

RTU studiju kurss "Nodokļu maksātāju apkalpošana"**22000 Inženierekonomikas un vadības fakultāte****Vispārējā informācija**

Kods	IV0369
Nosaukums	Nodokļu maksātāju apkalpošana
Studiju kursa statuss programmā	Obligātais/Ierobežotās izvēles
Atbildīgais mācībspēks	Māris Jurušs - Doktors, Asociētais profesors
Mācībspēks	Liliana Miļevska - Vieslektors Dace Pelēkā - Vieslektors Ilva Bērziņa - Augstskolas darbinieks ar uzņēmuma līgumiem
Apjoms daļās un kredītpunktos	1 daļa, 3.0 kredītpunkti
Studiju kursa īstenošanas valodas	LV, EN
Anotācija	Studiju kurss ietver tēmas par nodokļu maksātāju apkalpošanas sistēmas organizatoriskajiem un komunikācijas aspektiem, akcentējot labprātīgas nodokļu saistību izpildes veicināšanu. Kursā tiek analizētas klientu apkalpošanas stratēģijas, atbalsta mehānismi un starptautiskā pieredze, īpašu uzmanību pievēršot Latvijas un ES iniciatīvām. Tiek iztirzāti praktiski risinājumi efektīvai sadarbībai starp nodokļu administrācijām un nodokļu maksātājiem.
Mērķis un uzdevumi, izteikti kompetencēs un prasmēs	Studiju kursa mērķis ir attīstīt studentu kompetenci nodokļu maksātāju apkalpošanas procesu organizēšanā un pilnveidošanā nodokļu administrācijā. Studiju kursa uzdevumi ir: 1) Veidot izpratni par klientu apkalpošanas principiem nodokļu administrācijā, 2) Attīstīt prasmes efektīvai komunikācijai ar nodokļu maksātājiem dažādos apkalpošanas kontekstos, 3) Pilnveidot spēju analizēt un novērtēt nodokļu maksātāju apkalpošanas sistēmas Latvijā un ārvalstīs, 4) Veicināt spēju identificēt problēmas klientu apkalpošanas procesos un izstrādāt risinājumus.
Patstāvīgais darbs, tā organizācija un uzdevumi	Paredzēts individuālais darbs, kurā students patstāvīgi analizē aktuālu nodokļu maksātāju apkalpošanas problēmu. Mācībspēkam ir konsultējoša loma teorijas apguvē un praktisko darbu vadīšanā. Studenti patstāvīgi apgūst teorētisko materiālu: mācību materiālu, nodokļu jautājumus regulējošos likumus un normatīvos aktus, speciālo literatūru. Studenti patstāvīgi analizē un novērtē situācijas.
Literatūra	Obligātā. / Obligatory: Andrējeva, Valentīna,. Valsts ieņēmumu teorijas pamati : mācību grāmata /V. Andrējeva, K. Ketners ; Rīgas Tehniskā universitāte. Inženierekonomikas fakultāte. Starptautisko ekonomisko sakaru un muitas institūts. Muižas un nodokļu katedra. Rīga : RTU Izdevniecība, 2008., 440 lpp. : il. ; 21 cm. Alink, Matthijs. Handbook on tax administration / Matthijs Alink, Victor van Kommer. Amsterdam : IBDF, c2011., xxiv,670 lpp. : il. Papildu. / Additional: Jurušs, Māris,. Nodokļi : mācību grāmata /Māris Jurušs ; recenzenti: Dr.oec. Artūrs Kodoliņš, Dr.oec. Alberts Zvejnieks, Dr.oec. Jānis Ēriks Niedrītis, Dr.sc.ing. Vaira Gromule ; literārā redaktore Rūta Lapsa ; vāka dizains: Paula Lore ; Rīgas Tehniskā universitāte., 1 tiešsaistes resurss (177 lp.) : diagrammas, ilustrācijas, shēmas, tabulas ; 3,24 MB OECD. Tax Administration 2021: Comparative Information on OECD and other Advanced and Emerging Economies OECD Publishing, Paris, 2021, https://doi.org/10.1787/cef472b9-en . OECD. Principles of Good Tax Administration – Practice Note https://www.oecd.org/ctp/administration/1907918.pdf Centre for Tax Policy and Administration, 2021 OECD. Supporting the Digitalisation of Developing Country Tax Administrations https://www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/supporting-the-digitalisation-of-developing-country-tax-administrations.htm OECD, Paris, 2021 Sustainable development of tax and customs administration within the European Union : collective monograph /edited by A.V. Krastiņš and K. Ketners ; reviewers: G. Oļevskis, V. Chentsov ; Riga Technical University. Faculty of Engineering Economics and Management. International Business and Customs Institute. Department of Customs and Taxes. Riga : RTU Press, 2014., 186 lpp. : il., tab. ; 25 cm. Jurušs, Māris,. Possible Implementation of Key Account Management Principles in Tax Administration / Māris Jurušs, Sabīne Elza Kalderauska Jurušs, Māris,. Nodokļu plānošana Latvijā un starptautiskā vidē : mācību grāmata /Māris Jurušs ; recenzente Dace Pelēkā ; literārā redaktore Rūta Lapsa ; vāka dizains: Paula Lore ; Rīgas Tehniskā universitāte., 205 lpp. : shēmas, tabulas ; 25 cm Bronzewska, Katarzyna. Cooperative compliance : a new approach to managing taxpayer relations /Katarzyna Bronzewska., xxii, 616 lpp. : ilustrācijas ; 24 cm. Sustainable development of tax and customs administration within the European Union : collective monograph /edited by A.V. Krastiņš and K. Ketners ; reviewers: G. Oļevskis, V. Chentsov ; Riga Technical University. Faculty of Engineering Economics and Management. International Business and Customs Institute. Department of Customs and Taxes. Riga : RTU Press, 2014., 186 lpp. : il., tab. ; 25 cm.
Nepieciešamās priekšzināšanas	Priekšmets balstās uz zināšanām, kas iegūtas iepriekšējos semestros bakalaura studiju laikā par nodokļu administrēšanas pamatiem.

