

ORDRE	CODE	NOM DE LA NORME	PRESTATION	TEMPS
1 - RÉCEPTION				
1	1.1	Accueil et orientation des usagers	Accueillir, écouter et orienter tout usager se présentant au service et l'orienter vers la structure de prise en charge.	7 minutes
2 - BUREAU D'ASSISTANCE AU CONTRIBUABLE				
2	2.1	Informé le contribuable	Fournir les informations primaires à tout usager	5 minutes
	2.2	Assister le contribuable à remplir sa déclaration (ne pas se substituer à lui)	Assister les usagers dans l'accomplissement de formalités élémentaires (déclarations, etc.)	5 minutes
	2.3	Réceptionner les documents (toute nature) et les enregistrer dans le système	Réceptionner et enregistrer les formulaires de déclarations ou tout autre document reçu des usagers dans SIGTAS ou dans un registre.	10 minutes
	2.4	Remise de documents de paiement (formulaires de déclaration, avertissements 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 Foncier, avertissements, avis de mise en recouvrement, etc.) aux usagers.	10 minutes
	2.5	Traiter les déclarations d'existence et les demandes de modification des NIF.	Répondre aux déclarations d'existence et/ou aux demandes de modification des usagers et attribuer le numéro d'identification fiscale (NIF).	2 jours ouvrables
3 - BUREAU D'UNITÉ DES TÉLÉSERVICES FISCAUX				
3	3.1	Assister les contribuables	Assister les usagers sur place ou à distance	immédiat
	3.2	Créer les comptes	Réceptionner les demandes d'adhésion et créer les comptes d'impôt appropriés	24 heures
	3.3	Assurer la formation des contribuables ou de leurs représentants	Programmer la formation	selon disponibilité du contribuable à former
	3.4	Payer en ligne	Rendre disponible les quittances de paiement en ligne	immédiat par clic
	3.5	Consulter le dossier fiscal en ligne	Accéder à son dossier fiscal	immédiat par clic
	3.6	Faire une demande de document en ligne	Obtenir les attestations diverses en ligne	immédiat par clic
	3.7	Réclamer en ligne	Obtenir la décision en ligne	30 jours
	3.8	Accessibilité de documents ou informations par messagerie au contribuable (services informatisés)	Offrir l'accessibilité aux informations non confidentielles	En ligne
	3.9	Accessibilité de documents au contribuable (services transactionnels)	Offrir l'accessibilité aux informations non confidentielles par code d'accès	Immédiatement
4 - RECETTES / CAISSE				
4	4.1	Attribution d'un numéro d'ordre	S'attribuer un numéro d'ordre pour la file d'attente	Immédiat
	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	10 minutes
	4.3	Demande d'échéancier de paiement d'impôts	Répondre à une demande d'échéancier de paiement	2 jours ouvrables
	4.4	Demande de main levée d'avis à tiers détenteur	Répondre à une demande de main levée d'avis à tiers détenteur	2 jours ouvrables
5 - ACCUEIL SUR RENDEZ-VOUS				
5	5.1	Accueil de l'utilisateur	Accueillir tout usager se présentant à un rendez-vous	5 minutes
	5.2	Traitement des demandes simples	Répondre aux demandes d'information simples des usagers	10 minutes
	5.3	Traitement des demandes complexes	Répondre aux demandes d'information complexes des usagers	20 minutes
6 - SERVICES COURRIER				
6	6.1	Traitement des réclamations contentieuses et gracieuses	Instruire la réclamation, rendre et notifier la décision au contribuable (statut en 1ère instance - DID et DRI)	15 jours ouvrables
			Instruire la réclamation, rendre et notifier la décision au contribuable (compétence, DGE DME)	15 jours ouvrables
			Instruire la réclamation, rendre et notifier la décision au contribuable (compétence dépassant le niveau de la DGE, DID des DRI et la DME)	60 jours ouvrables
			Effectuer un dégrèvement d'office	2 jours ouvrables
	6.2	Traitement des demandes de report de vérification ou de CSP	Répondre à une demande de prolongation de délai de réponse à un contrôle sur pièces (Structures opérationnelles) ou à une vérification de comptabilité	2 jours ouvrables
	6.3	Traitement et transmission des demandes de remboursement de crédits de TVA	Traiter et transmettre les demandes de remboursement de crédits de TVA	1 mois
	6.4	Traitement des demandes de remboursement des droits indûment perçus / de dégrèvement	Répondre à une demande de dégrèvement / droits indûment perçus	10 jours ouvrables
	6.5	Traitement des demandes de transfert de Centre de gestion	Répondre à une demande de transfert de Centre de Gestion	2 jours ouvrables
	6.6	Traitement des demandes d'attestations diverses	Délivrer une attestation d'exonération de paiement d'impôts Délivrer un certificat d'imposition Délivrer un certificat de non-imposition Délivrer un quitus	Immédiat avec e-impôt 2 jours ouvrables pour le reste
	6.7	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
6.8	Réception de tout courrier	Délivrer un numéro d'enregistrement du courrier à l'utilisateur pour lui permettre le suivi	immédiat	
6.9	Distribution des courriers (interne)	Enregistrer les courriers dans le registre Remettre les courriers à l'interne	1 heures 4 heures	
6.10	Distribution des courriers (externe)	Enregistrer les courriers dans le registre Remettre les courriers à l'externe	1 heures 4 heures	
7 - SERVICES TÉLÉPHONIQUES				
7	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	Répondre aux questions des usagers	Enregistrer par vocal automatique les réponses aux questions simples, récurrentes. Répondre aux questions techniques complexes par téléphone	5 minutes
8 - AUTRES SERVICES				
CHAUFFEURS				
8.1	8.1.1	Entretien des véhicules	Assurer l'entretien du véhicule avec le bon de commande de prestation	1 jour
	8.1.2	Accompagner les missionnaires	Accompagner les missionnaires, conformément à leur programme	durée de la mission
COURSIERS				
8.2	8.2.1	Distribution de courrier à l'interne	Enregistrer les courriers dans le registre	1 jour
	8.2.2	Distribution de courrier à l'extérieur	Enregistrer les courriers dans le registre	2 jours