

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

УТВЕРЖДАЮ



УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
дополнительной профессиональной программы
«Эффективное взаимодействие с налогоплательщиками» (повышенный уровень)
по повышению квалификации федеральных государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы

Базовое образование: *высшее образование*
Продолжительность программы: *86 часов*
Форма контроля: *итоговая работа, экзамен в форме тестирования*
По окончании выдается: *удостоверение о повышении квалификации*

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов				Форма промежуточной аттестации
		Всего	по видам занятий			
			лекции	практические занятия		
			аудиторные	самостоятельная работа		
1	Внедрение принципов человекоцентричности ФНС России	20	10	10	0	зачет
1.1	Основные направления развития работы с налогоплательщиками в обеспечении клиентоцентричности ФНС России. Применение Манифеста ФНС России	2	2			
1.2	Внешняя и внутренняя клиентоцентричность. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций	2	2			
1.3	Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и деятельности по взаимодействию с налогоплательщиками	4		4		
1.4	Актуальные вопросы организации приема налогоплательщиков в налоговых органах и приема деклараций	2	2			
1.5	Особенности выполнения административных процедур по публичному и индивидуальному информированию налогоплательщиков.	4		4		
1.6	Юридические аспекты взаимодействия с налогоплательщиками	2		2		
	Вариативная часть	4	4			
1.7	Специальные налоговые режимы: УСН и ПСН. Налог на профессиональный доход	4	4			
1.8	НДФЛ: стандартные, социальные, имущественные налоговые вычеты. Имущественные налоги физических лиц	4	4			
2	Психологическое обеспечение деятельности и работы с налогоплательщиками	42	10	32	0	зачет
2.1	Тренинг формирования навыков социальной коммуникации	4		4		
2.2	Тренинг эффективного взаимодействия с налогоплательщиками	4		4		

2.3	Тренинг развития компетенций клиентоцентричности	4		4		
2.4	Управление конфликтами	2	2			
2.5	Видеотренинг разрешения конфликтных ситуаций	4		4		
2.6	Профайлинг в работе налогового инспектора	4		4		
2.7	Психология влияния и противодействие манипуляциям (тренинг)	4		4		
2.8	Психология стресса и профилактика профессионального выгорания	4		4		
2.9	Типология личности. Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на поведение	4	4			
2.10	Тренинг "Эффективное публичное выступление"	4		4		
2.11	Психологические аспекты работы при большом скоплении людей	4	4			
3	Современные информационные технологии в деятельности налоговых органов	14	0	14	0	зачет
3.1	Взаимодействие и обслуживание налогоплательщиков в условиях ЕНС	4		4		
3.2	Принципы работы и функционал электронных сервисов ФНС России	2		2		
3.3	Практическая визуализация: слайды, инфографика, таблицы и документы	2		2		
3.4	Цифровые технологии в деятельности налоговых органов	2		2		
	Вариативная часть	4		4		
3.5	Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения	4		4		
3.6	Основные понятия и принципы работы ПО Полигатика	4		4		
4	Актуальные вопросы профессиональной деятельности государственного гражданского служащего	8	0	8	0	зачет
4.1	Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы	4		4		
4.2	Требования к поведению государственных гражданских служащих	4		4		
	Итоговая аттестация	2			2	защита итоговой работы, экзамен в форме тестирования
	Итого:	86	20	64	2	

Проректор по учебной работе

И.В. Кожанова