

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: Atención al contribuyente: peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones

Duración: 15h

Modalidad: Online

Objetivo

- Identificar las clases de requerimientos empleados en los distintos procedimientos tributarios, su finalidad y características.
- Identificar y definir las técnicas de resolución de situaciones conflictivas más usuales en el ámbito tributario.

Contenido

1. Tratamiento de peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.
2. El Consejo de Defensa del Contribuyente.
3. Procedimiento de recogida y tramitación de quejas y reclamaciones.
4. Consultas tributarias.
5. Comunicación en situaciones de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.
6. Atención al contribuyente.
7. Atención al contribuyente en campañas de información general.
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.