

Code de service et d'équité envers les contribuables

un travail de partenariat

5e édition – juin 2008

Code de
service
et d'équité
envers les
contribuables

un travail de partenariat



BRITISH
COLUMBIA
The Best Place on Earth

Imprimé sur du papier recyclé



BRITISH
COLUMBIA
The Best Place on Earth

Code de service et d'équité envers les contribuables

un travail de partenariat

5^e édition – juin 2008

Nous tenons à remercier les membres du milieu
français des affaires pour leur aimable participation
à la traduction de ce document.



BRITISH
COLUMBIA

The Best Place on Earth

Avant-propos

De la part du Minister of Small Business and Revenue and Minister Responsible for Regulatory Reform (Ministre des Petites Entreprises et du Revenu et du Ministre responsable de la Réforme réglementaire), nous avons pris l'engagement d'améliorer continuellement notre réputation comme centre d'excellence de service à la clientèle. Dans cette optique, nous vous présentons les principes qui animent ce code de service et d'équité envers les contribuables.

La mise au point de ce code résulte d'un partenariat entre les organismes suivants : Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, British Columbia Chamber of Commerce (Chambre de commerce de la C.-B.), Retail BC, Conseil canadien du commerce de détail, Institute of Chartered Accountants of British Columbia (Institut des comptables agréés de la C.-B.), Certified Management Accountants Society of British Columbia, Certified General Accountants Association of British Columbia, et Sales Tax Practitioners Liaison Committee (Comité de liaison des fiscalistes spécialistes en taxe de vente). Il nous appartient de reconnaître la participation active de nos partenaires et d'exprimer notre gratitude envers leur engagement à cette initiative.

Le code a pour objectif d'engager une communication plus ouverte avec les Britanno-Colombiens. Une bonne communication entre le Ministère et les contribuables, dans un travail de partenariat, sert à identifier les problèmes plus tôt et à en trouver les solutions, mais ce qui est plus important, elle sert à prévenir les problèmes avant qu'ils ne se manifestent. Il en résulte une efficacité améliorée et un meilleur aboutissement pour tous ceux qui sont concernés.

La cinquième édition de ce code renforce nos liens avec les Britanno-Colombiens – des liens fondés sur un respect mutuel, l'équité et la coopération; un travail de partenariat se réalise.

L'honorable Rick Thorpe
Ministre

Robin Ciceri
Sous-ministre

Table des matières

Introduction	1
1.0 Vos droits :	2
Le droit à la courtoisie et au respect	2
Le droit à la vie privée et à la confidentialité.....	2
Représentation.....	3
Le droit d’être traité équitablement.....	3
Le droit à l’assistance.....	4
Le droit à des renseignements complets, exacts, clairs et en temps utile	5
Le droit de comprendre notre façon de faire affaire avec vous	5
Vérifications	5
Perception	7
Remboursement	7
Le droit de règlement des différends.....	8
Ombudsman de la Colombie-Britannique	9
Le droit à un appel en temps utile	9
2.0 Pratiques exemplaires des services	
aux contribuables – normes :	10
Ateliers d’information sur la taxe de vente provinciale.....	10
Demandes de renseignements et décisions relatives à la taxe à la consommation.....	10
Enregistrement des comptes et formalités	10
Remboursements.....	11
Vérifications.....	11
Correspondance.....	11
Accessibilité.....	11
Examen des renseignements par le sous-ministre.....	12
Appels au ministre	12
Entente internationale concernant la taxe sur les carburants	12
Informations supplémentaires.....	13
Commentaires	13
Annexe	A1
Exemple type de la vérification d’une petite entreprise.....	A1
Rôles et responsabilités de la vérification de la taxe de vente.....	A3

Introduction

L'objectif visé par le Ministère est de favoriser la prospérité économique et sociale des Britanno-Colombiens par l'entremise de la croissance de la petite entreprise, d'un système de réglementation proactif et approprié, et des pratiques exemplaires de nos services aux contribuables. Lorsqu'il y a interaction avec vous, le contribuable, nous avons pour guide ces valeurs essentielles, à savoir le service à la clientèle, la responsabilité, le partenariat et le professionnalisme.

