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 72 часа
повышенный уровень: объем 72 часа
мастерский уровень: объем 72 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: 9
правовые и организационные аспекты 9
Правовые и организационные аспекты взаимодействия с налогоплательщиками 19
Психологическое обеспечение деятельности и работы с налогоплательщиками 27
Современные информационные технологии в деятельности налоговых органов 37
Актуальные вопросы профессиональной деятельности государственного гражданского служащего 43
Современные управленческие технологии 49
ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ 54
ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ 55
ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ 55

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. Раскрыть особенности внедрения принципов человекоцентричности ФНС России.
2. 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.
5. Изучить актуальные вопросы профессиональной деятельности государственного гражданского служащего;
6. Рассмотреть вопросы взаимодействия с налогоплательщиками в части разъяснительной работы по вопросам получения налоговых вычетов по НДФЛ и налогообложения имущества граждан.
7. Освоить современные управленческие технологии.

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, конфликтологическую и управленческую 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;

– использовать современные технологии управления персоналом на государственной гражданской службе;

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: *72 часа*

Режим занятий: *6-8 часов в день*

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов				Форма промежуточной аттестации
		Всего	по видам занятий			
			лекции	практические занятия		
				аудиторные	самостоятельная работа	
1	Клиентоцентричное взаимодействие с налогоплательщиками: правовые и организационные аспекты	26	18	8	0	зачет
2	Психологическое обеспечение деятельности и работы с налогоплательщиками	28	8	20	0	зачет
3	Современные информационные технологии в деятельности налоговых органов	12	0	12	0	зачет

4	Актуальные вопросы профессиональной деятельности государственного гражданского служащего	4	0	4	0	зачет
	Итоговая аттестация	2			2	экзамен в форме тестирования
	ИТОГО	**72**	**26**	**44**	**2**	

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы

«Эффективное взаимодействие с налогоплательщиками» (повышенный уровень)

по повышению квалификации федеральных государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы

Цель: *Совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, с учетом изменений в законодательстве, нормативных актах и программном обеспечении, используемом в ФНС России, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации по вопросам 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: *72 часа*

Режим занятий: *6-8 часов в день*

№ п/п	**Наименование разделов и дисциплин**	**Количество часов**				**Форма промежуточной аттестации**
		Всего	**по видам занятий**			
			лекции	**практические занятия**		
				аудиторные	**самостоятельная работа**	
1	Клиентоцентричное взаимодействие с налогоплательщиками: правовые и организационные аспекты	18	8	10	0	зачет
2	Психологическое обеспечение деятельности и работы с налогоплательщиками	36	4	32	0	зачет
3	Современные информационные технологии в деятельности налоговых	12	0	12	0	зачет

	органов					
4	Актуальные вопросы профессиональной деятельности государственного гражданского служащего	4	0	4	0	зачет
	Итоговая аттестация	2			2	экзамен в форме тестирования
	ИТОГО	**72**	**12**	**58**	**2**	

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы

«Эффективное взаимодействие с налогоплательщиками» (мастерский уровень)

повышения квалификации федеральных государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы

Цель: *Совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, с учетом изменений в законодательстве, нормативных актах и программном обеспечении, используемом в ФНС России, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации по вопросам 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: *72 часа*

Режим занятий: *6-8 часов в день*

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов				Форма промежуточной аттестации
		Всего	по видам занятий			
			лекции	практические занятия		
				аудиторные	самостоятельная работа	
1	Правовые и организационные аспекты взаимодействия с налогоплательщиками	18	12	6	0	зачет
2	Психологическое обеспечение деятельности сотрудников налоговых органов и работы с	36	0	36	0	зачет

	налогоплательщиками					
3	Современные информационные технологии в деятельности налоговых органов	6	0	6	0	зачет
4	Современные управленческие технологии	10	4	6	0	зачет
	Итоговая аттестация	2			2	экзамен в форме тестирования
	ИТОГО	**72**	**16**	**54**	**2**	

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Базовый уровень

Повышенный уровень

Мастерский уровень

Срок обучения по программе повышения квалификации, недели	1					2				
Срок обучения по программе повышения квалификации, дни	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Виды занятий, предусмотренные программой повышения квалификации	А	А	А	А	А	К	А	А	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;
- механизм исчисления и уплаты налогов и сборов с физических лиц, в т.ч. индивидуальных предпринимателей.

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	Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и деятельности по взаимодействию с налогоплательщиками	*Практика*
1.3	Нормативные документы, определяющие порядок работы с налогоплательщиками	*Лекция*
1.4	Организация приема налогоплательщиков в налоговых органах. Основные принципы и требования.	*Лекция*
1.5	Организация приема налоговых деклараций (расчетов)	*Практика*
1.6	Индивидуальное и публичное информирование налогоплательщиков	*Практика*
1.7	Юридические аспекты взаимодействия с налогоплательщиками	*Лекция*
1.8	НДФЛ: стандартные, социальные, имущественные налоговые вычеты.	*Лекция*
1.09	Имущественные налоги физических лиц	*Лекция*
1.10	Специальные налоговые режимы: УСН и ПСН. Налог на профессиональный доход.	*Лекция*
Повышенный (2) 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.	Юридические аспекты взаимодействия с налогоплательщиками	*Практика*
1.4	Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и деятельности по взаимодействию с налогоплательщиками	*Практика*
1.5	Актуальные вопросы организации приема налогоплательщиков в налоговых органах и приема деклараций	*Практика*
1.6	Особенности выполнения административных процедур по публичному и индивидуальному информированию налогоплательщиков	*Практика*
1.7	Имущественные налоги физических лиц. НДФЛ: стандартные, социальные, имущественные налоговые вычеты	*Лекция*
1.8	Специальные налоговые режимы: УСН и ПСН. Налог на профессиональный доход	*Лекция*

Объем занятий по дисциплине – от 18 до 26 часов (от 25% до 36% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

Базовый (1) уровень сложности

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 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.

1.3 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.)

1.4 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.

1.5 Организация приема налоговых деклараций (расчетов)

Налоговая декларация (расчет): понятие, оформление, способы представления. Внесение изменений в налоговую декларацию (расчет). Спорные ситуации по применению ст. 80 НК РФ. Прием налоговых деклараций (расчетов), представленных на бумажном носителе заявителем непосредственно. Прием налоговых деклараций (расчетов), представленных на бумажном носителе заявителем по почте. Прием налоговых деклараций (расчетов), представленных заявителем в электронной форме по ТКС. Анализ судебно-арбитражной практики и 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.

1.7 Юридические аспекты взаимодействия с налогоплательщиками

Налоговые правоотношения: понятие, виды, особенности. Понятие субъектов налогового правоотношения. Виды субъектов налогового правоотношения. Особенности и проблемные вопросы представительства в налоговых правоотношениях. Нормы Гражданского законодательства, применимые в налоговых правоотношениях. Особенности вручения документов лично налогоплательщику, его законному представителю или представителю по доверенности. Другие способы вручения документов. Содержание налогового правоотношения. Возникновение, изменение, приостановление, прекращение налоговой обязанности. Разрешение практических ситуаций. Обсуждение со слушателями проблемных вопросов исполнения налоговой обязанности и применения НК РФ в разных регионах России.

1.8 НДФЛ: стандартные, социальные, имущественные налоговые вычеты

Общие вопросы представления стандартных налоговых вычетов: кому предоставляются и в каких размерах.

Особенности предоставления социальных налоговых вычетов по расходам на обучение, лечение, спорт и иные. Категории налогоплательщиков, имеющие право на вычеты, размеры, порядок предоставления.

Имущественные налоговые вычеты: в связи с продажей имущества и в связи с приобретением/строительством жилья. Вычет по расходам на погашение процентов по целевым займам (кредитам), фактически израсходованным на новое строительство либо приобретение.

1.9 Имущественные налоги физических лиц

Транспортный налог, земельный налог, налог на имущество физических лиц. Налогоплательщики, объект налогообложения, налоговая база, налоговый период, ставки налога. Особенности определения налоговой базы и исчисления налога. Льготы.

1.10 Специальные налоговые режимы: УСН и ПСН. Налог на профессиональный доход

Специальные налоговые режимы: УСН, ПСН, НПД. Особенности и условия применения. Объект налогообложения. Налоговая база. Порядок исчисления и уплаты налога.

