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
«Электронный документооборот в деятельности налоговых органов»

повышения квалификации

(объем 54 часа)

Рассмотрена
на заседании кафедры
информационных технологий

Протокол № 1 от 20.01.2026

2026

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3
ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ 4
КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК 6
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ 6
Актуальные вопросы электронного документооборота в деятельности налоговых органов 6
Введение 6
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации 6
Планируемые результаты обучения 7
Реферативное описание тем 8
Методические рекомендации 9
Список литературы 9
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ 10
Использование цифровых инструментов и информационных технологий в деятельности налоговых органов 10
Введение 10
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации. 10
Планируемые результаты обучения 11
Реферативное описание тем 12
Методические рекомендации 13
Практические задания 13
Список литературы 14
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ 15
Психология профессиональной деятельности 15
Введение 15
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации 15
Планируемые результаты обучения 15
Реферативное описание тем 16
Практические задания (примеры). 17
Методические рекомендации 18
Список литературы 18
ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ 18
ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ 20
ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ 20
Перечень вопросов, выносимых на экзамен 20
Примеры тестовых вопросов 20

ВВЕДЕНИЕ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Электронный документооборот в деятельности налоговых органов» 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»;

– Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

– Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

– Указом Президента РФ от 21.02.2019 № 68 «О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации»;

– Указом Президента РФ от 30.03.2022 № 166 «О мерах по обеспечению технологической независимости и безопасности критической информационной инфраструктуры 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".

Выбор тем программы и его основного содержания произведен с учетом обеспечения преемственности государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования направлений подготовки «Государственное и муниципальное управление», утв. Приказом Минобрнауки России от 13.08.2020 № 1016 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление».

В условиях цифровой трансформации государственного управления и перехода на безбумажные технологии электронный документооборот становится основой эффективной деятельности налоговых органов. Программа «Электронный документооборот в деятельности налоговых органов» направлена на формирование у государственных гражданских служащих компетенций в области организации и ведения электронного документооборота, использования современных цифровых инструментов, соблюдения требований информационной безопасности и делопроизводства

В связи с этим ***цель программы повышения квалификации*** состоит в развитии компетенций государственных гражданских служащих в области электронного документооборота в налоговых органах, усвоении теоретических и практических основ подготовки и методики ведения делопроизводства, а также отработке практических навыков работы с программным обеспечением в условиях импортозамещения.

В рамках образовательной программы должны быть решены следующие ***задачи***:

- Ознакомить слушателей с новациями законодательного регулирования деятельности государственных гражданских служащих налоговых органов в сфере электронного документооборота.
- Изучить основные положения нормативно-правовых актов, регулирующих вопросы электронного документооборота, делопроизводства и защиты информации.
- Рассмотреть особенности ведения делопроизводства в соответствии с Типовой инструкцией по делопроизводству ФНС России.
- Изучить принципы и формы электронного документооборота в деятельности налоговых органов.
- Обновить знания о концепции электронного документооборота и современных цифровых инструментах.
- Сформировать навыки работы с программными продуктами, используемыми при ведении делопроизводства (СЭД-ИФНС, «МойОфис Текст», средства рабочих коммуникаций).

- Развить компетенции в области информационной безопасности и работы с документами ограниченного доступа.
- Сформировать навыки эффективных коммуникаций и клиентоцентричного взаимодействия.

В результате освоения данной программы государственные гражданские служащие инспекций и управлений ФНС России получат обновление знаний по вопросам электронного документооборота, сформируют практические навыки работы с офисными продуктами, что обеспечит повышение эффективности профессиональной деятельности работников налоговых органов.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

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

- способностью действовать в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, обеспечивать их исполнение;
- высоким уровнем правосознания и правовой культуры;
- знанием нормативно-правовых актов в сфере своих компетенций;
- способностью поддерживать уровень квалификации, необходимый для надлежащего исполнения должностных обязанностей
- способностью работать в информационно-программных комплексах налоговых органов;
- навыками организации работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа.

В результате освоения данной программы государственный гражданский служащий должен

знать:

- основные изменения в правовом обеспечении деятельности государственных гражданских служащих налоговых органов в сфере электронного документооборота;
- способы хранения, получения, переработки информации в системах электронного документооборота;
- принципы и формы электронного документооборота в деятельности налоговых органов;
- основные направления концепции электронного документооборота ФНС России;
- требования Типовой инструкции по делопроизводству ФНС России;
- порядок работы с документами ограниченного доступа;
- функциональные возможности программных продуктов, используемых при ведении делопроизводства (СЭД-ИФНС, «МойОфис Текст», СМЭВ).

