



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

ΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕ ΠΙΣΤΑ
ΔΗΜΟΣΙΟ ΣΥΜΦΕΡΟΝ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ
ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ & ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ
ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΚΗΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

**ΑΑΔΕ**Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων ΕσόδωνΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕ ΠΙΣΤΑ
ΔΗΜΟΣΙΟ ΣΥΜΦΕΡΟΝ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Ανάλυση Πλαισίου Ικανοτήτων ανά Επίπεδο Επάρκειας

Το λεξικό ικανοτήτων δημοσιεύθηκε με την αριθμ. ΔΔΑΔ Ε 1176065 ΕΞ 2017 Απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ και αποτελεί ανάλυση του πλαισίου επαγγελματικών, επιχειρησιακών και διοικητικών ικανοτήτων ανά επίπεδο επάρκειας. Ο πίνακας ικανοτήτων παραθέτετε κατωτέρω και μπορείτε να κάνετε control + κλικ πάνω στον υπερσύνδεσμο κάθε Ικανότητας και αυτομάτως θα μεταφερθείτε σε αυτή.

Επαγγελματικές Ικανότητες:

- Ομαδική Εργασία και Συνεργασία
- Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία
- Λήψη Αποφάσεων
- Επίλυση Προβλημάτων
- Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα
- Προσανατολισμός στον Αποδέκτη των Υπηρεσιών
- Προσαρμοστικότητα
- Διαχείριση Τεχνολογίας

Επιχειρησιακές Ικανότητες:

- Επιχειρησιακές Ικανότητες Γ.Δ.Φ.Δ.
- Επιχειρησιακές Ικανότητες Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ
- Επιχειρησιακές Ικανότητες Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.
- Επιχειρησιακές Ικανότητες Γ.Χ.Κ.
- Επιχειρησιακές Ικανότητες Γ.Δ.Α.Δ.Ο. & Φ.Ο.Τ.Α.
- Επιχειρησιακές Ικανότητες Γ.Δ.Ο.Υ.
- Επιχειρησιακές Ικανότητες Δ.Δ.Ο.Σ.
- Επιχειρησιακές Ικανότητες Δ.Σ.Σ.
- Επιχειρησιακές Ικανότητες Δ.Ν.Υ.
- Επιχειρησιακές Ικανότητες Δ.ΕΣ.ΕΛ.
- Επιχειρησιακές Ικανότητες Δ.ΕΣ.ΥΠ.
- Επιχειρησιακές Ικανότητες Δ.Ε.Δ.
- Επιχειρησιακές Ικανότητες Λοιπών Υπηρεσιών απευθείας Υπαγόμενων στον Διοικητή

Διοικητικές Ικανότητες:

- Ηγεσία
- Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων

Για κάθε Ικανότητα παρουσιάζονται:

- Ο ορισμός της ικανότητας με τα επίπεδα επάρκειάς της.
- Παραδείγματα ενδεικτικών ερωτήσεων ανά ικανότητα.



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Ομαδική Εργασία και Συνεργασία

Ορισμός

Ο όρος «Ομαδική Εργασία και Συνεργασία» αναφέρεται σε δύο ή περισσότερα άτομα που εργάζονται προς έναν κοινό εργασιακό στόχο. Ο κάτοχος της Θέσης Εργασίας πρέπει να αναπτύσσει αποτελεσματικές εργασιακές σχέσεις, να συνεργάζεται με συναδέλφους, να αντιμετωπίζει τους άλλους με σεβασμό, να διαχειρίζεται τις συγκρούσεις μεταξύ των μελών της ομάδας.

Πίνακας 1. Επεξήγηση των Επίπεδων Επάρκειας της Ικανότητας «Ομαδική Εργασία και Συνεργασία»

Συμπεριφορές (ενδεικτικές και όχι περιοριστικές)			
Επίπεδο επάρκειας 1	Επίπεδο επάρκειας 2	Επίπεδο επάρκειας 3	Επίπεδο επάρκειας 4
- Αναγνωρίζει και καταβάλει προσπάθεια ανάπτυξης αποτελεσματικών εργασιακών σχέσεων. - Έχει/Συναντά δυσκολία στη συνεργασία με άλλους, συχνά προτιμά να εργάζεται αυτόνομα. - Ορισμένες φορές επιδεικνύει συμπεριφορές που δεν προάγουν την ομαδικότητα. - Έχει/Συναντά δυσκολία στην επίλυση αντιπαραθέσεων και συγκρούσεων.	- Αναπτύσσει και διατηρεί αποτελεσματικές εργασιακές σχέσεις με τους συναδέλφους. - Εργάζεται συλλογικά και αποτελεσματικά. - Αντιμετωπίζει τους άλλους με σεβασμό. - Συμβάλλει ενεργά στην επίλυση των συγκρούσεων.	- Αναπτύσσει επιτυχώς παραγωγικές/ δυναμικές, αμοιβαία επωφελείς σχέσεις, αποβλέποντας στην επίλυση προβλημάτων και την επίτευξη κοινών στόχων. - Εξαιρετικά συνεργατικός. Επιζητεί νέες συνεργασίες για να διευρύνει τη σφαίρα συνεργατικότητας/ αλληλεπίδρασης και να βελτιώσει την ποιότητα εργασίας. - Συμβάλλει στη δημιουργία κουλτούρας σεβασμού και αλληλεγγύης μεταξύ των μελών της ομάδας. - Διαχειρίζεται τις συγκρούσεις εποικοδομητικά και αποτελεσματικά. Αναζητά συμβιβαστικές λύσεις.	- Διαμορφώνει τις συνθήκες για τη βελτίωση των επιχειρησιακών στόχων. - Θέτει ως πρότυπο τη συνεργασία και την ομαδικότητα. Δημιουργεί τις συνθήκες για περαιτέρω βελτίωση των εργασιακών σχέσεων και της αποδοτικότητας της εργασίας. - Παρέχει κίνητρα για συνεργασία, γεφυρώνοντας τα κενά μεταξύ ατόμων και μονάδας. - Αντιμετωπίζει επιδέξια και προληπτικά τις συγκρούσεις. Αναζητά και επιτυγχάνει αμοιβαία επωφελείς λύσεις.
Συμπεριφορές μη αποτελεσματικής απόδοσης			
Αδυνατεί να αναπτύξει αποτελεσματικές εργασιακές σχέσεις.			
Αδυνατεί να λειτουργήσει στο πλαίσιο ομάδας διαταράσσοντας την ομαδική εργασία, θέτοντας σε κίνδυνο την επίτευξη των κοινών στόχων.			
Επιδεικνύει συμπεριφορά η οποία επηρεάζει αρνητικά το ηθικό και την ικανότητα της ομάδας.			
Προκαλεί αδικαιολόγητα αντιπαραθέσεις, δεν δείχνει πρόθυμος να επιλύει τις αντιπαραθέσεις.			



ΑΑΔΕ
Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

ΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕ ΠΙΣΤΑ
ΔΗΜΟΣΙΟ ΣΥΜΦΕΡΟΝ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Ενδεικτικές ερωτήσεις για την αξιολόγηση του/της υπαλλήλου ως προς την Ικανότητα «Ομαδική Εργασία και Συνεργασία»

Ομαδική Εργασία και Συνεργασία

• Αποδίδει καλύτερα δουλεύοντας σε ομάδα;	• Αποζητά τη συνεργασία και την ομαδικότητα;	• Μοιράζεται τις γνώσεις και τις εμπειρίες του/της με τους συναδέλφους του/της;	• Αντιμετωπίζει τους συναδέλφους του/της με αρχές ισότητας χωρίς να κάνει διακρίσεις;
• Σεβεται τη γνώμη των συναδέλφων του/της;	• Δημιουργεί εντάσεις και συγκρούσεις;	• Είναι πρόθυμος/η να βοηθήσει άλλο συνάδελφο σε περίπτωση ανάγκης (λ.χ. απρόσμενη απουσία, φόρτος εργασίας, λήξη προθεσμίας κ.λπ.);	



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία

Ορισμός

Με τον όρο Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία εννοούμε την ικανότητα του ατόμου να μεταδίδει, και να λαμβάνει με σαφήνεια πληροφορίες, να επικοινωνεί ενεργά με τους άλλους κατά τρόπο που να είναι αποτελεσματικό και σύμφωνα με τους στόχους του Οργανισμού. Ο κάτοχος της Θέσης Εργασίας πρέπει να διαθέτει αποτελεσματικές δεξιότητες γραπτής και προφορικής επικοινωνίας, να επικοινωνεί με σαφήνεια και μεταδοτικότητα, να μοιράζεται πληροφορίες με άλλους, να αναζητά ανατροφοδότηση από άλλους, να προσαρμόζει την επικοινωνία αναλόγως σε ποιον απευθύνεται.

Πίνακας 2. Επεξήγηση Επίπεδων Επάρκειας της Ικανότητας Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία

Συμπεριφορές (ενδεικτικές και όχι περιοριστικές)			
Επίπεδο επάρκειας 1	Επίπεδο επάρκειας 2	Επίπεδο επάρκειας 3	Επίπεδο επάρκειας 4
• Μεταδίδει και λαμβάνει απλά μηνύματα. • Οι γραπτές και προφορικές του δεξιότητες είναι σε βασικό επίπεδο. • Ορισμένες φορές εκφράζεται με ανακριβή ή ασαφή τρόπο. • Διατηρεί την επικοινωνία στο ελάχιστο επίπεδο. • Διστάζει να μοιράζεται σκέψεις και ιδέες. • Δυσκολεύεται να προσαρμόσει την επικοινωνία του στο κοινό στο οποίο απευθύνεται.	• Γράφει και μιλάει με τρόπο σαφή, κατανοητό και περιεκτικό. • Ακούει με προσοχή και με την πρόθεση να κατανοήσει πλήρως το μήνυμα. • Ανταποκρίνεται στην παροχή πληροφοριών έγκαιρα, με λογικό και ξεκάθαρο τρόπο. • Κάνει ειλικρινείς και ανοιχτές συζητήσεις με τους συναδέλφους του. • Προσαρμόζει τις πληροφορίες στο κοινό στο οποίο κάθε φορά απευθύνεται.	• Η γραπτή και προφορική του επικοινωνία είναι πάντα σαφής και κατάλληλη προς το κοινό στο οποίο απευθύνεται. • Εξηγεί τα θέματα με σαφή και περιεκτικό τρόπο. • Μοιράζεται ακριβείς πληροφορίες με τους άλλους έγκαιρα. • Ακούει και ενσωματώνει τις ποικίλες συνεισφορές των άλλων. • Προσαρμόζει αποτελεσματικά το επίπεδο λεπτομέρειας και ύφους αναλόγως σε ποιον απευθύνεται.	• Ελέγχει ότι το μήνυμα έγινε κατανοητό από το άλλο μέρος λαμβάνοντας υπόψη και τα μη λεκτικά στοιχεία της επικοινωνίας. • Εξηγεί ακόμη και πολύπλοκα θέματα με σαφή, κατανοητό και περιεκτικό τρόπο. • Ενθαρρύνει τους άλλους να μοιράζονται σκέψεις και απόψεις. • Αναζητά και ενσωματώνει αποτελεσματικά τις ιδέες των άλλων, με σκοπό την επίτευξη βέλτιστων αποτελεσμάτων. • Προσαρμόζει αποτελεσματικά τόσο τον γραπτό όσο και τον προφορικό του λόγο στο κοινό στο οποίο κάθε φορά απευθύνεται, σύμφωνα με τις ιδιαίτερες ανάγκες του.
Συμπεριφορές μη αποτελεσματικής απόδοσης			
Τα έγγραφά του είναι ασαφή, συντακτικώς ή γραμματικώς λάθος.			
Εκφράζεται συχνά με ασαφή ή ανακριβή τρόπο.			
Αδυνατεί να ευθυγραμμισθεί με τις απαιτήσεις του θέματος.			
Δεν μοιράζεται τις πληροφορίες και τα στοιχεία έγκαιρα, δημιουργώντας προβλήματα σε συναδέλφους και πολίτες.			
Αποφεύγει την επαφή με συναδέλφους.			
Αδυνατεί να προσαρμόσει την επικοινωνία στις ανάγκες των άλλων. Επικοινωνεί υπερβολικά πολύ/λίγο αργοπορημένα.			



ΑΑΔΕ
Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

ΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕ ΠΙΣΤΑ
ΔΗΜΟΣΙΟ ΣΥΜΦΕΡΟΝ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Ενδεικτικές ερωτήσεις για την αξιολόγηση του/της υπαλλήλου ως προς την Ικανότητα «Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία»

Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία

• Απαντά με σαφήνεια;	• Στα έγγραφα του/της ο Προϊστάμενος παρεμβαίνει σημαντικά με διορθώσεις, παρατηρήσεις;	• Έχει άμεση αντίληψη των οδηγιών και κατευθύνσεων που του/της δίνονται, χωρίς να προβαίνει ο Προϊστάμενος σε επεξηγήσεις;	• Υποβάλλονται παράπονα ή καταγγελίες ως προς τη συμπεριφορά του/της;
-----------------------	---	--	---



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Λήψη Αποφάσεων

Ορισμός

Ο όρος Λήψη Αποφάσεων αναφέρεται στην ικανότητα του ατόμου να παραμένει αντικειμενικό, χρησιμοποιώντας ορθή κρίση, στοιχεία και γνώσεις, προκειμένου να λάβει αποφάσεις που μπορούν να επηρεάσουν τα αποτελέσματα της εργασίας του και να παρέχει ακριβείς, εξειδικευμένες και επαγγελματικές συμβουλές και κατευθύνσεις στους συναδέλφους του. Ο κάτοχος της Θέσης Εργασίας πρέπει να λαμβάνει τις κατάλληλες αποφάσεις με σκοπό την επίτευξη των στόχων, και να προσδιορίζει και να διαχειρίζεται πιθανά εμπόδια και κινδύνους.

Πίνακας 3. Επεξήγηση των Επίπεδων Επάρκειας της Ικανότητας «Λήψη Αποφάσεων»

Συμπεριφορές (ενδεικτικές και όχι περιοριστικές)			
Επίπεδο επάρκειας 1	Επίπεδο επάρκειας 2	Επίπεδο επάρκειας 3	Επίπεδο επάρκειας 4
• Οι αποφάσεις επικεντρώνονται στα άμεσα, βραχυπρόθεσμα ζητήματα. • Λαμβάνει αποφάσεις χρησιμοποιώντας τα παρεχόμενα δεδομένα, πλαίσια ή οδηγίες.	• Οι αποφάσεις που λαμβάνει συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων του Τμήματος. • Διερευνά τις επιπτώσεις που μπορεί να έχουν οι αποφάσεις. • Λαμβάνει σαφείς και κατάλληλες αποφάσεις έγκαιρα.	• Λαμβάνει αποφάσεις και αναπτύσσει πρωτοβουλίες που προάγουν την επίτευξη των στόχων της Υπηρεσίας. • Οι αποφάσεις με συνέπεια υποστηρίζουν και διευκολύνουν τα επιθυμητά αποτελέσματα. • Προσδιορίζει τα κύρια ζητήματα σε σύνθετα προβλήματα, ξεκαθαρίζει προσδοκίες και αναζητά την καλύτερη δυνατή λύση.	• Πάντα έχει μια μεγαλύτερη προοπτική στη σκέψη του και βοηθά τους άλλους να το καταλάβουν. • Εντοπίζει και αξιολογεί κινδύνους και επιλογές και αναπτύσσει στρατηγικές για τη διαχείρισή τους. • Λαμβάνει σταθερά ξεκάθαρα και αποτελεσματικές αποφάσεις με διαφανείς διαδικασίες και έγκαιρα. • Οι αποφάσεις του προάγουν τους επιχειρησιακούς σκοπούς του Οργανισμού.
Συμπεριφορές μη αποτελεσματικής απόδοσης			
Αδυνατεί να λαμβάνει τις απαιτούμενες αποφάσεις για την εκτέλεση των καθηκόντων του.			
Αποφεύγει ή αναβάλλει τη λήψη αποφάσεων μετατοπίζοντας την ευθύνη στους άλλους.			
Λαμβάνει αποφάσεις χωρίς σαφή αιτιολόγηση ή εξέταση των επιπτώσεών τους.			

Ενδεικτικές ερωτήσεις για την αξιολόγηση του/της υπαλλήλου ως προς την Ικανότητα «Λήψη Αποφάσεων»

Λήψη Αποφάσεων				
• Παίρνει αποφάσεις/καταλήγει σε συμπεράσματα χωρίς τη συνδρομή συναδέλφων ή προϊσταμένου;	• Λαμβάνει ξεκάθαρες και αποτελεσματικές αποφάσεις;	• Είναι σταθερός/ή στη λήψη αποφάσεων που αφορούν το ίδιο θέμα σε διαφορετικές περιπτώσεις;	• Είναι αμερόληπτος/ή στις αποφάσεις που λαμβάνει;	• Λαμβάνει έγκαιρα αποφάσεις, χωρίς να καθυστερεί τις υποθέσεις που αναλαμβάνει;

ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Επίλυση Προβλημάτων

Ορισμός

Ο όρος Επίλυση Προβλημάτων αναφέρεται στην ικανότητα του ατόμου να κατανοεί ένα πρόβλημα που σχετίζεται με την εργασία του ή στην ικανότητα να αναλαμβάνει δράση για την επίλυσή του με τον κατάλληλο τρόπο. Ο κάτοχος της Θέσης Εργασίας πρέπει να αναλύει και να ιεραρχεί τις καταστάσεις και τα δεδομένα προκειμένου να διαπιστώσει και να επιλύσει τα προβλήματα. Επιπρόσθετα, πρέπει να αναζητεί και να υιοθετεί λύσεις που οδηγούν στην επίτευξη των στόχων, στην αύξηση της απόδοσης και στη βελτίωση της ποιότητας.

