

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور الطاهر مولاي - سعيدة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم المالية و المحاسبة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية و المحاسبة
التخصص: محاسبة و تدقيق

مذكرة بعنوان:

متطلبات رقمنة الإدارة الجبائية واقع وتحديات
- دراسة حالة لمركز الضرائب لولاية سعيدة -

تحت إشراف الأستاذة:
- لشلاش عائشة

من إعداد الطالبتين:
- بركان سامية
- يحي شريف كريمة

نوقشت وأجبرت بتاريخ: 12 جوان 2024

أمام اللجنة المكونة من السادة:		
الدكتور/	مسكين الحاج	/ أستاذ محاضر أ / رئيساً
الدكتور/	كريم فيصل	/ أستاذ محاضر أ / ممتحنا
الدكتور/	لشلاش عائشة	/ أستاذ محاضر أ / مؤطرة

السنة الجامعية : 2024/2023

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور الطاهر مولاي - سعيدة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم المالية و المحاسبة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية و المحاسبة
التخصص: محاسبة و تدقيق

مذكرة بعنوان:

متطلبات رقمنة الإدارة الجبائية واقع وتحديات
- دراسة حالة لمركز الضرائب لولاية سعيدة -

تحت إشراف الأستاذة:
- لشلاش عائشة

من إعداد الطالبتين:
- بركان سامية
- يحي شريف كريمة

نوقشت وأجبرت بتاريخ: 12 جوان 2024

أمام اللجنة المكونة من السادة:		
الدكتور/	مسكين الحاج	/ أستاذ محاضر أ / رئيسًا
الدكتور/	كريم فيصل	/ أستاذ محاضر أ / ممتحنا
الدكتور/	لشلاش عائشة	/ أستاذ محاضر أ / مؤطرة

السنة الجامعية : 2024/2023

تشكرات

الحمد والشكر لله رب العالمين كما ينبغي لجلال وجهه، أتقدم بالشكر الجزيل إلى
أستاذتنا الكريمة المشرفة «لشلاش عائشة» التي رافقتنا مرافقة الأستاذة والأخت من
خلال تقديم كل التوجيهات والانتقادات للإتمام هذا البحث.
كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الزميل في العمل (طلحة مختار)
إلى كل طلبة دفعة المحاسبة والتدقيق
وكل من ساعدنا في إنجاز هذا البحث من قريب أو من بعيد

إهداء

إلى الوالدين الغاليين اللذين ترعرعت على يديهما والذين غمراني بدعواتهما الصادقة تشجيعهما
الدائم لي أطل الله في عمرهما
إلى وإخوتي وأخواتي
إلى زملائي في العمل
إلى كل العائلة وكل أستاذتي الأعزاء
إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى توفر المتطلبات وواقع وتحديات رقمنة الإدارة الجبائية من خلال دراسة ميدانية لعينة من خمسين (50) موظف من مركز الضرائب لولاية سعيدة، توصلنا إلى مجموعة من النتائج فيما يخص محور واقع رقمنة الإدارة الجبائية فكانت النتيجة نحو الموافقة المتوسطة بمتوسط حسابي يساوي 2,99 وانحراف معياري قدره 0,614 يؤكد أن مركز الضرائب لولاية سعيدة يعتمد على الرقمنة بنسبة متوسطة أما فيما يخص محور تحديات رقمنة الإدارة الجبائية قدر ب 2.68 و بانحراف معياري 0.49181 معناه هناك تحديات لرقمنه الجبائية مستقبلا.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الإدارة الجبائية، مركز الضرائب، التحصيل الجبائي، جبائتك، مساهمتك، المنظومة المعلوماتية.

The aim of the study was to assess the availability, reality, and challenges of digitizing tax administration through a field study of a sample of fifty (50) employees from the tax center of the Saïda province. We arrived at a set of results regarding the axis of the reality of digitizing tax administration, where the result leaned towards moderate agreement with a mean score of 2.99 and a standard deviation of 0.614, indicating that the tax center of the Saïda province relies on digitization to a moderate extent. As for the axis of challenges facing the digitization of tax administration, it was rated at 2.68 with a standard deviation of 0.49181, indicating future challenges in digitizing taxation.

Keywords: digitization, tax administration, tax center, tax collection, jibayatic, mosahamtic. information system

الإهداء والتشكرات

III	 ملخص البحث
IV	 قائمة المحتويات
VIII	 قائمة الجداول
IX	 قائمة الأشكال
X	 قائمة الملاحق
أ	 مقدمة

الفصل الأول: مدخل لمتطلبات رقمنة الإدارة الجبائية

02	 تمهيد
03	 المبحث الأول: رقمنة الإدارة الجبائية
03	 المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
03	 1- مفهوم الإدارة الإلكترونية
05	 2- أهمية الإدارة الإلكترونية
05	 1-2 تطوير مستوى أداء المؤسسات الحكومية
05	 2-2 خفض تكاليف الإنتاج وزيادة ربح المؤسسة
05	 2-3 اتساع مجال الأسواق التي تتعامل فيها المؤسسة
05	 2-4 تحسين جودة المنتجات وزيادة الدرجة التنافسية للمؤسسة
06	 3- وظائف الإدارة الإلكترونية
06	 1-3 وظيفة التخطيط الإلكتروني
07	 2-3 وظيفة التنظيم الإلكتروني
07	 3-3 وظيفة التوجيه الإلكتروني
08	 3-4 وظيفة الرقابة الإلكترونية
08	 المطلب الثاني: نشأة و مفهوم وأهمية رقمنة الإدارة الجبائية
09	 1- نشأة الرقمنة وتطورها التاريخي
10	 2- مفهوم رقمنة الإدارة الجبائية
10	 1-2 تعريف رقمنة الإدارة
11	 2-2 تعريف رقمنة الإدارة الجبائية
12	 3- أهمية رقمنة الإدارة الجبائية
12	 المطلب الثالث: خصائص ووظائف رقمنة الإدارة الجبائية
12	 1- خصائص رقمنة الإدارة الجبائية

14	2/- وظائف رقمنة الإدارة الجبائية.....
16	المبحث الثاني: متطلبات رقمنة الإدارة الجبائية وأثارها على التحصيل الجبائي.....
16	المطلب الأول:متطلبات البيئة الداخلية لرقمنة الإدارة الجبائية.....
16	المطلب الثاني:متطلبات البيئة الخارجية لرقمنة الإدارة الجبائية.....
17	المطلب الثالث: دور الرقمنة في تعزيز التحصيل الجبائي.....
18	1/- مفهوم التحصيل الالكتروني للضرائب.....
18	2/- مزايا ومكاسب تطبيق رقمنة التحصيل الضريبي.....
20	خلاصة الفصل.....

الفصل الثاني: آليات رقمنة الإدارة الجبائية وصعوبة تطبيقها في الجزائر

22	تمهيد
23	المبحث الأول: آليات رقمنة الإدارة الجبائية.....
23	المطلب الأول: الإصلاحات الضريبية.....
23	1/- مفهوم الإصلاح الضريبي.....
24	2/- دوافع الإصلاح الجبائي في الجزائر.....
24	2-1/ على المستوى المحلي.....
25	2-2/ على المستوى الدولي.....
25	3/- أهداف الإصلاح الضريبي.....
26	4/- مجالات الإصلاح الضريبي في الجزائر.....
27	4-1/ إصلاح الإدارة الضريبية.....
27	4-2/ توسيع الوعاء الضريبي.....
27	4-3/ إصلاح الحوافز الجبائية.....
28	المطلب الثاني: عصنة إدارة الجبائية.....
28	1/-مديرية كبريات المؤسسات.....
29	2/- مراكز الضرائب.....
29	3/- المركز الجوازي للضرائب.....
30	4/- إدخال تكنولوجيا المعلومات.....
31	5/- رقمنة الإدارة الجبائية.....
32	المطلب الثالث: نماذج جبايتك ومساهمتك.....
32	1/- واقع تطبيق جبايتك.....
34	1-1/ أهداف مشروع تشغيل المنظومة المعلوماتية الجبائية جبايتك.....

34	1-2/ النتائج المحتملة من تطبيق مشروع نظام جبايتك.....
35	2-/ بوابة التصريح الإلكتروني "مساهمتك"
38	المبحث الثاني: المعوقات المرتبطة برقمنة الإدارة الجبائية.....
38	المطلب الأول: معوقات تطبيق الإدارة الضريبية الالكترونية.....
38	1-/ نقص الإلمام التشريعي.....
38	2-/ نقص الإمكانيات المادية والبشرية.....
39	المطلب الثاني: المعوقات المرتبطة بالمكلف بالضريبة.....
40	المطلب الثالث: المعوقات المرتبطة برقمنة الإدارة الجبائية.....
40	1-/ التشريعات الضريبية والقوانين.....
40	2-/ الأمن السيبراني.....
41	3-/ التحول الثقافي والتدريب.....
41	4-/ التكلفة المالية.....
42	5-/ التوافق مع المعايير الدولية.....
44	خلاصة الفصل.....

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بمركز الضرائب سعيدة

46	المبحث الأول: تقديم عام حول مركز الضرائب لولاية سعيدة.....
46	المطلب الأول: تعريف مركز الضرائب ومهامه.....
46	1-/ تعريف مركز الضرائب.....
46	2-/ مهام مركز الضرائب.....
48	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي.....
49	المطلب الثالث: مهام مصالح مركز الضرائب.....
49	1-/ مصلحة الاستقبال والإعلام.....
49	1-1/ اتصال أسهل بمصالحها.....
49	2-1/ تحسين الاستقبال الهاتفي.....
50	3-1/ التكفل بالاستقبال الشخصي.....
50	4-1/ معالجة أفضل للبريد.....
50	5-1/ تقديم خدمة تتمحور حول التكنولوجيات الحديثة للاتصال.....
51	2-/ المصلحة الرئيسية للتسيير.....
52	3-/ المصلحة الرئيسية للمنازعات.....
52	3-1/ مصلحة الاحتجاجات.....

53	2-3/ مصلحة لجان الطعون والمنازعات القضائية.....
53	3-3/ مصلحة التبليغ والأمر بالدفع.....
53	4/- مصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث.....
54	4-1/ مصلحة المراقبة.....
54	4-2/ مصلحة البحث عن المادة الضريبية.....
54	4-3/ مصلحة البطاقات والمقارنات.....
54	4-4/ مصلحة التدخلات.....
55	5/- القباضة.....
55	6/- مصلحة الإعلام الآلي.....
56	المبحث الثاني: دراسة ميدانية لعينة من موظفي مركز الضرائب لولاية سعيدة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package for the Social Sciences
56	المطلب الأول: منهجية الدراسة وأدواتها.....
56	1/- الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية.....
56	2/- أداة الدراسة.....
57	المطلب الثاني: نتائج الإحصاء الوصفي لعينة الدراسة.....
57	1/- الأساليب المتبعة في معالجة بيانات الدراسة.....
57	2/- وصف وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية.....
57	2-1/ الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية.....
62	2-2/ تحليل وتفسير محاور الدراسة.....
63	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة وتفسيرها.....
63	1/- الإجابة على فرضيات الدراسة (تحليل إجابات المحور الأول)
64	2/- المحور الثاني: تحديات رقمنة الإدارة الجبائية.....
66	3/- اختبار فرضيات الدراسة.....
67	3-1/ اختبار الفرضية الرئيسية الأولى.....
67	3-2/ اختبار الفرضية الرئيسية الثانية.....
69	خلاصة الفصل.....
71	خاتمة.....
74	قائمة المصادر والمراجع.....
79	ملاحق.....

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	خاص بالاستبيان: توزيع عدد الاستبيانات على عينة الدراسة	56
02	مقياس ليكارت الخماسي	57
03	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	58
04	توزيع أفراد العينة حسب العمر	59
05	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	60
06	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	61
07	مدى ثبات أداة الاستبيان (ألفا كرو نباخ)	62
08	اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات محور واقع رقمنة الإدارة الجبائية	63
09	تحديات رقمنة الإدارة الجبائية	65
10	نتائج إختبار T-Test الأحادي العينة لدرجات الإجابة على واقع الرقمنة في مركز الضرائب سعيدة	67
11	نتائج إختبار T-Test الأحادي العينة لدرجات الإجابة على تحديات رقمنة الإدارة الجبائية	68

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب	48
02	مدرج تكراري يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	58
03	توزيع أفراد العينة حسب العمر	59
04	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	60
05	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	64
06	اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات محور واقع رقمنة الإدارة الجبائية	64
07	تحديات رقمنة الإدارة الجبائية	69

مقدمة

مقدمة:

في ظل التطورات الحاصلة في السياسات النقدية والمالية العالمية، وفي سياق اختيار الدولة الجزائرية لتوجهاتها المستقبلية والتعامل مع أسلوب الإدارة الالكترونية، بمعرفة الايجابيات والسلبيات والحقائق الموضوعية الكفيلة بالتعامل مع متطلبات تطبيق مشروع رقمنة الإدارة الجبائية على غرار القطاعات الأخرى، وتوظيفها لخدمة تحسين وزيادة التحصيل الضريبي وخفض التكاليف المتعلقة به ومكافحة التهرب الضريبي، وفي المقابل تحسين خدمة المكلفين حول واجباتهم الجبائية، خضع النظام الجبائي الجزائري إلى عدة تعديلات مست هيكله وتنظيماته ابتداءً من مرحلة ما بعد الاستقلال إلى غاية يومنا هذا، وذلك بغية تكييف المنظومة الجبائية مع السياسة التنموية الاقتصادية والاجتماعية، مع الحرص على تقديم نظام جبائي فعال، يمتاز بمرونة عالية وأداء سريع من شأنه أن يجعل من الضريبة وسيلة لتعبئة الموارد المالية في إطار مختلف التحولات التي شهدتها الساحة الدولية والوطنية.

كما أن التطور الملحوظ الذي شهدته تكنولوجيا الإعلام والاتصال واستخداماتها اللامحدودة على كافة الأصعدة، ودورها في تسهيل تحقيق الأهداف المرجوة، أدى ذلك إلى تبني قطاع الضرائب استعمال وسائل تكنولوجيا الاتصال، من أجل رقمنة مختلف الخدمات والعمليات، وذلك تماشياً مع التوحيد العام نحو رقمنة الإدارة العمومية.

ولقد حظيت المديرية العامة للضرائب باعتبارها طرفاً هاماً في القطاع المالي، بالعديد من الإنجازات الفعلية في إطار مشروع رقمنة الإدارة الضريبية، من خلال رقمنة جميع العمليات الجبائية والتشغيل الآلي لجميع الإجراءات ذات الصلة بفرض الضريبة والتحصيل الجبائي والرقابة الجبائية، لذا سعت المديرية العامة للضرائب لاستحداث قنوات اتصال حديثة مع المكلفين بالضريبة، تتمثل أساساً في الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب، والبوابة الالكترونية "جبائتك"، و"مساھمتك"، وتطمح من خلاله ما إلى تطوير عملية الرقابة الجبائية وزيادة التحصيل الجبائي من خلال مكافحة جميع أشكال التهرب الضريبي وبالتالي إحداث إصلاح عام للنظام الجبائي.

تعتبر رقمنة الإدارة الجبائية تحدي ترفعه الإدارة الجبائية في مواجهة أشكال التهرب الضريبي والتلاعبات التي تمس قطاع الضرائب من جهة وهدف تصبو إليه لتحسين كفاءة العمل الضريبي وتعزيز التواصل والتفاعل بين الهيئات الضريبية والمكلفين من جهة أخرى، وفي وجود العقوبات التي تواجه الإدارة الجبائية في تجسيد وتعميم الإدارة الالكترونية الضريبية يجب العمل والحرص على تحقيق التوازن بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال وبين التشريعات والنصوص القانونية، وتتمين الخبرات المحلية والاستعانة بنظيرتها الأجنبية الرائدة في هذا المجال، لضمان الاستفادة الكاملة من مزايا الرقمنة وحماية البيانات أو المعلومات الحساسة.

تهدف الرقمنة في هذا السياق إلى تحسين كفاءة وفاعلية عمليات التحصيل الضريبي وإدارتها وتسهيل التواصل والتفاعل بين الهيئات الضريبية والمكلفين، وتعزيز الرقمنة في الإدارة الجبائية الشفافية الدقة والسرعة في معالجة البيانات الضريبية، والتقليل من الأخطاء البشرية وتكاليف العمل، كما تساعد التقنيات الحديثة مثل تكنولوجيا الحاسوب، الذكاء الاصطناعي والتحليل الضريبي على تحسين العمليات الجبائية واتخاذ القرارات الأكثر فاعلية المبنية على البيانات، وبناءاً على ما سبق جاءت هذه الدراسة محاولة للإجابة على الإشكالية التالية :

إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

- ما مدى توفر متطلبات لرقمنة الإدارة الجبائية وما هي التحديات التي تواجهها؟

من خلال الإشكالية نستنتج الأسئلة الفرعية:

- هل توجد متطلبات الرقمنة في الإدارة الجبائية؟

- ما هي التحديات التي تواجه رقمنة الإدارة الجبائية؟

فرضيات الدراسة:

تتمثل في:

✓ لا تتوفر متطلبات رقمنة الإدارة الجبائية في مركز الضرائب لولاية سعيدة .

✓ يوجد تحديات تواجه رقمنة الإدارة الجبائية في مركز الضرائب لولاية سعيدة.

أسباب اختيار الموضوع:

تتمثل في:

- الميول الشخصي لمعرفة رقمنة الإدارة الجبائية ومدى أهميتها ومحاولة معرفة كل ما هو جديد بخصوص هذا الموضوع.

- ارتباط موضوع المذكرة بالتخصص الخاص بنا *محاسبة و تدقيق*.

- التطورات التي مست الإدارة الجبائية خاصة في مجال الرقمنة في السنوات الأخيرة.

أهداف الدراسة:

الأهداف التي تسعى إليها هذه الدراسة:

- التعرف على الإدارة الالكترونية وأهميتها في عمل الإدارة الجبائية.

- التعرف على مفهوم رقمنة الإدارة الجبائية في مساعدة موظفي الإدارة الجبائية ودورها في تعزيز التحصيل الضريبي.

- معرفة بعض المتطلبات والتحديات التي تواجه الإدارة الجبائية في تحقيق رقمنة الإدارة الجبائية كونها وسيلة فعالة تساعد في زيادة مستويات فعالية وكفاءة الإدارة الجبائية.

منهج الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي في الفصلين الأول والثاني وذلك في تحليل ووصف رقمنة الإدارة الجبائية أما في الفصل الثالث اعتمدنا على منهج دراسة حالة من خلال توزيع الاستبانة على مجموعة من موظفي مركز الضرائب بولاية سعيدة ، كما سنقوم باستخدام برنامج SPSS لمعالجة بيانات الاستبانة وضمان تحقيق النتائج المرجوة والإحصائيات.

حدود الدراسة:

- **الحدود الزمنية:** امتدت فترة الدراسة خلال الفترة الزمنية من مارس الى ماي 2024
- **الحدود المكانية:** تم تطبيق الدراسة على مستوى مركز الضرائب بولاية سعيدة.

الدراسات السابقة:

هناك دراسات سابقة تناولت موضوع متطلبات رقمنة الإدارة الجبائية واقع وتحدي ومن أهمها:

1. **فوقة فاطمة، الميلودي سعاد،** مداخلة بعنوان الرقمنة كمدخل لعصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر نظام جبايتك نموذجاً، الملتقى الوطني الافتراضي حول تحديات توجه الإدارة الجبائية نحو الرقمنة في 2023/11/12، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، تهدف هذه الورقة البحثية إلى مناقشة المفاهيم المرتبطة برقمنة الإدارة الجبائية ودورها في التحول إلى الاقتصاد الرقمي في الجزائر، وهذا بالتطبيق على مستوى مديرية الضرائب لولاية عين الدفلى خلال الفترة (2018-2022) وتوصلت هذه الورقة البحثية إلى أنه بالرغم من الإصلاحات التي استخدمتها المديرية العامة للضرائب من خلال نظام المعلومات الجبائي *جبايتك* إلا أنه لم تساهم فعلاً في ترقية الخدمات عن بعد.
2. **لعربية محمد، سحنون فاروق،** مداخلة بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء الإدارة الضريبية دراسة حالة نظام المعلومات الجبائي *جبايتك*، الملتقى الوطني الافتراضي حول تحديات توجه الإدارة الجبائية نحو الرقمنة في 2023/11/12، جامعة سطيف 1، هدفت هذه الدراسة لمعالجة دور التكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء الإدارة الضريبية، وتوصلت إلى أن الإدارة الجبائية تواجه صعوبة كبيرة في ظل تبني نظام المعلومات جبايتك، رغم الجهد المبذول من طرفها لترقية الخدمة النوعية إلا أن فئة كبيرة من المكلفين مازالت غير ملتزمة بواجباتهم التصريحية، كما توصلت الدراسة إلى أن الإدارة الجبائية مازالت غير قادرة على ضمان رقابة ضريبية شاملة ومازالت بعيدة عن تحقيق الشفافية في المنازعات الضريبية.
3. **قلمام يوسف، خروب يهني،** مداخلة بعنوان معوقات إصلاح وعصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر، الملتقى الوطني الافتراضي حول تحديات توجه الإدارة الجبائية نحو الرقمنة في 2023/11/12، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على جهود السلطات الجزائرية المبذولة في إطار برامج إصلاح وعصرنة الإدارة الجبائية بهدف دفع عجلة الاقتصاد الوطني وتحسين الأوضاع الاجتماعية، ومن خلال هذا دأبت الحكومة إلى جملة من الإجراءات القانونية والتنظيمية الرامية إلى

تطوير الإدارة الجبائية والرفع من كفاءتها مما يسمح بتجسيد أهداف الضريبة في المجال المالي والاقتصادي والاجتماعي، وتوطيد علاقاتها مع المكلف بالضريبة من أجل استرجاع الثقة المفقودة وإزالة التوتر القائم من خلال تحسين جودة خدماتها بالاعتماد على الرقمنة وهذا نتيجة لجملة من المعوقات السياسية والإدارية والتي ساهمت بشكل كبير في عدم تحقيق الأهداف المنشودة من برامج إصلاح وعصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر.

4. **يمينة مقاوشة، خديجة بن ناصر، سليمة واضح، مداخلة بعنوان رقمنة الإدارة الجبائية ودورها في تعزيز عملية التحصيل الضريبي، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية رقمنة الإدارة الجبائية وكيفية مساهمتها في زيادة التحصيل الضريبي والقضاء على المشاكل الإدارية والتنظيمية التي تحول دون التطبيق الأمثل لعملية عصرنتها، فقد أدت الإصلاحات الجبائية المبذولة من طرف الدولة الجزائرية إلى تطوير القطاع الجبائي وتحسين الخدمات العمومية المقدمة فيه، كذلك تسهيل عملية التحصيل والحد من مظاهر الغش والتهرب الضريبي وفرض الرقابة الجبائية الضرورية على المكلفين بالضريبة.**

5. **بن ثامر سعدية، أثر الرقمنة على النظام الجبائي في الجزائر، جامعة النعامة، 2018، هدفت هذه الدراسة إلى إظهار أثر الرقمنة على النظام الجبائي في الجزائر ولأجل ذلك تم اختيار مركز الضرائب لولاية النعامة كأحد الهيئات الفاعلة في هذا الجانب، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك أثر الرقمنة على النظام الجبائي حيث يتجلى هذا الأخير على مستوى الإدارة الجبائية، المجتمع الضريبي والتشريع الجبائي، فبالنسبة للإدارة الجبائية ثم إنشاء شبكات حاسوب داخلية على مستوى مراكز الضرائب مما يسهل أداء العمل الإداري بالإضافة إلى أن الرقمنة مكنت المكلف بالضريبة من تحميل مختلف التصريحات الجبائية من خلال الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب، كما سمحت الرقمنة للمكلف بالحصول على رقم تعريفه جبائي عن بعد، وأيضا الاستفادة من خدمة جبايتك، أما على مستوى التشريع الجبائي فقد تم نشر النصوص التشريعية والتنظيمية على مستوى الانترنت**

6. **رمادلية عبد الله سفيان، مداخلة بعنوان دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر-رقمنة الإدارة الضريبية نموذجا، 2018/10/27-26، هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور التقنيات التكنولوجية الحديثة المتمثلة في تطوير الأداء الإداري والتقليل من التكاليف وذلك بالتحول من الإدارة الورقية إلى الإدارة الالكترونية حيث أفرز هذا التحول جملة من التغيرات على مفهوم الخدمة العمومية والمرفق العام وهو ما ساعد على التوجه وتبني نظام الخدمات الالكترونية والتي من بينها المرفق العام الالكتروني، وذلك بدراسة تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر وأخذ الإدارة الضريبية في الجزائر كنموذج، وعليه أن زيادة الاهتمام بالتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ساهم في تبني مشروع الإدارة الالكترونية لذا سعت الحكومة الجزائرية بجملة من الإصلاحات في القوانين والتشريعات الجبائية.**

7. شعباني لطفي، مداخلته بعنوان دور الإدارة الالكترونية في تعزيز عمل النظام الجبائي الجزائري، 2017، هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على ضرورة تبني الإصلاحات في معظم القطاعات الاقتصادية والإدارات المسيرة، وذلك بما فيه الإدارة الجبائية لاعتبار الضرائب والرسوم مفروضة مورد هام للخرينة العمومية من جهة، ومن جهة أخرى أداة فعالة في يد الدولة لتوجيه الاقتصاد وعليه ولت السلطات العمومية أهمية خاصة لعصرنة الإدارة الجبائية عن طريق إعادة هيكلة مصالحها والتشريعات المنظمة لها كإدارة والتنظيم الفني لمختلف الضرائب والرسوم المفروضة لنظامها الجبائي، إضافة إلى تطوير وتحسين طرق تسيير الضرائب باستحداث الإدارة الالكترونية قصد تسهيل التعاملات الجبائية بين الإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة.