Studiju kursa saturs

Saturs	Pilna un nepilna laika klātienes studijas		Nepilna laika neklātienes studijas	
	Kontakt stundas	Patstāv. darbs	Kontakt stundas	Patstāv. darbs
Nodokļu maksātāju statuss. Nodokļu maksātāju tiesības un pienākumi. Labprātīga nodokļu saistību izpilde.	4	8	2	10
Nodokļu maksātāju izglītošanas organizācija. Nodokļu maksātāju izglītošana ilgtspējas kontekstā (vienlīdzība, godprātīgums, valsts ekonomiskās un sabiedrības intereses).	6	6	3	9
Tiešā un netiešā komunikācija ar nodokļu maksātājiem. Nodokļu maksātāju konsultēšana. Klientu apmierinātības pārvaldība.	8	10	4	18
Darbs klientu apkalpošanas centros. Valsts ieņēmumu dienesta Klientu apkalpošanas centru (KAC) darba organizācija.	8	10	4	12
Stratēģiski svarīgo nodokļu maksātāju apkalpošana.	2	4	1	5
Nodokļu maksātāju konsultēšanas organizācija un e-pārvalde. Ārvalstu nodokļu maksātāju apkalpošana. Ārvalstu pieredze un Latvijas prakse.	4	8	2	8
Kopā:	32	46	16	62

Sasniedzamie studiju rezultāti un to vērtēšana

Sasniedzamie studiju rezultāti	Rezultātu vērtēšanas metodes
Spēj identificēt nodokļu maksātāju izglītības un konsultācijas vajadzības un ieteikt risinājumus, sniegt konsultācijas.	Galvenās atziņas; Praktisks darbs: situācijas analīze par nodokļu maksātājiem aktuālām vajadzībām.
Spēj identificēt nodokļu administrācijas klientu apkalpošanas procesu trūkumus un ieteikt risinājumus.	Galvenās atziņas; Praktisks darbs: situācijas analīze par nodokļu maksātāju apkalpošanu.
Pārzin nodokļu maksātāju apkalpošanas metodes un spēj nodrošināt attiecīgo procesu īstenošanu.	Galvenās atziņas; Pārbaudes darbs par nodokļu maksātāju apkalpošanas procesu.
Spēj sniegt nodokļu maksātājiem viegli saprotamus un pieejamus norādījumus, izmantojot dažādus kanālus.	Galvenās atziņas; Praktisks darbs: situācijas analīze par nodokļu maksātājiem aktuālām problēmām.
Spēj izglītēt nodokļu maksātājus par godprātīgu nodokļu maksāšanu valsts ilgtspējīgas attīstības vajadzībām.	Individuālais patstāvīgais darbs par nodokļu maksātājiem aktuāliem jautājumiem.

Studiju rezultātu vērtēšanas kritēriji

Kritērijs	% no kopējā vērtējuma
Galvenās atziņas (aktivitātes, darbs grupās, jautājumi un atbildes)	25
Praktiskie darbi: situācijas analīze	25
Individuālais patstāvīgais darbs	25
Pārbaudes darbi	25
Kopā:	100

Studiju kursa plānojums

Daļa	KP	Stundas			Pārbaudījumi		
		Lekcijas	Prakt d.	Laborat	Ieskaite	Eksām.	Darbs
1.	3.0	16.0	16.0	0.0		*	