

## ADMINISTRATION DE SERVICE

### **Le programme « pour vous faciliter l'impôt » (PVFI) est entré en vigueur**

Pour la 1<sup>ère</sup> fois, les services du Trésor et des Impôts prennent des engagements communs, en vue de simplifier la vie du contribuable.

#### **LES 9 ENGAGEMENTS**

- 1 – une réponse immédiate à chaque appel téléphonique**  
ou à défaut, le rappel des usagers dans les 48 heures
- 2 – Une réponse impérative aux courriels dans les 48 heures**  
et aux courriers dans les 30 jours, ou l'envoi d'une lettre d'attente si la question est longue à traiter
- 3 – un accueil personnalisé du public**  
tous les jours de la semaine, du lundi au vendredi, avec ou sans rendez-vous, dans les sites urbains
- 4 – la déclaration ou le paiement des impôts sur [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr)**  
ainsi que la possibilité de consulter ses déclarations et avis d'imposition à distance sur ce même site
- 5 – la réception à domicile de tous les documents fiscaux utiles**  
sous 48 heures, sur simple demande même téléphonique, en accédant à la documentation fiscale sur le site [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr)
- 6 – une prise en charge immédiate des demandes en une seule démarche**  
même si l'utilisateur ne s'est pas adressé au bon service, sa demande sera transmise au service compétent sans nouvelle démarche de sa part
- 7 – Un interlocuteur identifié**  
pour chaque contact qui prend en charge la demande de l'utilisateur
- 8 – un conciliateur fiscal unique \***  
est institué dans chaque département pour régler les différends avec les services fiscaux ou le Trésor public
- 9 – un comité national et des comités locaux d'utilisateurs**  
vérifient le respect des engagements et reçoivent les enquêtes de satisfaction des usagers