Vous constituez une partie importante de l'ensemble des contribuables, comprenant des individus et des personnes morales, appelées à faire des contributions, à régler des recettes non fiscales, à recevoir des remboursements ou devant agir pour notre compte. Nous sommes convaincus que vous agirez en conformité avec la loi sur une base volontaire dans la mesure où vous êtes traité équitablement, et que vous disposez de renseignements et de services en temps utile afin de faire face à vos obligations et de bien comprendre vos droits. Vos obligations peuvent comprendre le prélèvement des taxes, le paiement des taxes, et la communication de renseignements au Ministère, alors que vos droits peuvent comprendre les remboursements ou d'autres avantages fiscaux accordés par la loi.

L'objet de ce code est de :

- veiller à ce que vous soyez pleinement conscient de vos droits lorsque vous êtes en contact avec le Ministère et son personnel;
- établir clairement les normes et les comportements que vous pouvez prévoir de la part du Ministère;
- consolider les liens que nous entretenons.

Afin de vous fournir un service aux contribuables de la meilleure qualité possible, nous nous engageons à assurer l'amélioration continue du système qui soutient la fiscalité, les prestations, la perception des taxes et des impôts et l'administration des programmes.

1.0 Vos droits :

Le droit à la courtoisie et au respect

Vous avez le droit d'être traité de façon courtoise et professionnelle, par exemple :

- tout membre du personnel du Ministère doit s'identifier clairement en déclarant son nom ou son numéro de matricule.

Nous devons :

- indiquer clairement ce qui motive notre prise de contact;
- vous traiter avec respect dans toutes nos interactions;
- être à l'écoute de ce qui vous préoccupe;
- répondre à vos demandes en temps utile et le faire par écrit lorsque vous en faites la demande;
- veiller à ce que vous soyez en mesure d'entrer en contact avec la personne qui vous fournira l'aide dont vous avez besoin;
- reconnaître toute erreur que nous aurions commise et de la corriger en temps utile.

Le droit à la vie privée et à la confidentialité

Vous êtes en droit de prévoir que nous allons protéger la confidentialité de vos renseignements afin de vous permettre de remplir vos obligations en toute confiance.

Nous recueillons, archivons, utilisons et diffusons vos renseignements conformément à la loi, en respectant totalement les dispositions de :

- la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*; et
- les dispositions sur la confidentialité contenues dans les lois qui régissent notre administration.

Nous prenons nos responsabilités devant la loi très au sérieux et sans aucun compromis.

Représentation

Suite à votre autorisation écrite, nous sommes prêts à discuter de votre dossier avec le représentant de votre choix.

Le droit d'être traité équitablement

Vous êtes en droit de prévoir que nous appliquerons la loi équitablement et sans partialité afin de gagner votre confiance lorsque nous consacrons nos efforts envers les activités critiques du financement des services publics. Afin de vous assurer un traitement équitable, nous nous engageons à :

- agir de bonne foi;
- prendre des décisions justes, équitables et en temps utile, conformément à la loi, en tenant compte de toutes les circonstances pertinentes, et à appliquer la loi de manière cohérente et impartiale;
- prévoir que vous n'aurez à payer que les sommes exigées par la loi;
- appliquer les politiques en matière de pénalité et d'intérêt de façon cohérente lorsque la conformité aux obligations n'a pas été observée;
- vous accorder l'occasion de faire la divulgation volontaire d'une dette fiscale et de prendre des mesures correctives fiscales sans subir de pénalités ni de poursuites judiciaires lorsque certaines conditions précises sont remplies;
- agir suivant des avis rendus par écrit, tels que l'avis de cotisation, qui s'appliquent directement à votre situation;
- corriger aussi rapidement que possible toute erreur dans nos bulletins d'information;
- être à l'écoute de vos arguments et vous accorder l'occasion de fournir des renseignements et des éléments de preuve qui soutiennent votre situation afin que nous puissions comprendre toutes les circonstances qui vous concernent;
- reconnaître toute erreur commise et la rectifier en temps utile;
- prendre en considération toutes les circonstances dans la mesure de leur pertinence à la décision que nous devons prendre et, sur demande, vous fournir une explication par écrit des éléments qui ont été retenus afin que tout malentendu puisse être corrigé.

