### NORMES DE SERVICE AUX USAGERS DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DES IMPÔTS

<table>
<thead>
<tr>
<th>ORDRE</th>
<th>CODE</th>
<th>NOM DE LA NORME</th>
<th>PRESTATION</th>
<th>TEMPS</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1 - RÉCEPTION</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1.1</td>
<td>1.1</td>
<td>Accueil et orientation des usagers</td>
<td>Accueillir, écouter et orienter tout usager se présentant au service et l’orienter vers la structure de prise en charge</td>
<td>7 minutes</td>
</tr>
<tr>
<td>2 - BUREAU D’ASSISTANCE AU CONTRIBUABLE</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2.1</td>
<td>2.1</td>
<td>Informer le contribuable</td>
<td>Fournir les informations primaires à tout usager</td>
<td>5 minutes</td>
</tr>
<tr>
<td>2.2</td>
<td>2.2</td>
<td>Assister le contribuable à remplir sa déclaration (ne pas se substituer à lui)</td>
<td>Assister les usagers dans l’accomplissement de formalités élémentaires (déclarations, etc.)</td>
<td>5 minutes</td>
</tr>
<tr>
<td>2.3</td>
<td>2.3</td>
<td>Réceptionner les documents (tous nature) et les enregistrer dans le système</td>
<td>Réceptionner et enregistrer les formalités de déclarations ou tout autre document requis des usagers dans SIGTAS ou dans un registre</td>
<td>10 minutes</td>
</tr>
<tr>
<td>2.4</td>
<td>2.4</td>
<td>Remise de documents de paiement (formulaires de déclaration, avances, émissions d’impôts solidaires et créateurs, avis de mise en recouvrement, etc.)</td>
<td>Remettre les documents de paiement (formulaires de déclaration d’impôts autres que ceux concernant la pension, l’impôt sur le revenu des résidents, avances, avis de mise en recouvrement, etc.) aux usagers.</td>
<td>10 minutes</td>
</tr>
<tr>
<td>2.5</td>
<td>2.5</td>
<td>Traiter les déclarations d’existence et les demandes de modification des NIF.</td>
<td>Répondre aux déclarations d’existence et/ou aux demandes de modification des usagers et attribuer le numéro d’identification fiscale (NIF)</td>
<td>2 jours ouvrables</td>
</tr>
<tr>
<td>3 - BUREAU D’UNITÉ DES TÉLÉSERVICES FISCAUX</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3.1</td>
<td>3.1</td>
<td>Assister les contribuables</td>
<td>Assister les usagers sur place ou à distance</td>
<td>immédiat</td>
</tr>
<tr>
<td>3.2</td>
<td>3.2</td>
<td>Créer les comptes</td>
<td>Réceptionner les demandes d’adhésion et créer les comptes d’impôt appropriés</td>
<td>24 heures</td>
</tr>
<tr>
<td>3.3</td>
<td>3.3</td>
<td>Assurer la formation des contribuables ou de leurs représentants</td>
<td>Programmer la formation</td>
<td>selon disponibilité du contribuable à former</td>
</tr>
<tr>
<td>3.4</td>
<td>3.4</td>
<td>Payer en ligne</td>
<td>Rendre disponible lesquittances de paiement en ligne</td>
<td>immédiat par clic</td>
</tr>
<tr>
<td>3.5</td>
<td>3.5</td>
<td>Consulter le dossier fiscal en ligne</td>
<td>Accéder à son dossier fiscal</td>
<td>immédiat par clic</td>
</tr>
<tr>
<td>3.6</td>
<td>3.6</td>
<td>Faire une demande de document en ligne</td>
<td>Obtenir les attestations diverses en ligne</td>
<td>immédiat par clic</td>
</tr>
<tr>
<td>3.7</td>
<td>3.7</td>
<td>Réclamer en ligne</td>
<td>Obtenir la décision en ligne</td>
<td>30 jours</td>
</tr>
<tr>
<td>3.8</td>
<td>3.8</td>
<td>Accessibilité des documents ou informations par messagerie au contribuable (services informatiques)</td>
<td>Offrir l’accessibilité aux informations non confidentielles</td>
<td>En ligne</td>
</tr>
<tr>
<td>3.9</td>
<td>3.9</td>
<td>Accessibilité des documents au contribuable (services transactionnels)</td>
<td>Offrir l’accessibilité aux informations non confidentielles par code d’accès</td>
<td>immédiatement</td>
</tr>
</tbody>
</table>

