές Ερωτήσεις/Απαντήσεις, Εγχειρίδια Χρήσης, οδηγίες, φυλλάδια), σχετικά με τα αντικείμενα εξυπηρέτησης από την ΑΑΔΕ.
- Εισηγείται στον Προϊστάμενο του Τμήματος την εφαρμογή προτύπων για τη σύνταξη και δημοσίευση κατανοητών και σαφών κειμένων, σε απλή γλώσσα, που επιτρέπουν την εύκολη και γρήγορη κατανόηση από την πλευρά των φορολογουμένων των δικαιωμάτων και υποχρεώσεών τους.
- Εισηγείται στον Προϊστάμενο του Τμήματος την ανάπτυξη καινοτομιών στον χώρο της εξυπηρέτησης των πολιτών και επιχειρήσεων.
- Υπό την επίβλεψη του Προϊστάμενου του Τμήματος, καθοδηγεί τους νέους υπαλλήλους του Τμήματος σε θέματα που αφορούν τις απαιτήσεις των εργασιακών τους καθηκόντων, τους εκπαιδύει και επιβλέπει παρέχοντας διευκρινίσεις και οδηγίες με σκοπό την εξοικείωσή τους με την ορθή εφαρμογή των καθηκόντων τους.
- Επικοινωνεί & συνεργάζεται:
 - α) με τα άλλα τμήματα της Διεύθυνσης,

β) με άλλες Διευθύνσεις εντός ΑΑΔΕ, με σκοπό τη συλλογή στοιχείων και πληροφοριών όπου απαιτείται, για την εξασφάλιση της συνδρομής τους σε θέματα αρμοδιότητας του Τμήματος,

γ) με τρίτους φορείς του λοιπού Δημόσιου Τομέα, καθώς και με Επιχειρηματικούς και Επαγγελματικούς Φορείς, με σκοπό τη συλλογή, την ανάλυση και την ανταλλαγή στοιχείων για τον προγραμματισμό και την αποτελεσματική υλοποίηση των στόχων και των δράσεων του Τμήματος.

Χρήση πόρων/Εργαλεία:

- Αξιοποιεί σε περιοδική βάση τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων της ΑΑΔΕ με σκοπό την άντληση και ανταλλαγή πληροφοριών και στοιχείων.
- Χρησιμοποιεί προγράμματα και εργαλεία για την επίτευξη των σκοπών του Τμήματος.

Ειδικές συνθήκες εργασίας:

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και **πιεστικών** χρονικών προθεσμιών (ανελαστικά χρονικά όρια άμεσης απάντησης στα ερωτήματα των φορολογουμένων αλλά και επαφή με εσωτερικό κοινό ή/και εξωτερικούς φορείς σε περιπτώσεις αυξημένης δυσκολίας).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. με ενδεδεγμένη γνώση και κατανόηση των αντικειμένων του Τμήματος, η οποία προϋποθέτει τουλάχιστον **τριετή** εμπειρία σε σχετικά θέματα.
- ή απόφοιτος ΔΕ με ενδεδεγμένη γνώση και κατανόηση των αντικειμένων του Τμήματος η οποία προϋποθέτει τουλάχιστον **εξαετή** εμπειρία σε σχετικά θέματα.
- Πολύ καλή γνώση χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Λοιπά επιθυμητά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης, κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών, ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.

- Πολύ καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.
- Ικανότητα ενσυναίσθησης μέσω θετικής και άμεσης ανταπόκρισης στις ανάγκες των πολιτών, επιχειρήσεων.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Έμπειρος Υπάλληλος του Τμήματος Α' - Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον αποδέκτη των υπηρεσιών (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή νομοθεσία – διαδικασίες ΑΑΔΕ				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών				
4. Διαχείριση Επικοινωνιακών Δράσεων				
5. Σχεδιασμός και υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				

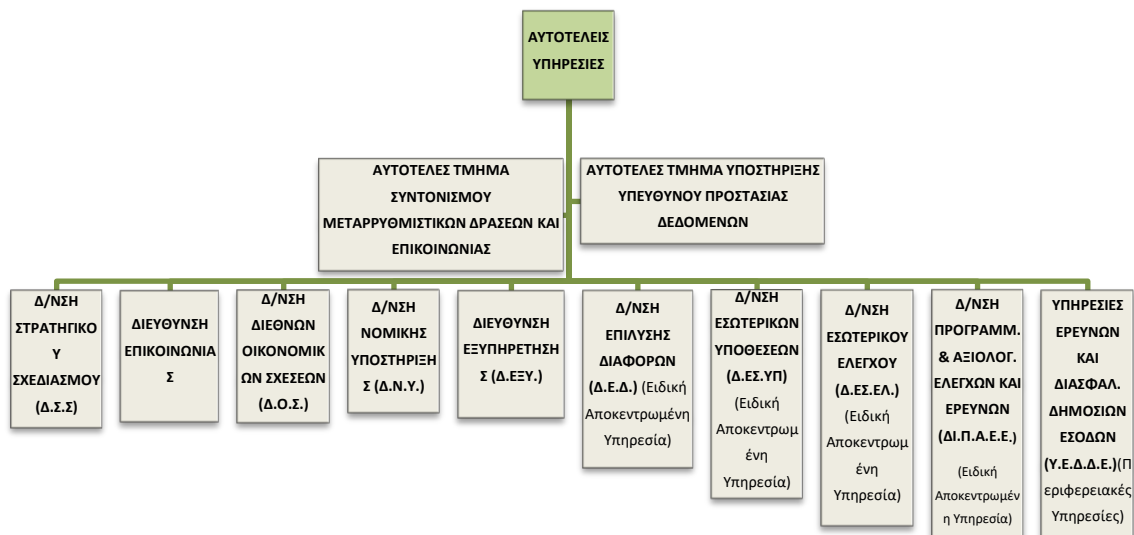
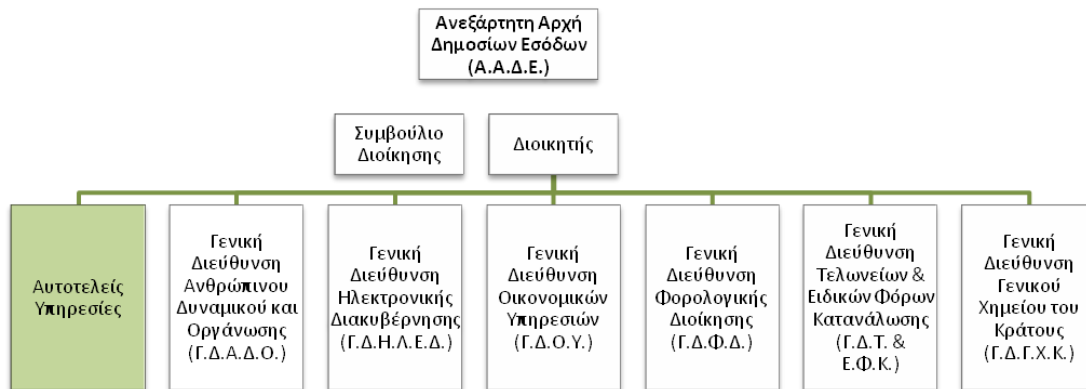
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

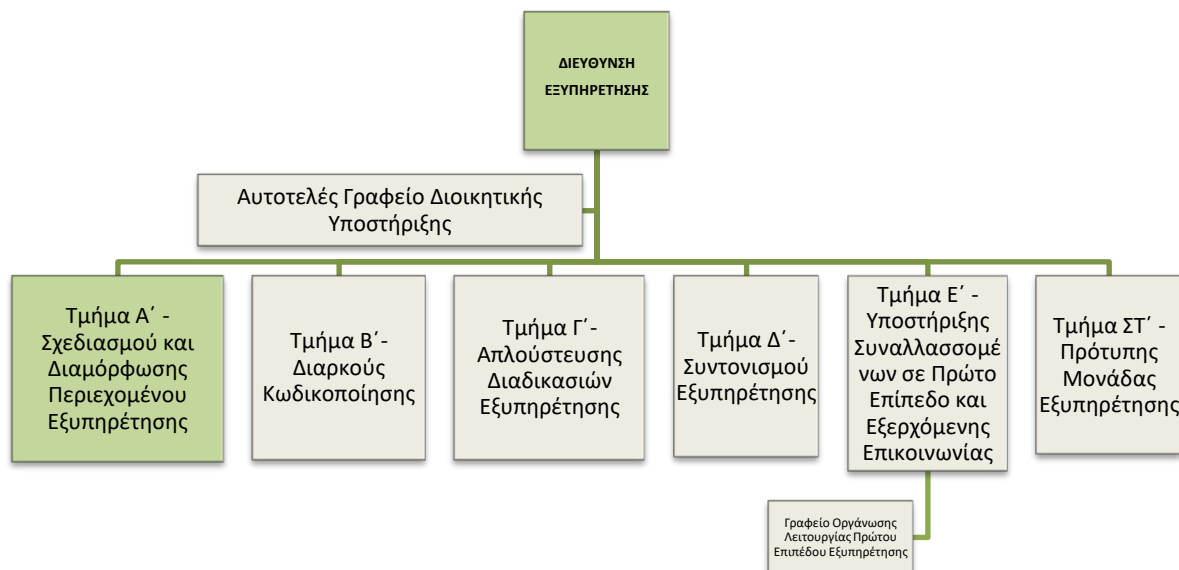
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπάλληλος του Τμήματος Α' - Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Τμήμα: Τμήμα Α' - Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος του Τμήματος Α' - Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας:

Η ανάπτυξη εγγράφων κανονιστικού, ερμηνευτικού, πληροφοριακού χαρακτήρα που υποστηρίζουν την κατανόηση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των συναλλασσομένων (Περιεχόμενο), η οργάνωση του Συστήματος Διαχείρισης του Περιεχομένου της ΑΑΔΕ, και ο έλεγχος της συγγραφής και έκδοσης πληροφοριακού υλικού σχετικά με τα αντικείμενα της εξυπηρέτησης των συναλλασσομένων της ΑΑΔΕ.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης

Αναλαμβάνοντας, κατά κανόνα, τις **λιγότερο πολύπλοκες** υποθέσεις αρμοδιότητας του Τμήματος:

- Υπό την εποπτεία του Προϊσταμένου του Τμήματος προβαίνει στην υλοποίηση θεμάτων που σχετίζονται με τον καθορισμό, συντονισμό και επίβλεψη της διαδικασίας υλοποίησης των στόχων και έγκαιρης επίτευξης των δράσεων του Τμήματος.
- Προτείνει την ανάπτυξη, διαχειρίζεται και παρακολουθεί σχέδια δράσης για τη στρατηγική εξυπηρέτησης της ΑΑΔΕ και κυρίως σχέδια δράσης που αφορούν την ενημέρωση των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ όσο και των συναλλασσομένων με αυτήν. Μετά το πέρας των δράσεων αυτών προβαίνει στην αξιολόγησή τους.
- Εκτελεί τις απαραίτητες ενέργειες για την ανάπτυξη βάσεων δεδομένων με έγγραφα με κανονιστικό, ερμηνευτικό και πληροφοριακό χαρακτήρα που υποστηρίζουν την κατανόηση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των

συναλλασσόμενων (**Περιεχόμενο**), και την επικαιροποίησή τους για τη διαχείριση δράσεων ευαισθητοποίησης, ενημέρωσης και εξυπηρέτησης των πολιτών.

- Με τις οδηγίες του Προϊσταμένου του συντάσσει έγγραφα οδηγιών και κανόνων που αποσκοπούν στο συντονισμό των υπηρεσιών εξυπηρέτησης συναλλασσομένων της ΑΑΔΕ, για την παραγωγή Περιεχομένου με βάση συγκεκριμένα πρότυπα και αρχές.
- Προβαίνει στη συντήρηση, ταξινόμηση και συσχέτιση του Περιεχομένου, καθώς και για τη δημιουργία συλλογών και πλήρους καταλόγου όλων των εγγράφων αρμοδιότητας ΑΑΔΕ.
- Εκτελεί τις απαραίτητες ενέργειες για την άμεση και διαρκή προσβασιμότητα και επικαιροποίηση του Περιεχομένου στους ιστότοπους της ΑΑΔΕ, ώστε να είναι αποτελεσματική η ενημέρωση τόσο των πολιτών και των επιχειρήσεων όσο και των υπαλλήλων της ΑΑΔΕ.
- Οργανώνει το Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου της ΑΑΔΕ, το οποίο αφορά στην υποστήριξη των διαδικασιών δημιουργίας, συλλογής, οργάνωσης, ενοποίησης και συντήρησης του Περιεχομένου.
- Συντάσσει οδηγίες και ενημερωτικά έγγραφα προς τις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ για την επιτυχή επικοινωνία και την καθιέρωση πολιτικής εκδόσεων για το σύνολο των εγγράφων που παράγονται από τις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.
- Διαμορφώνει αλλά και ελέγχει τη συγγραφή και έκδοση πληροφοριακού υλικού (Συχνές Ερωτήσεις/Απαντήσεις, Εγχειρίδια Χρήσης, οδηγίες, φυλλάδια), σχετικά με τα αντικείμενα εξυπηρέτησης από την ΑΑΔΕ.
- Εισηγείται στον Προϊστάμενο του Τμήματος την εφαρμογή προτύπων για τη σύνταξη και δημοσίευση κατανοητών και σαφών κειμένων, σε απλή γλώσσα, που επιτρέπουν την εύκολη και γρήγορη κατανόηση από την πλευρά των φορολογουμένων των δικαιωμάτων και υποχρεώσεών τους.
- Εισηγείται στον Προϊστάμενο του Τμήματος την ανάπτυξη καινοτομιών στον χώρο της εξυπηρέτησης των πολιτών και επιχειρήσεων.
- Επικοινωνεί & συνεργάζεται:
 - α) με τα άλλα τμήματα της Διεύθυνσης,
 - β) με άλλες Διευθύνσεις εντός ΑΑΔΕ, με σκοπό τη συλλογή στοιχείων και πληροφοριών όπου απαιτείται, για την εξασφάλιση της συνδρομής τους σε θέματα αρμοδιότητας του Τμήματος,

γ) με τρίτους φορείς του λοιπού Δημόσιου Τομέα, καθώς και με Επιχειρηματικούς και Επαγγελματικούς Φορείς, με σκοπό τη συλλογή, την ανάλυση και την ανταλλαγή στοιχείων για τον προγραμματισμό και την αποτελεσματική υλοποίηση των στόχων και των δράσεων του Τμήματος.

Χρήση πόρων/Εργαλεία:

- Αξιοποιεί σε περιοδική βάση τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων της ΑΑΔΕ με σκοπό την άντληση και ανταλλαγή πληροφοριών και στοιχείων.
- Χρησιμοποιεί προγράμματα και εργαλεία για την επίτευξη των σκοπών του Τμήματος.

Ειδικές συνθήκες εργασίας:

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και **πιεστικών** χρονικών προθεσμιών (ανελαστικά χρονικά όρια άμεσης απάντησης στα ερωτήματα των φορολογουμένων αλλά και επαφή με εσωτερικό κοινό ή/και εξωτερικούς φορείς σε περιπτώσεις αυξημένης δυσκολίας).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι.
- ή απόφοιτος ΔΕ με ενδελεχή γνώση και κατανόηση των αντικειμένων του Τμήματος, η οποία προϋποθέτει τουλάχιστον **τριετή** εμπειρία σε σχετικά θέματα.
- Πολύ καλή γνώση χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Λοιπά επιθυμητά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης, κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών, ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.
- Πολύ καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.

- Ικανότητα ενσυναίσθησης μέσω θετικής και άμεσης ανταπόκρισης στις ανάγκες των πολιτών, επιχειρήσεων.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπάλληλος του Τμήματος Α' - Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον αποδέκτη των υπηρεσιών (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή νομοθεσία – διαδικασίες				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών				
4. Διαχείριση Επικοινωνιακών Δράσεων				
5. Σχεδιασμός και υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				

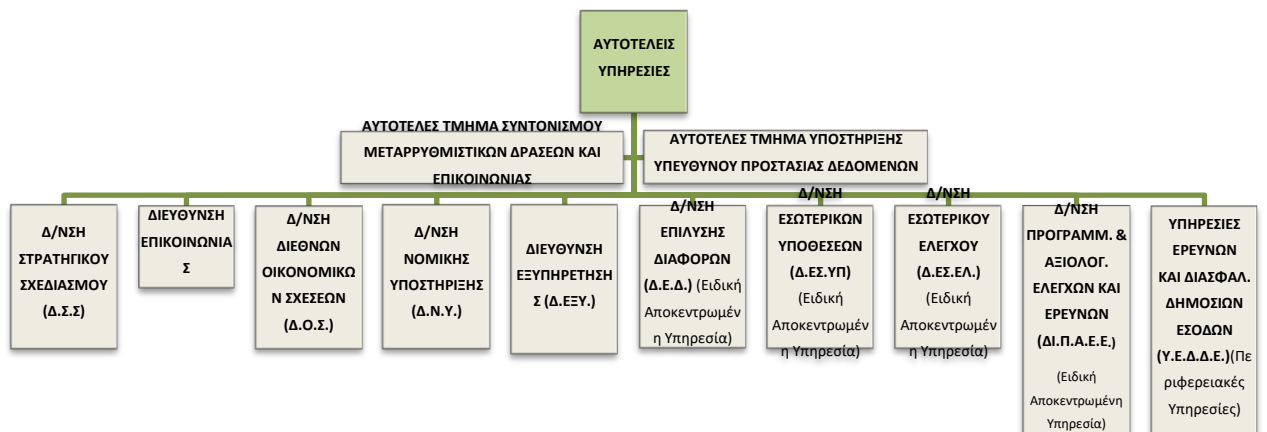
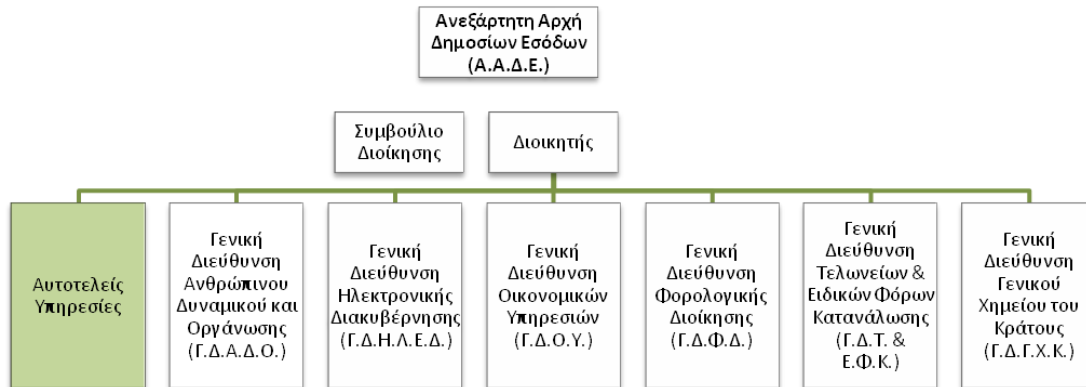
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

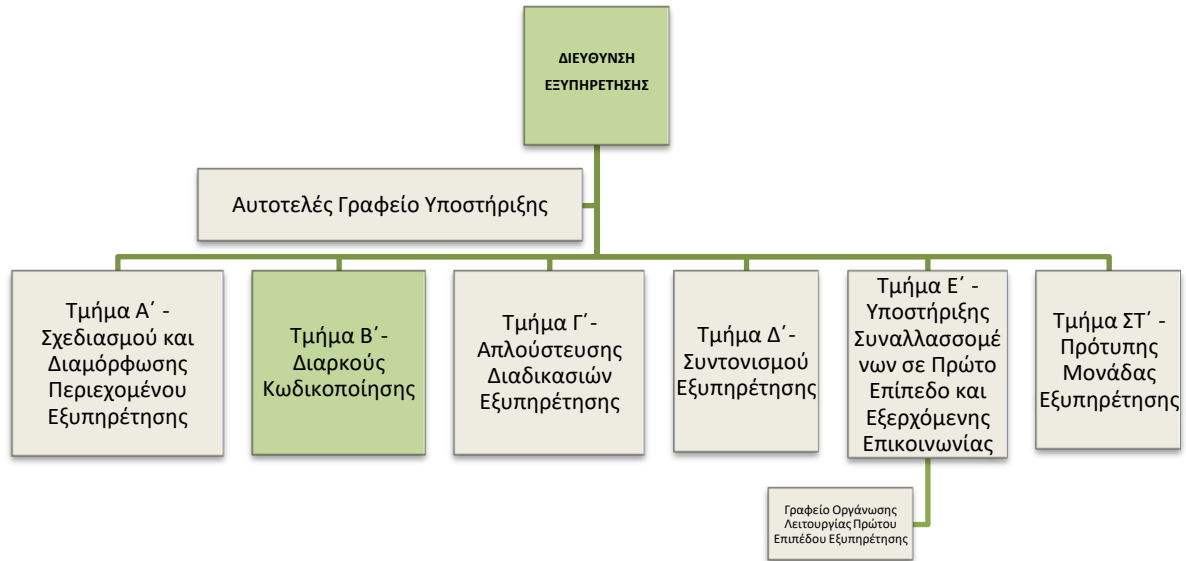
Τίτλος της θέσης εργασίας: Προϊστάμενος του Τμήματος Β' - Διαρκούς Κωδικοποίησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Τμήμα: Τμήμα Β' – Διαρκούς Κωδικοποίησης

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας:

Ο ρόλος του Προϊσταμένου του Τμήματος Β' - Διαρκούς Κωδικοποίησης είναι να συντονίζει και να επιβλέπει την ορθότητα των ενεργειών δημιουργίας, ενημέρωσης με νομοθετικά και κανονιστικά κείμενα και συντήρησης του Συστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου με τρόπο που να επιτυγχάνονται οι στόχοι και οι σκοποί της ΑΑΔΕ σε θέματα ενημέρωσης τόσο των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ όσο και των συναλλασσομένων με αυτήν.

Αρμοδιότητες

- Καθορίζει, συντονίζει και επιβλέπει τη διαδικασία υλοποίησης των στόχων και ολοκλήρωσης των δράσεων του Τμήματος, διασφαλίζοντας την έγκαιρη επίτευξή τους, μέσω της ενεργούς εποπτείας των υφισταμένων και της παροχής κατευθύνσεων για την επίλυση θεμάτων και υποβάλλει τις σχετικές αναφορές στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης.
- Συμβάλλει στην αποτελεσματική διοίκηση και στη βελτίωση της επιχειρησιακής απόδοσης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτηση της ΑΑΔΕ, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του Προϊσταμένου της Διεύθυνσης.
- Διοικεί το τμήμα κατά τρόπο, ώστε να διασφαλίζεται η εύρυθμη λειτουργία του, μέσω της καθημερινής συνεργασίας με τους υπαλλήλους καθώς και μέσω της αξιοποίησης και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού του.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης:

- Μεριμνά για την κωδικοποίηση και την ενοποίηση των εγγράφων κανονιστικού και ερμηνευτικού περιεχομένου για όλα τα θέματα αρμοδιότητας της ΑΑΔΕ.
- Οργανώνει και επιβλέπει τον εμπλουτισμό του Συστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου με το προϊόν των εργασιών κωδικοποίησης και ενοποίησης της νομοθεσίας και των κανονιστικών κειμένων, και παρακολουθεί και διασφαλίζει για την έγκαιρη και ορθή ανάρτησή τους στους ιστοτόπους της ΑΑΔΕ.
- Προωθεί τη συνεργασία με εξωτερικούς φορείς, αρμόδιους για την κωδικοποίηση της νομοθεσίας και συντονίζει την υλοποίηση εθνικών πολιτικών, σχετικών με την κωδικοποίηση.
- Μεριμνά εν γένει για τα θέματα που ανακύπτουν κατά την εφαρμογή της νομοθεσίας που αφορά σε θέματα αρμοδιότητας του Τμήματος και την υποβολή προτάσεων τροποποίησης αυτής.
- Εποπτεύει τη διαχείριση ερωτημάτων για θέματα αρμοδιότητας του Τμήματος.
- 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.
- Επικοινωνεί & συνεργάζεται:
 - α) με τα άλλα τμήματα της Διεύθυνσης,
 - β) με άλλες Διευθύνσεις εντός ΑΑΔΕ, με σκοπό τη συλλογή στοιχείων και πληροφοριών όπου απαιτείται, για την εξασφάλιση της συνδρομής τους σε θέματα αρμοδιότητας του Τμήματος,
 - γ) με τρίτους φορείς του λοιπού Δημόσιου Τομέα, καθώς και με Επιχειρηματικούς και Επαγγελματικούς Φορείς, με σκοπό τη συλλογή, την ανάλυση και την ανταλλαγή στοιχείων για τον προγραμματισμό και την αποτελεσματική υλοποίηση των στόχων και των δράσεων του Τμήματος.

Χρήση πόρων/Εργαλεία:

- Αξιοποιεί σε περιοδική βάση τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων της ΑΑΔΕ με σκοπό την άντληση και ανταλλαγή πληροφοριών και στοιχείων.
- Χρησιμοποιεί προγράμματα και εργαλεία για την επίτευξη των σκοπών του Τμήματος.

Ειδικές συνθήκες εργασίας:

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και **πιεστικών** χρονικών προθεσμιών (ανελαστικά χρονικά όρια άμεσης απάντησης στα ερωτήματα των φορολογουμένων αλλά και επαφή με εσωτερικό κοινό ή/και εξωτερικούς φορείς σε περιπτώσεις αυξημένης δυσκολίας).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

Τυπικές προϋποθέσεις, κλάδος και κατηγορία όπως ορίζονται στο άρθρο 26 του ν. 4389/16 και τον Οργανισμό της Α.Α.Δ.Ε.

Επιθυμητή Εμπειρία

- Θητεία (1) έτους σε θέση ευθύνης Πρ/νου αντίστοιχου τμήματος ή
- Θητεία (2) ετών σε θέση ευθύνης Προϊσταμένου Τμήματος αντίστοιχης οργανικής μονάδας ή
- Προϋπηρεσία (3) ετών στο αντίστοιχο τμήμα και ενδελεχή γνώση και κατανόηση των αντικειμένων και της σχετικής νομοθεσίας

Λοιπά επιθυμητά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης, κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών, ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών στα αντικείμενα: α) επεξεργασίας κειμένων, β) υπολογιστικών φύλλων και γ) υπηρεσιών διαδικτύου.
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.
- Διοικητικές, επικοινωνιακές και ηγετικές ικανότητες.
- Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων, λήψης αποφάσεων, παρακίνησης και διαχείρισης απόδοσης.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Προϊστάμενος του Τμήματος Β' – Διαρκούς Κωδικοποίησης				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον αποδέκτη των υπηρεσιών (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή νομοθεσία – διαδικασίες ΑΑΔΕ				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών				
4. Διαχείριση Επικοινωνιακών Δράσεων				
5. Σχεδιασμός και υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				
Ικανότητες Διοίκησης				
1. Ηγεσία				
2. Διαχείριση ανθρώπινων πόρων				

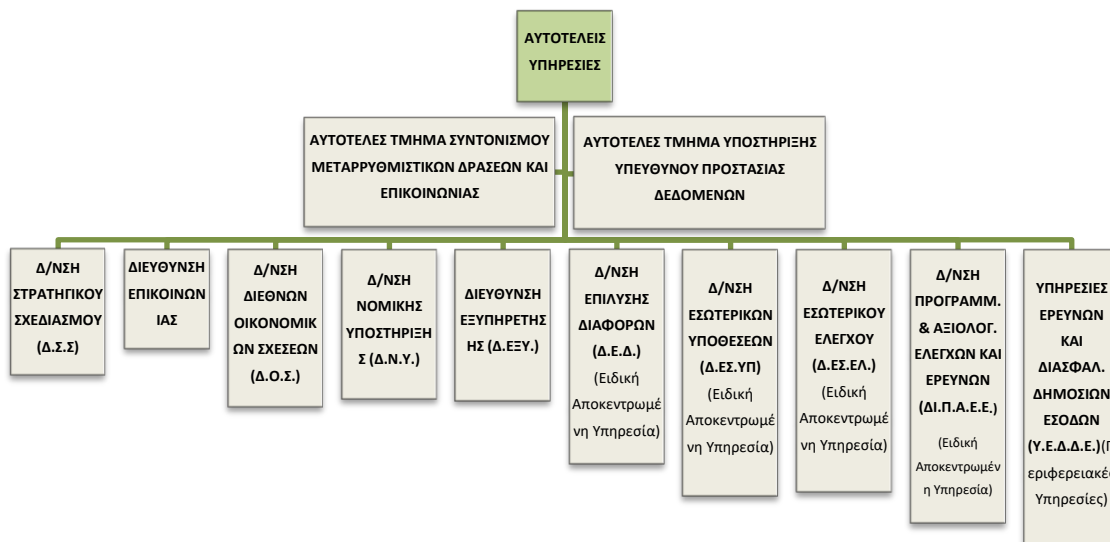
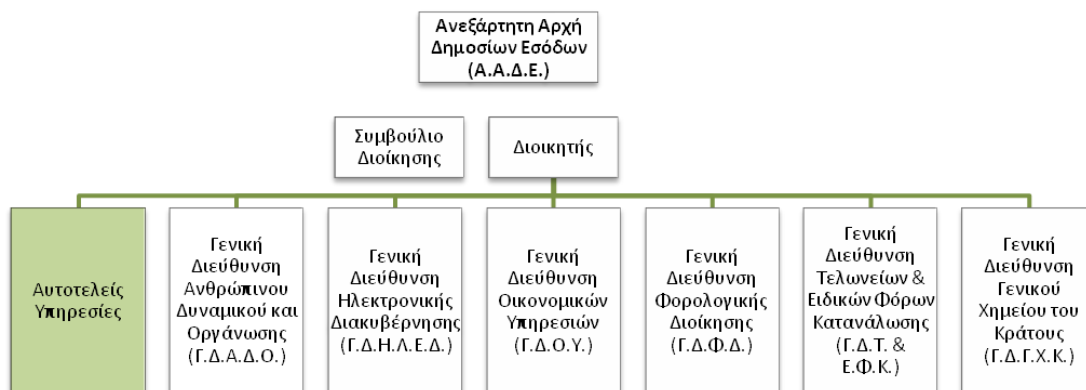
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

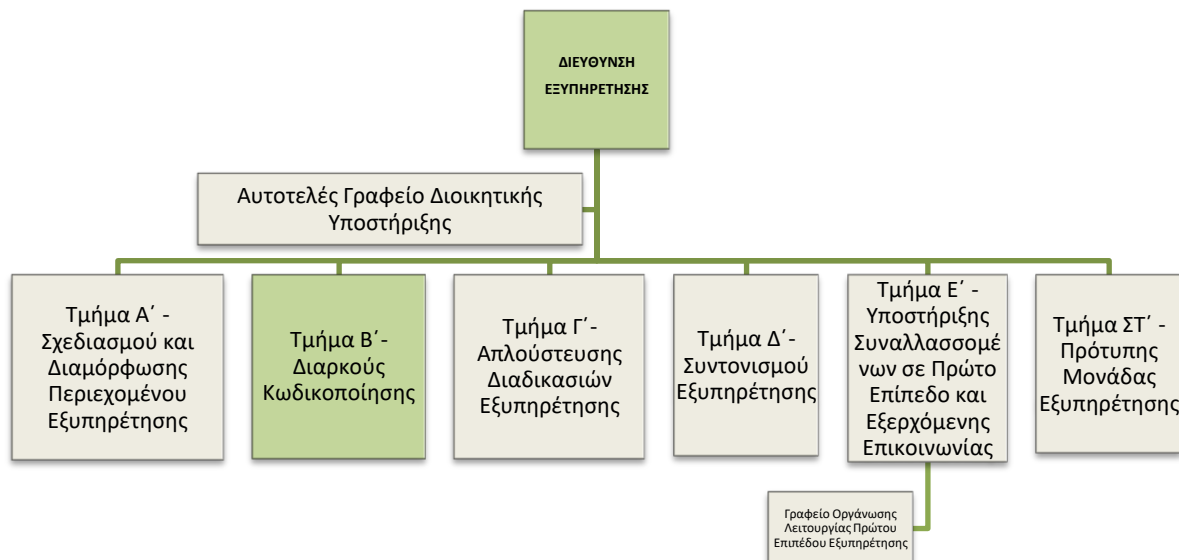
Τίτλος της θέσης εργασίας: Έμπειρος Υπάλληλος του Τμήματος Β' - Διαρκούς Κωδικοποίησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Τμήμα: Τμήμα Β' – Διαρκούς Κωδικοποίησης

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος του Τμήματος Β' - Διαρκούς Κωδικοποίησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας:

Η κωδικοποίηση και ενοποίηση των εγγράφων κανονιστικού και ερμηνευτικού περιεχομένου για όλα τα θέματα αρμοδιότητας της ΑΑΔΕ

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης:

Αναλαμβάνοντας, κατά κανόνα, τις **πολυπλοκότερες** των υποθέσεων αρμοδιότητας του Τμήματος:

- Παρακολουθεί το νομοθετικό έργο της ΑΑΔΕ και συλλέγει τα σχετικά έγγραφα κανονιστικού και ερμηνευτικού περιεχομένου για όλα τα θέματα αρμοδιότητας της ΑΑΔΕ, τα συσχετίζει και προβαίνει στην ενοποίησή τους και όπου απαιτείται στην κωδικοποίησή τους.
- Διασφαλίζει την έγκριση των ενοποιημένων και κωδικοποιημένων κειμένων και μεριμνά, σε συνεργασία με του υπαλλήλους του Τμήματος Α' – Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.), για τον εμπλουτισμό του Συστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου με το προϊόν των εργασιών κωδικοποίησης και ενοποίησης της νομοθεσίας και των κανονιστικών κειμένων, και παρακολουθεί και διασφαλίζει για την έγκαιρη και ορθή ανάρτησής τους στους ιστότοπους της ΑΑΔΕ.

- Συμμετέχει σε ομάδες εργασίας που μετέχουν εξωτερικοί φορείς, αρμόδιοι για την κωδικοποίηση της νομοθεσίας και την υλοποίηση εθνικών πολιτικών, σχετικών με την κωδικοποίηση.
- Συντάσσει απαντήσεις επί ερωτημάτων για θέματα αρμοδιότητας του Τμήματος.
- Εισηγείται στον Προϊστάμενο του Τμήματος την ανάπτυξη καινοτομιών στον χώρο της εξυπηρέτησης των πολιτών και επιχειρήσεων.
- Υπό την επίβλεψη του Προϊστάμενου του Τμήματος, καθοδηγεί τους νέους υπαλλήλους του Τμήματος σε θέματα που αφορούν τις απαιτήσεις των εργασιακών τους καθηκόντων, τους εκπαιδεύει και επιβλέπει παρέχοντας διευκρινίσεις και οδηγίες με σκοπό την εξοικείωσή τους με την ορθή εφαρμογή των καθηκόντων τους.
- Επικοινωνεί & συνεργάζεται:
 - α) με τα άλλα τμήματα της Διεύθυνσης,
 - β) με άλλες Διευθύνσεις εντός ΑΑΔΕ, με σκοπό τη συλλογή στοιχείων και πληροφοριών όπου απαιτείται, για την εξασφάλιση της συνδρομής τους σε θέματα αρμοδιότητας του Τμήματος,
 - γ) με τρίτους φορείς του λοιπού Δημόσιου Τομέα, με σκοπό τη συλλογή, την ανάλυση και την ανταλλαγή στοιχείων για τον προγραμματισμό και την αποτελεσματική υλοποίηση των στόχων και των δράσεων του Τμήματος.

Χρήση πόρων/Εργαλεία:

- Αξιοποιεί σε περιοδική βάση τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων της ΑΑΔΕ με σκοπό την άντληση και ανταλλαγή πληροφοριών και στοιχείων.
- Χρησιμοποιεί προγράμματα και εργαλεία για την επίτευξη των σκοπών του Τμήματος.

Ειδικές συνθήκες εργασίας:

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και **πιεστικών** χρονικών προθεσμιών (ανελαστικά χρονικά όρια άμεσης απάντησης στα ερωτήματα των φορολογουμένων αλλά και επαφή με εσωτερικό κοινό ή/και εξωτερικούς φορείς σε περιπτώσεις αυξημένης δυσκολίας).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. με ενδεδειγμένες νομικές γνώσεις και κατανόηση των αντικειμένων του Τμήματος, τα οποία προϋποθέτουν τουλάχιστον **τριετή** εμπειρία σε σχετικά θέματα.
- ή απόφοιτος ΔΕ με ενδεδειγμένες νομικές γνώσεις και κατανόηση των αντικειμένων του Τμήματος, τα οποία προϋποθέτουν τουλάχιστον **εξαετή** εμπειρία σε σχετικά θέματα.
- Πολύ καλή γνώση χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Λοιπά επιθυμητά προσόντα και εμπειρία

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης, κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών, ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.
- Ικανότητα ενσυναίσθησης μέσω θετικής και άμεσης ανταπόκρισης στις ανάγκες των πολιτών, επιχειρήσεων.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Έμπειρος υπάλληλος του Τμήματος Β' – Διαρκούς Κωδικοποίησης				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον αποδέκτη των υπηρεσιών (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή νομοθεσία – διαδικασίες				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών				
4. Διαχείριση Επικοινωνιακών Δράσεων				
5. Σχεδιασμός και υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				

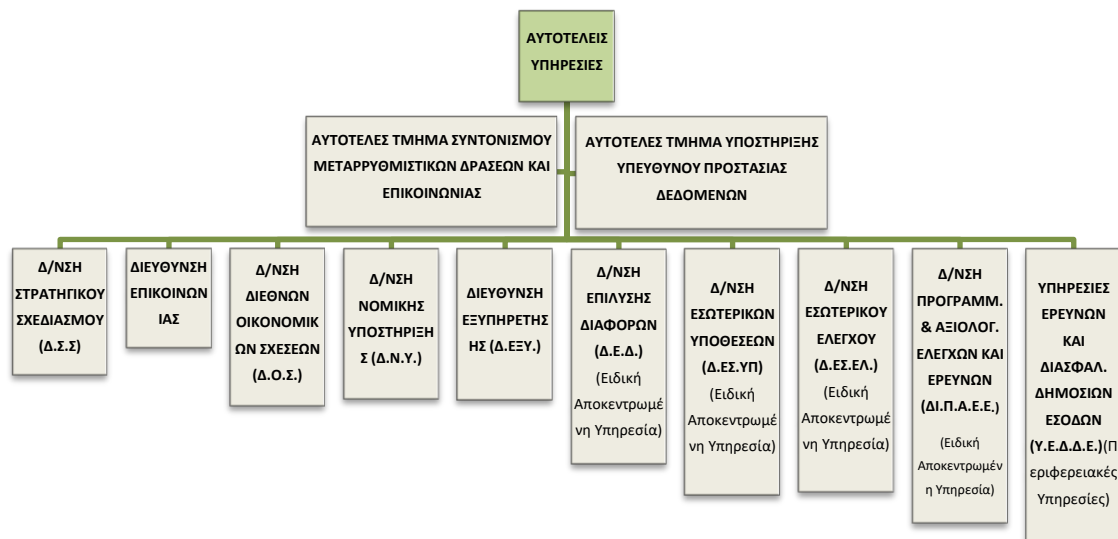
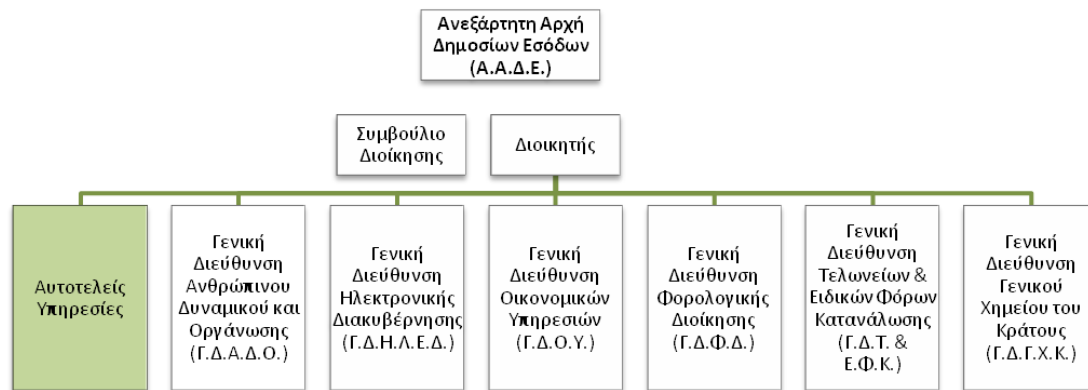
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

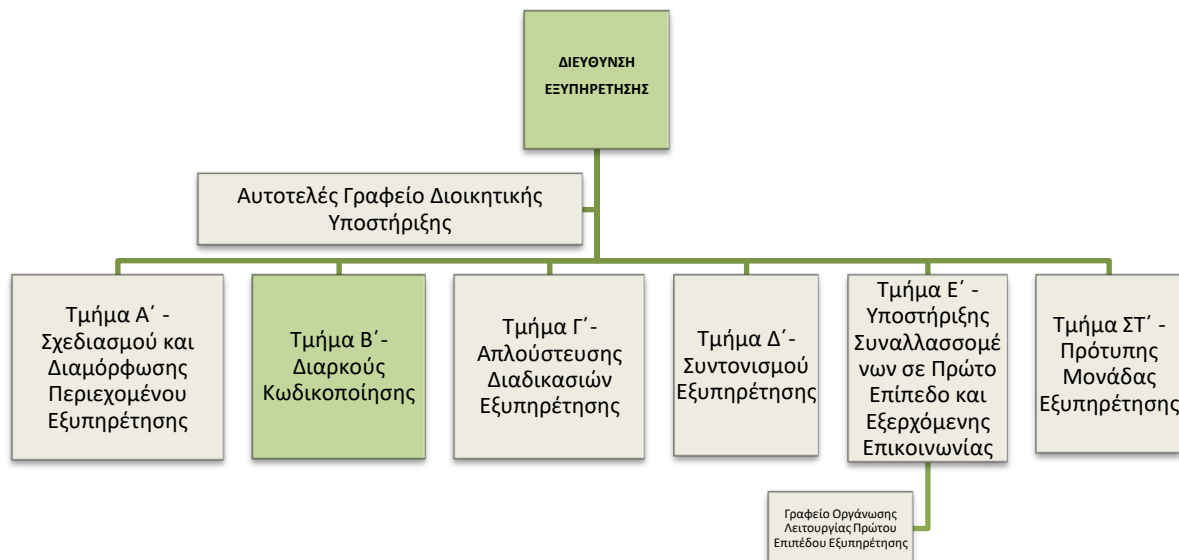
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπάλληλος του Τμήματος Β' - Διαρκούς Κωδικοποίησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Τμήμα: Τμήμα Β' – Διαρκούς Κωδικοποίησης

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος του Τμήματος Β' - Διαρκούς Κωδικοποίησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας:

Η κωδικοποίηση και ενοποίηση των εγγράφων κανονιστικού και ερμηνευτικού περιεχομένου για όλα τα θέματα αρμοδιότητας της ΑΑΔΕ

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης:

Αναλαμβάνοντας, κατά κανόνα, τις **λιγότερο πολύπλοκες** υποθέσεις αρμοδιότητας του Τμήματος:

- Παρακολουθεί το νομοθετικό έργο της ΑΑΔΕ και συλλέγει τα σχετικά έγγραφα κανονιστικού και ερμηνευτικού περιεχομένου για όλα τα θέματα αρμοδιότητας της ΑΑΔΕ, τα συσχετίζει και προβαίνει στην ενοποίησή τους και όπου απαιτείται στην κωδικοποίησή τους.
- Διασφαλίζει την έγκριση των ενοποιημένων και κωδικοποιημένων κειμένων και μεριμνά, σε συνεργασία με του υπαλλήλους του Τμήματος Α' - Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.), για τον εμπλουτισμό του Συστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου με το προϊόν των εργασιών κωδικοποίησης και ενοποίησης της νομοθεσίας και των κανονιστικών κειμένων, και παρακολουθεί και διασφαλίζει για την έγκαιρη και ορθή ανάρτησή τους στους ιστότοπους της ΑΑΔΕ.

- Συμμετέχει σε ομάδες εργασίας που μετέχουν εξωτερικοί φορείς, αρμόδιοι για την κωδικοποίηση της νομοθεσίας και την υλοποίηση εθνικών πολιτικών, σχετικών με την κωδικοποίηση.
- Συντάσσει απαντήσεις επί ερωτημάτων για θέματα αρμοδιότητας του Τμήματος.
- Επικοινωνεί & συνεργάζεται:
 - α) με τα άλλα τμήματα της Διεύθυνσης,
 - β) με άλλες Διευθύνσεις εντός ΑΑΔΕ, με σκοπό τη συλλογή στοιχείων και πληροφοριών όπου απαιτείται, για την εξασφάλιση της συνδρομής τους σε θέματα αρμοδιότητας του Τμήματος,
 - γ) με τρίτους φορείς του λοιπού Δημόσιου Τομέα, με σκοπό τη συλλογή, την ανάλυση και την ανταλλαγή στοιχείων για τον προγραμματισμό και την αποτελεσματική υλοποίηση των στόχων και των δράσεων του Τμήματος.

Χρήση πόρων/Εργαλεία:

- Αξιοποιεί σε περιοδική βάση τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων της ΑΑΔΕ με σκοπό την άντληση και ανταλλαγή πληροφοριών και στοιχείων.
- Χρησιμοποιεί προγράμματα και εργαλεία για την επίτευξη των σκοπών του Τμήματος.