8. كزار رمضان، مداخلته بعنوان (تجربة مملكة اسبانيا في رقمنة إدارتها الضريبية)

Expérience du Royaume d'Espagne en matière de numérisation de son administration fiscale, La présente étude visa à présenter l'expérience Espagnole en matière de modernisation de son administration fiscale. Sont examinés dans ce cadre l'évolution de la législation, les principaux outils utilisés par l'administration fiscale ainsi que les principales applications des TIC .

L'étude a conclu que le royaume d'Espagne a réalisé des efforts considérables en la matière, qui se sont manifestés dans l'un des systèmes fiscaux les plus efficaces dans le monde.

Mots clés : Administration fiscale espagnole ; TIC ; AEAT ; Systèmes d'identification ; Formalités fiscales.

9. بصير هدى، الإدارة الجبائية في فرنسا: المرونة الرقمية في ظل أزمة كوفيد 19-جامعة سطيف 1 (الجزائر)، تهدف الدراسة إلى إظهار أثر التحول الرقمي للإدارات الجبائية الفرنسية على إدارتها لازمة كوفيد 19، وذلك بالتركيز على الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، وإدارة مخاطر الامتثال والعمل عن بعد، أنظمة الإعلام الآلي، ودعم الإدارات العمومية الأخرى، وقد تمت الدراسة بالاعتماد أساسا على المعلومات الواردة في التقارير الصادرة عن الأمانة العامة لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية حول إدارة الضرائب للسنتين 2020-2021.

توصلت الدراسة إلى أن الإدارات الجبائية الفرنسية تمكنت من التغلب على التحديات التي واجهتها خلال الأزمة، وغالبا ما كانت شديدة التفاعل مع التطورات السريعة للخدمات والأدوات الرقمية الجديدة، ما جعلها تخطط لمواصلة الاستراتيجيات مستقبلا بغرض زيادة المرونة الرقمية والتصدي للأزمات المستقبلية.

10. احططاش نشيدة، تجربة دولة الإمارات في رقمنة الإدارة الجبائية، دراسة حالة الهيئة الاتحادية للضرائب، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الرقمنة في دعم أداء مختلف القطاعات خاصة القطاعات الحوكمية، فمن خلال هذه الدراسة سوف يتم التسلط الضوء

على تجربة دولة الإمارات في رقمنة الإدارة الجبائية، حيث حققت الهيئة الاتحادية للضرائب نتائج جيدة في تطوير خدماتها الضريبية وتسهيل الوصول إليها في أي مكان وزمان وهذا بالبحث والتطوير المستمر والسعي لتقديم خدماتها بأعلى جودة.

هيكل الدراسة:

وسنقوم بتغطية هذا الدراسة من خلال خطة منهجية علمية، قمنا بالاستهالة بمقدمة ثم قسمنا الدراسة إلى ثلاث فصول.

تناولنا في **الفصل الأول** المعنون بـ مدخل لمتطلبات رقمنة الإدارة الجبائية، الذي تكون من مبحثين وهما: المبحث الأول: رقمنة الإدارة الجبائية (مفهوم، نشأة، أهمية، خصائص، وظائف)، أما المبحث الثاني: متطلبات رقمنة الإدارة الجبائية وأثارها على التحصيل الجبائي (متطلبات البيئة الداخلية والخارجية للرقمنة دور الرقمية في تعزيز التحصيل الضريبي)، أما **الفصل الثاني**: المسمى آليات رقمنة الإدارة الجبائية وصعوبة تطبيقها في الجزائر الذي تكون من مبحثين وهما: المبحث الأول: آليات رقمنة الإدارة الجبائية (الإصلاحات الضريبية، عصنة إدارة الجبائية، نماذج جبائتك ومساهمتك)، أما المبحث الثاني: المعوقات المرتبطة برقمنة الإدارة الجبائية (معوقات تطبيق الإدارة الضريبية الالكترونية، المعوقات المرتبطة بالمكلف بالضريبة، المعوقات المرتبطة برقمنة الإدارة الجبائية)، أما بالنسبة **الفصل الثالث** المعنون دراسة ميدانية بمركز الضرائب سعيدة الذي تكون من ثلاث مباحث وهما: المبحث الأول تقديم عام حول مركز الضرائب لولاية سعيدة (تعريف، مهام، الهيكل التنظيمي، مهام مصالح مركز الضرائب)، أما المبحث الثاني: دراسة ميدانية لعينة من موظفي مركز الضرائب لولاية سعيدة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package for the Social Sciences (منهجية الدراسة وأدواتها، نتائج الإحصاء الوصفي لعينة الدراسة)، أما المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة وتفسيرها (الإجابة على فرضيات الدراسة (تحليل إجابات المحور الأول)، المحور الثاني: تحديات رقمنة الإدارة الجبائية، اختبار فرضيات الدراسة: الرئيسية الأولى الرئيسية الثانية)، وفي الأخير **خاتمة** الدراسة تضمنت نتائج الدراسة والتوصيات.

الفصل الأول:
مدخل لمتطلبات
رقمنة الإدارة
الجبائية

تمهيد:

إن الإدارة الالكترونية تعد من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات، وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في انجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونية، تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزاحم والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين في المصالح والدوائر الحكومية، فضلا عن تجنب الروتين والوساطة وغيرها من العوامل التي تقف حائلا دون تطور النظم الإدارية الحالية، بالإضافة إلى ما تتميز به الإدارة الالكترونية من سرعة في انجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد.

إن فكرة الإدارة الالكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدامها في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء داخلية أو خارجية، كما أنها تشمل جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف وتعتمد أيضا على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال.

المبحث الأول: رقمنة الإدارة الجبائية

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

1/- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

قبل الحديث عن الإدارة الإلكترونية لابد أن نوضح الإدارة بمفهومها التقليدي (الورقي) والتي تعتمد في انجاز وظائفها من تخطيط، تنظيم، توظيف، توجيه، ورقابة بالاعتماد على الجهود البشري بشكل أساسي مما يجعل من الخدمات التي تقدمها بطيئة ومكلفة وتستغرق وقتا كثيرا إضافة إلى تقشي ظاهرة الروتين الذي سبب بظهور الفساد الإداري والمالي في اغلب المؤسسات التي تُستخدم الأساليب التقليدية في إدارتها مقارنة مع تلك المؤسسات التي تستخدم التكنولوجيا الحديثة والبرمجيات في عملها والتي يطلق عليها الإدارة الإلكترونية.

تعريف الإدارة الإلكترونية اصطلاحا:

- هي مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المنشأة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير.
- بأنها منظومة تقنية شاملة تختلف أنشطتها عن أنشطة الإدارة التقليدية، كونها تمثل منعطفًا كبيرًا وشاملاً لجميع المجالات الإنسانية والاجتماعية والاقتصادية والإنتاجية والتطويرية من أجل تقديم أفضل الخدمات قياساً لما تقدمه الإدارة التقليدية¹.
- بأنها منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة والإطار الذي يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال، بينما آخرون يرون أن الإدارة الإلكترونية هي استعمال تقنيات المعلومات والتواصل، وبشكل خاص شبكة الانترنت، في إطار تحسين تدبير الشؤون العامة وجاء في تعريف آخر أنها الإدارة التي يكون عمادها استخدام الحواسيب وشبكات الانترنت التي توظف المواقع المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها إلى المواطنين والمؤسسات بشفافية وعدالة عالية².

ومن خلال ما ورد في التعاريف أعلاه لمفهوم الإدارة الإلكترونية نستخلص بان الإدارة الإلكترونية يقصد بها استخدام مختلف الأساليب التكنولوجية الحديثة من اجل زيادة الفعالية في الأداء والسرعة وكذلك هي الإدارة الشاملة التي توظف جميع الطاقات المتاحة من موارد بشرية ومادية وتقنيات وبرمجيات حديثة من اجل تحقيق الأهداف المرسومة لها وتقديم خدماتها لزبائنها بفعالية أكثر وجهود وتكلفة أقل بما يعزز روح المنافسة لديها مقارنة بالمؤسسات المماثلة ويجعل كفة المنافسة راجحة لها وتحقق رضا الجمهور المتعامل لها مما يمددها بأسباب التطور والنمو المتسارع الذي يشهده العالم من حولنا.

بدا التفكير بالإدارة الإلكترونية كإجراء وحل جذري لسلبات الإدارة التقليدية والمتمثلة بالآتي:

¹ - علاء عبد الرازق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 125

² - فرطاس فتحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 2006، ص 307 .

- 1- تلف بعض المعاملات الورقية بسبب التقادم .
 - 2- صعوبة الحصول على بعض المعلومات من هذه المعاملات.
 - 3- التكاليف الباهظة لصيانة المعاملات الورقية وإصلاح التالف منها.
 - 4- إمكانية ضياع بعض المعاملات سهواً أو تعمداً.
 - 5- توفير غرف كبيرة لحفظ المعاملات الورقية.
- تعتبر المعلومات من أهم العوامل المؤثرة على نمو المجتمعات وتطورها في شتى مجالات الحياة، وقد أصبحت بعد العامل البشري أهم العوامل التي يقاس بها تقدم الإدارة¹.
- فالمعلومات إذاً، هي المادة الضرورية لاتخاذ القرارات وتوجيه الإدارة بصورة سليمة من هنا نشأت الحاجة إلى تطوير أنظمة معلوماتية متكاملة لتوفير المعلومات اللازمة لتسهيل اتخاذ القرارات الحكيمة والرشيطة، طبقاً لإحداث المعلومات المتوفرة ونظراً للكم الهائل من المعلومات في شتى المجالات كان لا بد من استخدام الحاسوب لضبط وتنظيم عملية توفير المعلومات الدقيقة وبأسرع ما يمكن ونتيجة للتأثير الكبير .
- لهذه التكنولوجيا فقد أصبحت المجتمعات الحديثة تعيش فيما يسمى "البيئة المعلوماتية المعقدة" حيث أصبحت المعلومات من الموارد الإستراتيجية للتنمية في هذه المجتمعات، تهتم بها وتحافظ على استمرارها، وتحديثها والاستفادة منها في جميع المجالات ويمكن القول أن أهم مظاهر هذه البيئة المعلوماتية المعقدة التي تعيشها المجتمعات الحديثة، هي كثرة المعلومات وقلة الوقت المتاح لاستهلاكها، مما يتطلب استخدام التكنولوجيا الذكية الحديثة لتنظيمها وضبطها.
- الإدارة بلا ورق أو الإدارة الإلكترونية أو الحكومة الإلكترونية مفهوم جديد من مفاهيم الإدارة الحديثة في وقتنا الحاضر، وغاية تسعى إليها المؤسسات العامة بالدولة على مختلف أنشطتها للوصول إلى الشفافية في التعامل ورفع كفاءة تقديم الخدمات والتقليل من البيروقراطية بمفهومها التقليدي الشائع، وتوسيع فرص العمل والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة؛ حيث إن التعامل الإلكتروني هدف يتطلع إليه جمهور المتعاملين مع الإدارات الحكومية لتوفير الخدمات المميزة لهم ويخلصهم من تأخير معاملتهم وروتين الانتظار².

¹- فرطاس فتiche، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين خدمة المواطنين، مرجع سبق ذكره، ص 307.

²- المرجع نفسه، ص 308.

2- أهمية الإدارة الالكترونية:

الإدارة الالكترونية واحدة من أهم أنواع الإدارة ولها العديد من الفوائد، ويمكن القول أن أبرز ما في أهميتها ما يلي:¹

2-1/ تطوير مستوى أداء المؤسسات الحكومية:

إحدى أهم مجالات الإدارة الالكترونية تكمن في إدارة المؤسسات الحكومية، فيمكن تطوير المؤسسات باستخدامها بما يأتي:

- ✓ تعمل على تطوير الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين وتسهيل إجراءاتها.
- ✓ تقوم على تسهيل الأعمال والمعاملات التي يتم تقديمها للمواطنين وبالتالي يتم تحقيق التواصل بين المؤسسة والمواطن.
- ✓ تساعد الإدارة الالكترونية المؤسسة في عرض نماذج وإجراءات تقديم خدماتها للمواطنين بطريقة أفضل.
- ✓ تسهيل حركة التعامل مع الموظفين في المؤسسات الحكومية.
- ✓ تمنح فرصة فتح قنوات تواصل جديدة بين المقيمين على إدارة المؤسسة وبين المواطن، مما يقوم على تسهيل الأعمال والمعاملات الحكومية وينهي الكثير من الشكاوي والصعوبات المرتبطة بها.
- ✓ التحول إلى الحكومة الالكترونية يؤدي إلى تحسين أداء الخدمات الحكومية بوقت أقصر وبجودة أعلى.

2-2/ خفض تكاليف الإنتاج وزيادة ربح المؤسسة:

إن الشكل التقليدي للمؤسسة الذي يتم الاعتماد فيه على استعمال عدد كبير من الموظفين واستعمال الهياكل التنظيمية المعقدة، يختلف عن الشكل الالكتروني للمؤسسة الذي يحتاج قوى عاملة قليلة دون الالتزام بمواقع جغرافية معينة، هذا يقوم بدوره بانعكاسه على التكلفة، ويؤدي إلى تخفيضها .

2-3/ اتساع مجال الأسواق التي تتعامل فيها المؤسسة:

وذلك بسبب التغطية الكبيرة لشبكات الاتصال الالكترونية والتي عن طريقها تزول القيود الجغرافية وهذا يقوم بجعل المشتري بالاستحواذ على نسبة اكبر للاختيار والتفضيل بين المنتجات المتنوعة.

2-4/ تحسين جودة المنتجات وزيادة الدرجة التنافسية للمؤسسة:

تمنح الإدارة الالكترونية للمؤسسة فرصة التواجد عن قرب من العملاء والمستهلكين، وهذا الأمر يقوم بتوفير المعلومات عن رغبات العملاء والمشتريين، وذلك فيما يرتبط بإنتاج المنتجات المطلوبة، وهذا بدوره يمكن المؤسسة من تطوير جودة المنتجات، فضلا عن تطوير مستويات الخدمة المقدمة، مما يسبب إلى زيادة التنافس المؤسسة مع المؤسسات الأخرى.²

¹ - عبد السلام معيوف، علي محمد المسماري، إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بالمنظمات الليبية، ص ص 40-43، بتصرف.

² - المرجع نفسه، ص ص 40-43،

3/- وظائف الإدارة الإلكترونية:

لقد أدى التطور الهائل في العصر الحالي عصر الثروة التقنية إلى حدوث تغيرات واضحة في الوظائف التقليدية للإدارة تحولت إلى وظائف إلكترونية، من أجل الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد والطاقات ويذكر أن تكنولوجيا المعلومات المعاصرة ساهمت في إحداث تغير في العملية الإدارية التقليدية، لذا تقوم الإدارة على مجموعة من الوظائف والتي تمكنها من إنجاز المهام المسندة إليها بشكل فعال، بالإضافة إلى أن هذه الوظائف تساهم في اتخاذ القرارات والوصول إلى الأهداف المحددة تشبه إلى حد كبير تلك الوظائف الموجودة على مستوى الإدارة التقليدية، إلا أن الفارق بينهما هو أن الإدارة الإلكترونية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات وأحدث التقنيات وأصبحت تعتمد على نظم المعلومات في التخطيط وفي تصميم الهياكل التنظيمية، وإدارة فرق العمل الجماعي، وتحقيق التنسيق والرقابة عن بعد، أما الإدارة التقليدية الروتينية فتكتفي بكل ما هو تقليدي قصد القيام بهذه الوظائف، لذلك تعتبر الإدارة الإلكترونية نمط جديد ترك أثاره الواسعة على المنظمات والمجالات خاصة عمليات التهيئة أو الإصلاح البنية التنظيمية، هكذا قد أسهمت هذه التغيرات التكنولوجية المهمة في خلق أسلوب جديد للإدارة، وإن هذه التقنيات ساهمت هي أيضا في تغيير مضامين ووظائف عملية الإدارة الكلاسيكية حيث نجد الوظائف الأساسية التالية:¹

3-1/ وظيفة التخطيط الإلكتروني:

- أن التخطيط الإلكتروني يعتمد على التركيز بصفة أساسية على استخدام التخطيط الاستراتيجي والسعي نحو تحقيق الأهداف الإستراتيجية، حيث تتم القرارات التي تستخدم النظم الإلكترونية في تخطيط أعمالها بالشمولية لخدمة مختلف أقسام المنظمة وإدارتها، ويعتمد التخطيط الإلكتروني أيضا في ظل الثروة الإلكترونية على استخدام نظم جديدة للمعرفة كنظم دعم القرار، والنظم الخبيرة ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية، كما يعتمد أيضا على تبسيط نظم وإجراءات العمل.
- التخطيط يعني التنبؤ بما سيكون عليه المستقبل مع الاستعداد لمواجهةته وكذلك العملية التي تسمح بتحديد الأهداف والوسائل الأكثر ملائمة لتحقيق هذه الأهداف، ووظيفته لها مجموعة من الخصائص منها الدقة في مكونات ومراحل العملية التخطيطية، والواقعية في التخطيط والتعامل مع الأمور المختلفة بالإضافة لتوفر عنصر المرونة بهدف التكيف مع المستجدات دون التأثير على الفعالية.
- فالتخطيط عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والقابلة للتجديد والتطوير المستمر خلافا للتخطيط التقليدي، فهو انتقال وظيفة التخطيط من مستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الدنيا أي مشاركة كل من الإدارة والعاملين في التخطيط والتنفيذ على عكس الموجود على مستوى الإدارة التقليدية.

¹- موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مقال مجلة الباحث، العدد 09، المجلد 02، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص 89.

- فالخطيط في سياق الإدارة الالكترونية يقوم على وضع خطط متعددة للظروف المختلفة، خطط مرنة جدا من أجل الالتزام بالاستجابة الديناميكية للتغيرات تركز على الزبائن وحاجاتهم الآنية والمحتملة تتأسس على الثقة التي تعتبر الأداة الرئيسية¹.

3-2/ وظيفة التنظيم الإلكتروني:

يعد التنظيم الإلكتروني هو الإطار الواسع الفضفاض لتوزيع أكبر للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية - الأفقية - التي يحقق التنسيق الآني وكل مكان من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم فمع الانترنت يتم التحول من منظمة التركيز على الهياكل والخصائص التنظيمية الرسمية إلى منظمة التركيز على الهدف الواحد المتقاسم.

ويذكر أن التنظيم الإلكتروني للمنظمات المعاصرة يعتمد على إجراء تغييرات في مستويات وشكلا لهياكل التنظيمية، فيتم تحويلها من الشكل الطويل إلى الشكل المفلطح.

كما يتطلب أيضا إحداث تغييرات في الهياكل التنظيمية نفسها لمواجهة كل مشكلات التنظيمات الإدارية التقليدية والقضاء عليها، ويتم ذلك من خلال تجميع الوظائف أو إعادة توزيع الاختصاصات، أو استبعاد بعض الوحدات الإدارية من التنظيم، واستحداث بعض الوحدات التنظيمية الجديدة، كما يتطلب التنظيم الإداري للمنظمات المعاصرة أن يتضمن العديد من الوحدات الإدارية الجديدة والتي يتمثل أهمها بصفة أساسية في الوحدات التالية²:

✓ إدارة قواعد البيانات والمعلومات والمعرفة إلكترونيا.

✓ إدارة الدعم التقني للمستفيد.

✓ إدارة علاقات العملاء إلكتروني.

يعد الهيكل التنظيمي الإلكتروني أحد أهم مستلزمات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، وقد يحمل الهيكل الإلكتروني في مضمونه النظري ذات الخصائص الهيكلية التقليدية من وظائف رئيسية وأخرى سائدة وثالثة فنية، فضلا عن توزيع الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات ونحوها، إلا إن السمة الغالبة في الهيكل الإلكتروني هي الاستخدام المكثف والمناسب لتقنية المعلومات بأركانها الرئيسية، ولأجل تحويل الهيكل التقليدي إلى هيكل إلكتروني لابد من دراسة علاقات العمل وطبيعة الهيكل التقليدي في المؤسسة.

3-3/ وظيفة التوجيه الإلكتروني:

يعتمد التوجيه الإلكتروني بالمنظمات المعاصرة على وجود القيادات الإلكترونية والتي تسعى إلى تفعيل دور الأهداف الديناميكية والعمل على تحقيقها كما يعتمد أيضا وجود قيادات قادرة على التعامل الفعال بطريقة إلكترونية مع الأفراد الآخرين والقدرة على تحفيزهم وتعاونهم لإنجاز الأعمال المطلوبة كما يعتمد التطبيق الكفء

¹- موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مرجع سبق ذكره، ص 90.

²- فرطاس فتحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية و دورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 02، 2006، ص 307.

للتوجيه الإلكتروني على استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة كشبكة الإنترنت بحيث يتم إنجاز وتنفيذ كل عمليات التوجيه من خلالها¹.

3-4/ وظيفة الرقابة الإلكترونية:

تعد الرقابة الإلكترونية أكثر قرباً من الرقابة القائمة على الثقة بدلاً من الرقابة التقليدية القائمة على العلاقات والمساءلة الرسمية وهذا يفسر الاتجاه المتزايد نحو التأكيد على الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني بين العاملين والإدارة، وهذا ما يحول الرقابة كرسيد إلى الرقابة كعملية وتدفق مستمر، وهناك العديد من المزايا للرقابة الإلكترونية منها²:

- ✓ أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلاً من الرقابة الدورية.
- ✓ تحقيق الرقابة بالوقت وفي الآن الحقيقي بدلاً من الرقابة القائمة على الماضي فهي تحقق الرقابة بالنتائج بدلاً من الرقابة بالتقارير.
- ✓ الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية في الرقابة فلا شيء يتفاقم داخل المنظمة دون معرفته أولاً وهذا مما يقلص إلى الحد الأدنى المفاجآت الداخلية.
- ✓ إن الرقابة الإلكترونية تتطلب تحفز العلاقات القائمة على الثقة، وهذا مما يقلل من الجهد الإداري المطلوب في الرقابة.
- ✓ إن الرقابة الإلكترونية تقلص مع الوقت من أهمية الرقابة القائمة على العمليات أو الأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج فهي إذن أقرب إلى الرقابة بالنتائج.
- ✓ أن الرقابة الإلكترونية تساعد على انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في المنظمة إلى حد كبير من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجآت والأزمات في المنظمة.

المطلب الثاني: نشأة ومفهوم وأهمية رقمنة الإدارة الجبائية

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

سنتطرق في هذا المطلب إلى نشأة الرقمنة وتطورها التاريخي و أيضاً مفهوم رقمنة الإدارة الجبائية وأهمية رقمنة الإدارة الجبائية.

¹ - محمد محمود علي النعمان ، درجة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس المرحلة الثانوية، مجلة الناصر، العدد 08، جويلية 2016، ص ص 159-161.

² - حسام محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 68.

1/- نشأة الرقمنة وتطورها التاريخي

يرجع مفهوم الرقمنة إلى التطورات التاريخية العديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها¹، حيث بدأت الرقمنة منذ عام 1679 عندما طور جوت "فريد فيلهلم ليبنتز" أول نظام ثنائي على الإطلاق، قام بعد ذلك بتأليف كتاب يعرف باسم "شرح الأنظمة الثنائية" في عام 1703 لمساعدة الآخرين على فهم النظام الثنائي، في عام 1755، كتب صموئيل جونسون، وهو رائد آخر في النظام الثنائي، كتابا لشرح النظام الثنائي من منظور أوسع، ووصفه بأنه طريقة حسابية فريدة تستخدم تقدما بسيطاً مشابهاً للطريقة التي استخدمها الصينيون منذ آلاف السنين.

في عام 1956 قدمت شركة IBM عالم الأعمال إلى الأقراص المغناطيسية وبيانات الوصول العشوائي باستخدام "RAMAC305" و"RAMAC650" (محاسبة ذاكرة الوصول العشوائي)، والتي تم استخدامها لأول مرة في نظام حجز الخطوط الجوية المتحدة، تضم كل واحدة منها 350 وحدة تخزين على القرص، والتي تزن طناً وتوفر سعة إجمالية تبلغ واحد 5 ميغا بايت أي ما يعادل تقريباً سيارة ميتسوبيشي ميراج، وملف صورة عالية الدقة مقاس 4 x 3 بوصة .

ادعى البيان الصحفي لشركة IBM الذي أعلن عن "RAMAC" أن المعاملات التجارية ستتم معالجتها بالكامل فور حدوثها هذا ما يجسد قيمة الرقمنة، والتي كانت وال تزال معالجة أسرع وأكثر كفاءة .

في عام 1960 كي لا يتفوق عليها منافسها أطلقت شركة الخطوط الجوية الأمريكية نظام Sabre الحجز الرحلات، والذي عالج 84000 مكالمات هاتفية في اليوم وخزن 807 ميغابايت من الحجوزات، وجدول الرحلات، وجرى المقاعد.

أما بالنسبة لعام 1968 فقد بدأت مكاتب الولايات المتحدة في استخدام تسجيلات الفهرسة المقروءة آلياً (مارك)، تم تنفيذ مشروع مارك التجريبي الأولي بواسطة مكتبة الكونجرس وتضمن نقل بيانات الفهرسة لحوالي 116000 عنوان إلى أشرطة مغناطيسية يمكن قراءتها آلياً لتسهيل التوزيع.

بحلول نهاية يونيو من عام 1968 تم توزيع حوالي 50000 سجل لاستخدامها في إنتاج كتالوجات الكتب وبطاقات الفهرس وأدوات المكتبة الأخرى، بينما تم إدخال ماكينات "cashpoint" (السلائف المبكرة لأجهزة الصراف الآلي) ATMS في لندن قبل ما يقرب من عقد من الزمن.

