



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

**ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ
ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
ΤΜΗΜΑ Γ' ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ
ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ**

Ταχ. Δ/νση : Κ. Σερβίας 10
Ταχ. Κώδικας : 101 84 Αθήνα
Πληροφορίες : Β. Γλαρού
Τηλέφωνο : 210 33.75.165
E-Mail : v.glarou@aade.gr
Url : www.aade.gr

ΑΔΑ:
Αθήνα, 10 Οκτωβρίου 2023
Αριθ. Πρωτ.: ΔΔΑΔ Γ 1124216 ΕΞ 2023

ΠΡΟΣ: Ως Πίνακας Διανομής

ΘΕΜΑ: «Πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για την υποβολή υποψηφιοτήτων πλήρωσης θέσεων Προϊσταμένων οργανικών μονάδων επιπέδου Τμήματος της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.), Υπηρεσίας απευθείας υπαγόμενης στον Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)» .

Σύμφωνα με τις διατάξεις του Κεφαλαίου Α΄ «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του ν. 4389/2016 (Α΄ 94) «Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις» και ειδικότερα των άρθρων 14, 17, 26, 27, 28, 38 και 41 αυτού, όπως έχουν τροποποιηθεί και ισχύουν, καθώς και τα οριζόμενα στην ΔΔΑΔ Γ 1076146 ΕΞ 2021/03.09.2021 (Β΄ 4444) Απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Καθορισμός της διαδικασίας, των οργάνων και των κριτηρίων αξιολόγησης των υποψηφιοτήτων για την επιλογή Προϊσταμένων οργανικών μονάδων επιπέδου Γενικής Διεύθυνσης, Διεύθυνσης, Υποδιεύθυνσης και Τμήματος των υπηρεσιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), καθώς και των Υπευθύνων Αυτοτελών Γραφείων αυτής», όπως ισχύει εκδίδουμε Πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για την επιλογή και τοποθέτηση Προϊσταμένων οργανικών μονάδων επιπέδου Τμήματος της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.), Υπηρεσίας απευθείας υπαγόμενης στον Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) ως ακολούθως:

ΠΛΗΡΩΣΗ ΘΈΣΕΩΝ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΩΝ ΟΡΓΑΝΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΥΠΑΓΟΜΕΝΗΣ ΣΤΟΝ ΔΙΟΙΚΗΤΗ ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ (Α.Α.Δ.Ε.)		
Α/Α	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (Δ.ΕΞΥ.)	
	ΤΜΗΜΑΤΑ ΥΠΑΓΟΜΕΝΑ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟΝ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ	ΘΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ
1.	Τμήμα Α' Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης	Προϊστάμενος Τμήματος
2.	Τμήμα Β' Διαρκούς Κωδικοποίησης	Προϊστάμενος Τμήματος
3.	Τμήμα Γ' Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης	Προϊστάμενος Τμήματος
4.	Τμήμα Δ' - Συντονισμού Εξυπηρέτησης	Προϊστάμενος Τμήματος
5.	Τμήμα Ε' - Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας	Προϊστάμενος Τμήματος
6.	Τμήμα ΣΤ' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης	Προϊστάμενος Τμήματος
7.	Τμήμα Ζ' - Μητρώου και Εικόνας Φορολογουμένων	Προϊστάμενος Τμήματος
8.	Τμήμα Η' - Υπηρεσίας myAADElive Αττικής	Προϊστάμενος Τμήματος
9.	Τμήμα Θ' - Υπηρεσίας myAADElive Θεσσαλονίκης	Προϊστάμενος Τμήματος
10.	Τμήμα Ι' - Ψηφιακής Υποστήριξης και Οργάνωσης	Προϊστάμενος Τμήματος

1. Περιγράμματα θέσεων εργασίας Προϊσταμένων οργανικών μονάδων επιπέδου Τμήματος της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.)

Ο σκοπός των προκηρυσσόμενων θέσεων ευθύνης, οι ειδικές αρμοδιότητες, η γενική περιγραφή καθηκόντων αυτών, οι ειδικές απαιτήσεις, η επιθυμητή εμπειρία, καθώς και τα απαιτούμενα τυπικά και λοιπά επιθυμητά προσόντα προδιαγράφονται στα αντίστοιχα περιγράμματα θέσεων εργασίας, που καθορίστηκαν σύμφωνα με την υπ' αριθμ. ΔΔΑΔ Ε 1176068 ΕΞ 2017/24.11.2017 (Β' 4227) Απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), «Καθορισμός Περιγραμμάτων Θέσεων Εργασίας της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως αυτή επικαιροποιήθηκε με την υπ' αριθμ. ΔΔΑΔ Ε 1134040 ΕΞ 2020/18.11.2020 (Β' 5401) Απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) «Επικαιροποίηση - Καθορισμός Περιγραμμάτων Θέσεων Εργασίας Υπηρεσιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει και προσαρτάται στην παρούσα, αποτελώντας αναπόσπαστο μέρος αυτής (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ Ι έως VIII).

Σημειώνεται ότι το περιγράμμα θέσεων εργασίας που αφορά το τμήμα Ι'- Ψηφιακής Υποστήριξης και Οργάνωσης δεν έχει προσδιοριστεί και κατ' επέκταση λαμβάνονται υπόψη μόνο οι προϋποθέσεις και τα κύρια ή πρόσθετα προσόντα επιλογής, που ορίζονται στην πρόσκληση σύμφωνα με το άρθρο 1 παρ.3 περ. α της ΔΔΑΔ Γ 1076146 ΕΞ 2021/03.09.2021 (Β' 4444) Απόφασης του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Καθορισμός της διαδικασίας, των οργάνων και των κριτηρίων αξιολόγησης των υποψηφιοτήτων για την επιλογή Προϊσταμένων οργανικών μονάδων επιπέδου Γενικής Διεύθυνσης, Διεύθυνσης, Υποδιεύθυνσης και Τμήματος των υπηρεσιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), καθώς και των Υπευθύνων Αυτοτελών Γραφείων αυτής», όπως ισχύει.

Επιπλέον, κάθε ειδικότερο καθήκον που απορρέει από αρμοδιότητες που περιγράφονται στις οικείες διατάξεις της υπ' αριθμ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859 ΕΞ 2020/23.10.2020 (Β' 4738) Απόφασης του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως έχει τροποποιηθεί, συμπληρωθεί και ισχύει, αποτελεί μέρος των καθηκόντων των Προϊσταμένων των προκηρυσσόμενων θέσεων ευθύνης.

2. Δικαίωμα υποβολής αίτησης υποψηφιότητας

2.1. Δικαίωμα υποβολής αίτησης υποψηφιότητας για τις ως άνω προκηρυσσόμενες θέσεις ευθύνης έχουν, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις του άρθρου 77 «Κλάδοι Προϊσταμένων Αυτοτελών Τμημάτων, Τμημάτων και Αυτοτελών Γραφείων των Υπηρεσιών» της υπ' αριθμ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859 ΕΞ 2020/23.10.2020 (Β' 4738) Απόφασης του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως έχει τροποποιηθεί, συμπληρωθεί και ισχύει, υπάλληλοι της Αρχής κατηγορίας ΠΕ ή ΤΕ όλων των κλάδων, πλην των Τμημάτων «Ζ' Μητρώου και Εικόνας Φορολογουμένων», «Η' Υπηρεσίας myAADElive Αττικής» και «Θ' Υπηρεσίας myAADElive Θεσσαλονίκης» της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης, στα οποία προΐστανται υπάλληλοι κατηγορίας ΠΕ του κλάδου Εφοριακών ή υπάλληλοι κατηγορίας ΠΕ οποιουδήποτε κλάδου που πληρούν τις αντίστοιχες προϋποθέσεις διορισμού, όπως αυτές ορίζονται στην υποπερ. α' της περ. 1 της παρ. 3 του άρθρου 70 της προαναφερθείσας απόφασης ή υπάλληλοι κατηγορίας ΤΕ του κλάδου Εφοριακών ή υπάλληλοι κατηγορίας ΤΕ οποιουδήποτε κλάδου που πληρούν τις αντίστοιχες προϋποθέσεις διορισμού, όπως αυτές ορίζονται στην υποπερ. α' της περ. 3 της παρ. 3 του άρθρου 70 της προαναφερθείσας.

2.2. Οι ανήκοντες στους κλάδους και τις κατηγορίες της προηγούμενης υποπαραγράφου (2.1.) υπάλληλοι, προκειμένου να συμμετάσχουν στη διαδικασία πλήρωσης των ως άνω παρατιθέμενων θέσεων ευθύνης, πρέπει επιπλέον, κατά την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας υποβολής αιτήσεων υποψηφιοτήτων, να πληρούν τις προϋποθέσεις επιλογής του άρθρου 26, παρ.

1 και 2 περ. γ του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως έχει συμπληρωθεί δυνάμει των άρθρων 42 του ν. 4465/2017 (Α' 47) και 21 του ν. 4778/2021 (Α' 26) και ισχύει, ως ακολούθως:

- i) να έχουν ασκήσει για τουλάχιστον ένα (1) έτος καθήκοντα προϊσταμένου Τμήματος, ή
- ii) να είναι κάτοχοι αναγνωρισμένου συναφούς διδακτορικού διπλώματος ή απόφοιτοι της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Σ.Δ.Δ.Α.) ή κάτοχοι αναγνωρισμένου συναφούς μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, και κατέχουν το βαθμό Β' με πλεονάζοντα χρόνο τουλάχιστον τέσσερα (4) έτη στο βαθμό αυτόν, ή
- iii) να κατέχουν το βαθμό Α' και
- iv) να έχουν συμμετάσχει στις διαδικασίες αξιολόγησης της παρ. 1 του άρθρου 28, εκτός αν η μη συμμετοχή οφείλεται σε λόγους ανωτέρας βίας.

