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
«Эффективное взаимодействие с налогоплательщиками»

повышения квалификации федеральных государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы

(базовый уровень: объем 32 часа)

Рассмотрена
на заседании кафедры
психологии профессиональной деятельности

Протокол № 1 от 3.02.2026

2026

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ 3
ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ 3
УЧЕБНЫЕ ПЛАНЫ ПО УРОВНЯМ 5
Клиентоцентричное взаимодействие с налогоплательщиками: 7
правовые и организационные аспекты 7
Психологическое обеспечение деятельности и работы с налогоплательщиками 13
Современные информационные технологии в деятельности налоговых органов 19
ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ 23
ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ 24
ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ 24

ВВЕДЕНИЕ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Эффективное взаимодействие с налогоплательщиками» 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".

Программа предназначена для получения и совершенствования знаний в сфере прохождения государственной гражданской службы Российской Федерации, налогового администрирования и налогового контроля в налоговых органах, приобретения навыков применения нормативных правовых актов, повышения уровня профессиональной компетенции для эффективной деятельности.

В связи с этим ***цель программы повышения квалификации*** состоит в комплексном обновлении знаний по основным направлениям деятельности и компетенциям с учетом изменений в законодательстве, нормативных актах и программном обеспечении, используемом в ФНС России в целях совершенствования и (или) получения новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышения профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации по вопросам клиентоцентричного взаимодействия с налогоплательщиками.

В рамках заявленной программы в зависимости от уровня обучения должны быть решены следующие ***задачи***:

1.Рассмотреть правовые и организационные аспекты взаимодействия с налогоплательщиками.

3. Изучить основы психологического обеспечения деятельности сотрудников налоговых органов и работы с налогоплательщиками.

4. Освоить современные информационные технологии в деятельности налоговых органов.

В результате освоения данной программы слушатели обновят и углубят свои знания по новациям клиентоцентричного взаимодействия с налогоплательщиками, нормативно-правовой базе, психологическим аспектам профессиональной деятельности и работе с налогоплательщиками, современным информационным технологиям, повысят коммуникативную и конфликтологическую компетентность.

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.*
- *Коммуникация. Деловая коммуникация в устной и письменной формах.*
- *Командная работа и лидерство. Социальное взаимодействие и реализация своей роли в команде.*
- *Гражданская позиция. Формирование нетерпимого отношения к коррупционному*

поведению.

Общепрофессиональные

- *Выполнение профессиональных функций с соблюдением норм законодательства РФ и служебной этики.*
- *Осуществление внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций.*
- *Использование современных информационно-коммуникационных технологий, государственных информационных систем и программных средств при решении профессиональных задач.*
- *Применение технологий электронного правительства и предоставления государственных услуг.*

Профессиональные

- *Взаимодействие с налогоплательщиками и коллегами с учетом требований служебного поведения и профессиональной этики.*
- *Реализация технологий предупреждения и урегулирования конфликтов.*
- *Использование приемов саморегуляции и управления стрессом.*
- *Использование современных информационных технологий в деятельности налоговых органов.*

В результате освоения данной программы государственный гражданский служащий должен

знать:

– основные направления организации работы с налогоплательщиками;

– основные принципы клиентоцентричного взаимодействия с налогоплательщиками;

– нормативно-правовую базу организации работы с налогоплательщиками;

уметь:

– аргументированно отстаивать позицию, обоснованно принимать решения и совершать действия в точном соответствии с законодательством;

– психологически грамотно выстраивать взаимодействие с налогоплательщиками в условиях внедрения принципов человекоцентричности;

– использовать современные информационные технологии в работе налоговых органов;

владеть навыками:

– клиентоцентричного взаимодействия с налогоплательщиками;

– эффективного оказания государственных услуг, предоставляемых органами ФНС России;

– конструктивного поведения в сложных ситуациях;

– работы со стрессом.