Πίνακας 4. Επεξήγηση των Επίπεδων Επάρκειας της Ικανότητας «Επίλυση Προβλημάτων»

Συμπεριφορές (ενδεικτικές και όχι περιοριστικές)			
Επίπεδο επάρκειας 1	Επίπεδο επάρκειας 2	Επίπεδο επάρκειας 3	Επίπεδο επάρκειας 4
- Αναλύει και ιεραρχεί τα απλά προβλήματα. - Αντιμετωπίζει τα στοιχειώδη προβλήματα. - Κάνει τις κατάλληλες ερωτήσεις και μπορεί να διακρίνει τις σχετικές από τις άσχετες πληροφορίες. - Οι λύσεις των ζητημάτων είναι συνήθως βραχυπρόθεσμες. - Καθορίζει μια λύση από έναν περιορισμένο αριθμό προκαθορισμένων απαντήσεων ή επιλογών.	- Αναλύει και ιεραρχεί τα τρέχοντα θέματα. - Συγκεντρώνει και αξιολογεί πρόσθετα στοιχεία και πληροφορίες, προκειμένου να κατανοήσει καλύτερα την κατάσταση. - Επιλύει τα ανακύπτοντα προβλήματα. - Οι λύσεις των ζητημάτων είναι αποτελεσματικές και εύκολα εφικτές. - Βρίσκει συνδέσεις μεταξύ των στοιχείων του προβλήματος, προκειμένου να καταλήξει σε μια λογική και εφικτή λύση.	- Αναλύει και ιεραρχεί κρίσιμα προβλήματα. - Μένει προσηλωμένος σε αυτά μέχρι να επιλυθούν επιτυχώς. - Προβλέπει τα εμπόδια και εξετάζει τον τρόπο που μπορούν να ξεπεραστούν. - Οι λύσεις συνήθως βελτιώνουν την αποδοτικότητα της εργασίας τόσο από την άποψη της αύξησης της αποτελεσματικότητας όσο και της βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών.	- Αναλύει και ιεραρχεί κρίσιμα προβλήματα με ακρίβεια και ταχύτητα. - Διατυπώνει και συστηματικά αξιολογεί πολλαπλές στρατηγικές, προκειμένου να καθορίσει την καλύτερη πορεία δράσης. - Αναπτύσσει μια συνολική και βιώσιμη λύση σε ένα πρόβλημα ή μια κατάσταση που αποτελείται από πολλά αλληλένδετα στοιχεία. - Οι λύσεις σταθερά βελτιώνουν την αποδοτικότητα της εργασίας. - Οι διαδικασίες καθίστανται αποτελεσματικές. - Η ποιότητα των υπηρεσιών βελτιώνεται σημαντικά.
Συμπεριφορές μη αποτελεσματικής απόδοσης			
Αδυνατεί να διακρίνει ανάμεσα σε κρίσιμα και μη κρίσιμα ζητήματα.			
Αδυνατεί να επιλύσει ακόμη και στοιχειώδη προβλήματα.			
Διαχειρίζεται τα ζητήματα πρόχειρα και επιφανειακά με τρόπο που δεν αποφέρει διαρκή ή/και ποιοτικά αποτελέσματα.			

Ενδεικτικές ερωτήσεις για την αξιολόγηση του/της υπαλλήλου ως προς την Ικανότητα «Επίλυση Προβλημάτων»

Λήψη Αποφάσεων			
Είναι αξιόπιστος/η για την άμεση επίλυση κρίσιμων προβλημάτων;	Συμμετέχει στις περισσότερες συζητήσεις για προβλήματα που ανακύπτουν;	Ιεραρχεί τα προβλήματα και τυποποιεί λύσεις απλών προβλημάτων;	Απευθύνονται σε αυτόν/ή οι συνάδελφοι προκειμένου να λύσουν ένα πρόβλημα;



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα

Ορισμός

Με τον όρο Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα εννοούμε την επίτευξη των επιθυμητών αποτελεσμάτων των στόχων σε προσωπικό επίπεδο. Περιλαμβάνει την ιεράρχηση των στόχων και των προτεραιοτήτων, καθώς και την αποτελεσματική αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων ώστε να επιτυγχάνονται συνεχώς αποτελέσματα αντίστοιχα με τους στόχους του οργανισμού. Ο κάτοχος της Θέσης Εργασίας πρέπει να οργανώνει την εργασία συντονισμένα και μεθοδικά, με σκοπό την επίτευξη των επιθυμητών αποτελεσμάτων, να αναζητά μεθόδους για να αντιμετωπίζει τα εμπόδια ώστε να επιτυγχάνονται τα επιθυμητά αποτελέσματα, και να παρακολουθεί την απόδοση των ενεργειών και αναλαμβάνει δράση ώστε να επιτυγχάνονται τα επιθυμητά αποτελέσματα.

Πίνακας 5. Επεξήγηση των Επίπεδων Επάρκειας της Ικανότητας «Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα»

Συμπεριφορές (ενδεικτικές και όχι περιοριστικές)			
Επίπεδο επάρκειας 1	Επίπεδο επάρκειας 2	Επίπεδο επάρκειας 3	Επίπεδο επάρκειας 4
- Αποσαφηνίζει τα αναμενόμενα αποτελέσματα της εργασίας που αναλαμβάνει. - Εργάζεται μεθοδικά, προκειμένου να τηρεί προθεσμίες. - Αναλαμβάνει δράση, ώστε να αντιμετωπίζει τα εμπόδια προς την επίτευξη των στόχων. - Αναζητά ανατροφοδότηση για την απόδοσή του.	- Θέτει μακροπρόθεσμες προτεραιότητες. - Μελετά και ιεραρχεί τις ανάγκες για επερχόμενες απαιτήσεις στην εργασία του. - Καταβάλλει συνεχή προσπάθεια στην αναζήτηση μεθόδων, για να επιτυγχάνονται αποτελέσματα. - Διαμορφώνει εναλλακτικά σχέδια σε περιπτώσεις που προκύπτουν δυσκολίες στην επίτευξη των αποτελεσμάτων.	- Θέτει σημεία ελέγχου, ορόσημα και ελέγχους ποιότητας για την επίτευξη των αποτελεσμάτων. - Αναζητά και αναπτύσσει καλύτερους, ταχύτερους, λιγότερο δαπανηρούς και πιο αποτελεσματικούς τρόπους για την επίτευξη των στόχων. - Παρακολουθεί σε συνεχή βάση την πρόοδο προς την επίτευξη των στόχων και δρα με αποφασιστικότητα όταν αυτή ανακόπτεται.	- Διευκολύνει την πρόοδο των έργων προς την κατεύθυνση της επίτευξης των επιθυμητών αποτελεσμάτων, προβλέποντας τα πιθανά εμπόδια και αναλαμβάνοντας την ελαχιστοποίησή τους. - Αναπτύσσει μεθόδους και εφαρμόζει μηχανισμούς για τη διαχείριση των εμποδίων, για να επιτυγχάνονται τα επιθυμητά αποτελέσματα. - Αναπτύσσει συστήματα και μεθόδους για να διασφαλίσει ότι οι διαδικασίες εκτελούνται με τον πιο αποδοτικό και αποτελεσματικό τρόπο.
Συμπεριφορές μη αποτελεσματικής απόδοσης			
Αδυνατεί να οργανώνει την εργασία του και να επιτυγχάνει τα επιθυμητά αποτελέσματα.			
Εστιάζει στα προβλήματα και όχι στην επίλυση των θεμάτων.			
Δεν παρουσιάζει ενδιαφέρον για τη βελτίωση της απόδοσής του.			

Ενδεικτικές ερωτήσεις για την αξιολόγηση του/της υπαλλήλου ως προς την Ικανότητα «Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα»

Λήψη Αποφάσεων				
• Διεκπεραιώνει τις υποθέσεις που του/της έχουν ανατεθεί;	• Διεκπεραιώνει γρήγορα και αποτελεσματικά υποθέσεις με μεγαλύτερο βαθμό δυσκολίας;	• Προβλέπει τυχόν εμπόδια ώστε να τα ξεπεράσει άμεσα;	• Οργανώνει την εργασία του/της μεθοδικά ώστε να επιτυγχάνει καλύτερα αποτελέσματα;	• Αξιοποιεί επαρκώς γνώσεις και εμπειρίες βελτιώνοντας την εργασία του/της;

ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Προσανατολισμός στον Αποδέκτη των Υπηρεσιών

Ορισμός

Ο όρος Προσανατολισμός στον Αποδέκτη των Υπηρεσιών αντανακλά την Πελατοκεντρική θεώρηση, η οποία αναφέρεται στην παροχή της καλύτερης δυνατής εξυπηρέτησης των εσωτερικών ή εξωτερικών πελατών. Ο όρος «πελάτες» χρησιμοποιείται με την ευρεία έννοια και μπορεί να περιλαμβάνει άτομα εντός ή εκτός του Οργανισμού (για παράδειγμα, συναδέλφους, φορολογούμενους, εργαζόμενους άλλων φορέων, προμηθευτές κ.λπ.). Ο κάτοχος της Θέσης Εργασίας πρέπει να κατανοεί το αίτημα του αποδέκτη υπηρεσιών και να δύναται να το διαχειριστεί ανάλογα με την δυσκολία του, να αλληλεπιδρά με τον αποδέκτη υπηρεσιών, να ενδιαφέρεται για την άποψη του και να την αξιοποιεί, και να επιδιώκει τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Πίνακας 6. Επεξήγηση των Επίπεδων Επάρκειας της Ικανότητας «Προσανατολισμός στον Αποδέκτη των Υπηρεσιών»

Συμπεριφορές (ενδεικτικές και όχι περιοριστικές)			
Επίπεδο επάρκειας 1	Επίπεδο επάρκειας 2	Επίπεδο επάρκειας 3	Επίπεδο επάρκειας 4
- Κατανοεί τα συνήθη/απλά αιτήματα του αποδέκτη υπηρεσιών και δύναται να διαχειριστεί ένα απλό αίτημα ή να παράσχει μια υπηρεσία η οποία απαιτεί χαμηλό βαθμό συμμετοχής του υπαλλήλου. - Ενημερώνει τον αποδέκτη υπηρεσιών σχετικά με το τι μπορεί να κάνει και πώς μπορεί να τον βοηθήσει και παρακολουθεί την εξέλιξη του αιτήματός του. - Προσπαθεί για την επίλυση των προβλημάτων εξυπηρέτησης του αποδέκτη υπηρεσιών και την εξασφάλιση της ικανοποίησης των αναγκών του αποδεχόμενος τυχόν αλλαγές με σκοπό τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.	- Κατανοεί πιο σύνθετα αιτήματα του αποδέκτη υπηρεσιών. - Διαχειρίζεται ικανοποιητικά τα αιτήματα του αποδέκτη υπηρεσιών, ενίοτε με τη βοήθεια τρίτων. - Επικεντρώνεται στην ποιοτική εξυπηρέτηση του αποδέκτη υπηρεσιών και επιδιώκει ανατροφοδότηση εκ μέρους του για να επιβεβαιώσει ότι η υπηρεσία που παρέχεται τον ικανοποιεί. - Λαμβάνει πρόσθετα μέτρα, αν απαιτηθεί. - Αναζητά και υιοθετεί τρόπους βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών έχοντας σαφή και έμμετρο προσανατολισμό στην εξυπηρέτηση του αποδέκτη υπηρεσιών.	- Αναγνωρίζει τις βαθύτερες ανάγκες του αποδέκτη υπηρεσιών και παρέχει πρόσθετες πληροφορίες ή βοήθεια πέρα από τις προσδοκίες του ή επιπλέον των τυπικών απαιτήσεων εξυπηρέτησης. - Επεξεργάζεται την ανατροφοδότηση του κάθε αποδέκτη υπηρεσιών και την αξιοποιεί για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. - Χρησιμοποιεί την εμπειρία και τις γνώσεις του για να παράσχει πρόσθετη υπηρεσία προστιθέμενης αξίας στον αποδέκτη υπηρεσιών, έχοντας ως γνώμονα τους κανόνες δικαίου και την αρχή της χρηστής διοίκησης.	- Σχεδιάζει και εφαρμόζει λύσεις που θεωρούνται βέλτιστες πρακτικές στην εξυπηρέτηση του αποδέκτη υπηρεσιών. - Προβλέπει τις μελλοντικές ανάγκες – προσδοκίες του αποδέκτη υπηρεσιών και ενεργεί ανάλογα για να του παράσχει μακροπρόθεσμα οφέλη. - Προτείνει ή καθορίζει την στρατηγική παροχής υπηρεσιών για την κάλυψη προβλεπόμενων αναγκών των τωρινών αλλά και μελλοντικών αποδεκτών υπηρεσιών. - Ενισχύει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της βελτίωσης των συστημάτων και διαδικασιών.
Συμπεριφορές μη αποτελεσματικής απόδοσης			
Αδυνατεί να κατανοήσει το αίτημα του αποδέκτη υπηρεσιών και να προσδιορίσει πώς πρέπει να το διαχειριστεί.			
Αδυνατεί να αντιμετωπίσει και τα πιο απλά αιτήματα των αποδεκτών υπηρεσιών.			
Αδιαφορεί πλήρως για τα αιτήματα του αποδέκτη υπηρεσιών, δεν επιδιώκει να κατανοήσει και να ανταποκριθεί στις ανάγκες του, ούτε λαμβάνει υπόψη τυχόν σχόλιά του.			
Δεν είναι πρόθυμος να εφαρμόσει νέες πρακτικές με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση του αποδέκτη υπηρεσιών.			

**ΑΑΔΕ**Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων ΕσόδωνΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕ ΠΙΣΤΑ
ΔΗΜΟΣΙΟ ΣΥΜΦΕΡΟΝ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

**Ενδεικτικές ερωτήσεις για την αξιολόγηση του/της υπαλλήλου ως προς την Ικανότητα
«Προσανατολισμός στον Αποδέκτη των Υπηρεσιών»**

Προσανατολισμός στον Αποδέκτη των Υπηρεσιών

• Ο Προϊστάμενος δέχεται για το πρόσωπό του/της παράπονα από συναδέλφους ή πολίτες;	• Είναι πάντα καλοπροαίρετος/η απέναντι στους συναδέλφους και τους πολίτες;	• Αξιοποιεί πληροφορίες και εμπειρίες για την ταχύτερη εξυπηρέτηση των αποδεκτών των υπηρεσιών του/της;
---	---	---



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Προσαρμοστικότητα

Ορισμός

Ο όρος Προσαρμοστικότητα σημαίνει να είναι κανείς ανοιχτός στην αλλαγή και στη μεταβολή της συμπεριφοράς, προκειμένου να εργαστεί αποτελεσματικά σε ένα περιβάλλον που μεταβάλλεται. Ο κάτοχος της Θέσης Εργασίας πρέπει να αντιμετωπίζει και να επιδεικνύει θετική στάση απέναντι στην αλλαγή, και να προσαρμόζει την εργασία του ανάλογα με τις μεταβαλλόμενες συνθήκες.

Πίνακας 7. Επεξήγηση των Επίπεδων Επάρκειας της Ικανότητας «Προσαρμοστικότητα»

Συμπεριφορές (ενδεικτικές και όχι περιοριστικές)			
Επίπεδο επάρκειας 1	Επίπεδο επάρκειας 2	Επίπεδο επάρκειας 3	Επίπεδο επάρκειας 4
- Επιδεικνύει θετικό πνεύμα και μεταβολή της συμπεριφοράς, προκειμένου να προσαρμοστεί στις ανάγκες μιας νέας ή διαφορετικής κατάστασης. - Είναι ανοιχτός σε διαφορετικές απόψεις και ιδέες. - Αποκτά τις απαραίτητες πληροφορίες ή διευκρινίσεις, προκειμένου να κατανοήσει την αλλαγή.	- Αποδέχεται και υποστηρίζει την ανάγκη για αλλαγή στις συνθήκες εργασίας. - Αποδέχεται και υποστηρίζει την αλλαγή στις μεθόδους εργασίας	- Λειτουργεί ως πρότυπο σχετικά με τον τρόπο αποτελεσματικής προσαρμογής και εκτέλεσης σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον. - Υιοθετεί την αλλαγή εξετάζοντας απόψεις, αποκτώντας γνώσεις που στοχεύουν στην ανάπτυξη νέων μεθόδων αποδοτικότερης εργασίας	- Προτείνει στρατηγικές, με τις οποίες μπορούν να εφαρμοστούν σημαντικές αλλαγές στον Οργανισμό, προκειμένου να διασφαλιστεί η ομαλή μετάβαση. - Διαμορφώνει και τροποποιεί τις στρατηγικές, ώστε να εφαρμόζονται ομαλά οι αλλαγές στον Οργανισμό
Συμπεριφορές μη αποτελεσματικής απόδοσης			
Επιδεικνύει αρνητικό πνεύμα στην ανάγκη προσαρμογής σε μια νέα/ διαφορετική κατάσταση.			
Αντιδρά στις αλλαγές που συντελούνται στον εργασιακό χώρο.			

Ενδεικτικές ερωτήσεις για την αξιολόγηση του/της υπαλλήλου ως προς την Ικανότητα «Προσαρμοστικότητα»

Προσαρμοστικότητα	
• Διεκπεραιώνει αποτελεσματικά την εργασία του/της ανεξάρτητα από τυχόν μεταβολή των συνθηκών που την επηρεάζουν;	• Μπορεί να ανταπεξέλθει καλύτερα αναπληρώνοντας συνάδελφο που απουσιάζει;

ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Διαχείριση Τεχνολογίας

Ορισμός

Η ικανότητα Διαχείριση Τεχνολογίας αναφέρεται στη γνώση και εφαρμογή αρχών, μεθόδων και εργαλείων σχετικά με τις τεχνολογικές εξελίξεις (πληροφοριακά συστήματα – εφαρμογές γραφείου). Ο κάτοχος της Θέσης Εργασίας πρέπει να κατέχει το επίπεδο γνώσεων των πληροφοριακών συστημάτων που απαιτείται για το αντικείμενο της εργασίας του, να χρησιμοποιεί και να αξιοποιεί αποτελεσματικά την τεχνολογία με σκοπό την επίτευξη των επιθυμητών αποτελεσμάτων, και να εφαρμόζει τους κανόνες ασφάλειας των δεδομένων και πληροφοριών μέσω των σύγχρονων τεχνολογικών συστημάτων.

Πίνακας 8. Επεξήγηση των Επίπεδων Επάρκειας της Ικανότητας «Διαχείριση Τεχνολογίας»

Συμπεριφορές (ενδεικτικές και όχι περιοριστικές)			
Επίπεδο επάρκειας 1	Επίπεδο επάρκειας 2	Επίπεδο επάρκειας 3	Επίπεδο επάρκειας 4
- Χρησιμοποιεί τα υπάρχοντα συστήματα πληροφορικής για να καλύπτει τις ανάγκες της εργασίας του. - Προσαρμόζει τις ενέργειές του κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του, ώστε να συμβαδίζει με τις νέες τεχνολογικές εξελίξεις. - Εφαρμόζει τα πρότυπα ασφάλειας σχετικά με τη διαχείριση δεδομένων και πληροφοριών.	- Αναπτύσσει και χρησιμοποιεί αυτοματοποιημένους τύπους (ρουτίνες) για απλοποίηση των εργασιών του. - Χρησιμοποιεί γνώσεις και διαδικασίες πληροφορικής για την βέλτιστη απόδοση στην εργασία του. - Εφαρμόζει τεχνικές γνώσεις πρόσβασης και ασφάλειας για τα συστήματα πληροφορικής.	- Βελτιώνει την ικανότητα της Υπηρεσίας να συγκεντρώνει και να αξιοποιεί στοιχεία/δεδομένα/πληροφορίες με τη χρήση σχετικών εργαλείων πληροφορικής. - Βελτιώνει την αποδοτικότητα και την παραγωγικότητα της Υπηρεσίας με την επέκταση της χρήσης των υφιστάμενων εφαρμογών πληροφορικής. - Συμμετέχει στην εφαρμογή νέων κανόνων ασφάλειας στην Υπηρεσία του.	- Προτείνει και αναπτύσσει καινοτόμα μοντέλα πληροφορικής με παρακίνηση του προσωπικού και αναμόχλευση των γνώσεών τους. - Εντοπίζει τις αδυναμίες των συστημάτων πληροφορικής, διερευνά επιλογές και δυνατότητες επανασχεδιασμού και αναδιάρθρωσης των συστημάτων. - Ορίζει και προωθεί τις προτεραιότητες στον τομέα της τεχνολογίας των πληροφοριών.
Συμπεριφορές μη αποτελεσματικής απόδοσης			
Αδυνατεί να χρησιμοποιεί τα υπάρχοντα συστήματα πληροφορικής για να καλύπτει τις ανάγκες της εργασίας του.			
Αδυνατεί να ευθυγραμμισθεί με τις νέες τεχνολογικές εξελίξεις.			
Αδυνατεί να εφαρμόζει τα πρότυπα ασφάλειας σχετικά με τη διαχείριση δεδομένων και πληροφοριών.			

