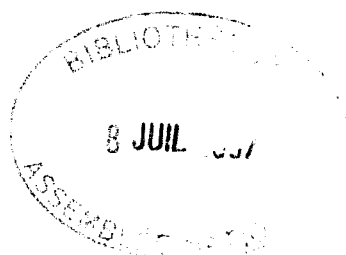


MINISTÈRE DU REVENU

CAHIER EXPLICATIF DES CRÉDITS

**ÉTUDE DES CRÉDITS
1997-1998**



**COMMISSION DES FINANCES PUBLIQUES
ÉTUDE DES CRÉDITS 1997-1998
MINISTÈRE DU REVENU**

DOCUMENT 1

Structure budgétaire et utilisation des crédits 1997-1998.

DOCUMENT 2

Principales variations budgétaires (1997-1998 vs 1996-1997)

DOCUMENT 3

Répartition des crédits et de l'effectif (Programme 1: ministère du Revenu, Programme 40: compte de gestion de la TPS) par :

- Catégories des dépenses
- Éléments de programmes et directions générales

DOCUMENT 4

Engagements ministériels en matière de qualité de service aux citoyens : Détails des résultats au 31 décembre 1996

STRUCTURE BUDGÉTAIRE ET UTILISATION DES CRÉDITS DU MRQ

Principales responsabilités

Program -Élément Direction Budget générale 97-98 (000,\$)

CRÉDITS VOTÉS

01	01-Cotisation	DGT	36 643,5	*Veille à ce que toutes les sommes versées soient encaissées promptement et comptabilisées: réception des documents, encaissement des sommes, saisie des documents aux fins de cotisation, conserve les documents et expédie les décisions
		DGC	40 340,5	*Développe et fait la promotion des échanges électroniques
		DGM	21 358,3	*Cotise à partir des déclarations de revenus *Délivre les avis de cotisation *Rembourse les trop-perçus *Comptabilise les montants dus *Informe les contribuables *Administre des programmes sociofiscaux et fiscaux (APPORT, RIF et logirente) et gère la perception automatique des pensions alimentaires
		Total	98 342,3	*Cotise et comptabilise des montants dus en vertu des lois relatives aux taxes et aux retenues *Enregistre les mandataires *Fournit tous ces services relativement à la TPS
01	02-Vérification	DGVE	58 041,0	*S'assure de l'exactitude des déclarations produites par les contribuables et les mandataires *Fait échec à la fraude fiscale en poursuivant les contrevenants *Effectue des inspections dans le domaine des carburants et du tabac *Organise des activités de sensibilisation au respect volontaire des lois fiscales
		DGSR	23 026,0	*Applique les lois fiscales et sociofiscales dans les régions administratives *Assure l'exactitude des déclarations produites
		Total	81 067,0	*Offre une formation dans le cadre du Programme des bénévoles (P.S. Montérégie et Laval offrent exclusivement les services d'accueil, d'enregistrement et d'encaissement)
01	03-Soutien technique	DGTI	8 951,3	*Établit et maintient à jour un plan directeur des systèmes d'information *Conseille sur les choix de priorités et d'investissements dans les systèmes et infrastructures informatiques *Réalise le développement et l'actualisation et l'entretien des systèmes informatiques *Assure la sécurité dans l'utilisation de technologies de l'information
		DGL	12 917,8	*Interprétations juridiques *Diffusion des interprétations *Décisions anticipées *Rédaction des lois et des règlements fiscaux
		Total	21 869,1	*Assure le service du contentieux *Conseil le ministère des Finances
01	04-Direction et administration	CM	556,0	*Activités ministérielles
		CSM	2 813,0	*Traitement des plaintes *Vérification interne et enquêtes *Secrétariat corporatif *Coordination des grands dossiers ministériels
		DGEGR	11 626,2	*Lutte contre l'évasion fiscale *Contrôle des revenus *Planification stratégique
		DGA	64 222,1	*Gestion des ressources humaines, financières et matérielles *Production de formulaires et communications

STRUCTURE BUDGÉTAIRE ET UTILISATION DES CRÉDITS DU MRQ

Program	-Élément	Direction générale	Budget 97-98	Principales responsabilités
			(000,\$)	
		Total	79 217,3	administratives, de même qu'en gestion informationnelle
01	05-Fonds de perception fiscale		24 613,2	*Recouvre et protège les sommes dues au ministère du Revenu et celles dues au gouvernement Fédéral pour la TPS
01	06-Fonds des pensions alimentaires		21 258,4	
01	07-Provision - Évasion fiscale		30 000,0	*Complément au 30 M\$ déjà répartis
TOTAL DES CRÉDITS VOTÉS			356 367,3	

CRÉDITS PERMANENTS

01	01-Cotisation	DGC	36 101,0	*Compensation aux mandataires	*Intérêts dépenses
		DGM	15 140,0	*Compensation aux mandataires	*Intérêts dépenses
		Total	51 241,0		
01	04-Direction de l'administration CM		9,6		
01	05-Fonds de perception		275 295,9	Variation de la provision pour créances douteuses	
TOTAL DES CRÉDITS PERMANENTS			326 546,5		
TOTAL DES CRÉDITS VOTÉS ET PERMANEN			682 913,8	Excluant les 105 313,5 k\$ du compte de gestion de la TPS, également géré par le MRQ	

SOMMAIRE

**PRINCIPALES VARIATIONS BUDGÉTAIRES 1997-1998
VS 1996-1997**

NOTES EXPLICATIVES

Les principales variations budgétaires découlent des réaménagements budgétaires en 1997-1998 entre les éléments de programme dans les crédits (programme 1) et dans le compte de la gestion TPS (programme 40) et ce, pour mieux refléter le niveau des activités de l'administration des taxes TVQ - TPS dans chacune des directions générales.

Jusqu'en 1996-1997, les ressources du compte de gestion de la TPS n'étaient regroupées que dans les quelques unités administratives les plus touchées par l'administration des taxes (ex. la Direction générale des mandataires). Ces regroupements avaient été retenus pour des fins de simplification administrative.

Compte tenu de la diversité des mandats maintenant confiés au Ministère et de la nécessité de les facturer, il est maintenant nécessaire que la répartition budgétaire reflète les activités du Ministère avec plus de précision. Conséquemment, le calcul du prix de revient des services pourra se faire avec plus de facilité.

15 AVRIL 1997

ÉLÉMENTS DE PROGRAMME	BUDGET 1997-1998	BUDGET 1996-1997	ÉCART	EXPLICATION	
EL.01 - Cotisation (Dir. gén. du traitement) (Dir. gén. des contribuables) (Dir. gén. des mandataires)	149 583,3	128 183,8	21 399,5	1. Augmentation du budget de l'élément 01 due principalement à la répartition différente des crédits pour la gestion de la TPS entre les éléments de programme. (La DGM n'avait aucun crédit au programme 01 en 1996-1997)	24,9 M\$
				2. Retrait des crédits prévus pour financer l'amortissement des biens capitalisables et transférés à l'élément 04.	(1,8) M\$
				3. Retrait des crédits prévus pour le financement des départements assistés de 1996 et transfert à l'élément 04.	(1,0) M\$
				4. Réduction des crédits de 700,0 K\$; économies résultant des améliorations technologiques (Plan stratégique).	(0,7) M\$
EL.02 - Vérification (Dir. gén. vérification et enquêtes) (Dir. gén. services en région)	81 067,0	81 220,3	(153,3)	1. Retrait de la quote-part relative à l'amortissement des dépenses capitalisées et aux départements assistés en 1996 transférée à l'élément 04.	(2,4) M\$
				2. Diminution du budget de l'élément 02 due principalement à la répartition différente des crédits ou la gestion de la TPS entre éléments de programme.	(12,0) M\$
				3. Augmentation des crédits pour la régionalisation (Services en région).	14,2 M\$

ÉLÉMENTS DE PROGRAMME	BUDGET 1997-1998	BUDGET 1996-1997	ÉCART	EXPLICATION	
EL. 03 - Soutien technique (Dir. gén. technologies de l'information) (Dir. gén. législation)	21 869,2	36 539,6	(14 670,4)	1. Retrait de la quote-part relative à l'amortissement et aux départs assistés en 1996 transférée à l'élément 04.	(1,0) M\$
				2. Diminution du budget de l'élément 03 due principalement à la répartition différente des crédits pour la gestion de la TPS entre éléments de programme.	(7,7)M\$
				3. Diminution des crédits pour les dépenses informatiques capitalisables.	(6,3) M\$
				4. Transfert du ministère de la Justice (retour de 5 agents de recherche en droit fiscal).	0,3 M\$
EL.04 - Direction et administration (Cabinet du ministre) (Cabinet de la sous-ministre) (Dir. gén. études et contrôles des revenus) (Dir. gén. administration)	79 226,8	102 769,4	(23 542,6)	1. Augmentation des crédits en provenance des autres éléments de programme pour payer l'amortissement des dépenses capitalisables et des départs assistés de 1996.	6,8 M\$
				2. Diminution du budget de l'élément 04 due principalement à la répartition différente des crédits pour la gestion de la TPS entre éléments de programme.	(11,3) M\$
				3. Retrait des crédits pour les départs volontaires au 1er juillet 1997 (à réviser selon la situation réelle et à répartir ultérieurement)	(14,6) M\$
				4. Réaménagement budgétaire et autres variations.	(1,1) M\$
				5. Transfert de crédits au ministère de la Justice pour financer les compressions des contentieux.	(0,6) M\$
				6. Diminution des crédits pour la rationalisation des espaces (plan stratégique).	(0,5) M\$
				7. Retrait de crédits suite à la prise en charge des coûts	(2,2) M\$

ANALYSE DES ÉCARTS
BUDGET 1997-1998 / BUDGET 1996-1997
k\$

MINISTÈRE DU REVENU
 PROGRAMME 01 - CONTINUITÉS
 CRÉDITS VOTÉS ET PERMANENTS

d'amortissement des départs assistés par l'ORH.

