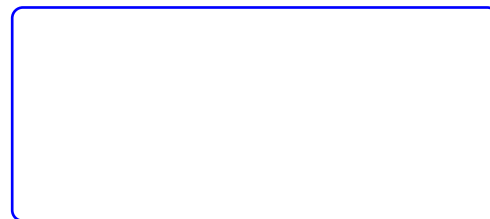


**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«АКАДЕМИЯ ЛИДЕРСТВА И АДМИНИСТРИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ФНС РОССИИ - ВОЛГА»**

УТВЕРЖДАЮ



**УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН**

дополнительной профессиональной программы

«Работа с налогоплательщиками: эффективное и качественное налоговое администрирование (повышенный 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			по видам занятий			
			лекции			практические занятия			
		вебинар	видеоурок	самостоятельное изучение	вебинар	видеоурок	самостоятельное изучение		
I.	Обязательная часть	42	8		7	12		15	экзамен в форме тестирования
1	Основные направления организации работы с налогоплательщиками	23	6		4	6		7	зачет
1.1	Основные направления развития работы с налогоплательщиками в обеспечении клиентоцентричности ФНС России. Применение Манифеста ФНС России	2			2				
1.2	Основные изменения в законодательстве РФ. Что нужно знать при работе с налогоплательщиками?	2	2						
1.3	Нормативно-правовое регулирование Единого налогового платежа и Единого налогового счета	2	2						
1.4	Юридические аспекты взаимодействия с налогоплательщиками. Особенности применения электронной подписи	2				2	V		
1.5	Особенности выполнения административных процедур по индивидуальному информированию налогоплательщиков	2						2	
1.6	СМИ как ресурс взаимодействия органов ФНС России с налогоплательщиками	2					V	2	
1.7	Особенности выполнения административных процедур по приему налоговых деклараций (расчетов)	1			1				
1.8	Организация приема налогоплательщиков в налоговых органах	1			1				
1.9	Инклюзивность в предоставлении государственных услуг	1					V	1	
1.10	НДФЛ: стандартные, социальные, имущественные налоговые вычеты	2				2			
1.11	Имущественные налоги физических лиц	2	2						
1.12	Специальные налоговые режимы: УСН и ПСН. Налог на профессиональный доход	2				2			
1.13	Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и по взаимодействию с налогоплательщиками	2					V	2	
2	Использование информационно-коммуникационных технологий при предоставлении услуг налогоплательщикам	12	2		2	6		2	зачет
2.1	Подсистемы АИС Налог-3, участвующие в информационном обмене с налогоплательщиками.	6	2			2		2	
2.2	Формирование навыков и умений построения модели запросов с пользовательскими условиями и формулами в ПО "Экспедитор данных"	2				2			
2.4	Формирование статистической налоговой отчетности	4			2	2			
3	Актуальные вопросы профессиональной деятельности государственного гражданского	2	0		0	0		2	зачет
3.1	Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы	1					VЭУ	1	

3.2	Требования к служебному поведению государственных гражданских служащих	1						1	
4	<b>Психологическое обеспечение деятельности сотрудников налоговых органов и работы с налогоплательщиками</b>	5	0		1	0		4	зачет
4.1	Внешняя и внутренняя клиентоцентричность. Ценности человекоцентричности	1		V	1				
4.2	Эффективные коммуникации. Психологические приемы преодоления барьеров в общении	1					V	1	
4.3	Управление конфликтами: технологии конструктивного разрешения	1					V	1	
4.4	Технологии влияния и противодействия манипуляциям	1					V	1	
4.5	Профилактика профессионального стресса и выгорания	1					V	1	
<b>II.</b>	<b>Вариативная часть</b>	<b>12</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