уметь:

- оперировать основными понятиями электронного документооборота в деятельности налоговых органов;
- организовывать соблюдение сроков межведомственного и межуровневого электронного взаимодействия в налоговых органах;
- применять практические навыки работы с программными комплексами ЭДО в своей профессиональной деятельности;
- анализировать и правильно применять положения нормативно-правовых актов по вопросам делопроизводства;
- создавать и оформлять служебные документы в соответствии с требованиями Типовой инструкции;
- использовать электронную подпись и сервис «Госключ» при работе с документами.

владеть навыками:

- подготовки служебных документов, сбора, систематизации и использования актуальной информации;

- взаимодействия с государственными органами и организациями посредством системы межведомственного электронного документооборота (СМЭВ);
- организации работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа в деятельности налоговых органов;
- работы с программными комплексами ЭДО и офисными приложениями в условиях импортозамещения;
- эффективных коммуникаций и клиентоцентричного взаимодействия.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы

«Электронный документооборот в деятельности налоговых органов»
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 электронного документооборота в налоговых органах*

Категория, группа должностей: *ведущая, старшая, младшая группа должностей, категория: руководители, специалисты, обеспечивающие специалисты*

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

Продолжительность обучения: *54 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 электронного документооборота в деятельности налоговых органов	16	8	8	0	зачет
2	Использование цифровых инструментов и информационных технологий в деятельности налоговых органов	28	2	26	0	зачет

3	Психология профессиональной деятельности	8	0	8	0	зачет
	Итоговая аттестация	2			2	экзамен в форме тестирования
	ИТОГО	**54**	**10**	**42**	**2**	

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

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
Виды занятий, предусмотренные программой повышения квалификации	А	А	А	А	А	К	К	А	А	АИ

А- аудиторная и самостоятельная работа,
К – каникулы,
И – итоговая аттестация

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Актуальные вопросы электронного документооборота в деятельности налоговых органов

(наименование учебной дисциплины)

Введение

Учебная дисциплина «Актуальные вопросы электронного документооборота в деятельности налоговых органов» предполагает не только обновление слушателями базовых знаний, но и ознакомление их с наиболее важными изменениями законодательства, современными способами ведения электронного документооборота, основами делопроизводства, организации работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа, а также затрагивает вопросы коррупционных рисков, что не менее важно для полноты знаний сотрудников государственной службы в налоговых органах.

Наряду с фундаментальными знаниями чрезвычайно важно, чтобы государственные служащие твердо знали свои задачи, функции, права и обязанности по замещаемой должности.

Разработанные видеоуроки и интерактивные учебники, подготовленные по данному направлению, позволяют более детально ознакомиться с программами, используемыми при документообороте в налоговых органах.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

Целью изучения дисциплины «Актуальные вопросы электронного документооборота в деятельности налоговых органов» является глубокое освоение слушателями:

1. Нормативных правовых актов, регламентирующих вопросы электронного документооборота и защиты информации.
2. Теоретических вопросов осуществления делопроизводства.
3. Базовых направлений при организации работы с обращениями граждан.
4. Теоретических основ организации работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа на местах.

В рамках заявленной темы должны быть решены следующие задачи:

– изучение особенностей ведения делопроизводства;
– изучение норм и основ ЭДО, в том числе концепции по ЭДО;
– разбор актуальных вопросов при работе с обращениями граждан;
– обсуждение проблемных вопросов, возникающих при работе в системе ЭДО, используемой в налоговых органах.

Планируемые результаты обучения

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

- способностью действовать в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Налоговым Кодексом Российской Федерации, федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, обеспечивать их исполнение при выполнении функциональных обязанностей;
- способностью к аналитической обработке информации;
- способностью к использованию в работе нормативно-правовой базы по ЭДО;
- способностью работать в информационно-программных комплексах налоговых органов;
- способностью поддерживать уровень квалификации, необходимый для надлежащего исполнения должностных обязанностей.

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен

знать:

- основные изменения в правовом обеспечении деятельности государственных гражданских служащих налоговых органов;
- принципы и нормы ЭДО в деятельности налоговых органов;
- требования Типовой инструкции по делопроизводству ФНС России;
- порядок работы с обращениями граждан;

уметь:

- оперировать понятиями ЭДО, применяемыми в деятельности налоговых органов;
- применять практические навыки работы с программными комплексами ЭДО в своей профессиональной деятельности;
- организовывать соблюдение сроков межведомственного и межуровневого электронного взаимодействия в налоговых органах;

владеть навыками:

- организации работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа в деятельности налоговых органов
- подготовки служебных документов в соответствии с требованиями делопроизводства.