ÉLÉMENTS DE PROGRAMME	BUDGET 1997-1998	BUDGET 1996-1997	ÉCART	EXPLICATION	
EL. 05 - Centre de perception fiscal	299 909,1	161 945,9	137 963,2	1. Augmentation de la provision pour créances douteuses. 2. Retrait de la quote-part relative à l'amortissement des dépenses capitalisées et aux départs assistés en 1996 transférée à l'élément 04. 3. Ajout de crédits pour la contribution d'employeurs des régimes de retraite pour le CPF. 4. Réaménagement budgétaire entre les autres éléments de programme. 5. Transfert de crédits de l'élément 06 à l'élément 05 : partie de la subvention du CPF pour les pensions alimentaires.	141,4 M\$ (0,7) M\$ 1,6 M\$ (7,0) M\$ 2,7 M\$
EL. 06 - Fonds des pensions alimentaires	21 258,4	9 319,8	11 938,7	1. Augmentation de crédits : Pour l'administration des pensions alimentaires. 2. Ajout de crédits : provision pour intérêts et créances douteuses. 3. Transferts de crédits de l'élément 06 à l'élément 05 : partie de la subvention du CPF pour les pensions alimentaires. 4. Ajout de crédits pour les contributions d'employeurs, par réaménagement budgétaire.	9,7 M\$ 3,5 M\$ (2,7) M\$ 1,4 M\$

SUPER - CATÉGORIE	Élément 01 - Cotisation				Élément 02 - Vérification			Élément 03 - Soutien technique				Élément 04 - Direction et administration				Élément 05	Élément 06	Élément 07	TOTAL
	DGT	DGC	DGM	Total él. 01	DGVE	DGSR	Total él. 02	DGTI	DGL	Total él. 03	CM	CSM	DGECR	DGA	Total él. 04	FONDS (1) Perception fiscale	FONDS Pensions alimentaires	PROVISION Évasion fiscale	
RÉMUNÉRATION-01 - Cadres et assimilés - Autres personnels	2 615,0	3 580,7	1 341,6	7 537,3	5 850,0	1 689,2	7 519,2	572,0	1 490,0	2 062,0		734,7	200,7	1 605,6	2 541,0	(0,0)			19 659,5
	26 416,5	35 856,7	18 687,8	80 961,0	46 088,4	19 746,8	65 835,2	6 782,5	10 905,9	17 688,4	350,0	1 804,8	5 561,3	17 127,6	24 843,7	(0,0)		20 879,2	210 207,5
	29 031,5	39 437,4	20 029,4	88 498,3	51 938,4	21 416,0	73 354,4	7 354,5	12 395,9	19 750,4	350,0	2 539,5	5 762,0	18 733,2	27 384,7	(0,0)		20 879,2	229 866,9
FONCTIONNEMENT-02 - Loyers de la SIQ - Autres dépenses																			27 458,5
	5 469,2	37 004,1	16 026,7	58 500,0	3 937,9	1 348,4	5 286,3	1 254,6	455,9	1 710,5	109,1	227,7	5 743,3	13 084,2	19 164,3	(0,0)		8 840,1	93 501,3
CAPITAL-03 - Cadres et assimilés - Autres personnels - Autres dépenses	5 469,2	37 004,1	16 026,7	58 500,0	3 937,9	1 348,4	5 286,3	1 254,6	455,9	1 710,5	109,1	227,7	5 743,3	40 542,7	46 622,8	(0,0)		8 840,1	120 959,8
								(0,0)		(0,0)									(0,0)
TRANSFERTS-05 - Cadres et assimilés - Autres personnels - Fonctionnement-Loyers de la SIQ - Fonctionnement-Autres dépenses - Capital - Support	2 142,8	(0,0)	442,2	2 585,0	0,0	251,6	2 370,8	341,2	66,0	407,2	5,0	20,4	120,9	4 944,7	5 091,0	0,0		280,7	10 734,7
	2 142,8	(0,0)	442,2	2 585,0	2 119,2	251,6	2 370,8	341,2	66,0	407,2	5,0	20,4	120,9	4 944,7	5 091,0	(0,0)		280,7	10 734,7
PRETS, PLACEMENTS ET AVANCES-06 - Avances - Fonctionnement																			33 088,5
					45,5	10,0	55,5	1,0		1,0	1,5	1,0		1,5	4,0				11 286,3
PROVISION POUR CRÉANCES DOUTEUSES-07 - Fonctionnement																			1 792,7
																			124,4
TOTAL DES CRÉDITS AUTORISÉS																275 000,0	21 258,4	30 000,0	275 000,0
EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ																299 909,1	21 258,4		682 913,8
-Autre effectif -Cadres et assimilés -Haute fonctionnaires	564	910	555	2 029	942	513	1 455	149	262	411		39	51	253	343				4 238
	50	60	24	134	90	26	116	11	19	30		9	3	30	42				322
		1	1	1	1	1	1		1	1		1		1	2				5
EFFECTIF TOTAL AUTORISÉ (ETC)	614	971	579	2 164	1 033	539	1 572	160	282	442		49	54	284	387				4 585
	971	1 460	580	3 011	1 277	585	1 862	160	286	446		49	109	284	442				5 761

MINISTÈRE DU REVENUE
PROGRAMME 01
CRÉDITS VOTÉS - CONTINUITÉS

CRÉDITS 1997-1998
ENVELOPPE FINALE - PRÉVISIONS DÉTAILLÉES

SUPER - CATÉGORIE	Élément 01 - Cotisation			Élément 02 - Vérification			Élément 03 - Soutien technique				Élément 04 - Direction et administration					Élément 05	Élément 06	Élément 07	TOTAL VOTÉS
	DGT	DGC	DGM	Total élt. 01	DGVE	DGSR	Total élt. 02	DGTI	DGL	Total élt. 03	CM	CSM	DGECR	DGA	Total élt. 04	FONDS Percept. fiscale	FONDS Pensions aliment.	PROVISION Évasion fiscale	
RÉMUNÉRATION-01 - Cadres et assimilés - Autres personnels	2 615,0	3 580,7	1 341,6	7 537,3	5 850,0	1 669,2	7 519,2	572,0	1 490,0	2 062,0			734,7	200,7	1 605,6	(0,0)			19 659,5
	26 416,5	35 856,7	18 687,8	80 961,0	48 088,4	19 746,8	65 835,2	6 782,5	10 905,9	17 688,4	350,0	1 804,8	5 561,3	17 127,6	24 843,7	(0,0)		20 879,2	210 207,5
	29 031,5	39 437,4	20 029,4	88 498,3	51 938,4	21 416,0	73 354,4	7 354,5	12 395,9	19 750,4	350,0	2 539,5	5 762,0	18 733,2	27 384,7	(0,0)		20 879,2	229 866,9
FONCTIONNEMENT-02 -Loyers de la SIQ -Autres dépenses																			
	5 469,2	903,1	886,7	7 259,0	3 937,9	1 348,4	5 286,3	1 254,6	455,9	1 710,5	99,5	227,7	5 743,3	13 084,2	19 154,7	(0,0)		8 840,1	42 250,7
CAPITAL-03 - Cadres et assimilés - Autres personnels - Autres dépenses																			
	5 469,2	903,1	886,7	7 259,0	3 937,9	1 348,4	5 286,3	1 254,6	455,9	1 710,5	99,5	227,7	5 743,3	40 542,7	46 613,2	(0,0)		8 840,1	69 709,2
TRANSFERTS-05 - Cadres et assimilés - Autres personnels - Fonctionnement-Loyers de la SIQ - Fonctionnement-Autres dépenses - Capital - Support																			
	2 142,8	(0,0)	442,2	2 585,0	2 119,2	251,6	2 370,8	341,2	66,0	407,2	5,0	20,4	120,9	4 944,7	5 091,0	(0,0)		280,7	10 734,7
	2 142,8	(0,0)	442,2	2 585,0	2 119,2	251,6	2 370,8	341,2	66,0	407,2	5,0	20,4	120,9	4 944,7	5 091,0	(0,0)		280,7	10 734,7
PRETS, PLACEMENTS ET AVANCES-06 - Avances					45,5	10,0	55,5	1,0		1,0	1,5	1,0		1,5	4,0				60,5
PROVISION POUR CRÉANCES DOUTEUSES-07 - Fonctionnement																			
	36 843,5	40 340,5	21 358,3	98 342,3	58 041,0	23 026,0	81 067,0	8 951,3	12 917,8	21 869,1	556,0	2 813,0	11 626,2	64 222,1	79 217,3	24 613,2	21 258,4	30 000,0	356 367,3
EFFECTIF RÉGULIER AUTONISÉ -Autre effectif -Cadres et assimilés -Hautes fonctionnaires	564	910	555	2 029	942	513	1 455	149	262	411		39	51	253	343				4 238
	50	60	24	134	90	26	116	11	19	30		9	3	30	42				322
EFFECTIF TOTAL AUTONISÉ (ETC)	814	971	579	2 184	1 033	539	1 572	160	282	442		49	54	284	387				4 565
	971	1 480	580	3 011	1 277	585	1 882	180	286	446		49	109	284	442				5 761

