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

Утверждаю
Ректор «Академии ФНС ЛАБ»

_____ И.А. Ефремов
«26» января 2026 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
«Учет организаций и физических лиц»

повышения квалификации государственных гражданских служащих

(базовый уровень: 72 часа,
повышенный уровень: 72 часа,
мастерский уровень: 72 часа)

Рассмотрена
на заседании кафедры
информационных технологий

Протокол № 1 от 20.01.2026

2026

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ 3
ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ 3
УЧЕБНЫЕ ПЛАНЫ ПО УРОВНЯМ 5
КАЛЕНДАРНЫЕ УЧЕБНЫЕ ГРАФИКИ 7
РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ) 9
Актуальные вопросы учета организаций и физически лиц (повышенный, базовый, мастерский) 9
Актуальные вопросы учета организаций и физически лиц 10
Использование современных информационных технологий при осуществлении процедуры учета организаций и физических лиц (базовый, повышенный и мастерский уровень) 20
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации 26
Планируемые результаты обучения 26
Планируемые результаты обучения 35
Список литературы 39
Современные управленческие технологии (мастерский уровень) 40
ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ 46
ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ 47
ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ 48
Перечень вопросов, выносимых на экзамен 48
Базовый (1) уровень 48
Повышенный (2) уровень 49
Мастерский (3) уровень 49
Темы итоговых работ 50
Примеры тестовых вопросов 51

ВВЕДЕНИЕ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Учет организаций и физических лиц» реализуется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ (с изм. и доп.) «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ (с изм. и доп.) «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
- Указом Президента РФ от 21.02.2019 № 68 «О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации»;
- Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 24.03.2025 N 266 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам";
- Гражданским кодексом РФ;
- Налоговым кодексом РФ.

Программа реализуется в целях совершенствования и (или) получения новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, с учетом изменений в законодательстве, нормативных актах и программном обеспечении, используемом в ФНС России, и (или) повышения профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации по вопросам по вопросам учета налогоплательщиков и предоставления государственных услуг органами ФНС России в части предоставления сведений из Единого государственного реестра налогоплательщиков (далее – ЕГРН).

В рамках заявленной программы должны быть решены следующие задачи:

- ознакомить слушателей с новациями законодательного регулирования деятельности государственных гражданских служащих налоговых органов;
- изучить основные положения налогового права, а также актуальные изменения законодательства в части учета организаций и физических лиц;
- изучить основы использования современных информационных технологий в деятельности налоговых органов;
- изучить особенности психологического обеспечения в налоговых органах.

В результате освоения данной программы государственные гражданские служащие инспекций и управлений ФНС России получат обновление знаний и совершенствование навыков решения поставленных задач по основным направлениям деятельности и компетенциям с учетом изменений в законодательстве, нормативных актах и программном обеспечении, используемом в ФНС России, по вопросам учета организаций и физических лиц.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Государственные гражданские служащие, прошедшие обучение по данной программе, должны обладать следующими компетенциями:

Универсальные

- Системное и критическое мышление. Поиск, критический анализ и синтез информации, применение системного подхода для решения поставленных задач.
- Разработка и реализация проектов. Определение круга задач в рамках поставленной цели и выбор оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
- Коммуникация. Деловая коммуникация в устной и письменной формах.
- Гражданская позиция. Формирование нетерпимого отношения к коррупционному поведению.

Общепрофессиональные

- Обеспечение приоритета прав и свобод человека, соблюдение норм законодательства РФ и служебной этики.
- Понимание принципов работы современных информационных технологий и использование их для решения задач профессиональной деятельности.
- Сбор, обработка и анализ данных, необходимых для профессиональной деятельности.

Профессиональные

- Обеспечение приоритета прав и свобод человека, соблюдение норм законодательства РФ и служебной этики.
- Понимание принципов работы современных информационных технологий и использование их для решения задач профессиональной деятельности.
- Сбор, обработка и анализ данных, необходимых для профессиональной деятельности.

В результате освоения программы государственный гражданский служащий должен:

Знать:

- актуальные вопросы законодательного регулирования деятельности налоговых органов в части учета организаций и физических лиц;
- теоретические и практические аспекты осуществления налогового контроля и урегулирования споров;

Уметь:

- оперировать правовыми понятиями и категориями;
- анализировать и правильно применять положения нормативно-правовых актов по вопросам учета организаций и физических лиц;
- использовать приобретенные знания для защиты прав и свобод граждан, а также законных интересов общества и государства;

Владеть навыками:

- аналитической оценки в процессе выработки и принятия решений, прогнозирования последствий своих действий;
- подготовки проектов решений и служебных документов, сбора, систематизации и использования актуальной информации;
- взаимодействия с государственными органами и организациями;
- анализа правоприменительной практики и реализации норм материального и процессуального права.

Для обеспечения возможности создания сотрудником индивидуальной образовательной траектории программа составлена по принципу модульности и многоуровневости по сложности изучения. Есть профессиональные модули, обязательные для изучения, и вариативные модули, предлагаемые на выбор.

Модули имеют разное наполнение по уровням сложности, а также имеют предельную продолжительность обучения в часах, закладываемых на их освоение.

Программа предполагает 3 **уровня сложности обучения:**

1. ***Базовый*** уровень – специалисты, имеющие опыт работы в налоговых органах или по данному направлению деятельности менее 3-х лет.
2. ***Повышенный*** уровень – специалисты, имеющие опыт работы в налоговых органах по направлению деятельности более 3–х лет.
3. ***Мастерский*** – руководители среднего звена (начальники (заместители начальников) отделов).

УЧЕБНЫЕ ПЛАНЫ ПО УРОВНЯМ

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы

«Учет организаций и физических лиц» (базовый уровень)

повышения квалификации федеральных государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы

Цель: *Совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, с учетом изменений в законодательстве, нормативных актах и программном обеспечении, используемом в ФНС России, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации по вопросам учета налогоплательщиков - организаций и физических лиц*

Форма обучения: *очная путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимся с отрывом от исполнения должностных обязанностей по замещаемой должности государственной гражданской службы*

Продолжительность обучения: *72 часа*

Режим занятий: *6-8 часов в день*

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов				Форма промежуточной аттестации
		Всего	по видам занятий			
			лекции	практические занятия		
				аудиторные	самостоятельная работа	
1	Актуальные вопросы учета организаций и физических лиц	30	12	18	0	зачет
2	Использование современных информационных технологий при осуществлении процедуры учета организаций и физических лиц	28	0	28	0	зачет
3	Психология профессиональной деятельности	12	2	10	0	зачет
	Итоговая аттестация	2			2	экзамен в форме тестирования
	ИТОГО	**72**	**20**	**70**	**2**	

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы

«Учет организаций и физических лиц» (повышенный уровень)

по повышению квалификации федеральных государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы

Цель *Совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, с учетом изменений в законодательстве, нормативных актах и программном обеспечении, используемом в ФНС России, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации по вопросам учета налогоплательщиков - организаций и физических лиц*

Форма обучения: *очная путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимся с отрывом от исполнения должностных обязанностей по замещаемой должности государственной гражданской службы*

Продолжительность обучения: *72 часов*

Режим занятий: *6-8 часов в день*

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов				Форма промежуточной аттестации
		Всего	по видам занятий			
			лекции	практические занятия		
				аудиторные	самостоятельная работа	
1	Актуальные вопросы учета организаций и физических лиц	32	12	20	0	зачет
2	Использование современных информационных технологий при осуществлении процедуры учета организаций и физических лиц	26	0	26	0	зачет
3	Психология профессиональной деятельности	12	2	10	0	зачет
	Итоговая аттестация	2			2	итоговая работа, экзамен в форме тестирования
	ИТОГО	**72**	**14**	**56**	**2**	

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы

«Учет организаций и физических лиц» (мастерский уровень)

по повышению квалификации федеральных государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы

Цель: *Совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, с учетом изменений в законодательстве, нормативных актах и программном обеспечении, используемом в ФНС России, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации по вопросам учета налогоплательщиков - организаций и физических лиц*

Форма обучения: *очная путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимся с отрывом от исполнения должностных обязанностей по замещаемой должности государственной гражданской службы*

Продолжительность обучения: *72 часа*

Режим занятий: *6-8 часов в день*

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов				Форма промежуточной аттестации
		Всего	по видам занятий			
			лекции	практические занятия		
				аудиторные	самостоятельная работа	
1	Актуальные вопросы учета организаций и физических лиц	16	4	12	0	зачет
2	Использование современных информационных технологий при осуществлении процедуры учета организаций и физических лиц	16	0	16	0	зачет
3	Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и деятельности по взаимодействию с налогоплательщиками	4	2	2	0	зачет
4	Психология профессиональной деятельности	12	2	10	0	зачет
5	Современные управленческие технологии	22	6	16	0	зачет
	Итоговая аттестация	2			2	защита проектов
	ИТОГО	**72**	**14**	**56**	**2**	

КАЛЕНДАРНЫЕ УЧЕБНЫЕ ГРАФИКИ

Базовый уровень

Срок обучения по программе	1	2	3

повышения квалификации, недели																
Срок обучения по программе повышения квалификации, дни	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Виды занятий, предусмотренные программой повышения квалификации	А	А	А	А	А	К	А	А	А	А	А	К	А	А	А	АИ

Повышенный уровень

Срок обучения по программе повышения квалификации, недели	1						2						3		
Срок обучения по программе повышения квалификации, дни	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Виды занятий, предусмотренные программой повышения квалификации	А	А	А	А	К	К	А	А	А	А	А	К	К	А	АИ

Мастерский уровень

Срок обучения по программе повышения квалификации, недели	1						2					
Срок обучения по программе повышения квалификации, дни	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Виды занятий, предусмотренные программой повышения квалификации	А	А	А	А	А	К	А	А	А	А	А	АИ

А – аудиторная работа,
К – каникулы,
И – итоговая аттестация.

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Актуальные вопросы учета организаций и физически лиц (повышенный, базовый, мастерский)

(наименование учебной дисциплины)

Введение

Государством проводится большая работа по совершенствованию законодательного и нормативного обеспечения деятельности государственных гражданских служащих налоговых органов. В ходе налоговой реформы законодательство о налогах и сборах постоянно претерпевает значительные изменения, в том числе и процесс учета организаций и физических, непрерывно совершенствуется организационная структура всех уровней налоговой службы. Поэтому дисциплина «Актуальные вопросы учета организаций и физических лиц» введена в дополнительную профессиональную программу по повышению квалификации федеральных государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы с отрывом от федеральной государственной гражданской службы как обязательная к изучению и освоению.

В результате освоения данной дисциплины государственные гражданские служащие налоговых органов получат и обновят знания по правовым и организационным вопросам деятельности налоговых органов, которые соответствуют квалификационным требованиям к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей федеральными государственными гражданскими служащими органов Федеральной налоговой службы.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

Цель изучения данной дисциплины состоит в формировании новых и развитии ранее приобретенных профессиональных компетенций сотрудников в части знаний законодательства в сфере государственной регистрации организации и индивидуальных предпринимателей.

В рамках заявленной темы должны быть решены следующие ***задачи***:

1) создание условий для трансформации учебно-познавательной деятельности слушателей в профессиональную деятельности;

2) дополнение имеющихся базовых знаний по основным направлениям учета организаций и физических лиц, их закрепление, обобщение и систематизация;

3) обучение анализу юридически значимых фактов и возникающих в связи с ними правоотношений.

Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины сотрудник должен

знать:

- Федеральные законы, указы Президента Российской Федерации, Постановления Правительства Российской Федерации и иные нормативно-правовые акты применительно к исполнению должностных обязанностей;
- особенности выполнения административных процедур (действий) по учету организаций и физических лиц;
- практические вопросы применения законодательства;

уметь:

- применять правовые нормы, относящиеся к сфере профессиональной деятельности;
- разрабатывать и аргументировать предложения, направленные на повышение эффективности деятельности;
- отстаивать свою позицию в спорах, обоснованно принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законом;
- анализировать сложившуюся по отдельным спорным вопросам арбитражную практику и учитывать ее при осуществлении налогового контроля;

- правильно составлять и оформлять соответствующие документы;

владеть навыками:

- анализа правоприменительной практики и реализации норм материального и процессуального права;
- аналитической оценки в процессе выработки и принятия решений, прогнозирования последствий своих действий;
- подготовки проектов решений и служебных документов, сбора, систематизации и использования актуальной информации;
- планирования работы исходя из должностных обязанностей.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Актуальные вопросы учета организаций и физически лиц		
Базовый (1) уровень сложности		
1.1	Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы учета организаций и физических лиц	*Лекция*
1.2	Основные принципы ведения и использования информационного ресурса Единый государственный реестр налогоплательщиков (ЕГРН)	*Лекция*
1.3	Постановка на учет (снятие с учета) организаций и физических лиц, индивидуальных предпринимателей по основаниям, предусмотренным Налоговым кодексом РФ	*Практика*
1.4	Особенности учета иностранных организаций	*Практика*
1.5	Порядок использования электронной подписи в налоговых органах	*Лекция*
1.6	Учет сведений о банковских счетах организаций и физических лиц	*Лекция*
1.7	Налоговые правонарушения. Порядок привлечения к налоговой ответственности	*Практика*
1.8	Административные правонарушения. Производство по делам об административных правонарушениях	*Практика*
1.9	Основные принципы ведения и использования информационного ресурса Реестр дисквалифицированных лиц (РДЛ)	*Лекция*
Повышенный (2) уровень сложности		
1.1	Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы учета организаций и физических лиц	*Лекция*
1.2	Особенности ведения и использования информационного ресурса Единый государственный реестр налогоплательщиков (ЕГРН)	*Лекция*
1.3	Проблемные вопросы постановки на учет (снятие с учета) организаций, физических лиц и индивидуальных предпринимателей по основаниям, предусмотренным Налоговым кодексом РФ.	*Практика*
1.4	Особенности учета иностранных организаций	*Лекция*
1.5	Учет сведений о банковских счетах организаций и физических лиц.	*Лекция*
1.6	Процедура взаимодействия при принятии решений в части учета налогоплательщиков: основания, условия и способы.	*Практика*
1.7	Налоговые правонарушения в части учета налогоплательщиков. Порядок привлечения к налоговой ответственности	*Лекция*
1.8	Административные правонарушения. Производство по делам об административных правонарушениях	*Практика*
1.9	Ведение и использование информационного ресурса Реестр дисквалифицированных лиц (РДЛ)	*Практика*
1.10	Анализ ошибок, выявляемых при учете налогоплательщиков. Проблемы, пути их решения.	*Практика*

Мастерский (3) уровень сложности		
1.1	Основные изменения нормативных правовых актов, регулирующих вопросы учета организаций и физических лиц	*Лекция*
1.2	Отдельные вопросы мониторинга процедуры учета сведений о счетах. Внутренний и внешний контроль	*Лекция*
1.3	Мониторинг информационного ресурса Единый государственный реестр налогоплательщиков (ЕГРН)	*Практика*
1.4	Привлечение к ответственности за нарушение налогового законодательства в части учета налогоплательщиков	*Лекция*
1.5	*Интегрированное занятие.* Тренинг "Процедура взаимодействия при принятии решений в части учета налогоплательщиков: основания, условия и способы".	*Лекция*
1.6	Проблемные вопросы неправомерного использования электронной подписи. *Круглый стол по обмену опытом.*	*Практика*

Объем занятий по дисциплине – от 16 до 32 часа (22,2-44,4% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

Базовый (1) уровень сложности

1 Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы учета организаций и физических лиц

Правовое регулирование вопросов учета различных категорий налогоплательщиков в налоговых органах.

