

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

Утверждаю



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
«Предоставление государственных услуг органами ФНС России в сфере государственной  
регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей»  
повышения квалификации государственных гражданских служащих

(базовый уровень: 108 часов,  
повышенный уровень: 84 часа,  
мастерский уровень: 72 часа)

Рассмотрена  
на заседании кафедры  
информационных технологий

Протокол № 1 от 16.01.2024

## Оглавление

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	3
<b>ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ</b> .....	3
<b>УЧЕБНЫЕ ПЛАНЫ ПО УРОВНЯМ</b> .....	5
<b>КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК</b> .....	6
<b>РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)</b> .....	9
Актуальные вопросы ведения ЕГРЮЛ и ЕГРИП (повышенный, базовый, мастерский) .....	9
Использование современных информационных технологий при осуществлении процедуры учета организаций и физических лиц (базовый, повышенный и мастерский уровень) .....	18
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	25
Планируемые результаты обучения .....	25
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	32
Планируемые результаты обучения .....	32
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	35
Планируемые результаты обучения .....	35
<b>Методические рекомендации</b> .....	39
<b>Список литературы</b> .....	41
Современные управленческие технологии (мастерский уровень).....	42
<b>ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ</b> .....	49
<b>ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ</b> .....	50
<b>ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ</b> .....	50
<b>Перечень вопросов, выносимых на экзамен</b> .....	50
<i>Базовый (1) уровень</i> .....	50
<i>Повышенный (2) уровень</i> .....	51
<i>Мастерский (3) уровень</i> .....	52
<b>Примеры тестовых вопросов</b> .....	54

## ВВЕДЕНИЕ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Предоставление государственных услуг органами ФНС России в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» реализуется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ (с изм. и доп.) «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ (с изм. и доп.) «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 08.08.2001 № 129-ФЗ "О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей";
- Указом Президента РФ от 21.02.2019 № 68 «О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации»;
- Приказом Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 (с изм. и доп.) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Гражданским кодексом РФ.

Программа реализуется в целях совершенствования и (или) получения новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, с учетом изменений в законодательстве, нормативных актах и программном обеспечении, используемом в ФНС России, и (или) повышения профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации по вопросам предоставления государственных услуг органами ФНС России в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

В рамках заявленной программы должны быть решены следующие задачи:

- ознакомить слушателей с новациями законодательного регулирования деятельности государственных гражданских служащих налоговых органов;
- изучить основные положения налогового права, а также актуальные изменения законодательства в части предоставления государственных услуг в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;
- изучить основы использования современных информационных технологий в деятельности налоговых органов;
- изучить особенности психологического обеспечения в налоговых органах.

В результате освоения данной программы государственные гражданские служащие инспекций и управлений ФНС России получат обновление знаний и совершенствование навыков решения поставленных задач по основным направлениям деятельности и компетенциям с учетом изменений в законодательстве, нормативных актах и программном обеспечении, используемом в ФНС России, по вопросам государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

## ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Государственные гражданские служащие, прошедшие обучение по данной программе, должны обладать следующими компетенциями:

### Универсальные

- Системное и критическое мышление. Поиск, критический анализ и синтез информации, применение системного подхода для решения поставленных задач.
- Разработка и реализация проектов. Определение круга задач в рамках поставленной цели и выбор оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
- Коммуникация. Деловая коммуникация в устной и письменной формах.

- Гражданская позиция. Формирование нетерпимого отношения к коррупционному поведению.

#### Общепрофессиональные

- Обеспечение приоритета прав и свобод человека, соблюдение норм законодательства РФ и служебной этики.
- Понимание принципов работы современных информационных технологий и использование их для решения задач профессиональной деятельности.
- Сбор, обработка и анализ данных, необходимых для профессиональной деятельности.

#### Профессиональные

- Обеспечение приоритета прав и свобод человека, соблюдение норм законодательства РФ и служебной этики.
- Понимание принципов работы современных информационных технологий и использование их для решения задач профессиональной деятельности.
- Сбор, обработка и анализ данных, необходимых для профессиональной деятельности.

В результате освоения программы государственный гражданский служащий должен:

Знать:

- актуальные вопросы законодательного регулирования деятельности налоговых органов в части государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;
- теоретические и практические аспекты осуществления налогового контроля и урегулирования споров;

Уметь:

- оперировать правовыми понятиями и категориями;
- анализировать и правильно применять положения нормативно-правовых актов по вопросам государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;
- использовать приобретенные знания для защиты прав и свобод граждан, а также законных интересов общества и государства;

Владеть навыками:

- аналитической оценки в процессе выработки и принятия решений, прогнозирования последствий своих действий;
- подготовки проектов решений и служебных документов, сбора, систематизации и использования актуальной информации;
- взаимодействия с государственными органами и организациями;
- анализа правоприменительной практики и реализации норм материального и процессуального права.

Для обеспечения возможности создания сотрудником индивидуальной образовательной траектории программа составлена по принципу модульности и многоуровневости по сложности изучения. Есть профессиональные модули, обязательные для изучения, и вариативные модули, предлагаемые на выбор.

Модули имеют разное наполнение по уровням сложности, а также имеют предельную продолжительность обучения в часах, закладываемых на их освоение.

Программа предполагает **3 уровня сложности обучения:**

1. **Базовый** уровень – специалисты, имеющие опыт работы в налоговых органах или по данному направлению деятельности менее 3-х лет.
2. **Повышенный** уровень – специалисты, имеющие опыт работы в налоговых органах по направлению деятельности более 3-х лет.
3. **Мастерский** – руководители среднего звена (начальники (заместители начальников) отделов).

## УЧЕБНЫЕ ПЛАНЫ ПО УРОВНЯМ

### УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы

**«Предоставление государственных услуг органами ФНС России в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» (базовый уровень) по повышению квалификации федеральных государственных гражданских служащих**

**Цель:** *Совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, учетом изменений в законодательстве, нормативных актах и программном обеспечении, используемом в ФНС России, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации по вопросам государственной регистрации ЮЛ и ИП*

**Продолжительность** 108 часов

**обучения:**

**Форма обучения:** *очная путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимся с отрывом от исполнения должностных обязанностей по замещаемой должности государственной гражданской службы*

**Режим занятий:** 6-8 часов

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов				Форма промежуточной аттестации
		Всего	по видам занятий			
			лекции	практические занятия		
			аудиторные	самостоятельная работа		
1	Актуальные вопросы предоставления государственных услуг в сфере государственной регистрации ЮЛ и ИП	44	8	36	0	зачет
2	Использование информационно-коммуникационных технологий при государственной регистрации ЮЛ и ИП	38	4	34	0	зачет
3	Основы клиентоцентричного взаимодействия	12	2	10	0	зачет
4	Оказание государственных услуг ФНС России: общие вопросы, оценка, коррупционные риски	12	4	8	0	зачет
	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>2</b>			<b>2</b>	экзамен в форме тестирования
	<b>ИТОГО</b>	<b>108</b>	<b>18</b>	<b>88</b>	<b>2</b>	

## КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Срок обучения по программе повышения квалификации, недели	1					2					3				
Срок обучения по программе повышения квалификации, дни	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Виды занятий, предусмотренные программой повышения квалификации	А	А	А	А	А	А	К	А	А	А	А	А	А	А	А И

А – аудиторная и самостоятельная работа,

К – каникулы,

И – итоговая аттестация

### УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы

**«Предоставление государственных услуг органами ФНС России в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей»  
(повышенный уровень)**

**повышения квалификации федеральных государственных гражданских служащих  
Федеральной налоговой службы**

**Цель:** *Совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, учетом изменений в законодательстве, нормативных актах и программном обеспечении, используемом в ФНС России, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации по вопросам государственной регистрации ЮЛ и ИП*

**Продолжительность** 84 часа

**обучения:**

**Форма обучения:** очная путем непосредственного взаимодействия педагогического состава с обучающимся с отрывом от исполнения должностных обязанностей по замещаемой должности государственной гражданской службы

**Режим занятий:** 6-8 часов

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов				Форма промежуточной аттестации
		Всего	по видам занятий			
			лекции	практические занятия		
			Ауди-торные	Самостоятельная работа		
1	Актуальные вопросы предоставления государственных услуг в сфере государственной регистрации ЮЛ и ИП	28	8	20	0	зачет

2	Использование информационно-коммуникационных технологий при государственной регистрации ЮЛ и ИП	32	0	32	0	зачет
3	Основы клиентоцентричного взаимодействия	12	2	10	0	зачет
4	Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России. Коррупционные риски	10	2	8	0	зачет
	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>2</b>			<b>2</b>	итоговая работа, экзамен в форме тестирования
	<b>ИТОГО</b>	<b>84</b>	<b>12</b>	<b>70</b>	<b>2</b>	

### КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Срок обучения по программе повышения квалификации, недели	1					2					3	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Срок обучения по программе повышения квалификации, дни												
Виды занятий, предусмотренные программой повышения квалификации	А	А	А	А	А	А	К	А	А	А	А	А И

А – аудиторная и самостоятельная работа,

К – каникулы,

И – итоговая аттестация

### УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы

**«Предоставление государственных услуг органами ФНС России в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» (мастерский уровень)**

**повышения квалификации федеральных государственных гражданских служащих  
Федеральной налоговой службы**

**Цель:** Совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, учетом изменений в законодательстве, нормативных актах и программном обеспечении, используемом в ФНС России, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации по вопросам государственной регистрации ЮЛ и ИП

**Продолжительность** 72 часа

**обучения:**

**Форма обучения:** очная путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимся с отрывом от исполнения должностных обязанностей по замещаемой должности государственной гражданской службы

Режим занятий:

6-8 часов

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов				Форма промежуточной аттестации
		Всего	по видам занятий			
			лекции	практические занятия		
			аудиторные	Самостоятельная работа		
1	Актуальные вопросы предоставления государственных услуг в сфере государственной регистрации ЮЛ и ИП	14	4	10	0	зачет
2	Использование информационно-коммуникационных технологий при предоставлении услуг по государственной регистрации ЮЛ и ИП	16	0	16	0	зачет
3	Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России. Коррупционные риски	4	0	4	0	зачет
4	Психология профессиональной деятельности	8	0	8	0	зачет
5	Современные управленческие технологии	28	6	22	0	зачет
	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>2</b>			<b>2</b>	защита проектов
	<b>ИТОГО</b>	<b>72</b>	<b>10</b>	<b>60</b>	<b>2</b>	

### КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Срок обучения по программе повышения квалификации, недели	1					2				
Срок обучения по программе повышения квалификации, дни	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Виды занятий, предусмотренные программой повышения квалификации	А	А	А	А	А	К	А	А	А	А И

А – аудиторная и самостоятельная работа,

К – каникулы,

И – итоговая аттестация



## РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)

### Актуальные вопросы ведения ЕГРЮЛ и ЕГРИП (повышенный, базовый, мастерский)

(наименование учебной дисциплины)

#### Введение

В настоящее время проводится большая работа по совершенствованию законодательного и нормативного обеспечения деятельности государственных гражданских служащих налоговых органов. Законодательство о государственной регистрации организаций и индивидуальных постоянно претерпевает значительные изменения, а так же непрерывно совершенствуется организационная структура всех уровней налоговой службы. Поэтому дисциплина «Актуальные вопросы ведения ЕГРЮЛ и ЕГРИП» введена в дополнительную профессиональную программу по повышению квалификации федеральных государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы с отрывом от федеральной государственной гражданской службы как обязательная к изучению и освоению.

В результате освоения данной дисциплины государственные гражданские служащие налоговых/регистрирующих органов получают обновление знаний по правовым и организационным вопросам деятельности налоговых органов, которые соответствуют квалификационным требованиям к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей федеральными государственными гражданскими служащими органов Федеральной налоговой службы.

#### Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

**Цель** изучения данной дисциплины состоит в формировании новых и развитии ранее приобретенных профессиональных компетенций сотрудников в части знаний законодательства в сфере государственной регистрации организации и индивидуальных предпринимателей.

В рамках заявленной темы должны быть решены следующие **задачи**:

- 1) создание условий для трансформации учебно-познавательной деятельности слушателей в профессиональную деятельность;
- 2) дополнение имеющихся базовых знаний по основным направлениям государственной регистрации организации и индивидуальных предпринимателей, их закрепление, обобщение и систематизация;
- 3) обучение анализу юридически значимых фактов и возникающих в связи с ними правоотношений.

#### Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины сотрудник должен **знать**:

- Федеральные законы, указы Президента Российской Федерации, Постановления Правительства Российской Федерации и иные нормативно-правовые акты применительно к исполнению должностных обязанностей;

- особенности выполнения административных процедур (действий) по государственной регистрации организации и индивидуальных предпринимателей;

- практические вопросы применения законодательства;

**уметь**:

- применять правовые нормы, относящиеся к сфере профессиональной деятельности;
- разрабатывать и аргументировать предложения, направленные на повышение эффективности деятельности;

- отстаивать свою позицию в спорах, обоснованно принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законом;

- анализировать сложившуюся по отдельным спорным вопросам арбитражную практику и учитывать ее при осуществлении налогового контроля;

- правильно составлять и оформлять соответствующие документы;

**владеть навыками**:

- анализа правоприменительной практики и реализации норм материального и процессуального права;
- аналитической оценки в процессе выработки и принятия решений, прогнозирования последствий своих действий;
- подготовки проектов решений и служебных документов, сбора, систематизации и использования актуальной информации;
- планирования работы исходя из должностных обязанностей.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
<b>Актуальные вопросы ведения ЕГРЮЛ и ЕГРИП</b>		
<b>Базовый (1) уровень сложности</b>		
1.1	Законодательство РФ в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей	<i>Лекция</i>
1.2	Предоставление государственной услуги по государственной регистрации. Электронные сервисы по государственной регистрации	<i>Практика</i>
1.3	Предоставление государственной услуги по государственной регистрации ЮЛ и ИП	<i>Лекция</i>
1.4	Состав сведений ЕГРЮЛ и ЕГРИП. Государственная услуга по предоставлению сведений из реестров	<i>Практика</i>
1.5	Тренинг "Проверка достоверности сведений, включаемых или включенных в ЕГРЮЛ: основания, условия и способы".	<i>Практика</i>
1.6	Ответственность за нарушения законодательства о государственной регистрации	<i>Практика</i>
1.7	Актуальные вопросы судебной практики в сфере государственной регистрации	<i>Практика</i>
1.8	Неналоговые реестры налоговой службы	<i>Практика</i>
1.9	Процедурные вопросы взаимодействия с государственными органами и с внешними ресурсами. СМЭВ.	<i>Практика</i>
1.10	Использование электронной подписи в сфере государственной регистрации	<i>Практика</i>
1.11	Информационный ресурс «Сведения о наличии ограничений на осуществление регистрационных действий» (ИР «Ограничения»)	<i>Практика</i>
1.12	Внесение изменений в сведения, содержащиеся в ЕГРЮЛ или ЕГРИП, на основании решений судебных органов	<i>Практика</i>
1.13	Основные принципы ведения и использования информационного ресурса Реестр дисквалифицированных лиц (РДЛ)	<i>Практика</i>
<b>Повышенный (2) уровень сложности</b>		
1.1	Изменения в законодательстве РФ в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей	<i>Лекция</i>
1.2	Государственная регистрация ЮЛ и ИП: проблемные вопросы, пути решения. Электронные сервисы по государственной регистрации.	<i>Лекция</i>
1.3	Состав сведений ЕГРЮЛ и ЕГРИП. Государственная услуга по предоставлению сведений из реестров.	<i>Лекция</i>
1.4	<i>Интегрированное занятие.</i> Тренинг "Проверка достоверности сведений, включаемых или включенных в ЕГРЮЛ: основания, условия и способы".	<i>Практика</i>
1.5	Ответственность за нарушения законодательства о государственной регистрации	<i>Практика</i>

1.6	Проблемные вопросы неправомерного использования электронной подписи в сфере государственной регистрации. <i>Круглый стол по обмену опытом.</i>	<i>Практика</i>
1.7	Анализ процедуры взаимодействия с государственными органами и с внешними ресурсами. СМЭВ	<i>Практика</i>
1.8	Неналоговые реестры налоговой службы	<i>Практика</i>
1.9	Основные принципы ведения и использования информационного ресурса Реестр дисквалифицированных лиц (РДЛ)	<i>Практика</i>
1.10	Анализ ошибок, выявляемых в сфере государственной регистрации. Проблемы, пути их решения.	<i>Практика</i>
<b>Мастерский (3) уровень сложности</b>		
1.1	Основные изменения в законодательстве РФ в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей	<i>Лекция</i>
1.2	Отдельные вопросы мониторинга предоставления государственной услуги по государственной регистрации ЮЛ и ИП. Концепции повышения качества оказания услуг по государственной регистрации, обеспечения достоверности государственных реестров.	<i>Лекция</i>
1.3	<i>Интегрированное занятие.</i> Тренинг "Проверка достоверности сведений, включаемых или включенных в ЕГРЮЛ: основания, условия и способы".	<i>Практика</i>
1.4	Проблемы привлечения к административной ответственности за нарушения законодательства о государственной регистрации	<i>Практика</i>
1.5	Проблемные вопросы неправомерного использования электронной подписи в сфере государственной регистрации. <i>Круглый стол по обмену опытом.</i>	<i>Практика</i>
1.6	Неналоговые реестры налоговой службы	<i>Практика</i>

Объем занятий по дисциплине – от 16 до 38 часов (27-38% от всего объема программы).

