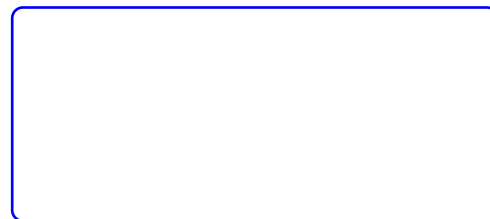


**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«АКАДЕМИЯ ЛИДЕРСТВА И АДМИНИСТРИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ФНС РОССИИ - ВОЛГА»**

УТВЕРЖДАЮ



**УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН**  
дополнительной профессиональной программы  
**«Работа с налогоплательщиками: эффективное и качественное налоговое администрирование (базовый уровень)»**  
по повышению квалификации федеральных государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы

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

**Продолжительность программы:** *56 часов*

**Форма контроля:** *экзамен в форме тестирования*

**По окончании выдается:** *удостоверение о повышении квалификации*

№	Наименование разделов, дисциплин и тем	Количество часов						Форма промежуточной аттестации	
		Всего	по видам занятий			практические занятия			
			лекции	самостоятельное изучение		лекции	самостоятельное изучение		
		вебинар	видеоурок	самостоятельное изучение	вебинар	видеоурок	самостоятельное изучение		
<b>I.</b>	<b>Обязательная часть</b>	<b>46</b>	<b>0</b>		<b>5</b>	<b>28</b>	<b>13</b>	экзамен в форме тестирования	
<b>1</b>	<b>Основные направления организации работы с налогоплательщиками</b>	<b>21</b>	<b>0</b>		<b>4</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	зачет	
1.1	Правовые и организационные основы работы с налогоплательщиками	13	0		4	4	5		
1.1.1	<i>Основные направления развития работы с налогоплательщиками в обеспечении клиентоцентричности ФНС России. Применение Манифеста ФНС России</i>	1			1				
1.1.2	<i>Нормативные документы, определяющие порядок работы с налогоплательщиками</i>	1		V	1				
1.1.3	<i>Юридические аспекты взаимодействия с налогоплательщиками</i>	3				2	V	1	
1.1.4	<i>Индивидуальное информирование налогоплательщиков. Особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, МФЦ</i>	3				2		1	
1.1.5	<i>Выполнение административных процедур по публичному информированию налогоплательщиков</i>	1					V	1	
1.1.6	<i>Организация приема налоговых деклараций (расчетов). Порядок взаимодействия ИФНС и ФКУ "Налог-Сервис" на примере ИФНС ФКУ "Налог-Сервис"</i>	2						2	
1.1.7	<i>Организация приема налогоплательщиков в налоговых органах. Основные принципы и требования.</i>	2			2				
1.2	Актуальные вопросы налогообложения физических лиц	4	0		0	4	0		
1.2.1	<i>НДФЛ: стандартные, социальные, имущественные налоговые вычеты</i>	2				2	V		
1.2.2	<i>Имущественные налоги физических лиц</i>	2				2	V		
1.3	Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и по взаимодействию с налогоплательщиками	2					V	2	
1.4	Антикоррупционная деятельность в сфере предоставления государственных услуг. Вопросы оценки коррупционных рисков при оказании государственных услуг.	2	0		0	2		0	
1.4.1	<i>Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы</i>	1				1	V ЭУ		
1.4.2	<i>Вопросы оценки коррупционных рисков. Соблюдение антикоррупционных стандартов</i>	1				1			
<b>2</b>	<b>Использование информационно-коммуникационных технологий при предоставлении услуг налогоплательщикам</b>	<b>20</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	зачет	
2.1	Выполнение технологических процессов ФНС России, предусматривающих индивидуальное информирование налогоплательщиков.	2				2			
2.2	Подсистемы АИС Налог-3, участвующие в информационном обмене с налогоплательщиками.	2				2			

2.3	Неналоговые реестры налоговой службы	2				2	V		
2.4	Прикладная подсистема «Экспедитор данных»: назначение и область применения.	2				2			
2.5	Основы электронного документооборота в деятельности налоговых органов	2				2			
2.6	Принципы работы и функционал интерактивных сервисов ФНС России	2				2			
2.7	Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения	2				2	V		
2.8	Использование электронной подписи	2				2	V		
2.9	Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов	4				2	V	2	
<b>3</b>	<b>Психологическое обеспечение деятельности сотрудников налоговых органов и работы с налогоплательщиками</b>	<b>5</b>	<b>0</b>		<b>1</b>	<b>0</b>		<b>4</b>	<b>зачет</b>
3.1	Внешняя и внутренняя клиентоцентричность. Ценности человекоцентричности	1		V	1				
3.2	Базовые техники эффективной коммуникации. Ассертивное поведение.	1					V	1	
3.3	Управление конфликтами. Стратегии и тактики поведения в конфликте	1					V	1	
3.4	Управление стрессом: техники саморегуляции	1					V	1	
3.5	Формирование и развитие имиджа представителя налоговой службы. Имиджевые и репутационные стратегии органов ФНС России	1					V	1	
<b>II.</b>	<b>Вариативная часть</b>	<b>8</b>							<b>зачет</b>
	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>2</b>						<b>2</b>	<b>экзамен в форме тестирования</b>
	<b>Итого:</b>	<b>56</b>							

Проректор по учебной работе

И.В. Кожанова