Рассмотрение и ознакомление с основными нормативно-правовыми актами, регулирующими вопросы постановки на учет организаций и физических лиц. Статьи 83-85 Налогового Кодекса Российской Федерации. Постановления Правительства. Приказы и письма Минфина России и ФНС России. Изменения налогового законодательства в части учета организаций и физических лиц.

Анализ практических ситуаций, возникающих в текущей деятельности.

1.2 Основные принципы ведения и использования информационного ресурса Единый государственный реестр налогоплательщиков (ЕГРН)

Правила и порядок ведения Единого государственного реестра налогоплательщиков. Перечень сведений, включаемых в ЕГРН. Сведения, представляемые органами, учреждениями, организациями и физическими лицами в налоговые органы. Сведения, формируемые в налоговых органах в результате учета организаций и физических лиц.

Взаимодействие налоговых органов с иными государственными органами по вопросам учета налогоплательщиков.

Порядок предоставления сведений из Единого государственного реестра налогоплательщиков (ЕГРН).

Практические аспекты работы.

1.3 Постановка на учет (снятие с учета) организаций и физических лиц, индивидуальных предпринимателей по основаниям, предусмотренным Налоговым кодексом РФ.

Правовые аспекты постановки на учет (снятие с учета) организаций и физических лиц, индивидуальных предпринимателей.

Постановка на учет (снятие с учета) организаций и физических лиц, индивидуальных предпринимателей по основаниям, предусмотренным Налоговым кодексом Российской Федерации. Внесение изменений в учетные данные.

Организация и совершенствование учета (снятия с учета) организаций и физических лиц, индивидуальных предпринимателей. Общие требования, основания постановки на учет (снятия с учета), порядок и сроки выполнения учетных действий. Корректировка сведений в ЕГРН. Правила заполнения документов, используемых при учете налогоплательщиков.

Рассмотрение проблемных вопросов, с которыми сталкиваются сотрудники налоговых органов.

Реализация в АИС «Налог-3».

1.4 Особенности учета иностранных организаций

Нормативное регулирование особенностей учета иностранных организаций. Учет иностранных организаций в налоговых органах. Особенности учета в налоговых органах иностранных организаций, не являющихся инвесторами по соглашению о разделе продукции или операторами соглашения.

Ведению реестра аккредитованных представительств иностранных организаций, предоставление сведений из реестра.

Использование информационных систем налоговых органов при реализации задачи.

1.5 Порядок использования электронной подписи в налоговых органах

Нормативное правовое регулирование использования электронной подписи (ЭП). Процедуры взаимодействия между участниками электронного обмена

Анализ практических ситуаций по рассматриваемым вопросам.

1.6 Учет сведений о банковских счетах организаций и физических лиц

Нормативно-правовая основа учета сведений о банковских счетах, открытых в банках, расположенных на территории РФ и за пределами территории РФ.

Порядок, условия ведения информационного ресурса «Банковские счета».

Процедуры взаимодействия между участниками обмена по счетам.

Работа по предоставлению сведений по счетам.

Практические аспекты работы налогового органа.

Реализация задачи «Банковские счета» в программно-аналитических комплексах налоговых органов.

1.7 Налоговые правонарушения. Порядок привлечения к налоговой ответственности

Налоговые правоотношения: понятие, виды, особенности. Особенности вручения (направления) документов налогоплательщику, его представителю. Порядок привлечения к ответственности: особенности, различия, проблемы. Особенности процедур по привлечению к налоговой ответственности в части учета налогоплательщиков.

Разрешение практических ситуаций. Обсуждение со слушателями проблемных вопросов исполнения налоговой обязанности и применения НК РФ в разных регионах России.

1.8 Административные правонарушения. Производство по делам об административных правонарушениях.

Особенности привлечения к административной ответственности. Стадии. Сроки. Полномочия.

Разрешение практических ситуаций.

1.9 Основные принципы ведения и использования информационного ресурса Реестр дисквалифицированных лиц (РДЛ)

Правила и порядок ведения РДЛ. Перечень сведений, включаемых в реестр. Объекты учета реестра дисквалифицированных лиц. Ведение и использование реестра дисквалифицированных лиц.

Основания для включения лица в реестр дисквалифицированных лиц, внесения изменений в сведения, содержащиеся о лице в реестре дисквалифицированных лиц, и исключения лица из реестра дисквалифицированных лиц. Информация, фиксируемая в реестре дисквалифицированных лиц.

Порядок предоставления сведений из реестра дисквалифицированных лиц.

Повышенный (2) уровень сложности

1.1 Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы учета организаций и физических лиц

Актуальные изменения правового регулирования вопросов учета различных категорий налогоплательщиков в налоговых органах.

Ознакомление с новыми нормативно-правовыми актами, регулирующими вопросы постановки на учет организаций и физических лиц. Изменения налогового законодательства в части учета организаций и физических лиц.

Анализ практических ситуаций, возникающих в текущей деятельности.

1.2 Особенности ведения и использования информационного ресурса Единый государственный реестр налогоплательщиков (ЕГРН)

Актуальные вопросы порядка ведения Единого государственного реестра налогоплательщиков. Работа со сведениями, представляемыми органами, учреждениями, организациями и физическими лицами в налоговые органы. Сведения, формируемые в налоговых органах в результате учета организаций и физических лиц.

Проблемные вопросы взаимодействия налоговых органов с иными государственными органами по вопросам учета налогоплательщиков.

1.3. Проблемные вопросы постановки на учет (снятие с учета) организаций, физических лиц и индивидуальных предпринимателей по основаниям, предусмотренным Налоговым кодексом РФ

Проблемные вопросы постановки на учет (снятие с учета) организаций, физических лиц и индивидуальных предпринимателей по основаниям, предусмотренным Налоговым кодексом РФ.

Совершенствование процедуры учета (снятия с учета) организаций, физических лиц и индивидуальных предпринимателей. Контроль порядка и сроков выполнения учетных действий. Корректировка сведений в ЕГРН.

Особенности проведения процедур по учету крупнейших налогоплательщиков, ИГ. Реализация в АИС «Налог-3».

Рассмотрение проблемных вопросов, с которыми сталкиваются сотрудники налоговых органов.

1.4. Особенности учета иностранных организаций

Проблемные вопросы учета иностранных организаций. Особенности учета в налоговых органах иностранных организаций, не являющихся инвесторами по соглашению о разделе продукции или операторами соглашения.

Актуальные вопросы ведения реестра аккредитованных представительств иностранных организаций, предоставление сведений из реестра.

Мониторинг информационных систем налоговых органов при реализации задачи.

1.5. Учет сведений о банковских счетах организаций и физических лиц

Изменения нормативно-правовой базы в части учета сведений о банковских счетах, открытых в банках, расположенных на территории РФ и за пределами территории РФ.

Проблемные вопросы ведения информационного ресурса «Банковские счета».

Мониторинг процедуры взаимодействия между участниками обмена по счетам.

Проблемные вопросы в части работа по предоставлению сведений по счетам.

Практические аспекты работы налогового органа.

1.6 Процедура взаимодействия при принятии решений в части учета налогоплательщиков: основания, условия и способы.

Понятие и основные принципы проведения тренинга. Формирование команд, участвующих в тренинге. Ключевые нормы и порядок работы в командах (тайминг).

Правовые основы процедуры взаимодействия при принятии решений в части учета налогоплательщиков.

Проблемные вопросы при принятии решений по учету налогоплательщиков. Типичные ситуации, связанные с проведением данной процедуры. Возможности и инструменты мониторинга (условия и способы). Вопросы анализа информационных ресурсов.

1.7. Налоговые правонарушения в части учета налогоплательщиков. Порядок привлечения к налоговой ответственности

Налоговая и административная ответственность за нарушение законодательства о налогах и сборах. Правоотношения: понятие, виды, особенности. Особенности вручения (направления) документов налогоплательщику, его представителю. Порядок привлечения к ответственности: особенности, различия, проблемы. Особенности процедур по привлечению к налоговой ответственности в части учета налогоплательщиков.

Разрешение практических ситуаций. Обсуждение проблемных вопросов исполнения налоговой обязанности и применения НК РФ в разных регионах России.

1.8 Административные правонарушения. Производство по делам об административных правонарушениях.

Особенности привлечения к административной ответственности. Стадии. Сроки. Полномочия.

Разрешение практических ситуаций.

1.9. Ведение и использование информационного ресурса Реестр дисквалифицированных лиц (РДЛ)

Изменения нормативно-правовой базы в части ведения и использование реестра дисквалифицированных лиц

Основания для включения лица в реестр дисквалифицированных лиц, внесения изменений в сведения, содержащиеся о лице в реестре дисквалифицированных лиц, и исключения лица из реестра дисквалифицированных лиц.

Проблемные вопросы по предоставлению сведений из реестра дисквалифицированных лиц.

Практические аспекты работы.

1.10. Анализ ошибок, выявляемых в ходе аудиторских проверок и их профилактика. Проблемы, пути их решения

Основные правила проведения тренинга. Базовые принципы группового взаимодействия. Желаемый порядок работы в группах. Формирование команд, участвующих в тренинге.

Основные этапы, содержание, проблемные области и способы оптимизации процесса анализа ошибок, выявляемых в ходе аудиторских проверок.

Вопросы анализа информационных ресурсов.

Профилактика нарушений, варианты их возможного решения.

Пути повышения эффективности деятельности рабочих групп и команд.

Обратная связь.

Мастерский (3) уровень сложности

1.1. Основные изменения нормативных правовых актов, регулирующих вопросы учета организаций и физических лиц

Основные изменения нормативных правовых актов в части проблемных вопросов постановки на учет (снятие с учета) организаций, индивидуальных предпринимателей и физических лиц по основаниям, предусмотренным Налоговым кодексом Российской Федерации.

Совершенствование процедуры учета (снятия с учета). Контроль порядка и сроков выполнения учетных действий. Корректировка сведений в ЕГРН.

Особенности проведения процедур по учету и проблемы реализации в АИС «Налог-3».

Рассмотрение проблемных вопросов, с которыми сталкиваются сотрудники налоговых органов на практике.

1.2. Отдельные вопросы мониторинга процедуры учета сведений о счетах. Внутренний и внешний контроль

Отдельные вопросы изменения нормативно-правовой базы в части учета сведений о банковских счетах, открытых в банках, расположенных на территории РФ и за пределами территории РФ.

Внутренний и внешний контроль ведения информационного ресурса «Банковские счета».

Проблемные вопросы мониторинга процедуры учета сведений о счетах.

Актуальные вопросы ведения реестра Банковские счета. Мониторинг информационных систем налоговых органов при реализации задачи.

Предоставление сведений из реестра.

Практические аспекты работы налогового органа.

1.3. Мониторинг информационного ресурса Единый государственный реестр налогоплательщиков (ЕГРН)

Порядок организации и особенности работы по мониторингу и ведению ЕГРН. Работа по межведомственному и межуровневому электронному взаимодействия посредством обмена информацией внутри налоговых органов. Взаимодействие с государственными органами, в том числе посредством внешних информационных ресурсов.

1.4. Налоговые правонарушения в части учета налогоплательщиков. Порядок привлечения к налоговой ответственности.

Налоговые и административные правоотношения: понятие, виды, особенности.

Проблемные вопросы вручения (направления) документов налогоплательщику, его представителю и привлечения к ответственности. Особенности процедур по привлечению к налоговой ответственности в части учета налогоплательщиков.

Разрешение практических ситуаций. Обсуждение проблемных вопросов исполнения налоговой обязанности и применения НК РФ в разных регионах России.

1.5. Тренинг "Процедура взаимодействия при принятии решений в части учета налогоплательщиков: основания, условия и способы".

Понятие и основные принципы проведения тренинга. Формирование команд, участвующих в тренинге. Порядок работы в командах (тайминг).

Правовые основы процедуры взаимодействия при принятии решений в части учета налогоплательщиков.

Проблемные вопросы при принятии решений по учету налогоплательщиков. Типичные ситуации, связанные с проведением данной процедуры. Возможности и инструменты мониторинга (условия и способы). Вопросы анализа информационных ресурсов.

1.6. Проблемные вопросы неправомерного использования электронной подписи. Круглый стол по обмену опытом.

Проблемные вопросы нормативного правового регулирования использования электронной подписи (ЭП). Процедуры взаимодействия между участниками электронного обмена

Проблемные вопросы использования электронной подписи в налоговых органах.

Анализ практических ситуаций по рассматриваемым вопросам. Круглый стол.

Практические задания (примеры)

Задание 1.

Налогоплательщик Мирошникова А.В. вышла замуж и поменяла фамилию.

1. Есть ли необходимость ей обменять Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе?
2. Каков размер госпошлины за выдачу Свидетельства в случае необходимости его получения?

Дайте ответ со ссылкой на нормативные правовые документы.

Задание 2.

Севостьянов И.Г. обратился в налоговый орган 21.02.2025 с запросом о представлении сведений из ЕГРН.

Не позднее какой даты налоговый орган должен подготовить информацию в данной ситуации?

Задание 3.

ПАО «ВосходТрансБанк» 6 марта 2024 года заключил договор об открытии расчетного счета с ООО «Правовые вопросы». 7 марта 2024 года банк открыл счет организации.

Банк должен сообщить об этом факте в налоговый орган не позднее _____ (укажите дату, дайте ссылки на нормативные правовые документы)

Задание 4.

ООО «Ритм» планирует создать обособленное подразделение на территории, подведомственной налоговому органу, в котором общество состоит на учете по месту своего нахождения. Обязано ли общество на основании п.п. 3 п. 2 ст. 23 Налогового кодекса РФ представить сообщение о создании обособленного подразделения? Дайте ответ со ссылкой на нормативные правовые документы.

Методические рекомендации

Введение многоуровневого образования, создание единого образовательного пространства, реализация компетентностного подхода обуславливают необходимость нового подхода к организации обучения. Работа преподавателя направлена не только на трансляцию теоретических, научных знаний, но на выбор оптимальной стратегии преподавания, использование при организации и проведении аудиторной работы современных образовательных технологий, направленных на создание творческой атмосферы образовательного процесса.

Поэтому при реализации учебного процесса по дисциплине «Актуальные вопросы учета организаций и физических лиц» большое внимание уделяется применению современных форм и технологий проведения занятий:, тренингов, кейсов, игр, использование симуляторов-тренажеров, многих других приемов, потому что именно они развивают профессиональные и общекультурные компетенции слушателей, формируют необходимые для профессии умения и навыки, создают предпосылки для психологической готовности внедрять в реальную практику освоенные умения и навыки.

В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения: актуальным проблемам законодательства РФ; анализу правомерного применения норм права в типичных ситуациях повседневной деятельности государственного служащего, обзору судебной практики по учету налогоплательщиков.

При проведении лекций используются активные и интерактивные формы проведения занятий. В части компетентностно-деятельностного подхода психолого-педагогической основой обучения является активная познавательная деятельность самого обучающегося, приводящая к формированию умений творчески мыслить, используя приобретаемые в процессе деятельности знания, навыки и умения.

Активные методы обучения стимулируют познавательную деятельность слушателей и опираются на методические основы педагогической технологии «Развитие критического мышления».

