

**До відома працівників органів  
Міністерства доходів і зборів  
України**

**Про направлення  
на підвищення кваліфікації  
за професійними програмами**

Згідно з наказом Міндоходів України від 21 березня 2014 року № 189 “Про організацію підвищення рівня професійної компетентності працівників органів доходів і зборів у 2014 році ” у Центрі перепідготовки та підвищення кваліфікації керівних кадрів органів Міндоходів України з **07.07.2014 року по 19.07.2014 року** відбудеться навчання керівників та спеціалістів підрозділів координації робіт із впровадження адміністративних послуг органів Міністерства доходів і зборів України за напрямом **“Організація надання адміністративних послуг та роботи Центрів обслуговування податків”**.

Адреса Центру: <http://centre-kiev.kiev.ua/kontakt/kontakt.html> .

**Початок реєстрації 07.07.2014 з 9.00 до 11.00, початок занять об 11 год. 30 хв.**

Навчання слухачів здійснюється згідно з навчально-тематичними планами відповідних напрямів, затверджених наказом Міндоходів України від 21 березня 2014 року № 189 “Про організацію підвищення рівня професійної компетентності працівників органів доходів і зборів у 2014 році”.

Пропонуємо до Вашої уваги перелік тем випускних робіт, що розроблені Центром спільно з Департаментом обслуговування платників податків Міністерства доходів і зборів України.

Слухачі повинні обрати тему з указанного переліку та вказати її в **обліковій картці слухача**, яка направляється на електронну адресу Центру не пізніше ніж за тиждень до початку навчання.

**ЗВЕРТАЄМО УВАГУ!**

**У разі, якщо декілька слухачів оберуть однакові теми випускних робіт, остаточний розподіл тем буде здійснено у перший навчальний день у Центрі.**

Захист роботи повинен базуватись на науковій, об'єктивній та всебічній **оцінці практичної діяльності Міндоходів України.**

Впродовж періоду навчання для слухачів проводяться консультації по темам відповідно до розкладу.

Методичні рекомендації щодо порядку виконання та захисту випускних робіт розміщені на нашому сайті: [http://www.centre-kiev.kiev.ua/files/metod\\_rhekomend.pdf](http://www.centre-kiev.kiev.ua/files/metod_rhekomend.pdf).

Дані рекомендації також містять порядок виконання аналітичної записки та вимоги до її змісту.

Дотримання вимог щодо підготовки до захисту випускних робіт безпосередньо впливає на оцінювання слухачів.

### **ПЕРЕЛІК ТЕМ ВИПУСКНИХ РОБІТ**

для слухачів підвищення кваліфікації за напрямом

#### **“ Організація надання адміністративних послуг та роботи Центрів обслуговування податків ”**

для керівників та спеціалістів підрозділів координації робіт із впровадження адміністративних послуг органів Міндоходів України  
(07.07.14– 19.07.14)

1. Місце та роль державної служби, державних службовців в становленні та розвитку незалежної, соціальної, правової та демократичної держави.
2. Професіоналізація державної служби та служби в податкових органах.
3. Проведення інформаційно-просвітницької роботи серед громадськості, спрямованої на реалізацію державної політики у сфері міжнародної інтеграції України.
4. Громадські ініціативи як чинник впливу на формування державної політики.
5. Організація роз'яснювальної роботи з платниками податків та забезпечення конституційного права громадян на звернення в органи Міндоходів.
6. Міжнародні інтеграційні процеси і Україна.
7. Конфліктні ситуації в колективі. Практика розв'язання конфліктних ситуацій в колективі на прикладі своєї інспекції.
8. Мотивація праці в органах Міндоходів. Вплив мотиваційних чинників на ефективність роботи.
9. Кадрова політика в інспекції: вимоги та реалії.
10. Фактори робочого стресу. Способи вирішення стресових ситуацій.
11. Психологічний клімат в колективі. Роль керівника у формуванні колективу.
12. Практика налагодження ефективної (командної) роботи підрозділу (на прикладі своєї інспекції).