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

«Эффективное взаимодействие с налогоплательщиками» (базовый 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 клиентоцентричного взаимодействия с налогоплательщиками*

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

Продолжительность обучения: *32 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	Клиентоцентричное взаимодействие с налогоплательщиками: правовые и организационные аспекты	14	8	6	0	зачет
2	Психологическое обеспечение деятельности и работы с налогоплательщиками	10	2	8	0	зачет
3	Современные информационные технологии в деятельности налоговых органов	6	0	6	0	зачет
	Итоговая аттестация	2			2	экзамен в форме тестирования
	ИТОГО	**32**	**10**	**20**	**2**	

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Базовый уровень

Повышенный уровень

Мастерский уровень

Срок обучения по программе повышения квалификации, недели	1				
Срок обучения по программе повышения квалификации, дни	1	2	3	4	5
Виды занятий, предусмотренные программой повышения квалификации	А	А	АК	А	АИ

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

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Клиентоцентричное взаимодействие с налогоплательщиками: правовые и организационные аспекты

(наименование учебной дисциплины)

Введение

В настоящее время руководством Федеральной налоговой службы России особое внимание уделяется повышению уровня удовлетворенности налогоплательщиков качеством предоставления государственных услуг. Одним из приоритетов налоговой службы сегодня является внедрение принципов человекоцентричности, развитие клиентоцентричного подхода в работе, основанного на создании понятных и комфортных условий для налогоплательщиков. Центральным звеном в данном подходе является организация эффективного социально-психологического взаимодействия сотрудника налогового органа с налогоплательщиками.

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 внедрения принципов человекоцентричности, знаний особенностей клиентоцентричного взаимодействия с налогоплательщиками, изучении направлений и оценки деятельности по оказанию государственных услуг.

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

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

2) дополнение имеющихся базовых знаний по внедрению принципов человекоцентричности ФНС России;

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

В связи с тем, что структурные преобразования и применение Манифеста ФНС России вносят значительные изменения в характер труда, предъявляя к сотрудникам налоговых органов более высокие требования, увеличивая экономическую и социальную значимость результатов их деятельности, дисциплина «Внедрение принципов человекоцентричности ФНС России» занимает важное место в процессе обновления и закрепления профессиональных знаний.

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;
- принципы человекоцентричности ФНС России;
- мониторинга качества предоставляемых органами ФНС России государственных услуг;

уметь:

- применять принципы клиентоцентричного подхода при личном приеме налогоплательщиков;
- применять правовые нормы, относящиеся к сфере профессиональной деятельности;
- отстаивать свою позицию в спорах с налогоплательщиками, обосновано принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законом;
- правильно составлять и оформлять документы;

владеть навыками:

- клиентоцентричного взаимодействия с налогоплательщиками;
- оценки деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России;
- аналитической оценки в процессе выработки и принятия решений, прогнозирования последствий своих действий;
- подготовки проектов решений и служебных документов, сбора, систематизации и использования актуальной информации
- планирование работы исходя из должностных обязанностей.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Клиентоцентричное взаимодействие с налогоплательщиками: правовые и организационные аспекты		
Базовый (1) уровень сложности		
1.1	Основные направления развития работы с налогоплательщиками в обеспечении клиентоцентричности ФНС России	*Лекция*
1.2	Традиционные российские духовно-нравственные ценности. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций	*Лекция*
1.3	Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и деятельности по взаимодействию с налогоплательщиками	*Практика*
1.4	Нормативные документы, определяющие порядок работы с налогоплательщиками	*Лекция*
1.5	Организация приема налогоплательщиков в налоговых органах. Основные принципы и требования.	*Лекция*
1.6	Индивидуальное и публичное информирование налогоплательщиков	*Практика*

Объем занятий по дисциплине – 14 часов (44% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

1.1 Основные направления развития работы с налогоплательщиками в обеспечении клиентоцентричности ФНС России

Правовое регулирование вопросов, касающихся работы с налогоплательщиками в обеспечении клиентоцентричности ФНС России. Основные направления развития работы с налогоплательщиками в обеспечении клиентоориентированности ФНС России. Применение Манифеста ФНС России. Анализ судебно-арбитражной практики, практических ситуаций по рассматриваемым вопросам.