سمح تطوير التكنولوجيا الرقمية لبنوك الادخار السويدية بالبدء في اختبار النقطة النقدية الشبكية في عام 1968 للاتصال بأجهزة الكمبيوتر الخاصة بالبنك والملفات الرقمية، وتقديم تجربة مستخدم أكثر اكتمالاً، حيث يمكنهم الآن أيضاً التحقق من أرصدة حساباتهم وسحب مبالغ مختلفة دون التفاعل مع صراف بشري.

وفي الفاتح من عام 1979 أطلقت "Fedex" نظام العملاء والعمليات والخدمات عبر الإنترنت، وقامت "COSMOS" برقمنة إدارة الأشخاص والحزم والمركبات وسيناريوهات الطقس في الوقت الفعلي، مما يسمح بتحديثات غير مسبقة في حالة التسليم.

¹ - أحمد الكبسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، المجلة العربية 300، العدد 29، 2008، ص 6.

أما بالنسبة لعام 1984 و لأول مرة، سأل مكتب الإحصاء الأمريكي المستجيبين عن استخدامهم لأجهزة الكمبيوتر في المنزل في ذلك الوقت، كان 8% من جميع الأسر الأمريكية تمتلك جهاز كمبيوتر شخصي بحلول عام 2016، أبلغ 89% من الأسر الأمريكية عن امتلاكه الأجهزة الكمبيوتر بما في ذلك الهواتف الذكية، وكان لدى 81% اتصال إنترنت واسع النطاق.

تم إطلاق أول شبكة خلوية G2 في فنلندا في عام 1991، باستخدام الإشارات الرقمية بدلا من الإرسال التناظري بين الهواتف المحمولة والأبراج الخلوية زادت شبكات G2 من سعة النظام وأدخلت خدمات بيانات ثورية في ذلك الوقت مثل الرسائل النصية، والتي من شأنها أن تصبح واحدة من أكثر أشكال الاتصال انتشارا في العقود القادمة، ربما في أول معاملة تجارية إلكترونية على الإطلاق كانت في السنة 1994، تم تقديم طلبات عبر الإنترنت من بيتزاهايت.

للمرة الأولى وفي عام 2003، تجاوزت المدفوعات الإلكترونية النقد والشيكات كأسلوب الدفع المفضل للمستهلكين الأمريكيين، وقد ساهم ذلك في الطلب المتزايد لبطاقات الخصم كخيار للدفع.

أطلقت "Exela Technologies" الإصدار الأول من الماسحات الضوئية للشركات "DocuScan" وقد حدث هذا في سنة 2004، والتي تطورت إلى خط "IntelliScan" للماسحات الضوئية، التي تتضمن تقنية التعرف الضوئي على الأحرف المدمجة وبرامج استخلاص البيانات الذكية، حيث يعد "IntelliScan" حاليا أحد أسرع منصات المسح في العالم. بعد ما يقارب 20 عاما وفي سنة 2012 من البيع عبر الإنترنت تجاوزت مبيعات التجارة الإلكترونية السنوية تريليون دولار في جميع أنحاء العالم لأول مرة.

وبعد إحصائيات سنة 2014 بلغ عدد مستخدمي الإنترنت حول العالم 3 مليارات. وبعد التطورات التي عرفها العالم وفي العام 2020 دخلت "Mastercard" و "Exela" في شراكة لإطلاق حل pay-To-Request، والذي أصبح الأول من نوعه في PAY.UK أكبر، تتيح هذه التقنية قدر من الاتصالات والمرونة لكل من دافعي الفواتير والدافعين من خلال خدمة مراسلة آمنة وموحدة.

لقد كان التحول الرقمي أحد أكثر الاتجاهات ثباتا وشهرة على نطاق واسع والتي شكلت أكبر تحديات العصر الحديث، وأصبحت تكنولوجيا التعلم الآلي وتحويل المستندات الورقية إلى أصول رقمية بالكامل، أسرع وأسهل من أي وقت مضى وبدرجة متزايدة من الدقة.

2/- مفهوم رقمنة الإدارة الجبائية:

2-1/ تعريف رقمنة الإدارة¹:

أولا نعرف رقمنة الإدارة قبل التطرق إلى مفهوم رقمنة الإدارة الجبائية، بحيث يشير الكثير من الباحثين إلى نفس المعنى لمفهوم رقمنة الإدارة والإدارة الإلكترونية، وتوجد العديد من التعاريف نذكر من بينها ما يلي:

¹ - علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية و تأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه، مجلة جامعة بابل، العلوم الإنسانية، المجلد 24، العدد 04، 2016.

➤ التعريف الذي جاء به علاء عبد الرزاق السالمي بأنها: تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية كافة (الإجراءات الطويلة باستخدام الأوراق) إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق أي الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً¹.

➤ التعريف الذي أتى به نجم عبود نجم بأنها: تلك العملية الإدارية القائمة على الاستفادة من الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكة الأعمال في التخطيط والتوجيه، والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية من أجل تحقيق الأهداف².

➤ أما بالنسبة لسعد غالب ياسين يرى على أنها: منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً عبر الشبكات، وإذا اقتبسنا التعريف الكلاسيكي للإدارة باعتبارها وظيفة إنجاز الأعمال من طرف الآخرين، فيمكننا القول على أن الإدارة الإلكترونية تقوم بوظيفة ديناميكية مستمرة. من أجل تحسين وتسريع إنجاز الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصال وعلى رأسها الانترنت³.

2-2/ تعريف رقمنة الإدارة الجبائية:

لا يوجد تعريف محدد لرقمنة الإدارة الجبائية، حيث هناك العديد من التعاريف فهناك من عرفها على أنها: استخدام هذه الأخيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال للقيام بمهامها ومسؤولياتها، بهدف تحسين خدماتها وتبسيط الإجراءات على المكلفين بالضريبة، ومنه توفير الوقت والجهد في إنجاز الأعمال بهدف زيادة التحصيل الجبائي والإنقاص من حالات التهرب الضريبي⁴.

➤ وتعرف كذلك أنها: "الإطار الذي يتم من خلاله تنسيق ومزج الموارد المادية والمالية والبشرية لتحويل البيانات والمعطيات الجبائية، والتي تحول من مدخلات نظام المعلومات الجبائي إلى مخرجات، وهي المعلومة الجبائية لتحقيق الأهداف المسطرة من الإدارة الجبائية⁵.

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

1- علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه، مرجع سبق ذكره.

2- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية الإستراتيجية الوظائف المجالات، دار البازوري، عمان، 2009، ص 157.

3- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية و أفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص 03.

4- قناص علي، زين يونس، التصريحات الجبائي الإلكترونية وأثرها في زيادة الحصيلة الجبائية في ظل عصريّة الإدارة الجبائية، مجلة المقرري للدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، الجزائر، المجلد 5، العدد 2، 2021، ص 218.

5- أكلي نعيمة، فعالية الرقابة الجبائية في ظل نظام معلومات جبائي، ملتقى وطني حول الرقابة الجبائية في الجزائر، جامعة تيزي وزو، الجزائر، 28 و 29 أكتوبر 2015، ص 17.

3/- أهمية رقمنة الإدارة الجبائية:

- تظهر الأهمية البالغة التي تكسبها الإدارة الجبائية من خلال أحداث عملية الرقمنة في النقاط التالية¹:
 - تبسيط الإجراءات داخل الإدارة الجبائية، وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات المقدمة للمكلفين.
 - تسهيل إجراءات الاتصال بين الإدارة الجبائية ومختلف المؤسسات.
 - الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل إدارة الضرائب.
 - تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجابيا على عمل الإدارة الجبائية، وربح أماكن التخزين والرشفة.
 - تقديم الخدمات للمكلفين بصورة مرضية خلال 24 ساعة .
 - تعميق مفهوم الشفافية والبعد على المحسوبية وتحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز الأعمال الجبائية.
 - اختصار الوقت في التنفيذ وتخفيض التكاليف الناتجة عن أعمال الإدارة التقليدية.
- كما هناك ما يرى أن أهمية رقمنة الإدارة الجبائية تتمثل في²:
- التقليل من الضغط الجبائي وتخفيضه.
 - تعزيز وترشيد الإجراءات الجبائية.
 - تبسيط إجراءات تسيير وتفعيل الضريبة.
 - تسهيل وتبسيط المعاملات الإدارية الجبائية.

المطلب الثالث: خصائص ووظائف رقمنة الإدارة الجبائية

1/- خصائص رقمنة الإدارة الجبائية:

تقدم رقمنة الإدارة الجبائية وجها آخر مغاير لوجه الإدارة العادية، وتعتبر أداة فعالة في جميع العمليات خلال الوقت الحاضر، وتتمثل خصائص رقمنة الإدارة الجبائية في خصائص الإدارة الإلكترونية والتي تتمثل في³:

➤ **السرعة والوضوح:** إن كثير من المعوقات الإدارية والعقبات التي ترسخت وبقيت لسنوات على حواجز البيروقراطية يمكن أن تتلاشى وتصبح ماضيا بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة⁴ الجبائية الإلكترونية، والتي تعطل قوانينها وظروف أعمالها الورقية إنجازا لمعلومات. ففي ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى وقت طويل.

¹ - شعباني لطفي وآخرون، دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز عمل النظام الجبائي الجزائري، المؤتمر الدولي العلمي حول الإدارة الإلكترونية بين الواقع و الحتمية، عمان، الأردن، 6 و 8 نوفمبر 2017، ص 4.

² - المرجع نفسه، ص 05.

³ - شيلي أحلام، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء التنظيمي، دراسة ميدانية لبعض مؤسسات تسيير الموانئ البحرية الجزائرية، أطروحة دكتوراه علوم، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، الجزائر، 2020، ص ص 14-15.

- **عدم التقيد بالزمان والمكان:** من خصائص الإدارة الجبائية الإلكترونية أنه بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم، فهي لا تتقيد في عملها بزمان معين، فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الانترنت أو عبر أجهزتها 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.
- **إدارة المعلومات:** لا تقوم الإدارة الجبائية الإلكترونية على ممارسات الأفراد من موظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها، بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة، ومن ضمن تلك البرامج ما يتيح للمراجع انجاز معاملاته عبر شاشاتها وأزرارها وتبسيطها له بدرجة أشبه بالتعليمية. كما تهتم بإدارة الملفات وليست الاحتفاظ بها وتكديسها فوق بعضها البعض على أرفف أرشيف الإدارة، ولا يعني هذا أن الإدارة الجبائية الإلكترونية لا تحتفظ بالمعلومات والبيانات، بل تضمن لها وسائل حفظ الأمانة.
- **المرونة الإدارية الجبائية:** الإلكترونية مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل أمكنها للاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، متعددة بذلك حدوث الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يعين الإدارة الجبائية على تقديم الكثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبدا بفعل تلك العوائق في ظل الإدارة التقليدية.
- **الرقابة المباشرة والصادقة:** ومن خصائص الإدارة الجبائية الإلكترونية أنه أصبح بإمكانها أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور وهكذا يصبح لدى الإدارة الجبائية تلك الأداة المضمونة الصادقة التي تقيم بها أنشطتها، وتتابع بها مواقعها باطمئنان، بعيدا عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارة التقليدية، بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات، فضلا عن بطء هذا الأسلوب، ويمكن بوضوح كشف هذا الفارق حين ننصوّر إدارتين¹.
- **السرية والخصوصية:** من خصائص الإدارة الجبائية الإلكترونية السرية والخصوصية للمعلومات والبيانات الجبائية المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفاذ إلى تلك المعلومات، فعلى الرغم من الوضوح والشفافية اللذين تتمتع بهما الإدارة الجبائية الإلكترونية إلا أن هذا لا ينطبق بطبيعة الحال على مختلف أنواع المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الجبائية الإلكترونية على الإدارة التقليدية، إذ أن قدرتها على الإخفاء والسرية أعلى، ولديها أنظمة منع الاختراق، مما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمر بالغ الصعوبة.

¹ - شيلي أحلام، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء التنظيمي، دراسة ميدانية لبعض مؤسسات تسيير الموانئ البحرية الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص 15.

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

➤ معالج لتحسين الأداء بشكل فعال: حيث أن الإدارة الجبائية التي تقوم على نظام تكنولوجي يكون لها القدرة على معالجة جميع المشاكل بشكل أسرع مقارنة بالطرق التقليدية التي يديرها الإنسان بمفرده. حيث يضم النظام التكنولوجي كل وحدة معالجة مركزية وإدارة التخزين، ونظام الشبكة والتشغيل نظام قاعدة البيانات اللازمة¹.

2/- وظائف رقمنة الإدارة الجبائية:

تطورت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير خلال السنوات الأخيرة، وقد أحدثت تغييرا جذريا في مجال الإدارة الجبائية.

رقمنة الإدارة الجبائية يعني استخدام التكنولوجيا لتحسين وتسيير عمليات جمع الضرائب وإدارة النظام الجبائي وفيما يلي بعض الوظائف المتعلقة برقمنة الإدارة الجبائية²:

- محلل البيانات الجبائية: يتعين على هؤلاء المحللين تحليل البيانات المالية والجبائية واستخلاص الأنماط والاتجاهات منها يستخدمون البرمجيات وأدوات التحليل لتوليد التقارير والتوصيات التي تساهم في تحسين كفاءة وفعالية جمع الضرائب.
- مهندس برمجيات الجبائية: يقوم المهندسون البرمجيات بتطوير وصيانة الأنظمة الجبائية الرقمية يتعين عليهم فهم متطلبات العملاء وتصميم وتطوير برامج قوية وآمنة لتحسين إجراءات جمع الضرائب وتوفير البيانات بطريقة موثوقة.
- مدير مشروع تحويل الجبائية إلى النظام الرقمي: يتولى هؤلاء المديرون مسؤولية إدارة وتنسيق جهود تحويل الجبائية من النظام التقليدي إلى النظام الرقمي يعملون على تخطيط وتنفيذ ومراقبة المشروع وضمان تحقيق الأهداف المحددة في الوقت المحدد وبالموارد المتاحة.
- خبير قانوني في الجبائية الرقمية: يعمل الخبراء القانونيون في مجال الجبائية الرقمية على فهم القوانين واللوائح المتعلقة بتطبيق الضرائب وجمعها بواسطة الأنظمة الرقمية، يستشيرهم المسؤولون الجبائيون لضمان الامتثال للقوانين وتطبيق أفضل الممارسات في هذا المجال.
- مدير أمن المعلومات الجبائية: يتعين على مدير أمن المعلومات الجبائية ضمان أمن وسرية البيانات الجبائية يعملون على تطوير وتنفيذ سياسات الأمان والتدابير الفنية لحماية البيانات المالية والشخصية للمكلفين¹.

¹- شيلي أحلام، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء التنظيمي، دراسة ميدانية لبعض مؤسسات تسيير الموانئ البحرية الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص 16.

²- المرجع نفسه، ص 14.

هذه مجرد بعض الوظائف المرتبطة برقمنة الإدارة الجبائية يمكن أن تختلف الوظائف المتاحة حسب حجم ونوع الهيئة الجبائية ومدى تقدمها في رقمنة العمليات الجبائية، قد يكون هناك أيضا وظائف أخرى تتعلق بالتدريب والتوعية بالجباية الرقمية ودعم المستخدمين في استخدام الأنظمة الجبائية الرقمية.

¹ - شيلي أحلام، دور الإدارة الالكترونية في تطوير الأداء التنظيمي، دراسة ميدانية لبعض مؤسسات تسيير الموانئ البحرية الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص 15.

المبحث الثاني: متطلبات رقمنة الإدارة الجبائية وأثارها على التحصيل الجبائي

المطلب الأول: متطلبات البيئة الداخلية لرقمنة الإدارة الجبائية

ترقية الإدارة الجبائية تحويلها إلى نظام رقمي يتطلب إعداد بيئة داخلية مناسبة هنا بعض المتطلبات الأساسية لرقمنة الإدارة الجبائية¹:

1- **البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:** يجب أن تتوفر بنية تحتية تكنولوجيا المعلومات المناسبة لدعم عمليات الرقمنة، يجب أن تتضمن هذه البنية خوادم قوية وشبكات اتصال سريعة، وأنظمة تخزين قوية وأنظمة أمان وحماية المعلومات.

2- **برمجيات الإدارة الجبائية:** يجب توفر برمجيات متقدمة ومناسبة للإدارة الجبائية، يمكن أن تشمل هذه البرمجيات نظام إدارة الأموال ونظام إدارة الضرائب، ونظام إدارة المعلومات ونظام إدارة العملاء ونظام إدارة المشاريع وغيرها من البرمجيات المرتبطة بالجباية.

3- **قاعدة بيانات متكاملة:** يجب توفر قاعدة بيانات مركزية ومتكاملة لتخزين وإدارة المعلومات الجبائية يجب أن تكون القاعدة قادرة على تخزين كميات كبيرة من البيانات وتوفير واجهات برمجة التطبيقات (APIs) للوصول إلى هذه البيانات.

4- **امن المعلومات:** يجب أن يتم توفير إجراءات أمنية صارمة لحماية المعلومات الجبائية وضمان سرية وسلامة البيانات، يجب تنفيذ إجراءات الوصول المحدودة والتحقق من الهوية وتشفير البيانات وحماية النظام من الهجمات السيبرانية.

5- **تدريب وتأهيل الموظفين:** يجب توفير التدريب والتأهيل المناسب للموظفين لاستخدام الأنظمة والأدوات الجديدة المتعلقة بالرقمنة، يجب أن يتعلم الموظفون كيفية استخدام البرمجيات والأنظمة الجديدة وتحليل البيانات وإدارة العمليات الجبائية بشكل فعال.

6- **التخطيط والإدارة الإستراتيجية:** يجب وضع خطة إستراتيجية مفصلة للرقمنة تحدد الأهداف والخطوات المستقبلية والجدول الزمني للتنفيذ يجب أن يشمل التخطيط أيضا تقييمات دورية لتقدم الرقمنة وتحديثات النظام حسب الحاجة.

تلك هي بعض المتطلبات الأساسية للبيئة الداخلية لرقمنة الإدارة الجبائية، يجب أن يتم توفير هذه المتطلبات لضمان تنفيذ ناجح لعملية الرقمنة وتحقيق الفوائد المرتبطة بها، ومن المهم أيضا الاهتمام بتنفيذ إستراتيجية تدريجية وإشراك الموظفين والمسؤولين في عملية الرقمنة لضمان التبنّي الناجح للتغيير.

المطلب الثاني: متطلبات البيئة الخارجية لرقمنة الإدارة الجبائية

يتطلب نجاح رقمنة الإدارة الجبائية وثائقها القانونية في البيئة الخارجية تقديم الدعم الكافي من قبل الحكومة، الإدارة، والمجتمع، بالإضافة إلى الوعي بأنظمة الحكومة الرقمية وتطورات التكنولوجيا، يمكن للمشورين الضريبيين الاستفادة من الدراسات والأبحاث المتعلقة برقمنة الإدارة الجبائية لتحقيق أقصى استفادة من هذه

¹ (ICDS 2018) منشور في المؤتمر الدولي للفضاءات الرقمية، Digital Transformation and its influence on Tax Administration.

العملية وتعتبر البيئة الخارجية الملائمة هي عنصر أساسي لنجاح عملية رقمنة الإدارة الجبائية، إليك بعض المتطلبات الأساسية للبيئة الخارجية لرقمنة الإدارة الجبائية¹:

1- **التشريعات واللوائح**: يجب أن تتوفر التشريعات واللوائح الملائمة لدعم وتعزيز رقمنة الإدارة الجبائية،

يجب أن تتضمن هذه التشريعات سياسات الخصوصية وحماية البيانات والقوانين المتعلقة بالتوقيع الإلكتروني والتوثيق الرسمي.

2- **البنية التحتية التكنولوجية**: يجب أن تتوفر بنية تحتية تكنولوجية قوية ومتطورة لدعم عملية

الرقمنة، يشمل ذلك الشبكات السريعة والموثوقة والأجهزة المتطورة مثل الحواسيب والخوادم والبرمجيات المتخصصة لإدارة الجبائية.

3- **التوجيه السياسي والدعم**: يجب أن يكون هناك توجيه سياسي قوي ودعم من الجهات الحكومية

والإدارية المعنية، يجب أن يتم تخصيص الموارد المالية والبشرية اللازمة لتنفيذ ودعم عملية الرقمنة.

4- **الأمن والحماية**: يجب توفير إجراءات أمني وحماية قوية لحماية البيانات والمعلومات الحساسة

المتعلقة بالجبائية، يجب تنفيذ تدابير أمنية مثل التشفير والوصول المحدود والتحقق الثنائي.

5- **الثقافة التقنية**: يجب أن يكون هناك توافر الثقافة التقنية والقدرة على التكيف مع التقنيات الجديدة،

يتطلب ذلك توفر التدريب والتثقيف المستمر للموظفين المعنيين بالجبائية.

6- **التعاون والتواصل**: يجب تعزيز التعاون والتواصل بين الجهات المعنية بالجبائية والجهات الخارجية

المعنية، يشمل ذلك التعاون مع البنوك والمؤسسات المالية الأخرى والجهات الحكومية الأخرى، والشركات التكنولوجية.

7- **الشفافية والشراكة**: يجب تشجيع الشفافية والشراكة بين الإدارة الجبائية والمكلفين بالضرائب يجب

توفير المعلومات والخدمات الجبائية عبر القنوات الرقمية بطريقة سهلة الوصول وفهمها.

تلبية هذه المتطلبات يعزز فعالية وكفاءة رقمنة الإدارة الجبائية ويساهم في تحقيق أهدافها المستقبلية تلك هي

بعض المتطلبات البيئية الخارجية التي قد تكون مهمة لرقمنة الإدارة الجبائية، يجب أن يتم تلبية العمل على تحقيقها بشكل فعال لضمان نجاح عملية الرقمنة وتحقيق الفوائد المرتبطة بها.

المطلب الثالث: دور الرقمنة في تعزيز التحصيل الضريبي

يعتبر التحصيل الإلكتروني للضرائب تمام عملية جبائية وتحصيل الضرائب باعتماد وسائل دفع وتحصيل

الالكترونية بعيدا عن الوسائل التقليدية التي تتطلب إجراءات معقدة ووثائق وتزاحم المكلفين لدى إدارة الضرائب.

وهو يمثل منظومة متكاملة من البرامج والأدوات الالكترونية والإجراءات الهادفة إلى تبسيط وتسريع عملية

تحصيل الضرائب وضمان توريدها لخزينة الدولة بأقل تكلفة وجهد.

¹ - المرجع السابق.

1/- مفهوم التحصيل الإلكتروني للضرائب:

هو وفاء المكلف بدفع ما بذمته من مستحقات ضريبية إلى الهيئة العامة للضرائب بإحدى الوسائل الإلكترونية التي تختلف آلياتها وخطواتها من دولة إلى أخرى.

كما يساهم نظام التحصيل الإلكتروني في الدولة إلى تقليل نسبة التكاليف وتسهيل الإجراءات وخفض نسبة الضغط والازدحام في مراكز التحصيل مقارنة بالوسائل التقليدية التي أصبحت غير موثوقة ومضيعة للوقت والجهد وعملية مرهقة للموظف والمكلف، ونجد أن وسائل التحصيل التقليدية وعبر البيروقراطية الراسخة في جهاز الدولة تؤدي عادة إلى تأخير تحصيل الأموال.

واعتماد الخدمة الإلكترونية بما في ذلك الدفع الإلكتروني لا تساهم في تخفيض تكلفة التحصيل فحسب بل تتيح كذلك إمكانية توسيع الوعاء الضريبي، وذلك من خلال تطوير آليات التعرف على هويات المكلفين ومراقبتهم وتسهيل الامتثال من خلال وسائل الكترونية شخصية مثل الهاتف.

تشمل رقمنة الضرائب العديد من الخدمات والمهام:¹

- استخدام النموذج الإلكتروني الموحد لتقديم التصريحات الضريبية المطلوبة أو الاختيارية وبيانات الدخل الأخرى التي تشمل كشوف المرتبات.

- إرسال بيانات المحاسبة أو مصادر أخرى لدعم الإيداعات مثل الفواتير وأرصدة المراجعة.

- استخدام البيانات مثل الكشوف المصرفية في مطابقتها عبر أنواع الضرائب المختلفة.

إضافة إلى ذلك:

- توفير التدقيق الإلكتروني من قبل الجهات الحكومية.

- توفير التقييم الإلكتروني، والسماح لدافعي الضرائب بوقت محدود لتدقيق الضرائب المحسوبة من قبل الحكومة.

فقد أصبحت أغلبية الدول تعتمد على الطرائق والتقنيات الحديثة في تحصيل الإيرادات الضريبية بهدف تبسيط إجراءات تقديم التصريحات الضريبية للمكلفين في الموعد المحدد لها وتسهيل مبالغ الضريبة من قبلهم ومن بين الدول العربية المطبقة لهذه الأساليب بشكل معتبر الأردن، لبنان، ومصر، ومن بين هذه الطرق تحصيل الضريبة بواسطة بطاقة ائتمان، تحصيل الضريبة بواسطة التحويل الإلكتروني عن طريق الانترنت من الحسابات البنكية مباشرة.