1	**Актуальные вопросы электронного документооборота в деятельности налоговых органов**	**Вид занятия**
1.1	Тренинг-знакомство. Особенности электронного документооборота в деятельности налоговых органов	Практика
1.2	Правовые основы защиты информации	Лекция
1.3	Актуальные вопросы организации работы с обращениями граждан	Лекция

1.4	Организация работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа	Практика
1.5	Процедурные вопросы взаимодействия с государственными органами и с внешними ресурсами. СМЭВ.	Лекция
1.6	Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы	Лекция

Объем занятий по дисциплине – 16 часа (30% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

1.1. Тренинг-знакомство. Особенности электронного документооборота в деятельности налоговых органов

Нормативное регулирование электронного документооборота: федеральные законы, приказы ФНС России. Концепция электронного документооборота ФНС России: основные направления, этапы внедрения. Понятия и принципы построения системы ЭДО в налоговых органах. Система электронного документооборота ИФНС (СЭД-ИФНС): назначение, функциональные возможности, структура. Жизненный цикл электронного документа: создание, согласование, подписание, регистрация, отправка, хранение. Формирование группы, ожидания от обучения.

1.2. Правовые основы защиты информации

Правовое регулирование вопросов обеспечения деятельности государственных гражданских служащих налоговых органов. Федеральный закон № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». Федеральный закон № 63-ФЗ «Об электронной подписи». Виды информации ограниченного доступа: государственная тайна, конфиденциальная информация. Перечень сведений конфиденциального характера (Указ Президента РФ № 188). Требования к защите информации в налоговых органах: внутренние нормативные документы. Анализ различных ситуаций, возникающих при реализации функций гражданских служащих. Ответственность за нарушение требований защиты информации.

1.3. Актуальные вопросы организации работы с обращениями граждан

Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан (Федеральный закон № 59-ФЗ). Административные процедуры по обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан. Порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений и направления ответов. Сроки рассмотрения обращений: общие и сокращенные. Особенности рассмотрения обращений, поступивших в электронной форме. Типичные ошибки при рассмотрении обращений. Анализ практических ситуаций.

1.4. Организация работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа

Изучение нормативно-правовой базы при работе с документами ограниченного доступа. Приказ ФНС России от 21.04.2021 № ЕД-7-24/391@ «О работе с несекретной информацией, доступ к которой ограничен федеральным законодательством». Категории документов с информацией ограниченного доступа в налоговых органах. Порядок работы с документами, содержащими персональные данные. Порядок работы с документами, содержащими налоговую тайну. Режим хранения, передачи и уничтожения документов ограниченного доступа. Ответственность за нарушение режима работы с информацией ограниченного доступа.

1.5. Процедурные вопросы взаимодействия с государственными органами и с внешними ресурсами. СМЭВ.

Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ): понятие, назначение, оператор. Порядок организации и особенности обеспечения межведомственного и межуровневого электронного взаимодействия. Виды взаимодействия: запрос, ответ, уведомление. Сервисы СМЭВ, используемые в деятельности налоговых органов. Электронное взаимодействие с государственными внебюджетными фондами. Порядок обмена документами с иными государственными органами.

1.6. Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы

Правовое регулирование государственной гражданской службы и направления ее реформирования. Актуальные изменения, внесенные в нормативные правовые акты, касающиеся прохождения государственной гражданской службы. Конфликт интересов на государственной гражданской службе: понятие, порядок урегулирования. Справки о доходах, расходах, имуществе и обязательствах имущественного характера. Анализ ситуаций, возникающих при прохождении государственной гражданской службы.

Методические рекомендации

При проведении занятий по данной дисциплине приоритет отдается практической работе. Каждое занятие строится по принципу: краткое введение – демонстрация – самостоятельное выполнение задания – обсуждение результатов.

Для проведения занятий используются компьютеры с установленным офисным пакетом «МойОфис», программным комплексом «Полиматика» и доступом к нейросетевым сервисам.

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

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 – в форме выполнения практических заданий с последующим обсуждением и оценкой качества выполнения, опроса слушателей по изученным вопросам, диалога с преподавателем во время лекций, промежуточного тестирования, выполнения слушателями индивидуальных заданий по темам изучаемой дисциплины.