Повышенный (2) уровень сложности

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. Применение Манифеста ФНС России. Разрешение практических ситуаций по созданию клиент-ориентированной системы предоставления услуг, в том числе цифровых, и снижение издержек бизнеса при взаимодействии с государством. Обсуждение со слушателями проблемных вопросов по организации работы с налогоплательщиками. Анализ судебно-арбитражной практики 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 Юридические аспекты взаимодействия с налогоплательщиками

Налоговые правоотношения: понятие, виды, особенности. Понятие и виды субъектов налогового правоотношения. Особенности и проблемные вопросы представительства в налоговых правоотношениях. Нормы Гражданского законодательства, применимые в налоговых правоотношениях. Разрешение практических ситуаций. Обсуждение со слушателями проблемных вопросов исполнения налоговой обязанности и применения НК РФ в разных регионах России.

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

Основные документы, регламентирующие оценку качества предоставления государственных услуг. Самостоятельная работа слушателей с интерактивным учебником «Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и по взаимодействию с налогоплательщиками». Анализ практических ситуаций по рассматриваемым вопросам.

1.5 Актуальные вопросы организации приема налогоплательщиков в налоговых органах и приема деклараций

Нормативные правовые акты, регламентирующие организацию приема налогоплательщиков в налоговых органах и приема деклараций. Обсуждение со слушателями проблемных вопросов по организации приема налогоплательщиков в налоговых органах и приема деклараций. Анализ ошибок, выявляемых в ходе аудиторских проверок и разработка профилактических мер по их предотвращению.

1.6 Особенности выполнения административных процедур по публичному и индивидуальному информированию налогоплательщиков

Правовое регулирование вопросов, касающихся организации индивидуального и публичного информирования налогоплательщиков. Обсуждение со слушателями проблемных вопросов по выполнению административных процедур по публичному и индивидуальному информированию налогоплательщиков. Анализ ошибок, выявляемых в ходе аудиторских проверок и разработка профилактических мер по их предотвращению.

1.7 Имущественные налоги физических лиц. НДФЛ: стандартные, социальные, имущественные налоговые вычеты

Виды налогов на имущество. Налогоплательщики. объект налогообложения, налоговая база, налоговый период, ставки налога. Особенности определения налоговой базы и исчисления налога. Льготы. Актуальные вопросы исчисления и уплаты имущественных налогов физическими лицами.

Анализ судебной практики и письменных разъяснений Минфина России и ФНС России по актуальным вопросам получения налоговых вычетов и исчисления имущественных налогов.

Общие вопросы представления стандартных налоговых вычетов: кому предоставляются и в каких размерах.

Особенности предоставления социальных налоговых вычетов по расходам на обучение, лечение, спорт и иные. Категории налогоплательщиков, имеющие право на вычеты, размеры, порядок предоставления.

Имущественные налоговые вычеты: в связи с продажей имущества и в связи с приобретением/строительством жилья. Вычет по расходам на погашение процентов по целевым займам (кредитам), фактически израсходованным на новое строительство либо приобретение.

1.8. Специальные налоговые режимы: УСН и ПСН. Налог на профессиональный доход

Особенности применения УСН, ПСН, НПД; ограничения при переходе; порядок и особенности расчета налога.

Анализ судебной практики и письменных разъяснений Минфина России и ФНС России по актуальным вопросам применения спецрежимов.

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.

Какими документами подтверждаются полномочия представителей в суде?

Категория лиц	АПК РФ	КАС РФ
Руководитель налогового органа	_____ _____ _____	_____ _____ _____
Юрист налогового органа	_____ _____ _____	_____ _____ _____
Руководитель организации (юридического лица)	_____ _____ _____	_____ _____ _____
Адвокат	_____ _____ _____	_____ _____ _____
Представитель ИП	_____ _____ _____	_____ _____ _____
Представитель гражданина (физического лица)	_____ _____ _____	_____ _____ _____

Задание 5.

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 6

Иванов И.В. приобрел в собственность легковой автомобиль с мощностью двигателя 140 л. с. Дата регистрации автомобиля – 5 октября 2025 г. Ставка налога для автомобилей с мощностью двигателя свыше 125 л. с. до 150 л. с. установлена - 30 руб. с каждой лошадиной силы. Рассчитать сумму налога за 2025 год

Задание 7.

В организации работает сотрудница (налоговый резидент РФ), на обеспечении которой

находится её единственный ребенок-инвалид. Определите общий размер стандартных налоговых вычетов, на который потенциально может претендовать налогоплательщица.

Задание 8.

В соответствии с графиком проведения семинаров инспекция ФНС России проводит семинар на тему: «Актуальные вопросы налогообложения индивидуальных предпринимателей в 2025 году». Какие материалы рекомендуется использовать при проведении семинаров? Приведите примеры из Вашей практики.

Задание 9.

Заявитель по почте направил в налоговый орган запрос в письменном виде о представлении справки о принадлежности сумм денежных средств, перечисленных в качестве ЕНП, в котором не указал дату, по состоянию на которую должна быть сформирована справка. Какой порядок действий должностного лица, ответственного за предоставление государственной услуги по индивидуальному информированию, в данном случае?

Задание 10.

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. Солодимова, Т.Ю. Администрирование имущественных налогов юридических и физических лиц: учебно-практическое пособие / Т.Ю. Солодимова; О.Е. Иванова - Н. Новгород: Академия ФНС ЛАБ, 2025. - 55 с.

10. Солодимова, Т.Ю. НДФЛ: налоговые вычеты, учебное пособие / Т. Ю. Солодимова – Н.Новгород: «Академии ФНС ЛАБ», 2025. – 60 с.

11. Солодимова, Т.Ю. Продажа имущества физическими лицами. Что дальше? / Т. Ю. Солодимова – Н.Новгород: «Академии ФНС ЛАБ», 2025. – 25 с.

12. 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

Правовые и организационные аспекты взаимодействия с налогоплательщиками

(наименование учебной дисциплины)

Введение

Проблемы совершенствования правового регулирования взаимодействия с налогоплательщиками приобретают в Российской Федерации особое значение в условиях административной реформы, направленной на эффективность деятельности системы федеральных органов исполнительной власти и создание благоприятных условий для реализации субъектами предпринимательства и физическими лицами своих прав и законных интересов. Обе эти задачи необходимо реализовать в сфере деятельности налоговых органов, усилиями которых должен обеспечиваться баланс интересов налогоплательщиков и законных требований государства.

В связи с этим одной из важнейших задач для Федеральной налоговой службы России является повышение качества услуг, предоставляемых налогоплательщикам. Одним из приоритетов налоговой службы сегодня является внедрение принципов человекоцентричности, развитие клиентоцентричного подхода в работе, основанного на создании понятных и комфортных условий для налогоплательщиков. Важным звеном в данном подходе является взаимодействие с налогоплательщиками с учетом правовых и организационных аспектов.

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) обучение управлению рисками и инцидентами в деятельности налоговых органов при организации работы с налогоплательщиками;
2) осуществлению контроля за качеством предоставляемых государственных услуг;
3) оценки коррупционных рисков при оказании 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 «Правовые и организационные аспекты взаимодействия с налогоплательщиками» занимает важное место в процессе обновления и закрепления профессиональных знаний.

Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен

знать:

– типовые ситуации в служебной деятельности, связанные с возникновением коррупционных рисков;

– нормативные и иные официальные документы, регламентирующие вопросы оценки и минимизации коррупционных рисков;

– теоретические и практические вопросы применения налогового законодательства, регламентирующего работу с налогоплательщиками;

– особенности и принципы клиентоцентричного подхода во взаимодействии с налогоплательщиками;

-механизм исчисления и уплаты налогов и сборов с физических лиц, в т.ч. индивидуальных предпринимателей;

– принципы и технологии мониторинга качества, предоставляемых органами ФНС России государственных услуг

– передовой отечественный и зарубежный опыт по работе с налогоплательщиками.