2.3. Για την εφαρμογή των αναφερόμενων διατάξεων, αλλά και τη μοριοδότηση του χρόνου άσκησης καθηκόντων ευθύνης του υποψηφίου, λαμβάνεται υπόψη αποκλειστικά η άσκηση καθηκόντων Υπηρεσιακού Γραμματέα και η εν τοις πράγμασι άσκηση καθηκόντων ευθύνης επιπέδου Γενικής Διεύθυνσης, Διεύθυνσης, Υποδιεύθυνσης ή Τμήματος, αντίστοιχα, που έχει διανυθεί σε Υπουργεία, Γενικές και Ειδικές Γραμματείες, αποκεντρωμένες διοικήσεις, Ν.Π.Δ.Δ., Ανεξάρτητες Αρχές, Ο.Τ.Α. Α' και Β' βαθμού και Ν.Π.Δ.Δ. αυτών, σε αυτοτελείς δημόσιες υπηρεσίες, καθώς και σε νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου που ανήκουν στη Γενική Κυβέρνηση, όπως εκάστοτε οριοθετείται από την Ελληνική Στατιστική Αρχή στο Μητρώο Φορέων Γενικής Κυβέρνησης.

Στις περιπτώσεις υποψήφιων υπαλλήλων που έχουν ασκήσει καθήκοντα αναπληρωτή Προϊσταμένου οργανικής μονάδας, βάσει των διατάξεων του άρθρου 87 του Υ.Κ., όπως ισχύει, καλούνται οι υποψήφιοι όπως υποβάλουν, με την αίτηση υποψηφιότητάς τους, σχετικές αποφάσεις ή διαταγές που πιστοποιούν τον χρόνο άσκησης καθηκόντων αναπληρωτή Προϊσταμένου, οποιουδήποτε επιπέδου, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

3. Κωλύματα υποψηφιότητας

3.1. Δεν επιτρέπεται να είναι υποψήφιος για επιλογή σε θέση Προϊσταμένου υπάλληλος στο πρόσωπο του οποίου συντρέχουν τα κωλύματα υποψηφιότητας κατά τα οριζόμενα στις διατάξεις της παραγράφου 4 του άρθρου 84 του ν.3528/2007 (Α' 26), όπως αυτό αντικαταστάθηκε και ισχύει με την παράγραφο 1 του άρθρου 45 του ν. 4674/2020 (Α' 53).

Ειδικότερα:

α) Δεν επιτρέπεται να είναι υποψήφιος για επιλογή σε θέση Προϊσταμένου οποιουδήποτε επιπέδου υπάλληλος που αποχωρεί αυτοδικαίως από την υπηρεσία εντός ενός (1) έτους από την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας υποβολής των υποψηφιοτήτων.

β) Δεν επιτρέπεται να είναι υποψήφιος για την επιλογή σε θέση Προϊσταμένου, ούτε να τοποθετηθεί Προϊστάμενος, υπάλληλος ο οποίος διανύει δοκιμαστική υπηρεσία ή τελεί σε διαθεσιμότητα ή αργία ή έχει καταδικαστεί τελεσίδικως για τα αναφερόμενα στην παράγραφο 1 του άρθρου 8 του Υ.Κ. (ν.3528/2007) αδικήματα ή του έχει επιβληθεί τελεσίδικα οποιαδήποτε πειθαρχική ποινή ανώτερη του προστίμου αποδοχών τεσσάρων (4) μηνών για οποιοδήποτε πειθαρχικό παράπτωμα μέχρι τη διαγραφή της ποινής κατά το άρθρο 145 του Υ.Κ..

3.2. Περαιτέρω, έχουν εφαρμογή οι διατάξεις των παραγράφων 1, 2 και 5 του άρθρου 27 του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως αντικαταστάθηκε με το άρθρο 22 του ν. 4778/2021 (Α' 26) καθώς και οι διατάξεις της παραγράφου 2 του άρθρου 1 της υπ' αριθμ. πρωτ. ΔΔΑΔ Γ 1076146 ΕΞ 2021/03.09.2021 (Β' 4444) Απόφασης του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Καθορισμός της διαδικασίας, των οργάνων και των κριτηρίων αξιολόγησης των υποψηφιοτήτων για την επιλογή Προϊσταμένων οργανικών μονάδων επιπέδου Γενικής Διεύθυνσης, Διεύθυνσης, Υποδιεύθυνσης και Τμήματος των υπηρεσιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), καθώς και των Υπευθύνων Αυτοτελών Γραφείων αυτής», όπως ισχύει.

4. Κριτήρια αξιολόγησης των υποψηφιοτήτων

Για την επιλογή Προϊσταμένων λαμβάνονται υπόψη τέσσερις (4) ομάδες κριτηρίων, δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 85 του ν. 3528/2007 (Α' 26), όπως αντικαταστάθηκαν με τις διατάξεις της παραγράφου 2 του άρθρου 45 του ν. 4674/2020 (Α' 53) και συμπληρώθηκαν με τις διατάξεις της παρ. 4 του άρθρου 26 του ν. 4690/2020 (Α' 104) και τις διατάξεις της παραγράφου 1 του άρθρου 34 του ν. 4795/2021 (Α' 62), και τις διατάξεις της παραγράφου 1 του άρθρου 4 του ν. 4915/2022 (Α' 63), καθώς και δυνάμει των υπ' αριθμ. πρωτ. ΔΙΔΑΔ/Φ.35.54/2611/9356/25.06.2020 και ΔΙΔΑΔ/Φ.69/169/οικ.1417/12.07.2021 σχετικών ερμηνευτικών εγκυκλίων του Υπουργείου Εσωτερικών, σε συνδυασμό με τις διατάξεις των παρ. 1, 3 και 4 του άρθρου 26 του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως ισχύουν.

Η διαδικασία αξιολόγησης των υποψηφιοτήτων διενεργείται σύμφωνα με την υπ' αριθμ. πρωτ. ΔΔΑΔ Γ 1076146 ΕΞ 2021/03.09.2021 (Β' 4444) Απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Καθορισμός της διαδικασίας, των οργάνων και των κριτηρίων αξιολόγησης των υποψηφιοτήτων για την επιλογή Προϊσταμένων οργανικών μονάδων επιπέδου Γενικής Διεύθυνσης, Διεύθυνσης, Υποδιεύθυνσης και Τμήματος των υπηρεσιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), καθώς και των Υπευθύνων Αυτοτελών Γραφείων αυτής». όπως ισχύει.

Ειδικά για τους κατόχους μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών ή διδακτορικών διπλωμάτων, επειδή δυνάμει της περίπτωσης αστ' της παρ. 3 του άρθρου 85 του Υ.Κ. η συνάφεια κρίνεται με αιτιολογία από το αρμόδιο συμβούλιο επιλογής προϊσταμένων με βάση το αντικείμενο της προκηρυσσόμενης θέσης όπως προκύπτει από τις οικείες οργανικές διατάξεις και το περίγραμμα θέσης εργασίας, καλούνται οι υποψήφιοι, εφόσον δεν έχουν ενημερώσει το προσωπικό τους μητρώο με όλα εκείνα τα απαραίτητα στοιχεία που δύνανται να θεμελιώσουν τη συνάφεια των μεταπτυχιακών τίτλων και διδακτορικών διπλωμάτων, ιδίως πρόγραμμα σπουδών, αναλυτική βαθμολογία, τίτλος και περιεχόμενα μεταπτυχιακής εργασίας και διδακτορικής διατριβής κ.λπ., να επισυνάψουν στην αίτηση υποψηφιότητάς τους όλα τα απαραίτητα συναφή δικαιολογητικά για να τεθούν υπόψη του αρμοδίου Γνωμοδοτικού Συμβουλίου.

Ο χρόνος υπηρεσίας εκτός δημοσίου τομέα μοριοδοτείται, εφόσον έχει αναγνωρισθεί σε συναφή θέση στον ιδιωτικό τομέα με απόφαση του οικείου Υπηρεσιακού Συμβουλίου, κατά τα οριζόμενα στις διατάξεις παραγράφων 2, 3 και 6 του άρθρου 98 του Υ.Κ. και του π.δ.69/2016 (Α' 127). Σε κάθε περίπτωση, η υποβολή της αίτησης και των απαραίτητων για την αναγνώριση χρόνου προϋπηρεσίας εκτός δημοσίου τομέα δικαιολογητικών πρέπει να προηγείται της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής της υποψηφιότητας, βάσει της αντίστοιχης πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος και συνακόλουθα, ο χρόνος αυτός μοριοδοτείται κατά τα ανωτέρω, εφόσον έως την οριστικοποίηση του πίνακα προκρινομένων από το αρμόδιο γνωμοδοτικό συμβούλιο κριθεί η συνάφεια της προϋπηρεσίας από το αρμόδιο υπηρεσιακό συμβούλιο. Ο υποψήφιος υποχρεούται να δηλώνει εγγράφως κατά την υποβολή του βιογραφικού του, ότι έχει υποβάλει αίτηση αναγνώρισης προϋπηρεσίας εκτός δημοσίου τομέα σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, η εξέταση της οποίας εκκρεμεί.

5. Διαδικασία υποβολής αιτήσεων υποψηφιότητας - Ηλεκτρονική υποβολή αίτησης - Προθεσμία υποβολής υποψηφιότητας

5.1.Οι υποψήφιοι μπορούν να αιτηθούν κατ' ανώτατο όριο μέχρι και τρεις (3) θέσεις ευθύνης συνολικά.

5.2. Η αίτηση υποψηφιότητας, ως το συνημμένο ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ I, υποβάλλεται μόνο ηλεκτρονικά στη διεύθυνση v.glarou@aade.gr εντός αποκλειστικής προθεσμίας δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την καταχώριση της εν λόγω πρόσκλησης στον ιστότοπο της Α.Α.Δ.Ε.: www.aade.gr. Η προθεσμία υποβολής των αιτήσεων υποψηφιότητας ξεκινά στις 12 Οκτωβρίου 2023 και λήγει στις 25 Οκτωβρίου 2023.

5.3. Για την εγκυρότητα της υποψηφιότητας η αίτηση απαιτείται να φέρει την υπογραφή του υποψηφίου και να έχει προηγηθεί σάρωση αυτής (δηλαδή επεξεργασία της μέσω σαρωτή/scanner) πριν από την ηλεκτρονική υποβολή της. Η αίτηση υποψηφιότητας συνοδεύεται υποχρεωτικά από αναλυτικό βιογραφικό σημείωμα (ως *συνημμένο ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ II*), το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της αίτησης, συντάσσεται με ευθύνη του υποψηφίου και επέχει θέση υπεύθυνης δήλωσης.