Ειδικές συνθήκες εργασίας:

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και **πιεστικών** χρονικών προθεσμιών (ανελαστικά χρονικά όρια άμεσης απάντησης στα ερωτήματα των φορολογουμένων αλλά και επαφή με εσωτερικό κοινό ή/και εξωτερικούς φορείς σε περιπτώσεις αυξημένης δυσκολίας).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι.
- ή απόφοιτος ΔΕ με ενδεδειγμένες νομικές γνώσεις και κατανόηση των αντικειμένων του Τμήματος, τα οποία προϋποθέτουν τουλάχιστον **τριετή** εμπειρία σε σχετικά θέματα.
- Πολύ καλή γνώση χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Λοιπά επιθυμητά προσόντα και εμπειρία

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης, κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών, ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.
- Ικανότητα ενσυναίσθησης μέσω θετικής και άμεσης ανταπόκρισης στις ανάγκες των πολιτών, επιχειρήσεων.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπάλληλος του Τμήματος Β' – Διαρκούς Κωδικοποίησης				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον αποδέκτη των υπηρεσιών (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή νομοθεσία – διαδικασίες				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών				
4. Διαχείριση Επικοινωνιακών Δράσεων				
5. Σχεδιασμός και υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				

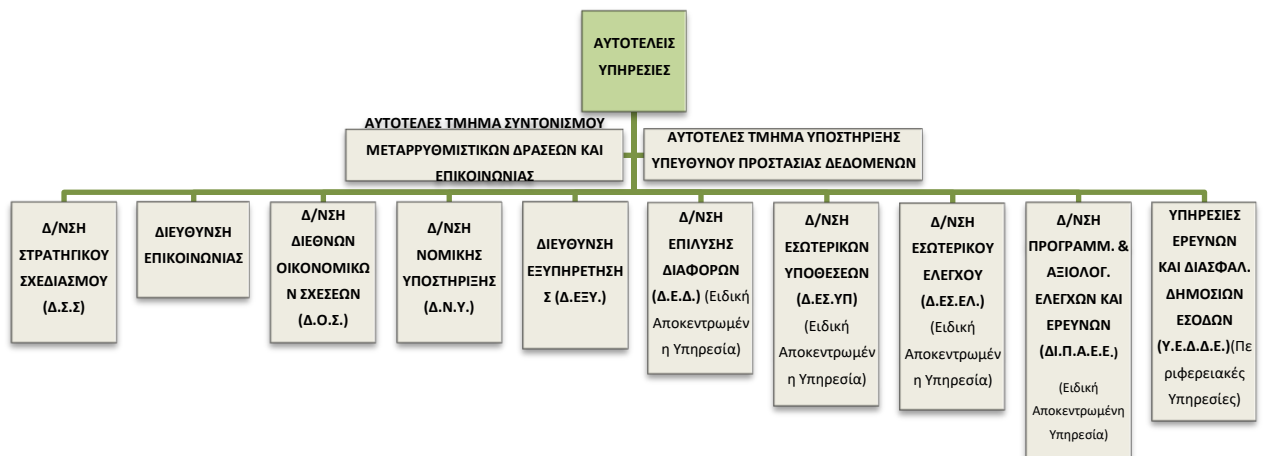
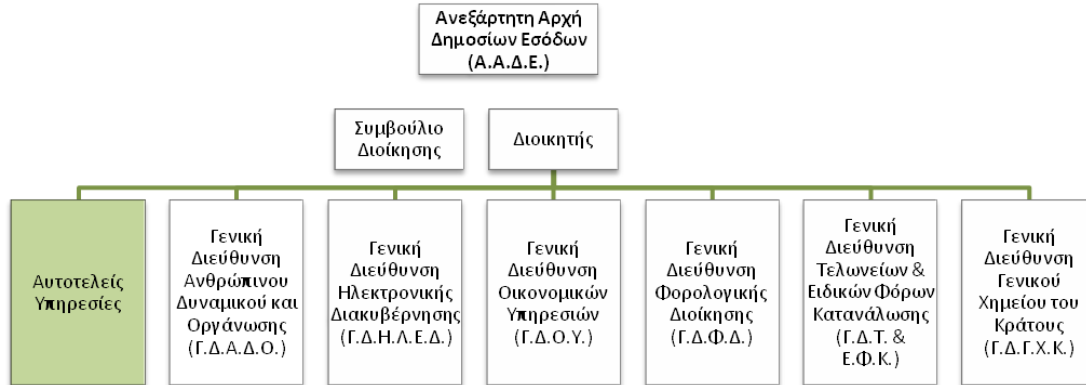
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

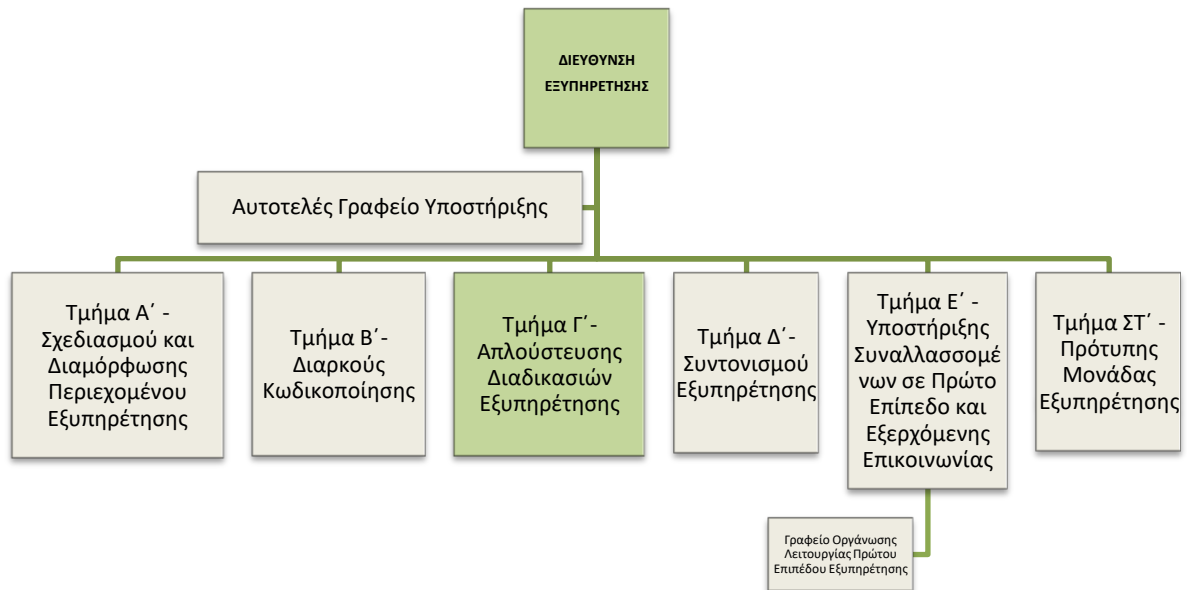
Τίτλος της θέσης εργασίας: Προϊστάμενος του Τμήματος Γ' - Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Τμήμα: Τμήμα Γ' - Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας:

Ο ρόλος του Προϊσταμένου του Τμήματος Γ' - Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης είναι να διασφαλίζει την οργάνωση και τον συντονισμό για την απλοποίηση των διαδικασιών και την αναβάθμιση των υπηρεσιών που παρέχονται σε πολίτες και επιχειρήσεις για τη διευκόλυνση των συναλλαγών τους με την ΑΑΔΕ.

Αρμοδιότητες

- Καθορίζει, συντονίζει και επιβλέπει τη διαδικασία υλοποίησης των στόχων και ολοκλήρωσης των δράσεων του Τμήματος, διασφαλίζοντας την έγκαιρη επίτευξή τους, μέσω της ενεργούς εποπτείας των υφισταμένων και της παροχής κατευθύνσεων για την επίλυση θεμάτων και υποβάλλει τις σχετικές αναφορές στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης.
- Συμβάλλει στην αποτελεσματική διοίκηση και στη βελτίωση της επιχειρησιακής απόδοσης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης της ΑΑΔΕ, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του Προϊσταμένου της Διεύθυνσης.
- Διοικεί το τμήμα κατά τρόπο, ώστε να διασφαλίζεται η εύρυθμη λειτουργία του, μέσω της καθημερινής συνεργασίας με τους υπαλλήλους καθώς και μέσω της αξιοποίησης και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού του.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης:

- Εισηγείται και θέτει σε εφαρμογή μια σειρά ευέλικτων διαδικασιών που συμβάλλουν στην αναβάθμιση των υπηρεσιών που παρέχονται σε πολίτες και επιχειρήσεις για τη διευκόλυνση των συναλλαγών τους με την ΑΑΔΕ, με σκοπό τη μείωση του χρόνου και κόστους εξυπηρέτησης, καθώς και της γραφειοκρατίας.
- Σχεδιάζει, προγραμματίζει, οργανώνει και υποβάλλει, σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης, προτάσεις για τη βελτίωση της παραγωγικότητας και της λειτουργίας των υπηρεσιών εξυπηρέτησης της ΑΑΔΕ, με τη χρήση σύγχρονων διοικητικών μεθόδων και βέλτιστων πρακτικών.
- Εγκρίνει την προτεραιοποίηση, καθορίζει, αναλύει και εγκρίνει τις απαιτήσεις των ψηφιακών υπηρεσιών και εφαρμογών που απευθύνονται στους συναλλασσόμενους με την ΑΑΔΕ και αφορούν στην απλούστερη και καλύτερη εξυπηρέτησή τους, και παρακολουθεί την πορεία υλοποίησης και εφαρμογής τους.
- Προβαίνει σε επιχειρησιακή αξιολόγηση των ψηφιακών υπηρεσιών και εφαρμογών αυτών.
- Εφαρμόζει και συντονίζει τις μεταρρυθμιστικές δράσεις αυτοματοποίησης και προτυποποίησης των διαδικασιών της ΑΑΔΕ που απευθύνονται στους συναλλασσόμενους με αυτήν.
- Μεριμνά για την ομοιόμορφη ανάπτυξη και έκδοση εντύπων και φορμών της ΑΑΔΕ, καθώς και για την υποβολή προτάσεων προς τις αρμόδιες Υπηρεσίες για την απλοποίηση των φορμών, είτε σε ψηφιακή είτε σε έντυπη μορφή.
- Σχεδιάζει, προγραμματίζει, και οργανώνει την εναρμόνιση όλων των διοικητικών εγγράφων και βεβαιώσεων της ΑΑΔΕ, μέσω της παροχής σχετικής καθοδήγησης προς τις Υπηρεσίες.
- 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.
- Επικοινωνεί & συνεργάζεται:
 - α) με τα άλλα τμήματα της Διεύθυνσης,
 - β) με άλλες Διευθύνσεις εντός ΑΑΔΕ, με σκοπό τη συλλογή στοιχείων και πληροφοριών όπου απαιτείται, για την εξασφάλιση της συνδρομής τους σε θέματα αρμοδιότητας του Τμήματος,
 - γ) με τρίτους φορείς του λοιπού Δημόσιου Τομέα, καθώς και με Επιχειρηματικούς και Επαγγελματικούς Φορείς, με σκοπό τη συλλογή, την ανάλυση και την ανταλλαγή στοιχείων για τον προγραμματισμό και την αποτελεσματική υλοποίηση των στόχων και των δράσεων του Τμήματος.

Χρήση πόρων/Εργαλεία:

- Αξιοποιεί σε περιοδική βάση τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων της ΑΑΔΕ με σκοπό την άντληση και ανταλλαγή πληροφοριών και στοιχείων.
- Χρησιμοποιεί προγράμματα και εργαλεία για την επίτευξη των σκοπών του Τμήματος.

Ειδικές συνθήκες εργασίας:

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και **πιεστικών** χρονικών προθεσμιών (ανελαστικά χρονικά όρια άμεσης απάντησης στα ερωτήματα των φορολογουμένων αλλά και επαφή με εσωτερικό κοινό ή/και εξωτερικούς φορείς σε περιπτώσεις αυξημένης δυσκολίας).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

Τυπικές προϋποθέσεις, κλάδος και κατηγορία όπως ορίζονται στο άρθρο 26 του ν. 4389/16 και τον Οργανισμό της Α.Α.Δ.Ε.

Επιθυμητή Εμπειρία

- Θητεία (1) έτους σε θέση ευθύνης Πρ/νου αντίστοιχου τμήματος ή
- Θητεία (2) ετών σε θέση ευθύνης Προϊσταμένου Τμήματος αντίστοιχης οργανικής μονάδας ή
- Προϋπηρεσία (3) ετών στο αντίστοιχο τμήμα και ενδελεχή γνώση και κατανόηση των αντικειμένων και της σχετικής νομοθεσίας

Λοιπά επιθυμητά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης, κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών, ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών στα αντικείμενα: α) επεξεργασίας κειμένων, β) υπολογιστικών φύλλων και γ) υπηρεσιών διαδικτύου.
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.
- Διοικητικές, επικοινωνιακές και ηγετικές ικανότητες.
- Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων, λήψης αποφάσεων, παρακίνησης και διαχείρισης απόδοσης.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Προϊστάμενος του Τμήματος Γ' - Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον αποδέκτη των υπηρεσιών (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή νομοθεσία – διαδικασίες ΑΑΔΕ				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών				
4. Διαχείριση Επικοινωνιακών Δράσεων				
5. Σχεδιασμός και υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				
Ικανότητες Διοίκησης				
1. Ηγεσία				
2. Διαχείριση ανθρώπινων πόρων				

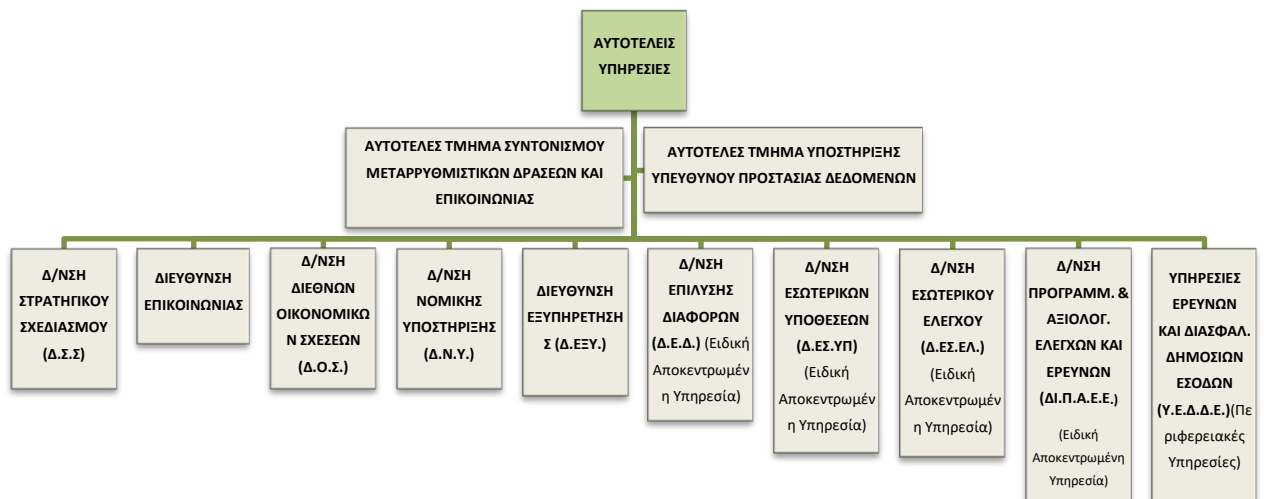
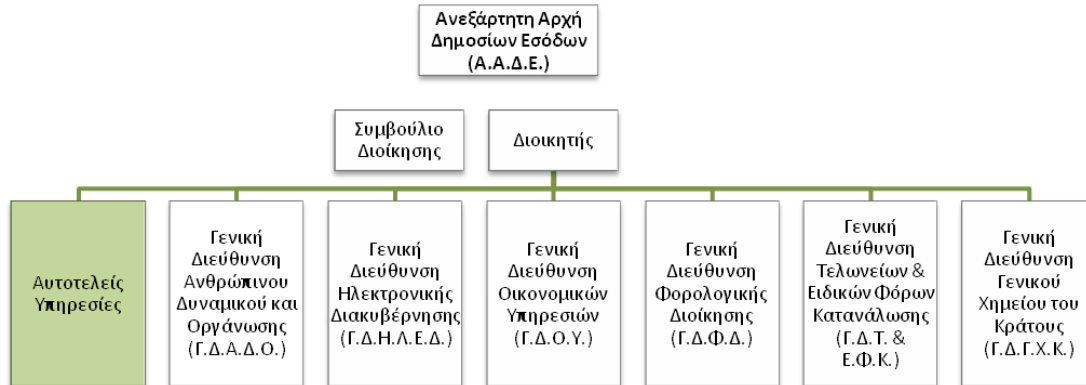
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

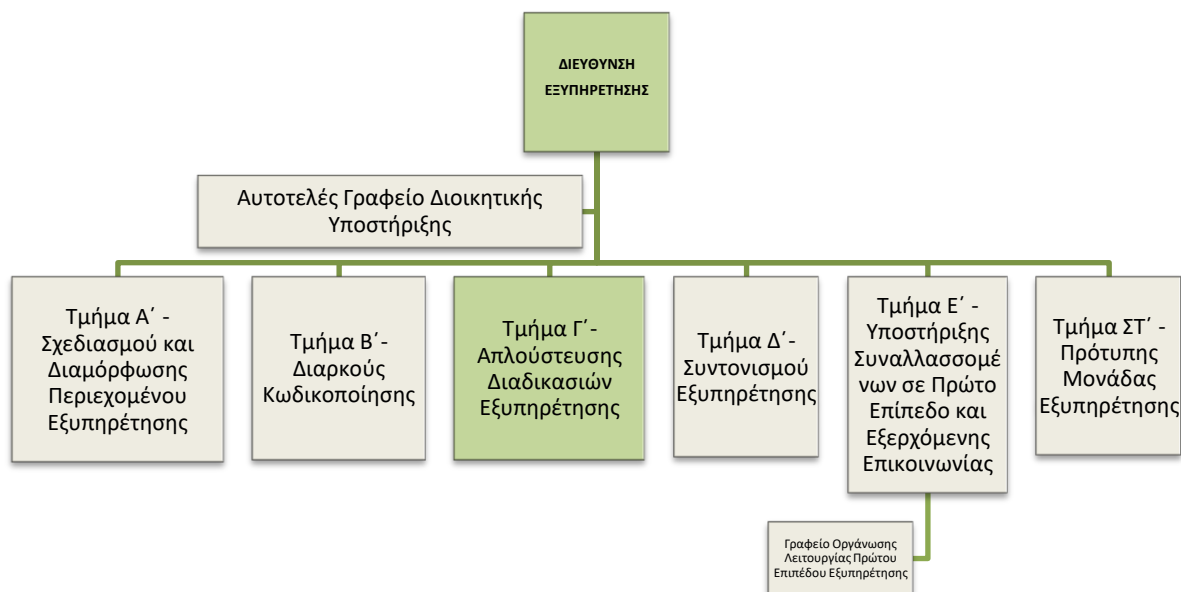
Τίτλος της θέσης εργασίας: Έμπειρος Υπάλληλος Τμήματος Γ' - Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Τμήμα: Τμήμα Γ' - Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος Τμήματος Γ' - Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας:

Η απλούστευση των διαδικασιών εξυπηρέτησης και η αναβάθμιση των υπηρεσιών που παρέχονται σε πολίτες και επιχειρήσεις για τη διευκόλυνση των συναλλαγών τους με την ΑΑΔΕ, με σκοπό τη μείωση του χρόνου και κόστους εξυπηρέτησης, καθώς και της γραφειοκρατίας

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης:

Αναλαμβάνοντας, κατά κανόνα, τις **πολυπλοκότερες** των υποθέσεων αρμοδιότητας του Τμήματος:

- Παρακολουθεί, αναλύει και αξιολογεί τις υφιστάμενες διαδικασίες εξυπηρέτησης και εισηγείται αναλόγως την απλούστευσή τους και την αναβάθμιση των υπηρεσιών που παρέχονται σε πολίτες και επιχειρήσεις για τη διευκόλυνση των συναλλαγών τους με την ΑΑΔΕ.
- Προτείνει μέτρα βελτίωσης της παραγωγικότητας και της λειτουργίας των υπηρεσιών εξυπηρέτησης της ΑΑΔΕ, και εισηγείται τη χρήση σύγχρονων διοικητικών μεθόδων και βέλτιστων πρακτικών.

- Προβαίνει σε εκτίμηση και καθορισμό των απαιτήσεων των ψηφιακών υπηρεσιών και εφαρμογών που απευθύνονται στους συναλλασσόμενους με την ΑΑΔΕ και αφορούν στην απλούστερη και καλύτερη εξυπηρέτησή τους, και παρακολουθεί την πορεία υλοποίησης και εφαρμογής τους.
- Προβαίνει σε επιχειρησιακή αξιολόγηση των ψηφιακών υπηρεσιών και εφαρμογών αυτών.
- Εκδίδει σχετικές οδηγίες και μεριμνά για το συντονισμό των μεταρρυθμιστικών δράσεων αυτοματοποίησης και προτυποποίησης των διαδικασιών της ΑΑΔΕ που απευθύνονται στους συναλλασσόμενους με αυτήν.
- Συντάσσει οδηγίες, υπό την έγκριση του Προϊσταμένου του για την ομοιόμορφη ανάπτυξη και έκδοση εντύπων και φορμών της ΑΑΔΕ.
- Υποβάλλει προς τις αρμόδιες Υπηρεσίες προτάσεις για την απλοποίηση των φορμών, είτε σε ψηφιακή είτε σε έντυπη μορφή.
- Παρέχει καθοδήγηση στις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ με σκοπό την εναρμόνιση όλων των διοικητικών εγγράφων και βεβαιώσεων που εκδίδουν.
- Εισηγείται στον Προϊστάμενο του Τμήματος την ανάπτυξη καινοτομιών στον χώρο της εξυπηρέτησης των πολιτών και επιχειρήσεων.
- Υπό την επίβλεψη του Προϊσταμένου του Τμήματος, καθοδηγεί τους νέους υπαλλήλους του Τμήματος σε θέματα που αφορούν τις απαιτήσεις των εργασιακών τους καθηκόντων, τους εκπαιδεύει και επιβλέπει παρέχοντας διευκρινίσεις και οδηγίες με σκοπό την εξοικείωσή τους με την ορθή εφαρμογή των καθηκόντων τους.
- Επικοινωνεί & συνεργάζεται:
 - α) με τα άλλα τμήματα της Διεύθυνσης,
 - β) με άλλες Διευθύνσεις εντός ΑΑΔΕ, με σκοπό τη συλλογή στοιχείων και πληροφοριών όπου απαιτείται, για την εξασφάλιση της συνδρομής τους σε θέματα αρμοδιότητας του Τμήματος,
 - γ) με τρίτους φορείς του λοιπού Δημόσιου Τομέα, με σκοπό τη συλλογή, την ανάλυση και την ανταλλαγή στοιχείων για τον προγραμματισμό και την αποτελεσματική υλοποίηση των στόχων και των δράσεων του Τμήματος.

Χρήση πόρων/Εργαλεία:

- Αξιοποιεί σε περιοδική βάση τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων της ΑΑΔΕ με σκοπό την άντληση και ανταλλαγή πληροφοριών και στοιχείων.

- Χρησιμοποιεί προγράμματα και εργαλεία για την επίτευξη των σκοπών του Τμήματος.

Ειδικές συνθήκες εργασίας:

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και **πιεστικών** χρονικών προθεσμιών (ανελαστικά χρονικά όρια άμεσης απάντησης στα ερωτήματα των φορολογουμένων αλλά και επαφή με εσωτερικό κοινό ή/και εξωτερικούς φορείς σε περιπτώσεις αυξημένης δυσκολίας).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. με ενδεδειγμένη γνώση και κατανόηση των αντικειμένων του Τμήματος, η οποία προϋποθέτει τουλάχιστον **τριετή** εμπειρία σε σχετικά θέματα.
- ή απόφοιτος ΔΕ με ενδεδειγμένη γνώση και κατανόηση των αντικειμένων του Τμήματος η οποία προϋποθέτει τουλάχιστον **εξαετή** εμπειρία σε σχετικά θέματα.
- Πολύ καλή γνώση χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Επιθυμητά προσόντα και εμπειρία

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης, κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών, ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.
- Ικανότητα ενσυναίσθησης μέσω θετικής και άμεσης ανταπόκρισης στις ανάγκες των πολιτών, επιχειρήσεων.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Έμπειρος υπάλληλος του Τμήματος Γ' - Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον αποδέκτη των υπηρεσιών (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή νομοθεσία – διαδικασίες				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών				
4. Διαχείριση Επικοινωνιακών Δράσεων				
5. Σχεδιασμός και υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				

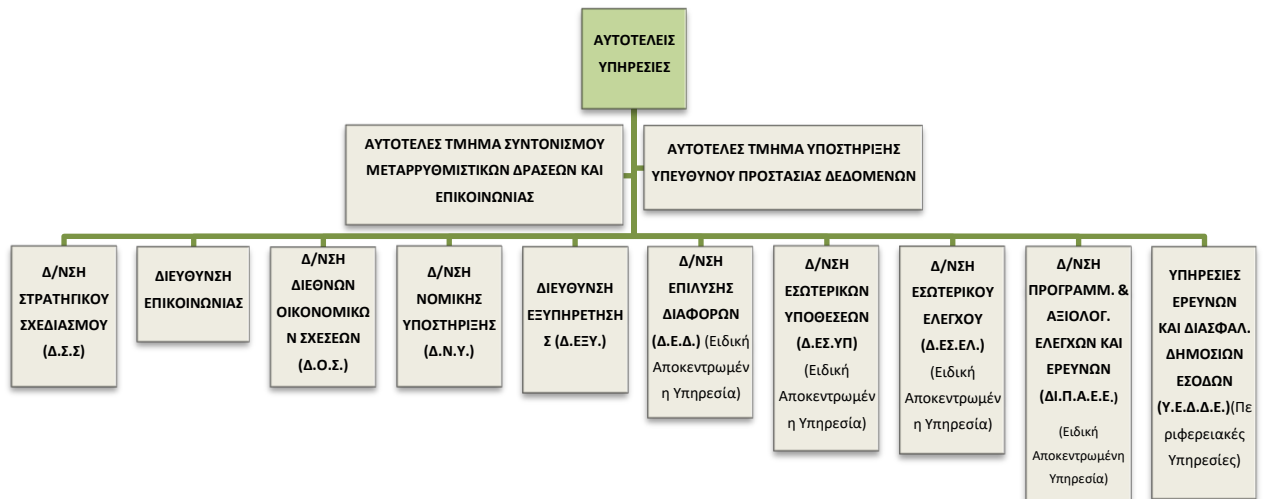
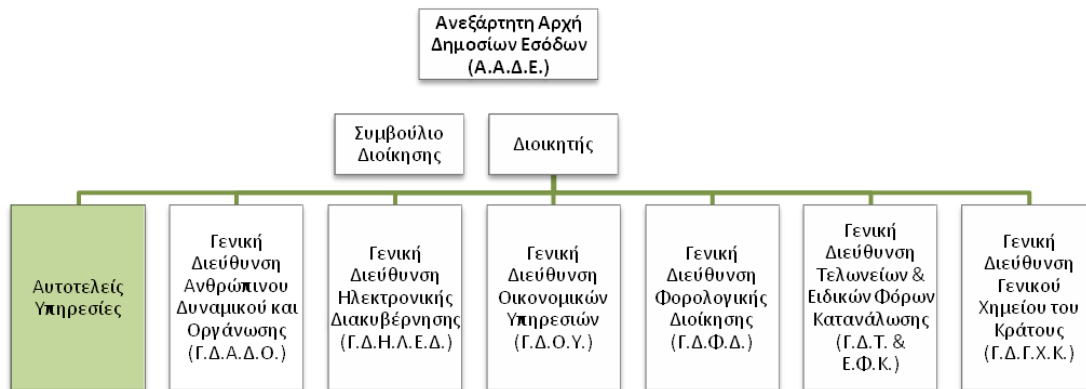
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

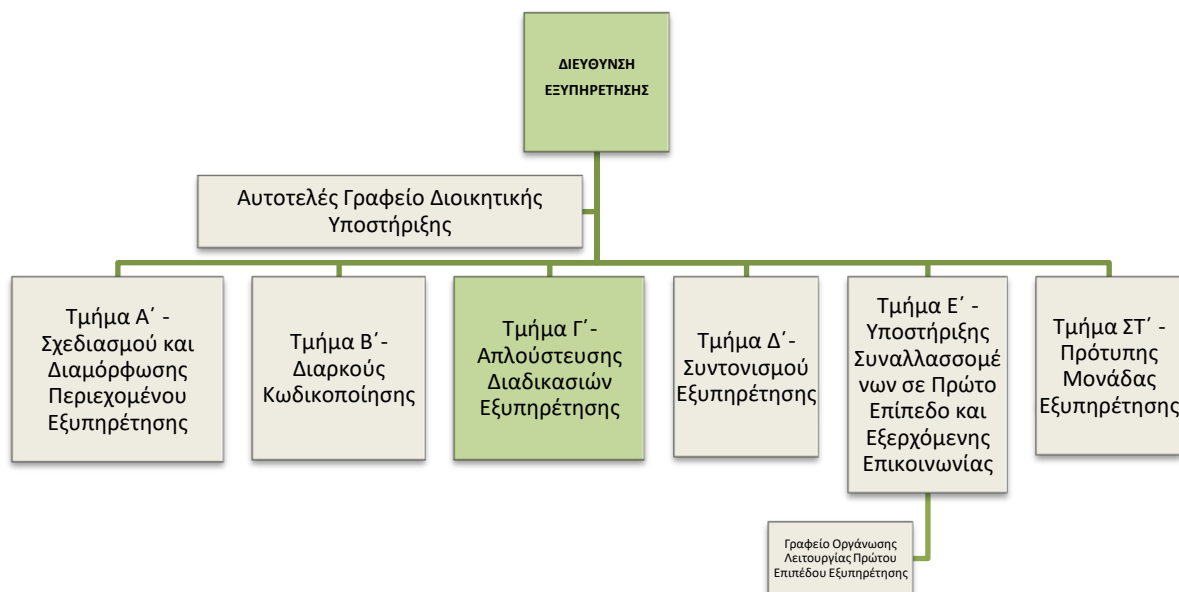
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπάλληλος Τμήματος Γ' - Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Τμήμα: Τμήμα Γ' - Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος Τμήματος Γ' - Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας:

Η απλούστευση των διαδικασιών εξυπηρέτησης και η αναβάθμιση των υπηρεσιών που παρέχονται σε πολίτες και επιχειρήσεις για τη διευκόλυνση των συναλλαγών τους με την ΑΑΔΕ, με σκοπό τη μείωση του χρόνου και κόστους εξυπηρέτησης, καθώς και της γραφειοκρατίας

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης:

Αναλαμβάνοντας, κατά κανόνα, τις **λιγότερο πολύπλοκες** υποθέσεις αρμοδιότητας του Τμήματος:

- Παρακολουθεί, αναλύει και αξιολογεί τις υφιστάμενες διαδικασίες εξυπηρέτησης και εισηγείται αναλόγως την απλούστευσή τους και την αναβάθμιση των υπηρεσιών που παρέχονται σε πολίτες και επιχειρήσεις για τη διευκόλυνση των συναλλαγών τους με την ΑΑΔΕ.
- Προτείνει μέτρα βελτίωσης της παραγωγικότητας και της λειτουργίας των υπηρεσιών εξυπηρέτησης της ΑΑΔΕ, και εισηγείται τη χρήση σύγχρονων διοικητικών μεθόδων και βέλτιστων πρακτικών.
- Προβαίνει σε εκτίμηση και καθορισμό των απαιτήσεων των ψηφιακών υπηρεσιών και εφαρμογών που απευθύνονται στους συναλλασσόμενους με την ΑΑΔΕ και

αφορούν στην απλούστερη και καλύτερη εξυπηρέτησή τους, και παρακολουθεί την πορεία υλοποίησης και εφαρμογής τους.

- Προβαίνει σε επιχειρησιακή αξιολόγηση των ψηφιακών υπηρεσιών και εφαρμογών αυτών.
- Εκδίδει σχετικές οδηγίες και μεριμνά για το συντονισμό των μεταρρυθμιστικών δράσεων αυτοματοποίησης και προτυποποίησης των διαδικασιών της ΑΑΔΕ που απευθύνονται στους συναλλασσόμενους με αυτήν.
- Συντάσσει οδηγίες, υπό την έγκριση του Προϊσταμένου του για την ομοιόμορφη ανάπτυξη και έκδοση εντύπων και φορμών της ΑΑΔΕ.
- Υποβάλλει προς τις αρμόδιες Υπηρεσίες προτάσεις για την απλοποίηση των φορμών, είτε σε ψηφιακή είτε σε έντυπη μορφή.
- Παρέχει καθοδήγηση στις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ με σκοπό την εναρμόνιση όλων των διοικητικών εγγράφων και βεβαιώσεων που εκδίδουν.
- Εισηγείται στον Προϊστάμενο του Τμήματος την ανάπτυξη καινοτομιών στον χώρο της εξυπηρέτησης των πολιτών και επιχειρήσεων.
- Επικοινωνεί & συνεργάζεται:
 - α) με τα άλλα τμήματα της Διεύθυνσης,
 - β) με άλλες Διευθύνσεις εντός ΑΑΔΕ, με σκοπό τη συλλογή στοιχείων και πληροφοριών όπου απαιτείται, για την εξασφάλιση της συνδρομής τους σε θέματα αρμοδιότητας του Τμήματος,
 - γ) με τρίτους φορείς του λοιπού Δημόσιου Τομέα, με σκοπό τη συλλογή, την ανάλυση και την ανταλλαγή στοιχείων για τον προγραμματισμό και την αποτελεσματική υλοποίηση των στόχων και των δράσεων του Τμήματος.

Χρήση πόρων/Εργαλεία:

- Αξιοποιεί σε περιοδική βάση τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων της ΑΑΔΕ με σκοπό την άντληση και ανταλλαγή πληροφοριών και στοιχείων.
- Χρησιμοποιεί προγράμματα και εργαλεία για την επίτευξη των σκοπών του Τμήματος.

Ειδικές συνθήκες εργασίας:

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και **πιεστικών** χρονικών προθεσμιών (ανελαστικά χρονικά όρια άμεσης απάντησης στα ερωτήματα των φορολογουμένων αλλά και επαφή με εσωτερικό κοινό ή/και εξωτερικούς φορείς σε περιπτώσεις αυξημένης δυσκολίας).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι.
- ή απόφοιτος ΔΕ με ενδελεχή γνώση και κατανόηση των αντικειμένων του Τμήματος, η οποία προϋποθέτει τουλάχιστον τριετή εμπειρία σε σχετικά θέματα.
- Πολύ καλή γνώση χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Επιθυμητά προσόντα και εμπειρία

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης, κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών, ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.
- Ικανότητα ενσυναίσθησης μέσω θετικής και άμεσης ανταπόκρισης στις ανάγκες των πολιτών, επιχειρήσεων.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπάλληλος του Τμήματος Γ' - Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον αποδέκτη των υπηρεσιών (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				

8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή νομοθεσία – διαδικασίες				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών				
4. Διαχείριση Επικοινωνιακών Δράσεων				
5. Σχεδιασμός και υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				

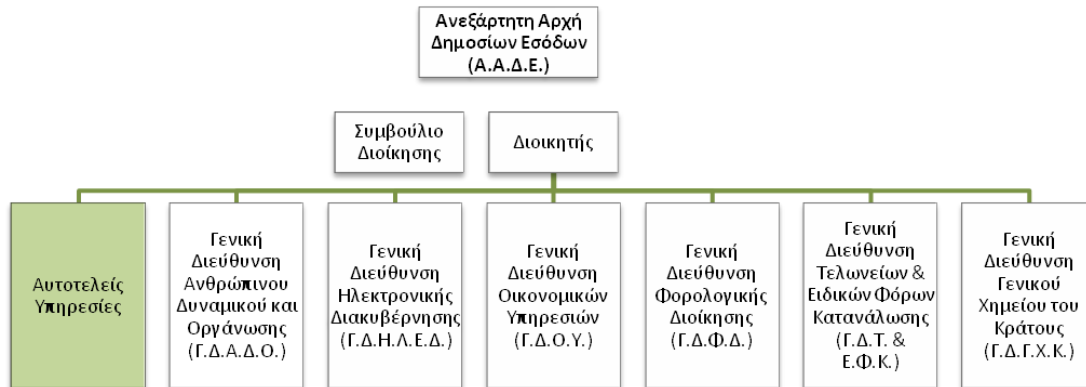
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

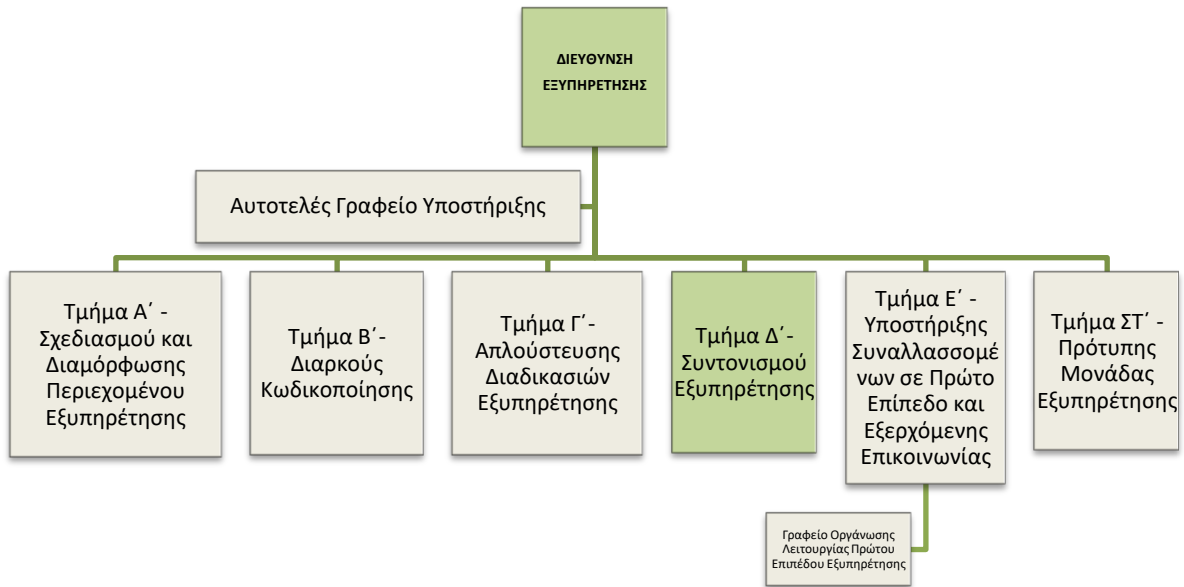
Τίτλος της θέσης εργασίας: Προϊστάμενος του Τμήματος Δ' - Συντονισμού Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Τμήμα: Τμήμα Δ' - Συντονισμού Εξυπηρέτησης

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας:

Ο ρόλος του Προϊσταμένου του Τμήματος Δ' - Συντονισμού Εξυπηρέτησης είναι να οργανώνει και συντονίζει τις δράσεις και υπηρεσίες για την παροχή υποστήριξης σε πολίτες και επιχειρήσεις, σε όλα τα αντικείμενα αρμοδιότητας της ΑΑΔΕ. Είναι υπεύθυνος για την ομοιόμορφη και συνεπή εφαρμογή της στρατηγικής εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων από τις Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.

Αρμοδιότητες

- Καθορίζει, συντονίζει και επιβλέπει τη διαδικασία υλοποίησης των στόχων και ολοκλήρωσης των δράσεων του Τμήματος, διασφαλίζοντας την έγκαιρη επίτευξή τους, μέσω της ενεργούς εποπτείας των υφισταμένων και της παροχής κατευθύνσεων για την επίλυση θεμάτων και υποβάλλει τις σχετικές αναφορές στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης.
- Συμβάλλει στην αποτελεσματική διοίκηση και στη βελτίωση της επιχειρησιακής απόδοσης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης της ΑΑΔΕ, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του Προϊσταμένου της Διεύθυνσης.
- Διοικεί το τμήμα κατά τρόπο, ώστε να διασφαλίζεται η εύρυθμη λειτουργία του, μέσω της καθημερινής συνεργασίας με τους υπαλλήλους καθώς και μέσω της αξιοποίησης και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού του.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης:

- Οργανώνει και συντονίζει τις δράσεις για την παροχή άμεσης, ομοιόμορφης και συνεχούς υποστήριξης σε πολίτες και επιχειρήσεις, σε όλα τα αντικείμενα αρμοδιότητας της ΑΑΔΕ, από όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης αυτής και ιδίως, μέσω ψηφιακών εφαρμογών, ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, τηλεφωνικής επικοινωνίας, βιντεοκλήσης ή φυσικής παρουσίας σε υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.
- Διαχειρίζεται, συντονίζει και μεριμνά για την ομοιόμορφη και συνεπή εφαρμογή της στρατηγικής εξυπηρέτησης από τις Περιφερειακές και λοιπές Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ που παρέχουν υποστήριξη και εξυπηρέτηση σε πολίτες και επιχειρήσεις.
- Συντονίζει και επιβλέπει τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης ανάλογα με τις Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ, δηλ., φορολογουμένων, διερχόμενων τελωνείων, συναλλασσόμενων με ΓΧΚ, και τις κατηγορίες συναλλασσόμενων, δηλ., φυσικών/νομικών προσώπων, επιχειρήσεων, ημεδαπών/αλλοδαπών, διαφορετικών ηλικιακών ομάδων, κ.λπ.
- Σχεδιάζει ενέργειες υποστήριξης των Υπηρεσιών της ΑΑΔΕ και παρέχει καθοδήγηση για την ορθή και ομοιόμορφη χρήση των σχετικών εργαλείων, όπως του Συστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου, των προτύπων εγγράφων και του λοιπού υλικού από αυτές.
- Παρακολουθεί, αναπτύσσει και εφαρμόζει εργαλεία μέτρησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρέτησης προς τους συναλλασσόμενους με την ΑΑΔΕ και της ικανοποίησής τους από αυτές.
- Ελέγχει μέσω αναφορών την απόδοση των παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρέτησης και προβαίνει σε διορθωτικές ενέργειες για την εξασφάλιση της συνεχούς βελτίωσής τους.
- Ενημερώνει τον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης για τις δράσεις του Τμήματος διασφάλισης τη ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρέτησης προς τους συναλλασσόμενους με την ΑΑΔΕ.
- 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.
- Επικοινωνεί & συνεργάζεται:
 - α) με τα άλλα τμήματα της Διεύθυνσης,

β) με άλλες Διευθύνσεις εντός ΑΑΔΕ, με σκοπό τη συλλογή στοιχείων και πληροφοριών όπου απαιτείται, για την εξασφάλιση της συνδρομής τους σε θέματα αρμοδιότητας του Τμήματος,

γ) με τρίτους φορείς του λοιπού Δημόσιου Τομέα, καθώς και με Επιχειρηματικούς και Επαγγελματικούς Φορείς, με σκοπό τη συλλογή, την ανάλυση και την ανταλλαγή στοιχείων για τον προγραμματισμό και την αποτελεσματική υλοποίηση των στόχων και των δράσεων του Τμήματος.

Χρήση πόρων/Εργαλεία:

- Αξιοποιεί σε περιοδική βάση τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων της ΑΑΔΕ με σκοπό την άντληση και ανταλλαγή πληροφοριών και στοιχείων.
- Χρησιμοποιεί προγράμματα και εργαλεία για την επίτευξη των σκοπών του Τμήματος.

Ειδικές συνθήκες εργασίας:

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και **πιεστικών** χρονικών προθεσμιών (ανελαστικά χρονικά όρια άμεσης απάντησης στα ερωτήματα των φορολογουμένων αλλά και επαφή με εσωτερικό κοινό ή/και εξωτερικούς φορείς σε περιπτώσεις αυξημένης δυσκολίας).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

Τυπικές προϋποθέσεις, κλάδος και κατηγορία όπως ορίζονται στο άρθρο 26 του ν. 4389/16 και τον Οργανισμό της Α.Α.Δ.Ε.

Επιθυμητή Εμπειρία

- Θητεία (1) έτους σε θέση ευθύνης Πρ/νου αντίστοιχου τμήματος ή
- Θητεία (2) ετών σε θέση ευθύνης Προϊσταμένου Τμήματος αντίστοιχης οργανικής μονάδας ή
- Προϋπηρεσία (3) ετών στο αντίστοιχο τμήμα και ενδελεχή γνώση και κατανόηση των αντικειμένων και της σχετικής νομοθεσίας

Λοιπά επιθυμητά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης, κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών, ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών στα αντικείμενα: α) επεξεργασίας κειμένων, β) υπολογιστικών φύλλων και γ) υπηρεσιών διαδικτύου.
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.
- Διοικητικές, επικοινωνιακές και ηγετικές ικανότητες.
- Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων, λήψης αποφάσεων, παρακίνησης και διαχείρισης απόδοσης.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Προϊστάμενος του Τμήματος Δ' - Συντονισμού Εξυπηρέτησης				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον αποδέκτη των υπηρεσιών (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή νομοθεσία – διαδικασίες				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών				
4. Διαχείριση Επικοινωνιακών Δράσεων				
5. Σχεδιασμός και υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				
Ικανότητες Διοίκησης				
1. Ηγεσία				
2. Διαχείριση ανθρώπινων πόρων				

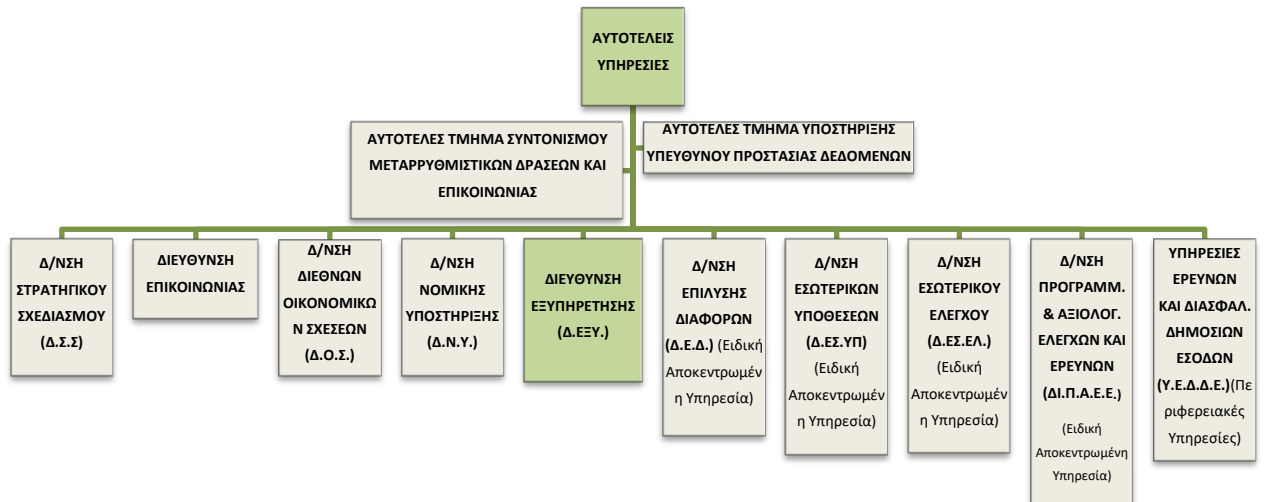
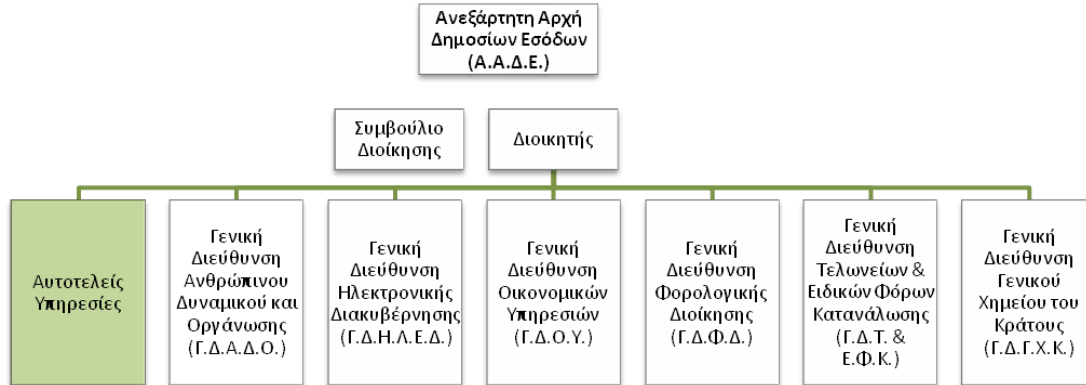
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

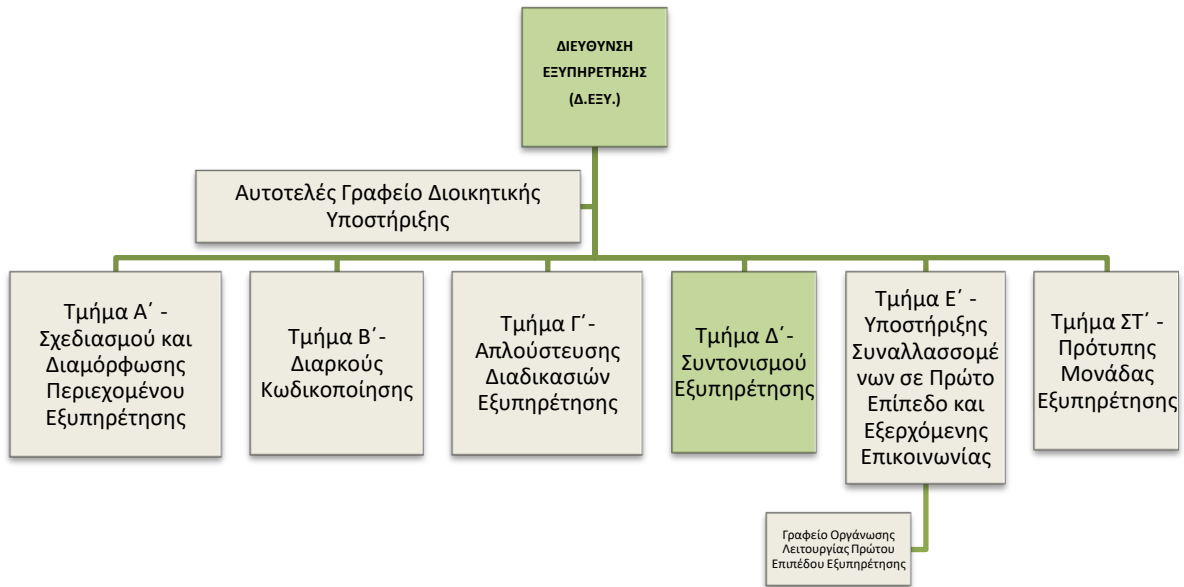
Τίτλος της θέσης εργασίας: Έμπειρος Υπάλληλος Τμήματος Δ' - Συντονισμού Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Τμήμα: Τμήμα Δ' - Συντονισμού Εξυπηρέτησης

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος του Τμήματος Δ' - Συντονισμού Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας:

Η υποστήριξη του Τμήματος με τις απαραίτητες ενέργειες για το συντονισμό των δράσεων για την παροχή άμεσης, ομοιόμορφης και συνεχούς υποστήριξης σε πολίτες και επιχειρήσεις σε όλα τα αντικείμενα αρμοδιότητας της ΑΑΔΕ από όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης αυτής και ιδίως μέσω ψηφιακών εφαρμογών είτε μέσω φυσικής παρουσίας σε υπηρεσία της ΑΑΔΕ.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης:

Αναλαμβάνοντας, κατά κανόνα, τις **πολυπλοκότερες** των υποθέσεων αρμοδιότητας του Τμήματος:

- Προβαίνει στην έκδοση οδηγιών και ενημερωτικών εγγράφων προς τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης συναλλασσομένων της ΑΑΔΕ, συνεργάζεται με αυτές, παρακολουθεί και επιλύει προβλήματα, προκειμένου να επιτευχθεί ο συντονισμός των δράσεων για την παροχή άμεσης, ομοιόμορφης και συνεχούς υποστήριξης σε πολίτες και επιχειρήσεις, σε όλα τα αντικείμενα αρμοδιότητας της ΑΑΔΕ, από όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης αυτής και ιδίως, μέσω ψηφιακών εφαρμογών, ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, τηλεφωνικής επικοινωνίας, βιντεοκλήσης ή φυσικής παρουσίας σε υπηρεσία της ΑΑΔΕ.
- Παρακολουθεί και προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες, όπως την αποστολή ενημερωτικού υλικού και συνδράμει τις Περιφερειακές και λοιπές Υπηρεσίες της

ΑΑΔΕ που παρέχουν υποστήριξη και εξυπηρέτηση σε πολίτες και επιχειρήσεις για το συντονισμό και την ομοιόμορφη και συνεπή εφαρμογή της στρατηγικής εξυπηρέτησης από αυτές.