уметь:

– своевременно оценивать и минимизировать коррупционные риски в своей профессиональной деятельности

– принимать грамотные решения в ситуациях, связанных с возможностью возникновения конфликта интересов, и ситуациях, связанных со склонением к коррупционным правонарушениям;

– применять правовые нормы, относящиеся к сфере профессиональной деятельности;

– разрабатывать и аргументировать предложения, направленные на повышение эффективности деятельности государственных гражданских служащих ФНС России, в том числе в части повышения качества предоставления государственных услуг ФНС России гражданам и организациям;

– применять принципы клиентоцентричного подхода при работе с налогоплательщиками;

– отстаивать свою позицию в спорах с налогоплательщиками, обоснованно принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законом;

– правильно составлять и оформлять соответствующие документы

владеть навыками:

– составления служебных документов, связанных с исполнением обязанностей в коррупционно опасных ситуациях;

– клиентоцентричного взаимодействия с налогоплательщиками;

– аналитической оценки в процессе выработки и принятия решений, прогнозирования последствий своих действий;

– оценки деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России;

– планирования работы исходя из должностных обязанностей;

– взаимодействия с государственными органами и организациями;

– подготовки проектов решений и служебных документов, сбора, систематизации и использования актуальной информации.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Правовые и организационные аспекты взаимодействия с налогоплательщиками		
Мастерский (3) уровень сложности		
1.1	Традиционные российские духовно-нравственные ценности. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций	*Лекция*
1.2	Основные изменения в законодательстве РФ. Что нужно знать при работе с налогоплательщиками?	*Лекция*
1.3	Актуальные вопросы организации приема налогоплательщиков	*Лекция*
1.4	СМИ как ресурс взаимодействия органов ФНС России с налогоплательщиками	*Практика*
1.5	Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и деятельности по взаимодействию с налогоплательщиками	*Практика*
1.6	НДФЛ: стандартные, социальные, имущественные налоговые вычеты	*Лекция*
1.6	Имущественные налоги физических лиц	*Лекция*
1.7	Специальные налоговые режимы: УСН и ПСН. Налог на профессиональный доход	*Лекция*
1.8	Вопросы оценки коррупционных рисков при оказании	*Практика*

	государственных услуг	

Объем занятий по дисциплине – 18 часов (25 % от всего объема программы).

Мастерский (3) уровень сложности

1.1 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.

1.2 Основные изменения в законодательстве РФ. Что нужно знать при работе с налогоплательщиками?

Правовое регулирование вопросов, касающихся работы с налогоплательщиками в обеспечении клиентоцентричности ФНС России. Юридические аспекты взаимодействия с налогоплательщиками. Особенности и проблемные вопросы представительства в налоговых правоотношениях. Разрешение практических ситуаций. Обсуждение со слушателями проблемных вопросов исполнения налоговой обязанности и применения НК РФ в разных регионах России.

1.3 Актуальные вопросы организации приема налогоплательщиков

Организация приема налогоплательщиков в налоговых органах. Обсуждение со слушателями проблемных вопросов по организации работы с налогоплательщиками. Разрешение практических ситуаций. Анализ ошибок, выявляемых в ходе аудиторских проверок и разработка профилактических мер по их предотвращению в части приема налоговых деклараций, индивидуального и публичного информирования налогоплательщиков.

1.4 СМИ как ресурс взаимодействия органов ФНС России с налогоплательщиками

Взаимодействие с представителями СМИ в целях систематического освещения деятельности налоговых органов и формирование лояльного пула СМИ. Организация и проведение мероприятий, направленных на формирование положительного образа и репутации налоговых органов.

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

Основные документы, регламентирующие оценку качества предоставления государственных услуг. Самостоятельная работа слушателей с интерактивными учебниками: «Практические задания. Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России», «Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и по взаимодействию с налогоплательщиками». Анализ практических ситуаций по рассматриваемым вопросам.

1.6 НДФЛ: стандартные, социальные, имущественные налоговые вычеты

Общие вопросы представления стандартных налоговых вычетов: кому предоставляются и в каких размерах. Особенности предоставления социальных налоговых вычетов по расходам на обучение, лечение, спорт и иные. Категории налогоплательщиков, имеющие право на вычеты, размеры, порядок предоставления. Имущественные налоговые вычеты: в связи с продажей имущества и в связи с приобретением/строительством жилья. Вычет по расходам на погашение процентов по целевым займам (кредитам), фактически израсходованным на новое строительство либо приобретение.

1.7 Имущественные налоги физических лиц

Актуальные вопросы исчисления и уплаты имущественных налогов физическими лицами. Анализ судебной практики и письменных разъяснений Минфина России и ФНС России по актуальным вопросам получения налоговых вычетов и исчисления имущественных налогов.

1.8 Специальные налоговые режимы: УСН и ПСН. Налог на профессиональный доход

Особенности применения УСН, ПСН, НПД; ограничения при переходе; порядок и особенности расчета налога. Анализ судебной практики и письменных разъяснений Минфина России и ФНС России по актуальным вопросам применения спецрежимов.

1.9 Вопросы оценки коррупционных рисков при оказании государственных услуг

Нормативные и иные документы, регламентирующие вопросы оценки коррупционных рисков. Коррупционно опасные функции, обязанности в деятельности налоговых органов. Мероприятия по исключению, минимизации коррупционных рисков. Мониторинг коррупционных рисков. Типовые коррупционно опасные ситуации, правомерные действия при их возникновении.

Практические задания (примеры)

Задание 1.

Полномочия уполномоченного представителя юридического лица подтверждаются доверенностью. Перечислите обязательные реквизиты этого документа. В каких случаях уполномоченный представитель юридического лица представляет в налоговый орган нотариальную доверенность?

Задание 2.

Верно ли утверждение: «В отдел работы с налогоплательщиками поступил письменный запрос о предоставлении справки об исполнении обязанности, направленный налогоплательщиком в налоговый орган по почте. Не позднее 2 рабочих дней, следующих за днем поступления, письменный запрос должен быть зарегистрирован в налоговом органе». Обоснуйте свой ответ.

Задание 3.

Юридическое лицо обратилось с запросом в письменной форме в налоговый орган по месту учета в целях получения информации по налогу на прибыль. При подготовке ответа было выявлено, что вопрос, содержащийся в письменном запросе, не урегулирован законодательством о налогах и сборах и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами, а также отсутствует в налоговом органе разъяснение Министерства финансов Российской Федерации по этому вопросу. Какие действия должно выполнить должностное лицо, ответственное за подготовку письменного ответа заявителю в этом случае?

Задание 4.

Что должно сделать должностное лицо налогового органа, ведущее личный прием, если налогоплательщик ведет себя агрессивно, позволяет грубые и нецензурные высказывания в адрес налогового инспектора или налоговой службы, категорически не участвует в диалоге?

Задание 5.

Отличается ли организация проведения «круглых столов» от организации проведения семинаров? Если «да», то чем?

Задание 6.

В отдел территориальной налоговой инспекции, в котором руководителем Иванов И.С., поступает на службу Захаров М.А., который является сыном супруги Иванова И.С. Может ли Захаров М.А. замещать должность государственной гражданской службы в данном подразделении? Какие нормативные положения необходимо использовать в данной ситуации?

Задание 7.

В одном из отделов территориальной налоговой инспекции проходят службу близкие друзья. Причем один из них работает руководителем данного подразделения. Есть ли запрет на работу данных лиц в соподчинении? Может ли здесь возникнуть ситуация, связанная с конфликтом интересов? Если да, то какие действия должны быть совершены и кем для предотвращения данной ситуации?

Задание 6

Иванов И.В. приобрел в собственность легковой автомобиль с мощностью двигателя 140 л. с. Дата регистрации автомобиля – 5 октября 2025 г. Ставка налога для автомобилей с мощностью двигателя свыше 125 л. с. до 150 л. с. установлена - 30 руб. с каждой лошадиной силы. Рассчитать сумму налога за 2025 год

Задание 7.

В организации работает сотрудница (налоговый резидент РФ), на обеспечении которой находится её единственный ребенок-инвалид. Определите общий размер стандартных налоговых вычетов, на который потенциально может претендовать налогоплательщица.

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. Письмо Минтруда России от 15.10.2012 № 18-2/10/1-2088 «Об обзоре типовых случаев конфликта интересов на государственной службе Российской Федерации и порядке их урегулирования» (вместе с «Обзором типовых ситуаций конфликта интересов на государственной службе Российской Федерации и порядка их урегулирования»).

2. Приказ ФНС России от 19.11.2025 № ЕД-7-4/990@ «Об утверждении Карты коррупционных рисков и мер по их минимизации Федеральной налоговой службы, территориальных налоговых органов и организаций, находящихся в ведении Федеральной налоговой службы».

3. Письмо Минтруда России от 15.04.2022 № 28-6/10/П-2479 «Об актуализации Обзора практики привлечения к ответственности государственных (муниципальных) служащих за несоблюдение ограничений и запретов, неисполнение обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции» (вместе с «Обзором практики привлечения к ответственности государственных (муниципальных) служащих за несоблюдение ограничений и запретов, неисполнение обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции»).

