



# 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.**