



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير

قسم علوم المالية و المحاسبة

تخصص محاسبة و جباية معمقة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم المالية والمحاسبة

عصرنة إدارة الضرائب كآلية لتحسين

الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة

- دراسة حالة بمركز الضرائب عين تموشنت -

من إعداد الطلبة:

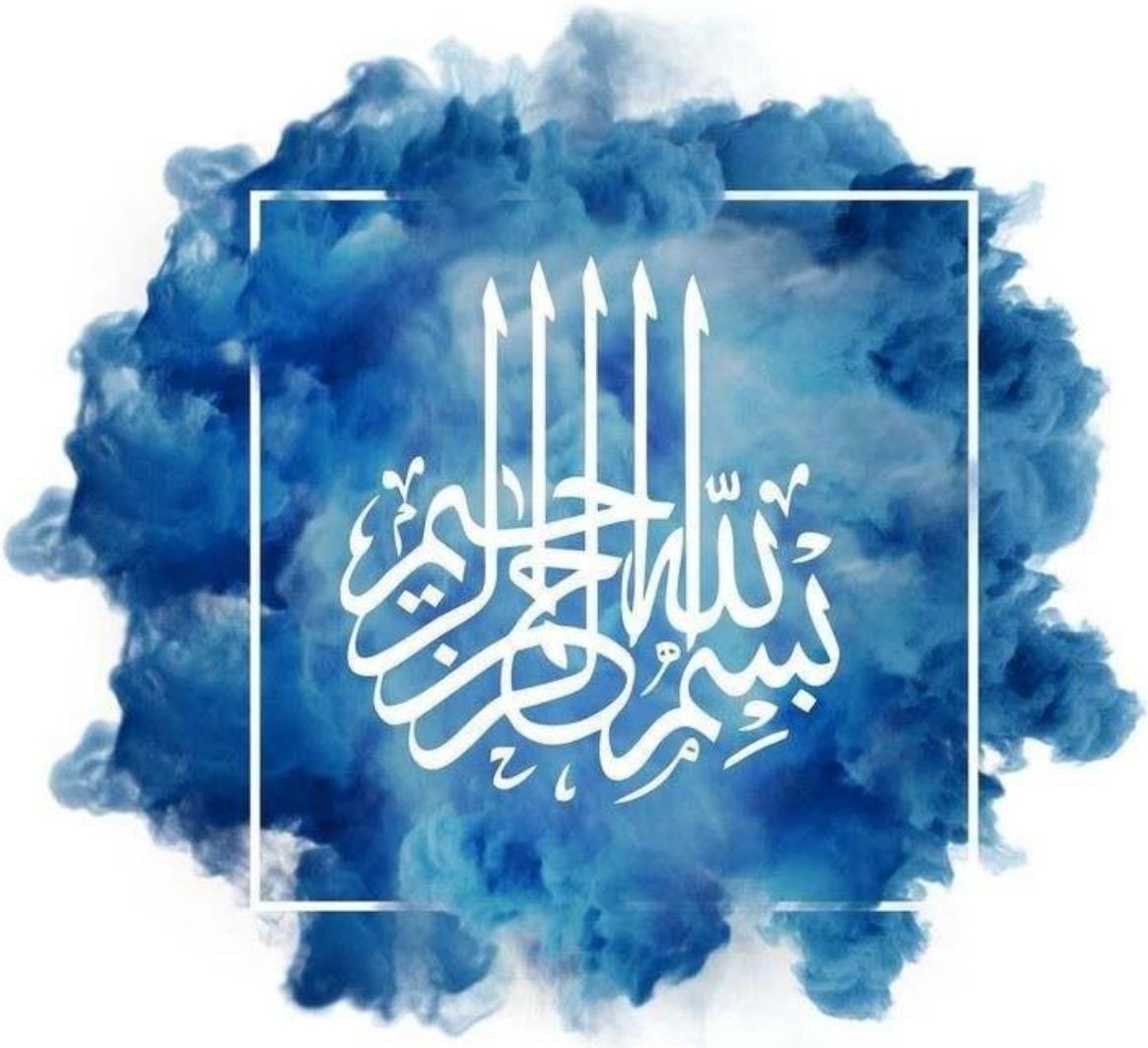
بلعايدي صديق محمد نذير

بن عيسى خالد خير الدين

نوقشت بتاريخ 26 جوان 2024

الصفة	جامعة الانتساب	الرتبة	أعضاء لجنة المناقشة
رئيسا	جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب	أستاذ محاضر أ	حسناوي مريم
مشرفا	جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب	أستاذ محاضر ب	عبدالباقي حياة
ممتحنا	جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب	أستاذ مساعد ب	بن الدين نور الهدى

السنة الجامعية: 2023 - 2024



دعاء

اللهم لا تجعلنا نصاب بالغرور إذا نجحنا و لا
باليأس إذا أخفقنا و ذكرنا

ذكرنا إن الإخفاق و هو صورة التجربة
الأولى التي تسبق النجاح

اللهم :

إذا أعطيتنا نجاحا فلا تأخذ تواضعنا

إذا أعطيتنا تواضعا فلا تأخذ عزتنا

إذا أعطيتنا مالا فلا تأخذ سعادتنا

إذا أعطيتنا قوة فلا تأخذ عقولنا



قال تعالى "ولئن شكرتم لأزيدنكم"

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم و المعرفة و أعاننا على أداء هذا
الواجب و وفقنا إلى انجاز هذا العمل، نهدى ثمرة جهدنا هذا إلى
الوالدين الكريمين و جميع الإخوة و الأخوات الذين كانوا لنا
العون و السند،

نتوجه بجزيل الشكر إلى الأستاذة المشرفة

"عبد الباقي حياة" لمساعدتها لنا و إشرافها على انجاز هذا العمل
و إلى جميع الأساتذة الذين لم يبخلوا علينا بمساعدتهم و نصائحهم و
توجيهاتهم و إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على انجاز هذا
العمل و في تذليل ما واجهنا من صعوبات.

إهداء

أحمد الله عز وجل على منه و عونه لإتمام هذا البحث.

إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آماله، إلى من كان يدفعني قدما نحو الأمام لنيل المبتغى، إلى الإنسان الذي أمتلك الإنسانية بكل قوة، إلى الذي سهر على تعليمي بتضحيات جسام مترجمة في تقديسه للعلم، إلى مدرستي الأولى في الحياة، أبي الغالي على قلبي أطال الله في عمره؛ إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء و الحنان، إلى التي صبرت على كل شيء، التي رعتني حق الرعاية و كانت سندي في الشدائد، و كانت دعواها لي بالتوفيق، تتبععتني خطوة خطوة في عملي، إلى من ارتحت كلما تذكرت ابتسامتها في وجهي نبع الحنان أمي أعز ملاك على القلب و العين جزاها الله عني خير الجزاء في الدارين؛ إليهما أهدي هذا العمل المتواضع لكي..

و إلى كل من يؤمن بأن بذور نجاح التغيير هي في دواتنا و في أنفسنا قبل أن تكون في أشياء أخرى...

قال الله تعالى: "إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم" الآية 11 من سورة الرعد

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل

صاديق

مشرق وناجح



قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	البسمة
II	الدعاء
III	الشكر
IV	الإهداء 1
V	الاهداء 2
VII	قائمة المحتويات
X	قائمة الأشكال
XII	قائمة الجداول
XIV	قائمة المختصرات
ب	مقدمة عامة
الفصل الأول: الإطار النظري لعصرنة إدارة الضرائب	
06	تمهيد
07	المبحث الأول: مفاهيم أساسية لعصرنة إدارة الضرائب
07	المطلب الأول: مفهوم عصرنة الإدارة الجبائية
09	المطلب الثاني: خصائص عصرنة الإدارة الجبائية و أهدافها
12	المطلب الثالث: أسس عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر
14	المبحث الثاني: الدراسات السابقة

14	المطلب الأول: تقديم الدراسات باللغة العربية
16	المطلب الثاني : تقديم الدراسات باللغة الأجنبية
18	المطلب الثالث: الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
25	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بمركز الضرائب عين تموشنت	
22	تمهيد:
23	المبحث الأول: نظرة عامة حول مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت
23	المطلب الأول: ماهية مركز الضرائب بعين تموشنت
24	المطلب الثاني: تنظيم الهياكل التابعة لمديرية الضرائب
27	المطلب الثالث: اختصاصات ومهام مصالح مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت
30	المبحث الثاني: الإصلاحات التنظيمية لعصرنة الإدارة الجبائية
30	المطلب الأول: تحليل بيانات وعرض نتائج الدراسة
39	المطلب الثاني: التصريح الإلكتروني للضرائب والرسوم.
52	خلاصة الفصل الثاني
53	خاتمة عامة
59	قائمة المصادر والمراجع
66	فهرس المحتويات
69	ملخص

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
31	الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب لولاية عين تموشنت	1/2
32	الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب	2/2
33	الهيكل التنظيمي للمركز الجوّاري للضرائب	3 /2
42	البوابة الالكترونية "جبايتك"	4 /2
42	واجهة البوابة "جبايتك" بعد إدخال رمز المستخدم والرقم السري	5 /2
43	خطوط الالتزامات الضريبية الواجب التصريح بها	6 /2
44	كيفية توزيع الرسم على النشاط المهني	7/2

قائمة الجداول

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1/2	الكشف التلخيصي السنوي ERA	45
2/2	عدد الملفات المسيرة من طرف مركز الضرائب لولاية عين تموشنت خلال الفترة من 2019 إلى 2023 عدد ملفات الأشخاص الطبيعيين والاعتباريين	46
3/2	الاستقبالات الشخصية بمركز الضرائب لولاية عين تموشنت خلال الفترة من 2014 إلى 2023.	48
4/2	الاستقبالات الهاتفية بمركز الضرائب لولاية عين تموشنت خلال الفترة من 2014 إلى 2023.	49

قائمة المختصرات

قائمة المختصرات

فرع	العبارة باللغة العربية	العبارة باللغة الاجنبية	المختصر
1	مديرية كبريات المؤسسات	Direction des grandes entreprises	DGE
2	مركز الضرائب	Centre des impôts	CDI
3	المركز الجوارى للضرائب	Centre de proximité des impôts	CPI
4	مديرية الضرائب الولائية	Direction des impôts de la wilaya	DIW

مقدمة

تمهيد :

يشهد العالم اليوم تحديات كبيرة في ظل ثورة المعلوماتية والانترنت مما يعكس التطور المتسارع في أنماط التعامل على مستويات مختلفة، وفتح آفاق واسعة لتطوير مختلف الإدارات والهيئات والمؤسسات الخاصة والعمومية منها، و التخلي عن الأساليب التقليدية والتوجه إلى تبني المفاهيم الحديثة وتغيير أنماط التعامل باستخدام تكنولوجيا المعلومات و عصرنة مختلف المجالات، والتغيير والتحول إلى عالم المعلومات والاتصال.

ويعتبر النظام الجبائي أحد أهم أدوات السياسة المالية التي تعتمدها الدول في تحقيق أهدافها المختلفة، إذ يشكل انعكاسا لوضع الدولة وطبيعة المجتمع لهذا سعت الجزائر إلى إصلاح نظامها الجبائي منذ بداية التسعينات من القرن الماضي ولم تكن هذه الإصلاحات متعلقة فقط بالجانب الفني كسن قوانين جديدة تخص ضرائب جديدة وتغيير في المعدلات وكيفية الدفع والتحويل، إنما امتدت إلى مجالات أخرى وذلك من خلال تبني توجهات جديدة في القطاع الإداري تقوم بشكل أساسي على تطبيق تقنيات جديدة في مجال التكنولوجيا الحديثة، والبدائية بتحويل التعاملات من ورقية إلى الكترونية وتسهيل عملية التصريح قصد تحسين الخدمات وكسب ثقة المكلفين بالضريبة من جهة و خدمة مصلحة الإدارة من جهة أخرى.

إن تطبيق الإدارة الالكترونية في مختلف دول العالم له تأثير كبير في رفع مستوى أداء الإدارة وتحقيق الكفاءة و الفعالية في مختلف القطاعات، و عرفت من جهتها الجزائر محاولات عديدة لإنجاح عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية في شتى الميادين والقطاعات، سعيا منها لتحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن، وعلى وجه الخصوص قطاع الضرائب، الذي يستخدم الأنظمة الالكترونية والتقنيات الحديثة في عملية التحصيل الضريبي، كونه يكتسي أهمية كبيرة في تحقيق أهداف السياسة المالية للدولة.

ولقد حظيت المديرية العامة للضرائب باعتبارها طرفا هاما في القطاع المالي بالعديد من الإنجازات الفعلية في إطار مشروع عصرنة الإدارة الضريبية، من خلال عصرنة جميع العمليات الجبائية والتشغيل الآلي لجميع الإجراءات ذات الصلة بفرض الضريبة والتحويل الجبائي والرقابة الجبائية لهذا سعت المديرية العامة للضرائب لاستحداث قنوات اتصال حديثة مع المكلفين بالضريبة، تتمثل أساسا في الموقع الالكتروني لمديرية الضرائب، والبوابة الالكترونية "جبائتك"، وتطمح من خلالها إلى تطوير عملية الرقابة الجبائية وزيادة الحصيلة الجبائية من خلال مكافحة جميع أشكال التهرب الضريبي وبالتالي إحداث إصلاح عام للنظام الجبائي.

أولا: اشكالية الدراسة

على ضوء ما سبق ذكره، وحتى نتمكن من الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة ارتأينا معالجة الموضوع وفق الإشكالية الرئيسية التالية:

كيف تساهم عصرنه الإدارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة بمركز الضرائب عين تموشنت؟

على أساس هذه الإشكالية يمكننا إدراج الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو واقع تطبيق العصرنة في مركز الضرائب عين تموشنت؟
- ما انعكاسات تطبيق العصرنة على أعوان الضرائب بمركز الضرائب عين تموشنت عند تأدية مهامهم؟
- ما مدى مساهمة عملية العصرنة التي شهدها مركز الضرائب بعين تموشنت في تحسين الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة؟

ثانيا: فرضيات الدراسة:

- للإجابة على الإشكالية المطروحة حاولنا طرح الفرضيات التالية:
- يستخدم مركز الضرائب بعين تموشنت العصرنة في أغلب تعاملاته وبدرجة متفاوتة بين أقسامه ومصالحه.
 - تساهم العصرنة في تسهيل مهام أعوان الضرائب بمركز الضرائب عين تموشنت.
 - اعتماد العصرنة في الإدارة الجبائية أدى إلى تحسين أغلب الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة.

ثالثا: أهداف الدراسة

- توضيح الإصلاحات التنظيمية لعصرنة الإدارة الجبائية.
- معرفة التدابير الإلكترونية لعصرنة الإدارة الجبائية (حالة البوابتين الإلكترونية "جبايتك" و"مساهمتك").
- التعرف على أهم الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة من خلال العصرنة التي شملت مركز الضرائب بعين تموشنت.

رابعا: أهمية الدراسة

يكتسي هذا الموضوع أهمية كبيرة، حيث تعد عصرنة الإدارة الضريبية خطوة هامة لإضفاء الشفافية في التعامل مع شركاء قطاع الضرائب من مواطنين ومؤسسات وهيئات عمومية أو خاصة فهي تعد شرطا أساسيا في معادلة كسب الثقة بين هؤلاء الشركاء، ورفع مستوى الخدمات المقدمة للمكلف، وتحقيق الشفافية الجبائية، و تحقيق مبدأ الوضوح واليقين.

خامسا: منهج الدراسة

لإعداد هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي من خلال وصف عملية عصرنة و رقمنة الإدارة الجبائية، والمنهج التحليلي من خلال تحليل الإحصائيات المتعلقة بالخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة كما استخدمنا أداة المقابلة.

سادسا: مبررات اختيار موضوع الدراسة

تتمثل أسباب اختيار موضوع البحث في مبررات موضوعية وأخرى ذاتية، يمكن طرحها كالتالي:

1- مبررات موضوعية:

- الاهتمام المتزايد بالبحوث حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي مست كل الجوانب، وسيطرت العصرنة على كل القطاعات بما في ذلك قطاع الضرائب.
- إبراز مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مركز الضرائب لولاية عين تموشنت.
- الغاية المرجوة إثراء المكتبة الجامعية بالمعلومات حول موضوع الدراسة وجعله مرجعا للأبحاث المستقبلية.

2- مبررات ذاتية:

- الميل الشخصي والاهتمام بموضوع الدراسة والرغبة في التعمق فيه أكثر والتعرف على حيثياته، كونه موضوع العصر.
- ارتباط موضوع البحث بتخصصنا - محاسبة وجباية معمقة - والرغبة في محاولة الربط بين الواقع العلمي والجانب النظري فيما يتعلق بانعكاسات عصرنة النظام الجبائي في المساهمة في تحسين خدمة المكلف.

سابعا: حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية:** تطرقت الدراسة على متغيرين رئيسيين عصرنة إدارة الضرائب و الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة.
- الحدود المكانية:** تم انجاز هذه الدراسة بمركز الضرائب عين تموشنت.
- الحدود الزمنية:** تم تحليل البيانات و الإحصائيات المتوفرة لدينا من مركز الضرائب بعين تموشنت و المتعلقة بالفترة الممتدة من سنة 2014 إلى غاية سنة 2023.