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

Основные понятия и нормативная база. Ценности в профессиональной деятельности государственного гражданского служащего. Понятие и принципы человекоцентричности. Ценности человекоцентричности и их отражение в Декларации человекоцентричности и Манифесте ФНС России. Культура деловых коммуникаций и эмпатия. Технологии эффективной коммуникации при взаимодействии с сотрудниками и пользователями услуг.

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

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». Анализ практических ситуаций по рассматриваемым вопросам.

1.4 Нормативные документы, определяющие порядок работы с налогоплательщиками

Права и обязанности налогоплательщиков. Права и обязанности налоговых органов. Нормативные правовые акты, регламентирующие взаимодействие налоговых органов и налогоплательщиков (Налоговый кодекс Российской Федерации, Приказ ФНС России от 08.07.2019 № ММВ-7-19/343@, Федеральный закон от 06.04.2011 N 63-ФЗ и т.д.)

1.5 Организация приема налогоплательщиков в налоговых органах. Основные принципы и требования

Нормативные правовые акты, регламентирующие организацию приема налогоплательщиков в налоговых органах. Основные требования к местам исполнения государственной услуги по информированию налогоплательщиков. Онлайн-запись на прием в инспекцию ФНС России. Электронная очередь. Основные принципы и требования к организации обслуживания налогоплательщиков. Анализ практических ситуаций по рассматриваемым вопросам.

1.6 Индивидуальное и публичное информирование налогоплательщиков

Правовое регулирование вопросов, касающихся организации индивидуального и публичного информирования налогоплательщиков. Состав, последовательность, сроки выполнения и требования к порядку выполнения административных процедур по индивидуальному информированию налогоплательщиков. Состав, последовательность, сроки выполнения и требования к порядку выполнения административных процедур по публичному информированию налогоплательщиков. Анализ практических ситуаций по рассматриваемым вопросам.

Практические задания (примеры)

Задание 1.

Верно ли утверждение: «Письменный запрос о предоставлении справки об исполнении обязанности, представленный по почте и поступивший в структурное подразделение налогового органа, ответственное за предоставление государственной услуги, в срок не позднее 2 рабочих дней со дня его передачи регистрируется в информационном ресурсе ФНС России». Обоснуйте свой ответ.

Задание 2.

Физическое лицо Иванов И.И. записался на прием в выбранное время в налоговую инспекцию в режиме онлайн, но опоздал более чем на 10 минут. Утрачивает ли он при этом право на приоритетное обслуживание? Перечислите условия приоритетного обслуживания налогоплательщиков по предварительной записи.

Задание 3.

Гражданином было выиграно судебное дело в отношении страховой компании по поводу отсутствия страховых выплат и ему выдан исполнительный лист. В соответствии с законодательством, по которому можно взыскать выплату непосредственно со счета ответчика в банке, исполнительный лист был направлен в банк. Из банка было получено уведомление, что исполнительный лист поставлен в долгую очередь из-за отсутствия денежных средств на счете страховой компании. Могут ли налоговые органы на основании письменного обращения предоставить гражданину перечень банков, в которых открыты счета страховой компании?

Задание 4.

Групповая работа: опишите, какие проблемы возникают у вас при реализации клиентоцентричного подхода во взаимодействии с налогоплательщиками. Определите докладчика. Регламент выступления 5 минут.

Группой сформулируйте, как можно решить эти проблемы взаимодействия «налогоплательщик-налоговый инспектор».

Задание 5.

Перечислите какие действия выполняет программное обеспечение налоговых органов при получении налоговой декларации (расчета) в электронной форме по ТКС? В каких случаях формируется уведомление об отказе в приеме налоговой декларации?

