

REPOBLIKAN'I MADAGASIKARA

Fitiavana - Tanindrazana - Fandrosoana

MINISTERE DES FINANCES ET DU BUDGET

Antananarivo, le

SECRETARIAT GENERAL

DIRECTION GENERALE DES IMPOTS

NOTE

A Tous

N° 3834-2014 -MFB/SG/DGI

Objet : Standards de performance et de qualité de service

Destinataires : -Tous Directeurs centraux, Directeur des grandes entreprises, Tous Directeurs régionaux des impôts, Tous chefs de services centraux, Tous Chefs SRE, Tous chefs CF « Pour suivi et exécution »

Conformément à la stratégie intérimaire, notre nouvelle vision stratégique est « **une administration fiscale efficace, transparente et tournée vers la satisfaction des usagers** ». En d'autres termes, l'utilisateur contribuable doit être au centre de l'organisation des services. Pour traduire cette vision stratégique en action, il faut améliorer concrètement la qualité de service et ce à travers les différentes relations qui nous lient quotidiennement avec les contribuables.

En effet, il se trouve que nos relations avec les contribuables sont actuellement entachées par un manque de politesse, de l'incompétence, du harcèlement, de la corruption, d'abus de pouvoir, un manque de transparence..., etc. Aussi, relevons-nous ensemble le défi de changer cette mauvaise image de l'administration fiscale.

Dans l'objectif d'améliorer nos relations avec les usagers, des standards de qualité que les différents services s'engagent à mettre en œuvre ont été définis. Ils sont destinés à mieux faire admettre la nécessité de l'impôt, les obligations fiscales et la raison d'être du contrôle fiscal en tant que contrepartie du système déclaratif.

A cet effet, les normes suivantes sont de rigueur :

1-Répondre aux attentes des usagers et des partenaires avec plus d'efficacité

Délivrance d'attestation ou refus motivé

- CNAVTO	30 min
- CIF	30 min
- Régularité IR	30 min
- Paiement IRSA	24 heures

Comptabilité

- Récépissé de paiement	moins de 5 jours
- Récépissés de paiement DA	moins de 24 heures
- Etats comptables	5 jours
- BTT	journalier en ville/ décadaire hors ville/ mensuel localité enclavée

2-Renforcer la qualité du contrôle fiscal

- Autorisation de programme vérification	1 semaine après demande
- Transmission des recoupements	1 mois après obtention

- Compte rendu de résultat de l'exploitation des recouvrements	1 semaine après notification définitive
- Production PV de débat contradictoire	10j avant notification primaire
- Notification primaire ¹	12j+(30j/exercice)+8 j finalisation
- Notification définitive	40j après primaire
- Vérification sur place précédée de CSP	100%
- Envoi d'avis par un seul vérificateur	100%

Je tiens à préciser que ces standards serviront d'outils pour le pilotage des opérations fiscales et leur respect fera l'objet systématiquement d'une évaluation. La performance des différentes structures sera dorénavant appréciée sur la base de ces standards de qualité.

Nous devrions tous être conscients que les contribuables doivent bénéficier désormais d'une plus grande sécurité, d'une plus forte transparence des règles fiscales et d'une qualité de service renforcée par des agents intègres et compétents.

Tous les responsables, à leur niveau respectif, veilleront au strict suivi de la présente note et toutes les difficultés d'application me seront rendues compte.

Le Directeur Général des Impôts



TAGG
Inspecteur de la DGI

¹ 12 jours maximum après date avis de vérification, 30 jours par exercice vérifié et 8 jours de préparation matérielle de la notification