Технологическую основу составляет базовая модель трех стадий «вызов – реализация смысла (осмысление) – рефлексия (размышление)», которая позволяет помочь слушателям самим определять цели обучения, осуществлять активный поиск информации и размышлять о том, что они узнали. На стадии вызова (evocation) в сознании слушателей происходит процесс актуализации имеющихся знаний и представлений о предмете изучения. Поскольку при этом сочетаются индивидуальная и групповая формы работы, участие слушателей в образовательном процессе активизируется, формируется познавательный интерес. Результатом данных процессов является самостоятельное определение ими цели дальнейшей учебной деятельности.

На стадии осмысления (realization) слушатель вступает в непосредственный контакт с новой информацией – носителем новых идей. Происходит ее систематизация. Стадия рефлексии (reflection) характеризуется тем, что слушатели закрепляют новые знания и активно перестраивают собственные представления с тем, чтобы включить в них новые понятия. Таким образом, происходит “присвоение” нового знания и формирование на его основе своего аргументированного представления об изучаемом объекте.

В ходе работы по такой модели учащиеся овладевают различными способами интегрирования информации, учатся вырабатывать собственное мнение на основе осмысления различного опыта, идей и представлений, строить умозаключения и логические цепи

доказательств, выражать свои мысли четко, понятно для других, уверенно и корректно по отношению к окружающим.

На лекционных занятиях излагаются наиболее важные и сложные вопросы, являющиеся теоретической основой нормативных документов и практических действий. Часть лекций может излагаться проблемным методом с привлечением слушателей для решения сформулированных преподавателем проблем.

Практические задания предполагают разбор спорных и проблемных ситуаций из практической работы налоговых органов, самостоятельное решение практический заданий слушателями.

Каждая лекция должна:

– иметь четкую структуру и логику раскрытия последовательно излагаемых вопросов (понятийная линия лекции);

– иметь твердый теоретический и методический стержень, важную проблему;

– иметь законченный характер освещения определенной темы (проблемы), тесную связь с предыдущим материалом;

– быть доказательной и аргументированной, содержать достаточное количество ярких и убедительных примеров, фактов, обоснований, иметь четко выраженную связь с практикой;

– быть проблемной, раскрывать противоречия и указывать пути их решения, ставить перед обучающимися вопросы для размышления;

– обладать силой логической аргументации и вызывать у слушателей необходимый интерес, давать направление для самостоятельной работы;

– находиться на современном уровне развития науки и техники, содержать прогноз их развития на ближайшие годы;

– отражать методическую обработку материала (выделение главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, повторение их в различных формулировках);

– быть наглядной, сочетаться по возможности с демонстрацией аудиовизуальных материалов, макетов, моделей и образцов;

– излагаться четким и ясным языком, содержать разъяснение всех вновь вводимых терминов и понятий;

– быть доступной для восприятия данной аудиторией.

По способу изложения материала лекции могут быть:

- проблемная лекция,
- лекция-визуализация,
- лекция вдвоем (бинарная лекция),
- лекция-пресс-конференция,
- лекция-беседа,
- лекция-дискуссия,
- лекция с разбором конкретных ситуаций,
- лекция с заранее запланированными ошибками (лекция-провокация),
- лекция-консультация,
- лекция-исследование,
- лекция с применением техники обратной связи,
- видеолекция,
- мультимедиа лекция.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений. При проведении практических занятий необходимо отрабатывать задания, учитывающие специфику выполняемых функциональных обязанностей слушателями курсов по своему профессиональному предназначению, в том числе предусматривать задания с проведением деловых игр (эпизодов) и созданием моделей типовых ситуаций.

В процессе практического обучения особое внимание следует уделять формированию и развитию у слушателей практических умений, навыков и компетенций.

Для проведения практических занятий должны использоваться методические разработки, позволяющие индивидуализировать задания обучаемым в зависимости от их должностных категорий. Такие задания представляют собой проблемные ситуационные варианты, различающиеся моделями информационных систем, и набором конкретных действий, существенных для определённых категорий обучаемых, объединённых в соответствующую подгруппу.

Важнейшим элементом практического занятия является учебная задача (проблема), предлагаемая для решения. Преподаватель подбирает примеры (задачи и логические задания) для практического занятия, представляет дидактическую цель: привитие каких навыков и умений применительно к каждой задаче установить, каких усилий от обучающихся она потребует, в чем должно проявиться творчество слушателей при решении данной задачи.

При планировании практического занятия и разработке индивидуальных заданий преподавателю важно учитывать подготовку и интересы каждого слушателя.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется слушателями по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к проведению семинаров и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы. В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

– формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

– выполнение домашних заданий в виде предложенной лектором работы по определенному разделу дисциплины.

С целью определения качества усвоения материала проводится проверка знаний слушателей с использованием совокупности контрольных заданий и вопросов в виде текущего и итогового контроля.

Текущий контроль осуществляется на лекциях в самых разнообразных формах – опроса слушателей по изученным вопросам, диалога с преподавателем во время лекций, промежуточного тестирования, выполнения слушателями индивидуальных заданий по темам изучаемой дисциплины.

Каждый обучающийся на весь период обучения должен быть обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронным учебным материалам, содержащим всю необходимую учебную и учебно-методическую информацию по изучаемым темам.

Список литературы

1. Гринева Е.Г. Применение законодательства о государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей: теория, практика/Е.Г.Гринева, А.В.Дулина.- Н.Новгород: Академия ФНС ЛАБ-Волга, 2025.-52 с.
2. Дулина, А. В. Административные правонарушения. Привлечение к административной ответственности, осуществляемое налоговыми органами: учебное пособие / А. В. Дулина. - Н. Новгород: Академия ФНС ЛАБ-Волга, 2025. - 52 с.
3. Дулина, А. В. Налоговые правонарушения. Порядок привлечения к налоговой ответственности: учебно-практическое пособие /А. В. Дулина. - Н. Новгород: Академия ФНС ЛАБ-Волга ФНС, 2025. - 40 с.
4. Налоговый кодекс Российской Федерации. С путеводителем по судебной практике. Части первая и вторая: - М.: Проспект, 2024. - 1136 с.

5. Тютин Д.В. Налоговое право: курс лекций // СПС КонсультантПлюс. 2024
6. Электронный учебник «Актуальные вопросы учета организаций и физических лиц»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Использование современных информационных технологий при осуществлении процедуры учета организаций и физических лиц (базовый, повышенный и мастерский уровень)

(наименование учебной дисциплины)

Введение

Процедуры учета налогоплательщиков реализованы в информационно-аналитических программных комплексах налоговых органов. Необходимым условием качественного выполнения своих должностных обязанностей сотрудниками налоговых органов является наличие у государственных служащих ФНС России сформированных профессиональных компетенций, включающих знания, умения, навыки в части работы с использованием современных информационных технологий при осуществлении процедуры учета организаций и физических лиц. Первостепенное значение при этом имеют общие вопросы данной деятельности, вопросы реализация функционала по учету организаций и физических лиц с использованием подсистем АИС «Налог-3». Обеспечение открытости налоговых органов для налогоплательщика, путем упрощения процедур его взаимодействия с ФНС России и перевода их в электронный вид. Создание единого информационного массива и подключение налоговых органов к новым внешним источникам информации. Гарантированное соблюдение регламентных процедур налогового администрирования, качество и сроки их реализации. Снижение текущих издержек налогового администрирования, в первую очередь за счет создания и внедрения электронной системы массовой обработки сведений, поступающих в налоговые органы. Совершенствование процедур информационного взаимодействия с органами государственной власти и местного самоуправления. Обеспечение контроля над налоговой деятельностью налогоплательщика путем создания единого и достоверного ресурса, содержащего всю информацию по конкретному налогоплательщику. Обеспечение автоматизированного мониторинга деятельности ФНС России со стороны руководства налоговых органов. Использование современных информационных технологий при учете налогоплательщиков, функционала АИС Налог-3, ведение информационного ресурса ЕГРН.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

Цель изучения данной дисциплины состоит в формировании новых и развитии ранее приобретенных профессиональных компетенций государственных гражданских служащих налоговых органов в части использования современных информационных технологий при выполнении профессиональных задач по регистрации организаций и физических лиц.

В рамках заявленной темы должны быть решены следующие задачи:

1) создание условий для трансформации учебно-познавательной деятельности слушателей в профессиональную деятельность служащих регистрирующих органов;

2) дополнение имеющихся базовых знаний по использованию современных информационных технологий при выполнении профессиональных задач по регистрации организаций и индивидуальных предпринимателей, их закрепление, обобщение и систематизация.

Планируемые результаты обучения

Процесс изучения дисциплины направлен на развитие следующих компетенций:

1. Общекультурные компетенции:

- способность и готовность повысить качество и производительность работы;
- способность самостоятельно анализировать изменения нормативно-законодательной базы.

2. Профессиональные компетенции:

- способность ориентироваться в формировании и этапах модернизации бизнес-процессов;
- способность и готовность использовать паспорта функций и руководства пользователей в своей профессиональной деятельности;
- способность оперативно и корректно осуществлять работу в едином клиентском приложении;

– способность оперативно и корректно проводить анализ информации по налогоплательщикам, полученные из разных источников;

– способность работать с бизнес-процессами функций по функциональным задачам, реализованным в автоматизированных информационных системах налоговых органов.

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен

знать:

– Общие вопросы и функционал подсистем единой автоматизированной информационной системы налоговых органов (АИС «Налог-3»);

– Технологию работы в информационных системах налоговых органов. АИС «Налог-3».

– Принципы работа с ПП ЦУН, с Аналитическим сегментом данных АИС «Налог-3»;

уметь:

– работать с бизнес-процессами функций, реализованных в автоматизированных информационных системах налоговых органов в целях соблюдения законодательства Российской Федерации

владеть навыками:

- работы с единым клиентским приложением
- работы с руководством пользователя и паспортом функций
- выполнения функций по учету организаций и физических лиц посредством АИС «Налог 3».

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Базовый (1) уровень сложности		
2.1	Автоматизированная информационная система ФНС России АИС Налог-3 как цифровая экосистема	Практика
2.2	Отдельные вопросы мониторинга соблюдения законодательства, в т.ч. с использованием современных информационных технологий.	Практика
2.3	Технологические процессы процедуры учета организаций и физических лиц АИС "Налог-3".	Практика
2.4	Современные формы и методы анализа данных	Практика
2.5	Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов	Практика
2.6	Неналоговые реестры налоговой службы	Практика
2.7	Основы работы со справочными нормативно-правовыми базами	Практика
2.8	Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения	Практика
Повышенный (2) уровень сложности		
2.1	Порядок использования средств электронной подписи в налоговых органах	*Практика*
2.2	Отдельные вопросы мониторинга соблюдения законодательства, в т.ч. с использованием современных информационных технологий.	*Практика*
2.3	Современные формы и методы анализа данных	*Практика*
2.4	Порядок использования средств электронной подписи в налоговых органах	*Практика*
2.5	Неналоговые реестры налоговой службы	*Практика*
2.6	Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов	*Практика*

2.7	Основные понятия и принципы работы ПО Полиматика	*Практика*
Мастерский (3) уровень сложности		
2.1	Современные формы и методы анализа данных	*Практика*
2.2	Технологические процессы процедуры учета организаций и физических лиц АИС "Налог-3"	*Практика*
2.3	Неналоговые реестры налоговой службы	*Практика*
2.4	Работа с информационным ресурсом Реестр дисквалифицированных лиц (РДЛ)	*Практика*
2.5	Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов	*Практика*
2.6	Основные понятия и принципы работы ПО Полиматика	*Практика*

Объем занятий по дисциплине – от 16 до 28 часов (22,2-38,9% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

Базовый (1) уровень сложности

2.1 Автоматизированная информационная система ФНС России АИС Налог-3 как цифровая экосистема

Общие вопросы архитектуры и работы в программном комплексе АИС «Налог-3». Возможности единого клиентского приложения. Функционал транзакционного сегмента федерального хранилища данных. Технологии работы в подсистеме ЦУН АИС «Налог-3».

Практикум по использованию аналитических информационных инструментов при процедурах учета налогоплательщиков, установленных законодательством.

Использование при проведении учебных занятий тренажеров по отдельным функциональным задачам.

2.2 Отдельные вопросы мониторинга соблюдения законодательства, в т.ч. с использованием современных информационных технологий.

Формирование практических навыков по мониторингу текущей деятельности налоговых органа, а так же по применению отдельных процедур по вопросам учета юридических и физических лиц. Общие вопросы процедуры учета налогоплательщиков, рассматриваемые с использованием элементов проектной деятельности.

2.3. Технологические процессы процедуры учета организаций и физических лиц АИС "Налог-3"

Знакомство с процессным подходом в деятельности ФНС России. Виды и структура кодирования ТП. Перечень технологических процессов и порядок ведения перечня. Паспорт функции. Основные ТП учета налогоплательщиков.

2.4. **Современные формы и методы анализа данных.**

Практикум по использованию аналитических информационных инструментов при процедурах учета организаций и физических лиц, установленных законодательством. Технологии работы.

2.5. Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов

Работа с электронными таблицами. Аналитические выборки для налоговых/регистрирующих органов: консолидация данных, создание сводных таблиц, ВПР.

Мониторинг информационных ресурсов.

2.6. Неналоговые реестры налоговой службы.

Неналоговые реестры, сопровождаемыми налоговой службы. Формирование, порядок работы и предоставления сведений из реестров.

Открытые и общедоступные сведения. Экстерриториальность в обслуживании.

Практические аспекты работы налоговой службы

2.7. Основы работы со справочными нормативно-правовыми базами

Практические примеры подготовки документов, применяемых в налоговых органах с использованием нормативно-правовых баз. Возможности аналитической работы с юридическими документами в справочно-правовых системах Консультант Плюс и ГАРАНТ.

2.8. **Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения**

Работа с отечественным ПО. Использование возможностей ПК "Мой офис".

Функционал офисного ПО. Платформа ПК МойОфис. Совместное редактирование документов. Хранение файлов. Современные офисные приложения. Корпоративная рабочая среда.

Повышенный (2) уровень сложности

2.1. Технологические процессы процедуры учета организаций и физических лиц АИС "Налог-3"

Знакомство с процессным подходом в деятельности ФНС России. Виды и структура кодирования ТП. Перечень технологических процессов и порядок ведения перечня. Паспорт функции. Основные ТП учета налогоплательщиков.

2.2.Отдельные вопросы мониторинга соблюдения законодательства, в т.ч. с использованием современных информационных технологий.

Проблемные вопросы мониторинга текущей деятельности налоговых органа. Анализ отдельных процедур по вопросам учета юридических и физических лиц. Общие вопросы процедуры учета налогоплательщиков, рассматриваемые с использованием элементов проектной деятельности.

2.3. **Современные формы и методы анализа данных.**

Практикум по использованию аналитических информационных инструментов при процедурах учета организаций и физических лиц, установленных законодательством. Технологии работы.

2.4.Порядок использования средств электронной подписи в налоговых органах

Правовые аспекты, регулирующих работу с электронной подписью (ЭП). Вопросы организации электронного документооборота с использованием электронной подписи. «Госключ».

Практические проблемные ситуации работы с ЭП в текущей деятельности налогового органа.

2.5. Неналоговые реестры налоговой службы

Проблемные вопросы оптимизации реестров налоговой службы. Формирование, порядок работы и предоставления сведений из реестров.

Открытые и общедоступные сведения. Экстерриториальность в обслуживании.

Практические аспекты работы налоговой службы.

2.6.Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов

Работа с электронными таблицами. Аналитические выборки для налоговых органов: консолидация данных, создание сводных таблиц, ВПР.

