

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

Утверждаю



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
«Электронный документооборот в деятельности налоговых органов»

повышения квалификации

(объем 54 часов)

Рассмотрена
на заседании кафедры
информационных технологий

Протокол № 1 от 16.01.2024

Нижний Новгород – 2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ	4
КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	5
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	6
Актуальные вопросы электронного документооборота в деятельности налоговых органов	6
Введение	6
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	6
Планируемые результаты обучения	6
Реферативное описание тем	8
Методические рекомендации.....	8
Практические задания (примеры).	9
Список литературы	10
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	10
Использование цифровых инструментов и информационных технологий в деятельности налоговых органов	10
Введение	10
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	10
Планируемые результаты обучения	11
Реферативное описание тем	12
Методические рекомендации.....	12
Практические задания	13
Список литературы	13
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	14
Психология профессиональной деятельности	14
Введение	14
Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации.....	14
Планируемые результаты обучения	14
Реферативное описание тем	15
Практические задания	16
Методические рекомендации.....	17
Список литературы	17
ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ	18
ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ	19
ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ	19
ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ, ВЫНОСИМЫХ НА ЭКЗАМЕН	19
ПРИМЕРЫ ТЕСТОВЫХ ВОПРОСОВ	20

ВВЕДЕНИЕ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Электронный документооборот в деятельности налоговых органов» 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 Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 (с изм. и доп.) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

Выбор тем программы и его основного содержания произведен с учетом обеспечения преемственности государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования направлений подготовки «Государственное и муниципальное управление», утв. Приказом Минобрнауки России от 13.08.2020 № 1016 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление».

В связи с повышением требований к уровню квалификации государственных гражданских служащих и необходимостью освоения современных методов решения профессиональных задач программа «Электронный документооборот в деятельности налоговых органов» является весьма актуальной и занимает важное место в процессе обновления и закрепления профессиональных знаний государственных гражданских служащих.

Программа предназначена для получения и совершенствования знаний по вопросам ведения электронного документооборота, осуществления делопроизводства сотрудниками налоговых органов, освоения новой концепции электронного документооборота, программных продуктов, используемых при ведении документооборота и подготовке документации.

В связи с этим **цель программы повышения квалификации** состоит в развитии компетенций специалистов в области электронного документооборота в структуре налоговых органов, усвоении теоретических и практических основ подготовки и методики ведения делопроизводства, а также отработке практических навыков работы с программным обеспечением.

В рамках образовательной программы должны быть решены следующие **задачи**:

- ознакомить слушателей с новациями законодательного регулирования деятельности государственных гражданских служащих налоговых органов;
- изучить основные положения налогового права, а также актуальные изменения законодательства, правовые основы защиты информации;
- рассмотреть особенности ведения делопроизводства в соответствии с регламентом;
- изучить принципы и формы электронного документооборота в деятельности налоговых органов;
- обновить знания обучающихся о новой концепции электронного документооборота;
- обновить навыки работы с программными продуктами, используемыми при ведении делопроизводства.

В результате освоения данной программы государственные гражданские служащие инспекций и управлений ФНС России получают обновление знаний по вопросам электронного документооборота, сформируют практические навыки работы с офисными продуктами, что обеспечит повышение эффективности профессиональной деятельности работников налоговых органов.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Государственные гражданские служащие, прошедшие обучение по данной программе, должны обладать следующими компетенциями:

- способностью действовать в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, обеспечивать их исполнение;
- высоким уровнем правосознания и правовой культуры;
- знанием нормативно-правовых актов в сфере своих компетенций;
- способностью поддерживать уровень квалификации, необходимый для надлежащего исполнения должностных обязанностей.

