



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
Ain Témouchent University Belhadj Bouchaib



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم المالية والمحاسبة

التخصص: مالية المؤسسة

الموضوع:

الرقمنة ودورها في تعزيز التحصيل الجبائي

دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت

مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي - الطور الثاني ل.م.د

من إعداد الطالبتين:

- أحمد بن شعاب سماح

- أحمد بلبشي يسري رحاب

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من:

رئيسا

جامعة عين تموشنت جامعة عين

الأستاذ (ة): الاسم واللقب

مشرفا

تموشنت جامعة عين تموشنت

الأستاذ: أ.د. حولية يحي الأستاذ

ممتحنا

(ة): الاسم واللقب

السنة الجامعية: 2025-2026



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
Ain Témouchent University Belhadj Bouchaib



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم المالية والمحاسبة

التخصص: مالية المؤسسة

الموضوع:

الرقمنة ودورها في تعزيز التحصيل الجبائي

دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت

مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي - الطور الثاني ل.م.د

من إعداد الطالبتين:

- أحمد بن شعاب سماح

- أحمد بلبشي يسري رحاب

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من:

رئيسا

جامعة عين تموشنت جامعة عين

الأستاذ (ة): الاسم واللقب

مشرفا

تموشنت جامعة عين تموشنت

الأستاذ: أ.د. حولية يحي الأستاذ

ممتحنا

(ة): الاسم واللقب

السنة الجامعية: 2025-2026





شكر و عرفان

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة، وأعاننا على إنجاز هذا العمل المتواضع. نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى الأستاذ المشرف " أ.د. حولية يحيى " لقبوله الإشراف على هذه المذكرة، الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته القيمة، ونصائحه السديدة، ومتابعته

المستمرة طيلة فترة إعداد هذا العمل.

كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة، على تفضلهم بقبول مناقشة هذه المذكرة، وعلى ملاحظاتهم القيمة التي ستساهم في تحسين هذا العمل. ولا يفوتنا أن نتقدم بالشكر إلى جميع أساتذة قسم علوم المالية والمحاسبة، على ما قدموه لنا من علم ومعرفة طوال مشوارنا الدراسي.

كما نشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل، وقدم لنا يد المساعدة

والدعم.

وفي الأخير، نسأل الله أن يجزي الجميع خير الجزاء.



الإهداء

بعد سنوات من الاجتهاد والسعي المتواصل، سنوات حلت في طياتها التعب والصبر والتحديات أفف اليوم على عتبة التخرج لأقدم

ثمرة جهدي وما وصلت إليه بعد فضل الله وتوفيقه

إلى من منحوني القوة لأصل... أهدي هذا الإنجاز:

إلى والدي

الذي علمني معنى الثبات والسير في الطريق الصحيح، إلى من كان دعمه عزاً ورضاه طريقي نحو الفلاح له كل الممتنان والتقدير والفخر الذي

يليق بمكانته في حياتي

وإلى والدتي

نبع الحنان وقلب الدعاء إلى منكانت عيونها تلاحق خطواتي خوفاً علي، نجاحي هذا امتداد لدعائك وهديّة متواضعة لقلبك الكبير لها أهدي

نجاحي وفخري

إلى إخوتي

سندى الذي لا يميل واليد التي تمتد لي قبل أن أطلب، إليكم يامن كنتم نور أيامي أقدم جزءاً من فرحتي "جواد، محمد، عبد الإله"

إلى رفيقي

الذي شاركنتي الطريق وساهمت في صنع ذكريات لا تنسى "يسرى رحاب"

ولا أنسى " أ.د. حولية يحيى " أستاذي مشرف أهديه شكري الخالص لم يتوانى في مد يد العون لي. وها أنا اليوم

ارفع تخرجي هذا عربون شكر لله تعالى، الذي وفقني وأعانني ومنحني القدرة على الوصول إلى هذه المرحلة التي لطالما حلمت بها

أحمد بن شعابيب سماح

الإهداء

الحمد لله و الصلاة و السلام على رسول الله ؛ إذ سخر لي من أمور الدنيا و عبادها ما هو خير لي؛

ليعيني و يسهل أمري فالحمد لله و الشكر لله

وصلت رحلتي الجامعية إلى نهايتها بعد تعب ومشقة و ها أنا اليوم أختتم بحثي بكل همّة؛ وأهدي ثمرة جهدي:

إلى مدرسة الحب و الحنان إلى من غمرتني بدعواتها إلى من جعل الرحمان الجنة تحت أقدامها

أمي الغالية أطال الله عمرها

إلى التي رافقتني بدعمها و حنانها في مختلف مراحل حياتي و كانت لي سنداً حقيقاً بمثابة الأم الثانية خالتي الغالية

إلى من وقفوا إلى جانبي بالعون و المحبة خلال مسيرتي الدراسية وحياتي إخواني "عبد الله، محمد رياض" إلى التي شاركتني هذا المشوار

بكل تعاون و دعم و التي كنا يد واحدة في انجاز هذا العمل " سماح"

و لا أنسى " أ.د. حولية يحي " أستاذي المشرف الذي كان خير مرشد لي في إعداد هذا العمل و أفادني بتوجيهاته العلمية و نصائحه

القيمة أهدي هذا الجهد المتواضع عرفاناً و امتناناً لفضله .

و في الأخير أسأل الله تعالى التوفيق و السداد و أن يجعل هذا العمل مباركاً و مقبولاً

أحمد بلبشي يسرى رحاب

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وعرافان
	الإهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ	مقدمة عامة
	الفصل الأول: الجانب النظري للرقمنة ودورها في تعزيز التحصيل الجبائي
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الإطار النظري للرقمنة والتحصيل الجبائي
03	المطلب الأول: ماهية الرقمنة
12	المطلب الثاني: ماهية التحصيل الجبائي
21	المطلب الثالث: علاقة الرقمنة بالتحصيل الجبائي
29	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
30	المطلب الأول: دراسات باللغة العربية
33	المطلب الثاني: دراسات باللغة الفرنسية
35	المطلب الثالث: دراسات باللغة الإنجليزية
38	خلاصة
	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمديرية الضرائب لولاية عين تموشنت
40	تمهيد
41	المبحث الأول: التقديم العام حول مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت
41	المطلب الأول: نشأة وتعريف مركز الضرائب لولاية عين تموشنت

42	المطلب الثاني: مهام مركز الضرائب لولاية عين تموشنت
43	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب لولاية عين تموشنت
45	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية لمركز الضرائب لولاية عين تموشنت
45	المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
47	المطلب الثاني: دراسة بيانات الاستبيان وثباته
50	المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
60	المطلب الرابع: اختبار الفرضيات الإحصائية
63	خلاصة
65	خاتمة عامة
68	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

قائمة الجداول



الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
47	درجات سلم ليكارث الخماسي	(01-02)
48	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول "تطبيق الرقمنة"	(02-02)
49	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني "التحصيل الجبائي"	(03-02)
50	ثبات الاستبيان	(04-02)
51	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(05-02)
52	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	(06-02)
54-53	توزيع العينة حسب الخبرة	(07-02)
55	توزيع العينة حسب الوظيفة	(08-02)
56	توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكارث	(09-02)
58-57	تحليل عبارات المحور الأول "تطبيق الرقمنة"	(10-02)
59-58	تحليل عبارات المحور الثاني "التحصيل الجبائي"	(11-02)
61	نتائج معامل الارتباط واختبار فيشر للمعنوية الكلية لنموذج الانحدار للفرضية	(12-02)
61	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للرقمنة على التحصيل الجبائي	(13-02)

قائمة الاشكال



الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
45	الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب	(01-02)
51	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(02-02)
53	توزيع أفراد العينة حسب متغي المؤهل العلمي	(03-02)
54	توزيع العينة حسب متغي الخبرة	(04-02)
55	توزيع العينة حسب الوظيفة	(05-02)



الملخص:

الدراسة التي أجريت على مديرية الضرائب تهدف إلى تحليل تأثير الرقمنة على تعزيز التحصيل الجبائي، ويتضح أن الهدف من الدراسة هو استكشاف كيفية تجسيد نظم الرقمنة في مختلف جوانب الإدارة الضريبية، ومحاولة فهم العلاقة بين الرقمنة والتحصيل الجبائي، ونشير النتائج إلى أن مديرية الضرائب قد تواجه تحديات في تطبيق الرقمنة بشكل فعال، ما يسفر عن نقص في تعزيز التحصيل الجبائي، ونظهر الدراسة أهمية توجيه الاهتمام في تحسين هذه الاستراتيجيات لتعزيز الأداء والتميز في مديرية الضرائب بتباع منهج وصفي وتحليلي.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة؛ التحصيل الجبائي؛ مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت.

Abstract:

The study conducted on the tax directorate aims to analyze the impact of digitalization on enhancing tax collection. The study seeks to explore how digitalization systems are implemented across various aspects of tax administration and to understand the relationship between digitalization and tax collection. The results indicate that the tax directorate may face challenges in effectively implementing digitalization, leading to a shortfall in tax collection. The study highlights the importance of focusing on improving these strategies to enhance performance and excellence within the tax directorate.

Keywords: Digitalization, tax collection, tax directorate.

مقدمة عامة

في ظل التطورات ملحوظ في مجال التكنولوجيا والتنظيم الجبائي والمالي حيث أصبحت الرقمنة من ضروريات الاقتصاد المتطور وتؤثر على الأنظمة المالية عامة والأنظمة الضريبية خاصة، ويعد تبني التقنيات الرقمنة في الإدارة الضريبية وتحصيل الضرائب هذه خطوة حاسمة نحو تحقيق أهداف التنمية المالية والاقتصادية ورفع مستوى الامتثال الجبائي؛

بالإضافة إلى ذلك، تمكن الرقمنة الحكومات تحسين من إدارة الضرائب والامتثال الضريبي، حيث يمكن الأنظمة الرقمنة تتبع البيانات المالية ومقارنتها بالتشريعات الضريبية المحددة من خلال تحليل البيانات الرقمنة، وكذا تحديد الاتجاهات والأنماط في التحصيل الجبائي وهذا مما يمكن الحكومات من اتخاذ قرارات أفضل مدعومة بالبيانات؛

لا يقتصر دور الرقمنة في تحسين عمليات الجبائية على الجوانب الإدارية فقط، بل يمتد إلى توفير خدمات مالية أكثر شمولاً وإمكانية الوصول إليها للمواطنين والشركات، فباعتقاد على الرقمنة يمكن للأفراد دفع الضرائب وتقديم الإقرارات بسهولة عبر الإنترنت هذا يوفر الوقت والجهد للجميع؛

بشكل عام فإن دور الرقمنة في تعزيز التحصيل الجبائي يعتبر أساسياً حيث تساهم التقنيات الرقمنة في تحسين الكفاءة والشفافية في عمليات الجبائية وتعزيز الامتثال الضريبي، مما يساهم في تعزيز النظام المالي وتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة.

أولاً: إشكالية الدراسة

أولاً: تتمحور إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

هل يوجد الرقمنة في تعزيز التحصيل الجبائي في مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت؟ ثانياً: الأسئلة الفرعية

السؤال الأول: ماهية الرقمنة وفيما تتمثل ابعاد الرقمنة؟

السؤال الثاني: ماهية التحصيل الجبائي وفيما تتمثل ابعاد التحصيل الجبائي؟ السؤال الثالث: هل هناك علاقة بين الرقمنة والتحصيل الجبائي؟

ثالثاً: فرضيات الدراسة

للإجابة على التساؤلات المطروحة والوصول إلى النتائج المرغوبة تم صياغة الفرضية التالية:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور الرقمنة في تعزيز التحصيل الجبائي في مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت

رابعاً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في أنها جاءت لتسليط الضوء على المفاهيم المتعلقة بالرقمنة حيث تشكل خطوة مهمة لتعزيز التحصيل الجبائي في التعامل مع شركاء قطاع الضرائب من المواطنين، وهيئات خاصة وعامة، مؤسسات. باعتبارها من أكثر المواضيع بحثاً في وقتنا الحالي، كما نجد أن من الضروري تطوير وعصرنة الإدارة الضريبية مع التطورات الاقتصادية التي دفعت إلى مواكبة هذه التطورات بهدف تحقيق فعالية وسرعة تنفيذ الخدمات من خلال استخدام التكنولوجيا.

خامساً: أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى:

التعرف على مفهوم الرقمنة وخصائصها في العصر الحالي.

تسليط الضوء على مفهوم التحصيل الجبائي وأساليبها المعتمدة من الإدارة الجبائية. التعرف على الدور الذي

تلعبه الرقمنة المالية في الرفع من التحصيل الجبائي. سادساً: المنهج المتبع

للإجابة على الإشكالية المطروحة ومن أجل تحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي، وهو المنهج الأكثر استخداماً وشيوعاً في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. وقد تمت الاستعانة بأداة الاستبيان الذي تعتبر أداة من أدوات جمع البيانات، حيث تم الاعتماد في الفصل الأول على مختلف المراجع التي لها علاقة بالموضوع أما الفصل الثاني هو فصل تطبيقي تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لأنه الأنسب لمعالجة بيانات الاستبيان.

سابعاً: أسباب اختيار الموضوع

يرجع اختيارنا للموضوع نظراً للأسباب ذاتية وأخرى موضوعية نوجزها فيما يلي:

1. الأسباب الذاتية:

- الرغبة الشخصية في اكتشاف سير العمل وفق برنامج العصرنة المعتمد في مركز الضرائب بعين تموشنت؛
- الاطلاع عن قرب لبعض الإحصائيات المتعلقة بالمكلفين وطريقة تسديدهم للضرائب في ظل برنامج العصرنة؛
- التفرغ العلمي باعتبارنا طلاب في قسم علوم مالية ومحاسبة تخصص مالية مؤسسة.

2. الأسباب الموضوعية:

- الوقوف على مدى تطبيق الرقمنة الواجب اتخاذها لتعزيز التحصيل الجبائي؛ - حداثة الموضوع وأهميته بالنسبة لكل المتعاملين الاقتصاديين؛
- محاولة تسليط الضوء على العلاقة الموجودة بين الرقمنة والتحصيل الجبائي.

ثامناً: حدود الدراسة

يمكن حصرها في ثلاثة حدود كالآتي:

- الحد المكاني: أجريت هذه الدراسة في مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت. - الحد الزماني: أجريت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2025/2026.
- المجال الموضوعي: ركزت هذه الدراسة على معرفة دور الرقمنة في تعزيز التحصيل الجبائي.

تاسعاً: هيكل الدراسة

بغية الإجابة عن الإشكالية المطروحة واختبار مدى صحة الفرضيات وللإلمام بكل جوانب قمتنا بتقسيم موضوع الدراسة إلى فصلين نظري وفصل تطبيقي، أما المقدمة فقد قمتنا من خلالها بطرح الإشكالية وإظهار التصور العام للدراسة، وجاء تقييم دراستنا على النحو التالي:

الفصل الأول: الموسوم بالإطار النظري لرقمنة والتحصیل الجبائي، تم تقسيمه إلى مبحثين، يحتوي كل مبحث على ثلاثة مطالب، حيث تطرقنا في المبحث الأول لماهية الرقمنة وماهية التحصيل الجبائي وإلى علاقة الرقمنة بالتحصيل الجبائي أما المبحث الثاني فتطرقنا للدراسات السابقة.

الفصل الثاني: المرسوم بدراسة ميدانية في مركز الضرائب عين تموشنت، قمنا بدراسة ميدانية حول دور الرقمنة في تعزيز التحصيل الجبائي، حيث تناولنا في المبحث الأول نبذة تعريفية حول المركز قدمنا فيه ماهية مركز الضرائب ومهامه بالإضافة لهيكلة وتناولنا في المبحث الثاني تحليل البيانات المتحصل عليها من الاستبيان الموزع باستخدام برنامج spss.

وصولاً إلى الخاتمة وما تضمنته من نتائج الدراسة، متبوعة بمجموعة من التوصيات التي تساهم في تفعيل دور الرقمنة في تعزيز التحصيل الجبائي.

الفصل الاول:

الجانب النظري للرقمنة ودورها

في تعزيز التحصيل

الجبائي

تمهيد:

أصبحت الرقمنة اتجاها مهما لتأثيرها على المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية قصد تعزيز تقدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي الذي هو هدف للعديد من الدول بسبب نجاحه في مجالات مثل تعزيز النظام الجبائي وامتداد لهذه التحولات وما صاحبها من تقنيات تعمل الحكومات على تطوير الإدارة الجبائية وتقوية الموارد المالية التي تحتل مكانة بارزة في جميع النظم المالية لما لها من نتائج إيجابية لا يستهان بها في تمويل الموازنة العامة للدولة بالإيرادات

الجبائية حت تتمكن من القيام بمختلف وظائفها، فضلا عن أنها تعد مكسبا بات بنافس موارد المحروقات فمن الضروري المحافظة عليه وتقويته عن طريق رقمنة .

يرجع التوجه السريع نحو الرقمنة إلى عدة أسباب من أبرزها التطلع إلى تحسين تحصيل الضرائب إلكترونيا هذه الأخيرة التي تعتبر من أهم مصادر تمويل الخزينة العمومية وفي إطار التحولات الرقمية التي مست مختلف جوانب الإدارة الجبائية أصبح من الضروري تبني مختلف أنظمة التكنولوجيا في عملية التحصيل الجبائي، وعليه من خلال ما تقدم سوف يتم التطرق في هذا الفصل إلى جانب النظري للرقمنة ودورها في تعزيز التحصيل الجبائي من خلال تقسيمها إلى مبحثين كما يلي:

- الإطار النظري للرقمنة والتحصيل الجبائي؛ - الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الإطار النظري للرقمنة والتحصيل الجبائي

تعد الرقمنة ثورة هائلة تجتاح عالم المعاملات المالية، وفي ظل هذه الثورة بات تساهم في تحسين في النظام الجبائي من أهم العمليات التي تضمن تمويل النفقات العامة وتحقيق أهداف الحكومية في توفير الخدمات العامة ودعم الاقتصاد، وعليه من خلال هذا البحث سيتم التطرق إلى الجانب النظري لرقمنة والمفاهيم المتعلقة بالتحصيل الجبائي في المطالب الآتية:

_ ماهية الرقمنة؛

_ ماهية التحصيل الجبائي؛

_ علاقة الرقمنة بالتحصيل الجبائي. المطلب

الأول: ماهية الرقمنة

تتعلق الرقمنة باستخدام التكنولوجيا الرقمية والتحول من العمليات التقليدية التي تعتمد على الأوراق والمعاملات اليدوية إلى عمليات تستخدم الحوسبة والإنترنت والتكنولوجيا الرقمنة الأخرى لتبسيط وتحسين والإجراءات المالية.

1- مفهوم الرقمنة وخصائصها: 1-1 مفهوم

الرقمنة:

تعرف الرقمنة على أنها تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني وفي سياق نظم المعلومات عادة ما تشير الرقمنة إلى تحويل النصوص المطبوعة أو الصور إلى إشارات ثنائية باستخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي أما في سياق الاتصالات فتشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية ثنائية؛ (مراج، 2005، صفحة 38)

أوهي عملية استنساخ تمكن من تحويل شيء مادي إلى سلسلة من الأرقام بغرض تمثيله في ملفات مقروءة بواسطة الحاسب. وهيكل عملية يتم بموجبها تحويل المعطيات إلى رموز ثنائية مفهومه من طرف الحاسب باستخدام آلات المسح بمعنى آخر هي تحويل أي شيء المادي التناظري إلى شكل لا مادي؛ (بدير، 2008، صفحة 213)

وهي أيضا منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات والنظام التناظري إلى النظام الرقمي؛ (أحمد، 2005، صفحة

(11)

وتعرف كذلك بأنها " العملية الإدارية التي تقوم على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة "؛ (نجم، 2009، صفحة 158)

كما هي " استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان ويطال هذا حت الأمور الإدارية "؛ (سمير، 2009، صفحة 25)

وتعرف أيضا " إستراتيجية 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 وتحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة "؛ (اللاوي، 2017، صفحة 62.63)

تعرف أيضا بـ: {الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ث معالجة حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا}؛ (السالمي، 2008، صفحة 32)

{تطبيق تقنيات التحول الرقمي والانتقال بالخدمات التي تقدمها مختلف القطاعات إلى نموذج عمل مبتكر يعتمد على التقنيات الرقمية}؛ (يس، 2013، صفحة 9)

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستخلص تعريف عام لرقمنة على أنها تشمل تحويل العمليات التقليدية إلى أنظمة إلكترونية مبنية على الحوسبة، حيث تتم هذه العملية بتخزين ومعالجة المعلومات بشكل رقمي وهذا يجعل تساهم في تحسين التواصل والتنسيق بين الأقسام المختلفة في المنظمة وتحسن من تدفق المعلومات والبيانات بينها.