ثامنا: هيكل الدراسة

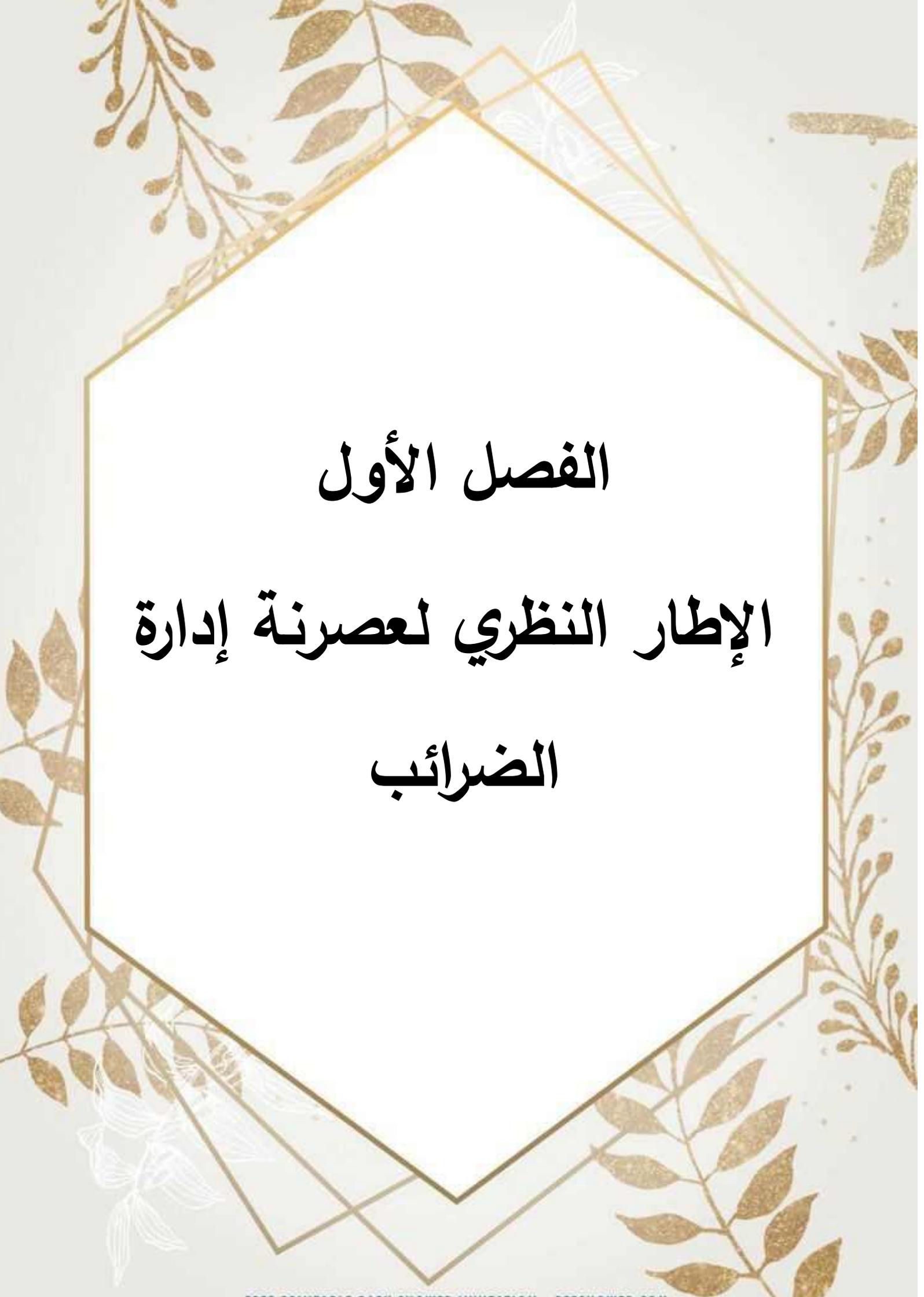
- بغية الإجابة عن الإشكالية المطروحة و اختبار مدى صحة الفرضيات و للإلمام بكل جوانب الدراسة قمنا بتقسيم موضوع الدراسة إلى فصلين: فصل نظري و فصل تطبيقي، أما المقدمة فقد قمنا من خلالها بطرح الإشكالية و إظهار التصور العام للدراسة.
- وجاء تقسيم دراستنا على النحو التالي:

الفصل الأول: الموسوم ب "الإطار النظري لعصرنة إدارة الضرائب"، تم تقسيمه إلى مبحثين، يحتوي كل مبحث على مطلبين، حيث تطرقنا في المبحث الأول مفاهيم أساسية لعصرنة إدارة الضرائب أما المبحث الثاني فتطرقنا إلى الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: الموسوم بـ "دراسة ميدانية في مركز الضرائب عين تموشنت"، قمنا بدراسة ميدانية حول مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت حيث قسمنا فصلنا إلى مبحثين المبحث الأول نظرة عامة حول مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت أما المبحث الثاني الإصلاحات التنظيمية لعصرنة الإدارة الجبائية.

تاسعا: صعوبات الدراسة

- قلة المؤسسات الضريبية التي تعتمد على نظام عصرنة.
- نقص الوعي لدى كثير من الموظفين بأهمية عصرنة وكذا نقص درايتهم بهذا الموضوع.
- عدم وجود مراجع لها صلة مباشرة بموضوع دراستنا الحالية.
- ندرة المراجع باللغة العربية مما جعلنا نلجأ للترجمة.



الفصل الأول
الإطار النظري لعصرنة إدارة
الضرائب

تمهيد:

يعتبر النظام الضريبي منذ القدم مظهرا من مظاهر قيام الدولة ورمزا أساسيا من رموز سيادتها الوطنية، فقد عرف تطورا متواليا نتيجة التغيرات والتحولات السريعة التي شهدتها العالم في المجال الاقتصادي والتكنولوجي، حيث تعتبر إيرادات النظام الضريبي أحد أهم مصادر تمويل الإنفاق العام وأداة للتعديل والضبط الاقتصادي.

لا يقتصر الإصلاح الضريبي على الجانب التشريعي فحسب، بل يتعداه إلى الجانب الإداري والتنظيمي أيضا، ذلك لأن نجاح سياسة الإصلاح الضريبي تتوقف على مدى توفر إدارة ضريبية فعالة قادرة على الاضطلاع بالمهام الموكلة إليها وتنفيذها على أرض الواقع، باعتبارها الجهاز المكلف بتطبيق التشريع الضريبي والتحقق من سلامته حماية لحقوق الدولة من جهة، وحقوق المكلفين من جهة أخرى.

فقد تأثرت الإدارة الجبائية باعتبارها طرف هام في القطاع المالي بالإصلاحات الاقتصادية التي عرفت الجزائر، وفي هذا الصدد وجدت نفسها مطالبة بوضع إستراتيجية حديثة لعصرنة هيكلها وخدماتها حتى تتماشى مع متطلبات المرحلة الاقتصادية الراهنة وكذا تطبيق التعليمات وتوجهات الحكومة الرامية إلى عصرنة وتحسين أداء الخدمة العمومية في مختلف القطاعات، بغية تبسيط الإجراءات الإدارية لتذليل العقبات التي تواجه المكلفين بالضريبة من جهة وزيادة فعالية تسييرها من جهة أخرى.

سننتقل في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: مفاهيم أساسية لعصرنة إدارة الضرائب

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول: مفاهيم أساسية لعصرنة إدارة الضرائب

أصبحت العصرنة مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر، فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى المجتمعات الأكثر تطوراً، حيث تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب و تقنيات جديدة للاقتصاد الرقمي الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

تعد العصرنة بصفة عامة من أهم الثورات التقنية المنجزة في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال التكنولوجيا، وابتكار تقنيات تكنولوجيا جد متطورة إلى التفكير الجدي من قبل مختلف الدول والحكومات إلى الاستفادة من هذه التقنية باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة رقمية، و ذلك في تسريع الأعمال.

المطلب الأول: مفهوم عصرنة الإدارة الجبائية

عصرنة الإدارة الجبائية تعني تطبيق أحدث التقنيات والممارسات الإدارية لتحسين أداء الإدارة الجبائية (الضريبية) وجعلها أكثر كفاءة وشفافية. هذا المفهوم يتضمن مجموعة من الإجراءات والتقنيات التي تهدف إلى تحديث وتحسين العمليات الإدارية المتعلقة بالضرائب.

الفرع الأول : تعريف عصرنة الإدارة الجبائية

التعريف الأول: تعرف العصرنة بأنها "جمع وتخزين ومعالجة وبت باستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية أو البرامج ولكن بتصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان وغاياته التي يريجوها من تطبيق واستخدام تلك التكنولوجيات والقيم والمبادئ التي يلجا إليها لتحقيق خبراته." (2020، ص: 29، أحسن زكي، سمير عماري)

تعريف 2: عرفت العصرنة كذلك بأنها: عبارة عن ثورة المعلومات المرتبطة بصناعتها وعرضها وتوزيعها من خلال وسائل تقنية حديثة ومتطورة وسريعة ذلك من خلال الاستخدام المشترك للحاسبات ونظامالاتصال الحديثة. (الصفحات 14-15، شيلي أحلام، 2020)

ومن خلال هذه التعاريف يتبين أن العصرنة هي " مجموعة من الأدوات التقنية الحديثة والمتطورة تعمل على جمع وتخزين ومعالجة المعلومات واسترجاعها و باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة".

وتعرف على أنها: "الاستغناء عن المعاملات الورقية واحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الإستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة الى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطواتمتسلسلة منفذة مسبقاً." (الصفحة 32، علاء السالمي، 2008)

وتعرف كذلك بأنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة".

كما تعرف بأنها: "هي استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان ويمتد هذا المعنى حتى للأمور الإدارية". (الصفحة 158، نجم عبود نجم، 2009)

وتعرف العصرنة أيضا: "بانها لا تقتصر على توفير الخدمات للمواطنين عن طريق الأنترنت فحسب، بل تشمل إلكترونية المحاولة الدائمة للحصول على أجود خدمة في العلاقات الداخلية والخارجية من خلال الطرق الغير تقليدية في أي مكان وزمان دون تمييز أو إخلال بتكافؤ الفرص".

وهي أيضا "استراتيجية إدارية لعصرنة المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة". (الصفحة 25، أحمد، 2009)

1-تعريف عصرنة الإدارة الجبائية: "لا يوجد تعريف محدد لعصرنة الإدارة الجبائية، حيث هناك العديد من التعاريف فهناك من عرفها على انها: "استخدام هذه الأخيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال للقيام بمهامها ومسؤولياتها، بهدف تحسين خدماتها وتبسيط الإجراءات على المكلفين بالضريبة، ومنه توفير الوقت والجهد في انجاز الاعمال بهدف زيادة التحصيل الجبائي والإنقاص من حالات التهرب الضريبي". (الصفحات 62-63، عبد اللاوي، 2017)

وتعرف كذلك أنها: "الإطار الذي يتم من خلاله تنسيق ومزج الموارد المادية والمالية والبشرية لتحويل البيانات والمعطيات الجبائية، والتي تحول من مدخلات نظام المعلومات الجبائي إلى مخرجات، وهي المعلومة الجبائية لتحقيق الأهداف المسطرة من الإدارة الجبائية".

من خلال ما سبق يمكن أن نعرف عصرنة الإدارة الجبائية على أنها استغناء هذه الأخيرة عن مختلف المعاملات الورقية، والاعتماد على نظام معلومات إلكتروني يقوم بجميع الوظائف والأعمال الجبائية بشكل آني ومتسلسل، من أجل تحقيق جميع الأهداف المرجوة.

الفرع الثاني : أهمية الإدارة الجبائية:

تظهر الأهمية البالغة التي تكسبها الإدارة الجبائية من خلال إحداث عملية عصرنة في النقاط التالية:
-تبسيط الإجراءات داخل الإدارة الجبائية، وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات المقدمة للمكلفين؛ (الصفحة 218، قنص ، يونس)

-تسهيل إجراءات الاتصال بين الإدارة الجبائية ومختلف المؤسسات.

- الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل إدارة الضرائب.
- تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجابيا على عمل الإدارة الجبائية، وريح أماكن التخزين والارشفة.
- تقديم الخدمات للمكلفين بصورة مرضية خلال 24 ساعة و ليلة إيان الأسبوع.
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد على المحسوبية وتحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز الأعمال الجبائية؛
- اختصار الوقت في التنفيذ وتخفيض التكاليف الناتجة عن أعمال الإدارة التقليدية. كما هناك ما يرى ان أهمية عصرنة الإدارة الجبائية تتمثل في: (الصفحة 17، آكلي، 2015)
- التقليل من الضغط الجبائي وتخفيضه؛
- تعزيز وترشيد الإجراءات الجبائية؛
- تبسيط إجراءات تسيير وتفعيل الضريبة؛
- تسهيل وتبسيط المعاملات الإدارية الجبائية.

المطلب الثاني: خصائص عصرنة الإدارة الجبائية و أهدافها

عصرنة الإدارة الجبائية تعد خطوة أساسية في تطوير نظم الإدارة المالية للدول، حيث تسعى الحكومات إلى تحسين كفاءة وشفافية عملياتها الضريبية عبر تبني أحدث التقنيات والممارسات الإدارية. الإدارة الجبائية التقليدية غالبًا ما تواجه تحديات مثل البيروقراطية، عدم الكفاءة، وصعوبة تتبع الامتثال الضريبي. ومع ذلك، فإن العصرنة تمثل تحولاً جوهرياً يمكن أن يعالج هذه التحديات بفعالية.

الفرع الأول: خصائص عصرنة الإدارة الجبائية

تقدم عصرنة الإدارة الجبائية وجهاً آخر مغاير لوجه الإدارة العادية، وتعتبر أداة فعالة في جميع العمليات خلال الوقت الحاضر، وتتمثل خصائص عصرنة الإدارة الجبائية في خصائص الإدارة الإلكترونية والتي تتمثل في: (الصفحة 4، شعباني، 2017)

1- **السرعة والوضوح:** ان كثير من المعوقات الإدارية والعقبات التي ترسخت وبقيت لسنوات على حواجز البيروقراطية يمكن أن تتلاشى وتصبح ماضياً بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة الجبائية الإلكترونية، والتي تعطل قوانينها وظروف أعمالها الورقية إنجازاً للمعلومات. ففي ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى وقت طويل. (الصفحة 69، شان، بلعزوز، 2017)

2- **عدم التقيد بالزمان والمكان:** من خصائص الإدارة الجبائية الإلكترونية انه بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم، فهي لا تتقيد في عملها بزمن معين، فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الانترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة، كما أن شبكاتنا الداخلية ليست بحاجة إلى مباني ضخمة لاستيعاب بعض أجهزة

الحاسوب، ويصلح ليكون مقر الإدارة كبير، كانت في الماضي يضيق بها مبنى ضخم يفوقمبناها بعشرات المرات.

3-إدارة المعلومات: لا تقوم الإدارة الجبائية الالكترونية على ممارسات الأفراد من موظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها، بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة، ومنضمن تلك البرامج ما يتيح للمراجع انجاز معاملاتها عبر شاشاتها وتبسيطها له بدرجة أشبه بالتعليمية. كما تهتم بإدارة الملفات وليست الاحتفاظ بها وتكديسها فوق بعضها البعض على أرفف أرشيف الإدارة، ولا يعني هذا أن الإدارة الجبائية الالكترونية لا تحتفظ بالمعلومات والبيانات، بل تضمن لها وسائل حفظ الأمانة.

4-المرونة: الإدارة الجبائية الالكترونية مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكانياتها للاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، متعددة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يعين الإدارة الجبائية على تقديم الكثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبدا بفعل تلك العوائق في ظل الإدارة التقليدية.

5-الرقابة المباشرة والصادقة: ومن خصائص الإدارة الجبائية الالكترونية انه أصبح بإمكانها أن تتابعمواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور، وهكذا يصبح لدى الإدارة الجبائية تلك الأداة المضمونة الصادقة التي تقيم بها أنشطتها، وتتابع بها مواقعها باطمئنان، بعيدا عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارة التقليدية، بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات، فضلا عن بطء هذا الأسلوب، ويمكن بوضوح كشف هذا الفارق حين نتصور إدارتين. (الصفحة 21، أحسن، عماري، 2020)

6-السرية والخصوصية: من خصائص الإدارة الجبائية الإلكترونية السرية والخصوصية للمعلومات والبيانات الجبائية المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم اتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفذ الى تلك المعلومات، فعلى الرغم منالوضوح و الشفافية اللذين تتمتع بهما الإدارة الجبائية الإلكترونية إلا أن هذا لا ينطبق بطبيعة الحال علمختلف أنواع المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الجبائية الالكترونية على الإدارة التقليدية، إذ أن قدرتها علناإخفاء و السرية أعلى، ولديها أنظمة منع الاختراق، مما يجعل الوصول الى أسرارها و ملفاتهما المحجوبة أمر بالغ الصعوبة.

7- إدارة بلا ورق: حيث تتميز الإدارة الجبائية الإلكترونية كونها إدارة خالية من الأوراق بحيث تمكن من سهولة الحصول على الأشياء بسرعة وتوفير مساحة باستخدام قاعدة البيانات السهلة تضم مختلف ملفات المؤسسات الحكومية الخاصة.

8- معالج لتحسين الأداء بشكل فعال: حيث أن الإدارة الجبائية التي تقوم على نظام تكنولوجي يكون لها القدرة على معالجة جميع المشاكل بشكل أسرع مقارنة بالطرق التقليدية التي يديرها الإنسان بمفرده. حيث يضم النظام التكنولوجي كل وحدة معالجة مركزية وإدارة التخزين، ونظام الشبكة والتشغيل، نظام قاعدة البيانات اللازمة.

الفرع الثاني: أهداف عصرنة الإدارة الجبائية:

تسعى الإدارة الجبائية إلى مجموعة من الأهداف من خلال التحول إلى عصرنة الإدارة الجبائية وذلك من خلال:

- الالمام الشامل بالمكلفين بالضريبة كل حسب وضعيته الخاصة او خصوصياته.
- تعزيز الثقافة الجبائية لدى المكلفين بالضريبة من خلال اعتماد تقنية التحصيل الإلكتروني.
- التكفل السريع بانشغالات المجتمع الضريبي سواء تعلق الأمر منها بالانشغالات الجبائية، او الانشغالات بحسن الاستقبال، وتحسين نوعية الخدمة العمومية على مستوى الإدارة الجبائية؛
- سهولة وسرعة التعرف واكتشاف المكلفين بالضريبة الذين يثبت بارتكابهم للغش والتهرب الضريبي والذين يخلون بالتزاماتهم الجبائية.
- معالجة السريعة الفعالة للكم الهائل من التصريحات الجبائية للمكلفين بالضريبة وفي آن واحد. كما أن هناك من يرى أن أهداف عصرنة الإدارة الجبائية تتمثل في: (الصفحة 21 ، أحسن، عماري، 2020)
- عصرنة الوثائق لاستخدامها بين المصالح الداخلية و الخارجية قصد تسهيل التسيير والتحصيل الضريبي للأرشفة والحفظ، إضافة إلى التحقيق في المعلومات الضريبية بأسرع وقت وأقل تكلفة؛
- انشاء مراكز اتصال بين المصالح الضريبية والمكلفين، إضافة للقيام بالإجراءات الإدارية والتصريحات عن بعد والاستفادة من استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
- المسح الضوئي للتصريحات الورقية وتجميعها في بنك المعطيات؛
- انشاء أنظمة قراءة آلية للمعطيات.
- كما انه هناك أيضا من يرى ان أهداف عصرنة الإدارة الجبائية تتمثل في:
- تمكين المكلف من الولوج إلى الإدارة الجبائية 24/24 ساعة خلال كامل أيام الأسبوع؛
- تجنب تنقلات المكلفين من أجل تقديم التصريحات الجبائية؛
- الدفع عن طريق الأنترنت لمختلف الضرائب والرسوم؛

-تزويد المكلف بالضريبة بالمعلومات حول رزنامة الجبائية؛

-مساعدة المكلف الى الولوج الى استمارات التصريحات الجبائية المودعة والاطلاع عليها عن بعد.