Le droit à l'assistance

Vous êtes en droit de compter sur notre assistance pour ce qui est de vous expliquer clairement vos obligations et vos droits. Nous vous soutiendrons de manière flexible, utile et ponctuelle afin de vous aider le plus possible.

Vous avez le droit de demander et d'obtenir des avis écrits et des renseignements qui se rapportent à vos obligations et à vos droits. Ces avis seront disponibles sous différentes formes en fonction de la situation et de vos besoins. **Cependant, nous vous conseillons d'obtenir des avis écrits pour les conserver au dossier.** Des avis écrits seront fournis pour les renseignements plus précis, tels que des interprétations techniques ou des décisions en matière de législation.

Nous proposons, dans un format proactif, et sur demande, des ateliers d'information pour renseigner les contribuables nouveaux ou actuels sur les services que nous offrons, et sur leurs obligations et leurs droits. Ce service est aussi mis à la disposition des groupes de contribuables tels que les associations industrielles et professionnelles.

Vous avez le droit d'accéder à nos services et de communiquer avec nous de différentes façons telles que :

- par téléphone;
- par courriel et télécopieur;
- par courrier postal;
- en personne – nous nous efforçons de vous accorder des entrevues en vis-à-vis dans la mesure du possible;
- par l'entremise des Service BC Centres – vous pouvez avoir recours aux services de ces centres partout en Colombie-Britannique et à l'adresse www.ServiceBC.gov.bc.ca pour obtenir des renseignements sur nos services ou pour régler la plupart des cotisations dont vous êtes redevable.

Pour tout complément d'information sur la façon de communiquer avec nous, consultez la dernière section de cette brochure.

Le droit à des renseignements complets, exacts, clairs et en temps utile

Vous avez le droit de demander et d'obtenir des renseignements écrits en temps utile qui vous aideront à comprendre clairement vos obligations et vos droits, y compris :

- des avis clairs et faciles à comprendre, complets, exacts et cohérents, fournis en temps utile;
- des renseignements dans un format qui vous est accessible et pratique;
- des dispositions législatives, des bulletins, des brochures, des avis et des formulaires disponibles en imprimés et sur notre site Web à l'adresse www.sbr.gov.bc.ca;
- des modifications à la loi, mises à votre disposition en temps utile;
- un service gratuit de mise à jour en ligne pour vous aviser des modifications apportées aux renseignements offerts en ligne;
- **des explications détaillées par écrit concernant nos décisions.**

Le droit de comprendre notre façon de faire affaire avec vous

Vous avez droit à des explications claires de notre part quant aux étapes que nous allons suivre lorsque nous traitons avec vous.

Nous faisons confiance à une conformité volontaire de nos contribuables en fonction de leurs obligations. En conséquence, pour maintenir l'application de l'équité, nous avons entrepris un ensemble d'activités qui font la promotion de la conformité volontaire de la part de tous.

Vérifications

Nous effectuons des vérifications afin de nous assurer de l'application équitable de la loi ainsi que de la diffusion de renseignements concernant la conformité.

Si vous faites l'objet d'une vérification, vous ou votre représentant pouvez prévoir que nous observerons les étapes suivantes :

- Avant la vérification, nous entrerons en contact avec vous afin d'évaluer si nous avons besoin de vous rencontrer ou d'avoir accès à vos dossiers.

