

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«АКАДЕМИЯ ЛИДЕРСТВА И АДМИНИСТРИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ФНС РОССИИ – НЕВА»,
Г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ**

СОГЛАСОВАНО

Начальник Управления
профессионального развития ФНС России
_____ С.И. Токарев
« ____ » _____ 2024 года

УТВЕРЖДАЮ

Ректор "Академии лидерства и администрирования бизнес-
процессов ФНС России – Нева"
_____ С.Б. Мурашов
« ____ » _____ 2024 года

СОГЛАСОВАНО

Начальник Управления развития кадрового потенциала
и служебной культуры ФНС России
_____ В.С. Прищепа
« ____ » _____ 2024 года

СОГЛАСОВАНО

Начальник Управления интерактивных сервисов
ФНС России
_____ А.А. Григоренко
« ____ » _____ 2024 года

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
программы повышения квалификации
«Клиентоцентричность: понятие, принципы, стандарты»

Цель: *совершенствование и обновление профессиональных компетенций сотрудников налоговых органов в области внедрения клиентоцентричного подхода*

Категория слушателей: *главная, ведущая, старшая, младшая группы должностей; руководители, помощники (советники), специалисты, обеспечивающие специалисты*

Трудоемкость обучения: *48 часов*

Форма обучения: *очная*

№ п/п	Наименование дисциплин, тем	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			лекции	практические занятия	промежуточная/ итоговая аттестация	
1	Клиентоцентричность: понятие и сущность	6	6	0		
2	Стандарты клиентоцентричности	8	5	3		
3	Этапы реализации клиентоцентричного подхода	32	8	24		
Всего аудиторных часов		46	19	27		
Итоговая аттестация		2				тестирование
Итого:		48	19	27	2	