



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.