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 универсальные 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 (кейс-ситуации, 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 проведение 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. Воронина, Н.А. Взаимодействие с налогоплательщиками. Секреты эффективности: учебно-методическое пособие / Н.А. Воронина; О.И. Суховеева; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород, 2024. - 64 с.

2. Орлова, Е.Ю. Нормативные документы, определяющие порядок работы с налогоплательщиками: Электронное учебное пособие/ Е.Ю. Орлова. – Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2026. - 21 с.

3. Орлова, Е.Ю. Организация приема налоговых деклараций (расчетов): Электронное учебное пособие/ Е.Ю. Орлова. – Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2026. - 14 с.

4. Орлова, Е.Ю. Организация приема налогоплательщиков в налоговых органах. Основные принципы и требования: Электронное учебное пособие/ Е.Ю. Орлова. – Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2026. – 22 с.

5. Орлова, Е.Ю. Индивидуальное информирование налогоплательщиков: Электронное учебное пособие/ Е.Ю. Орлова. – Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2026. - 23 с.

6. Орлова, Е.Ю. Оценка деятельности по оказанию государственных услуг, предоставляемых ФНС России: Электронное учебное пособие/ Е.Ю. Орлова. – Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2026. - 19 с.

7. Орлова, Е.Ю. СМИ как ресурс взаимодействия органов ФНС России с налогоплательщиками: Электронное учебное пособие/ Е.Ю. Орлова. – Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2026. - 37 с.

8. Орлова, Е.Ю. Инновационные инструменты в работе с налогоплательщиками: учебное пособие/ Е.Ю. Орлова. – Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2025. - 52 с.

9. Суховеева, О.И. Внешняя и внутренняя Клиентоцентричность. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций: учебное пособие / О.И. Суховеева; В.В. Анкудинова. - Н. Новгород: Академия ФНС ЛАБ, 2025. - 36 с.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психологическое обеспечение деятельности и работы с налогоплательщиками

(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 информации, необходимостью быстрого переключения с одной проблемы на другую, несовпадением интересов с партнерами по деловому взаимодействию. Работа сотрудников структурного подразделения налогового органа, непосредственно взаимодействующих с налогоплательщиками, связана с решением возникающих проблем у налогоплательщиков всех категорий. Это требует от налогового инспектора профессиональных знаний не только в области налогообложения, но и психологии. Высокий уровень развития психологической и конфликтологической компетентности позволит сотруднику эффективно организовать взаимодействие с налогоплательщиками.

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 базовых 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.

В связи с тем, что структурные преобразования вносят значительные изменения в характер труда, предъявляя к сотрудникам, непосредственно взаимодействующих с налогоплательщиками, более высокие требования, увеличивая экономическую и социальную значимость результатов их деятельности, дисциплина «Психологическое обеспечение деятельности сотрудников налоговых органов и работы с налогоплательщиками» занимает важное место в процессе обновления и закрепления профессиональных знаний, умений и навыков.

Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен

знать:

- закономерности и технологии эффективного взаимодействия с налогоплательщиками;
- причины конфликтов;
- приемы разрешения конфликтных ситуаций;
- методы и приемы саморегуляции;

уметь:

- применять психологические знания для обеспечения эффективного взаимодействия с налогоплательщиками;
- применять основные закономерности клиентоцентричного поведения и делового общения в практике взаимодействия с налогоплательщиками;

- использовать приемы профилактики конфликта; применять приемы снижения напряжения в конфликтных ситуациях;

владеть навыками:

- делового общения и клиентоцентричного взаимодействия при личном приеме налогоплательщиков;
- установления контакта с налогоплательщиками, передачи информации эффективного слушания, аргументации и контраргументации;
- разрешения конфликта;
- управления стрессом.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Психологическое обеспечение деятельности и работы с налогоплательщиками		
Базовый (1) уровень сложности		
2.1	Тренинг-знакомство. Тренинг эффективного взаимодействия с налогоплательщиками	*Практика*
2.2	Тренинг разрешения конфликтных ситуаций	*Практика*
2.3	Развитие стрессоустойчивости и профилактика профессионального выгорания	*Лекция*

Объем занятий по дисциплине – 10 часов (31% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

Базовый (1) уровень сложности

2.1 Тренинг-знакомство. Тренинг эффективного взаимодействия с налогоплательщиками.

