

**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» (мастерский уровень)**

**по повышению квалификации федеральных государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы**

**Базовое образование:** *высшее образование*  
**Продолжительность** *72 часа*  
**программы:**  
**Форма контроля:** *экзамен в форме тестирования*  
**По окончании выдается:** *удостоверение о повышении квалификации*

| № п/п    | Наименование разделов и дисциплин  | Количество часов |                  |                        |          | Форма промежуточной аттестации |
|----------|--|------------------|------------------|------------------------|----------|--------------------------------|
|          |  | Всего            | по видам занятий |                        |          |                                |
|          |  |                  | лекции           | практические занятия   |          |                                |
|          |  |                  | аудиторные       | самостоятельная работа |          |                                |
| <b>1</b> | <b>Правовые и организационные аспекты взаимодействия с налогоплательщиками</b>   | <b>16</b>        | <b>10</b>        | <b>6</b>               | <b>0</b> | <b>зачет</b>                   |
| 1.1      | Основные изменения в законодательстве РФ. Что нужно знать при работе с налогоплательщиками?  | 2                | 2                |                        |          |                                |
| 1.2      | Актуальные вопросы организации приема налогоплательщиков   | 2                | 2                |                        |          |                                |
| 1.3      | СМИ как ресурс взаимодействия органов ФНС России с налогоплательщиками   | 2                |                  | 2                      |          |                                |
| 1.4      | Внутренний и внешний контроль. Вопросы самоконтроля и контроля со стороны руководства  | 2                | 2                |                        |          |                                |
| 1.5      | Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и деятельности по взаимодействию с налогоплательщиками                              | 2                |                  | 2                      |          |                                |
| 1.6      | Антикоррупционная деятельность в сфере предоставления государственных услуг. Вопросы оценки коррупционных рисков при оказании государственных услуг. | 2                |                  | 2                      |          |                                |
|          | <b>Вариативная часть</b>   | <b>4</b>         | <b>4</b>         |                        |          | <b>зачет</b>                   |
| 1.7      | <i>НДФЛ: налоговые вычеты</i>  | 2                | 2                |                        |          |                                |
| 1.8      | <i>Специальные налоговые режимы: УСН и ПСН</i>   | 2                | 2                |                        |          |                                |
| 1.9      | <i>Имущественные налоги физических лиц</i>   | 2                | 2                |                        |          |                                |
| 1.10     | <i>Налог на профессиональный доход</i>   | 2                | 2                |                        |          |                                |
| <b>2</b> | <b>Психологическое обеспечение деятельности сотрудников налоговых органов и работы с налогоплательщиками</b>   | <b>38</b>        | <b>2</b>         | <b>36</b>              | <b>0</b> | <b>зачет</b>                   |
| 2.1      | Внешняя и внутренняя клиентоориентированность. Ценности клиентоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций                             | 2                | 2                |                        |          |                                |
| 2.2      | Тренинг навыков социальной коммуникации  | 4                |                  | 4                      |          |                                |
| 2.3      | Тренинг развития внешней и внутренней клиентоориентированности   | 4                |                  | 4                      |          |                                |
| 2.4      | Тренинг управленческой компетентности руководителя   | 4                |                  | 4                      |          |                                |
| 2.5      | Профилактика стресса и профессионального выгорания в деятельности руководителя   | 4                |                  | 4                      |          |                                |

|          |  |           |           |           |          |                                     |
|----------|--|-----------|-----------|-----------|----------|-------------------------------------|
| 2.6      | Профайлинг в работе руководителя   | 4         |           | 4         |          |                                     |
| 2.7      | Медиативный подход в разрешении конфликтов   | 4         |           | 4         |          |                                     |
| 2.8      | Видеотренинг разрешения конфликтных ситуаций   | 4         |           | 4         |          |                                     |
| 2.9      | Психология влияния в управлении (тренинг)  | 4         |           | 4         |          |                                     |
| 2.10     | Тренинг "Эффективность публичного выступления"   | 4         |           | 4         |          |                                     |
| <b>3</b> | <b>Современные информационные технологии в деятельности налоговых органов</b>  | <b>6</b>  | <b>0</b>  | <b>6</b>  | <b>0</b> | <b>зачет</b>                        |
| 3.1      | Использование программного комплекса АИС Налог-3 при рассмотрении жалоб налогоплательщиков                                 | 2         |           | 2         |          |                                     |
| 3.2      | Статистическая и управленческая отчетность   | 2         |           | 2         |          |                                     |
| 3.3      | Современные формы аналитики больших объемов данных АИС Налог-3 (аналитическая платформа Полиматика)                        | 2         |           | 2         |          |                                     |
| <b>4</b> | <b>Современные управленческие технологии</b>   | <b>10</b> | <b>4</b>  | <b>6</b>  | <b>0</b> | <b>зачет</b>                        |
| 4.1      | Эволюция управления персоналом на государственной гражданской службе: цели, способы, теории, модели управления персоналом. | 4         | 4         |           |          |                                     |
| 4.2      | Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы  | 2         |           | 2         |          |                                     |
|          | <b>Вариативная часть</b>   | <b>4</b>  |           | <b>4</b>  |          | <b>зачет</b>                        |
| 4.3      | Формирование и развитие ключевых компетенций государственного гражданского служащего                                       | 4         |           | 4         |          |                                     |
| 4.4      | Командообразование и лидерство в налоговых органах   | 4         |           | 4         |          |                                     |
| 4.5      | Фасилитация как инструмент успешной групповой коммуникации в налоговых органах   | 4         |           | 4         |          |                                     |
|          | <b>Итоговая аттестация</b>   | <b>2</b>  |           |           | <b>2</b> | <b>экзамен в форме тестирования</b> |
|          | <b>Итого:</b>  | <b>72</b> | <b>16</b> | <b>54</b> | <b>2</b> |                                     |

Проректор по учебной работе

Приволжского института повышения квалификации ФНС России \_\_\_\_\_ И.В.Кожанова