В результате освоения данной программы государственный гражданский служащий должен

знать:

- основные изменения в правовом обеспечении деятельности государственных гражданских служащих налоговых органов;
- способы хранения, получения, переработки информации в системах электронного документооборота;
- принципы и формы электронного документооборота в деятельности налоговых органов;
- основные направления концепции электронного документооборота;

уметь:

- оперировать основными понятиями электронного документооборота (далее – ЭДО) в деятельности налоговых органов;
- организовывать соблюдение сроков межведомственного и межуровневого электронного взаимодействия в налоговых органах;
- применять практические навыки работы с программными комплексами ЭДО в своей профессиональной деятельности;
- анализировать и правильно применять положения нормативно-правовых актов по вопросам делопроизводства;

владеть навыками:

- подготовки служебных документов, сбора, систематизации и использования актуальной информации;
- взаимодействия с государственными органами и организациями посредством системы межведомственного электронного документооборота;
- организации работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа в деятельности налоговых органов;
- работы с программными комплексами ЭДО и другими офисными приложениями.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы

«Электронный документооборот в деятельности налоговых органов»

**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 электронного документооборота в налоговых органах

**Категория, группа
должностей:**

*ведущая, старшая, младшая группа должностей,
категория: руководители, специалисты, обеспечивающие
специалисты*

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

Продолжительность обучения: 54 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	Актуальные вопросы электронного документооборота в деятельности налоговых органов	24	8	16	0	зачет
2	Использование цифровых инструментов и информационных технологий в деятельности налоговых органов	20	2	18	0	зачет
3	Психология профессиональной деятельности	8	0	8	0	зачет
	Итоговая аттестация	2			2	экзамен в форме тестирования
	ИТОГО	54	10	42	2	

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Срок обучения по программе повышения квалификации, недели	1							2		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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	К	А	А	АИ

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

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Актуальные вопросы электронного документооборота в деятельности налоговых органов

(наименование учебной дисциплины)

Введение

Учебная дисциплина «Актуальные вопросы электронного документооборота в деятельности налоговых органов» предполагает не только обновление слушателями базовых знаний, но и ознакомление их с наиболее важными изменениями законодательства, современными способами ведения электронного документооборота, основами делопроизводства, организации работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа, а также затрагивает вопросы коррупционных рисков, что не менее важно для полноты знаний сотрудников государственной службы в налоговых органах.

Наряду с фундаментальными знаниями чрезвычайно важно, чтобы государственные служащие твердо знали свои задачи, функции, права и обязанности по замещаемой должности.

Работа с тренажером, подготовленным по данному направлению, позволяет более детально ознакомиться с программным комплексом Lotus Notes, используемом при документообороте в налоговых органах.

Цели, задачи и место учебной дисциплины в процессе повышения квалификации

Целью изучения дисциплины «Актуальные вопросы электронного документооборота в деятельности налоговых органов» является глубокое освоение слушателями:

1. Нормативных правовых актов, регламентирующих вопросы электронного документооборота и защиты информации.
2. Теоретических вопросов осуществления делопроизводства.
3. Практики применения системы электронного документооборота «Lotus Notes» в работе налоговых органов.
4. Теоретических основ организации работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа на местах.

В рамках заявленной темы должны быть решены следующие задачи:

- изучение особенностей ведения делопроизводства;
- изучение норм и основ электронного документооборота (ЭДО), в том числе концепции по ЭДО;
- разбор актуальных вопросов при работе с обращениями граждан;
- обсуждение проблемных вопросов, возникающих при работе в системе ЭДО, используемой в налоговых органах.

Планируемые результаты обучения

Государственные гражданские служащие, прошедшие обучение по данной дисциплине, должны обладать следующими компетенциями:

- способностью действовать в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Налоговым Кодексом Российской Федерации, федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, обеспечивать их исполнение при выполнении функциональных обязанностей;
- способностью к аналитической обработке информации;
- способностью работать в информационно-программных комплексах налоговых органов;

- способностью поддерживать уровень квалификации, необходимый для надлежащего исполнения должностных обязанностей.

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен

знать:

- основные изменения в правовом обеспечении деятельности государственных гражданских служащих налоговых органов;
- принципы и нормы электронного документооборота в деятельности налоговых органов;

уметь:

- оперировать понятиями электронного документооборота, применяемыми в деятельности налоговых органов;
- применять практические навыки работы с программными комплексами ЭДО в своей профессиональной деятельности;
- организовывать соблюдение сроков межведомственного и межуровневого электронного взаимодействия в налоговых органах;

владеть навыками:

- работы с системой ЭДО;
- организации работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа в деятельности налоговых органов.