Ενδεικτικές ερωτήσεις για την αξιολόγηση του/της υπαλλήλου ως προς την Ικανότητα «Διαχείριση Τεχνολογίας»

Διαχείριση Τεχνολογίας	
Χειρίζεται τις εφαρμογές (Taxisnet, elenxis κ.λπ.) καθώς και βασικά εργαλεία του Office (π.χ. excel);	Εντοπίζει προβλήματα και προτείνει βελτιώσεις στις εφαρμογές που χρησιμοποιεί;



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Επιχειρησιακές Ικανότητες Γ.Δ.Φ.Δ.

Ορισμός

Πρόκειται για τις επιχειρησιακές/τεχνικές ικανότητες που οφείλει να έχει ένας εργαζόμενος για την επιτυχή εκπλήρωση του συγκεκριμένου ρόλου που έχει αναλάβει. Ο κάτοχος της Θέσης Εργασίας πρέπει να κατέχει γνώσεις σε σχέση με τα επιχειρησιακά αντικείμενα/πεδία, και να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση για την αυτόνομη εκτέλεση τυπικών καθηκόντων στον τομέα αρμοδιότητας του.

ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ Γ.Δ.Φ.Δ.

α/α	ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ	ΟΡΙΣΜΟΣ/ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
1.	Επιχειρησιακή νομοθεσία – διαδικασίες ΑΑΔΕ	Η ικανότητα αφορά στο εθνικό και ενωσιακό νομικό πλαίσιο που άπτεται του έργου της οργανικής μονάδας. Οι υπάλληλοι προκειμένου να εκπληρώνουν με επιτυχία τους συγκεκριμένους ρόλους και τα καθήκοντά τους, οφείλουν να λαμβάνουν υπόψη το ως άνω πλαίσιο και να έχουν ουσιαστική κατανόηση των λειτουργιών και διαδικασιών της Α.Α.Δ.Ε., τις οποίες εποπτεύουν ή διαχειρίζονται.
2.	Διοικητικές διαδικασίες	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται από τους υπαλλήλους που συμμετέχουν στην εποπτεία ή τη διαχείριση Διοικητικών Διαδικασιών, όπως προβλέπονται στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και αφορούν τους υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε.. Εκτός από τις ομώνυμες Διοικητικές Διαδικασίες εννοούνται και οι σχετικές με την εφαρμογή των ιδιαίτερων-μοναδικών επιχειρησιακών διαδικασιών που χαρακτηρίζουν την κάθε Μονάδα και προκύπτουν από την υπ. αρ. Δ.ΟΡΓ.Α 1036960 ΕΞ 2017/10.3.2017 (ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ της Α.Α.Δ.Ε.) απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, στην οποία καθορίζονται λεπτομερώς οι αρμοδιότητες των επιμέρους οργανικών μονάδων της Αρχής.
3.	Αξιολόγηση/πρόταση τροποποίησης θεσμικού πλαισίου (επεξεργασία κανονιστικών πράξεων, εγκυκλίων κ.λπ.)	Η ικανότητα αφορά στην εισήγηση για την προσαρμογή του θεσμικού πλαισίου και για την έκδοση κανονιστικών πράξεων και ερμηνευτικών εγκυκλίων για θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων των Δ/σεων της Γενικής Δ/νσης Φορ. Διοίκησης.
4.	Επεξεργασία/ανάλυση πληροφοριακών στοιχείων	Η ικανότητα αφορά στη συλλογή, επεξεργασία, ανάλυση και παρουσίαση πληροφοριακών στοιχείων με αξιόπιστο και νομικά αποδεκτό τρόπο ώστε να είναι εφικτή η ορθότερη λήψη αποφάσεων.
5.	Φορολογική νομοθεσία	Η ικανότητα αφορά στο εθνικό και ενωσιακό νομικό πλαίσιο, στο οποίο πρέπει να συμμορφώνονται οι εφοριακοί υπάλληλοι, προκειμένου να εκπληρώνουν με επιτυχία τους συγκεκριμένους ρόλους και καθήκοντά τους, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της οργανικής μονάδας στην οποία υπηρετούν.
6.	Φορολογικές διαδικασίες	Η ικανότητα αφορά στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται από τους υπαλλήλους που συμμετέχουν στην εποπτεία ή τη διαχείριση μιας φορολογικής διαδικασίας, όπως αυτή ορίζεται και συμπεριλαμβάνεται στις οικείες φορολογικές διατάξεις.
7.	Φορολογικός Έλεγχος	Η ικανότητα σχετικά με τον έλεγχο αφορά στην αξιολόγηση των πραγματικών περιστατικών κάθε υπόθεσης, στην εφαρμογή των οικείων φορολογικών διατάξεων που άπτονται των περιστατικών κάθε υπόθεσης καθώς και στην επαρκή τεκμηρίωση των διαπιστώσεων του ελέγχου με σκοπό την κατά το δυνατόν καλύτερη προάσπιση των συμφερόντων του Δημοσίου
8.	Έρευνα εκπλήρωσης φορολογικών υποχρεώσεων	Η ικανότητα αφορά τη διερεύνηση για τη συμμόρφωση των φορολογουμένων με τις βασικές υποχρεώσεις που προβλέπονται από τη φορολογική νομοθεσία.



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

9.	Σχεδιασμός και ανάπτυξη δράσεων φορολογικής συμμόρφωσης	Αφορά στις ενέργειες και διαδικασίες με σκοπό την βελτίωση της συμμόρφωσης των φορολογουμένων ως προς τις φορολογικές τους υποχρεώσεις, είτε αυτές αφορούν την υποβολή δηλώσεων, είτε την καταβολή ληξιπρόθεσμων οφειλών κ.α. και συγχρόνως στη διενέργεια διασταυρώσεων στοιχείων και αξιολόγησης για την επιλογή υποθέσεων, προκειμένου να ερευνηθούν ή αναπτυχθούν δράσεις συμμόρφωσης. Επιπλέον αφορά ενέργειες και δράσεις με σκοπό την ανάπτυξη φορολογικής συνείδησης.
10.	Γνώσεις Διοικητικής Εκτέλεσης	Η ικανότητα σχετικά με τη γνώση και εφαρμογή των διατάξεων περί Διοικητικής Εκτέλεσης / είσπραξης δημοσίων εσόδων
11.	Σχεδιασμός και παρακολούθηση /υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων	Αφορά τόσο τις ενέργειες και συνεργασίες για τον προγραμματισμό δράσεων και την κατάρτιση επιχειρησιακών σχεδίων, όσο και τις μετέπειτα διαδικασίες σε επιτελικό επίπεδο για την επιτυχή υλοποίηση των στόχων.
12.	Ανάπτυξη και χρήση δεικτών απόδοσης	Η ικανότητα αφορά στην ανάπτυξη, εφαρμογή και παρακολούθηση και στην χρήση βασικών δεικτών απόδοσης, των στόχων και δράσεων των Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης.
13.	Σχεδιασμός και υλοποίηση εσωτερικών ελέγχων	Η ικανότητα αφορά στη διαδικασία συντονισμού και ελέγχου των διαδικασιών για την ορθή εφαρμογή της φορολογικής και κάθε άλλης συναφούς νομοθεσίας από τις οικείες Δ.Ο.Υ. καθώς και στην επιτυχή επίβλεψη της διαδικασίας υλοποίησης των στόχων-υποχρεώσεων της Διεύθυνσης. Επιπλέον αφορά στη διαδικασία διαμόρφωσης της μεθοδολογίας και στη διενέργεια των δειγματοληπτικών ή στοχευμένων εσωτερικών ελέγχων για την ορθή εφαρμογή της Φορολογικής και της λοιπής νομοθεσίας και των διαδικασιών από τις οικείες Δ.Ο.Υ.

Πίνακας 9. Επεξήγηση των Επίπεδων Επάρκειας των «Επιχειρησιακών Ικανοτήτων» της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.)

Συμπεριφορές (ενδεικτικές και όχι περιοριστικές)			
Επίπεδο επάρκειας 1	Επίπεδο επάρκειας 2	Επίπεδο επάρκειας 3	Επίπεδο επάρκειας 4
- Έχει μια γενική κατανόηση του επιχειρησιακού αντικείμενου (π.χ. καταλαβαίνει γενικές έννοιες και διαδικασίες, είναι εξοικειωμένος με τις σχετικές βασικές ορολογίες). - Είναι σε θέση να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.	- Έχει καλή πρακτική γνώση σχετικά με το επιχειρησιακό αντικείμενο. - Επιδεικνύει συγκροτημένη ικανότητα να αναλαμβάνει μέρος του ένα πλήρες φάσμα τυπικών εργασιακών προκλήσεων στον τομέα αρμοδιότητάς του.	- Έχει ευρεία και σε βάθος γνώση του επιχειρησιακού αντικείμενου. - Είναι σε θέση να ασχοληθεί αυτόνομα με σπάνιες και ειδικές περιπτώσεις που σχετίζονται με τις απαιτήσεις του.	- Έχει εκτενείς γνώσεις και αναγνωρίζεται ως αυθεντία στο συγκεκριμένο αντικείμενο. - Μοιράζεται αποτελεσματικά τις γνώσεις του με συναδέλφους χαμηλότερου επιπέδου επάρκειας. - Έχει την ικανότητα να αντιμετωπίζει τις πιο σύνθετες προκλήσεις, αναπτύσσοντας νέες θεωρίες, προσεγγίσεις ή μεθόδους.
Συμπεριφορές μη αποτελεσματικής απόδοσης			
Αγνοεί τις βασικές έννοιες και διαδικασίες του επιχειρησιακού αντικείμενου.			
Αδυνατεί να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.			

ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Ενδεικτικές ερωτήσεις για την αξιολόγηση του/της υπαλλήλου ως προς τις Ικανότητες:

Φορολογική Νομοθεσία		
• Κατέχει άρτια γνώση των φορολογικών διατάξεων και του θεσμικού πλαισίου;	• Αναπτύσσει επιχειρηματολογία επί θεμάτων που άπτονται της εφαρμογής φορολογικών διατάξεων;	• Τεκμηριώνει καλύτερα και πιο ολοκληρωμένα τις υποθέσεις του/της;
Φορολογικές Διαδικασίες		
• Διαχειρίζεται και εφαρμόζει αποτελεσματικά τις φορολογικές διαδικασίες όπως ορίζονται στις οικείες διατάξεις;	• Εντοπίζει προβλήματα και υποβάλλει προτάσεις για βελτίωση των διαδικασιών;	

Ενδεικτικές ερωτήσεις για την αξιολόγηση του/της υπαλλήλου ως προς τις Ικανότητες:

Φορολογικός Έλεγχος		
• Αξιολογεί καλύτερα τα πραγματικά περιστατικά και τεκμηριώνει επαρκώς τις διαπιστώσεις του ελέγχου;	• Αναπτύσσει πρωτοβουλίες που μπορεί να διευκολύνει τον έλεγχο;	• Ολοκληρώνει τον έλεγχο υποθέσεων χωρίς αυτές να καταλήγουν στα δικαστήρια;
Έρευνα Εκπλήρωσης Φορολογικών Υποχρεώσεων		
• Είναι αποτελεσματικός/ή στη διερεύνηση της συμμόρφωσης των φορολογουμένων στις βασικές τους φορολογικές υποχρεώσεις;	• Αξιοποιεί τις διαθέσιμες πληροφορίες από τα συστήματα της Υπηρεσίας για τον έλεγχο εκπλήρωσης υποχρεώσεων των φορολογουμένων;	• Προτείνει την τροποποίηση εφαρμογών για την άντληση πληροφοριών για τη συμπεριφορά των φορολογουμένων;

Επιχειρησιακές Ικανότητες Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ

Ορισμός

Πρόκειται για τις επιχειρησιακές/τεχνικές ικανότητες που οφείλει να έχει ένας εργαζόμενος για την επιτυχή εκπλήρωση του συγκεκριμένου ρόλου που έχει αναλάβει. Ο κάτοχος της Θέσης Εργασίας πρέπει να κατέχει γνώσεις σε σχέση με τα επιχειρησιακά αντικείμενα/πεδία, και να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση για την αυτόνομη εκτέλεση τυπικών καθηκόντων στον τομέα αρμοδιότητας του.

ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ

α/α	ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ	ΟΡΙΣΜΟΣ/ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
1.	Κατανόηση τελωνειακών δραστηριοτήτων	Η ικανότητα κατανόησης των τελωνειακών δραστηριοτήτων αφορά την γνώση των τελωνειακών διαδικασιών και του ρόλου που διαδραματίζουν τα Τελωνεία, έχοντας επίγνωση του επιχειρησιακού και στρατηγικού σχεδίου της ΑΑΔΕ και των σχέσεων συνεργασίας με τους εσωτερικούς και εξωτερικούς συνεργάτες των τελωνείων.
3.	Τελωνειακή νομοθεσία	Η ικανότητα εφαρμογής της τελωνειακής νομοθεσίας σύμφωνα με τις εθνικές και ενωσιακές νομικές διατάξεις με τις οποίες πρέπει να συμμορφώνονται οι τελωνειακοί υπάλληλοι προκειμένου να εκπληρώνουν με επιτυχία τους συγκεκριμένους ρόλους και καθήκοντά τους. Επίσης για τις ΚΥ της ΓΔΤ & ΕΦΚ η συμβολή στην διαμόρφωση της τελωνειακής νομοθεσίας σε εθνικό και Ενωσιακό Επίπεδο με συμμετοχή σε Επιτροπές, Ομάδες εργασίας και άλλα fora λήψης αποφάσεων, με δυνατότητα υποβολής εισηγήσεων προς την ιεραρχία θεμάτων που άπτονται της τελωνειακής πολιτικής και παράλληλη διαμόρφωση του νομικού πλαισίου υλοποίησης εισηγήσεων



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

5.	Τελωνειακές διαδικασίες	Η ικανότητα σχετικά με τις τελωνειακές διαδικασίες αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται από τους τελωνειακούς υπαλλήλους που συμμετέχουν στην εποπτεία ή τη διαχείριση μιας τελωνειακής διαδικασίας.
6.	Διευκόλυνση εμπορίου	Η ικανότητα σχετικά με τη διευκόλυνση του εμπορίου αναφέρεται σε όλες τις δραστηριότητες στις οποίες συμμετέχουν οι τελωνειακοί υπάλληλοι προκειμένου να διατηρήσουν και να βελτιώσουν το επίπεδο επικοινωνίας και συνεργασίας των τελωνείων με εμπορικούς φορείς, με στόχο να διευκολύνουν το νόμιμο εμπόριο.
8.	Διαχείριση Οικονομικών Φορέων	Η ικανότητα σχετικά με τη διαχείριση οικονομικών φορέων αφορά όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με τη διαχείριση οικονομικών φορέων και εγκεκριμένων οικονομικών φορέων. Στόχος είναι η εστίαση σε οικονομικούς φορείς με ιδιαίτερη έμφαση στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την τελωνειακή νομοθεσία, η διαχείριση πληροφοριών και η παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας.
9.	Επεξεργασία τελωνειακών διασαφήσεων- Δηλώσεων ΕΦΚ	Η ικανότητα σχετικά με την επεξεργασία τελωνειακών διασαφήσεων - δηλώσεων ΕΦΚ καλύπτει όλες τις δραστηριότητες των τελωνειακών υπαλλήλων που συμμετέχουν σε διαδικασίες σχετικές με τις απαιτήσεις διασαφήσης - δήλωσης για τη διασυνοριακή μεταφορά αγαθών εντός και εκτός της ΕΕ.
11.	Δασμολογική Κατάταξη/ Δασμοί και Ταξινόμηση	Η ικανότητα σχετικά με τους δασμούς και φόρους καλύπτει όλες τις δραστηριότητες των τελωνειακών υπαλλήλων σε σχέση με τους δασμούς και την ταξινόμηση των αγαθών, από την εφαρμογή, την επαλήθευση και τη χρήση ηλεκτρονικών βάσεων δεδομένων (π.χ. TARIC), έως τους κανόνες και τους κανονισμούς σχετικά με τη χρήση και την εφαρμογή μέτρων.
12.	Επαλήθευση, υπολογισμός αξιών	Η ικανότητα σχετικά με την αξιολόγηση αφορά όλες τις δραστηριότητες των τελωνειακών υπαλλήλων που ασχολούνται με την επαλήθευση, τον υπολογισμό και τη διεξαγωγή ελέγχων σε σχέση με την τελωνειακή αξία των αγαθών και τις φορολογικές επιβαρύνσεις των αγαθών.
13.	Προέλευση - Καταγωγή αγαθών	Η ικανότητα σχετικά με τον προσδιορισμό και την επαλήθευση της καταγωγής των αγαθών αφορά δραστηριότητες που οφείλουν να διενεργούν οι τελωνειακοί υπάλληλοι, σχετικά με τον προσδιορισμό της καταγωγής, των αγαθών και την εφαρμογή των Προτιμησιακών Δασμολογικών Καθεστώτων στο πλαίσιο των καθημερινών λειτουργιών τους. Η ικανότητα σχετικά με την προέλευση αγαθών αφορά δραστηριότητες που οφείλουν να διενεργούν οι τελωνειακοί υπάλληλοι, οι οποίοι προσδιορίζουν την καταγωγή των αγαθών στο πλαίσιο των καθημερινών λειτουργιών τους.
15.	Διαχείριση οφειλών και εγγυήσεων	Η ικανότητα σχετικά με τη διαχείριση οφειλών και εγγυήσεων αφορά όλες τις οικονομικές δραστηριότητες των τελωνείων, την είσπραξη εσόδων, την επιβολή προστίμων, την παρακολούθηση οφειλών, την εφαρμογή και κατανόηση των μεθόδων ανάκτησης, την καταχώρηση και τη διαχείριση εγγυήσεων.
17.	Τελωνειακή εποπτεία & έλεγχος αγαθών	Η ικανότητα αφορά τη μεταχείριση και διαχείριση των αγαθών που εισέρχονται και εξέρχονται από την τελωνειακή επικράτεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και τους ελέγχους που εκτελούνται για τα αγαθά αυτά, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών εφοδιαστικής αλυσίδας. Οι τελωνειακοί υπάλληλοι πρέπει να εκτελούν άμεσους και αποδοτικούς τελωνειακούς ελέγχους σε λιμάνια, αεροδρόμια, χερσαία σύνορα και σημεία της ενδοχώρας.
20.	Απαγορεύσεις και περιορισμοί	Η ικανότητα σχετικά με τις απαγορεύσεις και τους περιορισμούς αφορά στην αναγνώριση και τη διαχείριση αγαθών υπό απαγόρευση και περιορισμό (δηλαδή πλαστά προϊόντα, όπλα, εκρηκτικά, ναρκωτικές ουσίες, ραδιενεργά καθώς και ορισμένα φυτά και προστατευόμενα είδη). Επίσης, εστιάζει στον εντοπισμό και την καταγραφή νέων πληροφοριών σχετικά με απαγορεύσεις και περιορισμούς με στόχο την προορατική τήρηση των προτύπων ασφάλειας στην ΕΕ.
21.	Επιβολή κυρώσεων	Η ικανότητα σχετικά με την επιβολή κυρώσεων αφορά όλες τις δραστηριότητες στις οποίες οφείλουν να προβαίνουν οι τελωνειακοί υπάλληλοι για την εφαρμογή της τελωνειακής νομοθεσίας σε περίπτωση επιβεβαιωμένης παρατυπίας, παράβασης, απάτης ή εγκληματικής δραστηριότητας. Σε αυτές περιλαμβάνεται η είσπραξη τελωνειακών δασμών με κάθε δυνατό μέσο που επιτρέπεται βάσει της εθνικής νομοθεσίας.