المطلب الثالث: أسس عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر

مضمون عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر سعت الإدارة الجبائية في الجزائر باعتبارها طرف هاموفعال إلى تحسين خدماتها العمومية من أجل الوصول إلى مستويات تحصيل ممكنة، وفي هذا الصدد قامت بوضع إستراتيجية لعصرنة هيكلها التنظيمية والتشريعات الجبائية لها، إذ ارتكز برنامج العصرنة على محورين أساسيين هما:

1. إصلاح هيكل الإدارة الجبائية:

لقد تم استحداث هيكل جديدة على مستوى المصالح الخارجية للإدارة الجبائية تمثلت في:

أ-مديرية كبريات المؤسسات DGE :

تم إنشاء مديرية كبريات المؤسسات على مستوى الجزائر العاصمة كخطوة أولى نحو الانتقال من الهيكل التنظيمي القديم و الانتقال للنظام الجديد الذي يعوض نظام الاختصاص الإقليمي بالاختصاص النوعي، استجابة الانشغالات المكلفين بالضريبة الخاصة بتحسين نوعية الخدمات المقدمة لهم وتبسيط الإجراءات الإدارية و وضع جهاز متكامل للتسيير المعلوماتي للضريبة.

ويندرج مسار مديرية كبريات المؤسسات بموجب المادة 32من قانون المالية لسنة 2002في إطار البرنامج الشامل لتحديث الإدارة الجبائية سواء من الناحية التنظيمية أو العملية، وهي تهتم بتسيير الملفات الجبائية التي يفوق رقم أعمالها حسب قانون المالية لسنة 2020 ثمانية مليون دينار جزائري(8000000)

ب- مركز الضرائبCDI:

تم إنشاؤه بموجب قانون المالية لسنة 2003 لاسيما المواد 31-32حيث يختص بتسيير ملفات المكلفين الخاضعين للضريبة حسب النظام الحقيقي الذين لا يقل رقم أعمالهم عن 15.000.000.00دج.الهدف من انشاء هذا المركز هو:

-تخفيض عدد المصالح القاعدية.

-توحيد وتجميع المعاملات الضريبية لنفس المكلف في ملف واحد.

-استغلال التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال لتسهيل عملية التواصل مع المكلفين بالضريبة.

-إنشاء مصلحة الإعلام والاتصال لتسهيل وتبسيط الإجراءات الجبائية للمكلفين بالضريبة وتحسين العلاقة معهم.

ج- المركز الجوّاري للضرائب CPI:

يمثل إنشاء المركز الجوّاري للضرائب المرحلة النهائية لعملية تحديث واسعة للإدارة الجبائية وواجهة جديدة لها التي تبنت مهمة أساسية لضمان أحسن نوعية الخدمة للمكلفين بالضريبة من خلال تبسيط وتنسيق وتحديث الإجراءات.

1. هو مكلف بتسيير الملفات الجبائية التي يقل رقم أعمالهم السنوي عن 15.000.000.00 دج يختص هذا المركز بتسيير ملفات المكلفين بالضريبة التابعين للنظام الجزافي ويمثلون 05% من الإيرادات الجبائية.

2. إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى الإدارة الجبائية:

يعتبر إدراج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال على مستوى الإدارة الجبائية مرحلة هامة في مواصلة برنامج العصرنة، وهي تتطلب تكييف التشريع الجبائي من أجل التوجه نحو التقنيات غير المادية وتأطير التسيير الإلكتروني للعمليات الجبائية.

وبالفعل قامت المديرية العامة للضرائب في إطار برنامج التحديث بالتعاقد مع شركة إسبانية SITEMASINDRA قصد اقتناء ووضع نظام معلوماتي جبائي، SAP الذي يشكل أحد الركائز الأساسية لعصرنة الإدارة الجبائية.

إن تطبيق هذا النظام المعلوماتي على مستوى مصالح المديرية العامة للضرائب يهدف إلى تحقيق النجاحة من خلال:

-المساهمة في تخفيض الحصاص التي تمثل مستحقات ضريبية للإدارة الجبائية لدى المكلف بالضريبة والتي يصعب تحصيلها وبالتالي زيادة معدلات التحصيل الضريبي والحد من مشكل انعدام الثقافة الجبائية التي تعاني منه الإدارة الجبائية.

-الإلمام الشامل بالمكلفين بالضريبة كل حسب وضعيته الخاصة أو خصوصياته.

- تعزيز الثقافة الجبائية لدى المكلفين بالضريبة من خلال اعتماد تقنية التحصيل الإلكتروني.

-التكفل السريع بانشغالات المجتمع الضريبي سواء تعلق الأمر منها بالانشغالات الجبائية أو

الانشغالات الخاصة بحسن الاستقبال وتحسين نوعية الخدمة العمومية على مستوى الإدارة الجبائية.

-المعالجة السريعة والفعالة للكّم الهائل من التصريحات الجبائية للمكلفين بالضريبة وفي آن واحد.

-سهولة وسرعة التعرف واكتشاف المكلفين بالضريبة الذين يتبث ارتكابهم للغش والتهرب الضريبي والذين يخلون بالتزاماتهم الجبائية.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

عند إنجاز هذا البحث تم الإطلاع على بعض الدراسات السابقة ذات الطابع الأكاديمي، والذي تناولت موضوع عصرنة الإدارة الجبائية والتحصيل الضريبي، والتي تبدو مشابهة لموضوع البحث إلا أنها تختلف عنها في جوانب كثيرة، وسنعرضها من حيث الزمن من الأقدم إلى الأحدث.

المطلب الأول: تقديم الدراسات العربية

من خلال هذا المبحث سنعرض أهم الدراسات التي سبقتنا في ميدان عصرنة الإدارة الجبائية، وتحديد أوجه التشابه وأوجه الاختلاف وأهم النقاط التي تميز دراستنا عن الدراسات الأخرى.

1.دراسة قحموش سمية "دور المراجعة الجبائية في تحسين جودة التصريحات الجبائية"، مذكرة ماجيستر في العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة 2012.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور المراجعة الجبائية في تحسين جودة التصريحات الجبائية والتي تعتبر من أهم أدوات الرقابة الجبائية مما تشمله من أنشطة ومراحل تساهم في تحسين الالتزام الضريبي وذلك ما يعكس تحسين جودة التصريحات الجبائية وأهدافها وأهميتها وأداة فعالة في محاربة الغش والتهرب الضريبي، وتم كذلك تبين أهم ضرائب النظام الجبائي الجزائري وأنواع التصريحات الجبائية المختصة لها. و توصلت هذه الدراسة لنتائج التالية:

-تسمح المعالجة المعلوماتية (نظام الإعلام الآلي) بتحسين المراجعة الجبائية عن طريق البرمجة العقلانية والعلمية للملفات، والكشف السريع عن الوضعيات الاحتياالية، وحفظ الملفات من الضياع والإعلام التلقائي عن التأخيرات في الدفع وهذا ما تقتقر إليه مصالحنا الضريبية.

-إن افتقار إدارتنا الضريبية للمراجعين وخاصة المؤهلين والمناسبين لأداء أعمال مراجعة، يكون سببا من أسباب انتشار العديد من أوجه الفساد الإداري وانعدام ثقة المكلفين بالنظام الضريبي ككل، وتراجع معدلات الالتزام الطوعي الضريبي وبنسبة كبيرة.

2. دراسة محمد بودالي، "رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر" - الإدارة الجبائية نموذجا، مجلة دراسات جبائية، جامعة البليدة 5كلونيبي علي، مخبر تحديات النظام الضريبي الجزائري ظل التحولات الاقتصادية، العدد ، 2جوان 2012.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الرقمنة في تطوير وتحسين الخدمة العمومية وذلك بالإسقاط على الإدارة الجبائية في الجزائر، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

-تهدف عصرنة الإدارة من خلال التصريح الإلكتروني وكذا المواقع الإلكترونية إلى تقليل معاناة المكلفين وتحسين جودة الخدمة وهذا يصب في مصلحة المكلف إن التدابير التي جاءت لعصرنة الإدارة الجبائية.

وتحسين الخدمة العمومية لم تشمل جميع المكلفين فهي تقتصر في غالب الأحيان على المكلفين التابعين

لمديرية كبريات الشركات.

-التقنيات الإلكترونية التي استحدثتها الإدارة الجبائية اقتصر فقط على إدارة الضرائب ولم يتم ربطها بالإدارات والمؤسسات الأخرى وهذا لا يخدم نظام المعلومات الجبائي.

3. دراسة مروة زحاف، "دور رقمنة المالية العامة في زيادة التحصيل الضريبي" - تجارب دولية رائدة بالإشارة إلى حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي 2019-2020.

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو استعراض كيفية مساهمة عصرنة المالية العامة في زيادة التحصيل الضريبي بالإضافة إلى استعراض التجارب الدولية الرائدة في مجال عصرنة المالية العامة من خلال التعرف على أهم مجالات رقمنة المالية العامة وأنظمتها المستخدمة في مجال العمل الضريبي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن العصرنة المالية العامة ساهمت في تحسين التحصيل الضريبي كما وكيفا، كما تفاوتت تجارب بلدان العالم في عصرنة ماليتها العامة، حيث سبق بلدان العالم المتقدم بلدان العالم النامي بأشواط لأسباب عديدة كان أبرزها البنية التحتية الرقمية المتطورة، الكفاءات البشرية والقوانين الصارمة والمرنة في نفس الوقت وغيرها.

4. دراسة محي الدين محمود عمر و بوزيان فيصل: "عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر ودورها في تحسين العلاقات مع المكلفين بالضريبة"، جامعة تيسمسيلت(الجزائر)، 2021.

تهدف هذه الدراسة إبراز دور عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين العلاقة مع المكلفين وقد توصلت إلى النتيجة التالية:

-إن التدابير التي جاءت لعصرنة الإدارة الجبائية وتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة لم تشمل جميع المكلفين، فهي تقتصر في الغالب على المكلفين التابعين لمديرية كبريات المؤسسات.

-تهدف الإدارة الجبائية من خلال برنامج عصرنة هياكلها إلى تقليل معاناة المكلفين وتحسين الخدمة المقدمة إليهم وهذا ما يؤدي إلى تعزيز العلاقة بينه وبين الإدارة الجبائية.

-لا تزال نسبة استخدام البريد الإلكتروني إلى مجموع استقبال مستخدمي الإدارة الجبائية بعيدا كل البعد مقارنة باستخدام الهاتف والمراسلات الكتابية.

5. دراسة ميلودة حمدو، "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي"، دراسة حالة بلدية أنقوسة ولاية ورقلة، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم

السياسية، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2022

تهدف هذه الدراسة أساساً إلى التعرف على الدور الذي تلعبه عملية عصرنة في تحسين جودة الخدمات العمومية، إضافة إلى التعرف على جهود السلطات الجزائرية في تحسين الخدمة العمومية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- أن للعصرنة دور في تحسين جودة الخدمات العمومية بالرغم من الصعوبات التي تعاني منها الإدارة.
- ساهمت العصرنة في التخفيف من العديد من الإجراءات الإدارية وقلصت من زمن انجاز الوظائف والجهد المبذول بالنسبة للموظف.
- كما ساهمت العصرنة أيضاً في التقليل من الجهد والوقت المستغرق في استخراج الوثائق للمواطن.

المطلب الثاني: تقديم الدراسات الأجنبية

1. PABLO SERRA (2005), Performance Measures in Tax Administration Chile as a Study, Public administration and development, Public Admin, Dev. 25 (2005), PP.115-124.

تهدف الدراسة إلى مشكلة قياس أداء إدارة الضرائب التشيلية بالمقارنة مع جميع التدابير الموجودة في بلدان أخرى. وخلص المؤلف من خلال هذه الدراسة إلى أن مقاييس يجب تحديد الأداء من خلال أهداف الإدارة الضريبية. بالنسبة إلي يبدو أن قياس الأداء المناسب في حالة شيلي، يتعلق بقياس الأداء الأول بهدف تعظيم الإيرادات الضرائب، هي نسبة الإيرادات الفعلية إلى الإيرادات المحتملة لكنها تفشل في السيطرة عليها المتغيرات الأخرى التي تؤثر على الأداء مثل ميزانية الدعم الفني و نصيب الفرد من الدخل، و هو مقياس الأداء الثاني الذي يستخدم لغرض التزويد خدمات عالية الجودة لدافعي الضرائب تقاس بالمسوحات واستطلاعات الرأي.

2- Ojeka Stephen and Al (2016), Role of e-Governance in Nigeria's tax System: Strategy Perspective to Enhancing Compliance, In: 16th European Conference on e-Government, 16-17 June 2016, University of Ljubljana Slovenia

تهدف الدراسة إلى إبراز دور الحوكمة الإلكترونية في النظام الضريبي لزيادة الإيرادات الضريبية من خلال تحسين الامتثال فرض الضرائب على دافعي الضرائب عن طريق تقديم الإقرار الإلكتروني ودفع الضرائب إلى نيجيريا. وهكذا ركزت الدراسة على فحص قضايا الترويج للمنصة.

نظام الإيداع الضريبي الإلكتروني مع دافعي الضرائب ، ولكن إنشاء المنصة وحدها لا يكفي لتحسين الامتثال الضريبي لدافعي الضرائب النيجيريين لكن يجب على الحكومة دمج نموذج قبول التكنولوجيا، (TAM) و يجب على إدارة الضرائب تحديث نظام الإقرار الإلكتروني باستمرار أن تكون الضرائب سهلة

الاستخدام ، وعندما يكون لدى دافعي الضرائب تصور إيجابي عن سهولة الاستخدام وفائدة النظام للأغراض الضريبية الخاصة بهم ، فسيشجعهم على الامتثال لقوانين وأنظمة الضرائب.

4- Sohee Kim & Taekyoon Kim (2018), Tax Reform, Tax Compliance and State-building in Tanzania and Uganda, Africa Development, Volume 43, No. 2, 2018, PP. 35-64.

تهدف الدراسة إلى تحليل مقارن لتأثير إصلاح الإدارة الضريبية على الأداء الضريبي والامتثال شبه الطوعي للضرائب للالتزامات الضريبية في تنزانيا وأوغندا. جمعت الدراسة الأداء الضريبي والامتثال شبه طوعي وهو أمر ضروري لتحقيق إقرار ضريبي مرتفع وفعال ومستدام. تم إجراء مقارنة للأداء الضريبي من خلال عرض تطور الإيرادات الضريبية لكلا البلدين.

وفيما يتعلق بالامتثال شبه الطوعي، فإن هذا الأخير تم إجراؤه من خلال تحقيقات الدراسات التجريبية التي تناولت الامتثال الضريبي لهذين الدولتين بشكل منفصل. تكشف الدراسة أن هيئة الإيرادات التنزانية بشكل عام ، الحصول على نتائج أفضل من حيث الأداء الضريبي والامتثال شبه الطوعي مقارنة بأوغندا، على الرغم من حقيقة أن الأخيرة أدخلت إصلاحات مماثلة من إدارة الضرائب.

5. دراسة إبراهيم ناصر جودا، "التجربة الأردنية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي"، جامعة الزرقاء، الأردن، بحث منشور في مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 1، 12 ديسمبر 2020

تهدف هذه الدراسة إلى تجربة إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي في الأردن وأثر ذلك على مساعدة النظام الضريبي بتحقيق أهدافه، أهم النتائج التي توصلت إليهم هذه الدراسة:

-ساهم إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي في الأردن بالمساعدة بتحقيق أهداف الضريبة منها زيادة التحصيلات الضريبية، وتحقيق العدالة الضريبية بقدر المستطاع، توصل أيضاً هذا البحث إلى أن هناك مجموعة من العوامل المحفزة والمساعدة للتجربة الأردنية في إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام الضريبي منها الموارد البشرية المؤهلة والمدربة.

6. Emmanouil Kitsios, João Jalles, Genevieve Verdier , "Tax Evasion from Cross-Border Fraud", Does Digital ization Make a Difference?, Monetary International, November 2020..

عنوان هذه الدراسة: "التهرب الضريبي من الاحتيال عبر الحدود وهل العصرنة تحدث فرقا؟"، بحث منشور في دائرة الشؤون المالية، صندوق النقد الدولي، حيث أتى عنوان هذه الدراسة على شكل سؤال، وتعطيل فجوة إجابات نظرية وإحصائية، حيث هدفت إلى دراسة العصرنة الحكومية والامتثال الضريبي والانحدارية التجارية، حجم الإيرادات الضريبية وهذا كله بعد إدخال العصرنة للإدارة الجبائية، وكذا إيجاد

حلول فعالة فيالحد من التهرب الضريبي التجاري عبر الحدود بين الدول، وقد توصلت الدراسة إلى أن التهرب الضريبي عبر الحدود ذو أهمية بالغة وواسع الانتشار، وأن العصرنة تلعب دور كبيراً في التخفيف من التهرب الضريبي عبر الحدود، كما أن استخدام الرقمنة في الحد من هذا التهرب تزيد من احتمالية رفع الإيرادات.

المطلب الثالث: الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الفرق بين الدراسات الحالية و الدراسات السابقة كالتالي:

1- أوجه التشابه وأوجه الإختلاف بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية:

أ* أوجه التشابه:

-أغلب الدراسات ركزت على أهمية العصرنة في تحسين جودة التصريحات.

-أغلب نتائج كانت حول كفاءة عصرنة الإدارة الجبائية.

-أغلب الدراسات طرحت حلول حول آلية تطوير الإدارة الجبائية.

ب* أوجه الإختلاف:

-أغلب الدراسات كانت عبارة عن استبيان أما نحن قمنا بدراسة حالة و الاعتماد على أداة المقابلة.

-إختلاف أو تفاوت عصرنة الإدارة الجبائية من إدارة إلى أخرى.

- الدراسة الميدانية كانت بمركز الضرائب عين تموشنت.

-دراستنا تطرقت لإحصائيات حديثة تدعم فرضيات و نتائج الدراسة.

خلاصة الفصل الأول:

في ختام هذا الفصل يمكن القول أن اعتماد عصرنة يجعل النظام الضريبي يسهل عملية مراقبة دافعي الضرائب وموظفي الإدارة الضريبية على حد سواء، وبالتالي اكتشاف أي نوع من المخالفات أو التجاوزات من الطرفين ولعل أبرزها مقاومة الفساد والتهرب الضريبي.