1	Актуальные вопросы электронного документооборота в деятельности налоговых органов	Вид занятия
1.1	Правовые основы защиты информации	Лекция
1.2	Концепция электронного документооборота в деятельности налоговых органов	Лекция
1.3	Применение системы электронного документооборота в работе налоговых органов	Практика
1.4	Порядок использования электронной подписи в налоговых органах	Практика
1.5	Актуальные вопросы организации работы с обращениями граждан	Лекция
1.6	Организация работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа	Практика
1.7	Процедурные вопросы взаимодействия с государственными органами и с внешними ресурсами. СМЭВ.	Практика
1.8	Актуальные вопросы прохождения государственной гражданской службы	Практика
1.9	Требования к поведению государственных гражданских служащих	Практика

Объем занятий по дисциплине – 24 часа (44% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

1.1. Правовые основы защиты информации

Правовое регулирование вопросов обеспечения деятельности государственных гражданских служащих налоговых органов. Анализ различных ситуаций, возникающих при реализации функций гражданских служащих. Защита информации с учетом норм и законов.

1.2. Концепция электронного документооборота в деятельности налоговых органов

Нормативное регулирование электронного документооборота. Концепция электронного документооборота, основные направления. Понятия и принципы построения системы ЭДО.

1.3. Применение системы электронного документооборота "Lotus Notes" в работе налоговых органов

Организация работы с документами в системе ЭДО в ходе информационно-аналитической работы по обращениям граждан, в т. ч. организация документооборота, порядок обработки и регистрации поступающих документов, работа с организационно-распорядительными документами. Тенденции развития.

1.4. Порядок использования электронной подписи в налоговых органах

Документы, регламентирующие использование электронной подписи. Понятие электронной подписи и ее назначение. Типы рисков использования электронной подписи. Виды электронных подписей (простая, усиленная неквалифицированная, усиленная квалифицированная). Компрометация ключа электронной подписи, условия хранения ключа электронной подписи.

1.5. Актуальные вопросы организации работы с обращениями граждан

Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан. Административные процедуры по обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.6. Организация работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа

Изучение нормативно-правовой базы при работе с документами ограниченного доступа. Освоение принципов работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа.

1.7. Процедурные вопросы взаимодействия с государственными органами и с внешними ресурсами. СМЭВ.

Порядок организации и особенности обеспечения межведомственного и межуровневого электронного взаимодействия посредством обмена информацией внутри налоговых органов.

1.8. 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. Конфликт интересов на государственной гражданской службе. Справки о доходах, расходах, имуществе и обязательствах имущественного характера. Анализ различных ситуаций, возникающих при прохождении государственной гражданской службы.

1.9. Требования к поведению государственных гражданских служащих

Служебная дисциплина на государственной гражданской службе. Порядок привлечения к дисциплинарной ответственности государственных гражданских служащих. Служебная проверка. Порядок привлечения к ответственности государственных гражданских служащих за коррупционные правонарушения. Рассмотрение служебных споров.

Методические рекомендации

В учебной работе большое внимание необходимо уделять применению современных форм и методов обучения. При проведении лекций обязательно наличие презентации и использование мультимедийной техники. В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения: актуальным проблемам законодательства РФ; анализу правомерного

применения норм права в типичных ситуациях повседневной деятельности государственного служащего.

Для проведения занятий используются активные методы обучения, 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 учащиеся 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.

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 лекциях 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.

При выполнении практических заданий по СЭД «Lotus Notes» обязательно использование видео тренажера по электронному документообороту.

Практические задания (примеры).

Задание 1.

Войти в интернет-сервис ФНС России «Личный кабинет для физического лица», используя простую электронную подпись.

Задание 2.

На основании видеолекции (тренажера) и техпроцесса описать последовательность действий при работе с организационно-распорядительными документами (ОРД) в системе ЭДО.

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение электронного документооборота.
2. Какая система ЭДО используется в работе налоговых органов?
3. В какой подсистеме происходит регистрация ОРД?
4. В чем заключается порядок использования электронной подписи?
5. Что обеспечивает электронная подпись на документе?
6. Какие виды электронных подписей определены Федеральным законом от 06.04. 2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»?
7. Назовите три базовые свойства безопасности информации.

