

**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» (повышенный уровень)

по повышению квалификации федеральных государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы

Базовое образование: *высшее образование*

Продолжительность *86 часов*

программы:

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	Клиентоориентированное взаимодействие с налогоплательщиками: правовые и организационные аспекты	20	10	10	0	зачет
1.1	Основные направления развития работы с налогоплательщиками в обеспечении клиентоориентированности ФНС России	2	2			
1.2	Внешняя и внутренняя клиентоориентированность. Ценности клиентоцентричности 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			
1.7	Особенности выполнения административных процедур по публичному и индивидуальному информированию налогоплательщиков.	4		4		
1.8	Юридические аспекты взаимодействия с налогоплательщиками	2		2		
	Вариативная часть	4	4			
1.9	Имущественные налоги физических лиц	2	2			
1.10	Специальные налоговые режимы: УСН и ПСН	2	2			
1.11	Налог на профессиональный доход	2	2			
1.12	НДФЛ: стандартные, социальные, имущественные налоговые вычеты.	2	2			
2	Психологическое обеспечение деятельности сотрудников налоговых органов 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 навыков клиентоцентричной коммуникации	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 "Эффективность публичного выступления"	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	Технологические процессы ФНС России	4		4		
3.3	Принципы работы и функционал электронных сервисов ФНС России	2		2		
3.4	Практическая визуализация: слайды, инфографика, таблицы и документы	2		2		
3.5	Цифровые технологии в деятельности налоговых органов	2		2		
	Вариативная часть	4		4		
3.6	Использование возможностей MS Excel в аналитической работе налоговых органов	4		4		
3.7	Использование возможностей ПК "Мой офис" в условиях импортозамещения	4		4		
3.8	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	защита итоговой работы, экзамен в форме тестирования
	Итого:	86	20	64	2	

Проректор по учебной работе

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