2-1 خصائص الرقمنة:

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بجملة من الخصائص جعلتها تتمتع بقدرة عالية وتأثيرات متزايدة يمكن تلخيصها فيما يلي:

- 1- **السرعة والوضوح:** إن كثير من المعوقات الإدارية والعقبات التي ترسخت وبقيت لسنوات على حواجز البيروقراطية يمكن أن تلاشى وتصبح ماضيا بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة الجبائية الإلكترونية والتي تعطي قوانينها وظروف أعمالها الورقية إنجازا لمعلومات، ففي ظل الغدرة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى الوقت طويلا؛
- 2- **عدم التقييد بالزمان والمكان:** من خصائص الإدارة الجبائية الإلكترونية أنه بإمكان مراجعتها طوال أجهزتها ساعات اليوم، فهي لا تنقيد في عملها بزمان معين فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الإنترنت أو عبر المنتشرة كما أن شبكاتها الداخلية ليست بحاجة إلى مباني ضخمة لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب ويصلح ليكون مقر الإدارة كبيرة كانت في الماضي يضيق بها مبنى ضخم يفوق مبناها بعشرات المرات؛ (شيلي، 2020، صفحة 14)
- 3- **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسط لأخر كتحويل الرسالة المرئية إلى رسالة مسموعة أو مطبوعة أو مقروءة؛ (نوفيق، 2015_2016، صفحة 99)
- 4- **قابلية التحرك والحركة:** أي انه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقله في أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي الهاتف النقال؛ (بوفطيمة، 2022، صفحة 101)
- 5- **التفاعلية:** تتميز الرقمنة بالتفاعل السريع إذا يمكنها من استقبال آلاف الطلبات أو الرسائل والرد عليها جميعا بسرعة فائقة وفي وقت واحد، وإعطاء أمر واحد لرسالة محددة للوصول إلى عدد هائل من الأفراد ما يسمح بخلف نوع من التفاعل بين الأنشطة؛ (الحسن، 2011، صفحة 49)
- 6- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فالإنترنت مثل تتمتع بالاستمرارية عملها فيكل الأحوال فلا يمنك لأي جهة أن تعطل الإنترنت؛
- 7- **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت. (بضياف، 2021 ، صفحة 71)

2- أهداف الرقمنة ومكونات الرقمنة: 1-

2 أهداف الرقمنة:

- 1 - سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام: تتميز النظم الرقمنة بسرعة كبيرة في الاسترجاع حيث أنه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى شكل رقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق؛ (شيماء، 2020_2021، صفحة 18)
- 2- تقديم الفرص للمؤسسة: وذلك من أجل تطوير البنى التحتية والتقنية والقدرات الفنية؛
- 3 - تحسين الخدمات: وذلك من خلال توفير الوصول إلى مصادر المعلومات الرقمية لهذه المؤسسات مع ما يتناسب مع التعليم والتعلم مدى الحياة؛
- 4 - المشاركة: الرغبة في العمل التعاوني ومشاركة مؤسسات أخرى في إنتاج مصادر معلومات رقمية وإتاحتها على شبكة الانترنت؛
- 5 - الاستفادة من الفرص المالية: فعلى سبيل المثال: احتمال توفير تمويل أمن لتنفيذ البرامج أو مشاريع معينة قادرة على توليد حجم هام من المداخل العالية المطلوبة؛ (آخرون، 2013، صفحة 7)
- 6 - الحفظ: حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار؛
- 7 - التخزين: أما بخصوص التخزين فإن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف من الصفحات فما بلك بقرص رقمي DVD؛
- 8 - الاقتسام: من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الانترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت؛
- 9 - الربح المادي: من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص ملزمة أو إتاحتها على شبكة ولا يقصد بالربح هذا الإيجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامشا من التكلفة لضمان استمرارية العمليات. (شيماء، 2020_2021، صفحة 15)

2-2 مكونات الرقمنة:

تمثل الرقمنة العديد من المفاهيم والأدوات التي تهدف إلى تحسين إدارة الموارد المالية وتحقيق الكفاءة في النفقات العامة ومن بين هذه العناصر أنظمة الدفع والتحصيل الإلكتروني أنظمة إدارة المعلومات المالية وأنظمة الأمن؛

1 - أنظمة الدفع والتحصيل الإلكتروني: تشمل أنظمة الدفع الإلكتروني من التقنيات المهمة في العالم الرقمي والتي تتيح الأفراد والمؤسسات إمكانية إجراء العمليات المالية والتحويلات النقدية بسهولة وسرعة عبر الإنترنت؛

1 - 1 - تعريف أنظمة الدفع والتحصيل الإلكتروني: تعد أنظمة الدفع الإلكتروني على أنها مجموعة البرمجيات والتقنيات المعاصرة التي تعمل عن بعد بواسطة شبكة الانترنت والتي تسمح بنقل وتحويل وكذا استقبال وتسوية الأموال بين الدافع والمستقبل سواء كانت أو أفراد حقيقيين؛ (جميل، 2021، صفحة 51)

مما سبق يظهر معنى نظم الدفع الإلكتروني في كونها برامج الكترونية، إجراءات وقواعد لتحويل أموال المشاركين فيها سواء كانوا أشخاص طبيعيين أو شركات، أما بالنسبة لنظام التحصيل فهي تركز بشكل أساسي على عملية جمع الأموال أو الرسوم النقدية بواسطة وسائل إلكترونية.

1 - 2 - مميزات أنظمة الدفع والتحصيل الإلكتروني: تعرف أنظمة الدفع الإلكتروني مميزات عديدة منها الآتي:

- السرعة، حيث يتم إتمام العملية بشكل سريع وفوري دون الحاجة للتنقل إلى المكان الفعلي وإهدار الوقت الثمين؛
- البساطة والتسهيل حيث توفر للعملاء سهولة الولوج، الدفع والتحويل دون انتظار الدور، وكذا الوصول لتفاصيل العملية وتاريخها دون تعقيدات وتأخيرات

- تكاليف منخفضة، وقد تميزت هذه النظم بتخفيض التكاليف التشغيلية والإدارية المرتبطة بالنقد؛

- الدعم الفني من خلال توفير خدمات الدعم الفني على مدار اليوم لحل المشاكل المالية والمحاسبية التي تواجه المشتركين؛ في عمليات الدفع أو التحويل

- الأمن حيث تستخدم بروتوكولات وتقنيات متطورة لحماية أموال المستخدمين ومعلوماتهم المالية والشخصية (من تشفيرات وكلمات سر

وتوقيعات الكترونية وغيرها. (مشت، 2017، صفحة 8.9)

1 - 3 - وسائل الدفع والتحصيل الإلكتروني: تعددت وسائل الدفع الإلكتروني والتحصيل ومنها الآتي:

1 - 3 - 1- التحويل الإلكتروني للنقود: يشمل التحويل الإلكتروني للنقود البنية الأولى للمدفوعات الإلكترونية، كما يعتبر أحد أشكال التطور في مجال الدفع بالنقود وتتمثل هذه التقنية في استخدام الوسائل الإلكترونية عبر شبكة الانترنت في النقل وتحويل هذه النقود من حساب إلى آخر تنفيذ الأوامر الدفع التي يتلقاها البنك من عملائه؛

1 - 3 - 2- البطاقات: وهي عبارة عن بطاقات مزودة بشريحة الكترونية وشريط مغناطيسي قادرة على حفظ الكثير من المعلومات الشخصية حيث تستخدم هذه البطاقات في نقود الكترونية كوسيط للحصول على خدمة دفع الضرائب ويمكن بيعها كذلك، بالرغم من أنها ليست عملة ملموسة وحقيقية إلا أنها وحدة استثنائية للعملية والتي منها بطاقات الإئتمان creditavrd

مثل بطاقة الفيزا card visa

بطاقة ماستر master card

بطاقة أمريكي إكسبري Americanexpress

والبطاقات الدائمة والمدينة وغيرها؛

1 - 3 - 3 - تطبيقات وأنظمة الدفع الإلكتروني:

■ الأنظمة الالكترونية الوطنية:

-نظام البنك المركزي في الهند (NET)؛

-نظام دفع تابع للبنك المركزي في المملكة العربية السعودية (DNS)؛

-نظام الدفع (RTGS) يعمل على التحويل الفردي الفوري بين الدول المختلفة؛

■ التطبيقات والأنظمة الالكترونية الدولية:

منها (fedwire) (NS) (fedACH) في الولايات المتحدة الأمريكية وفي أوربا والعالم ككل، الدفع عن طريق رمز الاستجابة السريع (Qr)

ويعمل عم طريق تحميل تطبيق محدد للدفع الإلكتروني؛ (إبراهيم، 2009، صفحة 4)

2 - أنظمة الأمن الإلكتروني: أنظمة الأمن الإلكتروني عبارة عن مجموعة من التقنيات والأساليب التي تستخدم لحماية الأنظمة والبيانات الإلكترونية من الاختراق والاستخدام غير المصرح به؛

2 - 1 - تعريف أنظمة الأمن الإلكتروني: يتسع مفهوم أمن المعلومات بشكل الإجراءات والتدابير المستخدمة في المجالين الإداري والفني ولحماية المصادر الببانية من أجهزة وبرمجيات وبيانات وأفراد من التجاوزات والتدخلات غير المشروعة التي تقع عن طريق الصدفة أو عمدا عن طريق التسلل والهاكر أو كنتيجة لإجراءات خاطئة أو غير الوافية المستخدمة من إدارة هذه المصادر؛ وبمفهوم آخر عرف الأمن المعلوماتي بأنه الحفاظ على المعلومات المتواجدة في أي نظام معلوماتي من مخاطر الضياع والتلف أو من مخاطر الاستعمال غير صحيح المتعمد أو العفوي أو من مخاطر الكوارث الطبيعية؛ (حليمي، 2020_2021، صفحة 19)

2 - 2 - أنواع التهديدات التي تستهدف الأنظمة الإلكترونية: تعددت الأنظمة الإلكترونية العديد من المخاطر التي تهدد أمنها:

- البرامج الضارة؛
- هجمات الشبكات؛
- التهديدات الداخلية؛
- التهديدات المالية؛ (السعدون، 2016، صفحة 121)

2 - 3 - أشكال أنظمة الحماية الإلكترونية:

➤ جدار الحماية: هو نظام يستخدم لمنع الخارجين من الوصول إلى الشبكة الأمنية، وهو عبارة عن دمج البرمجيات والأجهزة، ينفذ هذا البرنامج أو الجهاز طرق شاملة أو قواعد لعزل العناوين المطلوبة عن غير المطلوبة؛

➤ التوقيع الإلكتروني: هو عبارة عن ملف رقمي صغير مكون من بعض الحروف والأرقام والرموز تصدر عن

إحدى الجهات المتخصصة والمعترف بها حكوميا ودوليا ويطلق عليها Digital Certificate وتخزن فيها جميع معلومات الشخص وتاريخ ورقم الشهادة ومصدرها، وعادة ما يسلم مع الشهادة مفتاحان عام وخاص والأخير هو توقيعك ومن أهم التطبيقات الخاصة بهذا النظام التطبيق في المعاملات التجارية الإلكترونية المعاملات المدنية الإلكترونية المعاملات الحكومية الإلكترونية جمارك وضرائب ومعاملات إدارية والكروت الذكية؛

➤ الأمن السيبراني: يشير إلى التدابير المتخذة لحماية الأجهزة والشبكات وكذا البيانات المتصلة بالإنترنت من الوصول غير المصرح به والاستخدام الإجرامي كما يضمن سرية البيانات وسلامتها وتوفرها على مدار دورة حياتها؛ (المشد، 2017، صفحة 3)

3- متطلبات ودوافع الرقمنة:

إن الحديث عن إنتقال من نمط على آخر يستدعي توفر موارد وبيئة ملائمة ويقصد بهذا أن الرقمنة عملية معقدة تتطلب كثيرا من الجهد والوقت الكافي ولنجاحها تحتاج إلى توفر شروط ضرورية وأساسية في تفعيلها كواقع ملموس؛

1-3- متطلبات الرقمنة:

تتمثل عملية الرقمنة مجموعة من الشروط والمتطلبات التي يجب إن يتم توفيرها من أجل نجاح عملية الرقمنة وعليه يمكن إيجاد مجموعة من المتطلبات فيما يلي:

المتطلبات القانونية: تشمل مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة اللازمة للعمل؛

المتطلبات التنظيمية والإدارية: تشمل مجموعة التعديلات التي يجب إجرائها على البنى التنظيمية والإجراءات والهياكل الإدارية لأجهزة الدولة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليتها؛

المتطلبات الفنية: يمكن توزيعها إلى ثلاث فئات رئيسية:

_ متطلبات البنية التحتية الخاصة بشبكة الاتصالات والإنترنت؛

_ المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية المعلوماتية، أي تلك المتعلقة بوجود أنظمة معلومات فعالة وقادرة تجميع البيانات من مصادرها وجودتها؛

_ المتطلبات المتعلقة بالأدوات البرمجية بما في ذلك توافر الأطر البشرية المؤهلة القادرة على التعامل مع هذه الأدوات بكفاءة وفاعلية؛ (عميرة، 2024، صفحة 366)

_ المتطلبات مالية: يعد الجانب المالي من الأمور المحورية لأي مشروع وبالأخص مشروعات الرقمنة وأهم ما يثير هذا المشروع هو وضع دراسة مفصلة حول الموارد التي يمكن اعتمادها والتي ينتظر منها أن تنشأ سيولة مالية كافية لتدعيم سير المشروع بقدر معين، ويتطلب دعما قويا لتنفيذه وتشغيله حيث يحتاج إلى ميزانية كافية لاقتناء التجهيزات

والوسائل الضرورية وصيانتها إضافة إلى التكاليف المتعلقة بالتعامل في حالة التعاقد مع متعهد خارجي؛ (بوراس، 2020، صفحة 123.124)

_ **المتطلبات البشرية:** تعتبر الموارد البشرية من أهم عناصر نجاح مشروع الرقمنة لأن رأس المال البشري ركيزة أي عملية وأساسها خاصة كوننا في عصر سريع يتخذ من الرقمنة خطوة رئيسية للرقى بخدماته وأعماله، في ظل اكتساب التقنيات الرقمية والتكنولوجية كافة المجالات والخدمات؛ (بوفطيمة، 2022، صفحة 102)

_ **المتطلبات المادية:** لا يمكن الحديث عن الرقمنة إلا في حضور أدواتها وأجهزتها كالحواسيب والطابعات الماسحات الضوئية، محطات تشغيل الأقراص المدمجة أجهزة الحماية والأمن وغيرها كلها ضرورية لسير عملية الرقمنة وأن الحواسيب والأجهزة وحدها غير كافية بل يجب توفر أيضا برمجيات، (سهام، 2021، صفحة 6.7) وتقنيات كأوعية التخزين ووسائل البث و وسائل إدخال المعلومات وينبغي الإشارة إلى أن هذه التجهيزات تتحكم فيها حجم المواد المراد رقمتها؛ (باشيوة، 2007_2008، صفحة 94.92)

2-3- دوافع الرقمنة: تتمثل أهم دوافع الرقمنة في:

1 - **تضخم عدد الهياكل الإدارية:** تهاني الإدارة الجبائية من تضخم عدد الهياكل الإدارية وتماثل مهامها وهذا ما يتناقض مع الهدف المنشود والمتمثل في التواصل إلى إدارة بأقل تكلفة وفي هذا الشأن يرمي برنامج العصرية إلى تقليص عدد الهياكل الإدارية بتجميع الإدارات المتشابهة في إدارة واحد حسب طبيعة نشاط المكلفين وأرقام أعمالهم المحققة؛

2 - **تدهور وضعية الهياكل الإدارية:** إن وضعية أكثر من نصف الهياكل الإدارية تتراوح بين المتوسط والبيئة وأن الملكية بعضها لا تعود للمديرية العامة للضرائب هذا يضيف صورة سلبية على الإدارة الجبائية مما استدعى عملية للمكلفين والاستجابة لتطلعاتهم؛

3 - **استفحال ظاهري الغش والتهرب الضريبي والتابع حجم الاقتصاد الموازي:** لقد نتج عن الانفتاح الفوضوي لاقتصاد السوق بروز ممارسات غير مهنية من طرف بعض الشركات والتجار كعدم التصريح بأرقام الأعمال والأرباح المحققة والتلاعب بالفواتير بغية الغش والتهرب الضريبي ن وهذا ما سبب خسارة للخزينة العمومية فيها بخص تحصيل الضرائب والرسوم؛

وأما هذا الوضع الذي بات يهدد الاقتصاد الوطني وتوازيع إمكانيات ووسائل إدارة الضرائب في إحصاء أنشطة الاقتصاد الموازي وأداء مهامها الرقابية لمجارية ظاهري الغش والتهرب الضريبي والتي تنخرن بالاقتصاديات الوطنية وكذا عجز الترسنة القانونية لوحدها عن معالجة هاته الأفتين أصبح من الضروري عصرنة إدارة الضرائب من خلال خلف هياكل متخصصة تتولى متابعة الشؤون الضريبية للمكلفين وتسهيل مهام التحصيل الضريبي؛ (إبراهيم ح، 2021، صفحة

(167

4 - فساد الإداري: إن انخفاض مستوى التكوين الأخلاقي لدى موظفي الإدارات العمومية والإدارة الجبائية منهم ينطوي على مخاطر تفوق في أثارها مخاطر انخفاض مستوى تأهيلهم وتكوينهم، فافتقار النزاهة والأمانة لدى هؤلاء الموظفين وعدم ترفعهم عن الشبهات تجعل من الفساد الإدارة عملية سهلة كما لا تخفي خطورة المشكلات التي يشيرها قيام موظفي الإدارات الجبائية بإفشاء ما تتضمنه إقرارات ممولي الضرائب من أسرار تتعلق بأنشطتهم وأرقام أعمالهم ودخولهم؛ (عمر، 2021، صفحة 297)

5 - نقص الكفاءة والإمكانيات البشرية: تعد الغدرة الجبائية من بين أضعف المصالح استقطاب للكفاءات وحاملي الشهادات الجامعية مما أثر سلبا على أدائها وهذا ما تحاول وزارة المالية تداركه في إطار برنامج عصرنة الإدارة الجبائية؛ (بوجاجة، 2022، صفحة 4)

6 - ارتفاع تكلفة التحصيل: يستعمل معيار تكلفة التسيير كأحد أهم المؤشرات لقياس فعالية إدارة الضرائب لذلك أصبح من الضروري إن نعرف كم يتطلب لإدارة الضرائب من نفقات تسيير لتحصيل 100 دج مثلا وفي هذا الشأن فقد قامت المديرية العامة للضرائب سنة 2003 بدراسة تكلفة تحصيل 100 دج لمجموع مديرياتها الولائية لسنة 2002 فتبين أن تكلفة التحصيل الصافية قد قدرت ب 3.94% بمعنى 3.94 لتحويل كل 100 دج في حين أنها تتراوح في بعض الإدارات الضريبية نابين 0.5% و 2.5%؛ (شيلي، 2020، صفحة 14_15)

المطلب الثاني: ماهية التحصيل الجبائي

يعتبر التحصيل الجبائي من أهم العمليات التي تضمن تمويل النفقات العامة وتحقيق أهداف الحكومة في توفير الخدمات العامة ودعم الاقتصاد، حيث يتم جمع الإيرادات الجبائية من المواطنين والمقيمين والشركات بمختلف أنواعها وصورها.

سيتم التطرق لأهم المفاهيم المتعلقة بالتحصيل الجبائي في الفروع الآتية:

1- مفهوم التحصيل الجبائي وقواعد التحصيل الجبائي: 1-1- مفهوم

التحصيل الجبائي:

اختلف الباحثون في تحديد مفهوم التحصيل الجبائي، الأمر الذي أدى إلى ظهور عدة تعريفات له نذكر منها:

التعريف الفقهي للتحصيل الجبائي: توجد عدة تعريفات فقهية للتحصيل الجبائي، من بينها يعتبر التحصيل الجبائي يعد الهدف الذي تسعى إليه الإدارة الجبائية من خلال إتباع طرق تحصيل قيمة الدين؛ حيث تعتبر هذه العملية هي الأخيرة بعد تحديد قيمة الجبائية وبالتالي يتم نقل الجبائية من ذمة المكلف الجبائية من ذمة المكلف إلى خزينة الدولة (أحمد ج، 1973، صفحة 130)

كما عرفه بعض الفقهاء على النحو التالي: قيام الإدارة المالية بجميع العمليات الضرورية لاستيفاء الإيرادات الضرورية من المكلفين وإيداعها لخزينة الدولة، وبذلك تكون عملية التحصيل قد شكلت المرحلة التنفيذية والأخيرة من مراحل تنفيذ الواردات العمومية؛ (محفوظ، 2005، صفحة 339)

كما يعرف التحصيل على أنه العملية الخاصة بإبراء ذمة الأفراد اتجاه الخزينة العمومية، فهو يعتبر المرحلة المحاسبية التي تلزم المحاسب بالتكفل بسند التحصيل بعد مراقبة شرعية وبعدها تفاضي مبلغ الضريبة المبين في السند ملتزما بما يلي (الله، 1998، صفحة 190):

- المبلغ المحدد قانونا في السند. تاريخ

- الاستحقاق.

- العقوبة المترتبة عن عدم التسديد في الأجل المحدد.