Список литературы

1. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
2. Федеральный закон от 06.04.2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»
3. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
4. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»
5. Приказ ФНС России от 18.11.2009 № ММ-7-4/558@ «Регламент ведения делопроизводства пользователями системы электронного документооборота»
6. Приказ ФНС России от 21.07.2011 № ММВ-7-10/459@ «Об утверждении порядка обмена документами, содержащими конфиденциальную информацию»
7. Приказ Минтруда России от 15.06.2020 N 333н «Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»
8. Приказ ФНС России от 21.04.2021 № ЕД-7-24/391@ «О работе с несекретной информацией, доступ к которой ограничен федеральным законодательством, а также служебной информацией, ограничение на распространение которой диктуется служебной необходимостью»
9. Приказ ФНС России от 29.12.2022 N ЕД-7-10/1289@ «Об утверждении Типовой инструкции по делопроизводству в управлении Федеральной налоговой службы по субъекту Российской Федерации и в межрегиональной инспекции Федеральной налоговой службы»
10. Приказ Минтруда России от 27.04.2023 N 421н «Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по управлению документами организации»
11. Система электронного документооборота ИФНС России (СЭД-ИФНС). Руководство пользователя. ФГУП ГНИВЦ МНС России
12. Национальный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р 7.0.97-2016

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Использование цифровых инструментов и информационных технологий в деятельности налоговых органов

Введение

Активное развитие информационных технологий, а также существенные изменения в нормативной базе при налоговом администрировании привели к необходимости системного анализа существующей автоматизированной системы и перехода на новый уровень использования АИС «Налог-3», отвечающей современным требованиям. Изучаемая в данной дисциплине тема рассматривается с позиции общей цифровой экосистемы.

Знакомство с электронными сервисами ФНС России позволяет сотрудникам принимать активное участие в переходе на электронное 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 использования современных информационных технологий при выполнении профессиональных задач по электронному документообороту.

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 использованию современных информационных технологий при выполнении профессиональных задач по ведению документооборота.

Планируемые результаты обучения

Процесс изучения темы дисциплины направлен на развитие следующих компетенций:

1. Общекультурные компетенции:

- способность и готовность повысить качество и производительность работы в сфере документооборота налоговых органов;
- способность самостоятельно анализировать изменения нормативно-законодательной базы.

2. Профессиональные компетенции:

- знание и использование профессиональных программных продуктов при ведении электронного документооборота;
- знание методических указаний при работе с системой электронного документооборота (СЭД);
- принципы и функции работы в СЭД;
- использование цифровых инструментов;
- ориентирование в особенностях программного обеспечения;
- использование текстовых редакторов для создания писем и ведения делопроизводства.

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен

знать:

- основные принципы работы в АИС «Налог-3»;
- функциональную часть электронных сервисов ФНС России;
- программные продукты при ведении электронного документооборота;
- основы правового регулирования электронной подписи;
- основы применения информационных технологий;

уметь:

- производить минимальные настройки на своем рабочем месте;
- использовать интерактивные сервисы и реестры ФНС России;
- осуществлять оперативный поиск необходимой информации по базе;
- применять параметры типовой инструкции при создании документов;
- визуализировать данные и представлять их в виде слайдов презентации;

владеть навыками:

- работы с электронными сервисами ФНС России;
- создания презентаций и подготовки к самостоятельному выступлению;
- обработки и подготовки дополнительной документации, применительно к электронному документообороту.

2	Использование цифровых инструментов и информационных технологий в деятельности налоговых органов	Вид занятия
2.1	Автоматизированная информационная система ФНС России АИС Налог-3 как цифровая экосистема	Практика
2.2	Принципы работы и функционал электронных сервисов ФНС России	Практика
2.3	Использование офисных программ в условиях импортозамещения	Практика

2.4	Современные формы и методы анализа данных	Практика
2.5	Неналоговые реестры налоговой службы	Лекция
2.6	Практическая визуализация: слайды, инфографика, таблицы и документы	Практика

Объем занятий по дисциплине – 20 часов (33% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

2.1. Автоматизированная информационная система ФНС России (АИС Налог - 3) как цифровая экосистема.

Изучение основных положений нормативно-правовых актов по направлению Концепция работы налоговых органов в современных условиях цифровой экономики. Работа по применению программных комплексов налоговых органов при работе с ЭДО на рабочих местах в налоговых органах.