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение электронного документооборота.
2. Каким документом определена концепция электронного документооборота в ФНС России?
3. Каковы основные принципы защиты информации в налоговых органах?
4. Какие мессенджеры разрешены для использования сотрудниками налоговых органов в рабочем процессе?
5. Кто является оператором системы межведомственного электронного взаимодействия?
6. Назовите три базовые свойства безопасности информации.
7. Каков срок рассмотрения обращения гражданина по общему правилу?
8. Какие документы относятся к информации ограниченного доступа в налоговых органах?
9. Каков порядок подписания электронного документа в СЭД-ИФНС?
10. Что такое налоговая тайна и каков порядок работы с ней?

Список литературы

1. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».
3. Указ Президента РФ от 06.03.1997 № 188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера».
4. Приказ ФНС России от 18.11.2009 № ММ-7-4/558@ «Регламент ведения делопроизводства пользователями системы электронного документооборота».
5. Приказ ФНС России от 21.04.2021 № ЕД-7-24/391@ «О работе с несекретной информацией, доступ к которой ограничен федеральным законодательством».
6. Приказ ФНС России от 29.12.2022 № ЕД-7-10/1289@ «Об утверждении Типовой инструкции по делопроизводству в управлении Федеральной налоговой службы по субъекту Российской Федерации и в межрегиональной инспекции Федеральной налоговой службы».
7. Приказ Минтруда России от 27.04.2023 № 421н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению документами организации».
8. Национальный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».
9. Система электронного документооборота ИФНС России (СЭД-ИФНС). Руководство пользователя. – М.: ФГУП ГНИВЦ ФНС России, 2024.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Использование цифровых инструментов и информационных технологий в деятельности налоговых органов

Введение

Активное развитие информационных технологий, а также существенные изменения в нормативной базе при налоговом администрировании привели к необходимости системного анализа существующей автоматизированной системы и перехода на новый уровень использования АИС «Налог-3», отвечающей современным требованиям. Изучаемая в данной дисциплине тема рассматривается с позиции общей цифровой экосистемы.

Знакомство с электронными сервисами ФНС России позволяет сотрудникам принимать активное участие в переходе на электронное взаимодействие с налогоплательщиками.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.

Цель изучения данной дисциплины является формирование и развитие профессиональных компетенций государственных гражданских служащих налоговых органов в части использования современных информационных технологий и цифровых инструментов при выполнении профессиональных задач по электронному документообороту.

В рамках заявленной темы должны быть решены следующие задачи:

1. Изучить возможности АИС «Налог-3» как цифровой экосистемы налоговых органов.
2. Освоить использование внешних информационных систем и ресурсов в профессиональной деятельности.
3. Сформировать навыки работы с офисными приложениями в условиях импортозамещения (ПК «МойОфис»).
4. Изучить современные формы и методы анализа данных.
5. Освоить работу с неналоговыми реестрами налоговой службы.
6. Сформировать навыки визуализации данных (слайды, инфографика, таблицы, документы).
7. Изучить цифровые инструменты повышения эффективности работы.

Планируемые результаты обучения

Процесс изучения темы дисциплины направлен на развитие следующих компетенций:

1. Общекультурные компетенции:
   - способность и готовность повысить качество и производительность работы в сфере документооборота налоговых органов;
   - способность самостоятельно анализировать изменения нормативно-законодательной базы.
2. Профессиональные компетенции:
   - знание и использование профессиональных программных продуктов при ведении электронного документооборота;
   - использование цифровых инструментов;
   - ориентирование в особенностях программного обеспечения;
   - использование текстовых редакторов для создания писем и ведения делопроизводства.

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен

знать:

- основные принципы работы в АИС «Налог-3»;
- функциональную часть электронных сервисов ФНС России;
- программные продукты при ведении электронного документооборота;
- основы применения информационных технологий;
- возможности неналоговых реестров;

уметь:

- производить минимальные настройки на своем рабочем месте;
- использовать интерактивные сервисы и реестры ФНС России;
- осуществлять оперативный поиск необходимой информации по базе;
- применять параметры типовой инструкции при создании документов;
- визуализировать данные и представлять их в виде слайдов презентации;
- работать с офисными приложениями в условиях импортозамещения;

владеть навыками:

- работы с электронными сервисами ФНС России;
- создания презентаций и подготовки к самостоятельному выступлению;
- обработки и подготовки документации, применительно к ЭДО;
- работы с неналоговыми реестрами.