ENVELOPPE FINALE - PRÉVISIONS DÉTAILLÉES

SUPER - CATÉGORIE	Élément 01 - Cotisation				Élément 02 - Vérification			Élément 03 - Soutien technique				Élément 04 - Direction et administration				Élément 05		Élément 06		Élément 07	TOTAL PERMANENTS
	DGT	DGC	DGM	Total élt. 01	DGVE	DGSR	Total élt. 02	DGTI	DGL	Total élt. 03	CM	CSM	DGECR	DGA	Total élt. 04	FONDS Percept. fiscale	FONDS Pensions aliment.				
RÉMUNÉRATION-21 - Cadres et assimilés - Autres personnels																					
FONCTIONNEMENT-22 -Loyers de la SIQ -Autres dépenses																					
CAPITAL-23 - Cadres et assimilés - Autres personnels - Autres dépenses																					
TRANSFERTS-25 - Cadres et assimilés - Autres personnels - Fonctionnement-Loyers de la SIQ - Fonctionnement-Autres dépenses - Capital - Support																					
PRETS, PLACEMENTS ET AVANCES-26 - Avances																					
PROVISION POUR CRÉANCES DOUTEUSES-27 - Fonctionnement																					
EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ -Autre effectif -Cadres et assimilés -Hauts fonctionnaires																					
EFFECTIF TOTAL AUTORISÉ (ETC)																					

MINISTÈRE DU REVENU
PROGRAMME 40
CRÉDITS EXTRA-BUDGÉTAIRES
FONDS DE GESTION DE LA TPS

CRÉDITS 1997-1998
ENVELOPPE FINALE - PRÉVISIONS DÉTAILLÉES

SUPER - CATÉGORIE	Élément 01 - Cotisation			Élément 02 - Vérification			Élément 03 - Soutien technique			Élément 04 - Direction et administration			Élément 05	Élément 06	Élément 07	TOTAL TPS			
	DGT	DGC	DGM	Total él. 01	DGVE	DGSR	Total él. 02	DGTI	DGL	Total él. 03	CM	CSM	DGECR	DGA	Total él. 04		FONDS Percept. fiscale	FONDS Pensions aliment.	PROVISION Évasion fiscale
RÉMUNÉRATION-21 - Cadres et assimilés - Autres personnels	156,9		2 068,3	2 225,2	1 429,9	385,3	1 815,2	156,0	372,5	528,5				200,7	200,7				4 769,6
	2 174,4		13 322,2	15 496,6	20 862,9	4 053,6	24 916,5	2 677,5	3 093,3	5 770,8		521,6	1 032,3	10 401,0	11 954,9				58 138,8
	2 331,3		15 390,5	17 721,8	22 292,8	4 438,9	26 731,7	2 833,5	3 465,8	6 299,3		521,6	1 032,3	10 601,7	12 155,6				62 908,4
FONCTIONNEMENT-22 -Loyers de la SIQ -Autres dépenses																			
	1 669,2		393,7	2 062,9	2 185,5	1 220,4	3 405,9	1 084,3	308,0	1 392,3		117,8	1 075,4	19 639,2	20 832,4	7 278,8			7 432,7
CAPITAL-23 - Cadres et assimilés - Autres personnels - Autres dépenses	1 669,2		393,7	2 062,9	2 185,5	1 220,4	3 405,9	1 084,3	308,0	1 392,3		117,8	1 075,4	27 071,9	28 265,1	7 278,8			34 972,3
																			42 405,0
TRANSFERTS-25 - Cadres et assimilés - Autres personnels - Fonctionnement-Loyers de la SIQ - Fonctionnement-Autres dépenses - Capital - Support																			
PRETS, PLACEMENTS ET AVANCES-26 - Avances			0,8	0,8	5,0		5,0												5,8
PROVISION POUR CRÉANCES DOUTEUSES-27 - Fonctionnement																			
	4 000,5		15 785,0	19 785,5	24 483,3	5 659,3	30 142,6	3 917,8	3 773,8	7 691,6		639,4	2 107,7	37 673,6	40 420,7	7 278,8			105 319,2
EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ -Autre effectif -Cadres et assimilés -Hauts fonctionnaires	38		335	373	315	93	408	50	60	110		8	8	52	68				959
	3		37	40	22	6	28	3	5	8				3	3				79
			1	1															1
EFFECTIF TOTAL AUTORISÉ (ETC)	41		373	414	337	99	436	53	65	118		8	8	55	71				1 039
	80		429	509	506	123	629	60	66	126		11	18	57	86			284	1 634

ENVELOPPE FINALE - PRÉVISIONS DÉTAILLÉES

SUPER - CATÉGORIE	Élément 01 - Cotisation				Élément 02 - Vérification			Élément 03 - Soutien technique			Élément 04 - Direction et administration					Élément 05		Élément 06	Élément 07	TOTAL
	DGT	DGC	DGM	Total él. 01	DGVE	DGSR	Total él. 02	DGT1	DGL	Total él. 03	CM	CSM	DGECR	DGA	Total él. 04	FONDS (1) Perception fiscale	FONDS Pensions alimentaires	PROVISION Évasion fiscale		
RÉMUNÉRATION-01 - Cadres et assimilés - Autres personnels	2 771,9	3 580,7	3 409,9	9 762,5	7 279,9	2 054,5	9 334,4	728,0	1 862,5	2 590,5		734,7	200,7	1 806,3	2 741,7	(0,0)				24 429,1
	28 590,9	35 856,7	32 010,0	96 457,6	66 951,3	23 800,4	90 751,7	9 460,0	13 999,2	23 459,2	350,0	2 326,4	6 593,6	27 528,6	36 798,6	(0,0)			20 879,2	268 346,3
	31 362,8	39 437,4	35 419,9	106 220,1	74 231,2	25 854,9	100 086,1	10 188,0	15 861,7	26 049,7	350,0	3 061,1	6 794,3	29 334,9	39 540,3	(0,0)			20 879,2	292 775,3
FONCTIONNEMENT-02 -Loyers de la SIQ -Autres dépenses																				34 891,2
	7 138,4	37 004,1	16 420,4	60 562,9	6 123,4	2 568,8	8 692,2	2 338,9	763,9	3 102,8	109,1	345,5	6 818,7	32 723,4	39 996,7	7 278,8		8 840,1		128 473,6
	7 138,4	37 004,1	16 420,4	60 562,9	6 123,4	2 568,8	8 692,2	2 338,9	763,9	3 102,8	109,1	345,5	6 818,7	67 614,6	74 887,9	7 278,8		8 840,1		163 364,8
CAPITAL-03 - Cadres et assimilés - Autres personnels - Autres dépenses								(0,0)		(0,0)										(0,0)
	2 142,8	(0,0)	442,2	2 585,0	2 119,2	251,6	2 370,8	341,2	66,0	407,2	5,0	20,4	120,9	4 944,7	5 091,0	(0,0)		280,7		10 734,7
	2 142,8	(0,0)	442,2	2 585,0	2 119,2	251,6	2 370,8	341,2	66,0	407,2	5,0	20,4	120,9	4 944,7	5 091,0	(0,0)		280,7		10 734,7
TRANSFERTS-05 - Cadres et assimilés - Autres personnels - Fonctionnement-Loyers de la SIQ - Fonctionnement-Autres dépenses - Capital - Support																17 941,6	15 146,9			33 088,5
																6 700,0	4 586,3			11 286,3
																267,5	1 525,2			1 792,7
											100,0	24,4			124,4					124,4
											100,0	24,4			124,4	24 909,1	21 258,4			46 291,9
PRIETS, PLACEMENTS ET AVANCES-06 - Avances PROVISION POUR CRÉANCES DOUTEUSES-07 - Fonctionnement			0,8	0,8	50,5	10,0	60,5	1,0		1,0	1,5	1,0		1,5	4,0					66,3
																275 000,0				275 000,0
																307 187,9	21 258,4			788 233,0
TOTAL DES CRÉDITS AUTORISÉS	40 644,0	76 441,5	52 283,3	169 368,8	82 524,3	28 685,3	111 209,6	12 869,1	16 691,6	29 560,7	565,6	3 452,4	13 733,9	101 895,7	119 647,6	275 000,0	21 258,4		30 000,0	
EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ -Autre effectif -Cadres et assimilés -Hauts fonctionnaires	602	910	890	2 402	1 257	606	1 863	199	322	521		47	59	305	411					5 197
	53	60	61	174	112	32	144	14	24	38		9	3	33	45					401
		1	1	2	1		1		1	1			1		1	2				
	655	971	952	2 578	1 370	638	2 008	213	347	560		57	62	339	458					5 604
EFFECTIF TOTAL AUTORISÉ (ETC)	1 051	1 460	1 009	3 520	1 783	708	2 491	220	352	572		60	127	341	528				284	7 395