- Σχεδιάζει και εισηγείται ενέργειες υποστήριξης τις Υπηρεσιών της ΑΑΔΕ και παρέχει καθοδήγηση για την ορθή και ομοιόμορφη χρήση των σχετικών εργαλείων, όπως του Συστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου, των προτύπων εγγράφων και του λοιπού υλικού από αυτές.
- Παρακολουθεί, αναπτύσσει και εφαρμόζει εργαλεία μέτρησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρέτησης προς τους συναλλασσόμενους με την ΑΑΔΕ και της ικανοποίησής τους από αυτές.
- Αντλεί μέσω αναφορών στοιχεία για την απόδοση των παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρέτησης και εισηγείται προτάσεις για διορθωτικές ενέργειες για τη διασφάλιση της συνεχούς βελτίωσής τους.
- Εισηγείται στον Προϊστάμενο του Τμήματος την ανάπτυξη καινοτομιών στον χώρο της εξυπηρέτησης των πολιτών και επιχειρήσεων.
- Υπό την επίβλεψη του Προϊστάμενου του Τμήματος, καθοδηγεί τους νέους υπαλλήλους του Τμήματος σε θέματα που αφορούν τις απαιτήσεις των εργασιακών τους καθηκόντων, τους εκπαιδεύει και επιβλέπει παρέχοντας διευκρινίσεις και οδηγίες με σκοπό την εξοικείωσή τους με την ορθή εφαρμογή των καθηκόντων τους.
- Επικοινωνεί & συνεργάζεται:
 - α) με τα άλλα τμήματα της Διεύθυνσης,
 - β) με άλλες Διευθύνσεις εντός ΑΑΔΕ, με σκοπό τη συλλογή στοιχείων και πληροφοριών όπου απαιτείται, για την εξασφάλιση της συνδρομής τους σε θέματα αρμοδιότητας του Τμήματος,
 - γ) με τρίτους φορείς του λοιπού Δημόσιου Τομέα, καθώς και με Επιχειρηματικούς και Επαγγελματικούς Φορείς, με σκοπό τη συλλογή, την ανάλυση και την ανταλλαγή στοιχείων για τον προγραμματισμό και την αποτελεσματική υλοποίηση των στόχων και των δράσεων του Τμήματος.

Χρήση πόρων/Εργαλεία:

- Αξιοποιεί σε περιοδική βάση τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων της ΑΑΔΕ με σκοπό την άντληση και ανταλλαγή πληροφοριών και στοιχείων.

- Χρησιμοποιεί προγράμματα και εργαλεία για την επίτευξη των σκοπών του Τμήματος.

Ειδικές συνθήκες εργασίας:

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και **πιεστικών** χρονικών προθεσμιών (ανελαστικά χρονικά όρια άμεσης απάντησης στα ερωτήματα των φορολογουμένων αλλά και επαφή με εσωτερικό κοινό ή/και εξωτερικούς φορείς σε περιπτώσεις αυξημένης δυσκολίας).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. με ενδεδεχόμενη γνώση και κατανόηση των αντικειμένων του Τμήματος, η οποία προϋποθέτει τουλάχιστον τριετή εμπειρία σε σχετικά θέματα.
- ή απόφοιτος ΔΕ με ενδεδεχόμενη γνώση και κατανόηση των αντικειμένων του Τμήματος η οποία προϋποθέτει τουλάχιστον εξαετή εμπειρία σε σχετικά θέματα.
- Πολύ καλή γνώση χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Λοιπά επιθυμητά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης, κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών, ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.
- Ικανότητα ενσυναίσθησης μέσω θετικής και άμεσης ανταπόκρισης στις ανάγκες των πολιτών, επιχειρήσεων.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Έμπειρος Υπάλληλος Τμήματος Δ' - Συντονισμού Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον αποδέκτη των υπηρεσιών (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή νομοθεσία – διαδικασίες				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών				
4. Διαχείριση Επικοινωνιακών Δράσεων				
5. Σχεδιασμός και υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				

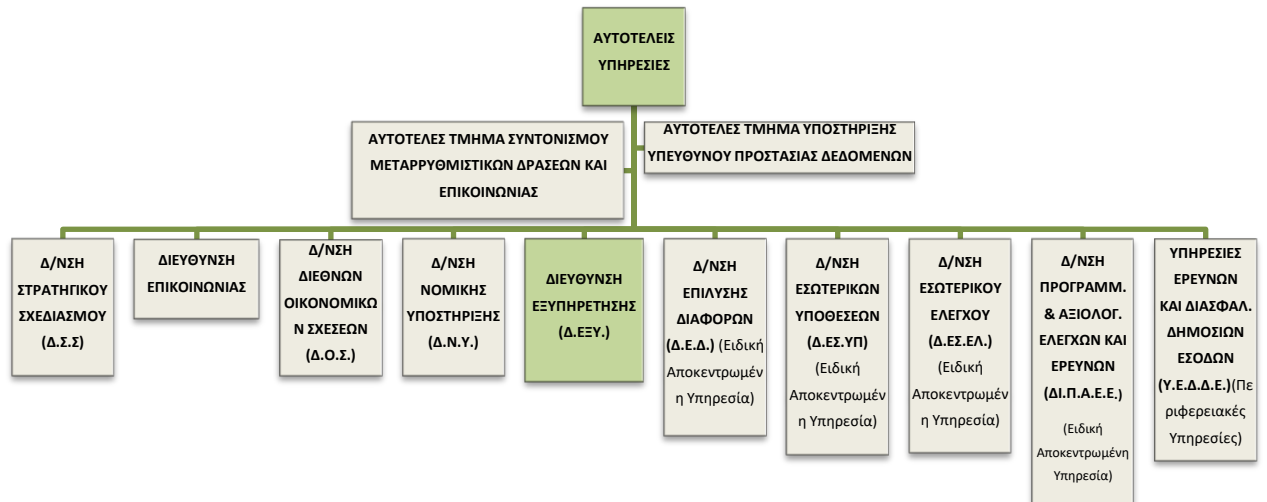
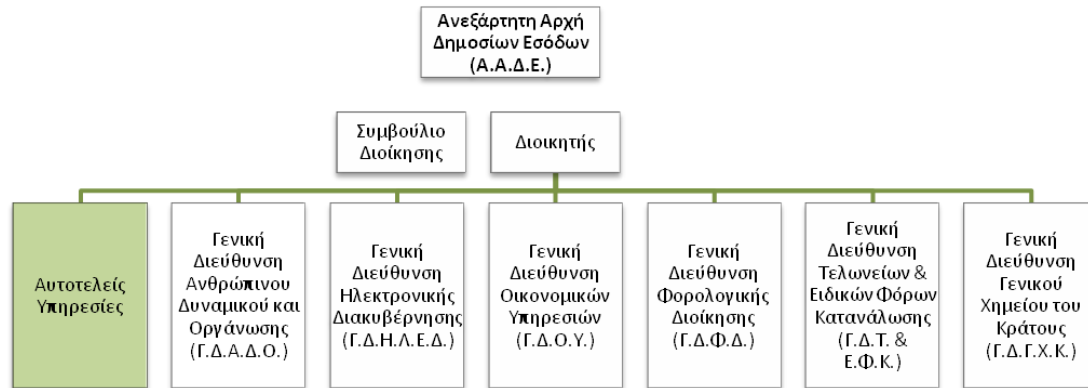
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

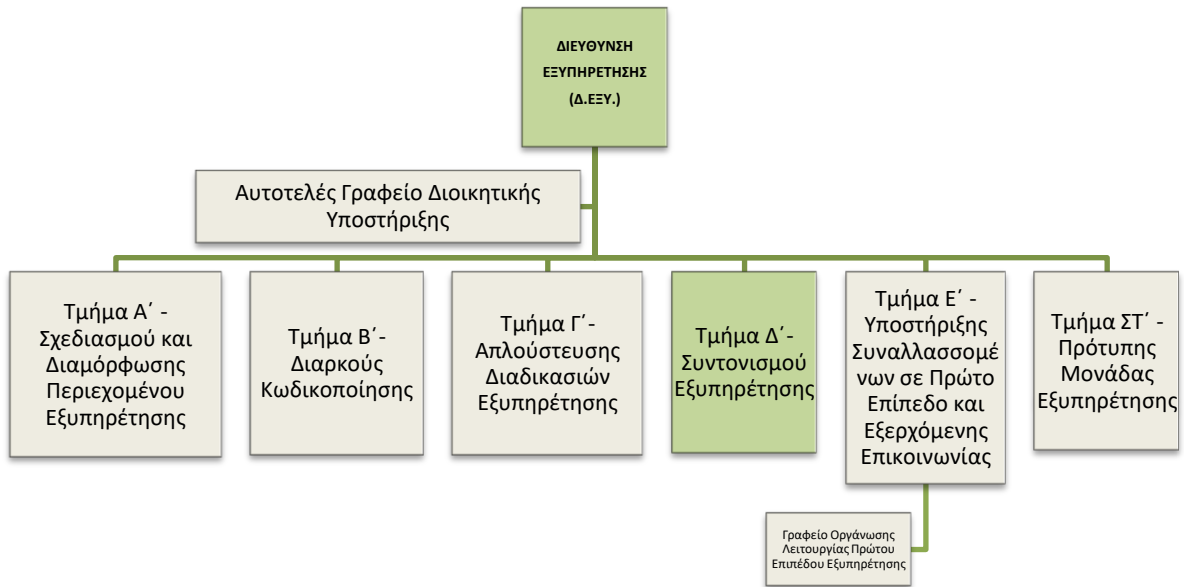
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπάλληλος Τμήματος Δ' - Συντονισμού Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Τμήμα: Τμήμα Δ' - Συντονισμού Εξυπηρέτησης

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος του Τμήματος Δ' - Συντονισμού Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας:

Η υποστήριξη του Τμήματος με τις απαραίτητες ενέργειες για το συντονισμό των δράσεων για την παροχή άμεσης, ομοιόμορφης και συνεχούς υποστήριξης σε πολίτες και επιχειρήσεις σε όλα τα αντικείμενα αρμοδιότητας της ΑΑΔΕ από όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης αυτής και ιδίως μέσω ψηφιακών εφαρμογών είτε μέσω φυσικής παρουσίας σε υπηρεσία της ΑΑΔΕ.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης:

Αναλαμβάνοντας, κατά κανόνα, τις **λιγότερο πολύπλοκες** υποθέσεις αρμοδιότητας του Τμήματος:

- Προβαίνει στην έκδοση οδηγιών και ενημερωτικών εγγράφων προς τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης συναλλασσομένων της ΑΑΔΕ, συνεργάζεται με αυτές, παρακολουθεί και επιλύει προβλήματα, προκειμένου να επιτευχθεί ο συντονισμός των δράσεων για την παροχή άμεσης, ομοιόμορφης και συνεχούς υποστήριξης σε πολίτες και επιχειρήσεις, σε όλα τα αντικείμενα αρμοδιότητας της ΑΑΔΕ, από όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης αυτής και ιδίως, μέσω ψηφιακών εφαρμογών, ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, τηλεφωνικής επικοινωνίας, βιντεοκλήσης ή φυσικής παρουσίας σε υπηρεσία της ΑΑΔΕ.
- Παρακολουθεί και προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες, όπως την αποστολή ενημερωτικού υλικού και συνδράμει τις Περιφερειακές και λοιπές Υπηρεσίες της

ΑΑΔΕ που παρέχουν υποστήριξη και εξυπηρέτηση σε πολίτες και επιχειρήσεις για το συντονισμό και την ομοιόμορφη και συνεπή εφαρμογή της στρατηγικής εξυπηρέτησης από αυτές.

- Σχεδιάζει και εισηγείται ενέργειες υποστήριξης τις Υπηρεσιών της ΑΑΔΕ και παρέχει καθοδήγηση για την ορθή και ομοιόμορφη χρήση των σχετικών εργαλείων, όπως του Συστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου, των προτύπων εγγράφων και του λοιπού υλικού από αυτές.
- Παρακολουθεί, αναπτύσσει και εφαρμόζει εργαλεία μέτρησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρέτησης προς τους συναλλασσόμενους με την ΑΑΔΕ και της ικανοποίησής τους από αυτές.
- Αντλεί μέσω αναφορών στοιχεία για την απόδοση των παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρέτησης και εισηγείται προτάσεις για διορθωτικές ενέργειες για τη διασφάλιση της συνεχούς βελτίωσής τους.
- Εισηγείται στον Προϊστάμενο του Τμήματος την ανάπτυξη καινοτομιών στον χώρο της εξυπηρέτησης των πολιτών και επιχειρήσεων.
- Επικοινωνεί & συνεργάζεται:
 - α) με τα άλλα τμήματα της Διεύθυνσης,
 - β) με άλλες Διευθύνσεις εντός ΑΑΔΕ, με σκοπό τη συλλογή στοιχείων και πληροφοριών όπου απαιτείται, για την εξασφάλιση της συνδρομής τους σε θέματα αρμοδιότητας του Τμήματος,
 - γ) με τρίτους φορείς του λοιπού Δημόσιου Τομέα, καθώς και με Επιχειρηματικούς και Επαγγελματικούς Φορείς, με σκοπό τη συλλογή, την ανάλυση και την ανταλλαγή στοιχείων για τον προγραμματισμό και την αποτελεσματική υλοποίηση των στόχων και των δράσεων του Τμήματος.

Χρήση πόρων/Εργαλεία:

- Αξιοποιεί σε περιοδική βάση τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων της ΑΑΔΕ με σκοπό την άντληση και ανταλλαγή πληροφοριών και στοιχείων.
- Χρησιμοποιεί προγράμματα και εργαλεία για την επίτευξη των σκοπών του Τμήματος.

Ειδικές συνθήκες εργασίας:

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και **πιεστικών** χρονικών προθεσμιών (ανελαστικά χρονικά όρια άμεσης απάντησης στα ερωτήματα των φορολογουμένων αλλά και επαφή με εσωτερικό κοινό ή/και εξωτερικούς φορείς σε περιπτώσεις αυξημένης δυσκολίας).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι.
- ή απόφοιτος ΔΕ με ενδελεχή γνώση και κατανόηση των αντικειμένων του Τμήματος, η οποία προϋποθέτει τουλάχιστον τριετή εμπειρία σε σχετικά θέματα.
- Πολύ καλή γνώση χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Λοιπά επιθυμητά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης, κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών, ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.
- Ικανότητα ενσυναίσθησης μέσω θετικής και άμεσης ανταπόκρισης στις ανάγκες των πολιτών, επιχειρήσεων.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπάλληλος Τμήματος Δ' - Συντονισμού Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον αποδέκτη των υπηρεσιών (πολίτη, συνάδελφο)				

7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή νομοθεσία – διαδικασίες				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών				
4. Διαχείριση Επικοινωνιακών Δράσεων				
5. Σχεδιασμός και υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				

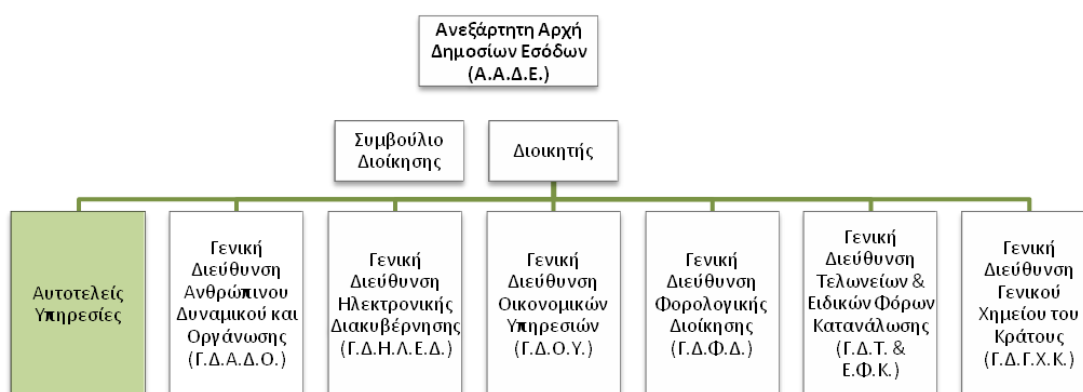
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

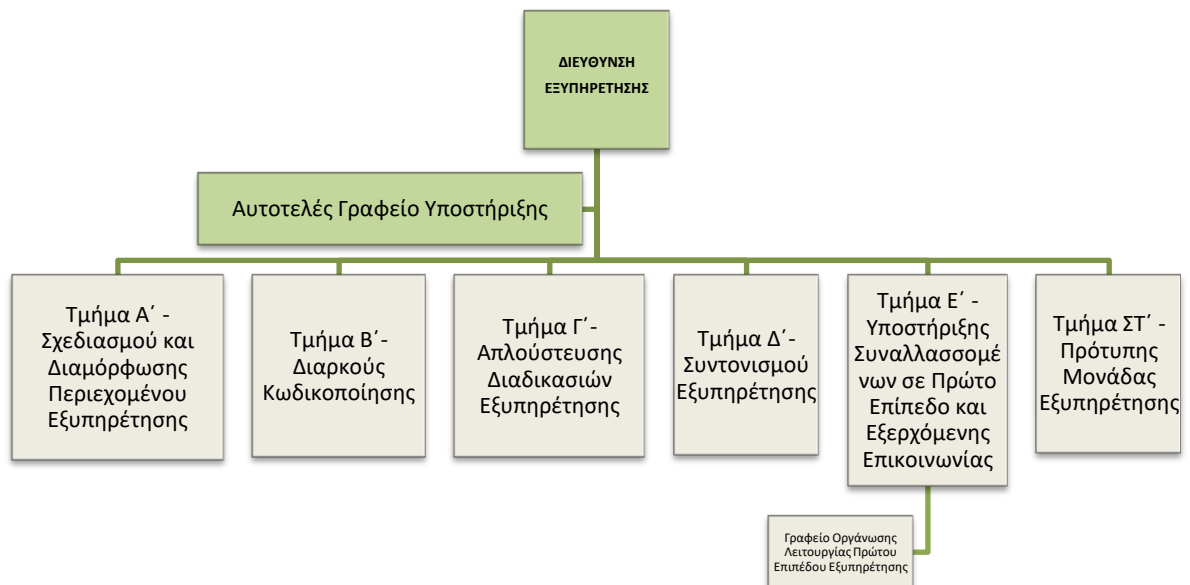
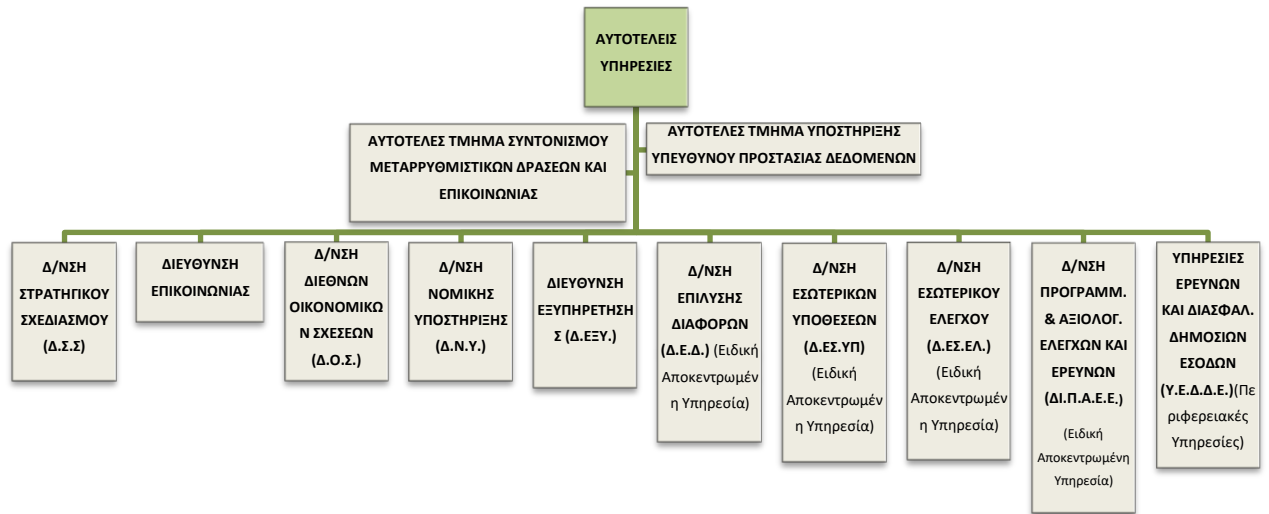
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπεύθυνος Αυτοτελούς Γραφείου Υποστήριξης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)

Γραφείο: Αυτοτελές Γραφείο Υποστήριξης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας:

Ο ρόλος του Υπεύθυνου Αυτοτελούς Γραφείου Διοικητικής Υποστήριξης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.) είναι να διασφαλίζει την ορθή και αποτελεσματική λειτουργία της

Διεύθυνσης σε επίπεδο διοικητικής, γραμματειακής υποστήριξης, καθώς και η συλλογή και επεξεργασία των στατιστικών και επιχειρησιακών στοιχείων της Διεύθυνσης.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης:

- Εποπτεύει και συντονίζει τη διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη της Διεύθυνσης.
- Διασφαλίζει την ορθή τήρηση και φύλαξη του αρχείου των υποθέσεων και των εγγράφων της Διεύθυνσης και μεριμνά για την κοινοποίηση των αποφάσεων και των εγγράφων αυτής.
- Συνεργάζεται με τους Τμηματάρχες της Διεύθυνσης για τον προγραμματισμό των στόχων και δράσεων της Διεύθυνσης.
- Ελέγχει περιοδικά μέσω ποιοτικής ανάλυσης τις συνολικές επιδόσεις των Τμημάτων της Διεύθυνσης, παρακολουθεί την πρόοδο για την επίτευξη επιχειρησιακών στόχων, και συζητά πιθανές διορθωτικές ενέργειες με τους αρμόδιους προϊσταμένους, όποτε απαιτείται.
- Εκπονεί μελέτες σχετικά με το έργο της Διεύθυνσης, και εισηγείται στο Διοικητή της ΑΑΔΕ, προτάσεις βελτίωσης των υπηρεσιών της Διεύθυνσης και γενικότερα της ΑΑΔΕ.
- Διασφαλίζει την τήρηση των απαιτούμενων στοιχείων στα πληροφοριακά συστήματα διοικητικής φύσης της ΑΑΔΕ για τις ανάγκες της Διεύθυνσης, την παραγωγή και αξιολόγηση στατιστικών στοιχείων που σχετίζονται με τη λειτουργία της Διεύθυνσης.
- Διερευνά και καταγράφει τις ανάγκες της Διεύθυνσης σε π.χ., πάγια και αναλώσιμα υλικά, επίπλα, σκεύη, μηχανολογικό και πάσης φύσεως ηλεκτρονικό εξοπλισμό, και τις ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό, συνεργάζεται με την Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών και εισηγείται την υποβολή προτάσεων στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης. Επίσης φροντίζει για τη συντήρηση, επισκευή και αποκατάσταση των ζημιών του εξοπλισμού, καθώς και της καθαριότητας όλων των χώρων, προκειμένου να εξασφαλίζεται η εύρυθμη λειτουργία της Υπηρεσίας.
- Μεριμνά για την υποβολή αιτημάτων και εισηγήσεων προς τις αρμόδιες υπηρεσίες της ΓΔΟΥ για την έγκαιρη προμήθεια των παγίων και αναλώσιμων υλικών, επίπλων, σκευών, του μηχανολογικού και πάσης φύσεως ηλεκτρονικού εξοπλισμού, τη συντήρηση και την επισκευή τους, καθώς και για την εξασφάλιση όλων των

απαιτούμενων για την εύρυθμη και ασφαλή λειτουργία της Διεύθυνσης και για την υγιεινή των χώρων της.

- Συντονίζει και μεριμνά για την συνεχή επιμόρφωση των υπαλλήλων της Υπηρεσίας σε συνεργασία με τις αρμόδιες Διευθύνσεις (Δ/ση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού, Τελωνειακή Ακαδημία) και μεριμνά για την αποδοτικότερη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της Διεύθυνσης, σε συνεργασία με τους Προϊσταμένους Διεύθυνσης.
- Επικοινωνεί και συνεργάζεται με τα Τμήματα της Διεύθυνσης και τις Υπηρεσίες εντός και εκτός της ΑΑΔΕ για την επίλυση προβλημάτων που αφορούν τόσο το Γραφείο όσο και τη Διεύθυνση γενικότερα.

Χρήση πόρων/Εργαλεία:

- Αξιοποιεί σε περιοδική βάση τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων της ΑΑΔΕ με σκοπό την άντληση και ανταλλαγή πληροφοριών και στοιχείων.
- Χρησιμοποιεί προγράμματα και εργαλεία για την επίτευξη των σκοπών του Τμήματος.

Ειδικές συνθήκες εργασίας:

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και **πιεστικών** χρονικών προθεσμιών (ανελαστικά χρονικά όρια άμεσης απάντησης στα ερωτήματα των φορολογουμένων αλλά και επαφή με εσωτερικό κοινό ή/και εξωτερικούς φορείς σε περιπτώσεις αυξημένης δυσκολίας).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. και ενδελεχή γνώση και κατανόηση διαδικασιών του Γραφείου, η οποία αποδεικνύεται από τουλάχιστον **τριετή** εμπειρία σε σχετικά θέματα ή
- απόφοιτος ΔΕ με ενδελεχή γνώση και κατανόηση διαδικασιών του Γραφείου, η οποία αποδεικνύεται από τουλάχιστον **εξαετή** εμπειρία σε σχετικά θέματα.

Λοιπά επιθυμητά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης, κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών, ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.

- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών στα αντικείμενα: α) επεξεργασίας κειμένων, β) υπολογιστικών φύλλων και γ) υπηρεσιών διαδικτύου.
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος Αυτοτελούς Γραφείου Διοικητικής Υποστήριξης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.Ε.Υ.)				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον αποδέκτη των υπηρεσιών (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή νομοθεσία – διαδικασίες ΑΑΔΕ				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών				
4. Διαχείριση Επικοινωνιακών Δράσεων				
5. Σχεδιασμός και υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				
Ικανότητες Διοίκησης				
2. Διαχείριση ανθρώπινων πόρων				

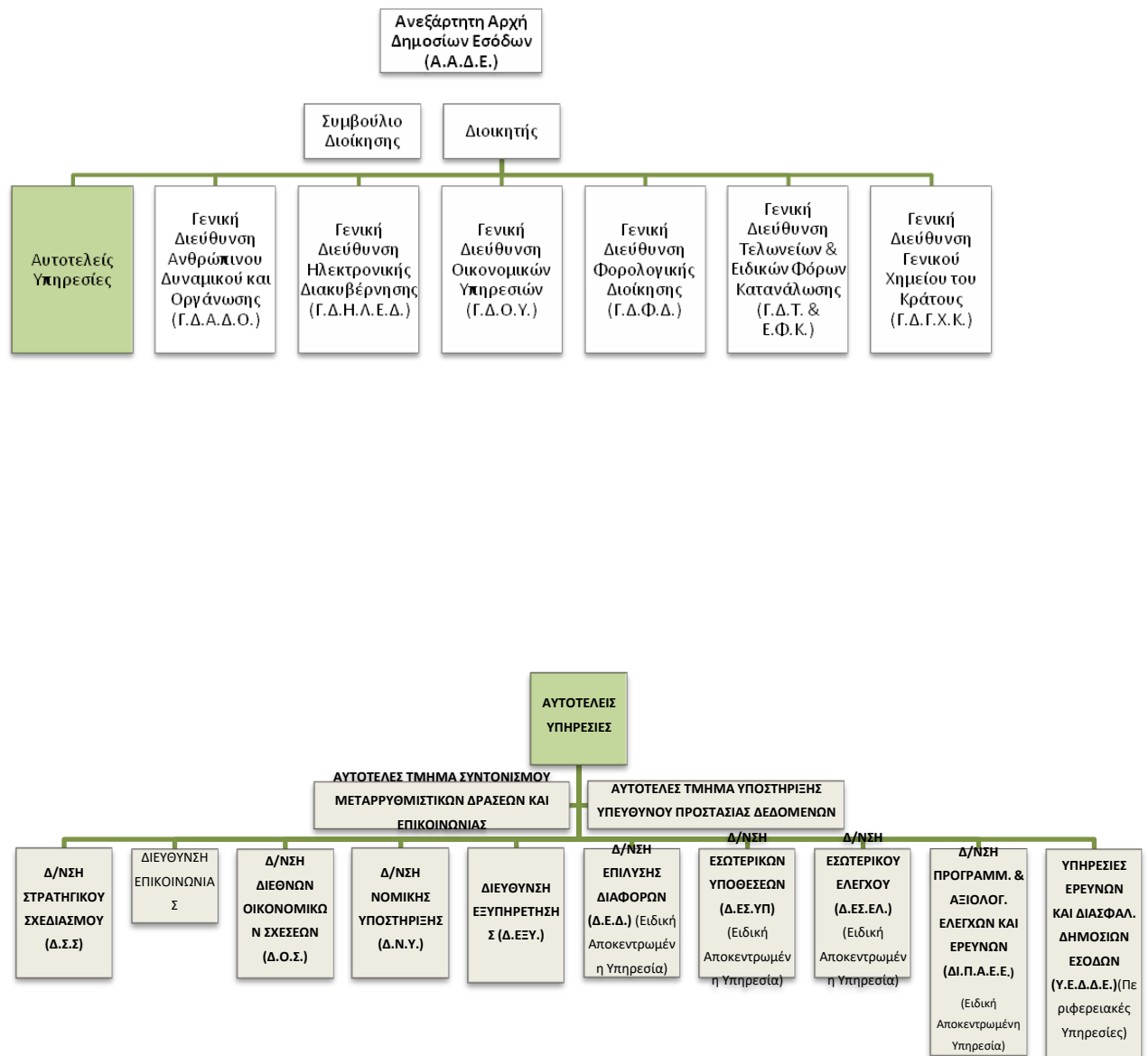
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

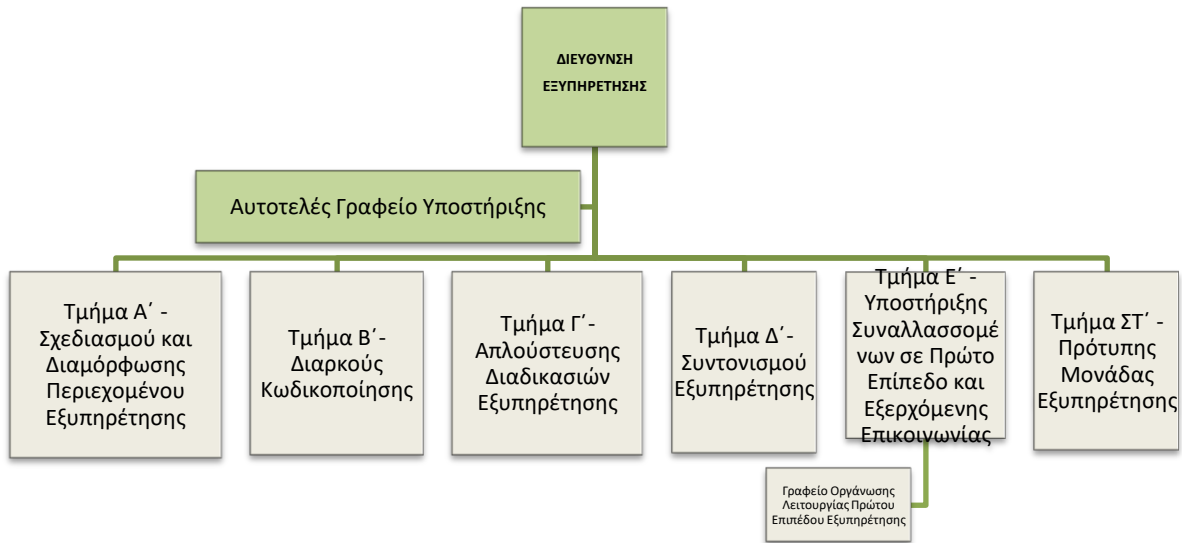
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπάλληλος Διοικητικής Μέριμνας και Στατιστικής Παρακολούθησης του Αυτοτελούς Γραφείου Υποστήριξης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)

Γραφείο: Αυτοτελές Γραφείο Υποστήριξης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης

Άμεσα Προϊστάμενος: Ο Υπεύθυνος του Αυτοτελούς Γραφείου Υποστήριξης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας:

Ο ρόλος του Υπαλλήλου Διοικητικής Μέριμνας και Στατιστικής Παρακολούθησης είναι η διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης, καθώς και η συλλογή και επεξεργασία των στατιστικών και επιχειρησιακών στοιχείων της Διεύθυνσης.

Καθήκοντα

- Συγκεντρώνει και επεξεργάζεται όλα τα στοιχεία που απαιτούνται για την παρακολούθηση των στατιστικών αποτελεσμάτων της υπηρεσίας, και συντάσσει σχετικές αναφορές προς τον Υπεύθυνο του Αυτοτελούς Γραφείου.
- Διεκπεραιώνει έγγραφα που αφορούν στην υπηρεσιακή και μισθοδοτική κατάσταση του προσωπικού της Διεύθυνσης, τις καταχωρεί στα σχετικά πληροφοριακά συστήματα, διαχειρίζεται τα πάσης φύσεως αιτήματα του προσωπικού και τηρεί κάθε απαραίτητο σχετικό στοιχείο (όπως βοηθητικός φάκελος, παρουσιολόγιο).
- Καταρτίζει, σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο του Αυτοτελούς Γραφείου, τον Προϋπολογισμό, παρακολουθεί τις πιστώσεις και δημιουργεί αιτήματα ανάληψης υποχρέωσης για την πληρωμή όλων των σχετικών δαπανών της Διεύθυνσης.
- Συντάσσει, τηρεί και παρακολουθεί την απογραφή των παγίων και του εξοπλισμού και ενημερώνει το Πληροφοριακό Σύστημα Παγίων και του αρμόδιου Τμήματος της

Γ.Δ.Ο.Υ. καθώς επίσης, μεριμνά για την προμήθεια των αναλώσιμων υλικών και κάθε άλλου αναγκαίου πράγματος.

- Πρωτοκολλεί την εισερχόμενη και εξερχόμενη αλληλογραφία της Διεύθυνσης και μεριμνά για την εν γένει γραμματειακή υποστήριξη αυτής.
- Μεριμνά για την οργάνωση και τήρηση του αρχείου της Διεύθυνσης.
- Μεριμνά για την υγιεινή και την ασφάλεια των χώρων στέγασης της Διεύθυνσης για την εξασφάλιση των υλικών και του εξοπλισμού που απαιτούνται για την εύρυθμη λειτουργία αυτού, καθώς και τη συντήρηση και επισκευή αυτών.
- Επικοινωνεί με: α) τον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης και τους λοιπούς Προϊσταμένους Τμημάτων, β) υπαλλήλους των λοιπών Τμημάτων της Διεύθυνσης, γ) υπηρεσίες της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, δ) υπηρεσίες τη Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών, ε) υπηρεσίες της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού και Οργάνωσης, στ) λοιπές δημόσιες υπηρεσίες και τρίτους.

Χρήση πόρων/εργαλεία

- Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα της Α.Α.Δ.Ε (Taxis, Elenxis, M.I.S, Μητρώο Παγίων, intranet)
- ΟΠΣΚΥ-Livelink
- HRMS (Human Resources Management System)
- Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)
- Λογισμικό Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Αναλωσίμων (Ο.ΣΥ.ΔΙ.ΑΝ)
- Επεξεργασίας Κειμένου, Βάσης Δεδομένων, Λογιστικών Φύλλων, Παρουσιάσεων
- Χρήση υπηρεσιών διαδικτύου / ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, Διαύγεια, Νομοτέλεια.

Συνθήκες εργασίας

Έκθεση σε συνθήκες εργασίας συναισθηματικού φόρτου (επικοινωνία κυρίως τηλεφωνική ή/και άμεση με περιφερειακές υπηρεσίες / εξωτερικούς φορείς κ.α.) και υποχρέωση τήρησης πιεστικών χρονικών προθεσμιών.

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Πτυχίο ΑΕΙ-ΑΤΕΙ,

- ή απόφοιτος ΔΕ με **τριετή** με γνώση και κατανόηση θεμάτων διοικητικής φύσης και γραμματειακής υποστήριξης, καθώς και θεμάτων παρακολούθησης πιστώσεων, οικονομικής διαχείρισης και μηχανογραφικής υποστήριξης, η οποία αποδεικνύεται από τριετή τουλάχιστον εμπειρία σε σχετικά αντικείμενα.

Λοιπά Επιθυμητά προσόντα

- Πτυχίο ΑΕΙ-ΑΤΕΙ

(κατά προτίμηση πχ Νομικής, Οικονομικών, ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων ΑΕΙ-ΑΤΕΙ της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης)

- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.)
- Επιθυμητή η γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών στα αντικείμενα: α) επεξεργασίας κειμένων, β) υπολογιστικών φύλλων, γ) υπηρεσιών διαδικτύου και δ) βάσεων δεδομένων

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπάλληλος Διοικητικής Μέριμνας και Στατιστικής Παρακολούθησης του Αυτοτελούς Γραφείου Υποστήριξης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον πελάτη (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή νομοθεσία-διαδικασίες ΑΑΔΕ				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών				
4. Διαχείρισης Επικοινωνιακών Δράσεων				
5. Σχεδιασμός και υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				

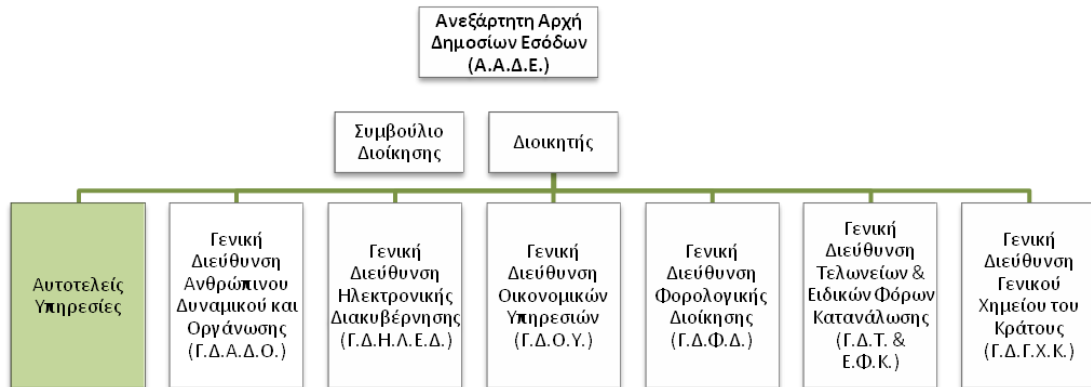
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

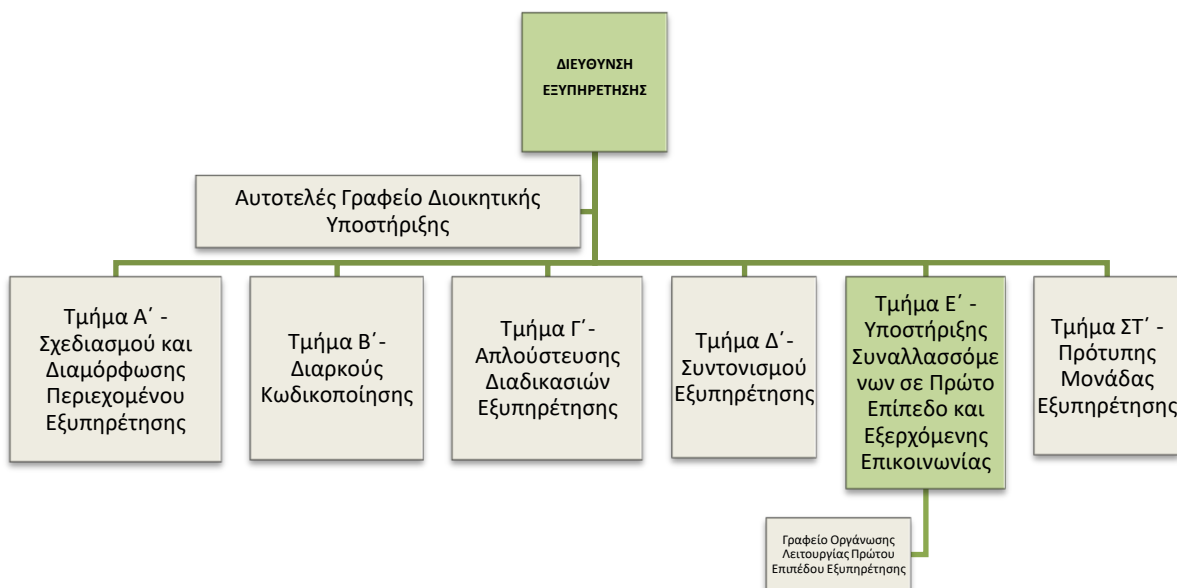
Τίτλος της θέσης εργασίας: Προϊστάμενος του Τμήματος Ε΄ Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Τμήμα: Τμήμα Ε΄ - Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας:

Ο ρόλος του Προϊσταμένου Τμήματος Ε' - Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας είναι να εποπτεύει την άσκηση όλων των αρμοδιοτήτων του Τμήματος (εξυπηρέτηση συναλλασσόμενων και ψηφιοποίηση δεδομένων) και να διασφαλίζει την αποτελεσματική λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης (Call Centre) του Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης - Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.), με στόχο την πρωτογενή, άμεση και συνεχή εξυπηρέτηση των πολιτών σε πρώτο επίπεδο, έτσι ώστε να συμβάλλει στην επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων της Διεύθυνσης.

Αρμοδιότητες

- Καθορίζει, συντονίζει και επιβλέπει τη διαδικασία υλοποίησης των στόχων και ολοκλήρωσης των δράσεων του Τμήματος, διασφαλίζοντας την έγκαιρη επίτευξή τους, μέσω της ενεργούς εποπτείας των υφισταμένων και της παροχής κατευθύνσεων για την επίλυση θεμάτων και υποβάλλει τις σχετικές αναφορές στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης.

- Συμβάλλει στην αποτελεσματική διοίκηση και στη βελτίωση της επιχειρησιακής απόδοσης της Διεύθυνσης Επιχειρησιακών Διαδικασιών της Α.Α.Δ.Ε., σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του Προϊσταμένου της Διεύθυνσης.
- Διοικεί το Τμήμα κατά τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται η εύρυθμη λειτουργία του, μέσω της καθημερινής συνεργασίας με τους υπαλλήλους, καθώς και μέσω της αξιοποίησης και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού του.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης:

- Έχει την ευθύνη της οργάνωσης του Τηλεφωνικού Κέντρου – 1^{ου} επιπέδου εξυπηρέτησης του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.), της ομαλής λειτουργίας αυτού και της εξυπηρέτησης των χρηστών.
- Επιλύει σε πρώτο επίπεδο τυχόν προβλήματα και μεριμνά για την ενημέρωση χρηστών σε σχέση με τεχνικά θέματα κατά τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της ΑΑΔΕ.
- Εποπτεύει και μεριμνά για την ποιότητα των απαντήσεων – λύσεων που παρέχει η Υπηρεσία προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- Παρακολουθεί και διασφαλίζει την έγκαιρη εξυπηρέτηση αιτημάτων των χρηστών σε θέματα πιστοποίησης ή/και προσβάσεων στις ηλεκτρονικές εφαρμογές.
- Εγκρίνει την ανάπτυξη σύγχρονων μεθόδων ηλεκτρονικής επικοινωνίας για την άμεση και η απρόσκοπτη εξυπηρέτηση, σε πρώτο επίπεδο, των πολιτών και συναλλασσόμενων με την ΑΑΔΕ.
- 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.
- Ενημερώνεται καθημερινά για τα στατιστικά στοιχεία του 1^{ου} Επιπέδου και τα επεξεργάζεται, σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο του Γραφείου Οργάνωσης Λειτουργίας Πρώτου Επιπέδου Εξυπηρέτησης, για την αποτελεσματική κατανομή του προσωπικού.
- Φροντίζει για τις εκπαιδεύσεις – επιμορφώσεις του προσωπικού σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Εκπαίδευσης του Τμήματος και τους υπαλλήλους του Αυτοτελούς Τμήματος Ι΄ της Διεύθυνσης και ανάλογα με τις ανάγκες που ανακύπτουν από την λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου.

- 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 Αυτοτελές Τμήμα Ζ' Εφαρμογών Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών για την ομαλή τεχνική λειτουργία του συστήματος και με το Τμήμα ΣΤ' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης για την επιχειρησιακή διαχείριση των αιτημάτων εξυπηρέτησης καθώς και με λοιπές Διευθύνσεις της Α.Α.Δ.Ε. και με λοιπούς εξωτερικούς φορείς, ώστε το Τηλεφωνικό Κέντρο να εξυπηρετεί αποτελεσματικά θέματα αρμοδιότητας των εν λόγω Διευθύνσεων.
- Συνεργάζεται με τον Υπάλληλο Ποιότητας και Διαδικασιών του Αυτοτελούς Τμήματος Ζ' της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών, συμμετέχοντας στις διαδικασίες εφαρμογής, ανασκόπησης και επιθεώρησης, για την ομοιόμορφη εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας στις υπηρεσίες εξυπηρέτησης.
- Εισηγείται στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης προτάσεις για την ενίσχυση των συναλλαγών και τη διενέργεια εξερχόμενων κλήσεων ή εκστρατειών επικοινωνίας, σύμφωνα με αιτήματα και απαιτήσεις των αρμόδιων Υπηρεσιών της ΑΑΔΕ.
- Προγραμματίζει και παρακολουθεί τις εργασίες που αφορούν στον έλεγχο των προς εισαγωγή στοιχείων (έντυπων ή χειρόγραφων), την ταξινόμηση και προώθησή τους προς ψηφιοποίηση.
- 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.
- Επικοινωνεί & συνεργάζεται:
 - α) με τα άλλα τμήματα της Διεύθυνσης,
 - β) με άλλες Διευθύνσεις εντός ΑΑΔΕ, με σκοπό τη συλλογή στοιχείων και πληροφοριών όπου απαιτείται, για την εξασφάλιση της συνδρομής τους σε θέματα

αρμοδιότητας του Τμήματος: συγκεκριμένα, με τις Υπηρεσίες της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. και της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.).