**ΑΑΔΕ**Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων ΕσόδωνΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕ ΠΙΣΤΑ
ΔΗΜΟΣΙΟ ΣΥΜΦΕΡΟΝ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

24.	Τελωνειακές έρευνες / Έρευνα Εκπλήρωσης Τελωνειακών Υποχρεώσεων	Η ικανότητα σχετικά με τις τελωνειακές έρευνες αφορά τη σχολαστική έρευνα σε σχέση με τις δραστηριότητες ενός προσώπου/οικονομικού φορέα προκειμένου να εντοπιστούν και να συγκεντρωθούν στοιχεία εγκληματικής δραστηριότητας σε σχέση με τα τελωνεία. Δίνεται έμφαση στην ενδελεχή και επακριβή συλλογή στοιχείων που σχετίζονται με την υπόθεση, ιδιαίτερα στην περίπτωση άσκησης διώξεων. Οι έρευνες αφορούν και το οργανωμένο έγκλημα και φορολογικά & τελωνειακά αδικήματα.
27.	Ανάλυση κινδύνου / Διαχείριση Ανάλυσης Κινδύνου	Η ικανότητα σχετικά με την ανάλυση κινδύνου αφορά τις τεχνικές παρακολούθησης, αναγνώρισης, ανάλυσης, αξιολόγησης και αντιμετώπισης των κινδύνων, ώστε να επιτυγχάνεται η εξασφάλιση των οικονομικών συμφερόντων και η διατήρηση της ασφάλειας και προστασίας
29.	Τελωνειακός Έλεγχος σε εξωτερικά σύνορα της ΕΕ / Ολοκληρωμένη Διαχείριση Συνόρων	Η ικανότητα σχετικά με τον έλεγχο που πραγματοποιούνται σε εξωτερικά σύνορα της ΕΕ και αφορά τον άμεσο και αποδοτικό τελωνειακό έλεγχο τόσο των αγαθών όσο και των επιβατών και πληρωμάτων σε λιμάνια, αεροδρόμια, χερσαία σύνορα.
30.	Λειτουργίες εφοδιαστικής αλυσίδας	Ικανότητα που καλύπτει όλες τις πτυχές της διεθνούς εφοδιαστικής αλυσίδας. Αφορά τόσο τις βασικές τελωνειακές ροές (εισαγωγές/εξαγωγές/διαμετακόμιση) όσο και την εφοδιαστική αλυσίδα εμπορικών φορέων και τον τρόπο με τον οποίο συνδέονται. Δίνεται έμφαση στις αποτελεσματικές μεθόδους συνεργασίας ανάμεσα στα τελωνεία και τους εμπορικούς φορείς και σε θέματα ασφάλειας των εφοδιαστικών αλυσίδων.
32.	Υποστήριξη τελωνειακού προσωπικού	Η ικανότητα σχετικά με την υποστήριξη αφορά τις συγκεκριμένες γνώσεις, δεξιότητες και συμπεριφορές που απαιτούνται από τους τελωνειακούς υπαλλήλους σε υποστηρικτικές λειτουργίες (όπως τμήματα ανθρώπινου δυναμικού, οικονομικών, μηχανογράφησης ή νομικών υπηρεσιών και επιμόρφωσης). Δίνεται έμφαση στην εξυπηρέτηση και την παροχή υποστήριξης διοικητικών υπηρεσιών.
34.	Διαχείριση ΕΦΚ / ΕΦΚ / Νομοθεσία ΕΦΚ	Η ικανότητα αφορά τις γνώσεις που πρέπει να έχει ο Τελωνειακός Υπάλληλος σε θέματα εθνικής & ενωσιακής νομοθεσίας προϊόντων που υπόκεινται σε Ειδικό Φόρο Κατανάλωσης. Η ικανότητα αφορά την κατανόηση και εφαρμογή Εθνικών και Ενωσιακών διατάξεων, σχετικά με την φορολογική μεταχείριση προϊόντων υποκειμένων σε ΕΦΚ καθώς και οχημάτων υποκειμένων σε Τέλος Ταξινόμησης.
35.	Διωκτικές διαδικασίες και αξιοποίηση μέσων ελέγχου	Η ικανότητα σχετικά με τις διωκτικές διαδικασίες και την αξιοποίηση μέσω ελέγχου, αφορά τις συγκεκριμένες γνώσεις, δεξιότητες και συμπεριφορές που απαιτούνται από τους τελωνειακούς υπαλλήλους για την εφαρμογή των διατάξεων της Ποινικής Δικονομίας για την προσαγωγή των ύποπτων λαθρεμπορίας ενώπιον των Δικαστικών Αρχών (σωματική έρευνα, σύλληψη, κράτηση, συνοδεία κλπ), την επιμέλεια του ατομικού οπλισμού και των πυρομαχικών τους καθώς και την χρήση, συντήρηση και αξιοποίηση των μέσων ελέγχων (σκύλοι ανιχνευτές, συστήματα X-ray, επιστημονικά όργανα κλπ) για την αποτελεσματικότητα των ελέγχων.
37.	Αξιολόγηση Κοστολόγηση Τροχοφόρων & Υλικών	Η ικανότητα σχετικά με την λογιστική αποτίμηση, κοστολόγηση και αξιολόγηση Τροχοφόρων και Υλικών που προορίζονται για δημοπρασία από την Διεύθυνση Διαχείρισης Δημοσίου Υλικού.
39.	Πρώθηση Πωλήσεων	Η ικανότητα σχετικά με τις Τεχνικές Πωλήσεων Τροχοφόρων και Υλικών
41.	Τεχνικές γνώσεις επισκευής & συντήρησης οχημάτων	Η ικανότητα που αφορά τις τεχνικές γνώσεις που απαιτούνται για την επισκευή και τη συντήρηση των οχημάτων που φυλάσσονται στις Αποθήκες της Διεύθυνσης Διαχείρισης Δημοσίου Υλικού προκειμένου να εξασφαλιστεί το καλύτερο δυνατό επίπεδο συντήρησης, έτσι ώστε να είναι ανταγωνιστικά όταν διατεθούν σε δημοπρασία.
43.	Τεχνικές γνώσεις συντήρησης κτιρίων	Η ικανότητα αφορά τις τεχνικές γνώσεις που απαιτούνται για την συντήρηση κτιρίων & αποθηκών που φυλάσσονται τροχοφόρα και υλικά.
44.	Εποπτεία Διαδικασίας Διαχείρισης Δημοσίου Υλικού	Η ικανότητα σχετικά με τις γνώσεις που απαιτούνται για την ορθή εφαρμογή και εποπτεία των διαδικασιών που αφορούν δημοπρασίες υλικών και τροχοφόρων.



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

45.	Γνώσεις Διοικητικού Δικαίου	Σύνταξη δικογράφων-Ειδικές γνώσεις Διοικητικού Δικαίου: Η ικανότητα αφορά τις γνώσεις Διοικητικού Δικαίου (Κ.Δ.Δ., Κ.Ε.Δ.Ε., Π.Δ. 18/89 κλπ.) που πρέπει να έχει ο Τελωνειακός Υπάλληλος και τη γνώση νομικών διατάξεων και του εκάστοτε νομικού πλαισίου, που καθιστά δυνατή τη σύνταξη δικογράφων για την εκπροσώπηση του Ελληνικού Δημοσίου ενώπιον των Διοικητικών Δικαστηρίων και την απάντηση ερωτημάτων επί νομικών ζητημάτων.
46.	Κεντρική Διασύνδεση και Συνεργασία με τα ΚΜ της ΕΕ	Η ικανότητα της άμεσης και συνεχούς επικοινωνίας με τις τελωνειακές αρχές των κρατών Μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και η πρόσβαση σε εξειδικευμένες βάσεις δεδομένων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σε θέματα παραποίησης εμπορευμάτων και αμοιβαίας συνδρομής είσπραξης απαιτήσεων.
47.	Έσοδα - Ιδιοί Πόροι	Η Ικανότητα αφορά την παρακολούθηση τελωνειακών εσόδων από εθνικούς και παραδοσιακούς ίδιους πόρους και αναφέρεται στην επικοινωνία με τις τελωνειακές υπηρεσίες, τη συγκέντρωση, την επεξεργασία και την αξιολόγηση στοιχείων καθώς και τη συνεργασία με τις αρμόδιες εθνικές και ενωσιακές αρχές.
48.	ΦΠΑ	Η ικανότητα αφορά την κατανόηση και εφαρμογή εθνικών και ενωσιακών διατάξεων ΦΠΑ σε θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της τελωνειακής διοίκησης. Επιπλέον και η ικανότητα αντίληψης της νομοθεσίας που αφορά την εισαγωγή και εξαγωγή αγαθών καθώς και προϊόντων υποκείμενων σε ΕΦΚ, ΦΚ και οχημάτων υποκείμενων σε τέλος ταξινόμησης που συνδέεται άμεσα με την περί ΦΠΑ νομοθεσία.
49.	Διαχείριση λοιπών Φορολογιών	Η ικανότητα αφορά στις γνώσεις και τις δεξιότητες που πρέπει να έχει ο Τελωνειακός Υπάλληλος για τη διαχείριση και εποπτεία της εθνικής νομοθεσίας επιβολής φόρων κατανάλωσης σε οχήματα και λοιπά προϊόντα.
50.	Έρευνα και Ανάλυση	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται για την έρευνα και ανάλυση, επεξεργασία και αξιοποίηση πληροφοριών και δεδομένων.
51.	Ταμειακή Διαχείριση	Η ικανότητα αφορά τις γνώσεις και τις δεξιότητες που πρέπει να έχει ο υπάλληλος προκειμένου να αντιλαμβάνεται, να κατανοεί και να υποστηρίζει διαδικασίες είσπραξης και απόδοσης των εσόδων της τελωνειακής υπηρεσίας
52.	Γνώση Πληροφοριακών Συστημάτων & Υποσυστημάτων	Η ικανότητα αφορά εξειδικευμένες γνώσεις και δεξιότητες Πληροφοριακών Συστημάτων & Υποσυστημάτων των Τελωνείων καθώς και της ηλεκτρονικής υποστήριξης, εκπαίδευσης των υπαλλήλων σε κάθε επικαιροποιημένη τελωνειακή ηλεκτρονική διαδικασία.

Πίνακας 10. Επεξήγηση των Επίπεδων Επάρκειας των «Επιχειρησιακών Ικανοτήτων» της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Γ.Δ.Τ & Ε.Φ.Κ.)

Συμπεριφορές (ενδεικτικές και όχι περιοριστικές)			
Επίπεδο επάρκειας 1	Επίπεδο επάρκειας 2	Επίπεδο επάρκειας 3	Επίπεδο επάρκειας 4
- Έχει μια γενική κατανόηση του επιχειρησιακού αντικείμενου (π.χ. καταλαβαίνει γενικές έννοιες και διαδικασίες, είναι εξοικειωμένος με τις σχετικές βασικές ορολογίες). - Είναι σε θέση να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.	- Έχει καλή πρακτική γνώση σχετικά με το επιχειρησιακό αντικείμενο. - Επιδεικνύει συγκροτημένη ικανότητα να αναλαμβάνει μέρος του ένα πλήρες φάσμα τυπικών εργασιακών προκλήσεων στον τομέα αρμοδιότητάς του.	- Έχει ευρεία και σε βάθος γνώση του επιχειρησιακού αντικείμενου. - Είναι σε θέση να ασχοληθεί αυτόνομα με σπάνιες και ειδικές περιπτώσεις που σχετίζονται με τις απαιτήσεις του.	- Έχει εκτενείς γνώσεις και αναγνωρίζεται ως αυθεντία στο συγκεκριμένο αντικείμενο. - Μοιράζεται αποτελεσματικά τις γνώσεις του με συναδέλφους χαμηλότερου επιπέδου επάρκειας. - Έχει την ικανότητα να αντιμετωπίζει τις πιο σύνθετες προκλήσεις, αναπτύσσοντας νέες θεωρίες, προσεγγίσεις ή μεθόδους.
Συμπεριφορές μη αποτελεσματικής απόδοσης			
Αγνοεί τις βασικές έννοιες και διαδικασίες του επιχειρησιακού αντικείμενου.			
Αδυνατεί να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.			



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Ενδεικτικές ερωτήσεις για την αξιολόγηση του/της υπαλλήλου ως προς τις Ικανότητες:

Τελωνειακή Νομοθεσία

- Κατέχει άρτια γνώση των τελωνειακών διατάξεων και του θεσμικού πλαισίου;
- Αναπτύσσει επιχειρηματολογία επί θεμάτων που άπτονται της εφαρμογής τελωνειακών διατάξεων;
- Τεκμηριώνει καλύτερα και πιο ολοκληρωμένα τις υποθέσεις του/της;

Τελωνειακές Διαδικασίες

- Διαχειρίζεται και εφαρμόζει αποτελεσματικά τις τελωνειακές διαδικασίες όπως ορίζονται στις οικείες διατάξεις;
- Εντοπίζει προβλήματα και υποβάλλει προτάσεις για βελτίωση των διαδικασιών;

Επιχειρησιακές Ικανότητες Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.

Ορισμός

Πρόκειται για τις επιχειρησιακές/τεχνικές ικανότητες που οφείλει να έχει ένας εργαζόμενος για την επιτυχή εκπλήρωση του συγκεκριμένου ρόλου που έχει αναλάβει. Ο κάτοχος της Θέσης Εργασίας πρέπει να κατέχει γνώσεις σε σχέση με τα επιχειρησιακά αντικείμενα/πεδία, και να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση για την αυτόνομη εκτέλεση τυπικών καθηκόντων στον τομέα αρμοδιότητας του.

ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.

α/α	ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ	ΟΡΙΣΜΟΣ/ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
1	Επιχειρησιακή νομοθεσία – διαδικασίες ΑΑΔΕ	Η γνώση και εφαρμογή του εθνικού και ενωσιακού νομικού πλαισίου που άπτεται του επιχειρησιακού έργου και των διαδικασιών των Οργανικών Μονάδων της ΑΑΔΕ.
2	Ανάπτυξη Λογισμικού – Εφαρμογών	Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη, πληροφοριακών συστημάτων, μηχανογραφημένων εφαρμογών, ηλεκτρονικών υπηρεσιών και λοιπών συστημάτων λογισμικού, με τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) σύμφωνα με τις καθορισμένες τεχνικές προδιαγραφές εντός του καθορισμένου (από τα σενάρια δοκιμών χρήστη και τα σενάρια τεχνικών δοκιμών) πλαισίου ποιότητας.
3	Επιχειρησιακή Ανάλυση	Η μελέτη, αναγνώριση, ανάλυση και καταγραφή των απαιτήσεων, στόχων και δράσεων για την κάλυψη των επιχειρησιακών αναγκών, καθώς και η κατάρτιση και εκτέλεση σεναρίων ελέγχου δοκιμών χρήστη για τα Π/Σ και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.
4	Κατάρτιση τεχνικών προδιαγραφών	Η συμμετοχή σε όλες τις φάσεις ανάλυσης, μελέτης και ανάπτυξης των Π/Σ και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η συγγραφή των τεχνικών προδιαγραφών και των σεναρίων τεχνικών δοκιμών αυτών.
5	Τεχνική Υποστήριξη	Ικανότητα σχεδιασμού και εκτέλεσης διαδικασιών συλλογής δεδομένων καθώς και διαδικασιών διάγνωσης και αποκατάστασης προβληματικών περιπτώσεων με χρήση προγραμματιστικών εργαλείων
6	Διαχείριση-Παραμετροποίηση Λογισμικού - Εφαρμογών	Η ικανότητα αφορά στην αποτελεσματική Διαχείριση των επιχειρησιακών δεδομένων για την παραμετροποίηση των εφαρμογών που χρησιμοποιούνται στην ΑΑΔΕ.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ. Η Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. ενσωματώνει στα ΠΘΕ της και Επιχειρησιακές Ικανότητες από το Διοικητικό Πλαίσιο Ικανοτήτων της Γ.Δ.Α.Δ.Ο.



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Πίνακας 11. Επεξήγηση των Επίπεδων Επάρκειας των «Επιχειρησιακών Ικανοτήτων» της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)

Συμπεριφορές (ενδεικτικές και όχι περιοριστικές)			
Επίπεδο επάρκειας 1	Επίπεδο επάρκειας 2	Επίπεδο επάρκειας 3	Επίπεδο επάρκειας 4
- Έχει μια γενική κατανόηση του επιχειρησιακού αντικείμενου (π.χ. καταλαβαίνει γενικές έννοιες και διαδικασίες, είναι εξοικειωμένος με τις σχετικές βασικές ορολογίες). - Είναι σε θέση να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.	- Έχει καλή πρακτική γνώση σχετικά με το επιχειρησιακό αντικείμενο. - Επιδεικνύει συγκροτημένη ικανότητα να αναλαμβάνει μέρος του ένα πλήρες φάσμα τυπικών εργασιακών προκλήσεων στον τομέα αρμοδιότητάς του.	- Έχει ευρεία και σε βάθος γνώση του επιχειρησιακού αντικείμενου. - Είναι σε θέση να ασχοληθεί αυτόνομα με σπάνιες και ειδικές περιπτώσεις που σχετίζονται με τις απαιτήσεις του.	- Έχει εκτενείς γνώσεις και αναγνωρίζεται ως αυθεντία στο συγκεκριμένο αντικείμενο. - Μοιράζεται αποτελεσματικά τις γνώσεις του με συναδέλφους χαμηλότερου επιπέδου επάρκειας. - Έχει την ικανότητα να αντιμετωπίζει τις πιο σύνθετες προκλήσεις, αναπτύσσοντας νέες θεωρίες, προσεγγίσεις ή μεθόδους.
Συμπεριφορές μη αποτελεσματικής απόδοσης			
Αγνοεί τις βασικές έννοιες και διαδικασίες του επιχειρησιακού αντικείμενου.			
Αδυνατεί να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.			