Η συμπλήρωση των εντύπων είναι υποχρεωτική και πρέπει να γίνεται ηλεκτρονικά - όχι χειρόγραφα- σε μορφότυπο word (ως *ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ I* και *ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ II* που βρίσκονται αναρτημένα μαζί με την πρόσκληση στον ιστότοπο της Α.Α.Δ.Ε.: www.aade.gr). Ο υποψήφιος υποχρεούται να συμπληρώσει τα οικεία πεδία που αναφέρονται στα υπηρεσιακά και προσωπικά του στοιχεία, καθώς και στα τυπικά, εκπαιδευτικά και επαγγελματικά προσόντα που απαιτούνται για τις προκηρυσσόμενες θέσης ευθύνης, καθώς και τυχόν πρόσθετες άλλες πληροφορίες που εκείνος κρίνει ότι θα συντείνουν στην ευνοϊκότερη αξιολόγηση της υποψηφιότητάς του.

Διόρθωση ή τροποποίηση ή συμπλήρωση των αιτήσεων και των βιογραφικών σημειωμάτων επιτρέπεται μόνο έως την καταληκτική ημερομηνία λήξης της προθεσμίας υποβολής των υποψηφιοτήτων που ορίζεται στην πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος.

5.4. Η αίτηση υποψηφιότητας συνοδεύεται υποχρεωτικά από Υπεύθυνη Δήλωση του ν.1599/1986 (ως *συνημμένο ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ III*). Η Υπεύθυνη Δήλωση πρέπει να είναι συμπληρωμένη σύμφωνα με τις οδηγίες που βρίσκονται στο αντίστοιχο υπόδειγμα, υπογεγραμμένη, να φέρει βεβαίωση του γνησίου υπογραφής κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 11 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (ν.2690/1999, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει) και να αποσταλεί ηλεκτρονικά, αφού σαρωθεί, στην ίδια διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Διευκρινίζεται ότι η Υπεύθυνη Δήλωση που συντάσσεται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης έχει την ίδια ισχύ με έγγραφο που φέρει βεβαίωση γνησίου υπογραφής του άρθρου 11 του ν.2690/1999 (Α' 45). Τονίζεται, επίσης, ότι στην περίπτωση της έντυπης Υπεύθυνης Δήλωσης, ο υποψήφιος οφείλει να κυκλώσει μία εκ των ενδείξεων (γ1) ή (γ2) και να μονογράψει παραπλεύρως τη σχετική επιλογή, ενώ στην περίπτωση της ψηφιακής Υπεύθυνης Δήλωσης πρέπει να αποτυπώνεται στο κείμενο - πέραν των σημείων (α), (β) και (δ) - είτε η επιλογή (γ1) είτε η επιλογή (γ2).

5.5. Η μη τήρηση των προαναφερθέντων σχετικά με τα Υποδείγματα I και II ή η μη υποβολή του Υποδείγματος III συνεπάγεται τον αποκλεισμό των υποψηφίων από τη διαδικασία επιλογής.

5.5. Οι προϋποθέσεις και τα προσόντα επιλογής πρέπει να συντρέχουν κατά την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας υποβολής αιτήσεων υποψηφιότητας.

6. Ενημέρωση υποψηφίων σύμφωνα με τα άρθρα 5 παρ.1 περ. α' και 13 και 14 του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679.

Σας ενημερώνουμε ότι υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης των υποψηφίων στα στοιχεία που αφορούν τους λοιπούς συνυποψηφίους, τα οποία αποτέλεσαν τη βάση αξιολόγησής τους για την κατάληψη των προς πλήρωση θέσεων, εφόσον αυτά είναι αναγκαία για την άσκηση των εκ του νόμου δικαιωμάτων τους.

7. Γνωστοποίηση πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος

7.1. Η παρούσα πρόσκληση αναρτάται αμελλητί στην ιστοσελίδα του προγράμματος «ΔΙΑΥΓΕΙΑ».

7.2. Μετά την ανάρτησή της δημοσιεύεται στον ιστότοπο της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) www.aade.gr.

7.3. Οι αποδέκτες της παρούσας γνωστοποιούν, με κάθε πρόσφορο τρόπο, την πρόσκληση στους υπαλλήλους των υπηρεσιών τους.

**Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ
ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ
α/α
ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΦΑΚΟΣ
(ΔΔΑΔ Γ 1021773 ΕΞ
2023/16.02.2023)**

Συνημμένα:

1. **ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ I:** Υπόδειγμα Αίτησης Υποψηφιότητας
2. **ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ II:** Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος Υποψηφίου
3. **ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ III:** Υπεύθυνη Δήλωση
4. **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ I:** Περίγραμμα θέσης εργασίας Προϊσταμένου Τμήματος Α' Σχεδιασμού και Διαμόρφωσης Περιεχομένου Εξυπηρέτησης
5. **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II:** Περίγραμμα θέσης εργασίας Προϊσταμένου Τμήματος Β' Διαρκούς Κωδικοποίησης
6. **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III:** Περίγραμμα θέσης εργασίας Προϊσταμένου του Τμήματος Γ' Απλούστευσης Διαδικασιών Εξυπηρέτησης
7. **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV:** Περίγραμμα θέσης εργασίας Προϊσταμένου του Τμήματος Δ' – Συντονισμού Εξυπηρέτησης
8. **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V:** Περίγραμμα θέσης εργασίας Προϊσταμένου του Τμήματος Ε'- Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενη Επικοινωνίας
9. **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI:** Περίγραμμα θέσης εργασίας Προϊσταμένου του Τμήματος ΣΤ' – Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης
10. **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII:** Περίγραμμα θέσης εργασίας Προϊσταμένου του Τμήματος Ζ' - Μητρώου και Εικόνας Φορολογουμένων
11. **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII:** Περίγραμμα θέσης εργασίας Προϊσταμένου του Τμήματος Υπηρεσίας myAAElive

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ Ι**ΑΙΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΑΣ**

Πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος: Αρ. πρωτ. ΔΔΑΔ Γ.....

Ημερομηνία λήξης της προθεσμίας υποβολής της αίτησης υποψηφιότητας: (αναγράφεται η ημερομηνία, σύμφωνα με την πρόσκληση)

ΠΡΟΣ: ΤΗΝ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ & ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
ΤΜΗΜΑ Γ΄ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ

1. Επώνυμο:
2. Όνομα:
3. Πατρώνυμο:
4. Ημερομηνία γέννησης:
5. Αριθμός Μητρώου:
6. Τηλέφωνο επικοινωνίας:
7. Ηλεκτρ. διεύθυνση (email):

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ

1. Υπηρεσία οργανικής θέσης:
2. Υπηρεσία με απόσπαση (εάν ισχύει):
3. Θέση που κατέχει ο υποψήφιος:
4. Κλάδος/Βαθμός/Κατηγορία
5. Αρμόδια Διεύθυνση Προσωπικού/Διοικητικού: Διεύθυνση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού της Α.Α.Δ.Ε.
Άλλη:

**ΕΚΔΗΛΩΣΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ
ΘΕΣΗ/ΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΤΙΜΗΣΗΣ¹ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ**

.....
.....
.....

Ημερομηνία
Ο/Η Αιτών/ούσα
(υπογραφή)

¹ Οι υποψήφιοι πρέπει να συμπληρώνουν/δηλώνουν με ακρίβεια τις θέσεις προτίμησής τους, όπως αυτές αναγράφονται στην πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος και δύνανται να δηλώνουν υποψηφιότητα για περισσότερες από μια θέσεις ευθύνης, εκτός και αν ορίζεται διαφορετικά στην πρόσκληση. Η σειρά αναγραφής των θέσεων, δεν επέχει θέση προτίμησης και δεν δεσμεύει την Υπηρεσία.

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΙΙ**ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ**

Πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος: αρ. πρωτ. ΔΔΑΔ Γ.....

Ημερομηνία λήξης της προθεσμίας υποβολής της αίτησης υποψηφιότητας: (αναγράφεται η ημερομηνία, σύμφωνα με την πρόσκληση)

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ:

1. Επώνυμο: _____
2. Όνομα: _____
3. Πατρώνυμο: _____
4. Αριθμός μητρώου υπαλλήλου: _____
5. Κατηγορία/ βαθμός/ κλάδος: _____
6. Συνολικός χρόνος υπηρεσίας στο Δημόσιο²: _____

Α. ΤΥΠΙΚΑ, ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ & ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

	<i>Εκπαιδευτικό Ίδρυμα</i>	<i>Τίτλος σπουδών-Τμήμα</i>
Τίτλοι Σπουδών Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης		
Μεταπτυχιακοί Τίτλοι Σπουδών, ετήσιας τουλάχιστον διάρκειας, αποκτηθέντες μετά τη λήψη του βασικού τίτλου σπουδών	<i>Εκπαιδευτικό Ίδρυμα</i>	<i>Τίτλος σπουδών-Τμήμα</i>
Μεταπτυχιακός τίτλος, που ενσωματώνεται σε βασικό τίτλο σπουδών κατά το αρ.46 του ν.4485/2017 (integrated master)	<i>Εκπαιδευτικό Ίδρυμα</i>	<i>Τίτλος σπουδών-Τμήμα</i>
Διδακτορικά διπλώματα	<i>Εκπαιδευτικό Ίδρυμα</i>	<i>Τίτλος-ειδίκευση</i>

² Κατά την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας υποβολής της αίτησης υποψηφιότητας

Επιτυχής αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης (Ε.Σ.Δ.Δ.Α.)	Σειρά:			
Πιστοποιημένη Επιμόρφωση κατά την τελευταία δεκαετία (πρόγραμμα επιμόρφωσης, φορέας επιμόρφωσης, έτος παρακολούθησης)	1.			
	2.			
	3.			
	4.			
Πιστοποιημένη Γλωσσομάθεια κατά τα οριζόμενα στο π.δ. 50/2001 (Παράρτημα Γλωσσομάθειας ΑΣΕΠ)	Γλώσσα/τίτλος πιστοποιητικού	Άριστα	Πολύ Καλά	Καλά
Πιστοποιητικό διοικητικής επάρκειας , κατά την παρ. 4 του άρθρου 82 του Υ.Κ. ³	ΝΑΙ			
	Έτος απόκτησης: ΟΧΙ			

B. ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΚΑΙ ΑΣΚΗΣΗ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ ΕΥΘΥΝΗΣ

▶ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ	Χρονικό διάστημα σε μήνες
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Χρόνος υπηρεσίας στο Δημόσιο Μήνες πραγματικής δημόσιας υπηρεσίας, με ανώτατο όριο τους 396 μήνες (33 έτη), εκτός του χρόνου που έχει διανυθεί σε θέση ευθύνης 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Χρόνος υπηρεσίας εκτός Δημοσίου τομέα⁴ Μήνες προϋπηρεσίας εκτός δημοσίου τομέα, που έχει αναγνωρισθεί σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 98 του Υ.Κ και του π.δ.69/2016, όπως ισχύει, με ανώτατο όριο τους 84 μήνες (7 έτη) 	

³ Κατοχή από υποψήφιο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

⁴ Συμπληρώνεται εφόσον ο χρόνος έχει αναγνωρισθεί, βάσει των κείμενων διατάξεων. Άλλως, ο υποψήφιος υποχρεούται να δηλώσει ότι έχει υποβάλει αίτηση (απαιτείται η αναγραφή του αριθμού πρωτοκόλλου) αναγνώρισης προϋπηρεσίας, σύμφωνα με τις παρ. 2,3 και 6 του άρθρου 98 του Υ.Κ. και του π.δ.69/2016, της οποίας η εξέταση εκκρεμεί.

▶ ΧΡΟΝΟΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ ΕΥΘΥΝΗΣ		
ΑΣΚΗΣΗ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ ΕΥΘΥΝΗΣ	ΧΡΟΝΟΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ ΣΕ ΜΗΝΕΣ	
Μήνες άσκησης καθηκόντων ευθύνης Υπηρεσιακού Γραμματέα	Κατόπιν επιλογής ή/ και τοποθέτησης	
	Με διαδικασίες αναπλήρωσης	
Μήνες άσκησης καθηκόντων ευθύνης επιπέδου Γενικής Διεύθυνσης	Κατόπιν επιλογής ή/ και τοποθέτησης	
	Με διαδικασίες αναπλήρωσης	
Μήνες άσκησης καθηκόντων ευθύνης επιπέδου Διεύθυνσης/Υποδιεύθυνσης	Κατόπιν επιλογής ή/ και τοποθέτησης	
	Με διαδικασίες αναπλήρωσης	
Μήνες άσκησης καθηκόντων ευθύνης επιπέδου Τμήματος/Αυτοτελούς Τμήματος	Κατόπιν επιλογής ή/ και τοποθέτησης	
	Με διαδικασίες αναπλήρωσης	
Μήνες άσκησης καθηκόντων ευθύνης επιπέδου Αυτοτελούς Γραφείου	Κατόπιν επιλογής ή/ και τοποθέτησης	
	Με διαδικασίες αναπλήρωσης	

ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ				
ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΣΤΟΝ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ				
Υπηρεσία	ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ (Υπάλληλος/Προϊστάμενος ⁵)	Απόφαση άσκησης καθηκόντων ευθύνης (απόφαση επιλογής & τοποθέτησης ή ημερήσια διαταγή περί αναπλήρωσης)	Από Έως	Μήνες & ημέρες απασχόλησης
→	Συνολικός χρόνος άσκησης καθηκόντων ευθύνης, κατόπιν διαδικασιών επιλογής και τοποθέτησης			
→	Συνολικός χρόνος άσκησης καθηκόντων ευθύνης, δυνάμει των διατάξεων περί αναπλήρωσης			
▪	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ ΣΕ ΘΕΣΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ			

⁵ Προϊστάμενος/Αναπληρωτής Προϊστάμενος Γενικής Διεύθυνσης, Διεύθυνσης-Υποδιεύθυνσης, Τμήματος, Υπευθύνου Αυτοτελούς Γραφείου

ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ				
ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΣΤΟΝ ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ ⁶				
Φορέας απασχόλησης	Θέση: Υπάλληλος/ Προϊστάμενος)	Από έως	Μήνες & ημέρες απασχόλησης	Αντικείμενο

Γ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ⁷		
Α/Α	ΕΚΘΕΣΕΙΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ
1.	Έκθεση Αξιολόγησης έτους....	
2.	Έκθεση Αξιολόγησης έτους....	
3.	Έκθεση Αξιολόγησης έτους....	

ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ⁸

⁶ Μήνες προϋπηρεσίας εκτός δημοσίου τομέα, που έχει αναγνωρισθεί σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 98 του Υ.Κ., όπως ισχύει, με ανώτατο όριο τους 84 μήνες (7 έτη)

⁷ Μεταβατικά, ήτοι έως την ολοκλήρωση της διαδικασίας επιλογής Προϊσταμένων όλων των επιπέδων οργανικών μονάδων, για την αξιολόγηση ως μοριοδοτούμενο κριτήριο, τυχάνουν εφαρμογής οι διατάξεις της παραγράφου 7 του άρθρου 38 του ν.4389/2016, σύμφωνα με τις οποίες όλοι οι υποψήφιοι για την επιλογή προϊσταμένων λαμβάνουν τον ανώτατο αριθμό μορίων, ήτοι 1.000 μόρια.

⁸ Ο υποψήφιος δύναται να καταγράψει όσα πρόσθετα προσόντα δεν περιλαμβάνονται στα τυποποιημένα πεδία της φόρμας, τα οποία συνιστούν στοιχεία του βιογραφικού σημειώματός του και κρίνει ότι θα συντείνουν στην ευνοϊκότερη αξιολόγηση της υποψηφιότητάς του. **Τα επιπρόσθετα προσόντα δεν μοριοδοτούνται.**

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΙΙΙ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

(άρθρο 8 Ν.1599/1986)

Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών

(άρθρο 8 παρ. 4 Ν. 1599/1986)

ΠΡΟΣ(1):	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ						
Ο – Η Όνομα:				Επώνυμο:			
Όνομα και Επώνυμο Πατέρα:							
Όνομα και Επώνυμο Μητέρας:							
Ημερομηνία γέννησης(2):							
Τόπος Γέννησης:							
Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας:				Τηλ:			
Τόπος Κατοικίας:			Οδός:			Αριθ:	ΤΚ:
Αρ. Τηλεομοιότητας (Fax):				Δ/ση Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου (Email):			

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις (3), που προβλέπονται από τις διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 του Ν. 1599/1986, δηλώνω ότι, τόσο ο/η ίδιος/α, όσο και ο/η σύζυγος και τα προστατευόμενα μέλη μου:

α) **έχουμε** υποβάλει τις δηλώσεις φορολογίας, που ορίζονται στις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις, καθώς και έχουμε δηλώσει το σύνολο των εισοδημάτων μας και των περιουσιακών μας στοιχείων, όπως προσδιορίζονται από τις διατάξεις αυτές,

β) **είμαστε** ενήμεροι για τυχόν οφειλές μας προς το δημόσιο,

γ1) δεν είμαστε δικαιούχοι ή τελικοί πραγματικοί δικαιούχοι τραπεζικού λογαριασμού ή άλλου περιουσιακού στοιχείου το οποίο ανήκει σε εταιρεία εγκατεστημένη σε κράτος μη συνεργάσιμο στον φορολογικό τομέα ή κράτος με προνομιακό φορολογικό καθεστώς, κατά την έννοια του άρθρου 65 του Ν. 4172/2013,

ή (4)

γ2) είμαστε δικαιούχοι ή τελικοί πραγματικοί δικαιούχοι τραπεζικού λογαριασμού ή άλλου περιουσιακού στοιχείου το οποίο ανήκει σε εταιρεία εγκατεστημένη σε κράτος μη συνεργάσιμο στον φορολογικό τομέα ή κράτος με προνομιακό φορολογικό καθεστώς, κατά την έννοια του άρθρου 65 του Ν. 4172/2013, και πρόκειται για εισοδήματα ή περιουσιακά στοιχεία, κατά περίπτωση, τα οποία έχουν φορολογηθεί ή νόμιμα απαλλαγεί στην Ελλάδα και

δ) έχω υποβάλει στην Υπηρεσία την προβλεπόμενη Δήλωση Περιουσιακής Κατάστασης, κατ' εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 28 του Ν. 3528/2007, όπως ισχύει. (5)

Ημερομηνία:/...../2023

Ο – Η Δηλ.

(Υπογραφή)

(1) Αναγράφεται από τον ενδιαφερόμενο πολίτη ή Αρχή ή η Υπηρεσία του δημόσιου τομέα, που απευθύνεται η αίτηση.

(2) Αναγράφεται ολογράφως.

(3) «Όποιος εν γνώσει του δηλώνει ψευδή γεγονότα ή αρνείται ή αποκρύπτει τα αληθινά με έγγραφη υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών. Εάν ο υπαίτιος αυτών των πράξεων σκόπευε να προσπορίσει στον εαυτόν του ή σε άλλον περιουσιακό όφελος βλάπτοντας τρίτον ή σκόπευε να βλάψει άλλον, τιμωρείται με κάθειρξη μέχρι 10 ετών.

(4) Ο /Η δηλών/ούσα ανάλογα με την κατηγορία στην οποία υπάγεται συμπληρώνει (κυκλώνει) κατά περίπτωση τη σχετική ένδειξη (γ1) ή (γ2) στην υπεύθυνη δήλωσή του και την μονογράφει παραπλεύρως.