### **Реферативное описание тем**

*Базовый (1) уровень сложности*

#### **1.1 Законодательство РФ в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей**

Правовое регулирование вопросов регистрации в налоговых органах. Изучение гражданского законодательства в сфере государственной регистрации организаций, индивидуальных предпринимателей, КФХ.

Рассмотрение и ознакомление с основными нормативно-правовыми актами. Гражданский Кодекс Российской Федерации, Федеральные законы. Постановления Правительства. Приказы и письма Минфина России и ФНС России.

Анализ практических ситуаций, возникающих в текущей деятельности.

#### **1.2 Предоставление государственной услуги по государственной регистрации. Электронные сервисы по государственной регистрации.**

Общие положения по вопросам предоставления государственной услуги по государственной регистрации.

Развитие сервисного обслуживания по вопросам государственной регистрации с использованием интернет-сервисов ФНС России. Рассмотрение принципов и функционала работы сервисов в сфере государственной регистрации организаций, индивидуальных предпринимателей, КФХ. Практические аспекты работы.

#### **1.3 Предоставление государственной услуги по государственной регистрации ЮЛ и ИП.**

Нормативное регулирование предоставления государственной услуги по государственной регистрации ЮЛ, предусмотренные положениями Федерального закона от 08.08.2001 № 129-ФЗ. Общие положения процедуры предоставления государственной услуги по ликвидации, реорганизации ЮЛ, по исключению ЮЛ из ЕГРЮЛ по основаниям, предусмотренным статьей 21.1 Федерального закона от 08.08.2001 № 129-ФЗ. Особенности проведения мероприятий. Анализ практических ситуаций по рассматриваемым вопросам.

Правовые основы процедуры государственной услуги по государственной регистрации ИП, КФХ. Особенности регистрации отдельных категорий лиц, вопросы исключения недействующих ИП из ЕГРИП. Навыки работы с режимами ПП ЦСР при работе с АИС Налог-3.

#### **1.4 Состав сведений ЕГРЮЛ и ЕГРИП. Государственная услуга по предоставлению сведений из реестров**

Состав сведений Единого государственного реестра юридических лиц, Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей.

Порядок, условия и способы предоставления сведений из ЕГРЮЛ, ЕГРИП. Практические аспекты предоставления услуги.

Использование информационных систем регистрирующего органов. Реализация задачи в АИС «Налог-3».

#### **1.5 Тренинг "Проверка достоверности сведений, включаемых или включенных в ЕГРЮЛ: основания, условия и способы".**

Нормы законодательства РФ о государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в части проведения проверки достоверности сведений, включаемых или включенных в ЕГРЮЛ (основания, условия и способы).

Типичные ситуации, связанные с проведением проверки достоверности сведений.

Практический тренинг по составлению и проведению опроса «недобросовестных» лиц.

#### **1.6 Ответственность за нарушения законодательства о государственной регистрации.**

Особенности привлечения к административной ответственности. Стадии. Сроки. Полномочия.

Разрешение практических ситуаций.

#### **1.7 Актуальные вопросы судебной практики в сфере государственной регистрации**

Обзор судебной практики в сфере государственной регистрации. Анализ различных ситуаций, возникающих при предоставлении государственных услуг, примеров из текущей деятельности регистрирующего органа.

#### **1.8. Неналоговые реестры налоговой службы**

Оптимизация работы с реестрами, сопровождаемыми налоговой службой. Формирование, порядок работы и предоставления сведений из реестров.

Открытые и общедоступные сведения. Экстерриториальность в обслуживании.

Практические аспекты работы налоговой службы

#### **1.9 Процедурные вопросы взаимодействия с государственными органами и с внешними ресурсами. СМЭВ**

Порядок организации и особенности обеспечения межведомственного и межуровневого электронного взаимодействия посредством обмена информацией внутри налоговых органов. Взаимодействие с государственными органами, в том числе посредством внешних информационных ресурсов.

#### **1.10 Использование электронной подписи в сфере государственной регистрации.**

Правовые аспекты, регулирующие работу с электронной подписью (ЭП) в сфере государственной регистрации. Вопросы организации электронного документооборота/ «электронной регистрации» с использованием электронной подписи. «Госключ».

Практические проблемные ситуации работы с ЭП в текущей деятельности регистрирующего органа.

#### **1.11 Информационный ресурс «Сведения о наличии ограничений на осуществление регистрационных действий» (ИР «Ограничения»)**

В ходе обучения будет рассмотрено назначение информационного ресурса «Сведения о наличии ограничений на осуществление регистрационных действий, реализация технологического процесса 101.01.01.00.0010 «Внесение сведений в ИР «Ограничение» для получения навыков работы в АИС «Налог-3» при внесении сведений в ИР «Ограничения»

### **1.12 Анализ ошибок, выявляемых в сфере государственной регистрации. Проблемы, пути их решения**

Основные способы анализа ошибок, выявляемых в сфере государственной регистрации. Отдельные вопросы оптимизации процесса.

Вопросы анализа информационных ресурсов.

Профилактика рисков допущения ошибок в работе, работа с нарушениями, варианты их возможного решения.

### **1.13 Основные принципы ведения и использования информационного ресурса Реестр дисквалифицированных лиц (РДЛ)**

Правила и порядок ведения РДЛ. Перечень сведений, включаемых в реестр. Объекты учета реестра дисквалифицированных лиц. Ведение и использование реестра дисквалифицированных лиц.

Порядок предоставления сведений из реестра дисквалифицированных лиц.

*Повышенный (2) уровень сложности*

### **1.1 Изменения в законодательстве РФ в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей**

Обзор последних изменений в законодательстве РФ о государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Новые нормативно-правовые акты, регулирующие вопросы регистрации.

Нормативное регулирование процедуры регистрации юридических лиц.

Анализ практических ситуаций, возникающих в текущей деятельности.

Процедуры взаимодействия между регистрирующим органом и иными государственными органами при государственной регистрации юридических лиц.

Реализация задачи в программном комплексе АИС Налог-3.

### **1.2 Предоставление государственной услуги по государственной регистрации. Электронные сервисы по государственной регистрации**

Проблемные вопросы предоставления государственной услуги по государственной регистрации, взаимодействия регистрирующих органов с иными государственными органами.

Мониторинг развития сервисного обслуживания по вопросам государственной регистрации с использованием интернет-сервисов ФНС России.

Использование информационных систем регистрирующего органов при реализации задачи.

### **1.3. Состав сведений ЕГРЮЛ и ЕГРИП. Государственная услуга по предоставлению сведений из реестров**

Проблемные вопросы работы с информационными ресурсами ЕГРЮЛ и ЕГРИП.

Совершенствование процедуры по предоставлению сведений из реестров. Контроль порядка и сроков. Корректировка сведений в ЕГРЮЛ, ЕГРИП.

Реализация в АИС «Налог-3».

### **1.4. Интегрированное занятие. Тренинг "Проверка достоверности сведений, включаемых или включенных в ЕГРЮЛ: основания, условия и способы".**

Правовые основы концепции ФНС России по достоверности реестров ЕГРЮЛ, ЕГРИП.

Вопросы мониторинга регистрирующим и налоговым органом процедур государственной регистрации юридических лиц в части проведения проверки достоверности сведений, включаемых или включенных в ЕГРЮЛ.

Типичные ситуации, связанные с проведением проверки достоверности сведений.

Интерактивный тренинг по составлению и проведению опроса «недобросовестных» лиц.

Разрешение практических ситуаций.

### **1.5. Ответственность за нарушения законодательства о государственной регистрации.**

Особенности привлечения к административной ответственности. Проблемные вопросы производства по делам об административных правонарушениях.

Разрешение практических ситуаций.

Обсуждение проблемных вопросов применения штрафных санкций в разных регионах России.

### **1.6. Проблемные вопросы неправомерного использования электронной подписи в сфере государственной регистрации. Круглый стол по обмену опытом.**

Особенности правовых аспектов, регулирующих работу с электронной подписью (ЭП) в сфере государственной регистрации. Вопросы организации электронного документооборота/ «электронной регистрации» с использованием электронной подписи. «Госключ».

Практические проблемные ситуации работы с ЭП в текущей деятельности регистрирующего органа. Обсуждение, анализ, обмен опытом.

### **1.7. Анализ процедуры взаимодействия с государственными органами и с внешними ресурсами. СМЭВ**

Порядок организации и особенности обеспечения межведомственного и межуровневого электронного взаимодействия посредством обмена информацией внутри налоговых органов. Взаимодействие с государственными органами, в том числе посредством внешних информационных ресурсов.

### **1.8. Неналоговые реестры налоговой службы**

Оптимизация работы с реестрами, сопровождаемыми налоговой службой. Формирование, порядок работы и предоставления сведений из реестров.

Открытые и общедоступные сведения. Экстерриториальность в обслуживании.

Практические аспекты работы налоговой службы

### **1.9 Ведение и использование информационного ресурса Реестр дисквалифицированных лиц (РДЛ)**

Актуальные вопросы изменения нормативно-правовой базы в части ведения и использования реестра дисквалифицированных лиц.

Проблемные вопросы по формированию реестра и предоставлению сведений из реестра дисквалифицированных лиц.

Практические аспекты работы.

### **1.10. Анализ ошибок, выявляемых в сфере государственной регистрации. Проблемы, пути их решения**

Основные проблемные области и способы оптимизации процесса анализа ошибок, выявляемых в сфере государственной регистрации.

Вопросы анализа информационных ресурсов.

Профилактика рисков допущения ошибок в работе, работа с нарушениями, варианты их возможного решения.

Пути повышения эффективности деятельности.

Обратная связь.

*Мастерский (3) уровень сложности*

### **1.1. Основные изменения в законодательстве РФ в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей**

Проблемные вопросы в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Совершенствование процедуры государственной регистрации. Контроль порядка и сроков. Корректировка сведений в ЕГРЮЛ и ЕГРИП.

Особенности проведения процедур и проблемы реализации в АИС «Налог-3».

Рассмотрение проблемных вопросов, с которыми сталкиваются сотрудники регистрирующих органов на практике.

## **1.2. Отдельные вопросы мониторинга предоставления государственной услуги по государственной регистрации ЮЛ и ИП. Концепции повышения качества оказания услуг по государственной регистрации, обеспечения достоверности государственных реестров.**

Проблемные вопросы предоставления государственной услуги по государственной регистрации ЮЛ и ИП. Актуальные вопросы ведения реестра ЕГРЮЛ и ЕГРИП. Мониторинг информационных систем налоговых органов при реализации задачи. Внутренний и внешний контроль: постановка задачи и пути решения.

Проблемные вопросы работы с концепцией ФНС России повышения качества оказания услуг по государственной регистрации, обеспечения достоверности государственных реестров. Разрешение практических ситуаций при принятии решений по работе с показателями концепции. Пути повышения эффективности взаимодействия регистрирующих и налоговых органов.

Практические аспекты работы регистрирующего органа.

## **1.3. Интегрированное занятие. Тренинг "Проверка достоверности сведений, включаемых или включенных в ЕГРЮЛ: основания, условия и способы".**

Понятие и основные принципы проведения тренинга. Формирование команд, участвующих в тренинге. Порядок работы в командах (тайминг).

Правовые основы процедуры взаимодействия при принятии решений в части учета налогоплательщиков.

Проблемные вопросы при принятии решений по регистрации ЮЛ и ИП. Типичные ситуации, связанные с проведением данной процедуры.

Возможности и инструменты мониторинга «недобросовестности» заявителя. Проведение опросов.

Вопросы анализа информационных ресурсов. Практические аспекты работы.

## **1.4. Проблемы привлечения к административной ответственности за нарушения законодательства о государственной регистрации**

Особенности привлечения к административной ответственности. Проблемные вопросы производства по делам об административных правонарушениях. Проблемные вопросы вручения (направления) документов заявителю, его представителю и привлечения к ответственности.

Разрешение практических ситуаций.

Обсуждение проблемных вопросов применения штрафных санкций в разных регионах России.

## **1.5. Проблемные вопросы неправомерного использования электронной подписи в сфере государственной регистрации. Круглый стол по обмену опытом.**

Особенности правовых аспектов, регулирующих работу с электронной подписью (ЭП) в сфере государственной регистрации. Вопросы организации электронного документооборота/ «электронной регистрации» с использованием электронной подписи. «Госключ».

Практические проблемные ситуации работы с ЭП в текущей деятельности регистрирующего органа. Обсуждение, анализ, обмен опытом.

## **1.6. Неналоговые реестры налоговой службы**

Оптимизация работы с реестрами, сопровождаемыми налоговой службой. Формирование, порядок работы и предоставления сведений из реестров.

Открытые и общедоступные сведения. Экстерриториальность в обслуживании.

Практические аспекты работы налоговой службы

### **Практические задания (примеры)**

#### **Задание 1.**

Определите дату получения организацией документов о государственной регистрации, если документы были поданы на бумажных носителях (лично) в ЕЦР 21 февраля 2024?

Дайте ответ со ссылкой на нормативные правовые документы.

#### **Задание 2.**

Определите, кто может направить электронные документы для государственной регистрации, если учредители приняли решения направить документы в электронном виде, используя возможности электронных сервисов официального сайта ФНС России.

### **Задание 3.**

Каков порядок обжалования решения об отказе в регистрации ЮЛ?

Опишите порядок рассмотрения жалобы.

Укажите ссылки на нормативные правовые акты.

### **Задание 4. Решите тесты.**

Вопрос №1

С какого момента гражданин вправе заниматься предпринимательской деятельностью без образования юридического лица?

а) с даты принятия решения о занятии предпринимательской деятельностью без образования юридического лица

б) с момента представления в регистрирующий орган документов для государственной регистрации

в) с момента государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя

г) с момента получения в регистрирующем органе документа, подтверждающего факт внесения записи в ЕГРИП

Вопрос №2

С какой даты прекращается физическим лицом деятельность в качестве индивидуального предпринимателя в случае принятия судом решения о признании данного лица несостоятельным (банкротом)?

а) с даты внесения соответствующей записи в ЕГРИП

б) с даты принятия судом решения о признании данного лица несостоятельным (банкротом)

в) с даты поступления решения суда в регистрирующий орган

г) с 1 числа месяца, следующего за тем, в котором было принято судом решение о признании данного лица несостоятельным (банкротом)

Вопрос №3

Обязан ли индивидуальный предприниматель, являющийся гражданином Российской Федерации, сообщать в регистрирующий орган об изменении места жительства?

а) да, в течение 3 календарных дней после изменения указанных сведений

в) да, в течение 3 рабочих дней после изменения указанных сведений

б) нет, не обязан

г) нет, если смена места жительства произошла внутри одного субъекта Российской Федерации

### **Задание 5**

Подготовьте доклад на 15 минут по теме: «Проблемы совершенствования государственного услуги по государственной регистрации ЮЛ, ИП, КФХ».

### **Задание 6.**

Старовойтов И.Г. обратился в налоговый орган 06.03.2024 с запросом о срочном представлении сведений из ЕГРЮЛ на бумажном носителе.

Не позднее какой даты налоговый орган должен подготовить информацию в данной ситуации?

### **Методические рекомендации**

В учебной работе большое внимание необходимо уделять применению современных форм и методов обучения. При проведении лекций обязательно наличие презентации и использование мультимедийной техники. В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения: актуальным проблемам законодательства РФ; анализу правомерного применения норм права в типичных ситуациях повседневной деятельности государственного служащего, обзору судебной практики.



Для проведения занятий используются активные методы обучения, стимулирующие познавательную деятельность слушателей, опираясь на методические основы педагогической технологии «Развитие критического мышления».

Технологическую основу составляет базовая модель трех стадий «вызов – реализация смысла (осмысление) – рефлексия (размышление)», которая позволяет помочь слушателям самим определять цели обучения, осуществлять активный поиск информации и размышлять о том, что они узнали. На стадии вызова (evocation) в сознании слушателей происходит процесс актуализации имеющихся знаний и представлений о предмете изучения. Поскольку при этом сочетаются индивидуальная и групповая формы работы, участие слушателей в образовательном процессе активизируется, формируется познавательный интерес. Результатом данных процессов является самостоятельное определение ими цели дальнейшей учебной деятельности.

На стадии осмысления (realization) слушатель вступает в непосредственный контакт с новой информацией – носителем новых идей. Происходит ее систематизация. Стадия рефлексии (reflection) характеризуется тем, что слушатели закрепляют новые знания и активно перестраивают собственные представления с тем, чтобы включить в них новые понятия. Таким образом, происходит “присвоение” нового знания и формирование на его основе своего аргументированного представления об изучаемом объекте.

В ходе работы по такой модели учащиеся овладевают различными способами интегрирования информации, учатся вырабатывать собственное мнение на основе осмысления различного опыта, идей и представлений, строить умозаключения и логические цепи доказательств, выражать свои мысли четко, понятно для других, уверенно и корректно по отношению к окружающим.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется слушателями по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий в виде предложенной лектором работы по определенному разделу дисциплины.

С целью определения качества усвоения материала проводится проверка знаний слушателей с использованием совокупности контрольных заданий и вопросов в виде текущего и итогового контроля.

Текущий контроль осуществляется на лекциях в самых разнообразных формах – опроса слушателей по изученным вопросам, диалога с преподавателем во время лекций, промежуточного тестирования, выполнения слушателями индивидуальных заданий по темам изучаемой дисциплины.

### **Список литературы**

1. «Руководство пользователя на программное обеспечение (АИС «Налог-3»), автоматизирующее функции «Регистрация юридических лиц» и «Регистрация индивидуальных предпринимателей», «Ведение Единого государственного реестра юридических лиц (ЕГРЮЛ)», «Ведение Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (ЕГРИП)».

