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: *72 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**	**26**	**18**	**8**	**0**	**зачет**
1.1	Основные направления развития работы с налогоплательщиками в обеспечении клиентоцентричности ФНС России	2	2			
1.2	Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и деятельности по взаимодействию с налогоплательщиками	2		2		
1.3	Нормативные документы, определяющие порядок работы с налогоплательщиками	2	2			
1.4	Организация приема налогоплательщиков в налоговых органах. Основные принципы и требования	2	2			
1.5	Организация приема налоговых деклараций (расчетов)	2		2		
1.6	Индивидуальное и публичное информирование налогоплательщиков	4		4		
1.7	Юридические аспекты взаимодействия с налогоплательщиками	2	2			
1.8	НДФЛ: стандартные, социальные, имущественные налоговые вычеты	2	2			
1.9	Имущественные налоги физических лиц	4	4			
1.10	Специальные налоговые режимы: УСН и ПСН. Налог на профессиональный доход	4	4			
2	**Психологическое обеспечение деятельности и работы с налогоплательщиками**	**28**	**8**	**20**	**0**	**зачет**
2.1	*Тренинг-знакомство* . Отработка навыков коммуникации	4		4		

2.2	Традиционные российские духовно-нравственные ценности. Ценности человекоцентричности как основа внешних и внутренних коммуникаций	2	2			
2.3	Тренинг развития компетенций клиентоцентричности	4		4		
2.4	Тренинг эффективного взаимодействия с налогоплательщиками	4		4		
2.5	Управление конфликтами	2	2			
2.6	Тренинг разрешения конфликтных ситуаций	4		4		
2.7	Профилактика профессионального стресса и выгорания сотрудников	4	4			
2.8	Тренинг "Эффективное публичное выступление"	4		4		
3	**Современные информационные технологии в деятельности налоговых органов**	**12**	**0**	**12**	**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		
3.3	Цифровые инструменты повышения эффективности работы	2		2		
	Вариативная часть	**4**		**4**		
3.4	Использование прикладных офисных приложений в условиях импортозамещения	4		4		
3.5	Основные понятия и принципы работы ПО Полиматика	4		4		
4	**Актуальные вопросы профессиональной деятельности государственного гражданского служащего**	**4**	**0**	**4**	**0**	**зачет**
4.1	Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы	2		2		
4.2	Требования к поведению государственных гражданских служащих	2		2		
	Итоговая аттестация	**2**			**2**	**экзамен в форме тестирования**
	Итого:	**72**	**26**	**44**	**2**	

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