Знакомство. Овладение эффективными стратегиями клиентоцентричного поведения при взаимодействии. Развитие навыков коммуникации и эмпатии в процессе коммуникации. Этические нормы государственного гражданского служащего.

2.2 Тренинг разрешения конфликтных ситуаций

Понятие и причины возникновения конфликтов. Анализ и прогнозирование поведения налогоплательщиков. Овладение навыками эффективного поведения в конфликтной ситуации. Взаимодействие с конфликтными личностями. Развитие навыков разрешения конфликтных ситуаций.

2.3 Развитие стрессоустойчивости и профилактика профессионального выгорания

Сущность, механизм возникновения, стадии протекания и виды стресса. Особенности преодоления стресса на работе. Методы профилактики профессионального выгорания.

Практические задания

Задание 1.

Ответьте на следующий вопрос: Какие приемы помогают мне создать первое впечатление и установить контакт с налогоплательщиком? 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 комплиментов, которые можно использовать при взаимодействии с налогоплательщиком. 2. Приведите примеры комплиментов, которые нельзя использовать при общении с налогоплательщиком.

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 проведение 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.
2. Берндт, К. Устойчивость: как выработать иммунитет к стрессу, депрессии и выгоранию / К. Берндт. - М.: ЭКСМО, 2022. - 352 с.
3. Биркенбиль, В. Тренинг уверенного общения. 56 упражнений, которые по-могут прокачать навыки коммуникации / В. Биркенбиль. - М.: ЭКСМО, 2022.- 288 с.
4. Варданян, О. Сил нет. 12 шагов по выходу из выгорания, бессилия и начинающейся депрессии / О. Варданян. - М.: ЭКСМО, 2025. - 224 с.
5. Владимирская, А. Уставшие. Реальная программа победы над выгоранием, когда совсем ничего не хочется и совсем ничего не помогает / А. Владимирская. - М.: ЭКСМО, 2024. - 288 с.
6. Воронина, Н.А. Взаимодействие с налогоплательщиками. Секреты эффективности: учебно-методическое пособие / Н.А. Воронина; О.И. Суховеева; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород, 2024. - 64 с.
7. Далл, И. От выгорания к балансу. Как успокоить нервы, снять стресс и подзарядиться / И. Далл. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. – 192 с.

8. Дремина, Ю. Пожар на работе! Как достичь успехов в карьере и сохранить психическое здоровье / Ю. Дремина. - Ростов н/Д: Феникс, 2025. - 204 с.
9. Жизнь без стресса: скажи разрушающим эмоциям нет!: практическое пособие / под ред. С.Г. Беляковой. - М.: ЭКСМО, 2022. - 176 с.
10. Кожанова, И. В. Секреты эффективного делового общения: учебное пособие / И.В. Кожанова; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород, 2024. - 56 с.
11. Кроль, Л. Жизнь без выгорания: Как сохранить устойчивость и позаботиться о себе / Л. Кроль. - М.: Альпина Паблишер, 2023. - 224 с.
12. Льюис, Д. Управление стрессом: Как найти дополнительные 10 часов в неделю/ Д. Льюис. - пер. с англ. - Интеллектуальная Литература, 2021. - 238 с.
13. 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.
14. Пономаренко, В.В. Управляй конфликтом! Как достойно выходить из сложных ситуаций/ В.В. Пономаренко. - М.: АСТ, 2024. - 256 с.: Резанова, Е. Работа, которая заряжает. Как не выгореть, занимаясь любимым делом/ Е. Резанова. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2022. - 240 с.
15. Рызов, И.Р. Психотрюки: 69 приемов в общении, которым не учат в школе / И.Р. Рызов. - М.: ЭКСМО, 2023. - 256 с.
16. Спиллер, Б. Антивыгорание: Дневник для тех, кто устал уставать. 12-недельный план избавления от стресса и эмоционального истощения/ Б. Спиллер. - М.: Альпина Паблишер, 2023. - 264 с.
17. Суховеева, О.И. Внешняя и внутренняя Клиентоцентричность. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций: учебное пособие / О.И. Суховеева; В.В. Анкудинова. - Н. Новгород: Академия ФНС ЛАБ, 2025. - 36 с.
18. Чаттерджи, Р. Я больше не могу! Как справиться с длительным стрессом и эмоциональным выгоранием / Р. Чаттерджи. - пер. с англ. - М.: ЭКСМО, 2021.-272с.
19. Юри, У. Мы можем договориться: Стратегии разрешения сложных конфликтов. - М.: Альпина Паблишер, 2025. - 352 с.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Современные информационные технологии в деятельности налоговых органов