2.2. Принципы работы и функционал электронных сервисов ФНС России.

Правовое регулирование вопросов, касающихся сервисного обслуживания налогоплательщиков с использованием информационных технологий. Развитие сервисного обслуживания налогоплательщиков с использованием интернет-сервисов ФНС России «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц», «Личный кабинет налогоплательщика индивидуального предпринимателя». Порядок использования электронной подписи. Анализ практических ситуаций по рассматриваемым вопросам.

2.3. Использование офисных программ в условиях импортозамещения.

Основные программные продукты ПП "МойОфис". Развитие навыков работы с продуктами «МойОфис Текст» и «МойОфис Таблица».

2.4. Современные формы и методы анализа данных.

Возможности электронных таблиц MS Excel для аналитической работы налоговых органов: автозаполнение, подсчет промежуточных итогов, консолидация данных, создание сводных таблиц, форматирование таблиц.

2.5. Неналоговые реестры налоговой службы

Оптимизация работы с реестрами налоговой службы. Формирование, порядок работы и предоставления сведений из реестров. Открытые и общедоступные сведения. Экстерриториальность в обслуживании.

Практические аспекты работы налоговой службы с неналоговыми реестрами.

2.6. Практическая визуализация: слайды, инфографика, таблицы и документы.

Применение программного продукта MS PowerPoint для создания визуальных презентационных материалов. Создание презентации с «0». Основные ошибки при создании публичных презентаций. Инфографика: понятие, примеры, варианты составления.

Методические рекомендации

В учебной работе большое внимание необходимо уделять применению современных форм и методов обучения. При проведении лекции по возможности использовать презентации с подключением к мультимедийной технике. В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения: рассмотрение практических примеров работы с электронными документами, подготовка шаблона документа по ГОСТу, а также рассматривается возможность перехода на продукты отечественного производства в части импортозамещения.

Для проведения занятий используются активные методы обучения, 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 учащиеся 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.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется слушателями по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

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 лекциях 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.

Практические задания

Задание 1.

Посмотреть и проверить правильность своих объектов налогообложения в интернет-сервисе ФНС России «Личный кабинет для физического лица». Как заполняются данные, содержащие сведения по банковским счетам: российским, зарубежным?

Задание 2.

Проверить отсутствие задолженности по уплате налогов через интернет-сервис ФНС России «Личный кабинет для физического лица».

Задание 3.

Настроить параметры страницы с использованием инструментов ПО «МойОфис Текст» согласно Типовой инструкции по делопроизводству.

Вопросы для самоконтроля

1. На основе знаний Национального стандарта российской федерации ГОСТ Р 7.0.97-2016 подготовьте шаблон исходящего письма в другой налоговый орган.
2. С помощью какой вкладки ПО «МойОфис Текст» можно настроить компактный вид панели инструментов?
3. Какие неналоговые реестры ведет ФНС России?

Список литературы

1. Национальный стандарт российской федерации. ГОСТ Р 7.0.97-2016

2. Каптерев Алексей. Мастерство презентаций: Как создавать презентации, которые могут изменить мир/А.Каптерев. - М.: ЭКСМО, 2013. - 336 с.
3. Карпеева, Н. М. Использование Microsoft Excel в работе налоговых органов: учебно-методическое пособие / Н.М. Карпеева; соавт. Н.А. Панова. – Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2018. – 58 с.
4. Современные информационные технологии как основа совершенствования налоговой системы: материалы научно-практической конференции (Нижний Новгород 22 мая 2018 г). – Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2018. – 246 с.
5. Данелян, Т.Я. Информационные технологии в налоговом администрировании: учебное пособие / Т.Я. Данелян. – М.: ЛЕНАНД, 2019. – 264 с.
6. Цифровые технологии налогового администрирования: монография/под ред. И.А. Майбурова. – М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2019. – 263 с.
7. Гринева Е.Г. Программное обеспечение «МойОфис стандартный». «МойОфис текст»: учебно-методическое пособие/ - Н. Новгород: Приволжский институт повышения квалификации ФНС России, 2020. - 85 с.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология профессиональной деятельности

(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 бухгалтерской информации, необходимостью быстрого переключения с одной проблемы на другую, несовпадением интересов с партнерами по деловому взаимодействию. Работа сотрудников с гражданами связана с непосредственным взаимодействием с налогоплательщиками, обращающимися в инспекцию с возникшими проблемами. Это требует от сотрудников профессиональных знаний в области психологии. Высокий уровень развития психологической компетентности позволит сотруднику эффективно выполнять свои функциональные обязанности.