2/- مزايا ومكاسب تطبيق رقمنة التحصيل الضريبي:

تلعب رقمنة التحصيل الضريبي دوراً مهماً على صعيد توسيع القاعدة الضريبية، ومحاربة التهرب الضريبي، وزيادة كفاءة الأداء الضريبي من خلال التحول للنظم الإلكترونية للامتثال والتحصيل، التي أصبحت تمكن الحكومات من جمع معلومات دقيقة وفورية حول مدفوعات الرواتب، وأرباح الشركات وحركة مبيعات السلع

¹ - علي غانم شاكر، دور نظام الدفع والتحصيل الإلكتروني للضرائب في تطوير إجراءات التحاسب الضريبي، مجلة المثلى للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 04، العراق، 2017، ص 171.

والخدمات بما يوفر صورة كاملة عن الاستحقاقات الضريبية وتوقعات دقيقة لمستوي الإيرادات الضريبية، بل والتحصيل الآني للضرائب إلكترونياً في بعض الدول.

ويمكن إجمال المكاسب المحتملة من عملية التحول نحو رقمنة التحصيل الضريبي، فيما يلي:¹

- **توسيع القاعدة الضريبية:** ساعدت رقمنة الضرائب في العديد من الدول على زيادة مستويات التحصيل الضريبي، وتوسيع القاعدة الضريبية من خلال التحول للنظم الإلكترونية التصريح الضريبي والامتثال والتحصيل والفوترة الإلكترونية.

على سبيل المثال، أدت رقمنة الضرائب إلى زيادة بنسبة 9650 في القاعدة الضريبية في الهند في أقل من عام واحد مما ساعد على توليد المزيد من الإيرادات العامة.

- **تحسين أداء التحصيل الضريبي:** تساهم عملية الرقمنة في السير الأمثل للعملية الجبائية عن طريق تسهيل عملية التصريح الإلكتروني عن بعد باكتتاب التصريحات والجبائية بصفة آلية ومراجعتها ألياً لتجنب الأخطاء وإرسالها ودفعها إلكترونياً لربح الوقت واستخراج مختلف الوثائق اللازمة دون عناء التنقل، وهو ما يعود على الإدارة الضريبية بالمنافع من حيث اختصار الوقت والتكاليف.

يسمح فرض ضرائب أفضل الحكومات لجمع نفس الإيرادات بضرائب أقل (أكثر كفاءة) أو إلى جمع المزيد من الإيرادات الضريبية بنفس الضرائب.

بالنظر لأهم قاعدة من قواعد الضريبة وهي قاعدة الاقتصاد في نفقات تحصيل الضرائب، فإن التحصيل الإلكتروني يحقق لإدارة الضرائب مكسباً في الوقت وفي تكاليف التحصيل.

- **دمج الاقتصاد غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي:** من خلال تطبيق منظومة الفوترة الإلكترونية مما يساعد على زيادة الثقة في تعامل المكلفين مع مصلحة الضرائب.

- **زيادة الامتثال وتقليل التهرب الضريبي:** وتخفيض عمليات الغش عن طريق إنشاء البطاقة الإلكترونية لإحصاء المكلفين المتهمين، كما تجعل الأمر أسهل للحكومات لربط المعلومات الموجودة في أجزاء مختلفة من النظام الضريبي يكشف التهرب أو التجنب بشكل أفضل.²

¹- صبري الفران، هبة عبد المنعم، دراسة حول رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، جوان 2021، WWW.amf.org.ae
تاريخ الاطلاع : 2024/03/25، الوقت : 14:15.

²- المرجع نفسه.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل مختلف المفاهيم النظرية المرتبطة بمتطلبات رقمنة الإدارة الجبائية حيث تبين لنا أنه يمكن القول أن رقمنة الإدارة الجبائية هي خطوة حاسمة وضرورية في تحقيق التحول الرقمي وتحسين كفاءة وشفافية عمليات الجباية من خلال تبني أنظمة رقمية متقدمة، كما يتم الاعتماد على نظام الرقمنة على مستوى الإدارة الجبائية من أجل تكوين مختلف جوانبها والعمل على القضاء على الطرق التقليدية والمشاكل البيروقراطية، بالإضافة إلى أنها تعزز الشفافية والنزاهة، وتمكن من تحليل البيانات بشكل دقيق ومع التخطيط والتنفيذ السليم.

ويمكن أن تكون رقمنة الإدارة الجبائية عاملاً رئيسياً في تعزيز التحول الرقمي وتحقيق مزايا متعددة للحكومات والمكلفين على حد سواء، كما تساعد على تحسين مراقبة ومتابعة عمليات الجباية وبالتالي تقليل حالات الفساد وتعزيز الثقة بين الجهات المعنية.

الفصل الثاني:
آليات رقمنة
الإدارة الجبائية
وصعوبة تطبيقها
في الجزائر

تمهيد:

يعتبر النظام الجبائي أحد أهم أدوات السياسة المالية التي تعتمد عليها الدولة المختلفة، إذ يشكل انعكاسا لوضع الدولة وطبيعة المجتمع، لهذا سعت الجزائر إلى إصلاح نظامها الجبائي منذ بداية التسعينات من القرن الماضي ولم تكن هذه الإصلاحات متعلقة فقط بالجانب الفني كسن قوانين جديدة تخص ضرائب جديدة وتغيير في المعدلات وكيفية الدفع والتحويل، إنما تعدد ذلك من خلال تبني توجهات جديدة في المجال لإداري تقوم بشكل أساسي على تطبيق تقنيات جديدة في مجال التكنولوجيا الحديثة، والبداية بتحويل التعاملات من ورقية إلى الكترونية وتسهيل عملية التصريح قصد تحسين الخدمات وكسب ثقة المكلفين بالضريبة من جهة وخدمة مصلحة الإدارة من جهة أخرى.

المبحث الأول: آليات رقمنة الإدارة الجبائية

المطلب الأول: الإصلاحات الضريبية

1/- مفهوم الإصلاح الضريبي

تم تعريف الإصلاح الضريبي على أنه التغيرات التي تطرأ على النظام الضريبي في الدولة لمواكبة التطورات الاقتصادية والاجتماعية أو تحقيق خطط التنمية في مرحلة من مراحل النمو، ويمكن أن يكون شاملا لكل الهيكل الضريبي للدولة أو أن يكون هذا الإصلاح جزئيا لنوع معين من الضرائب أو بعض الأحكام الضريبية بعينها وهي عملية تتطلب دراسة متكاملة للنظام الضريبي السائد¹.

هو تلك الإجراءات التي تهدف إلى تغيير الوضع الحالي من أجل الوصول إلى وضع أحسن ، أي هو العمل على سد الفراغات والثغرات القانونية الموجودة بالنظام الجبائي السابق من أجل الرفع من مردوده، ومحاولة زيادة فعاليته بما يخدم الاقتصاد الوطني العام والخاص، حيث تشمل هذه العملية تبسيط للنظام الضريبي القائم من خلال تقليل عدد أسعار الضريبة وجعلها أكثر واقعية وتوسيع الأوعية الضريبية مع استبعاد الفقراء والتخفيف عن أهلهم بشكل يقلل من التكاليف الضريبية ويفعل من النظام الضريبي، ويجعله أكثر اتساعا وتناغما مع الأداء الداخلي المطلوب والتطورات الخارجية المتسارعة².

ويعرف الإصلاح الضريبي أيضا بأنه مجموعة من الآليات التي يمكن من خلالها حل المشكلات والعيوب ومعالجة أوجه القصور، وسد الثغرات الموجودة في النظم الضريبية، لتؤدي دورها في تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها، والنهوض بالسياسة المالية والاقتصادية للدول³.

وإجمالاً، يمكن القول أن إصلاح النظام الجبائي لأي دولة يكون عن طريق إحداث تغييرات في النظام الجبائي بشكل يجعله ينسجم مع السياسة العامة للدولة ومع حاجة الاقتصاد، وذلك بإدخال ضرائب أكثر تطوراً والبحث عن آليات ضريبية تضمن العدالة الاجتماعية، وإعادة توزيع الدخل والثروة، وإلغاء الضرائب التي تشوه صورة الاقتصاد، واختيار أشخاص مؤهلين علمياً وفنياً وأخلاقياً يشكلون الجهاز الضريبي، وهو ما يمكن الدولة من القضاء على التهرب الضريبي، بحيث تصبح الإيرادات الضريبية كافية لتغطية النفقات بما يضمن لها القدرة على النهوض بمشاريعها التنموية⁴.

¹-حنان شلغوم، أثر الإصلاح الضريبي في الجزائر وانعكاساته على المؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة الشركة الجزائرية للمياه قسنطينة -، مذكورة

ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2001-2002، ص 139.

²-رضا خلاصي، شذرات النظرية الجبائية، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014، ص 568.

³-محمد عماد عبد الوهاب السنباطي، الإصلاح الضريبي مع التطبيق على الإدارة الضريبية، دراسة تحليلية مقارنة، مكتبة الوفاء القانونية الإسكندرية، ط01، 2014، ص 21.

⁴-سلوس مبارك، تقييم الإصلاح الضريبي في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الثاني حول الإصلاح الجبائي والتنمية الاقتصادية في الجزائر، جامعة البليدة، يومي 12/13 ماي 2014، ص.ص 3-4.

2/- دوافع الإصلاح الجبائي في الجزائر:

نظرا للوضعية الاقتصادية، الاجتماعية والسياسية التي كانت تعيشها الجزائر، والتحولت التي كان يعيشها اقتصاد الجزائري والانتقال لاقتصاد السوق، وعقد الشراكة مع الاتحاد الأوروبي، والسعي للانضمام لمنظمة التجارة العالمية، هذا ما جعل ضرورة إصلاح النظام الجبائي السابق الذي لا يساير ولا يواكب المستجدات الحديثة، فقد كان يلعب دورا تقليديا وهو التمويل بالإيرادات الجبائية، دون أن يلعب دورا تحفيزيا كما أن ميزانية الدولة لا زالت ليومنا هذا تعتمد على الجباية البترولية، كما كانت هناك ازدواجية التعامل مع المؤسسات التي تنشط داخل الاقتصاد الوطني¹، ويرجع إصلاح النظام الجبائي الجزائري لدوافع محلية وأخرى دولية كما يلي:

2-1/ على المستوى المحلي:

يرجع إصلاح النظام الجبائي الجزائري لعدة دوافع نذكر منها ما يلي:

➤ **ضعف الجهاز الإداري:** إن النقص في المعلومات والبيانات المالية تعكس بالدرجة الأولى ضعف الجهاز الإداري القائم على تنظيم الضرائب وتحصيلها، مما يؤدي إلى زيادة التهرب الضريبي بالإضافة إلى الفساد الإداري².

➤ **تعقد وعدم استقرار النظام الضريبي:** لقد واجهت المؤسسة نظاما ضريبيا معقدا، وذلك نتيجة لتنوع الضرائب وتعدد معدلاتها بالإضافة إلى اختلاف مواعيد تحصيلها، إن هذه العوامل جعلت النظام الضريبي صعب التطبيق والتحكم فيه، مما صعب مهمة إدارة الضرائب والمؤسسة معا.

➤ **نظام ضريبي غير ملائم لمعطيات المرحلة الزاهنة وارتفاع الضغط الضريبي:** لقد أصبح النظام الضريبي القديم غير ملائم ولا يتكيف مع المؤسسة، خاصة بعد الإصلاحات الاقتصادية التي شهدتها الوطن وأمام المعطيات الجديدة للسوق، بالإضافة إلى عدم مرونة النظام الجبائي القديم حيث الزيادة في الحصلة أقل من الزيادة في الناتج المحلي³.

➤ **ثقل العبء الضريبي:** إن المؤسسات الجزائرية كانت تعاني من ارتفاع وطأة الضرائب على أرباح الشركات، ويعتبر العبء الضريبي جد ثقل على المؤسسة بسبب تعدد الضرائب وارتفاع معدلاتها حيث يشكل ضغطا على خزينة المؤسسة، كما أنه يمثل أحد العوامل الرئيسية التي ساهمت في عدم التوازن المالي للمؤسسة.

➤ **عدم فعالية الحوافز الضريبية في توجيه لاستثمار الخاص:** بالرغم من صدور العديد من قوانين الاستثمار الخاص خلال الفترة التي سبقت إصلاحات 1992م، والتي كانت موجهة أساسا لتشجيع الاستثمار في القطاع الخاص من خلال سياسة التحفيز الجبائي إلا أنها فشلت في تحقيق الأهداف

¹ - قدي عبد المجيد، فعالية التمويل بالضريبة في ظل المتغيرات الدولية -دراسة حالة النظام الضريبي الجزائري للفترة (1988-1995)، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 1995، ص 149.

² - طاطة عائشة، النظام الضريبي في كل من سوريا و الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2009، ص 31.

³ - شريف محمد، السياسة الجبائية ودورها في تحقيق التوازن الاقتصادي، مذكرة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، الجزائر، 2010، ص

المرجوة منها، ويعود هذا الفشل إلى أسباب عدة أهمها الإجراءات التعجيزية للقطاع الخاص التي جاءت بها القوانين المتتالية في الفترة الممتدة 1963-1991 إضافة إلى الظروف السياسية والاقتصادية غير الملائمة آنذاك¹.

➤ **ضعف العدالة الضريبية:** يتميز النظام الضريبي الجزائري بابتعاده عن العدالة الضريبية ويتضح ذلك فيما يلي:

- إن طريقة الاقتطاع من المصدر مقتصرة فقط على بعض المداخل دون الأخرى، ويترتب على ذلك اختلاف إمكانية التهرب الضريبي بحيث تنعدم فرص التهرب الضريبي في المداخل الخاضعة لطريقة اقتطاع من المصدر عكس المداخل الأخرى التي تبقى لها إمكانية التهرب الضريبي قائمة.
- إن اختلاف مواعيد تحصيل الضريبة للمكلفين قد تشكل إجحافا في حق بعض المكلفين.
- إن الضرائب المباشرة يغلب عليها طابع المعدل النسبي وليس التصاعدي، علما أن المعدل النسبي لا يراعي حجم الدخل فهو يفرض بنفس النسبة على جميع مستويات الدخل ويترتب على ذلك إجحافا في حق الدخل الضعيفة.
- اختلاف المعاملة الضريبية بحيث نجد المؤسسات العمومية تستفيد من مزايا هامة على عكس المؤسسات الخاصة.

2-2/ على المستوى الدولي:

أما دوليا، فدوافع الإصلاح الجبائي مرتبطة بعدة تحولات هامة تعرضت لها الحياة الاقتصادية الدولية، وتشمل ما يلي²:

- سيطرة الثورة العلمية التكنولوجية لإعادة هيكلة الاقتصاد العالي.
 - الاتجاه المتزايد نحو التكتل الاقتصادي بين الدول المتقدمة.
 - أدت أزمة المديونية التي مست دول العالم الثالث لاستمرار أزمتها التنموية.
- وإضافة لما سبق ذكره، فمن السمات السلبية التي كانت سببا في اللجوء للإصلاحات الضريبية في الجزائر هي الاعتماد على الجبائية البترولية وازدياد حجم الجبائية الخارجية. فالجبائية البترولية تتحكم فيها عوامل خارجية مما يعكس سلبا على مردودية النظام الجبائي إذا ما كانت هناك مؤثرات سلبية.

3/- أهداف الإصلاح الضريبي:

تهدف الإصلاحات الضريبية في الجزائر إلى تحقيق غاية رئيسية تكمن في إنعاش الاقتصاد الوطني بالدرجة الأولى، ومن بين الأهداف التي يسعى الإصلاح الضريبي إلى تحقيقها ما يلي:

¹-قدوري نور الدين، الإصلاحات الجبائية وأهميتها في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر - دراسة حالة الجزائر للفترة (1992-2008)، -، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، الجزائر، 2008، ص 93.

²-كمال رزيق، سمير عمور، تقييم عملية إحلال الجبائية العادية محل الجبائية البترولية في الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 05، جامعة الشلف، 2011، ص 325.

أ. تبسيط النظام الضريبي: إن الهدف من الإصلاح الضريبي هو تبسيط النظام الضريبي سواء فيما يتعلق بالتشريع الضريبي حيث أصبحت القوانين الضرورية واضحة ومدعمة بتفسيرات وتحليلها من طرف المختصين، وترتب على ذلك اكتساب النظام الضريبي لأكثر شفافية ووضوح وانعكس ذلك ايجابيا على إدارة الضرائب.

ب. تخفيف العبء الضريبي: من أهم مساوئ النظام السابق ثقل عبئه على المؤسسة، فقد كان مجحفا في حقها وعادة ما تسبب في اختلال توازنه المالي، وعليه أصبح من الضروري تخفيض المعدلات الضريبية لأن ذلك يحفز المؤسسة بمزاولة وتوسيع وتوسيع نشاطها وكذا التشجيع على تكوين مؤسسات جديدة،

ج. إدارة ضريبية فعالة: إن من شروط نجاح أي نظام ضريبي وجود إدارة ضريبية فعالة تسهر على تطبيقه ومتابعته، ولذلك من الأهداف العامة للإصلاح الضريبي فعالية الإدارة الضريبية من أجل ذلك وضع مخططات تتمثل في:

❖ رفع عدد موظفي الجهاز الضريبي.

❖ إنشاء مدرسة وطنية للضرائب وثلاث مدارس جهوية أخرى من جهة، ومن جهة أخرى ونظرا لأهمية الإعلام في الإدارة الضريبية قامت السلطات بإحداث مركزين جهويين على مستوى ولايتي وهران وقسنطينة إلى جانب مديرية التنظيم والإعلام المكلفة بتنمية عمل الإعلام الآلي وتطبيقاته.

د. محاربة الغش والتهرب الضريبي: قام المشرع بإقرار عدة إجراءات من شأنها التخفيض من ظاهرة الغش الضريبي وتتمثل في:¹

✓ إنشاء ضرائب بسيطة وواضحة يسهل متابعتها.

✓ إجبار المكلفين بمسك دفاتر منتظمة تمكن النظام الجبائي من الوصول إلى حقيقة الأوعية الضريبية مما يزيد من إمكانية التمويل وفعالية النظام.

✓ ربط بعض الإدارات الأخرى بإدارة الضرائب من أجل التنسيق وتبادل المعلومات.

✓ توسيع تقنية الاقتطاع من المصدر للحد من الغش والتهرب الضريبي.

✓ التمييز بين الأشخاص الطبيعيين والمعنويين وإخضاع كل طرف لمعاملة خاصة.

✓ وضع بطاقة ترقيم بواسطة الإعلام الآلي لجميع المكلفين بحيث لكل واحد منهم رقم جنائي واحد رغم تعدد أنشطته مما يسهل كل ما يرتبط بالإقرار الضريبي.

4/- مجالات الإصلاح الضريبي في الجزائر:

لقد كان الإصلاح الضريبي شاملا ومعقدا ومس العديد من الجوانب الضريبية، ويمكن إدراج تلك الإصلاحات على عدة قضايا تتطلب المراجعة ووضع تصورات محددة بشأنها، ومن أهم هذه القضايا ما يلي:

¹- سعاد خرشوش، يمينة دويس، الإصلاح الضريبي وأثره على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، مذكرة غير منشورة لنيل متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير، جامعة خميس مليانة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2016-2017، ص.ص 11-12.

4-1/ إصلاح الإدارة الضريبية:

وقد دلت التجارب الدولية في هذا المجال على أهمية التناسق بين مستوى الإصلاحات الضريبية من ناحية، وفعالية الجهاز الإداري وقدرته على التكيف والتحسين السريع في الأداء من ناحية أخرى بل إن بعضهم أشار إلى أن مقدرة الجهاز الإداري على التصحيح والتكيف السريع تعد العنصر الحاسم في نجاح عملية الإصلاح أو فشلها خصوصا من خلال مراحل التنفيذ الأولى. ويمكن تقسيم عملية الإصلاح الضريبي إلى ثلاث مراحل:

المرحلة الأولى: هي تنفيذ القانون و تحديد الوعاء الضريبي.

المرحلة الثانية: تقييم مقدار الضريبة المستحقة وفقا للقوانين المعمول بها في هذا الشأن وحسب أداة الضريبة المستحقة.

المرحلة الثالثة: هي جباية الضريبة المستحقة.

وفي كل هذه المراحل فإن دور الجهاز الإداري هو دور مهم وحاسم وأن أي ضعف في أية مرحلة سوف ينعكس سلبا على تتابعية العمليات برمتها، خصوصا المرحلة الأخيرة المتعلقة بالجباية و تتمثل تبعا لذلك أهم أهداف إصلاح الجهاز الإداري بزيادة مستوى الالتزام من جانب دافعي الضرائب وتحسينه. وبزيادة كفاءة العمليات الأساسية لتقييم الضريبة ومراجعتها وجبايتها بإدخال آليات كالعصرنة والحوسبة¹.

4-2/ توسيع الوعاء الضريبي: يتم توسيع الوعاء الضريبي من خلال طريقتين:

- الأولى هي خلق أدوات جديدة لتشمل الضرائب أنواعا جديدة كالضرائب على الدخول أو السلع الاستهلاكية، أو الضرائب البيئية التي يكون الغرض الأساسي منها حماية البيئة أو فرض الضرائب على نشاطات القطاع غير المنظم من خلال مؤشرات خاصة تعكس نوع النشاط فيه ودرجته،
- أما الطريقة الثانية فهي زيادة كفاءة النظام بما يسمح بالوصول إلى شرائح لم تكن تغطيها في السابق.

وفي الحقيقة أن النوع الثاني هو المقصود في عملية الإصلاح الضريبي في الدول العربية، حيث يؤدي ضعف الجهاز الإداري المنظم لعملية فرض الضرائب وجبايتها إلى فقدان الدولة جزءا كبيرا من الحصيلة الضريبية.

4-3/ إصلاح الحوافز الجبائية: يهدف التحفيز الضريبي إلى تشجيع المتعاملين الاقتصاديين على الاستثمار و تمكين السياسة أن تأخذ عدة أشكال منها:

- الإعفاء المؤقت أو النهائي من الضرائب.

- تحقيق معدلات الاقتطاع أو تقليص القاعدة الخاضعة للضريبة.

إلا أن هذه السياسة لم تؤدي إلى توسيع الاستثمار لاعتبارين هما البيئة الاقتصادية والاجتماعية التي لم تكن تلائم المبادرات الاستثمارية نظرا لتضمنها هذه القوانين على إجراءات وتعقيدات بيروقراطية كثيرة، فلسياسة التحفيز هذه عدة مزايا تتمثل في:²

¹-سعاد خرشوش و يمينه دوي، الإصلاح الضريبي وأثره على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص 14.

²-سعاد خرشوش و يمينه دوي، الإصلاح الضريبي وأثره على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص.ص 14-15.

✓ رفع الإنتاج نتيجة دعم الاستثمار.

✓ رفع التشغيل في المؤسسات التي حظيت بهذا الدعم.

المطلب الثاني: عصنة إدارة الجبائية

تأثرت الإدارة الجبائية بالوضع الدولي والوطني حيث أصبحت مطالبة بوضع إستراتيجية لعصنة هياكلها قصد السير مع متطلبات العصر الحالي، فتم إنشاء هياكل جديدة على مستوى المصالح الخارجية تتمثل في مديرية كبريات الشركات، مراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب، هدفها تجميع المفتشيات والقباضات حسب طبيعة المكلفين بالضريبة تتكفل هذه الهياكل بمهام جديدة تتمثل في التسيير والرقابة والبحث في المنازعات المتعلقة بالفئات الجبائية إلى تخضع لها.

فهذه العملية رمت لتقليص الهياكل الضريبية من 1288 إلى 406 هيكل إداري تتمثل في، 65 مركزا ضريبيا، 250 مركزا جواريا، بدا من 727 مفتشية، و 480 قباضة. وتم إبقاء الهياكل الأخرى على حالها 01 مديرية كبريات المؤسسات، 09مديريات جهوية، ومفتشيات جهوية، 03 مصالح للبحث والتحقيق، 03 مراكز جهوية، 03 مخابر، 54 مديرية ولائية، 09 قباضات . (ministère des finances 2004).

1/-مديرية كبريات المؤسسات:

تم إنشاء مديرية المؤسسات الكبرى على مستوى العاصمة كخطوة أولى نحو استغناء نظام الجبائية بالجزائر عن الهيكل التنظيمي القديم واعتمدت نظام عصري يعوض نظام اختصاص إقليمي بالاخصاص النوعي، استجابة لانشغالات المكلفين بالضريبة الخاصة بتحسين نوعية الخدمات المتاحة، ثم تلي ذلك إنشاء مراكز للضرائب على مستوى الولايات لتحسين تسيير ملفات المكلفين الخاضعين للنظام الجبائي الحقيقي ومراكز جوارية، إضافة إلى تسيير ملفات الخاضعين للنظام الجزافي على غرار صغار التجار والحرفيين.

ويندرج مسار مديرية كبريات المؤسسات المنشأة بموجب المادة 32 من قانون المالية لسنة 2002، في إطار البرنامج الشامل لتحديث الإدارة الجبائية سواء من الناحية التنظيمية أو العملية بداية عام 1992 التي تميزت بتأسيس ضرائب ذات طابع دولي (الضريبة على أرباح الشركات، الضريبة على الدخل الإجمالي والرسم على القيمة المضافة)، إضافة إلى توحيد المصالح والملفات الجبائية وتبسيط وتوحيد الإجراءات المتعلقة بالتصريح ودفع الضرائب والرسوم (إنشاء التصريح الجبائي 50).

تم فتح مديرية كبريات المؤسسات للجمهور بتاريخ 02 جانفي 2006 بتسيير الملفات الجبائية المتعلقة بالمؤسسات التابعة للقانون الجزائري/ الخاضعة للضريبة على أرباح الشركات والتي يفوق رقم أعمالها 100 مليون دينار جزائري، الشركات البترولية وكذا الشركات الأجنبية التي ليس لها إقامة مهنية في الجزائر. وتتكفل هذه المديرية بما يلي:

- تقوية الضمانات للمكلفين بالضريبة المعترف بها، إضافة إلى توسيع طرق الطعن.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمؤسسات تحديث وتبسيط الإجراءات، ووضع جهاز متكامل للتسيير المعلوماتي للضريبة.