(наименование учебной дисциплины)

Введение

Активное развитие информационных технологий, а также существенные изменения в нормативной базе, налоговом администрировании привели к необходимости системного анализа существующего программного комплекса АИС «Налог-3», отвечающего современным требованиям.

В основу архитектуры информационной системы заложены принципы устойчивого и эффективного обеспечения процессов налогового администрирования, в частности, передача, обработка и хранение всех данных налогового администрирования в единой централизованной базе данных – федеральном хранилище; исключение дублирования, а значит, противоречивости данных; работа с актуальной целостной информацией; максимальная автоматизация выполнения технологических процессов, применение «налогового автомата»; снижение количества точек отказа за счет меньшего числа компонентов системы и централизации управления инфраструктурой, программным обеспечением и пользователями.

Таким образом, переход на новую автоматизированную систему и централизованную обработку данных создает новые возможности для налоговой службы и позволяет выйти на качественно новый уровень налогового администрирования в целом.

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 при взаимодействии с налогоплательщиками.

В рамках заявленной темы должны быть решены следующие задачи:

— создание условий для трансформации учебно-познавательной деятельности слушателей в профессиональную деятельность служащих налоговых органов;

— дополнение имеющихся базовых знаний по использованию современных информационных технологий в налоговом администрировании и налоговом контроле, их закрепление, обобщение и систематизация.

Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен

знать:

- функционал прикладных офисных приложений;
- основные технологические процессы ФНС России, предусматривающих индивидуальное информирование налогоплательщиков;

уметь:

- использовать возможности информационных ресурсов и электронных сервисов ФНС России при разрешении налоговых споров с налогоплательщиками;

владеть навыками:

- работать с различными информационными ресурсами и сервисами ФНС России.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Современные информационные технологии в деятельности налоговых органов		
Базовый (1) уровень сложности		
3.1	Выполнение технологических процессов ФНС России, предусматривающих индивидуальное информирование налогоплательщиков	*Практика*

3.2	Принципы работы и функционал интерактивных сервисов ФНС России	*Практика*

Объем занятий по дисциплине – 6 часов (19% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

Базовый (1) уровень сложности

3.1 Выполнение технологических процессов ФНС России, предусматривающих индивидуальное информирование налогоплательщиков

Изучение общего порядка формирования процессного подхода в деятельности налоговых органов ФНС России. Порядок формирования перечня техпроцессов АИС Налог-3 (ТП). Вопросы оптимизации технологических процессов ФНС России.

Перечень ТП по индивидуальному информированию налогоплательщиков. Описание функций, входных и выходных форм документов, порядка работы (на примере нескольких ТП).

3.2 Принципы работы и функционал интерактивных сервисов ФНС России

Нормативные правовые акты, регламентирующие порядок сервисного обслуживания налогоплательщиков с использованием информационных технологий. Развитие сервисного обслуживания налогоплательщиков с использованием интернет-сервиса ФНС России «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц», «Личный кабинет индивидуального предпринимателя», «Личный кабинет юридического лица».