(5) Σε περίπτωση ανεπάρκειας χώρου η δήλωση συνεχίζεται στην πίσω όψη της και υπογράφεται από τον δηλούντα ή την δηλούσα

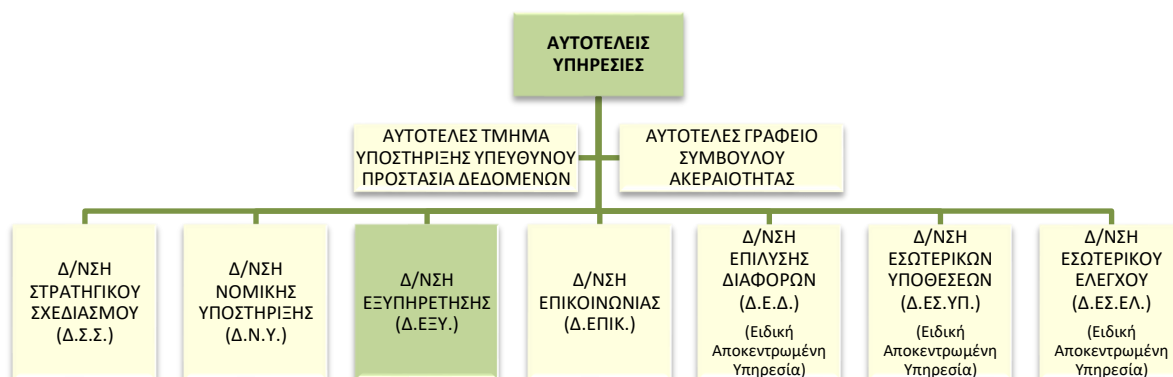
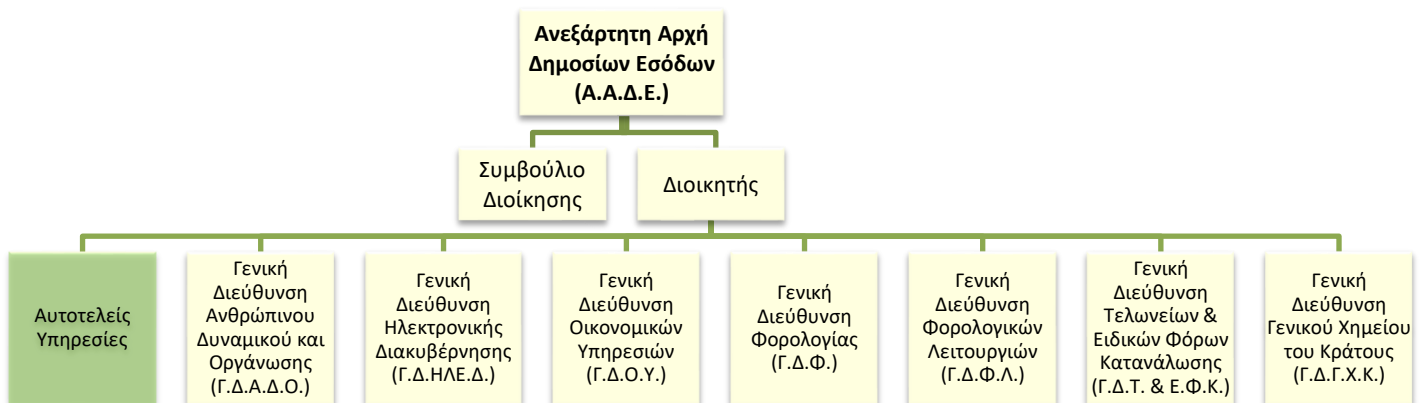
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

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.
- Μέριμνα για την ταξινόμηση, τη συντήρηση και τη συσχέτιση του Περιεχομένου, καθώς και για τη δημιουργία συλλογών και πλήρους καταλόγου όλων των εγγράφων αρμοδιότητας ΑΑΔΕ.

- Μέριμνα 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				

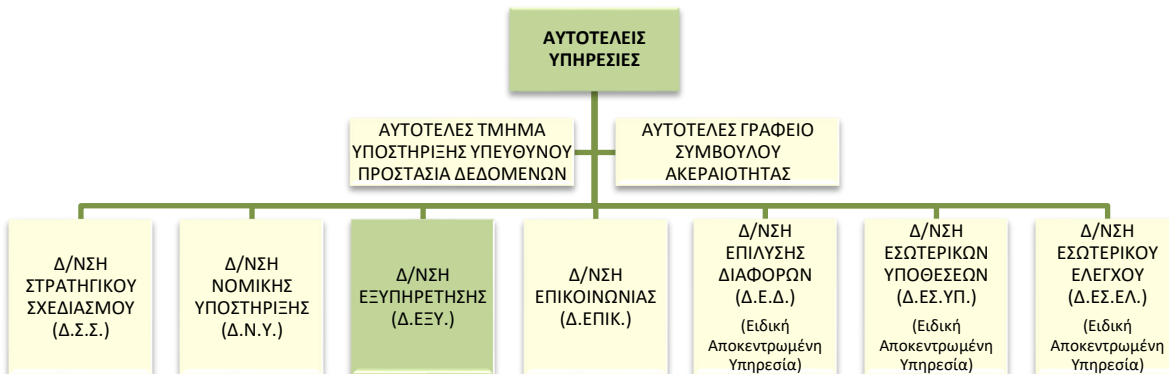
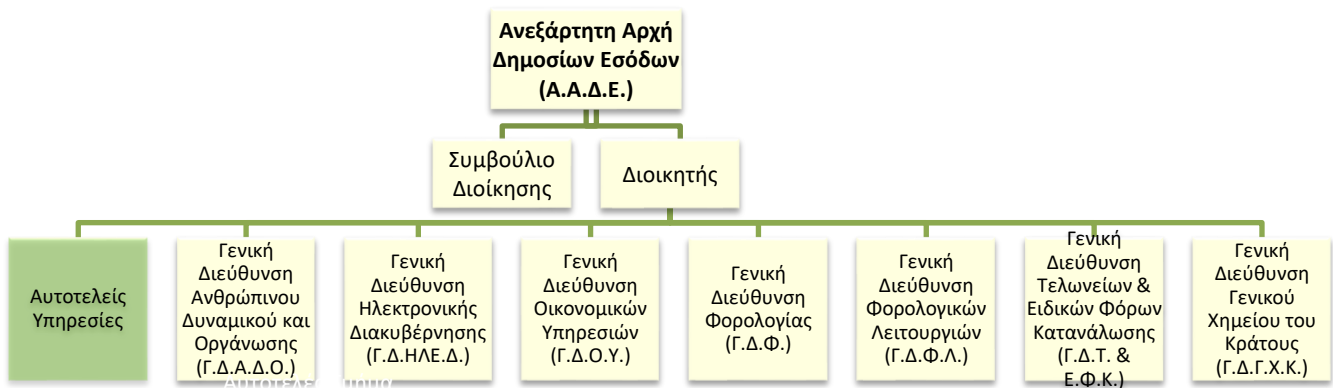
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ**ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

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				

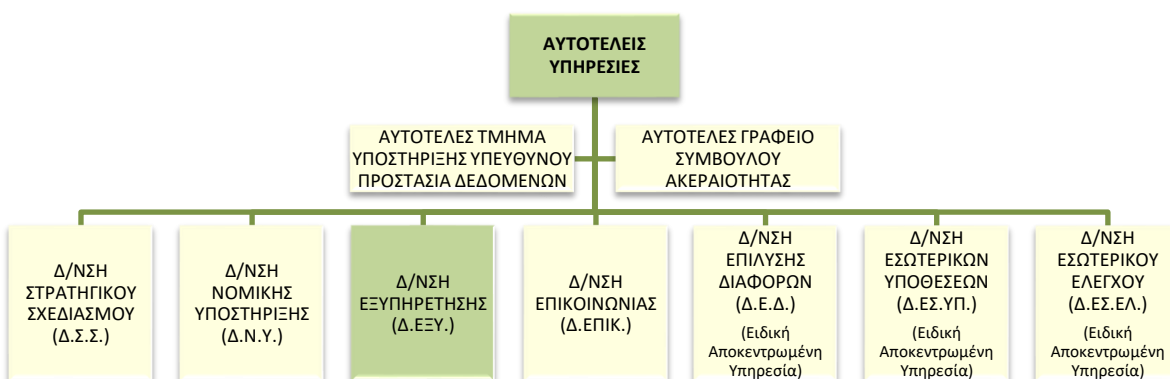
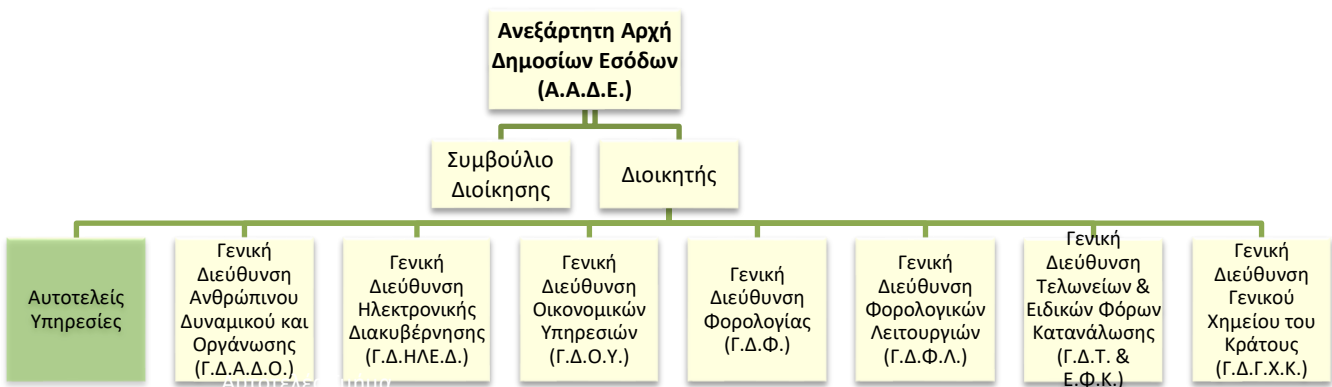
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ**ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