2	**Использование цифровых инструментов и информационных технологий в деятельности налоговых органов**	**Вид занятия**
2.1	Автоматизированная информационная система ФНС России АИС Налог-3 как цифровая экосистема	Практика
2.2	Использование внешних информационных систем и ресурсов	Практика
2.3	Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения	Практика
2.4	Современные формы и методы анализа данных	Практика
2.5	Неналоговые реестры налоговой службы	Лекция
2.6	Нейросети для повышения личной эффективности. ИИ как персональный ассистент	Практика
2.7	Тренинг "Технологии эффективной работы с информацией"	Практика

2.8	Цифровые инструменты повышения эффективности работы	Практика
2.9	Использование средств рабочих коммуникаций сотрудниками налоговых органов (мессенджеры, почта, чаты, календарь, видеоконференции и т.д.)	Практика
2.10	Использование электронной подписи	Практика

Объем занятий по дисциплине – 20 часов (33% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

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

Изучение основных положений нормативно-правовых актов по направлению Концепция работы налоговых органов в современных условиях цифровой экономики. Работа по применению программных комплексов налоговых органов при работе с ЭДО на рабочих местах в налоговых органах.

2.2. Использование внешних информационных систем и ресурсов.

Изучение основных методов работы с Интернет-ресурсами в контрольно-аналитической работе. Выявление организации – выгодоприобретателя с помощью поиска дополнительной информации через внешние информационные ресурсы. Анализ контрагентов при проведении предпроверочного анализа сотрудниками налоговых органов на основе полученных данных.

2.3. Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения.

Основные программные продукты ПП "МойОфис". Развитие навыков работы с продуктами «МойОфис Текст». Применение инструментов, используемых в работе налоговых органов при соблюдении инструкции по делопроизводству.

2.4. Современные формы и методы анализа данных.

Возможности электронных таблиц MS Excel для аналитической работы налоговых органов: автозаполнение, подсчет промежуточных итогов, консолидация данных, создание сводных таблиц, форматирование таблиц.

2.5. Неналоговые реестры налоговой службы.

Оптимизация работы с реестрами налоговой службы. Формирование, порядок работы и предоставления сведений из реестров. Открытые и общедоступные сведения. Экстерриториальность в обслуживании.

Практические аспекты работы налоговой службы с неналоговыми реестрами.

2.6 Нейросети для повышения личной эффективности. ИИ как персональный ассистент

2.7 Тренинг "Технологии эффективной работы с информацией"

Эффективные методы работы с текстом для повышения скорости восприятия текстовой информации. Основные недостатки традиционного чтения и как от них избавиться. Эффективные способы зрительного восприятия информации. Роль полушарий в восприятии информации. Алгоритм работы с трудным текстом. Методика эффективного повторения материала для запоминания. Использование технологии «Интеллект-карт» на разных этапах работы с информацией. Использование интернет-ресурсов для поиска необходимой информации.

2.8. Цифровые инструменты повышения эффективности работы.

Применение справочно-правовых систем в процессе работы сотрудниками налоговых органов (Консультант плюс). Правила работы с системами. Упрощенный поиск и навигация по справочнику.

2.9 Использование средств рабочих коммуникаций сотрудниками налоговых органов (мессенджеры, почта, чаты, календарь, видеоконференции и т.д.)

Понятие коммуникаций, их виды, коммуникационные системы. Корпоративные коммуникации, их виды и инструменты. Понятие мессенджера и его отличия от социальных сетей и электронной почты. Сведения о запрещенных мессенджерах на территории РФ, об ограничениях при передаче информации и ответственности за нарушение ограничений. Официальные средства коммуникации в ФНС России: корпоративная почта, чаты, видеоконференции. Этика делового общения в мессенджерах, социальных сетях и в электронной почте. Правила оформления служебной переписки.

2.10 Использование электронной подписи

Правовые аспекты работы с электронной подписью. Виды и порядок использования электронной подписи. Вопросы организации электронного документооборота/ «электронной регистрации» с использованием электронной подписи. «Госключ»

Методические рекомендации

При проведении занятий по данной дисциплине приоритет отдается практической работе. Каждое занятие строится по принципу: краткое введение – демонстрация – самостоятельное выполнение задания – обсуждение результатов.

Для проведения занятий используются компьютеры с установленным офисным пакетом «МойОфис», программным комплексом «Полиматика» и доступом к нейросетевым сервисам.

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

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 – в форме выполнения практических заданий с последующим обсуждением и оценкой качества выполнения, опроса слушателей по изученным вопросам, диалога с преподавателем во время лекций, промежуточного тестирования, выполнения слушателями индивидуальных заданий по темам изучаемой дисциплины.

