

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ПРИВОЛЖСКИЙ ИНСТИТУТ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ФЕДЕРАЛЬНОЙ НАЛОГОВОЙ СЛУЖБЫ",
Г. НИЖНИЙ НОВГОРОД**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Приволжского института повышения
квалификации ФНС России

Н.Ф. Беляков

« » 20 г.

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

по повышению квалификации федеральных государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы

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

Продолжительность программы: *88 часов*

Форма контроля: *экзамен в форме тестирования*

По окончании выдается: *удостоверение о повышении квалификации*

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов				Форма промежуточной аттестации
		Всего	по видам занятий			
			лекции	практические занятия		
			аудиторные	самостоятельная работа		
1	Клиентоориентированное взаимодействие с налогоплательщиками: правовые и организационные аспекты	38	26	12	0	зачет
1.1	Основные направления развития работы с налогоплательщиками в обеспечении клиентоориентированности ФНС России	4	4			
1.2	Внешняя и внутренняя клиентоориентированность. Ценности клиентоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций	4	4			
1.3	Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и деятельности по взаимодействию с налогоплательщиками	4		4		
1.4	Нормативные документы, определяющие порядок работы с налогоплательщиками	4	2	2		
1.5	Организация приема налогоплательщиков в налоговых органах. Основные принципы и требования.	4	4			
1.6	Организация приема налоговых деклараций (расчетов)	2		2		
1.7	Индивидуальное и публичное информирование налогоплательщиков	4	4			
1.8	Юридические аспекты взаимодействия с налогоплательщиками	4		4		
1.9	НДФЛ: стандартные, социальные, имущественные налоговые вычеты.	4	4			
	Вариативная часть	4	4	0	0	
1.10	<i>Имущественные налоги физических лиц</i>	4	4			
1.11	<i>Специальные налоговые режимы: УСН и ПСН</i>	4	4			
2	Психологическое обеспечение деятельности сотрудников налоговых органов и работы с налогоплательщиками	24	8	16	0	зачет
2.1	Тренинг формирования навыков социальной коммуникации	4		4		

2.2	Тренинг эффективного взаимодействия с налогоплательщиками	4		4		
2.3	Управление конфликтами	4	4			
2.4	Видеотренинг разрешения конфликтных ситуаций	4		4		
2.5	Саморегуляция и управление стрессом	4		4		
2.6	Психологические аспекты работы при большом скоплении людей	4	4			
3	Современные информационные технологии в деятельности налоговых органов	16	0	16	0	зачет
3.1	Выполнение технологических процессов ФНС России, предусматривающих индивидуальное информирование налогоплательщиков.	4		4		
3.3	Подсистемы АИС Налог-3, участвующие в информационном обмене с налогоплательщиками.	4		4		
3.4	Принципы работы и функционал интерактивных сервисов ФНС России	4		4		
	Вариативная часть	4		4		
3.5	Использование возможностей MS Excel в аналитической работе налоговых органов	4		4		
3.6	Использование возможностей ПК "Мой офис" в условиях импортозамещения	4		4		
3.7	Основные понятия и принципы работы ПО Полиматака	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	экзамен в форме тестирования
	Итого:	88	34	52	2	

Проректор по учебной работе

Приволжского института повышения квалификации ФНС России _____ И.В.Кожанова