2. Гринева, Е.Г. Применение законодательства о государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей: теория и практика: учебно-методическое пособие / Е.Г. Гринева; соавт. А. В. . Дулина. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2023. - 52 с.

3. Дулина, А. В. Административные правонарушения. Привлечение к административной ответственности, осуществляемое налоговыми органами: учебное пособие / А. В. Дулина. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2023. - 52 с.

4. О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей: Федеральный закон № 129-ФЗ.- М:Прспект, 2022. - 80 с.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Использование современных информационных технологий при осуществлении процедуры учета организаций и физических лиц (базовый, повышенный и мастерский уровень)

(наименование учебной дисциплины)

#### Введение

Процедуры государственной регистрации организаций и индивидуальных предпринимателей реализованы в информационно-аналитических программных комплексах налоговых органов. Необходимым условием качественного выполнения своих должностных обязанностей сотрудниками налоговых органов является наличие у государственных служащих ФНС России сформированных профессиональных компетенций, включающих знания, умения, навыки в части работы с использованием современных информационных технологий при осуществлении процедуры государственной регистрации. Первостепенное значение при этом имеют общие вопросы данной деятельности: вопросы реализации функционала по государственной регистрации организаций и индивидуальных предпринимателей с использованием подсистем АИС «Налог-3», обеспечение открытости регистрирующих органов, упрощение процедур взаимодействия с ФНС России и перевод их в электронный вид, создание единого информационного массива и подключение налоговых органов к новым внешним источникам информации, гарантированное соблюдение регламентных процедур и сроки их реализации, совершенствование процедур информационного взаимодействия с органами государственной власти и местного самоуправления, обеспечение контроля путем создания единого и достоверного ресурса, содержащего всю информацию по конкретному налогоплательщику, обеспечение автоматизированного мониторинга деятельности ФНС России со стороны руководства налоговых/регистрирующих органов.

#### Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

**Цель** изучения данной дисциплины состоит в формировании новых и развитии ранее приобретенных профессиональных компетенций государственных гражданских служащих налоговых органов в части использования современных информационных технологий при выполнении профессиональных задач по регистрации организаций и физических лиц.

В рамках заявленной темы должны быть решены следующие задачи:

- 1) создание условий для трансформации учебно-познавательной деятельности слушателей в профессиональную деятельность служащих регистрирующих органов;
- 2) дополнение имеющихся базовых знаний по использованию современных информационных технологий при выполнении профессиональных задач по регистрации организаций и индивидуальных предпринимателей, их закрепление, обобщение и систематизация.

#### Планируемые результаты обучения

Процесс изучения дисциплины направлен на развитие следующих компетенций:

1. Общекультурные компетенции:
  - способность и готовность повысить качество и производительность работы;
  - способность самостоятельно анализировать изменения нормативно-законодательной базы.
2. Профессиональные компетенции:
  - способность ориентироваться в формировании и этапах модернизации бизнес-процессов;
  - способность и готовность использовать паспорта функций и руководства пользователей в своей профессиональной деятельности;
  - способность оперативно и корректно осуществлять работу в едином клиентском приложении;
  - способность оперативно и корректно проводить анализ информации по налогоплательщикам, полученные из разных источников;
  - способность работать с бизнес-процессами функций по функциональным задачам, реализованным в автоматизированных информационных системах налоговых органов.

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен *знать*:

- Общие вопросы и функционал подсистем единой автоматизированной информационной системы налоговых органов (АИС «Налог-3»);
- Технологию работы в информационных системах налоговых органов. АИС «Налог-3».
- Принципы работа с ПП ЦСР, ПП ЦУН, с Аналитическим сегментом данных АИС «Налог-3»;

*уметь*:

- работать с бизнес-процессами функций, реализованных в автоматизированных информационных системах РО в целях соблюдения законодательства Российской Федерации *владеть навыками*:

- работы с единым клиентским приложением
- работы с руководством пользователя и паспортом функций
- выполнения функций по регистрации организаций и индивидуальных предпринимателей посредством АИС «Налог 3».

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
<b>Базовый (1) уровень сложности</b>		
2.1	Автоматизированная информационная система ФНС России АИС Налог-3 как цифровая экосистема	<i>лекция</i>
2.2	Задачи единой информационно-аналитической подсистемы АИС Налог-3	<i>Практика</i>
2.3	Использование современных технологий АИС Налог-3 при осуществлении процедуры государственной регистрации	<i>Практика</i>
2.4	Отдельные вопросы мониторинга соблюдения законодательства, в т.ч. проектный подход и использование современных информационных технологий.	<i>Практика</i>
2.5	Технологические процессы централизованной системы регистрации АИС Налог-3	<i>Практика</i>
2.6	Использование мессенджеров в работе налоговых органах	<i>Практика</i>
2.7	Практическая визуализация: слайды, инфографика, таблицы и документы	<i>Практика</i>
2.8	Основы электронного документооборота в деятельности регистрирующих органов	<i>Практика</i>
2.9	Актуальные вопросы организации работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа	<i>Практика</i>
<b>Вариативная часть</b>		
2.10	Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения	<i>Практика</i>
2.11	Основные понятия и принципы работы ПО Полиматака	<i>Практика</i>
<b>Повышенный (2) уровень сложности</b>		
2.1	Задачи единой информационно-аналитической подсистемы АИС Налог-3	<i>Практика</i>
2.2	Технологические процессы централизованной системы регистрации АИС Налог-3	<i>Практика</i>
2.3	Отдельные вопросы мониторинга соблюдения законодательства, в т.ч. проектный подход и использование современных информационных технологий.	<i>Практика</i>
2.4	Прикладная подсистема «Экспедитор данных»: назначение и область применения	<i>Практика</i>

2.5	Использование мессенджеров в работе налоговых органах	
2.6	Практическая визуализация: слайды, инфографика, таблицы и документы	<i>Практика</i>
2.7	Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов	<i>Практика</i>
	<b>Вариативная часть</b>	
2.9	Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения	<i>Практика</i>
2.10	Основные понятия и принципы работы ПО Полиматика	<i>Практика</i>
<b>Мастерский (3) уровень сложности</b>		
2.1	Задачи единой информационно-аналитической подсистемы АИС Налог-3	<i>Практика</i>
2.2	Прикладная подсистема «Экспедитор данных»: назначение и область применения	<i>Практика</i>
2.3	Технологические процессы централизованной системы регистрации АИС Налог-3	
2.4	Тренинг. Технологии эффективной работы с информацией	<i>Практика</i>
	<b>Вариативная часть</b>	<i>Практика</i>
2.5	Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения	<i>Практика</i>
2.6	Основные понятия и принципы работы ПО Полиматика	

Объем занятий по дисциплине – от 16 до 38 часов (19-35% от всего объема программы).

### **Реферативное описание тем**

*Базовый (1) уровень сложности*

#### **2.1 Автоматизированная информационная система ФНС России АИС Налог-3 как цифровая экосистема**

Общие вопросы организации работы в программном комплексе АИС «Налог-3». Возможности единого клиентского приложения. Функционал транзакционного сегмента федерального хранилища данных. Технологии работы в подсистеме ЦСР АИС «Налог-3».

Практикум по использованию аналитических информационных инструментов при процедурах регистрации налогоплательщиков, установленных законодательством.

Использование при проведении учебных занятий тренажеров по отдельным функциональным задачам.

#### **2.2 Задачи единой информационно-аналитической подсистемы АИС Налог-3**

Функционал информационно-аналитической подсистемы программного комплекса АИС «Налог-3». Возможности и задачи подсистемы. Технологии работы в ИАП АИС «Налог-3».

Практикум по использованию аналитических информационных инструментов при процедурах регистрации организаций и индивидуальных предпринимателей, установленных законодательством.

Использование при проведении учебных занятий тренажеров-симуляторов.

#### **2.3 Использование современных технологий АИС Налог-3 при осуществлении процедуры государственной регистрации**

Основные процедуры, возможности и преимущества программного комплекса АИС "Налог-3" при осуществлении процедуры государственной регистрации. Взаимодействие ПП ЦСР с другими подсистемами АИС "Налог-3"

Практические аспекты.

#### **2.4 Отдельные вопросы мониторинга соблюдения законодательства, в т.ч. проектный подход и использование современных информационных технологий.**

Формирование практических навыков по мониторингу текущей деятельности РО, а так же по применению отдельных процедур по вопросам в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. Общие вопросы процедуры

взаимодействия заявителей и сотрудников регистрирующих органов, рассматриваемые с использованием элементов проектной деятельности.

Прохождение необходимого практикума по выполнению сотрудниками налоговых/регистрирующих органов функций по предоставлению услуг по государственной регистрации ЮЛ и ИП.

### **2.5 Технологические процессы централизованной системы регистрации АИС Налог-3**

Изучение общего порядка формирования процессного подхода в деятельности налоговых органов ФНС России. Порядок формирования перечня техпроцессов ЦСР АИС Налог-3.

Вопросы оптимизации технологических процессов ФНС России

### **2.6 Использование мессенджеров в работе налоговых органах**

Понятие мессенджера и его отличия от социальных сетей и электронной почты. История создания и развития мессенджеров, их виды и классификация по популярности использования. Сведения о запрещенных мессенджерах на территории РФ, а также об ограничениях при передаче информации. Этика делового общения в мессенджерах. Практика создания бота в мессенджерах.

### **2.7 Практическая визуализация: слайды, инфографика, таблицы и документы**

Работа с презентациями. Данные и аналитика - на слайдах и в виде инфографики. Блок-схемы и функциональные динамические модели. Инфографика анимированная и интерактивная

Проблематика визуализации. Эффективность восприятия.

### **2.8 Основы электронного документооборота в деятельности регистрирующих органов**

Изучение порядка взаимодействия должностных лиц посредством обмена данными с использованием программ электронного документооборота, установленных в налоговых органах. Порядок действий должностных лиц налогового органа при работе в ПК СЭД.

### **2.9 Актуальные вопросы организации работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа**

Изучение нормативно-правовой базы при работе с документами ограниченного доступа. Освоение принципов работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа.

Практические аспекты работы.

#### ***Вариативная часть***

### **2.10 Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения**

Предпосылки перехода на использование отечественного ПО.

Общая информация по функционированию офисного ПО.

ПК МойОфис - как платформа совместного редактирования документов и хранения файлов.

Современные офисные приложения. Корпоративная рабочая среда.

### **2.11 Основные понятия и принципы работы ПО Полиматика**

Изучение формы и методов работы с единой интеграционно-аналитической платформой, отвечающей за обеспечение процесса интеграции и обмена данными, подготовку данных для аналитических приложений и обеспечение выполнения аналитической обработки и интерактивной визуализации данных.

Формирование кубов детализации с использованием средств аналитической платформы «Полиматика».

Практическая работы.

*Повышенный (2) уровень сложности*

## **2.1 Задачи единой информационно-аналитической подсистемы АИС Налог-3**

Возможности и задачи единой информационно-аналитической подсистемы программного комплекса АИС «Налог-3». Элементы мониторинга с использованием функционала ИАП АИС «Налог-3».

Практикум по использованию аналитических информационных инструментов при процедурах регистрации организаций и индивидуальных предпринимателей, установленных законодательством.

Использование при проведении учебных занятий тренажеров-симуляторов

## **2.2 Технологические процессы централизованной системы регистрации АИС Налог-3**

Изучение общего порядка формирования процессного подхода в деятельности налоговых органов ФНС России. Порядок формирования перечня техпроцессов ЦСР АИС Налог-3.

Вопросы оптимизации технологических процессов ФНС России

### **2.3 Отдельные вопросы мониторинга соблюдения законодательства о регистрации, в т.ч. проектный подход и использование современных информационных технологий.**

Основные направления и этапы мониторинга: сроки, качество, проблемные вопросы соблюдения законодательства о регистрации. Общие вопросы процедуры взаимодействия заявителей и сотрудников регистрирующих органов, рассматриваемые с элементами проектного подхода. Пути повышения эффективности мониторинга.

Подготовка Мини-проекта по отдельной функциональной задаче при проведении учебных занятий. Задачи и цели Мини-проектов. Алгоритмы оформления проектов. Прохождения необходимого практикума

### **2.4 Прикладная подсистема «Экспедитор данных»: назначение и область применения**

Термины и понятия Озера данных и экспедитора данных. Описание интерфейса, порядок создания и работы с моделями и группировками. Порядок наполнения информацией озера данных и сроки обновления информацией. Роли для подключения доступа к экспедитору. Работа с тренажерами

### **2.5 Использование мессенджеров в работе налоговых органов**

Понятие мессенджера и его отличия от социальных сетей и электронной почты. История создания и развития мессенджеров, их виды и классификация по популярности использования. Сведения о запрещенных мессенджерах на территории РФ, а также об ограничениях при передаче информации. Этика делового общения в мессенджерах. Практика создания бота в мессенджерах

### **2.6 Практическая визуализация: слайды, инфографика, таблицы и документы**

Основные элементы практической визуализации. Задачи и цели презентации. Наглядность презентации. Повышение эффективности запоминаемости слайдов. Что же такое инфографика? Материалы, представленные в графическом виде: плюсы и минусы.

Создание презентации по отдельной задаче при проведении учебных занятий. Алгоритмы оформления.

### **2.7 Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов**

Работа с электронными таблицами. Аналитические выборки для налоговых/регистрирующих органов: консолидация данных, создание сводных таблиц, ВПР.

Мониторинг информационных ресурсов.

Практические примеры подготовки документов, применяемых в налоговых органах с использованием ПО АИС Налог-3.

#### ***Вариативная часть***

### **2.8 Использование возможностей ПК "Мой офис" в условиях импортозамещения**

Работа с отечественным ПО МойОфис. Функционал офисного ПО.

Платформа ПК Мой Офис. Совместное редактирование документов. Хранение файлов. Современные офисные приложения. Корпоративная рабочая среда.

### **2.9 Основные понятия и принципы работы ПО Полиматика**

Методов и формы работы с единой интеграционно-аналитической платформой, отвечающей за обеспечение процесса интеграции и обмена данными, подготовку данных для аналитических приложений и обеспечение выполнения аналитической обработки и интерактивной визуализации данных.

Формирование кубов детализации с использованием средств аналитической платформы «Полиматика», являющегося гибким и удобным аналитическим инструментом, использующим технологии аналитической обработки информации в режиме реального времени, и предоставляющем пользователю широкий спектр действий над заданными многомерными массивами данных.

*Мастерский (3) уровень сложности*

### **2.1 Задачи единой информационно-аналитической подсистемы АИС Налог-3**

Процессный подход в деятельности налоговых органов ФНС России. Системы оценки, отбора и внедрения инициатив работников налоговых органов по улучшению качества деятельности налоговых органов.

Актуализация и оптимизация бизнес-процессов, реализованных в автоматизированных информационных системах регистрирующих органов.

Практическая работы.

## **2.2 Прикладная подсистема «Экспедитор данных»: назначение и область применения**

Термины и понятия Озера данных и экспедитора данных. Описание интерфейса, порядок создания и работы с моделями и группировками. Порядок наполнения информацией озера данных и сроки обновления информацией. Роли для подключения доступа к экспедитору. Работа с тренажерами

## **2.3 Технологические процессы централизованной системы регистрации АИС Налог-3**

Актуальные вопросы процессного подхода в деятельности налоговых органов ФНС России.

Вопросы актуализации и оптимизации бизнес-процессов, реализованных в автоматизированных информационных системах регистрирующих органов.

Системы оценки качества деятельности налоговых органов. Прохождения необходимого практикума.

## **2.4 Тренинг. Технологии эффективной работы с информацией**

Эффективные методы работы с текстом для повышения скорости восприятия текстовой информации. Основные недостатки традиционного чтения и как от них избавиться. Эффективные способы зрительного восприятия информации. Роль полушарий в восприятии информации.

Алгоритм работы с трудным текстом. Методика эффективного повторения материала для запоминания.

Использование технологии «Интеллект-карт» на разных этапах работы с информацией

*Вариативная часть*

## **2.5 Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения**

Работа с отечественным ПО. Использование возможностей ПК "Мой офис".

Функционал офисного ПО.

Платформа ПК МойОфис. Совместное редактирование документов. Хранение файлов. Современные офисные приложения. Корпоративная рабочая среда.

## **2.6 Основные понятия и принципы работы ПО Полиматика**

Методов и формы работы с единой интеграционно-аналитической платформой, отвечающей за обеспечение процесса интеграции и обмена данными, подготовку данных для аналитических приложений и обеспечение выполнения аналитической обработки и интерактивной визуализации данных.

Формирование кубов детализации с использованием средств аналитической платформы «Полиматика», являющегося гибким и удобным аналитическим инструментом, использующим технологии аналитической обработки информации в режиме реального времени, и предоставляющем пользователю широкий спектр действий над заданными многомерными массивами данных.

### **Практические задания (примеры)**

#### **Задание 1.**

Практические занятия проводятся с использованием полноформатных тренажеров по АИС «Налог-3».

#### **Задание 2.**

Какие интерактивные сервисы ФНС России вы знаете? Опишите их функционал.

#### **Задание 3.**

Рассматриваются возможности работы с электронными таблицами:

- автозаполнение,
- промежуточные итоги,
- консолидация данных,
- создание сводных таблиц,
- форматирование таблиц,
- сортировка и фильтрация данных.

#### **Задание 4.**

Рассматриваются возможности ПО Полиматика

- Сформируйте новый фильтр размерности в ранее созданной мультисфере.
- Сформируйте данные мультисферы с учетом фильтров по неактивным размерностям. Посмотрите, каким цветом будет обозначена активная опция.
- Путем добавления размерности сформируйте мультисферу по вертикали и по горизонтали

#### **Методические рекомендации**

В учебной работе большое внимание необходимо уделять применению современных форм и методов обучения. Для проведения занятий используются активные методы обучения, стимулирующие познавательную деятельность слушателей, опираясь на методические основы педагогической технологии «Развитие критического мышления».