Мониторинг информационных ресурсов.

2.7. Основные понятия и принципы работы ПО Полиматика

Методы и формы работы с единой интеграционно-аналитической платформой, отвечающей за обеспечение процесса интеграции и обмена данными, подготовку данных для аналитических приложений и обеспечение выполнения аналитической обработки и интерактивной визуализации данных.

Формирование кубов детализации с использованием средств аналитической платформы «Полиматика», являющегося гибким и удобным аналитическим инструментом, использующим технологии аналитической обработки информации в режиме реального времени, и предоставляющем пользователю широкий спектр действий над заданными многомерными массивами данных.

Мастерский (3) уровень сложности

2.1. Современные формы и методы анализа данных.

Практикум по использованию аналитических информационных инструментов при процедурах учета организаций и физических лиц, установленных законодательством. Технологии работы.

Использование при проведении учебных занятий тренажеров-симуляторов

Обсуждение практических ситуаций работы в текущей деятельности РО.

2.2.Технологические процессы процедуры учета организаций и физических лиц АИС "Налог-3"

Знакомство с процессным подходом в деятельности ФНС России. Виды и структура кодирования ТП. Перечень технологических процессов и порядок ведения перечня. Паспорт функции. Основные ТП учета налогоплательщиков.

2.3 Работа с информационным ресурсом Реестр дисквалифицированных лиц (РДЛ)

Информационно - аналитическая система контрольного блока (ИАС КБ). Механизмы выявления рисков. Анализ рисков и принятие решений. Автоматизированное управление циклом рисков.

Проблемные аспекты работа по учету налогоплательщиков.

2.4 Неналоговые реестры налоговой службы

Проблемные вопросы оптимизации реестров налоговой службы. Формирование, порядок работы и предоставления сведений из реестров.

Открытые и общедоступные сведения. Экстерриториальность в обслуживании.

Практические аспекты работы налоговой службы.

2.5 Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов

Работа с электронными таблицами. Аналитические выборки для налоговых органов: консолидация данных, создание сводных таблиц, ВПР.

Мониторинг информационных ресурсов.

2.6 Основные понятия и принципы работы ПО Полиматика

Методов и формы работы с единой интеграционно-аналитической платформой, отвечающей за обеспечение процесса интеграции и обмена данными, подготовку данных для аналитических приложений и обеспечение выполнения аналитической обработки и интерактивной визуализации данных.

Формирование кубов детализации с использованием средств аналитической платформы «Полиматика», являющегося гибким и удобным аналитическим инструментом, использующим технологии аналитической обработки информации в режиме реального времени, и предоставляющем пользователю широкий спектр действий над заданными многомерными массивами данных.

Практические задания (примеры)

Задание 1.

Практические занятия проводятся с использованием полноформатных тренажеров по АИС «Налог-3».

Задание 2.

Какие интерактивные сервисы ФНС России вы знаете? Опишите их функционал.

Задание 3.

Рассматриваются возможности электронных таблиц:

- автозаполнение,
- промежуточные итоги,
- консолидация данных,
- создание сводных таблиц,
- форматирование таблиц,
- сортировка и фильтрация данных.

Задание 4.
Рассматриваются возможности ПО Полиматика
- Сформируйте новый фильтр размерности в ранее созданной мультисфере.
- Сформируйте данные мультисферы с учетом фильтров по неактивным размерностям. Посмотрите, каким цветом будет обозначена активная опция.
- Путем добавления размерности сформируйте мультисферу по вертикали и по горизонтали

Методические рекомендации

В учебной работе большое внимание необходимо уделять применению современных форм и методов обучения. Для проведения занятий используются активные методы обучения, стимулирующие познавательную деятельность слушателей, опираясь на методические основы педагогической технологии «Развитие критического мышления».

Технологическую основу составляет базовая модель трех стадий «вызов – реализация смысла (осмысление) – рефлексия (размышление)», которая позволяет помочь слушателям самим определять цели обучения, осуществлять активный поиск информации и размышлять о том, что они узнали. На стадии вызова (evocation) в сознании слушателей происходит процесс актуализации имеющихся знаний и представлений о предмете изучения. Поскольку при этом сочетаются индивидуальная и групповая формы работы, участие слушателей в образовательном процессе активизируется, формируется познавательный интерес. Результатом данных процессов является самостоятельное определение ими цели дальнейшей учебной деятельности.

На стадии осмысления (realization) слушатель вступает в непосредственный контакт с новой информацией – носителем новых идей. Происходит ее систематизация. Стадия рефлексии (reflection) характеризуется тем, что слушатели закрепляют новые знания и активно перестраивают собственные представления с тем, чтобы включить в них новые понятия. Таким образом, происходит “присвоение” нового знания и формирование на его основе своего аргументированного представления об изучаемом объекте.

В ходе работы по такой модели учащиеся овладевают различными способами интегрирования информации, учатся вырабатывать собственное мнение на основе осмысления различного опыта, идей и представлений, строить умозаключения и логические цепи доказательств, выражать свои мысли четко, понятно для других, уверенно и корректно по отношению к окружающим.

С целью определения качества усвоения материала проводится проверка знаний слушателей с использованием совокупности контрольных заданий и вопросов в виде текущего и итогового контроля.

Текущий контроль осуществляется в самых разнообразных формах – опроса слушателей по изученным вопросам, диалога с преподавателем, промежуточного тестирования, выполнения слушателями индивидуальных заданий по темам изучаемой дисциплины.

При выполнении практических заданий по АИС «Налог 3» обязательно использование основных видео тренажеров по технологии работы.

Каждый обучающийся на весь период обучения должен быть обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронным учебным материалам, содержащим всю необходимую учебную и учебно-методическую информацию по изучаемым модулям.

В процессе практического обучения особое внимание следует уделять формированию и развитию у слушателей практических умений, навыков и компетенций.

Для проведения практических занятий должны использоваться методические разработки, позволяющие индивидуализировать задания обучаемым в зависимости от их должностных категорий. Такие задания представляют собой проблемные ситуационные варианты, различающиеся моделями информационных систем, и набором конкретных действий, существенных для определённых категорий обучаемых, объединённых в соответствующую подгруппу.

Список литературы

1. Данелян, Т.Я. Информационные технологии в налоговом администрировании: учебное пособие / Т.Я. Данелян. - М.: ЛЕНАНД, 2024. - 264 с.

2. Железнова, В.М. Microsoft Word 2024. Практические примеры. Ч. 2: учебно-методическое пособие / В.М. Железнова. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2021. - 40 с.

3. Железнова, В.М. Microsoft Word 2024. Практические примеры. Ч.1: учебно-методическое пособие / В.М. Железнова. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2021. - 44 с.

4. Карпеева, Н. М. Использование Microsoft Excel в работе налоговых органов: учебно-методическое пособие / Н. М. Карпеева; соавт. Н.А. Панова. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2024. - 58 с.

5. Современные информационные технологии как основа совершенствования налоговой системы: материалы научно-практической конференции (Нижний Новгород июнь 2023 г). - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2023. - 246 с.

6. Цифровые технологии налогового администрирования: монография/под ред. И.А. Майбурова.-М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2024.-263 с.-(Magister)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология профессиональной деятельности

(базовый, повышенный и мастерский уровень)

(наименование учебной дисциплины)

Введение

Область общественных отношений в налоговой деятельности отличается разнообразием решаемых задач, их клиентоцентричностью, напряженной многочасовой деятельностью при дефиците времени. Необходимо уметь быстро переключиться с одной проблемы на другую, перенести внимание с одного клиента на другого с учетом нередких несовпадений интересов при деловом взаимодействии.

Работа сотрудников налоговых органов связана с непосредственным взаимодействием с налогоплательщиками, обращающимися с возникшими проблемами. Это требует от сотрудников профессиональных знаний не только в области учета налогоплательщиков, но и в области психологии коммуникаций, а так же в формировании клиентоориентированности в деятельности.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

Цель изучения данной дисциплины состоит в формировании новых и развитии ранее приобретенных профессиональных компетенций государственных гражданских служащих налоговых органов в части знаний закономерностей эффективного взаимодействия с налогоплательщиками, изучении психологических механизмов повышения эффективности их профессиональной деятельности.

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 знаний по основным направлениям психологического обеспечения деятельности сотрудников налоговых органов и работы с налогоплательщиками, их закрепление, обобщение и систематизация;

3) обучение психологическому анализу сложных ситуаций взаимодействия.

Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен

знать:

– принципы клиентоцентричного взаимодействия;
– закономерности и технологии эффективного взаимодействия с налогоплательщиками;
– приемы разрешения конфликтных ситуаций.

уметь:
– применять психологические знания для обеспечения эффективного взаимодействия с налогоплательщиками;
– применять основные закономерности клиенториентированного поведения и делового общения в практике взаимодействия;
– использовать приемы профилактики конфликта;
– готовить публичное выступление.

владеть навыками:
– делового общения и клиентоцентричного взаимодействия при личном приеме налогоплательщиков и внутри коллектива;
– установления контакта с налогоплательщиками, передачи информации эффективного слушания, аргументации и контраргументации;
– разрешения конфликта
– управления стрессом.

№ п/п	Наименование тем Психология профессиональной деятельности	Вид занятия
Базовый (1) уровень сложности		
3.1	Традиционные российские духовно-нравственные ценности. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций	*Лекция*
3.2	Тренинг развития компетенций внешней и внутренней клиентоцентричности	*Практика*
3.3	Развитие стрессоустойчивости и профилактика профессионального выгорания	*Практика*
	Вариативная часть	
3.4	Тренинговая подготовка по управлению конфликтами	*Практика*
3.5	Личная эффективность государственного гражданского служащего	*Практика*
3.6	Психология эффективных коммуникаций	
Повышенный (2) уровень сложности		
3.1	Традиционные российские духовно-нравственные ценности. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций	*Лекция*
3.2	Тренинг развития компетенций внешней и внутренней клиентоцентричности	*Практика*
3.3	Развитие стрессоустойчивости и профилактика профессионального выгорания	*Практика*
	Вариативная часть	
3.4	Тренинговая подготовка по управлению конфликтами	*Практика*
3.5	Психология эффективных коммуникаций	*Практика*
3.6	Личная эффективность государственного гражданского служащего	*Практика*
Мастерский (3) уровень сложности		
4.1	Традиционные российские духовно-нравственные ценности. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций	*Лекция*
4.2	Тренинг развития компетенций внешней и внутренней	*Практика*

	клиентоцентричности	
4.3	Тренинг "Эффективное публичное выступление"	*Практика*
	Вариативная часть	*Практика*
4.3	Личная эффективность государственных гражданских служащих	*Практика*
4.4	Психология эффективных управленческих коммуникаций	*Практика*
4.6	Командная эффективность и лидерство	*Практика*

Объем занятий по дисциплине – 12 часов (16,7% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

Базовый (1) уровень

3.1.Традиционные российские духовно-нравственные ценности. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций.

Понятие и принципы человекоцентричности. Духовно-нравственные ценности. Ценности человекоцентричности и их отражение в декларации человекоцентричности и манифесте ФНС России.

3.2. Тренинг развития компетенций внешней и внутренней клиентоцентричности

Компетенция эффективной клиентоцентричности. Обучение приемам установления контакта с налогоплательщиком. Развитие навыков эффективного приема, обработки и передачи информации в процессе коммуникации. Виды слушания. Позитивная и негативная обратная связь.

3.3 Развитие стрессоустойчивости и профилактика профессионального выгорания

Понятие, сущность, механизм возникновения, стадии протекания и виды стресса, внешние и внутренние стрессоры; понятие и симптомы профессионального выгорания. Диагностика профессионального стресса и профессионального выгорания; способы развития стрессоустойчивости. Приемы и техники саморегуляции.

Вариативная часть

3.4. Тренинговая подготовка по управлению конфликтами

Понятие, виды и причины конфликтов. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Динамика конфликта. Этапы разрешения конфликтной ситуации. Условия разрешения конфликта. Приемы снижения напряжения в конфликтных ситуациях. Овладение навыками эффективного поведения в конфликтной ситуации.

3.5. Личная эффективность государственного гражданского служащего

Декларация человекоцентричности. Принципы человекоцентричности. План мероприятий по реализации Политики ФНС России в области качества на 2023 – 2026 годы. Понятия компетенции и компетентности. Профессиональная компетентность. Компетенции по группам должностей. Рассмотрение понятий: эффективность, потенциал сотрудника.

3.6. Психология эффективных коммуникаций

Понятие коммуникации. В чем заключается коммуникативная компетентность. Этапы коммуникативного процесса. Барьеры коммуникации. Приемы эффективной коммуникации.

Повышенный (2) уровень сложности

3.1.Традиционные российские духовно-нравственные ценности. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций.

Понятие и принципы человекоцентричности. Духовно-нравственные ценности. Ценности человекоцентричности и их отражение в декларации человекоцентричности и манифесте ФНС России.

3.2. Тренинг развития компетенций внешней и внутренней клиентоцентричности

Компетенция эффективной клиентоцентричности. Совершенствование приемов формирования аттракции в работе с налогоплательщиком. Приемы снятия психоэмоционального

напряжения. Развитие навыков эффективного приема, обработки и передачи информации в процессе коммуникации. Овладение навыками эффективного слушания. Навыки получения и передачи обратной связи. Вопросы налогоплательщика и ответы на них.

3.3. Развитие стрессоустойчивости и профилактика профессионального выгорания

Рассматривается понятие, сущность, механизм возникновения, стадии протекания и виды стресса, внешние и внутренние стрессоры; понятие и симптомы профессионального выгорания; методы психодиагностики и профилактики профессионального стресса и профессионального выгорания сотрудников налоговых органов; способы развития стрессоустойчивости. Приемы и техники управления стрессом.

Вариативная часть

3.4. Тренинговая подготовка по управлению конфликтами

Понятие, виды и причины конфликтов. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Динамика конфликта. Этапы разрешения конфликтной ситуации. Условия разрешения конфликта. Приемы снижения напряжения в конфликтных ситуациях. Овладение навыками эффективного поведения в конфликтной ситуации.

3.5. Психология эффективных коммуникаций

Понятие коммуникации. В чем заключается коммуникативная компетентность. Этапы коммуникативного процесса. Барьеры коммуникации. Приемы эффективной коммуникации.

3.6. Личная эффективность государственного гражданского служащего

Декларация человекоцентричности. Принципы человекоцентричности. План мероприятий по реализации Политики ФНС России в области качества на 2023 – 2026 годы. Понятия компетенции и компетентности. Профессиональная компетентность. Компетенции по группам должностей. Рассмотрение понятий: эффективность, потенциал сотрудника.

Мастерский (3) уровень сложности

4.1. Традиционные российские духовно-нравственные ценности. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций.

Понятие и принципы человекоцентричности. Духовно-нравственные ценности. Ценности человекоцентричности и их отражение в декларации человекоцентричности и манифесте ФНС России.

4.2. Тренинг развития компетенций внешней и внутренней клиентоориентированности

Рассматриваются вопросы клиентоориентированности в общении с налогоплательщиками, коллегами, подчиненными: приемы и правила установления и поддержания конструктивного контакта; виды слушания в деловом общении; оценочная и безоценочная обратная связь; технология ответа на претензию налогоплательщика.

4.3. Тренинг "Эффективное публичное выступление"

Подготовка публичного выступления. Основные требования к публичному выступлению. Структура выступления. Зачин и вступление. Основная часть. Аргументация. Виды заключения. Средства выразительности речи. Отработка навыков публичного выступления.