4. Перечень от 25 ноября 2025 № б/н «Перечень функций ФНС России, при реализации которых вероятно возникновение коррупционных рисков».

5. Иванова О.Е. НПД: схемы с подменой отношений: учебное пособие / О.Е Иванова, Т.Ю. Солодимова; - Н. Новгород: Академия ФНС ЛАБ-Волга, 2025. - 30 с

6. 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.

7. 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.

8. 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.

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

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. Панов А.Ю. Особенности противодействия конфликту интересов на государственной гражданской службе: учебное пособие (в схемах и определениях/ А.Ю. Панов. – Н. Новгород: Приволжский ИПК ФНС России, 2025. – 64 с.

14. Солодимова, Т.Ю. Администрирование имущественных налогов юридических и физических лиц: учебно-практическое пособие / Т.Ю. Солодимова; О.Е. Иванова - Н. Новгород: Академия ФНС ЛАБ, 2025. - 55 с.

15. Солодимова, Т.Ю. НДФЛ: налоговые вычеты, учебное пособие / Т. Ю. Солодимова – Н.Новгород: «Академии ФНС ЛАБ», 2025. – 60 с.

16. Солодимова, Т.Ю. Продажа имущества физическими лицами. Что дальше? / Т. Ю. Солодимова – Н.Новгород: «Академии ФНС ЛАБ», 2025. – 25 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.

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;
- виды и приемы психологического влияния;
- 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;
- использовать приемы влияния и защиты от манипуляций;
- анализировать и прогнозировать поведение человека на основе знаний типологии личности и профайлинга;
- готовить публичное выступление;

владеть навыками:

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

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Психологическое обеспечение деятельности и работы с налогоплательщиками		
Базовый (1) уровень сложности		
2.1	Тренинг-знакомство. Отработка навыков коммуникации	*Практика*
2.2	Традиционные российские духовно-нравственные ценности. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций	*Лекция*
2.3	Тренинг развития компетенций клиентоцентричности	*Практика*
2.4	Тренинг эффективного взаимодействия с налогоплательщиками	*Практика*
2.5	Управление конфликтами	*Лекция*
2.6	Тренинг разрешения конфликтных ситуаций	*Практика*
2.7	Профилактика профессионального стресса и выгорания сотрудников	*Лекция*
2.8	Тренинг «Эффективное публичное выступление»	*Практика*
Повышенный (2) уровень сложности		
2.1	Тренинг-знакомство. Отработка навыков социальной коммуникации	*Практика*
2.2	Тренинг развития навыков клиентоцентричного взаимодействия	*Практика*
2.3	Тренинг эффективного взаимодействия с налогоплательщиками	*Практика*
2.4	Тренинг разрешения конфликтных ситуаций	*Практика*
2.5	Профайлинг в работе налогового инспектора	*Практика*
2.6	Психология влияния и противодействие манипуляциям (тренинг)	*Практика*
2.7	Профилактика профессионального стресса и выгорания сотрудников	*Практика*
2.8	Типология личности. Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на поведение	*Лекция*
2.9	Тренинг "Эффективное публичное выступление"	*Практика*
Мастерский (3) уровень сложности		
2.1	Тренинг-знакомство. Отработка навыков деловой коммуникации коммуникации	*Практика*
2.2	Тренинг развития компетенций человекоцентричности	*Практика*
2.3	Тренинг управленческой компетентности руководителя	*Практика*
2.4	Профилактика профессионального стресса и выгорания сотрудников	*Практика*
2.5	Профайлинг в работе руководителя	*Практика*
2.6	Медиативный подход в разрешении конфликтов	*Практика*

2.7	Тренинг управления конфликтами	*Практика*
2.8	Психология влияния в управлении персоналом (тренинг)	*Практика*
2.9	Тренинг "Эффективное публичное выступление"	*Практика*

Объем занятий по дисциплине – от 28 до 36 часов (39 -74% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

Базовый (1) уровень сложности

2.1 Тренинг-знакомство. Отработка навыков коммуникации

Знакомство. Социальная коммуникация, ее виды. Этапы делового общения и социальной коммуникации. Установление контакта: закономерности и приемы. Вербальное и невербальное общения. Барьеры в деловом общении. Деловая беседа, как основной вид делового общения. Этапы беседы. Отработка навыков социальной коммуникации.

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.

2.3 Тренинг развития компетенций клиентоцентричности

Компетенция эффективной клиентоцентричности. Отработка приемов установления контакта с налогоплательщиком. Приемы снятия психоэмоционального напряжения. Овладение навыками эффективного слушания. Навыки получения и передачи обратной связи. Вопросы налогоплательщика и ответы на них.

2.4 Тренинг эффективного взаимодействия с налогоплательщиками

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

2.5 Управление конфликтами

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

2.6 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.

2.7 Профилактика профессионального стресса и выгорания сотрудников

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

2.8 Тренинг «Эффективное публичное выступление»

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

Повышенный (2) уровень сложности

2.1 Тренинг-знакомство. Отработка навыков социальной коммуникации

Знакомство. Социальная коммуникация и деловое общение. Эффективные приемы установления контакта. Формирование аттракции. Влияние особенностей вербального и невербального общения на деловую коммуникацию. Барьеры в деловом общении. Типичные ошибки в коммуникации. Отработка навыков социальной коммуникации.

2.2 Тренинг развития навыков клиентоцентричного взаимодействия

Компетенция эффективной клиентоцентричности. Отработка приемов установления контакта с налогоплательщиком. Приемы снятия психоэмоционального напряжения. Овладение навыками эффективного слушания. Навыки получения и передачи обратной связи. Вопросы налогоплательщика и ответы на них.

2.3 Тренинг эффективного взаимодействия с налогоплательщиками

Проблемы в организации эффективного взаимодействия с налогоплательщиками. Совершенствование стратегий клиентоориентированного поведения при взаимодействии. Развитие навыков коммуникации и эмпатии в процессе взаимодействия с налогоплательщиками. Этические нормы государственного гражданского служащего.

2.4 Тренинг разрешения конфликтных ситуаций

Технологии управления конфликтами на государственной гражданской службе. Анализ и прогнозирование поведения налогоплательщиков в конфликтной ситуации. Овладение навыками эффективного поведения в конфликтной ситуации. Взаимодействие с конфликтными личностями. Развитие навыков урегулирования конфликтов.

2.5 Профайлинг в работе налогового инспектора

Психологические методы оценки и прогнозирования поведения человека. Невербальное поведение как индикатор личности. Речь как характеристика личности. Ведущая епрезентативная система и эффективное взаимодействие. Психотипы личности: диагностика и особенности коммуникации с налогоплательщиками.

2.6 Психология влияния и противодействие манипуляциям (тренинг)

Понятие и виды психологического влияния. Эффективные и неэффективные психологические приемы влияния на собеседника. Психотехнологии убеждающего воздействия. Отработка правил убеждения. Психологические приемы противодействия манипуляциям.

2.7 Профилактика профессионального стресса и выгорания сотрудников

Стресс и профессиональное выгорание: понятие и симптомы. Причины профессионального стресса и выгорания. Индивидуальные методы профилактики профессионального стресса и профессионального выгорания. Занятие в комнате психологической разгрузки.

2.8 Типология личности. Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на поведение

Теория темперамента: основные свойства нервной системы, лежащие в основе деления на типы темперамента, характеристика основных типов темперамента, особенности взаимодействия с людьми с разным типом темперамента. Изучение типа темперамента по методикам Айзенка и Белова. Концепция транзактного анализа Эрика Берна, изучение ведущего Эго-состояния слушателей. Приемы ассертивного поведения, помогающего оставаться в Эго-позиции «Взрослого». Методы исследования мотивации достижения успеха и избегания неудачи, уровня притязания и самооценки личности.

2.9 Тренинг "Эффективное публичное выступление"

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

Мастерский (3) уровень сложности

2.1 Тренинг-знакомство. Отработка навыков деловой коммуникации

Знакомство. Социальная коммуникация и деловое общение. Эффективные приемы делового общения. Формирование аттракции. Влияние особенностей вербального и невербального общения на деловую коммуникацию и взаимодействие с подчиненными. Барьеры в деловом общении и их преодоление. Типичные ошибки в коммуникации. Отработка навыков социальной коммуникации.

2.2 Тренинг развития компетенций человекоцентричности

Компетенция эффективной внешней и внутренней человекоцентричности. Приемы формирования аттракции и снятия психоэмоционального напряжения в общении. Совершенствование навыков эффективного слушания. Навыки получения и передачи обратной связи.