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				

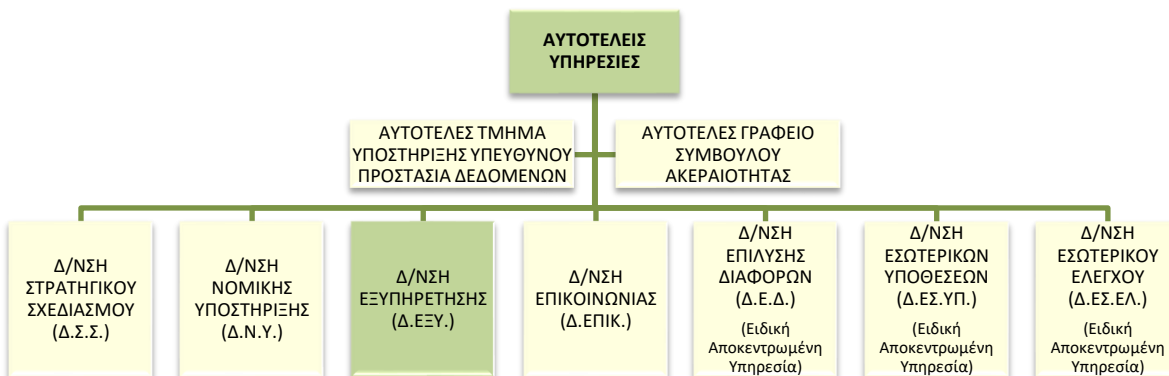
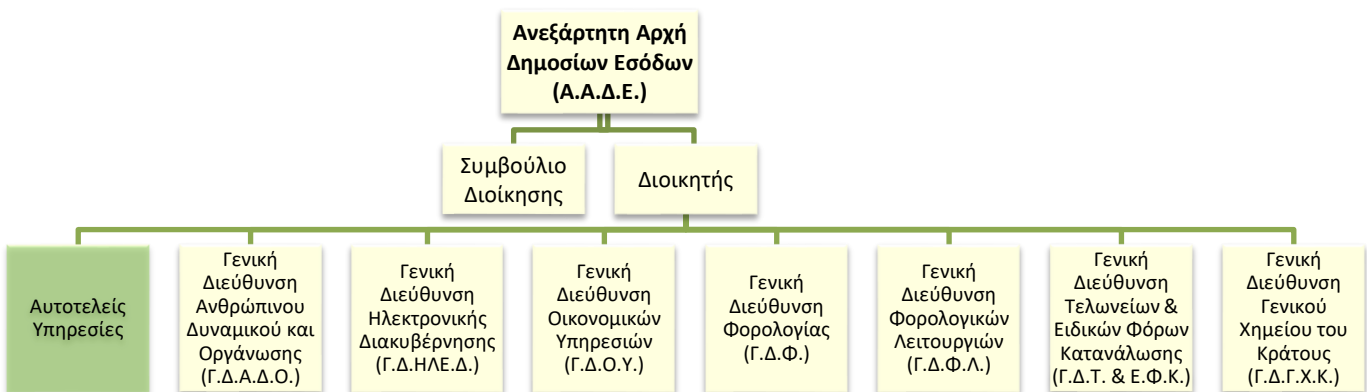
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV**ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

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 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:

- 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				

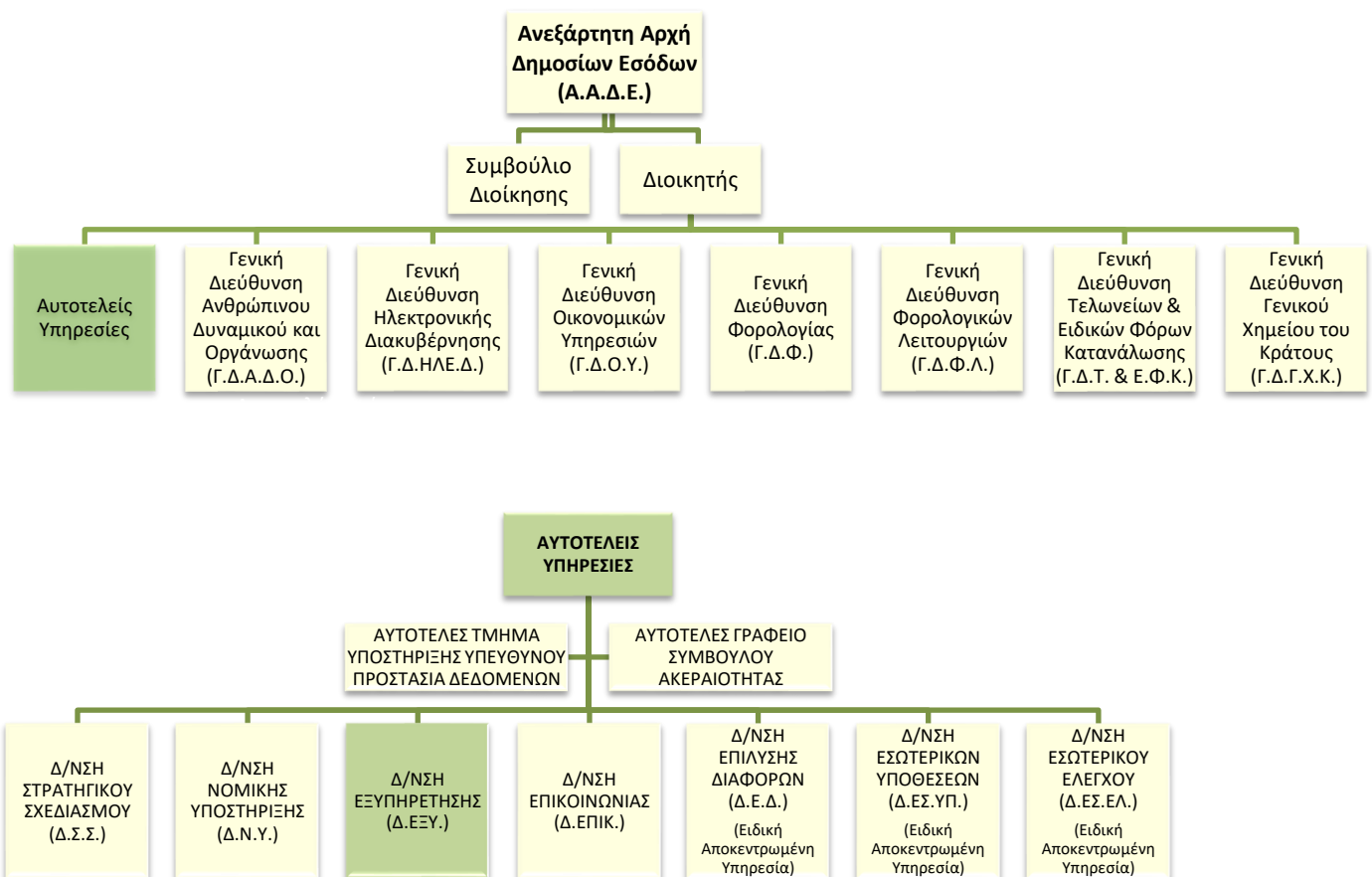
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V**ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

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				

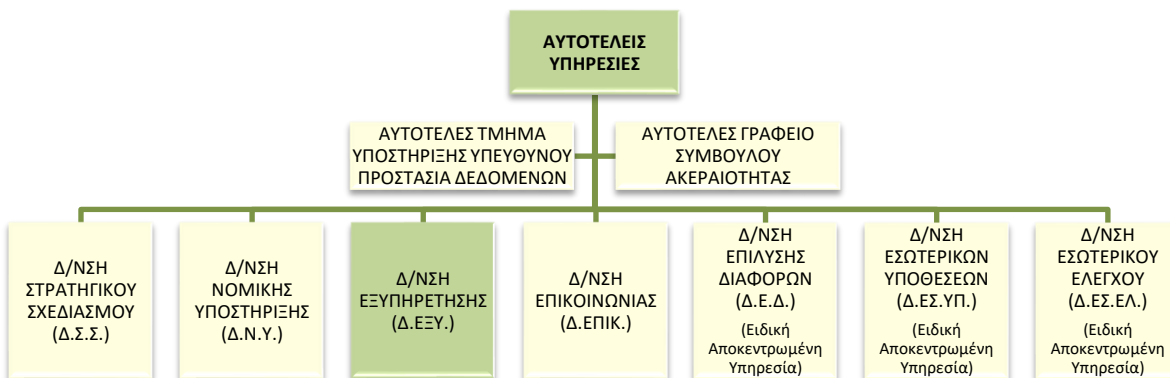
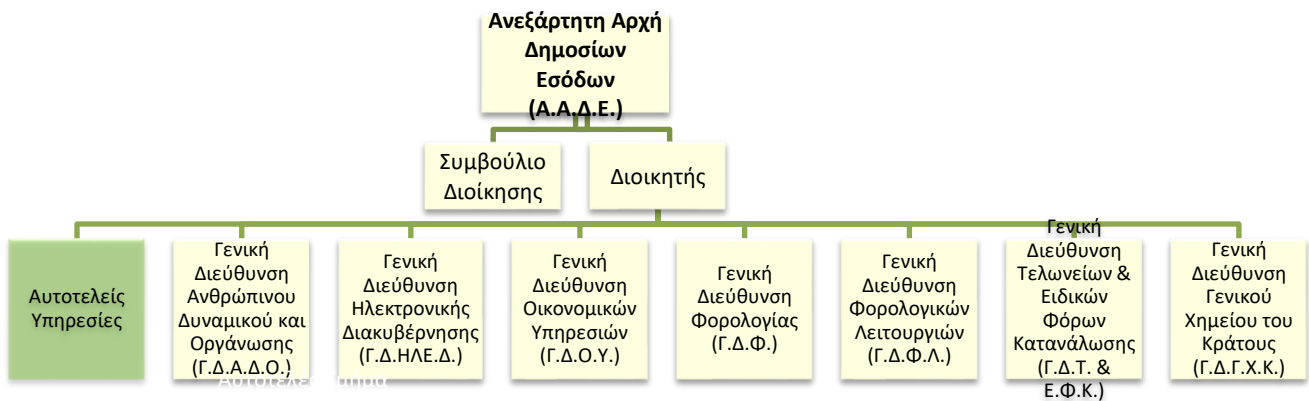
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI**ΠΕΡΙΓΡΑΦΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

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 (οδηγιών, 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.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				
Ικανότητες Διοίκησης				
1. Ηγεσία				
2. Διαχείριση ανθρώπινων πόρων				

