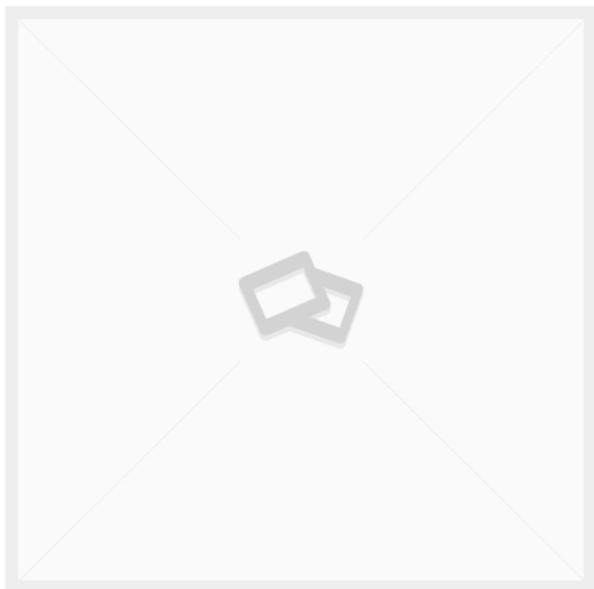


ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE: PETICIONES, SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES



SKU: CT2257

Horas: 15

DIRIGIDO A

COMPETENCIAS

CONTENIDO

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.