2.3 Тренинг управленческой компетентности руководителя

Компетенции руководителя: понятие и виды. Управленческая компетентность руководителя. Ее роль в эффективной организации работы подразделения. Приемы эффективной коммуникации во взаимодействии с сотрудниками. Обратная связь и ее виды. Правила эффективной обратной связи. Упражнения на развитие навыков эффективной коммуникации руководителя.

2.4 Профилактика профессионального стресса и выгорания сотрудников

Стресс и профессиональное выгорание. Личностные и организационные причины профессионального стресса. Методы диагностики профессионального выгорания. Индивидуальные и организационные приемы профилактики профессионального выгорания. Занятие в комнате психологической разгрузки.

2.5 Профайлинг в работе руководителя

Понятие и методы профайлинга. Невербальное поведение как личностный индикатор. Речь как характеристика личности. Ведущая реперезентативная система и ее учет в практике работы руководителя. Индикаторы личности в поведении. Профайлинг: психотипы личности. Учет психотипов в процессе взаимодействия, постановке задач и мотивации подчиненных.

2.6 Медиативный подход в разрешении конфликтов

Медиативный подход в разрешении конфликтов: понятие и специфика использования. Принципы медиации. Этапы урегулирования конфликта с использованием медиативного подхода. Возможности использования медиативного подхода в разрешении конфликтов в работе руководителя.

2.7 Тренинг управления конфликтами

Технологии управления конфликтами на государственной гражданской службе. Анализ и прогнозирование поведения налогоплательщиков. Овладение навыками эффективного поведения в конфликтной ситуации. Развитие навыков разрешения конфликтных ситуаций.

2.8 Психология влияния в управлении персоналом (тренинг)

Понятие и виды психологического влияния. Социально-психологические методы управленческого воздействия. Овладение психологическими приемами влияния на подчиненных. Психотехнологии убеждающего воздействия. Отработка правил убеждения. Использование в практике профессиональной деятельности руководителя приемов противодействия манипуляциям.

2.9 Тренинг "Эффективное публичное выступление"

Подготовка публичного выступления. Основные требования к публичному выступлению. Структура выступления. Зачин и вступление. Основная часть. Аргументация. Виды заключения. Средства выразительности речи. Выступление перед слушателями с последующим анализом.

Практические задания

Задание 1.

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

Заполните таблицу:

Как произвести впечатление	
Положительное	*Отрицательное*

Задание 2.

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

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

Задание 3.

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

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

Задание 4.

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

Задание 5.

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

Задание 6.

Приведите 3 примера использования приемов манипулирования в ситуациях взаимодействия налогового инспектора с налогоплательщиком. Опишите способы защиты в данных ситуациях.

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. Андерсон К. Ted talks. Слова меняют мир. Первое официальное руководство по публичным выступлениям /К. Андерсон. - М. : ЭКСМО, 2022. - 288 с.
3. Баржак, И.А. Подсознательное влияние: как убедить за одну минуту/ И.А. Баржак. - М.: ЭКСМО, 2022. - 112 с.
4. Батырев, М.В. Сложные подчиненные. Практика российских руководителей / М.В. Батырев. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. - 352 с.
5. Берндт, К. Устойчивость: как выработать иммунитет к стрессу, депрессии и выгоранию / К. Берндт. - М.: ЭКСМО, 2022. - 352 с.
6. Биркенбиль, В. Тренинг уверенного общения. 56 упражнений, которые по-могут прокачать навыки коммуникации / В. Биркенбиль. - М.: ЭКСМО, 2022.- 288 с.
7. Варданян, О. Сил нет. 12 шагов по выходу из выгорания, бессилия и начинающейся депрессии / О. Варданян. - М.: ЭКСМО, 2025. - 224 с.

8. 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.
9. 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.
10. Гандапас, Р. 101 совет оратору / Р. Гандапас. - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 126 с.
11. Далл, И. От выгорания к балансу. Как успокоить нервы, снять стресс и под-зарядиться / И. Далл. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. – 192 с.
12. Дремина, Ю. Пожар на работе! Как достичь успехов в карьере и сохранить психическое здоровье / Ю. Дремина. - Ростов н/Д: Феникс, 2025. - 204 с.
13. Жизнь без стресса: скажи разрушающим эмоциям нет!: практическое пособие / под ред. С.Г. Беляковой. - М.: ЭКСМО, 2022. - 176 с.
14. Зверева, Н. Легкий текст. Как писать тексты, которые интересно читать и приятно слушать / Н. Зверева; С. Иконникова. - М.: Альпина Паблишер, 2022.-292с.
15. Зима, В. Инструменты руководителя. Понимай людей, управляй людьми. - 3-е изд. - СПб: Питер, 2022. - 256 с.
16. Каришина, И. Е. Тайм-менеджмент для всех. Секреты управления временем. Целеполагание: учебное пособие / И.Е. Каришина. - Н. Новгород: Академия ФНС ЛАБ- Волга, 2024. - 50 с.
17. Каришина, И. Е. Тайм-менеджмент для всех. Секреты управления временем. Планирование: учебное пособие / И.Е. Каришина. - Н. Новгород: Академия ФНС ЛАБ-Волга, 2024. - 50 с.
18. Кинг, П. Как убеждать людей. Скрытые психологические стратегии, позволяющие влиять, убеждать и добиваться своего без манипуляций/ П. Кинг. - М.: Библос, 2025. - 170 с.
19. Киселева, М. Тонкие настройки руководителя. Путеводитель по развитию SOFT SKILLS / М. Киселева. - СПб: Питер, 2022. - 192 с.
20. Кожанова, И. В. Секреты эффективного делового общения: учебное пособие / И.В. Кожанова; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород, 2024. - 56 с.
21. Корсун, А. Манипулирование: методика в иллюстрациях / А. Корсун. - М.: АСТ, 2022. - 160 с.
22. Крегер, О. Почему мы такие на работе? Как осознать наши различия и успешно работать вместе. 16 типов личности/ О. Крегер; Д. Тьюсен; Х. Ратледж. - М.: Альпина Паблишер, 2023. - 492 с.
23. Кроль, Л. Жизнь без выгорания: Как сохранить устойчивость и позаботиться о себе / Л. Кроль. - М.: Альпина Паблишер, 2023. - 224 с.
24. Кузина, С. Психотипы человека: приемы влияния и психологические хитрости / С. Кузина. – М.: АСТ, 2024. - 256 с. Гизатуллина; Н.С. Зимова. - М.: Проспект, 2023. - 208 с.
25. Льюис, Д. Управление стрессом: Как найти дополнительные 10 часов в неделю/ Д. Льюис. - пер. с англ. - Интеллектуальная Литература, 2021. - 238 с.
26. 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.
27. Мартьянова, Л.М. Профайлинг в действии. Характеристика собеседника за 10 минут / Л.М. Мартьянова. - М.: АСТ, 2023. - 256 с.
28. Оликар, Ф. Гибкий тайм-менеджмент: как быть максимально производительным во времена тотального выгорания / Ф. Оликар. - М.: ЭКСМО, 2021. - 240 с.
29. Пичугин, В.Г. Психология влияния в управлении персоналом: учебное пособие / В.Г. Пичугин. - М.: Прометей, 2021. - 144 с.
30. 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.
31. Рызов, И.Р. Психотрюки: 69 приемов в общении, которым не учат в школе / И.Р. Рызов. - М.: ЭКСМО, 2023. - 256 с.
32. Смехов, Л.В. Говори красиво: техники публичного выступления / Л.В. Смехов. - М.: АСТ, 2022. - 320 с.
33. 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.
34. 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.
35. Чаттерджи, Р. Я больше не могу! Как справиться с длительным стрессом и эмоциональным выгоранием / Р. Чаттерджи. - пер. с англ. - М.: ЭКСМО, 2021.-272с.
36. Шахиджанян, В. В. Ораторское искусство для начинающих: Учимся говорить публично / В.В. Шахиджанян. - М.: АСТ, 2024. - 416 с.
37. Шейнов, В. П. Как убедить, когда вас не слышат/ В.П. Шейнов. - СПб.: Питер, 2021. - 352 с.
38. 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:

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

уметь:

- использовать инструменты работы с электронными таблицами;
- использовать возможности информационных ресурсов и электронных сервисов ФНС России при разрешении налоговых споров с плательщиками;

владеть навыками:

- работы с прикладными офисными приложениям в условиях импортозамещения;
- работать с различными информационными ресурсами и сервисами ФНС России;
- формирования перечня технологических процессов, относящихся к информационному взаимодействию с налогоплательщиками;
- обрабатывать информацию с помощью электронных таблиц.