التعريف الاصطلاحي للتحصيل الجبائي: وفقا للقانون رقم 90/21 المؤرخ في 24 محرم 1411 الموافق ل 4

ديسمبر 1990 والمتعلق بالمحاسبة العمومية، يعرف المشرع الجزائري التحصيل على أنه "الإجراء الذي يتم من خلاله إبراء الدين العمومي".

التعريف الأول: " يقصد بالتحصيل الجبائي كافة العمليات والمهام التي تقوم بها الإدارة المالية في إطار تطبيق القوانين

والأنظمة الضريبية موضع التنفيذ وبالتالي إيصال حاصلات الضرائب إلى خزينة الدولة " (زغود، 2005، صفحة 230).

التعريف الثاني: " يعرف التحصيل الجبائي بأنه سلسلة الإجراءات الإدارية والتقنية؛ التي يتم من خلالها تحويل قيمة الضريبة من ملكية المكلف بدفعها إلى ملكية الخزينة العمومية." (beltrame, 1997, p. 45)

التعريف الثالث: " التحصيل الجبائي هو العملية التي تقوم بها الإدارة المالية في سبيل وضع القوانين والأنظمة الضريبة، بما يضمن انتقال حصيلة الضرائب إلى خزينة الدولة وفقاً للإطار القانوني المعتمد." (يونس، 2021، صفحة 222)

التعريف الرابع: " يقصد بها الإجراءات التي يتم من خلالها نقل الدين الضريبي من المكلف إلى مصالح الضرائب التابعة لمديرية الضرائب الولائية، لتحويلها إلى الخزينة العمومية وفقاً للإطار القانوني والتنظيمي المعمول به " . (الصالح، 2021، صفحة 1076)

من خلال ما سبق عرضه، يمكن القول إن التحصيل الجبائي يمثل الفعل الذي تسعى الإدارة الجبائية من خلاله إلى جمع الحقوق والرسوم من المكلفين بدفع الضريبة، وقد يتم هذا التحصيل بصورة طوعية أو جبرية.

2-1 قواعد التحصيل الجبائي:

يقصد بقواعد التحصيل الجبائي بالمبادئ التي يحددها المشرع الجبائي لضمان تحصيل الدين الجبائي وتحويله من المكلف إلى خزينة الدولة. ويمكن اختصار هذه القواعد في ثلاثة مبادئ أساسية هي: الواقعة المنشأة للضريبة الملازمة في التحصيل وكذلك الاقتصاد في نفقات التحصيل.

1-قاعدة الواقعة المنشأة للضريبة: تعتبر الواقعة المنشأة للضريبة الركيزة الأساسية التي ينشأ بموجبها الدين الضريبي في ذمة المكلف، فالحصول على الربح التجاري أو الصناعي أو توزيع أرباح الأسهم وفوائد السندات أو الحصول على الراتب كلها تشكل الوقائع المنشأة للضريبة، أما الإجراءات التي تتخذها الإدارة الجبائية فيقتصر دورها على تحديد قيمة المبلغ الواجب دفعه من طرف المكلف، ولذلك يجب هنا التفرقة بين تحقق الواقعة المنشأة للضريبة اللازمة لتحصيلها وبين تحديد مقدار الضريبة الذي هو إجراء لا ينشئ أي حق بالضريبة ولتحديد الواقعة المنشأة للضريبة أهمية كبيرة من حيث المحاسبة على السعر الذي كان سارياً وقت تحقق الواقعة المنشأة، فإن تغيير في سعر الضريبة مثلاً فلا يسري السعر الجديد مبدئياً، إذ كانت الواقعة المنشأة قد توفرت قبل تغير السعر وذلك ما لم يتضمن القانون نصوص تغير ذلك، (زعدود، صفحة 190)

2-قاعدة ملائمة في التحصيل الجبائي: ليكون التحصيل الجبائي فعال وناجح، الأمر الذي يستوجب أن تتسم إجراءاته بالبساطة والوضوح، وأن تتلاءم قواعده وأساليبه مع الظروف التي يعيشها المكلف بدفع الضريبة. حيث لا يتضرر هذا الأخير عند دفع الضريبة، لذلك يجب أن تكون محصلة في الأوقات والظروف وبالأساليب الأكثر ملائمة، لا بد أن يكون التحصيل الجبائي في وقت مناسب يخدم كلا الطرفين، بحيث لا يضر المكلف ولا يترتب عنه خسائر

بالخزينة العمومية، ولتحقيق ذلك يتعين توافر جملة من الشروط نذكر منها الآتي: (أدري، 2009-2010، صفحة 07)

- يجب أن يتسم النظام الجبائي بالشفافية، بما يسمح للمكلف بالضريبة بالتعرف على الضريبة المستحقة عليه وتحديد قيمتها إذا لم يمكن حسابها معقدا بالطبع.
 - بالنسبة للضرائب غير المباشرة تتميز باندماجها في سعر السلعة، لهذا يعتبر وقت شراء أحسن الأوقات ملائمة للمكلف بالضريبة، بحيث يكون قادرا على الدفع لأنه سيختار وقت الشراء مناسب له.
 - أما بالنسبة للضرائب المباشرة فيستحسن اعتماد أسلوب الدفع بالتقسيط على فترات تتلاءم مع فترات السيولة النقدية المتاحة لدى المكلف.
 - ينبغي على مصالح الإدارة الجبائية أن تولي اهتماما خاصا للمكلفين بالضريبة، خاصة الذين يعانون من صعوبات مالية أو تمويلية، وذلك عبر العمل على إيجاد حلول لتسوية ووضعياتهم الجبائية في الآجال المناسبة.
- فيما يخص النظام الجبائي الجزائري وعلى مستوى الإدارة الجبائية، يتضح أن مبدأ الملائمة في التحصيل الجبائي يحظى بدرجة معتبرة من التطبيق. فبالنسبة للضرائب على المرتبات والأجور فإنها تقتطع من المنبع عند صرف الأجر والذي يكون غالبا في نهاية كل شهر، وهو ما يعد توقيتا مناسباً للموظفين والأجراء، و"الافتتاح من المنبع" يعفيهم من إجراءات الدفع حيث تتكفل بذلك المؤسسة التي توظفهم.

أما فيما يتعلق بالضريبة على الدخل الإجمالي (IRG) أو الضريبة على أرباح الشركات (IBS) فإن تلك الضرائب تدفع على أقساط تسبقية من مبلغ الضريبة الكلي والقابل للاستحقاق مما يخفف من وقعها على خزينة المؤسسة أو الشركة.

3-قاعدة الاقتصاد في نفقات التحصيل الجبائي: يعد تخفيض نفقات التحصيل الجبائي من الضرورات ملحة

ولازمة على الإدارة الجبائية، بحيث يكون الفارق بين ما يدفعه المكلف بالضريبة وما تقوم الإدارة الجبائية بتحصيله في أدنى مستوى ممكن، لأن أي ارتفاع في نفقات الضريبة سيؤثر سلبا على عملية التحصيل الجبائي وبالتالي إيرادات الخزينة العمومية، بعبارة أخرى كلما انخفضت نفقات التحصيل الجبائي كلما كانت المردودية الجبائية أحسن وأهم. (أدري، التحصيل الجبائي و الإدارة الجبائية في الجزائر(رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير)، 2009-2010، صفحة 07)

-وعلى هذا الأساس يهدف مبدأ الاقتصاد في نفقات التحصيل الجبائي إلى تحقيق زيادة ووفرة في حصيلة الضرائب، غير أن تطبيق هذا المبدأ يبقى نسبيا ويرجع ذلك إلى التنظيم التقني للضرائب يتطلب عدة عمليات وتقنيات جد

معقدة في بعض الأحيان، وتشمل هذه العمليات تحديد وعاء الضريبة وتصفية الضريبة لتتبعها بعد ذلك عملية التحصيل، بالإضافة إلى عملية المراقبة الجبائية التي تهدف إلى التأكد من صحة التصريحات المقدمة من طرف المكلفين بالضريبة إلى مصالح الإدارة الجبائية.

-إن القيام بهذه العمليات يستلزم توفر جهاز إداري فعال ومعتبر؛ غير أن توسع الجهاز الإداري يؤدي بالضرورة إلى ارتفاع نفقات الإدارة الجبائية، نفقات التسيير ونفقات التجهيز على حد سواء، ومن شأن هذا التوسع وما يترتب عنه من ارتفاع في النفقات أن يؤثر سلبا على المردودية الجبائية وبالتالي على التحصيل الجبائي.

1- طرق التحصيل الجبائي وأساليب التحصيل المعتمدة من الإدارة الجبائية الجزائرية:

لضمان تحصيل الضرائب بشكل فعال وسليم، يتطلب الأمر تبني طرق وضمانات فعالة تحقق الشفافية وتقلل من التهرب الجبائي، وهو ما سوف يتم التطرق إليه من خلال مضمون هذا الفرع.

1-1- طرق التحصيل الجبائي

يمكن أن يتم دفع الضريبة من قبل المكلف بنفسه أو بواسطة جهة أخرى نيابة عنه، فلما يكون الدفع من طرف المكلف بالضريبة بنفسه، يكون السداد إما منظما أو عفويا، في الحالة الأولى يستلم المكلف إشعارا بالدفع الذي يحدد له قيمة الدفع والمدة الزمنية اللازمة الإخضاع (ROL) كالضريبة على الدخل الإجمالي وغيرها، كما يمكن أن يكون هناك إشعار بالدفع لما يتناسى المكلف بالضريبة دفع ما عليه من ضرائب.

أما الحالة الثانية فيتم فيها دفع الضريبة بصورة عفوية، أي دون تلقي تذكير أو إشعار مسبق من طرف مصالح الإدارة الجبائية كالضريبة على أرباح

الشركات والرسوم على رقم الأعمال. (Brachet, 1997, p. 102)

يمكن أن يتم دفع الضريبة من طرف جهة أخرى غير المكلف بها شخصياً، وهي حالة شائعة الاستعمال في معظم الدول الصناعية باستثناء فرنسا، ويتم في هذه الحالة تحصيل الضريبة على الدخل انطلاقاً من الدفع الذي تقوم به المؤسسات والشركات باقتطاع مباشر من الأجور تعرف هذه التقنية "بالاقتطاع الضريبة من المنبع أو المصدر" هي آلية التي تسهل إلى حد كبير من الإدارة الجبائية، كما تحسن سيولة الخزينة العمومية لما تحدثه من مداخل لها وهي

تقنية في غاية الفعالية حيث أنها تخدر المكلف بالضريبة وتجعله أقل حساسية للوقوع أو العبء الجبائي عليه، كما تعزز في الوقت نفسه درجة خضوع المؤسسات لرقابة الدولة.

أما فيما يتعلق بالضرائب على الإنتاج والاستهلاك، فإن تحصيلها يتم من قبل المنتج أو التاجر أو المستورد الذي يقوم بدوره تحصيلها من المستهلك عن طريق إدماج قيمة الضريبة في سعر السلعة الذي سيباع به، فيتم المكلف بدفع الضريبة بنفسه بهذه العملية، وذلك من خلال دفع قيمة هذه الطوابع ويقوم بائعها بتوريد حصيلتها إلى مصالح

الضرائب. (سدخان، نظام الدفع و التحصيل الالكتروني لنفقات الدولة و إيراداتها، 2020، الصفحات 94-125)

ويتعين أن نشير هنا إلى عدم إمكانية إجراء بعملية المقاصة بالنسبة لدين (القيمة المستحقة) أي دين يكون للمكلف بالضريبة على الحكومة، ويرجع ذلك إلى كون الضريبة تعد من موارد السيادة لدى الدولة ولذلك فإنه من الأحسن أن يكون لها كيان خاص بها بعيداً عن العلاقات التي يمكن أن تنشأ بين الدولة والأفراد.

بالإضافة على ذلك، تقتضي مصلحة الدولة حصولها على كافة الإيرادات المقررة في الميزانية حت تتمكن من تغطية التزاماتها من النفقات العامة وأخيراً فإن إجراء المقاصة يستلزم إجراءات طويلة ومعقدة، الأمر الذي قد يؤدي إلى عدم استقرار المراكز المالية لكل من المكلفين بالضريبة والدولة.

فيما يتعلق بمواعيد التحصيل الجبائي، يحدد التشريع الجبائي آجالاً معيناً معروفاً لكل ضريبة، مراعيًا في ذلك مصلحة

الخزينة العمومية من جهة ومصلحة المكلفين بالضريبة من جهة أخرى من حيث الملائمة وإمكانية تقسيط قيمة

الضريبة، ففيما يخص الضرائب المباشرة، يحدد المشرع لها فترة معينة من السنة تحصل فيها، كما هو الحال بالنسبة للضرائب على الأجور والمرتبات فهي

تحصل بصورة شهرية، في حين تدفع الضريبة على أرباح الشركات مرة واحدة سنوياً خلال الأشهر الثلاثة الموالية لانتهاء السنة المالية للمكلف بالضريبة،

أما بالنسبة للضرائب غير المباشرة فإن تحصيلها يتم على مدار السنة وليس لها وقت محدد، وفي هذا السياق اعتمد المشرع في إطار تنفيذ عملية

التحصيل

طريقتين متفاوتتين في الأهمية، طريقة التحصيل الفوري وطريقة التحصيل الزماني أو الممدد. (سدخان، نظام الدفع و التحصيل الالكتروني لنفقات الدولة و إيراداتها، 2020، صفحة

1- **التحصيل الفوري:** إن مدة 03 أشهر تمثل الأجل العادي للاستحقاق الممنوح للمكلف تشكل على ضمان التحصيل العادي للضريبة، كما تسهل التهرب في أدائها كما تتحتم على المشرع في بعض الظروف إسقاط هذه المدة واعتبارها مستحقة ابتداء من تاريخ بداية تحصيلها، وغالبا ما يكون نتيجة ممارسة الإدارة الجبائية لحقها في مراقبة المكلفين عند ارتكابهم لمخالفات ضريبية.

2- **التحصيل الزمني المدد:** في معظم الحالات التحصيل الجبائي يأخذ فترة زمنية معينة بعد الفعل المولد للضريبة حت يشرع في تنفيذه، النقطة الأساسية التي يتميز بها هذا النوع من التحصيل تلك فترة زمنية الفاصلة ما بين الفعل المولد للضريبة والتحصيل النقدي لهذه الضريبة، فيما يخص طولها وقصرها ويبقى التحصيل والافتتاح من المنبع أو من المصدر يؤمن للخرينة العمومية أموالا معتبرة دون أن يحدث انزلاقات أو اختلالات في مدة التحصيل، كما أن الضرائب على الاستهلاك تضمن لخرينة الدولة استقرار وانتظاما في الإيرادات، فالتسديد والتحصيل الجبائي لهذا النوع من الضرائب يأخذ فترة زمنية قصيرة جدا من الفعل المولد لها ومثال على ذلك الرسوم المطبقة على استهلاك السجائر، فالضريبة مدمجة في السعر مباشر أي تدخل في تكوينه، كما أن الفترة الزمنية المحددة لتحصيل الرسم على القيمة المضافة TVA تبقى قصيرة ومقبولة جدا كذلك.

3- **الوعاء الجبائي:** يعتبر الوعاء الضريبة المادة أو العنصر الذي تفرض عليه الضريبة، واختيار وعاء الضريبة يتميز بأهمية بالغة في سياسة الدولة الجبائية إذ تتوقف عدالة الضريبة ووفرة حصيلتها على حسن اختيار وعائها، ويقصد بالوعاء الجبائي بأنه المادة الخاضعة للضريبة وقد يكون إيراد شخص أو المال بحد ذاته، وقد يكون واحد أو متعددا. (عدلي، 2000، صفحة 33)

2-1- أساليب التحصيل المعتمدة من الإدارة الجبائية الجزائرية:

تتمثل هذه الأساليب فيما يلي:

- 1- **التحصيل عن طريق الضريبة الوحيدة الجزافية IFU:** يتم تسديد الضريبة المستحقة على الدورة الجبائية كل ثلاثة أشهر، حيث يتم تطبيق غرامة التأخير في اليوم الأخير من كل فترة ثلاثية بعد مرور ستة عشر يوما على هذا التاريخ، كما يشمل هذا النظام الأشخاص الذين تكون قيمة أعمالهم أقل من 5000000 دج.
- يتم تحديد قيمة كل دفعة من خلال تطبيق النسب المعتمدة، ويلتزم الأشخاص الخاضعون لهذا النظام بالاحتفاظ بفواتير مدفوعاتهم وسجل يومي مرقم من قبل الإدارة الجبائية يوضح رقم الأعمال المحقق؛

- يمنح تقدير جزافي للفترة من تاريخ بداية النشاط إلى غاية 31 ديسمبر من السنة المالية لسنة بداية النشاط، حيث تقوم الإدارة الجبائية بإرسال إشعارا إلى المستثمر الذي يخضع للضريبة الوحيدة الإجمالية، يتضمن تحديد قيمة الضريبة والمعدل المعتمد لحساب الضريبة لكل سنة من فترة السنتين؛ (الجزائرية، 2000، الصفحات المادة 355-

(10-9)

- 5% بالنسبة للمكلفين بالضريبة الذين يمارسون نشاط الشراء والبيع؛
- 12% بالنسبة للمكلفين بالضريبة الذين يمارسون نشاط أداء الخدمات أو الإنتاج؛
- ترسل إدارة الضرائب اقتراح رقم الأعمال للمكلف بالضريبة C08 عن طريق البريد المضمون وللمكلف بالضريبة مدة 30 يوم للرد على هذا التبليغ بالموافقة أو الرفض ابتداء من تاريخ استلام الإشعار بالتبليغ.

2- التحصيل عن طريق الأقساط الشهرية: يطبق هذا النظام على المكلفين بالضريبة الذين يمتلكون مؤسسة

دائمة لمدة لا تقل عن سنة واحدة وبناء على طلب منهم تدفع الضريبة حسب الأقساط الوقتية، كما يتم تسديد الرسم على النشاط المهني TAP شهريا أو فصليا، يكون الرسم الواجب دفعه بنسبة 02% أما الدفع

يكون في الفاتح من شهر أفريل، وتحصيل الرسم على القيمة المضافة يبقى كذلك شهريا؛ (الجزائرية، قانون الرسم على القيمة المضافة ، صفحة المادة 94)

- ## 3- التحصيل عن طريق الاقتطاع من المنبع: يتم اقتطاع الضرائب والرسوم القابلة الاستحقاق من المنبع الحساب الخزينة العمومية على العمليات التي يقوم بها الأشخاص الطبيعيون أو المعنويون الذين لا يتوفرون على محلات في الجزائر من قبل الأشخاص أو الشركات أو الهيئات أو الجمعيات.

- ## 4- التحصيل عن طريق التسبيقات على الحساب: يطبق هذا النظام على المكلفين بالضريبة غير الأجراء حيث يتم تحصيل الضريبة على ثلاث تسبيقات على التوالي:

- 15 فيفري إلى 15 مارس
- 15 ماي إلى 15 جوان
- أما بالنسبة للضريبة على أرباح الشركات فتدفع طوعيا ضمن ثلاث تسبيقات؛ قبل 15/03، قبل 15/06

5- التحصيل عن طريق الجداول: تعد الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة الصادرة عن طريق الجداول واجهة

التحصيل في اليوم الأول من الشهر؛ ثالث للشهر ذلك الذي يدرج فيه الجدول في التحصيل، وزيادة عن ذلك عندما تنطبق جداول أولية للضريبة الواحدة عن سنتين متتاليتين لا يجوز إصدار الواحد منها قبل ستة أشهر بعد الآخر.

6- التحصيل الإلزامي: لا يقاس تحسين المردودية الجبائية ومكافحة كل أشكال التلاعب في أداء الحقوق الجبائية من قبل المكلفين بعدد الأعوان المحققون أو بعدد العمليات المبرمجة، ولا التعديلات المثبتة أو بمعدلات انجازها وتطورها، بقدر ما يقاس بمقدار التعديلات المحصلة وبمعدل انجاز أهداف التحصيل وتطورها، كما أن عمليات التحقيق والمراقبة، سوف لن تحدث الأثر المنتظر أن تحدثه في نفوس المتفاعسين عن تأدية حقوقهم الجبائية اتجاه

الإدارة الجبائية، مما يدفع بها إلى استعمال هذا النوع من التحصيل الجبائي لاسترجاع حقوقها ولو استدعى استعمال القوة والسلطة، فالهدف ليس فقط تحديد الحقوق المخفية وإنما بإرغام وإجبار المكلفين بتأديتها لصالح الخزينة العمومية. (الجزائرية، قانون الضرائب المباشرة و الرسوم المماثلة ، صفحة المادة 345)

1- الإجراءات الردعية المعتمدة في الإدارة الجبائية: ولهذا فقد اعتمدت الإدارة الجبائية لتحقيق هذا الهدف مجموعة من التدابير الردعية نذكر منها ما يلي:

1-1- الإجراءات الجبرية أو القهرية: من المهم جدا التأكيد على اللجوء إلى هذا النوع من الإجراءات ليس غاية في حد ذاته وإنما وسيلة فعالة لإجبار المتهاونين في تأدية حقوقهم على دفع ما عليهم من مبالغ واسترجاع أموال الدولة أي تحصيلها، وهذا بعدما لم تنجح الإجراءات العادية والودية لتحصيل هذه الحقوق.