وقد قررت المديرية العامة للضرائب مراجعة النصوص التنظيمية المنظمة لمديرية كبريات الشركات في سياق مواصلة إصلاح القطاع الجبائي وتعزيز عمليات التحصيل، حيث اعتمدت بداية سنة 2017، سقفا جديدا لرأسمال المؤسسات الكبرى المعنية بدفع الضرائب لديها حيث ترفع رأسمالها إلى 200 مليار سنتيم وجاء هذا القرار محاولة لتفعيل عمليات تحصيل ضرائب كبرى الشركات، التي تساهم بتحصيلها الجبائية بجزء هام في ميزانية الدولة السنوية.

2- مراكز الضرائب:

يتبع مركز الضرائب المديرية العامة للضرائب فهو يختص بتسيير الملفات الجبائية وتحصيل الضرائب المستحقة من طرف المكلفين بالضريبة حسب النظام الحقيقي، يهدف هذا المركز تقديم خدمة نوعية بتطوير شراكة جديدة تجمعها بالمكلفين بالضريبة تقوم أساسا على التواجد، الاستماع، الاستجابة، ومعالجة سريعة لكل الطلبات التي يقدمها المكلف بالضريبة.

شكل افتتاح مركز الضرائب النموذجي لروبية في 2009، أول مرحلة رئيسية يتم تخطيطها في إطار هذا المشروع، كان الهدف هو السماح للإدارة الجبائية بتقييم فعالية التنظيم والأساليب وكذا الأدوات المحددة لعمل المركز. وعلى الرغم من تجربته القصيرة سجل المركز النموذجي لروبية أداء متميزا من حيث الأداء المالي، معالجة القضايا النزاعية، الرقابة، والاستقبال. مع هذه العودة الإيجابية قامت المديرية العامة للضرائب في أواخر سنة 2011 بوضع حيز العمل ستة مراكز للضرائب في كل من ولايات: مستغانم، سيدي بلعباس، معسكر، قالمة، أم البواقي وسوق أهراس.

3- المركز الجوّاري للضرائب¹:

يمثل إطلاق هذا المركز مرحلة الانتهاء من برنامج عصرنة هياكل إدارة الجبائية وإجراءات تسييرها، الذي تم الانطلاق فيه سنة 2006، يعتبر المركز الجوّاري للضرائب مخصصة لتسيير الملفات الجبائية وتحصيل الضرائب المستحقة من فئة واسعة ممثلة أساسا في المكلفين بالضريبة التابعين لنظام الضريبة الجزافية الوحيدة. يهدف إنشاء المركز الجوّاري للضرائب الذي يحل محل الهياكل المتواجدة حاليا (المفتشيات والقباضات) إلى ضمان تقديم أحسن خدمة نوعية للمكلفين بالضريبة وذلك من خلال تبسيط وتنسيق وعصرنة الإجراءات. يضع هيكل وحيد مختص يتولى جميع المهام الجبائية الممارسة من قبل المفتشيات والقباضات لتمكينهم من أداء جميع واجباتهم الجبائية.

¹ - أحسن ركي، وسيمر عماري، واقع وآفاق عصرنة الإدارة الضريبية في الجزائر، مجلة أرساد للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد 01، 3 جوان 2020.

4/- إدخال تكنولوجيا المعلومات:

يعتبر إدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال على مستوى الإدارة الجبائية مرحلة هامة في برنامج التحديث وهو ما يتطلب تكييف التشريع الضريبي من أجل التوجه نحو التقنيات غير المادية وتأطير الدخول الإلكتروني للنظام المركزي، وبالفعل قامت الإدارة الجبائية بالاستعانة بمكتب استشارة أجنبي اسباني Indra-Sistemas قصد اقتناء ووضع نظام معلوماتي يشكل أحد الركائز الأساسية لتحديث الإدارة الضريبية لما له من دور في:

- ❖ تقديم للمديرية العامة للضرائب الدعامة في مجال تكنولوجيا المعلومات قصد إتمام مهامها وبلوغ أهدافها.
 - ❖ ضمان الحماية للمعطيات من خلال اللجوء إلى تكنولوجيات الاتصالات المناسبة¹.
 - ❖ تقديم تطبيقات بسيطة الاستعمال تسمح للمستخدمين بممارسة مسؤولياتهم بالفعالية والنجاعة المطلوبتين.
 - ❖ ضمان وجود المعطيات الصحيحة لمجمل المستخدمين المؤهلين وذلك من أجل تحسين والرفع من مستوى أدائهم الإداري.
 - ❖ إعداد تدبير يهدف إلى المحافظة على مستوى المعارف في مجال تكنولوجيا والاتصالات الحديثة لفائدة الموظفين وكل حسب مسؤولياته.
 - ❖ تبسيط الإجراءات لاسيما تلك المطبقة من طرف المكلفين بالضريبة.
 - ❖ البحث عن تحسين الأداء من خلال التدقيق المستمر للأنظمة المعمول بها.
- وعليه فإن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة الجبائية يهدف إلى تحقيق النجاعة من خلال ما يلي:

- الإلمام الشامل بالمكلفين بالضريبة كل حسب وضعيته الخاصة أو خصوصياته.
- تعزيز الثقافة الجبائية لدى المكلفين بالضريبة من خلال اعتماد تقنية التحصيل الإلكتروني.
- المساهمة في تخفيض الحصص التي تمثل مستحقات ضريبية للإدارة الجبائية لدى المكلف بالضريبة والتي يصعب تحصيلها وبالتالي زيادة معدلات التحصيل الضريبي والحد من مشكلة انعدام الثقافة الجبائية التي تعاني منها الإدارة الجبائية.
- التخفيض في مدة دراسة الشكاوى والطعون المقدمة من طرف المكلف بالضريبة كون استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة الجبائية يسمح بالولوج وبسرعة إلى كافة المعلومات الخاصة بالإخضاع الضريبي موضوع النزاع بالنسبة للمكلف سواء تعلق الأمر بمدى احترامه بالتزاماته الجبائية المتعلقة باكتتاب التصريحات الجبائية أو بالنسبة لتسديد الضريبة أو بالنسبة لطريقة تقدير وتأسيس الوعاء الضريبي للمكلف بالضريبة.²

¹- بن علي بلعزوز، أحمد وسان، الإصلاحات الضريبية كأداة لعصرنة و تطوير الإدارة الضريبية بالإشارة إلى حالة الجزائر، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 17، جانفي 2017، ص 70.

²- بن علي بلعزوز، أحمد وسان، الإصلاحات الضريبية كأداة لعصرنة و تطوير الإدارة الضريبية بالإشارة إلى حالة الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص 70.

- التكفل السريع بانشغالات المجتمع الضريبي سواء تعلق الأمر منها بالانشغالات الجبائية أو الانشغالات الخاصة بحسن الاستقبال وتحسين نوعية الخدمة العمومية على مستوى الإدارة الجبائية.
- المعالجة السريعة والفعالة للكم الهائل من التصريحات الجبائية للمكلفين بالضريبة وفي آن واحد.
- سهولة وسرعة التعرف واكتشاف المكلفين بالضريبة الذين يثبت ارتكابهم بالغش والتهرب الضريبي والذين يخلون بالتزاماتهم الجبائية.
- التسيير الفعال والعقلاني للموارد المتاحة بالإدارة الجبائية خلال ممارسة مهامها المتعلقة بالتدقيق والتحقيقات التي تتم على مستوى مصالحها.

5/- رقمنة الإدارة الجبائية:

إن تجسيد تقنية الرقمنة على مستوى الإدارة الجبائية في الجزائر يعتبر تحديا لمواجهة العولمة وكذلك تلبية المخطط التنظيمي الجديد للإدارة الضريبية الذي عرف إحداث هياكل جديدة كمديرية كبريات المؤسسات والمراكز الضريبية وزيادة اتساع رقعة نسيج المكلفين بالضريبة مما يتطلب إمكانيات مادية وعصرية. وفي هذا الإطار باشرت الإدارة الجبائية إصلاحات جوهرية ترمي إلى التحول من أسلوب التغيير التسيير التقليدي إلى أسلوب التسيير الالكتروني وتمثلت الإجراءات المتبعة للوصول إلى إدارة إلكترونية على وجه الخصوص فيما يلي:

- تعميم تقنية الربط عن بعد بالانترنت بين مصالح الإدارة الجبائية لتعزيز التعاون والتنسيق بين هذه المصالح وسهولة الوصول إلى المعلومات الضرورية من طرف مصالح الإدارة الجبائية كلا حسب اختصاصه.¹
- إنشاء موقع الكتروني للمديرية العامة لضرائب، وهو بمثابة نافذة للمعلومات الجبائية من منشورات جبائية، تصريحات جبائية، قوانين ومجالات... الخ وللتفاعل مع مستخدمي الانترنت ونقل انشغالاتهم.
- اعتماد تقنية جديدة للحصول على التعريف الجبائي عن طريق إرسال طلب الترقيم من طرف المكلف بالضريبة عبر البريد الالكتروني للإدارة الجبائية، مما يسهل على المكلف بالضريبة سرعة التعرف والحصول على هذا الرقم عن طريق الموقع الالكتروني.
- وضع نظام التصريح عن بعد في سياق الإدارة الرقمية لخدمة المكلفين بالضريبة كخطوة تجريبية بالنسبة للمؤسسات والشركات التابعة لمديرية كبريات المؤسسات حيث سمحت للمكلفين بالضريبة إمكانية اكتتاب تصريحاتهم الجبائية عن طريق الانترنت عبر موقع جبايتك الذي احدث لهذا الغرض.
- إضفاء الصفة غير المادية على الملف الجبائي للمكلف بالضريبة للقضاء عن النظام التقليدي القائم على المستندات الورقية لتسهيل الملف الجبائي للمكلف في جميع مراحل الإخضاع الضريبي من تأسيس للضريبة إلى الفحص إلى التحصيل الضريبي.

¹ - المرجع نفسه، ص 71.

- اعتماد طريقة الحصول على المستخرج الضريبي باستعمال تقنية الانترنت أو ما يعرف بالمستخرج الضريبي الإلكتروني، فيكفي أن يقوم المكلف بالضريبة بإدخال المعلومات والبيانات الخاصة به على الموقع الإلكتروني للإدارة الجبائية للحصول على المستخرج الضريبي الخاص به، ويهدف المشرع من وراء ذلك إلى إضفاء طابع غير المادي لمستخرج جدول الضريبي.

المطلب الثالث: نماذج جبايتك ومساهمتك

1/- واقع تطبيق جبايتك¹:

حسب بلاغ لوزارة المالية ممثلة بالمديرية العامة للضرائب سنة 2013 على مستوى موقعها الإلكتروني الأتي نصه بالعربية كما يلي: «تتويج وزارة المالية إلى علم المكلفين بالضريبة أنه من الآن فصاعدا يسمى النظام المعلوماتي للمديرية العامة للضرائب الجاري انجازه (JIBAYA'TIC) جبايتك» إن مصطلح (JIBAYA'TIC) هو لفظ كلمة "جباية" باللغة العربية و«TIC» الموافقة لتكنولوجيات الإعلام والاتصال.

وبالجمع بين الاسمين المختصرين، يبقى المستعمل المحرك الرئيسي باعتباره الفاعل الأساسي المتواجد في صميم نشاط الإدارة، وبالتالي فهو يشارك في النظام الجبائي ويستفيد بالمقابل من أفضل خدمة مقدمة له. تركز (JIBAYA'TIC) أهداف سياسة الحكومة الرامية إلى تمكين المواطنين من خدمة عمومية حديثة وذات نوعية لأنها متواجدة في صميم برنامج العصرية، مما يعكس مصلحتها الكبرى في تحسين العلاقة الرقمية التي تتطور بشكل مستمر، مع مستعملي الإدارة الجبائية والتي تتجه على نحو متزايد، لتكنولوجيات الاتصال الحديثة. قدرت تكلفة هذا النظام الإلكتروني بحوالي 28.000.000 بنظام (SAP Systèmes Applications and Products) وهذا الإنجاز كلفت به الشركة الإسبانية المعروفة في مجال المعلوماتية INDRA حيث تقدم هذه البوابة في مرحلة أولى خدمات التصريح والدفع عن بعد للضرائب والرسوم لفائدة المؤسسات التي تديرها مديرية كبريات المؤسسات، في بيئة تضمن البساطة والسهولة والأمن والسلاسة في الاستخدام. ومن المقرر تعميم هذه الخدمة على فئات أخرى من المكلفين بالضرائب التابعين لمراكز للضرائب والمراكز الجوارية للضرائب.

من شأن هذا العرض الجديد للخدمة المقدمة من طرف الإدارة الجبائية أن يحسن صورة وزارة المالية والذي يضاف أصلا إلى برنامج العصرية الغني والخاص بها، مما يستجيب إلى طلب تبسيط وتخفيف بشكل معتبر للإجراءات الجبائية.

وحسب الرسالة رقم 65 للمديرية العامة للضرائب تحت عنوان مديرية كبريات المؤسسات وفي الصفحة الأخيرة، تحت عنوان مديرية كبريات المؤسسات مصلحة حديثة جاء كما يلي "في إطار تحديث النظام الجبائي فان

¹- سيليني جمال الدين، عنون فؤاد، توجه الجزائر نحو الحكومة الجبائية الإلكترونية كآلية لتنفيذ الرقابة الجبائية وتقليل تكلفة التحصيل، مجلة القانون العقاري، العدد 15، 2021، ص 89.

مديرية كبريات المؤسسات بصدد القيام بإضفاء المعلوماتية على الإجراءات الجبائية المتمثلة في الإجراءات الآنية التي تعتبر إجراءات إدارية تتم عن بعد قصد تعويض الشكليات الورقية حيث وضعت المديرية العامة للضرائب موقع الكتروني جديد (www.jibaytic.dz) تحت تصرف المكلفين بالضريبة التابعين لمديرية كبريات المؤسسات يسمح لهم القيام بالتصاريح الجبائية ودفع مستحقاتهم.

فيما يخص الإدارة:

- التشغيل الآلي الكلي لجميع الإجراءات الإدارية بدءاً من استقبال المكلف بالضريبة وصولاً إلى الوعاء والتحصيل وتسيير الملف الجبائي.
- التبادل السريع للمعلومات بين المصالح ومع مختلف المصالح المؤسساتية من خلال تطوير واجهات متعددة.
- رقمنة عمليات تسيير المادة الضريبية.
- التشغيل الآلي لعمليات المحاسبة: عمليات الخزينة، توزيع الرسم على النشاط المهني والحساب الفعلي للمبلغ الرئيسي للتصريح والتعريف بالمكلفين بالضريبة.
- رقمنة التبليغات الموجهة للمكلفين بالضريبة مع إعطاء للمحققين إمكانية القيام بعملية مقارنة بين المعلومات الواردة بعد إنشاء العرائض.
- الحصول على جداول في الوقت المناسب والتي من شأنها أن تسمح بتقييم أداء المصالح ومتابعة مستوى التحصيل حسب صنف الضرائب وقطاع النشاط.
- تقديم معطيات تلخيصية موثوقة للدراسات الاستشرافية والتحليلية واتخاذ القرارات.
- تقليص تكاليف الطلبات المتعلقة بالمطبوعات الجبائية.

فيما يخص المكلفين بالضريبة:

تعتبر بوابة التصريح الالكتروني حلاً يسمح للمكلفين بالضريبة بما يلي¹:

- إجراء العمليات من المقر مع المديرية العامة للضرائب وتجنب التنقلات من أجل تقديم التصريحات الجبائية.
- الولوج إلى الإدارة الجبائية 24/24 ساعة خلال كل أيام الأسبوع.
- تزويد المكلف بالضريبة بالمعلومات حول رزنامته الجبائية المحينة مع التزاماته الجبائية.
- الولوج إلى استمارته التصريحية المودعة والاطلاع عليها.
- الدفع عن طريق الإنترنت لضرائبه ورسومه.
- الاطلاع على دينه الجبائي كله.
- طلب الشهادات الجبائية.
- تقديم طعون (طعون ولائية، تخفيض مشروط.... وغيرها).
- طلب امتيازات جبائية.

¹- بوزيان فيصل، محي الدين محمود عمر، عصرنه الإدارة الجبائية كآلية لتعزيز الثقة وتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد 12، العدد 01، جامعة تيسيميلت، الجزائر، 2021، ص 161.

1-1/ أهداف مشروع تشغيل المنظومة المعلوماتية الجبائية جبايتك:¹

- يرمي المخطط التنظيمي لمصالح المديرية العامة للضرائب إلى تحكم أفضل في فئة المكلفين بالضريبة فيما يخص الأنشطة والأملاك التي يتوفر عليها هؤلاء.
- هذا التنظيم الجديد يتطلب، من الآن فصاعداً، اللجوء إلى الإجراءات الحديثة لمعالجة معلوماتية لكل المعطيات المرتبطة بفرض الضريبة على المكلفين بها وتحصيل مختلف أنواع الضرائب والرسوم.
- هذا المشروع يتطلب أيضاً التكفل بالعمليات المرتبطة فيما بينها والمتعلقة بالرقابة الجبائية والاجتهاد في معالجة القضايا النزاعية وتقديم الجداول الإحصائية الموجزة وهذا من أجل إعداد مؤشرات التسيير والنجاعة بصفة عاجلة وآلية.
- لا يمكن تجسيد هذه الأهداف إلا من خلال إدراج التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال وخاصة تطبيق منظومة معلوماتية ناجعة.

1-2/ النتائج المحتملة من تطبيق مشروع نظام جبايتك:²

- تتعدد النتائج المنتظرة من هذه المنظومة المعلوماتية، ويمكن تلخيصها كما يلي:
- التخفيف من حجم المهام المنفذة من طرف الأعوان، من خلال المعالجة الالكترونية الكاملة لكل الإجراءات المتعلقة بدراسة المعطيات الخاصة بفرض الضرائب والتحصيل والرقابة والمنازعات.
- نزع الصفة المادية عن كل العمليات الجبائية ابتداء من استقبال المكلف بالضريبة وتأسيس الوعاء والتحصيل وكذا تسيير الملف الجبائي، وهذا من خلال المعالجة الالكترونية لهذه العمليات.
- ولوج كل الأعوان إلى المنظومة المعلوماتية من خلال تأهيلات المراقبة.
- التبادل السريع للمعلومات المتعلقة بالبيانات ما بين المصالح ومع المصالح الأخرى المؤسساتية من خلال تطوير الواجهات المتعددة.
- تقديم الجداول البيانية في وقت معقول يسمح بتقييم نجاعة المصالح من جميع الأوجه ومتابعة مستوى التحصيل حسب نوع الضرائب وتبعاً لكل قطاع نشاطي.
- تقديم معطيات موجزة ذات مصداقية من أجل إنجاز دراسات استشرافية والتحليل واتخاذ القرار.
- مركزة قاعدة المعطيات بالنسبة لمختلف فئات المكلفين بالضريبة تسمح بالولوج الآلي للمحققين في المحاسبة إلى البطاقات عند قيامهم بالمهام المسندة إليهم.
- برمجة عمليات التدقيق على أساس المعايير المؤسسة والمحددة بموضوعية بناء على قاعدة المعايير المنسجمة.

¹ - المديرية العامة للضرائب ، على الموقع التالي: <https://www.mfdgi.gov.dz/index.php/ar/modernisation-voir-plus-ar/229>، تم الاطلاع عليه يوم 2024/04/24 على الساعة 13:50.

² - المرجع نفسه.

- التحكم الأفضل في الموارد الجبائية، ومحاربة الاقتصاد الموازي وغير القانوني، ومكافحة كل مظاهر الغش مهما كان نوعها.
- تقليص مدة معالجة الشكاوى النزاعية للمكلفين بالضريبة، وتخفيض في الكلفة الناتجة عن طلب المطبوعات.
- تسهيل عملية ولوج المكلفين بالضريبة إلى حسابهم الجبائي من خلال شهادات الولوج المراقبة وإدراج إجراءات التصريح والدفع عن بعد.

2/- بوابة التصريح الإلكتروني "مساهمتك":

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

تتيح هذه الخدمة للمكلف بالضريبة فرصة تصفية التزاماته الجبائية عبر الإنترنت ومباشرة عملية دفع ملائمة عن طريق التحويل المالي عبر النظام البنكي للدفع الجماعي.

لكي يتم أخذ التصريح الإلكتروني بعين الاعتبار، يجب أن يصحب التصريح إصدار لأمر الدفع مرتبط بالعملية، على النحو المنصوص عليه في هذه الخدمة. يتم تقديم هذه الخدمة للمكلفين بالضريبة التابعين للمديريات الولائية للضرائب التي لا تتوفر على مراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب حيز الخدمة.

تزيل هذه الخدمة الطابع المادي عن الإجراءات اليدوية التالية¹:

- ✓ التصريح الجبائي الشهري (سلسلة ج رقم 50).
- ✓ التصريحات المتعلقة بنظام الضريبة الجزافية (التصريح التقديري سلسلة ج رقم 12 والتصريح النهائي سلسلة ج رقم 12 مكرر).
- ✓ طلب التوطين البنكي.
- ✓ دفع الضرائب والرسوم المتعلقة بالتصريحات الصادرة.

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

- الوصول إلى بيانات التعريف الخاصة (مع إمكانية تحديث رمز الوصول).
- المساعدة في إدخال بيانات التصريحات بالضرائب والرسوم مع الحساب التلقائي لها.
- دفع الضرائب والرسوم المصرح بها عن بعد عن طريق البطاقة البنكية أو البطاقة الذهبية.

¹- حسين كماش، مساهمة الرقمنة في تفعيل عمليات التحري والرقابة الجبائية في الجزائر الكشف: التلخيصي السنوي "ERA نموذجاً"، مجلة دراسات جبائية، المجلد 02/12، العدد 23، 2024، ص 159.

➤ المتابعة المستمرة للتصريحات الصادرة وعمليات الدفع التي تم إجراؤها.

➤ توثيق كامل لعروض خدمات بوابة مساهمتك.

يتم منح المكلف رمز الدخول إلى فضائه الخاص، بعد عملية إدخال البيانات، يظل التصريح في وضع المسودة، في الفضاء الخاص بالمكلف بالضريبة، ولا يمكن لأي طرف آخر الدخول إليه. يتم الإرسال بالضغط على "إرسال التصريح"، وبمجرد إرسال التصريح، يتم تحويله إلى قسم الدفع ويعتبر ذلك إعلان ضمان الاستلام الصحيح للتصريح.

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

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

تعتبر البيانات المرسلة أنها صادرة بصفة قانونية عن المكلف بالضريبة المنخرط أو الممثل الذي فوضه. إن نظام المصادقة للإلكترونية للبوابة هو الأساس والعمود الفقري لهذا المبدأ¹.

أثناء عملية إدخال التصريح، تخضع البيانات لنظام مراقبة وذلك بهدف تحسين مصداقيتها، لا تؤثر هذه المراقبة على مستوى الامتثال الجبائي لمحتوى التصريح والذي تقع مسؤولية تقييمه على عاتق المصالح المختصة، وفي هذا الصدد فإن "مبدأ التصريح" للنظام الجبائي الجزائري محفوظ في وظائف البوابة.

أثناء عملية إدخال البيانات المزودة بنظام المساعدة يتم إجراء عدة مراقبات ترمي إلى ضمان تناسق البيانات. يتم استحضار وحساب الغرامات المتأخرة تلقائياً، كما أن التاريخ المرجعي هو تاريخ البوابة المضبوط بالمنطقة الزمنية للجزائر.

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

¹ - كماش حسين، بوخنوني لقمان، رقمنة الإدارة الجبائية كتوجه لتحسين الخدمات في ظل الإصلاحات الضريبية في الجزائر 1992-2022 حالة البوابتان الإلكترونية "جبايتك" و "مساهمتك"، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 06، العدد: 02، 2022، ص.ص 767 - 782.

يضمن إصدار وصل استلام للمكلف بالضريبة الاستلام السليم للتصريح والدفع عن بعد، كما تحفظ جميع التصريحات وعمليات دفع الضرائب والرسوم والتي تعتبر قابلة للاستغلال تقنيا من طرف المصالح في الأرشفة، في الشكل الذي قدمها المكلف بالضريبة. (دفتر أحكام العامة المتعلقة بالإجراءات الإلكترونية لبوابة "مساهمتك")¹.

¹ - كماش حسين، بوخدوني لقمان، رقمنة الإدارة الجبائية كتوجه لتحسين الخدمات في ظل الإصلاحات الضريبية في الجزائر 1992-2022 حالة البوابتان الإلكترونية "جبايتك" و "مساهمتك"، مرجع سبق ذكره، ص 782.

المبحث الثاني: المعوقات المرتبطة برقمنة الإدارة الجبائية

المطلب الأول: معوقات تطبيق الإدارة الضريبية الالكترونية

1/- نقص الإلمام التشريعي:

إن ما يميز المنظومة القانونية المتعلقة بالمعاملات الالكترونية هو كونها شحيحة ولا تلم بمختلف الجوانب المتعلقة بأحكام الإدارة الالكترونية وكيفية تنفيذ هذا البرنامج، الأمر الذي يفيد نقص الاعتناء التشريعي بما هو رقمي وتكنولوجي، عكس ما نجده مثلا في الدول التي ترغب حقيقة في التحول الرقمي والتي جهزت ترسانة قانونية للإحاطة بكل ما يتعلق بتنفيذ البرنامج الالكتروني، كما هو الأمر في فرنسا التي أصدرت في سنة 2003 على سبيل المثال 12 مرسوما خاصا بالإدارة الالكترونية¹.