Практические задания

Задание 1. Работа с электронными сервисами

Посмотреть и проверить правильность своих объектов налогообложения в интернет-сервисе ФНС России «Личный кабинет для физического лица». Как заполняются данные, содержащие сведения по банковским счетам: российским, зарубежным?

Задание 2. Проверка задолженности

Проверить отсутствие задолженности по уплате налогов через интернет-сервис ФНС России «Личный кабинет для физического лица».

Задание 3. Оформление документа в «МойОфис Текст»

Настроить параметры страницы с использованием инструментов ПО «МойОфис Текст» согласно Типовой инструкции по делопроизводству. Создать шаблон исходящего письма в другой налоговый орган.

Вопросы для самоконтроля

1. На основе п. 3.3 Типовой инструкции по делопроизводству подготовьте шаблон исходящего письма в другой налоговый орган.
2. С помощью какой вкладки ПП «МойОфис Текст» можно настроить компактный вид панели инструментов?
3. Какая клавиша запускает руководство пользователя при использовании ПП «МойОфис Текст»?
4. Какие неналоговые реестры ведет ФНС России?
5. Какова структура АИС «Налог-3»?
6. Какие электронные сервисы ФНС России наиболее востребованы в работе?

Список литературы

1. Национальный стандарт российской федерации. ГОСТ Р 7.0.97-2016
2. Приказ ФНС России от 29.12.2022 N ЕД-7-10/1289@ «Об утверждении Типовой инструкции по делопроизводству в управлении Федеральной налоговой службы по субъекту Российской Федерации и в межрегиональной инспекции Федеральной налоговой службы»
3. Каптерев Алексей. Мастерство презентаций: Как создавать презентации, которые могут изменить мир/А.Каптерев. - М.: ЭКСМО, 2013. - 336 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, 2018. – 58 с.
5. Современные информационные технологии как основа совершенствования налоговой системы: материалы научно-практической конференции (Нижний Новгород 22 мая 2018 г). – Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2018. – 246 с.
6. Данелян, Т.Я. Информационные технологии в налоговом администрировании: учебное пособие / Т.Я. Данелян. – М.: ЛЕНАНД, 2019. – 264 с.
7. Цифровые технологии налогового администрирования: монография/под ред. И.А. Майбурова. – М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2019. – 263 с.
8. Гринева Е.Г. Программное обеспечение «МойОфис Стандартный». «МойОфис Текст»: учебно-методическое пособие/ - Н. Новгород: Приволжский институт повышения квалификации ФНС России, 2020. - 85 с.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология профессиональной деятельности
(наименование учебной дисциплины)

Введение

Налоговая деятельность протекает в области общественных отношений и отличается разнообразием решаемых задач и особенностью труда: напряженной многочасовой деятельностью при дефиците времени на обдумывание адекватных действий, работой с большими объемами бухгалтерской информации, необходимостью быстрого переключения с одной проблемы на другую, несовпадением интересов с партнерами по деловому взаимодействию. Работа сотрудников с гражданами связана с непосредственным взаимодействием с налогоплательщиками, обращающимися в инспекцию с возникшими проблемами. Это требует от сотрудников профессиональных знаний в области психологии. Высокий уровень развития психологической компетентности позволит сотруднику эффективно выполнять свои функциональные обязанности.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

Цель изучения данной дисциплины является формирование и развитие профессиональных компетенций государственных гражданских служащих в части знаний вопросов психологии профессиональной деятельности сотрудников налоговых органов.

В рамках заявленной темы должны быть решены следующие задачи:

1. Создание условий для трансформации учебно-познавательной деятельности слушателей в профессиональную деятельность госслужащих налоговых органов.
2. Развитие способности и готовности использовать знание методов и теорий психологической науки в практике профессиональной деятельности.
3. Обучение приемам эффективного взаимодействия в процессе профессиональной деятельности.
4. Формирование навыков управления конфликтами и стрессоустойчивости.
5. Развитие личной эффективности государственного гражданского служащего.

Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной программы государственный гражданский служащий должен

знать:

- основные принципы клиентоцентричного взаимодействия;
- приемы эффективной коммуникации;
- технологии управления конфликтами;
- методы профилактики стресса и профессионального выгорания;

уметь:

- отстаивать свою позицию, обоснованно принимать решения и совершать действия в точном соответствии с законодательством;
- применять психологические знания для обеспечения профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих;
- эффективно взаимодействовать в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими и правовыми требованиями к служебному поведению;
- применять методы профилактики стресса, профессионального выгорания и развития стрессоустойчивости в практике профессиональной деятельности.