№ 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*
3.3	Цифровые инструменты повышения эффективности работы	*Практика*
	Вариативная часть	
3.4	Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения	*Практика*
3.5	Основные понятия и принципы работы ПО Полиматика	*Практика*
Повышенный (2) уровень сложности		
3.1	Взаимодействие и обслуживание налогоплательщиков в условиях ЕНС	*Практика*
3.2	Принципы работы и функционал интерактивных сервисов ФНС России	*Практика*
3.3	Цифровые инструменты повышения эффективности работы	*Практика*
3.4	Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов	*Практика*
Мастерский (3) уровень сложности		
3.1	Информационное обслуживание налогоплательщиков в соответствии с методологией ведения Единого налогового счета	*Практика*
3.2	Цифровые инструменты повышения эффективности работы	*Практика*

Объем занятий по дисциплине – от 6 до 12 часов (8-17% 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».

3.3 Цифровые инструменты повышения эффективности работы

Изучение функционала и практическое применение основ работы с электронными таблицами.

Вариативная часть

3.4 Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения

Основные программные продукты ПП "МойОфис". Развитие навыков работы с продуктами «МойОфис Текст». Основные инструменты, применяемые при соблюдении инструкции по делопроизводству.

3.5 Основные понятия и принципы работы ПО Полиматика

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

Повышенный (2) уровень сложности

3.1 Взаимодействие и обслуживание налогоплательщиков в условиях ЕНС

Термины и понятия Единого налогового счета (ЕНС) и Единого налогового платежа (ЕНП). Порядок работы ЕНС и его преимущества по сравнению с предыдущим порядком уплаты налогов. Понятие сальдо ЕНС, порядок распределения средств после поступления на ЕНС. Нормативные документы, регламентирующие порядок взаимодействия с плательщиками. Описание порядка взаимодействия с налогоплательщиками при представлении справок по запросам. Электронный документооборот по ТКС. Взаимодействие посредством личного кабинета налогоплательщика и его модернизация в условиях ЕНС.

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».

3.3 Цифровые инструменты повышения эффективности работы

Знакомство с аналитическими инструментами обработки данных. Знакомство с простыми приемами, повышающими производительность при работе с текстом и электронными таблицами.

3.4 Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов

Изучение современных инструментов обработки данных с использованием электронных таблиц. Использование формул и функций при работе с электронными таблицами.

Мастерский (3) уровень сложности

3.1 Информационное обслуживание налогоплательщиков в соответствии с методологией ведения Единого налогового счета

Термины и понятия Единого налогового счета (ЕНС) и Единого налогового платежа (ЕНП). Порядок работы ЕНС и его преимущества по сравнению с предыдущим порядком уплаты налогов. Понятие сальдо ЕНС, порядок распределения средств после поступления на ЕНС. Нормативные документы, регламентирующие порядок взаимодействия с плательщиками. Описание порядка взаимодействия с налогоплательщиками при представлении справок по запросам. Электронный документооборот по ТКС. Взаимодействие посредством личного кабинета налогоплательщика и его модернизация в условиях ЕНС.

3.2 Цифровые инструменты повышения эффективности работы

Изучение современных инструментов обработки данных с использованием электронных таблиц. Объединение данных в табличной форме, соединение данных в текстовом и табличном форматах. Использование формул и функций при работе с электронными таблицами. Использование интернета.

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.

Задание 5.

Каким образом можно объединить данные двух и более столбцов электронной таблицы в один столбец? Для ответа используйте практический пример.

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».

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Актуальные вопросы профессиональной деятельности государственного гражданского служащего

(наименование учебной дисциплины)

Введение

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

Дисциплина «Актуальные вопросы профессиональной деятельности государственного гражданского служащего» представляет собой комплекс тем, в которых рассматриваются актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы и требования к поведению государственных гражданских служащих.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

Дисциплина «Актуальные вопросы профессиональной деятельности государственного гражданского служащего» занимает важное место в процессе обновления и закрепления профессиональных знаний и овладения навыками государственного управления.

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

Целью изучения дисциплины является освоение слушателями:

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

– практики применения законодательства о государственной гражданской службе.

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

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

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

- ознакомить слушателей с актуальными вопросами прохождения государственной гражданской службы;

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

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

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

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

Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен:

знать:

– Федеральные законы, указы Президента Российской Федерации, Постановления Правительства Российской Федерации и иные нормативно-правовые акты применительно к исполнению должностных обязанностей;

– основные положения законодательства, регламентирующего основы прохождения государственной гражданской службы, сущность и содержание основных его понятий;

– основные положения законодательства, регламентирующего государственно-служебные отношения, связанные с соблюдением служебной дисциплины;

– права и обязанности государственного гражданского служащего;

– особенности и принципы клиентоцентричного подхода во взаимодействии с налогоплательщиками;

уметь:

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

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

– в необходимых случаях правильно составлять и оформлять документы, связанные с процедурой привлечения к дисциплинарной ответственности государственных гражданских служащих;

– 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;

владеть навыками:

– работы с нормативными правовыми актами;

– анализа различных практических ситуаций, возникающих при прохождении государственной гражданской службы и проведении служебной проверки;

– работы в команде, выстраивания межличностных отношений, решения проблемных вопросов;

– аналитической оценки в процессе выработки и принятия решений, прогнозирования последствий своих действий.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Актуальные вопросы профессиональной деятельности государственного гражданского служащего		
Базовый (1) уровень сложности		
4.1	Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы	*Практика*
4.2	Требования к поведению государственных гражданских служащих	*Практика*
Повышенный (2) уровень сложности		
4.1	Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы	*Практика*
4.2	Требования к поведению государственных гражданских служащих	*Практика*

Объем занятий по дисциплине – 4 часа (6% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

Базовый (1) уровень сложности

4.1 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. Принципы государственной гражданской службы. Правовое положение государственного гражданского служащего.

4.2 Требования к поведению государственных гражданских служащих

Правовой статус государственного гражданского служащего. Актуальные вопросы соблюдения требований, запретов и ограничений на государственной гражданской службе.

Использование в профессиональной деятельности положений письма Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11 октября 2017 года № 18-4/10/В-7931 «О направлении Рекомендаций по соблюдению государственными (муниципальными) служащими норм этики в целях противодействия коррупции и иным правонарушениям», Кодекса этики и служебного поведения государственных гражданских служащих ФНС, утвержденный Приказом ФНС от 11.04.2011 г. № ММ-7-4/260@.

Особенности порядка привлечения к дисциплинарной ответственности государственных гражданских служащих. Рассмотрение служебных споров.

Повышенный (2) уровень сложности

4.1 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. Права, обязанности, ограничения, запреты. Судебная практика. Анализ различных ситуаций, возникающих при прохождении государственной гражданской службы.

4.2 Требования к поведению государственных гражданских служащих

Правовой статус государственного гражданского служащего. Актуальные вопросы соблюдения требований, запретов и ограничений на государственной гражданской службе.

Использование в профессиональной деятельности положений письма Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11 октября 2017 года № 18-4/10/В-7931 «О направлении Рекомендаций по соблюдению государственными (муниципальными) служащими норм этики в целях противодействия коррупции и иным правонарушениям», Кодекса этики и служебного поведения государственных гражданских служащих ФНС, утвержденный Приказом ФНС от 11.04.2011 г. № ММ-7-4/260@.

Особенности порядка привлечения к дисциплинарной ответственности государственных гражданских служащих. Рассмотрение служебных споров.

Практические задания (примеры)

Задание 1.

Рассмотрите ситуацию. В отношении государственной гражданской служащей Семеновой проводится служебная проверка. Может ли ей быть присвоен очередной классный чин?

Задание 2.

Специалист кадровой службы разъяснил государственному гражданскому служащему, считающему, что его права нарушены, что прежде чем написать исковое заявление в суд необходимо обратиться в комиссию государственного органа по служебным спорам, а в случае несогласия с ее решением в 10-дневный срок со дня вручения ему копии решения комиссии, только можно обратиться в суд. Правильное ли разъяснение дано.

Задание 3.