قبل التحول نحو عصرنة الإدارة الجبائية، تم التركيز في المرحلة الأولى على تعزيز الوصول إلى المعلومة الضريبية من خلال إنشاء موقع الكتروني للمديرية العامة للضرائب، والذي يعتبر بمثابة نافذة معلوماتية للمكلف يتيح الاطلاع على النصوص التنظيمية والدلائل الضريبية وكذا مختلف القوانين الضريبية والمالية، إضافة إلى الرسائل الإعلامية والمجلات الالكترونية التي تساهم على تحسين نوعية وأساليب تقديم الخدمات الضريبية، من خلال توظيف التقنيات الرقمية الحديثة في تحويل معاملاتها إلى معاملات الكترونية وتجريدها من طابعها المادي، وفي هذا الصدد ومن أجل تعزيز خدماتها الرقمية تم إنشاء أنظمة معلوماتية تساهم في تبسيط المعاملات في قطاع الضرائب، والسعي إلى الحد من التهرب الضريبي من جهة وزيادة التحصيل الضريبي من جهة أخرى.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لمركز الضرائب

عين تموشنت

تمهيد:

تعد الضرائب احد أهم مصادر التمويل الرئيسية، ومن الإيرادات التي تعتمد عليها الدولة من أجل تحقيق أهدافها الإستراتيجية، و من خلال قوانين الضرائب والتشريع الجبائي، نجد أن الدولة تعمل جاهدة وبشكل دائم إلى البحث عن تشريع ضريبي جديد محكم يساهم في الرفع من الإيرادات ويعمل على تشجيع المكلفين بمعنى آخر إيجاد سبل أخرى لتحفيزهم على دفع مستحقاتهم الضريبي وبالتالي يتم تحصيل الضريبي وفق ما هو مخطط له.

و من خلال هذا الفصل سنقوم بإسقاط المفاهيم النظرية على مديرية الضرائب عين تموشنت و ذلك عبر تقسيمه إلى مبحثين المبحث الأول تقديم مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت أما المبحث الثاني فكان عرض و تحليل نتائج الدراسة.

المبحث الأول: نظرة عامة حول مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت

تشكل إدارة الضرائب الجهاز المكلف بتطبيق التشريع الضريبي وتعمل بكل حرص في التحقق من سلامة ذلك التطبيق حماية لحقوق الدولة من جهة، وحقوق المكلفين بالضريبة من جهة أخرى، كما تساهم في التعديلات، والتشريعات الضريبية من خلال الاقتراحات التي تقدمها بحكم كونها ذات دراية تامة ومعرفة شاملة للنظام الجبائي و كذلك لأنها المسؤول الأول عن المعنى بتلك التشريعات الجبائية. سنتناول في هذا المبحث التعريف مركز الضرائب و كذلك مديرية الضرائب من حيث المهام والهيكل التنظيمي.

المطلب الأول: ماهية مركز الضرائب بعين تموشنت

مركز الضرائب لعين تموشنت مصلحة خارجية تم استحداثه بهدف تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة وتبسيط المعاملات التي تربطهم بإدارة الضرائب. كما يعتبر مركز الضرائب مكسب معتبر وواجهة جديدة للإدارة الجبائية التي تبنت مهمة أساسية لضمان أحسن نوعية لخدمة المكلفين بالضريبة، من خلال تبسيط وتنسيق وتحديث الإجراءات، حيث يسهل لهم بشكل كبير إتمام التزاماتهم الجبائية.

أولاً: نشأة مركز الضرائب

أفتتح مركز الضرائب بولاية عين تموشنت في 02 ماي 2013 وهو مركز تسيير موحد يجمع تحت إشراف رئيس المركز كل مهام التسيير والتحصيل و المراقبة و المنازعات التي تكفلت بها سابقا المفتشيات والقابضات و مديريات الضرائب الولائية.

وهو مكلف ب:

- تسيير الملفات الجبائية للمؤسسات الخاضعة للنظام الحقيقي لفرض الضريبة غير الخاضعة لمجال اختصاص مديرية كبريات المؤسسات بالإضافة إلى مجموع المهن الحرة.

- مسك وتسيير الملف الجبائي للشركات وغيرها من الأشخاص المعنويين برسم المداخل الخاضعة للضريبة على أرباح الشركات.

- مسك وتسيير الملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة الخاضعين للنظام الحقيقي لفرض الضريبة برسم عائدات الأرباح الصناعية والتجارية.

- إصدار الجداول وقوائم التحصيلات وشهادات الإلغاء أو التخفيض ومعاينتها والمصادقة عليها.

- الجداول وسندات الإيرادات وتحصيل الضرائب والرسوم والأتاوى.

- تنفيذ العمليات المادية للدفع والقبض واستخراج النقود.

- ضبط الكتابات ومركز تسليم القيم.
- البحث عن المعلومات الجبائية وجمعها واستغلالها ومراقبة التصريحات.
- إعداد وإنجاز برامج التدخلات والمراقبة لدى الخاضعين للضريبة وتقييم نتائجها.
- تدرس الشكاوى وتعالجها.
- تتابع المنازعات الإدارية والقضائية.
- تعوض قروض الرسوم.
- تضمن مهمة استقبال وإعلام المكلفين بالضريبة.
- تتكفل بالإجراءات الإدارية المرتبطة بالوعاء، لاسيما تلك المتعلقة بإنشاء المؤسسات وتعديل نظامها الأساسي.
- تنظم المواعيد وتسيرها.
- تنشر المعلومات والآراء لصالح المكلفين بالضريبة التابعين لاختصاص مراكز الضرائب.

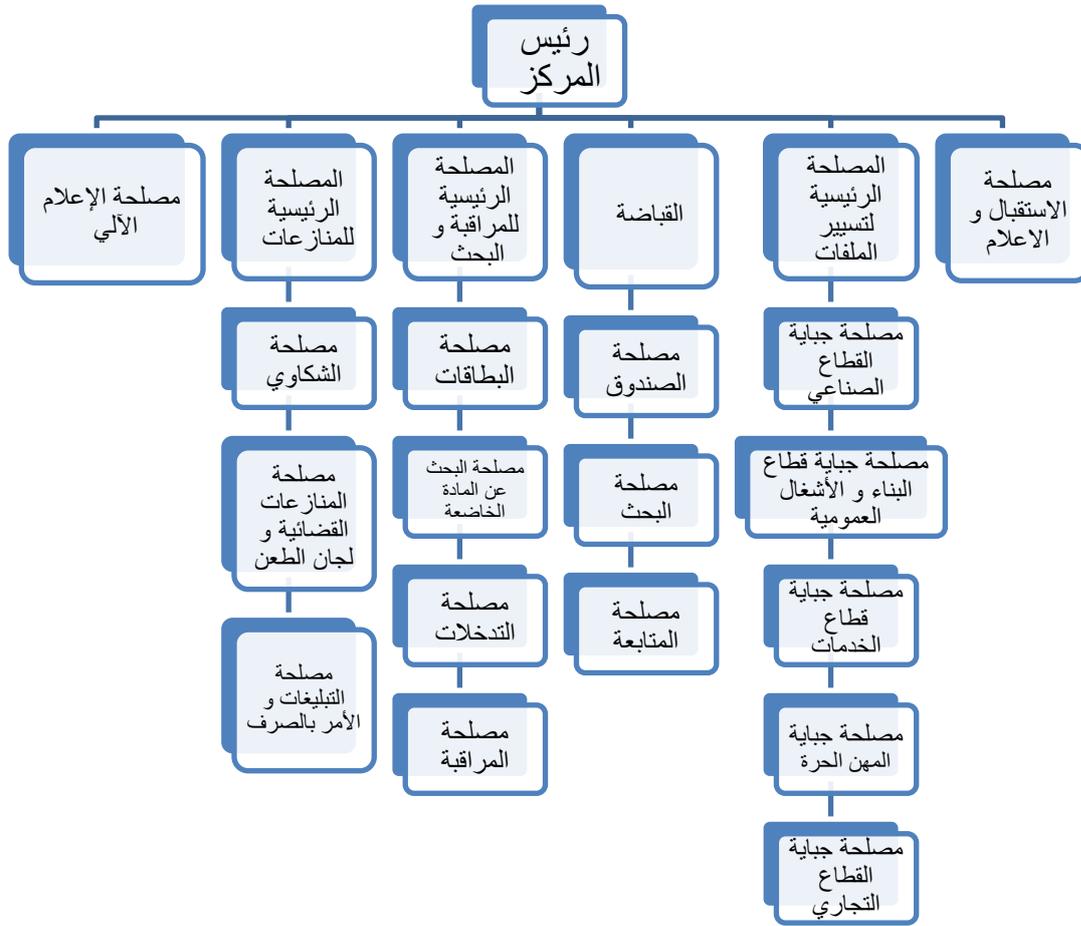
ثانيا: أهم مصالحه:

- المصلحة الرئيسية لتسيير الملفات
- المصلحة الرئيسية للمراقبة و البحث
- المصلحة الرئيسية للمنازعات
- مصلحة الإعلام الآلي
- مصلحة القباضة
- مصلحة الاستقبال و الإعلام.

ثالثا: الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب

سنوضح في الشكل الموالي أهم مصالح مركز الضرائب عين تموشنت:

شكل رقم(1/2): يبين الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب



المصدر: www.mfdgi.gov.dz sit web

المطلب الثاني: تنظيم الهياكل التابعة لمديرية الضرائب

سنعرض الهياكل التابعة لمديرية الضرائب لولاية عين تموشنت، متمثلة في مركز الضرائب المستغل منذ ماي 2013، و المراكز الجوارية للضرائب بعين تموشنت وبني صاف والعامرية والذي تم افتتاحهم و مزوالة العمل والتسيير فيهم منذ تاريخ 28 نوفمبر 2018، أما المركز الجوارى لحمام بوججر لم يتم افتتاحه حتى الآن.

أ- تنظيم مركز الضرائب

نظم هذا المركز في ثلاث (03) مصالح رئيسية و قباضة ومصلحتين للتسيير، حيث من بين هذه المصالح الرئيسية نجد المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث وتكلف بانجاز إجراءات البحث عن المعلومة الجبائية ومعالجتها وتخزينها وتوزيعها من اجل استغلالها، واقتراح عمليات المراقبة وانجازها بعنوان المراجعات في عين

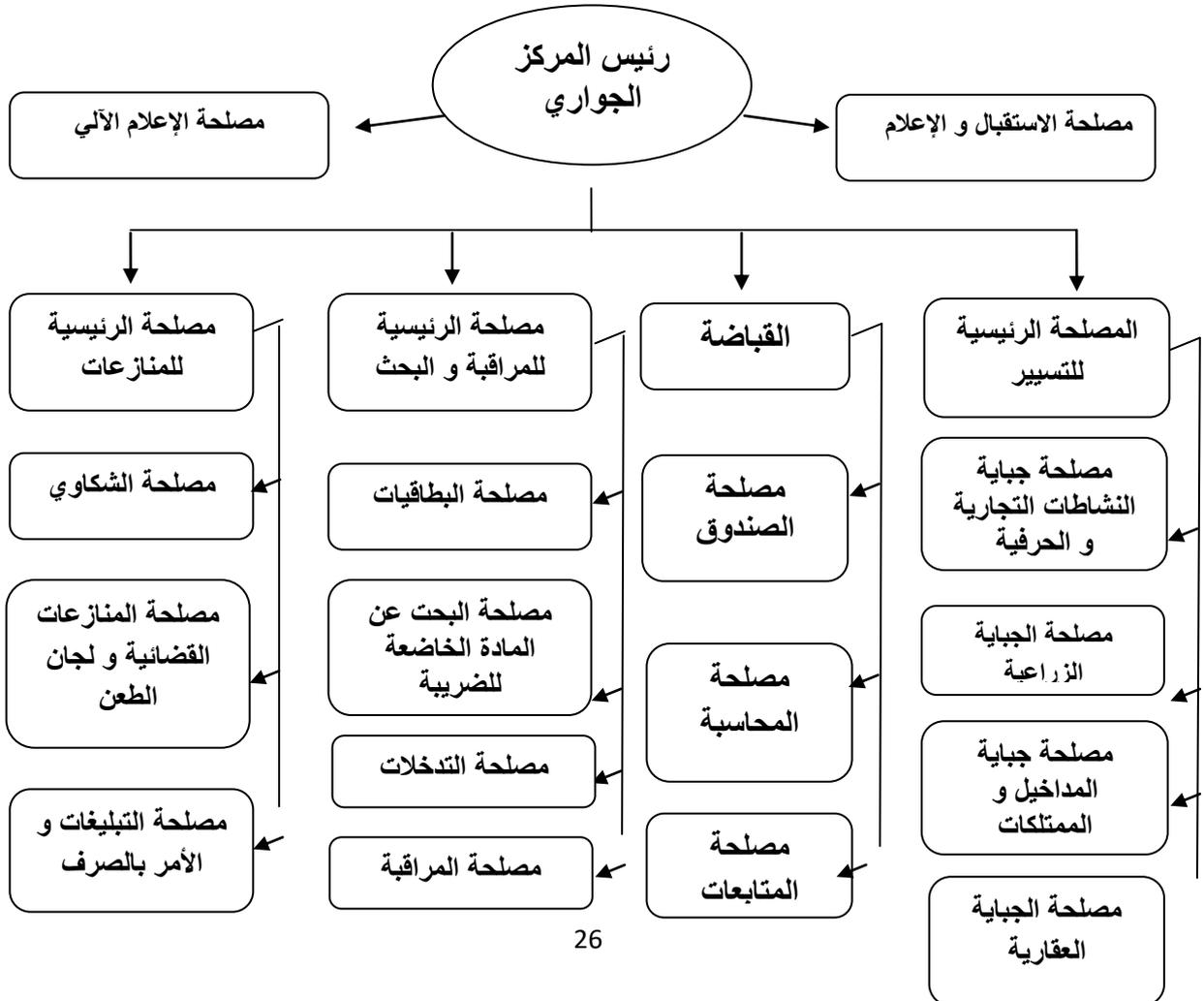
المكان، والمراقبة على أساس المستندات لتصريحات المكلفين بالضريبة التابعين لمراكز الضرائب، مع إعداد جداول إحصائية وحوصلة تقييمية دورية.

تجدر الإشارة بأن مديرية الضرائب طرأ عليها تغيير خلال سنة 2013 حيث أنها قامت بتجميع المفتشيات والقباضات في مركز الضرائب بالنسبة للمكلفين بالضريبة وفق النظام الحقيقي والمراكز الجوارية للضرائب بالنسبة للمكلفين بالضريبة وفق النظام الجزافي، وذلك بموجب القرار الوزاري مشترك المؤرخ في 2009/02/21 الذي يحدد تنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها مع التنبيه على أن مركز الضرائب قد تم إنجازه و هو مستغل منذ 02 ماي 2013.

(ب)- تنظيم المركز الجوارى للضرائب:

ينظم هذا المركز في ثلاث مصالح رئيسية وقباضة ومصلحتين، نذكر من بين المصالح الرئيسية المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث، حيث تكلف بتشكيل ومسك فهارس المصادر المحلية للمعلومات و بطاقيات المكلفين بالضريبة المقيمين في محيط المركز الجوارى للضرائب والممتلكات العقارية، كما يتم أيضا متابعة تنفيذ برامج المراقبة على أساس مستندات التصريحات والبحث عن المادة الخاضعة للضريبة وتقييم نشاطات المصالح المعنية.

شكل رقم (2/2): الهيكل التنظيمي للمركز الجوارى للضرائب



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت

المطلب الثالث: اختصاصات ومهام مصالح مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت

تتمثل المهام الأساسية لمديرية الضرائب في تسيير مديرياتها الفرعية الخمسة التي تبرز مصالحها ومكاتبها من خلال الشرح الواضح و المفصل لكل المهام المسندة لوظائفها و الصادر في أحكام المرسوم التنفيذي رقم 06-327 المؤرخ في 12/09/2006 في الجريدة الرسمية العدد 20 لسنة 2006. السهر على احترام التشريع والتنظيم الساري المفعول في مجال تسيير الموارد البشرية والتكوين، وإنجاز أعمال ضبط التعداد وترشيد مناصب العمل، التي يشرع فيها بالاتصال مع الهياكل المعنية في المديرية الجهوية، وكذلك الاهتمام بالسير الحسن لمركز الضرائب والمراكز الجوارية وتقوم بتأدية المهام التالية:

- تنفيذ العمليات الميزانية، وتحرير أمر بصرف ملفات استرداد الرسم على القيمة المضافة، وذلك في حدود الاختصاص المخول له.
- تحرير أمر بصرف فوائض المدفوعات الناتجة عن استعمال شهادات الإلغاء الصادرة بخصوص الضرائب محل النزاع، الموجودة في حدود اختصاص المديرية الولائية للضرائب ومراكز الضرائب.

أ) - المهام الموكلة إلى المديرية الفرعية للوسائل:

- إعداد السنوي للحساب الإداري للمديرية؛
- تسيير الوسائل المنقولة وغير المنقولة وكذا مخزن المطبوعات وأرشيف كل المصالح التابعة للمديرية الولائية للضرائب؛
- تنسيق في مجال الإعلام الآلي بين المصالح على الصعيدين المحلي والجهوي؛
- المحافظة في حالة شغل للمنشآت التحتية التكنولوجية ومواردها؛
- تتدخل في مجال التسيير البشري والمادي للمصالح الولائية الجبائية.