владеть навыками:

- работы в команде, выстраивания межличностных отношений, решения проблемных вопросов, планирования личного времени;

– эффективного взаимодействия, предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций.

3	**Психология профессиональной деятельности**	**Вид занятий**
3.1	Традиционные российские духовно-нравственные ценности. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций (тренинг)	Практика
	Вариативная часть	
3.2	Психология эффективных коммуникаций	Практика
3.3	Тренинговая подготовка по управлению конфликтами	Практика
3.4	Личная эффективность государственного гражданского служащего	Практика

Объем занятий по дисциплине – 8 часов (15% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

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

Компетенция эффективной клиентоориентированности. Обучение приемам установления контакта 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. Развитие навыков аргументации и контраргументации. Вопросы налогоплательщика и ответы на них. Овладение эффективными стратегиями клиентоориентированного поведения при взаимодействии.

3.2. Психология эффективных коммуникаций.

Понятие делового общения. Психологические приемы влияния на собеседника. Психотехнологии убеждающего воздействия. Отработка правил убеждения. Виды манипуляций. Приемы противодействия манипуляциям. Техники слушания: активное, пассивное, эмпатическое. Получение обратной связи от собеседника. Оценка эффективности коммуникации. «Я-высказывания» как инструмент конструктивного общения. Практические упражнения по отработке коммуникативных навыков.

3.3. Тренинговая подготовка по управлению конфликтами.

Технологии управления конфликтами на государственной гражданской службе. Анализ и прогнозирование поведения налогоплательщиков. Овладение навыками эффективного поведения в конфликтной ситуации. Взаимодействие с конфликтными личностями. Развитие навыков разрешения конфликтных ситуаций. Стратегии поведения в конфликте: конкуренция, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Практические кейсы: разбор конфликтных ситуаций из практики налоговых органов.

3.4. Личная эффективность государственного гражданского служащего.

Формирование и развитие ключевых компетенций сотрудников налоговых органов. Создание индивидуальной дорожной карты развития. Готовность к изменениям, формирование умения работы в команде. Практические аспекты работы в коллективе (навыки, сложности, мотивация). Управление временем: приоритеты, планирование, делегирование. Профилактика

профессионального выгорания: методы самопомощи, восстановление ресурсов. Практические задания

Практические задания (примеры).

Задание 1.
На личный прием в налоговую инспекцию пришел агрессивно настроенный налогоплательщик. На предложение сотрудника инспекции присесть, он ответил отказом и остался стоять, возвышаясь над ним. Правильные действия сотрудника в данной ситуации:

1. встать и разговаривать с ним на одном уровне;
2. повторять предложение присесть, пока не согласится;
3. попытаться успокоить: «Не волнуйтесь! Не кричите!»
4. пусть стоит, а Вы будете сидеть за столом, продолжая разговор с ним.

Задание 2.
Возникла конфликтная ситуация между Вами и коллегой из-за Вашей ошибки. Ваши действия

1. «Извините, сейчас все исправлю»
2. «Никто не застрахован от ошибок!»
3. «Вы что сами никогда не ошибались?!»
4. «Я ни при чем, это сбой программы»

Задание 3.
Если коллега начинает с Вами спорить, более эффективной будет фраза

1. «Вы ошибаетесь, на самом деле все обстоит не так»
2. «Не нужно со мной спорить, я в этом разбираюсь лучше»
3. «Вы знаете, у меня другая информация, но возможно я ошибаюсь. Давайте лучше вместе проверим факты»
4. «Успокойтесь, не нужно нервничать»

Задание 4.
При взаимодействии с партнером по общению, для понимания смысла его высказываний, эффективным приемом слушания является:

1. перефразирование с расшифровкой смысла сообщения;
2. сочувствие и сопереживание ему;
3. игнорирование его высказываний;
4. молчаливое слушание и кивание головой

Задание 5.
Запишите 5 «Ты-высказываний» по результатам самонаблюдения и наблюдения за коллегами. Проанализируйте последствия их использования (какие чувства они вызывают). Перефразируйте их в «Я-высказывания» в соответствии с правилами их формулирования. Результаты представьте в виде таблицы.

№	Ты-высказывание	Последствия	Я-высказывание
1			
2			
3			
4			
5			

Задание 6. Продумайте и напишите 5 мероприятий на уровне отдела/инспекции, направленных на профилактику профессионального стресса сотрудников. Укажите цель каждого мероприятия.