- Au début de la vérification, nous vous expliquerons les procédés de la vérification, vous présenterons une courte vidéo d'information sur la vérification et passerons en revue vos droits selon le *Code de service et d'équité envers les contribuables*, à votre local d'affaires ou au bureau de votre représentant.
- Pendant la vérification, nous passons en revue vos registres comptables, y compris vos dossiers électroniques, le cas échéant, et serons disposés à discuter avec vous des questions d'interprétation découlant de cette vérification. Veuillez consulter la page A1 de l'Annexe pour un exemple type de la vérification d'une petite entreprise et les rôles et responsabilités de la vérification de la taxe de vente.
- Nous travaillerons avec vous pour que la vérification s'accomplisse en temps utile, tout en prenant en considération les besoins de votre entreprise.
- Nous répondrons à toutes vos questions afin de résoudre avec vous tout sujet de préoccupation.
- La sauvegarde et la confidentialité de vos documents ne seront l'objet d'aucun compromis.
- Vous serez avisé de tout remboursement découvert au cours de la vérification et auquel vous avez droit.
- Lorsque la vérification est terminée, nous passerons en revue ses résultats en vous les expliquant, en vous signalant les sommes qui sont dues, en vous avisant des options qui s'offrent à vous dans la mesure où vous n'êtes pas d'accord avec les résultats. Au besoin, vous disposez d'un temps raisonnable pour passer en revue ces résultats avant que l'avis de cotisation ne soit émis.
- Si vous nous fournissez un complément d'information après la vérification, nous le passons en revue afin d'établir si des ajustements aux sommes dues doivent être faits.

Dans certains cas, la vérification se limite à un passage en revue des documents (par exemple, les déclarations de revenus) que vous avez soumis au Ministère. Si au cours de cette vérification il est décidé que vous êtes redevable de sommes supplémentaires, vous avez le droit d'en être informé par écrit, ainsi que des sommes dues, et le droit d'exiger des explications sur la façon dont ces sommes ont été évaluées.

Perception

Lorsque des sommes sont dues au gouvernement et qu'elles n'ont pas été acquittées, nous prenons les mesures qui s'imposent pour les percevoir. Cela à titre de prévention contre les contribuables qui éludent l'impôt et pour encourager la conformité volontaire. Nous agissons rapidement pour percevoir les sommes qui n'ont pas été acquittées dans le délai prescrit, afin que le gouvernement de la Colombie-Britannique obtienne les sommes nécessaires pour subvenir aux services publics.

Si vous n'avez pas payé les sommes dues à la date d'échéance, vous pouvez vous attendre aux mesures suivantes :

- avis par écrit de la cotisation;
- avis par écrit de notre intention de prendre les mesures nécessaires à la perception des sommes dues;
- prise des mesures qui s'imposent afin de percevoir les sommes dues.

S'il existe des raisons indépendantes de votre volonté qui vous ont empêché d'en faire le paiement à l'échéance, nous sommes disposés à les prendre en considération. Par exemple, l'intérêt et les pénalités peuvent être écartés en totalité ou en partie à cause de circonstances extraordinaires (par exemple, une grève des postes) vous ayant empêché de remplir vos obligations à temps.

Vous pouvez faire une demande de délai supplémentaire à des mesures de perception si la somme due fait l'objet d'un appel au Ministère ou que des garanties ont été fournies relatives à la somme en litige.

Remboursement

Vous avez le droit de demander un remboursement si vous estimez que la cotisation que vous avez payée est trop élevée.

Une fois que nous avons reçu votre demande avec des renseignements complets et précis, nous la passerons en revue et vous rembourserons selon les limites prescrites par la loi. Si ce remboursement ne peut être accordé au moment de la demande, nous vous en aviserons. Les demandes de remboursement seront traitées en temps utile.

Le droit de règlement des différends

Si vous avez des préoccupations, des différends ou des plaintes, vous êtes en droit de prévoir qu'ils seront résolus de façon équitable, en temps utile et conformément à la loi.

Si vous n'êtes pas d'accord avec une mesure ou avec une décision que nous avons prise, si vous pensez avoir été traité inéquitablement, ou si vous avez reçu des renseignements que vous considérez inexacts, nous vous conseillons de discuter de tout sujet qui vous préoccupe avec l'interlocuteur chargé de votre dossier. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez soulever la question à tout niveau administratif à l'intérieur du Ministère, jusqu'au ministre lui-même. Demandez à votre interlocuteur de vous fournir le nom et le numéro de téléphone de son supérieur. Vous pouvez aussi obtenir des renseignements sur une personne-ressource au Ministère à partir du bottin affiché sur le site Web du gouvernement de la Colombie-Britannique au www.dir.gov.bc.ca ou obtenir de l'assistance par téléphone au 1 877 388-4440.

L'interlocuteur au Ministère avec qui vous avez collaboré peut aussi vous aider et vous expliquer d'autres choix possibles quant à la résolution du désaccord. Par exemple, **vous avez peut-être le droit de résoudre ce différend par procédure d'appel** (voir page 9). Il existe des délais prescrits pour déposer un avis d'appel.