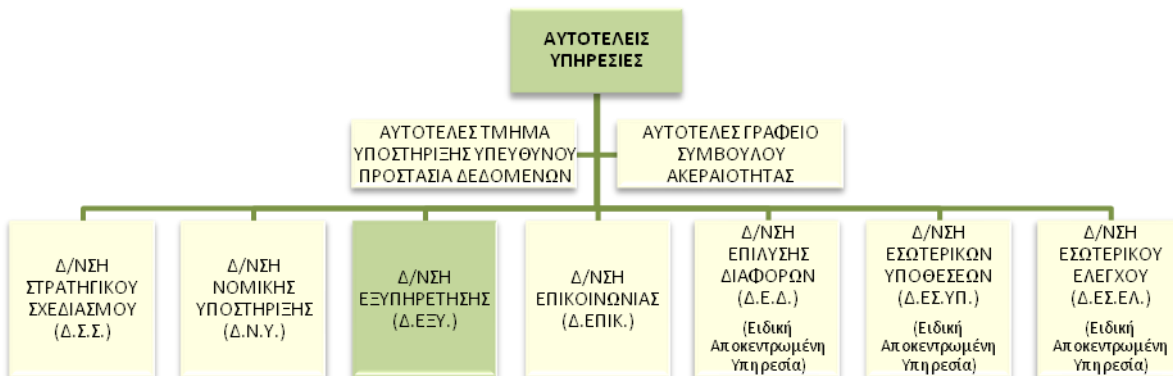
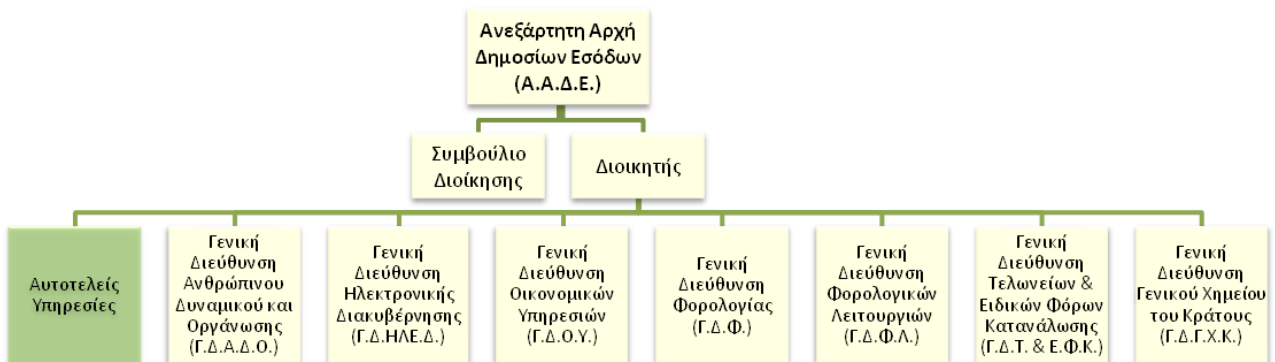
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII**ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

Προϊστάμενος του Τμήματος Ζ' - Μητρώου και Εικόνας Φορολογουμένων

Διεύθυνση: Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Τμήμα: Τμήμα Ζ' - Μητρώου και Εικόνας Φορολογουμένων

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



Σκοπός της θέσης εργασίας:

Ο ρόλος του Προϊσταμένου Τμήματος είναι να διασφαλίζει το συντονισμό των ενεργειών του τμήματος για την εγγραφή των φορολογουμένων φυσικών, νομικών προσώπων και νομικών οντοτήτων στο Φορολογικό Μητρώο, την απλούστευση των διαδικασιών εγγραφής, τη Μεταβολή των στοιχείων εγγραφής την Ενεργοποίηση /Απενεργοποίηση Α.Φ.Μ. των φορολογουμένων και τη διασύνδεση του Φορολογικού Μητρώου με άλλους Φορείς που τηρούν Μητρώα.

Αρμοδιότητες

- 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.
- Συμβάλλει στην αποτελεσματική διοίκηση και στη βελτίωση της επιχειρησιακής απόδοσης της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του Προϊσταμένου της Διεύθυνσης.
- Διοικεί το τμήμα κατά τρόπο ώστε να εξασφαλίζει την εύρυθμη λειτουργία του μέσω της καθημερινής συνεργασίας με τους υπαλλήλους καθώς και μέσω της αξιοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού του.

Καθήκοντα συγκεκριμένης θέσης εργασίας

- Εισηγείται για την προσαρμογή του θεσμικού πλαισίου και την έκδοση κανονιστικών πράξεων για θέματα αρμοδιότητας του Τμήματος. Μεριμνά για την έκδοση εγκυκλίων για θέματα εγγραφής φορολογουμένων στο Φορολογικό Μητρώο, απόδοσης Α.Φ.Μ., αναστολής/απενεργοποίησης Α.Φ.Μ. και άλλων σχετικών με το Φορολογικό Μητρώο θεμάτων.
- Επιβλέπει και συντονίζει τις διαδικασίες αναφορικά με την υποχρεωτική εγγραφή στο Μητρώο Φορολογουμένων, την εκκαθάριση των μη ενεργών Α.Φ.Μ., τη δημιουργία εικόνας των φορολογουμένων καθώς και τις μεταβολές αυτής όπως
- ενάρξεις, μεταβολές και διακοπές εργασιών φυσικών, νομικών προσώπων και νομικών οντοτήτων, αναστολές, απενεργοποίηση και εκ νέου ενεργοποίηση του Α.Φ.Μ.).
- Συνεργάζεται με υπηρεσίες των φορέων Γενικής Κυβέρνησης στις περιπτώσεις επεξεργασίας απόρρητων φορολογικών στοιχείων, που δύνανται να αποκαλύπτονται προς αυτούς προκειμένου να προσδιοριστούν υποχρεώσεις των φορολογουμένων.
- Συνεργάζεται με στελέχη άλλων δημοσίων φορέων (π.χ. Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, Υ.Π.Α., Λιμενικές Αρχές, Υπουργεία κ.α.) για την αντιμετώπιση και επίλυση θεμάτων βεβαίωσης χρηματικών καταλόγων φυσικών και νομικών προσώπων που δεν διαθέτουν Α.Φ.Μ.
- Επικοινωνεί με στελέχη των Υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε. και εξωτερικών φορέων για τα θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων του Τμήματος
- Επιβλέπει τις διαδικασίες για την υιοθέτηση ενός «Μοναδικού Ενιαίου Αριθμού Πολίτη».

- Συνεργάζεται με στελέχη της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την επεξεργασία δεδομένων από τρίτους φορείς προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα του Μητρώου των φορολογουμένων.
- Επιβλέπει την ανταλλαγή δεδομένων, απόψεων, πληροφοριών και τη δημιουργία διασυνδέσεων με άλλους φορείς του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα καθώς και τα θέματα διαλειτουργικότητας της Α.Α.Δ.Ε. με φορείς και υπηρεσίες.
- Μεριμνά για την αποστολή καταστάσεων ΔΙ.ΠΕ.ΘΕ., στη Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- Εποπτεύει τη διαχείριση ερωτήσεων, αναφορών και επίκαιρων ερωτήσεων βουλευτών, που αφορούν θέματα αρμοδιότητας του Τμήματος και διαβιβάζονται μέσω του Αυτοτελούς Τμήματος Κοινοβουλευτικού Ελέγχου.
- Εποπτεύει την παροχή απόψεων σε θέματα που τίθενται σε πορίσματα της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου και σχετίζονται με τις διαδικασίες του Φορολογικού Μητρώου.
- Συντονίζει και επιβλέπει τη σύνταξη ενημερωτικών σημειωμάτων προς την ιεραρχία αναφορικά με θέματα που εμπíπουν στην αρμοδιότητα του Τμήματος.
- Μεριμνά για την ορθή παροχή στοιχείων προς την ΕΕ, τον ΟΟΣΑ και λοιπούς διεθνείς οργανισμούς, αναφορικά με ζητήματα των αρμοδιοτήτων του Τμήματος.
- Επιβλέπει τη σύνταξη περιοδικών εκθέσεων, αναφορών, απολογισμών, προγραμματισμών του παραγόμενου έργου του Τμήματος.
- Εποπτεύει τη διαμόρφωση και την υποβολή προτάσεων προς τον Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε., τη Γενική Διεύθυνση Φορολογίας και τη Γενική Διεύθυνση Φορολογικών Λειτουργιών για τις απαιτήσεις που πρέπει να ικανοποιούν οι προς ανάπτυξη, βελτίωση, επικαιροποίηση εφαρμογές και ηλεκτρονικές υπηρεσίες.
- Επιβλέπει τη διαδικασία εισήγησης για τη βελτίωση και απλούστευση των διαδικασιών και του περιεχομένου των εντύπων αρμοδιότητας του Τμήματος, σε συνεργασία με τις συναρμόδιες Υπηρεσίες της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογίας και της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικών Λειτουργιών.
- Επιβλέπει την επεξεργασία εγχειριδίων και φυλλαδίων καθώς και τη συνεργασία με την αρμόδια υπηρεσία της Α.Α.Δ.Ε. για την επιμέλεια και έκδοσή τους.
- Μεριμνά για τη καταγραφή των λειτουργικών διαδικασιών 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.
- Εισηγείται υποθέσεις ελέγχου και διασταυρώσεις.
- Μεριμνά για τα εν γένει θέματα που ανακύπτουν κατά την εφαρμογή της νομοθεσίας που αφορά σε θέματα αρμοδιότητας του τμήματος και την υποβολή προτάσεων τροποποίησης αυτής.

Χρήση πόρων/Εργαλεία

- ΝΕΟ TAXIS
- ΜΥΑΑΔΕ
- Μ.Ι.Σ.