Практические задания (примеры)

Задание 1.

Опишите последовательность действий в ЛК ЮЛ при формировании запроса акта сверки принадлежности сумм денежных средств, перечисленных в качестве ЕНП или других платежей.

Задание 2.

Являются ли документы, подписанные неквалифицированной электронной подписью и направленные через интернет-сервис ФНС России «Личный кабинет для физических лиц» юридически значимыми? Если физическое лицо приложило к декларации 3-НДФЛ документы в электронной форме, подписанные электронной подписью, нужно ли ему предоставлять в налоговый орган их бумажный вариант?

Задание 3.

Поясните порядок работы в интернет-сервисе ФНС России «Оперативная помощь: разблокировка счета и вопросы по ЕНС».

Задание 4.

Верно ли утверждение: «Расчет транспортного налога с помощью интернет-сервиса ФНС России «Калькулятор транспортного налога ФЛ» носит ознакомительный характер, так как транспортный налог относится к налогам, исчисляемым налоговой инспекцией»? Ответ обоснуйте.

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.

Для проведения занятий используются активные методы обучения (кейсы, полноформатные симуляторы тренажеры 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 проведение практических занятий в соответствии с утвержденным учебно-тематическим планом.

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 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.

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 занятия, промежуточного тестирования, выполнения слушателями индивидуальных заданий по темам изучаемой дисциплины.

Список литературы

1. Налоги в цифровой экономике. Теория и методология: монография / И.А. Майбуров. - Н. Новгород: ЮНИТИ-ДАНА, 2019. - 279 с.: ил., табл. - (Magister)
2. Цифровые технологии налогового администрирования: монография / под ред. И. А. Майбурова; Ю.Б. Ивановой. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2019. - 263 с.: ил.; табл. - (Magister)
3. Гринева Е.Г., Жаворонкова В.Ю. Функции Microsoft Excel и их эффективные комбинации: учебно-практическое пособие / Е.Г. Гринева, В.Ю. Жаворонкова, 2025. - 32с.
4. Карпеева, Н. М. Использование Microsoft Excel в работе налоговых органов: учебно-методическое пособие / Н. М. Карпеева; соавт. И.Д. Андрианова. - Н. Новгород: Академия ФНС ЛАБ Волга, 2025. - 59 с.
5. Орлова, Е.Ю. Принципы работы и функционал интерактивных сервисов ФНС России: электронное учебное пособие / Е.Ю. Орлова. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2023. - 119 с.
6. Профессиональное развитие государственных гражданских служащих в условиях цифровизации: материалы научно-практической конференции (Нижний Новгород 19 июня 2025 г). - Н. Новгород: Академия ФНС ЛАБ, 2025. - 238 с.
7. Административный регламент Федеральной налоговой службы по предоставлению государственной услуги по бесплатному информированию (в том числе в письменной форме) налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов о действующих налогах, сборах и страховых взносах, законодательстве о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов, сборов и страховых взносов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц, а также по приему налоговых деклараций (расчетов), утвержденный приказом ФНС России от 08.07.2019 № ММВ-7-19/343@.
8. Приказ Федеральной налоговой службы от 29 декабря 2022 г. № ЕД-7-19/1295@ «Об утверждении Методических рекомендаций по организации электронного документооборота между налоговыми органами и налогоплательщиками при информационном обслуживании и информировании налогоплательщиков в электронной форме».

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 (деловых игр, тренингов, 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 не позднее первого дня 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.