Вариативная часть

4.5. Личная эффективность государственного гражданского служащего

Декларация человекоцентричности. Принципы человекоцентричности. План мероприятий по реализации Политики ФНС России в области качества на 2023 – 2026 годы. Понятия компетенции и компетентности. Профессиональная компетентность. Компетенции по группам должностей. Рассмотрение понятий: эффективность, потенциал сотрудника.

4.6. Психология эффективных коммуникаций

Понятие коммуникации. В чем заключается коммуникативная компетентность. Этапы коммуникативного процесса. Барьеры коммуникации. Приемы эффективной коммуникации.

4.7. Командная эффективность и лидерство

Руководство и лидерство. Групповая динамика и процесс командообразования. Понятие рабочая группа, коллектив, команда. Виды команд. Особенности групповой динамики. Этапы

командообразования и методы формирования команд. Инструменты повышения эффективности командной работы.

Практические задания

Задание 1.

Ответьте на следующий вопрос: Какие приемы помогают мне создать первое впечатление и установить контакт с партнером по общению? Что мешает создать положительное впечатление и установить контакт?

Заполните таблицу:

Как произвести впечатление	
Положительное	*Отрицательное*

Задание 2.

Опишите, какие проблемы возникают у вас при взаимодействии с налогоплательщиками. Определите докладчика. Регламент выступления 5 минут.

Поразмышляйте о том, как можно решить проблему взаимодействия «налогоплательщик-налоговый инспектор».

Задание 3.

Приведите примеры оценочных фраз, которые могут вызвать непонимание и желание защититься. Определите докладчика. Регламент выступления 3 минуты.

Во время выступлений групп отмечайте для себя (мысленно или письменно) то, что пополнит вашу личную «копилку» *неэффективных* оценочных фраз, которые лучше не использовать при общении с налогоплательщиком.

Задание 4.

В налоговую инспекцию пришел агрессивно настроенный налогоплательщик. На предложение сотрудника инспекции присесть, он ответил отказом и остался стоять, возвышаясь над ним. На повышенных тонах он начал выговаривать налоговому инспектору: «Когда уже Вы прекратите присылать налоговые уведомления на оплату транспортного налога, когда я уже два года назад продал машину и представил все документы в инспекцию?». Опишите психологически грамотные действия налогового инспектора в данной конфликтной ситуации с применением приемов снижения напряжения.

Задание 5.

При завершении контакта с налогоплательщиком рекомендуется сделать ему комплимент. 1. Приведите примеры деловых комплиментов, которые можно использовать при взаимодействии с налогоплательщиком. 2. Приведите примеры комплиментов, которые нельзя использовать при общении с налогоплательщиком.

Задание 6.

Групповая дискуссия «Какие проблемы возникают при коммуникации». Задание в группах. Опишите какие проблемы возникают в коммуникации. Подготовьте информацию в виде образов - рисунков, пиктограмм. Обсудите в рамках дискуссии проблемы коммуникации и их причины.

Методические рекомендации

Введение многоуровневого образования, создание единого образовательного пространства, реализация компетентностного подхода обуславливают необходимость особого подхода к организации обучения. Работа преподавателя направлена не только на трансляцию

теоретических, научных знаний, но на выбор оптимальной стратегии преподавания, использование при организации и проведении аудиторной работы современных образовательных технологий, направленных на создание творческой атмосферы образовательного процесса.

Поэтому при реализации учебного процесса большое внимание уделяется применению современных форм и технологий проведения занятий: тренингов, кейсов, игр, многих других приемов, потому что именно они развивают профессиональные и общекультурные компетенции слушателей, формируют необходимые для профессии умения и навыки, создают предпосылки для психологической готовности внедрять в реальную практику освоенные умения и навыки.

При проведении лекций используются активные и интерактивные формы проведения занятий. В части компетентностно-деятельностного подхода психолого-педагогической основой обучения является активная познавательная деятельность самого обучающегося, приводящая к формированию умений творчески мыслить, используя приобретаемые в процессе деятельности знания, навыки и умения.

Для проведения занятий используются активные методы обучения (тренинги, групповые дискуссии и т. д), стимулирующие познавательную деятельность слушателей, опираясь на методические основы педагогической технологии «Развитие критического мышления».

Технологическую основу составляет базовая модель трех стадий «вызов – реализация смысла (осмысление) – рефлексия (размышление)», которая позволяет помочь слушателям самим определять цели обучения, осуществлять активный поиск информации и размышлять о том, что они узнали. На стадии вызова (evocation) в сознании слушателей происходит процесс актуализации имеющихся знаний и представлений о предмете изучения. Поскольку при этом сочетаются индивидуальная и групповая формы работы, участие слушателей в образовательном процессе активизируется, формируется познавательный интерес. Результатом данных процессов является самостоятельное определение ими цели дальнейшей учебной деятельности.

На стадии осмысления (realization) слушатель вступает в непосредственный контакт с новой информацией – носителем новых идей. Происходит ее систематизация. Стадия рефлексии (reflection) характеризуется тем, что слушатели закрепляют новые знания и активно перестраивают собственные представления с тем, чтобы включить в них новые понятия. Таким образом, происходит “присвоение” нового знания и формирование на его основе своего аргументированного представления об изучаемом объекте.

В ходе работы по такой модели слушатели овладевают различными способами интегрирования информации, учатся вырабатывать собственное мнение на основе осмысления различного опыта, идей и представлений, строить умозаключения и логические цепи доказательств, выражать свои мысли четко, понятно для других, уверенно и корректно по отношению к окружающим.

При проведении занятий обязательно учитывается распределение времени на лекционный материал и выполнение практических занятий в соответствии с утвержденным учебно-тематическим планом.

На лекционных занятиях излагаются наиболее важные и сложные вопросы, являющиеся теоретической основой нормативных документов и практических действий. Часть лекций может излагаться проблемным методом с привлечением слушателей для решения сформулированных преподавателем проблем.

Каждая лекция должна:

– иметь четкую структуру и логику раскрытия последовательно излагаемых вопросов (понятийная линия лекции);

– иметь твердый теоретический и методический стержень, важную проблему;

– иметь законченный характер освещения определенной темы (проблемы), тесную связь с предыдущим материалом;

– быть доказательной и аргументированной, содержать достаточное количество ярких и убедительных примеров, фактов, обоснований, иметь четко выраженную связь с практикой;

– быть проблемной, раскрывать противоречия и указывать пути их решения, ставить перед обучающимися вопросы для размышления;

– обладать силой логической аргументации и вызывать у слушателей необходимый интерес, давать направление для самостоятельной работы;

– находиться на современном уровне развития науки и техники, содержать прогноз их развития на ближайшие годы;

– отражать методическую обработку материала (выделение главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, повторение их в различных формулировках);

– быть наглядной, сочетаться по возможности с демонстрацией аудиовизуальных материалов, макетов, моделей и образцов;

– излагаться четким и ясным языком, содержать разъяснение всех вновь вводимых терминов и понятий;

– быть доступной для восприятия данной аудиторией.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений. При проведении практических занятий необходимо отрабатывать задания, учитывающие специфику выполняемых функциональных обязанностей слушателями курсов по своему профессиональному предназначению, в том числе предусматривать задания с проведением деловых игр (эпизодов) и созданием моделей типовых ситуаций.

Для проведения практических занятий должны использоваться методические разработки, позволяющие индивидуализировать задания обучаемым в зависимости от их должностных категорий. Такие задания представляют собой проблемные ситуационные варианты, различающиеся моделями информационных систем, и набором конкретных действий, существенных для определённых категорий обучаемых, объединённых в соответствующую подгруппу.

Важнейшим элементом практического занятия является учебная задача (проблема), предлагаемая для решения. Преподаватель подбирает примеры (задачи и логические задания) для практического занятия, представляет дидактическую цель: привитие каких навыков и умений применительно к каждой задаче установить, каких усилий от обучающихся она потребует, в чем должно проявиться творчество слушателей при решении данной задачи.

При планировании практического занятия и разработке индивидуальных заданий преподавателю важно учитывать подготовку и интересы каждого слушателя.

Рекомендуется сначала давать легкие задачи (логические задания), которые рассчитаны на репродуктивную деятельность, требующую простого воспроизведения способов действия, данных на лекции для осмысления и закрепления в памяти. Такие задачи помогают контролировать правильность понимания обучающимися отдельных вопросов изученного материала небольшого объема (как правило, в пределах одной лекции). В этом случае преобладает решение задач по образцу, предложенному на лекции.

Затем содержание учебных задач усложняется. Предлагаются задачи, рассчитанные на репродуктивно-преобразовательную деятельность, при которой обучающемуся нужно не только воспроизвести известный ему способ действий, но и дать анализ его целесообразности, высказать свои соображения, относящиеся к анализу условий задачи, выдвигаемых гипотез, полученных результатов. Этот тип задач по отдельным вопросам темы должен развивать умения и навыки применения изученных методов и контролировать их наличие у обучающихся.

В дальнейшем содержание задач (логических заданий) снова усложняется с таким расчетом, чтобы их решение требовало в начале отдельных элементов продуктивной деятельности, а затем – полностью продуктивной (творческой). Как правило, такие задачи в целом носят комплексный характер и предназначены для контроля глубины изучения материала темы или курса.

Выстраивая систему задач постепенно возрастающей сложности, преподаватель добивается усвоения слушателями наиболее важных методов и приемов, характерных для данной учебной дисциплины.

С целью определения качества усвоения материала проводится проверка знаний слушателей с использованием совокупности контрольных заданий и вопросов в виде текущего и итогового контроля.

Текущий контроль осуществляется на занятиях в самых разнообразных формах – опроса слушателей по изученным вопросам, диалога с преподавателем во время лекций, промежуточного тестирования, выполнения слушателями индивидуальных заданий по темам изучаемой дисциплины.

Список литературы

1. Агаева, А.Ш. Деловая культура и психология общения: учебное пособие / А.Ш. Агаева; Ш.А. Идрисов. - М.: Инфра-Инженерия, 2022. - 232 с. : ил.
2. Артёменкова, Т.А. Практическое руководство для "жертв" тайм-менеджмента/ Т.А. Артёменкова. - М.: Проспект, 2021. - 144 с.
3. Берндт, К. Устойчивость: как выработать иммунитет к стрессу, депрессии и выгоранию / К. Берндт. - М.: ЭКСМО, 2022. - 352 с.
4. Биркенбиль, В. Тренинг уверенного общения. 56 упражнений, которые по-могут прокачать навыки коммуникации / В. Биркенбиль. - М.: ЭКСМО, 2022. - 288 с.
5. Воронина, Н.А. Взаимодействие с налогоплательщиками. Секреты эффективности: учебно-методическое пособие / Н.А. Воронина; О.И. Суховеева; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород: Академия ФНС-ЛАБ Волга, 2024. - 64 с.
6. Галло, Э. Разрешение конфликтов / Э. Галло. - пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2020. - 222 с.
7. Далл, И. От выгорания к балансу. Как успокоить нервы, снять стресс и под-зарядиться / И. Далл. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. – 192 с.: ил. - (Твоя жизнь- в твоих руках)
8. Дельцов, В. Почему я ввязываюсь в конфликты? /Дельцов. - М.: Научная книга, 2021. - 166 с. - (Эффективные тренинги)
9. Жизнь без стресса: скажи разрушающим эмоциям нет!: практическое пособие / под ред. С.Г. Беляковой. - М.: ЭКСМО, 2022. - 176 с.
10. Зверева, Н. Магия общения: Этому можно научиться / Н. Зверева. - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 262 с
11. Зверева, Н. Я спрашиваю - мне отвечают: Инструменты искусного диалога / Н. Зверева; С. Иконникова. - М.: Альпина Паблишер, 2023. - 200 с.
12. Иванова, С. В. Личная эффективность на 100%: Сбросить балласт, найти себя, достичь цели / С. В. Иванова; соавт. Д. Болдогоев. - 7-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2018. - 208 с.
13. Иванова, С. В. Тайм-менеджмента нет: Психология дружбы со временем / С.В. Иванова. - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 152 с.
14. Ильин, Е. П. Психология делового общения / Е. П. Ильин. - ил. - СПб: Питер, 2017. - 240 с. - (Мастера психологии).
15. Каришина, И. Е. Тайм-менеджмент для всех. Секреты управления временем: учебное пособие / И.Е. Каришина. - Н. Новгород: Академия ФНС-ЛАБ Волга, 2024. - 50 с.
16. Кожанова, И. В. Секреты эффективного делового общения: учебное пособие / И.В. Кожанова; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород: Академия ФНС-ЛАБ Волга, 2024. - 56 с.
17. Ксенофонтова, Е.Г. Универсальные компетенции в сфере делового общения: учебное пособие с практикумом / Е.Г. Ксенофонтова; А.В. Гизатуллина; Н.С. Зимова. - М.: Проспект, 2023. - 208 с.: ил.
18. Льюис, Д. Управление стрессом: Как найти дополнительные 10 часов в неделю/ Д. Льюис. - пер. с англ. - Интеллектуальная Литература, 2021. - 238 с.
19. Майорова, М. И. Сценарии конфликтов: Как без нервов улаживать споры и проблемы на работе и в жизни/ М.И. Майорова. - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 139 с.
20. Оликар, Ф. Гибкий тайм-менеджмент: как быть максимально произво-дительным во времена тотального выгорания / Ф. Оликар. - М.: ЭКСМО, 2021. - 240 с. - (Мастер времени. Тайм-менеджмент XXI века)
21. Орлов, А. Джедайские техники конструктивного общения / А. Орлов. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. - 192 с.: ил.
22. Петерсон Т. Внутреннее спокойствие. 101 способ справиться с тревогой, страхом и паническими атаками / Т. Петерсон. - пер. с англ. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. - 320 с.

23. Резанова, Е. Работа, которая заряжает. Как не выгореть, занимаясь любимым делом/ Е. Резанова. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2022. - 240 с.: ил. - (Измени свою жизнь)

24. Рызов, И.Р. Кремлевская школа переговоров/ И. Рызов. - М.: ЭКСМО, 2023. - 336 с.: ил. - (Кремлевская школа переговоров).

25. Рызов, И.Р. Психотрюки: 69 приемов в общении, которым не учат в школе / И.Р. Рызов. - М.: ЭКСМО, 2023. - 256 с.: ил. - (Кремлевская школа переговоров).

26. Смирнова, Ю. Говори, не бойся! Искусство публичных выступлений: Ю. Смирнова. - М.: АСТ, 2020. - 256 с. - (Нонфикшн рунета)

27. Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты / О.П. Фесенко; соавт. С.В. Колесникова. - 3-е изд., стер. - М.: Флинта, 2018. - 128 с.

28. Чаттерджи, Р. Я больше не могу! Как справиться с длительным стрессом и эмоциональным выгоранием / Р. Чаттерджи. - пер. с англ. - М.: ЭКСМО, 2021. - 272 с.

29. Шейнов, В. П. Как убедить, когда вас не слышат/ В.П. Шейнов. - СПб.: Питер, 2021. - 352 с. - (Экопокет)

30. Эдвардс, В. Наука общения. Как читать эмоции, понимать намерения и находить общий язык с людьми / В. Эдвардс. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. -384 с.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и деятельности по взаимодействию с налогоплательщиками
(мастерский уровень)

Введение

Государством проводится большая работа по совершенствованию нормативного обеспечения деятельности государственных гражданских служащих. В ходе административной реформы в РФ законодательство постоянно претерпевает значительные изменения, непрерывно совершенствуется организационная структура государственной службы. Структурные преобразования и технический прогресс вносят значительные изменения в характер труда, предъявляя к сотрудникам государственных органов более высокие требования, увеличивая экономическую и социальную значимость результатов их деятельности.