13. Дотримання органами доходів і зборів вимог Закону України "Про адміністративні послуги", зокрема щодо місць надання таких послуг. Проблеми, що виникають, та шляхи їх вирішення.
14. Основні документи, що регламентують діяльність Центру обслуговування платників (ЦОП), застосування їх на практиці та пропозиції змін.
15. Впровадження у діяльність органів доходів і зборів положень Технічного регламенту ЦОП, затвердженого наказом Міндоходів від 30.09.2013 № 519. Практика вирішення проблемних питань.
16. Наповнення та оновлення інформаційних стендів, розміщених у ЦОП. Очікування платників та актуальні рішення.
17. Формування переліку послуг, що надаються платникам у ЦОП: рішення щодо розмежування контрольних і сервісних функцій.
18. Порядок доведення інформаційних карток адміністративних послуг до платників. Досвід регіону.
19. Технологічні картки адміністративних послуг як документи, що регламентують процеси надання послуг. Досвід використання.
20. Моніторинг діяльності ЦОП практика підготовки звітів, управління чергою в ЦОП, оцінювання ефективності діяльності ЦОП.
21. Анкетування платників щодо діяльності ЦОП та правові аспекти врахування результатів у практичній діяльності: можливі рішення.
22. Методи та засоби інформування платників через мережу Інтернет з питань, що належать до компетенції органів доходів і зборів, зокрема щодо порядку надання послуг.
23. Взаємодія ЦОП з органами доходів і зборів, що надають адміністративні послуги, а також із Центрами надання адміністративних послуг місцевих органів виконавчої влади. Досвід регіону.
24. Практика застосування норм етики та психології поведінки працівниками ЦОП при спілкуванні з платниками, зокрема в конфліктних ситуаціях.
25. Професійні вимоги до модератора ЦОП. Залежність ефективності роботи від особистісних якостей фахівця.
26. Сучасні методи організації процесу обслуговування платників.
27. Зарубіжний досвід ефективної організації надання послуг платникам.
28. Нормативно-правова база, що регламентує діяльність підрозділів обслуговування платників податків. Вимоги таких документів та практика їх реалізації.

Результати докурсової самостійної підготовки слухачів відображаються шляхом проведення вхідного контролю (тестування), яке базується на такій законодавчій базі:

1. Податковий кодекс України від 2 грудня 2010 року № 2755-VI.
2. Бюджетний кодекс України від 08.07.2010 року № 2456-VI, зі змінами та доповненнями.

3. Закон України “Про державну службу” від 16.12.1993 року №3723-ХІІ, зі змінами та доповненнями.
4. Закон України “Про засади запобігання і протидії корупції” від 07.04.2011р. № 3206-VI.
5. Нормативно-правова база, на якій базується робота Центрів обслуговування податків щодо організації надання адміністративних послуг .
6. Норми поведінки в системі Міндоходів України.

Після закінчення навчання слухачі складають комплексний іспит у вигляді вихідного тестування та усного іспиту.

**Вихідне тестування** базується на матеріалах лекцій та самостійного опрацювання нормативної бази, що відповідає тематиці **загальної складової** навчально-тематичного плану.

Усний іспит базується на матеріалах лекцій та самостійного опрацювання нормативної бази, що відповідає тематиці **функціональної та галузевої складової** навчально-тематичного плану.

### **Звертаємо увагу!**

1. Згідно з п.7.2. наказу Міндоходів України від 21.03.2014 року № 189 органи Міндоходів України в областях, м. Києві не пізніше ніж за тиждень до початку навчання повинні надати до Центру інформацію в електронному вигляді про працівників, які будуть направлені на навчання, відповідно до змісту облікової картки слухача, наведеної на нашому сайті: <http://www.centre-kiev.kiev.ua/info/dodatok3.html>.
2. Відповідно п.7.1. вищезазначеного наказу має бути забезпечено своєчасне прибуття працівників до закладу підвищення кваліфікації з наказом про відрядження, службовим посвідченням.
3. У разі направлення слухачів щодо підвищення кваліфікації до Центру з гарантійним листом про оплату за проживання, в листі в обов’язковому порядку вказувати таку інформацію про орган Міндоходів України, що направляє слухачів на навчання:
  - код ЄДРПОУ;
  - № розрахункового (поточного) рахунку;
  - назву казначейства, в якому відкритий рахунок;
  - МФО.
4. Органам Міндоходів України в областях, м. Києві доводити до відома працівників, які будуть направлені на навчання, повний зміст листа про направлення на підвищення кваліфікації за професійними програмами.

В Центрі працюють комп’ютерні класи, Internet, правова бібліотека “Ліга”. Також Ви можете скористатись послугами бібліотеки, їдальні, перукарні.

**Інші питання, що стосуються навчання та проживання в Центрі, Ви можете з'ясувати, звернувшись до нашої WEB-сторінки за адресою: [www.centre-kiev.kiev.ua](http://www.centre-kiev.kiev.ua) та за телефоном (044) 455-05-72.**