Подразделением кадров был разработан проект приказа территориального органа Федеральной налоговой службы о проведении служебной проверки, в котором содержалось указание на обязанность гражданского служащего, в отношении которого проводится служебная

проверка, представить объяснения по фактам неисполнения или ненадлежащего исполнения им должностных обязанностей. Могут ли гражданского служащего обязать представить объяснения, в какие сроки он может представить объяснение, препятствует ли отказ от дачи объяснений проведению служебной проверки и если нет, то какие действия необходимо совершить участникам комиссии по проведению служебной проверки в случае отказа от дачи объяснений?

Задание 4.

Государственный гражданский служащий Орехов Д.И. уволился из налоговых органов. В течение какого времени он обязан при заключении трудовых договоров сообщать представителю нанимателя (работодателю) сведения о последнем месте своей службы?

Задание 5.

Государственный гражданский служащий получил от соответствующего руководителя поручение, являющееся, по его мнению, неправомерным. Каковы должны быть действия государственного гражданского служащего? Имеет ли он право исполнить данное ему неправомерное поручение?

Задание 6.

Рассмотрите ситуацию. Государственный гражданский служащий Безухов А.Н. достиг возраста 65 лет. При каких условиях он имеет право замещать должность государственного гражданского служащего после достижения этого возраста?

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.

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 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 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.

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

Список литературы

1. Приказ ФНС России от 15.03.2011 № ММВ-7-4/202@ «О порядке уведомления государственными гражданскими служащими ФНС представителя нанимателя (работодателя) о

фактах обращения в целях склонения их к совершению коррупционных правонарушений, регистрации таких уведомлений и проверки содержащихся в них сведений».

2. Приказ ФНС России от 07.07.2023 № ЕД-7-4/453@ «Об утверждении Порядка уведомления федеральными государственными гражданскими служащими… о возникновении личной заинтересованности при исполнении должностных обязанностей, которая приводит или может привести к конфликту интересов»;

3. Приказ ФНС России от 30 декабря 2025 № ЕД-7-4/1306@ «Об утверждении Порядка уведомления федеральными государственными гражданскими служащими центрального аппарата и территориальных органов ФНС России, назначаемыми на должность и освобождаемыми от должности руководителем Федеральной налоговой службы, о намерении выполнять иную оплачиваемую работу».

4. Граждан, В.Д. Государственная гражданская служба: учебник для академического бакалавриата / В.Д. Граждан. - М.: Юрайт, 2022. - 468 с.: ил.- (Бакалавр. Академический курс)

5. О противодействии коррупции: Федеральный закон № 273-ФЗ. - М.: Проспект, 2023. – 48.

6. Противодействие коррупции: новые вызовы: монография. – М.: Институт законодательства и сравнительного правоведения, 2021. 384 с.

7. Панов А.Ю. Особенности противодействия конфликту интересов на государственной гражданской службе: учебное пособие (в схемах и определениях/ А.Ю. Панов. – Н. Новгород: Приволжский ИПК ФНС России, 2025. – 64 с.

8. Уманская В.П., Малеванова Ю.В. Государственное управление и государственная служба в современной России: монография. Москва: Норма, 2020. - 176 с.

9. Анисферова, М.В. Государственная служба: учебное пособие. - М.: Проспект, 2023. - 592 с.

10. Завгородний, А. В. Служебные правоотношения государственных гражданских служащих в Российской Федерации: возникновение, изменение и прекращение: монография. -М.: Проспект, 2022. -192 с.

11. Доверенности. Комметарии, официальные разъяснения, судебная практика и образцы документов. - М.: Издание Тихомирова М. Ю., 2023. - 587 с.

12. Представительство и доверенность по гражданскому праву России (проблемы теории, законодательство РФ, вопросы правоприменительной практики): учебное пособие / Е.Л. Невзгодина .— Омск : Омский госуниверситет, 2005 .— 274 с. — ISBN ----5-7779-0555-2 .— URL: https://rucont.ru/efd/49176 (дата обращения: 11.03.2025)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Современные управленческие технологии

(наименование учебной дисциплины)

Введение

Эффективность деятельности организации принципиально зависит от стратегии развития, выбора и применения как отдельных стратегических типов управленческих технологий, так и их различных сочетаний.

Управленческие технологии – набор управленческих средств и методов достижения поставленных целей организации, включающих методы и средства сбора и обработки информации, приёмы эффективного воздействия на работника, принципы, законы и закономерности организации и управления, системы контроля.

В ходе налоговой реформы непрерывно совершенствуется организационная структура налоговой службы, поэтому применение современных управленческих технологий необходимо для повышения эффективности деятельности государственных гражданских служащих налоговых органов.

В результате освоения данной дисциплины государственные гражданские служащие инспекций и управлений ФНС России получат обновление знаний по вопросам применения современных управленческих технологий, а также ознакомятся с наиболее важными изменениями законодательства о прохождении государственной гражданской службы.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

Целью изучения дисциплины «Современные управленческие технологии» является формирование у слушателей знаний о новейших подходах, инструментах и методах управления персоналом в организации, обновление знаний законодательства о государственной гражданской службе и совершенствование навыков применения управленческих инструментов, необходимых для исполнения должностных обязанностей на высоком профессиональном уровне.

В рамках заявленной дисциплины 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 применению современных управленческих технологий сотрудниками налоговых органов, их обобщение и систематизация;

3) обучение эффективной работе в команде и развитие лидерских качеств с целью принятия грамотных решений с учетом поставленных задач.

В связи с тем, что структурные преобразования и технический прогресс вносят значительные изменения в характер труда, предъявляя к сотрудникам налоговых органов более высокие требования, увеличивая экономическую и социальную значимость результатов их деятельности, дисциплина «Современные управленческие технологии» занимает важное место в процессе обновления и закрепления профессиональных знаний и овладения управленческими навыками.

Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной программы государственный гражданский служащий должен

знать:

- основы управления персоналом на государственной гражданской службе;
- Манифест ФНС России;
- Миссию ФНС России;
- теории управления персоналом;
- принципы гражданской службы;
- изменения, внесенные в нормативные документы, касающиеся прохождения государственной гражданской службы;

– основные этапы формирования коллектива, команды;

уметь:

– оперировать правовыми понятиями и категориями;

– анализировать и прогнозировать ролевое поведение в команде;

владеть навыками:

– аналитической оценки в процессе выработки и принятия решений, прогнозирования последствий своих действий;

– эффективного взаимодействия в команде;

– лидерства;

– командообразования при решении задач.

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
Современные управленческие технологии		
Мастерский (3) уровень сложности		
4.1	Управление персоналом: цели, способы, теории, модели управления	*Лекция*
4.2	Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы	*Практика*
4.3	Командная эффективность и лидерство	*Практика*

Объем занятий по дисциплине – 10 часов (14% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

Мастерский (3) уровень сложности

4.1 Управление персоналом: цели, способы, теории, модели управления

Понятие управления персоналом. Классическая теория. Теория человеческих ресурсов. Модели управления персоналом на примерах Западной Европы, США, Японии, Швеции и России. Миссия ФНС России. Политика ФНС России в области качества на 2023 – 2026 годы.

4.2 Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы

Правовое регулирование государственной гражданской службы и направления ее развития. Актуальные изменения, внесенные в нормативные правовые акты, касающиеся прохождения государственной гражданской службы. Принципы государственной гражданской службы. Правовое положение государственного гражданского служащего. Анализ различных ситуаций, возникающих при прохождении государственной гражданской службы.

4.3 Командная эффективность и лидерство

Руководство и лидерство. Современный лидер – качества, потенциал. Групповая динамика и процесс командообразования. Понятие рабочая группа, коллектив, команда. Виды команд. Особенности групповой динамики. Этапы командообразования и методы формирования команд. Инструменты повышения эффективности командной работы.

Практические задания (примеры)

Задание 1.

Чему равна текучесть кадров в данной организации, если известно, что штатная численность работников за год 110 чел., фактическая численность на конец года – 95 чел., а среднесписочная численность работников за год - 100 чел.

Уволились за этот период: - по инициативе администрации в связи с сокращением численности – 5 чел., - по инициативе администрации в связи с недобросовестным трудовым поведением сотрудников – 2 чел., - в связи с завершением срочного трудового договора – 3 чел., - по инициативе самого работника, при этом администрация выполнила все обязательства трудового договора и была против увольнения сотрудника – 1 чел., - по соглашению сторон, при том, что инициатором увольнения был сам работник – 2 чел. - по соглашению сторон, при том, что инициатором увольнения было руководство организации – 1 чел;

Задание 2.

Государственный гражданский служащий Прохоров В.И. в установленный срок не представил сведения о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера своей супруги. В качестве причин этого, при опросе его в мае текущего года, он назвал наличие у него личных неприязненных отношений с супругой, с которой он живет раздельно.