4 - RECETTES / CAISSE

| 4.1 | 4.1 | Attribution d’un numéro d’ordre | S’attribuer un numéro d’ordre pour la file d’attente | immédiat |
| 4.2 | 4.2 | Prise en charge par un caissier (encaissement et remise de reçus) | Encaisser les paiements faits par le contribuable et lui remettre un reçu | immédiat |
| 4.3 | 4.3 | Demande d’échec d’acquisition de paiement d’impôts | Répondre à une demande d’échec d’acquisition de paiement d’impôts | 2 jours ouvrables |
| 4.4 | 4.4 | Demande de mainlevée d’avvis à tiers détenteur | Répondre à une demande de mainlevée d’avvis à tiers détenteur | 2 jours ouvrables |

5 - ACCUEIL SUR RENDEZ-VOUS

| 5.1 | 5.1 | Accueil de l’usager | Accueillir tout usager se présentant à un rendez-vous | 5 minutes |
| 5.2 | 5.2 | Traitement des demandes simples | Répondre aux demandes d’informations simples des usagers | 10 minutes |
| 5.3 | 5.3 | Traitement des demandes complexes | Répondre aux demandes d’informations complexes des usagers | 20 minutes |

6 - SERVICES COURRIER

| 6.1 | 6.1 | Traitement des réclamations contentieuses et gracieuses | Instruire la réclamation, rédiger et notifier la décision au contribuable (statut en 1ère instance - DID DR) | 15 jours ouvrables |
| 6.2 | 6.2 | Traitement des demandes de report de vérification ou de CSP | Instruire la réclamation, rédiger et notifier la décision au contribuable (statut en 2ème instance - DID DMD) | 40 jours ouvrables |
| 6.3 | 6.3 | Traitement et transmission des demandes de remboursement de crédits de TVA | Instruire la réclamation, rédiger et notifier la décision au contribuable (statut en 3ème instance - DID DMD) | 40 jours ouvrables |
| 6.4 | 6.4 | Traitement des demandes de remboursement des droits indûment perçus et de dégrèvement | Effectuer un dégrèvement d’office | 1 mois |
| 6.5 | 6.5 | Traitement des demandes de transfert de Caisse de gestion | Traiter et transmettre les demandes de remboursement de crédits de TVA | 2 jours ouvrables |
| 6.6 | 6.6 | Traitement des demandes d’attestations diverses | Répondre à une demande de dégrèvement / droits indûment perçus | 10 jours ouvrables |
| 6.7 | 6.7 | Demande d’accomplissement de formalités d’enregistrement des marchés ou d’acquittement de droit de timbre | Liquer un droit d’enregistrement d’un contrat de marché ou de timbre | 2 jours ouvrables / immédiat |
| 6.8 | 6.8 | Réception de tout courrier | Délivrer un numéro d’enregistrement du courrier à l’usager pour lui permettre le suivi | immédiat |
| 6.9 | 6.9 | Distribution des courriers (intérieur) | Enregistrer les courriers dans le registre | 1 heure |
| 6.10 | 6.10 | Distribution des courriers (extérieurs) | Remettre les courriers à l’extérieur | 4 heures |

7 - SERVICES TÉLÉPHONIQUES

| 7.1 | 7.1 | Assister les contribuables par téléphone | Répondre aux usagers sur place ou à distance par téléphone, par connexion à l’interphone approprié | 5 minutes |
| 7.2 | 7.2 | Répondre aux questions des usagers | Enregistrer par voix automatique les réponses aux questions simples, récurrentes. | 5 minutes |

8 - AUTRES SERVICES

#### CHAUFFEURS

| 8.1.1 | 8.1.1 | Entretenir les véhicules | Assurer l’entretien du véhicule avec le bon de commande de prestations | 1 jour |
| 8.1.2 | 8.1.2 | Accompagner les missionnaires | Accompagner les missionnaires, conformément à leur programme | durée de la mission |

#### COURSIERS

| 8.2.1 | 8.2.1 | Distribution de courrier à l’intérieur | Enregistrer les courriers dans le registre | 1 jour |
| 8.2.2 | 8.2.2 | Distribution de courrier à l’extérieur | Enregistrer les courriers dans le registre | 2 jours |