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

УТВЕРЖДАЮ

Ректор "Академии ФНС ЛАБ"

_____И.А. Ефремов

«12» декабря 2025 года

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы

«Эффективное взаимодействие с налогоплательщиками» (базовый уровень)

по повышению квалификации федеральных государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы

Базовое образование: *высшее образование – для старшей группы должностей, не ниже среднего профессионального образования – для младшей группы должностей*

Продолжительность программы: *32 часа*

Форма контроля: *экзамен в форме тестирования*

По окончании выдается: *удостоверение о повышении квалификации*

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов				Форма промежуточной аттестации
		Всего	по видам занятий			
			лекции	практические занятия		
				аудиторные	самостоятельная работа	
1	**Клиентоцентричное взаимодействие с налогоплательщиками: правовые и организационные аспекты**	**14**	**8**	**6**	**0**	**зачет**
1.1	Основные направления развития работы с налогоплательщиками в обеспечении клиентоцентричности ФНС России	2	2			
1.2	Традиционные российские духовно-нравственные ценности. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций	2	2			
1.3	Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и деятельности по взаимодействию с налогоплательщиками	2		2		
1.4	Нормативные документы, определяющие порядок работы с налогоплательщиками	2	2			
1.5	Организация приема налогоплательщиков в налоговых органах. Основные принципы и требования	2	2			
1.7	Индивидуальное и публичное информирование налогоплательщиков	4		4		
2	**Психологическое обеспечение деятельности и работы с налогоплательщиками**	**10**	**2**	**8**	**0**	**зачет**
2.1	*Тренинг-знакомство* . Тренинг эффективного взаимодействия с налогоплательщиками	4		4		
2.4	Тренинг разрешения конфликтных ситуаций	4		4		
2.5	Развитие стрессоустойчивости и профилактика профессионального выгорания	2	2			
3	**Современные информационные технологии в деятельности налоговых органов**	**6**	**0**	**6**	**0**	**зачет**
3.1	Выполнение технологических процессов ФНС России, предусматривающих индивидуальное информирование налогоплательщиков	2		2		
3.2	Принципы работы и функционал интерактивных сервисов ФНС России	4		4		
	Итоговая аттестация	**2**			**2**	**экзамен в форме тестирования**
	Итого:	**32**	**10**	**20**	**2**	

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