Ενδεικτικές ερωτήσεις για την αξιολόγηση του/της υπαλλήλου ως προς τις Ικανότητες:

Επιχειρησιακή Νομοθεσία – Διαδικασίες ΑΑΔΕ		
Κατέχει άρτια γνώση των επιχειρησιακών διατάξεων και του θεσμικού πλαισίου;	Αναπτύσσει επιχειρηματολογία επί θεμάτων που άπτονται της εφαρμογής επιχειρησιακών διατάξεων;	Τεκμηριώνει καλύτερα και πιο ολοκληρωμένα τις υποθέσεις του/της;
Διοικητικές Διαδικασίες		
Διαχειρίζεται και εφαρμόζει αποτελεσματικά τις διοικητικές διαδικασίες όπως ορίζονται στις οικείες διατάξεις;	Εντοπίζει προβλήματα και υποβάλλει προτάσεις για βελτίωση των διαδικασιών;	



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Επιχειρησιακές Ικανότητες Γ.Χ.Κ.

Ορισμός

Πρόκειται για τις επιχειρησιακές/τεχνικές ικανότητες που οφείλει να έχει ένας εργαζόμενος για την επιτυχή εκπλήρωση του συγκεκριμένου ρόλου που έχει αναλάβει. Ο κάτοχος της Θέσης Εργασίας πρέπει να κατέχει γνώσεις σε σχέση με τα επιχειρησιακά αντικείμενα/πεδία, και να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση για την αυτόνομη εκτέλεση τυπικών καθηκόντων στον τομέα αρμοδιότητας του.

ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ Γ.Χ.Κ.

α/α	ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ	ΟΡΙΣΜΟΣ/ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
1	Κατανόηση του ρόλου του ΓΧΚ	Αφορά στην κατανόηση του ρόλου και της αποστολής του ΓΧΚ
2	Νομοθεσία αρμοδιότητας ΓΧΚ	Αφορά την ικανότητα εφαρμογής της εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας αρμοδιότητας ΓΧΚ
3	Διαδικασίες	Αφορά στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται να έχουν οι υπάλληλοι του ΓΧΚ που εμπλέκονται στην επίβλεψη ή το χειρισμό διαδικασιών του
4	Εργαστηριακή γνώση και πρακτικές	Αφορά την ικανότητα εφαρμογής της επιστημονικής γνώσης και των πρακτικών για την εκτέλεση των εργαστηριακών αναλύσεων
5	Εποπτεία και Επιθεωρήσεις	Αφορά την ικανότητα διενέργειας εποπτείας ελέγχων και επιθεωρήσεων σε μονάδες παραγωγής ή εμπορίας προϊόντων
6	Υποστήριξη τελωνειακών Αρχών	Αφορά την ικανότητα παροχής τεχνικής και επιστημονικής υποστήριξης στις Τελωνειακές Αρχές για την δασμολογική περιγραφή εμπορευμάτων αρμοδιότητας ΓΧΚ
7	Διασφάλιση της Ποιότητας	Αφορά την ικανότητα δέσμευσης για την παροχή υψηλού επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών στους τομείς των δραστηριοτήτων του ΓΧΚ
8	Υποστήριξη Υπηρεσιών ΓΧΚ	Η ικανότητα υποστήριξης των Υπηρεσιών του ΓΧΚ αφορά συγκεκριμένες γνώσεις, δεξιότητες και συμπεριφορές που απαιτούνται από στελέχη που δραστηριοποιούνται σε υποστηρικτικές λειτουργίες (όπως τα Τμήματα της Δ/σης Σχεδιασμού και Υποστήριξης Εργαστηρίων) και δεν αναφέρεται σε συγκεκριμένα χαρακτηριστικά της ίδιας της υποστηρικτικής λειτουργίας. Δίνεται έμφαση στην εξυπηρέτηση και την παροχή υποστήριξης διοικητικών υπηρεσιών.

**ΑΑΔΕ**Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων ΕσόδωνΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕ ΠΙΣΤΑ
ΔΗΜΟΣΙΟ ΣΥΜΦΕΡΟΝ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Πίνακας 12. Επεξήγηση των Επίπεδων Επάρκειας των «Επιχειρησιακών Ικανοτήτων» του Γενικού Χρημίου του Κράτους (Γ.Χ.Κ)

Συμπεριφορές (ενδεικτικές και όχι περιοριστικές)			
Επίπεδο επάρκειας 1	Επίπεδο επάρκειας 2	Επίπεδο επάρκειας 3	Επίπεδο επάρκειας 4
- Έχει μια γενική κατανόηση του επιχειρησιακού αντικειμένου (π.χ. καταλαβαίνει γενικές έννοιες και διαδικασίες, είναι εξοικειωμένος με τις σχετικές βασικές ορολογίες). - Είναι σε θέση να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.	- Έχει καλή πρακτική γνώση σχετικά με το επιχειρησιακό αντικείμενο. - Επιδεικνύει συγκροτημένη ικανότητα να αναλαμβάνει μέρος του ένα πλήρες φάσμα τυπικών εργασιακών προκλήσεων στον τομέα αρμοδιότητάς του.	- Έχει ευρεία και σε βάθος γνώση του επιχειρησιακού αντικειμένου. - Είναι σε θέση να ασχοληθεί αυτόνομα με σπάνιες και ειδικές περιπτώσεις που σχετίζονται με τις απαιτήσεις του.	- Έχει εκτενείς γνώσεις και αναγνωρίζεται ως αυθεντία στο συγκεκριμένο αντικείμενο. - Μοιράζεται αποτελεσματικά τις γνώσεις του με συναδέλφους χαμηλότερου επιπέδου επάρκειας. - Έχει την ικανότητα να αντιμετωπίζει τις πιο σύνθετες προκλήσεις, αναπτύσσοντας νέες θεωρίες, προσεγγίσεις ή μεθόδους.
Συμπεριφορές μη αποτελεσματικής απόδοσης			
Αγνοεί τις βασικές έννοιες και διαδικασίες του επιχειρησιακού αντικειμένου.			
Αδυνατεί να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.			

Ενδεικτικές ερωτήσεις για την αξιολόγηση του/της υπαλλήλου ως προς τις Ικανότητες:

Νομοθεσία που εφαρμόζεται από το ΓΧΚ		
Κατέχει άρτια γνώση των διατάξεων και του θεσμικού πλαισίου του ΓΧΚ;	Αναπτύσσει επιχειρηματολογία επί θεμάτων που άπτονται της εφαρμογής χημικών διατάξεων;	Τεκμηριώνει καλύτερα και πιο ολοκληρωμένα τις υποθέσεις του/της;
Διοικητικές Διαδικασίες		
Διαχειρίζεται και εφαρμόζει αποτελεσματικά τις διαδικασίες του ΓΧΚ όπως ορίζονται στις οικείες διατάξεις;	Εντοπίζει προβλήματα και υποβάλλει προτάσεις για βελτίωση των διαδικασιών;	



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Επιχειρησιακές Ικανότητες Γ.Δ.Α.Δ.Ο. & Φ.Ο.Τ.Α.

Ορισμός

Πρόκειται για τις επιχειρησιακές/τεχνικές ικανότητες που οφείλει να έχει ένας εργαζόμενος για την επιτυχή εκπλήρωση του συγκεκριμένου ρόλου που έχει αναλάβει. Ο κάτοχος της Θέσης Εργασίας πρέπει να κατέχει γνώσεις σε σχέση με τα επιχειρησιακά αντικείμενα/πεδία, και να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση για την αυτόνομη εκτέλεση τυπικών καθηκόντων στον τομέα αρμοδιότητας του.

ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ Γ.Δ.Α.Δ.Ο.

α/α	ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ	ΟΡΙΣΜΟΣ/ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
1	Διοικητική νομοθεσία – διαδικασίες	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται από τους υπαλλήλους που συμμετέχουν στην εποπτεία ή τη διαχείριση Διοικητικών Διαδικασιών, όπως προβλέπονται στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και αφορούν στους υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε.. Εκτός από τις ομώνυμες Διοικητικές Διαδικασίες εννοούνται και οι σχετικές με την εφαρμογή των ιδιαίτερων-μοναδικών επιχειρησιακών διαδικασιών που χαρακτηρίζουν την κάθε Μονάδα και προκύπτουν από την υπ. αρ. Δ.ΟΡΓ.Α 1036960 ΕΞ 2017/10.3.2017 (ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ της Α.Α.Δ.Ε.) απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, στην οποία καθορίζονται λεπτομερώς οι αρμοδιότητες των επιμέρους οργανικών μονάδων της Αρχής.
2	Διαδικασίες Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού	Η ικανότητα αφορά ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται για την διαχείριση όλων των λειτουργιών ενός Συστήματος Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού όπως (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά): Πρόσληψη, στελέχωση - τοποθέτηση, ανάπτυξη, εκπαίδευση, δικαιώματα- υποχρεώσεις, βαθμολόγιο, επιλογές – προαγωγές, πλάνο διαδοχής, πειθαρχικές διαδικασίες)
3	Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Δράσεων Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού	Η ικανότητα αφορά ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται για τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη δράσεων ενός Συστήματος Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού όπως (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά): Πρόσληψη, στελέχωση - τοποθέτηση, ανάπτυξη, εκπαίδευση, δικαιώματα- υποχρεώσεις, βαθμολόγιο, επιλογές – προαγωγές, πλάνο διαδοχής, πειθαρχικές διαδικασίες)
4	Διοικητική νομοθεσία	Η ικανότητα σχετικά με την διοικητική νομοθεσία αφορά στις εθνικές και ενωσιακές νομικές διατάξεις διοικητικής φύσεως με τις οποίες πρέπει να συμμορφώνονται οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε. προκειμένου να εκπληρώνουν με επιτυχία τους συγκεκριμένους ρόλους και τα καθήκοντά τους.
5	Διοικητικές διαδικασίες	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται από τους υπαλλήλους που συμμετέχουν στην εποπτεία ή τη διαχείριση Διοικητικών Διαδικασιών, όπως προβλέπονται στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και αφορούν στους υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε.. Εκτός από τις ομώνυμες Διοικητικές Διαδικασίες εννοούνται και οι σχετικές με την εφαρμογή των ιδιαίτερων-μοναδικών επιχειρησιακών διαδικασιών που χαρακτηρίζουν την κάθε Μονάδα και προκύπτουν από την υπ. αρ. Δ.ΟΡΓ.Α 1036960 ΕΞ 2017/10.3.2017 (ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ της Α.Α.Δ.Ε.) απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, στην οποία καθορίζονται λεπτομερώς οι αρμοδιότητες των επιμέρους οργανικών μονάδων της Αρχής.
6	Σχεδιασμός και Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σχεδίων	Αφορά τόσο στις ενέργειες και συνεργασίες για τον προγραμματισμό δράσεων και την κατάρτιση επιχειρησιακών σχεδίων, όσο και στις μετέπειτα διαδικασίες σε επιτελικό επίπεδο για την επιτυχή υλοποίηση των στόχων.
7	Λειτουργία Οργανισμού	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, στις δεξιότητες και στις συμπεριφορές που απαιτούνται από τους υπαλλήλους που συμμετέχουν στη διαχείριση, στον συντονισμό και στην παρακολούθηση θεμάτων, αρμοδιότητας της Διεύθυνσης, που αφορούν στην διοικητική οργάνωση και λειτουργία των Υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε..

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ. Η Γ.Δ.Α.Δ.Ο. ενσωματώνει στα ΠΘΕ της και Επιχειρησιακές Ικανότητες από το Πληροφοριακό Πλαίσιο Ικανοτήτων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ Γ.Δ.Α.Δ.Ο.

α/α	ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ	ΟΡΙΣΜΟΣ/ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
1	Επιχειρησιακή νομοθεσία – διαδικασίες ΑΑΔΕ	Η ικανότητα αφορά στο εθνικό και ενωσιακό νομικό πλαίσιο που άπτεται του έργου της οργανικής μονάδας. Οι υπάλληλοι προκειμένου να εκπληρώνουν με επιτυχία τους συγκεκριμένους ρόλους και τα καθήκοντά τους, οφείλουν να λαμβάνουν υπόψη το ως άνω πλαίσιο και να έχουν ουσιαστική κατανόηση των λειτουργιών και διαδικασιών της Α.Α.Δ.Ε., τις οποίες εποπτεύουν ή διαχειρίζονται.
2	Διοικητικές διαδικασίες	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται από τους υπαλλήλους που συμμετέχουν στην εποπτεία ή τη διαχείριση Διοικητικών Διαδικασιών, όπως προβλέπονται στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και αφορούν τους υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε.. Εκτός από τις ομώνυμες Διοικητικές Διαδικασίες εννοούνται και οι σχετικές με την εφαρμογή των ιδιαίτερων-μοναδικών επιχειρησιακών διαδικασιών που χαρακτηρίζουν την κάθε Μονάδα και προκύπτουν από την υπ. αρ. Δ.ΟΡΓ.Α 1036960 ΕΞ 2017/10.3.2017 (ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ της Α.Α.Δ.Ε.) απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, στην οποία καθορίζονται λεπτομερώς οι αρμοδιότητες των επιμέρους οργανικών μονάδων της Αρχής.
3	Εκπαίδευση Ενηλίκων	Η ικανότητα αφορά στο σχεδιασμό και στην υλοποίηση προγραμμάτων εκπαίδευσης, ενημέρωσης και επιμόρφωσης του ανθρώπινου δυναμικού της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.
4	Διαχείριση Εκπαιδευτικών δράσεων	Η ικανότητα αφορά στην επιτυχή υποστήριξη, σε εκπαιδευτικό επίπεδο, της εφαρμογής των μεταρρυθμιστικών δράσεων της Α.Α.Δ.Ε. με την εξασφάλιση του αναγκαίου εκ-παιδευτικού υλικού και των αναγκαίων υποδομών και υπηρεσιών για την υλοποίηση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων και δράσεων.
5	Αξιολόγηση Εκπαιδευτικών Αναγκών & Αποτελεσμάτων	Η ικανότητα αφορά στην ανίχνευση και στην μελέτη των εκπαιδευτικών αναγκών του ανθρώπινου δυναμικού της Α.Α.Δ.Ε. και στην αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του εκπαιδευτικού έργου.
6	Συγγραφή Εκπαιδευτικού υλικού	Η ικανότητα αφορά στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται για την Συγγραφή Εκπαιδευτικού υλικού των Εκπαιδευτικών Δράσεων της Α.Α.Δ.Ε..

Πίνακας 13. Επεξήγηση των Επίπεδων Επάρκειας των «Επιχειρησιακών Ικανοτήτων» της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού & Οργάνωσης (Γ.Δ.Α.Δ.Ο.)

Συμπεριφορές (ενδεικτικές και όχι περιοριστικές)			
Επίπεδο επάρκειας 1	Επίπεδο επάρκειας 2	Επίπεδο επάρκειας 3	Επίπεδο επάρκειας 4
- Έχει μια γενική κατανόηση του επιχειρησιακού αντικειμένου (π.χ. καταλαβαίνει γενικές έννοιες και διαδικασίες, είναι εξοικειωμένος με τις σχετικές βασικές ορολογίες). - Είναι σε θέση να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.	- Έχει καλή πρακτική γνώση σχετικά με το επιχειρησιακό αντικείμενο. - Επιδεικνύει συγκροτημένη ικανότητα να αναλαμβάνει μέρος του ένα πλήρες φάσμα τυπικών εργασιακών προκλήσεων στον τομέα αρμοδιότητάς του.	- Έχει ευρεία και σε βάθος γνώση του επιχειρησιακού αντικειμένου. - Είναι σε θέση να ασχοληθεί αυτόνομα με σπάνιες και ειδικές περιπτώσεις που σχετίζονται με τις απαιτήσεις του.	- Έχει εκτενείς γνώσεις και αναγνωρίζεται ως αυθεντία στο συγκεκριμένο αντικείμενο. - Μοιράζεται αποτελεσματικά τις γνώσεις του με συναδέλφους χαμηλότερου επιπέδου επάρκειας. - Έχει την ικανότητα να αντιμετωπίζει τις πιο σύνθετες προκλήσεις, αναπτύσσοντας νέες θεωρίες, προσεγγίσεις ή μεθόδους.
Συμπεριφορές μη αποτελεσματικής απόδοσης			
Αγνοεί τις βασικές έννοιες και διαδικασίες του επιχειρησιακού αντικειμένου.			
Αδυνατεί να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.			



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Ενδεικτικές ερωτήσεις για την αξιολόγηση του/της υπαλλήλου ως προς τις Ικανότητες:

Επιχειρησιακή Νομοθεσία – Διαδικασίες ΑΑΔΕ

- | | | |
|---|---|--|
| • Κατέχει άρτια γνώση των επιχειρησιακών διατάξεων και του θεσμικού πλαισίου; | • Αναπτύσσει επιχειρηματολογία επί θεμάτων που άπτονται της εφαρμογής επιχειρησιακών διατάξεων; | • Τεκμηριώνει καλύτερα και πιο ολοκληρωμένα τις υποθέσεις του/της; |
|---|---|--|

Διοικητικές Διαδικασίες

- | | |
|---|--|
| • Διαχειρίζεται και εφαρμόζει αποτελεσματικά τις διοικητικές διαδικασίες όπως ορίζονται στις οικείες διατάξεις; | • Εντοπίζει προβλήματα και υποβάλλει προτάσεις για βελτίωση των διαδικασιών; |
|---|--|

Επιχειρησιακές Ικανότητες Γ.Δ.Ο.Υ.

Ορισμός

Πρόκειται για τις επιχειρησιακές/τεχνικές ικανότητες που οφείλει να έχει ένας εργαζόμενος για την επιτυχή εκπλήρωση του συγκεκριμένου ρόλου που έχει αναλάβει. Ο κάτοχος της Θέσης Εργασίας πρέπει να κατέχει γνώσεις σε σχέση με τα επιχειρησιακά αντικείμενα/πεδία, και να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση για την αυτόνομη εκτέλεση τυπικών καθηκόντων στον τομέα αρμοδιότητας του.

ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ Γ.Δ.Ο.Υ.