De plus, le processus d'examen des renseignements par le sous-ministre a été conçu pour vous aider à résoudre certains problèmes précis. Si votre argumentation repose sur des renseignements écrits fournis par le Ministère que vous estimez être inexacts et que la cotisation a été établie ou peut avoir été établie en fonction de ces renseignements, ainsi que les pénalités ou les frais d'intérêt relatifs à cette cotisation, vous pouvez demander un examen des renseignements par le sous-ministre. Vous pouvez consulter le guide du processus d'examen des renseignements par le sous-ministre sur notre site Web à l'adresse www.sbr.gov.bc.ca/msbr/tfsc/dmir.htm. Veuillez noter que si votre dossier fait l'objet d'un appel, le processus d'examen des renseignements par le sous-ministre ne sera pas complété, car la décision fiscale sera prise en considération au cours du processus d'appel. Pour demander un examen de vos renseignements, écrivez au sous-ministre qui ordonnera une révision objective et une prise de décision :

Poste : Deputy Minister Information Review
Ministry of Small Business and Revenue
PO Box 9432 Stn Prov Govt
Victoria BC V8W 9N6

Courriel : SBR.DeputyMinister@gov.bc.ca

Téléphone : 250 387-6206

Télécopieur : 250 952-0712

Ombudsman de la Colombie-Britannique

Si vous n'en arrivez toujours pas à un règlement acceptable avec nous, ou si vous estimez que vous n'avez pas été traité équitablement, l'ombudsman de la Colombie-Britannique sera peut-être en mesure de vous aider. Composez le numéro sans frais 1-800-567-3247 ou consultez le site Web www.ombudsman.bc.ca pour tout complément d'information.

Le droit à un appel en temps utile

Vous avez le droit de faire appel au ministre en temps utile.

Cette option vous est proposée afin de résoudre officiellement une situation où vous n'êtes pas d'accord avec les mesures que nous avons adoptées ou avec une décision que nous avons prise à votre égard. Par exemple, en vertu des dispositions de la *Social Service Tax Act* (Loi de l'impôt sur le revenu touchant les services sociaux), si vous n'êtes pas d'accord avec un avis de cotisation ou avec une demande de remboursement refusée, vous pouvez en appeler de cette décision directement au ministre, et si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez faire appel aux tribunaux. Il existe des délais prescrits pour faire appel.

Lorsque vous avez déposé un avis d'appel, vous pouvez vous attendre à ce que votre dossier soit passé en revue en temps utile et d'une façon impartiale. En particulier, vous pouvez vous attendre à ce que nous procédions selon les étapes suivantes :

- vous recevrez un accusé de réception de votre avis d'appel;
- nous vous demanderons des renseignements supplémentaires si votre appel n'explique pas totalement les faits et les raisons qui le motivent;
- si vous nommez un représentant pour défendre vos intérêts dans cet appel, nous travaillerons avec lui suite à votre autorisation écrite;
- nous vous fournirons, s'il y a lieu, les renseignements et la documentation se rapportant à la cotisation ou à la décision;
- l'agent chargé des appels communiquera avec vous au cours du processus pour discuter avec vous de votre situation relativement à l'appel ou des étapes à suivre avant de faire une recommandation;
- une fois l'appel passé en revue, le ministre l'étudiera personnellement et prendra une décision en temps utile;

- vous serez avisé par écrit de la décision du ministre;
- vous pourrez faire appel aux tribunaux si vous n'êtes pas satisfait de la décision du ministre.

2.0 Pratiques exemplaires des services aux contribuables – normes :

La mission du ministère des Petites Entreprises et du Revenu est de vous livrer un service efficace, courtois et respectueux. Nous sommes fiers de vous offrir les normes exemplaires de service suivantes que nous visons. **Vos commentaires et suggestions nous intéressent vivement dans le but d'optimiser et d'améliorer notre service exemplaire au fil du temps.**

Ateliers d'information sur la taxe de vente provinciale

- Offrir au moins 60 ateliers sur la taxe de vente provinciale annuellement dans toutes les régions de la Colombie-Britannique.
- Assurer un taux de satisfaction d'au moins 90% pour tous les participants aux ateliers.

