

LA POLITIQUE QUALITE

Dans le cadre de la mise en œuvre de sa démarche Qualité, la Direction générale des Impôts a réduit en novembre 2017 son périmètre de certification à la norme ISO 9001, version 2015, à la télédéclaration et au télépaiement des impôts institués dès janvier 2017 à la charge des contribuables de la Direction des grandes Entreprises.

La politique Qualité que nous conduisons vise à accroître l'efficacité de nos services et à offrir un service public de qualité à nos contribuables/clients. Elle est périodiquement revue en vue de l'adapter à l'évolution croissante des attentes de nos usagers/clients et des autres parties intéressées.

Le retour régulier d'informations sur ces attentes et la recherche permanente de l'amélioration de la qualité de nos prestations, ont conduit la DGI à adopter la solution e-impots, qui est un portail offrant des facilités et des fonctionnalités rapides et sécurisées aux usagers des procédures fiscales.

Cet engagement soutenu de notre Administration à offrir des solutions numériques à ses clients se traduit dans le caractère novateur et la modernité de notre politique Qualité qui poursuit notamment les objectifs suivants :

- **le respect de la loi dans l'accomplissement de toutes nos missions ;**
- **le respect de la déontologie et de l'éthique pour la promotion de la bonne gouvernance au sein de notre Administration ;**
- **la gratuité de nos prestations aux contribuables/clients conformément aux dispositions légales en vigueur ;**
- **l'information et l'assistance aux contribuables/clients dans le cadre de la promotion du civisme fiscal ;**
- **la dématérialisation des procédures de déclaration et de paiement des impôts et taxes ;**
- **la rapidité et la célérité dans le traitement des requêtes des usagers/clients.**

Avec moi, toute l'Administration fiscale s'engage à faire appliquer notre Système de Management de la Qualité, à mettre tout en œuvre pour contribuer activement à son développement, ainsi qu'à son amélioration continue et enfin, à garantir la réalisation de ses objectifs.

L'atteinte de ces objectifs qui est à notre portée, sera évaluée dans le cadre d'une revue de direction semestrielle et/ou annuelle, à l'aide d'indicateurs préalablement définis et d'objectifs conjoncturels déterminés à l'avance.

Je sais pouvoir compter sur l'engagement et la détermination de l'ensemble des agents de la Direction générale des Impôts à relever le défi de la certification de notre Administration à la norme ISO 9001, version 2015.

Fait à Abidjan, le 25 Septembre 2018



OUATTARA Sié Abou