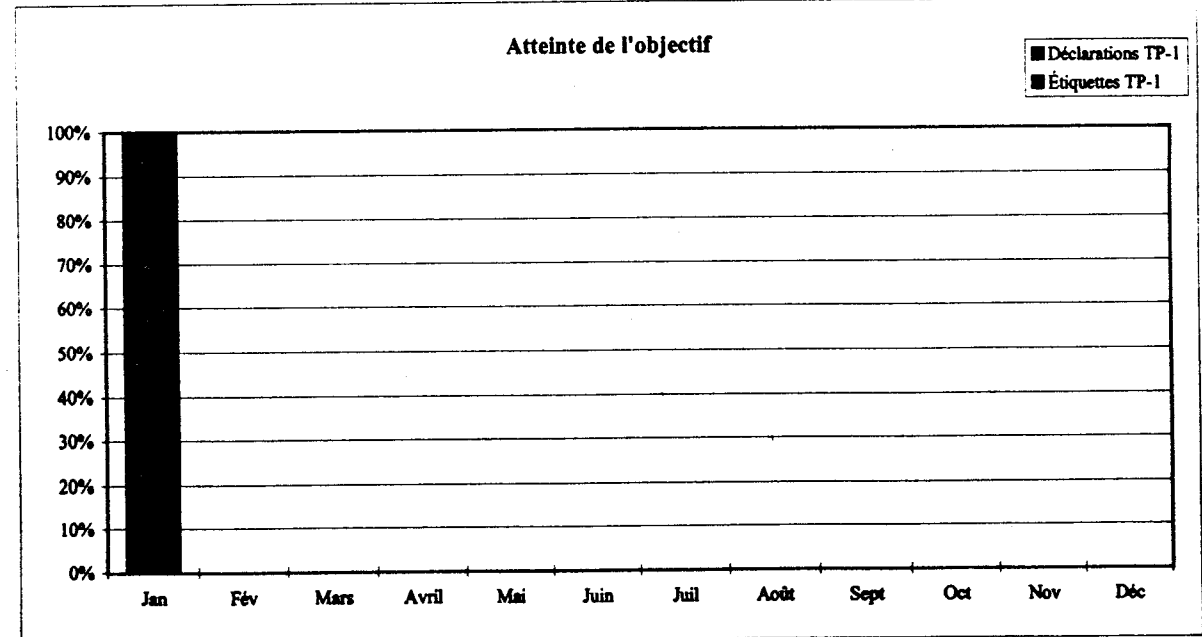
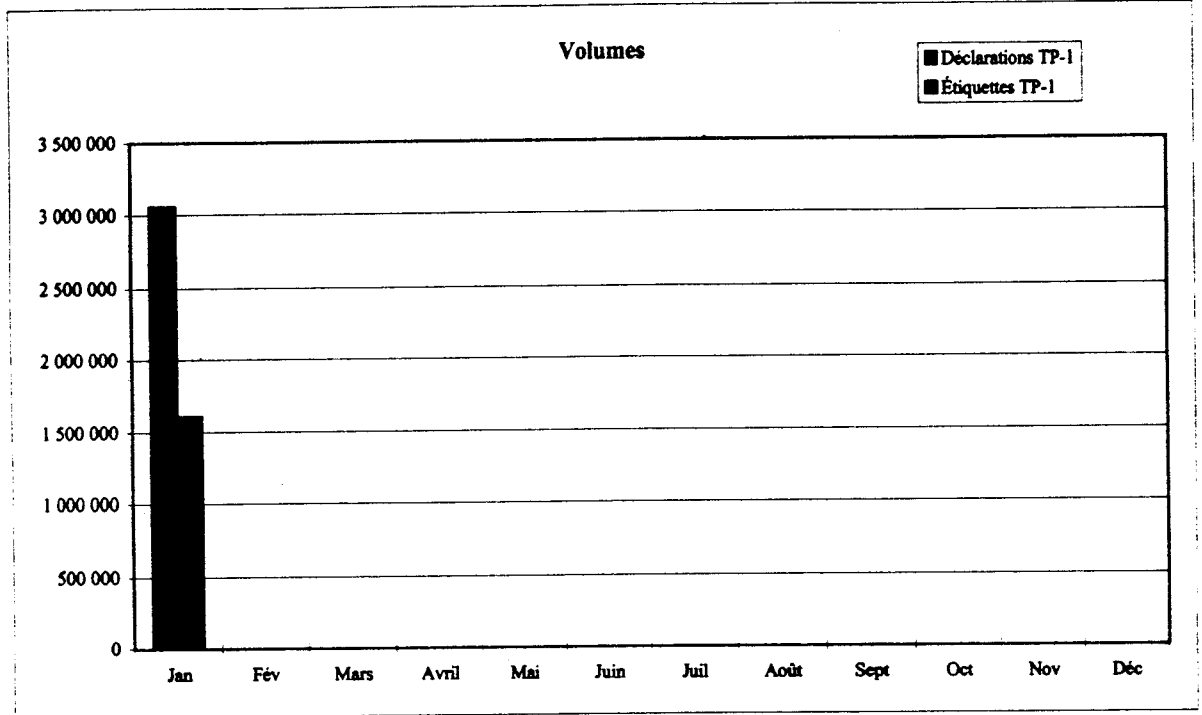
(1) L'effectif autorisé du fonds de perception est de 763 ETC ce qui porte l'effectif total du Ministère à 8 158 ETC.

Engagements ministériels en matière de qualité des services aux citoyens	% cumulatif au 31-12-1996	Commentaires
Transmettre le cahier de la déclaration de revenus des particuliers au plus tard à la fin de janvier.	100	Engagement réalisé en janvier 1996.
Répondre à une personne dans la minute qui suit son appel téléphonique.	53	Parmi les appels pris en charge, 53 % ont fait l'objet d'une réponse en moins d'une minute, 34 % en plus d'une minute et 13 % ont fait l'objet d'un abandon.
Accueillir les citoyens aux comptoirs de services au plus tard 20 minutes après l'arrivée.	98	Engagement pratiquement réalisé.
Répondre à une lettre au plus tard 35 jours après la réception.	57	Parmi les lettres reçues, 82 % ont fait l'objet d'une réponse, dont 57 % en moins de 35 jours.
Expédier le remboursement d'impôt des particuliers au plus tard 28 jours après la production.	78	Durant la période de pointe, 82 % des remboursements ont été émis en moins de 28 jours.
Expédier le remboursement de TVQ ou de TPS au plus tard 30 jours après la réception.	83	Parmi les remboursements expédiés, 95 % l'ont été en moins de 46 jours.
Expédier un nouvel avis de cotisation à la suite d'une révision au plus tard 21 jours après la fin des échanges.	90	Résultats estimés.
Expédier la décision officielle du Ministère concernant un avis d'opposition au plus tard 6 mois après la réception.	78	Ce résultat concerne les avis signifiés depuis février 1996; la mesure de l'engagement débute 6 mois plus tard.
Répondre à une plainte écrite au plus tard 35 jours après la réception.	54	Parmi les plaintes reçues, 62 % ont été réglées en moins de 50 jours.

ENGAGEMENT NUMÉRO 2

Transmettre à la citoyenne et au citoyen leur cahier de déclaration de revenus des particuliers contenant des informations claires et précises, au plus tard à la fin de janvier.

	VOLUMES			RÉPARTITION		
	Déclarations	Étiquettes TP-1	Total	Déclarations	Étiquettes TP-1	Total
Janvier	3 055 373	1 609 564	4 664 937	100%	100%	100%
Février						
Mars						
Avril						
Mai						
Juin						
Juillet						
Août						
Septembre						
Octobre						
Novembre						
Décembre						
Cumulatif	3 055 373	1 609 564	4 664 937	100%	100%	100%



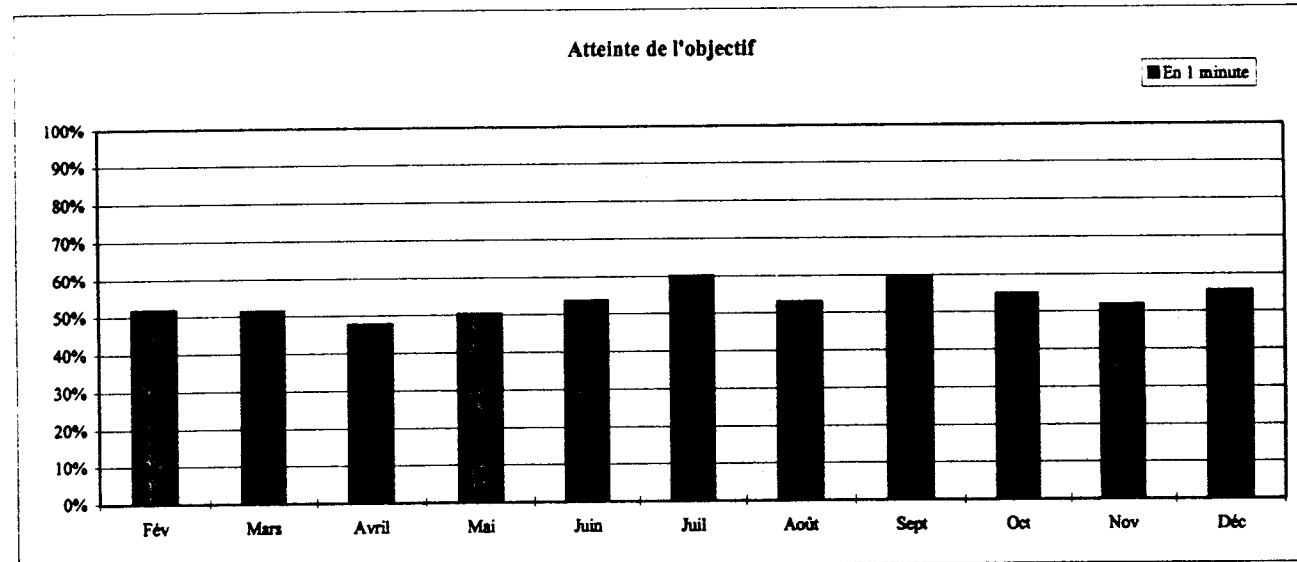
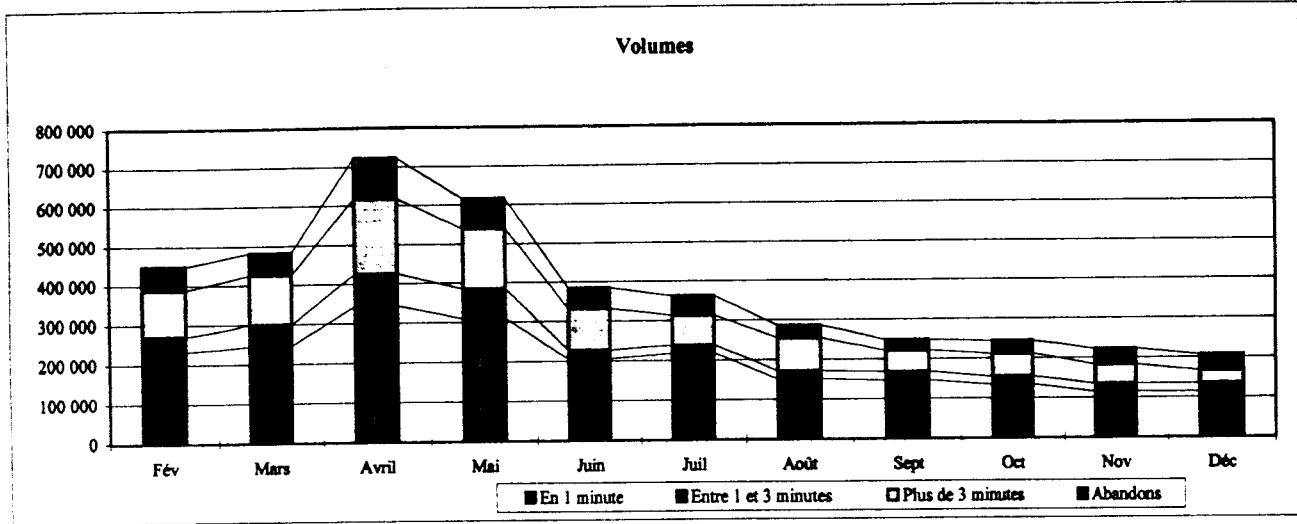
ENGAGEMENT NUMÉRO 3