Область общественных отношений в налоговой деятельности отличается разнообразием решаемых задач, их клиентоориентированностью, напряженной многочасовой деятельностью при дефиците времени на обдумывание адекватных действий. Необходимо уметь быстро переключиться с одной проблемы на другую, перенести внимание с одного клиента на другого с учетом нередких несовпадений интересов при деловом взаимодействии.

Работа сотрудников налоговых органов связана с непосредственным взаимодействием с налогоплательщиками, обращающимися в инспекцию с возникшими проблемами. Это требует от сотрудников регистрирующих органов профессиональных знаний в области регистрации, а также в формировании клиентоориентированности в деятельности.

Качество государственных услуг представляет собой сложный процесс на рынке государственных услуг, в основе чего положен принцип обратной связи, включающий удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг, соответствие органов управления поставленным задачам, ценностям, предписаниям, взаимодействие власти и граждан.

С 2015 года ФНС России включена в федеральный проект по оценке гражданами качества предоставления государственных услуг. Задача Федеральной налоговой службы – обеспечить качественный и удобный сервис для граждан, а это напрямую зависит от оценки работы налоговых органов самими налогоплательщиками. Федеральной налоговой службой в целях реализации положений постановления Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 №1284 внедрен механизм оценки налогоплательщиками эффективности деятельности руководителей территориальных налоговых органов с учетом качества предоставления ими государственных услуг. Сегодня ФНС России предлагает налогоплательщикам широкий спектр

возможностей оценить работу налоговых инспекторов и качество предоставленных ими государственных услуг.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

Целью изучения дисциплины является освоение слушателями:

– нормативных правовых актов, регламентирующих вопросы прохождения государственной гражданской службы и изменений, внесенных в указанные документы;

Целью изучения дисциплины является освоение слушателями:

– нормативных правовых актов, регламентирующих вопросы прохождения государственной гражданской службы и изменений, внесенных в указанные документы;

– нормативных правовых актов, регламентирующих государственно-служебные отношения, связанные с соблюдением служебной дисциплины, и изменений, внесенных в указанные документы;

– практики применения законодательства по оценки деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России.

В рамках заявленной дисциплины должны быть решены следующие ***задачи*:**

– обсудить проблемные вопросы, возникающие при прохождении государственной гражданской службы;

– ознакомить слушателей с положениями законодательства по вопросам служебной дисциплины и дисциплинарной ответственности;

– изучить современные правовые позиции судебных органов по вопросам обжалования решений государственных органов о привлечении гражданских служащих к дисциплинарной ответственности;

– обучить анализу и оценке деятельности по оказанию государственных услуг.

Планируемые результаты обучения

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;
- основные положения законодательства, регламентирующего основы прохождения государственной гражданской службы, сущность и содержание основных его понятий;
- основные положения законодательства, регламентирующего государственно-служебные отношения, связанные с соблюдением служебной дисциплины;
- права и обязанности государственного гражданского служащего при проведении служебной проверки;
- принципы клиентоориентированного взаимодействия;
- перечень услуг, предоставляемых ФНС России, подлежащих оценки качества;
- все способы оценки качества услуг, предоставляемых налоговой службой;
- критерии оценки качества услуг;
- принципы и технологии мониторинга качества, предоставляемых органами ФНС России государственных услуг;

***уметь*:**

- анализировать и правильно применять правовые нормы, относящиеся к сфере профессиональной деятельности, прохождения государственной гражданской службы, привлечения к дисциплинарной ответственности и рассмотрения служебных споров;

- осуществлять мониторинг обращений, отзывов, комментариев налогоплательщиков (обратная связь), полученных при оценке качества государственных услуг, оказываемых ФНС России;
- разрабатывать и аргументировать предложения, направленные на повышение эффективности деятельности государственных органов и государственных организаций;
- отстаивать свою позицию, обоснованно принимать решения и совершать действия в точном соответствии с законодательством;
- обращаться в комиссию государственного органа по служебным спорам и суд за защитой своих прав;
- в необходимых случаях правильно составлять и оформлять документы, связанные с процедурой привлечения к дисциплинарной ответственности государственных гражданских служащих;
- применять основные закономерности клиентоориентированного поведения и делового общения в практике взаимодействия с налогоплательщиками;
- использовать приемы профилактики конфликта;

***владеть навыками*:**

- работы с нормативными правовыми актами;
- анализа различных практических ситуаций, возникающих при прохождении государственной гражданской службы и проведении служебной проверки;
- работы в команде, выстраивания межличностных отношений, решения проблемных вопросов, планирования времени;
- отстаивания своей законной позиции в органах по рассмотрению служебных споров;
- аналитической оценки в процессе выработки и принятия решений, прогнозирования последствий своих действий;
- оценки деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России через виджит «Ваш контроль»;
- оценки деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России через специализированный сайт «Ваш контроль»;
- подачи жалобы из интернет-сервис ФНС России «Личный кабинет для физических лиц»;
- оценки деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России через единый портал государственных услуг;
- проведения мониторинга обращений, отзывов, комментариев налогоплательщиков, по результатам оказания им государственных услуг

Мастерский (3) уровень сложности		
3.1	Проблемные вопросы мониторинга качества предоставляемых органами ФНС России государственных услуг	*Лекция*
3.2	Вопросы оценки коррупционных рисков. Соблюдение антикоррупционных стандартов	*Практика*

Реферативное описание тем

3.1. Проблемные вопросы качества предоставляемых органами ФНС России государственных услуг

Основные документы, регламентирующие оценку качества предоставления государственных услуг. Государственные услуги, в отношении которых проводится оценка

гражданами эффективности деятельности руководителей налоговых органов. Критерии оценки качества предоставляемых услуг. Опросный модуль сайта «Ваш контроль». Интерактивный сервис «QR-анкетирование».

3.2 Вопросы оценки коррупционных рисков. Соблюдение антикоррупционных стандартов

Описание коррупционных рисков. Проведении оценки коррупционных рисков. Этапы оценки коррупционных рисков и сроки их реализации. Промежуточные и итоговые результаты.

Система рекомендаций, направленная на предупреждение коррупции.

Практические задания

Задание 1.

Выполните практическое задание. Осуществить вход в интернет и на сайте ФНС России в интернет-сервисе «Личный кабинет для физических лиц» заполнить жалобу на акты налоговых органов, действия или бездействие должностных лиц.

Задание 2.

Выполните практическое задание. Перейти на специализированный сайт «Ваш контроль» и рассмотреть возможность оставить отзыв на качество предоставленной услуги.

Задание 3.

Работа в интерактивном курсе «Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и деятельности по взаимодействию с налогоплательщиками»

Задание 4.

Работа в интерактивном курсе «Практические задания. Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России».

Методические рекомендации

Введение многоуровневого образования, создание единого образовательного пространства, реализация компетентностного подхода обуславливают необходимость особого подхода к организации обучения. Работа преподавателя направлена не только на трансляцию теоретических, научных знаний, но на выбор оптимальной стратегии преподавания, использование при организации и проведении аудиторной работы современных образовательных технологий, направленных на создание творческой атмосферы образовательного процесса.

Поэтому при реализации учебного процесса большое внимание уделяется применению современных форм и технологий проведения занятий: тренингов, кейсов, игр, многих других приемов, потому что именно они развивают профессиональные и общекультурные компетенции слушателей, формируют необходимые для профессии умения и навыки, создают предпосылки для психологической готовности внедрять в реальную практику освоенные умения и навыки.

В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения: актуальным проблемам законодательства РФ; анализу правомерного применения норм права в типичных ситуациях повседневной деятельности государственного служащего, обзору судебной практики по налоговому администрированию и доказыванию налоговых схем по получению налогоплательщиками необоснованной налоговой выгоды.

При проведении лекций используются активные и интерактивные формы проведения занятий. В части компетентностно-деятельностного подхода психолого-педагогической основой обучения является активная познавательная деятельность самого обучающегося, приводящая к формированию умений творчески мыслить, используя приобретаемые в процессе деятельности знания, навыки и умения.

Активные методы обучения стимулируют познавательную деятельность слушателей и опираются на методические основы педагогической технологии «Развитие критического мышления».

Технологическую основу составляет базовая модель трех стадий «вызов – реализация смысла (осмысление) – рефлексия (размышление)», которая позволяет помочь слушателям самим определять цели обучения, осуществлять активный поиск информации и размышлять о том, что они узнали. На стадии вызова (evocation) в сознании слушателей происходит процесс

актуализации имеющихся знаний и представлений о предмете изучения. Поскольку при этом сочетаются индивидуальная и групповая формы работы, участие слушателей в образовательном процессе активизируется, формируется познавательный интерес. Результатом данных процессов является самостоятельное определение ими цели дальнейшей учебной деятельности.

На стадии осмысления (realization) слушатель вступает в непосредственный контакт с новой информацией – носителем новых идей. Происходит ее систематизация. Стадия рефлексии (reflection) характеризуется тем, что слушатели закрепляют новые знания и активно перестраивают собственные представления с тем, чтобы включить в них новые понятия. Таким образом, происходит “присвоение” нового знания и формирование на его основе своего аргументированного представления об изучаемом объекте.

В ходе работы по такой модели учащиеся овладевают различными способами интегрирования информации, учатся вырабатывать собственное мнение на основе осмысления различного опыта, идей и представлений, строить умозаключения и логические цепи доказательств, выражать свои мысли четко, понятно для других, уверенно и корректно по отношению к окружающим.

При проведении занятий обязательно учитывается распределение времени на лекционный материал и выполнение практических занятий в соответствии с утвержденным учебно-тематическим планом.

На лекционных занятиях излагаются наиболее важные и сложные вопросы, являющиеся теоретической основой нормативных документов и практических действий. Часть лекций может излагаться проблемным методом с привлечением слушателей для решения сформулированных преподавателем проблем.

Каждая лекция должна:

– иметь четкую структуру и логику раскрытия последовательно излагаемых вопросов (понятийная линия лекции);

– иметь твердый теоретический и методический стержень, важную проблему;

– иметь законченный характер освещения определенной темы (проблемы), тесную связь с предыдущим материалом;

– быть доказательной и аргументированной, содержать достаточное количество ярких и убедительных примеров, фактов, обоснований, иметь четко выраженную связь с практикой;

– быть проблемной, раскрывать противоречия и указывать пути их решения, ставить перед обучающимися вопросы для размышления;

– обладать силой логической аргументации и вызывать у слушателей необходимый интерес, давать направление для самостоятельной работы;

– находиться на современном уровне развития науки и техники, содержать прогноз их развития на ближайшие годы;

– отражать методическую обработку материала (выделение главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, повторение их в различных формулировках);

– быть наглядной, сочетаться по возможности с демонстрацией аудиовизуальных материалов, макетов, моделей и образцов;

– излагаться четким и ясным языком, содержать разъяснение всех вновь вводимых терминов и понятий;

– быть доступной для восприятия данной аудиторией.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений. При проведении практических занятий необходимо отрабатывать задания, учитывающие специфику выполняемых функциональных обязанностей слушателями курсов по своему профессиональному предназначению, в том числе предусматривать задания с проведением деловых игр (эпизодов) и созданием моделей типовых ситуаций.

Для проведения практических занятий должны использоваться методические разработки, позволяющие индивидуализировать задания обучаемым в зависимости от их должностных категорий. Такие задания представляют собой проблемные ситуационные варианты, различающиеся моделями информационных систем, и набором конкретных действий,

существенных для определённых категорий обучаемых, объединённых в соответствующую подгруппу.

Важнейшим элементом практического занятия является учебная задача (проблема), предлагаемая для решения. Преподаватель подбирает примеры (задачи и логические задания) для практического занятия, представляет дидактическую цель: привитие каких навыков и умений применительно к каждой задаче установить, каких усилий от обучающихся она потребует, в чем должно проявиться творчество слушателей при решении данной задачи.

При планировании практического занятия и разработке индивидуальных заданий преподавателю важно учитывать подготовку и интересы каждого слушателя.

Рекомендуется сначала давать легкие задачи (логические задания), которые рассчитаны на репродуктивную деятельность, требующую простого воспроизведения способов действия, данных на лекции для осмысления и закрепления в памяти. Такие задачи помогают контролировать правильность понимания обучающимися отдельных вопросов изученного материала небольшого объема (как правило, в пределах одной лекции). В этом случае преобладает решение задач по образцу, предложенному на лекции.

Затем содержание учебных задач усложняется. Предлагаются задачи, рассчитанные на репродуктивно-преобразовательную деятельность, при которой обучающемуся нужно не только воспроизвести известный ему способ действий, но и дать анализ его целесообразности, высказать свои соображения, относящиеся к анализу условий задачи, выдвигаемых гипотез, полученных результатов. Этот тип задач по отдельным вопросам темы должен развивать умения и навыки применения изученных методов и контролировать их наличие у обучающихся.

В дальнейшем содержание задач (логических заданий) снова усложняется с таким расчетом, чтобы их решение требовало в начале отдельных элементов продуктивной деятельности, а затем – полностью продуктивной (творческой). Как правило, такие задачи в целом носят комплексный характер и предназначены для контроля глубины изучения материала темы или курса.

Выстраивая систему задач постепенно возрастающей сложности, преподаватель добивается усвоения слушателями наиболее важных методов и приемов, характерных для данной учебной дисциплины.

С целью определения качества усвоения материала проводится проверка знаний слушателей с использованием совокупности контрольных заданий и вопросов в виде текущего и итогового контроля.

Текущий контроль осуществляется на лекциях в самых разнообразных формах – опроса слушателей по изученным вопросам, диалога с преподавателем во время лекций, промежуточного тестирования, выполнения слушателями индивидуальных заданий по темам изучаемой дисциплины.

Список литературы

1. Антикоррупционная этика и служебное поведение: научно-практическое пособие. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 124 с.

2. Архангельский, Г.А. Госслужба на 100%. Как все устроено / Г.А. Архангельский; соавт. О. Стрелкова. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. - 304 с.

3. Ванновская О.В. Психология коррупционного поведения государственных служащих: монография / О.В. Ванновская. – 2-е изд., стер. – М.: Юрайт, 2018. – 251 с.

4. Гладких, В.И. Противодействие коррупции на государственной службе: учебное пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры / В.И. Гладких; В.М. Алиев; В.Г. Степанов-Егиянц. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2019. - 207 с. - (Бакалавр. Специалист. Магистр)

5. Граждан, В.Д. Государственная гражданская служба: учебник для академического бакалавриата / В.Д. Граждан. - М.: Юрайт, 2019. - 468 с.: ил.- (Бакалавр. Академический курс)

6. Государственная служба и противодействие коррупции. Основные рекомендации и разъяснения: сборник нормативных правовых актов. – М.: Проспект, 2019. – 432 с.

7. Карабанов, А.Л. Современные проблемы противодействия коррупции: уголовно-правовой и криминологический аспекты / А.Л. Карабанов; соавт. С.К. Мелькин. – М.: ВолтерсКлувер, 2019. – 200 с.

8. Панов, А.Ю. Особенности противодействия конфликту интересов на государственной гражданской службе: учебно-практическое пособие (в схемах и определениях/ А.Ю. Панов. – Н. Новгород: Приволжский ИПК ФНС России, 2020. – 64 с.