Методические рекомендации

При проведении занятий по данной дисциплине приоритет отдается практической работе. Каждое занятие строится по принципу: краткое введение – демонстрация – самостоятельное выполнение задания – обсуждение результатов.

Для проведения занятий используются компьютеры с установленным офисным пакетом «МойОфис», программным комплексом «Полиматика» и доступом к нейросетевым сервисам.

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

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 – в форме выполнения практических заданий с последующим обсуждением и оценкой качества выполнения, 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, 2023. – 240 с.
2. 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. – 68 с.
3. Галло, Э. Разрешение конфликтов / Э. Галло. – пер. с англ. – М.: Альпина Паблишер, 2023. – 230 с.
4. Зверева, Н. Магия общения: Этому можно научиться / Н. Зверева. – М.: Альпина Паблишер, 2023. – 270 с.
5. Кожанова, И.В. Секреты эффективного делового общения: учебное пособие / И.В. Кожанова; А.Ш. Широкова. – Н. Новгород: Академия ФНС – Лаб Волга, 2024. – 60 с.
6. Майорова, М.И. Сценарии конфликтов: Как без нервов улаживать споры и проблемы на работе и в жизни / М.И. Майорова. – М.: Альпина Паблишер, 2023. – 150 с.
7. Орлов, А. Джедайские техники конструктивного общения / А. Орлов. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2023. – 200 с.
8. Шейнов, В.П. Как убедить, когда вас не слышат / В.П. Шейнов. – СПб.: Питер, 2023. – 360с.

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Повышение квалификации государственных гражданских служащих осуществляется путем непосредственного общения слушателя с преподавателем в очной форме. 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.

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.

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 занятиям и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также получать консультационные услуги от преподавателей института.

Учебная база Института 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.

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.

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).

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.

Для обеспечения учебной, учебно-методической, научной, справочной литературой, доступа к современным профессиональным базам данных, справочно-правовым системам и к глобальной сети Академии, 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.

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.

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

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Перечень вопросов, выносимых на экзамен

1. На чем основан принцип электронного документооборота?
2. Что является «единицей информации» в СЭД?
3. Каким документом определена концепция электронного документооборота в ФНС России?
4. Основные принципы защиты информации в налоговых органах.
5. Мессенджеры, разрешенные для использования сотрудниками налоговых органов в рабочем процессе.
6. Оператор системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).
7. Что является базовыми свойствами безопасности информации?
8. Какой нормативный документ предоставляет перечень сведений конфиденциального характера РФ?
9. По каким уровням разделены вопросы в интернет-сервисе ФНС России «Часто задаваемые вопросы»?
10. К какой категории информации относится адресная информация, содержащаяся на Интернет-сайте ФНС России в сервисе «Федеральной информационной адресной системы (ФИАС)»?
11. АИС Налог-3. Какие сегменты входят в состав Федерального хранилища данных (ФХД)?
12. Каков порядок оформления служебного письма в соответствии с Типовой инструкцией по делопроизводству?
13. Какие неналоговые реестры ведет ФНС России?
14. Каковы основные принципы клиентоцентричного взаимодействия?
15. Назовите эффективные приемы слушания в деловом общении.

Примеры тестовых вопросов

1. Что является «единицей информации» в СЭД:
А) Документ
Б) Файл
В) Приказ
Г) Письмо

2. Справочно-правовые системы – это _____.
А) база данных, содержащих тексты указов, постановлений и решений государственных органов, подкрепленные нормативными документами
Б) информационная база данных
В) интегрированная база данных
Г) операционная база данных

3. ПП «МойОфис». Запуск руководства пользователя вызывается клавишей _____.
А) F1
Б) F5
В) F10
Г) F4

4. АИС Налог-3. Какие из перечисленных сегментов входят в состав Федерального хранилища данных (ФХД):
А) Транзакционный и аналитический сегменты
Б) Информационно-аналитический сегмент
В) Обеспечивающий сегмент
Г) Подсистемы налогового администрирования

5. Какой срок рассмотрения обращения гражданина установлен Федеральным законом № 59-ФЗ:
А) 15 дней
Б) 30 дней
В) 45 дней
Г) 60 дней

6. Что из перечисленного является эффективным приемом слушания в конфликтной ситуации:
А) перефразирование с расшифровкой смысла сообщения
Б) сочувствие и сопереживание собеседнику
В) игнорирование высказываний собеседника
Г) молчаливое слушание и кивание головой
Правильный ответ: А

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