γ) με τρίτους φορείς του λοιπού Δημόσιου Τομέα, καθώς και με Επιχειρηματικούς και Επαγγελματικούς Φορείς, με σκοπό τη συλλογή, την ανάλυση και την ανταλλαγή στοιχείων για τον προγραμματισμό και την αποτελεσματική υλοποίηση των στόχων και των δράσεων του Τμήματος.

Χρήση πόρων/Εργαλεία

- RMS (Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων του Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης – Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων).
- Αξιοποίηση εργαλείων Διοικητικής Πληροφόρησης (MIS) και Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού (Workforce Management).
- Χρήση εργαλείων εποπτείας της λειτουργίας του Τηλεφωνικού Κέντρου.
- Αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της Α.Α.Δ.Ε. (TAXIS, TAXISnet, Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων).

Συνθήκες εργασίας

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και **πιεστικών** χρονικών προθεσμιών (ανελαστικά χρονικά όρια άμεσης απάντησης στα ερωτήματα των φορολογουμένων αλλά και επαφή με εσωτερικό κοινό ή/και εξωτερικούς φορείς σε περιπτώσεις αυξημένης δυσκολίας).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

Τυπικές προϋποθέσεις, κλάδος και κατηγορία όπως ορίζονται στο άρθρο 26 του ν. 4389/16 και τον Οργανισμό της Α.Α.Δ.Ε..

Επιθυμητή Εμπειρία

- Θητεία (1) έτους σε θέση ευθύνης Προϊσταμένου αντίστοιχου Τμήματος ή
- Θητεία (2) ετών σε θέση ευθύνης Προϊσταμένου Τμήματος αντίστοιχης οργανικής μονάδας ή

- Προϋπηρεσία (3) ετών στο αντίστοιχο Τμήμα και ενδελεχή γνώση και κατανόηση των αντικειμένων και της σχετικής νομοθεσίας.

Λοιπά Επιθυμητά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης, κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών, ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών στα αντικείμενα: α) επεξεργασίας κειμένων, β) υπολογιστικών φύλλων και γ) υπηρεσιών διαδικτύου.
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.
- Σφαιρική γνώση και κατανόηση των αντικειμένων της Α.Α.Δ.Ε..
- Ενδελεχή γνώση και κατανόηση των αντικειμένων και της σχετικής νομοθεσίας για τα αντικείμενα της θέσης.
- Ενδελεχή γνώση Συστημάτων Διαχείρισης Σχέσεων Πολιτών (CiRMS), διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, αποτύπωσης και αναδιοργάνωσης διαδικασιών, στρατηγικού σχεδιασμού και εργαλείων διοίκησης.
- Γνώση λειτουργίας Τηλεφωνικών Κέντρων Εξυπηρέτησης, διοίκησης και λειτουργίας πληροφοριακών συστημάτων εξυπηρέτησης.
- Κατάρτιση σε διαχείριση έργων.
- Συνθετική και αναλυτική σκέψη.
- Διοικητικές, επικοινωνιακές και ηγετικές ικανότητες.
- Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων, λήψης αποφάσεων και παρακίνησης προσωπικού.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Προϊστάμενος του Τμήματος Ε' - Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον πελάτη (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή νομοθεσία - διαδικασίες				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Επιχειρησιακή Ανάλυση				
4. Διαχείριση Κινδύνου				
5. Διαχείριση-Παραμετρ/ηση Λογισμικού - Εφ/γών				
Ικανότητες Διοίκησης				
1. Ηγεσία				
2. Διαχείριση ανθρώπινων πόρων				

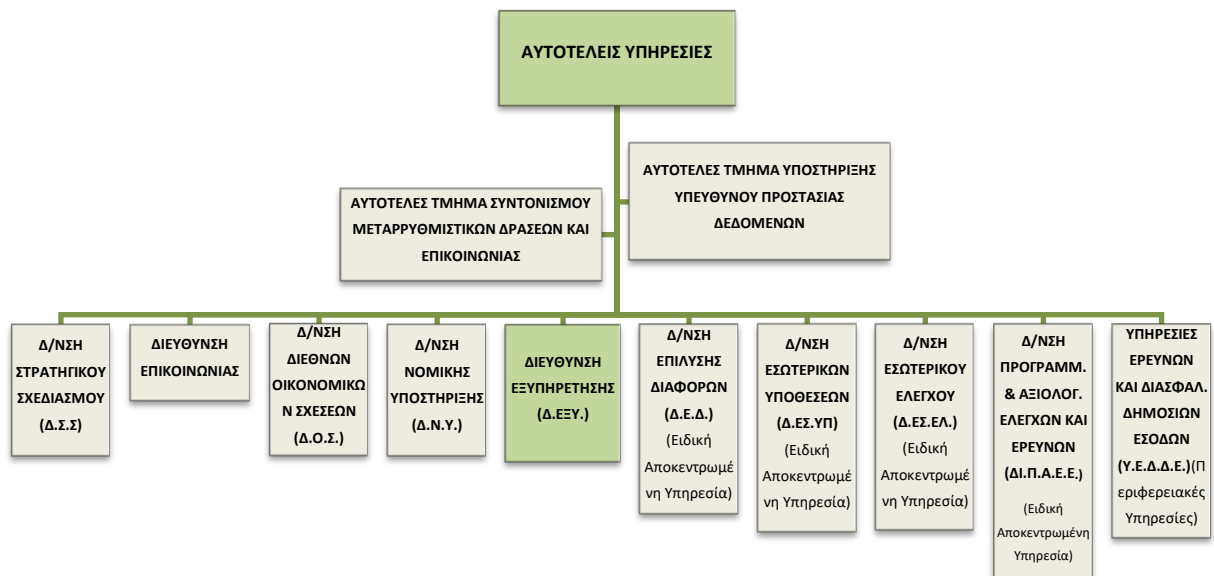
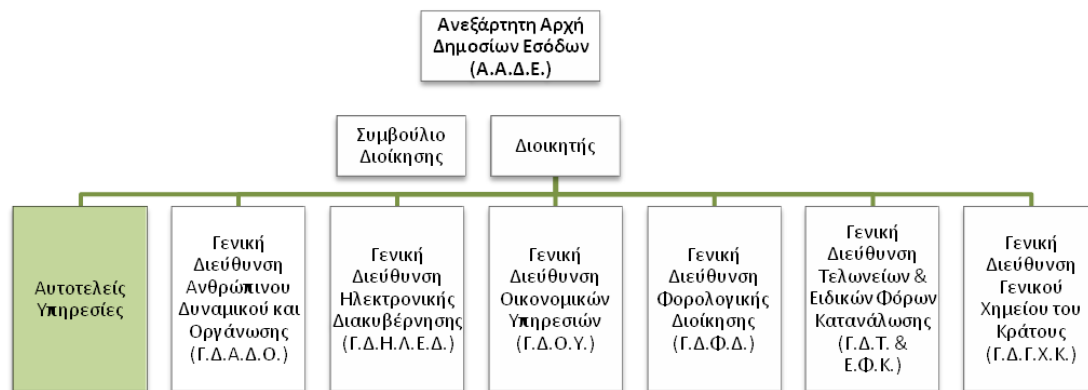
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

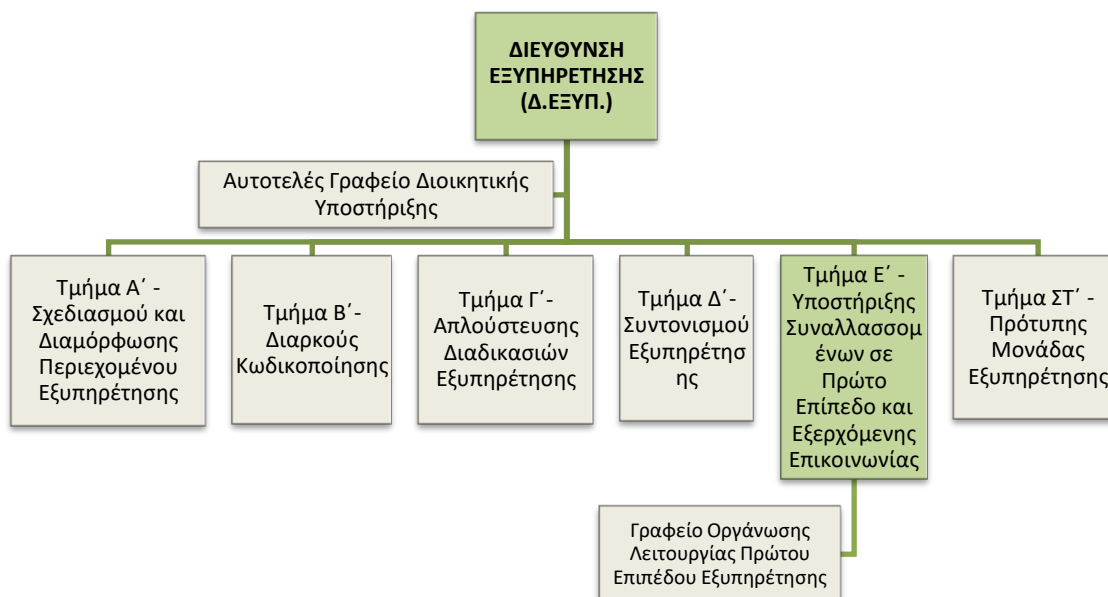
Τίτλος της θέσης εργασίας: Επιβλέπων Ομάδας 1ου επιπέδου του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Τμήμα: Τμήμα Ε΄ - Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος του Τμήματος Ε΄ Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας

Η εύρυθμη λειτουργία της ομάδας 1^{ου} επιπέδου του Τηλεφωνικού Κέντρου του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) και η επίβλεψη και καθοδήγηση των μελών της.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης

- Συντονίζει, ελέγχει και βοηθά τους Εκπροσώπους 1^{ου} επιπέδου Εξυπηρέτησης της ομάδας ευθύνης του στην επίλυση των ερωτημάτων των ηλεκτρονικά συναλλασσόμενων με την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων.
- Εγκρίνει την αποστολή σύνθετων ερωτημάτων στο Τμήμα ΣΤ'- Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης (2^{ου} επιπέδου εξυπηρέτησης).
- Συνεργάζεται, ενημερώνει και ενημερώνεται από τους υπαλλήλους του Τμήματος ΣΤ'- Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης (2^{ου} επιπέδου εξυπηρέτησης) για την επίλυση ερωτημάτων που ανατίθενται σε αυτούς.
- Κατανέμει στους διαθέσιμους υπαλλήλους τα ερωτήματα – αιτήματα που ήλθαν μέσω εναλλακτικών καναλιών επικοινωνίας του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης και ελέγχει τις απαντήσεις τους.
- Μεριμνά για την κάλυψη των υπηρεσιών που εξυπηρετεί η ομάδα του σε κάθε χρονική στιγμή, καθορίζοντας τον χρονοισμό διαλειμμάτων και επιβλέποντας τη χορήγηση αδειών.
- Ενημερώνει τον Υπεύθυνο του Γραφείου Οργάνωσης Λειτουργίας Πρώτου Επιπέδου Εξυπηρέτησης και τον Προϊστάμενο του Τμήματος για τα προβλήματα της ομάδας.

- Συνεργάζεται με τον Υπεύθυνο του Γραφείου Οργάνωσης Λειτουργίας Πρώτου Επιπέδου Εξυπηρέτησης και τον Προϊστάμενο του Τμήματος για την κατανομή του προσωπικού του Τμήματος Ε΄ (1^{ου} Επιπέδου εξυπηρέτησης) σε ομάδες κάλυψης των υπάρχουσών θεματικών ενοτήτων ή/και εν γένει για λειτουργικά θέματα που αφορούν το χώρο εργασίας της ομάδας ευθύνης του.
- Υποβάλλει προτάσεις για την εκπαίδευση και την ενίσχυση της επιμόρφωσης των υπαλλήλων του Τηλεφωνικού Κέντρου, σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Εκπαίδευσης.

Χρήση πόρων/Εργαλεία

- Χρήση συστήματος τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων (τηλεφωνική εργαλειοθήκη).
- RMS (Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων του Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης).
- Χρήση εργαλείων επίβλεψης λειτουργίας του Τηλεφωνικού Κέντρου.
- Αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της Α.Α.Δ.Ε. (TAXIS, TAXISnet).

Συνθήκες εργασίας

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον έντονου συναισθηματικού φόρτου και πιεστικών χρονικών προθεσμιών (επιχειρησιακός συντονισμός υπαλλήλων Τηλεφωνικού Κέντρου υποστήριξης των πολιτών και επιχειρήσεων στις ηλεκτρονικές συναλλαγές τους με την Α.Α.Δ.Ε., απευθείας τηλεφωνική επικοινωνία με πολίτες και υπαλλήλους άλλων Τμημάτων της Α.Α.Δ.Ε.).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης με **τριετή (3)** εμπειρία σε θέση Εκπροσώπου Πρώτου Επιπέδου Εξυπηρέτησης.

Επιθυμητά προσόντα και εμπειρία

- Γνώση/εμπειρία σε θέματα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού.
- Γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών στα αντικείμενα: α) επεξεργασίας κειμένων, β) υπολογιστικών φύλλων και γ) υπηρεσιών διαδικτύου.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.).

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Επιβλέπων Ομάδας 1ου επιπέδου του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον πελάτη (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Διοικητικές διαδικασίες				
2. Φορολογική νομοθεσία και διαδικασίες				
3. Διαχείριση κινδύνου				
Ικανότητες Διοίκησης				
1. Διαχείριση ανθρώπινων πόρων				

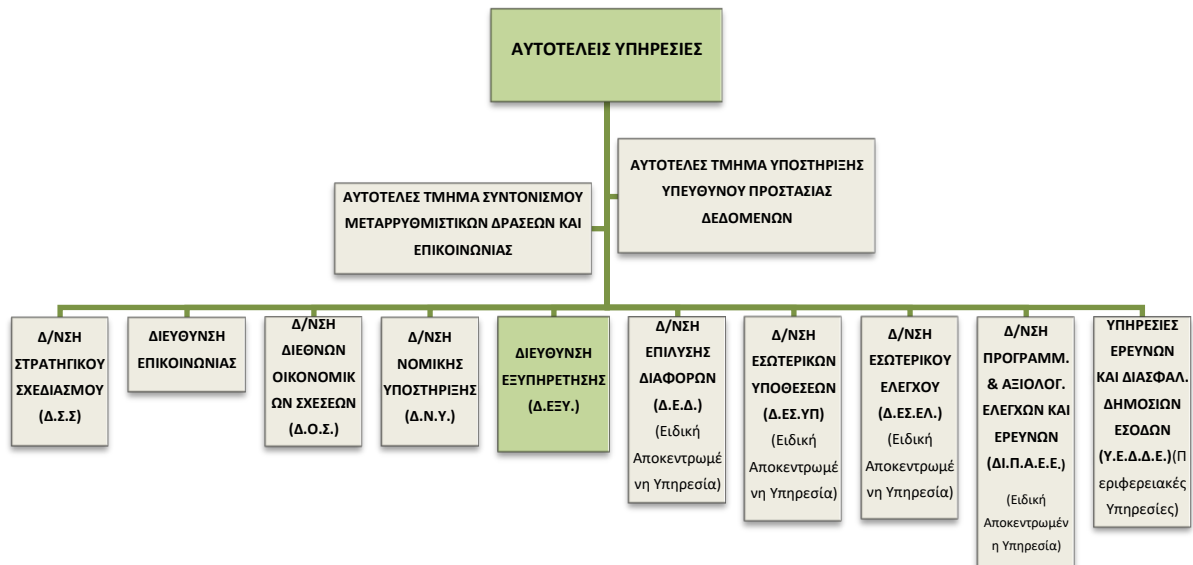
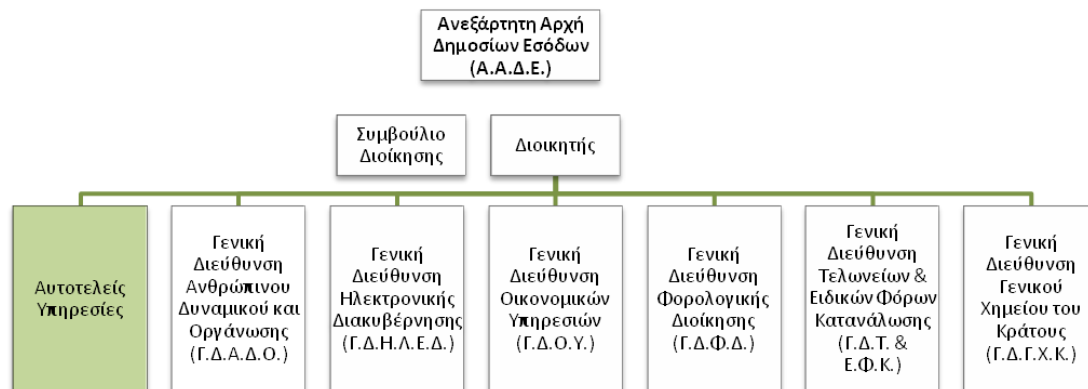
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

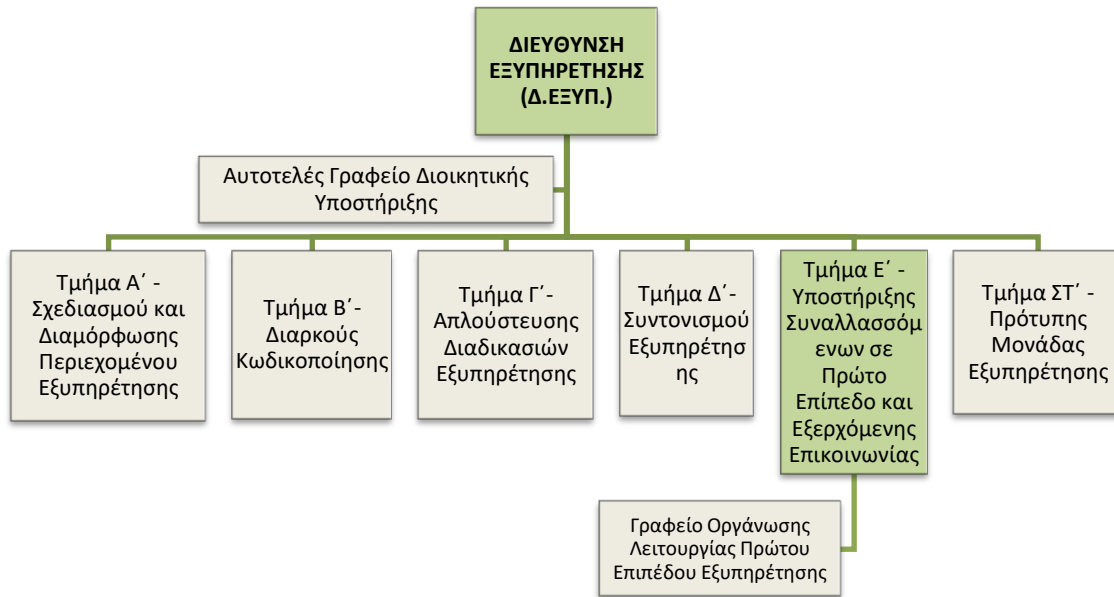
Τίτλος της θέσης εργασίας: Έμπειρος Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης 1ου Επιπέδου του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης - Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Τμήμα: Τμήμα Ε΄ - Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος του Τμήματος Ε΄ Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας

Η πρωτογενής, άμεση και συνεχής εξυπηρέτηση σε πρώτο επίπεδο των πολιτών και συναλλασσόμενων με την Α.Α.Δ.Ε. μέσω του Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης – Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, με τελικό σκοπό την ενίσχυση των συναλλαγών και την αποτελεσματική άσκηση των σχετικών αρμοδιοτήτων του Τμήματος.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης

Αναλαμβάνοντας, κατά κανόνα, τις **πολυπλοκότερες** των υποθέσεων και διαδικασιών αρμοδιότητας του Τμήματος:

- 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 Επιβλέποντα Ομάδας και εφόσον δεν υπάρχει «γνωστή» λύση καταγράφει το αίτημα και το διαβιβάζει στο Τμήμα ΣΤ'- Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης (2^{ου} Επιπέδου εξυπηρέτησης).
- 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.

- Μερικώς για την εκπαίδευση και καθοδήγηση των νέων υπαλλήλων, υπό την εποπτεία του Προϊσταμένου του Τμήματος.
- Διενεργεί εξερχόμενες κλήσεις συμμετέχοντας σε εκστρατείες επικοινωνίας για την ενίσχυση των συναλλαγών των φορολογουμένων με την Α.Α.Δ.Ε..

Χρήση πόρων/Εργαλεία

- Χρήση συστήματος τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων (τηλεφωνική εργαλειοθήκη) του Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης.
- RMS (Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων του Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης).
- Αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της Α.Α.Δ.Ε. (TAXIS, TAXISnet).

Συνθήκες εργασίας

- Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον έντονου συναισθηματικού φόρτου και πιεστικών χρονικών προθεσμιών, λόγω της απευθείας και συνεχούς επικοινωνίας με τους συναλλασσόμενους με την Α.Α.Δ.Ε.
- Εργασία σε βάρδιες, με περιορισμούς στον χρονισμό αδειών και διαλειμμάτων για την αποτελεσματική κάλυψη των αναγκών εξυπηρέτησης.

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι.
ή απόφοιτος ΔΕ με **τριετή (3)** σχετική εμπειρία.

Επιθυμητά προσόντα και εμπειρία

- Εμπειρία σε θέματα εφαρμογών και εξυπηρέτησης πολιτών.
- Γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών στα αντικείμενα: α) επεξεργασίας κειμένων, β) υπολογιστικών φύλλων και γ) υπηρεσιών διαδικτύου.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.).

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Έμπειρος εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης 1^{ου} Επιπέδου του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης - Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον πελάτη (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Διοικητικές διαδικασίες				
2. Φορολογική νομοθεσία και διαδικασίες				

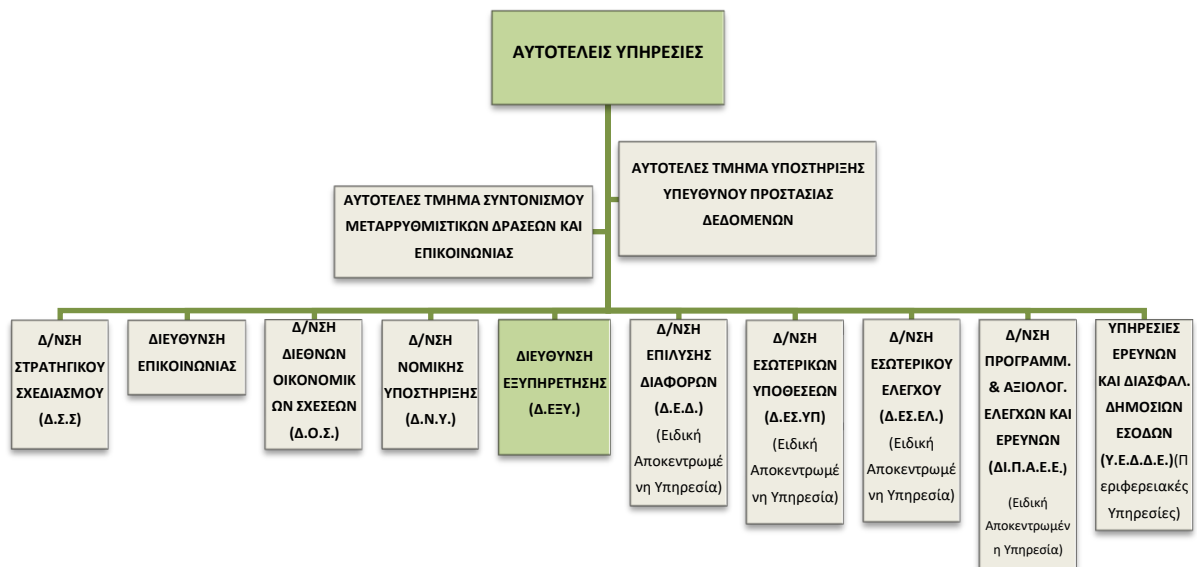
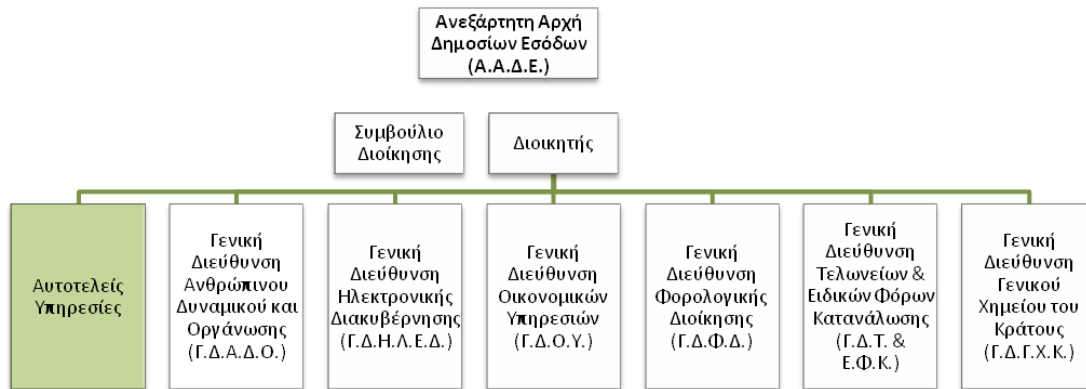
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

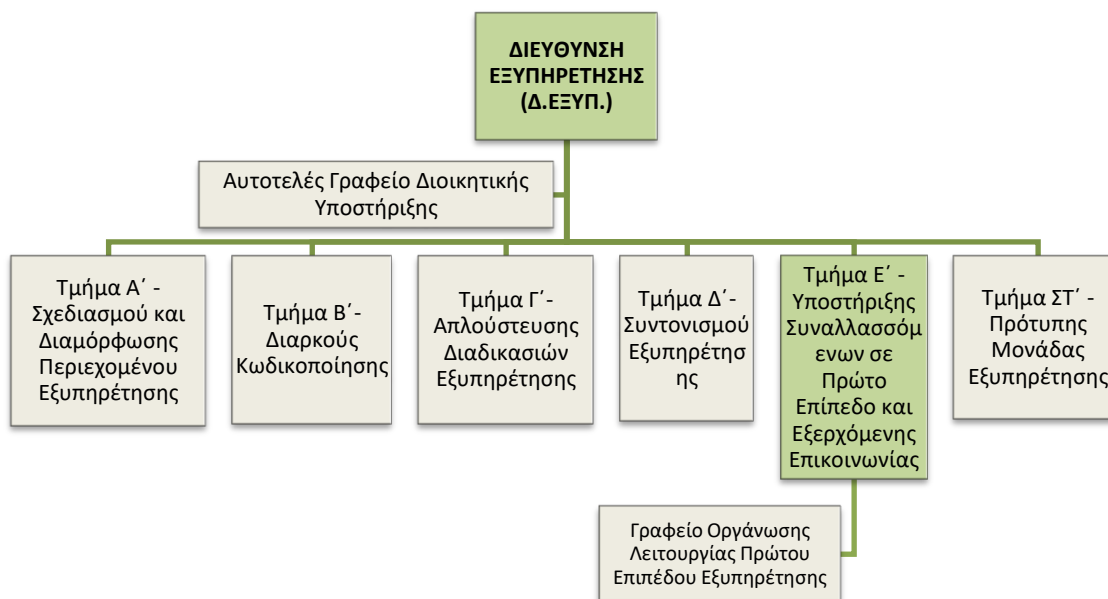
Τίτλος της θέσης εργασίας: Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης 1ου Επιπέδου του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης - Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Τμήμα: Τμήμα Ε΄ - Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος του Τμήματος Ε΄ Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας

Η πρωτογενής, άμεση και συνεχής εξυπηρέτηση σε πρώτο επίπεδο των πολιτών και συναλλασσόμενων με την Α.Α.Δ.Ε. μέσω του Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης – Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, με τελικό σκοπό την ενίσχυση των συναλλαγών και την αποτελεσματική άσκηση των σχετικών αρμοδιοτήτων του Τμήματος.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης

Αναλαμβάνοντας, κατά κανόνα, τις λιγότερο πολύπλοκες των υποθέσεων και διαδικασιών αρμοδιότητας του Τμήματος:

- 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 Επιβλέποντα Ομάδας και εφόσον δεν υπάρχει «γνωστή» λύση καταγράφει το αίτημα και το διαβιβάζει στο Τμήμα ΣΤ'- Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης (2^{ου} Επιπέδου εξυπηρέτησης).
- 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..

Χρήση πόρων/Εργαλεία

- Χρήση συστήματος τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων (τηλεφωνική εργαλειοθήκη) του Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης.
- RMS (Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων του Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης).
- Αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της Α.Α.Δ.Ε. (TAXIS, TAXISnet).

Συνθήκες εργασίας

- Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον έντονου συναισθηματικού φόρτου και πιεστικών χρονικών προθεσμιών, λόγω της απευθείας και συνεχούς επικοινωνίας με τους συναλλασσόμενους με την Α.Α.Δ.Ε.
- Εργασία σε βάρδιες, με περιορισμούς στον χρονισμό αδειών και διαλειμμάτων για την αποτελεσματική κάλυψη των αναγκών εξυπηρέτησης.

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης.

Επιθυμητά προσόντα και εμπειρία

- Εμπειρία σε θέματα εφαρμογών και εξυπηρέτησης πολιτών.
- Γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών στα αντικείμενα: α) επεξεργασίας κειμένων, β) υπολογιστικών φύλλων και γ) υπηρεσιών διαδικτύου.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.).

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης 1^{ου} Επιπέδου του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης - Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον πελάτη (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Διοικητικές διαδικασίες				
2. Φορολογική νομοθεσία και διαδικασίες				

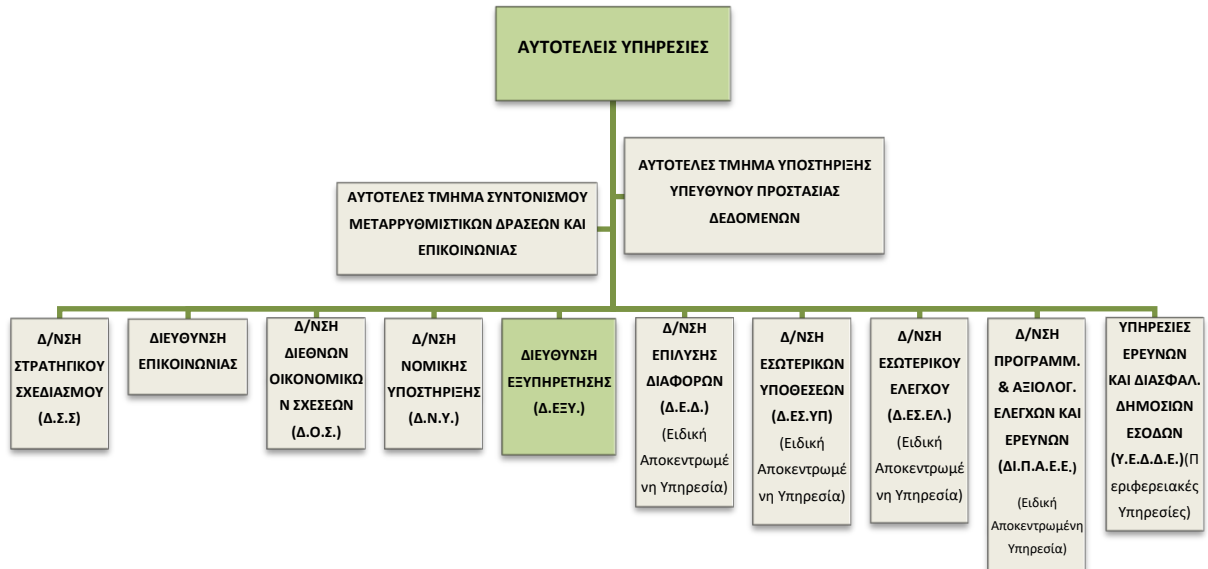
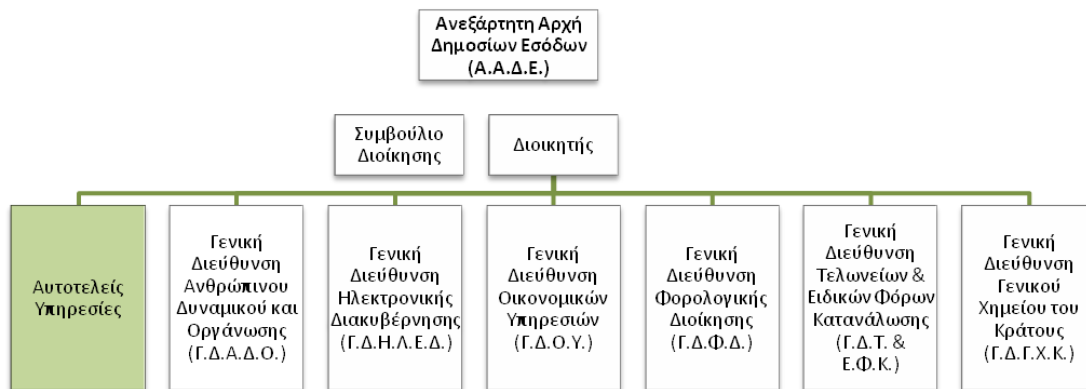
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

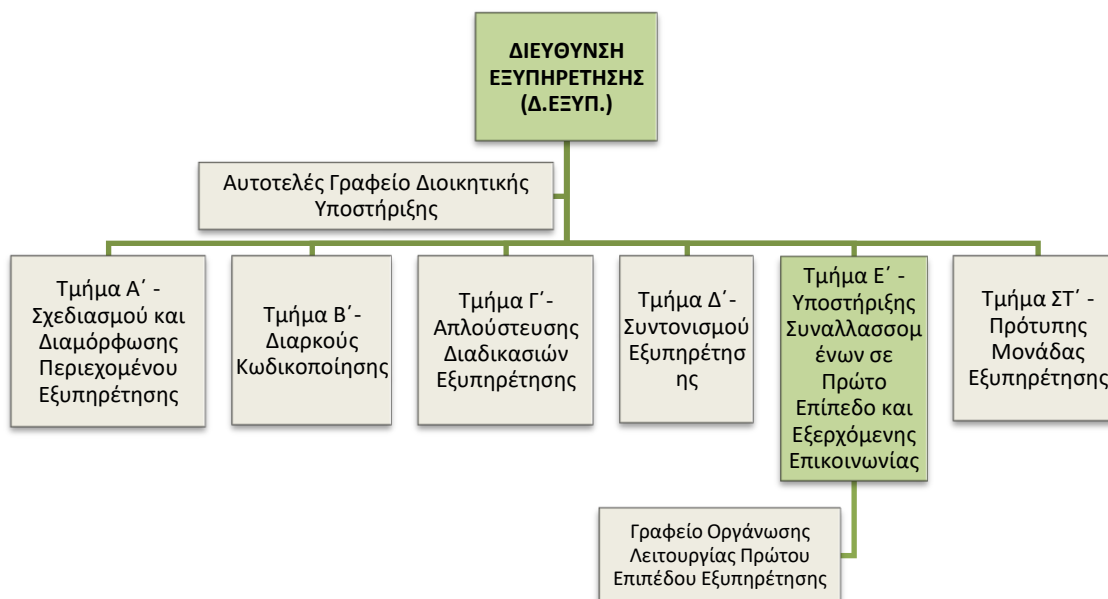
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπεύθυνος Εκπαίδευσης

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Τμήμα: Τμήμα Ε΄ - Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος του Τμήματος Ε΄ Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας

Ο Υπεύθυνος Εκπαίδευσης έχει σαν αρμοδιότητα την ανίχνευση των εκπαιδευτικών αναγκών των υπαλλήλων του Τμήματος (ή αν απαιτηθεί και της Διεύθυνσης) και την οργάνωση των απαιτούμενων εκπαιδευτικών δράσεων και προγραμμάτων σε συνεργασία με τις αρμόδιες δομές της Α.Α.Δ.Ε. και λοιπών φορέων. Παρακολουθεί τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές για τη λειτουργία Κέντρων Εξυπηρέτησης και μεταφέρει τεχνογνωσία μέσω σχετικών δράσεων και κειμένων, ενώ φροντίζει και για την παρακολούθηση της απόδοσης του Κέντρου ως προς την ποιότητα εξυπηρέτησης. Ο ρόλος κρίνεται απαραίτητος τόσο λόγω του μεγάλου πλήθους υπαλλήλων του Τμήματος (~150 άτομα) όσο και των ιδιαίτερων αναγκών του Τηλεφωνικού Κέντρου (αμεσότητα επικοινωνίας με τους συναλλασσομένους, ανάγκη εκπαίδευσης στην ορθή διαχείριση συγκρουσιακών καταστάσεων κ.λπ.).

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης

- Πραγματοποιεί ανίχνευση των εκπαιδευτικών αναγκών του προσωπικού του Τμήματος (ή αν απαιτηθεί και της Διεύθυνσης).
- Σχεδιάζει, σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο του Τμήματος, τη στρατηγική εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού.

- Παρακολουθεί τις διαδικασίες της εκπαιδευτικής λειτουργίας, τις αξιολογεί και υποβάλλει προτάσεις βελτίωσης.
- Επικοινωνεί και συνεργάζεται με τις δομές εκπαίδευσης της Α.Α.Δ.Ε. (Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία) και άλλων φορέων (ΙΝ.ΕΠ.- Ε.Κ.Δ.Δ.Α. κ.λπ.) για την οργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων για τους υπαλλήλους του Τμήματος ή της Διεύθυνσης.
- Φροντίζει για τις εκπαιδεύσεις – επιμορφώσεις του προσωπικού ανάλογα με τις ανάγκες που ανακύπτουν από την λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου.
- Επικοινωνεί και συνεργάζεται, σε συνεννόηση με τον Προϊστάμενο του Τμήματος, με το Τμήμα ΣΤ' της Διεύθυνσης για την εκπαίδευση του προσωπικού του Τηλεφωνικού Κέντρου σε επιχειρησιακά θέματα και φροντίζει για την παράλληλη ενημέρωσή του για θέματα λειτουργίας του Πληροφοριακού Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης.
- Παρακολουθεί τις συνθήκες εργασίας του προσωπικού του Τμήματος, συντάσσει εγχειρίδια και οδηγίες για την καθημερινή διαδικασία εξυπηρέτησης, οργανώνει και πραγματοποιεί δράσεις ενημέρωσης, ευαισθητοποίησης και δημιουργίας κουλτούρας εξυπηρέτησης.
- Ενημερώνεται για τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και μεθόδους λειτουργίας των Κέντρων Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης και μεταφέρει τεχνογνωσία υποβάλλοντας προς τον Προϊστάμενο του Τμήματος προτάσεις βελτίωσης και αναδιοργάνωσης των διαδικασιών εξυπηρέτησης.
- Σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο του Τμήματος και τον Υπεύθυνο του Γραφείου Οργάνωσης Λειτουργίας Πρώτου Επιπέδου Εξυπηρέτησης οργανώνει έρευνες ικανοποίησης των συναλλασσόμενων με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.), αξιολογεί τα αποτελέσματά τους και εισηγείται προτάσεις βελτίωσης της διαδικασίας εξυπηρέτησης.

Χρήση πόρων/Εργαλεία

- Χρήση αυτοματισμών γραφείου.
- Συστήματα Διοικητικής Πληροφόρησης και παραγωγής αναφορών.

Συνθήκες εργασίας

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και πιεστικών χρονικών προθεσμιών (επικοινωνία με το προσωπικό του Τμήματος για την καθοδήγηση σε θέματα

εξυπηρέτησης, συμμετοχή σε εκπαιδευτικές δράσεις, συνεχής επικοινωνία με υπηρεσίες εκπαίδευσης της Α.Α.Δ.Ε. και εξωτερικούς φορείς).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι. - Α.Τ.Ε.Ι. ή
- ΔΕ με ενδελεχή γνώση και κατανόηση των αντικειμένων του Τμήματος, η οποία αποδεικνύεται από **τριετή (3)** εμπειρία σε σχετικά με το Τμήμα αντικείμενα.

Επιθυμητά προσόντα και εμπειρία

- Γνώση διαδικασιών διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού.
- Εμπειρία στη διαχείριση ομάδων, συγκρουσιακών καταστάσεων, διαχείριση εργασιακού άγχους.
- Εμπειρία στην εξυπηρέτηση κοινού.
- Γνώση σε θέματα αποτύπωσης και αναδιοργάνωσης διαδικασιών.
- Γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών στα αντικείμενα: α) επεξεργασίας κειμένων, β) υπολογιστικών φύλλων και γ) υπηρεσιών διαδικτύου.
- Καλή γνώση αγγλικών (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.).

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος Εκπαίδευσης				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον πελάτη (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Φορολογική νομοθεσία - διαδικασίες				
2. Διοικητικές διαδικασίες				
3. Επιχειρησιακή Ανάλυση				
4. Διαχείριση Κινδύνου				

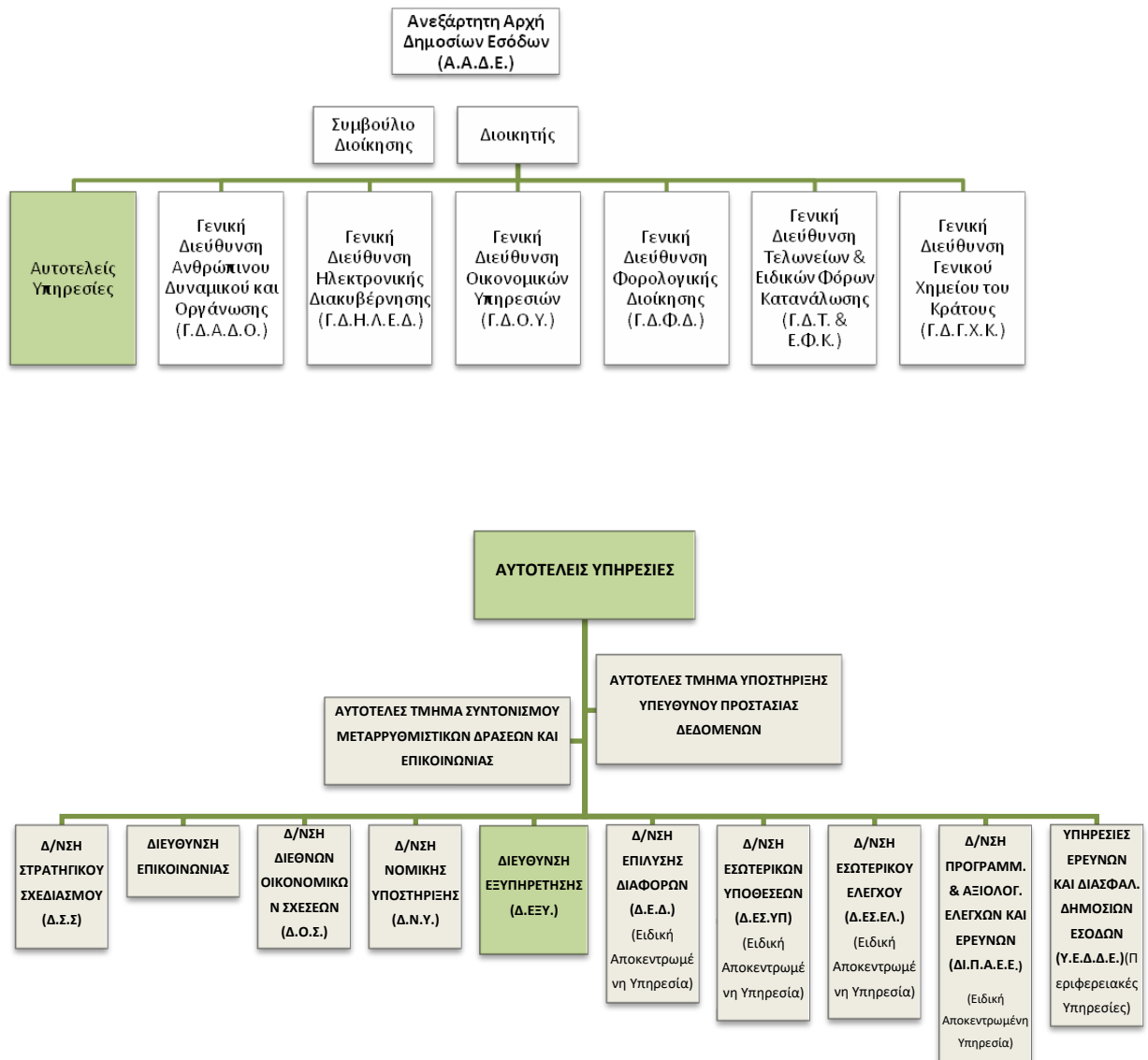
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

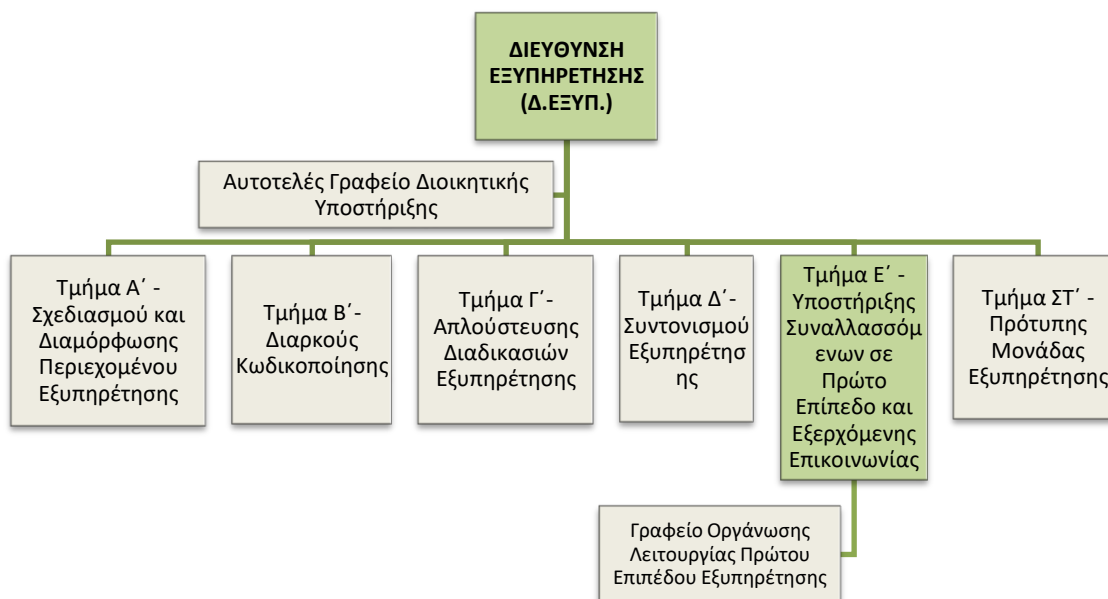
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπάλληλος Γραφείου Ελέγχου και Ψηφιοποίησης Δεδομένων

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Τμήμα: Τμήμα Ε΄ - Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος του Τμήματος Ε΄ Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας

Η άσκηση των αρμοδιοτήτων του Τμήματος που αφορούν τον έλεγχο και την εισαγωγή στοιχείων, έντυπων ή χειρόγραφων, την ενημέρωση Βάσεων Δεδομένων της Α.Α.Δ.Ε., καθώς και η συνδρομή στη διοικητική υποστήριξη της Διεύθυνσης μέσω της διακίνησης αλληλογραφίας.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης

- Ελέγχει τα στοιχεία για τα οποία απαιτείται ψηφιοποίηση (είτε αυτά είναι έντυπα είτε χειρόγραφα), τα διαχειρίζεται, τα ταξινομεί και τα ψηφιοποιεί μέσω εισαγωγής στοιχείων (data entry) ή άλλων τεχνικών τρόπων.
- Τηρεί προκαθορισμένα πρότυπα για την ψηφιοποίηση, ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες κάθε αντικειμένου.
- Ενημερώνει και επικαιροποιεί Βάσεις Δεδομένων της Α.Α.Δ.Ε. (π.χ. βάση Διασαφήσεων για μη μηχανογραφημένα Τελωνεία).
- Συνεργάζεται με τις αρμόδιες Διευθύνσεις και Τμήματα για την ορθή διαχείριση και επεξεργασία των στοιχείων.
- Συνδράμει στη διοικητική υποστήριξη της Διεύθυνσης μέσω της διαχείρισης και διακίνησης της έντυπης αλληλογραφίας.