من بين الأساليب المتبعة في هذه الإجراءات الحجز التنفيذي وتخص الحجز على الممتلكات التي تخص المكلف بالضريبة من بضائع ومعدات نقل وغيرها من الممتلكات، فإذا لم يتم استرجاع الحقوق الجبائية تلجأ مصالح الإدارة الجبائية إلى بيع المحجوزات من ممتلكات المكلف بالضريبة حت تستوفي الإدارة كل حقوقها الواجبة الدفع من طرف هذا المكلف بالضريبة.

1-2- القلق المؤقت للمحلات المهنية: يعد هذا الإجراء أيضا ضمن الإجراءات الردعية لتفعيل وإنعاش التحصيل الجبائي؛ فاعتبارا من قانون المالية لسنة 1997 أصبح من صلاحية المدير الولائي للضرائب اللجوء إلى الغلق المؤقت (مدة لا تتجاوز ستة أشهر) للمحلات المهنية.

1-3- سحب التوطين البنكي واشتراط الوضعية الجبائية: تركزت العديد من مديري الضرائب للولايات خلال الاجتماعات الدورية بالإدارة المركزية حول جانب هام ومعقد من المتلاعبات الجبائية، مثل ظهور المؤسسات الوهمية وسيطرتها الشبه الكامل على عمليات الاستيراد وتنظيمها المحكم لشبكات توزيع خفية، التعامل بينهم يكون بدون فواتير مما يصعب من مراقبتها، ولمواجهتها تم اعتماد نوعين من الأساليب، سحب التوطين البنكي للمستوردين الذين

ليس لديهم محل مهني مصرح به، أما بالنسبة لغير المستوردين فيتم اشتراط عليك مكلف جديد إرفاق بطلب القيد في السجل التجاري شهادة الوضعية الجبائية، التي يشترط للحصول عليها تقديم عقد ملكية أو عقد إيجار وذلك لإثبات الوجود الفعلي للمحل المهني.

1-4-اشتراط جدول الضرائب مصفى عند كل تشطيط أو تعديل في السجل التجاري: سعيًا إلى تحسين التحصيل الجبائي أصبح من الضروري تقديم مستخرج من جدول الضرائب مصفى عند كل طلب يتعلق بالشطب أو تعديل في السجل التجاري. (حشيش، 2004/2003، صفحة 55)

المطلب الثالث: علاقة الرقمنة بالتحصيل الجبائي

سوف يتم التطرق على الإدارة الإلكترونية ودورها في ترسيخ عصنة التحصيل الجبائي بإضافة إلى مختلف المستندات المعتمدة في رقمنة قصد زيادة التحصيل الجبائي ومن ث إلى مكاسب تطبيق الرقمنة على التحصيل الجبائي.

1-الإدارة الجبائية الالكترونية لترسيخ عصنة التحصيل الجبائي:

في القطاع الجبائي تعددت وكثرت الإجراءات والمعاملات والوثائق الجبائية التي تضفي نوعًا من الملل لدى الإدارة أو المكلفين بدفع الضرائب، وتولدت معها الممارسات البيروقراطية من طرف بعض الإداريين وتعطلت مصالح مختلف المؤسسات وتأجلت من خلالها عملية تحصيل مختلف إيرادات الدولة من الضرائب ولهذا جاء مشروع الغدارة الجبائية الالكترونية لترسيخ العصنة لتحقيق الفعالية المثلى في التحصيل الجبائي بمختلف مراحله.

1-1-مفهوم الإدارة الالكترونية الجبائية:

هي عملية التي تقوم على السماح للمكلف بالضريبة والإدارة الجبائية باستخدام وسائل تكنولوجيا متطورة لنقل البيانات والمعلومات الضرورية وتبادلها فيها بينهم بطريقة عصنة وباستعمال حاسوب والانترنت من خلال استخدامها لتطبيق تضعه الإدارة الجبائية وهو يكون كوسيط بينهم ونحت تصرف كل من مكلفها وإداريين، بحيث يقوم هذان الأخيران بتحميل وتسجيل البيانات والمعلومات واستخدام الملفات والنماذج الجبائية الضرورية الخاصة بهما ومعاينتها وتعبئتها ودراستها وحت رقابتها بحيث يقوم المكلف بتتبع ملفه بالقبول أو الرفض من قبل الغدارة الجبائية سواء عن طريق شاشة التنبيهات أو بحساب المكلف أو بالحساب الإلكتروني. (قندليجي، 2015، صفحة 122)

2-1-التحصيل الإلكتروني الحديث:

يمنح القانون الجبائي الإدارة الجبائية سلطات قوية لتحصيل مستحقات الدولة الجبائية، من خلال مطالبة الممول بالدفع الطوعي لما عليه من ديون ضريبية أو بإجباره على الدفع من خلال الحجز الإداري أو القضائي على أمواله التي تكون تحت يده أو تحت يد غيره وغدا تزامنت ديون الإدارة الجبائية مع الديون التي تكون في ذمة الممول لآخرين ولقد ظهرت مع التجارة الإلكترونية وسائل جديدة لدفع مقابل التعاملات تعرف بالدفع الإلكتروني E- payment الذي يتم خلاله تحويل الأموال بوسائل الكترونية مختلفة وعن طريق مجموعة أدوات أو تحويلات، والتي تتمثل في تصدرها البنوك كوسيلة للدفع البطاقات البنكية والنقود الإلكترونية والشبكات الإلكترونية والبطاقات الذكية. (صديق، 2020، صفحة 369.473)

ويمكن الاستفادة من رقمنة الإدارة الجبائية في تطبيق نظام الدفع نقل الأموال من الحسابات المصرفية الإلكترونية payment من خلال للشخص إلى الحسابات المصرفية، للإدارة الجبائية وذلك يكون عبر وسائل الاتصال التكنولوجية كالإنترنت.

وليكون هذا النقل ناجح يتحصل الممول على ما يفيد ذلك من كل من الإدارة الجبائية والبنك والذي تم النقل من خلاله ويحقق هذا النظام سرعة السداد الممول للضرائب المستحقة عليه بدون أن يحملها إلى الإدارة الجبائية كما يمكنه أن يسترد ما أداه منها بغير وجه حق أو زائداً عما هو مقرر عليه بالوسائل الإلكترونية وذلك دون حاجة لتقديم أوراق أو مستندات، اعتماداً على ما لدى الإدارات الجبائية من بيانات مخزنة رقمياً وبذلك نقل تكاليف وأعباء الالتزام الجبائي ومراقبة عيكل من الممول والإدارات الجبائية وتنخفض نواظر ضياع الأموال أو تبديدها، أو بديل مزيد من الجهد والوقت لمراجعتها وتأمينها، ولنجاح هذا النظام يتطلب تعميم استخدام رقم هوية الفرد في كافة تعاملاته، وربط معلومات الجهات المختلفة ومنها البنوك ومؤسسات التأمين مع الإدارة الجبائية بجانب توفير التكنولوجيا المناسبة والتشريع الذي يسهل ويبسط إجراءات ربط الضريبة وتحصيلها، ويتفادى التعقيدات التي تعطي فرصة للجدل والخلاف بين الإدارة الجبائية والممول كما يلزم لنجاح نظام الدفع الإلكتروني توافر مقوماته وأهمها هي يكون لدى الممول حساب بنكي يتمكن من خلاله تسوية ديونه مع الإدارة الجبائية، أو ممن اعتادوا على أمر قد لا يتوافر لدى بعض الممولين الاحتفاظ بالنقود السائلة لإنجاز أعمالهم أو ممن لا يجيدون التعامل مع البنوك أولاً يرغبون في ذلك.

وتتطلب التغلب على هذه المشكلة من خلال توفير خدمة الدفع النقدي بطريق الوسائل الوسيطة كشركات التليفون المحمول أو شركات الوساطة والتي تقوم نيابة عن الممول دفع المبالغ المستحقة عليه إلى حساب الإدارة الجبائية المصرفي إلكترونياً حيث يكون طرف ثالث كالبنوك وسيطاً بين الممول والإدارة الجبائية لإتمام عملية دفع الضريبة إلى عملية التحصيل الإلكتروني الكامل، حيث يقوم الممول بدفع الضريبة مباشرة إلى الإدارة الجبائية عبر الإنترنت أو تكليف البنك التابع له للقيام بهذه العملية مباشرة مما يزيد من فعالية التحصيل ويوفر الوقت والمال. (حسين، 2013، صفحة 40)

2-المستندات المعتمدة في رقمنة لزيادة التحصيل الجبائي:

تعددت المستندات المعتمد عليها من طرف الإدارة الضريبية والمكلفين بالضرائب أثناء فرض الضرائب الإلكترونية في الفاتورة الإلكترونية رقمنة المدفوعات والأنظمة الإلكترونية وهي كالتالي:

2-1-رقمنة المدفوعات:

يمكن لرقمنة المدفوعات عن دمجها في أنظمة إدارة الشؤون المالية العامة أن تساعد في تحقيق المكاسب المحتملة الكاملة في الفعالية والوظائف التي يمكن أن تقدمها هذه الأنظمة ما يلي:

- _ كما توفر الرقمنة على تقوية وظائف المدفوعات الأساسية بشكل كبير وجعلها منتظمة وفي الوقت المناسب وتحسين المحاسبة وإعداد التقارير وتعزيز المساءلة من خلال توفير مسار تدقيق أكثر موثوقية كما تعمل على تعزيز جودة المعلومات حول التطورات المالية؛
- _ كما يمكن تسريع تقارير تنفيذ الميزانية خلال العام وتوفير المزيد من المعلومات في الوقت المناسب عن الموقف النقدي للحكومة وبالتالي تعزيز وظائف إدارة النقد بشكل أفضل والتسوية بين المعاملات المالية مثل التحويلات والتسجيل المقابل في الحسابات المصرفية الحكومية ذات الصلة؛

_ يمكن أن توفر رقمنة المدفوعات مزايا أخرى غير مباشرة من إدارة الشؤون المالية العامة تتمثل في دعم البنية التحتية المالية الرقمنة للمعاملات الخاصة التي تقلل من استخدام السيولة النقدية، وهذا يمكن من تقليل حجم اقتصاديات الظل وبالتالي يمكن أن تساعد نفسها في تحويل التحويلات المالية بعيداً عن فرص التهرب الضريبي وآليات تحويل الأموال غير الرسمية مما يساعد ذلك على معالجة التسرب في ميزان المدفوعات للمعاملات وبالتالي إغلاق وسيلة أخرى للتهرب الضريبي.

2-2- الفاتورة الضريبية الالكترونية:

يمكن اعتماد " نظام الفاتورة الالكترونية " أحد الركائز الأساسية لرقمنة التحصيل الضريبي لاسيما فيها يتعلق بضرائب الاستهلاك (ضرائب المبيعات والقيمة المضافة) حيث تعد الفاتورة الالكترونية بمثابة مستند الكتروني يسجل فيه أية عمليات لتوريد السلع والخدمات خاضعة للضريبة وتفصيلها بما يساعد الجهات الضريبية على فرض وتحصيل ورد الضريبة في المراحل المختلفة لتوريد السلعة أو الخدمة. (الفران، 2021، صفحة 8)

تعتبر الفاتورة الالكترونية بأنها نظام مركزي يعمل على تحويل عمليات الفاتورة اليدوية أو الورقية إلى نسخة رقمية من خلال التحول الرقمي لجميع التعاملات التجارية بين الشركات بعضها البعض وتبادل بيانات كافة الفواتير لحظيا بصيغة رقمية دون وجود أي تعاملات ورقية، مؤكداً إن هذه المنظومة ستساعد على التحقق من صحة بيانات مصدر الفاتورة ومتلقيها ومحتوياتها شكلها وموضوعها حيث إن تطبيق هذه الفاتورة الالكترونية له مجموعة من الفوائد والمزايا تفيد إدارة الضرائب من تحسين التحصيل ويمكن تلخيصها فيما يلي: (خليفة، 2022، صفحة 349.350.351.354)

-يعمل نظام الفاتورة الالكترونية حق تعديل الفواتير بإصدار إشعارات الخصم أو الإضافة على الفاتورة أو إلغاء الفاتورة كليا وإصدار فاتورة أخرى وذلك خلال الفترة المحددة قانونيا؛

_ يتيح نظام الفاتورة الالكترونية على إنشاء ملف رقمي للممولين ليتم التعامل من خلاله مع المصلحة ويتم ربط هذا الملف الرقمي ببيانات الممول المسجلة لدى المصلحة؛

_ يتيح نظام الفاتورة الالكترونية على التوقيع الالكتروني لكل فاتورة مصدرة ويعتبر التوقيع الالكتروني تمثيلا قانونيا عن الشركة في جميع تعاملاتها؛

_ تسهيل وتسريع الإجراءات الضريبية وتسيير التعاملات للعملاء والممولين؛ _ يعمل على متابعة اللحظية

لكافة التعاملات التجارية بين الشركات؛

_ دقة والسرعة عمليات الفحص والتحقق والمراجعة والحد من استخراج الفواتير الوهمية وكذلك الحد من التلاعب والغش في البيانات الفواتير المقدمة لمصلحة الضرائب؛

_ يتيح معلومات عن الممول ونشاطه وكافة تعاملاته مع الأطراف الأخرى سواء كانت أفراد أو شركات أو جهات حكومية؛

_ تحتوي على بيانات الفوترة والدفع بتنسيق يمكن قراءته آليا ويمكن أن يكون استيراداها مباشرة إلى أنظمة حسابات الدفع ومشاركتها تلقائيا مع مصلحة الضرائب مرسومة بواسطة القدرة على تعزيز الامتثال الضريبي وخفض تكاليف المعاملات والمراقبة كما سمحت يتكامل أفضل للفواتير مع المحاسبة والمشتريات وأنظمة الدفع مما يقلل من الأخطاء وفرض الاحتيال في ضريبة القيمة المضافة بها في ذلك المبيعات الغير مبلغ عنها في المعاملات أو تقديم نفس الفاتورة

لأكثر من مشتر واحد أو الخصومات المبالغ فيها على سبيل المثال: إصدار فواتير مزيفة لمحاكاة عمليات الشراء

أو الإبلاغ عن عمليات شراء لا علاقة لها بالعمليات التجارية. (Bello, 2022, p. 3.6)

2-3- الأنظمة الالكترونية:

تتمثل الأنظمة الالكترونية أحد أهم الخيارات الإستراتيجية التي تتخذها الدولة لتطوير العمل الضريبي عن طريق استعمال تكنولوجيا المعلومات لزيادة الحصيلة الضريبية مما يساهم ذلك في زيادة الإيرادات العامة ومن بين هذه النظم نذكر:

1 - نظم الدفع والتحصيل الالكتروني:

تعتبر في وفاء المكلف بدفع ما بذمته من مستحقات ضريبية إلى الهيئة العامة للضرائب بإحدى الوسائل الالكترونية سواء كانت أوراقا تجارية الكترونية أو نقود الكترونية أو بطاقات الائتمان أو أي وسائل الكترونية أخرى يتم الوفاء بها عبر الانترنت. (سدخان، مجلة الفكر القانوني و السياسي، 2020، صفحة 100)

تتمثل أن أغلبية الدول تعتمد على الطرق التقنيات الحديثة في تحصيل الإيرادات الضريبية بهدف تبسيط إجراءات تقديم الإفراجات الضريبية للمكلفين في الموعد المحدد لها وتسديد مبالغ الضريبة من قبلهم، وأهم المزايا التي يتمتع بها السداد عبر الانترنت ما يلي: (شاكرو، 2017، صفحة 172)

_ الحد من النفقات الباهظة لاستخدام الورق الذي تعتمد عليه العمليات التجارية العادية في إنشائها وتداولها؛ _ تأمين المبالغ النقدية من الضياع

والسرقة؛

-القدرة على المرور والتنقل بين الحدود بسرعة وشفافية عبر الانترنت لأنها لا تعود لدولة محددة وأنها يتم استخدام العملة بحسب الدولة التي يتم السداد بها

- _ سهولة وسلاسة تعامل المكلفين مع الدوائر الضريبية تقليل الوقت الذي تحتاجه عملية التحاسب الضريبي مع المكلفين؛
- _ إمكانية إجراء كل عمليات الربط والفحص وتقديم الإقرارات الضريبية والسداد عن طريق الميكنة الكاملة؛
- _ تحقيق حالة الاتصال الدائم مع المكلفين، مع القدرة على تأمين كافة الحاجات الاستعلامية والخدمية للمكلف؛
- _ تقليل التعامل الشخصي بين المكلفين والدوائر الضريبية الذي عادة ما يولد نوعين من التصرف وهما الحياد إلى جانب المكلف والخضوع إلى الأهواء الشخصية واتخاذ الموقف العدائي مع المكلف الذي ينتج عنه تباعد والجفاء بين الطرفين العملية. (حنيش، 2022، صفحة 96)

2 - أنظمة الشراء الإلكتروني:

نظام الشراء الإلكتروني هو في الأساس نظام معلومات متكامل ومركزي ويمكن من الانترنت يقوم بأتمتة ودمج جميع أجزاء عملية الشراء من اجل تحسين الكفاءة والشفافية والمساءلة الشاملة حيث يمكن تقسيم عمليات الشراء المختلفة هذه إلى طلب الكتروني المعلومات الالكترونية المزايا الالكترونية الخ....

كما أثبتت رقمنة وظائف الشراء أنها مقيدة لزيادة الشفافية والرقابة، كما ساعدت أيضا على تقليل الاتصال غير الضروري بين أصحاب المصلحة على مراحل المعرضة بشدة لممارسات الفساد بما في ذلك تضارب المصالح أثناء تقييم العطاءات ومنح العقد فضلات عن إمكانية المحاسبة والفواتير والاحتيايل في مرحلة ما بعد المنح ساعد ذلك في الحد من الاحتيال الضريبي. (Melinda, 2018, p. 63)

3 - نظام البلوك تشين Blockchain:

يشير بلوك تشين إلى شكل من أشكال دفتر الأستاذ الموزع عبر الانترنت من نظير إلى نظير بين عقد الكمبيوتر وهو يتكون من قائمة متزايدة باستمرار من السجلات تسمى الكتل مرتبطة ومؤمنة ببعضها البعض باستخدام التشفير يتم مشاركة دفتر الأستاذ اللامركزي هذا عبر جميع الكمبيوتر التي تشير إلى المشاركين البلوك تشين حيث سيتمكن كل مشارك من عرض جميع السجلات على البلوك تشين ولا يستطيع احد ذلك يغير البيانات بأثر رجعي يتم تحديث البلوك تشين باستمرار كل 10 دقائق تقريبا عبر العقد مما يضمن حصول كل مشارك على أحدث نسخة من دفتر الأستاذ. (صابوني، 2021، صفحة 71.72)

وهذا يمكن البلوك تشين من تحسين الامتثال الضرائب بشكل كبير من خلال ضمان مدفوعات الضرائب الآلية للضرائب في الوقت الفعلي، وهذا يتم من خلال استخدام العقود الذكية كما يسمح بالتنفيذ الأطراف غير المرتبطة بالتعامل مع بعضها البعض في حالة غياب طرف الثالث موثوق به من اجل التحقق من صحة المعاملة على سبيل

مثال يمكن اقتطاع الضريبة ودفعها تلقائيا إلى الخزينة وقت دفع الرواتب، كما يمكن أيضا استخدام البلوك تشين لمعالجة مخاوف الإدارة المالية العامة الأخرى مثل الحد من الفساد في المشتريات العامة، وتحسين الإنفاق العام وتقديم الخدمات ومنع الاحتيال والتهرب الجبائي فيما يتعلق بالفساد في المشتريات العامة يمكن استخدام العقود لضمان التحقق من صحة كل معاملة.

3- مكاسب تطبيق الرقمنة على التحصيل الجبائي:

لرقمنة دور في تحسين ودعم التحصيل الجبائي حيث تحقق العديد من المكاسب بما يشمل توسيع القاعدة الجبائية وزيادة الامتثال وتبسيط وتسهيل إجراءات التحصيل الجبائي ودمج القطاع غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي ويتم تلخيصها فيما يلي:

3-1- توسيع القاعدة الجبائية:

يعد من أهم المكاسب رقمنة للتحصيل الجبائي التي أدت إلى توسيع القاعدة الجبائية ما يلي: (الفران، 2021، صفحة

(27_26)

_ زيادة التحصيل الجبائي ورفع كفاءة التحصيل وزيادة نسب الالتزام للمكلفين ورضا للمكلفين بشكل عام على الخدمات المقدمة من قبل الهيئة بالأخص رضا المكلفين عن الخدمات الرقمية المقدمة، المساهمة في تبني أساليب أكثر كفاءة وفعالية في مراقبة الامتثال والمدفوعات فيما يتعلق بالضرائب وجمع البيانات ذات الصلة لتقييم مدى نجاح النظام الجبائي؛

- ساعدت الرقمنة على تبسيط مشاركة المستخدمين في النظام الجبائي من خلال منح دافعي الضرائب وسائل أيسر للامتثال الجبائي والدفع ومن ث تويع القاعدة الجبائية؛

- تقلل مستويات الاعتماد على العملات والمعاملات الورقية؛

_ تزيد من سرعة تحصيل المدفوعات الجبائية ووصول المبالغ للهيئة الاتحادية للضرائب؛

- اختصار الوقت والجهد على كل من دافعي الضرائب والإدارة الجبائية كما ساعدت رقمنة العديد من الدول على زيادة مستويات التحصيل الجبائي وتوسيع القاعدة الجبائية وذلك من خلال التحول للنظام الإلكترونية لإقرار التصريح الجبائي والامثال والتحصيل والفوترة الإلكترونية مما يساعد على توليد المزيد من الإيرادات العامة، وتخفيف قيود المعلومات من خلال طرق أفضل للتحقق من النتائج الاقتصادية الحقيقية لدافعي الضرائب.