Итоговая аттестация по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Эффективное взаимодействие с налогоплательщиками» базового, повышенного и мастерского уровня предполагает проведение экзамена в форме тестирования. Порядок проведения итоговой аттестации определен Положением об итоговой аттестации, утвержденным ректором Академии.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Перечень вопросов, выносимых на экзамен

Базовый (1) уровень

1 Клиентоцентричное взаимодействие с налогоплательщиками: правовые и организационные аспекты

1.1 Основные направления развития работы с налогоплательщиками в обеспечении клиентоцентричности ФНС России

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

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

1.4 Нормативные документы, определяющие порядок работы с налогоплательщиками

1.5 Организация приема налогоплательщиков в налоговых органах. Основные принципы и требования

1.6 Индивидуальное и публичное информирование налогоплательщиков

2 Психологическое обеспечение деятельности и работы с налогоплательщиками

2.1 Приемы организации эффективного взаимодействия с налогоплательщиками

2.2 Разрешение конфликтных ситуаций

2.3 Развитие стрессоустойчивости и профилактика профессионального выгорания

3 Современные информационные технологии в деятельности налоговых органов

3.1 Выполнение технологических процессов ФНС России, предусматривающих индивидуальное информирование налогоплательщиков

3.2 Принципы работы и функционал интерактивных сервисов ФНС России

Примеры тестовых вопросов

1. По какому признаку определяется дата направления налоговой декларации (расчета), представленных НП на бумажном носителе по почте?

- дате получения налоговым органом
- почтовому штемпелю на описи вложения, а при отсутствии описи вложения по почтовому штемпелю, проставленному на конверте
- дате заполнения налогоплательщиком налоговой декларации (расчета)
- дате регистрации в информационном ресурсе инспекции ФНС России

2. Какая информация не подлежит размещению на официальном сайте ФНС России?

- образцы заполнения формы 3-НДФЛ
- сведения, необходимые для заполнения поручений на перечисление налогов, сборов, пеней, штрафов, процентов в бюджетную систему Российской Федерации
- сведения, составляющие государственную, налоговую или иную охраняемую законом тайну
- образцы заполнения платежных поручений

3. В каком нормативном документе установлен действующий перечень введенных федеральных налогов, а также возможных к введению региональных и местных налогов?

- Налоговом кодексе РФ
- Законе РФ "О налоговых органах Российской Федерации"
- Законе РФ "Об основах налоговой системы в РФ"
- Конституции РФ

4.При необходимости начальником (заместителем начальника) инспекции ФНС России может быть продлен срок рассмотрения письменного запроса, но не более чем на:

- 20 календарных дней
- 10 рабочих дней
- 15 рабочих дней
- 30 календарных дней

5. С чего начинается психологическая культура обслуживания клиента?

- с подробного, четкого и эмоционального описания предоставляемой услуги
- с прояснения цели пребывания клиента на территории инспекции
- с доброжелательного приема
- с создания благоприятного психологического климата и установления контакта

6. Что необходимо делать сотруднику при первоначальном этапе работы с налогоплательщиком – установлении контакта?

- положительно отозваться о клиенте
- выяснить цель пребывания клиента на территории инспекции
- расспросить о проблемах, возникающих при оформлении налоговой отчетности
- прокомментировать поведение клиента

7. Приятные слова и выражения, содержащие одобрение действий собеседника и подчеркивающие его положительные качества, это:

- комплимент
- лесть
- похвала
- критика

8. Психологически грамотным является следующий комплимент в отношении налогоплательщика:

- Вы прекрасно выглядите сегодня
- у Вас очень красивая сумочка, сразу видно не дешевая
- как приятно видеть человека, ответственно относящегося к оформлению документации
- Вы очень пунктуальны, не то, что мужчина, который был перед Вами

9. Наибольшее отрицательное влияние на взаимодействие с налогоплательщиком оказывает:

- отсутствие рукопожатия при приветствии

- безразличный тон или раздражение в голосе
- случайная оговорка, неправильное ударение
- неожиданный звонок мобильного телефона

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

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

11. 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

12. 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 «Эффективное взаимодействие с налогоплательщиками» (базовый уровень) и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

Проректор по научному
и инновационному развитию Е.А. Хицков