α/α	ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ	ΟΡΙΣΜΟΣ/ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
1	Θεσμικό Πλαίσιο Μισθοδοσίας	Η ικανότητα αφορά στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται για την διαχείριση θεμάτων Μισθοδοσίας τόσο όσον αφορά στο Θεσμικό Πλαίσιο όσο και στις διαδικασίες εφαρμογής του.
2	Οικονομική Διαχείριση	Η ικανότητα αφορά την ορθή και ενιαία οικονομική λειτουργία και διαχείριση που συνίσταται στον έλεγχο των οικονομικών υποθέσεων και λειτουργιών, σύμφωνα με της αρχές και της κανόνες της χρηστής δημοσιονομικής διακυβέρνησης και ευθύνης.
3	Θεσμικό πλαίσιο Δημοσιολογιστικών Διατάξεων	Η ικανότητα αφορά στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται για την διαχείριση θεμάτων Δημοσιολογιστικών Διατάξεων τόσο όσον αφορά στο Θεσμικό Πλαίσιο όσο και στις διαδικασίες εφαρμογής τους.
4	Κατάρτιση και Διαχείριση Προϋπολογισμού	Η ικανότητα αφορά στην κατάρτιση και διαχείριση προϋπολογισμού με την εκτέλεση διαδικασιών διενέργειας προμηθειών, οι οποίες επιτυγχάνονται μέσω συμφωνιών αγοράς ποιοτικών αγαθών και υπηρεσιών, συνοδευόμενων από οικονομική αποτελεσματικότητα
5	Θεσμικό Πλαίσιο Προμηθειών και Διαχείρισης	Η ικανότητα αφορά στην διενέργεια όλων των προβλεπόμενων διαδικαστικών ενεργειών, βάσει του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου περί προμηθειών, για την ανάθεση προμηθειών και υπηρεσιών και για την υπογραφή των σχετικών συμβάσεων, για την κάλυψη των αναγκών των Υπηρεσιών της Αρχής.
6	Θεσμικό πλαίσιο Στεγάσεων Δημοσίων Υπηρεσιών	Η ικανότητα αφορά στην διενέργεια όλων των προβλεπόμενων διαδικαστικών ενεργειών, βάσει του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου περί Στεγάσεων Δημοσίων Υπηρεσιών, για την κάλυψη των σχετικών αναγκών των Υπηρεσιών της Αρχής.
7	Γνώσεις Νομικής Υποστήριξης	Η ικανότητα αφορά στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται για την διαχείριση θεμάτων Νομικής Υποστήριξης.
8	Τεχνικές γνώσεις συντήρησης κτιρίων	Η ικανότητα αφορά στην γνώση και στην εφαρμογή όλων των σχετικών τεχνικών διαδικασιών συντήρησης κτιρίων.



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Πίνακας 14. Επεξήγηση των Επίπεδων Επάρκειας των «Επιχειρησιακών Ικανοτήτων» της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών (Γ.Δ.Ο.Υ.)

Συμπεριφορές (ενδεικτικές και όχι περιοριστικές)			
Επίπεδο επάρκειας 1	Επίπεδο επάρκειας 2	Επίπεδο επάρκειας 3	Επίπεδο επάρκειας 4
- Έχει μια γενική κατανόηση του επιχειρησιακού αντικείμενου (π.χ. καταλαβαίνει γενικές έννοιες και διαδικασίες, είναι εξοικειωμένος με τις σχετικές βασικές ορολογίες). - Είναι σε θέση να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.	- Έχει καλή πρακτική γνώση σχετικά με το επιχειρησιακό αντικείμενο. - Επιδεικνύει συγκροτημένη ικανότητα να αναλαμβάνει μέρος του ένα πλήρες φάσμα τυπικών εργασιακών προκλήσεων στον τομέα αρμοδιότητάς του.	- Έχει ευρεία και σε βάθος γνώση του επιχειρησιακού αντικείμενου. - Είναι σε θέση να ασχοληθεί αυτόνομα με σπάνιες και ειδικές περιπτώσεις που σχετίζονται με τις απαιτήσεις του.	- Έχει εκτενείς γνώσεις και αναγνωρίζεται ως αυθεντία στο συγκεκριμένο αντικείμενο. - Μοιράζεται αποτελεσματικά τις γνώσεις του με συναδέλφους χαμηλότερου επιπέδου επάρκειας. - Έχει την ικανότητα να αντιμετωπίζει τις πιο σύνθετες προκλήσεις, αναπτύσσοντας νέες θεωρίες, προσεγγίσεις ή μεθόδους.
Συμπεριφορές μη αποτελεσματικής απόδοσης			
Αγνοεί τις βασικές έννοιες και διαδικασίες του επιχειρησιακού αντικείμενου.			
Αδυνατεί να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.			

Ενδεικτικές ερωτήσεις για την αξιολόγηση του/της υπαλλήλου ως προς τις Ικανότητες:

Θεσμικό Πλαίσιο Μισθοδοσίας		
Κατέχει άρτια γνώση των διατάξεων και του θεσμικού πλαισίου;	Αναπτύσσει επιχειρηματολογία επί θεμάτων που άπτονται της εφαρμογής του θεσμικού πλαισίου Μισθοδοσίας;	Τεκμηριώνει καλύτερα και πιο ολοκληρωμένα τις υποθέσεις του/της;
Οικονομική Διαχείριση		
Διαχειρίζεται και εφαρμόζει αποτελεσματικά τον έλεγχο των οικονομικών υποθέσεων και λειτουργιών;	Εντοπίζει προβλήματα και υποβάλλει προτάσεις για βελτίωση;	



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Επιχειρησιακές Ικανότητες Δ.Δ.Ο.Σ.

Ορισμός

Πρόκειται για τις επιχειρησιακές/τεχνικές ικανότητες που οφείλει να έχει ένας εργαζόμενος για την επιτυχή εκπλήρωση του συγκεκριμένου ρόλου που έχει αναλάβει. Ο κάτοχος της Θέσης Εργασίας πρέπει να κατέχει γνώσεις σε σχέση με τα επιχειρησιακά αντικείμενα/πεδία, και να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση για την αυτόνομη εκτέλεση τυπικών καθηκόντων στον τομέα αρμοδιότητας του.

ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ Δ.Δ.Ο.Σ.

α/α	ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ	ΟΡΙΣΜΟΣ/ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
1	Διαπραγματευτικές Ικανότητες	Η Διαπραγματευτική Ικανότητα αφορά στην διαχείριση θεμάτων που αναφύονται στο πλαίσιο της διαπραγμάτευσης με σκοπό το μέγιστο δυνατό αποτέλεσμα για την Υπηρεσία.
2	Ανταλλαγή πληροφοριών	Η ανταλλαγή πληροφοριών αφορά στη δυνατότητα αποστολής και λήψης αιτημάτων ανταλλαγής πληροφοριών και αιτημάτων διοικητικής κοινοποίησης από ελεγκτικές ή συναφείς Υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε., του Υπουργείου Οικονομικών, τους Εισαγγελείς Οικονομικού Εγκλήματος, Υπηρεσίες άλλων Υπουργείων κατά περίπτωση, καθώς και από τις αρμόδιες αρχές των κρατών μελών της Ε.Ε. ή τρίτων κρατών με τα οποία υφίσταται θεσμικό πλαίσιο για την αμοιβαία διοικητική συνεργασία στο πεδίο της άμεσης φορολογίας. Στόχος είναι η συνδρομή του έργου των ημεδαπών και αλλοδαπών αρχών για την καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και της φοροαποφυγής, η προστασία της ακεραιότητας των φορολογικών συστημάτων και η ενίσχυση της προσπάθειας για αύξηση της διαφάνειας, της συνεργασίας και της λογοδοσίας μεταξύ των υπηρεσιών της φορολογικής διοίκησης.
3	Κατάρτιση-Παρακολούθηση-Εφαρμογή Συμφωνιών / Συμβάσεων	Η ικανότητα αφορά στη διαχείριση θεμάτων που σχετίζονται με τη σύναψη και αναθεώρηση των διεθνών συμβάσεων, διμερών ή/και πολυμερών, καθώς και στην παρακολούθηση της εφαρμογής τους σε εθνικό και διεθνές επίπεδο
5	Διεθνή Θέματα	Τα διεθνή θέματα αφορούν στην παρακολούθηση των εξελίξεων και των τάσεων που διαμορφώνονται διεθνώς σε φορολογικά και τελωνειακά ζητήματα και στην εναρμόνιση και υιοθέτηση αντίστοιχων πρακτικών και μεθόδων στην ελληνική φορολογική και τελωνειακή διοίκηση.
6	Διοικητικές διαδικασίες	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται από τους υπαλλήλους που συμμετέχουν στην εποπτεία ή τη διαχείριση Διοικητικών Διαδικασιών, όπως προβλέπονται στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και αφορούν τους υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε.. Εκτός από τις ομώνυμες Διοικητικές Διαδικασίες εννοούνται και οι σχετικές με την εφαρμογή των ιδιαίτερων-μοναδικών επιχειρησιακών διαδικασιών που χαρακτηρίζουν την κάθε Μονάδα και προκύπτουν από την υπ. αρ. Δ.ΟΡΓ.Α 1036960 ΕΞ 2017/10.3.2017 (ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ της Α.Α.Δ.Ε.) απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, στην οποία καθορίζονται λεπτομερώς οι αρμοδιότητες των επιμέρους οργανικών μονάδων της Αρχής.
7	Εφαρμογή διεθνούς διοικητικής συνεργασίας	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται για της διαχείριση θεμάτων εφαρμογής διεθνών διοικητικών συνεργασιών.
8	Τελωνειακή/ Φορολογική νομοθεσία - διαδικασίες	Η γνώση του διεθνούς, ενωσιακού και εθνικού νομικού πλαισίου που διέπει τις δραστηριότητες των Τελωνειακών/ Φορολογικών Υπηρεσιών της ΑΑΔΕ.



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Πίνακας 15. Επεξήγηση των Επίπεδων Επάρκειας των «Επιχειρησιακών Ικανοτήτων» της Διεύθυνσης Διεθνών Οικονομικών Σχέσεων (Δ.Δ.Ο.Σ.)

Συμπεριφορές (ενδεικτικές και όχι περιοριστικές)			
Επίπεδο επάρκειας 1	Επίπεδο επάρκειας 2	Επίπεδο επάρκειας 3	Επίπεδο επάρκειας 4
- Έχει μια γενική κατανόηση του επιχειρησιακού αντικειμένου (π.χ. καταλαβαίνει γενικές έννοιες και διαδικασίες, είναι εξοικειωμένος με τις σχετικές βασικές ορολογίες). - Είναι σε θέση να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.	- Έχει καλή πρακτική γνώση σχετικά με το επιχειρησιακό αντικείμενο. - Επιδεικνύει συγκροτημένη ικανότητα να αναλαμβάνει μέρος του ένα πλήρες φάσμα τυπικών εργασιακών προκλήσεων στον τομέα αρμοδιότητάς του.	- Έχει ευρεία και σε βάθος γνώση του επιχειρησιακού αντικειμένου. - Είναι σε θέση να ασχοληθεί αυτόνομα με σπάνιες και ειδικές περιπτώσεις που σχετίζονται με τις απαιτήσεις του.	- Έχει εκτενείς γνώσεις και αναγνωρίζεται ως αυθεντία στο συγκεκριμένο αντικείμενο. - Μοιράζεται αποτελεσματικά τις γνώσεις του με συναδέλφους χαμηλότερου επιπέδου επάρκειας. - Έχει την ικανότητα να αντιμετωπίζει τις πιο σύνθετες προκλήσεις, αναπτύσσοντας νέες θεωρίες, προσεγγίσεις ή μεθόδους.
Συμπεριφορές μη αποτελεσματικής απόδοσης			
Αγνοεί τις βασικές έννοιες και διαδικασίες του επιχειρησιακού αντικειμένου.			
Αδυνατεί να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.			

Ενδεικτικές ερωτήσεις για την αξιολόγηση του/της υπαλλήλου ως προς τις Ικανότητες:

Τελωνειακή/ Φορολογική Νομοθεσία - Διαδικασίες		
Κατέχει άρτια γνώση των τελωνειακών/ φορολογικών διατάξεων και του θεσμικού πλαισίου;	Αναπτύσσει επιχειρηματολογία επί θεμάτων που άπτονται της εφαρμογής τελωνειακών/ φορολογικών διατάξεων;	Τεκμηριώνει καλύτερα και πιο ολοκληρωμένα τις υποθέσεις του/της;
Διαχειρίζεται και εφαρμόζει αποτελεσματικά τις τελωνειακές/ φορολογικές διαδικασίες όπως ορίζονται στις οικείες διατάξεις;	Εντοπίζει προβλήματα και υποβάλλει προτάσεις για βελτίωση των διαδικασιών;	
Διοικητικές Διαδικασίες		
Διαχειρίζεται και εφαρμόζει αποτελεσματικά τις διοικητικές διαδικασίες όπως ορίζονται στις οικείες διατάξεις;	Εντοπίζει προβλήματα και υποβάλλει προτάσεις για βελτίωση των διαδικασιών;	



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Επιχειρησιακές Ικανότητες Δ.Σ.Σ.

Ορισμός

Πρόκειται για τις επιχειρησιακές/τεχνικές ικανότητες που οφείλει να έχει ένας εργαζόμενος για την επιτυχή εκπλήρωση του συγκεκριμένου ρόλου που έχει αναλάβει. Ο κάτοχος της Θέσης Εργασίας πρέπει να κατέχει γνώσεις σε σχέση με τα επιχειρησιακά αντικείμενα/πεδία, και να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση για την αυτόνομη εκτέλεση τυπικών καθηκόντων στον τομέα αρμοδιότητας του.

ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ Δ.Σ.Σ.

α/α	ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ	ΟΡΙΣΜΟΣ/ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
1	Διαχείριση Επιχειρησιακού Κινδύνου	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται για την εφαρμογή προτύπων, μεθόδων και εργαλείων διαχείρισης κινδύνων.
2	Διοικητικές - Επιχειρησιακές Διαδικασίες	Η ικανότητα σχετικά με τις Διοικητικές διαδικασίες αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται από τους υπαλλήλους που συμμετέχουν στην εποπτεία ή τη διαχείριση Διοικητικών Διαδικασιών. Εκτός από τις ομώνυμες Διοικητικές Διαδικασίες εννοούνται και οι σχετικές με την εφαρμογή των ιδιαίτερων-μοναδικών επιχειρησιακών διαδικασιών που χαρακτηρίζουν την κάθε Μονάδα.
3	Διαχείριση Έργων	Η ικανότητα παρακολούθησης, συντονισμού και αξιολόγησης της ολοκλήρωσης των δράσεων των Επιτροπών, Συντονιστικών Ομάδων ή Ομάδων Έργου ή Ομάδων Εργασίας, το έργο των οποίων άπτεται των αρμοδιοτήτων της Α.Α.Δ.Ε..
4	Οικονομικές Γνώσεις/Συγχρηματοδοτούμενων	Η ικανότητα αφορά τον έλεγχο όλων των οικονομικών στοιχείων, διαχειριστικών απαιτήσεων και υποχρεώσεων συγχρηματοδοτούμενων πράξεων
5	Σχεδιασμός και υλοποίηση επιχειρησιακών σχεδίων	Η ικανότητα αφορά τις ενέργειες και συνεργασίες για τον προγραμματισμό δράσεων και την κατάρτιση επιχειρησιακών σχεδίων, όσο και στις μετέπειτα διαδικασίες σε επιτελικό επίπεδο για την επιτυχή υλοποίηση των στόχων.
6	Διαχείριση Εργαλείων και Συστημάτων Ποιότητας	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται για την εφαρμογή προτύπων, μεθόδων και εργαλείων και Συστημάτων Ποιότητας.
7	Έρευνα & Ανάλυση	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται για την έρευνα και ανάλυση, επεξεργασία και αξιοποίηση πληροφοριών και δεδομένων.
8	Έρευνα – Ανάλυση Ζητημάτων- Προτάσεις	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται για την αποτελεσματική και έγκαιρη παροχή πληροφοριών και διευκρινήσεων σε επιχειρηματίες ή και υποψήφιους επενδυτές, σε θέματα αρμοδιότητας της Α.Α.Δ.Ε.
9	Διαχείριση Συγχρηματοδοτούμενων Πράξεων	Η ικανότητα αφορά στη σύνταξη και επικαιροποίηση προτάσεων συγχρηματοδότησης έργων, καθώς και στον συντονισμό, παρακολούθηση και έλεγχο όλων των διαχειριστικών απαιτήσεων και υποχρεώσεων, των σχετικών πράξεων
10	Σχεδιασμός και εκπόνηση οικονομικών μελετών	Η ικανότητα αφορά την αναζήτηση επιστημονικής αρθρογραφίας/ βιβλιογραφίας, μελέτη μεθοδολογιών και επιλογή/ προσαρμογή κατά περίπτωση, ανάπτυξη οικονομετρικών μοντέλων, αναζήτηση/προσαρμογή δεδομένων σε κάθε πρόσφορο μέσο (ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων, βιβλία, επιστημονικές εκδόσεις, τύπος, υπηρεσίες ΑΑΔΕ κ.ά.), πραγματοποίηση οικονομετρικής και στατιστικής ανάλυσης, ανάλυση και ερμηνεία νομοθετικών διατάξεων φορολογικού δικαίου και γνώση της λογιστικής αποτύπωσης σχετιζόμενων με τη μελέτη γεγονότων, γνώση της λειτουργίας των στοιχείων του Κρατικού Προϋπολογισμού, εξαγωγή συμπερασμάτων και ερμηνεία, αποτύπωση προτάσεων
11	Χρηματοοικονομική Ανάλυση	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, δεξιότητες και συμπεριφορές που απαιτούνται στην ανάλυση τόσο του οικονομικού περιβάλλοντος της ΑΑΔΕ, όσο και των οικονομικών συνθηκών της αγοράς.



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Πίνακας 16. Επεξήγηση των Επίπεδων Επάρκειας των «Επιχειρησιακών Ικανοτήτων» της Διεύθυνσης Στρατηγικού Σχεδιασμού (Δ.Σ.Σ.)

Συμπεριφορές (ενδεικτικές και όχι περιοριστικές)			
Επίπεδο επάρκειας 1	Επίπεδο επάρκειας 2	Επίπεδο επάρκειας 3	Επίπεδο επάρκειας 4
• Έχει μια γενική κατανόηση του επιχειρησιακού αντικείμενου (π.χ. καταλαβαίνει γενικές έννοιες και διαδικασίες, είναι εξοικειωμένος με τις σχετικές βασικές ορολογίες). • Είναι σε θέση να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.	• Έχει καλή πρακτική γνώση σχετικά με το επιχειρησιακό αντικείμενο. • Επιδεικνύει συγκροτημένη ικανότητα να αναλαμβάνει μέρος του ένα πλήρες φάσμα τυπικών εργασιακών προκλήσεων στον τομέα αρμοδιότητάς του.	• Έχει ευρεία και σε βάθος γνώση του επιχειρησιακού αντικείμενου. • Είναι σε θέση να ασχοληθεί αυτόνομα με σπάνιες και ειδικές περιπτώσεις που σχετίζονται με τις απαιτήσεις του.	• Έχει εκτενείς γνώσεις και αναγνωρίζεται ως αυθεντία στο συγκεκριμένο αντικείμενο. • Μοιράζεται αποτελεσματικά τις γνώσεις του με συναδέλφους χαμηλότερου επιπέδου επάρκειας. • Έχει την ικανότητα να αντιμετωπίζει τις πιο σύνθετες προκλήσεις, αναπτύσσοντας νέες θεωρίες, προσεγγίσεις ή μεθόδους.
Συμπεριφορές μη αποτελεσματικής απόδοσης			
Αγνοεί τις βασικές έννοιες και διαδικασίες του επιχειρησιακού αντικείμενου.			
Αδυνατεί να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.			