نلاحظ كذلك أن المشرع فضل ترك الخيار للمكلفين بالضريبة لاختيار طريقة التعامل مع الإدارة الضريبية، بمعنى أنه لم يلزم المكلف مثلا بالتصريح الجبائي بالطريقة الالكترونية ولم يشترط كذلك أن يكون الدفع الكترونيا، مما يقلل من أهمية الخدمة الالكترونية ويجعلها عملية ثانوية يمكن القيام بها أو البقاء في نفس الإطار التقليدي، ويتجلى هذا الطرح من خلال ما ورد في النصوص القانونية المتعلقة بالخدمات الالكترونية أين جاءت بصيغة الاختيار وليس الإلزام، كما جاء في نص المادة 65 من قانون المالية لسنة 2020 التي منحت للمكلف بالضريبة الخيار في التصريح والدفع الالكتروني.

2/- نقص الإمكانيات المادية والبشرية:

إن أهم عامل لنجاح برنامج الإدارة الالكترونية في توفير المتطلبات التقنية من التوصيلات الأرضية والخلوية وتكنولوجيات المعلومات وشبكات الاتصالات²، بالإضافة إلى شبكة الانترنت التي تعتبر شبكة عالمية تربط عدة آلاف من الشبكات وملايين أجهزة الكمبيوتر المختلفة الأنواع والأحجام، وهي وسيلة يستعملها الأفراد والمؤسسات للتواصل وتبادل المعلومات³.

تعاني الجزائر الكثير من النقص فيما يخص توفير الإمكانيات المادية لإنجاح برنامج الجرائز الالكترونية، لاسيما ضعف البنية التحتية للمعلومات والاتصالات، وارتفاع أسعار الأجهزة والبرمجيات الحديثة، وهذا بسبب نقص الموارد المالية المخصصة لهذا البرنامج⁴.

¹-HATILLON Georges, « l'administration électronique », Revue internationale de droit comparé, société de législation comparée, France, vol 58, n°2, 2006, p 675.

²- بوزكري جيلالي، تدور الإدارة الضريبية في تحسين جودة الخدمات الجبائية-دراسة ميدانية بمركز الضرائب تسمسيلات"، مجلة جديد الاقتصاد، الجمعية الوطنية للاقتصاديين الجزائريين، المجلد 16، العدد 01، 2021، ص 458.

³- قاشي علل، عشير جيلالي، حماية التجارة الالكترونية وآثارها الاقتصادية، مجلة الحقوق والحريات، مخبر الحقوق والحريات في النظم المقارنة، جامعة بسكرة، المجلد 09، العدد 02، 2021، ص، 1143

⁴-فرطاس فتحة، "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطن"، مجلة الاقتصاد الجديد، مخبر الاقتصاد الرقمي، جامعة خميس مليانة، المجلد 15، العدد 02، 2016، ص 320.

تجلى الاعتراف التشريعي بنقص الإمكانيات المادية من خلال ما جاء في نص المادة 65 من قانون المالية لسنة 2020 التي اعترفت من خلالها المشرع بنقص الإمكانيات عندما أقر أن إعمال الطريقة الالكترونية يكون بشكل انتقالي وتدرجي إلى حين إيجاد الحل المعلوماتي على مستوى المراكز المعنية.

كما جاء في الأحكام المتعلقة بالانخراط في خدمة "جبايتك" أنه في حالة وجود خلل تقني في البوابة وعدم جاهزيتها يتم إعلام المكلف بالنظام البديل للتصريح والدفع، الأمر الذي يفيد اعترافا صريحا بعدم الجاهزية لتبني نظام الكتروني بآتم معنى الكلمة، نظرا لعدم وجود بنية تحتية حقيقية للمعاملات الالكترونية.

وإذا كان صناع القرار في الجزائر لا يزالون يعترفون بوجود نقائص، فإن دول أوروبا مثلا وحتى مختلف الدول المتقدمة قد تمكنت من تبني هكذا نظام وبأحدث التجهيزات منذ بداية الألفية¹، أين تم تهيئة أرضية حقيقية لولوج عالم الرقمنة والخدمات عن بعد.

كما يعتبر الموظف العمومي عنصر أساسي للتحويل إلى الإدارة الالكترونية، وما يعاب على واقع الموظف العام في الجزائر هو نقص خبرته في مجال التقنيات الالكترونية ومختلف البرامج بالإضافة إلى تخوفه وعدم مبادرته لمسايرة التطور التقني والتكنولوجي، وهذا بسبب غياب إطار قانوني يحميه أثناء أداء الوظيفة الإدارية بالطريقة الالكترونية.

المطلب الثاني: المعوقات المرتبطة بالمكلف بالضريبة

يعتبر المكلف بالضريبة الطرف الثاني المهم لإنجاح برنامج الإدارة الالكترونية في مجال الخدمات الضريبية، إلا أن الإشكال الذي يعترض تطبيق هكذا برنامج هو عزوف المواطن الجزائري وتخوفه من الفضاء الرقمي نظرا لنقص ثقافة الإعلام والتوعية، فإذا كانت الدولة توفر الإمكانيات اللازمة لتنفيذ برنامج الجزائر الالكترونية دون أن تلقى استجابة من المرتفقين فهذا يعتبر عائق حقيقي لتحقيق رغبة الدولة.

لاسيما في مجال المعاملات الضريبية أين يحاول الكثير من الخاضعين للضريبة التهرب عن أداء ما عليهم من ديون ضريبية ويخشون الولوج إلى العالم الالكتروني ويعتبرونه خطرا على ذمتهم المالية لصعوبة التلاعب بالأرقام والحسابات وكذا إخفاء الموارد المالية للتهرب عن الدفع.

بالإضافة إلى تخوف المواطن من المعاملات الالكترونية التي قد تمس بسرية وثائقهم وحياتهم، ويحتل عنصر حماية الحياة الخاصة مكانة هامة في مجال استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال²، وينبغي على كل دولة أن توفر أمن معلوماتي أثناء تنفيذ برنامج الإدارة الالكترونية، لتشجيع المواطن على التعامل الكترونيا.

¹ - FALQUE-PIERROTIN Isabelle, « L'expérience du forum des droits sur l'internet », Revue française d'administration publique, Institut national du service public, n° 110, 2004, p. 351.

² - BENYKHELF Karim, « Administration publique en ligne au Canada : précisions terminologiques et état de la réflexion », Revue Française d'administration publique, Institut national du service public, n° 10, 2004, p 274.

المطلب الثالث: المعوقات المرتبطة برقمنة الإدارة الجبائية

تتضمن الصعوبات التي ترتبط بالبيئة التشريعية والاقتصادية لرقمنة الإدارة الجبائية عدة جوانب:

1/- التشريعات الضريبية والقوانين:

التشريعات الضريبية والقوانين هي مجموعة من القوانين والأنظمة التي تحدد الضرائب وكيفية فرضها وتحصيلها على الأفراد والشركات والكيانات الأخرى. تهدف هذه التشريعات والقوانين إلى توفير إطار قانوني لجمع الإيرادات الحكومية بطريقة عادلة وفعالة. يتنوع تطبيق هذه التشريعات والقوانين حسب البلد والنظام الضريبي الخاص به.

تشمل التشريعات الضريبية والقوانين مجموعة متنوعة من القوانين والأنظمة، بما في ذلك:

➤ **قوانين الضرائب الداخلية:** تحدد قوانين الضرائب الداخلية الضرائب التي يجب على المواطنين والشركات دفعها داخل البلد نفسه. تشمل هذه الضرائب ضريبة الدخل، وضريبة القيمة المضافة وضرائب المبيعات، وضرائب العقارات، وغيرها.

➤ **اتفاقيات الضرائب الدولية:** هذه الاتفاقيات المتعلقة بالتجارة الدولية وتحديد القواعد التي تحدد كيفية فرض الضرائب على الدخل والثروة المتحركة عبر الحدود.

➤ **التشريعات الخاصة بالشهرة الضريبية:** تشمل هذه التشريعات القوانين التي تحدد ما يجب على الأفراد والشركات الإبلاغ عنه إلى السلطات الضريبية ومتى يجب عليهم دفع الضرائب.

➤ **القوانين المتعلقة بالمنافع الضريبية:** تشمل هذه القوانين الحوافز والإعفاءات الضريبية التي يمكن أن تقدمها الحكومة للأفراد والشركات لتشجيع سلوك معين أو دعم صناعة معينة.

تتطور التشريعات الضريبية والقوانين باستمرار لتواكب التحديات الاقتصادية والتكنولوجية الحديثة، وتختلف من بلد لآخر بناءً على النظام القانوني والاقتصادي لكل بلد.

2/- الأمن السيبراني:

الأمن السيبراني هو مجموعة من الإجراءات والتقنيات التي تهدف إلى حماية الأنظمة الإلكترونية والشبكات، والبرامج، والبيانات من التهديدات السيبرانية والهجمات الإلكترونية¹. يتضمن الأمن السيبراني العديد من الجوانب، بما في ذلك:

➤ **الحماية من الاختراقات والهجمات الإلكترونية:** تشمل هذه الجوانب استخدام تقنيات الحماية مثل جدران الحماية وأنظمة الكشف عن اختراقات لمنع الوصول غير المصرح به إلى الأنظمة والبيانات.

➤ **ضمان سلامة البيانات والمعلومات:** يتضمن هذا الجانب استخدام تقنيات التشفير وإدارة الهوية لضمان سرية وسلامة البيانات والمعلومات الحساسة.

¹- فارس قره، الأمن السيبراني "Cyber Security"، على الموقع الموسوعة السياسية التالي: <https://political-encyclopedia.org/dictionary/>، المنشور في

2019/08/28، تم الاطلاع عليه 2024/03/20.

- **النوعية والتدريب:** تشمل هذه الجوانب تعزيز الوعي بأمن المعلومات وتوفير التدريب للموظفين والمستخدمين حول مخاطر الأمن السيبراني وكيفية التعامل معها بشكل آمن.
- **الامتثال للمعايير الأمنية:** يشمل هذا الجانب الالتزام بالمعايير واللوائح الأمنية المحددة من قبل الجهات الرسمية أو المنظمات الدولية لضمان تنفيذ أفضل الممارسات في مجال الأمن السيبراني.
- يهدف الأمن السيبراني إلى تقليل المخاطر الإلكترونية وحماية الأصول الرقمية، ويعتبر أمراً أساسياً في العصر الحالي حيث تتزايد التهديدات السيبرانية وتطور التكنولوجيا المستخدمة فيها.

3/- التحول الثقافي والتدريب:

- التحول الثقافي والتدريب يشير إلى العملية التي تهدف إلى تغيير ثقافة المؤسسة أو المجتمع وتطوير مهارات الموظفين لمواكبة التحولات والتطورات في البيئة العملية. يعد هذا التحول جزءاً أساسياً من عملية تنمية الموارد البشرية وتطوير القدرات داخل المؤسسات والمنظمات.
- تتضمن عناصر التحول الثقافي والتدريب ما يلي:
- **تغيير الثقافة المؤسسية:** يتطلب التحول الثقافي تغييراً في القيم والمعتقدات والسلوكيات¹ داخل المؤسسة، مما يسمح بالتكيف مع التحديات الجديدة وتحسين الأداء.
- **تطوير المهارات والقدرات:** يتضمن التدريب توفير الفرص لتعلم مهارات جديدة وتطوير القدرات الحالية للموظفين، وذلك لتمكينهم من التعامل مع المتطلبات الجديدة للعمل.
- **تعزيز الابتكار والإبداع:** يهدف التحول الثقافي والتدريب إلى تعزيز ثقافة الابتكار والإبداع داخل المؤسسة، مما يشجع على اقتراح الأفكار الجديدة واستخدام التقنيات الحديثة لتحسين العمليات والخدمات.
- **تعزيز التواصل والتعاون:** يساهم التحول الثقافي في تعزيز التواصل والتعاون بين مختلف الأقسام والفرق داخل المؤسسة، مما يعزز الفهم المشترك ويعزز العمل الجماعي.
- **تحسين الأداء والفعالية:** يهدف التحول الثقافي والتدريب إلى تحسين أداء الموظفين وزيادة فعالية العمليات داخل المؤسسة، مما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية بشكل أفضل.
- بشكل عام، يعد التحول الثقافي والتدريب عملية حيوية لتطوير المؤسسات وتمكينها من التكيف مع التحولات السريعة في البيئة العملية وتحقيق النجاح على المدى الطويل.

4/- التكلفة المالية:

- التكلفة المالية تشير إلى النفقات المالية التي تتكبدها المؤسسات أو الأفراد لتنفيذ مشروع معين أو إجراء نشاط معين. تختلف التكاليف المالية حسب نوع المشروع أو النشاط وحسب عدة عوامل، بما في ذلك حجم المشروع، وطبيعته، والموارد المتاحة.

¹ - لقيادة والتحول الثقافي: دور القيادة في التغيير الثقافي، المنشور على الموقع التالي: [HTTPS://ARAB-COACHING.COM](https://arab-coaching.com) المنشور في

02 أغسطس 2023، تم الاطلاع عليه يوم 2024/05/15.

تتضمن التكاليف المالية عادةً:

- **تكاليف الإنشاء والتشغيل:** تشمل هذه التكاليف تكلفة شراء المعدات والأجهزة اللازمة، وتأجير المساحات، وتكلفة توظيف وتدريب الموظفين، وتشغيل الأنظمة والبرامج.
- **تكاليف التقنية والبنية التحتية:** تتضمن هذه التكاليف تكلفة تطوير وصيانة البنية التحتية التكنولوجية مثل الشبكات والخوادم وأنظمة إدارة البيانات.
- **تكاليف التسويق والترويج:** تشمل هذه التكاليف النفقات على الحملات الإعلانية والتسويقية للترويج للمشروع أو المنتج.
- **تكاليف الصيانة والدعم:** تشمل هذه التكاليف تكلفة صيانة ودعم المعدات والأنظمة بعد تنفيذ المشروع.
- **تكاليف الاستثمار البشري:** تشمل هذه التكاليف تكلفة توظيف وتدريب وتطوير الموظفين المشاركين في تنفيذ المشروع.
- **تكاليف البحث والتطوير:** تشمل هذه التكاليف تكلفة الأبحاث والتجارب اللازمة لتطوير منتجات جديدة أو تحسين العمليات الحالية.

تهدف عملية تقدير التكاليف المالية إلى تحديد التكاليف الإجمالية للمشروع أو النشاط وتوفير ميزانية مالية كافية لتنفيذه بنجاح. قد تكون التكاليف المالية متغيرة وتحتاج إلى إدارة فعالة لضمان السيطرة عليها وتحقيق الأهداف المالية المحددة.

5/- التوافق مع المعايير الدولية:

التوافق مع المعايير الدولية يشير إلى الالتزام بالمعايير والمبادئ التي تحددها المنظمات الدولية في مجالات مختلفة، مثل الأمان السيبراني، وحماية البيانات الشخصية، والتجارة الدولية، والضرائب وغيرها. يعد التوافق مع هذه المعايير أمرًا مهمًا للحكومات والمؤسسات للحفاظ على سمعتها والتأكد من أنها تلبّي المعايير الدولية للممارسات المهنية والأخلاقية.

تتضمن بعض المعايير الدولية ذات الصلة بالإدارة الجبائية ما يلي:

- **معايير الأمان السيبراني:** مثل معيار ISO 27001 الذي يحدد متطلبات إدارة أمان المعلومات ويساعد المؤسسات على حماية بياناتها بشكل فعال.
- **حماية البيانات الشخصية:** مثل اللوائح العامة لحماية البيانات العامة في الاتحاد الأوروبي (GDPR) التي تنظم جمع ومعالجة ونقل البيانات الشخصية.
- **التوافق المالي والضريبي:** مثل معايير الإبلاغ المالي الدولية (IFRS) التي توفر إطارًا موحدًا للتقارير المالية للشركات في جميع أنحاء العالم، والتوافق مع التشريعات الضريبية الدولية مثل الاتفاقيات الضريبية الثنائية.
- **التجارة الدولية:** مثل معايير التجارة الدولية والمنظمات الدولية مثل منظمة التجارة العالمية (WTO) والاتفاقيات التجارية الإقليمية التي تحدد القواعد واللوائح المتعلقة بالتجارة بين الدول.

التوافق مع هذه المعايير الدولية يتطلب التحقق من أن الإجراءات والسياسات والممارسات المعتمدة من قبل الجهات الجبائية تتماشى مع متطلبات هذه المعايير، مما يساهم في بناء الثقة والاحترام في المجتمع الدولي ويسهم في تحقيق أهداف التنمية والاستقرار الاقتصادي.

خلاصة الفصل:

يعتبر الإصلاح الضريبي في الجزائر من أهم الإنجازات التي قامت بها الدولة الجزائرية، حيث تمكنت من إعطاء نظرة جديدة لقطاع الضرائب الذي يعتبر مصدرا لتمويل الخزينة، كما مست الإصلاحات الضريبية كذلك الجانب الإداري منها، حيث تم إعادة هيكلة جذرية للجهاز الإداري من أجل إضفاء طابع العصرية من خلال تجهيز الإدارة بمختلف تقنيات تكنولوجيا المعلومات وكذا تكوين اليد العاملة والمؤهلة في هذا المجال، كذلك إحداث منشآت جديدة تعمل على تطوير الخدمات الضريبية والمتمثلة في إنشاء المراكز الضريبية على مستوى بعض الولايات.

كما تطلبت عملية الرقمنة تضافر جهود أطراف كثيرة تأتي في المقام الأول توفر البنية الأساسية للرقمنة، وفي المقام الثاني العامل البشري المؤهل، وهو مجموع القائمين والعاملين في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفي مختلف الميادين والقطاعات ذات الصلة بالرقمنة وكذلك العامل المالي بالإضافة إلى توفر الأجهزة الخاصة لإنجاز هذه العملية.

الفصل الثالث:
دراسة ميدانية
بمركز الضرائب
سعيدة

المبحث الأول: تقديم عام حول مركز الضرائب لولاية سعيدة

نقوم في هذا المبحث بتقديم المؤسسة العمومية ذات الطابع الإداري، ألا وهو مركز الضرائب لولاية سعيدة، ونحن بصدد تعريفه وتقديم هيكله التنظيمي، مع التعرف على كل مصالحه وما هي المهام الموكلة إليهم وعلاقتها برقمنة الإدارة الجبائية ومختلف الإجراءات التي تطبقها كل مصلحة.

المطلب الأول: تعريف مركز الضرائب ومهامه

1- تعريف مركز الضرائب:

مركز الضرائب هو مركز تسيير موحد يجمع، تحت إشراف رئيس المركز كل مهام التسيير والتحصيل والمراقبة والمنازعات التي تتكفل بها حاليا المفتشيات والقباضات ومديريات الضرائب الولائية.

بهذا الصدد، يشكل مركز الضرائب المحاور الجبائي الوحيد للمكلفين بالضريبة التابعين لمجال اختصاصه وهم¹:

- المؤسسات الفردية الخاضعة للنظام الحقيقي.
- المؤسسات غير الخاضعة لمجال اختصاص مديرية كبريات المؤسسات و التي يفوق رقم أعمالها ثلاثون مليون دينار جزائري (30,000.000 دج).

2- مهام مركز الضرائب:

ينشط مركز الضرائب في المجالات الآتية²:

في مجال الوعاء:

- يمسك ويسير الملفات الجبائية للشركات وغيرها من الأشخاص المعنيين بعنوان المداخل الخاضعة للضريبة على أرباح الشركات.
- مسك وتسيير الملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة الخاضعين للنظام الحقيقي للإخضاع الضريبي بعنوان الأرباح المهنية .

في مجال التحصيل:

- التكفل بالجداول وسندات الإيرادات وتحصيل الضرائب والرسوم والأتاوى.
- التكفل بالعمليات المادية للدفع والتحصيل وتقدير الأموال النقدية.
- ضبط الكتابات وتسجيل مركزة تسليم القيم.

في مجال الرقابة:

- البحث واستغلال عن المعلومات الجبائية ومراقبة التصريحات.
- إعادة وتحقيق برامج التدخلات والمراقبة لدى الخاضعين للضريبة وتقييم نتائجها.

¹ - وزارة المالية، المديرية العامة للضرائب، مديرية العلاقات العمومية والاتصال، عمارة احمد فرانسيس، حي مالكي، بن عكنون، الجزائر.

² - المرجع نفسه.

في مجال المنازعات:

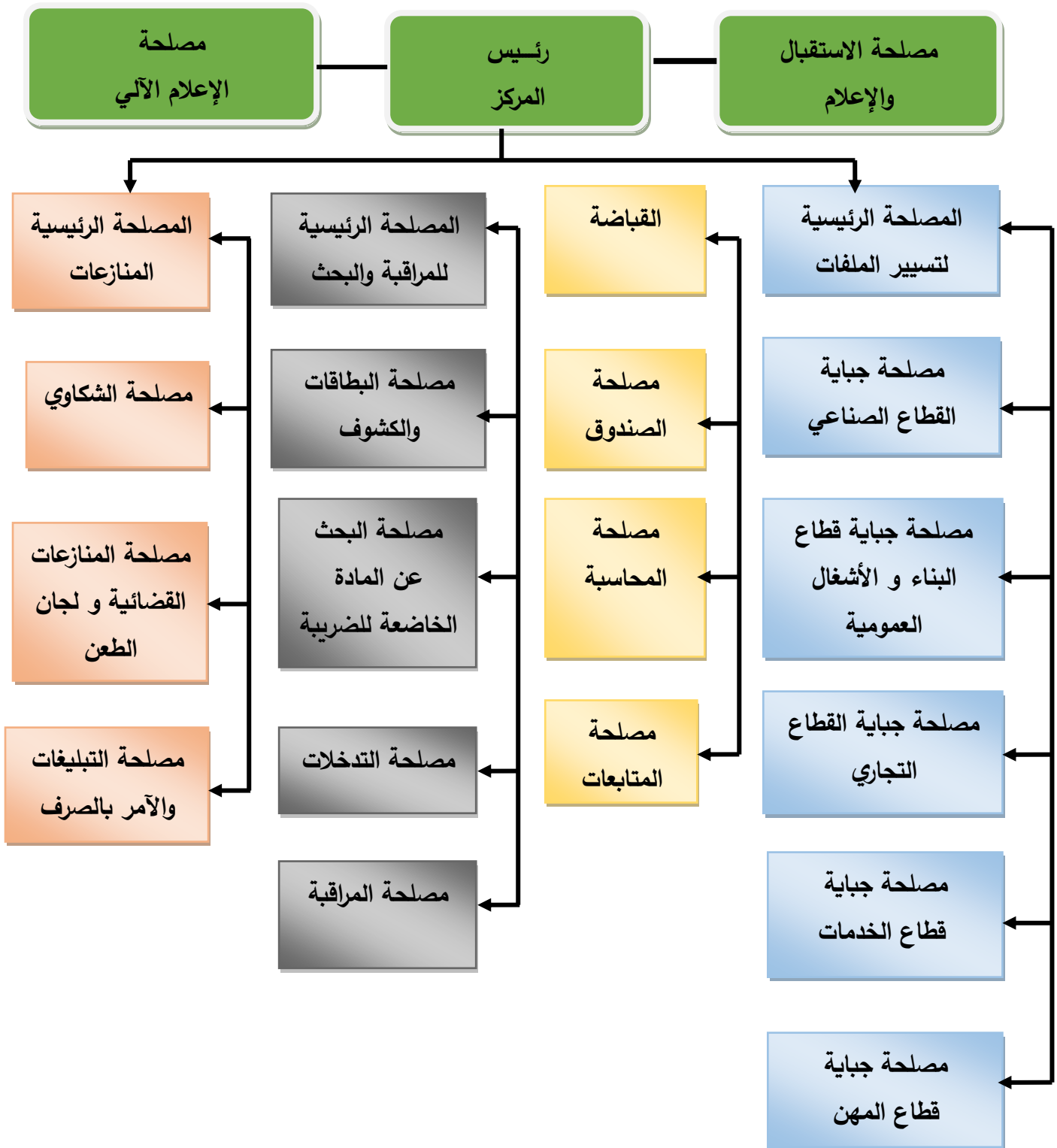
- دراسة ومعالجة الشكاوى.
- متابعة المنازعات الإدارية والقضائية.
- استرداد قروض الرسوم على القيمة المضافة.

في مجال الاستقبال والإعلام:

- ضمان مهمة استقبال وإعلام المكلفين بالضريبة.
- التكفل بالإجراءات الإدارية الخاصة بالوعاء لاسيما تلك المتعلقة بإنشاء المؤسسات وتعديل قوانينها الأساسية.
- تنظيم وتسيير المواعيد.
- نشر المعلومات والمطبوعات لصالح المكلفين بالضريبة التابعين لاختصاص مركز الضرائب.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي

وبين المخطط التالي الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب¹:



الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب

¹ - وزارة المالية، المديرية العامة للضرائب، مرجع سبق ذكره.

المطلب الثالث: مهام مصالح مركز الضرائب:

1- مصلحة الاستقبال والإعلام:

حيث تعتبر هذه المصلحة الوجه الحقيقي للإدارة الجبائية، فهي بمثابة الواجهة الأولى لمجموع مصالحها الرئيسية، ومن خلالها يسهر مركز الضرائب على الاستقبال الفعال والنوعي لصالح جميع المكلفين بالضريبة. وتتمثل مهمة المصلحة بالإضافة إلى التكفل بانشغالات المكلفين بالضريبة. التنسيق بين المكلف والإدارة من حيث¹:

- ✓ رفع طلبات المكلف للمصالح المختصة.
 - ✓ استقبال المكلفين الذين تم استدعاؤهم وتوجيههم للمصالح التي حررت الإستدعاءات.
 - ✓ تسليم مختلف الوثائق المطلوبة من طرف المكلف.
 - ✓ التنسيق بين كل المصالح.
- كما تعمل المصلحة كذلك على:

1-1- اتصال أسهل بمصالحها:

وذلك من خلال إعلام ولصق المعلومات الخاصة بشروط الدخول والاستقبال في المصالح حيث تتم إحاطة المكلفين بشروط الدخول والاستقبال في المصلحة وبطريقة نظامية عند كل إجراء جديد يتعلق بالاستقبال، ويتم إصاق هذه المعلومات بصورة واضحة في فضاء الاستقبال، ويتم ذلك عن طريق:

➤ إصاق التزامات مرجع نوعية الخدمة: يقوم المركز بإصاق الالتزامات الخمسة عشر (15) لمرجع نوعية الخدمة في فضاءات الاستقبال بغية تمكينهم من الاطلاع على نوعية الخدمة التي يتعين على الأعوان تقديمها.