Répondre à la citoyenne et au citoyen dans la minute qui suit son appel téléphonique. Notre personnel s'identifie alors clairement et offre un service d'information courtois, accessible et sans frais.

APPELS PRIS EN CHARGE

	VOLUMES				Total
	En 1 minute	Entre 1 et 3 minutes	Plus de 3 minutes	Abandons	
Février	232 281	38 497	117 412	61 408	449 598
Mars	246 676	53 802	125 164	55 731	481 373
Avril	344 496	80 888	192 314	104 333	722 031
Mai	309 975	74 758	153 876	77 871	616 480
Juin	206 088	22 420	103 654	52 221	384 383
Juillet	218 153	20 820	75 356	48 634	362 963
Août	151 858	21 007	81 730	32 674	287 269
Septembre	147 621	21 242	53 557	26 820	249 240
Octobre	134 745	20 734	56 267	33 520	245 266
Novembre	115 528	19 818	48 533	39 118	222 997
Décembre	114 757	20 517	32 271	39 202	206 747
Cumulatif	2 222 178	394 503	1 040 134	571 532	4 228 347

RÉPARTITION				
En 1 minute	Entre 1 et 3 minutes	Plus de 3 minutes	Abandons	Total
51,7%	8,6%	26,1%	13,7%	100%
51,2%	11,2%	26,0%	11,6%	100%
47,7%	11,2%	26,6%	14,4%	100%
50,3%	12,1%	25,0%	12,6%	100%
53,6%	5,8%	27,0%	13,6%	100%
60,1%	5,7%	20,8%	13,4%	100%
52,9%	7,3%	28,5%	11,4%	100%
59,2%	8,5%	21,5%	10,8%	100%
54,9%	8,5%	22,9%	13,7%	100%
51,8%	8,9%	21,8%	17,5%	100%
55,5%	9,9%	15,6%	19,0%	100%
52,6%	9,3%	24,6%	13,5%	100%

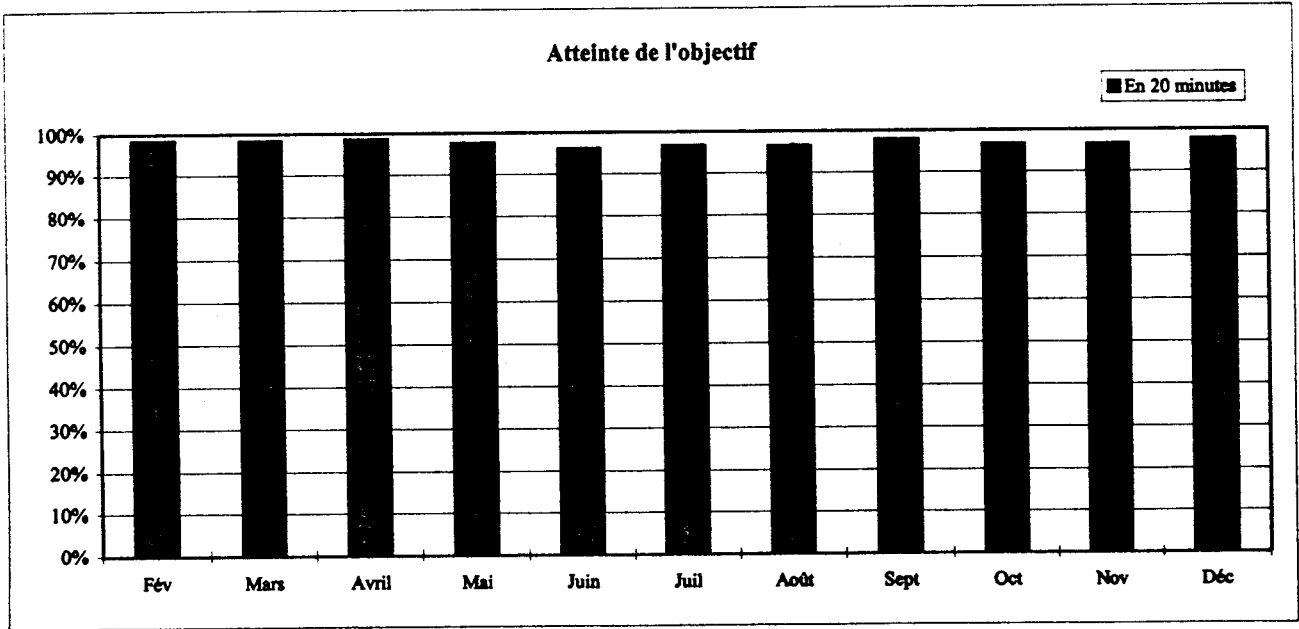
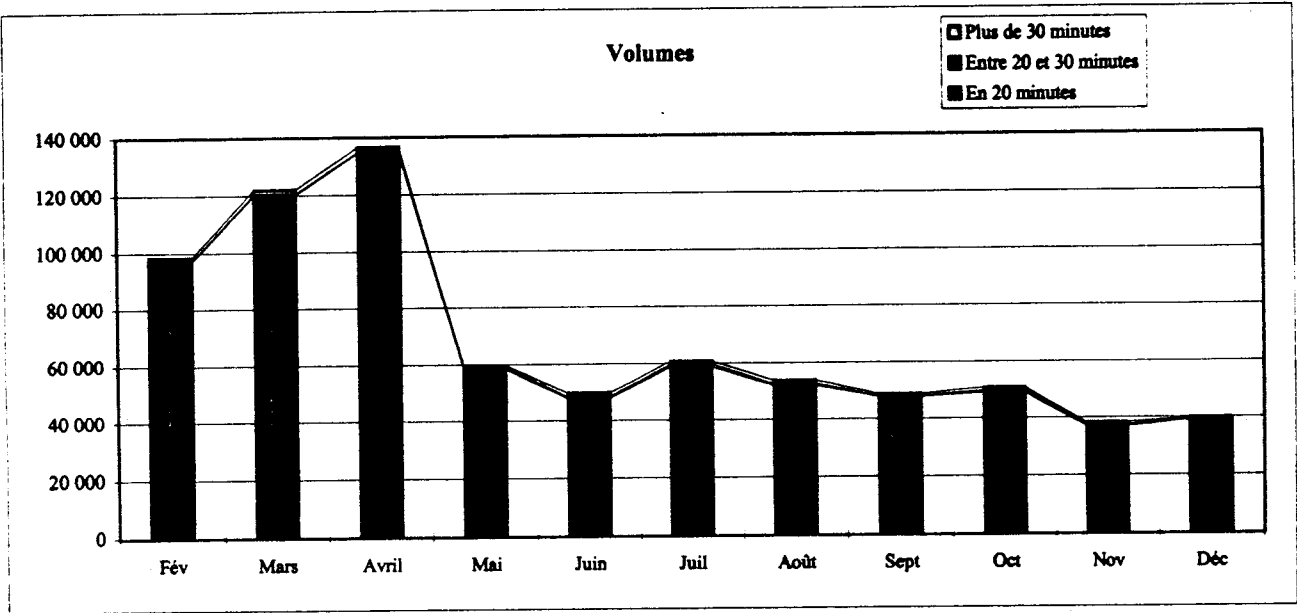


MRQDGEGRDH 1997-03-04

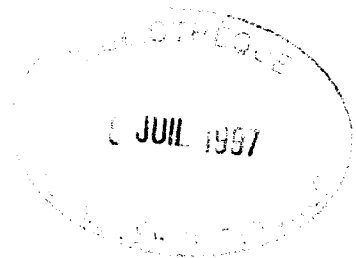
ENGAGEMENT NUMÉRO 4

Accueillir la citoyenne et le citoyen avec respect, courtoisie et serviabilité à nos comptoirs de services, au plus tard 20 minutes après leur arrivée. Notre personnel les informe alors des services mis à leur disposition afin de les aider à remplir adéquatement leurs obligations fiscales et leur facilite l'accès à leur dossier s'ils en font la demande.