Χρήση πόρων/Εργαλεία

- Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων της Α.Α.Δ.Ε..
- Εφαρμογές καταχώρησης δεδομένων.
- Αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της Α.Α.Δ.Ε. (ΤΑΧΙΣ, ΤΑΧΙΣnet).

Συνθήκες εργασίας

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και πιεστικών χρονικών προθεσμιών.

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης.

Επιθυμητά προσόντα και εμπειρία

- Εμπειρία σε θέματα διοικητικής φύσης και γραμματειακής υποστήριξης.
- Γνώση πληροφοριακών συστημάτων της Α.Α.Δ.Ε..
- Γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών στα αντικείμενα: α) επεξεργασίας κειμένων, β) υπολογιστικών φύλλων και γ) υπηρεσιών διαδικτύου.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.)

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπάλληλος Γραφείου Ελέγχου και Ψηφιοποίησης Δεδομένων				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον πελάτη (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Διοικητικές διαδικασίες				

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

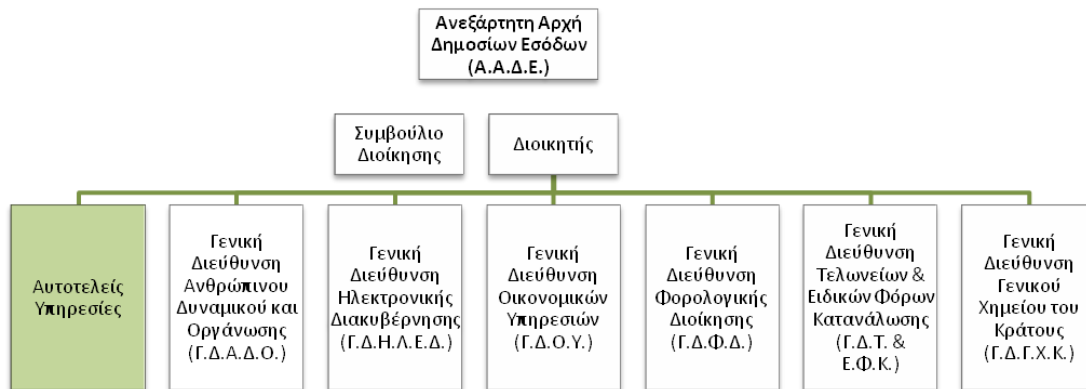
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπεύθυνος Γραφείου Οργάνωσης Λειτουργίας Πρώτου Επιπέδου Εξυπηρέτησης του Τμήματος Ε' - Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας

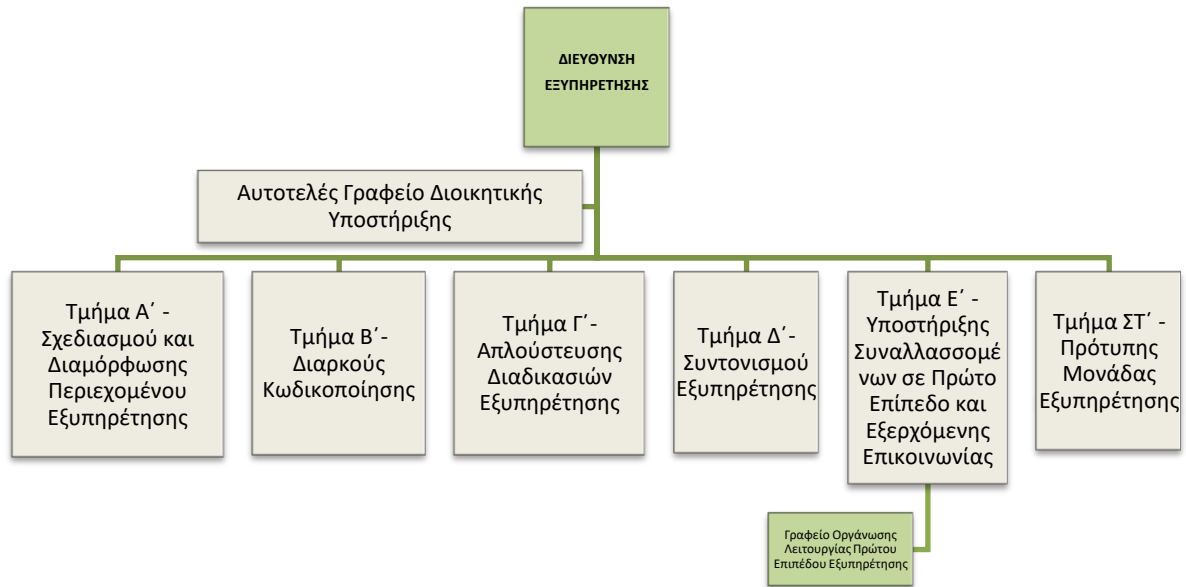
Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Τμήμα: Τμήμα Ε' - Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας

Γραφείο: Οργάνωσης Λειτουργίας Πρώτου Επιπέδου Εξυπηρέτησης

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος του Τμήματος Ε' - Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας





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 του Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης - Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.). Η εποπτεία εργασιών του Γραφείου και των υπαλλήλων που ανήκουν σε αυτό (υπάλληλοι με τον ρόλο «Υπάλληλος Λειτουργικής Υποστήριξης Χειριστών Κ.Ε.Φ.» και τον ρόλο «Επιβλέπων Ομάδας 1^{ου} επιπέδου») 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.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης

- Ενημερώνεται καθημερινά για τα στατιστικά στοιχεία του 1^{ου} επιπέδου και τα επεξεργάζεται, σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο του Τμήματος, για την αποτελεσματική κατανομή του προσωπικού.
- Φροντίζει, σε συνεργασία με το Αυτοτελές Τμήμα Ζ' της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών και το Τμήμα ΣΤ' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης για την ανάρτηση

στη Γνωσιακή Βάση του Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων (RMS) οδηγιών, συχνών ερωτήσεων, ημερομηνιών υποχρεώσεων, επικαιροποιήσεων κ.λπ..

- Παρακολουθεί τις δράσεις του Γραφείου, υποβάλλει προτάσεις για νέες δράσεις ή για αναθεώρηση των υφιστάμενων και εξασφαλίζει – ελέγχει την έγκαιρη και αποτελεσματική ολοκλήρωση του έργου του Γραφείου.
- Οργανώνει σε θεματικές ενότητες τα αντικείμενα υποστήριξης του Τμήματος, και επιλαμβάνεται για την εύρεση λύσεων για την απρόσκοπτη λειτουργία του Τμήματος και για την εξυπηρέτηση των χρηστών.
- Παρακολουθεί την ορθή διαχείριση του χρόνου απόκρισης στα ερωτήματα των χρηστών των πληροφοριακών συστημάτων που διαχειρίζεται η ΑΑΔΕ.
- Αξιολογεί στατιστικά στοιχεία – δεδομένα καλής λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων της ΑΑΔΕ και άριστης εξυπηρέτησης των χρηστών και προβαίνει σε εισηγήσεις βελτίωσής τους.
- Μεριμνά για την ανάδειξη των συχνών ερωτήσεων, κατά περίπτωση εφαρμογής ή παρεχόμενης υπηρεσίας και τις προωθεί στις αρμόδιες Υπηρεσίες της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., για την κατάρτιση των συχνών απαντήσεων.
- Μεριμνά, σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο του Τμήματος, για την ποιότητα των απαντήσεων – λύσεων που παρέχει η Υπηρεσία προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- Συνεργάζεται:
 - Με το σύνολο του προσωπικού του Τηλεφωνικού Κέντρου και υποβάλλει προτάσεις για την βελτίωση της απόδοσής του.
 - Με τις αρμόδιες Διευθύνσεις, σε συνεργασία με το Τμήμα ΣΤ' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (2^{ου} επιπέδου εξυπηρέτησης), 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 1^{ου} επιπέδου Εξυπηρέτησης .

Χρήση πόρων/Εργαλεία

- RMS (Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων του Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης – Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων).
- Αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της Α.Α.Δ.Ε. (TAXIS, TAXISnet, Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων).

Συνθήκες εργασίας

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον έντονου συναισθηματικού φόρτου και **πιεστικών** χρονικών προθεσμιών (επιχειρησιακός συντονισμός υπαλλήλων τηλεφωνικού κέντρου υποστήριξης των πολιτών και επιχειρήσεων στις ηλεκτρονικές συναλλαγές τους με τις εφαρμογές της Α.Α.Δ.Ε.).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι. – Α.Τ.Ε.Ι. με ενδεδειγμένη γνώση και κατανόηση των αντικειμένων του Γραφείου, η οποία αποδεικνύεται από **τριετή (3)** εμπειρία σε σχετικά με το Γραφείο αντικείμενα ή
- ΔΕ με ενδεδειγμένη γνώση και κατανόηση των αντικειμένων του Γραφείου, η οποία αποδεικνύεται από **εξαετή (6)** εμπειρία σε σχετικά με το Γραφείο αντικείμενα.

Επιθυμητά προσόντα και εμπειρία

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης, κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών, ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών στα αντικείμενα: α) επεξεργασίας κειμένων, β) υπολογιστικών φύλλων και γ) υπηρεσιών διαδικτύου.
- Σφαιρική γνώση και κατανόηση των αντικειμένων της Α.Α.Δ.Ε..
- Γνώσεις Στατιστικής.
- Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων, λήψης αποφάσεων, παρακίνησης και διαχείρισης απόδοσης.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος Γραφείου Οργάνωσης Λειτουργίας Πρώτου Επιπέδου Εξυπηρέτησης του Τμήματος Ε' - Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενη Επικοινωνίας				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον πελάτη (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Φορολογική νομοθεσία – διαδικασίες				
2. Επιχειρησιακή Ανάλυση				
3. Διαχείριση Κινδύνου				
4. Διαχείριση-Παραμετρ/ηση Λογισμικού Εφ/γών				
Ικανότητες Διοίκησης				
1. Διαχείριση ανθρώπινων πόρων				

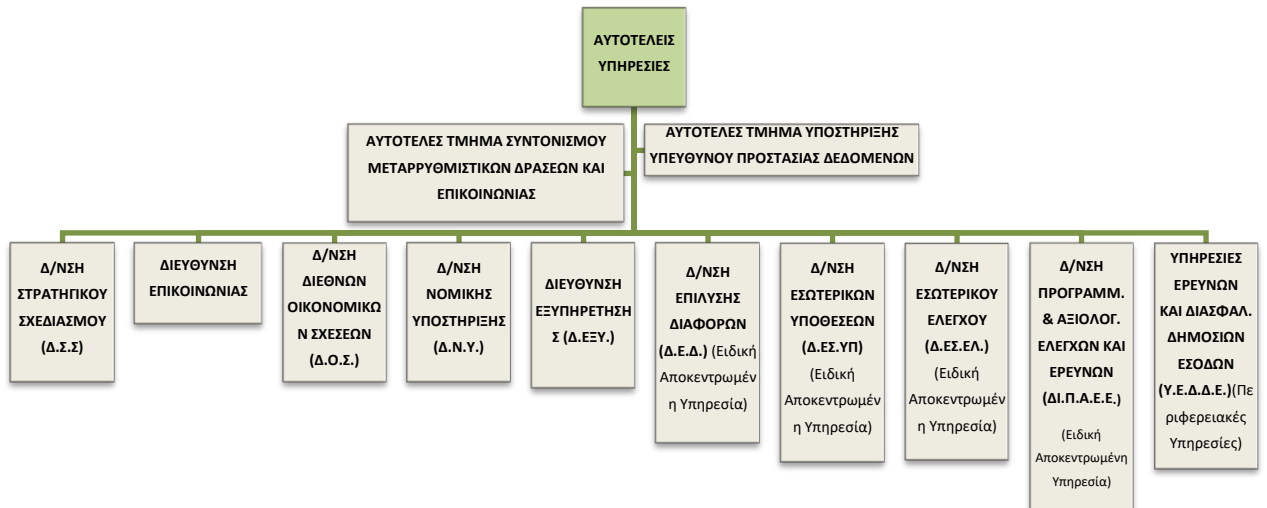
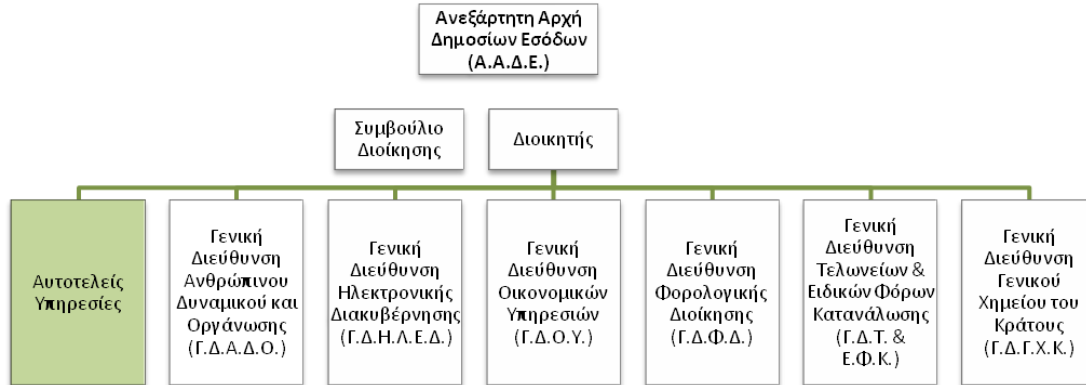
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

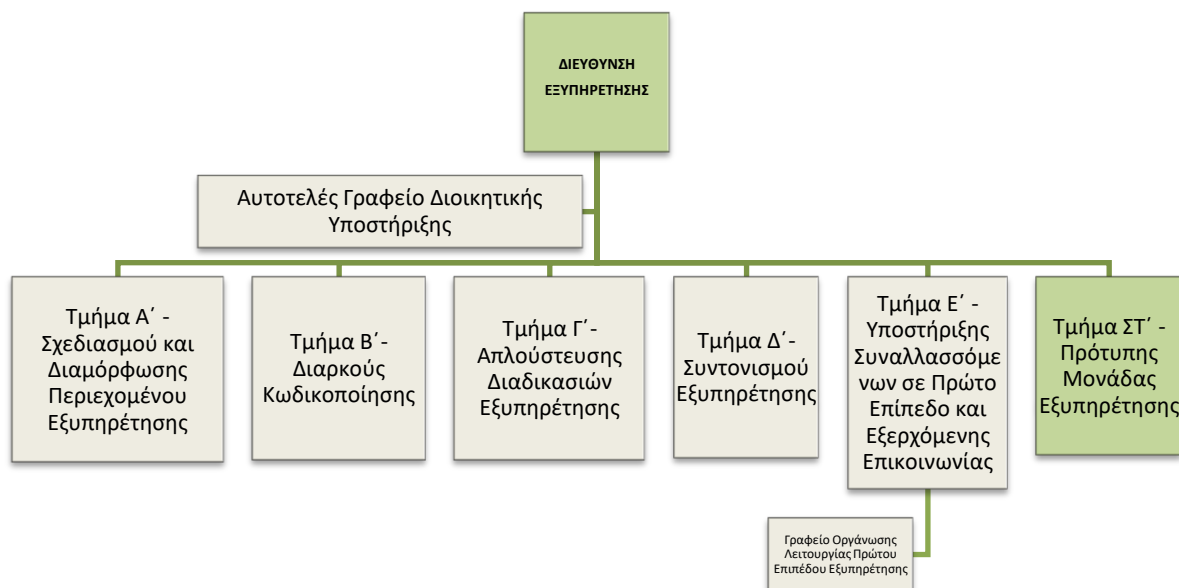
Τίτλος της θέσης εργασίας: Προϊστάμενος του Τμήματος ΣΤ' Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Τμήμα: Τμήμα ΣΤ' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας

Ο ρόλος του Προϊσταμένου Τμήματος ΣΤ' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης είναι η εποπτεία της άσκησης των αρμοδιοτήτων του Τμήματος, ώστε να διασφαλίζεται η εξυπηρέτηση, μελέτη, κατηγοριοποίηση, επίλυση ή αρμοδίως προώθηση εξειδικευμένων αιτημάτων των πολιτών, τα οποία παραλαμβάνει από το αρμόδιο Τμήμα που υποστηρίζει το Πρώτο Επίπεδο, μέσα από τη λειτουργία του Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης, με χρήση βέλτιστων, σύγχρονων, καινοτόμων και πρωτότυπων τεχνικών εξυπηρέτησης και ενημέρωσης των συναλλασσόμενων, πολιτών και λοιπών εμπλεκόμενων, συμβάλλοντας έτσι στην επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων της Διεύθυνσης.

Αρμοδιότητες

- Καθορίζει, συντονίζει και επιβλέπει τη διαδικασία υλοποίησης των στόχων και ολοκλήρωσης των δράσεων του Τμήματος, διασφαλίζοντας την έγκαιρη επίτευξή τους, μέσω της ενεργούς εποπτείας των υφισταμένων και της παροχής κατευθύνσεων για την επίλυση θεμάτων και υποβάλλει τις σχετικές αναφορές στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης.
- Συμβάλλει στην αποτελεσματική διοίκηση και στη βελτίωση της επιχειρησιακής απόδοσης της Διεύθυνσης Επιχειρησιακών Διαδικασιών της Α.Α.Δ.Ε., σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του Προϊσταμένου της Διεύθυνσης.

- Διοικεί το τμήμα κατά τρόπο, ώστε να διασφαλίζεται η εύρυθμη λειτουργία του, μέσω της καθημερινής συνεργασίας με τους υπαλλήλους καθώς και μέσω της αξιοποίησης και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού του.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης

- Συνδράμει στον σχεδιασμό της στρατηγικής για την εξυπηρέτηση των φορολογουμένων. Συντονίζει τις ενέργειες εξυπηρέτησης αιτημάτων πολιτών σε εξειδικευμένα επιχειρησιακά θέματα, που προωθούνται από το αρμόδιο Τμήμα που υποστηρίζει το πρώτο επίπεδο.
- Μεριμνά για την παραλαβή αλληλογραφίας πολιτών για ερωτήματα που άπτονται των παρεχόμενων πληροφοριακών συστημάτων και Υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε., την εξυπηρέτηση ή την προώθησή τους αρμοδίως.
- Ορίζει τη στρατηγική συλλογής, κατηγοριοποίησης και μελέτης των εξειδικευμένων εισερχομένων ερωτημάτων συναλλασσόμενων σε θέματα αρμοδιότητας της Α.Α.Δ.Ε., που προωθούνται από το αρμόδιο Τμήμα Ε΄ της Διεύθυνσης, που υποστηρίζει το Πρώτο Επίπεδο του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης.
- Μεριμνά για τον καθορισμό της διαδικασίας επεξεργασίας των αιτημάτων που προωθούνται από το αρμόδιο Τμήμα Ε΄ της Διεύθυνσης, που υποστηρίζει το Πρώτο Επίπεδο του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης, ορίζοντας συγκεκριμένα ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά, για την εξαγωγή συμπερασμάτων σε σχέση με τον τρόπο εξυπηρέτησής τους και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε τεχνικό και επιχειρησιακό επίπεδο. Για την επίτευξη αυτών εξετάζει όλες τις σύγχρονες ηλεκτρονικές μεθόδους εξαγωγής και κατηγοριοποίησης πληροφορίας, σε συνεργασία με το αρμόδιο Αυτοτελές Τμήμα Ζ΄ – Εφαρμογών Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης της Δ.Α.Τ.Ε.. Προτείνει και μεριμνά για την υλοποίηση δράσεων δημιουργίας νέων σύγχρονων και πρωτότυπων υπηρεσιών εξ΄ αποστάσεως εξυπηρέτησης φορολογουμένων και εκπαίδευσης του προσωπικού υποστήριξης του Πρώτου Επιπέδου του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης.
- Εποπτεύει και συντονίζει τις δράσεις εκπαίδευσης του 1^{ου} Επιπέδου.
- Επιβλέπει τον σχεδιασμό και μεριμνά για την εκπόνηση προγραμμάτων δράσεων και εκπαίδευσης του προσωπικού υποστήριξης του πρώτου επιπέδου διασφαλίζοντας την αποτελεσματική επιμόρφωσή τους (ακόμη και με ενισχυτικές επαναλήψεις όποτε χρειάζονται).

- Σχεδιάζει τη διαδικασία σύνταξης εκπαιδευτικού και λοιπού ενημερωτικού υλικού (οδηγίων, συχνών ερωτήσεων, ανακοινώσεων και επικαιροποίηση αυτών) για το προσωπικό των Τμημάτων Ε΄ και ΣΤ΄ της Διεύθυνσης, σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε., όταν απαιτείται, τη διαδικασία διάχυσης της νέας «γνώσης» στο Πρώτο Επίπεδο, μέσω του Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης και τον εμπλουτισμό των γνωσιακών βάσεων του.
- Συντονίζει την υποδοχή και μεριμνά για τη δρομολόγηση και τη διεκπεραίωση, αρμοδίως, της αλληλογραφίας σε εξειδικευμένα ερωτήματα ή αιτήματα συναλλασσόμενων, τα οποία προωθούνται από το Τμήμα Ε΄ – Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας της ίδιας Διεύθυνσης.
- Συμμετέχει στον καθορισμό διαδικασιών δρομολόγησης των αιτημάτων των πολιτών προτείνοντας τροποποιήσεις και νέες διαδικασίες δρομολόγησής τους στην περίπτωση που η μελέτη και επεξεργασία αυτών το επιβάλλει, για την ορθή διεκπεραίωσή τους και τη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρέτησης των φορολογουμένων.
- 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.
- Σχεδιάζει και υλοποιεί, σε συνεργασία με τα, κατά περίπτωση, αρμόδια Τμήματα της Διεύθυνσης δράσεις ενημέρωσης συναλλασσόμενων σε φορολογικά και τελωνειακά θέματα.
- Υλοποιεί δράσεις δημιουργίας νέων σύγχρονων και πρωτότυπων υπηρεσιών εξ΄ αποστάσεως εξυπηρέτησης φορολογουμένων.
- Μεριμνά για τη διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη της Διεύθυνσης.
- 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 Αυτοτελές Τμήμα Ε΄ - Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας της Δ/νσης και με τις Διευθύνσεις της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, σε καθημερινή βάση, ώστε το Σύστημα Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης να εξυπηρετεί αποτελεσματικά θέματα αρμοδιότητας των εν λόγω Διευθύνσεων.

- Συνεργάζεται με τον Υπεύθυνο Ποιότητας και Διαδικασιών του Αυτοτελούς Τμήματος Ζ' της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών, συμμετέχοντας στις διαδικασίες εφαρμογής, ανασκόπησης και επιθεώρησης, για την ομοιόμορφη εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας στις υπηρεσίες Εξυπηρέτησης.
- 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 και 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.

Χρήση πόρων/Εργαλεία

- Διαδικτυακές και λοιπές εφαρμογές της Α.Α.Δ.Ε προς τους φορολογούμενους (π.χ. TaxisNet εφαρμογές, web services, standalone εφαρμογές κ.α.).
- Χρήση και λειτουργία υποστηρικτικών εφαρμογών όλων των φορολογικών περιοχών που αντιστοιχούν οι θεματικές κατηγορίες εξυπηρέτησης (π.χ. backoffice εφαρμογές των TaxisNet εφαρμογών του Εισοδήματος όπως το ΟΠΣ των Οχημάτων, το Taxisnet Διαχείριση Συστήματος, των Εσόδων – νέο TAXIS κ.α.).
- RMS (Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων του Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης).
- Εργαλεία εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης και εκπαίδευσης (π.χ. TeamViewer, e-Learning Platforms κ.α.) .
- Εφαρμογές διαχείρισης εγγράφων.

Συνθήκες εργασίας

Έκθεση σε συνθήκες εργασίας συναισθηματικού φόρτου (επικοινωνία κυρίως τηλεφωνική, email ή/και άμεση με πολίτες, Δ.Ο.Υ., κεντρικές ή περιφερειακές υπηρεσίες εξωτερικούς φορείς), υποχρέωση παρακολούθησης της τήρησης των πιεστικών χρονικών προθεσμιών.

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

Τυπικές προϋποθέσεις, κλάδος και κατηγορία όπως ορίζονται στο άρθρο 26 του ν. 4389/16 και τον Οργανισμό της Α.Α.Δ.Ε..

Επιθυμητή Εμπειρία

- Θητεία (1) έτους σε θέση ευθύνης Προϊσταμένου αντίστοιχου Τμήματος ή
- Θητεία (2) ετών σε θέση ευθύνης Προϊσταμένου Τμήματος αντίστοιχης οργανικής μονάδας ή
- Προϋπηρεσία (3) ετών στο αντίστοιχο Τμήμα και ενδελεχή γνώση και κατανόηση των αντικειμένων και της σχετικής νομοθεσίας.

Λοιπά Επιθυμητά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης, κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών, ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Γνώσεις Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Ειδίκευση σε Πληροφορική).
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.
- Σφαιρική γνώση και κατανόηση των αντικειμένων της Α.Α.Δ.Ε. και ειδικότερα των επιχειρησιακών θεμάτων και των φορολογικών αντικείμενων της Α.Α.Δ.Ε. καθώς και των μηχανογραφημένων εφαρμογών που τα υποστηρίζουν.
- Ενδελεχή γνώση και κατανόηση των αντικειμένων και της σχετικής νομοθεσίας για τα αντικείμενα της θέσης.
- Γενικές γνώσεις των γνωστικών πεδίων εξυπηρέτησης των θεματικών κατηγοριών του Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης ή ικανότητα απόκτησης της εν λόγω γνώσης σε σύντομο χρονικό διάστημα.
- Ενδελεχή γνώση Συστημάτων Διαχείρισης Σχέσεων Πολιτών (CiRMS) και της διασύνδεσής τους με εργαλεία και τεχνολογίες εξ αποστάσεων εξυπηρέτησης και αυτοματοποίησης του τρόπου ενημέρωσης των πολιτών (outbound campaigns).
- Καλή γνώση των μετρικών συλλογής και κατηγοριοποίησης των αιτημάτων των πολιτών προς εξαγωγή συμπερασμάτων για τη τροφοδότηση εργαλείων αυτόματης απόκρισης αιτημάτων (chatbots).
- Γνώση λειτουργίας Τηλεφωνικών Κέντρων Εξυπηρέτησης.
- Συνθετική και αναλυτική σκέψη.

- Διοικητικές, επικοινωνιακές και ηγετικές ικανότητες.
- Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων, λήψης αποφάσεων, παρακίνησης και διαχείρισης απόδοσης.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Προϊστάμενος του Τμήματος ΣΤ' Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.Ε.ΞΥ.)				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον πελάτη (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Φορολογική νομοθεσία - διαδικασίες				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Επιχειρησιακή Ανάλυση				
4. Διαχείριση Κινδύνου				
5. Διαχείριση-Παραμετρ/ηση Λογισμικού - Εφ/γών				
Ικανότητες Διοίκησης				
1. Ηγεσία				
2. Διαχείριση ανθρώπινων πόρων				

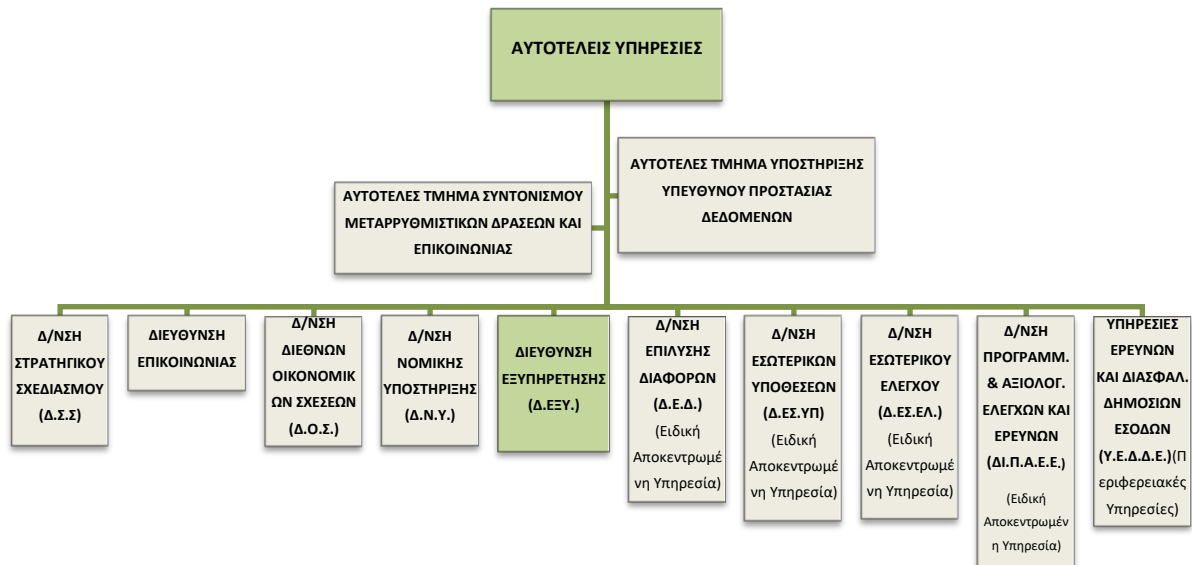
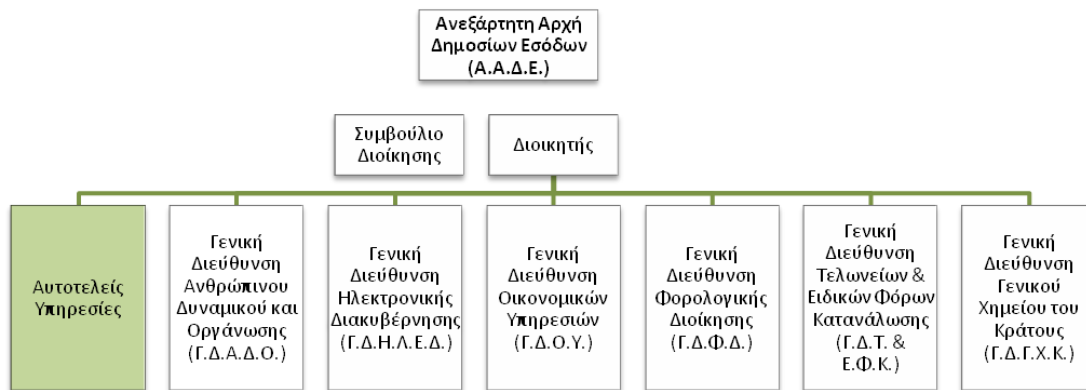
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

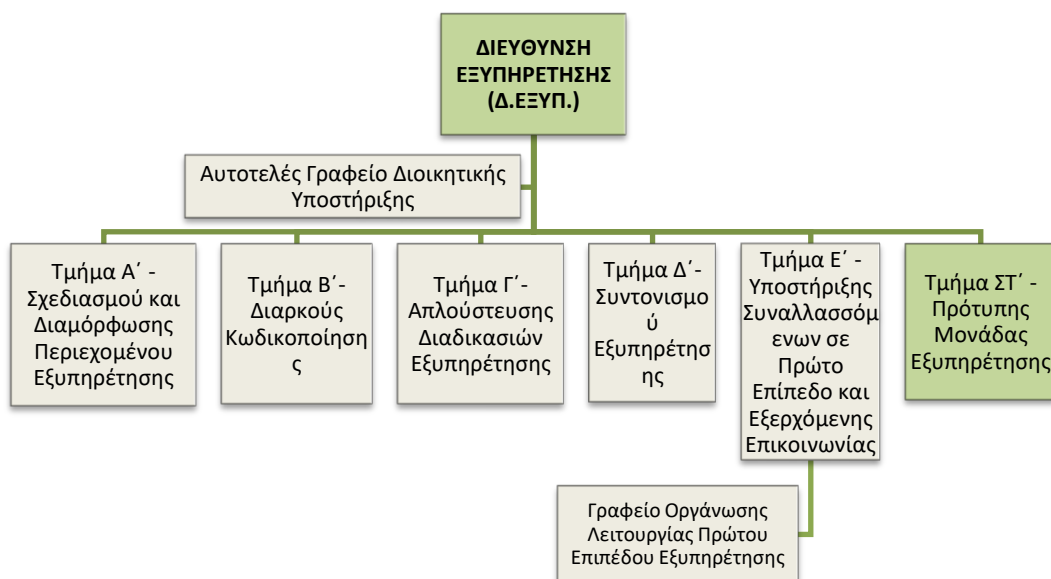
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπάλληλος Σχεδιασμού Εξυπηρέτησης του Τμήματος ΣΤ' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Τμήμα: Τμήμα ΣΤ' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος του Τμήματος ΣΤ' Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας

Η μελέτη των αιτημάτων των συναλλασσόμενων (φορολογούμενοι/λογιστές/δικηγόροι) που άπτονται των παρεχόμενων πληροφοριακών συστημάτων και υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε. και τα οποία προωθούνται από το αρμόδιο Τμήμα που υποστηρίζει το Τμήμα Ε' - Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης, προκειμένου να διασφαλίσει την εφαρμογή των μεθοδολογιών και των κριτηρίων κατηγοριοποίησής τους. Επιπροσθέτως, συμμετέχει στην υλοποίηση και δημιουργία νέων σύγχρονων και πρωτότυπων υπηρεσιών εξ' αποστάσεως εξυπηρέτησης φορολογουμένων και εκπαίδευσης ή υποστήριξης του προσωπικού του πρώτου επιπέδου εξυπηρέτησης αιτημάτων.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης

- Μερικιά για την εξεύρεση νέων μεθόδων υποστήριξης των Επιβλεπόντων και των Εκπροσώπων Εξυπηρέτησης του Πρώτου Επιπέδου, όσο και όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο.
- Διασφαλίζει την τήρηση διαδικασιών συλλογής, κατηγοριοποίησης και μελέτης των αιτημάτων που προωθούνται από το αρμόδιο Τμήμα Ε' - Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης προκειμένου να εξαγονται συμπεράσματα για τον τρόπο εξυπηρέτησης των αιτημάτων, τη φύση τους, την καταγεγραμμένη επίλυσή τους και λοιπά ποιοτικά χαρακτηριστικά και στατιστικά στοιχεία.

- Συμμετέχει στην υλοποίηση δράσεων δημιουργίας νέων σύγχρονων υπηρεσιών εξ' αποστάσεως εξυπηρέτησης φορολογουμένων και εκπαίδευσης του προσωπικού υποστήριξης του Πρώτου Επιπέδου αιτημάτων.
- Προτείνει και επιβλέπει την εκπόνηση προγραμμάτων δράσεων και εκπαίδευσης του προσωπικού υποστήριξης του Πρώτου Επιπέδου αιτημάτων διασφαλίζοντας την αποτελεσματική επιμόρφωσή τους (ακόμη και με ενισχυτικές επαναλήψεις όποτε χρειάζονται).
- Επιβλέπει τη σύνταξη και διασφαλίζει την ορθότητα του περιεχομένου οδηγιών, συχνών ερωτήσεων, ανακοινώσεων και επικαιροποίησης αυτών καθώς και τη διάχυση της νέας «γνώσης» στο Πρώτο Επίπεδο, μέσω του Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης.
- Παρακολουθεί τις διαδικασίες δρομολόγησης αιτημάτων και ενημερώνει για την αναγκαιότητα τροποποίησής τους σε περίπτωση που η μελέτη, κατηγοριοποίηση και επεξεργασία αυτών το επιβάλλει για την ορθή διεκπεραίωσή τους και 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.
- Επιβλέπει και συμμετέχει στη διεξαγωγή δράσεων ενημέρωσης συναλλασσόμενων σε φορολογικά και τελωνειακά θέματα.

Χρήση πόρων/Εργαλεία

- TAXIS, TAXISnet, Μηχ. εφαρμογές υποστήριξης των θεματικών κατηγοριών εξυπηρέτησης.
- Εργαλεία για εξ' αποστάσεως ηλεκτρονικών επικοινωνιών
- RMS (Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων του Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης).

Ειδικές συνθήκες εργασίας

Έκθεση σε συνθήκες εργασίας συναισθηματικού φόρτου (επικοινωνία με Δ.Ο.Υ., κεντρικές ή περιφερειακές υπηρεσίες, εξωτερικούς φορείς, συναδέλφους) και υποχρέωση τήρησης πιεστικών χρονικών προθεσμιών.

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι. - Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι. - Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο ή απόφοιτος Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης με **τριετή (3)** σχετική εμπειρία.

Επιθυμητά προσόντα και εμπειρία

- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών συναφής προς τα αντικείμενα της Διεύθυνσης.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών στα αντικείμενα: α) επεξεργασίας κειμένων, β) υπολογιστικών φύλλων, γ) υπηρεσιών διαδικτύου, δ) εργαλείων εξ απόστασης εξυπηρέτηση και εκπαίδευσης ή/και ε) γενικές γνώσεις Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Ειδίκευση σε Πληροφορική).
- Γνώσεις και κατανόηση των επιχειρησιακών θεμάτων και των φορολογικών αντικείμενων της Α.Α.Δ.Ε., των γνωστικών πεδίων εξυπηρέτησης των θεματικών κατηγοριών του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης καθώς και των μηχανογραφημένων εφαρμογών που τα υποστηρίζουν.
- Εμπειρία σε επιχειρησιακές διαδικασίες της υπηρεσίας.
- Εμπειρία ή/και εκπαίδευση σε θέματα εφαρμογών και εξυπηρέτησης.
- Εμπειρία σε φορολογικά αντικείμενα των Δ.Ο.Υ.
- Ικανότητες οργάνωσης και επικοινωνίας.
- Κριτική σκέψη, αναλυτική ικανότητα.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπάλληλος Σχεδιασμού Εξυπηρέτησης του Τμήματος ΣΤ' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				

6. Προσανατολισμός στον πελάτη (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Φορολογική νομοθεσία - διαδικασίες				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Επιχειρησιακή Ανάλυση				
4. Διαχείριση Κινδύνου				
5. Διαχείριση-Παραμετρ/ηση Λογισμικού Εφ/γών				

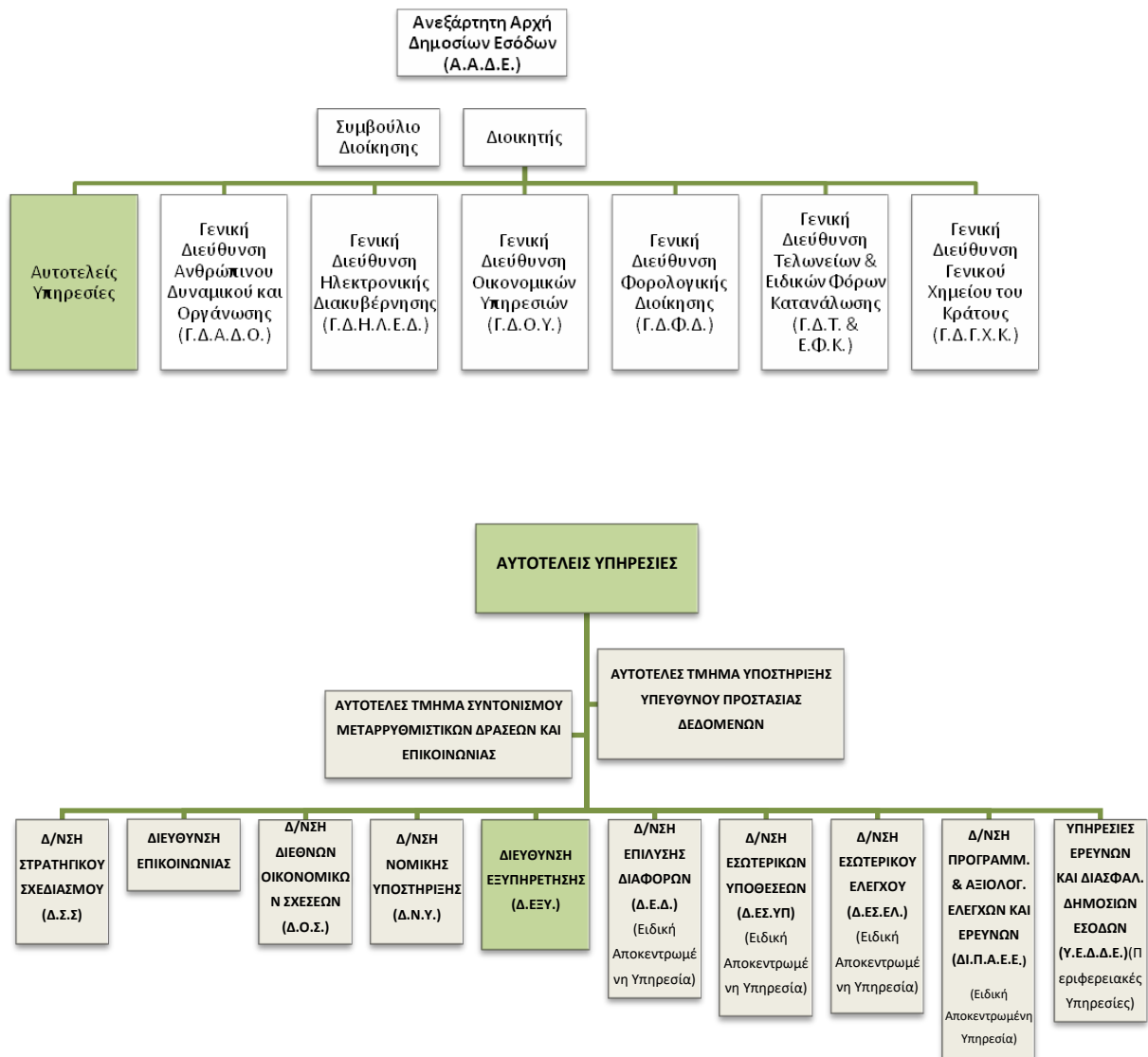
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

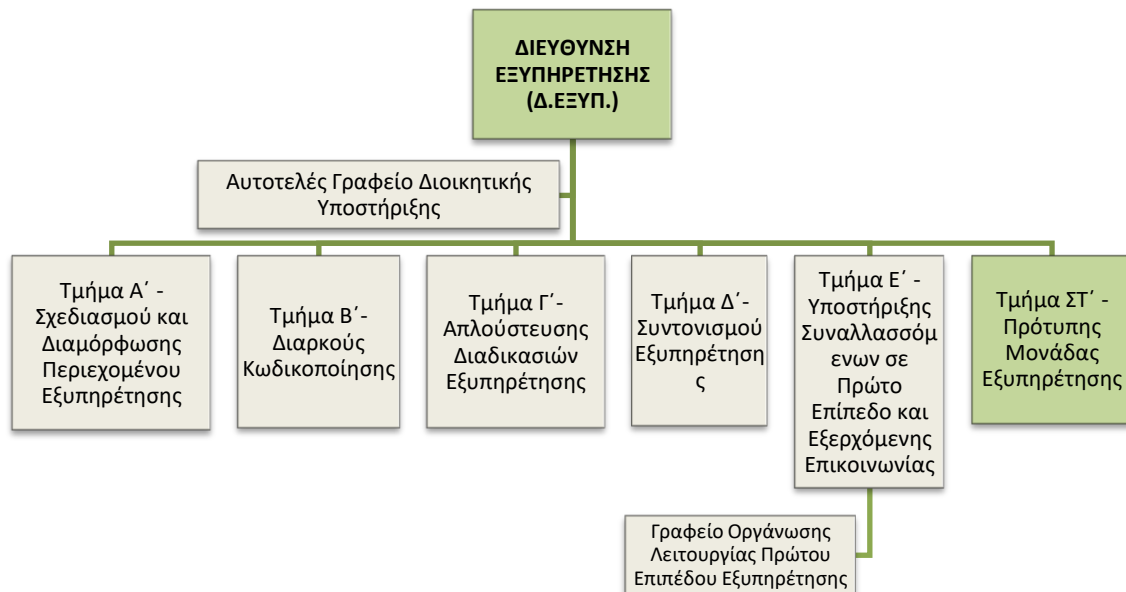
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπάλληλος του Τμήματος ΣΤ' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Τμήμα: Τμήμα ΣΤ' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος του Τμήματος ΣΤ' Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας

Η εξυπηρέτηση αιτημάτων των συναλλασσόμενων (φορολογούμενοι/λογιστές/δικηγόροι) σε εξειδικευμένα 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 αλληλογραφίας, για ερωτήματα που άπτονται των παρεχόμενων πληροφοριακών συστημάτων και υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης

- Μεριμνά για την παραλαβή αλληλογραφίας πολιτών για ερωτήματα που άπτονται των παρεχόμενων πληροφοριακών συστημάτων και Υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε., την εξυπηρέτηση ή τη προώθησή τους αρμοδίως.
- Υποδέχεται αιτήματα συναλλασσόμενων σε εξειδικευμένα θέματα που δεν κατέστη δυνατό να επιλυθούν και διαβιβάζονται από το Τμήμα Ε' - Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας στο Τμήμα ΣΤ' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης 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.Δ..

- Τηρεί τις καθορισμένες διαδικασίες δρομολόγησης και προτεραιοποίησης των αιτημάτων σε περίπτωση που δεν κατέστη δυνατή η επίλυσή τους και πρέπει να προωθηθούν σε επόμενο επίπεδο.
- Τηρεί τις διαδικασίες που έχουν οριστεί για τη συλλογή, την κατηγοριοποίηση, τη μελέτη και τον χειρισμό των εξειδικευμένων εισερχομένων ερωτημάτων συναλλασσόμενων σε θέματα αρμοδιότητας της Α.Α.Δ.Ε. για την ορθή διεκπεραίωσή του και την εξαγωγή συμπερασμάτων.
- Επιστρέφει στο Τμήμα Ε΄ - Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας τις εκκρεμούσες λύσεις/απαντήσεις.
- Υποστηρίζει με κάθε διαθέσιμο μέσο τους Επιβλέποντες και τους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης του Πρώτου Επιπέδου, όσο και όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο.
- Συντάσσει οδηγίες, συχνές ερωτήσεις, ανακοινώσεις και τις επικαιροποιεί σύμφωνα με την προκαθορισμένη διαδικασία και στη συνέχεια διαχέει τη νέα «γνώση» στο Τμήμα Ε΄ - Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας, μέσω των εφαρμογών του Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης και την καθορισμένη διαδικασία.
- Εκπαιδεύει τους υπαλλήλους του Τμήματος Ε΄ - Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας σε κάθε νέα εφαρμογή.
- Υποδέχεται, δρομολογεί και διεκπεραιώνει, αρμοδίως, αλληλογραφία με εξειδικευμένα ερωτήματα ή αιτήματα συναλλασσόμενων, τα οποία προωθούνται από το Τμήμα Ε΄ - Υποστήριξης Συναλλασσόμενων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας της ίδιας Διεύθυνσης.
- Υλοποιεί δράσεις ενημέρωσης συναλλασσόμενων σε φορολογικά και τελωνειακά θέματα.
- Χρησιμοποιεί υπηρεσίες εξ΄ αποστάσεως εξυπηρέτησης φορολογουμένων.
- Επιτελεί τις εργασίες του με στόχο 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.

Χρήση πόρων/Εργαλεία

- TAXIS, TAXISnet, Μηχ. εφαρμογές υποστήριξης των θεματικών κατηγοριών εξυπηρέτησης.
- RMS (Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων του Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης).

Ειδικές συνθήκες εργασίας

Έκθεση σε συνθήκες εργασίας συναισθηματικού φόρτου (επικοινωνία (κυρίως τηλεφωνική) με πολίτες, Δ.Ο.Υ., κεντρικές ή περιφερειακές υπηρεσίες, εξωτερικούς φορείς) και υποχρέωση παρακολούθησης της τήρησης πιεστικών χρονικών προθεσμιών.

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι. - Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι. - Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο ή απόφοιτος Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης με **τριετή (3)** σχετική εμπειρία.