Технологическую основу составляет базовая модель трех стадий «вызов – реализация смысла (осмысление) – рефлексия (размышление)», которая позволяет помочь слушателям самим определять цели обучения, осуществлять активный поиск информации и размышлять о том, что они узнали. На стадии вызова (evocation) в сознании слушателей происходит процесс актуализации имеющихся знаний и представлений о предмете изучения. Поскольку при этом сочетаются индивидуальная и групповая формы работы, участие слушателей в образовательном процессе активизируется, формируется познавательный интерес. Результатом данных процессов является самостоятельное определение ими цели дальнейшей учебной деятельности.

На стадии осмысления (realization) слушатель вступает в непосредственный контакт с новой информацией – носителем новых идей. Происходит ее систематизация. Стадия рефлексии (reflection) характеризуется тем, что слушатели закрепляют новые знания и активно перестраивают собственные представления с тем, чтобы включить в них новые понятия. Таким образом, происходит “присвоение” нового знания и формирование на его основе своего аргументированного представления об изучаемом объекте.

В ходе работы по такой модели учащиеся овладевают различными способами интегрирования информации, учатся вырабатывать собственное мнение на основе осмысления различного опыта, идей и представлений, строить умозаключения и логические цепи доказательств, выражать свои мысли четко, понятно для других, уверенно и корректно по отношению к окружающим.

С целью определения качества усвоения материала проводится проверка знаний слушателей с использованием совокупности контрольных заданий и вопросов в виде текущего и итогового контроля.

Текущий контроль осуществляется в самых разнообразных формах – опроса слушателей по изученным вопросам, диалога с преподавателем, промежуточного тестирования, выполнения слушателями индивидуальных заданий по темам изучаемой дисциплины.

При выполнении практических заданий по АИС «Налог 3» обязательно использование основных видео тренажеров по технологии работы.

Каждый обучающийся на весь период обучения должен быть обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронным учебным материалам, содержащим всю необходимую учебную и учебно-методическую информацию по изучаемым модулям.

В процессе практического обучения особое внимание следует уделять формированию и развитию у слушателей практических умений, навыков и компетенций.

Для проведения практических занятий должны использоваться методические разработки, позволяющие индивидуализировать задания обучаемым в зависимости от их должностных категорий. Такие задания представляют собой проблемные ситуационные варианты,



различающиеся моделями информационных систем, и набором конкретных действий, существенных для определённых категорий обучаемых, объединённых в соответствующую подгруппу.

### Список литературы

1. Данелян, Т.Я. Информационные технологии в налоговом администрировании: учебное пособие / Т.Я. Данелян. - М.: ЛЕНАНД, 2019. - 264 с.
2. Железнова, В.М. Microsoft Word 2021. Практические примеры. Ч. 2: учебно-методическое пособие / В.М. Железнова. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2021. - 40 с.
3. Железнова, В.М. Microsoft Word 2022. Практические примеры. Ч.1: учебно-методическое пособие / В.М. Железнова. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2021. - 44 с.
4. Карпеева, Н. М. Использование Microsoft Excel в работе налоговых органов: учебно-методическое пособие / Н. М. Карпеева; соавт. Н.А. Панова. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2022. - 58 с.
5. Современные информационные технологии как основа совершенствования налоговой системы: материалы научно-практической конференции (Нижний Новгород июнь 2020 г). - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2022. - 246 с.
6. Цифровые технологии налогового администрирования: монография/под ред. И.А. Майбурова.-М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2022.-263 с.-(Magister)

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Основы клиентоцентричного взаимодействия

(наименование учебной дисциплины)

#### Введение

Область общественных отношений в налоговой деятельности отличается разнообразием решаемых задач, их клиентоцентричностью, напряженной многочасовой деятельностью при дефиците времени на обдумывание адекватных действий. Необходимо уметь быстро переключиться с одной проблемы на другую, перенести внимание с одного клиента на другого с учетом нередких несовпадений интересов при деловом взаимодействии.

Работа сотрудников налоговых органов связана с непосредственным взаимодействием с налогоплательщиками, обращающимися с возникшими проблемами. Это требует от сотрудников регистрирующих органов профессиональных знаний в области регистрации, а так же в формировании клиентоориентированности в деятельности.

#### Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

**Цель** изучения данной дисциплины состоит в формировании новых и развитии ранее приобретенных профессиональных компетенций государственных гражданских служащих налоговых органов в части знаний закономерностей эффективного взаимодействия, изучении психологических механизмов повышения эффективности их профессиональной деятельности.

В рамках заявленной темы должны быть решены следующие **задачи**:

- 1) создание условий для трансформации учебно-познавательной деятельности слушателей в профессиональную деятельность служащих налоговых органов;
- 2) дополнение имеющихся базовых знаний по основным направлениям психологического обеспечения деятельности сотрудников налоговых органов, их закрепление, обобщение и систематизация;
- 3) обучение психологическому анализу сложных ситуаций взаимодействия.

#### Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен **знать**:

- принципы клиентоцентричного взаимодействия;

- закономерности и технологии эффективного взаимодействия;
- приемы разрешения конфликтных ситуаций.

*уметь:*

- применять психологические знания в текущей деятельности;
- применять основные закономерности клиентоцентричного поведения и делового общения в практике взаимодействия с налогоплательщиками;
- использовать приемы профилактики конфликта;

*владеть навыками:*

- делового общения и клиенториентированного взаимодействия при личном приеме налогоплательщиков;
- установления контакта с налогоплательщиками, передачи информации эффективного слушания, аргументации;
- разрешения конфликта
- управления стрессом.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
<b>Основы клиентоориентированного взаимодействия</b>		
<b>Базовый (1) уровень сложности</b>		
3.1	Внешняя и внутренняя клиентоцентричность. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций	<i>Лекция</i>
3.2	Тренинг развития компетенций внешней и внутренней клиентоцентричности	<i>Практика</i>
3.3	Развитие стрессоустойчивости и профилактика профессионального выгорания	<i>Практика</i>
	<b>Вариативная часть</b>	<i>Практика</i>
3.4	Психология эффективных коммуникаций	
3.5	Тренинговая подготовка по управлению конфликтами	<i>Практика</i>
3.6	Личная эффективность государственных гражданских служащих	<i>Практика</i>
<b>Повышенный (2) уровень сложности</b>		
3.1	Внешняя и внутренняя клиентоцентричность. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций	<i>Лекция</i>
3.2	Тренинг развития компетенций внешней и внутренней клиентоцентричности	<i>Практика</i>
3.3	Развитие стрессоустойчивости и профилактика профессионального выгорания	<i>Практика</i>
	<b>Вариативная часть</b>	
3.4	Тренинговая подготовка по управлению конфликтами	<i>Практика</i>
3.5	Психология эффективных коммуникаций	<i>Практика</i>
3.6	Личная эффективность государственного гражданского служащего	<i>Практика</i>

Объем занятий по дисциплине –12 часов (11-17% от всего объема программы).

### Реферативное описание тем

*Базовый (1) и повышенный (2) уровень сложности*

#### **3.1 Внешняя и внутренняя клиентоцентричность. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций**

Понятие и принципы человекоцентричности. Ценности человекоцентричности и их отражение в декларации человекоцентричности и манифесте ФНС России. Внешняя и внутренняя

клиентоориентированность: культура деловых коммуникаций и эмпатия. Технологии эффективной коммуникации при взаимодействии с сотрудниками и пользователями услуг.

### **3.2. Тренинг развития компетенций внешней и внутренней клиентоцентричности**

Рассматриваются вопросы клиентоцентричности в общении с налогоплательщиками, коллегами, руководством: приемы и правила приветствия, установления и поддержания контакта; роль и значение слушания в деловом общении; виды слушания; оценочная и безоценочная обратная связь; барьеры общения; приемы преодоления барьеров в общении: игнорирование, запрет, отражение чувств и построение Я-сообщений; технология ответа на претензию налогоплательщика.

### **3.3 Развитие стрессоустойчивости и профилактика профессионального выгорания**

Рассматривается понятие, сущность, механизм возникновения, стадии протекания и виды стресса, внешние и внутренние стрессоры; понятие и симптомы профессионального выгорания; виды профессиональных деформаций; методы психодиагностики и профилактики профессионального стресса и профессиональных деформаций; способы развития стрессоустойчивости.

#### ***Вариативная часть***

### **3.4 Тренинговая подготовка по управлению конфликтами**

Понятие, виды и причины конфликтов. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Динамика конфликта. Этапы разрешения конфликтной ситуации. Условия разрешения конфликта. Приемы снижения напряжения в конфликтных ситуациях. Взаимодействие с конфликтными личностями. Владение навыками эффективного поведения в конфликтной ситуации.

### **3.5 Психология эффективных коммуникаций**

Понятие коммуникации. В чем заключается коммуникативная компетентность. Этапы коммуникативного процесса. Барьеры коммуникации. Приемы эффективной коммуникации.

## **Практические задания**

### **Задание 1.**

Ответьте на следующий вопрос: Какие приемы помогают мне создать первое впечатление и установить контакт с партнером по общению? Что мешает создать положительное впечатление и установить контакт?

Заполните таблицу:

Как произвести впечатление	
<i>Положительное</i>	<i>Отрицательное</i>

### **Задание 2.**

Опишите, какие проблемы возникают у вас при взаимодействии с налогоплательщиками. Определите докладчика. Регламент выступления 5 минут.

Поразмышляйте о том, как можно решить проблему взаимодействия «налогоплательщик-налоговый инспектор».

### **Задание 3.**

Приведите примеры оценочных фраз, которые могут вызвать непонимание и желание защититься. Определите докладчика. Регламент выступления 3 минуты.

Во время выступлений групп отмечайте для себя (мысленно или письменно) то, что пополнит вашу личную «копилку» *неэффективных* оценочных фраз, которые лучше не использовать при общении с налогоплательщиком.

### **Задание 4.**

В налоговую инспекцию пришел агрессивно настроенный налогоплательщик. На предложение сотрудника инспекции присесть, он ответил отказом и остался стоять, возвышаясь над ним. На повышенных тонах он начал выговаривать налоговому инспектору: «Когда уже Вы

прекратите присылать налоговые уведомления на оплату транспортного налога, когда я уже два года назад продал машину и представил все документы в инспекцию?». Опишите психологически грамотные действия налогового инспектора в данной конфликтной ситуации с применением приемов снижения напряжения.

#### **Задание 5.**

При завершении контакта с налогоплательщиком рекомендуется сделать ему комплимент.

1. Приведите примеры деловых комплиментов, которые можно использовать при взаимодействии с налогоплательщиком. 2. Приведите примеры комплиментов, которые нельзя использовать при общении с налогоплательщиком.

#### **Задание 6.**

Групповая дискуссия «Какие проблемы возникают при коммуникации». Задание в группах. Опишите какие проблемы возникают в коммуникации. Подготовьте информацию в виде образов - рисунков, пиктограмм. Обсудите в рамках дискуссии проблемы коммуникации и их причины.

#### **Методические рекомендации**

Введение многоуровневого образования, создание единого образовательного пространства, реализация компетентного подхода обуславливают необходимость особого подхода к организации обучения. Работа преподавателя направлена не только на трансляцию теоретических, научных знаний, но на выбор оптимальной стратегии преподавания, использование при организации и проведении аудиторной работы современных образовательных технологий, направленных на создание творческой атмосферы образовательного процесса.

Поэтому при реализации учебного процесса большое внимание уделяется применению современных форм и технологий проведения занятий: тренингов, кейсов, игр, многих других приемов, потому что именно они развивают профессиональные и общекультурные компетенции слушателей, формируют необходимые для профессии умения и навыки, создают предпосылки для психологической готовности внедрять в реальную практику освоенные умения и навыки.

При проведении лекций используются активные и интерактивные формы проведения занятий. В части компетентно-деятельностного подхода психолого-педагогической основой обучения является активная познавательная деятельность самого обучающегося, приводящая к формированию умений творчески мыслить, используя приобретаемые в процессе деятельности знания, навыки и умения.

Для проведения занятий используются активные методы обучения (тренинги, групповые дискуссии и т. д), стимулирующие познавательную деятельность слушателей, опираясь на методические основы педагогической технологии «Развитие критического мышления».

Технологическую основу составляет базовая модель трех стадий «вызов – реализация смысла (осмысление) – рефлексия (размышление)», которая позволяет помочь слушателям самим определять цели обучения, осуществлять активный поиск информации и размышлять о том, что они узнали. На стадии вызова (evocation) в сознании слушателей происходит процесс актуализации имеющихся знаний и представлений о предмете изучения. Поскольку при этом сочетаются индивидуальная и групповая формы работы, участие слушателей в образовательном процессе активизируется, формируется познавательный интерес. Результатом данных процессов является самостоятельное определение ими цели дальнейшей учебной деятельности.

На стадии осмысления (realization) слушатель вступает в непосредственный контакт с новой информацией – носителем новых идей. Происходит ее систематизация. Стадия рефлексии (reflection) характеризуется тем, что слушатели закрепляют новые знания и активно перестраивают собственные представления с тем, чтобы включить в них новые понятия. Таким образом, происходит “присвоение” нового знания и формирование на его основе своего аргументированного представления об изучаемом объекте.

В ходе работы по такой модели слушатели овладевают различными способами интегрирования информации, учатся вырабатывать собственное мнение на основе осмысления различного опыта, идей и представлений, строить умозаключения и логические цепи доказательств, выражать свои мысли четко, понятно для других, уверенно и корректно по отношению к окружающим.

При проведении занятий обязательно учитывается распределение времени на лекционный материал и выполнение практических занятий в соответствии с утвержденным учебно-тематическим планом.

На лекционных занятиях излагаются наиболее важные и сложные вопросы, являющиеся теоретической основой нормативных документов и практических действий. Часть лекций может излагаться проблемным методом с привлечением слушателей для решения сформулированных преподавателем проблем.

Каждая лекция должна:

- иметь четкую структуру и логику раскрытия последовательно излагаемых вопросов (понятийная линия лекции);
- иметь твердый теоретический и методический стержень, важную проблему;
- иметь законченный характер освещения определенной темы (проблемы), тесную связь с предыдущим материалом;
- быть доказательной и аргументированной, содержать достаточное количество ярких и убедительных примеров, фактов, обоснований, иметь четко выраженную связь с практикой;
- быть проблемной, раскрывать противоречия и указывать пути их решения, ставить перед обучающимися вопросы для размышления;
- обладать силой логической аргументации и вызывать у слушателей необходимый интерес, давать направление для самостоятельной работы;
- находиться на современном уровне развития науки и техники, содержать прогноз их развития на ближайшие годы;
- отражать методическую обработку материала (выделение главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, повторение их в различных формулировках);
- быть наглядной, сочетаться по возможности с демонстрацией аудиовизуальных материалов, макетов, моделей и образцов;
- излагаться четким и ясным языком, содержать разъяснение всех вновь вводимых терминов и понятий;
- быть доступной для восприятия данной аудиторией.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений. При проведении практических занятий необходимо отрабатывать задания, учитывающие специфику выполняемых функциональных обязанностей слушателями курсов по своему профессиональному предназначению, в том числе предусматривать задания с проведением деловых игр (эпизодов) и созданием моделей типовых ситуаций.

Для проведения практических занятий должны использоваться методические разработки, позволяющие индивидуализировать задания обучаемым в зависимости от их должностных категорий. Такие задания представляют собой проблемные ситуационные варианты, различающиеся моделями информационных систем, и набором конкретных действий, существенных для определённых категорий обучаемых, объединённых в соответствующую подгруппу.

Важнейшим элементом практического занятия является учебная задача (проблема), предлагаемая для решения. Преподаватель подбирает примеры (задачи и логические задания) для практического занятия, представляет дидактическую цель: привитие каких навыков и умений применительно к каждой задаче установить, каких усилий от обучающихся она потребует, в чем должно проявиться творчество слушателей при решении данной задачи.

При планировании практического занятия и разработке индивидуальных заданий преподавателю важно учитывать подготовку и интересы каждого слушателя.

Рекомендуется сначала давать легкие задачи (логические задания), которые рассчитаны на репродуктивную деятельность, требующую простого воспроизведения способов действия, данных на лекции для осмысления и закрепления в памяти. Такие задачи помогают контролировать правильность понимания обучающимися отдельных вопросов изученного материала небольшого объема (как правило, в пределах одной лекции). В этом случае преобладает решение задач по образцу, предложенному на лекции.

Затем содержание учебных задач усложняется. Предлагаются задачи, рассчитанные на репродуктивно-преобразовательную деятельность, при которой обучающемуся нужно не только воспроизвести известный ему способ действий, но и дать анализ его целесообразности, высказать свои соображения, относящиеся к анализу условий задачи, выдвигаемых гипотез, полученных результатов. Этот тип задач по отдельным вопросам темы должен развивать умения и навыки применения изученных методов и контролировать их наличие у обучающихся.

В дальнейшем содержание задач (логических заданий) снова усложняется с таким расчетом, чтобы их решение требовало в начале отдельных элементов продуктивной деятельности, а затем – полностью продуктивной (творческой). Как правило, такие задачи в целом носят комплексный характер и предназначены для контроля глубины изучения материала темы или курса.

Выстраивая систему задач постепенно возрастающей сложности, преподаватель добивается усвоения слушателями наиболее важных методов и приемов, характерных для данной учебной дисциплины.