Ενδεικτικές ερωτήσεις για την αξιολόγηση του/της υπαλλήλου ως προς τις Ικανότητες:

Σχεδιασμός και Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σχεδίων		
• Ενεργεί για το προγραμματισμό δράσεων και την κατάρτιση επιχειρησιακών δράσεων με αποτελεσματικό τρόπο;	• Εντοπίζει προβλήματα και υποβάλλει προτάσεις για βελτίωση των διαδικασιών όσον αφορά στην επιτυχή υλοποίηση των στόχων;	
Διοικητικές - Επιχειρησιακές Διαδικασίες		
• Διαχειρίζεται και εφαρμόζει αποτελεσματικά τις διοικητικές-επιχειρησιακές διαδικασίες όπως ορίζονται στις οικείες διατάξεις;	• Εντοπίζει προβλήματα και υποβάλλει προτάσεις για βελτίωση των διαδικασιών;	• Τεκμηριώνει καλύτερα και πιο ολοκληρωμένα τις υποθέσεις του/της;



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Επιχειρησιακές Ικανότητες Δ.Ν.Υ.

Ορισμός

Πρόκειται για τις επιχειρησιακές/τεχνικές ικανότητες που οφείλει να έχει ένας εργαζόμενος για την επιτυχή εκπλήρωση του συγκεκριμένου ρόλου που έχει αναλάβει. Ο κάτοχος της Θέσης Εργασίας πρέπει να κατέχει γνώσεις σε σχέση με τα επιχειρησιακά αντικείμενα/πεδία, και να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση για την αυτόνομη εκτέλεση τυπικών καθηκόντων στον τομέα αρμοδιότητας του.

ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ Δ.Ν.Υ.

α/α	ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ	ΟΡΙΣΜΟΣ/ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
1	Επιχειρησιακή νομοθεσία	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται για την σύνταξη και ερμηνεία διατάξεων νόμων και κανονιστικών πράξεων επιχειρησιακής φύσεως αναφορικά με την φορολογική και τελωνειακή νομοθεσία.
2	Επιχειρησιακές Διαδικασίες	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται για την εφαρμογή της επιχειρησιακής νομοθεσίας.
3	Διοικητική νομοθεσία	Η ικανότητα σχετικά με την διοικητική νομοθεσία αφορά στις διατάξεις διοικητικής φύσεως με τις οποίες πρέπει να συμμορφώνονται οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε. προκειμένου να εκπληρώνουν με επιτυχία τα καθήκοντά τους.
4	Διοικητικές Διαδικασίες	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται για την εφαρμογή της διοικητικής νομοθεσίας. Ως διοικητικές διαδικασίες νοούνται και οι σχετικές με την εφαρμογή των ιδιαίτερων-μοναδικών επιχειρησιακών διαδικασιών που χαρακτηρίζουν την κάθε Μονάδα και προκύπτουν από την υπ. αρ. Δ.ΟΡΓ.Α 1036960 ΕΞ 2017/10.3.2017 (ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ της Α.Α.Δ.Ε.) απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, στην οποία καθορίζονται λεπτομερώς οι αρμοδιότητες των επιμέρους οργανικών μονάδων της Αρχής.

Πίνακας 17. Επεξήγηση των Επίπεδων Επάρκειας των «Επιχειρησιακών Ικανοτήτων» της Διεύθυνσης Νομικής Υποστήριξης (Δ.Ν.Υ.)

Συμπεριφορές (ενδεικτικές και όχι περιοριστικές)			
Επίπεδο επάρκειας 1	Επίπεδο επάρκειας 2	Επίπεδο επάρκειας 3	Επίπεδο επάρκειας 4
- Έχει μια γενική κατανόηση του επιχειρησιακού αντικείμενου (π.χ. καταλαβαίνει γενικές έννοιες και διαδικασίες, είναι εξοικειωμένος με τις σχετικές βασικές ορολογίες). - Είναι σε θέση να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.	- Έχει καλή πρακτική γνώση σχετικά με το επιχειρησιακό αντικείμενο. - Επιδεικνύει συγκροτημένη ικανότητα να αναλαμβάνει μέρος του ένα πλήρες φάσμα τυπικών εργασιακών προκλήσεων στον τομέα αρμοδιότητάς του.	- Έχει ευρεία και σε βάθος γνώση του επιχειρησιακού αντικείμενου. - Είναι σε θέση να ασχοληθεί αυτόνομα με σπάνιες και ειδικές περιπτώσεις που σχετίζονται με τις απαιτήσεις του.	- Έχει εκτενείς γνώσεις και αναγνωρίζεται ως αυθεντία στο συγκεκριμένο αντικείμενο. - Μοιράζεται αποτελεσματικά τις γνώσεις του με συναδέλφους χαμηλότερου επιπέδου επάρκειας. - Έχει την ικανότητα να αντιμετωπίζει τις πιο σύνθετες προκλήσεις, αναπτύσσοντας νέες θεωρίες, προσεγγίσεις ή μεθόδους.
Συμπεριφορές μη αποτελεσματικής απόδοσης			
Αγνοεί τις βασικές έννοιες και διαδικασίες του επιχειρησιακού αντικείμενου.			
Αδυνατεί να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.			



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Ενδεικτικές ερωτήσεις για την αξιολόγηση του/της υπαλλήλου ως προς τις Ικανότητες:

Σχεδιασμός και Υλοποίηση Επιχειρησιακών Σχεδίων		
• Κατέχει άρτια γνώση των επιχειρησιακών διατάξεων και του θεσμικού πλαισίου;	• Αναπτύσσει επιχειρηματολογία επί θεμάτων που άπτονται της εφαρμογής επιχειρησιακών διατάξεων;	• Τεκμηριώνει καλύτερα και πιο ολοκληρωμένα τις υποθέσεις του/της;
Επιχειρησιακές Διαδικασίες		
• Διαχειρίζεται και εφαρμόζει αποτελεσματικά τις επιχειρησιακές διαδικασίες όπως ορίζονται στις οικείες διατάξεις;	• Εντοπίζει προβλήματα και υποβάλλει προτάσεις για βελτίωση των διαδικασιών;	

Επιχειρησιακές Ικανότητες Δ.ΕΣ.ΕΛ.

Ορισμός

Πρόκειται για τις επιχειρησιακές/τεχνικές ικανότητες που οφείλει να έχει ένας εργαζόμενος για την επιτυχή εκπλήρωση του συγκεκριμένου ρόλου που έχει αναλάβει. Ο κάτοχος της Θέσης Εργασίας πρέπει να κατέχει γνώσεις σε σχέση με τα επιχειρησιακά αντικείμενα/πεδία, και να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση για την αυτόνομη εκτέλεση τυπικών καθηκόντων στον τομέα αρμοδιότητας του.

ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ Δ.ΕΣ.ΕΛ.

α/α	ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ	ΟΡΙΣΜΟΣ/ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
1	Διαχείριση-Ανάλυση κινδύνου	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται, προκειμένου ο εσωτερικός έλεγχος με την διαβεβαιωτική και συμβουλευτική δραστηριότητα του, βάσει των διεθνών προτύπων, να συμβάλλει στην υλοποίηση των στόχων της Αρχής εφαρμόζοντας μία συστηματική και επαγγελματική προσέγγιση στην αξιολόγηση και βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων που έχουν καταγραφεί και εφαρμοστεί εντός της Αρχής.
2	Διοικητικές διαδικασίες	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται από τους υπαλλήλους που συμμετέχουν στην εποπτεία ή τη διαχείριση Διοικητικών Διαδικασιών, όπως προβλέπονται στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και αφορούν τους υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε.. Εκτός από τις ομώνυμες Διοικητικές Διαδικασίες εννοούνται και οι σχετικές με την εφαρμογή των ιδιαίτερων-μοναδικών επιχειρησιακών διαδικασιών που χαρακτηρίζουν την κάθε Μονάδα και προκύπτουν από την υπ. αρ. Δ.ΟΡΓ.Α 1036960 ΕΞ 2017/10.3.2017 (ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ της Α.Α.Δ.Ε.) απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, στην οποία καθορίζονται λεπτομερώς οι αρμοδιότητες των επιμέρους οργανικών μονάδων της Αρχής.
3	Διαδικασίες Εσωτερικών Ελέγχων	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται προκειμένου ο εσωτερικός έλεγχος με την διαβεβαιωτική και συμβουλευτική δραστηριότητα του, βάσει των διεθνών προτύπων, να συμβάλλει στην υλοποίηση των στόχων της Αρχής, εφαρμόζοντας μία συστηματική και επαγγελματική προσέγγιση στην αξιολόγηση και βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων, των μηχανισμών ελέγχου (συστημάτων εσωτερικού ελέγχου) και των διαδικασιών διακυβέρνησης, που έχουν καταγραφεί και εφαρμοστεί από τις Υπηρεσίες της Αρχής.
4	Συλλογή, Επεξεργασία και Ανάλυση Δεδομένων	Η ικανότητα σχετικά με τη συλλογή, επεξεργασία και ανάλυση δεδομένων και στοιχείων για την ορθότερη λήψη αποφάσεων, αλλά και την παρουσίαση των σχετικών στοιχείων με νομικά αποδεκτό τρόπο, σε περίπτωση που καταστεί ανάγκη.



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

5	Επιχειρησιακή Ανάλυση	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται για την συγκέντρωση στοχευμένων πληροφοριών που θα χρησιμοποιηθούν ως εργαλείο (υλικό τεκμηρίωσης) για τον εντοπισμό αδυναμιών, κενών, ελλείψεων, κινδύνων κλπ των διαδικασιών, προκειμένου ο εσωτερικός έλεγχος να διατυπώσει προτάσεις βελτίωσης αυτών, η υλοποίηση των οποίων από τις αρμόδιες Υπηρεσίες της Αρχής θα συμβάλλει (προσθέτει αξία) στην εξάλειψη ή μείωση των κινδύνων προς όφελος της Α.Α.Δ.Ε. (μείωση των κινδύνων απώλειας εσόδων, διάπραξης απάτης, λαθρεμπορίας κλπ).
---	-----------------------	--

Πίνακας 18. Επεξήγηση των Επίπεδων Επάρκειας των «Επιχειρησιακών Ικανοτήτων» της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου (Δ.ΕΣ.ΕΛ.)

Συμπεριφορές (ενδεικτικές και όχι περιοριστικές)			
Επίπεδο επάρκειας 1	Επίπεδο επάρκειας 2	Επίπεδο επάρκειας 3	Επίπεδο επάρκειας 4
- Έχει μια γενική κατανόηση του επιχειρησιακού αντικειμένου (π.χ. καταλαβαίνει γενικές έννοιες και διαδικασίες, είναι εξοικειωμένος με τις σχετικές βασικές ορολογίες). - Είναι σε θέση να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.	- Έχει καλή πρακτική γνώση σχετικά με το επιχειρησιακό αντικείμενο. - Επιδεικνύει συγκροτημένη ικανότητα να αναλαμβάνει μέρος του ένα πλήρες φάσμα τυπικών εργασιακών προκλήσεων στον τομέα αρμοδιότητάς του.	- Έχει ευρεία και σε βάθος γνώση του επιχειρησιακού αντικειμένου. - Είναι σε θέση να ασχοληθεί αυτόνομα με σπάνιες και ειδικές περιπτώσεις που σχετίζονται με τις απαιτήσεις του.	- Έχει εκτενείς γνώσεις και αναγνωρίζεται ως αυθεντία στο συγκεκριμένο αντικείμενο. - Μοιράζεται αποτελεσματικά τις γνώσεις του με συναδέλφους χαμηλότερου επιπέδου επάρκειας. - Έχει την ικανότητα να αντιμετωπίζει τις πιο σύνθετες προκλήσεις, αναπτύσσοντας νέες θεωρίες, προσεγγίσεις ή μεθόδους.
Συμπεριφορές μη αποτελεσματικής απόδοσης			
Αγνοεί τις βασικές έννοιες και διαδικασίες του επιχειρησιακού αντικειμένου.			
Αδυνατεί να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.			

Ενδεικτικές ερωτήσεις για την αξιολόγηση του/της υπαλλήλου ως προς τις Ικανότητες:

Διαδικασίες Εσωτερικών Ελέγχων		
Κατέχει άρτια γνώση των διαδικασιών εσωτερικών ελέγχων και του θεσμικού πλαισίου;	Αναπτύσσει επιχειρηματολογία επί θεμάτων που άπτονται της εφαρμογής των διαδικασιών εσωτερικών ελέγχων;	Τεκμηριώνει καλύτερα και πιο ολοκληρωμένα τις υποθέσεις του/της;
Διοικητικές Διαδικασίες		
Διαχειρίζεται και εφαρμόζει αποτελεσματικά τις διοικητικές διαδικασίες όπως ορίζονται στις οικείες διατάξεις;	Εντοπίζει προβλήματα και υποβάλλει προτάσεις για βελτίωση των διαδικασιών;	



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Επιχειρησιακές Ικανότητες Δ.ΕΣ.ΥΠ.

Ορισμός

Πρόκειται για τις επιχειρησιακές/τεχνικές ικανότητες που οφείλει να έχει ένας εργαζόμενος για την επιτυχή εκπλήρωση του συγκεκριμένου ρόλου που έχει αναλάβει. Ο κάτοχος της Θέσης Εργασίας πρέπει να κατέχει γνώσεις σε σχέση με τα επιχειρησιακά αντικείμενα/πεδία, και να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση για την αυτόνομη εκτέλεση τυπικών καθηκόντων στον τομέα αρμοδιότητας του.

ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ Δ.ΕΣ.ΥΠ.

α/α	ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ	ΟΡΙΣΜΟΣ/ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
1	Διαχείριση-Ανάλυση κινδύνου	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται για την εφαρμογή προτύπων, μεθόδων και εργαλείων διαχείρισης - ανάλυσης κινδύνων.
2	Διοικητικές διαδικασίες	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται από τους υπαλλήλους που συμμετέχουν στην εποπτεία ή τη διαχείριση Διοικητικών Διαδικασιών, όπως προβλέπονται στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και αφορούν τους υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε.. Εκτός από τις ομώνυμες Διοικητικές Διαδικασίες εννοούνται και οι σχετικές με την εφαρμογή των ιδιαίτερων-μοναδικών επιχειρησιακών διαδικασιών που χαρακτηρίζουν την κάθε Μονάδα και προκύπτουν από την υπ. αρ. Δ.ΟΡΓ.Α 1036960 ΕΞ 2017/10.3.2017 (ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ της Α.Α.Δ.Ε.) απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, στην οποία καθορίζονται λεπτομερώς οι αρμοδιότητες των επιμέρους οργανικών μονάδων της Αρχής.
3	Διαδικασίες Ελέγχων Εσωτερικών Υποθέσεων	Η ικανότητα σχετικά την διερεύνηση, αξιολόγηση και αξιοποίηση των υποβαλλομένων καταγγελιών, καθώς και με τον εντοπισμό και την άμεση και αποτελεσματική διερεύνηση και εξιχνίαση υποθέσεων διαφθοράς, η οποία συντελείται με την εμπλοκή υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε., σε ειδικώς οριζόμενα σε ποινικά αδικήματα και πειθαρχικά παραπτώματα
4	Συλλογή, Επεξεργασία και Ανάλυση Δεδομένων	Η ικανότητα σχετικά με τη συλλογή, επεξεργασία και ανάλυση δεδομένων και στοιχείων για την ορθότερη λήψη αποφάσεων, αλλά και την παρουσίαση των σχετικών στοιχείων με νομικά αποδεκτό τρόπο, σε περίπτωση που καταστεί ανάγκη
5	Σύνταξη Πορισματικής Έκθεσης	Η ικανότητα ως προς την αποτύπωση των διαπιστώσεων που προκύπτουν από την έρευνα που σχετίζεται με τις υποθέσεις αναφορικά με τα ειδικώς οριζόμενα πειθαρχικά παραπτώματα και ποινικά αδικήματα που τελούνται από υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε. και την περιουσιακή τους κατάσταση με σκοπό την πρόληψη και καταπολέμηση της διαφθοράς.



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Πίνακας 19. Επεξήγηση των Επίπεδων Επάρκειας των «Επιχειρησιακών Ικανοτήτων» της Διεύθυνσης Εσωτερικών Υποθέσεων (Δ.ΕΣ.ΥΠ.)

Συμπεριφορές (ενδεικτικές και όχι περιοριστικές)			
Επίπεδο επάρκειας 1	Επίπεδο επάρκειας 2	Επίπεδο επάρκειας 3	Επίπεδο επάρκειας 4
- Έχει μια γενική κατανόηση του επιχειρησιακού αντικείμενου (π.χ. καταλαβαίνει γενικές έννοιες και διαδικασίες, είναι εξοικειωμένος με τις σχετικές βασικές ορολογίες). - Είναι σε θέση να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.	- Έχει καλή πρακτική γνώση σχετικά με το επιχειρησιακό αντικείμενο. - Επιδεικνύει συγκροτημένη ικανότητα να αναλαμβάνει μέρος του ένα πλήρες φάσμα τυπικών εργασιακών προκλήσεων στον τομέα αρμοδιότητάς του.	- Έχει ευρεία και σε βάθος γνώση του επιχειρησιακού αντικείμενου. - Είναι σε θέση να ασχοληθεί αυτόνομα με σπάνιες και ειδικές περιπτώσεις που σχετίζονται με τις απαιτήσεις του.	- Έχει εκτενείς γνώσεις και αναγνωρίζεται ως αυθεντία στο συγκεκριμένο αντικείμενο. - Μοιράζεται αποτελεσματικά τις γνώσεις του με συναδέλφους χαμηλότερου επιπέδου επάρκειας. - Έχει την ικανότητα να αντιμετωπίζει τις πιο σύνθετες προκλήσεις, αναπτύσσοντας νέες θεωρίες, προσεγγίσεις ή μεθόδους.
Συμπεριφορές μη αποτελεσματικής απόδοσης			
Αγνοεί τις βασικές έννοιες και διαδικασίες του επιχειρησιακού αντικείμενου.			
Αδυνατεί να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.			

Ενδεικτικές ερωτήσεις για την αξιολόγηση του/της υπαλλήλου ως προς τις Ικανότητες:

Διαδικασίες Ελέγχων Εσωτερικών Υποθέσεων		
Κατέχει άρτια γνώση των διαδικασιών ελέγχων εσωτερικών υποθέσεων και του θεσμικού πλαισίου;	Αναπτύσσει επιχειρηματολογία επί θεμάτων που άπτονται της εφαρμογής των διαδικασιών ελέγχων εσωτερικών υποθέσεων;	Τεκμηριώνει καλύτερα και πιο ολοκληρωμένα τις υποθέσεις του/της;
Διοικητικές Διαδικασίες		
Διαχειρίζεται και εφαρμόζει αποτελεσματικά τις διοικητικές διαδικασίες όπως ορίζονται στις οικείες διατάξεις;	Εντοπίζει προβλήματα και υποβάλλει προτάσεις για βελτίωση των διαδικασιών;	



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Επιχειρησιακές Ικανότητες Δ.Ε.Δ.