	VOLUMES				REPARTITION			
	En 20 minutes	Entre 20 et 30 minutes	Plus de 30 minutes	Total	En 20 minutes	Entre 20 et 30 minutes	Plus de 30 minutes	Total
Février	96 827	260	1 296	98 383	98%	0%	1%	100%
Mars	119 993	341	1 647	121 981	98%	0%	1%	100%
Avril	134 578	213	1 657	136 448	99%	0%	1%	100%
Mai	58 341	740	706	59 787	98%	1%	1%	100%
Juin	47 862	609	1 350	49 821	96%	1%	3%	100%
Juillet	58 806	865	1 160	60 831	97%	1%	2%	100%
Août	52 017	661	1 240	53 918	96%	1%	2%	100%
Septembre	47 766	369	708	48 843	98%	1%	1%	100%
Octobre	49 084	721	1 007	50 812	97%	1%	2%	100%
Novembre	36 975	515	799	38 289	97%	1%	2%	100%
Décembre	38 951	476	440	39 867	98%	1%	1%	100%
Cumulatif	741 200	5 770	12 010	758 980	98%	1%	2%	100%



MRQDGEGRDH 1997-03-03



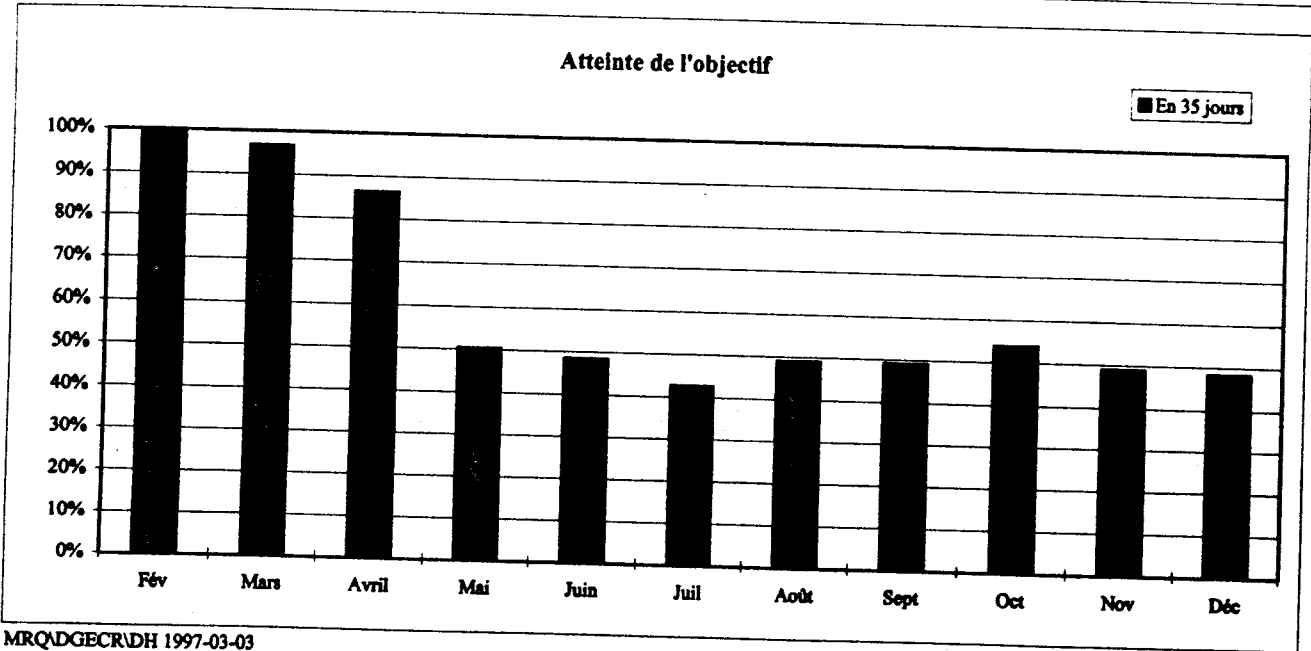
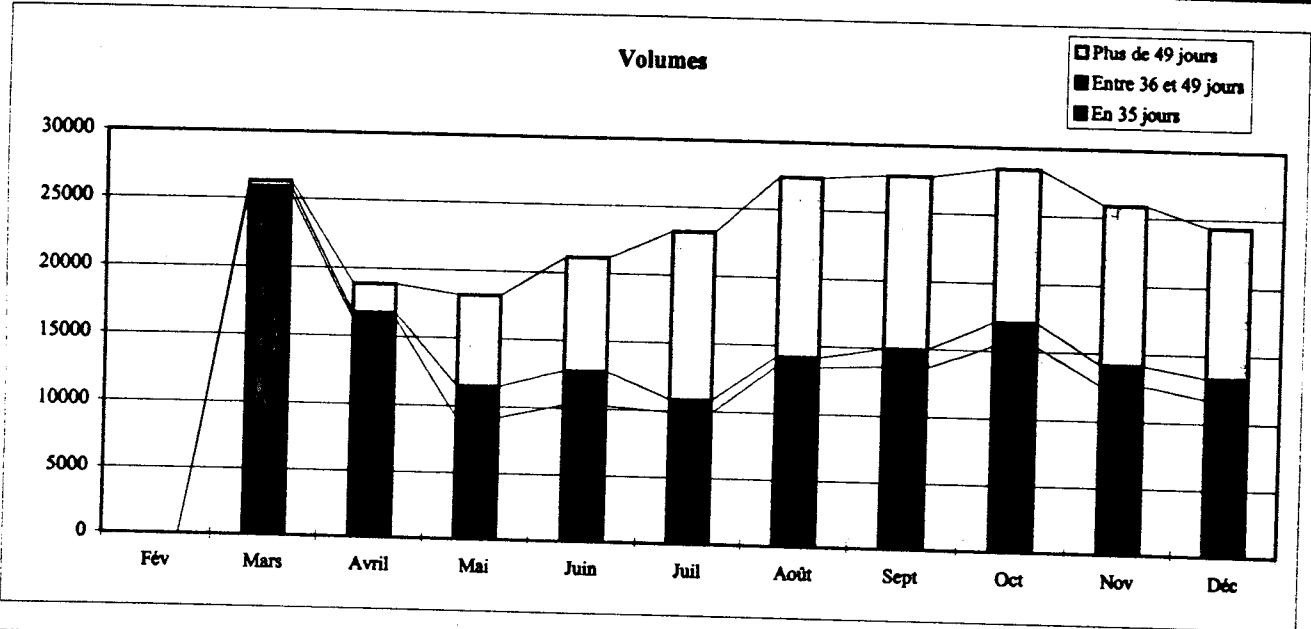
ENGAGEMENT NUMÉRO 5

Répondre à la citoyenne et au citoyen au plus tard 35 jours après la réception de leur lettre. Si une réponse n'est alors pas possible, le responsable du dossier en explique les raisons à la personne visée au plus tard 10 jours après l'expiration du délai. Il doit également signer la réponse en indiquant un numéro de téléphone de référence.

	VOLUMES			Total
	En 35 jours	Entre 36 et 49 jours	Plus de 49 jours	
Février	2			2
Mars	25 428	466	400	26 294
Avril	16 333	415	2 161	18 909
Mai	9 186	2 324	6 730	18 240
Juin	10 262	2 545	8 370	21 177
Juillet	9 912	954	12 351	23 217
Août	13 452	725	13 240	27 417
Septembre	13 638	1 321	12 780	27 739
Octobre	15 350	1 789	11 295	28 434
Novembre	12 695	1 458	11 754	25 907
Décembre	11 809	1 538	11 044	24 391
Cumulatif	138 067	13 535	90 125	241 727

RÉPARTITION			
En 35 jours	Entre 36 et 49 jours	Plus de 49 jours	Total
100%			100%
97%	2%	2%	100%
86%	2%	11%	100%
50%	13%	37%	100%
48%	12%	40%	100%
43%	4%	53%	100%
49%	3%	48%	100%
49%	5%	46%	100%
54%	6%	40%	100%
49%	6%	45%	100%
48%	6%	45%	100%
57%	6%	37%	100%

Lettres répondus au 31 décembre	241 727	82%
Lettres en attente d'une réponse	51 917	18%
Lettres reçues	293 644	100%