Συνθήκες εργασίας

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και πιεστικών χρονικών προθεσμιών (τηλεφωνική ή και άμεση συναλλαγή με φορολογούμενους, περιφερειακές υπηρεσίες / 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 ΑΑΔΕ

Επιθυμητή Εμπειρία

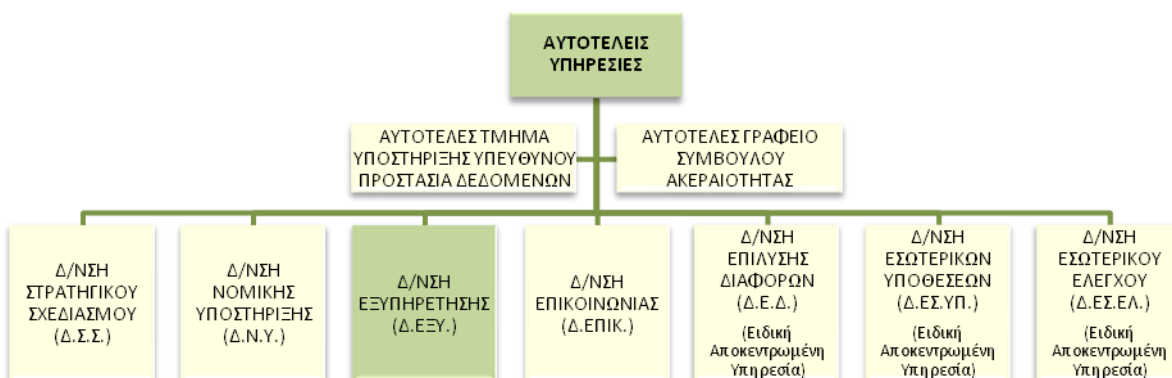
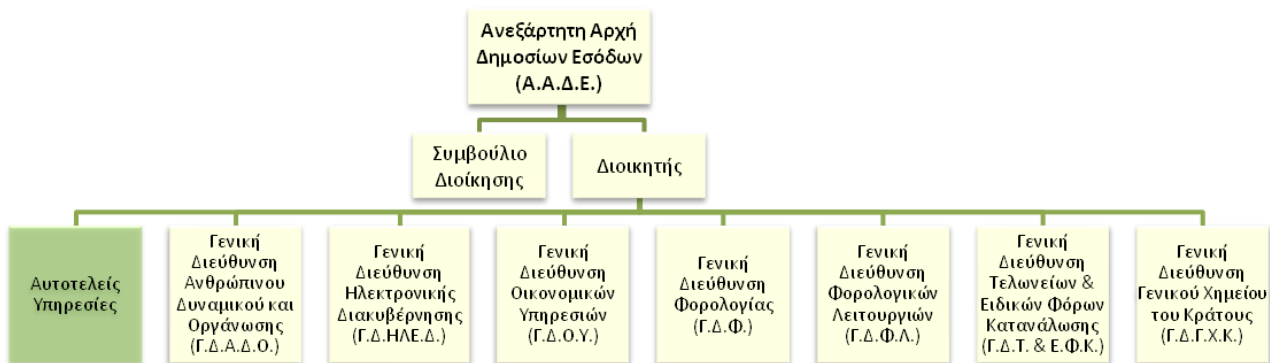
- Θητεία (1) έτους σε θέση ευθύνης πρ/νου αντίστοιχου τμήματος ή
- Θητεία (2) ετών σε θέση ευθύνης πρ/νου τμήματος αντίστοιχης οργανικής μονάδας ή
- Προϋπηρεσία (3) ετών στο αντίστοιχο τμήμα και ενδελεχή γνώση και κατανόηση των αντικειμένων και της σχετικής νομοθεσίας

Λοιπά Επιθυμητά προσόντα

- Πτυχίο ΑΕΙ-ΑΤΕΙ συναφές με τα αντικείμενα της Θέσης (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).
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο. 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 και γ) υπηρεσιών διαδικτύου
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Προϊστάμενος Τμήματος Ζ - Μητρώου και Εικόνας Φορολογουμένων				
Ικανότητες	Απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας			
	Επίπεδο 1	Επίπεδο2	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				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή νομοθεσία - διαδικασίες ΑΑΔΕ				
2. Διοικητικές διαδικασίες				
3. Σχεδιασμός και παρακολούθηση/ υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				
4. Αξιολόγηση/ πρόταση τροποποίησης θεσμικού πλαισίου (επεξεργασία κανονιστικών πράξεων, εγκυκλίων κλπ)				
5. Επεξεργασία/ανάλυση πληροφοριακών στοιχείων				
Διοικητικές Ικανότητες				
1. Ηγεσία				
2. Διαχείριση ανθρώπινων πόρων				

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII**ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ****Προϊστάμενος Τμήματος Υπηρεσίας myAADElive****Διεύθυνση:** Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)**Τμήμα:** Τμήμα Η' - Υπηρεσίας myAADElive Αττικής ή Τμήμα Θ' - Υπηρεσίας myAADElive Θεσσαλονίκης**Άμεσα Προϊστάμενος:** Προϊστάμενος Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ. ΕΞΥ.)

Σκοπός της θέσης εργασίας:

Ο ρόλος του Προϊσταμένου του Τμήματος είναι να συντονίζει τις ενέργειες για την εξυπηρέτηση των φορολογούμενων φυσικών προσώπων σχετικά με θέματα χορήγησης κλειδαρίθμου, παραλαβής δηλώσεων απόδοσης Α.Φ.Μ. αφορούν σε φυσικά πρόσωπα, καθώς και για την έκδοση των σχετικών βεβαιώσεων.

Αρμοδιότητες

- Καθορίζει και επιβλέπει τη διαδικασία παρακολούθησης, υλοποίησης και αξιολόγησης των στόχων του Τμήματος και διασφαλίζει την έγκαιρη επίτευξή τους, μέσω της ενεργούς εποπτείας των υφισταμένων, την παροχή κατευθύνσεων για την επίλυση θεμάτων και την υποβολή αναφορών στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης.
- Συμβάλλει στην αποτελεσματική διοίκηση και στη βελτίωση της επιχειρησιακής απόδοσης της Διεύθυνσης Ελέγχου της Α.Α.Δ.Ε., σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του Προϊσταμένου της Διεύθυνσης.
- Διοικεί το τμήμα κατά τρόπο ώστε να εξασφαλίζει την 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 εργασίας

- Συντονίζει και επιβλέπει τη διαδικασία παραλαβής των δηλώσεων για απόδοση Α.Φ.Μ. και που αφορούν σε φυσικά πρόσωπα καθώς και τις συνυποβαλλόμενες δηλώσεις και δικαιολογητικά.
- Μεριμνά για τη χορήγηση κλειδαρίθμου.
- Εποπτεύει τη διαμόρφωση και την υποβολή προτάσεων προς τη Γενική Διεύθυνση Φορολογίας και τη Γενική Διεύθυνση Φορολογικών Λειτουργιών για τις απαιτήσεις που πρέπει να ικανοποιούν οι προς ανάπτυξη, βελτίωση, επικαιροποίηση εφαρμογές και ηλεκτρονικές υπηρεσίες.
- Επιβλέπει τη διαδικασία εισήγησης για τη βελτίωση και απλούστευση των διαδικασιών και του περιεχομένου των εντύπων αρμοδιότητας του Τμήματος, σε συνεργασία με τις συναρμόδιες Υπηρεσίες της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογίας και της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικών Λειτουργιών.
- Μεριμνά για τα εν γένει 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.
- Εισηγείται υποθέσεις ελέγχου.

Χρήση πόρων/Εργαλεία Taxis, Livelink

- Microsoft Teams και Επιχειρησιακές Εφαρμογές Βάσεις δεδομένων του Τμήματος
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο/Διαδίκτυο

Συνθήκες εργασίας

Συνθήκες εργασίας σε περιβάλλον συναισθηματικού φόρτου και πιεστικών χρονικών προθεσμιών (τηλεφωνική ή και άμεση συναλλαγή με περιφερειακές υπηρεσίες/ 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 ΑΕΙ-ΑΤΕΙ συναφές με τα αντικείμενα της θέσης εργασίας:
- (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).

- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών σε συναφές προς τη Διεύθυνση αντικείμενο. 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 και γ) υπηρεσιών διαδικτύου
- Αποφοίτηση από την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.

Προφίλ Ικανοτήτων

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Προϊστάμενος Τμήματος Υπηρεσίας myAADElive				
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				
7. Προσαρμοστικότητα				
8. Διαχείριση Τεχνολογίας				
Επιχειρησιακές Ικανότητες				
1. Επιχειρησιακή νομοθεσία – διαδικασίες ΑΑΔΕ				
2. Διοικητικές διαδικασίες				
3. Σχεδιασμός και παρακολούθηση/υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων				
4. Αξιολόγηση/ πρόταση τροποποίησης θεσμικού πλαισίου (επεξεργασία κανονιστικών πράξεων, εγκυκλίων κλπ)				
5. Επεξεργασία/ανάλυση πληροφοριακών στοιχείων				
Διοικητικές Ικανότητες				
1. Ηγεσία				
2. Διαχείριση ανθρώπινων πόρων				

ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ
ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΓΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑ

1. Διευθύνσεις, Τμήματα/Αυτοτελή Τμήματα και Αυτοτελή Γραφεία των Υπηρεσιών που υπάγονται απευθείας στον Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε)
2. Διευθύνσεις, Τμήματα/Αυτοτελή Τμήματα και Αυτοτελή Γραφεία της Κεντρικής Υπηρεσίας των Γενικών Διευθύνσεων της Α.Α.Δ.Ε.
3. Ειδικές Αποκεντρωμένες Υπηρεσίες των Γενικών Διευθύνσεων της Α.Α.Δ.Ε.
4. Περιφερειακές Υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε.:
 - α) Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.)
 - β) Τελωνειακές Υπηρεσίες
 - γ) Χημικές Υπηρεσίες

ΠΡΟΣ ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ

1. Ειδικό Νομικό Γραφείο Δημοσίων Εσόδων- Γραφείο κ. Προέδρου

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ

1. Γραφείο κ. Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε.
2. Γραφεία κ.κ. Προϊσταμένων των Γενικών Διευθύνσεων της Α.Α.Δ.Ε.
3. Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.) με την παράκληση να αναρτηθεί στον ιστότοπο www.aade.gr
4. Διεύθυνση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού (Δ.Δ.Α.Δ.)/Τμήματα: Α΄ , Β΄ , Γ΄ , Δ΄ & Ε΄