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» (повышенный уровень)

по повышению квалификации федеральных государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы

Базовое образование: *высшее образование*
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**	**18**	**8**	**10**	**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	Юридические аспекты взаимодействия с налогоплательщиками	2		2		
1.4	Оценка деятельности по оказанию государственных услуг ФНС России и деятельности по взаимодействию с налогоплательщиками	2		2		
1.5	Актуальные вопросы организации приема налогоплательщиков в налоговых органах и приема деклараций	2		2		
1.6	Особенности выполнения административных процедур по публичному и индивидуальному информированию налогоплательщиков	4		4		
1.7	Имущественные налоги физических лиц. НДФЛ: стандартные, социальные, имущественные налоговые	2	2			
1.8	Специальные налоговые режимы: УСН и ПСН. Налог на профессиональный доход	2	2			
2	**Психологическое обеспечение деятельности и работы с налогоплательщиками**	**36**	**4**	**32**	**0**	**зачет**
2.1	Тренинг-знакомство. Отработка навыков социальной коммуникации	4		4		
2.2	Тренинг развития навыков клиентоцентричного взаимодействия	4		4		
2.3	Тренинг эффективного взаимодействия с налогоплательщиками	4		4		
2.4	Тренинг разрешения конфликтных ситуаций	4		4		

2.5	Профайлинг в работе налогового инспектора	4		4		
2.6	Психология влияния и противодействие манипуляциям (тренинг)	4		4		
2.7	Профилактика профессионального стресса и выгорания сотрудников	4		4		
2.8	Типология личности. Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на поведение	4	4			
2.9	Тренинг "Эффективное публичное выступление"	4		4		
3	**Современные информационные технологии в деятельности налоговых органов**	**12**	**0**	**12**	**0**	**зачет**
3.1	Взаимодействие и обслуживание налогоплательщиков в условиях ЕНС	2		2		
3.2	Принципы работы и функционал интерактивных сервисов ФНС России	2		2		
3.3	Цифровые инструменты повышения эффективности работы	4		4		
3.4	Использование возможностей электронных таблиц в аналитической работе налоговых органов	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**	**12**	**58**	**2**	

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