➤ تهيئة فضاءات الاستقبال: حيث يوضع تحت خدمة المكلفين فضاء استقبال يتضمن ما يلي:

• مكتب استقبال عند مدخل المصالح.

• فضاء انتظار يضمن الحد الأدنى من الرفاهية.

➤ وضع لافتة: وهذا من أجل تسهيل عملية التوجيه يتم وضع لافتة عند مدخل المكاتب يمكن ملاحظتها بسهولة، تسمح هذه اللافتة بالتعريف بالشبابيك والمكاتب المختصة باستقبال الجمهور.

➤ تسيير الوثائق: حيث يتم التسليم على مستوى مكتب الاستقبال وثائق جبائية غنية بالمعلومات ومحيطة

(القوانين الجبائية، الدلائل الجبائية، الكتيبات، وسائل المديرية العامة للضرائب، المطويات، مرجع

نوعية الخدمة... الخ)

1-2- تحسين الاستقبال الهاتفي:

ويقوم بالتكفل بجميع الاتصالات الهاتفية خلال الأيام وساعات العمل القانونية مع احترام المعايير التالية:

➤ ضمان الكشف عن الهوية.

¹ - وزارة المالية، المديرية العامة للضرائب، مرجع سبق ذكره.

- الرد على كل اتصال هاتفي وعند الاقتضاء اقتراح استقبال عن طريق تحديد موعد.
- تقديم إجابات انتظار عندما تكون الخبرة مطلوبة.
- تطوير إصغاء فعال.
- إنهاء المكالمات بعبارة مميزة وبلباقة.

1-3- التكفل بالاستقبال الشخصي:

يتم ضمان خدمة الاستقبال الأولى والخاص، من طرف أعوان مؤهلين ومتعددي الاختصاص الذين يتعين عليهم التقيد بالقواعد التالية:

- ضمان الكشف عن الهوية.
- تسهيل الإجراءات الإدارية.
- تسيير بفعالية للاستقبال بالموعد.
- الاستقبال بعناية للأشخاص الذين يعانون من صعوبات.
- احترام سرية الاستقبال وتقليص مدة الانتظار.

1-4- معالجة أفضل للبريد:

- حيث يقوم بمعالجة طلبات المعلومات الخاصة بالمكلفين من خلال احترام القواعد التالية:
- تأكيد استلام جميع الطلبات والتي تتطلعون فيها عن المعلومات (البريدية والهاتفية) للمصلحة التي تتكفل بطلب المكلف.
- الرد خلال الآجال على كل صنف من البريد وطلبات المعلومات 30 يوما مفتوحة فيما يخص الملف الكامل، و 10 أيام مفتوحة بالنسبة للملف الغير كامل، وعند استلام المعلومات الناقصة، يطبق في اجل جديد حدد ب 30 يوم.
- التعريف بالبريد: يجب أن يتضمن البريد الذي يتلقاه المكلف الضريبة بعض المؤشرات لاسيما التاريخ ومكان الإرسال وموضوع البريد والعنوان والتعريف.
- ضمان سهولة قراءة البريد، يكتب البريد الصادر من مركز الضرائب بأسلوب واضح ومفهوم.

1-5- تقديم خدمة تتمحور حول التكنولوجيات الحديثة للاتصال:

وضعت المديرية العامة للضرائب عدة مواقع عبر الانترنت لفائدة المكلفين بالضريبة منها: الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب: حيث يتم فيه إدراج القوانين الجبائية والمالية والنصوص التنظيمية ذات الطابع الجبائي والدلائل التطبيقية، بالإضافة إلى الاستفادة من عدة خدمات عبر الانترنت مثل تحديد موقع مصالح الضرائب عبر خريطة قوقل، والموقع هو: www.mfdgi.gov.dz

❖ الاتصال: وهنا يمكن للمستخدم طلب أي معلومة تخص التنظيم الجبائي عبر الفضاء التفاعلي

من خلال الرابط التالي: dgi@mf.gov.dz, contact,

- ❖ **الأسئلة المتكررة أو المتداولة:** يمكن للمستخدم عبر موقع الانترنت للمديرية العامة للضرائب الاطلاع على قائمة من الأسئلة المتكررة مع الأجوبة الموافقة لها.
- ❖ **سبر الآراء:** تسمح هذه الخدمة للمديرية العامة للضرائب بأن تشارك المستخدم في مسعى تحسين نوعية الخدمة عبر الانترنت.
- ❖ **استطلاع الرأي:** تهدف هذه الخدمة الى الاطلاع على وجهات نظر المستخدمين فيما يخص العديد من المواضيع بغية قياس حجم ومدى تأثيرها.
- ❖ **التصريحات الجبائية القابلة للتحميل و الملاء:** قامت المديرية العامة للضرائب بوضع تصريحات جنائية قابلة للتحميل عبر الانترنت حيث تهدف إلى تسهيل إتمام التزامات المكلفين الجبائية دون عناء التنقل إلى المصالح الجبائية ويتعلق الأمر بجميع مطبوعات سلسلة وتسديد الرسم على القيمة المضافة ورسم التوطين البنكي ورقم التعريف الجبائي.
- ❖ **الشبكات الاجتماعية:** وضعت المديرية العامة للضرائب في متناول المكلفين بالضريبة قناة اتصال عبر الشبكات الاجتماعية (فايسبوك، تويتر، قوقل) بغية ترقية مساهمات المكلفين في مختلف المواضيع ذات الصلة بالجبائية من جهة، ومن جهة أخرى خلق ديناميكية لموقعها الالكتروني.
- ❖ **نافذة الكترونية للتعرف على رقم التعريف الجبائي:** بغية السماح للمكلف بالتأكد من رقم التعريف الجبائي، وضعت المديرية للضرائب في متناولها خدمة عبر الانترنت من خلال الولوج إلى نافذة الكترونية بعنوان: <http://nif.mfdgi.gov.dz> ومن خلال الاطلاع على كيفية سير العملية داخل المصلحة، فإن المكلف بالضريبة يقوم بملاً الطلب الموجود على مستوى المصلحة، ليتم إدراج وإدخال المعلومات الخاصة به عبر جهاز الإعلام الآلي، ثم توجه تلقائياً بواسطة برمجية خاصة إلى المصلحة المعنية، من خلال استخدام شبكة اتصال الكترونية داخلية على مستوى مركز الضرائب، ويتم فيها تدفق المعلومات بين جميع مصالح المركز بسهولة وذلك باستخدام نظام تسيير الملفات والذي هو جزء من نظام تشغيل الحاسوب.

2- المصلحة الرئيسية للتسيير:

بالإضافة إلى الدور المهم الذي تقوم به المصلحة الرئيسية للتسيير حيث تعمل على¹:

- ✓ تسيير الملفات الجبائية.
- ✓ تسيير المكلفين مراقبة التصريحات الشهرية G50 والسنوية G4 بالنسبة للأشخاص المعنويين و G11 بالنسبة للأشخاص الطبيعيين.
- ✓ السهر على حفظ الملفات الجبائية.
- ✓ دراسة أولية الشكاوى والاحتجاجات المقدمة من طرف المكلفين بالضريبة.
- ✓ متابعة ملفات الامتيازات الجبائية المعتمدة من طرف الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار ANDI.

¹ - وزارة المالية، المديرية العامة للضرائب، مرجع سبق ذكره.

- ✓ المصادقة على الجداول وسندات الإيرادات وتقديمها إلى رئيس المركز.
 - ✓ اقتراح تسجيل المكلفين بالضريبة للمراقبة (الرقابة على الوثائق أو الرقابة على التحقيق المحاسبي).
 - ✓ إعداد التقارير الدورية وتجميع الإحصائيات (الإحصائيات الثلاثية).
 - ✓ تتكلف باستخراج ج شهادة النشاط وشهادة الوجود للمكلفين بالضريبة.
- وتتدرج تحت المصلحة الرئيسية للتسيير عدة مصالح وتتمثل في:¹

- مصلحة جباية القطاع الصناعي.
- مصلحة جباية البناء والأشغال العمومية.
- مصلحة القطاع التجاري.
- مصلحة جباية قطاع الخدمات.
- مصلحة جباية المهن الحرة.

3- المصلحة الرئيسية للمنازعات:

وتكلف هذه المصلحة بما يلي:

دراسة كل طعن نزاعي أو إعفائي يوجه لمركز الضرائب وناتج عن فرض ضرائب أو زيادات أو غرامات أو عقوبات قررها المركز، وكذلك كل طلبات استرجاع اقتطاعات الرسم على القيمة المضافة. متابعة القضايا النزاعية المقدمة إلى الهيئات القضائية.

وتعمل على تسيير هذه المصلحة ثلاث مصالح فرعية وهي كالآتي:²

3-1- مصلحة الاحتجاجات:

وتكلف بما يلي:

- دراسة الطعون المسبقة التي تهدف إلى إلغاء أو تخفيض فرض الضرائب أو الزيادات والعقوبات المحتج عليه أو استرجاع الضرائب والرسوم والحقوق المدفوعة إثر تصريحات مكتتبة أو مدفوعات تلقائية أو مقتطعة المصدر.

- دراسة طلبات تتعلق بإرجاع الاقتطاعات الرسم على القيمة المضافة.

دراسة الطعون المسبقة التي تهدف إلى الاحتجاج على أعمال المتابعة أو الإجراءات المتعلقة بها أو المطالبة بالأشياء المحجوزة.

- معالجة منازعات التحصيل.

وحسب رئيس المصلحة بمركز الضرائب لولاية الوادي فإن الشكاية تقدم على مستوى مكتب الاستقبال ويتم تسجيلها بالتاريخ الذي قدمت فيه وتقدم باسم مدير المركز وذلك لطلب مراجعة الرسوم والضرائب الصادرة في حقهم أو استدراك للأخطاء.

¹ - وزارة المالية، المديرية العامة للضرائب، مرجع سبق ذكره.

² - المرجع نفسه.

ويتم معالجة الشكاية أولاً من ناحية الشكل بحيث تكون فردية، ولها تاريخ ومحددة المطلب بالضبط، ويذكر فيها نوع الضرائب التي يطلب إلغاؤها.

كما تدرس أيضاً من ناحية المضمون، بحيث يتم دراسة الشكاية وتحليلها وإبداء الرأي فيها.

و تعتبر مصلحة الاحتجاجات هي الوسيط بين الإدارة والمكلف.

فبعد إبداء رأي رئيس المكتب، يتم إبداء رأي رئيس المصلحة الرئيسية بالقبول أو الرفض، لتحول الشكاية إلى رئيس المركز وله القرار الفاصل في ذلك.

3-2 - مصلحة لجان الطعون والمنازعات القضائية:

وتكلف بما يلي:¹

✓ دراسة الطعون التابعة لاختصاص لجان طعن الضرائب المباشرة والرسم على القيمة المضافة

واختصاص لجان الطعن بالإعفاي.

✓ المتابعة بالاتصال مع المصلحة المعنية في المديرية الولائية للضرائب للطعون والشكاوي المقدمة للهيئات القضائية.

وتتم العملية حسب رئيس المصلحة بمركز الضرائب بالوادي حيث يتم طلب التخفيض فترسل إلى مكتب التسيير لإبداء رأي حول سلوك المكلف الجبائي، وحسب رأي مصلحة التسيير يتم اقتراح نسبة التخفيض وذلك يتم باجتماع لجنة تتكون من المدير الولائي، مدراء فرعيين، رئيس مفتشية، القابض هذا على مستوى المديرية.

أما على مستوى المركز فتتكون اللجنة من:

- رئيس المركز.

- رؤساء المصالح فرعيين.

- كاتب اللجنة.

3-3 - مصلحة التبليغ والأمر بالدفع:

وتكلف ب:

- تبليغ القرارات المتخذة بعنوان مختلف الطعون إلى المكلفين بالضريبة و إلى الصالح المصالح المعنية.

- الأمر بصرف الإلغاءات والتخفيضات المقدرة مع إعداد الشهادات المتعلقة بها.

- إعداد المنتجات الإحصائية الدورية المتعلقة بمعالجة المنازعات وتبليغها للمصالح المعنية.

- والتبليغ إما يكون بالرفض أو القبول وتقدم ثلاث نسخ من القرارات: نسخة لمكتب التسيير ونسخة للمعني وأخرى توضع في الملف.

4- المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث: وتقوم هذه المصلحة بما يلي:

- انجاز إجراءات البحث عن المعلومة الجبائية ومعالجتها وتخزينها وتوزيعها من أجل استغلالها.

¹ - وزارة المالية، المديرية العامة للضرائب، مرجع سبق ذكره.

- اقتراح عمليات المراقبة وإنجازها بعنوان المراجعات في عين المكان والمراقبة على أساس المستندات لتصريحات المكلفين بالضريبة التابعة لمراكز الضرائب، مع إعداد جداول إحصائية وحواصل تقييمية دورية وتندرج ضمن هذه المصلحة أربع مصالح فرعية وهي:

4-1- مصلحة المراقبة:

وتتضمن فرقة التحقيق المحاسبي ويرأسها رئيس فرقة، إضافة إلى مجموعة من المحققين، وتتم فيها الرقابة على الوثائق ومراقبة الملفات، ويكون التحقيق المحاسبي على ثلاثة أنواع:¹

➤ تحقيق في المحاسبة.

➤ التحقيق المصوب في المحاسبة.

➤ التحقيق المعمق في مجمل الوضعية الشاملة

كما تعمل أيضا على:

❖ إنجاز برامج المراقبة على أساس المستندات في عين المكان.

❖ إعداد وضعيات إحصائية دورية تتعلق بوضعية إنجاز برامج المراقبة مع تقييم مردودها.

4-2- مصلحة البحث عن المادة الضريبية:

والتي تعمل في شكل فرق، وتكلف بما يلي:

- إعداد برنامج دوري للبحث عن المعلومة الجبائية بعنوان تنفيذ حق الاطلاع.
- اقتراح تسجيل مكلفين بالضريبة للمراقبة على أساس المستندات وفي عين المكان انطلاقا من المعلومات والاستعلامات المجمعة.

كما يختص أيضا بجلب المعلومات الخاصة من المحاسبين وخزينة البلدية فيما يخص المقبوضات، وتحويل الملفات الجبائية ويتم إنجاز بطاقة المعلومات بالمقاولين.

4-3- مصلحة البطاقات والمقارنات:

وتكلف بتشكيل وتسيير فهرس المصادر المحلية للإعلام والاستعلام الخاصة بوعاء الضريبة وكذلك مراقبتها وتحصيلها.

- مركز المعطيات التي تجمعها المصالح المعنية، وتخزينها واستردادها من أجل استغلالها.

- التكفل بطلبات تعريف المكلفين بالضريبة.

4-4- مصلحة التدخلات:

تعمل في شكل فرق وتكلف بما يلي:²

- ✓ برمجة وإنجاز التدخلات بعنوان تنفيذ الحق في التحقيق وحق الزيارة والمراقبة عند المرور وكذا إنجاز في عين المكان لكل المعيبات الضرورية لوعاء الضريبة ومراقبتها وتحصيلها.

¹- وزارة المالية، المديرية العامة للضرائب، مرجع سبق ذكره.

²- المرجع نفسه.

✓ اقتراح مكلفين بالضريبة لمراجعة محاسبتهم أو للمراقبة على أساس المستندات انطلاقاً من المعلومات.

5/- القباضة:

وتكلف بما يلي:¹

التكفل بالتسديدات التي يقوم بها المكلفون بالضريبة بعنوان التسديدات التلقائية التي تتم أو الجداول العامة أو الفردية التي تصدر في حقهم وكذا متابعة وضعيتهم في مجال التحصيل.

- تنقيذ التدابير المنصوص عليها في التشريع والتنظيم الساريين المفعول والمتعلقة بالتحصيل الجبري للضريبة.

- مسك محاسبة المطابقة لقواعد المحاسبة العامة وتقديم حسابات التسيير المعدة إلى مجلس الحاسبة. كما تعمل على تسيير المصلحة:

1- مصلحة الصندوق.

2- مصلحة المتابعات وتنظم مصلحة المتابعات في شكل فرق.

6/- مصلحة الإعلام الآلي:

وتكلف هذه المصلحة بما يلي:

- استغلال التطبيقات المعلوماتية وتأمينها وكذا تسيير التأهيلات ورخص الدخول الموافقة لها.
- إحصاء حاجيات المصالح من عتاد ولوازم أخرى وكذا التكفل بصيانة التجهيزات.
- الإشراف على المهام المتصلة بالنظافة أمن المقرات.

¹ - وزارة المالية، المديرية العامة للضرائب، مرجع سبق ذكره.

المبحث الثاني: دراسة ميدانية لعينة من موظفي مركز الضرائب لولاية سعيدة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package for the Social Sciences

بناء على ما سبق في الفصل النظري والفصل الخاص بالدراسات السابقة، قمنا بإسقاط الدراسة النظرية على مركز الضرائب لولاية سعيدة وعليه من خلال هذا الفصل سوف نتطرق فيه إلى يلي:

❖ في الأول نستعرض الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، وهذا بالتطرق إلى تخطيط وتصميم أداة الدراسة، وكذا الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بياناتها.

❖ وفي الثاني وصف وتحليل نتائج الدراسة الميدانية وذلك بالتطرق إلى اتجاهات أفراد العينة ومعرفة مدى اعتماد الإدارة الجبائية على الرقمنة في تعاملاتها مع الكلفين وكذا التحديات خلال اختبار الفرضيات التي تم اعتمادها في الدراسة، بالإضافة إلى التطرق إلى نتائج الدراسة التطبيقية ومناقشتها.

المطلب الأول: منهجية الدراسة وأدواتها

1- الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية:

في هذا العنصر سيتم التطرق فيه إلى الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية، حيث سنقوم بشرح كيفية إعداد وبناء أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، وهذا بتبيان مجتمع وعينة الدراسة وتبيان الأداة المستخدمة لجمع البيانات والأساليب المستعملة في معالجة البيانات التي تم جمعها.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي إدارة مركز الضرائب لولاية سعيدة، تم استهداف عينة مكونة من 50 موظفا.

جدول رقم (01) خاص بالاستبيان: توزيع عدد الاستبيانات على عينة الدراسة

عدد الاستبيانات الموزعة		عدد الاستبيانات المسترجعة		العدد الغير صالح للدراسة		الاستبيانات
العدد	%	العدد	%	العدد	%	المجتمع الكلي
50	100 %	50	100 %	00	00 %	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على¹

2/- أداة الدراسة:

اقتصرت الدراسة على الاستبيان الذي يعتبر كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة ولتحقيق أهداف الدراسة ومعرفة ما مدى واقع الرقمنة في الإدارة الجبائية وما هي تحدياتها، أجريت الدراسة التطبيقية على مستوى مركز الضرائب بسعيدة، استهدفت مجموعة من الموظفين في محل الدراسة، حيث قمنا بصياغة استبيان والذي يتكون من جزأين:

¹ - محمد خير سليم أبو زيد، التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برمجية SPSS، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 27.

- يتضمن البيانات الشخصية تمثل كل من الجنس، العمر المؤهل العلمي، الخبرة المهنية.
- يضم مجمل محاور أداة الدراسة الممثلة في الاستبيان.

المحور الأول: واقع رقمنة الإدارة الجبائية (14 عبارة)

المحور الثاني: تحديات رقمنة الإدارة الجبائية (09 عبارات)

المطلب الثاني: نتائج الإحصاء الوصفي لعينة الدراسة

تم استخدام مقياس ليكارت لقياس درجة إجابات المستجوبين على عبارات الاستبيان، ويعتبر من أكثر المقاييس شيوعاً يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة، يتكون غالباً من خمس خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها موضحة كما يلي:

الجدول رقم (02): يوضح مقياس ليكارت الخماسي.

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
مجال درجة الموافقة	1,80_1,00	2,60_1,81	3,40_2,61	4,20_3,41	5,00_4,21
	موافقة عالية جداً	موافقة عالية	موافقة متوسطة	موافقة منخفضة	موافقة منخفضة جداً

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على¹

1- الأساليب المتبعة في معالجة بيانات الدراسة

بعد قيامنا بجمع المعلومات من الاستبيانات الموزعة قمنا بتفريغها ومعالجتها من خلال البرنامج الإحصائي الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وقد تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية، لوصف بيانات العينة من حيث خصائصها.
- المتوسطات الحسابية، لمعرفة درجة موافقة موظفي مركز الضرائب على واقع الرقمنة، وكذا التحديات المطروحة لبلوغها.
- الانحراف المعياري لقياس تشتت الإجابات ومدى انحرافها عن متوسطها الحسابي.
- اختبار T-Test الأحادي العينة لدرجات الإجابة على المحور الأول و الثاني

2- وصف وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية:

في هذا المبحث سنتطرق إلى الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية، وتحليل وتفسير محاور الدراسة واختبار الفرضيات:

2-1- الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية:

نهدف إلى التعرف على توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس، وإلى معرفة المؤهلات العلمية التي تتصف بها عينة الدراسة، وتحديد الخبرة المهنية.

¹ - محمد خير سليم أبو زيد، التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برمجية SPSS، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 27.

2-1-1- توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

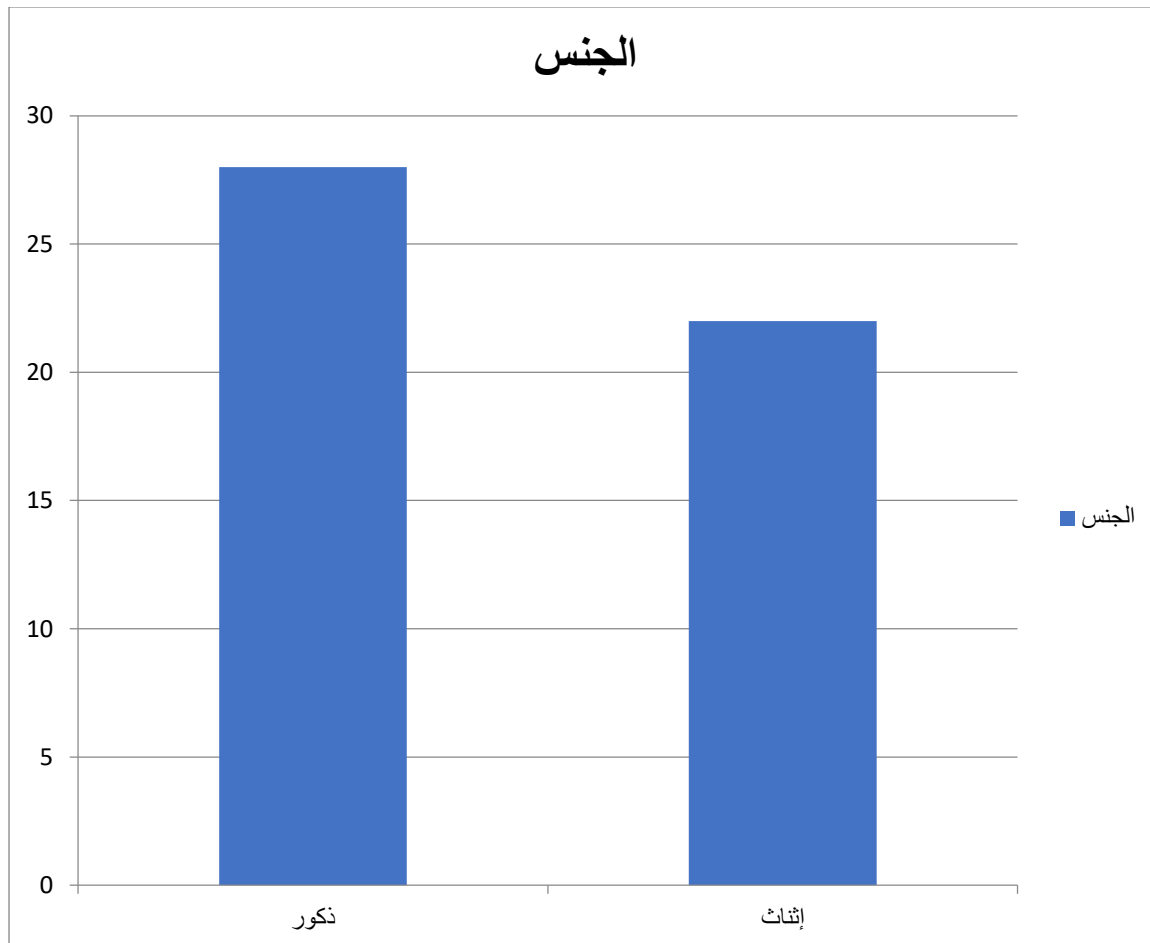
توزع أفراد عينة الدراسة إلى فئة الذكور والإناث كما هو موضح في الجدول أدناه:

الجدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
56%	28	ذكر
44%	22	أنثى
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (02): مدرج تكراري يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

عينة الدراسة تشير إلى أن عدد الذكور فيها يساوي 28 مفردة بنسبة 56%، في حين أن عدد الإناث

تمثل في 22 مفردة بنسبة 44%، يتبين أن إجمالي نسبة الذكور يتقارب مع نسبة الإناث.