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 в части знаний вопросов психологии профессиональной деятельности сотрудников налоговых органов.

В рамках заявленной темы должны быть решены следующие задачи:

- 1) создание условий для трансформации учебно-познавательной деятельности слушателей в профессиональную деятельность госслужащих налоговых органов;
- 2) развитие способности и готовности использовать знание методов и теорий психологической науки в практике профессиональной деятельности;
- 3) обучение приемам эффективного взаимодействия в процессе профессиональной деятельности.

Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной программы государственный гражданский служащий должен

знать:

- основные принципы клиентоцентричного взаимодействия;
- приемы эффективной коммуникации;

- технологии управления конфликтами;
- уметь:*
- отстаивать свою позицию, обоснованно принимать решения и совершать действия в точном соответствии с законодательством;
 - применять психологические знания для обеспечения профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих;
 - эффективно взаимодействовать в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими и правовыми требованиями к служебному поведению;
 - применять методы профилактики стресса, профессионального выгорания и развития стрессоустойчивости в практике профессиональной деятельности.
- владеть навыками:*
- работы в команде, выстраивания межличностных отношений, решения проблемных вопросов, планирования личного времени;
 - эффективного взаимодействия, предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций.

3	Психология профессиональной деятельности	Вид занятий
3.1	Тренинг развития компетенций внешней и внутренней клиентоцентричности	Практика
	Вариативная часть	
3.2	Психология эффективных коммуникаций	Практика
3.3	Тренинговая подготовка по управлению конфликтами	Практика
3.4	Личная эффективность государственного гражданского служащего	Практика

Объем занятий по дисциплине – 8 часов (15% от всего объема программы).

Реферативное описание тем

3.1. Тренинг развития компетенций внешней и внутренней клиентоцентричности.

Компетенция эффективной клиентоориентированности. Обучение приемам установления контакта с налогоплательщиком. Приемы снятия психоэмоционального напряжения. Развитие навыков эффективного приема, обработки и передачи информации в процессе коммуникации. Овладение навыками эффективного слушания. Навыки получения и передачи обратной связи. Развитие навыков аргументации и контраргументации. Вопросы налогоплательщика и ответы на них. Овладение эффективными стратегиями клиентоориентированного поведения при взаимодействии.

3.2. Психология эффективных коммуникаций

Понятие делового общения. Психологические приемы влияния на собеседника. Психотехнологии убеждающего воздействия. Отработка правил убеждения. Виды манипуляций. Приемы противодействия манипуляциям. Техники слушания. Получение обратной связи от собеседника. Оценка эффективности коммуникации.

3.3. Тренинговая подготовка по управлению конфликтами.

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

3.4. Личная эффективность государственного гражданского служащего.

Формирование и развитие ключевых компетенций сотрудников налоговых органов. Создание индивидуальной дорожной карты развития. Готовность к изменениям, формирование умения работы в команде. Практические аспекты работы в коллективе (навыки, сложности, мотивация и т.д.)

Практические задания

Задание 1.

На личный прием в налоговую инспекцию пришел агрессивно настроенный налогоплательщик. На предложение сотрудника инспекции присесть, он ответил отказом и остался стоять, возвышаясь над ним. Правильные действия сотрудника в данной ситуации:

1. встать и разговаривать с ним на одном уровне;
2. повторять предложение присесть, пока не согласится;
3. попытаться успокоить: «Не волнуйтесь! Не кричите!»
4. пусть стоит, а Вы будете сидеть за столом, продолжая разговор с ним.

Задание 2.

Возникла конфликтная ситуация между Вами и коллегой из-за Вашей ошибки. Ваши действия

1. «Извините, сейчас все исправлю»
2. «Никто не застрахован от ошибок!»
3. «Вы что сами никогда не ошибались?!»
4. «Я ни при чем, это сбой программы»

Задание 3.