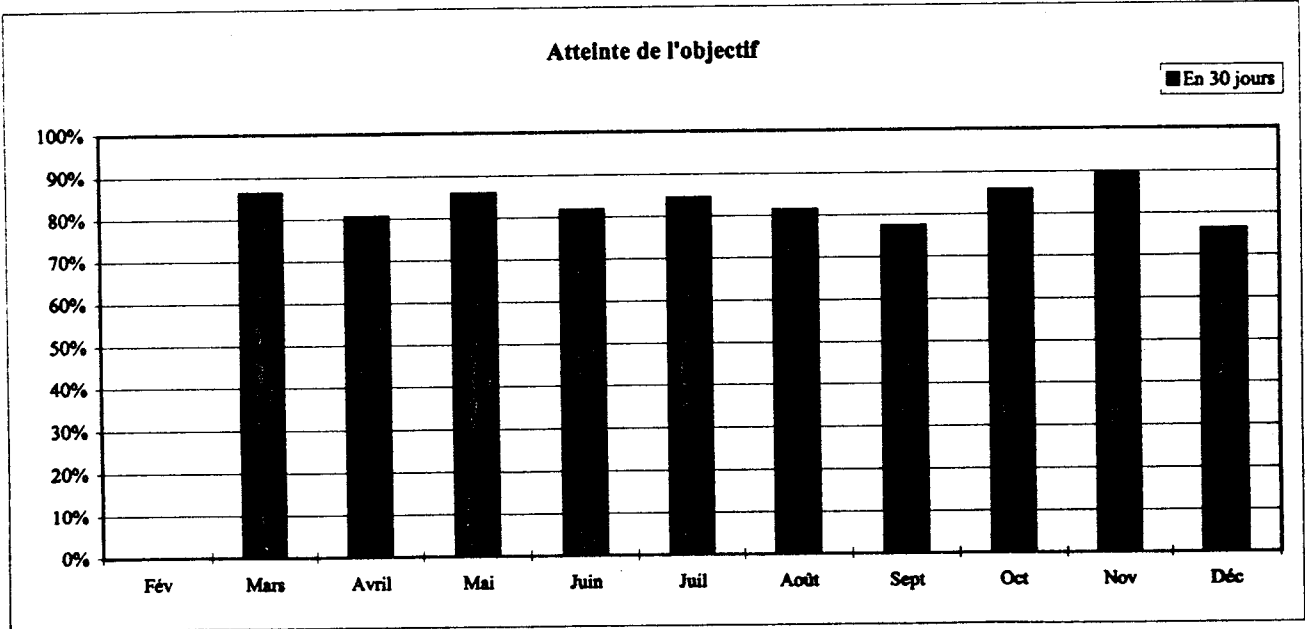
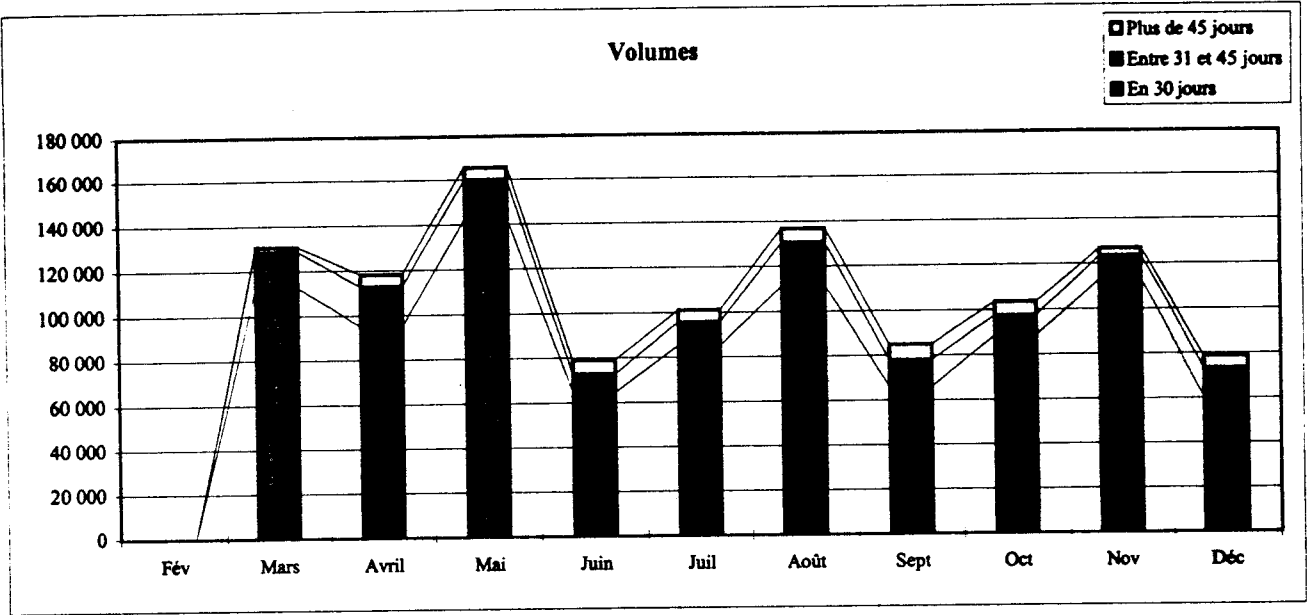


ENGAGEMENT NUMÉRO 7

Expédier à la citoyenne et au citoyen leur remboursement de TVQ ou de TPS au plus tard 30 jours après la réception de leur demande de remboursement. Si un tel délai ne peut être respecté, le responsable du dossier en explique les raisons à la personne visée au plus tard 10 jours après l'expiration de ce délai.

	VOLUMES			
	En 30 jours	Entre 31 et 45 jours	Plus de 45 jours	Total
Février				
Mars	112 832	15 805	2 076	130 713
Avril	95 365	17 662	5 374	118 401
Mai	142 513	17 620	5 805	165 938
Juin	64 663	8 192	6 265	79 120
Juillet	85 461	10 367	5 373	101 201
Août	111 402	19 070	6 476	136 948
Septembre	65 870	12 094	7 158	85 122
Octobre	88 722	8 906	5 913	103 541
Novembre	113 215	10 332	3 340	126 887
Décembre	60 139	13 335	5 426	78 900
Cumulatif	940 182	133 383	53 206	1 126 771

REPARTITION			
En 30 jours	Entre 31 et 45 jours	Plus de 45 jours	Total
86%	12%	2%	100%
81%	15%	5%	100%
86%	11%	3%	100%
82%	10%	8%	100%
84%	10%	5%	100%
81%	14%	5%	100%
77%	14%	8%	100%
86%	9%	6%	100%
89%	8%	3%	100%
76%	17%	7%	100%
83%	12%	5%	100%

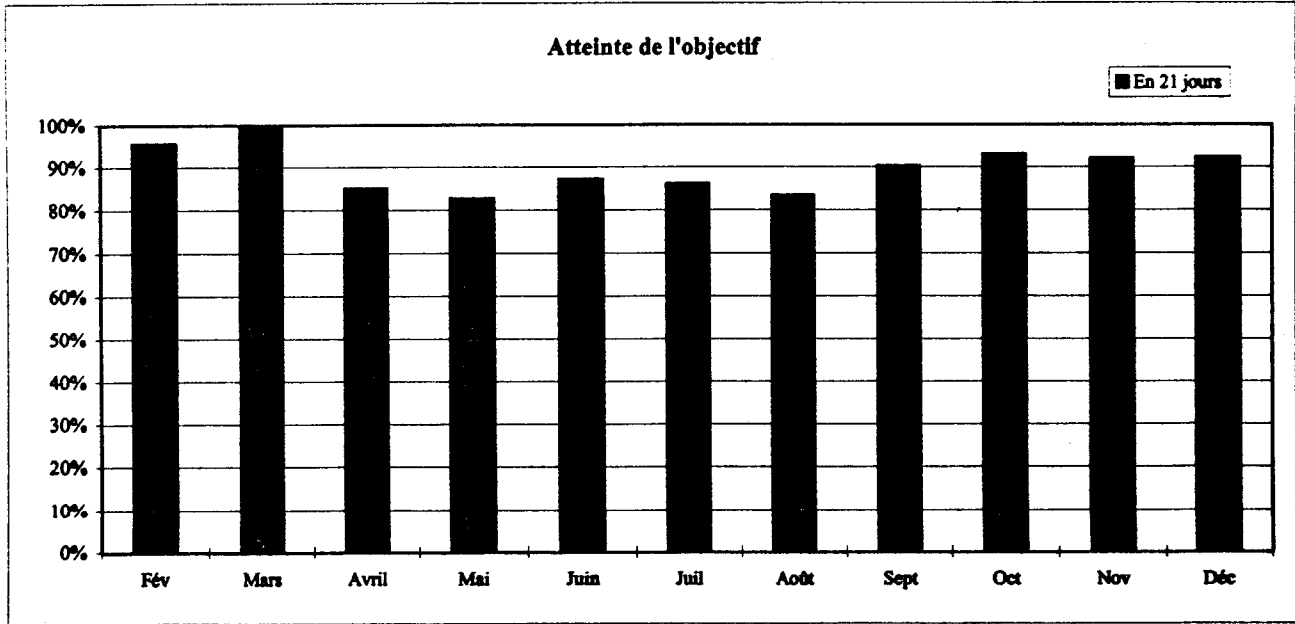
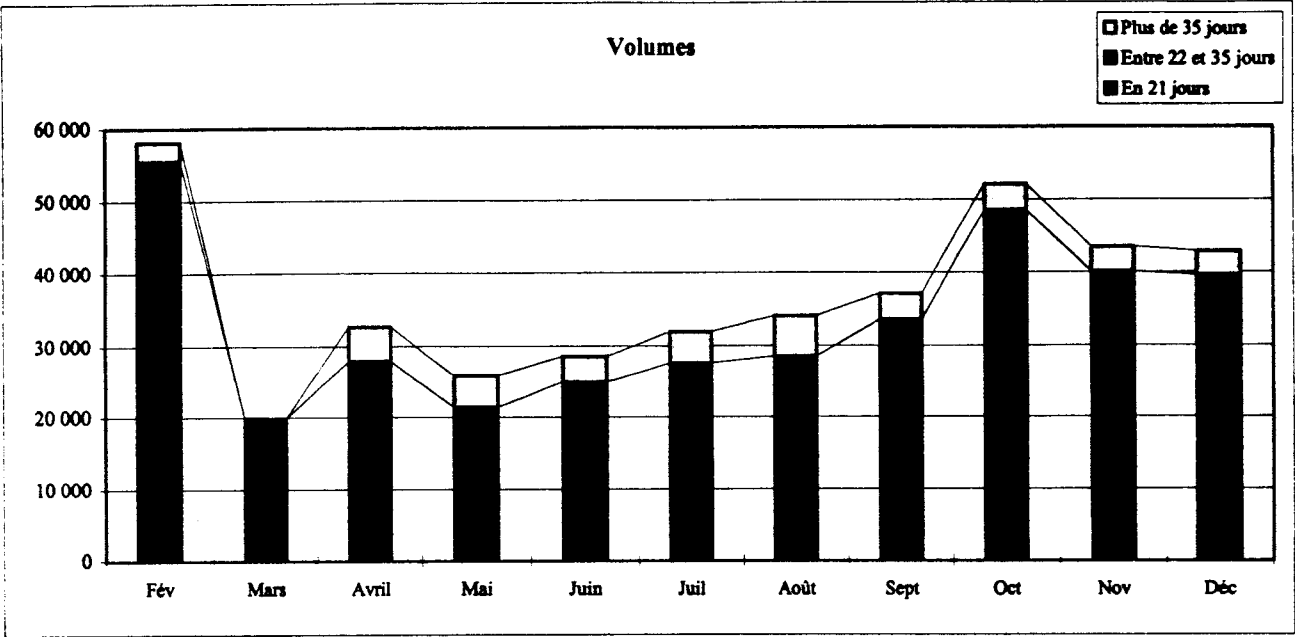


ENGAGEMENT NUMÉRO 8

À la suite d'une révision demandée par une citoyenne ou un citoyen ou amorcée par le Ministère, expédier à la personne visée son nouvel avis de cotisation au plus tard 21 jours après la fin des échanges entre elle et le Ministère.