ب) - المهام الموكلة إلى المديرية الفرعية للرقابة الجبائية:

- تشكيل فهرس للمصادر المحلية للمعلومات التي تعني وعاء الضريبة ومراقبتها و كذا تحصيلها؛
- تنفيذ برامج التدخلات والبحث و كذا تنفيذ حق الإطلاع و حق الزيارة بالتنسيق مع المصالحوالمؤسسات المعنية؛
- تكوين و تسيير مختلف البطاقات الممسوكة؛
- التكفل بطلبات التعريف الجبائية للمكلفين بالضريبة؛
- مراقبة استغلال المصالح المعنية لمعطيات المقارنة وإعداد وضعيات إحصائية وحصيلة دورية لتقييم نشاطات المكتب؛

- استلام واستغلال عقود نقل الملكية بالمقابل أو مجاناً.
- (ت)- المهام الموكلة إلى المديرية الفرعية للمنازعات:
 - استلام دراسة الطعون الهادفة سواء إلى إرجاع الحقوق أو إلغاء القرارات الملاحقة أو إلى المطالبة بأشياء محجوزة؛
 - استلام ودراسة الطلبات المتعلقة باسترجاع اقتطاعات الرسم على القيمة المضافة؛
 - دراسة الاحتجاجات أو الطلبات التي يقدمها المكفون بالضريبة وتقديمها للجان المصالحة والطعن النزاعي؛
 - تبليغ المكلفين بالضريبة والمصالح المعنية بالقرارات المتخذة برسم مختلف أصناف الطعن؛
 - الأمر بصرف الإلغاءات والتخفيضات الممنوحة مع إعداد الشهادات الخاصة بذلك.
- (ث)- المهام الموكلة إلى المديرية الفرعية للعمليات الجبائية:
 - المشاركة في أشغال التحيين للمعايير المرجعية (التطبيق)؛
 - متابعة أشغال الخبرة في إطار الطلبات التي تقدمها السلطات العمومية؛
 - استلام ودراسة طلبات الاعتماد في نظام الشراء بالإعفاء من الرسم على القيمة المضافة؛

كما أنها تقوم بتسيير الملف الجبائي وتسعى إلى التدخل في جميع ما يهم الملف الجبائي الذي تسييره مركز الضرائب والمراكز الجوارية والمشاركة في التحليل، وإعداد المنازعات الخاصة بكل قضية كما تتولى على الخصوص في مسك الملف الجبائي وتقوم بالبحث وجمع المعلومات الجبائية واستغلالها ومراقبة التصريحات وكشوف العائدات وعمليات التحصيل وكذلك تحدد القيم المفروضة على المكلف بالضريبة.
- (ج)- المهام الموكلة إلى المديرية الفرعية للتحصيل:
 - التكفل بالجدول العامة والتصديق عليها؛
 - التكفل بمصفوفات الجداول العامة وسندات التحصيل؛
 - استلام إحصائيات الهياكل الأخرى في المديرية الولائية؛
 - مركزة الوضعيات الإحصائية الدورية وضمان إحالتها إلى المديرية الجهوية للضرائب؛
 - المحافظة على مصالح الخزينة بمناسبة الصفقات العقارية الموثقة وعند إرجاع فائض المدفوعات؛
 - إعداد عناصر الجباية الضرورية لوضع الميزانية و تبليغها للجماعات المحلية وكذا الهيئات المعنية؛
 - متابعة أعمال التأشير و التوقيع على المدفوعات وعلى شهادات الإلغاء من الجداول وسندات الإيرادات المتكفل بها؛
 - المراقبة الدورية لوضعية الصندوق وحركة الحسابات المالية والقيم غير النشطة؛
 - التكفل الفعلي بالأوامر و التوصيات التي يقدمها المحققون في التسيير، بخصوص مهام المراقبة وتنفيذها؛
 - مركز حسابات تسيير الخزينة والمستندات الملحقه؛

- التكلفة بجداول القبول في الإرجاء للمبالغ المتعذر تحصيلها وجدول تصفية منتجات الخزينة وسجل الترحيل، ومراقبة كل ذلك.

المبحث الثاني: الإصلاحات التنظيمية لعصرنة الإدارة الجبائية.

سنقوم في هذا المبحث محاولة دراسة مساهمة رقمنة مركز الضرائب عين تموشنت من خلال استخدام أدوات جمع البيانات المعتمدة في الدراسة للتحليل و مناقشة أسئلة البحث.

المطلب الأول: تحليل بيانات و عرض نتائج الدراسة

سننطلق في هذا المطلب إلى تحليل الإجابات التي تم الحصول عليها اثر أسئلة المقابلة التي أجريت مع رئيس المصلحة الرئيسية للإعلام والاستقبال و رئيس مركز الضرائب وبعض العوان الذين يتعاملون بصفة مباشرة مع المكلف بالضريبة، حيث طرحنا أسئلة المقابلة التي توضح مستوى الخدمات المقدمة للمكلف و واقعها في مركز الضرائب عين تموشنت:

1) ما هي الخدمات والمصالح الجبائية التي تنتهج أسلوب العصرنة؟

أدخلت المديرية العامة للضرائب نظام المعلوماتية حيز التنفيذ على مستوى هيكلها الجبائية لعصرنة الأنظمة المالية ورقمنتها ثلاثة هياكل وهي: (مديرية كبريات المؤسسات، ومراكز الضرائب، والمراكز الجوارية للضرائب) من اجل إصلاح تنظيم الادارة الضريبية بتنسيق وتبسيط الإجراءات والممارسات الضريبية، والأنظمة المعلوماتية معتمدة على نظامين التصريح الجبائي عن بعد (جبائتك)، والبوابة الرقمية للتصريح ودفع الضرائب والرسوم (مساهمتك)، لتحسين الخدمة المقدمة للمواطنين ومستخدمي الإدارة، وعملت على توسيع إجراءات تكييف نشاط السلطة العمومية مع مستجدات القضايا الاقتصادية، الاجتماعية، المالية، والقانونية الجديدة، من خلال فكرة التطوير التي تشمل جوانب مختلفة كالجانب التقني (استغلال تكنولوجيات الإعلام والاتصال)، الهيكلي (إعادة تنظيم المهام)، الوظيفي (رسكلة الموظفين)، و الجانب المالي (تكلفة الخدمة العمومية).

2) ما هي العمليات الجبائية التي مستها سياسة العصرنة في مركز الضرائب بعين تموشنت؟

يعد مركز الضرائب بولاية عين تموشنت ضمن المسار الذي مسته سياسة عصرنة الإدارة الجبائية مجهز بكافة الوسائل الضرورية للعمل الاداري والتكفل الأحسن بالمكلفين الخاضعين له الطبيعيين والمعنويين والمهن الحرة حسب النظام الحقيقي الذي تفوق رقم أعمالهم السنوي او يساوي 8000000.00 دج تحت اشراف رئيس المركز وتكفله بجميع العمليات الجبائية خاصة أعمال الترقيم (IMMATRICULATION)، التسيير، متابعة التزامات التصريح والدفع وحساب الحصيلة، المراقبة والتحصيل، والمنازعات، عن طريق الإعلام الالي وتركيزها على الاستقبال الشخصي والهاتفي والتوجيه للخدمات بالمواقع والروابط الالكترونية خاصة.

- رابط الموقع الرسمي للمديرية العامة للضرائب: www.mfdgi.gov.dz
- رابط الترقيم الجبائي: <http://nifenligne.mfdgi.gov.dz>
- رابط بريد الاتصال : contact-dgi@mf.gov.dz
- رابط بريد التظلم : doleances@mf.gov.dz
- رابط بوابة جبايتك <https://jibayatic.mfdgi.gov.dz>

* إن النظام المعلوماتي جبايتك (jibayatic) هو من أدوات الإدارة الالكترونية في مركز الضرائب، يهدف الى تحسين أدائه العملي و تعزيز علاقته مع المكلفين التابعين هو تجسيد الرقمنة الإدارة الجبائية التي يعد هذا المركز من هياكلها العصرية.

3) ماهي الوسائل المستخدمة لعصرنة الضرائب؟

إدراج التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال و خاصة لتطبيق منظومة معلوماتية ناجعة لعصرنة الضرائب يتطلب تجسيد وتوفير الوسائل و المتطلبات التالية :

تكوين الأعوان الجبايين في كيفية إستعمال الإعلام الآلي خاصة البرامج القاعدية (Ms Office, Word, Exce).

- تدريب وتكوين الموظفين الجبايين لإتقان استخدام الآلات الحديثة الخاصة بالإعلام الآلي.
- تجهيز كل المصالح بعتاد الإعلام الآلي المناسب؛
- وضع منظومة شبكية من نوع البريد الإلكتروني و الأنترانت؛
- إدخال الأنترنت في المصالح الجبائية.
- توفير العديد من الإمكانيات بهدف تقديم خدمة متميزة للمواطنين وسرعة تنفيذها وتحقيق مستوى أداء مناسب لمؤسسات الادارة العامة في نفس الوقت.

4) هل تلك الوسائل متوفرة لدى جميع مصالح وموظفي مركز الضرائب بعين تموشنت؟

هذه الوسائل متوفرة على مستوى مركز الضرائب بعين تموشنت غير انه فيه بعض النقائص التي ستعالج لاحقا من بينها نقص في تكوين وتدريب جميع الموظفين والتبادل السريع للمعلومات المتعلقة بالبيانات مابين المصالح والمصالح الأخرى.

5) هل استفاد الموظفين من دورات تدريب عن طريق استخدام آليات العصرنة؟

استفاد الموظفين على مستوى التحصيل فقط من دورات تدريب عن طريق استخدام الليات العصرنة .وسيطبق بصفة تدريجية على باقي الموظفين على مستوى جميع المصالح الجبائية لأجل تحسين الخدمات الضريبية.

6) بالنسبة لمكتب الاستقبال ما هي المهام التي يقوم بها وقف أسلوب العصرية؟

يخضع مكتب إلى تنظيم استقبال المكلفين بالضريبة وإعلامهم، نشر المعلومات حول الحقوق والواجبات الجبائية وانشغالات المكلفين بالضريبة التابعين لاختصاص مركز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب، وعلى الاستقبال الشخصي والهاتفي والتوجيه للخدمات بالمواقع والروابط الالكترونية التي تسمح لمستخدمها بالولوج مباشرة إلى مكان تواجد الخدمات المستهدفة من طرفه للاستفادة منها ونذكر منها على سبيل المثال:

➤ رابط الموقع الرسمي للمديرية العامة للضرائب: www.mfdgi.gov.dz

➤ رابط الترقيم الجبائي: <http://nifenligne.mfdgi.gov.dz>

➤ رابط بريد الاتصال : contact-dgi@mf.gov.dz

➤ رابط بريد التظلم : doleances@mf.gov.dz

➤ رابط بوابة جبايتك <https://jibayatic.mfdgi.gov.dz>

➤ رابط بوابة مساهمتك moussahamtic-aide@mf.gov.dz

* هذه الأنظمة المعلوماتية من أدوات الإدارة الالكترونية على مستوى هيكل ادارة الضرائب، تهدف إلى تحسين الأداء العملي وتعزيز العلاقة مع المكلفين التابعين له وتجسيد الرقمنة الإدارة الجبائية التي تعد من هياكلها العصرية.

7) بالنسبة للقطاعات الاخرى الموجودة بمركز الضرائب عين تموشنت ماهي الخدمات التي تقدمها للمكلف عن طريق العصرية؟

- تعديل الاجراء المحدد لعلاقة الادارة الضريبية مع المستخدمين بإدخال جودة الاستقبال.
- تحسين امكانية وصول الجمهور للمعلومات الضريبية من خلال اعلام المكلفين بالضريبة بجميع التزاماتهم الضريبية.
- ترقية الاتصال عن بعد من خلال موقع انترنيت متميز .
- تنظيم لقاءات مع الجمعيات والاتحادات المهنية لتوسيع نطاق الحوار وتقريب الادارة من مستعمليها.
- جمع انشغالات واحتياجات المكلفين بالضريبة.
- تبسيط الإجراءات الضريبية على المكلفين بالضريبة.
- توجيه واعلام المكلفين بالضريبة بالمواقع الالكترونية خاصة بنظام التصريح والدفع عن بعد (جبايتك) التي تعتبر من المزايا الضريبية للتقليل من اخطاء التصريح وتجنب التنقلات والولوج إلى الإدارة.
- العصرية تنص على صفر ورقة.

8) كيف ساهمت العصرية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمكلف؟

ساهمت العصرية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمكلف بالضريبة بوضع استراتيجية حادة لعصرية هياكلها وقصد تحقيق الغاية حيث تم انشاء هياكل جديدة على مستوى:

أ - المصالح المركزية وايضا المصالح الخارجية التي تضمنها برامج العصرية لإدارة الضرائب على المستويين المركزي والخارجي.

فقامت باستحداث على مستوى:

- المصالح المركزية مديرية الإعلام والوثائق الجبائية هدفها إنشاء بنك للمعلومات على المستوى الوطني.
- مديرية العلاقات العمومية والاتصال تهدف الى التنظيم الجديد لهياكل الإدارة الجبائية على مستوى المصالح الخارجية وهي ثلاثة (مديرية كبريات المؤسسات DGE ، مراكز الضرائب CDI ، المراكز الجوارية للضرائب CPI).

ب - استغلال تكنولوجيات الإعلام والاتصال: يتمثل في استغلال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المديرية العامة للضرائب.

ج - الخدمات الضريبية وظائفها الاستقبال والتوجيه، ومرجع نوعية الخدمة، المحررات الجبائية لمعرفة المكلف بالضريبة حقوقه وواجباته بمعرفته الأحكام الجبائية المطبقة.

9) ماهي الفائدة التي تنطوي من استخدام المكلف للعصرية؟

هناك علاقة مشتركة بين الادارة الضريبية والخاضع اليها وتعود عليه بالفائدة بتطوره على جميع القواعد القانونية التي تلزمه بالتقيد بها.

- نظام التصريح والدفع عن بعد تعتبر من المزايا في شان التقليل من أخطاء التصريح.

- تحسين الخدمة عن طريق الاستقبال والتوجيه لتعزيز الثقة بين الادارة والمكلفين بالضريبة بحيث لا يقتصر الاستقبال شخصي فقط بل تعدى الى الاستقبال عبر الهاتف استقبال البريد العادي وكذا الالكتروني.

10) كيف ساهمت العصرية في ممارسة مهام الموظفين هل ايجابيا أم سلبيا وضح بأمثلة؟

بما ان عصرية القطاع في بداية مشواره العملي فيه بعض معانات الموظفين أثناء أداء مهامهم مما أدى الى تضاعف العمل لتحويل الجانب المادي إلى جوانب رقمية بإمكان نظام الكمبيوتر استخدام هذه المعلومات، و بسبب ولوج المكلفين بكثرة الى الادارة من اجل الاستفسار عن كيفية اتصالاتهم بالمواقع الالكترونية من اجل سحب وثائقهم والعراقيل والاطفاء التي تسببت جراء بداية هذه العصرية والتي سوف تعالج قريبا.

مثال: يتعين على الخاضع للضريبة التقرب الى مصالح الضريبة من اجل ايداع الملف على مستوى قباضة الضرائب التابع لها من اجل استلام بيانات حسابه مساهمته. ويقوم قابض الضرائب بتسليمه ظرف مغلق يتضمن كلمة المرور الاولى لحسابه بمساهمته لضمان الخصوصية، والبدء في التصريح والدفع وغيرها من العمليات.

11) حسب رأيكم ومن خلال ممارستكم هل كانت هناك قيمة مضافة لاستخدام اسلوب العصرية في إدارة الضرائب بالنسبة لكل من المكلف ومركز الضرائب بعين تموشنت؟

- نعم يمكن للمكلف بالضريبة في أي لحظة ان يتطلع على التصريحات المكتتبه ومتابعة وضعيته الجبائية من خلال فقرات متابعة التصريحات و متابعة الدفع.
- تقليص توافد المكلفين بالضريبة إلى الإدارة الضريبة.
- العمليات المحاسبية و الاحصائيات مجهزة بصفة تلقائية دون اللجوء الى اعدادها يدويا.
- التقليص من تراكم الأوراق.
- التقليص من معالجة الشكاوي النزاعية للمكلفين بالضريبة.
- التخفيف من طلب المطبوعات.

* لكن للإشارة ستكون هذه الخدمة بصفة تدريجية من التصريح الجبائي ثم الانتقال للدفع عن بعد.

12) ماهي الحلول المقترحة حسب رأيكم لهذه الصعوبات؟

- تجديد الوسائل المادية ذات الصلة ب بتكنولوجيات الإعلام والاتصال، حيث تتعرض هذه الأخيرة للتقدم التكنولوجي.
- التبادل السريع للمعلومات المتعلقة بالبيانات ما بين المصالح ومع المصالح الأخرى.
- تكوين مسبق لجميع الموظفين حول فكرة العصرية وتدريبهم في اداء مهامهم في احسن خدمة لتفادي الاخطاء والعراقل.
- تحضير مسبق برقمنة كل المصالح الضريبية قبل الولوج إلى النظام الفعلي.
- استكمال نظام التصريح والدفع عن بعد الذي تشوبه بعض النقائص الدييكلف الخاضع للضريبة العناء في التنقل الى الادارة لأجل تسويتها.

13) ما هي الانجازات المحققة عند استخدام العصرية؟

- تسعى الإدارة الضريبية دائما الى تحقيق انجازات من خلال عصرية قطاعها الذي يندرج في إطار تنفيذ برنامج الحكومة هدفها الأساسي التوصل إلى إدارة جبائية ناجعة و عصرية لتحقيق وتطبيق نموذج النمو الاقتصادي الجديد، يسمح لها بتحسين فعاليتها و التحصيل الجبائي وتحسين علاقتها بالملمزمين بالضريبة تسمح بضمان شفافية اكبر و مكافحة امثل للرشوة والفساد و تخفيف العبء على الأعوان الجبائين حيث حققت انجازات كبيرة في اعادة تنظيم مصالحها واستحداث هياكل جديدة على المستوى المركزي والخارجي يختص كل هيكل تنظيمي فئة معينة من المكلفين بالضريبة من اجل تحسين خدماتها العمومية للوصول الى أعلى مستويات التحصيل الممكنة، كما بلغت إلى هدف استغلال التكنولوجيا والإعلام والاتصال.
- كما حققت انجازات كبيرة بالرغم من حساسية هذا القطاع الى تطبيق الادارة الاليكترونية باستغلال تكنولوجيا الاعلام والاتصال حيث اتجهت لنظام معلومات رقمنة الإجراءات الضريبية وفتح مواقع الكترونية

بالانترنت الذي يعتبر وسيلة لا يمكن الاستغناء عنها في مجال الاعلام والاتصال يسمح بتمكين نشاط الإدارة الجبائية ويسهل العلاقة مع الاطراف الفاعلة في ميدان الضرائب.

14) العراقيل التي تصادفكم عند استخدام آليات العصرية ما سببها وما هي طرق معالجتها؟

قد يصادف بعض العراقيل عند استخدام آليات العصرية حيث:

- عدم توفير الأجهزة المادية للخدمة التكنولوجية.
- رقمنة القطاع لازال يعاني اخطاء في التحويل من المادي إلى الرقمي للسرعة في التنفيذ قبل أتمام التحضيرات اللازمة.

- البطيء في الخدمة لضعف شبكة الانترنت.

- التعامل المالي الاليكتروني لازال في بداية محدودية الانتشار لاستخدامات الانترنت في الجزائر.

- تتعرض الوسائل المادية ذات الصلة بالتكنولوجية للإعلام والاتصال للتقادم التكنولوجي

- شبكة الانترنت ضعيفة تستغرق الكثير من الوقت لإتمام إجراء العملية.