Если коллега начинает с Вами спорить, более эффективной будет фраза

1. «Вы ошибаетесь, на самом деле все обстоит не так»
2. «Не нужно со мной спорить, я в этом разбираюсь лучше»
3. «Вы знаете, у меня другая информация, но возможно я ошибаюсь. Давайте лучше вместе проверим факты»
4. «Успокойтесь, не нужно нервничать»

Задание 4.

При взаимодействии с партнером по общению, для понимания смысла его высказываний, эффективным приемом слушания является:

1. перефразирование с расшифровкой смысла сообщения;
2. сочувствие и сопереживание ему;
3. игнорирование его высказываний;
4. молчаливое слушание и кивание головой

Задание 5.

Запишите 5 «Ты-высказываний» по результатам самонаблюдения и наблюдения за коллегами. Проанализируйте последствия их использования (какие чувства они вызывают). Перефразируйте их в «Я-высказывания» в соответствии с правилами их формулирования. Результаты представьте в виде таблицы.

№	Ты-высказывание	Последствия	Я-высказывание
1			
2			
3			
4			
5			

Задание 6. Продумайте и напишите 5 мероприятий на уровне отдела/инспекции, направленных на профилактику профессионального стресса сотрудников. Укажите цель каждого мероприятия.

Методические рекомендации

В учебной работе большое внимание необходимо уделять применению современных форм и методов обучения. В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения.

Для проведения занятий используются активные методы обучения, 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 учащиеся 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.

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 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. Агаева, А.Ш. Деловая культура и психология общения: учебное пособие / А.Ш. Агаева; Ш.А. Идрисов. - М.: Инфра-Инженерия, 2022. - 232 с. : ил.
2. Баржак, И.А. Подсознательное влияние: как убедить за одну минуту/ И.А. Баржак. - М.: ЭКСМО, 2022. - 112 с. : ил.
3. Биркенбиль, В. Тренинг уверенного общения. 56 упражнений, которые помогут прокачать навыки коммуникации / В. Биркенбиль. - М.: ЭКСМО, 2022. - 288 с.
4. Воронина, Н.А. Взаимодействие с налогоплательщиками. Секреты эффективности: учебно-методическое пособие / Н.А. Воронина; О.И. Суховеева; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС России, 2020. - 64 с.
5. Галло, Э. Разрешение конфликтов / Э. Галло. - пер. с англ. - М.: Альпина Пабlishер, 2020. - 222 с.
6. Дельцов, В. Почему я ввязываюсь в конфликты? /Дельцов. - М.: Научная книга, 2021. - 166 с. - (Эффективные тренинги)
7. Джонс, Ф.М. Сказал, как отрезал: самые действенные фразы для влияния и убеждения/ Ф.М. Джонс. - М.: ЭКСМО, 2020. - 144 с.
8. Зверева, Н. Магия общения: Этому можно научиться / Н. Зверева. - М.: Альпина Пабlishер, 2021. - 262 с

9. Ильин, Е. П. Психология делового общения / Е. П. Ильин. - ил. - СПб: Питер, 2017. - 240 с. - (Мастера психологии).
10. Кожанова, И. В. Секреты эффективного делового общения: учебное пособие / И.В. Кожанова; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2021. - 56 с.
11. Корсун, А. Манипулирование: методика в иллюстрациях / А. Корсун. - М.: АСТ, 2022. - 160 с.: ил. - (Практический тренинг с иллюстрациями)
12. 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.
13. Орлов, А. Джедайские техники конструктивного общения / А. Орлов. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. - 192 с.: ил.
14. Пелехатый, М. Безжалостное НЛП. Как договариваться с недоговороспособными/ М. Пелехатый; Е. Спирица. - СПб.: Питер, 2022. - 192 с.: ил. - (Бизнес-психология)
15. Саймон, Дж. К. Манипулятор в овечьей шкуре: как не стать жертвой его уловок / Дж. К. Саймон. - М.: ЭКСМО, 2020. - 208 с.
16. Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты / О.П. Фесенко; соавт. С.В. Колесникова. - 3-е изд., стер. - М.: Флинта, 2018. - 128 с.
17. Шейнов В. П. Сила влияния: воздействия явные и скрытые / В. П. Шейнов. - СПб: Питер, 2018. - 272 с.
18. Шейнов, В. П. Как убедить, когда вас не слышат/ В.П. Шейнов. - СПб.: Питер, 2021. - 352 с. - (Экопocket)
19. Эдвардс, В. Наука общения. Как читать эмоции, понимать намерения и находить общий язык с людьми / В. Эдвардс. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. -384 с.