Επιθυμητά προσόντα και εμπειρία

- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών συναφής προς τα αντικείμενα της Διεύθυνσης.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών στα αντικείμενα: α) επεξεργασίας κειμένων, β) υπολογιστικών φύλλων και γ) υπηρεσιών διαδικτύου.
- Γνώσεις και κατανόηση των επιχειρησιακών θεμάτων και των φορολογικών αντικείμενων της Α.Α.Δ.Ε., των γνωστικών πεδίων εξυπηρέτησης των θεματικών κατηγοριών του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης καθώς και των μηχανογραφημένων εφαρμογών που τα υποστηρίζουν.
- Εμπειρία σε φορολογικά αντικείμενα των Δ.Ο.Υ..
- Εμπειρία ή/και εκπαίδευση σε θέματα εφαρμογών και εξυπηρέτησης.
- Εμπειρία σε θέση Εκπροσώπου Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης Συναλλασσόμενων Πρώτου Επιπέδου.
- Ικανότητες οργάνωσης και επικοινωνίας.
- Κριτική σκέψη, αναλυτική ικανότητα.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπάλληλος του Τμήματος ΣΤ' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον πελάτη (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Φορολογική νομοθεσία - διαδικασίες				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Διαχείριση Κινδύνου				

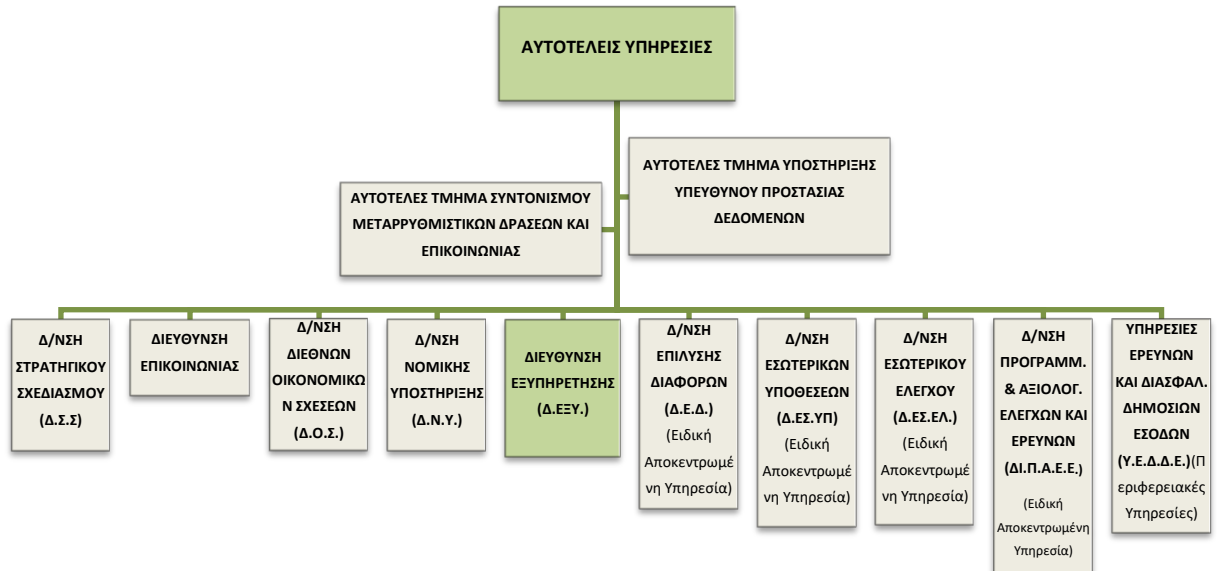
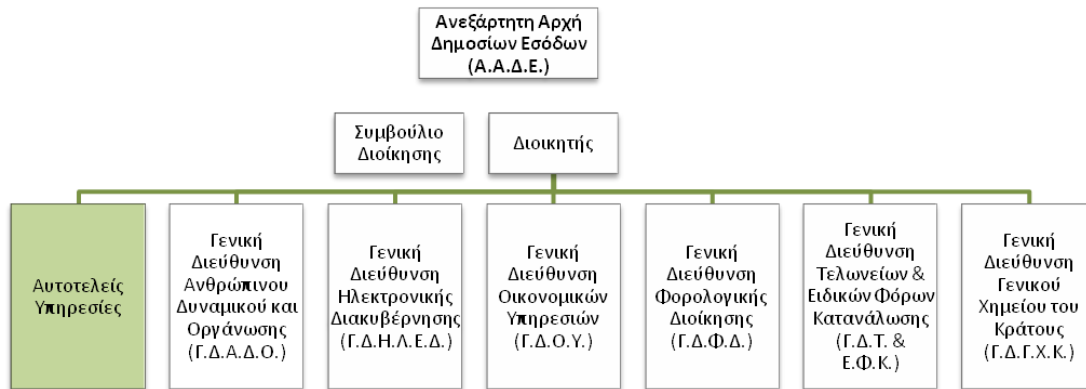
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

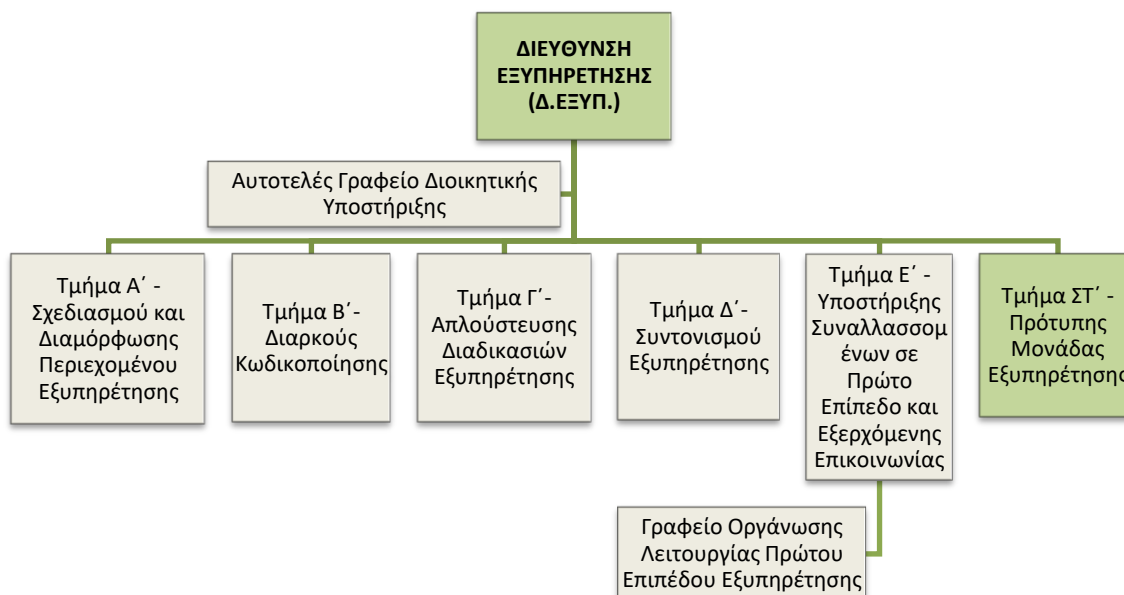
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπάλληλος Λειτουργικής Υποστήριξης Χειριστών Κ.Ε.Φ.

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Τμήμα: Τμήμα ΣΤ' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος του Τμήματος ΣΤ' Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας

Η λειτουργική υποστήριξη των ομάδων χειριστών του Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης - Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) του Τμήματος, ώστε οι ομάδες να λειτουργούν αποτελεσματικά και να καταγράφονται συστηματικά τα στατιστικά στοιχεία απόδοσης, με σκοπό την βέλτιστη εφαρμογή των διαδικασιών εξυπηρέτησης και την επίτευξη των στόχων του Τμήματος και της Διεύθυνσης.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης

- Χρησιμοποιώντας τις αντίστοιχες εφαρμογές του Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων του Κ.Ε.Φ. συγκεντρώνει και παραμετροποιεί τα στατιστικά στοιχεία απόδοσης, ατομικά των χειριστών και συνολικά της ομάδας, σε ημερήσια και μηνιαία βάση και ενημερώνει σχετικά τους υπευθύνους, ενώ παράλληλα παρακολουθεί διοικητικά τα μέλη της ομάδας (παρακολουθεί παρουσίες, οργανώνει βάρδιες, ελέγχει διαθεσιμότητες στο Σύστημα Εξυπηρέτησης Συναλλασσόμενων κ.λπ.)
- Λειτουργεί σαν δίαυλος επικοινωνίας με την ομάδα Διαχείρισης και Υποστήριξης Χρηστών του Κ.Ε.Φ. Ενημερώνει για δυσλειτουργίες του συστήματος, καταγράφει και μεταφέρει προς τα μέλη της ομάδας του οδηγίες για την επίλυση προβλημάτων και αντίστροφα, μεταφέρει προς την Ομάδα Διαχείρισης τα αποτελέσματα ενεργειών και προτάσεις βελτίωσης.

- Είναι υπεύθυνος για τη γραμματειακή υποστήριξη της ομάδας (διεκπεραίωση αλληλογραφίας μέσω του Συστήματος Διαχείρισης Εγγράφων της Α.Α.Δ.Ε., δημιουργία αρχείου και αρχειοθέτηση εγγράφων, αποτύπωση απαιτήσεων, επιμέλεια κειμένων, ηλεκτρονική επικοινωνία, αποτελεσματική μεταφορά επικοινωνίας, δημιουργία εξερχομένων εγγράφων και διεκπεραίωση αυτών, υποδοχή επισκεπτών, τήρηση αρχείου για τους κωδικούς πρόσβασης των υπαλλήλων στις ηλεκτρονικές εφαρμογές).
- Επικοινωνεί, τηλεφωνικά ή εγγράφως με όλους τους αρμόδιους διοικητικούς και τεχνικούς υπαλλήλους σε περιπτώσεις βλάβης των μηχανημάτων εξοπλισμού, φωτισμού, ασφάλειας, τηλεφωνικών γραμμών και τους ενημερώνει για τις αλλαγές θέσεων υπαλλήλων κ.λπ.

Χρήση πόρων/Εργαλεία

- Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων της Α.Α.Δ.Ε..
- RMS (Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων του Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης).
- Χρήση αυτοματισμών γραφείου.
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Συνθήκες εργασίας

Έκθεση σε συνθήκες εργασίας συναισθηματικού φόρτου (επικοινωνία κυρίως τηλεφωνική ή/και άμεση με υπαλλήλους του Τμήματος, της Διεύθυνσης, τις κεντρικές και περιφερειακές υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε./εξωτερικούς φορείς) και υποχρέωση τήρησης πιστικών χρονικών προθεσμιών.

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης.

Επιθυμητά προσόντα και εμπειρία

- Εμπειρία σε θέματα διοικητικής φύσης και γραμματειακής υποστήριξης.

- Γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών στα αντικείμενα: α) επεξεργασίας κειμένων, β) υπολογιστικών φύλλων και γ) υπηρεσιών διαδικτύου.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.).

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπάλληλος Λειτουργικής Υποστήριξης Χειριστών Κ.Ε.Φ.				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον πελάτη (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Διοικητικές διαδικασίες				

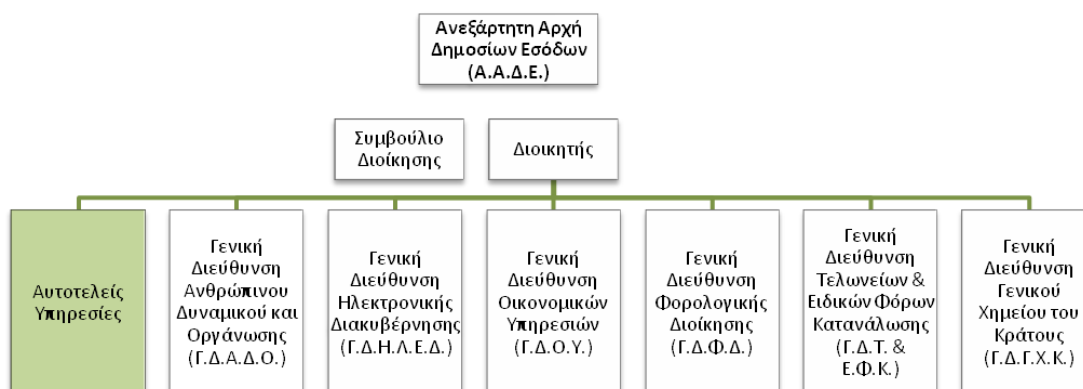
Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.)**ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

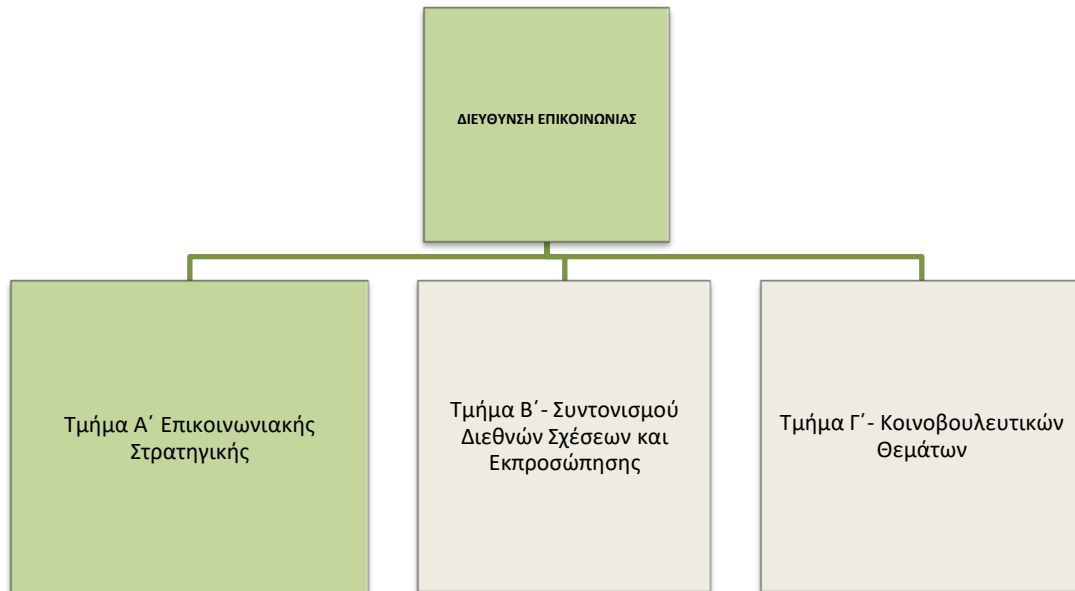
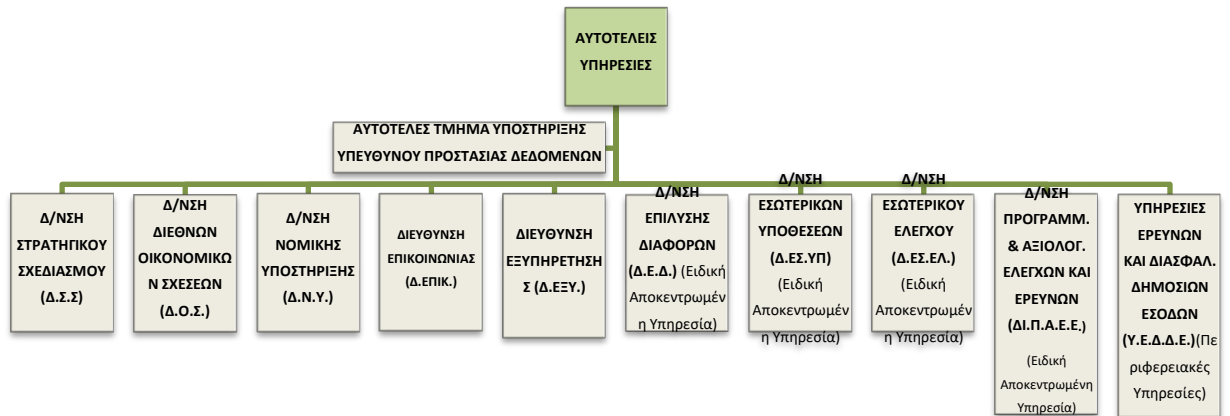
Τίτλος της θέσης εργασίας: Προϊστάμενος του Τμήματος Α' - Επικοινωνιακής Στρατηγικής

Διεύθυνση: Διεύθυνση Επικοινωνίας

Τμήμα: Τμήμα Α' - Επικοινωνιακής Στρατηγικής

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας:

Ο ρόλος του Προϊσταμένου του Τμήματος είναι να συμβάλει στην χάραξη της επικοινωνιακής στρατηγικής της ΑΑΔΕ μέσω ενός ολοκληρωμένου σχεδίου στρατηγικής επικοινωνίας αξιοποιώντας σύγχρονες μεθόδους κα βέλτιστες πρακτικές.

Αρμοδιότητες

- Συμβάλλει στη χάραξη της στρατηγικής και στη βελτίωση του επιχειρησιακού σχεδίου επικοινωνίας της Α.Α.Δ.Ε.
- Καθορίζει και επιβλέπει τη διαδικασία παρακολούθησης, υλοποίησης και αξιολόγησης των στόχων του Τμήματος και διασφαλίζει την έγκαιρη επίτευξή τους, μέσω της ενεργής εποπτείας των υφισταμένων, την παροχή κατευθύνσεων για την επίλυση θεμάτων και την υποβολή αναφορών στον Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.
- Διοικεί το Τμήμα με τρόπο που να διασφαλίζει την εύρυθμη λειτουργία του μέσω της καθημερινής συνεργασίας με τους υπαλλήλους.
- Μεριμνά, σε συνεργασία με τον Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε., για την ορθή αξιολόγηση, αξιοποίηση, τοποθέτηση και ανάπτυξη του ανθρωπίνου δυναμικού του Τμήματός του, με σκοπό την αποδοτικότερη, αποτελεσματικότερη και ορθότερη αξιοποίηση του προσωπικού για τη βέλτιστη λειτουργία του Τμήματος.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης Προϊσταμένου Τμήματος

- Μεριμνά για την παρακολούθηση της επικαιρότητας μέσω του τύπου (έντυπου και ηλεκτρονικού), των καναλιών, του διαδικτύου και του ραδιοφώνου, για ζητήματα που αφορούν στην Α.Α.Δ.Ε. και διατυπώνει επίσημη απάντηση, όταν απαιτείται, στα σχετικά δημοσιεύματα, ύστερα από τη συγκέντρωση των σχετικών στοιχείων και πληροφοριών.
- Προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την επικοινωνιακή υποστήριξη της Α.Α.Δ.Ε., σε περιπτώσεις κρίσεων ή όταν ανακύπτουν ζητήματα επικοινωνιακού χαρακτήρα, με σκοπό την προστασία της φήμης της ΑΑΔΕ, και για τη διαφανή, έγκαιρη και πλέον ενδεδειγμένη πληροφόρηση του Τύπου και των Μέσων Μαζικής Επικοινωνίας για θέματα αρμοδιότητας της Α.Α.Δ.Ε., συμπεριλαμβανομένης και της, ενημέρωσης των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ για τα δημοσιευόμενα σχόλια, προτάσεις, παράπονα και απόψεις σε θέματα αρμοδιότητάς της και η μέριμνα για την ανάλυση αυτών και για την απάντησή τους.
- Παρακολουθεί και αξιοποιεί τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές των Διοικήσεων Δημοσίων Εσόδων στον τομέα της επικοινωνίας.
- Παρακολουθεί, συντονίζει και ελέγχει τις ενέργειες που αφορούν στη διαχείριση: αα) των λογαριασμών της ΑΑΔΕ στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης, ββ) του καναλιού αυτής σε ιστοτόπους αναπαραγωγής και κοινοποίησης οπτικοακουστικού υλικού,

καθώς και την παραγωγή και η ανάρτηση σε αυτό οπτικοακουστικού υλικού για θέματα αρμοδιότητας της ΑΑΔΕ, γγ) εισηγείται στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης βελτιώσεις των ιστοτόπων αυτής.

- Επιβλέπει και διενεργεί τον απαραίτητο έλεγχο ως προς την επικοινωνιακή μορφή του υλικού των Υπηρεσιών της ΑΑΔΕ, πριν την ανάρτηση του στον ιστότοπο αυτής, καθώς και σε κάθε είδους επικοινωνιακό υλικό προ της κυκλοφορίας του, εντός ή εκτός της Αρχής.
- Εισηγείται στο Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε. και συντονίζει τις υπηρεσίες της για θέματα παρουσίασης, μορφοποίησης, ανανέωσης και επικαιροποίησης της ιστοσελίδας της, ως προς την προβολή των δράσεών της. Έχει το συντονισμό που απαιτείται για θέματα παρουσίασης, μορφοποίησης, ανανέωσης, εκσυγχρονισμού, βελτίωσης και επικαιροποίησης της ιστοσελίδας και του εσωτερικού ιστοτόπου, και καθορίζει διαδικασίες ενημέρωσης του περιεχομένου.
- Αξιολογεί και αναλόγως εισηγείται την συγκατάθεση της Διεύθυνσης για την επικοινωνία των υπαλλήλων της ΑΑΔΕ, υπό την ιδιότητά τους αυτή, με τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, εξαιρουμένων των ορισθέντων εκπροσώπων των εργαζομένων – μελών συνδικαλιστικών οργάνων, οποιουδήποτε βαθμού.
- Υποβάλλει προτάσεις προς τη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης για τη διενέργεια ερευνών μέτρησης της ικανοποίησης των πολιτών από τη λειτουργία των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ
- Συμβάλλει και υποστηρίζει το έργο της Διεύθυνσης στη χάραξη της στρατηγικής και του επιχειρησιακού σχεδίου επικοινωνίας της Αρχής, διατυπώνει προτάσεις σε θέματα διαχείρισης της πληροφορίας και συμβάλλει στην παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στον τομέα της επικοινωνίας για την υποστήριξη του έργου και της αποστολής της Α.Α.Δ.Ε., στην προβολή, με κάθε πρόσφορο μέσο, των δραστηριοτήτων της και στην ανάπτυξη και παρακολούθηση της υλοποίησης σύγχρονων μεθόδων επικοινωνίας για την υποστήριξή της στις σχέσεις της με τους πολίτες-φορολογουμένους.
- Μεριμνά για την έκδοση η δελτίων τύπου και λοιπού ενημερωτικού και πληροφοριακού υλικού για την άμεση και έγκυρη ενημέρωση όλων για θέματα αρμοδιότητας της ΑΑΔΕ και η μέριμνα για την ανάρτησή τους στον ιστότοπο αυτής και για την αποστολή τους στον Τύπο και στα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας, καθώς και για την απάντηση σε ερωτήματα και αιτήματα παροχής στοιχείων από δημοσιογράφους και φορείς, ύστερα από αξιολόγησή τους. Εισηγείται την ανάγκη

άμεσης ανάρτησης στον ιστότοπο της ΑΑΔΕ επείγουσας ενημέρωσης (alert) και ειδοποιήσεων (push notifications).

- Μερικώς για τη διοργάνωση εκδηλώσεων, σεμιναρίων, συνεδρίων και ημερίδων της Α.Α.Δ.Ε., σε συνεργασία, όπου απαιτείται, με την Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία, καθώς και για την οργάνωση συνεντεύξεων, φιλοξενιών, εθνικών εορτών και πολιτιστικών, γενικά, εκδηλώσεων, στο πλαίσιο των δημόσιων σχέσεων της Α.Α.Δ.Ε., και τη συμμετοχή στις εορταστικές και πολιτιστικές εκδηλώσεις Υπουργείων ή άλλων φορέων.
- Διασφαλίζει τη διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη της Διεύθυνσης
- Επικοινωνεί και συνεργάζεται α) με τους Προϊσταμένους των Γενικών Διευθύνσεων, των Διευθύνσεων και των Αυτοτελών Υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε. με σκοπό τη συλλογή στοιχείων και πληροφοριών όπου απαιτείται, για την εξασφάλιση της συνδρομής τους σε θέματα αρμοδιότητάς τους που σχετίζονται με το έργο της Διεύθυνσης, β) με τρίτους φορείς του λοιπού Δημόσιου Τομέα, καθώς και με Επιχειρηματικούς και Επαγγελματικούς Φορείς, με σκοπό τη συλλογή, την ανάλυση και την ανταλλαγή στοιχείων για τον προγραμματισμό και την αποτελεσματική υλοποίηση των στόχων και των δράσεων της Διεύθυνσης του.

Χρήση Πόρων/Εργαλεία

- Δεν απαιτούνται ειδικής φύσης πόροι ή εργαλεία.

Ειδικές συνθήκες εργασίας

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και πιεστικών χρονικών προθεσμιών (τηλεφωνική ή και άμεση συναλλαγή με υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε./εξωτερικούς φορείς κ.ά. σε περιπτώσεις αυξημένης δυσκολίας).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

Τυπικές προϋποθέσεις, κλάδος και κατηγορία όπως ορίζονται στο άρθρο 26 του ν. 4389/16 και τον Οργανισμό της Α.Α.Δ.Ε..

Επιθυμητή Εμπειρία

- Θητεία (1) έτους σε θέση ευθύνης πρ/νου αντίστοιχου τμήματος ή
- Θητεία (2) ετών σε θέση ευθύνης πρ/νου τμήματος αντίστοιχης οργανικής μονάδας ή

- Προϋπηρεσία (3) ετών στο αντίστοιχο τμήμα και ενδελεχή γνώση και κατανόηση των αντικειμένων και της σχετικής νομοθεσίας.

Λοιπά Επιθυμητά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται και αποδεικνύεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Επιθυμητή η γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών στα αντικείμενα: α) επεξεργασίας κειμένων, β) υπολογιστικών φύλλων και γ) υπηρεσιών διαδικτύου.
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.
- Διοικητικές, επικοινωνιακές και ηγετικές ικανότητες.
- Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων, λήψης αποφάσεων, παρακίνησης και διαχείρισης απόδοσης.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Προϊστάμενος του Τμήματος Α' - Επικοινωνιακής Στρατηγικής				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον πελάτη (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή Νομοθεσία-Διαδικασίες				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				

3. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών				
4. Διαχείριση Επικοινωνιακών Δράσεων				
5. Έρευνα – Ανάλυση Ζητημάτων Προτάσεις				
6. Σχεδιασμός και υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				
Ικανότητες Διοίκησης				
1. Ηγεσία				
2. Διαχείριση ανθρώπινων πόρων				

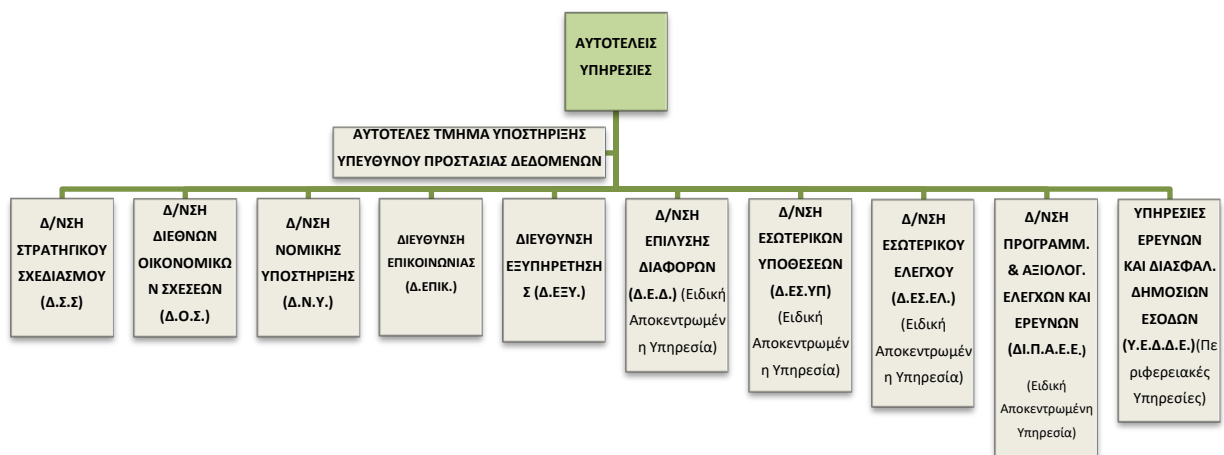
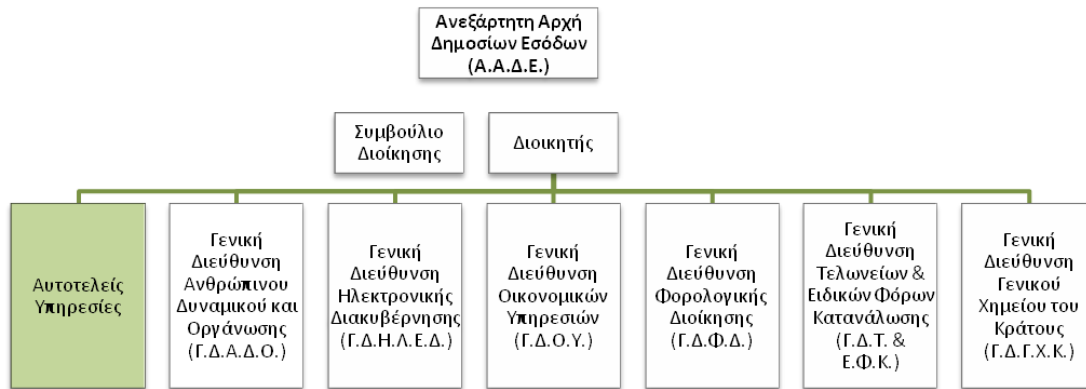
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

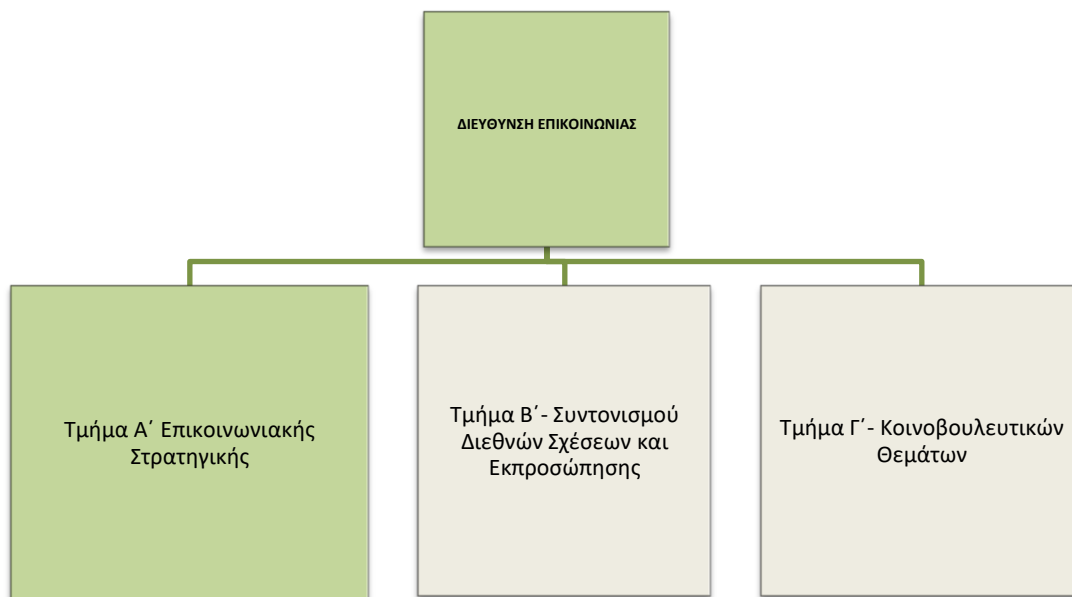
Τίτλος της θέσης εργασίας: Έμπειρος Υπάλληλος του Τμήματος Α' - Επικοινωνιακής Στρατηγικής

Διεύθυνση: Διεύθυνση Επικοινωνίας

Τμήμα: Τμήμα Α' - Επικοινωνιακής Στρατηγικής

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος του Τμήματος Α' -Επικοινωνιακής Στρατηγικής





Σκοπός της θέσης εργασίας:

Η παρακολούθηση της επικαιρότητας επί θεμάτων που αφορούν την ΑΑΔΕ, προκειμένου να παρέχεται έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση στη Διοίκηση και στις σχετιζόμενες υπηρεσίες της, η υποστήριξη της επικοινωνιακής πολιτικής της ΑΑΔΕ με την επικαιροποίηση και το συνεχή έλεγχο του επικοινωνιακού υλικού της (ιστότοποι, έντυπο υλικό, κ.α.), η οργάνωση των συνεντεύξεων του Διοικητή, η διοργάνωση εκδηλώσεων, συνεδρίων, ημερίδων και η ανατροφοδότηση της Διοίκησης με τεκμηριωμένα στοιχεία μέσω διεξαγωγής σχετικών ερευνών για την ικανοποίηση των πολιτών από τις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης

Αναλαμβάνοντας κατά κανόνα τις **πολυπλοκότερες** των υποθέσεων αρμοδιότητας του Τμήματος:

- Παρακολουθεί την επικαιρότητα επί θεμάτων που αφορούν ή ενδιαφέρουν την ΑΑΔΕ (στον ηλεκτρονικό και έντυπο τύπο, κανάλια, ραδιόφωνο, μέσα κοινωνικής δικτύωσης) και:

α) μεριμνά για την ημερήσια αποδελτίωση δημοσιευμάτων που σχετίζονται με τις επιχειρησιακές δράσεις της ΑΑΔΕ στον Τύπο (έντυπο και ηλεκτρονικό), την οποία προωθεί στο γραφείο του Διοικητή και σε υπηρεσίες της ΑΑΔΕ,

β) συντάσσει ενημερωτικά σημειώματα για την παροχή άμεσης ενημέρωσης στον Διοικητή της ΑΑΔΕ και στις σχετιζόμενες υπηρεσίες της ΑΑΔΕ,

γ) συγκεντρώνει στοιχεία και πληροφορίες προκειμένου να συντάξει επίσημη απάντηση σε δημοσιεύματα, υπό τις κατευθύνσεις του Προϊσταμένου του Τμήματος.

- Σε περιπτώσεις κρίσεων ή όταν ανακύπτουν ζητήματα επικοινωνιακού χαρακτήρα, κατόπιν οδηγιών που λαμβάνει από τον Προϊστάμενο του Τμήματος, προβαίνει στην σύνταξη ενημερωτικών σημειωμάτων και τα προωθεί για την εσωτερική ενημέρωση των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ, συντάσσει απαντήσεις σε δημοσιευόμενα σχόλια, προτάσεις, παράπονα και απόψεις, σε θέματα αρμοδιότητάς της, μεριμνά για την παροχή ενδεδειγμένων πληροφοριών στα ΜΜΕ, με σκοπό την προστασία της φήμης της ΑΑΔΕ.
- Αντλώντας στοιχεία, πληροφορίες από τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες της ΑΑΔΕ και λαμβάνοντας σχετικές οδηγίες από τον Προϊστάμενο του Τμήματος, α) εκδίδει δελτία τύπου και λοιπό πληροφοριακό και ενημερωτικό υλικό, το οποίο μεριμνά να αναρτηθεί στον εσωτερικό και εξωτερικό ιστότοπο της ΑΑΔΕ, ή και για την αποστολή τους στα ΜΜΕ, όταν απαιτείται, β) συντάσσει απαντήσεις σε ερωτήματα φορέων ή δημοσιογράφων, γ) εκδίδει έγγραφα για την παροχή συγκατάθεσης για την ανάγκη ανάρτησης στον ιστότοπο της ΑΑΔΕ επείγουσας ενημέρωσης (alert) ειδοποιήσεων (push notification) και υποβάλλει σχετικό αίτημα για την άμεση ανάρτηση αυτών.
- Διαχειρίζεται, συντηρεί, επικαιροποιεί τους λογαριασμούς της ΑΑΔΕ στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, του καναλιού αυτής σε ιστότοπους αναπαραγωγής και κοινοποίησης οπτικοακουστικού υλικού, καθώς επίσης μεριμνά για την ανάρτηση σε αυτό κάθε νέου παραγόμενου οπτικοακουστικού υλικού για θέματα αρμοδιότητας της ΑΑΔΕ.
- Κατόπιν συνεργασίας με το Τμήμα Α' – Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης εισηγείται στον Προϊστάμενο του Τμήματος βελτιώσεις των ιστοτόπων της ΑΑΔΕ καθώς και όλου του επικοινωνιακού υλικού της.

- Μερικώς για την οργάνωση των συνεντεύξεων και των επαφών του Διοικητή της ΑΑΔΕ με τα ΜΜΕ, τη διοργάνωση εκδηλώσεων, σεμιναρίων, συνεδρίων και ημερίδων της ΑΑΔΕ και των ετησίως επαναλαμβανόμενων δράσεων αυτής (διαζώσης ή εξ αποστάσεως), καθώς και των τηλεδιασκέψεων μεταξύ Κεντρικών υπηρεσιών, Ειδικών Αποκεντρωμένων και Περιφερειακών υπηρεσιών για υπηρεσιακά θέματα.
- Μετέχει σε ομάδες εργασίας σε εθνικό επίπεδο ή σε διεθνή όργανα ή όργανα της ΕΕ για θέματα επικοινωνιακής πολιτικής και παρακολουθεί τις εξελίξεις στον τομέα αυτό.
- Παρακολουθεί και αξιοποιεί τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές των Διοικήσεων Δημοσίων Εσόδων στον τομέα της επικοινωνίας και συμμετέχει σε σχετικές εκπαιδευτικές για την εφαρμογή νέων μεθόδων στον τομέα της επικοινωνίας.
- Διασφαλίζει την ανατροφοδότηση της Διοίκησης με στοιχεία που αφορούν στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της ΑΑΔΕ σε φορείς, πολίτες, επιχειρήσεις, με τη διεξαγωγή σχετικών ερευνών μέτρησης ικανοποίησης, τις οποίες παραγγέλλει στο αρμόδιο Τμήμα της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης, παρέχοντας σε αυτό τις σχετικές προδιαγραφές και την συνδρομή του σε όλες τις φάσεις διεξαγωγής της εκάστοτε έρευνας για την άντληση ορθών και έγκυρων στοιχείων.
- Υπό την επίβλεψη του Προϊστάμενου του Τμήματος, καθοδηγεί τους νέους υπαλλήλους του Τμήματος σε θέματα που αφορούν τις απαιτήσεις των εργασιακών τους καθηκόντων, τους εκπαιδευεί και επιβλέπει παρέχοντας διευκρινίσεις και οδηγίες με σκοπό την εξοικείωσή τους με την ορθή εφαρμογή των καθηκόντων τους.
- Επικοινωνεί και συνεργάζεται, όταν υπάρχει σχετική ανάγκη, με τους υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε., με σκοπό τη συλλογή στοιχείων και πληροφοριών όπου απαιτείται, για την εξασφάλιση της συνδρομής τους σε θέματα αρμοδιότητάς τους που σχετίζονται με το έργο της Διεύθυνσης, με τρίτους φορείς του λοιπού Δημόσιου Τομέα, καθώς και με Επιχειρηματικούς και Επαγγελματικούς Φορείς, με σκοπό τη συλλογή, την ανάλυση και την ανταλλαγή στοιχείων για τον προγραμματισμό και την αποτελεσματική υλοποίηση των στόχων και των δράσεων της Διεύθυνσης.

Χρήση πόρων/Εργαλεία:

- Αξιοποιεί σε περιοδική βάση τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων της ΑΑΔΕ με σκοπό την άντληση και ανταλλαγή πληροφοριών και στοιχείων.

- Χρησιμοποιεί προγράμματα και εργαλεία για την επίτευξη των σκοπών του Τμήματος.

Ειδικές συνθήκες εργασίας

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και πιεστικών χρονικών προθεσμιών (τηλεφωνική ή και άμεση συναλλαγή με υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε./εξωτερικούς φορείς κ.ά. σε περιπτώσεις αυξημένης δυσκολίας).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. με ενδεδεγμένη γνώση και κατανόηση των αντικειμένων του Τμήματος, η οποία προϋποθέτει τουλάχιστον **τριετή** εμπειρία σε σχετικά θέματα.
- ή απόφοιτος ΔΕ με ενδεδεγμένη γνώση και κατανόηση των αντικειμένων του Τμήματος η οποία προϋποθέτει τουλάχιστον **εξαετή** εμπειρία σε σχετικά θέματα.
- Πολύ καλή γνώση χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Λοιπά επιθυμητά προσόντα και εμπειρία

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.
- Πολύ καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται και αποδεικνύεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.
- Πολύ καλές γνώσεις σε λογισμικά εκδόσεων (publishing software).
- Άριστες δεξιότητες στη γραπτή και προφορική επικοινωνία, στη χρήση και διαχείριση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Έμπειρος Υπάλληλος του Τμήματος Α' - Επικοινωνιακής Στρατηγικής

Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον πελάτη (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή Νομοθεσία-Διαδικασίες				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών				
4. Διαχείριση Επικοινωνιακών Δράσεων				
5. Έρευνα – Ανάλυση Ζητημάτων Προτάσεις				
6. Σχεδιασμός και υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				

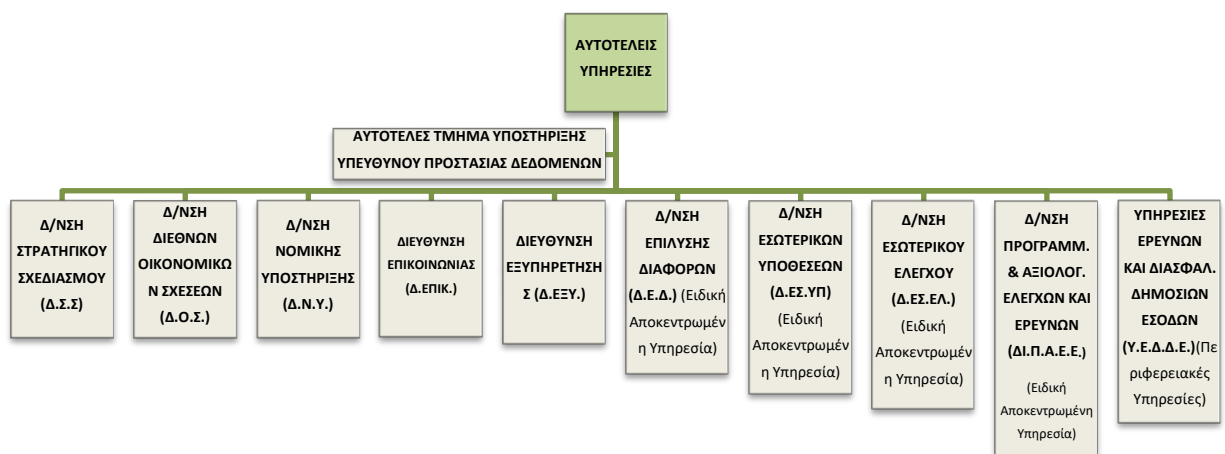
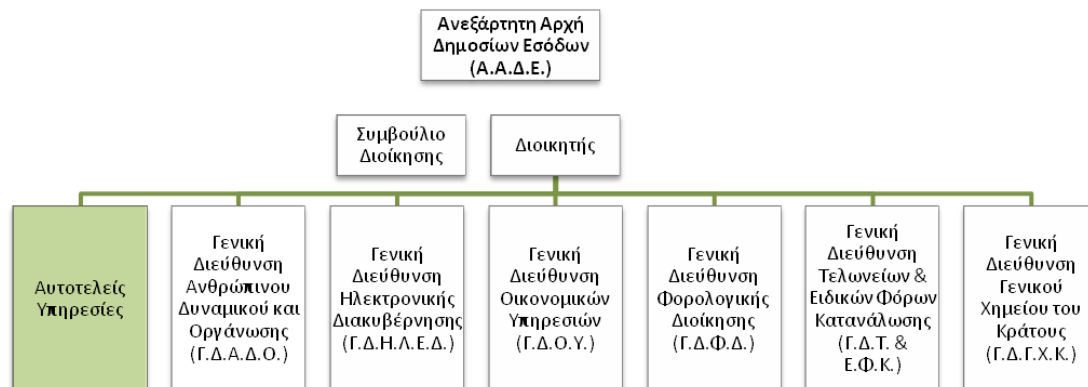
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

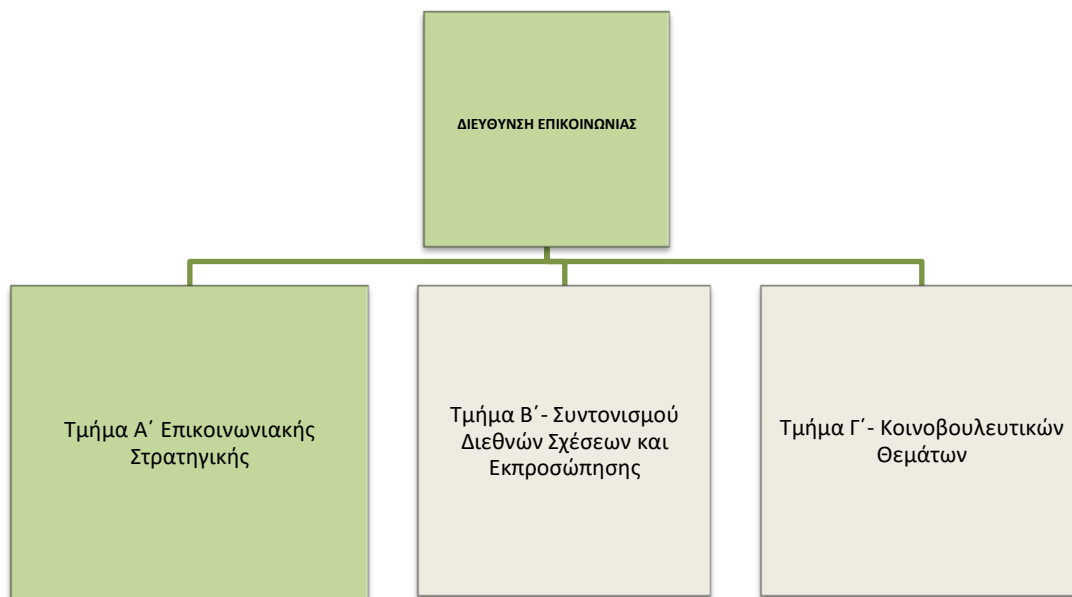
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπάλληλος του Τμήματος Α΄ - Επικοινωνιακής Στρατηγικής

Διεύθυνση: Διεύθυνση Επικοινωνίας

Τμήμα Θέσης Εργασίας: Τμήμα Α΄-Επικοινωνιακής Στρατηγικής

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος του Τμήματος Α΄-Επικοινωνιακής Στρατηγικής





Σκοπός της θέσης εργασίας:

Η παρακολούθηση της επικαιρότητας επί θεμάτων που αφορούν την ΑΑΔΕ, προκειμένου να παρέχεται έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση στο Διοικητή της ΑΑΔΕ καθώς και στις σχετιζόμενες υπηρεσίες της, η υποστήριξη της επικοινωνιακής πολιτικής της ΑΑΔΕ με την επικαιροποίηση και το συνεχή έλεγχο του επικοινωνιακού υλικού της (ιστότοποι, έντυπο υλικό, κ.α.), η οργάνωση των συνεντεύξεων του Διοικητή, η διοργάνωση εκδηλώσεων, συνεδρίων, ημερίδων και η ανατροφοδότηση της Διοίκησης με τεκμηριωμένα στοιχεία μέσω διεξαγωγής σχετικών ερευνών για την ικανοποίηση των πολιτών από τις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης

Αναλαμβάνοντας κατά κανόνα τις **λιγότερο πολύπλοκες** υποθέσεις αρμοδιότητας του Τμήματος :

- Παρακολουθεί την επικαιρότητα επί θεμάτων που αφορούν ή ενδιαφέρουν την ΑΑΔΕ (στον ηλεκτρονικό και έντυπο τύπο, κανάλια, ραδιόφωνο μέσα κοινωνικής δικτύωσης) και:
 - α) μεριμνά για την ημερήσια αποδελτίωση δημοσιευμάτων που σχετίζονται με τις επιχειρησιακές δράσεις της ΑΑΔΕ στον Τύπο (έντυπο και ηλεκτρονικό), την οποία προωθεί στο γραφείο του Διοικητή και σε υπηρεσίες της ΑΑΔΕ,
 - β) συντάσσει ενημερωτικά σημειώματα για την παροχή άμεσης ενημέρωσης στον Διοικητή της ΑΑΔΕ και στις σχετιζόμενες υπηρεσίες της ΑΑΔΕ,

γ) συγκεντρώνει στοιχεία και πληροφορίες προκειμένου να συντάξει επίσημη απάντηση σε δημοσιεύματα, υπό τις κατευθύνσεις του Προϊσταμένου του Τμήματος.