2-3- تحسين كفاءة طرق التحصيل الجبائي:

ويتم ذلك عن طريق الآتي: (حليمة، 2022، صفحة 168)

- تساعد الرقمنة للتحصيل الجبائي في الرقمنة جميع إجراءات التحصيل ومتابعة جميع الأرصدة بصورة الكترونية؛ _ عدم تدخل الموظفين في تحديد الملفات التي سيتم متابعتها؛

_ تمكن المكلفين من السداد المستحقات بسهولة إضافة إلى زيادة دقة بيانات التحصيل الجبائي؛ _ تساعد المتابعين من الوفاء بالتزاماتهم

الجبائية والالتزام بإجراءات التباعد الاجتماعي؛

_ تمكن على المحافظة على استقرار النظام الجبائي في الدولة؛

_ تساعد الرقمنة في الرفع من كفاءة عملية التحصيل الجبائي عبر اعتماد إستراتيجية في المجال التحصيل قائمة على توفير المعلومات الدقيقة، تمكن من تقسيم المكلفين ضريبيا اعتمادا على خصائص موضوعية مثل: نوعية المكلف وحجم مديونياتهم بهدف وضع إجراءات وتدابير ملائمة من أجل تحصيل الضرائب؛

_ كما تمكن في الفحص الإيرادات الخاضعة للضريبة وتحصيل الضرائب المستحقة على تلك الإيرادات الصالح الموازنة العامة للدولة بطرق أكثر كفاءة.

(حليمة، 2022، صفحة 168)

3-3- دمج القطاع في الرسمي في الاقتصاد الرسمي: وتمثل فيما يلي:

_ وفرت رقمنة المالية للتحصيل الضريبي رؤية واضحة بشأن أنشطة دافعي الضرائب التي إن تكون ممكنة في بيئة أقل استخداما للنظام الرقمنة؛

- _ تبني نظم الفوترة الالكترونية يساعد على مزيد من دمج الأنشطة في إطار الاقتصاد الرسمي؛
- _ تطبيق رقمنة المالية للتحصيل الجبائي يعزز مستوى دقة البيانات التي يتم تحليلها من قبل الإدارة الضريبية لمراقبة التزام الأنشطة الاقتصادية كافة؛
- _ تساهم رقمنة للتحصيل الضريبي في تسجيل بعض المكلفين ضريبيا العاملين في القطاع رسمي وذلك عن طريق اكتشافهم من خلال تقاطع المعلومات التي تم استخراجها سواء من النظام المعلوماتي المدمج لإدارة الضرائب أو تلك التي تم جمعها لدى الشركاء؛
- _ المستوردين من الأفراد والأعمال غير الخاضعة (لم تبلغ حد التسجيل) فان التحصيل الرقمي للضريبة المستحقة على الاستيراد أو المعاملات العقارية الخاضعة يؤدي إلى دمجهم في الاقتصاد الرسمي للدولة؛
- _ ويعمل تطبيق الرقمنة للتحصيل الضريبي على مراجعة القرارات المقدمة ومقارنتها بالمعاملات المسجلة لدى المصلحة مما يساعد على استحالة إجراء تعامل بين جهة غير مسجلة وبين جهة أخرى مسجلة لديها. (Baisalbrayeva, 2017, p. 9)

المبحث الثاني: دراسات سابقة

سيتم التطرق من خلال هذا المبحث إلى الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية الخاصة بالرقمنة والتحصيل الجبائي وسيتم تناول هذه الدراسات من خلال الآتي:

- الدراسات السابقة باللغة العربية - الدراسات

السابقة باللغة الفرنسية - الدراسات السابقة باللغة

الإنجليزية

المطلب الأول: دراسات باللغة العربية

سيتم التطرق من خلال هذا المطلب إلى الدراسات باللغة العربية التي تناولت موضوع الرقمنة والتحصيل الجبائي

1-دراسة داودي محمد " الإدارة الجبائية والتحصيل الضريبي في الجزائر " مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستي في العلوم الاقتصادية تخصص مالية عامة جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان الجزائر (2005 / 2006)

هدفت هذه الدراسة إلى تبين التصرف السليم والعقلاني لتحسين التحصيل الضريبي وأداء الضريبة المالي والاقتصادية والاجتماعية وأداء الإدارة الجبائية وأداء المكلف بالضريبة وكذلك محاربة استعراض الأسباب الحقيقية لضعف التحصيل الضريبي في الجزائر وذلك من خلال دراسة تطبيقية للجزائر وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- يجب تبسيط الإجراءات الإدارية حيث تستطيع التعامل مع المكلفين بطريقة سليمة مفهومة وداعمة؛ - تقليل من النفقات العمومية التي ليس لها فائدة؛

- العمل على الرفع من نسبة التحصيل الضريبي؛

- مراجعة التشريع الضريبي وإعادة تسيير تنظيم الضرائب.

2- دراسة حراش إبراهيم "عصرنة الإدارة الضريبية كمتغني من متغيات الإصلاح الضريبي لزيادة فعالية التسيير - دراسة تقييمية للتجربة الجزائرية للفترة 2002 _ 2010 - " أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم تسيير تخصص نقود ومالية جامعة الجزائر دالي إبراهيم 2012.

هدفت هذه الدراسة إلى تقسم فعالية النظام الضريبي في ظل الإصلاح وتقديم وعرض برنامج عصرنة إدارة الضرائب الجزائرية لزيادة الفعالية في التسيير، مع التطرق إلى حالة إدارة الضرائب، وكذلك تقييم عملية عصرنة إدارة الضرائب الجزائرية خلال الفترة 2002 إلى 2010 وتناول أثرها على مؤشرات سير الإدارة الضريبية وكذلك بالاعتبار على

المنهج الوصفي في إجراء البحث المتعلقة بدراسة الإصلاح الضريبي في الجزائر وأيضا المنهج التحليلي في تفسير المتغيرات الاقتصادية المتعلقة بالضريبة لمعرفة مدى فعالية عصرنة النظام الجبائي بالإضافة إلى المنهج التاريخي لعرض برنامج العصرنة ما بين 2002 إلى غاية 2010 وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج:

- ينطبق برنامج عصرنة إدارة الضرائب الجزائرية في مضمونه مع إستراتيجي الإصلاح الإداري بحيث يعتمد على النواحي بحيث يعتمد على النواحي الهيكلية والتنظيمية وكذا أسلوب الإدارة؛

- أهداف برنامج العصرنة وزيادة فعالية التسيير نظرا للتأخر الكبير الحاصل في إنجاز البرنامج بسبب المشاكل والمعوقات المختلفة؛

- اعتماد الناتج الداخلي الخام وكأساس في حساب زيادة حصيلة الإيرادات الضريبية العادية بدلا من الناتج الخام.

3- دراسة بن عزوق مني مسقم مريم " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين التحصيل الجبائي ومكافحة التهرب الضريبي " مجلة طينة للدراسات العلمية والأكاديمية جامعة البلدية 2 الجزائر العدد 2 المجلد 3 ص 514-

529، 2020

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف علة مدى إمكانية اعتبار تبني فكرة الإدارة الإلكترونية في المجال الضريبي أداة فعالة لتحسين في التحصيل الجبائي ومنه مكافحة التهرب الضريبي وقد تم الاعتماد في دراسة الموضوع على المنهج الوصفي

من خلال العمل على وصف مختلف العناصر المتعلقة بطبيعة الدراسة والمنهج التحليلي من خلال تحليل مختلف التطبيقات الإدارية الإلكترونية في القطاع الضريبي في الجزائر وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: غياب وجود تعريف الإدارة الضريبية الإلكترونية من طرف المشرع الجزائري؛

- سعي إلى تطبيقها دون العمل على سن قانون يوضحها سواءا كان ذلك بالنسبة لموظفي الإدارة الضريبية أومت بالنسبة للمكلف بالضريبة؛

- غياب البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

- غياب توسيع التعامل بالتصريحات الإلكترونية وهذا الأمر الذي حال دون تطبيق هذه الإدارة الإلكترونية في القطاع الضريبية ومن غياب تحصيل ضريبي فعال.

4- دراسة محمد ليمن حساب وجمال الدين بكري " نموذج مقترح لتحسين عملية التحصيل الجبائي بتطبيق منهجية ستة سيجما - دراسة حالة بإدارة الضرائب لولاية الأغواط - " مجلة الإستراتيجية والتنمية جامعة عبد الحميد بن باديس مستغان العدد 5 المجلد 10 ص

557 _ 579 2020

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة إمكانية تطبيق منهج الإدارة الحديثة (six sigma) وفق لطريقة (DMAIC) في الإدارة الجبائية وطبقا لهذا المنهج فقد تم وصف عملية التحصيل الجبائي إن خلال مخطط العمليات وتحديد المشاكل التي تعاني منها وقياسها وتحليلها والتعرف على العوامل التي تؤدي إلى إرضاء المكلفين بالضريبة وذلك باستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي في الإطار النظري كما تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية من أجل معرفة الأساليب الكامنة وراء ضعف التحصيل الجبائي.

قد توصلت الدراسة إلى وجود ضعف كبير في عملية التحصيل الجبائي على مستوى مديريات الجبائية ويعود ذلك إلى عدة أسباب تم التوصل إليها في مرحلة التحليل وحسب تصريحات المسؤولين والإطارات وإن ضعف التحصيل راجع بالأخص للعلاقة بين المكلف الجبائي والمصالح الجبائي حيث إن هذه العلاقة لا تتسم بالثقة والشفافية، وعليه نجاح مناهج التحسين تحصيل حاصل بعد رجوع الثقة بين الطرفين وكذلك القضاء والتقليل من ضعف التحصيل الجبائي يكون بإتباع منهجية ستة سيجم وكذلك استنادا إلى تجارب دول ومصلح الضريبة قد قامت فعلا بتطبيق منهجية ستة سيجما.

5- دراسة هبة عبد المنعم وصبري الفران " رقمنة التحصيل الجبائي في الدول العربية " مجلة صندوق النقد

العربي دولة الإمارات العربية المتحدة أبوظبي يونيو 2021

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور التحويل الرقمي في زيادة مستويات كفاءة السياسة المالية وتستند إلى نتائج استبيان تم استيفاءه من قبل وزارات المالية في ست دول عربية ثلاثة منها تغطية وهي الإمارات والسعودية والكويت وثلاثة غير نفطية تشمل الأردن ومصر والمغرب بما يمكن من التعرف على الجوانب ومقومات نجاح رقمنة التحصيل الجبائي في هذه الدول والمكاسب الاقتصادية جراء هذا التحول؛

وقد خاضت الدراسة إلى أن الرقمنة التحصيل الجبائي تساهم في تحقيق العديد من المكاسب بما يشمل توسيع

القاعدة الجبائية وزيادة مستويات الامتثال الجبائي ودمج الاقتصاد غير رسمي في المنظومة الرسمية للاقتصاد وتسهيل وتبسيط إجراءات التحصيل الجبائي بما يقلل العبء على مؤسسات الأعمال ويدعم إنتاجيتها إضافة إلى أنه كان

لرقمنة التحصيل الجبائي مكاسب أخرى تمثلت في الإمارات في زيادة مستويات الاندماج والتكامل ما بين نظم التحصيل الجبائي الإلكتروني مع الأنظمة الأخرى ذات صلة على مستوى الدولة مثل إدارات الجمارك ونظم الهوية الرقمنة.

6-دراسة بوزيان فيصل محي الدين محمود عمر " عصرنة الإدارة الجبائية كآلية لتعزيز الثقة وتحسين الخدمات مقدمة للمكلفين بالضريبة " مجلة دراسات اقتصادية جامعة تيسمسيلت الجزائر 2021؛

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهم الهياكل الجبائية الجديدة التي تم استخدامها في إطار برنامج العصرنة وأيضاً الوقوف على الدور الذي تلعبه هذه الهياكل في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة وتطور العلاقة الضريبية بين الطرفين وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وكذلك الاستعانة ببعض الأساليب الإحصائية وتحليل بيانات الجدول وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- تحديث الإدارة الجبائية وعصرنتها بعد أمراً ضرورياً ومهماً وجب تطبيقه سواء من الناحية التشريعية أو الناحية الهيكلية؛

- إن مشروع العصرنة يسعى إلى سن مجموعة من التدابير والإجراءات التنظيمية مست المكلفين بالضريبة وهذا بإنشاء بطاقة الكترونية لإحصائهم؛

- رقمنة الإدارة قامت بإدخال التكنولوجيا المعلومات مثل نظام المعلومات الجبائي؛

- إنشاء مواقع الكترونية تحتوي على الوثائق والتشريعات الضريبية بالإضافة إلى تقنية التصريح الإلكتروني بغية تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة وتحسين علاقتها بهم.

المطلب الثاني: دراسات باللغة الفرنسية

سيتم التطرق من خلال هذا المطلب إلى الدراسات باللغة الفرنسية التي تناولت موضوع الرقمنة والتحصيل الجبائي

Livre blanc Guide d'évaluation d'un système sap pour l'audit interne 2015-1

هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بالنظام على أنه أداة حديثة ومتطورة مستخدمة من طرف أهم الشركات بهدف التحقيق الداخلي والرقابة ومن نتائج هذه الدراسة:

-حدوث فشل كبير في النظام ما إذا لم يتم التحكم فيه من حيث التركيب الصيانة والتطوير؛

- إنشاء دليل لتقييم نظام يمكن استخدامه بواسطة المدققين اللذين ليس لديهم مهارات؛ - يجب إجراء تشخيص أولي على الأداء والمرونة ومستوى أمان نظام الخاص بالمؤسسة.

Mahtout samir Le système du recouvrement fiscal en Algérie analyse et évaluation des per formances Algerian journal of Research and studies N 5 2019

لقد أجرى الباحث تقييما لأداء كشف عن عدم قدرة نظام التحصيل الحالي على تعبئة الإيرادات الضريبية على الرغم من كل عمليات الإصلاح التي تم إدخالها منذ المراجعة الرئيسية لعام 1992 بحيث ينص الهيكل الضريبي في الجزائر بشكل أساسي على طريقتين للتحصيل لاسيما الاسترداد الودي والاسترداد لقسري حيث كانت النتائج الاقتصادية التي تحصل عليها الباحث ضعفا كبيرا في هذا النظام وخاصة الانتعاش القسري علا الرغم من أننا شهدنا في السنوات الأخيرة تكثيف الإصلاحات الضريبية إلا إن نظام التحصيل المعلوم لا يزال قديما حقا في تعبئة الإيرادات الضريبية، ويرجع ذلك أساسا إلى عدم الامتثال الضريبي وأوجه القصور التنظيمية والفنية والوظيفية الأخرى .

Hamdad toufik , Séminaire internationale , intitulé défis de l'économie algérienne au -3 troisiémé millénaire Numérisation et économie informelle les défis de la numérisation / de l'administration fiscale en Algérie maître de conférences B , Université mouloud mammeri , Tizi-Ouzou (Algérie) OEB univ publish co .

تهدف الدراسة إلى مساهمة في مناقشة آثار رقمنة الإجراءات الإدارية بهدف تحسين العوائد الضريبية في الجزائر وكذلك المتطلبات والحدود للتحويل الرقمي بشكل عام، وفي هذا السياق يعد التحويل الرقمي استراتيجيا يهدف إلى تحسين كفاءة الإدارة ورغم ما يوفره من فرص فإنه يواجه تحديات مرتبطة بأمن البيانات وفي هذا الإطار شرعت الجزائر في تنفيذ التحويل الرقمي بل سيما في مجال إدارة الضرائب مستفيدة من إمكانياتها البشرية والاستثمار العمومية غير أن تحقيق النتائج الموجودة يبقى مرهونا بدعم التغيير التنظيمي وتعزيز البنية التحتية وأمن المعلومات .

Thirde treatise mahtal fella les enjeux de la mise en place de l'administration électronique dans le secteur fiscal en Algérie

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تحديات تحديث الإدارة وأهم الأسباب التي جعلت مشروع الجزائر الإلكترونية بالنسبة للإدارة الضريبية مشروعا كبيرا على أرض الواقع وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: الإدارة الإلكترونية بديل جديد يعيد النظر في علاقة المكلف بالمصالح الضريبية وتقريبهم منها، وأنها لا زالت في مراحلها الأولى ومع ذلك أصبح تطبيقها مقياسا لتطور المؤسسات والإدارة

المطلب الثالث: دراسات باللغة الأجنبية

سيتم التطرق من خلال هذا المطلب إلى الدراسات باللغة الإنجليزية التي تناولت موضوع الرقمنة والتحصيل الجبائي

**Ibrahim Nasser The quality of the jordanian experienec in the application of -1
information and commanication technology in the tax system , larqa University, jordan ;
research publissed in the journal of industrial Economice , Issue 11, december 11,2016**

هدفت هذه الدراسة إلى التجربة إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظام الضريبي في الأردن وأثر ذلك على مساعدة النظام الضريبي بتحقيق أهدافه وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- ساهم إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظام الضريبي في الجزائر؛ - تحقيق أهداف الضريبة منها زيادة

التحصلات؛

- تحقيق العدالة الضريبية بقدر المستطاع؛

- توصل أيضا هذا البحث إلى أن هناك مجموعة من عوامل المحفزة والمساعدة للتجربة الأردنية منها الموارد البشرية المؤهلة والمدرية.

**SVITLANA SYRTSEVA Digital technologies in Organizing Accounting and -2
controlling tax obligations calculations of budgetary institutions , studies of applied
economics volume 39, University of Almeria 2021 .**

هدف الدراسة إلى تحديد المجالات وتشكيل الآليات لتحسين تنظيم المحاسبة والرقابة على حسانات التزامات الضرائب للمؤسسات بناء على إدخال التكنولوجيا الرقمنة تعزى أهمية هذه الدراسة إلى حاجة إلى حل مشكلة تحديث نظام إدارة الضرائب من خلال تنفيذ موارد المعلومات والتحليل الحديثة الخدمات الضرائب، أثبتت الدراسة إلى إدخال مورد معلوماتي وتحليلي حديث لخدمات الضرائب يعمل على تحسين نظام المحاسبة والرقابة مما سيؤدي إلى إدخال آليات أكثر فعالية لإدارة الضرائب وتقليل الاقتصاد غير المنضبط وزيادة السيطرة على التداول النقدي كما ان رقمنة المحاسبة والرقابة على حسابات الالتزامات الضرائب للمؤسسات تعمل في زيادة مستوى الثقافة الضريبية مما سيسهم أيضا بشكل كبير في تحسين الانضباط الضريبي.

**Louise Blichfeldt fjord The digital transformation of tax Systems Progress , pitfalls -3
and protection in a danish context , inatiana journal of blobal legal studies vol 30 indiana
University Maurer school of law**

تهدف الدراسة إلى إمكانيات وتحديات استخدام الأدوات الرقمنة لتحقيق تبسيط الضرائب وتحسين التقدير الضريبي وجمعها وتعزيز الشفافية وتسلط الضوء على العلاقات بين إدارات الضرائب والمكلفين في عالم يتزايد فيه الرقمنة ومناقشة كيفية تأثير هذا التطور على حقوق المكلفين وفعالية النظم الضريبية بشكل عام وقد تمت الدراسة بدولة الدنمارك وفي هذا السياق تم التوصل إلى استنتاج أن العديد من الدول حول العالم بما في ذلك الدنمارك قد قطعت مسافة طويلة في جعل عمليات الضرائب أكثر سلاسة وفعالية من خلال استخدام الأدوات الرقمنة لصالح كل من المكلفين وإدارات الضرائب ومع ذلك في الوقت نفسه تظهر التجارب العالمية والدنماركية بوضوح أن الدول في سعيها لتحقيق رقمنة إدارات الضرائب بشكل أكبر تحتاج إلى اتخاذ تدابير مناسبة بعين الاعتبار من أجل ضمان قانونية وشفافية العمليات الرقمنة لإدارة الضرائب .

