



Atención al contribuyente: peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones

Sku: CT2257

Horas: 16

CONTENIDOS

1. Tratamiento de peticiones. sugerencias. consultas. quejas y reclamaciones.

- 1.1. Derechos y garantías de los obligados tributarios.
- 1.2. Deberes de información y asistencia a los obligados tributarios.
- 1.3. Habilidades personales y sociales.
- 1.3. Habilidades personales y sociales CONT .

2. El Consejo de Defensa del Contribuyente.

- 2.1. Organización.
- 2.2. Composición.
- 2.3. Funcionamiento.

3. Procedimiento de recogida y tramitación de quejas y reclamaciones.

- 3.1. Elementos formales de contextualización de la queja o reclamación.
- 3.2. Estructura y documentación necesaria.
- 3.3. Plazos de presentación.
- 3.4. Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.

4. Consultas tributarias.

- 4.1. Clases.
- 4.2. Requisitos de formalización.
- 4.3. Efectos.
- 4.4. La consulta tributaria escrita.

5. Comunicación en situaciones de sugerencias. consultas. quejas y reclamaciones.

- 5.1. Tipos: Interpersonal. telefónica. telemática y escrita.
- 5.2. Canalización de la información tributaria.

6. Atención al contribuyente.

- 6.2. Escucha activa.
- 6.3. Asertividad.
- 6.4. Feed-back. otras.
- 6.

1. Lenguaje.

- 6.2. Escucha activa.
- 6.3. Asertividad.
- 6.4. Feed-back. otras.

7. Atención al contribuyente en campañas de información general.

- 7.1. Finalidad.
- 7.2. Características.

8. Técnicas de resolución de situaciones conflictivas en la atención al contribuyente.

9. Formas de aplicación de la normativa de protección de datos en la atención al contribuyente.