- تضاعف عدد الاوراق حسب كل طبيعة الضريبة او الرسم بمايخص وصلات التسليم بعد تسديد الحقوق من قبل المكلف بالضريبة، بالمقابل أن عصرية الإدارة تنص على صفر ورقة.

- **تكن معالجتها في بعض الاقتراحات التالية:**

- التركيز على العامل البشري لتحسين جودة الخدمات الضريبية التي لا تستجيب لأبعاد جودة الخدمات.

- تجنيد الموظفين حول فكرة العصرية وتغيير معاملة المكلفين بالضريبة واعتبارهم زبائن.

- العمل على استحداث آليات لتحفيز الموظفين ماديا، خاصة الفئة التي تتعامل مع المكلفين بالضريبة مباشرة، وهذا لتشجيعهم على بذل مجهود أكبر وتوفير خدمات ضريبية ذات جودة؛

- توفير وسائل مادية لتحسين فضاءات شبكة الأنترنت.

- العمل على استكمال نظام التصريح والدفع عن بعد جبايتيك الذي تشوبه بعض النقائص، والتي تكلف المكلفين بالضريبة عناء.

- العمل على استحداث آليات لتحفيز الموظفين ماديا، خاصة الفئة التي تتعامل مع المكلفين بالضريبة مباشرة، وهذا لتشجيعهم على بذل مجهود أكبر وتوفير خدمات ضريبية ذات جودة.

- توفير وسائل مادية لتحسين فضاءات الاستقبال والتوجيه، وتوفير أماكن مخصصة للانتظار لراحة المكلفين بالضريبة.

- العمل على استكمال نظام التصريح والدفع عن بعد جبايتيك الذي تشوبه بعض النقائص، والتي تكلف المكلفين بالضريبة عناء التقل إلى الإدارة لتسويتها.

تحديد الوسائل المادية ذات الصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال، حيث تتعرض هذه الأخيرة للتقادم التكنولوجي التقل إلى الإدارة لتسويتها؛

- تحديد الوسائل المادية ذات الصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال، حيث تتعرض هذه الأخيرة للتقادم التكنولوجي.

15) هل المكلف بالضريبة راضي عن أسلوب العصرية؟

حاليا المكلف بالضريبة غير راضي عن عصرية الادارة وكثرت شكاويه بسبب الأخطاء الناجمة من جراء سرعة تطبيق عملية العصرية دون تجهيز مسبق لها بالوسائل المادية والبشرية اللازمة لتحسين الخدمة.

- كثرة الشكاوي المدونة من طرف المكلفين ضمن سجلات الشكاوي لكل المصالح الإدارية.

16) هل يحرص مركز الضرائب على القيام بحملات إعلامية تساهم في تشجيع المكلف بالضريبة على استخدام أسلوب العصرية؟

نعم يحرص مركز الضرائب بالقيام بحملات إعلامية من حين لآخر، وتم إعداد الحملة الإعلامية في مقر الولاية، وفي جامعة عين تموشنت، وعلى مستوى دار الثقافة، وكذا على صفحات مواقع التواصل الاجتماعي.

17) ما هي الجهود المبذولة من قبل موظفي مركز الضرائب لتحسين الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة؟

موظفي مركز الضرائب يسعون دائما الى تحسين الخدمة وتقديم الأفضل للمكلف بالضريبة حسب الانظمة المتوفر عليها حاليا.

بالجوء الى الاجراءات الحديثة لمعالجة معلوماتية لكل المعطيات المرتبطة بفرض الضريبة وتحصيل مختلف انواع الضرائب والرسوم .

- يتكفل بمعالجة القضايا النزاعية وتقديم الجداول الإحصائية الموجزة وهذا من اجل اعداد مؤشرات التسيير والنجاعة بصفة عاجلة والية.

18) هل يدرك المكلف قيمة الخدمات المقدمة إليه من خلال تطبيق العصرية؟

المكلف بالضريبة بالرغم من معرفته للصعوبات والضغطات التي يمر بها الموظف الا انه دائما في عجلة في امره، يقدم شكاوي بصفة مستمرة ويقدم اهانات الى الموظفين بعدم السير الحسن لنظام العصرية.

19) هل أدت العصرية إلى تحسين الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة ؟ وكيف ذلك وكيفية قياسها؟

عصرية الإدارة الجبائية حاليا هي في بداية مشوارها وتتساير بشكل بطيء لكن في السنوات المقبلة بحول الله ستكون من العمليات الناجحة، وستكون خدمة ممتازة وسيفتخر بها كل من الموظف العمومي والمكلف بالضريبة .

- لها مستقبلا ناجحا، وانعكاسات إيجابية لخدمة المواطنين وأصحاب المصالح، وخاصة فيما يتعلق بسرعة الإنجاز وتبسيط الإجراءات وتقليل التكاليف وتحسين الشفافية والقضاء على العديد من مظاهر التخلف والفساد.

(موضفي مركز الضرائب، 2024)

- تلعب الإدارة الإلكترونية في قطاع الضرائب دورا هاما في توسيع القاعدة الضريبية ومكافحة التهرب الضريبي و زيادة كفاءة الأداء الضريبي بشكل عام من خلال التحول للنظم الإلكترونية للامتثال والتحصيل الضريبي، ومن خلالها أصبح بإمكان السلطات جمع معلومات دقيقة وفورية حول مدفوعات الرواتب، وأرباح الشركات وحركة مبيعات السلع والخدمات بما يوفر صورة كاملة عن الاستحقاقات الضريبية وتوقعات دقيقة لمستوى الإيرادات الضريبية بل والتحصيل الفوري لبعضها إلكترونيا.

من خلال أسئلة المقابلة وردود المستجيبين يمكننا قبول الفرضيات الثلاث التي تم صياغتها في الإشكالية وهي كالتالي:

- الفرضية الأولى التي مفادها: أن مركز الضرائب بعين تموشنت يستخدم العصرية في أغلب تعاملاته وبدرجة متفاوتة بين أقسامه ومصالحه الفرضية مقبولة.
- الفرضية الثانية التي مفادها: أن العصرية تساهم في تسهيل مهام أعوان الضرائب بمركز الضرائب عين تموشنت لكن بشكل بسيط. الفرضية مقبولة
- الفرضية الثالثة التي مفادها: اعتماد العصرية في الإدارة الجبائية أدى إلى تحسين أغلب الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة. الفرضية مقبولة

المطلب الثاني: التصريح الإلكتروني للضرائب والرسوم

اعتمدت الإدارة الجبائية في الجزائر تطبيق نظام التصريحات الإلكترونية والتخلي على التصريحات الورقية من خلال البوابتين "جبايتك" و"مساھمتك" حيث يقوم المكلف بالضريبة بالتصريح بالمبالغ والأوعية الخاضعة للضريبة بالاعتماد على خدمة الإعلام الآلي والإنترنت. يمكن الولوج إلى البوابتين عن بعد من خلال الاتصال بالإنترنت من الكمبيوتر أو اللوحة الإلكترونية أو الهاتف النقال، كما يجب أن يتوفر لدى المكلف بالضريبة للقيام بهذه الخدمات تجهيزات مبسطة لتكنولوجيا المعلومات

تتكون من دعامة موصولة بخدمة الإنترنت تابعة متصفح الإنترنت، برنامج لقراءة المستندات (PDF). يخضع النظام القانوني لتصريح و لدفع للضرائب والرسوم عن بعد للمواد التالية:

أحكام المادة 370 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة؛

أحكام المادة 68 من قانون المالية لسنة 2017؛

أحكام المادة 47 من قانون المالية لسنة 2019 المعدلة والمتممة؛

أحكام المادة 65 من قانون المالية لسنة 2020 المعدلة والمتممة.

السند القانوني الذي يعترف بالكتابة في شكلها إلكتروني كدليل وبنفس درجة الكتابة على الورق، محدد في أحكام المادتين 323 مكرر و 323 مكرر 1 من القانون المدني.

الإطار القانوني الذي يحكم الشهادة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني محدد بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07-12 المؤرخ في 30 ماي 2007 المعدل والمتمم . بوابة التصريح الإلكتروني " جبايتك " يعد إنشاء نظام المعلوماتية للمديرية العامة للضرائب، "جبايتك" خطوة هامة بالنسبة للإدارة الجبائية من خلال تعزيز القاعدة التكنولوجية وترقية الخدمات عن بعد وتحسين ظروف المؤسسات وتعزيز التحضر الجبائي، ويكمن تلخيص امتيازات نظام المعلوماتية "جبايتك" فيما يلي (المديرية العامة للضرائب، 2017، صفحة 7):

أولاً- في ما يخص الإدارة:

التشغيل الآلي الكلي لجميع الإجراءات الإدارية بدأ من استقبال المكلف بالضريبة وصولاً إلى الوعاء والتحصيل وتسيير الملف الجبائي؛

التبادل السريع للمعلومات بين المصالح ومع مختلف المصالح المؤسساتية من خلال تطوير واجهات متعددة؛ التشغيل الآلي لعمليات المحاسبة عمليات الخزينة توزيع الرسم على النشاط المهني والحساب الفعلي للمبلغ الرئيسي للتصريح والتعريف بالمكلفين بالضريبة؛

عصرنة التبليغات الموجهة للمكلفين بالضريبة مع إعطاء للمحققين إمكانية القيام بعملية مقارنة بين المعلومات الواردة بعد إنشاء العرائض؛

الحصول على جداول في الوقت المناسب والتي من شأنها أن تسمح بتقييم أداء المصالح ومتابعة مستوى التحصيل حسب صنف الضرائب وقطاع النشاط؛

- . تقديم معطيات تلميحية موثوقة للدراسات الإستشرافية والتحليلية واتخاذ القرارات؛
- تقليص تكاليف الطلبات المتعلقة بالمطبوعات الجبائية.

ثانياً- في ما يخص المكلفين بالضريبة:

تعتبر بوابة التصريح الإلكتروني حلاً يسمح للمكلفين بالضريبة بما يلي:

إجراء العمليات من المقر مع المديرية العامة للضرائب وتجنب التنقلات من أجل تقديم التصريحات الجبائية؛

الولوج إلى الإدارة الجبائية 24/24 خلال كامل أيام الأسبوع؛

تزويد المكلف بالضريبة بالمعلومات حول رزنامته الجبائية المحينة مع التزاماته الجبائية؛

الولوج إلى استماراته التصريحية المودعة والاطلاع عليها؛

الدفع : عبر الإنترنت لضرائبه ورسومه؛

الإطلاع على دينه الجبائي الكلي؛

تقديم الطعون (طعون ولائية، تخفيض مشروط ... وغيرها).

كخطوة أولى يتوجب على الشركات المعنية التقدم إلى مصالح الإدارة الجبائية سواء مديرية كبريات المؤسسات أو مراكز الضرائب المجهزة بالنظام المعلوماتي "جبايتك" من أجل الحصول على الرمز التعريفي والرقم السري. الشكل (4/2) يوضح واجهة البوابة "جبايتك" قبل إدخال رمز المستخدم والرقم السري.

الشكل (4/2): البوابة الالكترونية "جبايتك"



المصدر: البوابة الالكترونية "جبايتك" <https://jibayatic.mfdgi.gov.dz/#/Logon>

بعد الولوج إلى البوابة باستخدام رمز المستخدم والرقم السري يمكن للمكلف بالضريبة معرفة كل الخدمات المقدمة في البوابة والواجبات التصريحية سواء كانت شهرية أو سنوية من خلال ايقونة Obligat dépôt de بالتصريحات المطلوبة.

الشكل (5/2): يوضح واجهة البوابة "جبايتك" بعد إدخال رمز المستخدم والرقم السري



المصدر: البوابة الالكترونية "جبايتك" لمكلف تابع لمديرية كبريات المؤسسات DGE

تتم عملية التصريح الشهري بشكل بسيط حيث يقوم المكلف بالتصريح بكل ضريبة على حدة، بعد اختيار خط الضريبة المراد التصريح بها.

يتم إعلام المكلف بأجل للقيام بعملية التصريح الإلكتروني لكل نوع من أنواع الضرائب الواجبة التصريح.

الشكل (6/2): يوضح خطوط الالتزامات الضريبية الواجب التصريح بها

Formulaire	Période	Début de période	Fin de période	Type de revenu	Date d'échéance	Date du justificatif
Etats Récapitulatifs Annuelles	Année 2020	1 janv. 2020	31 déc. 2020	Etats Récapitulatifs Annuelles	20 juin 2022	>
IRG: Salaires	Avril 2022	1 avr. 2022	30 avr. 2022	Impôt revenu global - Salaires	22 mai 2022	>
TAP: Régime général	Avril 2022	1 avr. 2022	30 avr. 2022	Taxe sur activ professionnelle	22 mai 2022	>
TVA: Régime général	Avril 2022	1 avr. 2022	30 avr. 2022	Taxe sur la valeur ajoutée	22 mai 2022	>

المصدر: البوابة الإلكترونية "جبايتك" لمكلف تابع لمديرية كبريات المؤسسات DGE

يتعين على المكلف إدخال مبالغ الأوعية الضريبية في الخانات المناسبة، فيما تكون عملية الحساب بشكل آلي، كما يمكن التأكد من صحة العمليات من خلال زر المراقبة، إذا لم يكن هناك خطأ يمكن الشروع في إرسال التصريح بالضغط على زر الإرسال.

في حالة التأخر في التصريح الإلكتروني عن الآجال المحددة في البوابة سيتم فرض وحساب الغرامات ذات الصلة بشكل تلقائي.

بالنسبة للتصريح بالرسم على النشاط المهني TAP على مستوى البوابة وبعد إدخال مبالغ الأوعية الضريبية وحساب المبلغ الواجب الدفع، يتعين على المكلف توزيع المبلغ الإجمالي للرسم حسب كل ولاية وبلدية.

الشكل (7/2): يوضح كيفية توزيع الرسم على النشاط المهني

Code Wilaya	Localité	Montant TAP	Clé de devise	Pourcentage
15A	1501	83436	DZD	1.5%-2%
10A	1013	47269	DZD	1.5%-2%
16A	1627	128228	DZD	1.5%-2%
16A	1623	54251	DZD	1.5%-2%
35A	3528	253788	DZD	1.5%-2%

المصدر: البوابة الالكترونية "جبايتك" لمكلف تابع لمديرية كبريات المؤسسات DGE

وبعد تأكيد التصريح، ينتقل المكلف إلى عملية التسديد حيث يختار المصرح الحساب البنكي الذي سيتم من خلاله تسديد مبلغ الضريبة.

يقوم المكلف بعدها بطباعة النموذج والإشعار بالتسديد، كما يمكن التأكد من التصريح من خلال اختفاء خط الضريبة المصرح بها من على منصة البوابة. يتوجب على المكلفين بالضريبة التابعين لمديرية كبريات المؤسسات ومراكز الضرائب المجهزة بالنظام المعلوماتي "جبايتك" اكتتاب الكشف التلخيصي السنوي (ERA) الكترونياً، تزامناً مع اكتتاب التصريحات السنوية للمداخيل والنتائج وهذا تطبيقاً لما جاء في المادتين 5 و 16 من قانون المالية لسنة 2021، ليتم تطبيقه لأول مرة في 2022. إن إلزامية التصريح الالكتروني بالنسبة لهاتين الفئتين من المكلفين للضريبة يستجيب لضرورة إدراج وسيلة مساعدة لبرمجة عملية رقابة جبائية على مستوى نظام المعلومات جبايتك، تقوم على أساس تحليل مخاطر التهريم من أداء الواجبات الجبائية، إذ لا يمكن القيام بهذا التحليل في ظل غياب التصريح السنوي على مستوى البوابة. كما تسعى إدارة الضرائب من خلال هذا الإجراء للحصول على المعلومات والبيانات في شكل غير مادي ويتماشى تماماً مع عملية عصرنة الإدارة الجبائية، بهدف تسهيل إنجاز الإجراءات الشكلية للتصريح بهذه الكشوف والسماح باستغلال أفضل للبيانات الجبائية وإجراء المقاربات اللازمة الضرورية للتأكد من صحة البيانات المصرح بها، مما يسهل في إعداد برامج الرقابة الجبائية. يتم التصريح بالكشف التلخيصي السنوي بعنوان السنة المالية السابقة قبل 20 ماي كحد أقصى عبر الخط المخصص لهذا التصريح في بوابة "جبايتك" عن طريق ملئ كل الخانات وإرفاق ذلك بوثيقة واحدة على الأقل.

الجدول (1/2): الكشف التلخيصي السنوي ERA الكشف التلخيصي السنوي

رقم الأعمال الصافي من التخفيضات التنزيلات والحسومات

رقم الحقل	الكشف التلخيصي السنوي
1	رقم الأعمال الصافي من التخفيضات التنزيلات والحسومات
2	رصيد الزبائن
3	خسائر القيمة لحسابات الزبائن
4	خسائر القيمة للمخزونات
5	المخزونات
6	رؤوس الأموال الخاصة
7	صافي نتيجة السنة المالية
8	توزيعات الأرباح
9	رقم الأعمال
10	النتيجة العملياتية
11	التقاويل العام
12	إستهلاكات السنة المالية
13	استهلاكات اخرى
14	الخدمات الأخرى
15	العناصر غير عادية
16	النتيجة العادية
17	المنتجات المالية
18	تثبيات مالية
19	النتيجة المحاسبية
20	النتيجة الجبائية
21	أعباء المستخدمين
22	أجور المسيرين

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على المنشور رقم /22/ و م / م ع / ض / م ا / م ف ر ج / 2021

تفرض غرامة جبائية بنسبة 25% تحسب على النتيجة الجبائية المصرح بها دون أن تتعدى هذه الغرامة 1 000000 دج، تطبق على المكلفين بالضريبة المشار إليهم سابقا الذين لم يقدموا الكشف التلخيص السنوي الكترونيا قبل تاريخ 20 ماي على الأكثر ، وفي حالة تسجيل عجز في النتيجة الجبائية المصرح بها تطبق غرامة قدرها 100 000 دج، تطبق على هذه الغرامة الجبائية زيادة بنسبة 35% عندما لا يكتب المكلفون بالضرائب المعنيون الكشف بعد انقضاء أجل 30 يوما ابتداء من تاريخ استلام الإخطار الرسمي، كما تفرض

على المكلفين المشار إليهم سابقا الذين اكتسبوا كسفا تلخيصيا سنويا يحتوي على بيانات مختلفة عن تلك الواردة في التصريح السنوي للنتائج والكشوف المرفقة، غرامة جبائية بمبلغ 10000 دج لكل بيانات غير مطابقة دون أن يتعدى مبلغ الغرامات الجبائية المطبقة 100,000 دج (المادة 21 من قانون المالية 2021، الصفحات 11-12).