**Lambon justice iddrisu «The effects of digitalization on tax revenue mobilization in -4
sub_sabaran africa »International journal of economics , commerce and mangement
United kingdom vol 11 Issue 2 , 2023 .**

قامت الدراسة بفحص تأثير الرقمنة على تحصيل الإيرادات الضريبية في إفريقيا جنوب الصحراء باستخدام بيانات لوحة تتجاوز فترة 2002 إلى 2021 مع استخدام مقدر نظام (GMM) ذو خطوتين واعتمادا على المنهج الكمي تم اختبار خمسة وخمسون (55) دولة إفريقية باستخدام تقنية العينة القصدية ألهرت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية ومعنوية بين الرقمنة وتحصيل الإيرادات الضريبية وأوصت السياسين بتوجيه الاهتمام إلى الرقمنة لتعزيز التحصيل الإيرادات الضريبية بشكل فعال كما كشفت الدراسة أن جميع المتغيرات التحكيمية مثل السكان والتجارة والنتائج المحلي الإجمالي لها علاقة معنوية بالتحصيل الإيرادات الضريبية في إفريقيا جنوب الصحراء، كما تم اقتراح إجراء بحوث مستقبلية حول تأثير الوساطة لجودة المؤسسات والرقمنة والتحصيل الإيرادات الضريبية في إفريقيا جنوب الصحراء.

**of the tax Dahmoune Fatima ,Karmi Malika the impact of digital transformation-5
(jibaya'tic portal model) administration in Algeria on the taxpayer's tax complince
Journal of tax studies vol 13 Issue 1 ,p 07 – 21,2024**

حيث يهدف البحث إلى دراسة تأثير التحول الرقمي في إدارة الضرائب بالجزائر على امتثال المكلفين ضريبيا وأيضا دراسة عينة من مستخدمي بوابة " جبابة نيك " في الجزائر استخدام المنهج الوصفي ومنهج الاستبيان الإجابة على

أسئلة البحث تمثلت نتائج هذه الدراسة في التواصل إلى وجود علاقة إيجابية بين نظام التصريح الإلكتروني وامتثال المكلفين ضريباً حيث تؤثر انقطاعات الخدمة وغياب بعض الميزات مثل الدفع الإلكتروني سلباً على فعالية البوابة ويوصى بالتشاور مع المهنيين ودمج ملاحظاتهم من أجل تحسين هذه الجوانب.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل في مبحثه الأول تم التطرق إلى ما يتعلق بالرقمنة وذلك بتسليط الضوء بمصطلح الرقمنة التي تعتبر عملية تحويل البيانات إلى الشكل الرقمي وذلك لأجل معالجتها إلكترونياً وكذا خصائص الرقمنة كما تم التعرف على أهداف ومكونات الرقمنة وما تشمله من التطبيقات والأنظمة الإلكترونية للدفع إضافة إلى متطلبات

ودوافع الرقمنة، كما تم التطرق إلى ماهية التحصيل الجبائي مفهوم وقواعد التحصيل الجبائي الذي يعتبر مجموعة العمليات التي ترمي إلى نقل مبلغ الضريبة من ذمة الممول إلى الخزنة العامة إضافة إلى طرق وأساليب التحصيل الجبائي وكذا التعرف على الإجراءات وضمانات التحصيل الجبائي التي تختلف من التحصيل الفوري إلى التحصيل الزمني أو المدد، وتوضيح العلاقة التي تربط الرقمنة والتحصيل الجبائي من خلال ما سبق يمكن القول أن الرقمنة تسهم بشكل كبير في زيادة الشفافية والتتبع، وبالتالي تسهم الأنظمة الرقمية في إنشاء بنية تحتية للضرائب تزيد من

شفافية العمليات المالية وتسهل التتبع والمراقبة ومما يزيد عملية التحصيل وكذا تقليل الفرص للتهرب الجبائي من خلال استخدام التقنيات الرقمنة مثل تحليل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي وغيرها من الطرق والوسائل الرقمنة المتطورة.



الفصل الثاني: الدراسة

التطبيقية لمديرية

الضرائب لولاية عين تموشنت

تمهيد

بعد أن تناولنا في الفصل الأول إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالرقمنة والتحصيل الجبائي، سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على الواقع من خلال إجراء دراسة تطبيقية على مستوى مديرية الضرائب - ولاية عين تموشنت.

سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى الدراسة التطبيقية التي أجريناها على مستوى مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت، بحيث سنقوم من خلال هذا الفصل التطرق إلى تعريف المؤسسة محل الدراسة الميدانية إضافة إلى الهيكل التنظيمي للمديرية، وكذا المهام المخولة له، بالإضافة إلى محاولة إسقاط ما تم دراسته نظريا على الواقع العملي، وذلك من خلال القيام باستبيان كأداة لجمع البيانات والاعتماد على برنامج spss ومنه تم تقسيم هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: عموميات حول مديرية الضرائب.

المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية لمديرية الضرائب - ولاية عين تموشنت.

المبحث الأول: عموميات حول مديرية الضرائب

تعتبر مراكز الضرائب أحد الهياكل المستحدثة في سبيل عصنة الإدارة الضريبية لما لها من دور كبير في عملية التحصيل الجبائي نظرا لأهمية المكلفين الواقعين ضمن نطاق اختصاصها وارتفاع رقم أعمالهم؛

المطلب الأول: نشأة وتعريف مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت 1- نشأة مركز الضرائب:

تأسس مركز الضرائب في عين تموشنت في إطار الهيكلة الإدارية لقطاع الضرائب بعد الاستقلال حيث يعد مركز الضرائب لولاية عين تموشنت هيئة إدارية محورية في تنفيذ السياسة الجبائية على المحلي وقد أنشئ بموجب القرار الوزاري المؤرخ في 1 أوت 2013 المتعلق بإنشاء مركز الضرائب الصادر في الجريدة رقم 4 بتاريخ ماي 2013 وذلك تطبيقا لأحكام المادة 25 من المرسوم التنفيذي رقم 327/06 بتاريخ 18 ديسمبر 2006 لا سمية من خلال إدخال الرقمنة واعتماد النظام المعلوماتي الذي أطلق رسميا في جويلية 2018 لتعزيز الشفافية وتسهيل المعاملات، يعد مركز الضرائب لولاية عين تموشنت ركيزة أساسية في تنفيذ السياسات الجبائية على مستوى المحلي، معتمدا على التحديث المستمر والتفاعل مع المكلفين بالضريبة لضمان تحقيق العدالة الضريبية وتعزيز الإيرادات العامة.

2- تعريف مركز الضرائب:

يعتبر مركز الضرائب مصلحة عملية تابعة للمديرية العامة للضرائب، تختص حصريا بتسيير الملفات الجبائية وتحصيل الضرائب المستحقة من طرف المكلفين بالضريبة متوسطي الحجم، إذ هو مركز تسيير موحد يعمل تحت إشراف رئيس المركز كل مهام التسيير والتحصيل والمراقبة والمنازعات التي تتكفل بها حاليا مراكز الضرائب والمراكز الجوارية؛ بهذا الصدد يشكل مركز الضرائب المحاور الجبائي الوحيد للمكلفين بالضريبة التابعين لمجال اختصاصه وهم:

✓ المؤسسات الخاضعة للنظام الحقيقي؛

✓ المؤسسات غير الخاضعة لمجال اختصاص مديرية كبريات المؤسسات.

تشمل ولاية عين تموشنت على مركز واحد وأربعة مراكز جوارية للضرائب تم انجازها وقد تم افتتاح مركز الضرائب بتاريخ 2 ماي 2013، أما بخصوص المراكز جوارية للضرائب فهي متواجدة في الدوائر التالية: عين تموشنت، بني

صاف، العامرية، حمام بوججر والذي تم افتتاحهم ومزاولة العمل والتسيير فيهم منذ تاريخ 28 نوفمبر 2018، هذا حسب القرار المؤرخ في 21 فيفري 2009 المحدد لتنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها، وعلى أساسه تم استحداث هيكل جديدة للضرائب.

المطلب الثاني: مهام مركز الضرائب لولاية عين تموشنت

إن مراكز الضرائب المتواجدة على مستوى الوطن لها أهداف مشتركة مهام مسطرة عليها من طرف المركز المركزي يجب القيام بها على أحسن وجه؛ وتمثل الأهداف الأساسية للمركز في تحقيق السياسة المالية للبلاد وتزويد ميزانية الدولة وتنحصر مهام المركز في المجالات التالية:

1- في مجال الوعاء:

- تمسك وتسيير الملف الجبائي للشركات وغيرها من الأشخاص المعنويين برسم المداخل لخاضعين للضريبة على أرباح الشركات؛
- تمسك وتسيير الملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة الخاضعين للنظام الحقيقي لفرض الضريبة برسم عائدات الأرباح الصناعية والتجارية؛
- تصدر الجداول وقوائم التحصيل وشهادات الإلغاء أو التخفيض وتعانيها وتصادق عليها.

2- في مجال التحصيل:

- تتكفل بالجداول والسندات الإيرادات وتحصيل الضرائب والرسوم والأتاوي؛
- تنفذ العمليات المادية للدفع والقبض واستخراج النقود؛
- تضبط الكتابات وتمركز تسليم القيم.

3- في مجال الرقابة:

- تبحث عن المعلومات الجبائية وتجميعها وتستغلها وتراقب التصريحات؛
- تعد وتنجز برامج التدخلات والمراقبة لدى الخاضعين للضريبة وتقييم نتائجها.

4- في مجال الاستقبال والإعلام:

- 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.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب لولاية عين تموشنت

ينظم مركز الضرائب في 03 مصالح رئيسية وقابضة ومصلحتين:

- 1 - **المصلحة الرئيسية للتسيير:** تكلف المصلحة الرئيسية وفقا لأحكام المادة 89 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 21 فبراير 2009 المعدل والمتمم بالقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 17 أكتوبر سنة 2018 الذي يحدد تنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية ويحدد صلاحياتها، بما يلي:
 - التكلف بالملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة التابعين لمركز الضرائب في مجال الوعاء ومراقبة التصريحات بالإضافة لمتابعة الامتيازات الجبائية والدراسة الأولية للاحتياجات؛
 - المصادقة على الجداول وسندات الإيرادات وتقديمها لرئيس المركز للموافقة عليها ن بصفته وكيلًا مفوضًا للمدير الولائي للضرائب؛
 - اقتراح تسجيل المكلف بالضريبة للمراقبة على أساس المستندات / أو لمراجعة المحاسبة؛
 - إعداد تقارير دورية وتجميع الإحصائيات وإعداد مخططات العمل وتنظيم الأشغال مع المصالح الأخرى مع الحرص على انسجامها؛
 - وتضم المصلحة الرئيسية للتسيير 05 مصالح أخرى وهي (المصلحة المكلفة بجباية القطاع الصناعي، المصلحة المكلفة بجباية قطاع البناء والأشغال العمومية، المصلحة المكلفة بجباية القطاع التجاري ن المصلحة المكلفة بجباية قطاع الخدمات، المصلحة المكلفة بجباية المهن الحرة).
- 2 - **المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث:** حسب المادة 90 من القرار الوزاري المشترك أعلاه تكلف هذه المصلحة بما يلي:
 - إنجاز إجراءات البحث عن المعلومة الجبائية ومعالجتها وتخزينها وتوزيعها من أجل استغلالها؛
 - اقتراح عمليات مراقبة وإنجازها بعنوان المراجعات في عين المكان والمراقبة على أساس المستندات لتصريحات المكلفين بالضريبة لمراكز الضرائب مع إعداد جداول إحصائية وحواصل تقييمية دورية؛

- كما تضم طبقاً لأحكام المواد 91 إلى 94 من نفس النص التنظيمي السابق ذكره 04 مصالح وهي (مصلحة البطاقات والمقارنات، مصلحة البحث عن المادة الضريبية، مصلحة التدخلات، مصلحة المراقبة).

3 - المصلحة الرئيسية للمنازعات: تتكلف طبقاً لأحكام المادة 95 من القرار الوزاري المشترك بما يلي:

- دراسة كل طعن نزاعي أو إعفائي يوجد لمركز الضرائب ونتائج عن فرض ضرائب أو زيادات أو غرامات أو عقوبات قررها المركز، وكذا طلبات استرجاع اقتطاعات الرسم على القيمة المضافة؛
- متابعة القضايا محل النزاع المقدمة إلى الهيئات القضائية؛
- كما تضم هذه المصلحة الرئيسية، عملاً بنص المواد من 96 إلى 98 من القرار الوزاري المشترك أعلاه 03 مصالح وهي: (مصلحة الاحتجاجات، مصلحة لجان الطعن والمنازعات القضائية، مصلحة التبليغ والأمر بالدفع).

4- القباضة: تتكلف القباضة تطبيقاً لأحكام المادة 99 من القرار الوزاري المشترك المذكور بما يلي:

- التكفل بعمليات الدفع التلقائية التي يقوم بها المكلفون بالضريبة أو بجدول عامة أو فردية التي تصدر فيحقهم وكذا متابعة وضعيتهم في مجال التحصيل؛
- تنفيذ الإجراءات المنصوص عليها في التشريع والتنظيم سارية المفعول والمتعلقة بالتحصيل الجبري للضريبة؛ - مسك محاسبة المطابقة لقواعد المحاسبة العامة وتقديم حسابات التسيير المعدة إلى مجلس المحاسبة؛

وتضم القباضة، 03 مصالح وهي: (مصلحة الصندوق، مصلحة المحاسبة ومصلحة المتابعات المتممة في شكل فرق).

5- المصلحتان: تم تنظيم المصلحتين المذكورتين أدناه بموجب أحكام المادتين 100 و101 من القرار الوزاري

المشترك أعلاه.

5.1 مصلحة الاستقبال والإعلام:

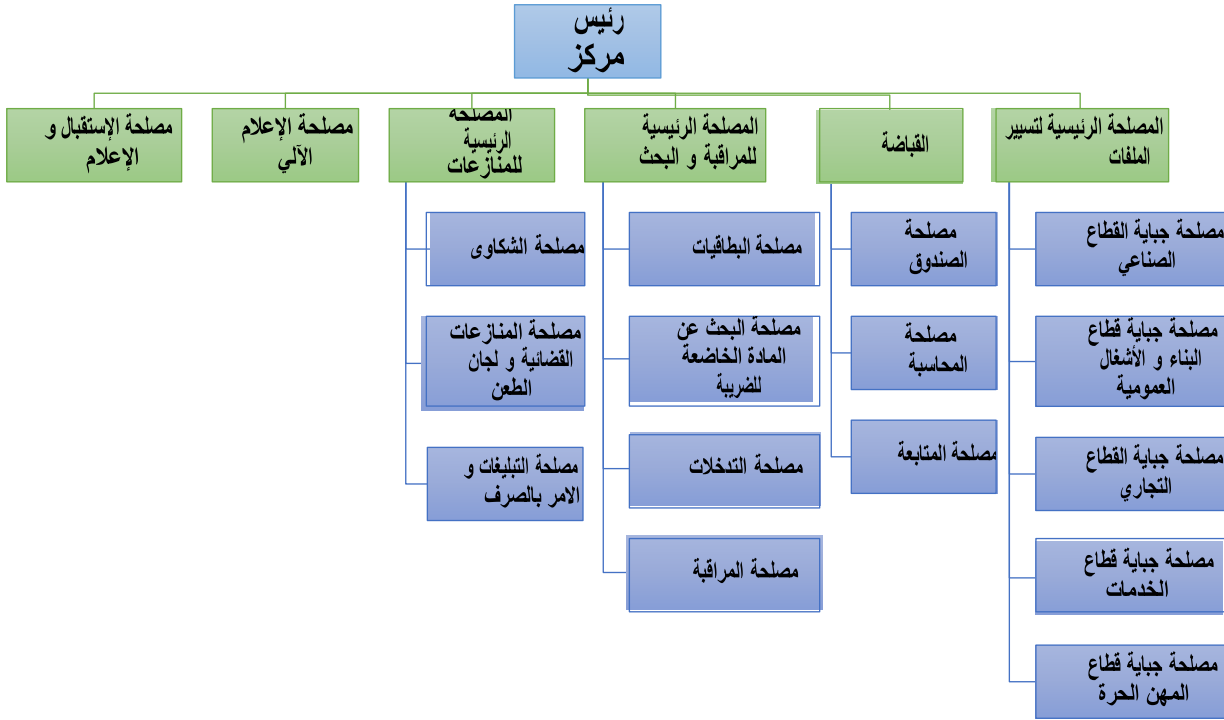
تختص مصلحة الاستقبال والإعلام بتنظيم استقبال المكلفين بالضريبة وإعلامهم ونشر المعلومات حول حقوقهم وواجباتهم الجبائية الخاصة بالمكلفين بالضريبة التابعين لاختصاص مركز الضرائب، تحت سلطة رئيس المركز.

5.2 مصلحة الإعلام الآلي والوسائل: تكلف مصلحة الإعلام الآلي والوسائل، على وجه الخصوص، بما يأتي:

- استغلال التطبيقات المعلوماتية وتأمينها وكذا تسيير التأهيلات ورخص الدخول الموافقة لها؛

- إحصاء حاجيات المصالح من عتاد ولوازم أخرى وكذا التكفل بصياغة التجهيزات والإشراف على المهام المتصلة بالنظافة وأمن المقرات. ويوضح الشكل التالي الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب.

الشكل رقم (01-01): الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب



المصدر: مركز الضرائب عين تموشنت المبحث

الثاني: الدراسة التطبيقية لمديرية الضرائب-لولاية عين تموشنت- المطلب الأول: الإجراءات

المنهجية للدراسة

تشمل الإجراءات المنهجية للدراسة على مجموعة من العناصر أهمها: تحديد مجال الدراسة أدوات جمع البيانات، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، بيانات الاستمارة، تطبيق البرنامج الإحصائي SPSS version26 لتحليل البيانات وسنطرق إليها في ما يلي:

1- مجالات الدراسة وأدوات جمع البيانات

1-1- مجالات الدراسة:

بدأت الدراسة الميدانية بتاريخ 21 ديسمبر 2025 واستمرت إلى مدى 07 أيام حيث تم من خلالها جمع القدر الكافي من البيانات والمعلومات الضرورية التي تبنى عليها الدراسة وكذلك إعداد نموذج للاستبيان وضبطه وتحكيمه من طرف الأستاذة ث توزيعة على أفراد عينة الدراسة وبعدها تم استرجاع الاستبيان انتقلنا إلى مرحلة تحليل النتائج.

أ. طريقة جمع البيانات:

تم الاعتماد على نوعين من البيانات:

- **البيانات الأولية:** من خلال البحث في الجانب الميداني بتوزيع الاستبيان لتجميع المعلومات الميدانية اللازمة لموضوع البحث، ومن تم تفرغها وتحليلها في البرنامج الإحصائي spss واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.
- **البيانات الثانوية:** تمت مراجعة المذكرات المتعلقة بموضوع قيد الدراسات السابقة.

1-2- أدوات جمع البيانات:

يعتبر الاستبيان من بين أهم الأدوات المستعملة في الدراسة باعتباره وسيلة للكشف عن آراء العمال والمعرفة السابقة لهم وجمع المعلومات بغرض تحليلها والوصول إلى نتائج حيث وجه الاستبيان إلى جميع العمال زيادة على ذلك قمنا ببعض المقابلات مع رؤساء الأقسام والإطارات على مستوى المؤسسة بغية الاستفسار عن مدى معرفة الرقمنة ودورها في تعزيز التحصيل الجبائي وحقيقة تطبيقها في المؤسسات الجزائرية وبالأخص مركز الضرائب-ولاية عين تموشنت- كذلك قمنا بتحضير ملخص يعرف بالدراسة المراد إنجازها ومختلف متغيرات وعناصر الدراسة.

2- مجتمع الدراسة عينة الدراسة وحدود الدراسة

1-2-1-مجتمع الدراسة: يشتمل مجتمع دراستنا على مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت لسنة 2025 **2-2-عينة الدراسة:** اختير العينة المقصودة حيث وزعت الاستمارات على كافة عمال مركز الضرائب لولاية عين تموشنت وبلغ عددها 55 وكان عدد الاستمارات المسترجعة والصالحة التي تم إخضاعها للدراسة ب 50 يعني أن عينة الدراسة وفق التوزيع الطبيعي أي أنها مناسبة للدراسة.

2-2-1- حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت
- الحدود الزمانية: امتدت فترة التريص من 21 ديسمبر 2025 إلى 27 ديسمبر 2025.

2-2-2- متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل: تطبيق الرقمنة.
- المتغير التابع: التحصيل الجبائي.

المطلب الثاني: دراسة بيانات الاستبيان وثباته 1-بيانات الاستبيان

قمنا بجمع البيانات من خلال الدراسة الميدانية عن طريق تصميم استبيان (أنظر الملحق) تكون من المعلومات الشخصية و16 سؤال مغلق، شمل الاستبيان على محورين وهذا لغرض الإحاطة بجميع جوانب موضوع الدراسة والإجابة على الفرضيات المطروحة وكانت محاور الدراسة على النحو التالي:

- المحور الأول: تطبيق الرقمنة.
- المحور الثاني: التحصيل الجبائي.