С целью определения качества усвоения материала проводится проверка знаний слушателей с использованием совокупности контрольных заданий и вопросов в виде текущего и итогового контроля.

Текущий контроль осуществляется на занятиях в самых разнообразных формах – опроса слушателей по изученным вопросам, диалога с преподавателем во время лекций, промежуточного тестирования, выполнения слушателями индивидуальных заданий по темам изучаемой дисциплины.

#### **Список литературы**

1. Агаева, А.Ш. Деловая культура и психология общения: учебное пособие / А.Ш. Агаева; Ш.А. Идрисов. - М.: Инфра-Инженерия, 2022. - 232 с. : ил.
2. Артёменкова, Т.А. Практическое руководство для "жертв" тайм-менеджмента/ Т.А. Артёменкова. - М.: Проспект, 2021. - 144 с.
3. Берндт, К. Устойчивость: как выработать иммунитет к стрессу, депрессии и выгоранию / К. Берндт. - М.: ЭКСМО, 2022. - 352 с.
4. Биркенбиль, В. Тренинг уверенного общения. 56 упражнений, которые по-могут прокачать навыки коммуникации / В. Биркенбиль. - М.: ЭКСМО, 2022. - 288 с.
5. Воронина, Н.А. Взаимодействие с налогоплательщиками. Секреты эффективности: учебно-методическое пособие / Н.А. Воронина; О.И. Суховеева; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС России, 2020. - 64 с.
6. Галло, Э. Разрешение конфликтов / Э. Галло. - пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2020. - 222 с.
7. Далл, И. От выгорания к балансу. Как успокоить нервы, снять стресс и под-зарядиться / И. Далл. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. – 192 с.: ил. - (Твоя жизнь- в твоих руках)
8. Дельцов, В. Почему я ввязываюсь в конфликты? /Дельцов. - М.: Научная книга, 2021. - 166 с. - (Эффективные тренинги)
9. Жизнь без стресса: скажи разрушающим эмоциям нет!: практическое пособие / под ред. С.Г. Беляковой. - М.: ЭКСМО, 2022. - 176 с.
10. Зверева, Н. Магия общения: Этому можно научиться / Н. Зверева. - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 262 с
11. Зверева, Н. Я спрашиваю - мне отвечают: Инструменты искусного диалога / Н. Зверева; С. Иконникова. - М.: Альпина Паблишер, 2023. - 200 с.
12. Иванова, С. В. Личная эффективность на 100%: Сбросить балласт, найти себя, достичь цели / С. В. Иванова; соавт. Д. Болдогоев. - 7-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2018. - 208 с.
13. Иванова, С. В. Тайм-менеджмента нет: Психология дружбы со временем / С.В. Иванова. - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 152 с.
14. Ильин, Е. П. Психология делового общения / Е. П. Ильин. - ил. - СПб: Питер, 2017. - 240 с. - (Мастера психологии).

15. Каришина, И. Е. Тайм-менеджмент для всех. Секреты управления временем: учебное пособие / И.Е. Каришина. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2021. - 50 с.
16. Кожанова, И. В. Секреты эффективного делового общения: учебное пособие / И.В. Кожанова; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2021. - 56 с.
17. Ксенофонтова, Е.Г. Универсальные компетенции в сфере делового общения: учебное пособие с практикумом / Е.Г. Ксенофонтова; А.В. Гизатуллина; Н.С. Зимова. - М.: Проспект, 2023. - 208 с.: ил.
18. Льюис, Д. Управление стрессом: Как найти дополнительные 10 часов в неделю/ Д. Льюис. - пер. с англ. - Интеллектуальная Литература, 2021. - 238 с.
19. Майорова, М. И. Сценарии конфликтов: Как без нервов улаживать споры и проблемы на работе и в жизни/ М.И. Майорова. - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 139 с.
20. Оликар, Ф. Гибкий тайм-менеджмент: как быть максимально производительным во времена тотального выгорания / Ф. Оликар. - М.: ЭКСМО, 2021. - 240 с. - (Мастер времени. Тайм-менеджмент XXI века)
21. Орлов, А. Джедайские техники конструктивного общения / А. Орлов. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. - 192 с.: ил.
22. Петерсон Т. Внутреннее спокойствие. 101 способ справиться с тревогой, страхом и паническими атаками / Т. Петерсон. - пер. с англ. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. - 320 с.
23. Резанова, Е. Работа, которая заряжает. Как не выгореть, занимаясь любимым делом/ Е. Резанова. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2022. - 240 с.: ил. - (Измени свою жизнь)
24. Рызов, И.Р. Кремлевская школа переговоров/ И. Рызов. - М.: ЭКСМО, 2023. - 336 с.: ил. - (Кремлевская школа переговоров).
25. Рызов, И.Р. Психотрюки: 69 приемов в общении, которым не учат в школе / И.Р. Рызов. - М.: ЭКСМО, 2023. - 256 с.: ил. - (Кремлевская школа переговоров).
26. Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты / О.П. Фесенко; соавт. С.В. Колесникова. - 3-е изд., стер. - М.: Флинта, 2018. - 128 с.
27. Чаттерджи, Р. Я больше не могу! Как справиться с длительным стрессом и эмоциональным выгоранием / Р. Чаттерджи. - пер. с англ. - М.: ЭКСМО, 2021. - 272 с.
28. Шейнов, В. П. Как убедить, когда вас не слышат/ В.П. Шейнов. - СПб.: Питер, 2021. - 352 с. - (Экопocket)
29. Эдвардс, В. Наука общения. Как читать эмоции, понимать намерения и находить общий язык с людьми / В. Эдвардс. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. - 384 с.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Психология профессиональной деятельности**

(наименование учебной дисциплины)

#### **Введение**

Налоговая деятельность протекает в области общественных отношений и отличается разнообразием решаемых задач, клиентоцентричностью и особенностью труда: напряженной деятельностью при дефиците времени, работой с большими объемами информации, необходимостью быстрого переключения с одной проблемы на другую, несовпадением интересов с партнерами по деловому взаимодействию. Это требует от сотрудников профессиональных знаний не только в области налогообложения и предоставления государственных услуг, но и в психологии. Высокий уровень развития психологической компетентности позволит сотруднику эффективно организовать взаимодействие с налогоплательщиками.

## Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

**Цель** изучения данной дисциплины состоит в формировании новых и развитии ранее приобретенных профессиональных компетенций государственных гражданских служащих налоговых органов в части знаний закономерностей эффективного взаимодействия с налогоплательщиками, изучении психологических механизмов повышения эффективности их профессиональной деятельности.

В рамках заявленной темы должны быть решены следующие **задачи**:

- 1) создание условий для трансформации учебно-познавательной деятельности слушателей в профессиональную деятельность служащих налоговых органов;
- 2) дополнение имеющихся базовых знаний по основным направлениям психологического обеспечения деятельности сотрудников налоговых органов и работы с налогоплательщиками, их закрепление, обобщение и систематизация;
- 3) обучение психологическому анализу сложных ситуаций взаимодействия.

### Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен **знать**:

- принципы клиентоцентричного взаимодействия;
- закономерности и технологии эффективного взаимодействия с налогоплательщиками;
- структуру публичного выступления.

**уметь**:

- применять психологические знания для обеспечения эффективного взаимодействия с налогоплательщиками и подчиненными;
- применять основные закономерности клиентоцентричного поведения и делового общения в практике взаимодействия с налогоплательщиками и подчиненными;
- готовить публичное выступление.

**владеть навыками**:

- делового общения и клиентоцентричного взаимодействия;
- аргументации и контраргументации в публичном выступлении.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
<b>Психология профессиональной деятельности</b>		
<b>Мастерский (3) уровень сложности</b>		
4.1	Тренинг развития компетенций внешней и внутренней клиентоориентированности	<i>Практика</i>
4.2	Тренинг "Эффективное публичное выступление"	<i>Практика</i>

Объем занятий по дисциплине – от 8 часов (11% от всего объема программы).

### Реферативное описание тем

*Мастерский (2) уровень сложности*

#### 4.1 Тренинг развития компетенций внешней и внутренней клиентоориентированности

Рассматриваются вопросы клиентоориентированности в общении с налогоплательщиками, коллегами, подчиненными: приемы и правила установления и поддержания конструктивного контакта; виды слушания в деловом общении; оценочная и безоценочная обратная связь; технология ответа на претензию налогоплательщика.

#### 4.2 Тренинг "Эффективное публичное выступление"



Подготовка публичного выступления. Основные требования к публичному выступлению. Структура выступления. Зачин и вступление. Основная часть. Аргументация. Виды заключения. Средства выразительности речи. Отработка навыков публичного выступления.

### **Практические задания**

#### **Задание 1.**

Приведите примеры оценочных фраз, которые могут вызвать непонимание и желание защититься. Определите докладчика. Регламент выступления 3 минуты.

Во время выступлений групп отмечайте для себя то, что пополнит вашу личную «копилку» *неэффективных* оценочных фраз, которые лучше не использовать в общении.

#### **Задание 2.**

При завершении контакта с налогоплательщиком рекомендуется сделать ему деловой комплимент. 1. Приведите примеры деловых комплиментов, которые можно использовать при взаимодействии с налогоплательщиком. 2. Приведите примеры комплиментов, которые нельзя использовать при общении с налогоплательщиком.

#### **Задание 3.**

Подготовьте мотивирующее публичное выступление перед коллективом. Тему выступления выберите самостоятельно.

### **Методические рекомендации**

В учебной работе большое внимание необходимо уделять применению современных форм и методов обучения. При проведении лекций обязательно наличие презентации и использование мультимедийной техники. В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения: актуальным проблемам законодательства РФ; анализу правомерного применения норм права в типичных ситуациях повседневной деятельности государственного служащего, обзору судебной практики по противодействию коррупции.

Для проведения занятий используются активные методы обучения, стимулирующие познавательную деятельность слушателей, опираясь на методические основы педагогической технологии «Развитие критического мышления».

Технологическую основу составляет базовая модель трех стадий «вызов – реализация смысла (осмысление) – рефлексия (размышление)», которая позволяет помочь слушателям самим определять цели обучения, осуществлять активный поиск информации и размышлять о том, что они узнали. На стадии вызова (evocation) в сознании слушателей происходит процесс актуализации имеющихся знаний и представлений о предмете изучения. Поскольку при этом сочетаются индивидуальная и групповая формы работы, участие слушателей в образовательном процессе активизируется, формируется познавательный интерес. Результатом данных процессов является самостоятельное определение ими цели дальнейшей учебной деятельности.

На стадии осмысления (realization) слушатель вступает в непосредственный контакт с новой информацией – носителем новых идей. Происходит ее систематизация. Стадия рефлексии (reflection) характеризуется тем, что слушатели закрепляют новые знания и активно перестраивают собственные представления с тем, чтобы включить в них новые понятия. Таким образом, происходит “присвоение” нового знания и формирование на его основе своего аргументированного представления об изучаемом объекте.

В ходе работы по такой модели учащиеся овладевают различными способами интегрирования информации, учатся вырабатывать собственное мнение на основе осмысления различного опыта, идей и представлений, строить умозаключения и логические цепи доказательств, выражать свои мысли четко, понятно для других, уверенно и корректно по отношению к окружающим.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется слушателями по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

– формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

– выполнение домашних заданий в виде предложенной лектором работы по определенному разделу дисциплины.

С целью определения качества усвоения материала проводится проверка знаний слушателей с использованием совокупности контрольных заданий и вопросов в виде текущего и итогового контроля.

Текущий контроль осуществляется на лекциях в самых разнообразных формах – опроса слушателей по изученным вопросам, диалога с преподавателем во время лекций, промежуточного тестирования, выполнения слушателями индивидуальных заданий по темам изучаемой дисциплины.

### Список литературы

1. Агаева, А.Ш. Деловая культура и психология общения: учебное пособие / А.Ш. Агаева; Ш.А. Идрисов. - М.: Инфра-Инженерия, 2022. - 232 с. : ил.
2. Батырев, М.В. Сложные подчиненные. Практика российских руководителей / М.В. Батырев. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. - 352 с.
3. Биркенбиль, В. Тренинг уверенного общения. 56 упражнений, которые по-могут прокачать навыки коммуникации / В. Биркенбиль. - М.: ЭКСМО, 2022. - 288 с.
4. Воронина, Н.А. Взаимодействие с налогоплательщиками. Секреты эффективности: учебно-методическое пособие / Н.А. Воронина; О.И. Суховеева; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС России, 2020. - 64 с.
5. Гандапас, Р. 101 совет оратору / Р. Гандапас. - М.: Альпина Паблишер, 2018. - 126 с.
6. Гартман, Т. Речь как меч/ Т. Гартман. - М.: ЭКСМО, 2020. - 208 с. - (Русский без ошибок).
7. Гартман, Т. Слово не воробей. Разбираем ошибки устной речи / Т. Гартман. - М.: ЭКСМО, 2020. - 224 с. - (Русский без ошибок).
8. Зверева, Н. Магия общения: Этому можно научиться / Н. Зверева. - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 262 с
9. Ильин, Е. П. Психология делового общения / Е. П. Ильин. - ил. - СПб: Питер, 2017. - 240 с. - (Мастера психологии).
10. Кожанова, И. В. Секреты эффективного делового общения: учебное пособие / И.В. Кожанова; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2021. - 56 с.
11. Обухова, Г.С. Основы мастерства публичных выступлений, или как научиться владеть любой аудиторией (практические рекомендации): практическое пособие / Г.С. Обухова; соавт. Г.Л. Климова. - М.: ФОРУМ, 2019. - 72 с.
12. Орлов, А. Дредайдские техники конструктивного общения / А. Орлов. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. - 192 с.: ил.
13. Смирнова, Ю. Говори, не бойся! Искусство публичных выступлений: Ю. Смирнова. - М.: АСТ, 2020. - 256 с. - (Нонфикшн рунета)
14. Эдвардс, В. Наука общения. Как читать эмоции, понимать намерения и находить общий язык с людьми / В. Эдвардс. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. -384 с.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России. Коррупционные риски (базовый, повышенный, мастерский уровень)

(наименование учебной дисциплины)

#### Введение

Государством проводится большая работа по совершенствованию нормативного обеспечения деятельности государственных гражданских служащих. В ходе административной реформы в РФ законодательство постоянно претерпевает значительные изменения, непрерывно совершенствуется организационная структура государственной службы. Структурные преобразования и технический прогресс вносят значительные изменения в характер труда, предъявляя к сотрудникам государственных органов более высокие требования, увеличивая экономическую и социальную значимость результатов их деятельности.

Область общественных отношений в налоговой деятельности отличается разнообразием решаемых задач, их клиентоориентированностью, напряженной многочасовой деятельностью при дефиците времени на обдумывание адекватных действий. Необходимо уметь быстро переключиться с одной проблемы на другую, перенести внимание с одного клиента на другого с учетом нередких несовпадений интересов при деловом взаимодействии.

Работа сотрудников налоговых органов связана с непосредственным взаимодействием с налогоплательщиками, обращающимися в инспекцию с возникшими проблемами. Это требует от сотрудников регистрирующих органов профессиональных знаний в области регистрации, а также в формировании клиентоориентированности в деятельности.

Качество государственных услуг представляет собой сложный процесс на рынке государственных услуг, в основе чего положен принцип обратной связи, включающий удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг, соответствие органов управления поставленным задачам, ценностям, предписаниям, взаимодействию власти и граждан.

#### Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

**Целью** изучения дисциплины является освоение слушателями:

- нормативных правовых актов, регламентирующих вопросы прохождения государственной гражданской службы и изменений, внесенных в указанные документы;
- нормативных правовых актов, регламентирующих государственно-служебные отношения, связанные с соблюдением служебной дисциплины, и изменений, внесенных в указанные документы;
- практики применения законодательства по оценке деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России.

В рамках заявленной дисциплины должны быть решены следующие **задачи**:

- обсудить проблемные вопросы, возникающие при прохождении государственной гражданской службы;
- ознакомить слушателей с положениями законодательства по вопросам служебной дисциплины и дисциплинарной ответственности;
- изучить современные правовые позиции судебных органов по вопросам обжалования решений государственных органов о привлечении гражданских служащих к дисциплинарной ответственности;
- обучить анализу и оценке деятельности по оказанию государственных услуг.

#### Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен:

**знать:**

- Федеральные законы, указы Президента Российской Федерации, Постановления Правительства Российской Федерации и иные нормативно-правовые акты применительно к исполнению должностных обязанностей;

- основные положения законодательства, регламентирующего основы прохождения государственной гражданской службы, сущность и содержание основных его понятий;

- основные положения законодательства, регламентирующего государственно-служебные отношения, связанные с соблюдением служебной дисциплины;

- права и обязанности государственного гражданского служащего при проведении служебной проверки;

- принципы клиентоориентированного взаимодействия;

- перечень услуг, предоставляемых ФНС России, подлежащих оценке качества;

- все способы оценки качества услуг, предоставляемых налоговой службой;

- критерии оценки качества услуг;

- принципы и технологии мониторинга качества, предоставляемых органами ФНС России государственных услуг;

**уметь:**

- анализировать и правильно применять правовые нормы, относящиеся к сфере профессиональной деятельности, прохождения государственной гражданской службы, привлечения к дисциплинарной ответственности и рассмотрения служебных споров;

- осуществлять мониторинг обращений, отзывов, комментариев налогоплательщиков (обратная связь), полученных при оценке качества государственных услуг, оказываемых ФНС России;

- разрабатывать и аргументировать предложения, направленные на повышение эффективности деятельности государственных органов и государственных организаций;

- отстаивать свою позицию, обоснованно принимать решения и совершать действия в точном соответствии с законодательством;

- обращаться в комиссию государственного органа по служебным спорам и суд за защитой своих прав;

- в необходимых случаях правильно составлять и оформлять документы, связанные с процедурой привлечения к дисциплинарной ответственности государственных гражданских служащих;

- применять основные закономерности клиентоориентированного поведения и делового общения в практике взаимодействия с налогоплательщиками;

- использовать приемы профилактики конфликта;

**владеть навыками:**

- работы с нормативными правовыми актами;

- анализа различных практических ситуаций, возникающих при прохождении государственной гражданской службы и проведении служебной проверки;

- работы в команде, выстраивания межличностных отношений, решения проблемных вопросов, планирования времени;

- отстаивания своей законной позиции в органах по рассмотрению служебных споров;

- аналитической оценки в процессе выработки и принятия решений, прогнозирования последствий своих действий;

- оценки деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России через виджет «Ваш контроль»;

- оценки деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России через специализированный сайт «Ваш контроль»;

- подачи жалобы из интернет-сервис ФНС России «Личный кабинет для физических лиц»;

- оценки деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России через единый портал государственных услуг;
- проведения мониторинга обращений, отзывов, комментариев налогоплательщиков, по результатам оказания им государственных услуг

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
<b>Основы клиентоориентированного взаимодействия</b>		
<b>Базовый (1) уровень сложности</b>		
3.1	Принципы и технологии мониторинга качества предоставляемых органами ФНС России государственных услуг	<i>Практика</i>
3.2	Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы	<i>Практика</i>
3.3	Требования к служебному поведению гражданских служащих	<i>Практика</i>
<b>Повышенный (2) уровень сложности</b>		
3.1	Принципы и технологии мониторинга качества предоставляемых органами ФНС России государственных услуг	<i>Практика</i>
3.2	Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы	<i>Практика</i>
3.3	Вопросы оценки коррупционных рисков. Соблюдение антикоррупционных стандартов	<i>Практика</i>
<b>Мастерский (3) уровень сложности</b>		
3.1	Проблемные вопросы мониторинга качества предоставляемых органами ФНС России государственных услуг	<i>Практика</i>
3.2	Вопросы оценки коррупционных рисков. Соблюдение антикоррупционных стандартов	<i>Практика</i>

Объем занятий по дисциплине – от 4 до 12 часов (6-17% от всего объема программы).

### Реферативное описание тем

*Базовый (1) уровень сложности*

#### **5.1 Принципы и технологии мониторинга качества, предоставляемых органами ФНС России государственных услуг**

Основные документы, регламентирующие оценку качества предоставления государственных услуг. Государственные услуги, в отношении которых проводится оценка гражданами эффективности деятельности руководителей налоговых органов. Критерии оценки качества предоставляемых услуг. Опросный модуль сайта «Ваш контроль». Интерактивный сервис «QR-анкетирование»

#### **5.2 Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы**

Правовое регулирование государственной гражданской службы и направления ее реформирования. Актуальные изменения, внесенные в нормативные правовые акты, касающиеся прохождения государственной гражданской службы. Виды государственной службы. Понятие и принципы государственной гражданской службы. Правовое положение государственного гражданского служащего. Анализ различных ситуаций, возникающих при прохождении государственной гражданской службы.

#### **5.3 Требования к поведению государственных гражданских служащих**

Служебная дисциплина на государственной гражданской службе. Порядок привлечения к дисциплинарной ответственности государственных гражданских служащих. Особенности осуществления служебных проверок. Порядок привлечения к ответственности государственных гражданских служащих за коррупционные правонарушения. Рассмотрение служебных споров.

*Повышенный (2) уровень сложности*

### **3.1 Принципы и технологии мониторинга качества, предоставляемых органами ФНС России государственных услуг**

Основные документы, регламентирующие оценку качества предоставления государственных услуг. Государственные услуги, в отношении которых проводится оценка гражданами эффективности деятельности руководителей налоговых органов. Критерии оценки качества предоставляемых услуг. Опросный модуль сайта «Ваш контроль». Интерактивный сервис «QR-анкетирование»

### **3.2 Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы**

Правовое регулирование государственной гражданской службы и направления ее реформирования. Актуальные изменения, внесенные в нормативные правовые акты, касающиеся прохождения государственной гражданской службы. Виды государственной службы. Понятие и принципы государственной гражданской службы. Правовое положение государственного гражданского служащего. Анализ различных ситуаций, возникающих при прохождении государственной гражданской службы.

### **3.3 Вопросы оценки коррупционных рисков. Соблюдение антикоррупционных стандартов**

Описание коррупционных рисков. Проведении оценки коррупционных рисков. Этапы оценки коррупционных рисков и сроки их реализации. Промежуточные и итоговые результаты. Система рекомендаций, направленная на предупреждение коррупции.

*Мастерский (3) уровень сложности*

### **3.2 Проблемные вопросы мониторинга качества предоставляемых органами ФНС России государственных услуг**

Проблемные вопросы при проведении анализа оценки качества предоставления государственных услуг. Государственные услуги, в отношении которых проводится оценка гражданами эффективности деятельности руководителей налоговых органов. Критерии оценки качества предоставляемых услуг. Опросный модуль сайта «Ваш контроль». Интерактивный сервис «QR-анкетирование».

### **3.2 Вопросы оценки коррупционных рисков. Соблюдение антикоррупционных стандартов**

Описание коррупционных рисков. Проведении оценки коррупционных рисков. Этапы оценки коррупционных рисков и сроки их реализации. Промежуточные и итоговые результаты. Система рекомендаций, направленная на предупреждение коррупции.

## **Практические задания**

#### **Задание 1.**

Выполните практическое задание. Осуществить вход в интернет и на сайте ФНС России в интернет-сервисе «Личный кабинет для физических лиц» заполнить жалобу на акты налоговых органов, действия или бездействие должностных лиц;

#### **Задание 2.**

Выполните практическое задание. Перейти на специализированный сайт «Ваш контроль» и рассмотреть возможность оставить отзыв на качество предоставленной услуги.

#### **Задание 3.**

Работа в интерактивном курсе «Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и деятельности по взаимодействию с налогоплательщиками»

#### **Задание 4.**

Работа в интерактивном курсе «Практические задания. Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России»

#### **Задание 5.**

Рассмотрите ситуацию. Государственная гражданская служащая Короткова Л.А. не может представить сведения о доходах, имуществе и обязательствах имущественного характера своего

супруга по причине того, что супруг отказывается предоставить ей эти сведения. Каковы должны быть действия Коротковой Л.А.?

**Задание 6.**

Государственный гражданский служащий обнаружил в представленной справке о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера ошибку. В течение какого срока государственный гражданский служащий может представить уточненные сведения о доходах, имуществе и обязательствах имущественного характера?

**Задание 7.**

Государственная гражданская служащая не представила сведения о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера своего супруга по причине того, что развелась с ним в августе отчетного года. Обязана ли она была представить указанные сведения?

**Задание 8.**

Государственная гражданская служащая не представила сведения о доходах, расходах, имуществе и обязательствах имущественного характера своего ребенка по причине того, что в марте отчетного года ему исполнилось 18 лет. Обязана ли она была представить указанные сведения?

**Задание 9.**

Рассмотрите ситуацию. Государственный гражданский служащий Безухов А.Н. достиг возраста 65 лет. При каких условиях он имеет право замещать должность государственного гражданского служащего после достижения этого возраста?

### **Методические рекомендации**

Введение многоуровневого образования, создание единого образовательного пространства, реализация компетентностного подхода обуславливают необходимость особого подхода к организации обучения. Работа преподавателя направлена не только на трансляцию теоретических, научных знаний, но на выбор оптимальной стратегии преподавания, использование при организации и проведении аудиторной работы современных образовательных технологий, направленных на создание творческой атмосферы образовательного процесса.

Поэтому при реализации учебного процесса большое внимание уделяется применению современных форм и технологий проведения занятий: тренингов, кейсов, игр, многих других приемов, потому что именно они развивают профессиональные и общекультурные компетенции слушателей, формируют необходимые для профессии умения и навыки, создают предпосылки для психологической готовности внедрять в реальную практику освоенные умения и навыки.

В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения: актуальным проблемам законодательства РФ; анализу правомерного применения норм права в типичных ситуациях повседневной деятельности государственного служащего, обзору судебной практики по налоговому администрированию и доказыванию налоговых схем по получению налогоплательщиками необоснованной налоговой выгоды.

При проведении лекций используются активные и интерактивные формы проведения занятий. В части компетентностно-деятельностного подхода психолого-педагогической основой обучения является активная познавательная деятельность самого обучающегося, приводящая к формированию умений творчески мыслить, используя приобретаемые в процессе деятельности знания, навыки и умения.

Активные методы обучения стимулируют познавательную деятельность слушателей и опираются на методические основы педагогической технологии «Развитие критического мышления».

Технологическую основу составляет базовая модель трех стадий «вызов – реализация смысла (осмысление) – рефлексия (размышление)», которая позволяет помочь слушателям самим определять цели обучения, осуществлять активный поиск информации и размышлять о том, что они узнали. На стадии вызова (evocation) в сознании слушателей происходит процесс актуализации имеющихся знаний и представлений о предмете изучения. Поскольку при этом сочетаются индивидуальная и групповая формы работы, участие слушателей в образовательном

процессе активизируется, формируется познавательный интерес. Результатом данных процессов является самостоятельное определение ими цели дальнейшей учебной деятельности.

На стадии осмысления (realization) слушатель вступает в непосредственный контакт с новой информацией – носителем новых идей. Происходит ее систематизация. Стадия рефлексии (reflection) характеризуется тем, что слушатели закрепляют новые знания и активно перестраивают собственные представления с тем, чтобы включить в них новые понятия. Таким образом, происходит “присвоение” нового знания и формирование на его основе своего аргументированного представления об изучаемом объекте.

В ходе работы по такой модели учащиеся овладевают различными способами интегрирования информации, учатся вырабатывать собственное мнение на основе осмысления различного опыта, идей и представлений, строить умозаключения и логические цепи доказательств, выражать свои мысли четко, понятно для других, уверенно и корректно по отношению к окружающим.

При проведении занятий обязательно учитывается распределение времени на лекционный материал и выполнение практических занятий в соответствии с утвержденным учебно-тематическим планом.

На лекционных занятиях излагаются наиболее важные и сложные вопросы, являющиеся теоретической основой нормативных документов и практических действий. Часть лекций может излагаться проблемным методом с привлечением слушателей для решения сформулированных преподавателем проблем.

Каждая лекция должна:

- иметь четкую структуру и логику раскрытия последовательно излагаемых вопросов (понятийная линия лекции);
- иметь твердый теоретический и методический стержень, важную проблему;
- иметь законченный характер освещения определенной темы (проблемы), тесную связь с предыдущим материалом;
- быть доказательной и аргументированной, содержать достаточное количество ярких и убедительных примеров, фактов, обоснований, иметь четко выраженную связь с практикой;
- быть проблемной, раскрывать противоречия и указывать пути их решения, ставить перед обучающимися вопросы для размышления;
- обладать силой логической аргументации и вызывать у слушателей необходимый интерес, давать направление для самостоятельной работы;
- находиться на современном уровне развития науки и техники, содержать прогноз их развития на ближайшие годы;
- отражать методическую обработку материала (выделение главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, повторение их в различных формулировках);
- быть наглядной, сочетаться по возможности с демонстрацией аудиовизуальных материалов, макетов, моделей и образцов;
- излагаться четким и ясным языком, содержать разъяснение всех вновь вводимых терминов и понятий;
- быть доступной для восприятия данной аудиторией.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений. При проведении практических занятий необходимо отрабатывать задания, учитывающие специфику выполняемых функциональных обязанностей слушателями курсов по своему профессиональному предназначению, в том числе предусматривать задания с проведением деловых игр (эпизодов) и созданием моделей типовых ситуаций.

Для проведения практических занятий должны использоваться методические разработки, позволяющие индивидуализировать задания обучаемым в зависимости от их должностных категорий. Такие задания представляют собой проблемные ситуационные варианты, различающиеся моделями информационных систем, и набором конкретных действий, существенных для определенных категорий обучаемых, объединенных в соответствующую подгруппу.



Важнейшим элементом практического занятия является учебная задача (проблема), предлагаемая для решения. Преподаватель подбирает примеры (задачи и логические задания) для практического занятия, представляет дидактическую цель: привитие каких навыков и умений применительно к каждой задаче установить, каких усилий от обучающихся она потребует, в чем должно проявиться творчество слушателей при решении данной задачи.

При планировании практического занятия и разработке индивидуальных заданий преподавателю важно учитывать подготовку и интересы каждого слушателя.

Рекомендуется сначала давать легкие задачи (логические задания), которые рассчитаны на репродуктивную деятельность, требующую простого воспроизведения способов действия, данных на лекции для осмысления и закрепления в памяти. Такие задачи помогают контролировать правильность понимания обучающимися отдельных вопросов изученного материала небольшого объема (как правило, в пределах одной лекции). В этом случае преобладает решение задач по образцу, предложенному на лекции.

Затем содержание учебных задач усложняется. Предлагаются задачи, рассчитанные на репродуктивно-преобразовательную деятельность, при которой обучающемуся нужно не только воспроизвести известный ему способ действий, но и дать анализ его целесообразности, высказать свои соображения, относящиеся к анализу условий задачи, выдвигаемых гипотез, полученных результатов. Этот тип задач по отдельным вопросам темы должен развивать умения и навыки применения изученных методов и контролировать их наличие у обучающихся.

В дальнейшем содержание задач (логических заданий) снова усложняется с таким расчетом, чтобы их решение требовало в начале отдельных элементов продуктивной деятельности, а затем – полностью продуктивной (творческой). Как правило, такие задачи в целом носят комплексный характер и предназначены для контроля глубины изучения материала темы или курса.

Выстраивая систему задач постепенно возрастающей сложности, преподаватель добивается усвоения слушателями наиболее важных методов и приемов, характерных для данной учебной дисциплины.

С целью определения качества усвоения материала проводится проверка знаний слушателей с использованием совокупности контрольных заданий и вопросов в виде текущего и итогового контроля.

Текущий контроль осуществляется на лекциях в самых разнообразных формах – опроса слушателей по изученным вопросам, диалога с преподавателем во время лекций, промежуточного тестирования, выполнения слушателями индивидуальных заданий по темам изучаемой дисциплины.

### Список литературы

1. Антикоррупционная этика и служебное поведение: научно-практическое пособие. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 124 с.
2. Архангельский, Г.А. Госслужба на 100%. Как все устроено / Г.А. Архангельский; соавт. О. Стрелкова. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. - 304 с.
3. Ванновская О.В. Психология коррупционного поведения государственных служащих: монография / О.В. Ванновская. – 2-е изд., стер. – М.: Юрайт, 2018. – 251 с.
4. Гладких, В.И. Противодействие коррупции на государственной службе: учебное пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры / В.И. Гладких; В.М. Алиев; В.Г. Степанов-Егиянц. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2019. - 207 с. - (Бакалавр. Специалист. Магистр)
5. Граждан, В.Д. Государственная гражданская служба: учебник для академического бакалавриата / В.Д. Граждан. - М.: Юрайт, 2019. - 468 с.: ил.- (Бакалавр. Академический курс)
6. Государственная служба и противодействие коррупции. Основные рекомендации и разъяснения: сборник нормативных правовых актов. – М.: Проспект, 2019. – 432 с.
7. Карабанов, А.Л. Современные проблемы противодействия коррупции: уголовно-правовой и криминологический аспекты / А.Л. Карабанов; соавт. С.К. Мелькин. – М.: ВолтерсКлувер, 2019. – 200 с.

8. Панов, А.Ю. Особенности противодействия конфликту интересов на государственной гражданской службе: учебно-практическое пособие (в схемах и определениях/ А.Ю. Панов. – Н. Новгород: Приволжский ИПК ФНС России, 2020. – 64 с.

9. Фалина, А.С. Взаимодействие государства и бизнеса в разработке и реализации антикоррупционной политики Российской Федерации: учебно-методическое пособие / А.С. Фалина. – М.: Издательство РАГС, 2021. – 108 с.

10. Фортунатов, В.В. Основы российской государственности: учебное пособие для вузов/ В.В. Фортунатов. – СПб: Питер, 2024. – 304 с.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Современные управленческие технологии (мастерский уровень)

(наименование учебной дисциплины)

#### Введение

Государством проводится большая работа по совершенствованию нормативного обеспечения деятельности государственных гражданских служащих. В ходе административной реформы в РФ законодательство постоянно претерпевает значительные изменения, непрерывно совершенствуется организационная структура государственной службы. Структурные преобразования и технический прогресс вносят значительные изменения в характер труда, предъявляя к сотрудникам государственных органов более высокие требования, увеличивая экономическую и социальную значимость результатов их деятельности.

Дисциплина «Современные управленческие технологии» представляет собой комплекс тем, в которых рассматриваются актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы, требования к поведению государственных гражданских служащих, вопросы управления персоналом на государственной гражданской службе.

#### Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

Дисциплина «Современные управленческие технологии» занимает важное место в процессе обновления и закрепления профессиональных знаний и овладения навыками государственного управления.

В результате изучения данной дисциплины государственные служащие получают обновление знаний по вопросам правовых и организационных основ деятельности органов государственной власти, которые соответствуют квалификационным требованиям к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей федеральными государственными служащими.

**Целью** изучения дисциплины является освоение слушателями:

– нормативных правовых актов, регламентирующих вопросы прохождения государственной гражданской службы и изменений, внесенных в указанные документы;

– практики применения законодательства о государственной гражданской службе.