- Σε περιπτώσεις κρίσεων ή όταν ανακύπτουν ζητήματα επικοινωνιακού χαρακτήρα, κατόπιν οδηγιών που λαμβάνει από τον Προϊστάμενο του Τμήματος, προβαίνει στην σύνταξη ενημερωτικών σημειωμάτων και τα προωθεί για την εσωτερική ενημέρωση των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ, συντάσσει απαντήσεις σε δημοσιευόμενα σχόλια, προτάσεις, παράπονα και απόψεις, σε θέματα αρμοδιότητάς της, μεριμνά για την παροχή ενδεδειγμένων πληροφοριών στα ΜΜΕ, με σκοπό την προστασία της φήμης της ΑΑΔΕ.
- Αντλώντας στοιχεία, πληροφορίες από τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες της ΑΑΔΕ και λαμβάνοντας σχετικές οδηγίες από τον Προϊστάμενο του Τμήματος, α) εκδίδει δελτία τύπου και λοιπό πληροφοριακό και ενημερωτικό υλικό, το οποίο μεριμνά να αναρτηθεί στον εσωτερικό και εξωτερικό ιστότοπο της ΑΑΔΕ, ή και για την αποστολή τους στα ΜΜΕ, όταν απαιτείται, β) συντάσσει απαντήσεις σε ερωτήματα φορέων ή δημοσιογράφων, γ) εκδίδει έγγραφα για την παροχή συγκατάθεσης για την ανάγκη ανάρτησης στον ιστότοπο της ΑΑΔΕ επείγουσας ενημέρωσης (alert) ειδοποιήσεων (rush notification) και υποβάλλει σχετικό αίτημα για την άμεση ανάρτηση αυτών.
- Διαχειρίζεται, συντηρεί, επικαιροποιεί τους λογαριασμούς της ΑΑΔΕ στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, του καναλιού αυτής σε ιστοτόπους αναπαραγωγής και κοινοποίησης οπτικοακουστικού υλικού, καθώς επίσης μεριμνά για την ανάρτηση σε αυτό κάθε νέου παραγόμενου οπτικοακουστικού υλικού για θέματα αρμοδιότητας της ΑΑΔΕ.
- Κατόπιν συνεργασίας με το Τμήμα Α' – Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης εισηγείται στον Προϊστάμενο του Τμήματος βελτιώσεις των ιστοτόπων της ΑΑΔΕ καθώς και όλου του επικοινωνιακού υλικού της.
- Μεριμνά για την οργάνωση των συνεντεύξεων και των επαφών του Διοικητή της ΑΑΔΕ με τα ΜΜΕ, τη διοργάνωση εκδηλώσεων, σεμιναρίων, συνεδρίων και ημερίδων της ΑΑΔΕ και των ετησίως επαναλαμβανόμενων δράσεων αυτής (διαζώσης ή εξ αποστάσεως), καθώς και των τηλεδιασκέψεων μεταξύ Κεντρικών υπηρεσιών, Ειδικών Αποκεντρωμένων και Περιφερειακών υπηρεσιών για υπηρεσιακά θέματα.

- Μετέχει σε ομάδες εργασίας σε εθνικό επίπεδο ή σε διεθνή όργανα ή όργανα της ΕΕ για θέματα επικοινωνιακής πολιτικής και παρακολουθεί τις εξελίξεις στον τομέα αυτό.
- Παρακολουθεί και αξιοποιεί τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές των Διοικήσεων Δημοσίων Εσόδων στον τομέα της επικοινωνίας και συμμετέχει σε σχετικές εκπαιδευείς για την εφαρμογή νέων μεθόδων στον τομέα της επικοινωνίας.
- Διασφαλίζει την ανατροφοδότηση της Διοίκησης με στοιχεία που αφορούν στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της ΑΑΔΕ σε φορείς, πολίτες, επιχειρήσεις, με τη διεξαγωγή σχετικών ερευνών μέτρησης ικανοποίησης, τις οποίες παραγγέλλει στο αρμόδιο Τμήμα της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης, παρέχοντας σε αυτό τις σχετικές προδιαγραφές και την συνδρομή του σε όλες τις φάσεις διεξαγωγής της εκάστοτε έρευνας για την άντληση ορθών και έγκυρων στοιχείων.
- Επικοινωνεί και συνεργάζεται, όταν υπάρχει σχετική ανάγκη, με τους υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε., με σκοπό τη συλλογή στοιχείων και πληροφοριών όπου απαιτείται, για την εξασφάλιση της συνδρομής τους σε θέματα αρμοδιότητάς τους που σχετίζονται με το έργο της Διεύθυνσης, με τρίτους φορείς του λοιπού Δημόσιου Τομέα, καθώς και με Επιχειρηματικούς και Επαγγελματικούς Φορείς, με σκοπό τη συλλογή, την ανάλυση και την ανταλλαγή στοιχείων για τον προγραμματισμό και την αποτελεσματική υλοποίηση των στόχων και των δράσεων της Διεύθυνσης.

Χρήση πόρων/Εργαλεία:

- Αξιοποιεί σε περιοδική βάση τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων της ΑΑΔΕ με σκοπό την άντληση και ανταλλαγή πληροφοριών και στοιχείων.
- Χρησιμοποιεί προγράμματα και εργαλεία για την επίτευξη των σκοπών του Τμήματος.

Ειδικές συνθήκες εργασίας

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και πιεστικών χρονικών προθεσμιών (τηλεφωνική ή και άμεση συναλλαγή με υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε./εξωτερικούς φορείς κ.ά. σε περιπτώσεις αυξημένης δυσκολίας).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι.

- ή απόφοιτος ΔΕ με ενδελεχή γνώση και κατανόηση των αντικειμένων του Τμήματος, η οποία προϋποθέτει τουλάχιστον **τριετή** εμπειρία σε σχετικά θέματα.
- Πολύ καλή γνώση χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Λοιπά επιθυμητά προσόντα και εμπειρία

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.
- Πολύ καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται και αποδεικνύεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.
- Καλές γνώσεις σε λογισμικά εκδόσεων (publishing software).
- Άριστες δεξιότητες στη γραπτή και προφορική επικοινωνία, στη χρήση και διαχείριση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπάλληλος του Τμήματος Α' - Επικοινωνιακής Στρατηγικής				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον πελάτη (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή Νομοθεσία-Διαδικασίες				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών				
4. Διαχείριση Επικοινωνιακών Δράσεων				
5. Έρευνα – Ανάλυση Ζητημάτων Προτάσεις				
6. Σχεδιασμός και υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				

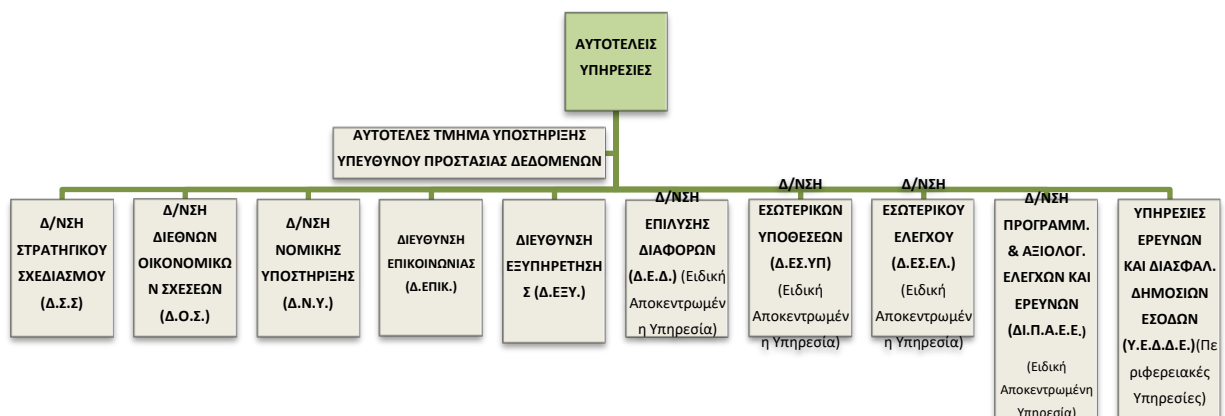
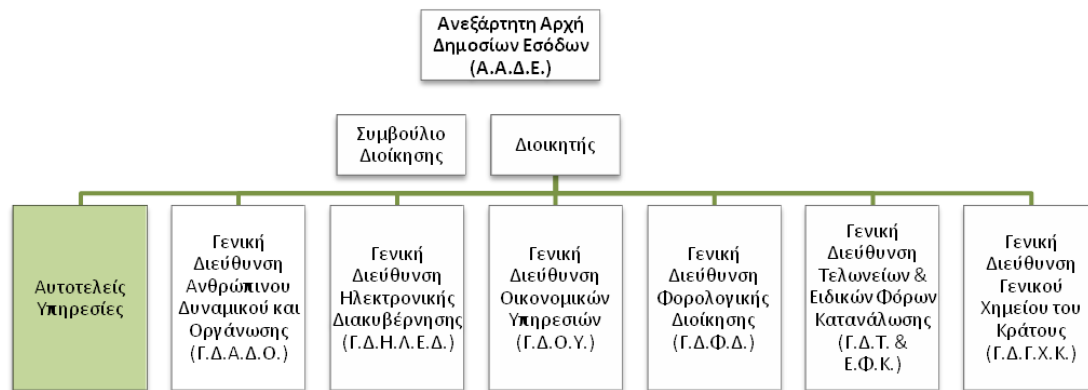
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

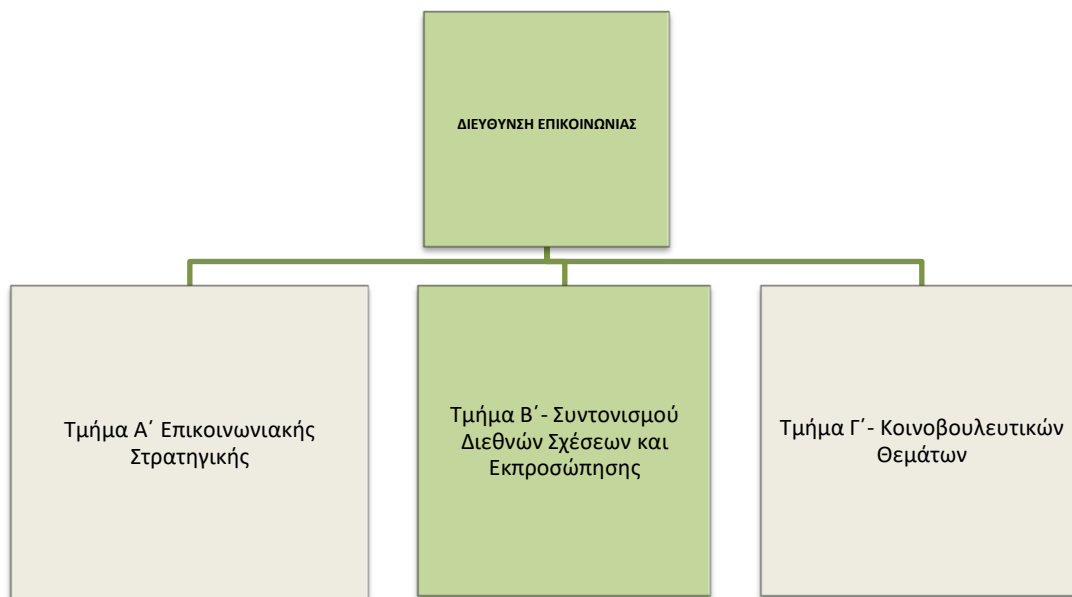
Τίτλος της θέσης εργασίας: Προϊστάμενος του Τμήματος Β΄- Συντονισμού Διεθνών Σχέσεων και Εκπροσώπησης

Διεύθυνση: Διεύθυνση Επικοινωνίας

Τμήμα: Τμήμα Β΄- Συντονισμού Διεθνών Σχέσεων και Εκπροσώπησης

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας:

Ο ρόλος του Προϊσταμένου του Τμήματος είναι να συντονίζει την επικοινωνιακή στρατηγική της ΑΑΔΕ σε διεθνές επίπεδο, να αναπτύσσει συνεργασίες με υπηρεσίες της Ελλάδας στο εξωτερικό και με υπηρεσίες διεθνών οργανισμών για τη διαμόρφωση, στήριξη και προώθηση των θέσεων της Αρχής, και να υποστηρίζει τις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ σε θέματα εκπροσώπησής τους σε επιτροπές και ομάδες εργασίας διεθνών οργάνων και Οργανισμών επί θεμάτων αρμοδιότητάς τους.

Αρμοδιότητες

- Συμβάλλει στη χάραξη της στρατηγικής και στη βελτίωση του επιχειρησιακού σχεδίου επικοινωνίας της Α.Α.Δ.Ε..
- Καθορίζει και επιβλέπει τη διαδικασία παρακολούθησης, υλοποίησης και αξιολόγησης των στόχων του Τμήματος και διασφαλίζει την έγκαιρη επίτευξή τους, μέσω της ενεργής εποπτείας των υφισταμένων, την παροχή κατευθύνσεων για την επίλυση θεμάτων και την υποβολή αναφορών στον Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.
- Διοικεί το Τμήμα με τρόπο που να διασφαλίζει την εύρυθμη λειτουργία του μέσω της καθημερινής συνεργασίας με τους υπαλλήλους.
- Μερικώς, σε συνεργασία με τον Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε., για την ορθή αξιολόγηση, αξιοποίηση, τοποθέτηση και ανάπτυξη του ανθρωπίνου δυναμικού του Τμήματός

του, με σκοπό την αποδοτικότερη, αποτελεσματικότερη και ορθότερη αξιοποίηση του προσωπικού για τη βέλτιστη λειτουργία του Τμήματος.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης Προϊσταμένου Τμήματος

- Μεριμνά για το συντονισμό και την παροχή κατευθύνσεων σε θέματα εκπροσώπησης των Υπηρεσιών της Αρχής σε επιτροπές και ομάδες εργασίας διεθνών οργάνων και Οργανισμών σε θέματα αρμοδιότητάς της και διασφαλίζει τον έλεγχο της ενημέρωσης που αποστέλλεται από τις Υπηρεσίες της Αρχής σε Υπουργεία, Υπηρεσίες και Φορείς της ημεδαπής για διεθνή θέματα σχετιζόμενα με αρμοδιότητες αυτής.
- Εκτελεί τις απαιτούμενες ενέργειες για την υποστήριξη και προετοιμασία του φακέλου του Διοικητή της Αρχής για τη συμμετοχή του σε διεθνή συνέδρια και συναντήσεις.
- Παρακολουθεί και αξιοποιεί τις διεθνείς και ευρωπαϊκές εξελίξεις στα θέματα της Αρχής και διασφαλίζει την από κοινού διατύπωση εθνικών θέσεων με τις συναρμόδιες Υπηρεσίες της Αρχής ή άλλων Υπηρεσιών, Φορέων και Αρχών της ημεδαπής.
- Υποβάλλει προτάσεις στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης για την παροχή κατευθύνσεων και οδηγιών για την καλύτερη εκπροσώπηση των υπηρεσιών της Αρχής σε διεθνή όργανα και Οργανισμούς.
- Μεριμνά για την διοργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων/δράσεων –με την συνδρομή της ΦΟΤΑ- που αφορούν την εκπαίδευση των υπαλλήλων που ορίζονται ως εθνικοί εκπρόσωποι της Αρχής σε διεθνή όργανα, Οργανισμούς και συμμετέχει σε κάθε είδους επικοινωνιακές δράσεις, όταν αυτό απαιτείται.
- Διασφαλίζει τη συνεργασία με τις υπηρεσίες διεθνών οργανισμών, στους οποίους συμμετέχει η Αρχή και είναι μέλος η Ελλάδα, για την καλύτερη οργάνωση και τον συντονισμό διενεργούμενων αξιολογήσεων σε θέματα αρμοδιότητας της ΑΑΔΕ.
- Επιβλέπει και διενεργεί τον απαραίτητο έλεγχο των προτάσεων και απόψεων των ορισθέντων από τις Υπηρεσίες της Αρχής υπαλλήλων ως εθνικών εκπροσώπων, που υποβάλλονται στον Διοικητή της Αρχής προς έγκριση, πριν τη συμμετοχή τους σε συσκέψεις διεθνών οργάνων και Οργανισμών.
- Επικοινωνεί και συνεργάζεται με τα κατά περίπτωση αρμόδια Υπουργεία, Αρχές, Πρεσβείες και Μόνιμες Αντιπροσωπείες της Ελλάδας στην αλλοδαπή, για τη

διαμόρφωση, στήριξη και προώθηση των ελληνικών θέσεων σε θέματα αρμοδιότητας της Αρχής.

Χρήση Πόρων/Εργαλεία

- Δεν απαιτούνται ειδικής φύσης πόροι ή εργαλεία.

Ειδικές συνθήκες εργασίας

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και πιεστικών χρονικών προθεσμιών (τηλεφωνική ή και άμεση συναλλαγή με υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε./εξωτερικούς φορείς κ.ά. σε περιπτώσεις αυξημένης δυσκολίας).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

Τυπικές προϋποθέσεις, κλάδος και κατηγορία όπως ορίζονται στο άρθρο 26 του ν. 4389/16 και τον Οργανισμό της Α.Α.Δ.Ε..

Επιθυμητή Εμπειρία

- Θητεία (1) έτους σε θέση ευθύνης πρ/νου αντίστοιχου τμήματος ή
- Θητεία (2) ετών σε θέση ευθύνης πρ/νου τμήματος αντίστοιχης οργανικής μονάδας ή
- Προϋπηρεσία (3) ετών στο αντίστοιχο τμήμα και ενδελεχή γνώση και κατανόηση των αντικειμένων και της σχετικής νομοθεσίας.

Λοιπά Επιθυμητά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.
- Πολύ καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται και αποδεικνύεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Καλή γνώση δεύτερης ξένης γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται και αποδεικνύεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Επιθυμητή η γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών στα αντικείμενα: α) επεξεργασίας κειμένων, β) υπολογιστικών φύλλων και γ) υπηρεσιών διαδικτύου.
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.

- Διοικητικές, επικοινωνιακές και ηγετικές ικανότητες.
- Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων, λήψης αποφάσεων, παρακίνησης και διαχείρισης απόδοσης.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Προϊστάμενος του Τμήματος Β΄-Συντονισμού Διεθνών Σχέσεων και Εκπροσώπησης				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον πελάτη (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή Νομοθεσία-Διαδικασίες ΑΑΔΕ				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών				
4. Διαχείριση Επικοινωνιακών Δράσεων				
5. Έρευνα – Ανάλυση Ζητημάτων Προτάσεις				
6. Σχεδιασμός και υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				
Ικανότητες Διοίκησης				
1. Ηγεσία				
2. Διαχείριση ανθρώπινων πόρων				

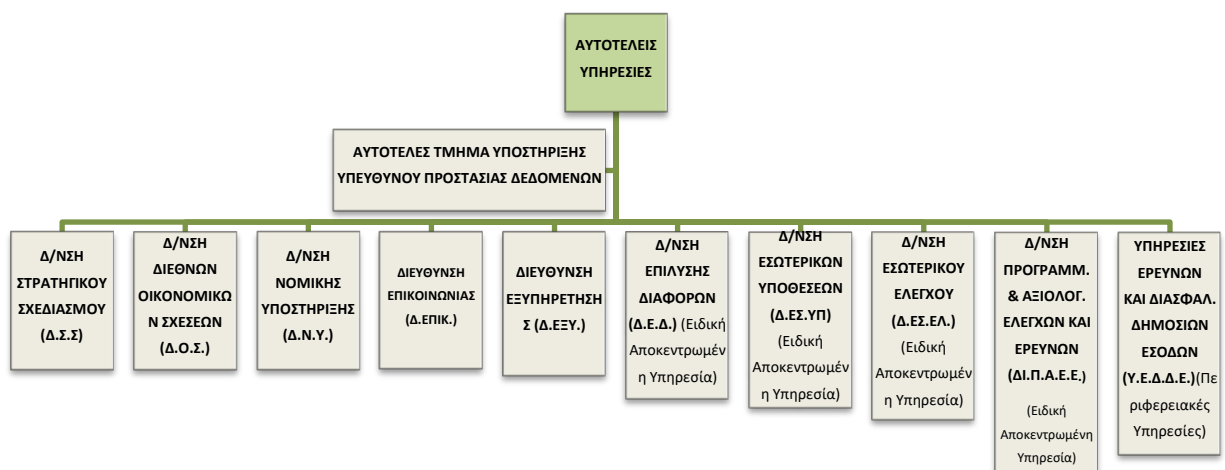
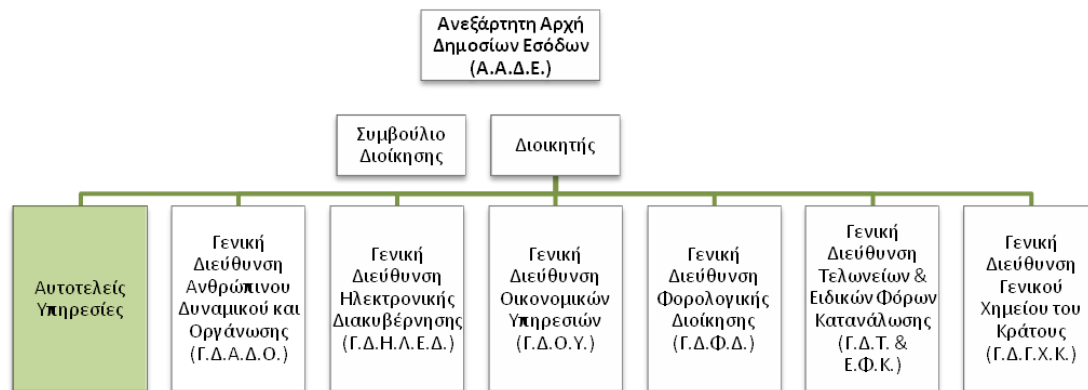
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

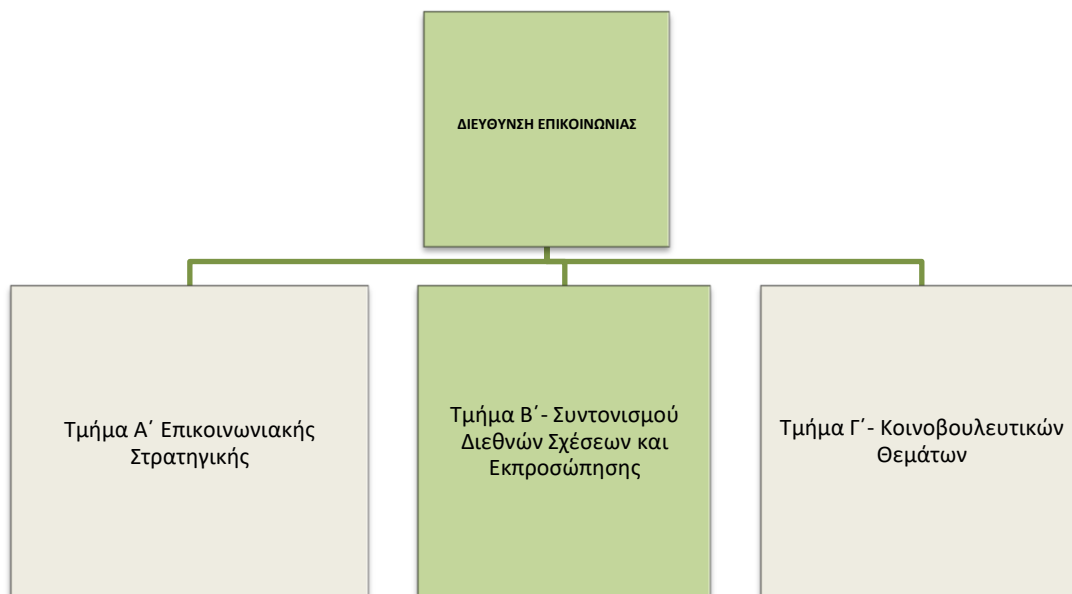
Τίτλος της θέσης εργασίας: Έμπειρος Υπάλληλος του Τμήματος Β΄ - Συντονισμού Διεθνών Σχέσεων και Εκπροσώπησης

Διεύθυνση: Διεύθυνση Επικοινωνίας

Τμήμα: Τμήμα Β΄ - Συντονισμού Διεθνών Σχέσεων και Εκπροσώπησης

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος του Τμήματος Β΄ - Συντονισμού Διεθνών Σχέσεων και Εκπροσώπησης





Σκοπός της θέσης εργασίας:

Ο συντονισμός της επικοινωνιακής στρατηγικής της ΑΑΔΕ σε διεθνές επίπεδο, η ανάπτυξη συνεργασίας με υπηρεσίες της Ελλάδας στο εξωτερικό και με υπηρεσίες διεθνών οργανισμών για τη διαμόρφωση, στήριξη και προώθηση των θέσεων της Αρχής, και η υποστήριξη των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ σε θέματα εκπροσώπησής τους σε επιτροπές και ομάδες εργασίας διεθνών οργάνων και Οργανισμών επί θεμάτων αρμοδιότητάς τους.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης

Αναλαμβάνοντας κατά κανόνα τις **πολυπλοκότερες** των υποθέσεων αρμοδιότητας του Τμήματος:

- Συντάσσει ενημερωτικά έγγραφα και εγκυκλίους για την παροχή κατευθύνσεων σε θέματα εκπροσώπησης των Υπηρεσιών της Αρχής, σε επιτροπές και ομάδες εργασίας διεθνών Οργανισμών σε θέματα αρμοδιότητάς της.
- Παραλαμβάνει το κοινοποιούμενο στο Τμήμα ενημερωτικό υλικό για διεθνή θέματα σχετιζόμενα με αρμοδιότητες της ΑΑΔΕ που αποστέλλεται από τις Υπηρεσίες της Αρχής, το οποίο ελέγχει ως προς την ορθή εφαρμογή των θεσπισμένων πρωτοκόλλων επικοινωνίας της ΑΑΔΕ και των κατευθυντήριων οδηγιών που έχουν δοθεί και επικοινωνεί με τις αρμόδιες υπηρεσίες για την τελική διαμόρφωσή του.

- Επικοινωνεί με τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες προκειμένου να συλλέξει τα απαραίτητα στοιχεία, συντάσσει τις απαραίτητες εισηγήσεις και ενημερωτικά σημειώματα για την προετοιμασία του φακέλου του Διοικητή της Αρχής για τη συμμετοχή του σε διεθνή συνέδρια και συναντήσεις και παρέχει υποστήριξη καθ' όλη τη διάρκεια με την παροχή συμπληρωματικών στοιχείων όποτε του ζητηθεί.
- Συμμετέχει σε ομάδες εργασίας που αφορούν θέματα της Αρχής, παρακολουθεί και αξιοποιεί τις διεθνείς και ευρωπαϊκές εξελίξεις στα θέματα αυτά και επικοινωνεί με όλες τις συναρμόδιες Υπηρεσίες της Αρχής ή άλλων Υπηρεσιών, Φορέων και Αρχών της ημεδαπής, τις οποίες συντονίζει ώστε να διατυπωθούν από κοινού οι εθνικές θέσεις.
- Συνάσσει ενημερωτικά σημειώματα προς τον προϊστάμενο του Τμήματος για την πορεία των θεμάτων που παρακολουθεί, και εισηγείται προτάσεις για την καλύτερη εκπροσώπηση των υπηρεσιών της Αρχής σε διεθνή όργανα και Οργανισμούς.
- Κατόπιν υπόδειξης του προϊσταμένου του, διοργανώνει κάθε είδους εκπαιδευτικές δράσεις σε συνεργασία με τη Φ.Ο.Τ.Α. για την εκπαίδευση των υπαλλήλων που ορίζονται ως εθνικοί εκπρόσωποι της Αρχής σε διεθνή όργανα, Οργανισμούς, και συμμετέχει σε κάθε είδους επικοινωνιακές δράσεις, όταν αυτό απαιτείται.
- Εκτελεί τις απαραίτητες ενέργειες για την καλύτερη οργάνωση και τον συντονισμό διενεργούμενων αξιολογήσεων σε θέματα αρμοδιότητας της ΑΑΔΕ σε συνεργασία με τις υπηρεσίες διεθνών οργανισμών, στους οποίους συμμετέχει η ΑΑΔΕ.
- Ελέγχει τις προτάσεις και απόψεις των ορισθέντων από τις Υπηρεσίες της Αρχής υπαλλήλων ως εθνικών εκπροσώπων και εισηγείται αναλόγως σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο του Τμήματος προκειμένου να υποβληθούν στον Διοικητή της Αρχής προς έγκριση, πριν τη συμμετοχή τους σε συσκέψεις διεθνών οργάνων και Οργανισμών.
- Υπό την επίβλεψη του Προϊσταμένου του Τμήματος, καθοδηγεί τους νέους υπαλλήλους του Τμήματος σε θέματα που αφορούν τις απαιτήσεις των εργασιακών τους καθηκόντων, τους εκπαιδεύει και επιβλέπει παρέχοντας διευκρινίσεις και οδηγίες με σκοπό την εξοικείωσή τους με την ορθή εφαρμογή των καθηκόντων τους.
- Επικοινωνεί και συνεργάζεται με τα κατά περίπτωση αρμόδια Υπουργεία, Αρχές, Πρεσβείες και Μόνιμες Αντιπροσωπείες της Ελλάδας στην αλλοδαπή, για τη διαμόρφωση, στήριξη και προώθηση των ελληνικών θέσεων σε θέματα αρμοδιότητας της Αρχής.

Χρήση πόρων/Εργαλεία:

- Αξιοποιεί σε περιοδική βάση τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων της ΑΑΔΕ με σκοπό την άντληση και ανταλλαγή πληροφοριών και στοιχείων.
- Χρησιμοποιεί προγράμματα και εργαλεία για την επίτευξη των σκοπών του Τμήματος.

Ειδικές συνθήκες εργασίας:

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και πιεστικών χρονικών προθεσμιών (τηλεφωνική ή και άμεση συναλλαγή με υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε./εξωτερικούς φορείς κ.ά. σε περιπτώσεις αυξημένης δυσκολίας).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. με ενδεδειγμένη γνώση και κατανόηση των αντικειμένων του Τμήματος, η οποία προϋποθέτει τουλάχιστον τριετή εμπειρία σε σχετικά θέματα.
- ή απόφοιτος ΔΕ με ενδεδειγμένη γνώση και κατανόηση των αντικειμένων του Τμήματος η οποία προϋποθέτει τουλάχιστον εξαετή εμπειρία σε σχετικά θέματα.
- Πολύ καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται και αποδεικνύεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Πολύ καλή γνώση χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Λοιπά Επιθυμητά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.
- Καλή γνώση δεύτερης ξένης γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται και αποδεικνύεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.
- Πολύ καλές γνώσεις σε λογισμικά εκδόσεων (publishing software).
- Άριστες δεξιότητες στη γραπτή και προφορική επικοινωνία, στη χρήση και διαχείριση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Έμπειρος υπάλληλος του Τμήματος Β' -Συντονισμού Διεθνών Σχέσεων και Εκπροσώπησης				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον πελάτη (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή Νομοθεσία-Διαδικασίες ΑΑΔΕ				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών				
4. Διαχείριση Επικοινωνιακών Δράσεων				
5. Έρευνα – Ανάλυση Ζητημάτων Προτάσεις				
6. Σχεδιασμός και υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				

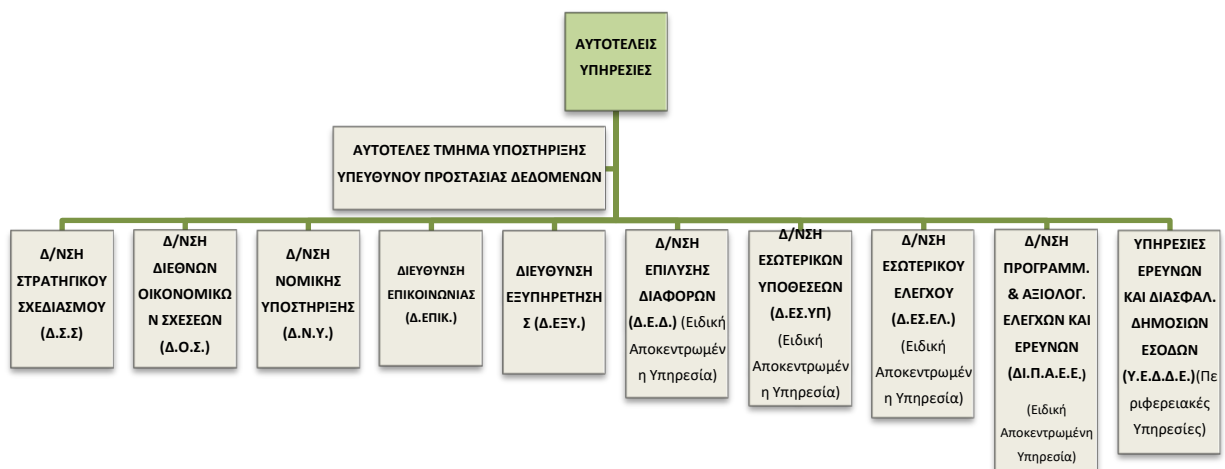
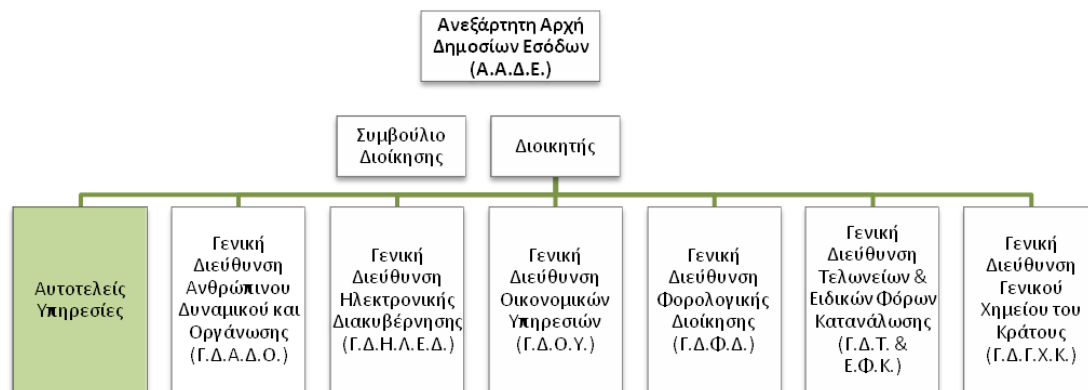
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

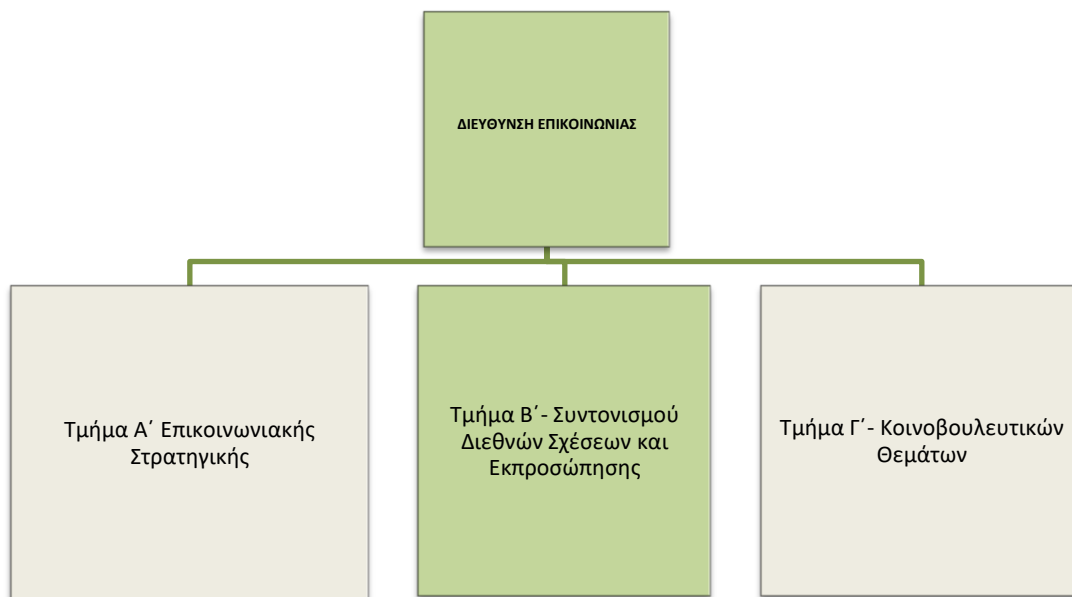
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπάλληλος του Τμήματος Β' - Συντονισμού Διεθνών Σχέσεων και Εκπροσώπησης

Τμήμα: Τμήμα Β' - Συντονισμού Διεθνών Σχέσεων και Εκπροσώπησης

Διεύθυνση: Διεύθυνση Επικοινωνίας

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος του Τμήματος Β' - Συντονισμού Διεθνών Σχέσεων και Εκπροσώπησης





Σκοπός της θέσης εργασίας:

Ο συντονισμός των Διεθνών Σχέσεων και της εκπροσώπησης της ΑΑΔΕ σε διεθνές επίπεδο, η ανάπτυξη συνεργασίας με υπηρεσίες της Ελλάδας στο εξωτερικό και με υπηρεσίες διεθνών οργανισμών για τη διαμόρφωση, στήριξη και προώθηση των θέσεων της Αρχής, και η υποστήριξη των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ σε θέματα εκπροσώπησής τους σε επιτροπές και ομάδες εργασίας διεθνών οργάνων και Οργανισμών επί θεμάτων αρμοδιότητάς τους.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης

Αναλαμβάνοντας κατά κανόνα τις **λιγότερο πολύπλοκες** υποθέσεις αρμοδιότητας του Τμήματος:

- Συντάσσει ενημερωτικά έγγραφα και εγκυκλίους για την παροχή κατευθύνσεων σε θέματα εκπροσώπησης των Υπηρεσιών της Αρχής, σε επιτροπές και ομάδες εργασίας διεθνών οργάνων και Οργανισμών σε θέματα αρμοδιότητάς της.
- Παραλαμβάνει το κοινοποιούμενο στο Τμήμα ενημερωτικό υλικό για διεθνή θέματα σχετιζόμενα με αρμοδιότητες της ΑΑΔΕ που αποστέλλεται από τις Υπηρεσίες της Αρχής, το οποίο ελέγχει ως προς την ορθή εφαρμογή των θεσπισμένων πρωτοκόλλων επικοινωνίας της ΑΑΔΕ και των κατευθυντήριων

οδηγιών που έχουν δοθεί και επικοινωνεί με τις αρμόδιες υπηρεσίες για την τελική διαμόρφωσή του.

- Επικοινωνεί με τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες προκειμένου να συλλέξει τα απαραίτητα στοιχεία, συντάσσει τις απαραίτητες εισηγήσεις και ενημερωτικά σημειώματα για την προετοιμασία του φακέλου του Διοικητή της Αρχής για τη συμμετοχή του σε διεθνή συνέδρια και συναντήσεις και παρέχει υποστήριξη καθ'όλη τη διάρκεια με την παροχή συμπληρωματικών στοιχείων όποτε του ζητηθεί.
- Συμμετέχει σε ομάδες εργασίας που αφορούν θέματα της Αρχής, παρακολουθεί και αξιοποιεί τις διεθνείς και ευρωπαϊκές εξελίξεις στα θέματα αυτά και επικοινωνεί με όλες τις με τις συναρμόδιες Υπηρεσίες της Αρχής ή άλλων Υπηρεσιών, Φορέων και Αρχών της ημεδαπής, τις οποίες συντονίζει ώστε να διατυπωθούν από κοινού οι εθνικές θέσεις.
- Συνάσσει ενημερωτικά σημειώματα προς τον προϊστάμενο του Τμήματος για την πορεία των θεμάτων που παρακολουθεί, και εισηγείται προτάσεις για την καλύτερη εκπροσώπηση των υπηρεσιών της Αρχής σε διεθνή όργανα και Οργανισμούς.
- Κατόπιν υπόδειξης του προϊσταμένου του, συνεπικουρεί στη διοργάνωση εκπαιδευτικών δράσεων, σε συνεργασία με τη Φ.Ο.Τ.Α. για την εκπαίδευση των υπαλλήλων που ορίζονται ως εθνικοί εκπρόσωποι της Αρχής σε διεθνή όργανα, Οργανισμούς και συμμετέχει σε κάθε είδους επικοινωνιακές δράσεις, όταν αυτό απαιτείται.
- Εκτελεί τις απαραίτητες ενέργειες για την καλύτερη οργάνωση και τον συντονισμό διενεργούμενων αξιολογήσεων σε θέματα αρμοδιότητας της ΑΑΔΕ σε συνεργασία με τις υπηρεσίες διεθνών οργανισμών, στους οποίους συμμετέχει η Αρχή.
- Ελέγχει τις προτάσεις και απόψεις των ορισθέντων από τις Υπηρεσίες της Αρχής υπαλλήλων ως εθνικών εκπροσώπων και εισηγείται αναλόγως σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο του Τμήματος προκειμένου να υποβληθούν στον Διοικητή της Αρχής προς έγκριση, πριν τη συμμετοχή τους σε συσκέψεις διεθνών οργάνων και Οργανισμών.
- Επικοινωνεί και συνεργάζεται με τα κατά περίπτωση αρμόδια Υπουργεία, Αρχές, Πρεσβείες και Μόνιμες Αντιπροσωπείες της Ελλάδας στην αλλοδαπή, για τη διαμόρφωση, στήριξη και προώθηση των ελληνικών θέσεων σε θέματα αρμοδιότητας της Αρχής.

Χρήση πόρων/Εργαλεία:

- Αξιοποιεί σε περιοδική βάση τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων της ΑΑΔΕ με σκοπό την άντληση και ανταλλαγή πληροφοριών και στοιχείων.
- Χρησιμοποιεί προγράμματα και εργαλεία για την επίτευξη των σκοπών του Τμήματος.

Ειδικές συνθήκες εργασίας:

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και πιεστικών χρονικών προθεσμιών (τηλεφωνική ή και άμεση συναλλαγή με υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε./εξωτερικούς φορείς κ.ά. σε περιπτώσεις αυξημένης δυσκολίας).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι.
- ή απόφοιτος ΔΕ με ενδελεχή γνώση και κατανόηση των αντικειμένων του Τμήματος, η οποία προϋποθέτει τουλάχιστον **τριετή** εμπειρία σε σχετικά θέματα.
- Πολύ καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται και αποδεικνύεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Πολύ καλή γνώση χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Λοιπά Επιθυμητά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.
- Καλή γνώση δεύτερης ξένης γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται και αποδεικνύεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.
- Καλές γνώσεις σε λογισμικά εκδόσεων (publishing software).

- Άριστες δεξιότητες στη γραπτή και προφορική επικοινωνία, στη χρήση και διαχείριση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπάλληλος του Τμήματος Β'-Συντονισμού Διεθνών Σχέσεων και Εκπροσώπησης				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον πελάτη (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή Νομοθεσία-Διαδικασίες				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών				
4. Διαχείριση Επικοινωνιακών Δράσεων				
5. Έρευνα – Ανάλυση Ζητημάτων Προτάσεις				
6. Σχεδιασμός και υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				

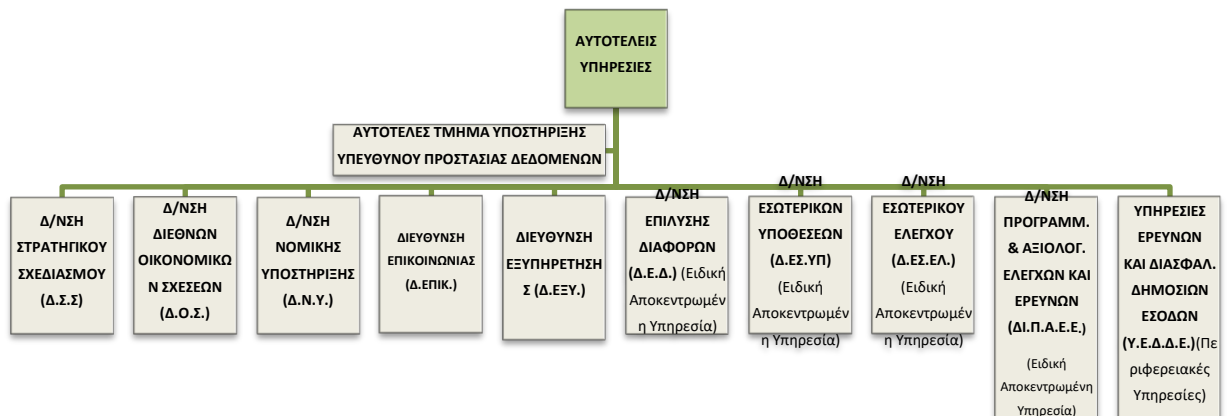
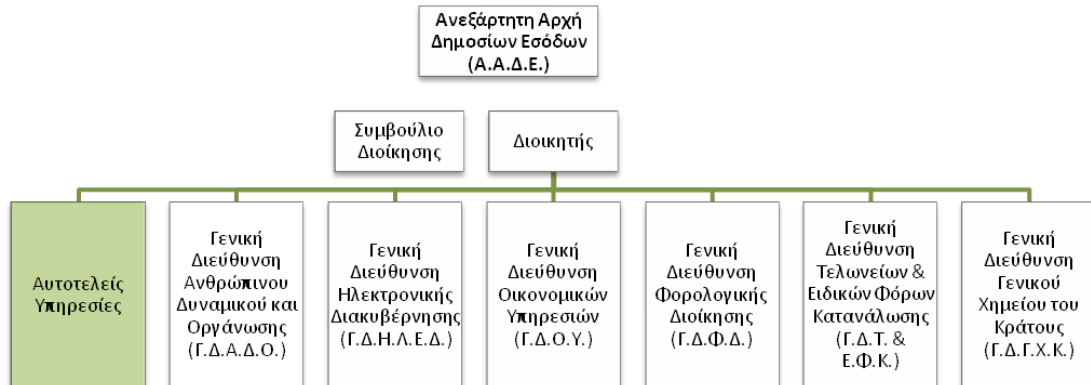
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

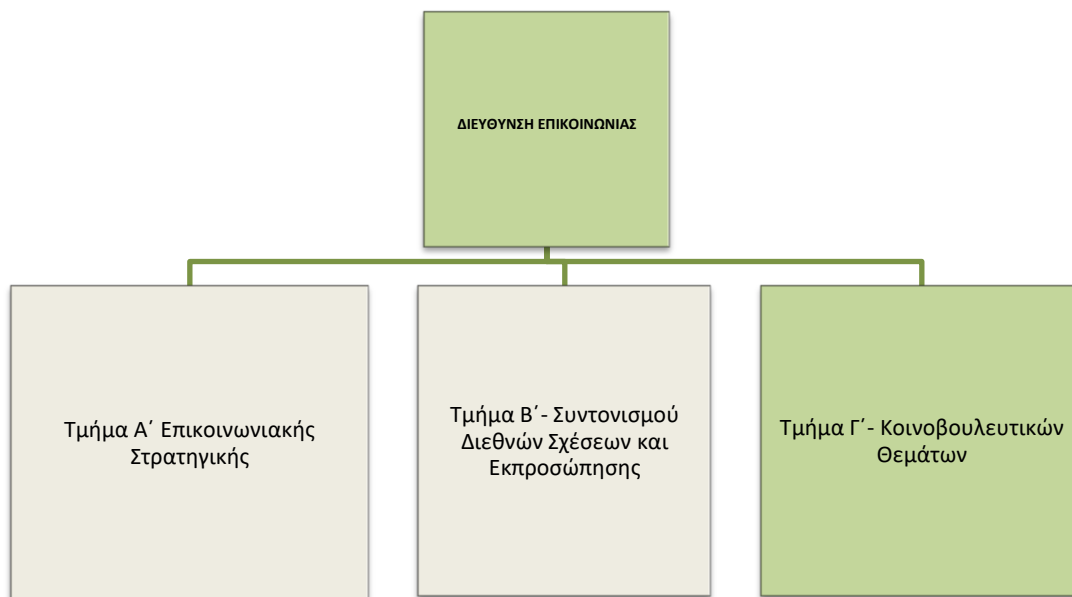
Τίτλος της θέσης εργασίας: Προϊστάμενος του Τμήματος Γ' - Κοινοβουλευτικών Θεμάτων

Διεύθυνση: Διεύθυνση Επικοινωνίας

Τμήμα: Τμήμα Γ' - Κοινοβουλευτικών Θεμάτων

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.)





Σκοπός της θέσης εργασίας:

Ο ρόλος του Προϊσταμένου του Τμήματος είναι να είναι να διασφαλίζει το συντονισμό των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ και την παροχή κατευθύνσεων έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η διαμόρφωση εμπειριστατωμένων απαντήσεων και η εν γένει ανταπόκριση, εμπροθέσμως, στις κάθε είδους υποχρεώσεις που προκύπτουν στο πλαίσιο του κοινοβουλευτικού ελέγχου, σε θέματα αρμοδιότητας της Αρχής.

