

Аннотация дисциплины «Работа с налогоплательщиками»

В настоящее время в России продолжается налоговая реформа, направленная на дальнейшее совершенствование налогового законодательства и качество налогового администрирования. Взаимодействие с налоговыми органами – важная часть ведения бизнеса в России. Налогообложение является тем компонентом экономической культуры, которым должен овладеть каждый человек. Вся история налогообложения в различных странах связана с попытками разрешить целую совокупность противоречий между населением и государством в этой сфере взаимодействия.

Изменения методов и инструментов работы с налогоплательщиками, переход к новым партнерским взаимоотношениям с ними – основные задачи, деятельности налоговых органов России.

Современный этап развития российской налоговой системы ориентирован именно на практические шаги в направлении реализации одного из четырех базовых принципов налогообложения, а именно принципа удобства. Приоритетом в области налоговой политики до 2020 года остается создание эффективной и стабильной налоговой системы. Заложив фундамент для формирования конкурентной на мировом уровне системы налогового администрирования, ФНС России взят курс развития налоговой системы, направленный на формирование клиентоориентированного подхода, развитие электронного взаимодействия с налогоплательщиками по максимальному количеству итераций, а также созданию удобных и понятных онлайн-сервисов.

Впервые налоговая служба из прежде всего контролирующего органа, превращается в службу, которая первоочередной ставит задачу – максимально упростить уплату налогов. Поэтому дисциплина «Работа с налогоплательщиками» не случайно введена в дополнительные профессиональные программы повышения квалификации федеральных государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы.

Цель изучения данной дисциплины состоит в формировании новых и развитии ранее приобретенных профессиональных компетенций государственных гражданских служащих налоговых органов в части знаний основных направлений работы с налогоплательщиками, изучении направлений и оценки деятельности по оказанию государственных услуг.

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 основам взаимодействия с налогоплательщиками;

3) обучение анализу и оценке деятельности по оказанию государственных услуг.

Процесс изучения данной дисциплины направлен на развитие следующих компетенций.

Общекультурные компетенции:

- знать основы налогового законодательства и правил его применения;
- применять правовые нормы, относящиеся к сфере профессиональной деятельности;

- организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

- осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

- самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;

- ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы;

- проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.

Профессиональные компетенции:

- способность к аналитическому, системному, стратегическому видению формирования и развития налоговых процессов;

- способность планирования работы исходя из должностных обязанностей;

- способность и готовность разрабатывать и аргументировать предложения, направленные на повышение эффективности деятельности налоговых органов;

- анализировать юридические факты и возникающие в связи с ними налоговые правоотношения;

- обоснованно принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законом.

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;
- особенности и принципы клиентоориентированного подхода во взаимодействии с налогоплательщиками;
- этику поведения и делового общения государственного гражданского служащего;
- принципы и технологии мониторинга качества, предоставляемых органами ФНС России государственных услуг.

уметь:

- применять принципы клиентоориентированного подхода при личном приеме налогоплательщиков;
- разрабатывать и аргументировать предложения, направленные на повышение эффективности деятельности государственных гражданских служащих ФНС России в части повышения качества предоставления государственных услуг ФНС России гражданам и организациям;
- использовать приемы профилактики конфликта;
- различать типологические особенности личности для повышения эффективности общения с налогоплательщиками;

владеть навыками:

- клиентоориентированного взаимодействия с налогоплательщиками;
- аналитической оценки в процессе выработки и принятия решений, прогнозирования последствий своих действий;
- оценки деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России;
- планирования работы исходя из должностных обязанностей.

В зависимости от категории слушателей и направления их деятельности и обучения дисциплина «Работа с налогоплательщиками» представлена в учебно-тематических планах следующими темами:

1. Актуальные вопросы организации приема налогоплательщиков
2. Актуальные вопросы организации приема налогоплательщиков в налоговых органах и приема деклараций
3. Актуальные вопросы организации работы с обращениями граждан
4. Обращения граждан в порядке Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ: основания, порядок и сроки рассмотрения
5. Обращения граждан в порядке Федерального закона от 02.05.2006 №

59-ФЗ: основания, порядок и сроки рассмотрения. Вопросы в правоприменении

6. Нормативные документы, определяющие порядок работы с налогоплательщиками
7. Индивидуальное информирование налогоплательщиков
8. Организация приема налоговых деклараций (расчетов)
9. Организация приема налогоплательщиков в налоговых органах. Основные принципы и требования
10. Особенности выполнения административных процедур по публичному и индивидуальному информированию налогоплательщиков
11. Основные направления развития работы с налогоплательщиками в обеспечении клиентоцентричности ФНС России. Применение Манифеста ФНС России.
12. Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и деятельности по взаимодействию с налогоплательщиками