9. Фалина, А.С. Взаимодействие государства и бизнеса в разработке и реализации антикоррупционной политики Российской Федерации: учебно-методическое пособие / А.С. Фалина. – М.: Издательство РАГС, 2021. – 108 с.

10. Фортунатов, В.В. Основы российской государственности: учебное пособие для вузов/ В.В. Фортунатов. – СПб: Питер, 2024. – 304 с.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Современные управленческие технологии (мастерский уровень)

(наименование учебной дисциплины)

Введение

Государством проводится большая работа по совершенствованию нормативного обеспечения деятельности государственных гражданских служащих. В ходе административной реформы в РФ законодательство постоянно претерпевает значительные изменения, непрерывно совершенствуется организационная структура государственной службы. Структурные преобразования и технический прогресс вносят значительные изменения в характер труда, предъявляя к сотрудникам государственных органов более высокие требования, увеличивая экономическую и социальную значимость результатов их деятельности.

Дисциплина «Современные управленческие технологии» представляет собой комплекс тем, в которых рассматриваются актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы, требования к поведению государственных гражданских служащих, вопросы управления персоналом на государственной гражданской службе.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

Дисциплина «Современные управленческие технологии» занимает важное место в процессе обновления и закрепления профессиональных знаний и овладения навыками государственного управления.

В результате изучения данной дисциплины государственные служащие получат обновление знаний по вопросам правовых и организационных основ деятельности органов государственной власти, которые соответствуют квалификационным требованиям к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей федеральными государственными служащими.

Целью изучения дисциплины является освоение слушателями:

– нормативных правовых актов, регламентирующих вопросы прохождения государственной гражданской службы и изменений, внесенных в указанные документы;

– практики применения законодательства о государственной гражданской службе.

– нормативных правовых актов, регламентирующих государственно-служебные отношения, связанные с соблюдением служебной дисциплины, и изменений, внесенных в указанные документы;

– практики применения законодательства, закрепляющего правовой институт служебной дисциплины на государственной гражданской службе

В рамках заявленной дисциплины должны быть решены следующие ***задачи***:

– ознакомить слушателей с актуальными вопросами прохождения государственной гражданской службы;

– обсудить проблемные вопросы, возникающие при прохождении государственной гражданской службы;

– изучить порядок заполнения справки о доходах, расходах, имуществе и обязательствах имущественного характера с учетом рекомендаций Минтруда России;

– развитие способности и готовности использовать знание методов и теорий управления персоналом;

– ознакомить слушателей с положениями законодательства по вопросам служебной дисциплины и дисциплинарной ответственности;

– изучить современные правовые позиции судебных органов по вопросам обжалования решений государственных органов о привлечении гражданских служащих к дисциплинарной ответственности.

Планируемые результаты обучения

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;
- понятие, цели, задачи, принципы кадровой политики ФНС России;
- миссию, манифест, корпоративные ценности ФНС России;
- основы проектной работы;
- особенности проектного управления в органах государственной власти;
- понятие и модели управления персоналом;
- современные подходы к отбору персонала;

***уметь*:**

- правильно ставить цели;
- проводить SWOT-анализ;
- формировать индивидуальные траектории развития профессиональных компетенций сотрудников налоговых органов;
- анализировать и правильно применять особенности управления персоналом на государственной гражданской службе;
- анализировать и прогнозировать ролевое поведение в команде;

***владеть навыками*:**

- подготовки проектов;
- подбора и отбора кадров;
- проведения эффективного собеседования при проведении конкурса на замещение вакантной должности аналитической оценки в процессе выработки и принятия решений, прогнозирования последствий своих действий;
- формирования и продвижения имиджа ФНС России;
- эффективного взаимодействия в команде;
- командообразования при решении задач;
- управления мотивацией персонала, вовлеченностью и дисциплиной труда.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Современные управленческие технологии		
Мастерский (3) уровень сложности		
5.1	Управление персоналом: цели, способы, теории, модели управления персоналом.	*Лекция*

5.2	Мотивационный менеджмент, лояльность и вовлеченность сотрудников	*Лекция*
5.3	Учет налогоплательщиков: проблемы, пути их решения (выбор темы проекта)	
5.4	Проектная деятельность. Структура и подготовка проекта. Управление рисками проекта. SWOT-анализ	*Практика*
5.5	Практическая визуализация: слайды, инфографика, таблицы и документы	*Практика*
5.6	Проектная работа	*практика*
5.2	Мотивационный менеджмент, лояльность и вовлеченность сотрудников	*практика*
5.3	Учет налогоплательщиков: проблемы, пути их решения (выбор темы проекта)	*практика*
5.4	Проектная деятельность. Структура и подготовка проекта. Управление рисками проекта. SWOT-анализ	*практика*
5.5	Практическая визуализация: слайды, инфографика, таблицы и документы	*практика*
5.6	Проектная работа	

Объем занятий по дисциплине – 22 часа (34% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

Мастерский (3) уровень сложности

5.1 Управление персоналом: цели, способы, теории, модели управления персоналом.

Понятие управления персоналом. Классическая теория. Теория человеческих ресурсов. Модели управления персоналом на примерах Западной Европы, США, Японии, Швеции и России.

5.2 Мотивационный менеджмент, лояльность и вовлеченность сотрудников

Понятие мотвации. Виды мотиваций. Особенности групповой мотивации. Этапы командообразования и методы формирования команд. Инструменты повышения эффективности командной работы. Цели и задачи лояльности и вовлеченности. Условия эффективного группового взаимодействия.

5.3 Учет налогоплательщиков: проблемы, пути их решения (выбор темы проекта)

Работа слушателей в группах по анализированию ошибок, выявляемых в ходе аудиторских проверок вышестоящих органов. Демонстрация умения обозначить проблемы, определить пути их решения, находить аргументы в споре, говорить ясно, понятно, убедительно, логично, аргументировано.

5.4. Проектная деятельность. Структура и подготовка проекта. Управление рисками проекта. SWOT-анализ

Основные компоненты проекта: актуальность темы, проблема научного поиска, объект и предмет исследования, цель и задачи работы, проведение исследования, практическая значимость проекта.

Риск и его основные характеристики. Процесс выявления рисков. Процесс управления рисками проекта (планирование управления рисками, идентификация рисков, качественная оценка рисков, количественная оценка рисков, планирование реагирования на риски, мониторинг и контроль рисков).

Методика стратегического менеджмента - SWOT-анализ. Первичная матрица SWOT – анализа проекта. Поэлементный SWOT-анализ проекта. Формирование расширенного пула стратегических альтернатив.

5.5. Практическая визуализация: слайды, инфографика, таблицы и документы

Применение программного продукта MS PowerPoint для создания визуальных презентационных материалов. Создание презентации с «0». Основные ошибки при создании публичных презентаций. Инфографика: понятие, примеры, варианты составления.

5.6. Проектная работа

Работа слушателей над проектами с непосредственным участием преподавателя. Оформление, подготовка докладов.

Практические задания (примеры)

Задание 1.

Чему равна текучесть кадров в данной организации, если известно, что штатная численность работников за год составила 100 чел., а среднесписочная численность работников за год - 105 чел.

Задание 2.

Определите, правильно ли действовал работодатель в следующей ситуации: «Работник к началу своей рабочей смены (работы) явился на рабочее место в трезвом состоянии. Однако после обеденного перерыва, повздорив со своим начальником, он оказался в состоянии алкогольного опьянения. Работнику было предложено пройти медицинское освидетельствование, от чего он отказался. После этого был составлен акт о нахождении работника в состоянии алкогольного опьянения и издан приказ об отстранении его от работы. На следующий день работник был уволен по подп. «б» п.6 ч.1 ст.81 ТК РФ».

Задание 3.

Чему равен показатель «укомплектованность кадров» на конец года, если известно, что:

- штатная численность работников - 100 чел.,
- текучесть кадров за этот период – 15,8 %,
- стабильность кадров – 80,0 %,
- уволились в течении года – 18 чел.,
- были вновь приняты в течении года - 3 чел.,
- фактическая численность на начало года – 105 чел.,
- фактическая численность на конец года - 90 чел.,
- среднесписочная численность работников за год - 95 чел.

Задание 4.

Создание презентации проекта по выбранной теме:

1. Краткое описание проекта
2. Целевая аудитория
3. На кого рассчитан проект
4. Косвенные участники
5. Цель проекта
6. Задача проекта
7. Технологический процесс
8. Проблематика
9. SWOT – анализ
10. Результат
11. Анализ эффективности
12. Расчет эффективности

Задание 5.

Составить описание проекта:

1. Введение

2. Цель
3. Содержание
4. Проблематика
5. Плюсы
6. Выводы
7. Эффективность

Методические рекомендации

В учебной работе большое внимание необходимо уделять применению современных форм и методов обучения. При проведении лекций обязательно наличие презентации. В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения.

Для проведения занятий используются активные методы обучения, стимулирующие познавательную деятельность слушателей, опираясь на методические основы педагогической технологии «Развитие критического мышления».

Технологическую основу составляет базовая модель трех стадий «вызов – реализация смысла (осмысление) – рефлексия (размышление)», которая позволяет помочь слушателям самим определять цели обучения, осуществлять активный поиск информации и размышлять о том, что они узнали. На стадии вызова (evocation) в сознании слушателей происходит процесс актуализации имеющихся знаний и представлений о предмете изучения. Поскольку при этом сочетаются индивидуальная и групповая формы работы, участие слушателей в образовательном процессе активизируется, формируется познавательный интерес. Результатом данных процессов является самостоятельное определение ими цели дальнейшей учебной деятельности.

На стадии осмысления (realization) слушатель вступает в непосредственный контакт с новой информацией – носителем новых идей. Происходит ее систематизация. Стадия рефлексии (reflection) характеризуется тем, что слушатели закрепляют новые знания и активно перестраивают собственные представления с тем, чтобы включить в них новые понятия. Таким образом, происходит “присвоение” нового знания и формирование на его основе своего аргументированного представления об изучаемом объекте.

В ходе работы по такой модели учащиеся овладевают различными способами интегрирования информации, учатся вырабатывать собственное мнение на основе осмысления различного опыта, идей и представлений, строить умозаключения и логические цепи доказательств, выражать свои мысли четко, понятно для других, уверенно и корректно по отношению к окружающим.

С целью определения качества усвоения материала проводится проверка знаний слушателей с использованием совокупности контрольных заданий и вопросов в виде текущего и итогового контроля.

Текущий контроль осуществляется на лекциях в самых разнообразных формах – опроса слушателей по изученным вопросам, диалога с преподавателем во время лекций, промежуточного тестирования, выполнения слушателями индивидуальных заданий по темам изучаемой дисциплины. В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения.

При проведении занятий обязательно учитывается распределение времени на лекционный материал и выполнение практических занятий в соответствии с утвержденным учебно-тематическим планом. Практические задания предполагают разбор спорных и проблемных ситуаций из практической работы, самостоятельное решение практический заданий слушателями. Слушатели выполняют самостоятельно практические задания.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

– формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

– выполнение домашних заданий в виде предложенной лектором работы по рабочей тетради определенного раздела дисциплины.

Каждый обучающийся на весь период обучения должен быть обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронным учебным материалам, содержащим всю необходимую учебную и учебно-методическую информацию по изучаемым модулям.

На лекционных занятиях излагаются наиболее важные и сложные вопросы, являющиеся теоретической основой нормативных документов и практических действий. Часть лекций может излагаться проблемным методом с привлечением слушателей для решения сформулированных преподавателем проблем.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений. При проведении практических занятий необходимо отрабатывать задания, учитывающие специфику выполняемых функциональных обязанностей слушателями курсов по своему профессиональному предназначению, в том числе предусматривать задания с проведением деловых игр (эпизодов) и созданием моделей типовых ситуаций.

В процессе практического обучения особое внимание следует уделять формированию и развитию у слушателей практических умений, навыков и компетенций. Для проведения практических занятий должны использоваться методические разработки, позволяющие индивидуализировать задания обучаемым в зависимости от их должностных категорий. Такие задания представляют собой проблемные ситуационные варианты, различающиеся моделями информационных систем, и набором конкретных действий, существенных для определённых категорий обучаемых, объединённых в соответствующую подгруппу.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к проведению семинаров и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В целях более эффективной работы слушателей, готовятся учебные и контрольно-проверочные материалы. В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

Список литературы

1. Артёменкова, Т.А. Практическое руководство для "жертв" тайм-менеджмента/ Т.А. Артёменкова. - М.: Проспект, 2021. - 144 с.
2. Архангельский, Г. Время. Большая книга тайм-менеджмента/ Г. Архангельский. - М.: АСТ, 2019. - 416 с.
3. Батырев, М.В. Сложные подчиненные. Практика российских руководителей / М.В. Батырев. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. - 352 с.
4. Беляков, Н. Ф. Управление персоналом. (Курс лекций по управлению персоналом): учебное пособие / Н.Ф. Беляков. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС России, 2020. - 168 с.
5. Беляков, Н. Ф. Управление персоналом: управление человеческими ресурсами: учебное пособие / Н.Ф. Беляков. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2019. - 130 с.
6. Борисов, К. Герой и его команда: Как собрать, зажечь и достичь результатов/ К. Борисов. - М.: Альпина ПРО, 2022. - 208 с.
7. Ветлужских, Е. Мотивация и оплата труда: Инструменты. Методика. Практика / Е. Ветлужских. - 9-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 150 с. : табл.
8. Зима, В. Инструменты руководителя. Понимай людей, управляй людьми. - 3-е изд. - СПб: Питер, 2022. - 256 с.: ил. - (Бизнес-психология)
9. Иванова, С. В. Тайм-менеджмента нет: Психология дружбы со временем / С.В. Иванова. - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 152 с.
10. Иванова, С. В. Искусство подбора персонала: Как оценить человека за час / С. В. Иванова. - 14-е изд., перераб. и доп. - М.: Альпина Паблишер, 2017. - 269 с.

11. Иванова, С. В. Мотивация на 100%: а где же у него кнопка? / С. В. Иванова. - М.: Альпина Паблишер, 2018. - 285 с.

12. Инглунд, Р. Руководитель проектов. Все навыки, необходимые для работы / Р. Инглунд; соавт. А. Бусеро. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. - 384 с.

13. Инновационное управление персоналом: цифровые технологии и развитие креативности: монография / под ред. М.С. Санталовой. - 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2022. - 208 с. : ил.

14. Как разработать эффективную систему оплаты труда: Примеры из практики российских компаний. - М. Альпина Паблишер, 2016. - 202 с.

15. Карелина, И.Ю. Нанимай быстро, увольняй редко: как собрать правильную команду/ И.Ю. Карелина. - М.: ЭКСМО, 2021. - 192 с. - (HRecypc)

16. Каришина, И. Е. Методы отбора персонала, применимые к государственной гражданской службе: учебно-методическое пособие / И.Е. Каришина; О.И. Суховеева. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2020. - 32 с.

17. Каришина, И. Е. Тайм-менеджмент для всех. Секреты управления временем: учебное пособие / И.Е. Каришина. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2021. - 50 с.

