



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ
ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ (Γ.Δ.Α.Δ.Ο.)
ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ & ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΗ ΑΚΑΔΗΜΙΑ
(ΦΟ.Τ.Α.)
ΤΜΗΜΑ Β' – Υλοποίησης Εκπαιδευτικών
Προγραμμάτων

Ταχ. Δ/νση : Μαρίνου Αντύπα 86-88
Ταχ. Κώδικας : 163 46 Ηλιούπολη
Πληροφορίες : Ευσταθίου Λουκία
Τηλέφωνο : 213-2114819
Ηλ. Ταχ. : l.efstathiou@aade.gr
Ιστότοπος : [https://www.aade.gr/
menou/aade/ekpaideysi/
forologiki-teloneiakl-
akadimia](https://www.aade.gr/menou/aade/ekpaideysi/forologiki-teloneiakl-akadimia)

Ηλιούπολη, 11/10/2024
Αριθ. Πρωτ.: ΦΟ.Τ.Α. Β 1114974 ΕΞ
2024

ΠΡΟΣ: ΠΙΝΑΚΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

ΘΕΜΑ: Πρόσκληση συμμετοχής υπαλλήλων στο δια ζώσης πρόγραμμα εκπαίδευσης «Προφίλ Ικανοτήτων: Ανάπτυξη Επαγγελματικών και Επιχειρησιακών Ικανοτήτων Στελεχών Υπηρεσιών Φορολογικής Εξυπηρέτησης (ΥΦΕ)».

Στο πλαίσιο της προσπάθειας που καταβάλλει η Φορολογική & Τελωνειακή Ακαδημία (ΦΟ.Τ.Α.) για συνεχή επιμόρφωση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού και αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών της ΑΑΔΕ, έχει προγραμματιστεί η υλοποίηση δια ζώσης προγράμματος σε συνεργασία με τις Διευθύνσεις: Οργάνωσης (Δ.ΟΡΓ.), Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) και Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.) με τίτλο «Προφίλ Ικανοτήτων: Ανάπτυξη Επαγγελματικών και Επιχειρησιακών Ικανοτήτων Στελεχών Υπηρεσιών Φορολογικής Εξυπηρέτησης (ΥΦΕ)» (κωδικοί: 10.171.Φ.4921.24, 10.173.Φ.4921.24).

Τόπος και χρόνος υλοποίησης του προγράμματος

Το ανωτέρω πρόγραμμα θα διεξαχθεί:

- από τις 31-10-2024 έως την 01-11-2024 (κωδ. 10.171.Φ.4921.24) και
 - από τις 21-11-2024 έως τις 22-11-2024 (κωδ. 10.173.Φ.4921.24)
- από τις 08:00 π.μ. έως τις 15:00 μ.μ. στις εγκαταστάσεις της ΦΟ.Τ.Α. (Λεωφόρος Μαρίνου Αντύπα 86-88, Ηλιούπολη, Τ.Κ. 16346) με τη μέθοδο της δια ζώσης διδασκαλίας.

Ομάδα – στόχος

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε υπαλλήλους των Υπηρεσιών του Πίνακα Διανομής.

Θεματικές Ενότητες & Ωρολόγιο Πρόγραμμα

- Επιχειρησιακές Ικανότητες – Φορολογικές Διαδικασίες:
 - Οργανωσιακές αλλαγές στην ΑΑΔΕ – Ο ρόλος και οι αρμοδιότητες των Υπηρεσιών Φορολογικής Εξυπηρέτησης (ΥΦΕ)

- Το «Πλαίσιο Εξυπηρέτησης των ΥΦΕ»
- Οι Υπεύθυνοι ροής εξυπηρέτησης και οι Υπάλληλοι εξυπηρέτησης
- Επαγγελματικές Ικανότητες - Διαχείριση Τεχνολογίας:
 - Κύριες εφαρμογές και πληροφοριακά συστήματα των ΥΦΕ
- Επαγγελματικές Ικανότητες - Προσανατολισμός στον αποδέκτη υπηρεσιών (πολίτη, συνάδελφο):
 - Τεχνικές Επικοινωνίας μέσα από πρακτικά παραδείγματα
 - Διαχείριση Συγκρούσεων μέσα από πρακτικά παραδείγματα
- Επαγγελματικές Ικανότητες - Επίλυση Προβλημάτων:
 - Διαχείριση παραπόνων και δύσκολων καταστάσεων μέσα από πρακτικά παραδείγματα
- Αξιολόγηση μέσω e-learning
- Αξιολόγηση εκπαιδευομένων, εκπαιδευτών/-τριών και προγράμματος εκπαίδευσης