	VOLUMES				RÉPARTITION			
	En 21 jours	Entre 22 et 35 jours	Plus de 35 jours	Total	En 21 jours	Entre 22 et 35 jours	Plus de 35 jours	Total
Février	55 618		2 521	58 139	96%		4%	100%
Mars	19 876		45	19 921	100%		0%	100%
Avril	27 848	71	4 803	32 722	85%	0%	15%	100%
Mai	21 394		4 463	25 857	83%		17%	100%
Juin	24 911	10	3 631	28 552	87%	0%	13%	100%
Juillet	27 540	12	4 421	31 973	86%	0%	14%	100%
Août	28 488	31	5 600	34 119	83%	0%	16%	100%
Septembre	33 517	44	3 587	37 148	90%	0%	10%	100%
Octobre	48 542	72	3 553	52 167	93%	0%	7%	100%
Novembre	40 017	50	3 413	43 480	92%	0%	8%	100%
Décembre	39 579	54	3 240	42 873	92%	0%	8%	100%
Cumulatif	367 330	344	39 277	406 951	90%	0%	10%	100%

Note : Les résultats pour l'impôt des particuliers, l'impôt des corporations et Logirente sont estimés

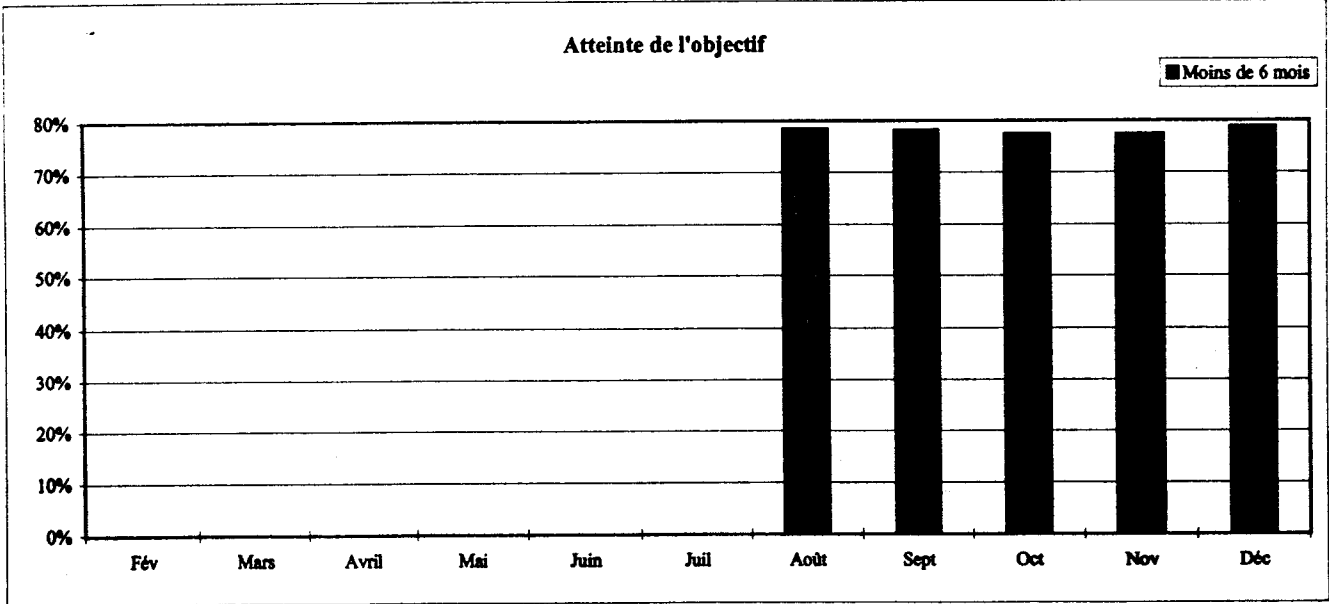
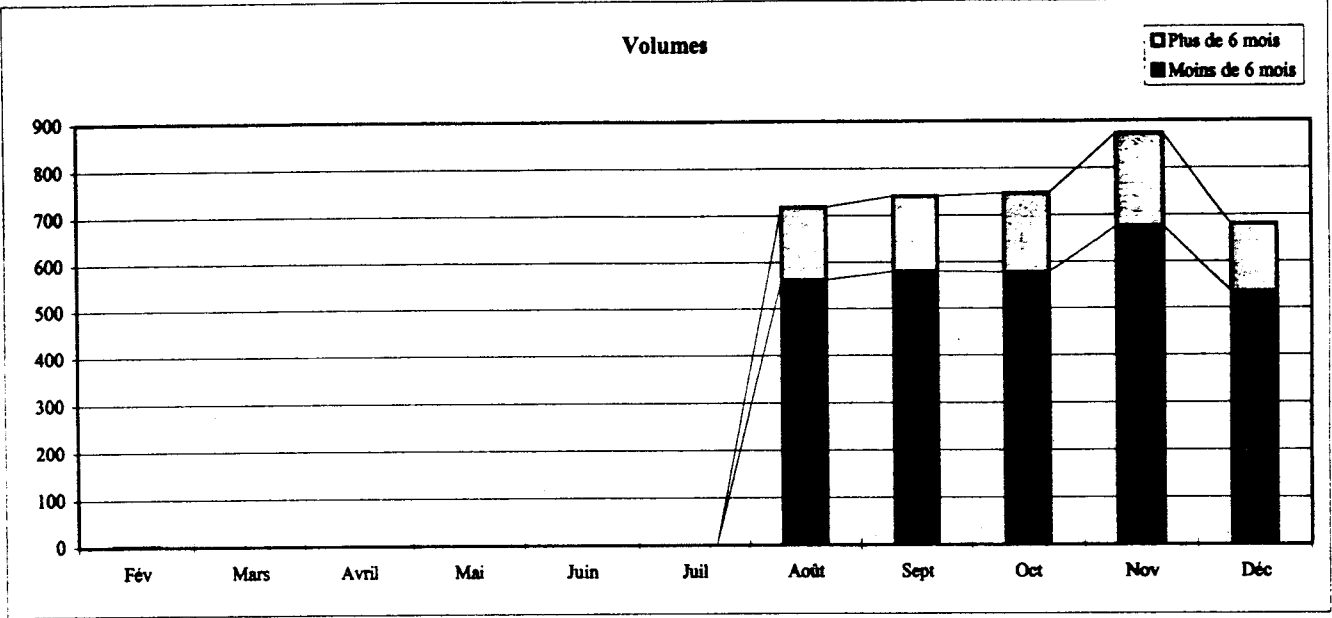


ENGAGEMENT NUMÉRO 9

Expédier à la citoyenne et au citoyen ayant signifié un avis d'opposition la décision officielle du Ministère, au plus tard six mois après la réception de cet avis. Si un tel délai ne peut être respecté, le responsable du dossier en explique les raisons à la personne visée avant l'expiration de ce délai.

	VOLUMES			REPARTITION		
	Moins de 6 mois	Plus de 6 mois	Total	Moins de 6 mois	Plus de 6 mois	Total
Février						
Mars						
Avril						
Mai						
Juin						
Juillet						
Août	563	155	718	78%	22%	100%
Septembre	580	162	742	78%	22%	100%
Octobre	578	169	747	77%	23%	100%
Novembre	676	198	874	77%	23%	100%
Décembre	536	144	680	79%	21%	100%
Cumulatif	2 933	828	3 761	78%	22%	100%

Note : L'atteinte de l'objectif est mesurée six mois après la réception des oppositions.



ENGAGEMENT NUMÉRO 10

Répondre à la plainte écrite formulée par une citoyenne ou un citoyen au plus tard 35 jours après sa réception. Si un tel délai ne peut être respecté, le responsable du dossier en explique les raisons au plaignant au plus tard dix jours après l'expiration de ce délai.

	VOLUMES				RÉPARTITION			
	En 35 jours	Entre 36 et 49 jours	Plus de 49 jours	Total	En 35 jours	Entre 36 et 49 jours	Plus de 49 jours	Total
Février	62	7	49	118	53%	6%	42%	100%
Mars	63	16	31	110	57%	15%	28%	100%
Avril	49	9	38	96	51%	9%	40%	100%
Mai	36	1	50	87	41%	1%	57%	100%
Juin	24	7	24	55	44%	13%	44%	100%
Juillet	30	6	28	64	47%	9%	44%	100%
Août	15	3	13	31	48%	10%	42%	100%
Septembre	34	4	15	53	64%	8%	28%	100%
Octobre	42	4	15	61	69%	7%	25%	100%
Novembre	33	4	15	52	63%	8%	29%	100%
Décembre	26	1	16	43	60%	2%	37%	100%
Cumulatif	414	62	294	770	54%	8%	38%	100%