Demandes de renseignements et décisions relatives à la taxe à la consommation

- Répondre à vos questions d'ordre général envoyées par courriel à l'adresse CTBTaxQuestions@gov.bc.ca, au sujet de la taxe de vente et des taxes sur les chambres d'hôtel, sur les carburants ou sur le tabac, par courriel dans les deux jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements pertinents.
- Répondre aux demandes reçues par courriel qui sont plus complexes ou réagir aux décisions écrites concernant les taxes de vente et les taxes sur les chambres d'hôtel, sur les carburants et sur le tabac, dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements pertinents. Nous prendrons contact avec vous si votre dossier est particulièrement compliqué.

Enregistrement des comptes et formalités

- Traiter les remboursements de taxe de vente et de taxes sur les chambres d'hôtel, sur les carburants ou sur le tabac, dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements pertinents.

- Répondre à vos requêtes et confirmer les taxes de vente ou d'hôtel redevables par l'entreprise dont vous êtes acquéreur dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements pertinents.

Remboursements

- Traiter les remboursements de taxe de vente et des taxes sur les chambres d'hôtel, sur les carburants ou sur le tabac, dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements pertinents.

Vérification

- Passer en revue le procédé de vérification et les droits énumérés dans le *Code de service et d'équité envers les contribuables* avant de commencer une vérification à votre local d'affaires ou au bureau de votre représentant.
- Assurer un taux de satisfaction du délai de vérification des taxes de vente, d'hôtel, de carburant ou de tabac d'au moins :
 - 85 % (1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009)
 - 90 % (1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010)
- Conclure votre vérification de la taxe de vente, d'hôtel, de carburant ou de tabac dans les 15 jours ouvrables suivant votre acceptation des résultats de la vérification;
- Répondre à vos questions sur les résultats de la vérification de la taxe de vente d'hôtel, de carburant ou de tabac dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements nécessaires.
- Assurer un taux de satisfaction d'au moins 90 % suite aux vérifications sur la taxe de vente, d'hôtel, de carburant ou de tabac.

Correspondance

- Répondre à toute correspondance adressée au ministre, au sous-ministre ou au sous-ministre adjoint dans les 14 jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Accessibilité

- Recevoir les messages envoyés par courriel en tout temps et être accessible par téléphone de 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés).

- Offrir un service sans rendez-vous, notamment à nos stands OneStop Business Registry, à nos bureaux de Victoria et de Vancouver, de 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés).
- Offrir des renseignements pratiques sur nos programmes sur notre site Web à l'adresse www.sbr.gov.bc.ca, accessible en tout temps.
- Mettre également à la disposition de la population les Service BC Centres à l'échelle de la province pour fournir des renseignements sur nos programmes; consultez le site www.servicebc.gov.bc.ca/services/locations/ pour l'emplacement des bureaux.

Examen des renseignements par le sous-ministre

- Fournir une décision par écrit dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements pertinents et, le cas échéant, l'avis objectif d'un tiers.

Appels au ministre

- Fournir une décision par écrit sur les questions en appel au ministre dans le délai de réponse annuel moyen suivant :
4,5 mois (1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009)
- Prendre contact avec vous ou avec votre représentant, par téléphone ou par écrit, pour discuter d'une demande d'appel et d'avoir l'occasion de soumettre un complément d'information en appui à vos renseignements.

Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (EITC/IFTA)

- Fournir une décision fiscale relative à votre demande initiale de licence, dans les 7 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements nécessaires ou des cotisations redevables.

Informations supplémentaires

Des informations supplémentaires sur la vision, la mission et les objectifs du Ministère sont présentées dans le plan des services du Ministère, disponible sur notre site Web.