الجدول 2(2/2): الملفات المسيرة من مركز الضرائب عين تموشنت الفترة (2019 إلى 2023)

القطاع	2019	2020	2021	2022	2023
القطاع التجاري	778	748	665	440	387
قطاع البناء	519	571	733	633	405
قطاع الخدمات	288	281	275	239	138
قطاع الصناعة	200	237	270	262	248
المهن الحرة	68	52	69	52	30
المجموع	1853	1889	2012	1626	1208

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لمعلومات مقدمة من طرف مركز عين تموشنت

يتضح لنا من خلال الجدول السابق أن قطاع التجاري يحتل الصدارة من حيث عدد الملفات المسيرة من طرف المركز ب 778 لسنة 2019 ملف ويمكن إرجاع هذا للحركة الكبيرة التي تعرفها هذه الولاية في مجال التجارة، ليأتي القطاع البناء في المرتبة الثانية ب 733 ملف لسنة 2021، ثم قطاع الخدمات ب 281 ملف لسنة 2020، يليه كل من القطاع الصناعي والمهن الحرة على الترتيب ب 270 ملف، و 68 ملف. وتجدر الإشارة هنا أن عدم ظهور القطاع الفلاحي في هذا الجدول بالرغم من أن هذه الولاية فلاحية لأن ملفاته تسير من طرف المراكز الجوارية.

وفي العدد الإجمالي للملفات نلاحظ أخذت في التناقص وذلك راجع لتغيرات سقف رقم الأعمال من سنة لأخرى حسب قوانين المالية والذي يحدد طبيعة النشاط من حيث نظام الإخضاع الحقيقي أم نظام الضريبة الجزافية الوحيد.

كما يسهر هذا المركز بمختلف مصالحه (مصلحة الاستقبال والتوجيه مصلحة الإعلام الآلي والوسائل، المصلحة الرئيسية للتسيير المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث، مصلحة المنازعات، القباضة) وعلى رأسهم رئيس المركز إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية المسطرة للمراكز الضريبية والمتمثلة أساسا في التسيير الجيد لملفات المكلفين بالضريبة وتقديم أحسن خدمة لهم.

مساهمة مركز الضرائب عين تموشنت في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين.

باعتبار مصلحة الاستقبال والإعلام واجهة المركز وهمزة وصل بين مختلف المصالح والشركاء الاقتصاديين والتي تتوقف عليها جودة الخدمة المقدمة، فقد أولى مركز الضرائب البويرة اهتماما بالغا بهذه المصلحة، وذلك من خلال تخصيص مجموعة من إدارات المركز وعلى رأسهم إطار برتبة مفتش قسم على رأس هذه المصلحة. تخصيص فضاء مجهز بمختلف الوسائل لاستقبال المكلفين بالضريبة وتلبية مختلف طلباتهم. وعليه يمكننا تقييم مدى تحسين الخدمة المقدمة من طرف مركز الضرائب ولاية عين تموشنت (مصلحة الاستقبال)

رابعا- الاستقبالات الشخصية بمركز الضرائب لولاية عين تموشنت خلال الفترة (من 2014 الى 2023) وهذا من خلال توفير قاعة كبيرة مجهزة بأربعة مكاتب لاستقبال المكلفين بالضريبة وتلبية مختلف طلباتهم (حالة فتح ملف جبائي، حالة تقديم الطلبات المتعلقة برقم الاعمال أو الدخل أو نظام الاخضاع، التوطين البنكي، استقبال طلبات الرقم السري الخاص بالمكلف بالضريبة في بوابة جبايتكويمكننا تلخيص تطور عدد الاستقبالات الشخصية في مركز الضرائب ولاية عين تموشنت خلال الفترة 2014-2023 في الجدول الموالي:

الجدول (3/2): الاستقبالات الشخصية بمركز الضرائب عين تموشنت خلال الفترة (2014 إلى 2023)

السنوات	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
عدد الاستقبالات	20971	18405	10301	7219	19349	17129	14880	17295	20924	25764

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لمعلومات مقدمة من طرف مركز عين تموشنت

عرف عدد الاستقبالات الشخصية من طرف أعوان الاستقبال لمركز الضرائب ولاية عين تموشنت تطورا ملحوظا على العموم خلال الفترة قيد الدراسة حيث انتقل من 20971 استقبال سنة 2014 إلى 25764 استقبال سنة 2023 بزيادة قدرت ب 15% و هي زيادة معتبرة ويمكن ردها إلى تحسن ظروف الاستقبال والمعاملة الجيدة للمكلفين بالضريبة من قبل أعوان الاستقبال.

خامسا- الاستقبالات الهاتفية بمركز الضرائب لولاية عين تموشنت خلال الفترة من 2014 إلى 2023. بغية تقريب الإدارة من المكلف قام مركز الضرائب عين تموشنت بفتح خط هاتفي لتلقي مكالمات المكلفين والاستماع إلى انشغالاتهم دون أن تحملهم شقاء التنقل، حيث تم تجهيز مكتب خاص للتكفل بالطلبات عبر الهاتف وهذا من خلال استقبال وتحويل المكالمات حسب كل طلب إلى المصلحة المعنية أو التكفل بها من طرف عون الاستقبال نفسه في حالات الاستفسارات العامة (الاستفسار عن اجال دفع أو ايداع التصريحات المختلفة، الاستفسار عن نظام الاخضاع أو كل ما تعلق بالتشريع الجبائي) ويمكن تلخيص تطور عدد

المكالمات الهاتفية المستقبلية من طرف مركز الضرائب عين تموشنت خلال الفترة 2014-2023 في الجدول الموالي:

الجدول (4/2): الاستقبالات الهاتفية بمركز الضرائب عين تموشنت خلال الفترة من 2014 إلى 2023

السنوات	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
عدد الاستقبالات	862	1294	2204	1246	1046	3138	3216	3805	4785	10107

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لمعلومات مقدمة من طرف مركز عين تموشنت

يتجلى لنا من خلال الجدول أعلاه أن هناك عدد كبير من المكالمات الهاتفية المستقبلية من طرف المركز وهي تفوق على العموم 1000 مكالمة سنويا حيث بلغت 10107 مكالمة سنة 2023 وهذا ما يدل على حسن التعامل والمعلومات التي يتحصل عليها المكلفون بالضريبة من مستقبلي المكالمات الهاتفية.

مما سبق يمكن القول أن مركز الضرائب استطاع تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين مما يظهر صدق الفرضية الثالثة التي مفادها: اعتماد العصرية في الإدارة الجبائية أدى إلى تحسين أغلب الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة. الفرضية مقبولة.

وهذا ما تجلى لنا في مدى احترامه لمرجعية نوعية الخدمة بتوفيره للحيز المكاني للاستقبال والتكفل الجيد بالمكلفين الذي يظهر من خلال إرتفاع عدد الاستقبالات الشخصية والمكالمات الهاتفية خلال السنة، إلا أن هذا المركز يعاني من بعض النقائص والعيوب التي تؤثر سلبا على نوعية الخدمات المقدمة والتي نجد من بينها نقص في الكوادر الإدارية ذات الخبرة والمتخصصة مقارنة بالعدد الكبير بالمكلفين التابعين له، إضافة إلى إهماله للتكفل بكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة (انعدام المصاعد الكهربائية ، انعدام موظفين مختصين في لغة الإشارة...).

المطلب الثالث: بوابة التصريح الإلكتروني " مساهمتك "

تعد البوابة الجديدة "مساهمتك" تجربة جديدة في الإجراءات عن بعد، الغرض منها تسهيل الإجراءات الإدارية وتبسيط القيام بالالتزامات الجبائية للمكلفين بالضريبة من خلال السماح لهم بالتصريح ودفع الضرائب عبر الأنترنت، وقد تم إدراج هذه البوابة على مستوى قباضات الضرائب التابعة للمديريات الولائية التي لا تتوفر على مركز للضرائب ولا على مركز جوارى للضرائب وقد اختارت المديرية العامة للضرائب التعميم التدريجي لبوابة مساهمتك" على مستوى قباضات الضرائب (DGI، 2022).

تتيح هذه الخدمة للمكلف بالضريبة فرصة تصفية التزاماته الجبائية عبر الأنترنت ومباشرة عملية دفع ملائمة عن طريق التحويل المالي عبر النظام البنكي للدفع الجماعي. لكي يتم أخذ التصريح الإلكتروني بعين الاعتبار، يجب أن يصحب التصريح إصدار لأمر الدفع مرتبط بالعملية، على النحو المنصوص عليه في هذه الخدمة.

عندما يتم تقديم هذه الخدمة للمكلفين بالضريبة التابعين للمديريات الولائية للضرائب التي لا تتوفر على مراكز الضرائب والمراكز الجوية للضرائب حيز الخدمة.

تزيل هذه الخدمة الطابع المادي عن الإجراءات اليدوية التالية:

التصريح الجبائي الشهري (سلسلة ج رقم 50)؛

• التصريحات المتعلقة بنظام الضريبة الجزافية التصريح التقديري سلسلة ج رقم 12 والتصريح النهائي

سلسلة ج رقم 12 مكرر)؛

. طلب التوطين البنكي؛

دفع الضرائب والرسوم المتعلقة بالتصريحات الصادرة.

إن الانخراط في هذه الخدمة يمنح للمكلف بالضريبة الحق في فضاء خاص وآمن في بوابة "مساهمتك" والتي تتوفر على الوظائف التالية:

الوصول إلى بيانات التعريف الخاصة (مع إمكانية تحديث رمز الوصول)؛

المساعدة في إدخال بيانات التصريحات بالضرائب والرسوم مع الحساب التلقائي لها؛ دفع الضرائب والرسوم المصرح بها عن بعد عن طريق البطاقة البنكية أو البطاقة الذهبية؛ المتابعة المستمرة للتصريحات الصادرة وعمليات الدفع التي تم إجراؤها؛

. توثيق كامل لعروض خدمات بوابة "مساهمتك".

يتم منح المكلف رمز الدخول إلى فضاءه الخاص، بعد عملية إدخال البيانات، يظل التصريح في وضع المسودة، في الفضاء الخاص بالمكلف بالضريبة، ولا يمكن لأي طرف آخر الدخول إليه.

يتم الإرسال بالضغط على "إرسال" التصريح، وبمجرد إرسال التصريح، يتم تحويله إلى قسم الدفع، ويعتبر ذلك إعلان ضمان الاستلام الصحيح للتصريح.

بعد ذلك ينتقل المكلف بالضريبة للقيام بدفع الضرائب والرسوم المصرح بها عن بعد، حيث يمكن له دفع الرسوم عن طريق البطاقة البنكية (بطاقة الدفع ما بين البنوك (CIB) أو البطاقة الذهبية، أثناء دفع مستحقاته المصرح بها، يمكن له اختيار إحدى بطاقات الدفع، ويحدد الحد الأقصى لبطاقة الدفع ما بين البنوك CIB بخمسة ملايين دينار جزائري (5.000.000 دج) كما يحدد الحد الأقصى للبطاقة الذهبية بمليون دينار جزائري (1.000.000 دج).

بعد تنفيذ الدفع بنجاح، يتم إبلاغ المكلف بالضريبة، في فضاءه الخاص، بنتيجة الإجراء من خلال استلام إيصال باستلام عملية الدفع المنفذة، أما في حالة القوة القاهرة التي تؤثر بشكل دائم على جاهزية البوابة وإمكانية الدخول إليها، تتعهد المديرية العامة للضرائب بإبلاغ المكلف بالضريبة المنخرط بالنظام البديل للتصريح بالالتزامات الضريبية ودفعها دون المساس بالمكلف بالضريبة. تعتبر البيانات المرسله أنها صادرة بصفة قانونية

عن المكلف بالضريبة المنخرط أو الممثل الذي فوضه. إن نظام المصادقة الإلكترونية للبوابة هو الأساس والعمود الفقري لهذا المبدأ.

أثناء عملية إدخال التصريح ، تخضع البيانات لنظام مراقبة وذلك بهدف تحسين مصداقيتها، لا تؤثر هذه المراقبة على مستوى الإمتثال الجبائي لمحتوى التصريح والذي تقع مسؤولية تقييمه على عاتق المصالح المختصة، وفي هذا الصدد فإن "مبدأ التصريحي" للنظام الجبائي الجزائري محفوظ في وظائف البوابة. أثناء عملية إدخال البيانات المزودة بنظام المساعدة يتم إجراء عدة مراقبات ترمي إلي ضمان تناسق البيانات. يتم استحضار وحساب الغرامات المتأخرة تلقائيا كما أن التاريخ المرجعي هو تاريخ البوابة المضبوط بالمنطقة الزمنية للجزائر.

إن البوابة مزودة بشهادة إلكترونية تم الحصول عليها من سلطة تصديق والتي تضمن شرعية البوابة للمكلف بالضريبة المنخرط يتم التشفير المسبق لعمليات تبادل البيانات بين البوابة الإلكترونية ووسيلة الدخول (الكمبيوتر، واللوحة الإلكترونية... وغيرها) للمكلف بالضريبة المنخرط قبل إرسالها عبر الإنترنت. وعليه فجميع التبادلات تتم بصفة مضمونة.

يضمن إصدار وصل الإستلام للمكلف بالضريبة الإستلام السليم للتصريح والدفع عن بعد، كما تحفظ جميع التصريحات وعمليات دفع الضرائب والرسوم والتي تعتبر قابلة للإستغلال تقنيا من طرف المصالح في الأرشيف، في الشكل الذي قدمها المكلف بالضريبة . (دفتن الأحكام العامة المتعلقة بالإجراءات الإلكترونية لبوابة " مساهمتك"،

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال ما تم طرحه في الجانب النظري والجانب التحليلي للإصلاحات الجبائية ومن خلال دراستنا لمختلف الجوانب المتعلقة بالجباية العادية في الجزائر، يمكن القول ان النظام الجبائي أحد أهم الأدوات المالية التي تسعى من خلالها الدولة لتحسين إيراداتها وذلك من خلال سن قوانين لترقية الجباية، العادية وتحقيق التكافؤ وخدمة الأعوان الاقتصاديين من خلال تحفيز ودعم نشاطاتهم، إذ أصبحت الضريبة أداة للضبط الاقتصادي وللتوجيه أداة تحفيزية للاستثمار، وقد تجسدت ارادة النهوض بالنظام الضريبي الجزائري عبر سلسلة اندرجت في اطار الرغبة في تبسيط هذا النظام وتحديثه.

خاتمة

تمهيد :

من خلال دراستنا لموضوع تأثير عصنة الإدارة الجبائية على التحصيل الضريبي يمكن القول بأن عصنة كأسلوب حديث، يهدف إلى تطوير وترقية الإدارة، أصبح ضرورة ملحة من أجل تسهيل وتبسيط مختلف عمليات قطاع الضرائب، بالنسبة للعامل من جهة والمكلف من جهة أخرى، وبشكل عام النهوض بهذا القطاع الحساس وترقية إيراداته التي تلعب دورا هاما في تزويد الخزينة العمومية بالموارد الضرورية وهذا تماشيا مع متطلبات العصنة والتحولت المالية والاقتصادية التي يشهدها العالم في الأونة الأخيرة.

أبرزت هذه الدراسة الدور الذي يلعبه استخدام التكنولوجيا وعصنة في الإدارة الجبائية لتطوير وتحسين الحصيلة الجبائية، وهذا من خلال التطرق للجوانب النظرية والمفاهيم الأساسية لمتغيرات الدراسة المتمثلة في عصنة الإدارة الجبائية كمشروع وأسلوب حديث، والتحصيل الضريبي كهدف أساسي لها، وتناولنا في الجزء التطبيقيدراسة حالة مركز الضرائب لولاية عين تموشنت ، والتطرق إلى البوابة الإلكترونية جبائتك الذي سعت خلالها المديرية العامة للضرائب إلى عصنة القطاع الضريبي

تحقق عصنة النظام الجبائي العدالة وتقضي على البيروقراطية؛

لجوء المشرع الجزائري إلى تطبيق الإدارة الالكترونية دون سن قانون خاص بها، يوضحها من مختلف الزوايا؛

غياب البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

غياب توسيع التعامل بالتصريحات الالكترونية.

2 اختبار صحة الفرضيات:

انطلاقا من الدراسة النظرية للموضوع توصلنا أثناء اختبار الفرضيات إلى النقاط التالية:

الفرضية الأولى تنص على استخدام الإدارة الضريبية للعصنة في مختلف تعاملاتها، لكنها ليس لديها لوسائل الكافية لذلك" تم قبولها باعتبار أن الإدارة الجبائية تستخدم التدابير الالكترونية بشكل محدود الأسباب عديدة أهمها عدم وجود قانون خاص بالإدارة الالكترونية يسعى لتعريفها وتوضيحها، وكذا غياب البنية التحتية الخاصة بها؛

الفرضية الثانية: " تساهم العصنة في الحد من التهرب الضريبي" تم قبولها، حيث أن العصنة تساعد على محاربة الغش والتهرب الضريبي بمختلف أشكاله؛

- الفرضية الثالثة: " اعتماد العصنة في الإدارة الجبائية أدى إلى زيادة التحصيل الضريبي" العصنة تساهم إلى حد كبير في زيادة الحصيلة الضريبية وهذا بالصرامة والشفافية في ظل نظام جبائي عادل ونزيه.

نتائج الدراسة :

الخاتمة

سهولة وبساطة استخدام عصرنه النظام الجبائي ساعدت على تسهيل التعاملات بين الطرفين للوصول إلى الأهداف بسرعة؛

تولي الحكومات أهمية بالغة لعصرنه الإدارة الجبائية كونها آلية فعالة لجمع الأموال وإنفاقها؛
تعتمد الدولة على الضرائب كأهم مصدر للإيرادات العامة لتحقيق أهدافها السياسية والمالية؛
تحد العصرنه بشكل كبير من الغش والتهرب الضريبي؛

تساعد التصريح الإلكتروني على توفير الجهد والوقت وتخفيض التكاليف، وبالتالي التقليل من معاناة المكلفين؛

تساعد العصرنه على معالجة المزيد من المعلومات المتعلقة بأنشطة المكلفين بالضريبة؛
سهولة وبساطة استخدام عصرنه النظام الجبائي سهلت في التعاملات بين الطرفين للوصول إلى الأهداف بسرعة .

