



## COMMENT L'ADMINISTRATION GÉNÉRALE DE LA FISCALITÉ GÈRE-T-ELLE LES PLAINTES ?

L'Administration générale de la Fiscalité (AGFisc) est toujours à l'écoute des contribuables et des mandataires, aussi lors de problèmes relatifs à sa prestation de service et elle veut en être informée. L'AGFisc offre donc la possibilité aux contribuables et aux mandataires d'introduire une plainte auprès de ses services en cas de prestation de service insatisfaisante ou de manquement déontologique de la part d'un(e) collaborateur(trice). Vous pouvez introduire une éventuelle plainte à partir du [site web du SPF Finances](#) (Home > Contact > Plaintes).

Précisons qu'une plainte ne constitue pas un recours fiscal supplémentaire. Il s'agit d'une démarche visant à améliorer la prestation de service et à préserver la confiance des citoyens dans l'organisation. Le dépôt d'une plainte ne suspend en rien les procédures fiscales en cours.

L'AGFisc attache une grande importance au respect des valeurs prônées par son organisation (Intègre, Correct, Serviable, Engagé) et particulièrement au respect de l'intégrité de la part de ses collaborateurs(trices), afin d'être une administration fédérale exemplaire.

Lorsqu'une plainte vise une possible violation de l'intégrité de la part d'un(e) collaborateur(trice) dans l'exercice de ses fonctions, le service Inspection Interne de l'AGFisc procède à une enquête administrative interne. Elle est menée à charge et à décharge du (de la) collaborateur(trice) concerné(e), sur la base d'éléments factuels recueillis en fonction des circonstances et des griefs décrits dans la plainte, et est clôturée dans un délai de quatre mois. Le volet purement fiscal du dossier ne fait pas partie de cette enquête.

### QUELS SONT LES RÉSULTATS POSSIBLES D'UNE ENQUÊTE LIÉE À UNE VIOLATION DE L'INTÉGRITÉ ?

À l'issue de l'enquête, l'AGFisc informe le (la) plaignant(e) de son résultat :

- soit l'enquête a établi que le (la) collaborateur(trice) n'a pas respecté les principes d'intégrité ;
- soit l'enquête n'a pas pu démontrer, sur la base des faits recueillis, que le (la) collaborateur(trice) a violé les principes d'intégrité ;
- soit l'enquête a permis de démontrer que le (la) collaborateur(trice) n'a pas commis la violation de l'intégrité soulevée par le (la) plaignant(e).

### QUEL SUIVI INTERNE DONNE L'AGFISC AU RÉSULTAT DE L'ENQUÊTE ?

Le rapport d'enquête est transmis au service des ressources humaines qui en informe le (la) supérieur(e) hiérarchique du (de la) collaborateur(trice) concerné(e) afin d'y donner, le cas échéant, des suites concrètes (lancement d'un dossier disciplinaire, entretien formel dans le cadre du système d'évaluation des agents...). En tant qu'institution publique, l'AGFisc doit être un exemple irréprochable. Ce système de plainte permet d'améliorer le service aux citoyens, aux mandataires et d'être à leur écoute.