Ce code présente des renseignements sur vos droits lorsque vous traitez avec nous. Pour obtenir des renseignements supplémentaires ou de l'assistance, veuillez communiquer avec nous :

Numéro sans frais au Canada : 1 877 388-4440

Courriel : CTBTaxQuestions@gov.bc.ca

Site Web : www.sbr.gov.bc.ca

Commentaires

Vos commentaires au sujet de ce code ou de nos services nous intéressent :

Renseignements généraux :

Courriel : RevenueCustomerFeedback@gov.bc.ca

Poste : Taxpayer Fairness and Service Code Feedback
PO Box 9422 Stn Prov Govt
Victoria BC V8W 9V4

Bureau du ministre :

Courriel : SBR.Minister@gov.bc.ca

Poste : PO Box 9065 Stn Prov Govt
Victoria BC V8W 9E2

Centre de services à la clientèle :

Si vous avez des questions au sujet du service fourni par le Revenue Services of British Columbia, veuillez communiquer avec le Centre de services à la clientèle du ministère des Petites Entreprises et du Revenu :

Sans frais au Canada : 1-877-356-3456

Télécopieur : 250-387-8021

Courriel : SBROCBCustomerCare@gov.bc.ca

Poste : Ministry of Small Business and Revenue
Customer Care Centre
PO Box 9459 Stn Prov Govt, Victoria, BC V8W 9V7

Annexe - Exemple type de la vérification d'une petite entreprise

Le ministère a pris l'engagement d'améliorer continuellement le service à la clientèle et a simplifié davantage le processus de vérification de la taxe de vente et des taxes sur les chambres d'hôtel, les carburants et le tabac. Ces améliorations, notamment l'aide fournie aux petites entreprises qui ont à fournir des copies de leurs registres comptables électroniques, devraient faire économiser environ cinq heures à celles qui font l'objet d'une vérification. La chronologie des activités comprises dans la vérification d'une petite entreprise varie selon la complexité du cas, le temps dont elle dispose et la facilité de l'accès aux registres. Cet organigramme présente la chronologie type.

Contact initial – Le vérificateur communique avec vous ou avec votre représentant pour convenir d'une date de rencontre préliminaire à la vérification afin de discuter du procédé de vérification.



Rencontre préliminaire à la vérification – Le vérificateur vous explique les procédés de la vérification, vous présente une courte vidéo d'information sur la vérification et passe en revue vos droits selon le *Code de service et d'équité envers les contribuables*. Puis il s'informe de la nature de vos activités commerciales et de votre système de comptabilité. Si nécessaire, le vérificateur vous explique comment fournir des copies de vos registres comptables électroniques. À la suite de la rencontre préliminaire à la vérification, le vérificateur vous envoie une lettre résumant la discussion qu'il a eue avec vous et précisant quels registres seront nécessaires à son examen.



Examen de la documentation – Le vérificateur examine votre documentation pour s'assurer que les taxes ont été correctement appliquées, perçues, documentées et remises. Le vérificateur discute des résultats de la vérification pendant toute la procédure.