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Повышение квалификации гражданских служащих осуществляется путем непосредственного общения слушателя с преподавателем в очной форме. 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. Практические задания предполагают разбор спорных и проблемных ситуаций из практической работы, самостоятельное решение практических заданий слушателями.

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.

В процессе практического обучения особое внимание следует уделять формированию и развитию у слушателей практических умений, навыков и компетенций.

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 определенных категорий обучаемых, объединенных в соответствующую подгруппу.

В ходе самостоятельной работы слушатели более детально рассматривают вопросы, изучаемые в ходе лекционных занятий, готовятся к занятиям и закрепляют умения и навыки, полученные при отработке на практических занятиях. В ходе самостоятельной работы слушателям

предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также получать консультационные услуги от преподавателей института.

Учебная база Института 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.

Формирование профессиональных компетенций обеспечивается широким использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых игр, разбора конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков 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).

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.

Для обеспечения учебной, учебно-методической, научной, справочной литературой, доступа к современным профессиональным базам данных, справочно-правовым системам и к глобальной сети Академии, 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.

ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Оценка качества освоения программы включает входной, текущий и/или промежуточный контроль, а также итоговую аттестацию обучающихся.

Входной контроль должен охватывать всех обучающихся и проводиться в форме тестирования в первый день 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.

Порядок проведения итоговой аттестации определен Положением об итоговой аттестации, утвержденным ректором Академии.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Перечень вопросов, выносимых на экзамен

1. На чем основан принцип электронного документооборота?
2. Что является «единицей информации» в СЭД?
3. Какая система «СЭД-регион» направлена на обеспечение возможности формирования предложений от работников налоговых органов по повышению качества по всем направлениям деятельности ФНС России?
4. Какие виды электронных подписей определены Федеральным законом от 06.04. 2011 № 63-

- ФЗ «Об электронной подписи»?
5. Что обеспечивает электронная подпись на документе?
 6. Основные приемы работы в системе электронного документооборота налоговых органов Lotus Notes.
 7. В какой базе данных СЭД Lotus Notes происходит регистрация входящей корреспонденции?
 8. Что является базовыми свойствами безопасности информации?
 9. Какой нормативный документ предоставляет перечень сведений конфиденциального характера РФ?
 10. По каким уровням разделены вопросы в интернет-сервисе ФНС России «Часто задаваемые вопросы»?
 11. Какая организация осуществляет выдачу квалифицированного сертификата (выдачу УКЭП)?
 12. К какой категории информации относится адресная информация, содержащаяся на Интернет-сайте ФНС России в сервисе «Федеральной информационной адресной системе (ФИАС)»?
 13. АИС Налог-3. Какие сегменты входят в состав Федерального хранилища данных (ФХД)?

Примеры тестовых вопросов

1. Что является «единицей информации» в СЭД?
 - a. Документ
 - b. Файл
 - c. Приказ
 - d. Письмо

2. Lotus Notes. Регистрация входящей корреспонденции происходит в Базе данных _____
 - a. «Канцелярия»
 - b. «Регистратор»
 - c. «Коммутатор»
 - d. «Поручения»

3. Lotus Notes. Какую команду на панели инструментов программы необходимо использовать для добавления связи регистрируемого документа с другими входящими документами?
 - a. Действие /Добавить связь
 - b. Действие /Документ
 - c. Правка/Вставить
 - d. Правка/ Добавить связь

4. АИС Налог-3. Какие из перечисленных сегментов входят в состав Федерального хранилища данных (ФХД)?
 - a. Транзакционный и аналитический сегменты
 - b. Информационно-аналитический сегмент
 - c. Обеспечивающий сегмент
 - d. Подсистемы налогового администрирования

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу повышения квалификации и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

Проректор по учебной работе



И.В. Кожанова