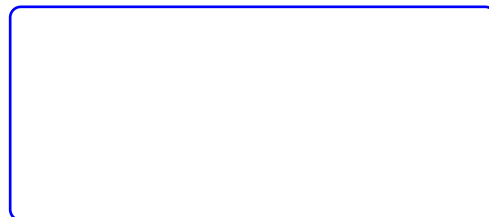


**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«АКАДЕМИЯ ЛИДЕРСТВА И АДМИНИСТРИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ФНС РОССИИ - ВОЛГА»**

УТВЕРЖДАЮ



**УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН**  
дополнительной профессиональной программы  
**«Эффективное взаимодействие с налогоплательщиками» (базовый уровень)**

по повышению квалификации федеральных государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы

**Базовое образование:** *высшее образование – для старшей группы должностей, не ниже среднего профессионального образования – для младшей группы должностей*

**Продолжительность программы:** *88 часов*

**Форма контроля:** *экзамен в форме тестирования*

**По окончании выдается:** *удостоверение о повышении квалификации*

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов				Форма промежуточной аттестации
		Всего	по видам занятий			
			лекции	практические занятия		
			аудиторные	самостоятельная работа		
<b>1</b>	<b>Внедрение принципов человекоцентричности ФНС России</b>	<b>38</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>зачет</b>
1.1	Основные направления развития работы с налогоплательщиками в обеспечении клиентоцентричности ФНС России. Применение Манифеста ФНС России	4	4			
1.2	Внешняя и внутренняя клиентоцентричность. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций	2	2			
1.3	Управление конфликтами	2		2		
1.4	Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и деятельности по взаимодействию с налогоплательщиками	4		4		
1.5	Нормативные документы, определяющие порядок работы с налогоплательщиками	4	4			
1.6	Организация приема налогоплательщиков в налоговых органах. Основные принципы и требования	4	4			
1.7	Организация приема налоговых деклараций (расчетов)	2		2		
1.8	Индивидуальное и публичное информирование налогоплательщиков	4	4			
1.9	Юридические аспекты взаимодействия с налогоплательщиками	4		4		
1.10	НДФЛ: стандартные, социальные, имущественные налоговые вычеты	4	4			
	<b>Вариативная часть</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
1.11	<i>Имущественные налоги физических лиц</i>	4	4			
1.12	<i>Специальные налоговые режимы: УСН и ПСН. Налог на профессиональный доход</i>	4	4			

<b>2</b>	<b>Психологическое обеспечение деятельности и работы с налогоплательщиками</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>зачет</b>
2.1	Тренинг формирования навыков социальной коммуникации	4		4		
2.2	Тренинг эффективного взаимодействия с налогоплательщиками	4		4		
2.3	Тренинг развития компетенций клиентоцентричности	4		4		
2.4	Видеотренинг разрешения конфликтных ситуаций	4		4		
2.5	Развитие стрессоустойчивости и профилактика профессионального выгорания	4	4			
2.6	Тренинг "Эффективное публичное выступление"	4		4		
<b>3</b>	<b>Современные информационные технологии в деятельности налоговых органов</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>зачет</b>
3.1	Выполнение технологических процессов ФНС России, предусматривающих индивидуальное информирование налогоплательщиков	4		4		
3.2	Подсистемы АИС Налог-3, участвующие в информационном обмене с налогоплательщиками	4		4		
3.3	Принципы работы и функционал интерактивных сервисов ФНС России	4		4		
	<b>Вариативная часть</b>	<b>4</b>		<b>4</b>		
3.4	Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения	4		4		
3.5	Основные понятия и принципы работы ПО Полиматака	4		4		
<b>4</b>	<b>Актуальные вопросы профессиональной деятельности государственного гражданского служащего</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>зачет</b>
4.1	Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы	4		4		
4.2	Требования к поведению государственных гражданских служащих	4		4		
	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>2</b>			<b>2</b>	<b>экзамен в форме тестирования</b>
	<b>Итого:</b>	<b>88</b>	<b>30</b>	<b>56</b>	<b>2</b>	

Проректор по учебной работе

И.В. Кожанова