Αρμοδιότητες

- Καθορίζει, συντονίζει και επιβλέπει τη διαδικασία υλοποίησης των στόχων και ολοκλήρωσης των δράσεων του Τμήματος, διασφαλίζοντας την έγκαιρη επίτευξή τους, μέσω της ενεργούς εποπτείας των υφισταμένων και της παροχής κατευθύνσεων για την επίλυση θεμάτων και υποβάλλει τις σχετικές αναφορές στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης.
- Συμβάλλει στην αποτελεσματική διοίκηση και στη βελτίωση της επιχειρησιακής απόδοσης της Διεύθυνσης Επικοινωνίας της ΑΑΔΕ, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του Προϊσταμένου της Διεύθυνσης.
- Διοικεί το τμήμα κατά τρόπο, ώστε να διασφαλίζεται η εύρυθμη λειτουργία του, μέσω της καθημερινής συνεργασίας με τους υπαλλήλους καθώς και μέσω της αξιοποίησης και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού του.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης :

- Παρακολουθεί και συντονίζει κάθε ενέργεια που αφορά στην παραλαβή από την αρμόδια Υπηρεσία του Υπουργείου Οικονομικών των μέσων άσκησης κοινοβουλευτικού ελέγχου, επί θεμάτων αρμοδιότητας της Αρχής και διασφαλίζει την προώθηση αυτών για σύνταξη απάντησης, στις αρμόδιες Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.
- Μεριμνά για συντονισμό των Υπηρεσιών της ΑΑΔΕ ως προς την έγκαιρη συλλογή των επιμέρους απαντήσεων και στοιχείων επί των μέσων άσκησης κοινοβουλευτικού ελέγχου, την επεξεργασία τους και τη διαμόρφωση τελικού ενιαίου κειμένου απαντήσεων προς αποστολή στην αρμόδια Υπηρεσία του Υπουργείου Οικονομικών.
- Παρέχει οδηγίες στις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ σχετικά με την ορθή σύνταξη και υποβολή απαντήσεων επί θεμάτων κοινοβουλευτικού έργου
- Συνεργάζεται με την αρμόδια Υπηρεσία του Υπουργείου Οικονομικών για κάθε άλλο θέμα που σχετίζεται με τις αρμοδιότητες του Τμήματος.
- Συμβάλλει στην επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων της Διεύθυνσης Επικοινωνίας και διασφαλίζει την έγκυρη και έγκαιρη ανταπόκριση της Αρχής σε όλα τα μέσα άσκησης Κοινοβουλευτικού Ελέγχου της Αρχής.
- Συντάσσει ενημερωτικά σημειώματα επί θεμάτων κοινοβουλευτικού ελέγχου.
- Επικοινωνεί και συνεργάζεται: α) με τις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ, β) με τις αρμόδιες υπηρεσίες του υπουργείου Οικονομικών για θέματα κοινοβουλευτικού ελέγχου, γ) τυχόν συναρμόδια Υπουργεία για επί θεμάτων κοινοβουλευτικού ελέγχου.

Χρήση Πόρων/Εργαλεία

- Δεν απαιτούνται ειδικής φύσης πόροι ή εργαλεία.

Ειδικές συνθήκες εργασίας

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και πιεστικών χρονικών προθεσμιών (τηλεφωνική ή και άμεση συναλλαγή με υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε./εξωτερικούς φορείς κ.ά. σε περιπτώσεις αυξημένης δυσκολίας).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

Τυπικές προϋποθέσεις, κλάδος και κατηγορία όπως ορίζονται στο άρθρο 26 του ν. 4389/16 και τον Οργανισμό της Α.Α.Δ.Ε..

Επιθυμητή Εμπειρία

- Θητεία (1) έτους σε θέση ευθύνης πρ/νου αντίστοιχου τμήματος ή
- Θητεία (2) ετών σε θέση ευθύνης πρ/νου τμήματος αντίστοιχης οργανικής μονάδας ή
- Προϋπηρεσία (3) ετών στο αντίστοιχο τμήμα και ενδελεχή γνώση και κατανόηση των αντικειμένων και της σχετικής νομοθεσίας.

Λοιπά Επιθυμητά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται και αποδεικνύεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Επιθυμητή η γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών στα αντικείμενα: α) επεξεργασίας κειμένων, β) υπολογιστικών φύλλων και γ) υπηρεσιών διαδικτύου.
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.
- Διοικητικές, επικοινωνιακές και ηγετικές ικανότητες.
- Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων, λήψης αποφάσεων, παρακίνησης και διαχείρισης απόδοσης.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Προϊστάμενος του Τμήματος Γ' - Κοινοβουλευτικών Θεμάτων				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				

3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον πελάτη (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή Νομοθεσία-Διαδικασίες				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών				
4. Διαχείριση Επικοινωνιακών Δράσεων				
5. Έρευνα – Ανάλυση Ζητημάτων Προτάσεις				
6. Σχεδιασμός και υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				
Ικανότητες Διοίκησης				
1. Ηγεσία				
2. Διαχείριση ανθρώπινων πόρων				

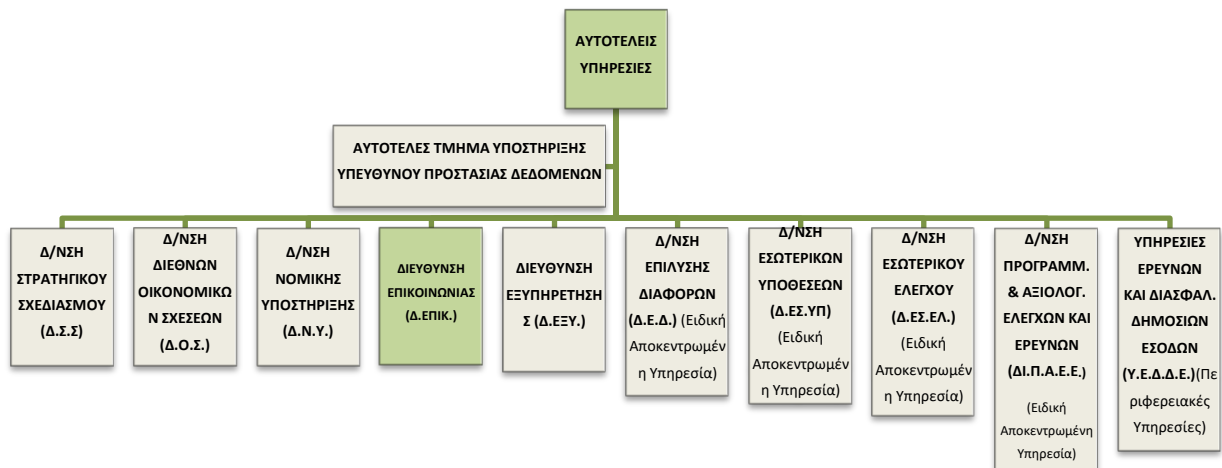
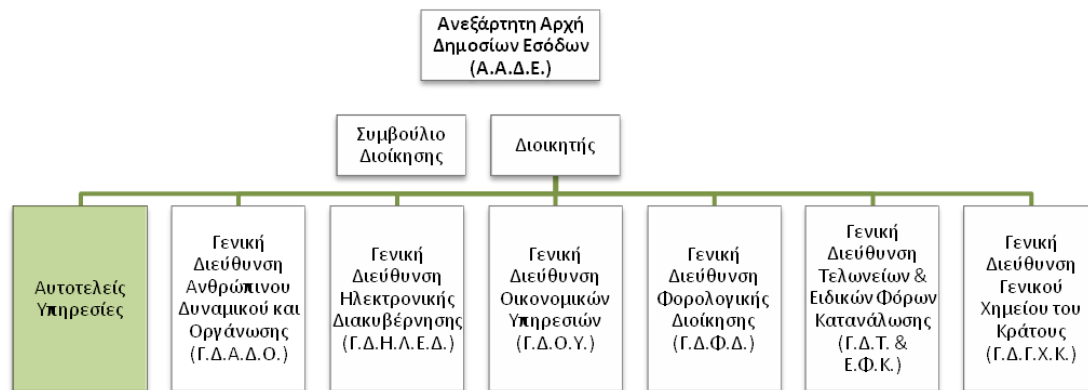
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

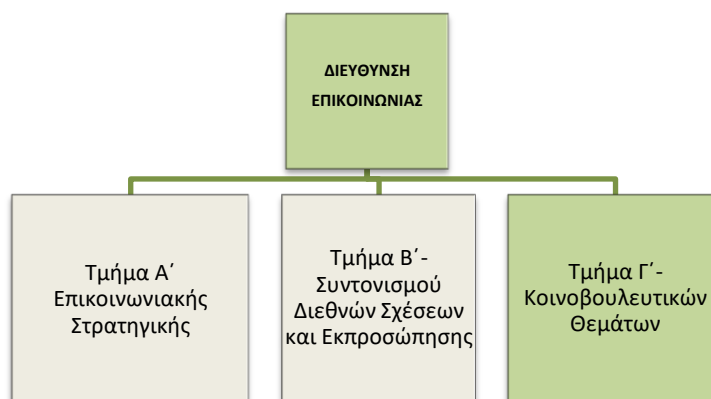
Τίτλος της θέσης εργασίας: Έμπειρος Υπάλληλος του Τμήματος Γ΄- Κοινοβουλευτικών Θεμάτων

Διεύθυνση: Διεύθυνση Επικοινωνίας

Τμήμα: Τμήμα Γ΄-Κοινοβουλευτικών Θεμάτων

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος του Τμήματος Γ΄- Κοινοβουλευτικών Θεμάτων





Σκοπός της θέσης εργασίας:

Η υποστήριξη και ο συντονισμός των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ, στη διαμόρφωση εμπειριστατωμένων απαντήσεων και την έγκαιρη ανταπόκριση, στις κάθε είδους υποχρεώσεις που προκύπτουν στο πλαίσιο του κοινοβουλευτικού ελέγχου, σε θέματα αρμοδιότητας της Αρχής.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης

Αναλαμβάνοντας κατά κανόνα τις **πολυπλοκότερες** των υποθέσεων αρμοδιότητας του Τμήματος:

- Ασχολείται με θέματα καθορισμού, συντονισμού και επίβλεψης της διαδικασίας υλοποίησης των στόχων και έγκαιρης επίτευξης των δράσεων του Τμήματος.
- Παραλαμβάνει από την αρμόδια Υπηρεσία του Υπουργείου Οικονομικών τα μέσα άσκησης κοινοβουλευτικού ελέγχου, επί θεμάτων αρμοδιότητας της Αρχής και φροντίζει την προώθηση αυτών, για σύνταξη απαντήσεων, στις αρμόδιες Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.
- Μεριμνά για την έγκαιρη συλλογή επιμέρους απαντήσεων και στοιχείων επί των μέσων άσκησης κοινοβουλευτικού ελέγχου, την επεξεργασία αυτών και τη διαμόρφωση τελικού ενιαίου κειμένου απαντήσεων προς αποστολή στην αρμόδια Υπηρεσία του Υπουργείου Οικονομικών.
- Συντάσσει σε συνεργασία με τους υπαλλήλους του Τμήματος Γ' Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης κείμενα οδηγιών και προτύπων εγγράφων σχετικά με την ορθή σύνταξη και υποβολή απαντήσεων επί

θεμάτων κοινοβουλευτικού έργου, τα οποία κατόπιν έγκρισής τους από τον Προϊστάμενο του Τμήματος, τα προωθεί στις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.

- Παρακολουθεί τις ημερομηνίες χρέωσης των μέσων άσκησης κοινοβουλευτικού ελέγχου της Αρχής στις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ και μεριμνά για την έγκυρη και έγκαιρη ανταπόκρισή τους στις τεθείσες προθεσμίες και στις περιπτώσεις που εμπλέκονται περισσότερες της μιας υπηρεσίες της ΑΑΔΕ, τις συντονίζει ως προς τη διαμόρφωση των τελικών απαντήσεων.
- Συντάσσει, υπό την καθοδήγηση του Προϊστάμενου, ενημερωτικά σημειώματα επί θεμάτων κοινοβουλευτικού ελέγχου και συνεργάζεται με την αρμόδια Υπηρεσία του Υπουργείου Οικονομικών για κάθε άλλο θέμα που σχετίζεται με τις αρμοδιότητες του Τμήματος.
- Υπό την επίβλεψη του Προϊστάμενου του Τμήματος, καθοδηγεί τους νέους υπαλλήλους του Τμήματος σε θέματα που αφορούν τις απαιτήσεις των εργασιακών τους καθηκόντων, τους εκπαιδεύει και επιβλέπει παρέχοντας διευκρινίσεις και οδηγίες με σκοπό την εξοικείωσή τους με την ορθή εφαρμογή των καθηκόντων τους.
- Επικοινωνεί και συνεργάζεται, με υπαλλήλους και άλλες υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε., καθώς και με αρμόδιες υπηρεσίες του υπουργείου Οικονομικών ή τυχόν συναρμόδια Υπουργεία για θέματα κοινοβουλευτικού ελέγχου.

Χρήση πόρων/Εργαλεία:

- Αξιοποιεί σε περιοδική βάση τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων της ΑΑΔΕ με σκοπό την άντληση και ανταλλαγή πληροφοριών και στοιχείων.
- Χρησιμοποιεί προγράμματα και εργαλεία για την επίτευξη των σκοπών του Τμήματος.

Ειδικές συνθήκες εργασίας

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και **πιεστικών** χρονικών προθεσμιών (τηλεφωνική ή και άμεση συναλλαγή με υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε./εξωτερικούς φορείς κ.ά. σε περιπτώσεις αυξημένης δυσκολίας).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. με ενδελεχή γνώση και κατανόηση των αντικειμένων του Τμήματος, η οποία προϋποθέτει τουλάχιστον **τριετή** εμπειρία σε σχετικά θέματα.

- ή απόφοιτος ΔΕ με ενδεδειγμένη γνώση και κατανόηση των αντικειμένων του Τμήματος η οποία προϋποθέτει τουλάχιστον **εξαετή** εμπειρία σε σχετικά θέματα.
- Πολύ καλή γνώση χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Λοιπά Επιθυμητά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται και αποδεικνύεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.
- Πολύ καλές γνώσεις σε λογισμικά εκδόσεων (publishing software).
- Άριστες δεξιότητες στη γραπτή και προφορική επικοινωνία, στη χρήση και διαχείριση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Έμπειρος Υπάλληλος του Τμήματος Γ' - Κοινοβουλευτικών Θεμάτων				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον πελάτη (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή Νομοθεσία-Διαδικασίες				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών				
4. Διαχείριση Επικοινωνιακών Δράσεων				
5. Έρευνα – Ανάλυση Ζητημάτων Προτάσεις				
6. Σχεδιασμός και υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				

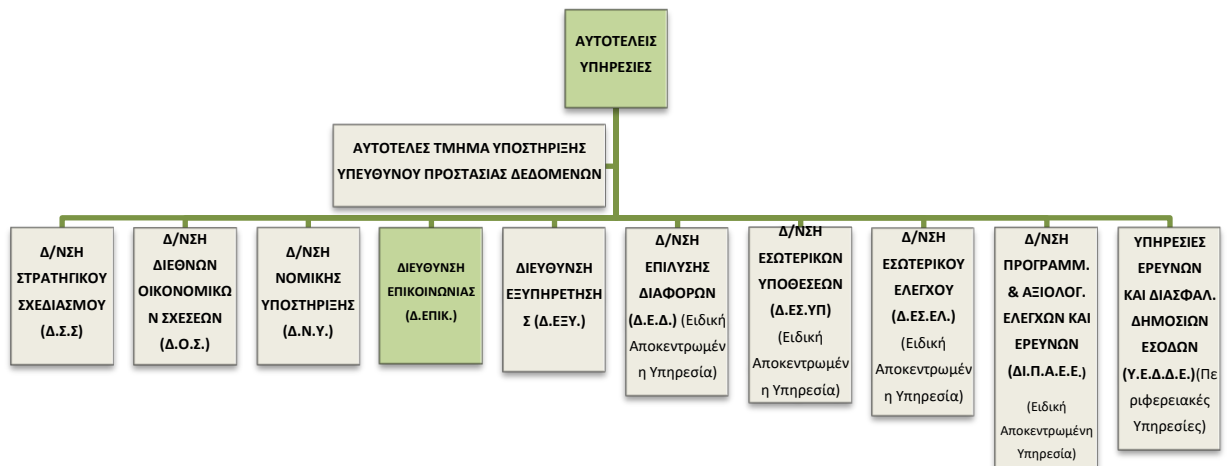
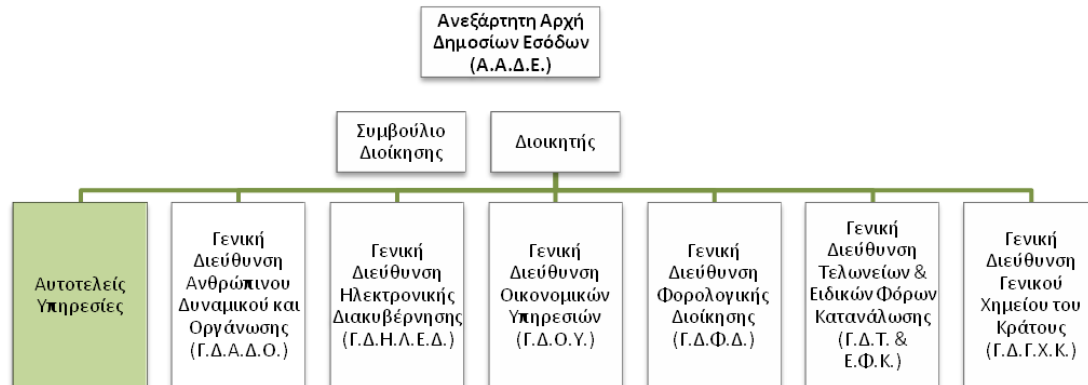
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

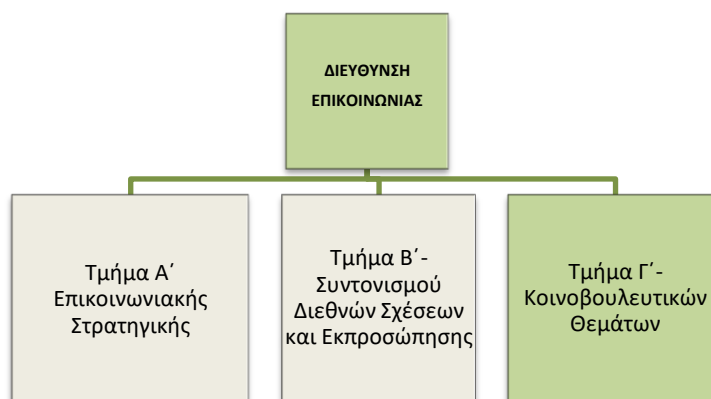
Τίτλος της θέσης εργασίας: Υπάλληλος του Τμήματος Γ' - Κοινοβουλευτικών Θεμάτων

Διεύθυνση: Διεύθυνση Επικοινωνίας

Τμήμα: Τμήμα Γ' - Κοινοβουλευτικών Θεμάτων

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος του Τμήματος Γ' - Κοινοβουλευτικών Θεμάτων





Σκοπός της θέσης εργασίας:

Η υποστήριξη και ο συντονισμός των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ, στη διαμόρφωση εμπειριστατωμένων απαντήσεων και την έγκαιρη ανταπόκριση, στις κάθε είδους υποχρεώσεις που προκύπτουν στο πλαίσιο του κοινοβουλευτικού ελέγχου, σε θέματα αρμοδιότητας της Αρχής.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης

Αναλαμβάνοντας κατά κανόνα τις **λιγότερο πολύπλοκες** υποθέσεις αρμοδιότητας του Τμήματος:

- Ακολουθεί τις εντολές και τις υποδείξεις του Προϊσταμένου του Τμήματος για την υλοποίηση θεμάτων που σχετίζονται με τον καθορισμό, συντονισμό και επίβλεψη της διαδικασίας υλοποίησης των στόχων και έγκαιρης επίτευξης των δράσεων του Τμήματος.
- Παραλαμβάνει από την αρμόδια Υπηρεσία του Υπουργείου Οικονομικών τα μέσα άσκησης κοινοβουλευτικού ελέγχου, επί θεμάτων αρμοδιότητας της Αρχής και φροντίζει την προώθηση αυτών, για σύνταξη απαντήσεων, στις αρμόδιες Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.
- Μεριμνά για την έγκαιρη συλλογή επιμέρους απαντήσεων και στοιχείων επί των μέσων άσκησης κοινοβουλευτικού ελέγχου, την επεξεργασία αυτών και τη διαμόρφωση τελικού ενιαίου κειμένου απαντήσεων προς αποστολή στην αρμόδια Υπηρεσία του Υπουργείου Οικονομικών.
- Συντάσσει σε συνεργασία με τους υπαλλήλους του Τμήματος Γ' Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης κείμενα οδηγιών και

προτύπων εγγράφων σχετικά με την ορθή σύνταξη και υποβολή απαντήσεων επί θεμάτων κοινοβουλευτικού έργου, τα οποία κατόπιν έγκρισής τους από τον Προϊστάμενο του Τμήματος, τα προωθεί στις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.

- Παρακολουθεί τις ημερομηνίες χρέωσης των μέσων άσκησης κοινοβουλευτικού ελέγχου της Αρχής στις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ και μεριμνά για την έγκυρη και έγκαιρη ανταπόκρισή τους στις τεθείσες προθεσμίες και στις περιπτώσεις που εμπλέκονται περισσότερες της μιας υπηρεσίες της ΑΑΔΕ, τις συντονίζει ως προς τη διαμόρφωση των τελικών απαντήσεων.
- Συντάσσει, υπό την καθοδήγηση του Προϊστάμενου, ενημερωτικά σημειώματα επί θεμάτων κοινοβουλευτικού ελέγχου και συνεργάζεται με την αρμόδια Υπηρεσία του Υπουργείου Οικονομικών για κάθε άλλο θέμα που σχετίζεται με τις αρμοδιότητες του Τμήματος.
- Επικοινωνεί και συνεργάζεται, με υπαλλήλους και άλλες υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε., καθώς και με αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών ή τυχόν συναρμόδια Υπουργεία για θέματα κοινοβουλευτικού ελέγχου.

Χρήση πόρων/Εργαλεία:

- Αξιοποιεί σε περιοδική βάση τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων της ΑΑΔΕ με σκοπό την άντληση και ανταλλαγή πληροφοριών και στοιχείων.
- Χρησιμοποιεί προγράμματα και εργαλεία για την επίτευξη των σκοπών του Τμήματος.

Ειδικές συνθήκες εργασίας

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και **πιεστικών** χρονικών προθεσμιών (τηλεφωνική ή και άμεση συναλλαγή με υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε./εξωτερικούς φορείς κ.ά. σε περιπτώσεις αυξημένης δυσκολίας).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι.
- ή απόφοιτος ΔΕ με ενδεδειγμένη γνώση και κατανόηση των αντικειμένων του Τμήματος, η οποία προϋποθέτει τουλάχιστον **τριετή** εμπειρία σε σχετικά θέματα.
- Πολύ καλή γνώση χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Λοιπά Επιθυμητά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι.-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται και αποδεικνύεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.
- Καλές γνώσεις σε λογισμικά εκδόσεων (publishing software).
- Άριστες δεξιότητες στη γραπτή και προφορική επικοινωνία, στη χρήση και διαχείριση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.

Προφίλ Ικανοτήτων

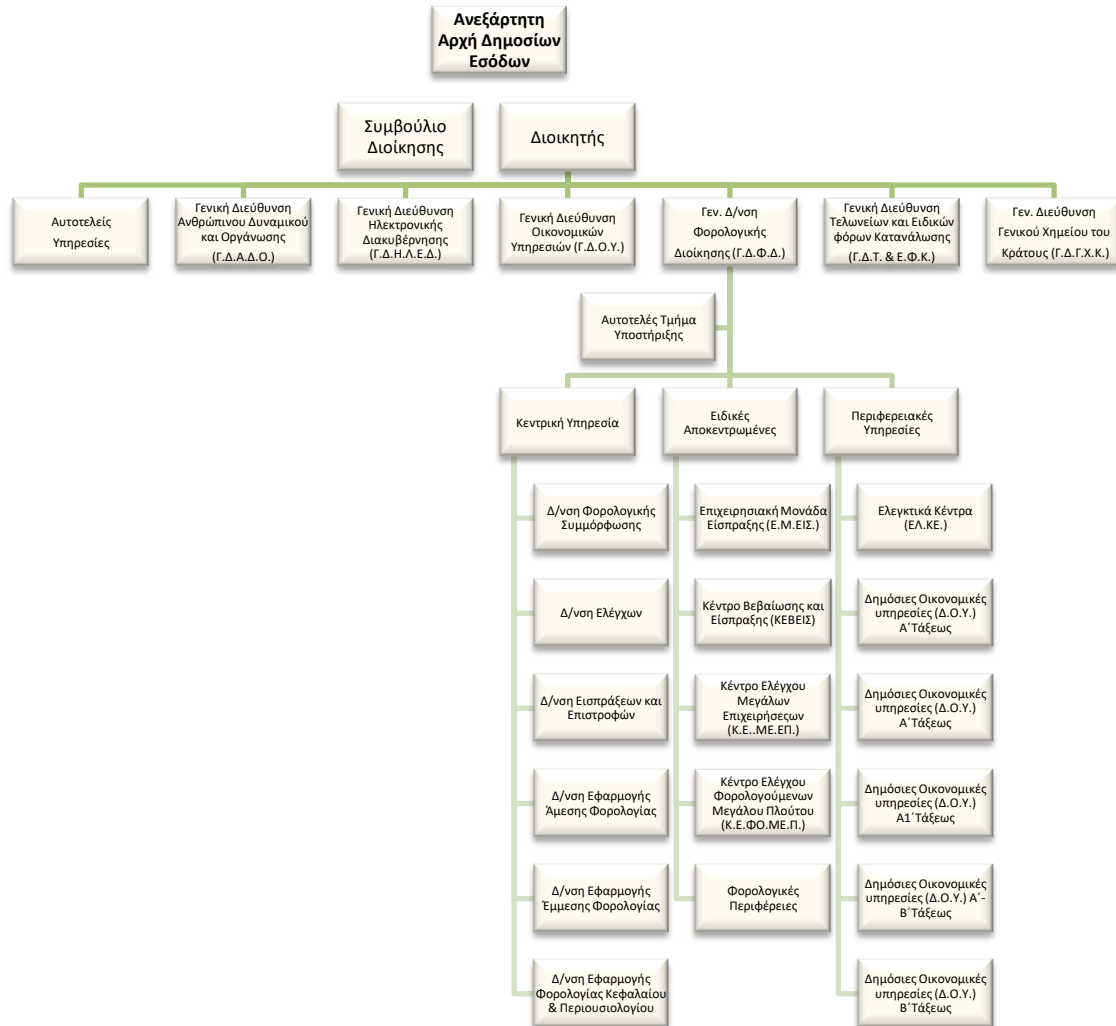
ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπάλληλος του Τμήματος Γ' - Κοινοβουλευτικών Θεμάτων				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον πελάτη (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή Νομοθεσία-Διαδικασίες				
2. Διοικητικές Διαδικασίες				
3. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών				
4. Διαχείριση Επικοινωνιακών Δράσεων				
5. Έρευνα – Ανάλυση Ζητημάτων Προτάσεις				
6. Σχεδιασμός και υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Τίτλος της θέσης εργασίας: Προϊστάμενος Δ.Ο.Υ. Α1' Τάξεως

Γενική Διεύθυνση: Φορολογικής Διοίκησης

Άμεσα Προϊστάμενος: Προϊστάμενος Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης



Άμεσα υφιστάμενοι

Ο Προϊστάμενος της Δ.Ο.Υ. Α1 τάξεως είναι άμεσος προϊστάμενος τεσσάρων (4)

Προϊσταμένων Τμημάτων και ενός (1) Αυτοτελούς Γραφείου ως κατωτέρω:



Σκοπός της θέσης εργασίας:

Ο ρόλος του Προϊσταμένου της Δ.Ο.Υ. Α1 Τάξεως είναι να διασφαλίζει την εφαρμογή της νομοθεσίας και την βελτιστοποίηση των διαδικασιών για:

- την πάταξη της φοροδιαφυγής και της φοροαποφυγής
- την αποτελεσματική είσπραξη των εσόδων από τους φορολογούμενους της αρμοδιότητας της Δ.Ο.Υ.
- την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στους φορολογουμένους και την εύρυθμη λειτουργία της Δ.Ο.Υ.

Ειδικές αρμοδιότητες

- Συμβάλλει στην αποτελεσματική Διοίκηση και βελτίωση της επιχειρησιακής απόδοσης της Περιφέρειας.
- Διοικεί την Δ.Ο.Υ. κατά τρόπο ώστε να διασφαλίζει την εύρυθμη λειτουργία της μέσω την αξιοποίησης και της ανάπτυξης του ανθρωπίνου δυναμικού της.
- Συμβάλλει στο πρόγραμμα μεταρρύθμισης της Α.Α.Δ.Ε. και προωθεί την επιτυχή υλοποίησή του.

Καθήκοντα

- Συμμετέχει στη διαμόρφωση πολιτικής στο πεδίο της αρμοδιότητάς του, υποβάλλοντας εισηγήσεις και συμμετέχοντας σε επιτροπές, ομάδες εργασίας και συλλογικά όργανα.
- Επιβλέπει την ορθή και ενιαία εφαρμογή της νομοθεσίας ανά φορολογικό αντικείμενο και προγραμματίζει και συντονίζει τις απαιτούμενες ενέργειες με σκοπό την επίτευξη των στόχων είσπραξης των εσόδων από κάθε είδους φόρο και

παρακολουθεί την εφαρμογή σύγχρονων τεχνικών είσπραξης των οφειλών όπως έχουν υιοθετηθεί από τη Διεύθυνση Εισπράξεων και Επιστροφών

- Μεριμνά, σε συνεργασία με το Προϊστάμενο του Τμήματος Δικαστικού και Νομικής Υποστήριξης, για τη νομική υποστήριξη της ΔΟΥ, για αντικρούσεις προσφυγών και ενδικοφανών προσφυγών κατά πράξεων αυτού, καθώς και επί ενδίκων μέσων, που ασκούνται από φορολογούμενους ή οφειλέτες του Δημοσίου
- Υποβάλλει έγγραφες αναφορές προς τον Προϊστάμενο της Φορολογικής Περιφέρειας για θέματα που άπτονται των ενδεχόμενων προβλημάτων στη λειτουργία της Δ.Ο.Υ., καθώς και προτεινόμενους τρόπους αντιμετώπισής τους.
- Ενημερώνεται σε εβδομαδιαία βάση από τους Τμηματάρχες για θέματα της αρμοδιότητάς τους με σκοπό την τακτοποίηση αυτών και την επίτευξη των στόχων της Δ.Ο.Υ.
- Διαχειρίζεται, συντονίζει και μεριμνά για την αποτελεσματική τοποθέτηση, την αξιολόγηση και την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της Δ.Ο.Υ. σε συνεργασία με τους Προϊσταμένους των Τμημάτων με σκοπό την αποδοτικότερη αξιοποίηση του ποροσκοπικού και την βέλτιστη λειτουργία της Δ.Ο.Υ.
- Καθορίζει και επιβλέπει την διαδικασία παρακολούθησης, υλοποίησης και αξιολόγησης των στόχων της Δ.Ο.Υ. και διασφαλίζει την έγκαιρη επίτευξή τους, μέσω της ενεργής εποπτείας των υφισταμένων, την παροχή κατευθύνσεων και την ανάληψη πρωτοβουλιών για την επίλυση θεμάτων.
- Επικοινωνεί: α) με φορολογούμενους προσωπικά, σε περιπτώσεις που ανακύπτουν ζητήματα αυξημένης δυσκολίας, β) σε συχνή βάση με τους Προϊσταμένους των Γενικών Διευθύνσεων και των Διευθύνσεων της Α.Α.Δ.Ε. για θέματα σχετικά με το έργο της υπηρεσίας, γ) τακτικά με τρίτους φορείς εντός και εκτός Υπουργείου Οικονομικών, με σκοπό τη συλλογή, τη διασταύρωση, την ανάλυση και την ανταλλαγή στοιχείων, πληροφοριών και απόψεων.

Χρήση πόρων/εργαλεία

- Αξιοποιεί σε περιοδική βάση τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων της Α.Α.Δ.Ε. (ΤΑΧΙΣ, ΕΛΕΝΧΙΣ) με σκοπό την άντληση πληροφοριών και στοιχείων.
- Χρήση υπηρεσιών διαδικτύου / ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Ειδικές συνθήκες εργασίας

- Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον έντονου συναισθηματικού φόρτου και χρονικών προθεσμιών (άμεση επαφή με φορολογούμενους σε περιπτώσεις αυξημένης δυσκολίας).

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα

Τυπικές προϋποθέσεις, κλάδος και κατηγορία όπως ορίζονται στο άρθρο 26 του ν. 4389/16 και τον Οργανισμό της Α.Α.Δ.Ε.

Επιθυμητή Εμπειρία

- Θητεία (1) έτους σε θέση προϊσταμένου Διεύθυνσης αντίστοιχης οργανικής μονάδας ή
- Θητεία (2) ετών σε θέση προϊσταμένου Υποδιεύθυνσης αντίστοιχης οργανικής μονάδας, ή
- Θητεία (3) ετών σε θέση ευθύνης προϊσταμένου Τμήματος αντίστοιχης οργανικής μονάδας

Λοιπά επιθυμητά προσόντα

- Πτυχίο Α.Ε.Ι-Α.Τ.Ε.Ι. συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης, κατά προτίμηση Νομικής, Οικονομικών, ή Διοικητικών σχολών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής ή πτυχίο ή δίπλωμα τμημάτων Α.Ε.Ι-Α.Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή αλλοδαπής οποιασδήποτε κατεύθυνσης με αναγνωρισμένο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών νομικής, οικονομικής ή διοικητικής κατεύθυνσης.
- Ενδελεχής γνώση και κατανόηση των αντικειμένων και της σχετικής νομοθεσίας για τα αντικείμενα της Θέσης
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο.
- Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (όπως αυτή ορίζεται από το Α.Σ.Ε.Π.).
- Γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών στα αντικείμενα: α) επεξεργασίας κειμένων, β) υπολογιστικών φύλλων και γ) υπηρεσιών διαδικτύου
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.
- Διοικητικές, επικοινωνιακές και ηγετικές ικανότητες.
- Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων, λήψης αποφάσεων, παρακίνησης και διαχείρισης απόδοσης.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Προϊστάμενος Δ.Ο.Υ Α'1 Τάξεως				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4
Επαγγελματικές ικανότητες				
1. Ομαδική Εργασία και Συνεργασία				
2. Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία				
3. Λήψη Αποφάσεων				
4. Επίλυση Προβλημάτων				
5. Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα				
6. Προσανατολισμός στον αποδέκτη υπηρεσιών (πολίτη, συνάδελφο)				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Φορολογική νομοθεσία				
2. Φορολογικές διαδικασίες				
3. Γνώσεις διοικητικής εκτέλεσης				
4. Φορολογικός Έλεγχος				
5. Έρευνα εκπλήρωσης φορολογικών υποχρεώσεων				
Ικανότητες Διοίκησης				
1. Ηγεσία				
2. Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού				

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Πίνακας βαθμολόγησης των Θέσεων Εργασίας ΑΑΔΕ
Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)

ΤΙΤΛΟΣ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΘΕΣΗ ΤΙΤΛΟΥ	Κατ.	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΙΕΡΑΡΧΙΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ	Γνώσεις και Εμπειρία	Πολυπλοκότητα και Δημιουργικότητα	Κριτική Σκέψη και Λήψη Αποφάσεων	Επιρροή και Εποπτεία	Επαφές και Επικοινωνία	Συνθήκες εργασίας	ΣΚΟΡ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΒΑΘΜΟΣ
Προϊστάμενος του Τμήματος Α' - Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ	Δ.ΕΞΥ.	ΤΜΗΜΑ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	7	8	8	8	8	5	75	Ε
Προϊστάμενος του Τμήματος Β' - Διαρκούς Κωδικοποίησης	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ	Δ.ΕΞΥ.	ΤΜΗΜΑ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	7	8	8	8	8	5	75	Ε

ΤΙΤΛΟΣ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΘΕΣΗ ΤΙΤΛΟΥ	Κατ.	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΙΕΡΑΡΧΙΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ	Γνώσεις και Εμπειρία	Πολυπλοκότητα και Δημιουργικότητα	Κριτική Σκέψη και Λήψη Αποφάσεων	Επικοινωνία και Εποπτεία	Επαφές και Επικοινωνία	Συνθήκες εργασίας	ΣΚΟΡ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΒΑΘΜΟΣ
Προϊστάμενος του Τμήματος Γ' - Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ	Δ.Ε.Υ.	ΤΜΗΜΑ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	7	8	8	8	8	5	75	Ε
Προϊστάμενος του Τμήματος Δ' - Συντονισμού Εξυπηρέτησης	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ	Δ.Ε.Υ.	ΤΜΗΜΑ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	7	8	8	8	8	5	75	Ε

ΤΙΤΛΟΣ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΘΕΣΗ ΤΙΤΛΟΥ	Κατ.	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΙΕΡΑΡΧΙΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ	Γνώσεις και Εμπειρία	Πολυπλοκότητα και Δημιουργικότητα	Κριτική Σκέψη και Λήψη Αποφάσεων	Επιρροή και Εποπτεία	Επαφές και Επικοινωνία	Συνθήκες εργασίας	ΣΚΟΡ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΒΑΘΜΟΣ
Προϊστάμενος του Τμήματος Ε' Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ	Δ.Ε.Υ.	ΤΜΗΜΑ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	7	8	8	8	8	5	75	Ε
ΤΙΤΛΟΣ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΘΕΣΗ ΤΙΤΛΟΥ	Κατ.	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΙΕΡΑΡΧΙΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ	Γνώσεις και Εμπειρία	Πολυπλοκότητα και Δημιουργικότητα	Κριτική Σκέψη και Λήψη Αποφάσεων	Επιρροή και Εποπτεία	Επαφές και Επικοινωνία	Συνθήκες εργασίας	ΣΚΟΡ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΒΑΘΜΟΣ
Προϊστάμενος του Τμήματος ΣΤ' Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ	Δ.Ε.Υ.	ΤΜΗΜΑ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	7	8	8	8	8	5	75	Ε

ΤΙΤΛΟΣ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΘΕΣΗ ΤΙΤΛΟΥ	Κατ.	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΙΕΡΑΡΧΙΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ	Γνώσεις και Εμπειρία	Πολυπλοκότητα και Δημιουργικότητα	Κριτική Σκέψη και Λήψη Αποφάσεων	Επιρροή και Εποπτεία	Επαφές και Επικοινωνία	Συνθήκες εργασίας	ΣΚΟΡ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΒΑΘΜΟΣ
Υπεύθυνος Γραφείου Οργάνωσης Λειτουργίας Πρώτου Επιπέδου Εξυπηρέτησης του Τμήματος Ε' - Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ	Δ.Ε.Υ.	ΓΡΑΦΕΙΟ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	6	8	6	6	6	6	64	Η
ΤΙΤΛΟΣ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΘΕΣΗ ΤΙΤΛΟΥ	Κατ.	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΙΕΡΑΡΧΙΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ	Γνώσεις και Εμπειρία	Πολυπλοκότητα και Δημιουργικότητα	Κριτική Σκέψη και Λήψη Αποφάσεων	Επιρροή και Εποπτεία	Επαφές και Επικοινωνία	Συνθήκες εργασίας	ΣΚΟΡ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΒΑΘΜΟΣ
Υπεύθυνος Αυτοτελούς Γραφείου Υποστήριξης	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ	Δ.Ε.Υ.	ΓΡΑΦΕΙΟ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	6	7	7	8	7	5	68	Ζ

ΤΙΤΛΟΣ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΘΕΣΗ ΤΙΤΛΟΥ	Κατ.	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΙΕΡΑΡΧΙΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ	Γνώσεις και Εμπειρία	Πολυπολιότητα και Δημιουργικότητα	Κριτική Σκέψη και Λήψη Αποφάσεων	Επικοινωνία και Επισκευή	Επαφές και Επικοινωνία	Συνθήκες εργασίας	ΣΚΟΡ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΒΑΘΜΟΣ
Έμπειρος υπάλληλος Τμήματος Α' - Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	Δ.ΕΞΥ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	6	7	6	5	7	5	60	Θ
Υπάλληλος Τμήματος Α' - Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	Δ.ΕΞΥ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	5	6	5	5	6	5	53	Ι
Έμπειρος υπάλληλος Τμήματος Β' - Διαρκούς Κωδικοποίησης (Δ.ΕΞΥ)	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	Δ.ΕΞΥ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	6	7	6	5	7	5	60	Θ
Υπάλληλος Τμήματος Τμήματος Β' - Διαρκούς Κωδικοποίησης (Δ.ΕΞΥ)	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	Δ.ΕΞΥ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	5	6	5	5	6	5	53	Ι
Έμπειρος Υπάλληλος Τμήματος Γ - Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ)	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	Δ.ΕΞΥ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	6	7	6	5	7	5	60	Θ
Υπάλληλος Τμήματος Γ - Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	Δ.ΕΞΥ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	5	6	5	5	6	5	53	Ι
Έμπειρος Υπάλληλος Τμήματος Δ' - Συντονισμού Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	Δ.ΕΞΥ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	6	6	6	6	6	6	60	Θ
Υπάλληλος Τμήματος Δ' - Συντονισμού Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	Δ.ΕΞΥ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	5	6	5	5	6	5	53	Ι
Υπάλληλος Διοικητικής Μέριμνας και Στατιστικής Παρακολούθησης	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	Δ.ΕΞΥ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	5	6	5	5	6	5	53	Ι
Επιβλέπων Ομάδας 1ου επιπέδου του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	Δ.ΕΞΥ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	4	7	7	7	7	7	64	Η
Έμπειρος Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης 1ου Επιπέδου του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης - Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	Δ.ΕΞΥ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	4	5	5	5	6	7	51	Ι

Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης 1ου Επιπέδου του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης - Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	Δ.ΕΞΥ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	3	4	4	4	5	7	42	ΙΑ
Υπεύθυνος Εκπαίδευσης	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	Δ.ΕΞΥ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	5	6	6	5	6	5	55	Θ
Υπάλληλος Γραφείου Ελέγχου και Ψηφιοποίησης Δεδομένων	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	Δ.ΕΞΥ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	3	5	5	5	6	5	47	Ι
Υπάλληλος Σχεδιασμού Εξυπηρέτησης του Τμήματος ΣΤ' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	Δ.ΕΞΥ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	5	7	7	6	6	5	61	Θ
Υπάλληλος του Τμήματος ΣΤ' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.)	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	Δ.ΕΞΥ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	6	7	6	6	6	6	62	Θ
Υπάλληλος Λειτουργικής Υποστήριξης Χειριστών Κ.Ε.Φ.	Διεύθυνση Εξυπηρέτησης	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	Δ.ΕΞΥ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	5	7	7	6	6	5	61	Θ

Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.)

ΤΙΤΛΟΣ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΘΕΣΗ ΤΙΤΛΟΥ	Κατ.	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΙΕΡΑΡΧΙΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ	Γνώσεις και Εμπειρία	Πολυπλοκότητα και Δημιουργικότητα	Κριτική Σκέψη και Λήψη Αποφάσεων	Επιρροή και Εποπτεία	Επαφές και Επικοινωνία	Συνθήκες εργασίας	ΣΚΟΡ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΒΑΘΜΟΣ
Προϊστάμενος Τμήματος Α΄ - Επικοινωνιακής Στρατηγικής (Δ.ΕΠΙΚ.)	Διεύθυνση Επικοινωνίας	ΤΜΗΜΑ ΤΑΡΧΗΣ	Δ.ΕΠΙΚ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	7	8	8	8	8	5	75	Ε
Προϊστάμενος Τμήματος Β΄ -Συντονισμού Διεθνών Σχέσεων και Εκπροσώπησης (Δ.ΕΠΙΚ.)	Διεύθυνση Επικοινωνίας	ΤΜΗΜΑ ΤΑΡΧΗΣ	Δ.ΕΠΙΚ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	7	8	8	8	8	5	75	Ε
Προϊστάμενος Τμήματος Γ΄ - Κοινοβουλευτικών Θεμάτων (Δ.ΕΠΙΚ.)	Διεύθυνση Επικοινωνίας	ΤΜΗΜΑ ΤΑΡΧΗΣ	Δ.ΕΠΙΚ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	7	8	8	8	8	5	75	Ε

ΤΙΤΛΟΣ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΘΕΣΗ ΤΙΤΛΟΥ	Κατ.	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΙΕΡΑΡΧΙΑ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ	Γνώσεις και Εμπειρία	Πολυπλοκότητα και Δημιουργικότητα	Κριτική Σκέψη και Λήψη Αποφάσεων	Επιρροή και Εποπτεία	Επαφές και Επικοινωνία	Συνθήκες εργασίας	ΣΚΟΡ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΒΑΘΜΟΣ
Έμπειρος υπάλληλος Τμήματος Α΄ - Επικοινωνιακής Στρατηγικής (Δ.ΕΠΙΚ.)	Διεύθυνση Επικοινωνίας	ΤΜΗΜΑ ΤΑΡΧΗΣ	Δ.ΕΠΙΚ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	6	7	6	5	7	5	60	Θ
Υπάλληλος Τμήματος Α΄ - Επικοινωνιακής Στρατηγικής (Δ.ΕΠΙΚ.)	Διεύθυνση Επικοινωνίας	ΤΜΗΜΑ ΤΑΡΧΗΣ	Δ.ΕΠΙΚ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	5	6	5	5	6	5	53	Ι
Έμπειρος υπαλληλος Τμήματος Β΄ - Συντονισμού Διεθνών Σχέσεων και Εκπροσώπησης (Δ.ΕΠΙΚ.)	Διεύθυνση Επικοινωνίας	ΤΜΗΜΑ ΤΑΡΧΗΣ	Δ.ΕΠΙΚ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	6	7	6	5	7	5	60	Θ
Υπάλληλος Τμήματος Τμήματος Β΄ - Συντονισμού Διεθνών Σχέσεων και Εκπροσώπησης (Δ.ΕΠΙΚ.)	Διεύθυνση Επικοινωνίας	ΤΜΗΜΑ ΤΑΡΧΗΣ	Δ.ΕΠΙΚ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	5	6	5	5	6	5	53	Ι
Έμπειρος Υπάλληλος Τμήματος Γ΄ - Κοινοβουλευτικών Θεμάτων (Δ.ΕΠΙΚ.)	Διεύθυνση Επικοινωνίας	ΤΜΗΜΑ ΤΑΡΧΗΣ	Δ.ΕΠΙΚ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	6	7	6	5	7	5	60	Θ
Υπάλληλος Τμήματος Γ΄ - Κοινοβουλευτικών Θεμάτων (Δ.ΕΠΙΚ.)	Διεύθυνση Επικοινωνίας	ΤΜΗΜΑ ΤΑΡΧΗΣ	Δ.ΕΠΙΚ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	5	6	5	5	6	5	53	Ι

Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (Δ.Ο.Υ.)

	ΤΙΤΛΟΣ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΘΕΣΗ ΤΙΤΛΟΥ	ΚΑΤ.	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΓΕΝΙΚΗ ΔΕΥΘΥΝΣΗ/Υ	ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΙΕΡΑΡΧΙΑ	ΓΝΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΜΠΕΙΡΙΑ	ΠΟΛΥΠΛΟΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ	ΚΡΙΤΙΚΗ ΣΚΕΨΗ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ	ΕΠΙΡΡΟΗ ΚΑΙ ΕΠΟΠΤΕΙΑ	ΕΠΑΦΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΚΟΡ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΒΑΘΜΟΣ
	Προϊστάμενος Δ.Ο.Υ. Α1 Τάξεως	Δ.Ο.Υ.	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	Γ.Δ.Φ.Δ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	Γ.Δ.Φ.Δ.	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	8	8	8	8	7	6	77	Ε
707	Προϊστάμενος Δ.Ο.Υ. Α' - Β' Τάξεως	Δ.Ο.Υ.	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	Γ.Δ.Φ.Δ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	Γ.Δ.Φ.Δ.	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	8	8	8	7	7	6	75	Ε