– нормативных правовых актов, регламентирующих государственно-служебные отношения, связанные с соблюдением служебной дисциплины, и изменений, внесенных в указанные документы;

– практики применения законодательства, закрепляющего правовой институт служебной дисциплины на государственной гражданской службе

В рамках заявленной дисциплины должны быть решены следующие **задачи**:

– ознакомить слушателей с актуальными вопросами прохождения государственной гражданской службы;

– обсудить проблемные вопросы, возникающие при прохождении государственной гражданской службы;

– изучить порядок заполнения справки о доходах, расходах, имуществе и обязательствах имущественного характера с учетом рекомендаций Минтруда России;

- развитие способности и готовности использовать знание методов и теорий управления персоналом;
- ознакомить слушателей с положениями законодательства по вопросам служебной дисциплины и дисциплинарной ответственности;
- изучить современные правовые позиции судебных органов по вопросам обжалования решений государственных органов о привлечении гражданских служащих к дисциплинарной ответственности.

### **Планируемые результаты обучения**

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен:

**знать:**

- Федеральные законы, указы Президента Российской Федерации, Постановления Правительства Российской Федерации и иные нормативно-правовые акты применительно к исполнению должностных обязанностей;
- понятие, цели, задачи, принципы кадровой политики ФНС России;
- миссию, манифест, корпоративные ценности ФНС России;
- основы проектной работы;
- особенности проектного управления в органах государственной власти;
- понятие и модели управления персоналом;
- современные подходы к отбору персонала;

**уметь:**

- правильно ставить цели;
- проводить SWOT-анализ;
- формировать индивидуальные траектории развития профессиональных компетенций сотрудников налоговых органов;
- анализировать и правильно применять особенности управления персоналом на государственной гражданской службе;
- анализировать и прогнозировать ролевое поведение в команде;

**владеть навыками:**

- подготовки проектов;
- подбора и отбора кадров;
- проведения эффективного собеседования при проведении конкурса на замещение вакантной должности аналитической оценки в процессе выработки и принятия решений, прогнозирования последствий своих действий;
- формирования и продвижения имиджа ФНС России;
- эффективного взаимодействия в команде;
- командообразования при решении задач;
- управления мотивацией персонала, вовлеченностью и дисциплиной труда.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
<b>Современные управленческие технологии</b>		
<b>Мастерский (3) уровень сложности</b>		
5.1	Эволюция управления персоналом на государственной гражданской службе: цели, способы, теории, модели управления персоналом.	<i>Лекция</i>
5.2	Кадровая политика ФНС России: миссия, манифест, политика в области качества оказываемых услуг (клиентоориентированность и человекоцентричность)	<i>Лекция</i>

5.3	Проектный подход в решении вопросов государственной регистрации ЮЛ и ИП	
5.3.1	Эффективное управление изменениями в налоговых органах. Проектная деятельность.	<i>Практика</i>
5.3.2	Государственная регистрация ЮЛ и ИП: Проблемы, пути их решения (выбор темы проекта)	<i>Практика</i>
5.3.3	Структура и подготовка проекта. Управление рисками проекта. SWOT – анализ	<i>практика</i>
5.3.4	Практическая визуализация: слайды, инфографика, таблицы и документы	<i>практика</i>
5.3.5	Проектная работа	<i>практика</i>
	<b><i>Вариативная часть</i></b>	
5.4	Личная эффективность государственных гражданских служащих	<i>практика</i>
5.5	Психология эффективных управленческих коммуникаций	
5.6	Командообразование и лидерство в налоговых органах	<i>практика</i>

Объем занятий по дисциплине – 28 часа (39% от всего объема программы).

### Реферативное описание тем

*Мастерский (3) уровень сложности*

#### **5.1 Эволюция управления персоналом на государственной гражданской службе: цели, способы, теории, модели управления персоналом.**

Понятие управления персоналом. Классическая теория. Теория человеческих ресурсов. Модели управления персоналом на примерах Западной Европы, США, Японии, Швеции и России.

#### **5.2 Кадровая политика ФНС России: миссия, манифест, политика в области качества оказываемых услуг (клиентоориентированность и человекоцентричность)**

Современная концепция кадровой политики. Понятие – Миссия ФНС России. Кадровое планирование. Анализ и прогноз текучести кадров. Политика ФНС России в области качества. Системы менеджмента качества. Основные принципы менеджмента качества. Декларация человекоцентричности ФНС России.

#### **5.3.1 Эффективное управление изменениями в налоговых органах. Проектная деятельность**

Особенности проектной деятельности в государственном и муниципальном управлении. Особенности проектной деятельности в ФНС России. Проекты ФНС России. Перспективы развития проектной деятельности в налоговых органах.

#### **5.3.2 Государственная регистрация ЮЛ и ИП: проблемы, пути их решения (выбор темы проекта)**

Работа слушателей в группах по анализируванию ошибок, выявляемых в ходе аудиторских проверок вышестоящих органов. Демонстрация умения находить аргументы в споре, говорить ясно, понятно, убедительно, логично, аргументировано, отстаивая позицию в споре.

#### **5.3.3 Структура и подготовка проекта. Управление рисками проекта. SWOT – анализ**

Основные компоненты проекта: актуальность темы, проблема научного поиска, объект и предмет исследования, цель и задачи работы, проведение исследования, практическая значимость проекта.

Риск и его основные характеристики. Процесс выявления рисков. Процесс управления рисками проекта (планирование управления рисками, идентификация рисков, качественная оценка рисков, количественная оценка рисков, планирование реагирования на риски, мониторинг и контроль рисков).

Методика стратегического менеджмента - SWOT-анализ. Первичная матрица SWOT – анализа проекта. Поэлементный SWOT-анализ проекта. Формирование расширенного пула стратегических альтернатив.

### **5.3.4 Практическая визуализация: слайды, инфографика, таблицы и документы**

Применение программного продукта MS PowerPoint для создания визуальных презентационных материалов. Создание презентации с «0». Основные ошибки при создании публичных презентаций. Инфографика: понятие, примеры, варианты составления.

### **5.3.5 Проектная работа**

Работа слушателей над проектами с непосредственным участием преподавателя. Оформление, подготовка докладов.

### *Вариативная часть*

### **5.4 Личная эффективность государственных гражданских служащих**

Декларация человекоцентричности. Принципы человекоцентричности. План мероприятий по реализации Политики ФНС России в области качества на 2023 – 2026 годы. Понятия компетенции и компетентности. Профессиональная компетентность. Компетенции по группам должностей. Рассмотрение понятий: эффективность, потенциал сотрудника.

### **5.5 Психология эффективных управленческих коммуникаций**

Управленческие коммуникации. В чем заключается управленческая и коммуникативная компетентность руководителя. Барьеры коммуникации. Конструктивная и неконструктивная критика. Приемы эффективной управленческой коммуникации.

### **5.6 Командная эффективность и лидерство**

Групповая динамика и процесс командообразования. Понятие рабочая группа, коллектив, команда. Виды команд. Особенности групповой динамики. Этапы командообразования и методы формирования команд. Инструменты повышения эффективности командной работы. Цели и задачи командной работы. Условия эффективного группового взаимодействия. Индикаторы эффективной работы команды. Лидерство и руководство. Качества современного лидера. Лидерский потенциал и его развитие.

### **Практические задания (примеры)**

1. Чему равна текучесть кадров в данной организации, если известно, что штатная численность работников за год составила 100 чел., а среднесписочная численность работников за год - 105 чел.

2. Определите, правильно ли действовал работодатель в следующей ситуации: «Работник к началу своей рабочей смены (работы) явился на рабочее место в трезвом состоянии. Однако после обеденного перерыва, повздоровив со своим начальником, он оказался в состоянии алкогольного опьянения. Работнику было предложено пройти медицинское освидетельствование, от чего он отказался. После этого был составлен акт о нахождении работника в состоянии алкогольного опьянения и издан приказ об отстранении его от работы. На следующий день работник был уволен по подп. «б» п.6 ч.1 ст.81 ТК РФ»

3. Чему равен показатель «укомплектованность кадров» на конец года, если известно, что:

- штатная численность работников - 100 чел.,
- текучесть кадров за этот период – 15,8 %,
- стабильность кадров – 80,0 %,
- уволились в течении года – 18 чел.,
- были вновь приняты в течении года - 3 чел.,
- фактическая численность на начало года – 105 чел.,
  - фактическая численность на конец года - 90 чел.,
  - среднесписочная численность работников за год - 95 чел.

4. Создание презентации проекта по выбранной теме:

- Краткое описание проекта
- Целевая аудитория
- На кого рассчитан проект
- Косвенные участники

- Цель проекта
- Задача проекта
- Технологический процесс
- Проблематика
- SWOT – анализ
- Результат
- Анализ эффективности
- Расчет эффективности

5. Составить описание проекта:

1. Введение
2. Цель
3. Содержание
4. Проблематика
5. Плюсы
6. Выводы
7. Эффективность

### **Методические рекомендации**

В учебной работе большое внимание необходимо уделять применению современных форм и методов обучения. При проведении лекций обязательно наличие презентации. В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения.

Для проведения занятий используются активные методы обучения, стимулирующие познавательную деятельность слушателей, опираясь на методические основы педагогической технологии «Развитие критического мышления».

Технологическую основу составляет базовая модель трех стадий «вызов – реализация смысла (осмысление) – рефлексия (размышление)», которая позволяет помочь слушателям самим определять цели обучения, осуществлять активный поиск информации и размышлять о том, что они узнали. На стадии вызова (evocation) в сознании слушателей происходит процесс актуализации имеющихся знаний и представлений о предмете изучения. Поскольку при этом сочетаются индивидуальная и групповая формы работы, участие слушателей в образовательном процессе активизируется, формируется познавательный интерес. Результатом данных процессов является самостоятельное определение ими цели дальнейшей учебной деятельности.

На стадии осмысления (realization) слушатель вступает в непосредственный контакт с новой информацией – носителем новых идей. Происходит ее систематизация. Стадия рефлексии (reflection) характеризуется тем, что слушатели закрепляют новые знания и активно перестраивают собственные представления с тем, чтобы включить в них новые понятия. Таким образом, происходит “присвоение” нового знания и формирование на его основе своего аргументированного представления об изучаемом объекте.

В ходе работы по такой модели учащиеся овладевают различными способами интегрирования информации, учатся вырабатывать собственное мнение на основе осмысления различного опыта, идей и представлений, строить умозаключения и логические цепи доказательств, выражать свои мысли четко, понятно для других, уверенно и корректно по отношению к окружающим.

С целью определения качества усвоения материала проводится проверка знаний слушателей с использованием совокупности контрольных заданий и вопросов в виде текущего и итогового контроля.

Текущий контроль осуществляется на лекциях в самых разнообразных формах – опроса слушателей по изученным вопросам, диалога с преподавателем во время лекций, промежуточного тестирования, выполнения слушателями индивидуальных заданий по темам изучаемой дисциплины. В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения.

При проведении занятий обязательно учитывается распределение времени на лекционный материал и выполнение практических занятий в соответствии с утвержденным учебно-тематическим планом. Практические задания предполагают разбор спорных и проблемных ситуаций из практической работы, самостоятельное решение практических заданий слушателями. Слушатели выполняют самостоятельно практические задания.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий в виде предложенной лектором работы по рабочей тетради определенного раздела дисциплины.

Каждый обучающийся на весь период обучения должен быть обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронным учебным материалам, содержащим всю необходимую учебную и учебно-методическую информацию по изучаемым модулям.

На лекционных занятиях излагаются наиболее важные и сложные вопросы, являющиеся теоретической основой нормативных документов и практических действий. Часть лекций может излагаться проблемным методом с привлечением слушателей для решения сформулированных преподавателем проблем.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений. При проведении практических занятий необходимо отрабатывать задания, учитывающие специфику выполняемых функциональных обязанностей слушателями курсов по своему профессиональному предназначению, в том числе предусматривать задания с проведением деловых игр (эпизодов) и созданием моделей типовых ситуаций.

В процессе практического обучения особое внимание следует уделять формированию и развитию у слушателей практических умений, навыков и компетенций. Для проведения практических занятий должны использоваться методические разработки, позволяющие индивидуализировать задания обучаемым в зависимости от их должностных категорий. Такие задания представляют собой проблемные ситуационные варианты, различающиеся моделями информационных систем, и набором конкретных действий, существенных для определённых категорий обучаемых, объединённых в соответствующую подгруппу.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к проведению семинаров и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы. В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

### **Список литературы**

1. Артёменкова, Т.А. Практическое руководство для "жертв" тайм-менеджмента/ Т.А. Артёменкова. - М.: Проспект, 2021. - 144 с.
2. Архангельский, Г. Время. Большая книга тайм-менеджмента/ Г. Архангельский. - М.: АСТ, 2019. - 416 с.
3. Батырев, М.В. Сложные подчиненные. Практика российских руководителей / М.В. Батырев. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. - 352 с.
4. Беляков, Н. Ф. Управление персоналом. (Курс лекций по управлению персоналом): учебное пособие / Н.Ф. Беляков. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС России, 2020. - 168 с.

5. Беляков, Н. Ф. Управление персоналом: управление человеческими ресурсами: учебное пособие / Н.Ф. Беляков. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2019. - 130 с.
6. Борисов, К. Герой и его команда: Как собрать, зажечь и достичь результатов/ К. Борисов. - М.: Альпина ПРО, 2022. - 208 с.
7. Ветлужских, Е. Мотивация и оплата труда: Инструменты. Методика. Практика / Е. Ветлужских. - 9-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 150 с. : табл.
8. Зима, В. Инструменты руководителя. Понимай людей, управляй людьми. - 3-е изд. - СПб: Питер, 2022. - 256 с.: ил. - (Бизнес-психология)
9. Иванова, С. В. Тайм-менеджмента нет: Психология дружбы со временем / С.В. Иванова. - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 152 с.
10. Иванова, С. В. Искусство подбора персонала: Как оценить человека за час / С. В. Иванова. - 14-е изд., перераб. и доп. - М.: Альпина Паблишер, 2017. - 269 с.
11. Иванова, С. В. Мотивация на 100%: а где же у него кнопка? / С. В. Иванова. - М.: Альпина Паблишер, 2018. - 285 с.
12. Инглунд, Р. Руководитель проектов. Все навыки, необходимые для работы / Р. Инглунд; соавт. А. Бусеро. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. - 384 с.
13. Инновационное управление персоналом: цифровые технологии и развитие креативности: монография / под ред. М.С. Санталовой. - 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2022. - 208 с. : ил.
14. Как разработать эффективную систему оплаты труда: Примеры из практики российских компаний. - М. Альпина Паблишер, 2016. - 202 с.
15. Карелина, И.Ю. Нанимай быстро, увольняй редко: как собрать правильную команду/ И.Ю. Карелина. - М.: ЭКСМО, 2021. - 192 с. - (HRесурс)
16. Каришина, И. Е. Методы отбора персонала, применимые к государственной гражданской службе: учебно-методическое пособие / И.Е. Каришина; О.И. Суховеева. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2020. - 32 с.
17. Каришина, И. Е. Тайм-менеджмент для всех. Секреты управления временем: учебное пособие / И.Е. Каришина. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2021. - 50 с.
18. Киселева, М. Тонкие настройки руководителя. Путеводитель по развитию SOFT SKILLS / М. Киселева. - СПб: Питер, 2022. - 192 с.: ил. - (Бизнес-психология)
19. Котов, Е.И. Цельность лидера. Как добиваться сверхрезультатов от себя и своей команды / Е.И. Котов. - М.: ЭКСМО, 2022. - 224 с. - (Книги-драйверы)
20. Орлова, Е.Ю. Основы проектной деятельности в налоговых органах: учебно-методическое пособие / Е.Ю. Орлова; П.В. Седаев. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2023. - 60 с.
21. Осадчук, Е.В. Как стать успешным на службе- государственной или корпоративной / Е.В. Осадчук. - М.: Дашков и К, 2021. - 242 с.
22. Пичугин, В.Г. Психология влияния в управлении персоналом: учебное пособие / В.Г. Пичугин. - М.: Прометей, 2020. - 144 с
23. Развитие потенциала сотрудников: Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации / С. Иванова и др. - М.: Альпина Паблишер, 2020. - 316 с. - (Альпина. Бизнес)
24. Тимушева, А.А. Принципы высокоэффективных руководителей: управленческий наджинг: бесстрессовый подход к управлению: А.А. Тимушева. - М.: ЭКСМО, 2022. - 240 с.: ил.
25. Трейси, Б. Выйди из зоны комфорта. Измени свою жизнь. 21 метод повышения личной эффективности/ Б. Трейси. - 11-е изд. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. - 144 с.
26. Фокус внимания. - пер. с англ. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. - 192 с. - (Эмоциональный интеллект)



27. Фридман, А. Вы или Вас: профессиональная эксплуатация подчиненных. Регулярный менеджмент для рационального руководителя / А. Фридман. - М.: Добрая книга, 2018. - 496 с.

28. Фридман, А. Как наказывать подчиненных: за что, для чего, каким образом. Профессиональная технология для регулярного менеджмента / А. Фридман. - М.: Добрая книга, 2017. - 320 с.

## ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Повышение квалификации гражданских служащих осуществляется в очной форме путем непосредственного общения слушателя с преподавателем. В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения.

При проведении занятий обязательно учитывается распределение времени на лекционный материал и выполнение практических занятий в соответствии с утвержденным учебно-тематическим планом.

Программа повышения квалификации предусматривает проведение занятий в соответствии с целевыми установками программы, которые обеспечивают требуемый уровень усвоения учебного материала. Знания приобретаются в основном проведением лекций, практических занятий и самостоятельной работы. Умения и навыки достигаются проведением ряда взаимосвязанных практических занятий, деловых и ролевых игр, разбором конкретных ситуаций, тренингов и др.

