

**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

И.о. ректора "Академии лидерства и администрирования
бизнес-процессов ФНС России – Нева"
_____ О.Г.Поскочина
« ____ » _____ 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*

Трудоемкость обучения: *32 часов*

Форма обучения: *очная*

№ п/п	Наименование дисциплин, тем	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			лекции	практические занятия	промежуточная/ итоговая аттестация	
1	Тренинг - знакомство	2	0	2		
2	Клиентоцентричность: понятие и сущность	4	4	0		
3	Стандарты клиентоцентричности	8	4	4		
4	Этапы реализации клиентоцентричного подхода	16	0	16		
Всего аудиторных часов		30	8	22		
Итоговая аттестация		2				тестирование
Итого:		32	8	22	2	