

NORMES DE SERVICES AUX USAGERS DE LA DIRECTION GÉNÉRALES DES IMPÔTS

ORDRE	CODE	NOM DE LA NORME	PRESTATION	TEMPS	PROCEDURES
1 RECEPTION					
1	1.1	Accueil et orientation des usagers	Accueillir tout usager se présentant au service et l'orienter vers la structure capable de le prendre en charge	7 minutes	5.2.3 Accueil des contribuables
2 BUREAU D'ASSISTANCE AUX CONTRIBUABLES					
2	2.1	Renseignement du contribuable en informations primaires	Fournir à tout usager des informations primaires	12 minutes	5.2.3 Accueil des contribuables
3	2.2	Enregistrement des doléances	Mettre les usagers en condition de porter leurs doléances sur le registre mis en place	12 minutes	5.1.3 Enregistrement dans un registre des questions posées par les contribuables (Gestion de boîtes à idées)
4	2.3	Assistance a contribuable (déclarations, formalités simples, etc.)	Assister les usagers dans l'accomplissement des formalités élémentaires (déclaration, etc.)	12 minutes	5.2.3 Accueil des contribuables
5	2.4	Remise de documents de paiement (formulaire de déclaration, avertissement d'impôts soldés et créditeurs, avis de mise en recouvrement etc.)	Remettre les documents de paiement (les formulaires de déclaration d'impôts autres que ceux concernant la patente, l'impôt synthétique et l'impôt sur le revenu Financier, avertissement, avis de mise en recouvrement etc.) aux usagers	12 minutes	2.1.2 Remise des formulaires des déclarations (pour les impôts autres que la patente, synthétique et IRF) 2.1.3 Production des formulaires de déclaration à l'unité 3.5.4 Edition d'un avertissement sur demande
6	2.5	Réception et enregistrement des formulaires de déclarations ou tout autre document	Réceptionner et enregistrer les formulaires de déclarations ou tout autre document reçu des usagers dans SIGTAS ou dans un registre	7 minutes	13.1.2 Enregistrement d'un document dans SIGTAS
7	2.6	Renseignement de l'utilisateur sur le niveau de traitement d'un courrier	Informé l'utilisateur sur le niveau de traitement de son courrier	7 jours	Gestion des salles d'entrevue

8	2.7	Traitement d'une déclaration d'existence	Réponse aux déclarations d'existence des usagers, attribution du numéro d'identification fiscale(NIF)	2 jours ouvrables	1.1.1 Identification d'une personne physique 1.1.2 Identification d'une personne morale
3 RECETTES / CAISSE					
9	3.1	Attribution d'un numéro d'ordre	S'attribuer un numéro d'ordre pour la file d'attente	Immédiat	
10	3.2	Prise en charge par un caissier : encaissement et remise de reçus	Encaisser les paiements faits par le contribuable et lui remettre un reçu	10 minutes	3.1.1 Encaissement en temps réel
11	3.3	Demande d'échéancier de paiement d'impôts	Fournir une réponse à une demande d'échéancier de paiement	4 jours ouvrables	3.5.5 gestion d'un échéancier de paiement
12	3.4	Demande de main levée d'avis à tiers détenteur	Fournir une réponse à main levée d'avis à tiers détenteur	2 jours ouvrables	
4 SALLE D'ENTREVUE					
13	4.1	Accueil de l'utilisateur	Accueillir tout usager se présentant dans une salle d'entrevue	5 minutes	5.2.3 Accueil des contribuables
14	4.2	Traitements des demandes simples	Répondre aux demandeurs d'information simples des usagers	15 minutes	5.1.1 Elaboration d'un plan de communication
15	4.3	Traitement des demandes complexes	Répondre aux demandes d'information complexes des usagers	20 minutes	
16	4.4	Réponse à une demande de rendez-vous	Fixer la date, l'heure, le lieu de rendez-vous	2 jours ouvrables	
5 SERVICES COURRIER					
17	5.5	Traitement des réclamations contentieuses et gracieuses	Instruire la réclamation, rendre et notifier la décision au contribuable (statut en 1ere instance DID et DRI)	20 jours ouvrables	Manuel de Procédures de gestion du Contentieux fiscal Article 655 nouveau du livre de Procédures Fiscal
			Instruire la réclamation, rendre et notifier la décision au contribuable (compétence, DGE, DME)	20 jours ouvrables	
			Instruire la réclamation, rendre et notifier la décision au contribuable (compétence dépassant le niveau de la DGE, DID des DRI et de la DME)	60 jours ouvrables	
			Effectuer un dégrèvement d'office	5 jours ouvrables	2.5.2 Saisie d'un dégrèvement d'office

			Fournir une réponse à une demande de prolongation de délai de réponse à un contrôle sur pièces (Structures opérationnelles)	4 jours ouvrables	2.2.8 Gestion d'une période de grâce spéciale
18	5.6	Traitement des demandes de report de vérification ou de CSP	Fournir une réponse à une demande de prolongation de délai de vérification à un Contrôle sur Pièces	7 jours	2.2.8 Gestion d'une période de grâce spéciale
19	5.7	Traitement et Transmission des demandes	Traiter et transmettre les demandes	1 mois	Instruction n°0004/MEF-SG du 11 mai
20	5.8	Traitement des demandes de remboursement des droits indument perçus/de dégrèvement	Fournir une réponse à une demande de dégrèvement/droits indument perçus	10 jours ouvrables	2.5.2 Dégrèvement d'office
21	5.9	Traitement des demandes de transfert de Centre de gestion	Fournir une réponse à une demande de transfert de Centre de Gestion	3 jours ouvrables	1.7.1 Transfert de Centre d'un contribuable
22	5.10	Traitement des demandes d'attestations diverses	Délivrer une attestation d'exonération de paiement d'impôts	5 jours ouvrables	1.6.5 Exonération d'un contribuable (code des investissements, Code Minier)
			Délivrer un certificat d'imposition Délivrer un certificat de non-imposition	2 jours ouvrables	
			Délivrer un quitus	2 jours ouvrables	5.2.5 Emission d'un quitus fiscal
23	5.11	Demande d'accomplissement de formalités d'enregistrement des marchés ou d'acquiescement de droit de timbre	Liquider un droit d'enregistrement d'un contrat de marché ou de timbre	2 jours ouvrables/immédiat	2.3.11 Liquidation du droit d'enregistrement 2.3.12 Liquidation du droit de timbre
6 SERVICES TELEPHONIQUES					
7 SERVICES TELEPHONIQUES					
24	7.2	Accessibilité de document ou informations par messagerie au contribuable (services informatisés)	Offrir l'accessibilité aux informations non confidentielles	En ligne	1.8.1 Impression du dossier d'un contribuable
25	7.3	Accessibilité de document au	Offrir l'accessibilité aux informations non	Immédiatement	1.8.2 Préparation d'un état de compte d'un contribuable

		contribuable (services transactionnels)	confidentielles par code d'accès		
		8 AUTRES SERVICES			
	8.1				
	8.2				

Bamako, le

Le Directeur Général des Impôts