Ορισμός

Πρόκειται για τις επιχειρησιακές/τεχνικές ικανότητες που οφείλει να έχει ένας εργαζόμενος για την επιτυχή εκπλήρωση του συγκεκριμένου ρόλου που έχει αναλάβει. Ο κάτοχος της Θέσης Εργασίας πρέπει να κατέχει γνώσεις σε σχέση με τα επιχειρησιακά αντικείμενα/πεδία, και να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση για την αυτόνομη εκτέλεση τυπικών καθηκόντων στον τομέα αρμοδιότητας του.

ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ Δ.Ε.Δ.

α/α	ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ	ΟΡΙΣΜΟΣ/ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
1.	Φορολογική νομοθεσία	Η ικανότητα αφορά στο εθνικό και ενωσιακό νομικό πλαίσιο, στο οποίο πρέπει να συμμορφώνονται οι εφοριακοί υπάλληλοι, προκειμένου να εκπληρώνουν με επιτυχία τους συγκεκριμένους ρόλους και καθήκοντά τους, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της οργανικής μονάδας στην οποία υπηρετούν.
2.	Φορολογικές διαδικασίες	Η ικανότητα αφορά στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται από τους υπαλλήλους που συμμετέχουν στην εποπτεία ή τη διαχείριση μιας φορολογικής διαδικασίας, όπως αυτή ορίζεται και συμπεριλαμβάνεται στις οικείες φορολογικές διατάξεις.
3.	Γνώσεις Διοικητικής Εκτέλεσης/ Δικονομίας	Η ικανότητα σχετικά με τη γνώση και εφαρμογή των διατάξεων περί Διοικητικής Εκτέλεσης / Δικονομίας
4.	Φορολογικός Έλεγχος	Η ικανότητα σχετικά με τον έλεγχο αφορά στην αξιολόγηση των πραγματικών περιστατικών κάθε υπόθεσης, στην εφαρμογή των οικείων φορολογικών διατάξεων που άπτονται των περιστατικών κάθε υπόθεσης καθώς και στην επαρκή τεκμηρίωση των διαπιστώσεων του ελέγχου με σκοπό την κατά το δυνατόν καλύτερη προάσπιση των συμφερόντων του Δημοσίου.
5.	Επίλυση Διαφορών	Η ικανότητα αφορά στη γνώση και εφαρμογή του θεσμικού πλαισίου και των επιχειρησιακών διαδικασιών για την επανεξέταση των πράξεων της φορολογικής διοίκησης, με σκοπό την συντομότερη είσπραξη δημόσιων εσόδων, την αποσυμφόρηση των διοικητικών δικαστηρίων από υποθέσεις που μπορούν να λυθούν σε επίπεδο φορολογικής διοίκησης και την δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ διοίκησης και φορολογουμένων.



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Πίνακας 20. Επεξήγηση των Επίπεδων Επάρκειας των «Επιχειρησιακών Ικανοτήτων» της Διεύθυνσης Επίλυσης Διαφορών (Δ.Ε.Δ.)

Συμπεριφορές (ενδεικτικές και όχι περιοριστικές)			
Επίπεδο επάρκειας 1	Επίπεδο επάρκειας 2	Επίπεδο επάρκειας 3	Επίπεδο επάρκειας 4
- Έχει μια γενική κατανόηση του επιχειρησιακού αντικειμένου (π.χ. καταλαβαίνει γενικές έννοιες και διαδικασίες, είναι εξοικειωμένος με τις σχετικές βασικές ορολογίες). - Είναι σε θέση να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.	- Έχει καλή πρακτική γνώση σχετικά με το επιχειρησιακό αντικείμενο. - Επιδεικνύει συγκροτημένη ικανότητα να αναλαμβάνει μέρος του ένα πλήρες φάσμα τυπικών εργασιακών προκλήσεων στον τομέα αρμοδιότητάς του.	- Έχει ευρεία και σε βάθος γνώση του επιχειρησιακού αντικειμένου. - Είναι σε θέση να ασχοληθεί αυτόνομα με σπάνιες και ειδικές περιπτώσεις που σχετίζονται με τις απαιτήσεις του.	- Έχει εκτενείς γνώσεις και αναγνωρίζεται ως αυθεντία στο συγκεκριμένο αντικείμενο. - Μοιράζεται αποτελεσματικά τις γνώσεις του με συναδέλφους χαμηλότερου επιπέδου επάρκειας. - Έχει την ικανότητα να αντιμετωπίζει τις πιο σύνθετες προκλήσεις, αναπτύσσοντας νέες θεωρίες, προσεγγίσεις ή μεθόδους.
Συμπεριφορές μη αποτελεσματικής απόδοσης			
Αγνοεί τις βασικές έννοιες και διαδικασίες του επιχειρησιακού αντικειμένου.			
Αδυνατεί να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.			

Ενδεικτικές ερωτήσεις για την αξιολόγηση του/της υπαλλήλου ως προς τις Ικανότητες

Φορολογική Νομοθεσία		
Κατέχει άρτια γνώση των φορολογικών διατάξεων και του θεσμικού πλαισίου;	Αναπτύσσει επιχειρηματολογία επί θεμάτων που άπτονται της εφαρμογής φορολογικών διατάξεων;	Τεκμηριώνει καλύτερα και πιο ολοκληρωμένα τις υποθέσεις του/της;
Φορολογικές Διαδικασίες		
Διαχειρίζεται και εφαρμόζει αποτελεσματικά τις φορολογικές διαδικασίες όπως ορίζονται στις οικείες διατάξεις;	Εντοπίζει προβλήματα και υποβάλλει προτάσεις για βελτίωση των διαδικασιών;	



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Επιχειρησιακές Ικανότητες Λοιπών Υπηρεσιών απευθείας Υπαγόμενων στον Διοικητή

Ορισμός

Πρόκειται για τις επιχειρησιακές/τεχνικές ικανότητες που οφείλει να έχει ένας εργαζόμενος για την επιτυχή εκπλήρωση του συγκεκριμένου ρόλου που έχει αναλάβει. Ο κάτοχος της Θέσης Εργασίας πρέπει να κατέχει γνώσεις σε σχέση με τα επιχειρησιακά αντικείμενα/πεδία, και να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση για την αυτόνομη εκτέλεση τυπικών καθηκόντων στον τομέα αρμοδιότητάς του.

ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

ΛΟΙΠΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΥΠΑΓΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟΝ ΔΙΟΙΚΗΤΗ

α/α	ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ	ΟΡΙΣΜΟΣ/ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
1	Διαχείριση Επικοινωνιακών δράσεων	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται για την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στον τομέα της επικοινωνίας για την υποστήριξη του έργου της Α.Α.Δ.Ε., της προβολής, με κάθε πρόσφορο μέσο, των δραστηριοτήτων της και της ανάπτυξης και παρακολούθησης της υλοποίησης σύγχρονων μεθόδων επικοινωνίας για την υποστήριξη της στις σχέσεις της με τους πολίτες-φορολογουμένους.
2	Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται για τον συντονισμό και την διαχείριση θεμάτων για την βέλτιστη αποτελεσματικότητα των Επιχειρησιακών Διαδικασιών της Α.Α.Δ.Ε..
3	Διαχείριση Επιχειρησιακών Δράσεων	Η ικανότητα αναφέρεται στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που απαιτούνται για τον συντονισμό και την διαχείριση Επιχειρησιακών Δράσεων της Α.Α.Δ.Ε..

Πίνακας 21. Επεξήγηση των Επίπεδων Επάρκειας των «Επιχειρησιακών Ικανοτήτων» της Λοιπών Υπηρεσιών απευθείας Υπαγόμενων στον Διοικητή

Συμπεριφορές (ενδεικτικές και όχι περιοριστικές)			
Επίπεδο επάρκειας 1	Επίπεδο επάρκειας 2	Επίπεδο επάρκειας 3	Επίπεδο επάρκειας 4
- Έχει μια γενική κατανόηση του επιχειρησιακού αντικείμενου (π.χ. καταλαβαίνει γενικές έννοιες και διαδικασίες, είναι εξοικειωμένος με τις σχετικές βασικές ορολογίες). - Είναι σε θέση να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.	- Έχει καλή πρακτική γνώση σχετικά με το επιχειρησιακό αντικείμενο. - Επιδεικνύει συγκροτημένη ικανότητα να αναλαμβάνει μέρος του ένα πλήρες φάσμα τυπικών εργασιακών προκλήσεων στον τομέα αρμοδιότητάς του.	- Έχει ευρεία και σε βάθος γνώση του επιχειρησιακού αντικείμενου. - Είναι σε θέση να ασχοληθεί αυτόνομα με σπάνιες και ειδικές περιπτώσεις που σχετίζονται με τις απαιτήσεις του.	- Έχει εκτενείς γνώσεις και αναγνωρίζεται ως αυθεντία στο συγκεκριμένο αντικείμενο. - Μοιράζεται αποτελεσματικά τις γνώσεις του με συναδέλφους χαμηλότερου επιπέδου επάρκειας. - Έχει την ικανότητα να αντιμετωπίζει τις πιο σύνθετες προκλήσεις, αναπτύσσοντας νέες θεωρίες, προσεγγίσεις ή μεθόδους.
Συμπεριφορές μη αποτελεσματικής απόδοσης			
Αγνοεί τις βασικές έννοιες και διαδικασίες του επιχειρησιακού αντικείμενου.			
Αδυνατεί να εφαρμόζει την επιχειρησιακή γνώση στον τομέα αρμοδιότητάς του.			



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Ενδεικτικές ερωτήσεις για την αξιολόγηση του/της υπαλλήλου ως προς την Ικανότητα «Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών»

Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών

- Διαχειρίζεται και εφαρμόζει αποτελεσματικά τις επιχειρησιακές διαδικασίες όπως ορίζονται στις οικείες διατάξεις;
- Εντοπίζει προβλήματα και υποβάλλει προτάσεις για βελτίωση των διαδικασιών;

Ηγεσία

Ορισμός

Ο όρος Ηγεσίας αφορά την κινητοποίηση και τη συνδέσμευση των μελών μιας ομάδας, παρέχοντας καθοδήγηση και υποστήριξη, αναλαμβάνοντας την ευθύνη για την επίτευξη των οργανωτικών σκοπών και στόχων. Ο κάτοχος της Θέσης Εργασίας πρέπει να διασφαλίζει τη συμμετοχή και προσπάθεια των μελών της ομάδας, ώστε αυτή να είναι αποτελεσματική, να προάγει τους στρατηγικούς σκοπούς και επιτυγχάνει επιχειρησιακούς στόχους μέσα από το έργο των μελών της ομάδας, και να αποτελεί πρότυπο υπηρεσιακής συμπεριφοράς για την επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων.

Πίνακας 22. Επεξήγηση των Επίπεδων Επάρκειας της Ικανότητας «Ηγεσία»

Συμπεριφορές (ενδεικτικές και όχι περιοριστικές)

Επίπεδο επάρκειας 1	Επίπεδο επάρκειας 2	Επίπεδο επάρκειας 3	Επίπεδο επάρκειας 4
• Ενημερώνει τα μέλη της ομάδας σχετικά με την συμμετοχή τους και την προσπάθεια που πρέπει να καταβάλουν. • Κατανοεί και υποστηρίζει την ανάγκη εναρμόνισης της εργασίας της ομάδας με τους στόχους του Οργανισμού. • Αναγνωρίζει τις απαιτήσεις της θέσης του ως πρότυπο υπηρεσιακής συμπεριφοράς και προσπαθεί να τις ικανοποιήσει.	• Διαχειρίζεται όλα τα μέλη της ομάδας με ένα δίκαιο και ισότιμο τρόπο και διασφαλίζει την ισότιμη συμμετοχή τους. • Ευθυγραμμίζει αποτελεσματικά την εργασία της Ομάδας και τις πρωτοβουλίες που πρέπει να ληφθούν με τους στόχους του Οργανισμού. • Συνδέει τις αξίες και στόχους του Οργανισμού με την καθημερινή εργασία παρακινώντας αποτελεσματικά τους υφισταμένους του.	• Διαχειρίζεται τις πιο σύνθετες ανάγκες της ομάδας προκειμένου να εκτελέσει με τον καλύτερο τρόπο τις υποχρεώσεις και να πετύχει τους στόχους της. • Ενθαρρύνει και κατευθύνει αλλαγές, μέσα από το έργο των μελών της ομάδας, που αυξάνουν την αποτελεσματικότητα του Οργανισμού. • Δημιουργεί και προωθεί πρότυπα θετικών συμπεριφορών ώστε να μεγιστοποιείται η αποτελεσματικότητα της ομάδας.	• Αναπτύσσει και εφαρμόζει αποτελεσματικές στρατηγικές και προσεγγίσεις για επιρροή και καθοδήγηση των μελών του Οργανισμού. • Λαμβάνει δύσκολες αποφάσεις, όταν κρίνεται απαραίτητο, που υποστηρίζουν την ομάδα και τον Οργανισμό και οι οποίες είναι σύμφωνες με τις βασικές αρχές και τις αξίες του. • Αποτελεί πρότυπο υπηρεσιακής συμπεριφοράς για τον Οργανισμό, δημιουργώντας κλίμα εμπιστοσύνης, αναγνώρισης, συμμετοχικότητας και απόδοσης.

Συμπεριφορές μη αποτελεσματικής απόδοσης

Αδυνατεί να διαχειρίζεται τα μέλη της ομάδας και να διασφαλίζει την ισότιμη συμμετοχή τους.

Αδυνατεί να επιτύχει τους επιχειρησιακούς σκοπούς και στόχους μέσα από το έργο των μελών της ομάδας.

Αδυνατεί να λειτουργήσει ως πρότυπο και να παρακινεί τους υφισταμένους του.



ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Ενδεικτικές ερωτήσεις για την αξιολόγηση του/της υπαλλήλου ως προς την Ικανότητα «Ηγεσία»

Ηγεσία		
• Καθοδηγεί και υποστηρίζει τα μέλη της ομάδας τους/της;	• Προβαίνει σε ενέργειες για την ανάπτυξη και επίτευξη των στρατηγικών σκοπών και επιχειρησιακών στόχων;	• Ενημερώνει τα μέλη της ομάδας του/της σχετικά με αποφάσεις που τα αφορά και προβαίνει σε αιτιολόγηση αυτών;
• Διαχειρίζεται τις λειτουργίες της ομάδας μέσω της συμμετοχής;	• Αναλαμβάνει την ευθύνη για το έργο που παράγεται από την ομάδα;	

Διαχείριση Ανθρωπίνων Πόρων

Ορισμός

Η ικανότητα Διαχείριση Ανθρωπίνων Πόρων επικεντρώνεται στις συμπεριφορές που απαιτούνται για την αποτελεσματική διοίκηση και διαχείριση του προσωπικού. Ο κάτοχος της Θέσης Εργασίας πρέπει να κατανέμει εργασίες σωστά και σύμφωνα με τις ικανότητες του προσωπικού, και να αναπτύσσει το μέγιστο των δυνατοτήτων των υφισταμένων του.

Πίνακας 23. Επεξήγηση των Επίπεδων Επάρκειας της Ικανότητας «Διαχείριση Ανθρωπίνων Πόρων»

Συμπεριφορές (ενδεικτικές και όχι περιοριστικές)			
Επίπεδο επάρκειας 1	Επίπεδο επάρκειας 2	Επίπεδο επάρκειας 3	Επίπεδο επάρκειας 4
- Κατανοεί τις δεξιότητες του προσωπικού και κατανέμει σωστά και σύμφωνα με αυτές τον όγκο εργασίας. - Παρέχει στα μέλη της ομάδας τις απαραίτητες πληροφορίες και πόρους για την εκτέλεση των καθηκόντων τους.	- Αναγνωρίζει και αξιοποιεί τις δυνατότητες και την πολυμορφία του προσωπικού. - Εξασφαλίζει την προσπάθεια των μελών της ομάδας και αφιερώνει χρόνο για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους.	- Αναθέτει στον καθένα τις κατάλληλες αρμοδιότητες, συγκροτώντας έτσι αποτελεσματικές και αποδοτικές ομάδες. - Διαρκώς και συστηματικά βοηθά τους άλλους να επεκτείνουν και να αναπτύσσουν τις ικανότητές τους.	- Συνεκτιμά τα ενδιαφέροντα και τις προσδοκίες των μελών της ομάδας και λαμβάνει διορθωτικά μέτρα ως προς την κατανομή των αρμοδιοτήτων, όπου απαιτείται. - Εμπνέει και αναπτύσσει μια αποτελεσματική ομάδα, αξιοποιώντας τις δυνατότητες των μελών για εξέλιξη και παρέχοντας ευκαιρίες για συνεχιζόμενη μάθηση.
Συμπεριφορές μη αποτελεσματικής απόδοσης			
Αδυνατεί να κατανέμει αποτελεσματικά τον όγκο εργασίας.			
Αδυνατεί να παρέχει την υποστήριξη στα μέλη της ομάδας, για να αναπτύξουν τις ικανότητές τους.			

Ενδεικτικές ερωτήσεις για την αξιολόγηση του/της υπαλλήλου ως προς την Ικανότητα «Διαχείριση Ανθρωπίνων Πόρων»

Ηγεσία		
• Κατανέμει σωστά τον όγκο εργασίας;	• Κατανοεί τις δεξιότητες του προσωπικού και αφιερώνει χρόνο για την ανάπτυξή τους;	• Είναι σε θέση να συγκροτεί αποτελεσματικές και αποδοτικές ομάδες;
• Αξιοποιεί την πολυμορφία των μελών των ομάδων;	• Έχει την ικανότητα να παρακινεί τους άλλους;	• Παρακολουθεί και λαμβάνει διορθωτικά μέτρα, όπου απαιτείται;



ΑΑΔΕ
Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

ΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕ ΠΙΣΤΑ
ΔΗΜΟΣΙΟ ΣΥΜΦΕΡΟΝ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΛΕΞΙΚΟ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ

Υπενθυμίζουμε

Οι συμπεριφορές που παρουσιάζονται και αναλύονται στους πίνακες με τα επίπεδα επάρκειας του Πλαισίου Ικανοτήτων της ΑΑΔΕ είναι ενδεικτικές και όχι εξαντλητικές του συνόλου των συμπεριφορών που μπορεί να επιδείξει κάποιος υπάλληλος στην εργασία του.

Κάθε αξιολογούμενος αξιολογείται αποκλειστικά με βάση το βαθμό που αξιοποιεί το απαιτούμενο Επίπεδο Επάρκειας κάθε ικανότητας του Πλαισίου Ικανοτήτων που περιγράφεται σαφώς στο Περίγραμμα της Θέσης Εργασίας που έχει καταταγεί και αξιολογείται.