На лекционных занятиях излагаются наиболее важные и сложные вопросы, являющиеся теоретической основой нормативных документов и практических действий. Часть лекций может излагаться проблемным методом с привлечением слушателей для решения сформулированных преподавателем проблем.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений. При проведении практических занятий необходимо отрабатывать задания, учитывающие специфику выполняемых функциональных обязанностей слушателями курсов по своему профессиональному предназначению, в том числе предусматривать задания с проведением деловых игр (эпизодов) и созданием ситуаций, моделирующих типовые нарушения.

Для проведения практических занятий должны использоваться методические разработки, позволяющие индивидуализировать задания обучаемым в зависимости от их должностных категорий. Такие задания представляют собой проблемные ситуационные варианты, различающиеся моделями информационных систем, и набором конкретных действий, существенных для определенных категорий обучаемых, объединенных в соответствующую подгруппу.

Формирование профессиональных компетенций обеспечивается широким использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых игр, разбора конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Учебная база Института оснащена современными техническими средствами для обеспечения учебного процесса. Лекции и практические занятия проводятся в аудиториях, оснащенных компьютером, мультимедийным проектором, экраном и доской.

Компьютерные классы оборудованы автоматизированными рабочими местами для проведения занятий по учебным дисциплинам из расчета одно рабочее место на одного обучающегося при проведении занятий в данных классах.

Для обеспечения учебной, учебно-методической, научной, справочной литературой, доступа к современным профессиональным базам данных, справочно-правовым системам и к глобальной сети Интернет, имеется библиотека. Каждому обучающемуся обеспечивается доступ к библиотечному фонду, укомплектованному печатными и электронными изданиями основной учебной литературы, изданными за последние 10 лет, из расчета не менее одного экземпляра на 4-5 обучающихся.

Реализация программы обеспечивается как штатными преподавателями

специализированных кафедр Института, так и руководящими и научно-педагогическими работниками организаций и ведущих ВУЗов, привлекаемыми к реализации программы на условиях гражданско-правового договора (контракта).

## ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Оценка качества освоения программы включает входной, текущий и/или промежуточный контроли, а также итоговую аттестацию обучающихся.

Входной контроль должен охватывать всех обучающихся и проводиться в форме тестирования в первый день обучения. Целью входного контроля является определение уровня знаний обучающихся для корректировки и адаптации учебного процесса под конкретные потребности обучающихся.

Текущий контроль и/или промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением, утвержденным ректором Института.

Форма итоговой аттестации:

- базовый уровень – экзамен в форме тестирования;
- повышенный уровень – защита итоговой работы и экзамен в форме тестирования;
- мастерский уровень – защита проекта.

Порядок проведения итоговой аттестации определен Положением об итоговой аттестации, утвержденным ректором Академии.

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### Перечень вопросов, выносимых на экзамен

*Базовый (1) уровень*

#### **1 Актуальные вопросы ведения ЕГРЮЛ и ЕГРИП**

- 1.1. Законодательство РФ в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей
- 1.2. Предоставление государственной услуги по государственной регистрации. Электронные сервисы по государственной регистрации
- 1.3. Предоставление государственной услуги по государственной регистрации ЮЛ и ИП
- 1.4. Состав сведений ЕГРЮЛ и ЕГРИП. Государственная услуга по предоставлению сведений из реестров
- 1.5. Тренинг "Проверка достоверности сведений, включаемых или включенных в ЕГРЮЛ: основания, условия и способы"".
- 1.6. Ответственность за нарушения законодательства о государственной регистрации
- 1.7. Актуальные вопросы судебной практики в сфере государственной регистрации
- 1.8. Неналоговые реестры налоговой службы
- 1.9. Процедурные вопросы взаимодействия с государственными органами и с внешними ресурсами. СМЭВ.
- 1.10. Использование электронной подписи в сфере государственной регистрации
- 1.11. Информационный ресурс «Сведения о наличии ограничений на осуществление регистрационных действий» (ИР «Ограничения»)
- 1.12. Анализ ошибок, выявляемых в сфере государственной регистрации. Проблемы, пути их решения.
- 1.13. Основные принципы ведения и использования информационного ресурса Реестр дисквалифицированных лиц (РДЛ)

## **2 Использование информационно-коммуникационных технологий при государственной регистрации ЮЛ и ИП**

- 2.1 Автоматизированная информационная система ФНС России АИС Налог-3 как цифровая экосистема
  - 2.2 Задачи единой информационно-аналитической подсистемы АИС Налог-3
  - 2.3 Использование современных технологий АИС Налог-3 при осуществлении процедуры государственной регистрации
  - 2.4 Отдельные вопросы мониторинга соблюдения законодательства, в т.ч. проектный подход и использование современных информационных технологий.
  - 2.5 Технологические процессы централизованной системы регистрации АИС Налог-3.
  - 2.6 Использование мессенджеров в работе налоговых органов
  - 2.7 Практическая визуализация: слайды, инфографика, таблицы и документы
  - 2.8 Основы электронного документооборота в деятельности регистрирующих органов
  - 2.9 Актуальные вопросы организации работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа
- Вариативная часть*
- 2.10 Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения
  - 2.11 Основные понятия и принципы работы ПО Полиматика

## **3 Основы клиентоцентричного взаимодействия**

- 3.1 Внешняя и внутренняя клиентоцентричность. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций
  - 3.2 Тренинг развития компетенций внешней и внутренней клиентоцентричности
  - 3.3 Развитие стрессоустойчивости и профилактика профессионального выгорания
- Вариативная часть*
- 3.4 Психология эффективных коммуникаций
  - 3.5 Тренинговая подготовка по управлению конфликтами
  - 3.6 Личная эффективность государственных гражданских служащих

## **4 Оказание государственных услуг ФНС России: общие вопросы, оценка, коррупционные риски**

- 4.1 Принципы и технологии мониторинга качества предоставляемых органами ФНС России государственных услуг
- 4.2 Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы.
- 4.3 Требования к служебному поведению гражданских служащих

*Повышенный (2) уровень*

## **1 Актуальные вопросы ведения ЕГРЮЛ и ЕГРИП**

- 1.1 Изменения в законодательстве РФ в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей
- 1.2 Государственная регистрация ЮЛ и ИП: проблемные вопросы, пути решения. Электронные сервисы по государственной регистрации.
- 1.3 Состав сведений ЕГРЮЛ и ЕГРИП. Государственная услуга по предоставлению сведений из реестров.
- 1.4 "Интегрированное занятие.
- 1.5 Тренинг ""Проверка достоверности сведений, включаемых или включенных в ЕГРЮЛ: основания, условия и способы"".
- 1.6 Ответственность за нарушения законодательства о государственной регистрации
- 1.7 Проблемные вопросы неправомерного использования электронной подписи в сфере государственной регистрации. Круглый стол по обмену опытом.
- 1.8 Анализ процедуры взаимодействия с государственными органами и с внешними ресурсами. СМЭВ
- 1.9 Неналоговые реестры налоговой службы

1.10 Основные принципы ведения и использования информационного ресурса Реестр дисквалифицированных лиц (РДЛ)

1.11 Анализ ошибок, выявляемых в сфере государственной регистрации. Проблемы, пути их решения.

## **2 Использование информационно-коммуникационных технологий при государственной регистрации ЮЛ и ИП**

2.1 Задачи единой информационно-аналитической подсистемы АИС Налог-3

2.2 Технологические процессы централизованной системы регистрации АИС Налог-3

2.3 Отдельные вопросы мониторинга соблюдения законодательства, в т.ч. проектный подход и использование современных информационных технологий.

2.4 Прикладная подсистема «Экспедитор данных»: назначение и область применения

2.5 Использование мессенджеров в работе налоговых органов

2.6 Практическая визуализация: слайды, инфографика, таблицы и документы

2.7 Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов

*Вариативная часть*

2.8 Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения

2.9 Основные понятия и принципы работы ПО Полиматака

## **3 Основы клиентоцентричного взаимодействия**

3.1 Внешняя и внутренняя клиентоцентричность. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций

3.2 Тренинг развития компетенций внешней и внутренней клиентоцентричности

3.3 Развитие стрессоустойчивости и профилактика профессионального выгорания

*Вариативная часть*

3.4 Тренинговая подготовка по управлению конфликтами

3.5 Психология эффективных коммуникаций

3.6 Личная эффективность государственного гражданского служащего

## **4 Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России.**

### **Коррупционные риски**

4.1 Принципы и технологии мониторинга качества предоставляемых органами ФНС России государственных услуг

4.2 Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы.

4.3 Вопросы оценки коррупционных рисков. Соблюдение антикоррупционных стандартов

*Мастерский (3) уровень*

## **1 Актуальные вопросы ведения ЕГРЮЛ и ЕГРИП**

1.1 Основные изменения в законодательстве РФ в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

2.1 Отдельные вопросы мониторинга предоставления государственной услуги по государственной регистрации ЮЛ и ИП. Концепции повышения качества оказания услуг по государственной регистрации, обеспечения достоверности государственных реестров.

1.3 Интегрированное занятие. Тренинг "Проверка достоверности сведений, включаемых или включенных в ЕГРЮЛ: основания, условия и способы"

1.4 Проблемы привлечения к административной ответственности за нарушения законодательства о государственной регистрации

1.5 Проблемные вопросы неправомерного использования электронной подписи в сфере государственной регистрации. Круглый стол по обмену опытом.

1.6 Неналоговые реестры налоговой службы

## **2 Использование информационно-коммуникационных технологий при предоставлении услуг по государственной регистрации ЮЛ и ИП**

2.1 Задачи единой информационно-аналитической подсистемы АИС Налог-3

2.2 Прикладная подсистема «Экспедитор данных»: назначение и область применения

2.3 Технологические процессы централизованной системы регистрации АИС Налог-3

2.4 Тренинг. Технологии эффективной работы с информацией

*Вариативная часть*

2.5 Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения

2.6 Основные понятия и принципы работы ПО Полиматака

## **3 Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России.**

### **Коррупционные риски**

3.1 Проблемные вопросы мониторинга качества предоставляемых органами ФНС России государственных услуг

3.2 Вопросы оценки коррупционных рисков. Соблюдение антикоррупционных стандартов

## **4 Психология профессиональной деятельности**

4.1 Тренинг развития компетенций внешней и внутренней клиентоцентричности

4.2 Тренинг "Эффективное публичное выступление"

## **5 Современные управленческие технологии**

5.1 Эволюция управления персоналом на государственной гражданской службе: цели, способы, теории, модели управления персоналом.

5.2 Кадровая политика ФНС России: миссия, манифест, политика в области качества оказываемых услуг (клиентоориентированность и человекоцентричность)

5.3 Проектный подход в решении вопросов государственной регистрации ЮЛ и ИП

5.3.1 Эффективное управление изменениями в налоговых органах. Проектная деятельность.

5.3.2 Государственная регистрация ЮЛ и ИП: Проблемы, пути их решения (выбор темы проекта)

5.3.3 Структура и подготовка проекта. Управление рисками проекта. SWOT – анализ

5.3.4 Практическая визуализация: слайды, инфографика, таблицы и документы

### **Темы итоговых работ (повышенный уровень)**

1. Вопросы предоставления государственной услуги по государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в рамках реализации административной реформы России на примере Вашей инспекции (управления).

2. Реализация Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных услуг на примере Вашей инспекции (управления).

3. Новации в правовом обеспечении деятельности регистрирующих органов в сфере государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

4. Совершенствование процедуры по предоставлению государственной услуги по предоставлению сведений из ЕГРЮЛ, ЕГРИП.

5. Основные пути совершенствования электронных сервисов по государственной регистрации.

6. Проблемные вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги по государственной регистрации ликвидации и реорганизации ЮЛ.

7. Положительный опыт Вашей инспекции (управления) при работе по исключению юридического лица из ЕГРЮЛ по основаниям, предусмотренным статьей 21.1 Федерального закона от 08.08.2001 № 129-ФЗ.

8. Организация работы и полномочия регистрирующего органа при проведении процедур в части специального порядка государственной регистрации отдельных видов юридических лиц на примере Вашего субъекта РФ.

9. Проверка достоверности сведений, включаемых или включенных в ЕГРЮЛ: основания, условия и способы.

10. Организация взаимодействия регистрирующих и налоговых органов при рассмотрении возражений налогоплательщиков на примере Вашей инспекции (управления) при проведении процедуры по проверке достоверности сведений, включаемых или включенных в ЕГРЮЛ.

11. Основные проблемные вопросы при предоставлении государственной услуги по государственной регистрации индивидуальных предпринимателей, КФХ и возможные пути их решения на примере Вашей инспекции (управления).

12. Использование возможностей MS Excel в работе регистрирующих органов.

13. Актуальные вопросы организации работы по исключению индивидуальных предпринимателей из ЕГРИП по основаниям, предусмотренным Федеральным законом от 08.08.2001 № 129-ФЗ на примере Вашей инспекции (управления).

14. Принципы работы и функционал электронных сервисов ФНС России по государственной регистрации на примере Вашей инспекции (управления).

15. Актуальные проблемы и перспективы развития электронного взаимодействия регистрирующих органов.

16. Привлечение к административной ответственности за нарушения законодательства о государственной регистрации ЮЛ и ИП: особенности, проблемы правоприменения норм, судебная практика.

17. Досудебное урегулирование споров, связанных с государственной регистрацией ЮЛ и ИП: проблемы, пути их решения.

18. Проблемные вопросы организации работы по государственной регистрации ЮЛ и ИП: примеры, пути возможного решения.

19. Работа с аналитическим сегментом данных АИС "Налог-3" в части актуальных вопросов по государственной регистрации ЮЛ и ИП.

20. Цифровые инструменты при предоставлении государственной услуги по государственной регистрации ЮЛ и ИП; современные тенденции развития электронных услуг ФНС России.

21. Ключевые вопросы мониторинга соблюдения законодательства о регистрации, в т.ч. с использованием современных информационных технологий.

22. Актуальные вопросы противодействия коррупции при осуществлении государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

### **Примеры тестовых вопросов**

1. Государственная регистрация юридических лиц при их создании осуществляется в срок не более чем \_\_\_\_\_ со дня представления документов в регистрирующий орган

- 1) пять рабочих дней
- 2) три рабочих дня
- 3) три календарных дня
- 4) пять календарных дней

2. Ответственность регистрирующего органа за нарушение порядка государственной регистрации:

- 1) не установлена российским законодательством
- 2) установлена Кодексом РФ об административных правонарушениях
- 3) установлена Налоговым кодексом РФ
- 4) установлена Трудовым кодексом

3. Состав конкретных сведений, содержащихся в ЕГРЮЛ, определяется:
- 1) ст.51 Гражданского кодекса Российской Федерации
  - 2) ст. 5 Федерального закона от 08.08.2001 №129-ФЗ
  - 3) заявителем, юридическим лицом
  - 4) конкретным регистрирующим органом
4. В случае принятия решения об отказе в государственной регистрации, в какой срок регистрирующий орган обязан выдать (направить) его заявителю?
- 1) в течение рабочего дня, день его принятия;
  - 2) в течение одного рабочего дня, следующего за днем его принятия;
  - 3) решение об отказе заявителю не направляется;
  - 4) в течение одного рабочего дня, следующего за днем поступления соответствующего запроса заявителя.
5. Какой размер государственной пошлины предусмотрен при личном обращении заявителя за государственной регистрацией ЮЛ (при создании)?
- 1) 800 рублей
  - 2) 2000 рублей
  - 3) 4000 рублей
  - 4) 160 рублей
6. Индивидуальный предприниматель Жуков В.А. планирует обратиться в регистрирующий орган с целью получить в срочном порядке информацию о наличии сведений в ЕГРИП в отношении себя на бумажном носителе. Какая плата взимается за получение указанных сведений?
- 1) 200 рублей
  - 2) 400 рублей
  - 3) 100 рублей
  - 4) плата не взимается (т.к. сведения о самом себе)
7. Государственная регистрация физического лица в качестве индивидуального предпринимателя осуществляется в срок не более чем \_\_\_\_\_ со дня представления в регистрирующий орган документов
- 1) 5 рабочих дней
  - 2) 3 рабочих дней
  - 3) 5 календарных дней
  - 4) 3 календарных дней
8. Срок ликвидации общества с ограниченной ответственностью, установленный его участниками или органом, принявшим решение о ликвидации общества, не может превышать \_\_\_\_\_
- 1) один год
  - 2) шесть месяцев
  - 3) два года
  - 4) три года
9. Какой размер государственной пошлины предусмотрен при государственной регистрации ЮЛ в электронном виде?
- 1) 800 рублей

- 2) 2000 рублей
- 3) 4000 рублей
- 4) 0 рублей

10. Для Обществ с ограниченной ответственностью исключена обязанность по оплате половины уставного капитала на момент регистрации организации. Учредитель оплачивает свою долю в уставном капитале в определенный договором об учреждении (решением единственного учредителя) срок, но не позднее \_\_\_\_\_ месяцев с момента регистрации

- 1) 3
- 2) 4
- 3) 6
- 4) 9

11. Хозяйственные общества в соответствии с законодательством РФ вправе, но не обязаны иметь печать. Сведения о наличии печати должны:

- 1) содержаться в уставе общества
- 2) быть включены в ЕГРЮЛ
- 3) содержаться в заявлении о регистрации
- 4) размещаться на официальном сайте ФНС России

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу повышения квалификации и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение установленного образца о повышении квалификации.

Проректор по учебной работе



И.В. Кожанова