18. Киселева, М. Тонкие настройки руководителя. Путеводитель по развитию SOFT SKILLS / М. Киселева. - СПб: Питер, 2022. - 192 с.: ил. - (Бизнес-психология)

19. Котов, Е.И. Цельность лидера. Как добиваться сверхрезультатов от себя и своей команды / Е.И. Котов. - М.: ЭКСМО, 2022. - 224 с. - (Книги-драйверы)

20. Орлова, Е.Ю. Основы проектной деятельности в налоговых органах: учебно-методическое пособие / Е.Ю. Орлова; П.В. Седаев. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2023. - 60 с.

21. Осадчук, Е.В. Как стать успешным на службе- государственной или корпоративной / Е.В. Осадчук. - М.: Дашков и К, 2021. - 242 с.

22. Пичугин, В.Г. Психология влияния в управлении персоналом: учебное пособие / В.Г. Пичугин. - М.: Прометей, 2020. - 144 с

23. Развитие потенциала сотрудников: Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации / С. Иванова и др. - М.: Альпина Паблишер, 2020. - 316 с. - (Альпина. Бизнес)

24. Тимушева, А.А. Принципы высокоэффективных руководителей: управленческий наджинг: бесстрессовый подход к управлению: А.А. Тимушева. - М.: ЭКСМО, 2022. - 240 с.: ил.

25. Трейси, Б. Выйди из зоны комфорта. Измени свою жизнь. 21 метод повышения личной эффективности/ Б. Трейси. - 11-е изд. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. - 144 с.

26. Фокус внимания. - пер. с англ. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. - 192 с. - (Эмоциональный интеллект)

27. Фридман, А. Вы или Вас: профессиональная эксплуатация подчиненных. Регулярный менеджмент для рационального руководителя / А. Фридман. - М.: Добрая книга, 2018. - 496 с.

28. Фридман, А. Как наказывать подчиненных: за что, для чего, каким образом. Профессиональная технология для регулярного менеджмента / А. Фридман. - М.: Добрая книга, 2017. - 320 с.

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Повышение квалификации гражданских служащих осуществляется в очной форме путем непосредственного общения слушателя с преподавателем. В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения.

При проведении занятий обязательно учитывается распределение времени на лекционный материал и выполнение практических занятий в соответствии с утвержденным учебно-тематическим планом.

Программа повышения квалификации предусматривает проведение занятий в соответствии с целевыми установками программы, которые обеспечивают требуемый уровень усвоения учебного материала. Знания приобретаются в основном проведением лекций, практических занятий и самостоятельной работы. Умения и навыки достигаются проведением ряда взаимосвязанных практических занятий, деловых и ролевых игр, разбором конкретных ситуаций, тренингов и др.

На лекционных занятиях излагаются наиболее важные и сложные вопросы, являющиеся теоретической основой нормативных документов и практических действий. Часть лекций может излагаться проблемным методом с привлечением слушателей для решения сформулированных преподавателем проблем.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений. При проведении практических занятий необходимо отрабатывать задания, учитывающие специфику выполняемых функциональных обязанностей слушателями курсов по своему профессиональному предназначению, в том числе предусматривать задания с проведением деловых игр (эпизодов) и созданием ситуаций, моделирующих типовые нарушения.

Для проведения практических занятий должны использоваться методические разработки, позволяющие индивидуализировать задания обучаемым в зависимости от их должностных категорий. Такие задания представляют собой проблемные ситуационные варианты, различающиеся моделями информационных систем, и набором конкретных действий, существенных для определённых категорий обучаемых, объединённых в соответствующую подгруппу.

Формирование профессиональных компетенций обеспечивается широким использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых игр, разбора конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Учебная база Академии оснащена современными техническими средствами для обеспечения учебного процесса. Лекции и практические занятия проводятся в аудиториях, оснащенных компьютером, мультимедийным проектором, экраном и доской.

Компьютерные классы оборудованы автоматизированными рабочими местами для проведения занятий по учебным дисциплинам из расчёта одно рабочее место на одного обучающегося при проведении занятий в данных классах.

Для обеспечения учебной, учебно-методической, научной, справочной литературой, доступа к современным профессиональным базам данных, справочно-правовым системам и к глобальной сети Интернет, имеется библиотека. Каждому обучающемуся обеспечивается доступ к библиотечному фонду, укомплектованному печатными и электронными изданиями основной учебной литературы, изданными за последние 10 лет, из расчёта не менее одного экземпляра на 4-5 обучающихся.

Реализация программы обеспечивается как штатными преподавателями специализированных кафедр Академии, так и руководящими и научно-педагогическими работниками организаций и ведущих ВУЗов, привлекаемыми к реализации программы на условиях гражданско-правового договора (контракта).

ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Оценка качества освоения программы включает входной, текущий и/или промежуточный контроли, а также итоговую аттестацию обучающихся.

Входной контроль должен охватывать всех обучающихся и проводиться в форме тестирования в первый день обучения. Целью входного контроля является определение уровня знаний обучающихся для корректировки и адаптации учебного процесса под конкретные

потребности обучающихся.

Текущий контроль и/или промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением, утвержденным ректором Академии.

Форма итоговой аттестации:

– базовый уровень – экзамен в форме тестирования;

– повышенный уровень – защита итоговой работы и экзамен в форме тестирования;

– мастерский уровень – защита проекта.

Порядок проведения итоговой аттестации определен Положением об итоговой аттестации, утвержденным ректором Академии.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Перечень вопросов, выносимых на экзамен

Базовый (1) уровень

1 Актуальные вопросы учета организаций и физических лиц

1.1 Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы учета организаций и физических лиц

1.2 Основные принципы ведения и использования информационного ресурса Единый государственный реестр налогоплательщиков (ЕГРН)

1.3 Постановка на учет (снятие с учета) организаций и физических лиц, индивидуальных предпринимателей по основаниям, предусмотренным Налоговым кодексом РФ

1.4 Особенности учета иностранных организаций

1.5 Порядок использования средств электронной подписи в налоговых органах

1.6 Учет сведений о банковских счетах организаций и физических лиц

1.7 Налоговые правонарушения. Порядок привлечения к налоговой ответственности

1.8 Административные правонарушения. Производство по делам об административных правонарушениях

1.9 Основные принципы ведения и использования информационного ресурса Реестр дисквалифицированных лиц (РДЛ)

2 Использование современных информационных технологий при осуществлении процедуры учета организаций и физических лиц

2.1 Автоматизированная информационная система ФНС России АИС Налог-3 как цифровая экосистема

2.2 Отдельные вопросы мониторинга соблюдения законодательства, в т.ч. проектный подход и использование современных информационных технологий.

2.3 Технологические процессы процедуры учета организаций и физических лиц АИС "Налог-3".

2.4 Современные формы и методы анализа данных

2.5 Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов

2.6 Неналоговые реестры налоговой службы

2.7 Основы работы со справочными нормативно-правовыми базами

2.8 Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения

3.Психология профессиональной деятельности

3.1 Традиционные российские духовно-нравственные ценности. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций

3.2 Тренинг развития компетенций внешней и внутренней клиентоцентричности

3.3 Развитие стрессоустойчивости и профилактика профессионального выгорания

Вариативная часть

3.4 Тренинговая подготовка по управлению конфликтами

3.5 Личная эффективность государственного гражданского служащего

3.6 Психология эффективных коммуникаций

Повышенный (2) уровень

1. Актуальные вопросы учета организаций и физических лиц

1.1 Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы учета организаций и физических лиц

1.2 Особенности ведения и использования информационного ресурса Единый государственный реестр налогоплательщиков (ЕГРН)

1.3 Проблемные вопросы постановки на учет (снятие с учета) организаций, физических лиц и индивидуальных предпринимателей по основаниям, предусмотренным Налоговым кодексом РФ.

1.4 Особенности учета иностранных организаций

1.5 Учет сведений о банковских счетах организаций и физических лиц.

1.6 Процедура взаимодействия при принятии решений в части учета налогоплательщиков: основания, условия и способы.

1.7 Налоговые правонарушения в части учета налогоплательщиков. Порядок привлечения к налоговой ответственности

1.8 Административные правонарушения. Производство по делам об административных правонарушениях

1.9 Ведение и использование информационного ресурса Реестр дисквалифицированных лиц (РДЛ)

1.10 Анализ ошибок, выявляемых при учете налогоплательщиков. Проблемы, пути их решения.

2. Использование современных информационных технологий при осуществлении процедуры учета организаций и физических лиц

2.1 Технологические процессы процедуры учета организаций и физических лиц АИС "Налог-3"

2.2 Отдельные вопросы мониторинга соблюдения законодательства, в т.ч. с использованием современных информационных технологий.

2.3 Современные формы и методы анализа данных

2.4 Порядок использования средств электронной подписи в налоговых органах

2.5 Неналоговые реестры налоговой службы

2.6 Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов

2.7 Основные понятия и принципы работы ПО Полиматика

3. Психология профессиональной деятельности

3.1 Традиционные российские духовно-нравственные ценности. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций

3.2 Тренинг развития компетенций внешней и внутренней клиентоцентричности

3.3 Развитие стрессоустойчивости и профилактика профессионального выгорания

Вариативная часть

3.4.Тренинговая подготовка по управлению конфликтами

3.5. Психология эффективных коммуникаций

3.6 Личная эффективность государственного гражданского служащего

Мастерский (3) уровень

1 Актуальные вопросы учета организаций и физических лиц

1.1 Основные изменения нормативных правовых актов, регулирующих вопросы учета организаций и физических лиц

1.2 Отдельные вопросы мониторинга процедуры учета сведений о счетах. Внутренний и внешний контроль

1.3 Мониторинг информационного ресурса Единый государственный реестр налогоплательщиков (ЕГРН)

1.4 Налоговые правонарушения в части учета налогоплательщиков. Порядок привлечения к налоговой ответственности

1.5 Интегрированное занятие. Тренинг "Процедура взаимодействия при принятии решений в части учета налогоплательщиков: основания, условия и способы".

1.6 Проблемные вопросы неправомерного использования электронной подписи. Круглый стол по обмену опытом.

2 Использование современных информационных технологий при осуществлении процедуры учета организаций и физических лиц

2.1 Современные формы и методы анализа данных

2.2 Технологические процессы процедуры учета организаций и физических лиц АИС "Налог-3"

2.3 Работа с информационным ресурсом Реестр дисквалифицированных лиц (РДЛ

2.4 Неналоговые реестры налоговой службы

2.5 Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов

2.6 Основные понятия и принципы работы ПО Полиматика

3 Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и деятельности по взаимодействию с налогоплательщиками

3.1 Проблемные вопросы мониторинга качества предоставляемых органами ФНС России государственных услуг

3.2 Вопросы оценки коррупционных рисков. Соблюдение антикоррупционных стандартов

4 Психология профессиональной деятельности

4.1 Традиционные российские духовно-нравственные ценности. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций

4.2 Тренинг развития компетенций внешней и внутренней клиентоцентричности

4.3 Тренинг "Эффективное публичное выступление"

Вариативная часть

4.4 Личная эффективность государственных гражданских служащих

4.5 Психология эффективных управленческих коммуникаций

4.6 Командная эффективность и лидерство.

5 Современные управленческие технологии. Проектный подход в деятельности налоговых органов

5.1 Управление персоналом: цели, способы, теории, модели управления персоналом.

5.2 Мотивационный менеджмент, лояльность и вовлеченность сотрудников

5.3 Учет налогоплательщиков: проблемы, пути их решения (выбор темы проекта)

5.4 Проектная деятельность. Структура и подготовка проекта. Управление рисками проекта. SWOT – анализ

5.5 Практическая визуализация: слайды, инфографика, таблицы и документы

Темы итоговых работ

1. Актуальные проблемы учета организаций и физических лиц в рамках модернизации организационной структуры ФНС России на примере Вашей инспекции (управления).

2. Реализация Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных услуг на примере Вашей инспекции (управления).

3. Новации в правовом обеспечении деятельности налоговых органов в сфере учета организаций и физических лиц.

4. Совершенствование процедуры по ведению Единого государственного реестра налогоплательщиков и по предоставлению сведений из ЕГРН.

5. Основные пути совершенствования электронных сервисов по учету организаций и физических лиц.

6. Проблемные вопросы, связанные с постановкой на учет (снятием с учета) ИП, КФХ.

7. Актуальные изменения правовых актов, регулирующих вопросы учета организаций и физических лиц

8. Актуальные вопросы и особенности учета иностранных организаций.

9. Проблемные вопросы постановки на учет (снятия с учета) физических лиц по основаниям, предусмотренным Налоговым кодексом РФ.

10. Основные проблемные вопросы при учете в налоговых органах сведений о счетах.

11. Использование возможностей MS Excel в работе налоговых органов в части учета налогоплательщиков.

12. Принципы работы и функционал электронных сервисов ФНС России по учету налогоплательщиков на примере Вашей инспекции (управления).

13. Актуальные проблемы и перспективы развития электронного взаимодействия налоговых органов.

14. Актуальные вопросы привлечения к налоговой и административной ответственности за нарушения законодательства: особенности, проблемы правоприменения норм, судебная практика.

15. Совершенствование процедуры по ведению и использованию информационного ресурса Реестр дисквалифицированных лиц (РДЛ).

16. Актуальные вопросы использования электронной подписи в налоговых органах на примере Вашей инспекции (управления).

17. Проблемные вопросы организации работы по учету ЮЛ и ИП: примеры и возможные пути их решения на примере Вашей инспекции (управления).

18. Цифровые инструменты мониторинга ошибок, выявляемых в ходе аудиторских проверок и их профилактика. Проблемы, пути их решения.

19. Работа с аналитическим сегментом данных АИС "Налог-3" в части актуальных вопросов по учету ЮЛ и ФЛ.

20. Положительный опыт Вашей инспекции (управления) при работе по учету налогоплательщиков; современные тенденции развития электронных услуг ФНС России.

Примеры тестовых вопросов

1. В каких случаях организация подлежит постановке на учет по месту нахождения обособленных подразделений, расположенные на территории Российской Федерации?

а) по месту нахождения обособленных подразделений, только расположенных на территории различных муниципальных образований

б) по месту нахождения обособленных подразделений, имеющих отдельные балансы

в) по месту нахождения каждого своего обособленного подразделения

г) только в налоговом органе по месту нахождения самого юридического лица

2. Какая плата предусмотрена при повторном получения физическим лицом свидетельства о постановке на учет в налоговом органе в случае его утраты?

а) 0 руб

б) 200 руб

в) 100 руб

г) 300 руб

3. Каков размер государственной пошлины за постановку на учет физического лица в налоговом органе?

а) 100 руб.

б) 200 руб.
в) 0 руб.
г) 400 руб

4. Выберите наиболее эффективное приветствие сотрудником налогоплательщика для быстрого установления контакта:

- «Здравствуйте, Иван Петрович»
- «Добрый день»
- «Приветствую Вас»
- «Внимательно слушаю»

5. Действия сотрудника при первоначальном этапе работы с налогоплательщиком – установлении контакта

- доброжелательно поприветствовать, представиться
- при помощи наводящих вопросов убедиться, что именно Вы можете помочь налогоплательщику, а не другой специалист
- расспросить о проблемах, возникающих при оформлении налоговой отчетности
- четко указать на ошибки и исправить их

6. Если налогоплательщик начинает с Вами спорить, более эффективной будет фраза

- «Вы ошибаетесь, на самом деле все обстоит не так»
- «Не нужно со мной спорить, я представитель власти»
- «Вы знаете, у меня другая информация, но возможно я ошибаюсь. Давайте лучше вместе проверим факты»
- «Успокойтесь, не нужно нервничать»

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу повышения квалификации и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

Проректор по научному и инновационному развитию Е.А. Хицков