

Información y atención tributaria al contribuyente

Modalidad: curso e-Learning Duración: 50 horas

Categorías: Administración y gestión

OBJETIVOS

- Analizar la normativa aplicable al sistema tributario español identificando las principales figuras y elementos tributarios
- Aplicar técnicas y procedimientos de comunicación directa, telemática y telefónica en situaciones de información, atención, orientación y asistencia tributaria a los contribuyentes
- Aplicar técnicas de tramitación y resolución de peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones del ámbito tributario, identificando su origen y naturaleza
- Utilizar aplicaciones informáticas específicas de seguimiento del estado de tramitación de los procedimientos tributarios distinguiendo las actuaciones a realizar y sus plazos

CONTENIDOS

UD1. Análisis del Sistema Tributario Español.

- 1.1. La Hacienda Pública en la Constitución Española.
- 1.2. Derecho Tributario.
- 1.3. Organización administrativa tributaria.
- 1.4. Ingresos de Derecho Público.
- 1.5. Elementos estructurales del tributo.
- 1.6. Clases de impuestos.
- 1.7. Principales figuras impositivas del sistema tributario estatal, autonómico y local: conceptos básicos.

UD2. Atención al contribuyente: peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.

- 2.1. Tratamiento de peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.
- 2.2. El Consejo de Defensa del Contribuyente.
- 2.3. Procedimientos de recogida y tramitación de quejas y reclamaciones.
- 2.4. Consultas tributarias.
- 2.5. Comunicación en situaciones de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.
- 2.6. Atención al contribuyente.
- 2.7. Atención al contribuyente en campañas de información general.
- 2.8. Técnicas de resolución de situaciones conflictivas en la atención al contribuyente.

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

UD3. Seguimiento del estado de tramitación de los Procedimientos Tributarios.

- 3.1. Procedimientos de gestión, inspección y recaudación.
- 3.2. Fases de los procedimientos tributarios.
- 3.3. Especial referencia al estado de tramitación de los procedimientos.
- 3.4. Aplicaciones informáticas de gestión en el seguimiento del estado de tramitación de los procedimientos tributarios.
- 3.5. Formas de aplicación de la normativa de protección de datos en el seguimiento de los procedimientos.