وقد تم استخدام مقياس ليكارت (Likert) الخماسي، باعتباره أكثر المقاييس استخداماً لقياس الآراء نظراً لسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يترجم خمس احتمالات للإجابة على الأسئلة المطروحة من خلال الاستبيان والمتمثلة في (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) وعلى المجيب على الأسئلة وضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة التي يختارها، حيث أن الاختيار غير موافق بشدة يعني درجة (1)، غير موافق درجتان (2)، محايد (3) ثلاث درجات، موافق أربع درجات (4) وأخيراً موافق بشدة خمس درجات (5).

الجدول رقم (01-02): درجات سلم ليكارت الخماسي

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: محمد خير أبوزيد، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية (أس بي أس أس)، دار الصفاء، الأردن، 2005،

ص:22.

2- صدق الاستبيان: 1-2-

الصدق الظاهري:

تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين (أنظر الملحق)، بغية التأكد من مدى تطابقه مع موضوع الدراسة، حيث تم الاستفادة من ملاحظاتهم وتوجيهاتهم فيما يخص كل من شكل، محتوى ومدى تناسق عبارات الاستبيان وترابط محاوره والتي أخذت بعين الاعتبار في إطار تصحيحي يتمشى وما تم الإشارة، بالإضافة إلى عرضه على عينة من عمال مديرية الضرائب ولاية عين تموشنت من أجل التأكد من محتوى الاستبيان ووضوح عباراته.

2-2- صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان

بغية التحقق من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان تم حساب معاملات الارتباط سبيرمان (Spearman) لكل عبارة من محورها عند مستوى الدلالة 0.05.

2-2-1- الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول "تطبيق الرقمنة"

الجدول رقم (02-02): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول "تطبيق الرقمنة"

العبارة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية sig
01	0.489**	0.000
02	0.476**	0.000
03	0.566**	0.000
04	0.666**	0.000
05	0.659**	0.000
06	0.534**	0.000
07	0.210**	0.143
08	0.606**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS. **: مستوى دلالة 0.01

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لجميع العبارات المحور الأول "تطبيق الرقمنة" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 و0.05، وهذا يعد مؤشراً على صدق الاتساق الداخلي لجميع عبارات المحور الأول "تطبيق الرقمنة" مما يعكس درجة الصدق لما وضع لقياسه.

2-2-2- الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني " التحصيل الجبائي "

الجدول رقم (03-02): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني " التحصيل الجبائي "

العبارة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية Sig
09	0.785**	0.000
10	0.650**	0.000
11	0.785**	0.000
12	0.815**	0.000
13	0.729**	0.000
14	0.287**	0.43
15	0.538**	0.000
16	0.613**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. **: مستوى دلالة 0.01

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات المحور الثاني "التحصيل الجبائي" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 و0.05 وهذا يعد مؤشراً على صدق الاتساق الداخلي لكل عبارات المحور الثاني "التحصيل الجبائي" مما يعكس درجة الصدق لما وضع لقياسه.

3-ثبات الاستبيان

من خلال تطبيق برنامج spss تم إجراء اختبار الثبات لإجابات العينة المدروسة وتحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (04-02): ثبات الاستبيان

البيان	عدد العبارات	قيمة معامل alpha cronbach
جميع محاور الاستبيان	16	86.90%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات spss .

نموذج الدراسة:

يتكون نموذج الدراسة من متغيرين، متغير مستقل وهو تطبيق الرقمنة والمتغير التابع هو التحصيل الجبائي ويمكن تمثيل نموذج الدراسة بالمعادلة التالية:

$$(y) = f(x)$$

حيث أن:

التحصيل الجبائي (y): متغير تابع تطبيق الرقمنة

(x): متغير مستقل

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب تحليل نتائج الاستبيان من خلال الاعتماد على البرنامج الإحصائي spss واختبار الفرضيات بغية عرض نتائج الدراسة والخروج في الأخير بمجموعة من التوصيات والاقتراحات التي يستفيد منها مركز الضرائب لولاية عين تموشنت

1-دراسة وتحليل الاستبيان

1-1-المعلومات الشخصية: والتي نبينها في الجداول وأشكال التالية : 1-1-1- توزيع أفراد

العينة حسب "الجنس":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي:

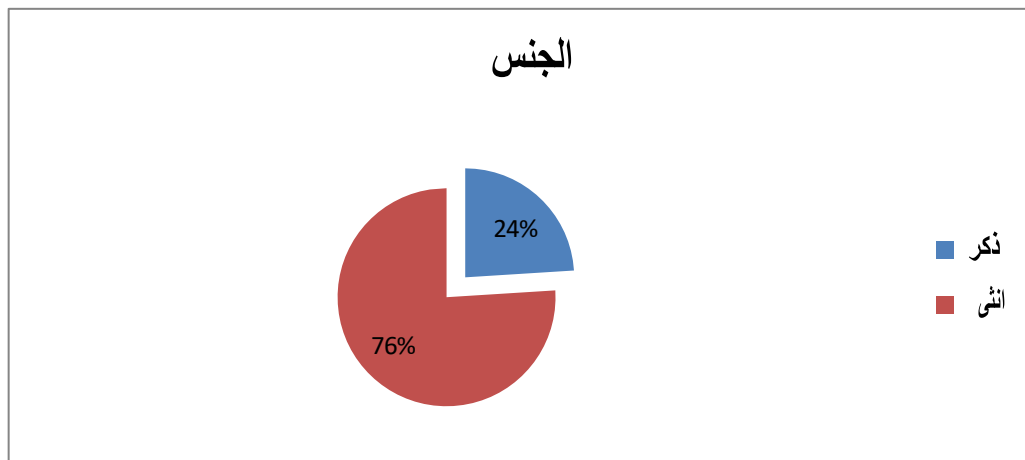
الجدول رقم (05-02):توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
24%	12	ذكر
76%	38	أنثى
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02-02): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

بالنسبة لنوع الجنس: نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن نسبة الذكور تمثل 24% في حين أن نسبة الإناث تمثل 76% وبالتالي فإن نسبة الإناث أعلى من نسبة الذكور بمعدل 52%.

2-1-1- توزيع أفراد العينة حسب "المؤهل العلمي":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي.

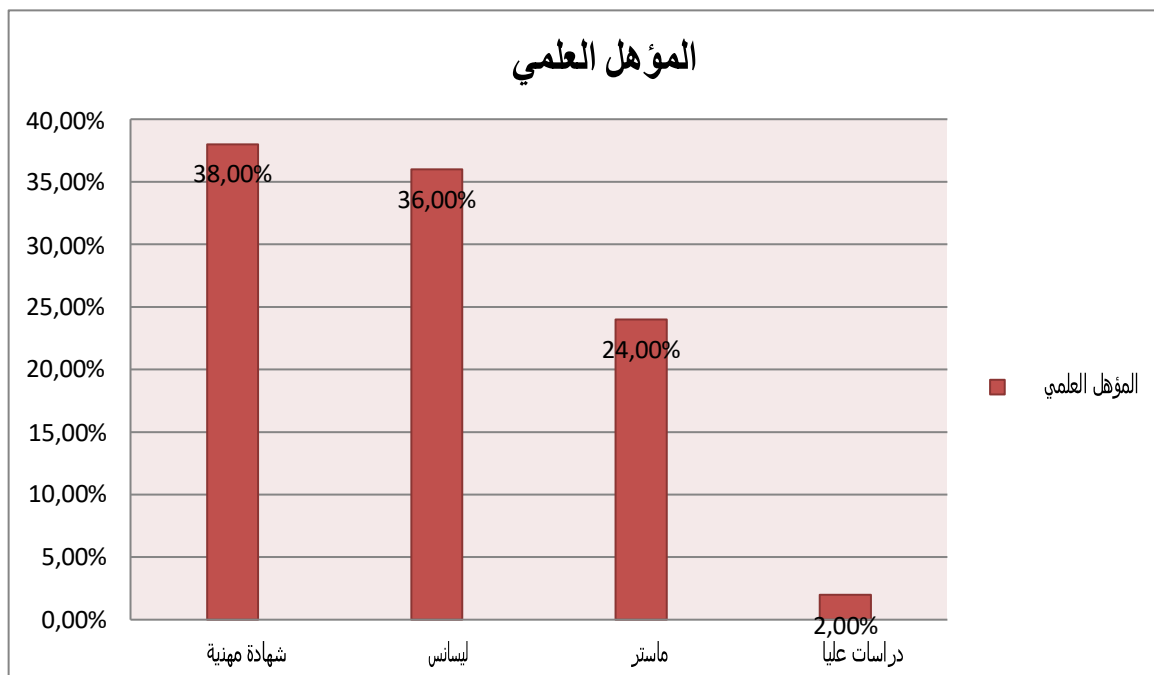
الجدول رقم (02-06): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	التكرار	المؤهل العلمي
38%	19	شهادة مهنية
36%	18	ليسانس
24%	12	ماستر
2%	1	دراسات عليا
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02-03): توزيع أفراد العينة حسب متغي العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

بالنسبة للمؤهل العلمي: نجد من خلال الجدول والشكل أعلاه بأن الفئة متحصلة على شهادة مهنية تمثل أعلى نسبة وبمعدل 38% تليها فئة متحصلة على ليسانس والتي تمثل نسب 36% ث فئة متحصلة على ماستر بنسبة 24% وأخيراً الفئة متحصلة على دراسات عليا بنسبة 2% نلاحظ من خلال المعطيات أن مركز الضرائب يعتمد بدرجة كبيرة على الفئات متحصلين على شهادات المهنية وهذا الغرض الاستفادة من خبرتهم وأن طبيعة عمل مديرية الضرائب يتطلب الحذر والسلاسة في الأداء.

3-1-1- توزيع العينة حسب "الخبرة":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي.

الجدول رقم (02-07): توزيع العينة حسب الخبرة

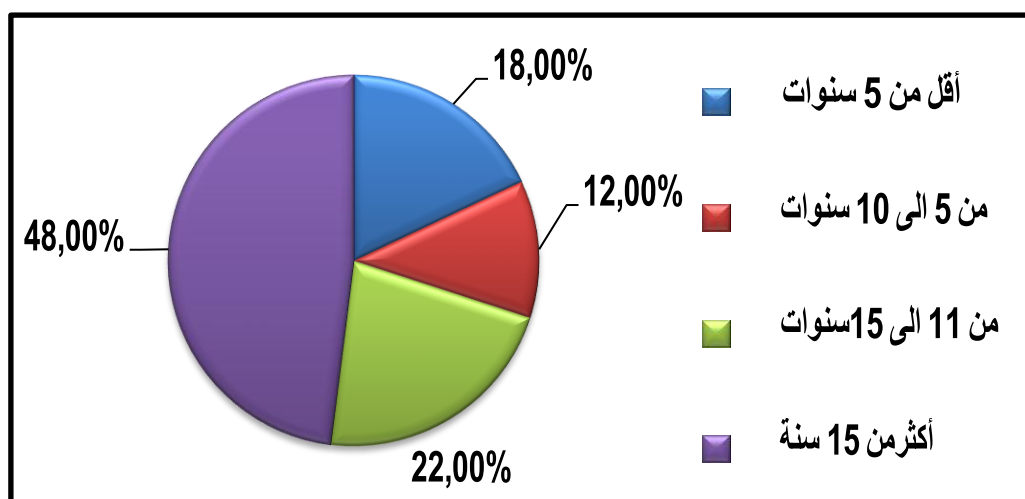
الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %
اقل من 05 سنوات	9	18%
من 05 إلى 10 سنوات	6	12%

22%	11	من 10 إلى 15 سنة
48%	24	أكثر من 15 سنة
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02-04): توزيع العينة حسب الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

بالنسبة للخبرة: نلاحظ بأن العمال اللذين لديهم خبرة على أكثر من 15 سنة يحتلون النسبة العليا المقدرة بـ 48% تم تليها من 10 إلى 15 سنة المقدرة بنسبة 22% تليها من 05 إلى 10 سنوات بنسبة مقدرة بـ 12% تليها من 05 سنوات بنسبة 18% وهذا يدل على أن مديرية الضرائب يقوم بتوظيف وبنسبة عالية أصحاب أكثر من 15 سنة ذوي الخبرة المهنية وكفاءاتهم العالية.

4-1-1- توزيع العينة حسب "الوظيفة":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي.

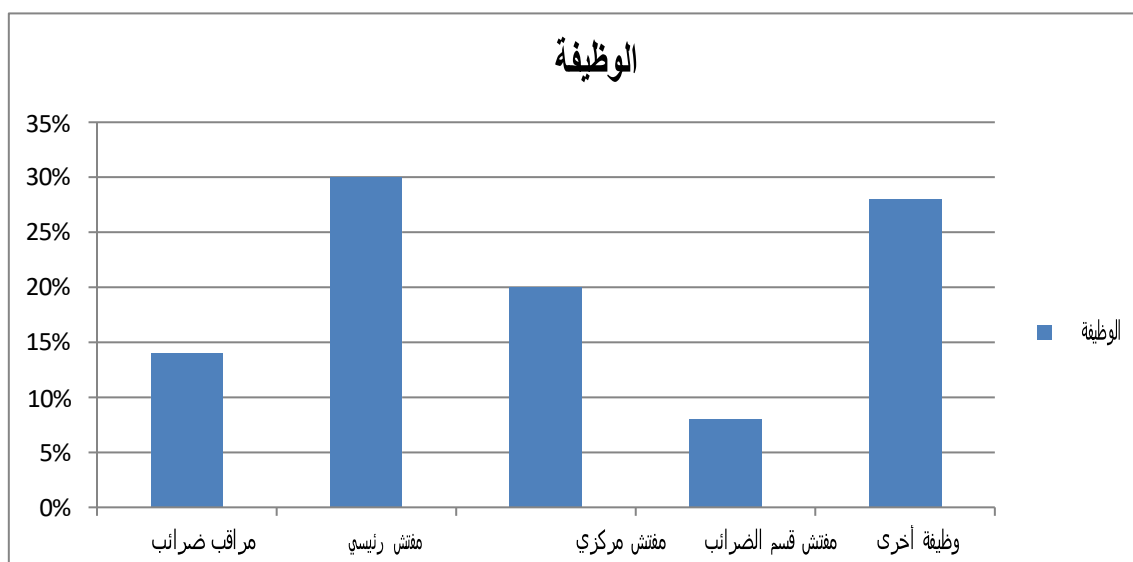
الجدول رقم (08-02): توزيع العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية %
مراقب ضرائب	7	14%
مفتش رئيسي	15	30%
مفتش مركزي	10	20%
مفتش قسم الضرائب	4	8%
وظيفة أخرى	14	28%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (05-02): توزيع العينة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

بالنسبة للتوظيف: نلاحظ بأن فئة المفتشين الرئيسيين يحتلون النسبة العليا المقدرة بـ 30% تم تلبيها فئة الوظائف الأخرى المقدرة بنسبة 28% ث فئة مراقبي الضرائب بنسبة مقدرة بـ 14% بينما سجلت فئة مفتشي قسم الضرائب أدنى نسبة بـ 8%

♦ عرض وتحليل نتائج الاستبيان:

تظهر الجداول بالأسفل كل من التوزيع التكراري، الانحراف المعياري، الوسط الحسابي ودرجة الاستجابة للمحورين كل لوحده التي تم التوصل إليها من خلال المدى وهو عبارة عن الفرق بين القيمة الأكبر والأصغر المعطاة لخيارات مقياس الاستمارة، وباعتبار أننا اعتمدنا على مقياس ليكرث الخماسي والذي يحتوي على خمسة درجات من 1- 5 فقيمة المدى هي (5-1=4) والتي يتم قسمتها على خلايا المقياس (4=5/4)، بحيث تضاف هذه القيمة للقيم المعطاة لكل خيار وبالتالي كلما كان الوسط الحسابي محصور في المجال (1-1.80) فهذا يدل على أن درجة الاستجابة منخفضة جداً، أما إذا كان محصور في المجال (1.80-2.60) فنقول أن درجة الاستجابة منخفضة، يليه المجال (2.60-3.40) (2.60) درجة الاستجابة تكون متوسطة، ث المجال (3.40-4.20) الذي تكون فيه درجة الاستجابة مرتفعة، أما بالنسبة للمجال (4.20-5) فإن درجة الاستجابة فيه تعتبر مرتفعة جداً وأن المتوسط المعياري يساوي (3).

يوضح الجدول التالي توزيع الدرجات حسب سلم ليكرث الخماسي

الجدول رقم(02-08): توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكرث

5-4.20	4.19-3.40	3.39-2.60	2.59-1.81	1.80-1
مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً

المصدر: سلم ليكرث الخماسي.

✓ إذا كانت متوسطات الإجابة أقل من 3: يعني أن ميل المستجوبين إلى رفض محتوى العبارة

✓ إذا كانت متوسطات الإجابة أكثر من 3: يعني أن ميل المستجوبين إلى قبول محتوى العبارة.

المحور الأول: "تطبيق الرقمنة"

الجدول رقم (09-02): تحليل عبارات المحور الأول "تطبيق الرقمنة"

رقم العبارة	غي موافق بشدة	غي موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الأجواف المعيارى	الرتبى حسب الأهمية	درجة الاستجابة
1	2	10	10	28	00	2.72	0.927	3	متوسطة
2	2	16	6	24	2	2.84	1.057	2	متوسطة
3	1	3	7	37	2	2.28	0.730	7	منخفضة
4	5	7	3	27	8	2.48	1.216	5	منخفضة
5	1	4	9	28	8	2.24	0.894	8	منخفضة
6	5	17	4	20	4	2.98	1.220	1	متوسطة
07	1	7	6	28	8	2.30	0.974	6	منخفضة
08	1	8	13	24	4	2.56	0.929	4	منخفضة

				80	48	26	16	2	
منخفضة		0.56863	2.5500	مجموع عبارات المحور الأول " واقع تطبيق الرقمنة "					

المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 2.5500 وبأهمية نسبية منخفضة، وبانحراف معياري قدر ب0.56863.

وقد كانت نتائج استجابات أفراد العينة للعبارات 1 و2 و6 ومتوسطة، حيث بلغ كل من المتوسط الحسابي تتراوح قيمته ما بين 0.927 و1.220 .

أما بقية العبارات فكانت درجة الاستجابة منخفضة إذ أن قيمة المتوسط الحسابي تتراوح ما بين -2.24 و2.56 وانحراف معياري تتراوح قيمته ما بين 0.730-1.216 وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة لمحور واقع تطبيق الرقمنة إلى رفض محتوى العبارات الأخيرة.

المحور الثاني: التحصيل الجبائي

الجدول رقم (02-10): تحليل عبارات المحور الثاني "التحصيل الجبائي "

رقم العبارة	غي موافق بشدة	غي موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الاستجابة
09	2	9	4	25	10	2.36	1.120	4	منخفضة
	4	18	8	50	20				
10	2	4	6	25	13	2.14	1.030	7	منخفضة
	4	8	12	50	26				
11	2	3	8	30	7	2.26	0.922	5	منخفضة
	4	6	16	60	14				
12	2	7	10	24	7	2.46	1.034	2	منخفضة

				14	48	20	14	4	
منخفضة	8	0.863	2.10	11	28	6	5	0	13
				22	56	12	10	0	
منخفضة	1	0.676	2.54	1	25	20	4	0	14
				2	50	40	8	0	
منخفضة	5	0.717	2.34	3	31	12	4	0	15
				6	62	24	8	0	
منخفضة	3	0.881	2.40	6	25	12	7	0	16
				12	50	24	14	0	
منخفضة		0.6408	2.325	مجموع عبارات المحور الثاني "التحصيل الجبائي"					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 2.3250 بأهمية نسبية منخفضة، وبانحراف معياري إجمالي قدر ب0.64087.

وقد كانت نتائج استجابات أفراد العينة كلها منخفضة فهي تمثل واقع التحصيل الجبائي وبعد تحليل نتائج استجابات أفراد العينة، يتبين أن قيم المتوسط الحسابي لهذه العبارات تراوحت قيمها ما بين: 2.10 و2.54 بأهمية نسبية منخفضة، وبانحراف معياري ما بين 0.676 و1.120، وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة في المؤسسة تميل إلى قبول محتوى العبارات الدالة لمحور واقع التحصيل الجبائي فالإدارة تقوم بإدراج هذا البعد في العمليات المديرية

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات الإحصائية 1-دراسة

التوزيع:

من خلال العينة ($N \geq 55$) إذن يمكن اعتبار أن التوزيع المتغيرات يخضع للتوزيع الطبيعي ومنه يمكن إجراء الاختبارات التالية

• اختبار الفرضية:

لمعرفة أثر الرقمنة ودورها في تعزيز التحصيل الجبائي في مديرية الضرائب-ولاية عين تموشنت، تم اختبار الفرضية التالية من خلال قبول أو رفض إحدى الفرضيتين المساعدةتين الآتيتين:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الرقمنة ودورها في تعزيز التحصيل الجبائي في مديرية الضرائب -ولاية عين تموشنت- عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الرقمنة ودورها في تعزيز التحصيل الجبائي في مديرية الضرائب -ولاية عين تموشنت- عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$.