Может ли данная причина быть признана уважительной в данной ситуации? Может ли служащий быть привлечен к дисциплинарной ответственности?

Задание 3.

Государственный гражданский служащий занимается педагогической деятельностью.

Имеет ли он право на выполнение данной оплачиваемой работы? Каковы установленные законом условия, при которых возможно выполнение иной оплачиваемой работы?

Задание 4.

Рассмотрите ситуацию. В ИФНС России проводится конкурс на замещение вакантной должности государственной гражданской службы Российской Федерации в отделе учета и отчетности. Одним из претендентов является супруга начальника этого отдела. Имеет ли она право замещать должность государственного гражданского служащего Российской Федерации в данном отделе? Имеет ли она право замещать должность государственного гражданского служащего Российской Федерации в данном учреждении?

Задание 5.

Группа делится на 3-4 команды. Командная игра «Ледокол»: каждой группе дается задание подготовить самопрезентацию и презентацию группы, название, девиз, ценности и правила группы. Обсуждение, групповой коучинг: что помогало коллективной работе? что мешало коллективной работе? какую роль в команде вы выполняли? какой роли в команде не хватало? как сделать эффективной командную работу?

Методические рекомендации

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

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

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

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

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

процессе активизируется, формируется познавательный интерес. Результатом данных процессов является самостоятельное определение ими цели дальнейшей учебной деятельности.

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

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

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

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

Каждая лекция должна:

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

– иметь твердый теоретический и методический стержень, важную проблему;

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

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

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

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

– 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. Беляков, Н. Ф. Руководителями не рождаются, а становятся: учебное пособие / Н.Ф. Беляков. - Н. Новгород: Академия ФНС ЛАБ- Волга, 2024. - 126 с.
2. Беляков, Н. Ф. Управление персоналом. (Курс лекций по управлению персоналом): учебное пособие / Н.Ф. Беляков. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС России, 2020. - 168 с.
3. Дуракова, И. Б. Актуальные проблемы управления персоналом: моббинг: учебное пособие / И. Б. Дуракова; соавт. Е.С. Корыстина. - М.: ИНФРА-М, 2022. - (Высшее проф. образование).
4. Иванова, С.В. 50 советов по нематериальной мотивации / Светлана Иванова. — 6-е изд. — М.: Альпина Паблишер, 2022. — 178 с.
5. Развитие потенциала сотрудников: Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации / соавтор С. В. Иванова. - М.: Альпина Паблишер, 2020.
6. Фотинова, Л.В. Кадровая политика на государственной службе: учебник для вузов / Л.В. Фотинова. - М.: Юрайт, 2023. - 362 с. - (Высшее образование)
7. Ветлужских, Е. Мотивация и оплата труда: Инструменты. Методика. Практика / Е. Ветлужских. - 9-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 150 с. : табл.
8. Зима, В. Инструменты руководителя. Понимай людей, управляй людьми. - 3-е изд. - СПб: Питер, 2022. - 256 с.: ил. - (Бизнес-психология)

9. Тимушева, А.А. Принципы высокоэффективных руководителей: управленческий наджинг: бесстрессовый подход к управлению: А.А. Тимушева. - М.: ЭКСМО, 2022. - 240 с.: ил.
10. Граждан, В.Д. Государственная гражданская служба: учебник для академического бакалавриата / В.Д. Граждан. - М.: Юрайт, 2022. - 468 с.: ил.- (Бакалавр. Академический курс)
11. Анисферова, М.В. Государственная служба: учебное пособие. - М.: Проспект, 2023. - 592 с.
12. Борисов, К. Герой и его команда: Как собрать, зажечь и достичь результатов/ К. Борисов. - М.: Альпина ПРО, 2022. - 208 с.
13. Котов, Е.И. Цельность лидера. Как добиваться сверхрезультатов от себя и своей команды / Е.И. Котов. - М.: ЭКСМО, 2022. - 224 с. - (Книги-драйверы)

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

1.3 Нормативные документы, определяющие порядок работы с налогоплательщиками

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

1.5 Организация приема налоговых деклараций (расчетов)

1.6 Индивидуальное и публичное информирование налогоплательщиков

1.7 Юридические аспекты взаимодействия с налогоплательщиками

1.8 НДФЛ: стандартные, социальные, имущественные налоговые вычеты

1.11 Имущественные налоги физических лиц

1.12 Специальные налоговые режимы: УСН и ПСН. Налог на профессиональный доход

2 Психологическое обеспечение деятельности и работы с налогоплательщиками

2.1 Социальная коммуникация и ее виды

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

2.3 Принципы клиентоцентричной коммуникации

2.4 Приемы организации эффективного взаимодействия с налогоплательщиками

2.5 Управление конфликтами

2.6 Разрешение конфликтных ситуаций

2.7 Профилактика профессионального стресса и выгорания сотрудников

2.8 Эффективное публичное выступление

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

3.3 Цифровые инструменты повышения эффективности работы

Вариативная часть

3.4 Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения

3.5 Основные понятия и принципы работы ПО Полиматика.

4 Актуальные вопросы профессиональной деятельности государственного гражданского служащего

4.1 Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы

4.2 Требования к поведению государственных гражданских служащих

Повышенный (2) 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 Юридические аспекты взаимодействия с налогоплательщиками

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

1.5 Актуальные вопросы организации приема налогоплательщиков в налоговых органах и приема деклараций

1.6 Особенности выполнения административных процедур по публичному и индивидуальному информированию налогоплательщиков

1.7 Имущественные налоги физических лиц. НДФЛ: стандартные, социальные, имущественные налоговые вычеты

1.8 Специальные налоговые режимы: УСН и ПСН. Налог на профессиональный доход

2 Психологическое обеспечение деятельности сотрудников налоговых органов и работы с налогоплательщиками

2.1 Приемы социальной коммуникации

2.2. Клиентоцентричная коммуникация

2.3 Приемы организации эффективного взаимодействия с налогоплательщиками

2.4 Разрешение конфликтных ситуаций

2.5 Профайлинг в работе налогового инспектора

2.6 Психология влияния и противодействие манипуляциям

2.7 Профилактика профессионального стресса и выгорания сотрудников

2.8 Типология личности. Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на поведение

2.9 Эффективное публичное выступление

3 Современные информационные технологии в деятельности налоговых органов

3.1 Взаимодействие и обслуживание налогоплательщиков в условиях ЕНС

3.2 Принципы работы и функционал интерактивных сервисов ФНС России

3.3 Цифровые инструменты повышения эффективности работы.

3.4 Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов

4 Актуальные вопросы профессиональной деятельности государственного гражданского служащего

4.1 Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы.

4.2 Требования к поведению государственных гражданских служащих.

Мастерский (3) уровень

1 Правовые и организационные аспекты взаимодействия с налогоплательщиками

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

1.2. Основные изменения в законодательстве РФ. Что нужно знать при работе с налогоплательщиками?

1.3 Актуальные вопросы организации приема налогоплательщиков.

1.4 СМИ как ресурс взаимодействия органов ФНС России с налогоплательщиками.

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

1.6 НДФЛ: стандартные, социальные, имущественные налоговые вычеты

1.7 Имущественные налоги физических лиц

1.8 Специальные налоговые режимы: УСН и ПСН. Налог на профессиональный доход

1.9 Вопросы оценки коррупционных рисков при оказании государственных услуг

2 Психологическое обеспечение деятельности сотрудников налоговых органов и работы с налогоплательщиками

2.1 Приемы деловой коммуникации в работе руководителя

2.2 Приемы организации эффективного взаимодействия с налогоплательщиками

2.3 Управленческая компетентность руководителя

2.4 Профилактика профессионального стресса и выгорания сотрудников

2.5 Профайлинг в работе руководителя

2.6 Медиативный подход в разрешении конфликтов

2.7 Управление конфликтами

2.8 Психология влияния в управлении персоналом

2.9 Эффективное публичное выступление

3 Современные информационные технологии в деятельности налоговых органов

3.1 Информационное обслуживание налогоплательщиков в соответствии с методологией ведения Единого налогового счета.

3.2 Цифровые инструменты повышения эффективности работы

4 Современные управленческие технологии

4.1 Управления персоналом: цели, способы, теории, модели управления персоналом

4.2 Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы

4.3 Командная эффективность и лидерство

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» и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

Проректор по научному
и инновационному развитию _____ Е.А. Хицков