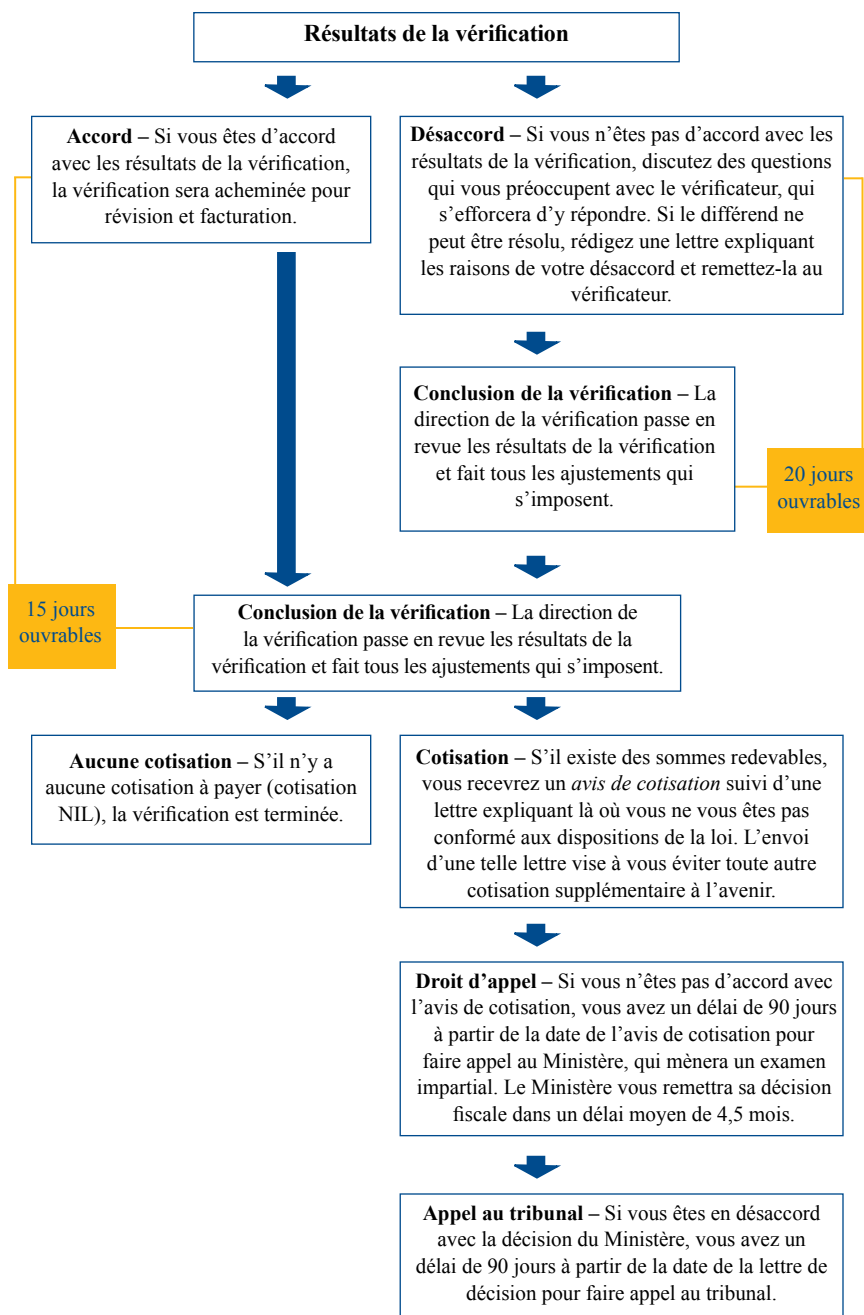
3 à 5
jours



Révision des résultats de la vérification – Une fois que le vérificateur a terminé l'examen de vos documents, il vous explique les résultats dans leur ensemble. Nous vous invitons à discuter de vos préoccupations, afin que le vérificateur puisse travailler en collaboration avec vous pour les résoudre le plus rapidement possible.



suite à la page suivante



Annexe - Rôles et responsabilités de la vérification de la taxe de vente

Analyste des décisions fiscales

Fournit une décision fiscale au Ministère indiquant comment s'applique la taxe à votre entreprise.

Vérificateur

Examine vos registres d'entreprise afin de vérifier que vous avez correctement appliqué et remis les taxes sur les ventes, ainsi que payé correctement la taxe sur vos achats taxables. Le vérificateur peut aussi passer en revue votre demande de remboursement. Pour tout complément d'information, consultez le bulletin de renseignements (GEN 009) sur notre site Web www.sbr.gov.bc.ca/business/Consumer_Taxes/Provincial_Sales_Tax/bulletins.htm.

Direction générale de la vérification

Passé en revue les résultats de votre vérification. Si vous êtes en désaccord avec les résultats de la vérification, la direction générale examinera les explications écrites en justification à vos objections et produira par écrit un nouvel avis de cotisation.

Commissaire

Il a la responsabilité générale de l'administration des avis de cotisation et des vérifications, et répondra à vos questions ou à vos inquiétudes au sujet des procédés de cotisation ou de vérification.

Sous-ministre

Il passe votre dossier en revue si vous avez agi en fonction d'une décision fiscale écrite du Ministère que vous considérez comme inexacte et que vous êtes soumis par conséquent à une cotisation, à des pénalités ou à des intérêts.

Agent des appels

Passé en revue et coordonne vos appels afin de les présenter au Ministre.

Ministre

Passé en revue votre appel si vous êtes en désaccord avec l'avis de cotisation ou que votre demande de remboursement ait été refusée.