Για το **Ωρολόγιο Πρόγραμμα** μπορείτε να ενημερωθείτε αναλυτικά από την ιστοσελίδα της ΑΑΔΕ: [**www.aade.gr/MENOY/AADE/Εκπαίδευση/Διεύθυνση Φορολογικής&Τελωνειακής Ακαδημίας/ Προγράμματα Εκπαίδευσης**](http://www.aade.gr/MENOY/AADE/Εκπαίδευση/Διεύθυνση_Φορολογικής&Τελωνειακής_Ακαδημίας/Προγράμματα_Εκπαίδευσης) (<https://www.aade.gr/menoy/aade/ekpaideysi/dieythynsi-forologikis-teloneiakis-akadimias/programmata-ekpaideysis>).

Υποβολή αιτήματος από τις Υπηρεσίες

Με βάση τα ανωτέρω, παρακαλούνται οι Προϊστάμενοι των Υπηρεσιών να συμπληρώσουν τον επισυναπτόμενο πίνακα με τα στοιχεία των προτεινόμενων υπαλλήλων **με σειρά προτεραιότητας** και να τον αποστείλουν έως την **Τετάρτη, 23-10-2024**, και ώρα **15:00 μ.μ.** στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου [**L.efstathiou@aade.gr**](mailto:L.efstathiou@aade.gr) . ΠΡΟΣΟΧΗ! Παρακαλώ, επιμερίστε τους υπαλλήλους στις δύο διαθέσιμες ημερομηνίες του Πίνακα στοιχείων υπαλλήλων.

Παρακαλούνται οι Προϊστάμενοι κατά τη συμπλήρωση του εν λόγω πίνακα να λαμβάνουν υπόψη τη **διαθεσιμότητα** των προτεινόμενων από εκείνους υπαλλήλων και **τυχόν ανειλημμένες υπηρεσιακές υποχρεώσεις** κατά τη διάρκεια υλοποίησης του εκπαιδευτικού προγράμματος. Επισημαίνεται ότι ο πίνακας θα πρέπει να αποσταλεί σε **επεξεργάσιμη μορφή (excel)** και τα στοιχεία που περιλαμβάνει είναι δεσμευτικά για τις Υπηρεσίες και τους υπαλλήλους τους.

Οδηγίες

Οι συμμετέχοντες υπάλληλοι θα λάβουν αναλυτικές οδηγίες για την εγγραφή και την είσοδό τους στην πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης (eLearning) της Ακαδημίας στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που δήλωσαν.

Επιλογή

Η τελική επιλογή των εκπαιδευομένων πραγματοποιείται από τη Φορολογική & Τελωνειακή Ακαδημία και στη συνέχεια οι Υπηρεσίες ενημερώνονται με σχετικό έγγραφο επιλογής υπαλλήλων.

Αναμένουμε την άμεση ανταπόκρισή σας.

ΜΕ ΕΝΤΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΗ
Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΗΣ ΦΟΤΑ
Δρ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΜΠΑΛΛΑΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

Προς ενέργεια

1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (Υ.Φ.Ε.) εντός Ν. Αττικής

Κοινοποίηση

1. ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ (ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ κ. ΠΙΤΣΙΛΗ)
2. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ (Δ.ΟΡΓ.)
3. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΩΝ, ΕΛΕΓΚΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ (Δ.Α.Τ.Ε.)
4. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (Δ.ΕΞΥ.)
5. ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ & ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ (Γ.Δ.Α.Δ.Ο.)
6. ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
7. ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΘΗΝΩΝ
8. ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ (Γ.Δ.Φ.Λ.)

Εσωτερική διανομή

1. ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΙ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΗ ΑΚΑΔΗΜΙΑ – Τμήμα Α', Β', Γ', Δ'