للإجابة على الفرضيات نستخدم نموذج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من التأثير:

$$Y = a_0 + a_1 X_1 + \mu$$

حيث:

Y : المتغير التابع (التحصيل الجبائي). X_1 : المتغير المستقل

(نطبق الرقمنة).

a_0 : الثابتة وتمثل قيمة المتغير التابع عندما تكون قيم المتغيرات المستقلة تساوي الصفر. a_1 : معامل الانحدار للمتغير

المستقل

μ : الخطأ العشوائي

الجدول رقم (11-02): نتائج معامل الارتباط واختبار فيشر للمعنوية الكلية لنموذج الانحدار للفرضية

قيمة الارتباط	معامل التحديد R^2	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
0.707 ^a	0.500	بين المجموعات	10.060	10.060	1	47.978	0,000 ^b
		داخل المجموعات	10.065	0.210	48		
		المجموع	20.125		49		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط والتي تقيس درجة الارتباط بين المتغير التابع التحصيل الجبائي والمتغير المستقل الرقمنة، تشير R إلى وجود ارتباط موجب بين المتغيرين والذي يساوي 70.7% وهي درجة ارتباط قوي نسبياً، كما أن معامل التحديد R² تشير إلى أن المتغير المستقل لرقمنة يفسر 50% من التباين الحاصل في المتغير التابع التحصيل الجبائي.

تشر نتائج تحليل التباين الأحادي إلى أن مستوى الدلالة Sig 0.000b أصغر من 0.05 وعليه نقول أنه هناك دلالة معنوية كلية للنموذج.

الجدول رقم (12-02): نتائج تحليل الانحدار الخطي لتحصيل الجبائي

المتغير التابع	النموذج	معاملات المعادلة	معامل Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
التحصيل الجبائي	الجزء الثابت	0.293	/	0.975	0.334
	الرقمنة	0.797	0.707	6.927	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول أعلاه أن نتائج نموذج الانحدار إيجابية من خلال معاملات المعادلة والذي يعني وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين الرقمنة والتحصيل الجبائي حيث بلغ معامل الانحدار جودة الرقمنة 0.797 الذي يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل الرقمنة بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.797 من المتغير التابع التحصيل الجبائي.

كانت قيمة t المحسوبة تساوي 6.927 وهي أكبر من t المجدولة 1.96 وكما بلغت القيمة الاحتمالية Sig0,000 وهي أقل من مستوى معنوية 0.05 مما يدل على أن الرقمنة هو متغير مفسر لمستوى التحصيل الجبائي وبالتالي نقول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الرقمنة ودورها في تعزيز التحصيل الجبائي في مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت يعني رفض الفرضية العدمية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 والمتمثلة فيما يلي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الرقمنة ودورها في تعزيز التحصيل الجبائي في مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$.

والمعادلة التالية توضح العلاقة بين متغير الرقمنة على التحصيل الجبائي

$$Y=0.293+0.797 X1$$

خلاصة:

تناول هذا الفصل تقديم نظرة عامة حول مديرية الضرائب بولاية عين تموشنت وعلى أهم مهامها، كما تم تحليل ودراسة لمعرفة دور الرقمنة في تعزيز التحصيل الجبائي تم تصميم استمارة استبيان باعتباره الأداة الأساسية لجمع البيانات. ليتم تحليله واختبار مدى صحته وثباته، حيث تم توزيعه على عينة من الموظفين لمديرية الضرائب ولاية عين تموشنت للتعرف على وجهة نظر أفراد العينة حول متغيرات الدراسة والمتمثلة في الرقمنة والتحصيل الجبائي مستعملين الأساليب الإحصائية المناسبة.

ومن خلال هذا الفصل تم مناقشة الجانب التطبيقي لغرض الإلمام بجميع عناصر الدراسة وتطبيق ما تم التوصل إليه في الجانب النظري على الواقع العملي وهذا من خلال إسقاط الدراسة المتمثلة في الرقمنة ودورها في تعزيز التحصيل الجبائي في مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت للإجابة على الإشكالية المطروحة والتأكد من صحة الفرضيات سابقة الذكر.



خاتمة عامة

مع تسارع وثيرة التحول الرقمي على مستوى العالمي، أصبحت الرقمنة ضرورة حتمية لتعزيز كفاءة وفعالية الإدارة الجبائية، فمن خلال تبني التقنيات الحديثة وتطوير البنية التحتية الرقمنة. يمكن للإدارة الضريبية تحقيق تحسينات ملموسة في آليات التحصيل الجبائي ن بما يدعم تنمية الموارد المالية للدولة ويعزز تحقيق العدالة الضريبية.

توضح الدراسة ان الرقمنة تسهم بشكل كبير في تبسيط الإجراءات وتوفير الوقت والجهد للمكلفين بالضريبة كما أنها توفر سرعة في التحصيل الجبائي ومع ذلك لتحقيق الفوائد المرجوة من هذه التحولات، يجب على إدارة الجبائية الإستثمار في تدريب المستمر للموظفين وتحسين تجربة المستخدم وضمان أمان وخصوصية البيانات.

وفي إطار مواكبة هذه الجهود، ينبغي تعزيز التعاون مع المؤسسات المالية والبنوك. وتطوير التشريعات والسياسات لتتماشى مع الرقمنة الجديدة ومن خلال هذه الإجراءات يمكن لإدارة الجبائية ليس فقط تحسين كفاءة عملياتها. بل أيضا بناء علاقة ثقة وشفافية مع المكلفين بالضريبة.

أولاً: نتائج الدراسة

- وجود علاقة ارتباط موجبة بين الرقمنة وفعالية التحصيل الضريبي؛
- اعتماد الأنظمة الرقمية ساهم في تسريع معالجة الملفات الجبائية؛
- تحسين جودة الخدمات الجبائية المقدمة للمكلفين بالضريبة؛
- رفع كفاءة الموظفين وتحسين الأداء الإداري؛
- وجود معوقات للرقمنة مثل ضعف البنية التحتية ونقص التكوين؛
- أهمية نشر الثقافة الرقمية بين الموظفين والمكلفين بالضريبة.

ثانياً: توصيات الدراسة

-الاستثمار في تطوير الرقمنة بشكل يتناسب مع احتياجات العملاء مع التركيز على تحسين تجربة المستخدم؛- برامج تدريبية للموظفين لتعزيز مهاراتهم في

التعامل مع الرقمنة

- إعادة النظر في الرقمنة في مديرية الضرائب لضمان فعاليتها في تعزيز التحصيل الجبائي؛-مراجعة وتحديث الإجراءات الضريبية

بشكل دوري لضمان مواكبتها للتطورات التكنولوجية؛

-تعزيز التواصل مع العملاء بفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم والعمل على تلبيتها بشكل فعال.

وبهذا يتضح أن الرقمنة في مديرية الضرائب يشهد نقصا في تحقيق النتائج المرجوة فيها يتعلق بتعزيز التحصيل الجبائي، مما يستدعي اتخاذ إجراءات تصحيحية لتعزيز فعاليتها وتحقيق أهدافه المستقبلية بشكل أفضل.

ثالثا: آفاق الدراسة

من خلال هذه الدراسة يمكن طرح بعض المواضيع التي يمكن البحث فيها كالتالي:

- واقع رقمنة التحصيل الضريبي؛
- دراسة فعالية رقمنة الإدارة الجبائية في زيادة الحصيلة الضريبية؛
- مدى مساهمة الرقمنة في تحسين أداء الإدارة الجبائية؛
- تحديات توجه الإدارة الجبائية نحو الرقمنة.

قائمة المراجع



✓ المراجع باللغة العربية:

✓ الكتب:

- أحمد السيد لبيب إبراهيم. (2009). الجديدة الدفع بالنقود الالكترونية الماهية والتنظيم القانوني. مصر: دار الجامعة للنشر الإسكندرية.
- أحمد المشد. (2017). القرصنة الالكترونية وأمن المعلومات (الإصدار 1). مصر: مؤسسة الأمن العربية للنشر والتوزيع.
- أحمد محمد سمير. (2009). الإدارة الإلكترونية (الإصدار 1). عمان: دار السيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- الله، ز. ع. (1998). مبادئ المالية العامة. Vol. الأولى. الإسكندرية: منشأة المعارف.
- جامع أحمد. (1973). النظرية الاقتصادية الجزء الثاني التحليل الإقتصادي الكلي. القاهرة: دار النهضة العربية.
- جمال يوسف بدير. (2008). المكتبات الالكترونية والرقمنة (الإصدار 1). عمان: المكتبة الوطنية.
- جون مكلوين وآخرون. (2013). ارشادات مشاريع رقمنة مجموعات الحق العام في المكتبات ومراكز الأرشيف. الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات.
- حسين محمد الحسن. (2011). الإدارة الإلكترونية المفاهيم الخصائص والمتطلبات (الإصدار 1). عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- رمضان صديق. (2020). الضرائب في عالم الاقتصاد الرقمي. مصر: دار النهضة العربية.
- عامر إبراهيم قنديلجي. (2015). الحكومة الالكترونية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- عدلي، س. (2000). المالية العامة. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر.
- علاء الحماني، غصون السعدون. (2016). (الإصدار تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الالكترونية المتطورة 1). عمان: دار وائل للنشر.
- علاء عبد الرزاق السالمي. (2008). الإدارة الإلكترونية. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- علي زعدود. المالية العامة. بن عكنون، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

- علي زغدود. (2005). المالية العامة (المجلد 5). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- مهدي محفوظ. (2005). علم المالية العامة والتشريع المالي والضريبي (المجلد 4). القاهرة: دار الكتب.
- نجلاء أحمد يس. (2013). الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية. مصر: دار العربي للنشر والتوزيع.
- نجم عبود نجم. (2009). الإدارة والمعرفة الإلكترونية. عمان: دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع.

✓ المذكرات والأطروحات

- أحلام شيلي. (2020). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء التنظيمي (أطروحة دكتوراة). 14 . الجزائر، سطيف: جامعة فرحات عباس.
- أدري، ع. (2009-2010). التحصيل الجبائي والإدارة الجبائية في الجزائر)رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير.(كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر .
- أرفيس سمية، قيمر شيماء. (2020_2021). دور الرقمنة في تخفيض التكاليف في مؤسسة التعليم العالي (مذكرة شهادة ماستر). 15 . المسيلة، الجزائر : جامعة المسيلة.
- حراش إبراهيم. (2021). عصنة الإدارة الجبائية لمتغير من متغيرات الإصلاح الضريبي لزيادة فعالية التسيير (أطروحة دكتوراه). 167. الجزائر : جامعة الجزائر 3.
- رمان محمد توفيق. (2015_2016). تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية دراسة في الأبعاد السوسيو_تقنية حالة مديرية لولاية بسكرة (أطروحة دكتوراه). 99. جامعة محمد خيضر.
- سالم باشيوة. (2007_2008). الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية (مذكرة لنيل شهادة الماجستير). 92_94. الجزائر: جامعة بن يوسف بن حدة.
- سالم عبد المنعم حشيش. (2003/2004). ضمانات تحصيل ضريبة الدخل في مصر (أطروحة دكتوراه). مصر : جامعة طنطا ..

- عدنان أدري. (2010-2009). التحصيل الجبائي والإدارة الجبائية في الجزائر(رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر.

- نبيل حليمي. (2021_2020). تنظم المعلومات المالية ودورها في عملية صناعة القرارات المالية (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه). 19 . غرداية : جامعة غرداية.

✓ المجالات والمؤتمرات

- أحمد حنيش. (2022). مجلة دراسات جبائية. انعكاسات تطبيق الإدارة الالكترونية على أداء الإدارة الجبائية في الجزائر، 11 (2)، صفحة 96.
- أحمد فرج أحمد. (2005). مجلة المعلوماتية. مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية، صفحة 11.
- بوزيان فيصل، محي الدين محمود عمر. (2021). مجلة المعيار جامعة تيسمسيلت. عصنة الإدارة الجبائية في الجزائر ودورها في تحسين العلاقات مع المكلفين بالضريبة، 12 (1)، صفحة 297.
- توفيق بوسني، حدادة سهام. (2021, 4 5). الجامعة الجزائرية وانماط التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا. 6_7. الملتقى الوطني طرائف التدريس في الجامعة بين ضروريات الرقمنة ومقتضيات تحقيق الجودة.
- جميل صابوني. (2021). مجلة جامعة دمشق للعلوم القانونية. دور منظومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة التهرب الجبائي، 1 (1)، صفحة 71_72.
- روفيا كوال، فؤاد بوفطيمة. (2022, 7 31). مجلة أفاق للبحوث والدراسات. مساهمة الرقمنة في تفعيل مشاركة المعرفة _الإمارات العربية المتحدة نموذجا _، 5 (2)، صفحة 101.
- زهير بضيف. (2021). مجلة التميز الفكري للعلوم الإجتماعية والإنسانية العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي الحوكمة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع وتحديات . دور الرقمنة في ضمان جودة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق "خدمتي" في قطاع الموارد المالية، صفحة 71 .
- سناء محمد سدخان. (2020). مجلة الفكر القانوني والسياسي. نظام الدفع والتحصيل الالكتروني لنفقات الدولة وإيراداتها، 4 (1)، صفحة 100.

- سناء محمد سدخان. (2020). نظام الدفع والتحويل الإلكتروني لنفقات الدولة وإيراداتها. (كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الأغواط، المحرر) مجلة الفكر القانوني والسياسي، 4 (1).
- سناء محمد سدخان. (2020). نظام الدفع والتحويل الإلكتروني لنفقات الدولة وإيراداتها. (كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الأغواط، المحرر) مجلة الفكر القانوني والسياسي، 4 (1).
- صابوني جميل. (2021). مجلة جامعة دمشق للعلوم القانونية. دور منظومة الدفع الإلكتروني في الحد من ظاهرة التهرب الجبائي، 1 (1)، صفحة 51.
- عبد الرحمن مراج. (2005). مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية . مجلة المعلوماتية الجزائر، 38.
- عبد السلام عبد اللاوي. (2017). مجلة صوت القانون. أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، 7 (1)، الصفحات 62-63.
- عفاف بولحية، إبراهيم بوجاجة. (2022). التحويل الرقمي لإدارة الجبائية في الجزائر في ظل تبني نظام جبايتك. الملتقى الوطني الثامن حول : آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المالي والمصرفي الجزائري، 4. الوادي: جامعة الشهيد حمة لخضر.
- علي غانم شاكر. (2017). مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية. دور نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للضرائب في تطوير إجراءات التحاسب الضريبي، 7 (4)، صفحة 172.
- فاطمة مفتاح، هوارية بن حليمة. (2022). المجلة الجزائرية المالية العامة. رقمنة التحصيل الجبائي في الدول العربية الواقع والتحديات، 12 (1)، صفحة 168.
- قاص علي زين يونس. (2021). التصريحات الجبائية الإلكترونية وأثرها في زيادة الحصيلة الجبائية في ظل عصرنة الإدارة الجبائية. مجلة المقرري للدراسات الاقتصادية والمالية، 5 (2)، صفحة 218.
- لطيفة بوراس. (2020). مجلة الجزائرية للعلوم القانونية السياسية والاقتصادية. الرقمنة في الجامعة بين التغير الجذري والتكيف الحتمي "أعمال الملتقى الوطني المرسوم بدور الرقمنة في الجودة في التعليم العالي"، 57 (خاص)، صفحة 123_124.

- مبارك محمد الصالح. (2021). التحصيل الضريبي واقع وآفاق. (جامعة الجزائر 01، المحرر) مجلة الإحياء، 21 (29).
- محمد يوسف عبد الرحيم خليفة. (2022). المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية. أثر التحول الرقمي لمنظومة التحاسب الضريبي المصرية في دعم حصيلة الإيرادات الضريبية (في ضوء استراتيجية ورؤية مصر 2030/2020)، 13 (3)، صفحة 354_351_350_349.
- مريم خالص حسين. (2013). مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة. الحكومة الالكترونية (خاص)، صفحة 40.
- مشتر، ر. ب. (2017). مدخل عام حول وسائل الدفع (الملتقى الوطني الثامن حول : آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المالي والمصرفي الجزائري . 8_9 . البويرة : جامعة ألكي محمد أولحاج .
- مهدي محفوظ. (2005). علم المالية العامة والتشريع المالي والضريبي (المجلد 4). القاهرة: دار الكتب.
- هبة عبد المنعم، صبري الفران. (2021). صندوق النقد العربي. رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية، صفحة 8.
- هشام سالم أبوعميرة. (4، 3، 2024). مجلة كلية السياسة والاقتصاد. قياس أثر الرقمنة في تحسين الإيرادات الضريبية المصرية لزيادة الناتج المحلي الإجمالي (20)، صفحة 366.

✓ رابعا: القوانين والتشريعات

- الجمهورية الجزائرية. قانون الرسم على القيمة المضافة .
- الجمهورية الجزائرية. قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة .
- الجمهورية الجزائرية. (2000). قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة وقانون المابة.

المراجع باللغة الأجنبية

- ✓ Baisalbrayeva, K. (2017). microsoft and pricewaberhousecoopers belastiongadvisers. *Digital transformation of tax administration* , 1 (1), p. 9.
- ✓ Bello, M. (2022). intornational monetary fund march . *Digitalization and tax compliance spillovers evidence fro, a VATE- invicing reform in peru* , p. 3_6.
- ✓ beltrame, p. (1997). *la fiscalite en france* (Vol. 5). hachette superieure.
- ✓ Brachet, B. (1997). le systeme fiscal. 7. paris: LGDJ.
- ✓ Melinda, B. (2018, 7). Digital innnovation in public financial management (pfm) opprtunities and implication for low-income countries. 63. paris: gates foundation.

قائمة اللاحق





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جامعة

عين تموشنت بلحاج بوشعيب

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير قسم العلوم

المالية والمحاسبة



تخصص مالية المؤسسة

الرقمنة ودورها في تعزيز التحصيل الجبائي دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت

استمارة استبيان:

السادة موظفي، السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته..... تحية طيبة،

وبعد

تقوم الطالبتان بإجراء دراسة ميدانية تهدف إلى قياس " الرقمنة ودورها في تعزيز التحصيل الجبائي دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية عين تموشنت " وذلك في طور الإعداد لشهادة ماستر " تخصص مالية المؤسسة " وعليه فإننا نرجو منكم التكرم بمساعدتنا والإجابة على الأسئلة المطروحة والفقرات المطروحة من خلال التعبير عن رأيكم بوضع علامة (X) .

كما نعلمكم أن هذا الاستبيان لأغراض البحث العلمي فقط وأن كل إجاباتكم ستحظى بالسرية التامة

تقبلوا فائق التحية والاحترام

إعداد الطالبتين:

إشراف الأستاذ: أ.د. حولية يحيى

- أحمد بن شعابيب سماح

- أحمد بلشير يسرى رحاب

الجزء الأول: البيانات الشخصية

الجنس ذكر

أنثى

المؤهل العلمي

شهادة مهنية ليسانس

ماستر دراسات عليا سنوات

الخبرة

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات

من 10 إلى 15 سنوات أكثر من 15 سنة

الوظيفة

مراقب ضرائب مفتش رئيسي مفتش مركزي

مفتش قسم الضرائب وظيفة أخرى

الجزء الثاني: محاور الدراسة.

الرقم	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: تطبيق الرقمنة					
1					المديرية تتوفر على بنية تحتية تكنولوجيا ملائمة للعمل
2					تمتلك المديرية برمجيات الأمن الإلكتروني (Antivirus) لضمان حماية الملفات من التلف والإختراق
3					تتوفر المديرية على قاعدة بيانات توفر المعلومات الجبائية الضرورية لإنجاز المهام
4					الرقمنة تسرع عملية تحصيل الضرائب وتحسن من الإيرادات العامة
5					الرقمنة أسرع من الإجراءات التقليدية الورقية
6					هناك تكوين كاف للموظفين لاستعمال الأنظمة الرقمية الخاصة بالجباية
7					تواجه الإدارة صعوبات تقنية أولوجستية تعيق التحول الرقمي
8					توجد دعم وتوجيه من السلطات العليا للتحويل الرقمي
المحور الثاني: التحصيل الجبائي					
الرقم	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
9					تساعد الرقمنة في تسريع عملية دفع الضرائب من قبل المكلفين
10					تسهم الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطاء المحاسبية وحساب الضرائب بدقة أعلى
11					تساهم الرقمنة في تحسين نسبة الالتزام الضريبي لدى المكلفين

					تساهم الرقمنة في زيادة كفاءة الإجراءات الجبائية وتخفيض التكلفة التشغيلية	12
					تسهل الرقمنة مراقبة وتتبع حالات التهرب الضريبي	13
					ما مدى كفاءة البنية التحتية الرقمية المستخدمة في تحصيل الجبائي	14
					كيف تقيم دور الرقمنة في تعزيز الشفافية والمساءلة في النظام الجبائي	15
					ما مدى رضاك عن الخدمات الرقمية المقدمة للمكلفين بالضرائب مقارنة بالخدمات التقليدية	16

شكرا على حسن تعاونكم معنا