- الإصلاحات الضريبية في الجزائر فعالة ونجد هذه الفعالية من خلال ما يتم جبائته وتحصيله خلال كل سنة من الجباية العادية؛

- الإصلاحات التنظيمية لعصرنه الإدارة الجبائية متقدمة، حيث نجد هذا التقدم من حيث التشريعات والقوانين التي وضعتها بهدف فرض النظام والخروج من فوضى النظام التقليدي، كما أننا نجد أن الدولة بادرت في إنشاء مديرية كبيرات المؤسسات ومراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب، فوضع مثل هذه الهياكل عزز قدرتها على التسيير والرقابة وخدمة المكلف بالضريبة وتسهيل الخدمات؛

- التدابير الإلكترونية لعصرنه الإدارة الجبائية مشجعة للإستثمار، ونجد هذا التشجيع من حيث التسهيلات التي وضعتها الدولة أمام المستثمر المحلي والأجنبي فيما يخص تخفيض نسب بعض من أنواع الضريبة وتسهيل الوصول إلى الخدمات وطلبها ومحاولة مواكبة التطورات في مجال جباية الضرائب وتحصيلها بالطرق الرقمية من خلال البوابتين جبائتك ومساهمتك؛

- تسعى الجزائر إلى تحسين السياسة المالية للبلاد من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية والنهوض بالاقتصاد الوطني؛ - أصبح النظام الضريبي الجزائري اقرب في هيكلته الى الانظمة الضريبية الدولية، حيث ساهمت الإصلاحات الضريبية في تبسيط النظام الضريبي وزيادة المردودية المالية للجباية العادية بالرغم من أنها تبقى بعيدة عن الأهداف المنشودة؛ - تسعى الادارة الجبائية جاهدة لمواكبة مستجدات الاتصال والتحول الرقمي، من خلال القيام بوظائفها الادارية الكترونيا بشكل كلي أو جزئي بتوظيف شبكة الأنترنت بما لها من مزايا تفوق الوصف.

3- التوصيات:

ضرورة الاهتمام أكثر بعصرنه النظام الجبائي وتوجيهها نحو مسارها الصحيح؛ يجب توفير كل متطلبات عصرنه النظام الجبائي وذلك من أجل العمل على مستوى كفى أكبر والوصول إلى الأهداف أسرع؛

الخاتمة

الاقتداء بتجارب الدول الرائدة في مجال عصنة المالية العامة، وإسقاطها على الواقع الاقتصادي الجزائري؛ تفعيل وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال؛ على السلطات أن توجه اهتمامها إلى متابعة المتهربين بدل فرض ضرائب إضافية على المتعامليناالاقتصاديين الفاعلين؛ تفعيل الأمن القانوني الذي يمنع اختراق البيانات المتعلقة بالإدارة الضريبية، ووضع نظام لمحاربة جميع أشكال الجريمة الالكترونية؛ توسيع نظام التصريح الالكتروني ليشمل جميع فئات وأصناف المكلفين بالضريبة؛ إدخال تقنيات خدماتية جديدة لدفعي الضرائب كتقنية الخدمة الذاتية عبر الانترنت؛ لابد أن يخضع أي نشاط تجاري أو خدماتي للضريبة حتى لو كانت عبر الانترنت من خلال التسجيل لدى مصالح الضرائب لتجنب الوقوع في تهرب ضريبي؛ تعزيز ثقة المواطن ونشر ثقافة استخدام الانترنت لتسهيل الحياة اليومية للمواطن بشكل عام

توصيات الدراسة

انطلاقا من النتائج المتوصل اليها يمكننا استخلاص التوصيات التالية:
ضرورة مواصلة سياسة الامتيازات الجبائية وتحفيز الاستثمارات الأجنبية والوطنية مما يساهم في التنمية الإقتصادية وخلق مناصب الشغل.
ضرورة التوسع في الحقل الضريبي الذي من شأنه الرفع في حصيلة الجباية العادية من خلال احتواء الإقتصاد الموازي وتفعيل بعض الضرائب كالضريبة على الثروة والضرائب على الإستهلاك. القيام بالمزيد من إصلاحات الإدارة الجبائية وعصرنتها بتعميم القاعدة التكنولوجية وترقية الخدمات من خلال تبسيط عمليات التصريح والدفع
ادخال المزيد من تقنيات الاتصال الحديثة من اجل الرفع من جودة الخدمات واحداث نقلات في الشفافية والابتعاد عن الممارسات البيروقراطية وتحقيق مستوى أكبر للرضا لدى المكلفين بالضريبة؛
ضرورة انشاء شبكة معلوماتية تربط مختلف الادارات الجبائية فيما بينها، بالإضافة الى ربطها مع بعض الادارات العمومية الأخرى.

افاق الدراسة

عصنة الإدارة الجبائية تتضمن مجموعة من العمليات والتغييرات التي تهدف إلى تحديث وتطوير الأنظمة والإجراءات المستخدمة في إدارة الجباية (الضرائب) لجعلها أكثر فعالية وكفاءة وشفافية. الأفاق والتحديات المرتبطة بهذه العملية تشمل:

1. زيادة الكفاءة:

الخاتمة

تقليل الوقت والتكاليف: تحسين العمليات الجبائية يمكن أن يقلل من الوقت المستغرق لمعالجة الضرائب والتكاليف المرتبطة بها.

أتمتة العمليات: استخدام التكنولوجيا لتقليل العمل اليدوي وزيادة دقة العمليات.

2. تعزيز الشفافية:

وضوح الإجراءات: تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تجعل الإجراءات الضريبية أكثر وضوحًا وفهمًا للمكلفين.

مكافحة الفساد: الأنظمة الإلكترونية تقلل من فرص الفساد وتزيد من ثقة الجمهور في النظام الجبائي.

3. تحسين التحصيل الضريبي:

زيادة الإيرادات: الأنظمة الحديثة تساعد في تحسين جمع الضرائب وتقليل التهرب الضريبي.

تحليل البيانات: استخدام البيانات الضخمة لتحليل السلوك الضريبي وتحسين السياسات الجبائية.

4. خدمة المكلفين:

تسهيل العمليات: الأنظمة الإلكترونية تسهل عملية دفع الضرائب وتقديم الإقرارات الضريبية.

دعم المكلفين: توفير الدعم والمساعدة عبر الإنترنت لتسهيل التزام المكلفين بالواجبات الضريبية.

التحديات:

1. التكلفة والتمويل:

تكاليف الاستثمار: تنفيذ الأنظمة الحديثة يتطلب استثمارات كبيرة في التكنولوجيا والتدريب.

تخصيص الموارد: الحاجة لتخصيص موارد مالية وبشرية كافية لدعم عمليات العصرنة.

2. المقاومة للتغيير:

التغيير الثقافي: الموظفون والمكلفون قد يكونون مترددين في قبول التغييرات الجديدة.

التدريب والتأهيل: الحاجة لتدريب الموظفين على الأنظمة الجديدة وضمان كفاءتهم في استخدامها.

3. الأمان السيبراني:

حماية البيانات: الأنظمة الإلكترونية تحتاج إلى حماية قوية ضد الهجمات السيبرانية وضمان

سرية البيانات الضريبية.

البنية التحتية: تطوير بنية تحتية تقنية قوية وآمنة لدعم الأنظمة الحديثة.

4. التشريعات والتنظيمات:

التحديث القانوني: ضرورة تعديل القوانين واللوائح لتتماشى مع الأنظمة الحديثة.

○ **التنسيق بين الجهات:** الحاجة لتنسيق الجهود بين مختلف الجهات الحكومية لضمان تكامل النظام الجبائي.

بتنفيذ استراتيجيات العصرية بشكل فعال، يمكن للإدارة الجبائية تحقيق تحسن كبير في أدائها، مما يعود بالنفع على الاقتصاد الوطني ويسهم في تحسين العلاقة بين الإدارة والمكلفين.

الملاحق

الخاتمة

مجموع السنوات	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	طبيعة القطاع
3684	769	442	322	386	413	245	229	389	236	253	قطاع صناعي
10141	3156	698	885	736	456	795	956	875	682	902	قطاع تجاري
4187	930	498	489	230	289	248	299	435	475	294	مهن حرة
9113	1627	672	851	781	795	769	1011	1101	793	713	مقاول
3857	818	273	795	392	293	268	278	356	189	195	تأدية خدمات
3304	295	202	157	466	309	274	325	468	483	325	نشاط فلاحى
9695	2486	1495	998	746	692	1204	726	698	357	293	مستثمرين
18135	5401	2287	1908	1851	2321	820	1146	810	1012	579	الشركات الأجنبية
62116	15482	6567	6405	5588	5568	4623	4970	5132	4227	3554	المجموع

مجموع السنوات	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	طبيعة المعلومات أو الشكوى
21874	8452	2986	3569	2025	866	875	951	1245	593	312	طريقة فرض الضرائب والإلتزامات الضريبية
3530	480	201	228	130	161	263	606	604	575	282	إجراءات الشكاوى
302	29	53	1	7	26	55	31	60	29	11	إستفسارات أخرى للضريبة على القيمة المضافة TVA
1324	125	59	112	92	67	147	216	232	201	73	إستفسارات أخرى بخصوص IRG/IBS
3309	710	383	216	163	177	288	404	271	372	325	الرسم العقارى
1489	114	57	24	9	38	104	166	234	324	419	الرسم على النشاط المهني
1373	97	102	42	52	41	137	157	130	335	280	حقوق التسجيل

الخاتمة

4864	545	290	415	446	379	397	627	484	574	707	المزايا الجبائية
24151	4930	2436	1798	2664	3813	2457	1812	1872	1224	1145	ضرائب و رسوم أخرى
62216	15482	6567	6405	5588	5568	4723	4970	5132	4227	3554	المجموع

مجموع السنوات	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	طبيعة القطاع
14782	1802	1996	1289	1016	1647	735	1203	1214	1939	1941	قطاع صناعي
84731	11816	7930	12531	7839	7768	5264	8271	7494	9453	6365	قطاع تجاري
14394	1508	2347	1030	1513	1327	835	1301	1404	1677	1452	مهن حرة
72945	6697	5034	5521	6672	5541	3837	7532	8943	12903	10265	مقاول
7898	819	705	477	2402	559	535	609	489	679	624	تأدية خدمات
8923	287	144	143	275	1178	401	272	535	2573	3115	نشاط فلاحى
102958	16139	10627	14327	8255	12251	5687	7888	7029	10747	10008	مستثمرين
70615	12422	15202	7974	8341	9273	4285	4304	3250	3160	2404	الشركات الأجنبية
377246	51490	43985	43292	36313	39544	21579	31380	30358	43131	36174	المجموع

الخاتمة

مجموع السنوات	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	طبيعة المعلومات أو الشكوى
116016	23894	20129	16598	14615	9096	3175	9580	8845	7986	2098	طريقة فرض الضرائب والإلتزامات الضريبية
12356	1045	1185	915	589	1006	1272	1632	1670	1645	1397	إجراءات الشكاوى
1871	256	153	97	59	247	399	159	301	128	72	إستفسارات أخرى للضريبة على القيمة المضافة TVA
5906	172	230	639	174	423	762	967	1049	925	565	إستفساراتأخرى بخصوص IRG/IBS
9370	1682	1625	1032	332	824	945	489	1060	766	615	الرسم العقاري
4634	453	290	225	231	460	445	433	546	863	688	الرسم على النشاط المهني
8398	299	428	4156	183	356	310	652	632	856	526	حقوق التسجيل
16250	724	665	966	744	1146	1033	1536	1278	4523	3635	المزايا الجبائية
202445	22965	19280	18664	19386	25986	13238	15932	14977	25439	26578	ضرائب و رسوم أخرى
377246	51490	43985	43292	36313	39544	21579	31380	30358	43131	36174	المجموع

قائمة المصادر و المراجع

الكتب:

- شعباني لطفي، "دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز عمل النظام الجبائي الجزائري"، المؤتمر الدولي العلمي حول الإدارة الإلكترونية بين الواقع والحتمية، عمان، الأردن، 6 و 8 نوفمبر، 2017.
- علاء عبد الرزاق السالمي، "الإدارة الإلكترونية"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- محمد سمير أحمد، "الإدارة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دار السيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009.

- نجم عبود نجم، "الإدارة والمعرفة الإلكترونية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009.

مذكرات جامعية:

- أقوم عفاف، صورية شيغانية، مساهمة المراجعة الجبائية في تحسين التصريحات الجبائية"، جامعة برج بوعرييج (الجزائر)، 2012.
- قحموش سمية، "دور المراجعة الجبائية في تحسين جودة التصريحات الجبائية"، مذكرة ماجيستر في العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة. 2012.
- محمد بودالي، "رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر" - الإدارة الجبائية، 2022.
- محي الدين محمود عمر، بوزيان فيصل، "عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر ودورها في تحسين العلاقات مع المكلفين بالضريبة" جامعة تيسمسيلت (الجزائر)، 2018
- مروة زحاف، "دور رقمنة المالية العامة في زيادة التحصيل الضريبي" - تجارب دولية رائدة بالإشارة إلى حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي. 2019-2020،

- ميلودة حمدو، "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي"، دراسة حالة بلدية أنقوسة ولاية ورقلة، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2022/2021

مجلات علمية:

- أحسن ركي، سمير عماري، "واقع وآفاق عصرنة الإدارة الضريبية في الجزائر"، (مجلة أرصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية)، جامعة 20 أوت سكيكدة، الجزائر، المجلد 5، العدد 2020.
- آكلي نعيمة، "فعالية الرقابة الجبائية في ظل نظام معلومات جبائي"، ملتقى وطني حول الرقابة الجبائية في الجزائر، جامعة تيزي وزو، الجزائر، 28 و 29 أكتوبر، 2015.

- شيلي أحلام، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء التنظيمي، دراسة ميدانية لبعض مؤسسات تسيير الموانئ البحرية الجزائرية، (أطروحة دكتوراه علوم، تخصص علوم التسيير)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، 1 الجزائر، 2020.
- عبد السلام عبد اللاوي، "أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر"، (مجلة صوت القانون)، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، الجزائر، الجزء 1، العدد 1، 2017،
- قناص علي، زين يونس، "التصريحات الجبائية الإلكترونية وأثرها في زيادة الحصيلة الجبائية في ظل عصرنة الإدارة الجبائية"، (مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية والمالية)، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، الجزائر، المجلد 5، العدد 5، 2021،
- وشان احمد، بلعزوز بن علي، "الإصلاحات الضريبية كأداة لعصرنة وتطور الإدارة الضريبية بالإشارة الى حالة الجزائر"، (مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية)، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، العدد 1، 2017، .

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Emmanouil Kitsios, João Jalles, Genevieve Verdier , "Tax Evasion from Cross-Border Fraud", Does Digital ization Make a Difference?, Monetary International, November 2020
2. PABLO SERRA (2005), Performance Measures in Tax Administration Chile as a Study, Public administration and development, Public Admin, Dev. 25 (2005), PP.115–124.
- 3- Ojeka Stephen and Al (2016), Role of e-Governance in Nigeria's taxSystem: Strategy Perspective to Enhancing Compliance, In: 16thEuropean Conference on e-Government, 16-17 June 2016, University ofLjubljana Slovenia
- 4- Sohee Kim & Taekyoon Kim (2018), Tax Reform, Tax Compliance and State-building in Tanzania and Uganda, Africa Development, Volume 43, No. 2, 2018, PP. 35-64.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	البسمة
II	الدعاء
III	الشكر و التقدير
IV	إهداء
V	إهداء
VII	قائمة المحتويات
X	قائمة الاشكال
XII	قائمة الجداول
XIV	قائمة المختصرات
ب	المقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لعصرنة إدارة الضرائب	
06	تمهيد
07	المبحث الأول: مفاهيم أساسية لعصرنة إدارة الضرائب
07	المطلب الأول: مفهوم عصرنة الإدارة الجبائية
07	أولاً: تعريف عصرنة الإدارة الجبائية
09	ثانياً: أهمية الإدارة الجبائية
09	المطلب الثاني: خصائص عصرنة الإدارة الجبائية وأهدافها
09	أولاً: خصائص عصرنة الإدارة الجبائية
11	ثانياً: أهداف عصرنة الإدارة الجبائية
12	المطلب الثالث: أسس عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر
14	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
14	المطلب الأول: تقديم الدراسات العربية
16	المطلب الثاني: تقديم الدراسات الأجنبية

18	المطلب الثالث: الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
18	أولاً: أوجه التشابه و أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية
19	خلاصة الفصل الأول:
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمركز الضرائب عين تموشنت	
22	تمهيد:
23	المبحث الأول: نظرة عامة حول مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت
23	المطلب الأول: ماهية مركز الضرائب بعين تموشنت
23	أولاً: نشأة مركز الضرائب
24	المطلب الثاني: تنظيم الهياكل التابعة لمديرية الضرائب
24	أولاً: تنظيم مركز الضرائب
25	ثانياً: تنظيم المركز الجوّاري للضرائب
27	المطلب الثالث: اختصاصات ومهام مصالح مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت
30	المبحث الثاني: الإصلاحات التنظيمية لعصرنة الإدارة الجبائية
30	المطلب الأول: تحليل بيانات وعرض نتائج الدراسة
39	المطلب الثاني: التصريح الإلكتروني للضرائب والرسوم
40	أولاً: في ما يخص الإدارة.
41	ثانياً: في ما يخص المكلفين بالضريبة
52	خلاصة الفصل الثاني
53	الخاتمة
59	قائمة المراجع
66	الفهرس
69	ملخص

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على عصنة الإدارة الجبائية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة بمركز الضرائب عين تموشنت، وهذا بالاعتماد على نظام معلوماتي جبائي ناجح يساهم في تحسين الفعالية والشفافية ونوعية الخدمات المقدمة، وقد استخدمنا المنهج الوصفي لإثراء الجانب النظري و المنهج التحليلي لتحليل مختلف الإحصائيات كما استخدمنا أداة المقابلة. وتوصلنا في الختام إلى أن عصنة الإدارة الجبائية تساهم بشكل مباشر في تحسين الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة بمركز الضرائب عين تموشنت عن طريق إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المهام.

الكلمات المفتاحية: عصنة، الإدارة الجبائية، تحسين الخدمات، المكلف بالضريبة، مركز الضرائب عين تموشنت.

Abstract:

This study aimed to identify the modernization of the tax administration and the extent of its contribution to improving the services provided to the taxpayer at the appointed Tax Center, and this is based on a successful tax information system that contributes to improving the effectiveness, transparency and quality of services provided. we have used the descriptive approach to enrich the theoretical aspect and the analytical approach to analyze various statistics and we have also used the interview tool. In conclusion, we concluded that the modernization of the tax administration directly contributes to the improvement of the services provided to the taxpayer at the Ein temushnet tax Center through the introduction of information and communication technologies in the performance of tasks.

Keywords: modernization, tax administration, improvement of services, tax payer, Tax Center AIN-TEMOUCHENT.