2-1-2- توزيع أفراد العينة حسب العمر:

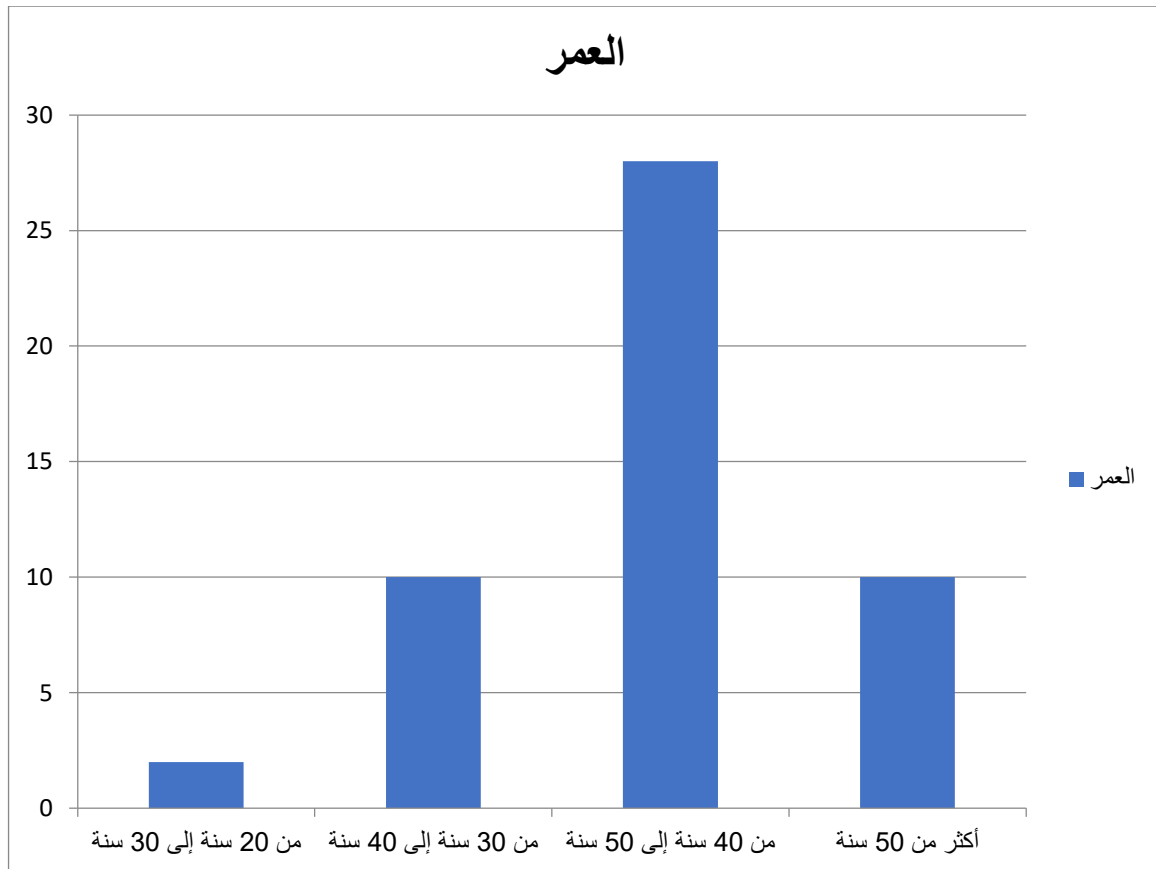
حددت أعمار عينة الدراسة كما يلي:

الجدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

أعمار العينة	التكرار	النسبة المئوية %
من 20 سنة إلى 30 سنة	02	4%
من 30 سنة إلى 40 سنة	10	20%
من 40 سنة إلى 50 سنة	28	56%
أكثر من 50 سنة	10	20%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (03): مدرج تكراري يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال البيانات أعلاه نلاحظ أن أكثر من 80 بالمائة من المستجوبين أعمارهم فوق 30 سنة.

2-1-3- توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.

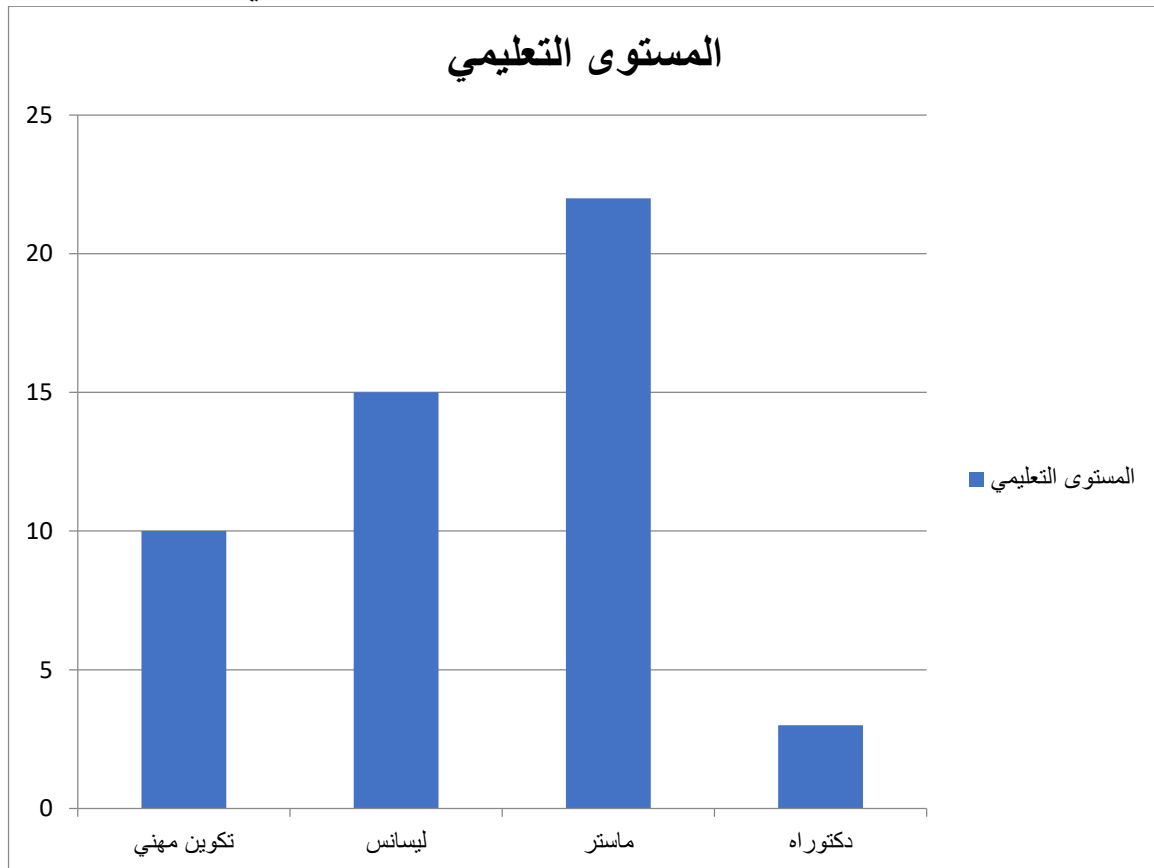
حددت المؤهلات العلمية لعينة الدراسة كما هي موضح أدناه:

الجدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية %
تكوين مهني	10	20%
ليسانس	15	30%
ماستر	22	44%
دكتوراه	3	6%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم (04): مدرج تكراري يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

بلغ أفراد العينة الحاملين لمؤهل علمي جامعي مجموع 40 فرد بنسبة 80%، في حين كان مجموع العينة 10 لغير الجامعيين بنسبة 20%، ما يعني أن إدارة الضرائب تعتمد على الكفاءات الجامعية وهذا ما يؤثر إيجاباً على أدائها.

2-1-4- توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية.

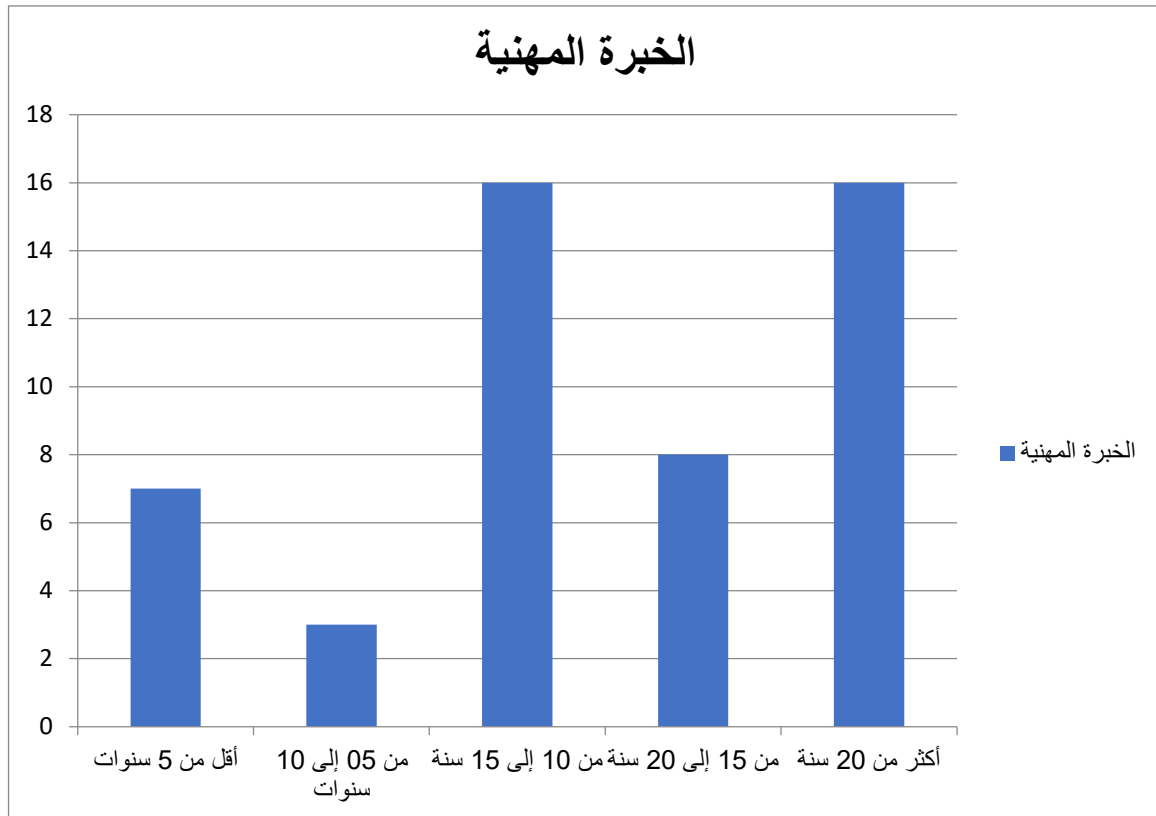
نهدف إلى معرفة الخبرة المهنية المكتسبة لعينة الدراسة داخل مركز الضرائب سعيدة كما هو موضح في الجدول والشكل أدناه:

الجدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية.

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	07	14%
من 5 إلى 10 سنوات	03	6 %
من 10 إلى 15 سنة	16	32%
من 15 إلى 20 سنة	08	16%
أكثر من 20 سنة	16	32%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم (05): مدرج تكراري يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الواضح أن غالبية أفراد العينة المستهدفة لديها خبرة مهنية تفوق 5 سنوات بنسبة 86%، ما يدل على أن معظم المستجوبين لديهم أقدمية تسمح لهم بالتحلي بالموضوعية والمصادقية في ملأ الاستبيان الموجه لهم.

2-2- تحليل وتفسير محاور الدراسة

قبل عرض وتحليل النتائج المتعلقة بواقع الرقمنة في إدارة الضرائب وكذا التحديات المفروضة، لابد من تحليل وتفسير محاور الدراسة.

قياس ثبات الاستبيان.

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة "الاستبيان" تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ، وذلك لقياس مستوى الثبات والذي يعتبر أحد أهم الاختبارات الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان لإضفاء الشرعية عليها، حيث على ضوء نتائجه ذا الاختبار يتم تعديل الاستبيان أو قبوله، ويستخدمه ذا الاختبار لتحديد فيما إذا كانت أسئلة الاستبيان صحيحة على إثر أجوبة المستجوبين على الأسئلة وقياس الثبات الكلي والاتساق الداخلي لعباراته، وتكون أصغر قيمة مقبولة لألفا كرونباخ هي 0.6 وكلما تزيد القيمة تكون أفضل، فكانت قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان ولكل محور كما في الجدول الموالي:

الجدول رقم (07): يمثل مدى ثبات أداة الاستبيان (ألفا كرونباخ)

المحاور	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: واقع رقمنة الإدارة الجبائية (14 فقرة)	0.844
المحور الثاني: تحديات رقمنة الإدارة الجبائية (09 فقرات)	0.613

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتبين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول بلغت (0.844) وفي المحور الثاني سجلت قيمة (0.613) وهي درجة ثبات مقبولة لكلا المحورين مما يدل على أن عبارات الاستبيان تتسم بالتناسق الداخلي وبالموثوقية مما يجعلها صالحة للدراسة والتحليل واستخلاص النتائج. اتجاهات إجابات أفراد العينة.

نهدف من خلال هذا العنصر إلى معرفة الأهمية النسبية لاتجاهات إجابات أفراد العينة ومتوسط الإجابات حول عبارات متغيرات الدراسة.

المحور الأول: واقع رقمنة الإدارة الجبائية

يضم هذا المحور 14 فقرة سنحاول تحليل إجابات العينة لكل فقرة

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة و تفسيرها

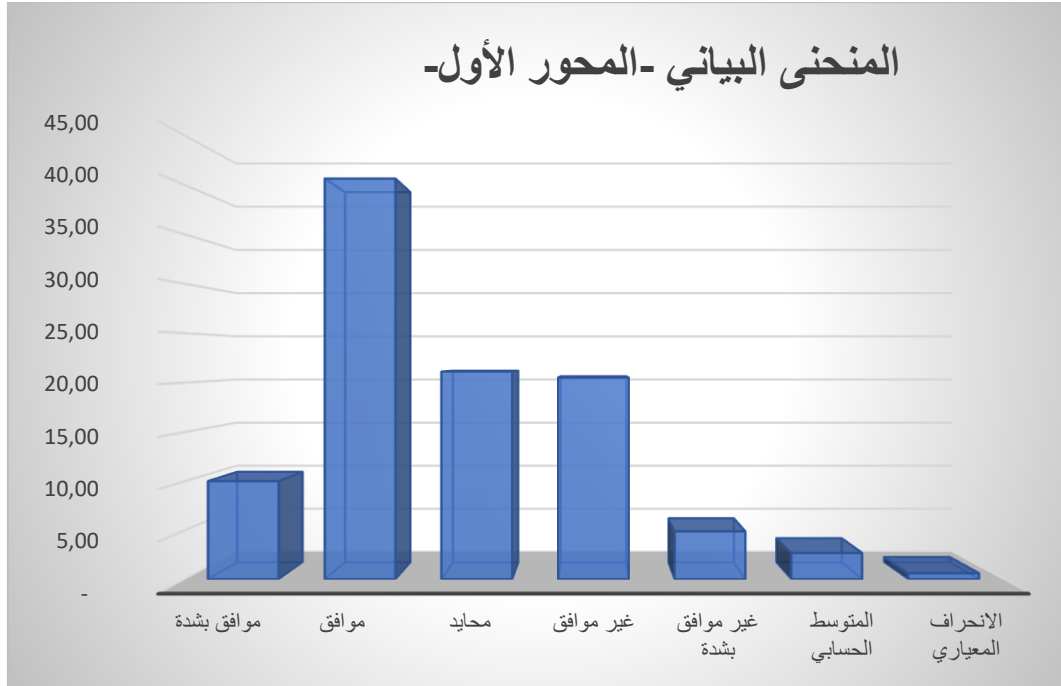
1/- الإجابة على فرضيات الدراسة (تحليل إجابات المحور الأول)

الجدول رقم (08): اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات محور واقع رقمنة الإدارة الجبائية.

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	المعدات والأجهزة المستخدمة من طرف الإدارة حديثة وفعالة	3	27	3	12	5	2.78	1.183	متوسطة
		%6	%54	%6	%24	%10			
02	النظام المستخدم جبايتك يستجيب لمتطلبات الرقمنة	6	63	3	5	0	2.14	0.765	عالية
		%12	%72	%6	%10	%0			
03	انتقال المعلومات بين مصالح الإدارة الجبائية يتم بسرعة وفي الوقت المناسب	5	15	9	18	3	2.98	1.152	متوسطة
		%10	%30	%18	%36	%6			
04	شبكة الاتصالات المستخدمة كافية لانجاز الأعمال المطلوبة	0	51	7	23	5	3.36	1.025	متوسطة
		%0	%30	%14	%46	%10			
05	البرامج الالكترونية المستخدمة تسمح لأكثر من مستفيد بالاتصال معا في وقت واحد	1	24	7	14	4	2.92	1.085	متوسطة
		%2	%48	%14	%28	%8			
06	هناك فصل بين مهمة إدخال المعلومات ومهمة الرقابة عليها	3	22	14	9	2	2.70	0.974	متوسطة
		%6	%44	%28	%18	%4			
07	الهيئة المشرفة تقوم بزيارات دورية للصيانة الوقائية	1	12	10	20	7	3.40	1.069	متوسطة
		%2	%24	%20	%40	%14			
08	في حالة حدوث خلل في النظام يتم معالجته بسرعة	1	18	6	19	6	3.22	1.130	متوسطة
		%2	%36	%12	%38	%12			
09	تعامل الإدارة الجبائية مع المكلفين يتم عن بعد	0	29	8	10	3	2.74	0.986	عالية جدا
		%0	%58	%16	%20	%6			
10	الإدارة الجبائية تعتمد على شبكة الانترنت الداخلية في تعاملاتها الداخلية	3	33	3	8	3	2.50	1.035	عالية
		%6	%66	%6	%16	%6			
11	معظم المراسلات التي تتم بين الإدارة والأقسام والموظفين تتم عن طريق البريد الالكتروني	3	15	3	22	7	3.30	1.216	متوسطة
		%6	%30	%6	%44	%14			
12	الإدارة الجبائية لديها أرشيف الكتروني يتضمن كل أعمالها و نشاطاتها	1	10	13	22	4	3.36	0.964	متوسطة
		%2	%20	%26	%44	%8			
13	موظفي الإدارة الجبائية يخضعون للرسكلة في مجال الرقمنة بصفة دورية	1	17	8	16	8	3.26	1.157	متوسطة
		%2	%34	%16	%32	%16			
14	الإدارة الجبائية تمتلك عدد كاف من الموظفين المؤهلين في مجال الرقمنة	1	19	6	17	7	2.03	1.161	متوسطة
		%2	%38	%12	%34	%14			
	النسبة المئوية لإجابات المحور 1	4.14	41.71	14.28	31.59	8.28	2.99	0.614	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الشكل: رقم (06) يمثل اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات محور واقع رقمنة الإدارة الجبائية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يظهر بأن نسبة 45.85% من الموظفين المستجوبين فقط كانت إجاباتهم بالموافقة على محور الرقمنة في الإدارة الجبائية، حيث سجلت عبارة الإدارة الجبائية تعتمد على شبكة الانترنت الداخلية في تعاملاتها الداخلية أعلى نسبة موافقة بنسبة 66% بينما كانت نسبة 14.28% من الإجابات محايدة، حيث نلاحظ أن أكبر نسبة حياد سجلتها فقرة هناك فصل بين مهمة إدخال المعلومات ومهمة الرقابة عليها بنسبة 28% و 39.87% من الموظفين كانت إجاباتهم بعدم الموافقة على وجود رقمنة في الإدارة الجبائية حيث سجلت أكبر نسبة عدم الموافقة على العبارة الثانية وهي "شبكة الاتصالات المستخدمة كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة" بنسبة 46%، وهذا ما يدل على أن شبكة الاتصالات المستخدمة ليست بتلك الجودة التي تسمح بإنجاز الأعمال المطلوبة.

أما بالنسبة لاتجاهات إجابات أفراد العينة على محور واقع الرقمنة في الإدارة الجبائية فكانت تتجه نحو الموافقة المتوسطة، بمتوسط حسابي يساوي 2.99 وبانحراف معياري قدره 0.614، يؤكد على أن مركز الضرائب لولاية سعيدة يعتمد على الرقمنة بنسبة متوسطة.

2/- المحور الثاني: تحديات رقمنة الإدارة الجبائية .

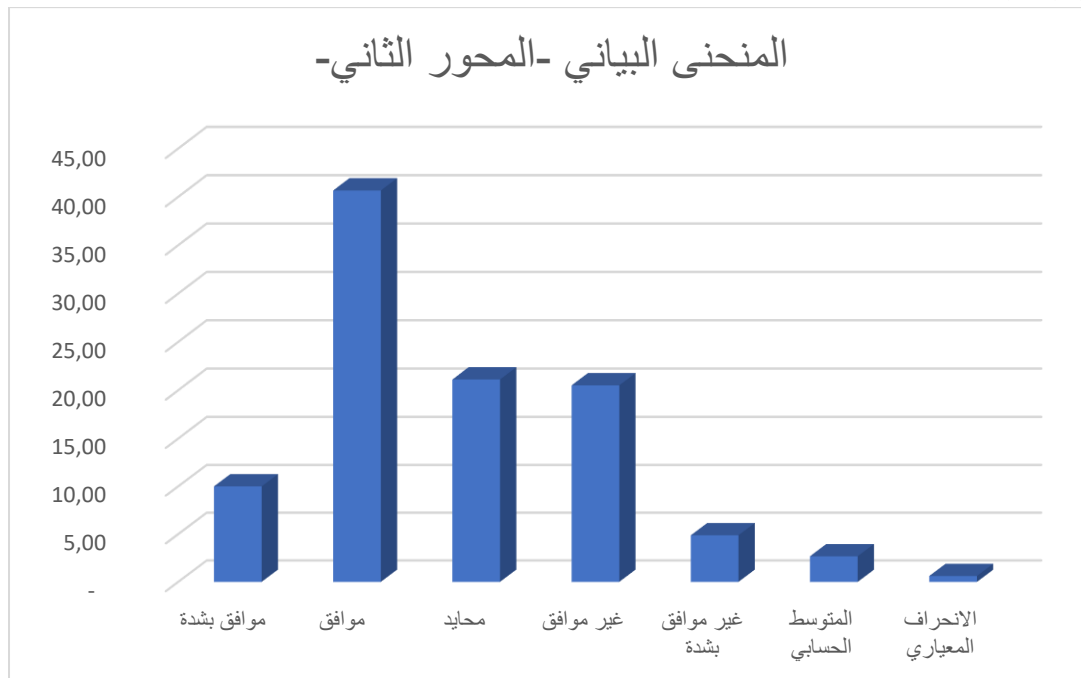
يضم هذا العنصر متوسط إجابات أفراد العينة ودرجة الموافقة لعبارات محور تحديات رقمنة الإدارة الجبائية كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (09) تحديات رقمنة الإدارة الجبائية

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	ثقة المكلفين في المعاملات الالكترونية منخفضة	2	20	13	13	2	2.86	0.990	متوسطة
		%4	%40	%26	%26	%4	%		
02	هناك بطئ في معالجة الشكاوى والمنازعات المقدمة من طرف المكلفين	0	23	15	10	2	2.82	0.896	متوسطة
		%0	%46	%30	%20	%4	%		
03	الأعوان المؤهلين لاستقبال ومراقبة المكلفين غير كاف	5	25	5	11	4	2.68	1.168	متوسطة
		%10	%50	%10	%22	%8	%		
04	يتم التكفل بانشغالات المكلفين عبر الاتصال الهاتفي	1	13	12	19	5	3.28	1.031	متوسطة
		%2	%26	%24	%38	%10	%		
05	هناك صعوبة في تقييم الخدمات الالكترونية المقدمة	1	17	20	11	1	2.88	0.849	متوسطة
		%2	%34	%40	%22	%2	%		
06	المعاملات الالكترونية للمكلفين غير محمية بالشكل الكافي	2	31	15	16	4	3.14	1.030	متوسطة
		%4	%26	%30	%32	%8	%		
07	المكلفون يحبذون التعامل الورقي	9	26	7	7	1	2.30	0.995	متوسطة
		%18	%52	%14	%14	%2	%		
08	التدفق المنخفض للانترنت و الانقطاعات المتكررة للكهرباء تصعب من تفعيل الرقمنة	13	30	3	3	1	1.98	0.986	عالية
		%26	%60	%6	%6	%2	%		
09	التشريعات القانونية الحالية تلزم الإدارة الجبائية و المكلفين بضرورة التعامل الكترونيا	12	26	5	4	3	2.20	1.088	عالية
		%24	%32	%10	%8	%6	%		
	تحديات رقمنة الإدارة الجبائية	%10	40.66	21.11	20.50	%4.88	2.68	0.614	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (07): تحديات رقمنة الإدارة الجبائية



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتبين لنا من خلال معطيات الجدول أعلاه أن نسبة 50.66% من الموظفين المستجوبين كانت إجاباتهم بالموافقة على محور تحديات رقمنة الإدارة الجبائية، وهي نسبة معبرة إذ أخذنا في الحسبان أن 21.11% كانت محايدة حيث سجلت عبارة التدفق المنخفض للانترنت و الانقطاع المتكرر للكهرباء تصعب من تفعيل الرقمنة أعلى نسبة موافقة بنسبة 60% بينما كانت نسبة 21.11% من الإجابات محايدة، حيث نلاحظ أن أكبر نسبة حياد سجلتها فقرة هناك صعوبة في تقييم الخدمات الالكترونية المقدمة بنسبة 40% وما يقارب 25% من الموظفين كانت إجاباتهم بعدم الموافقة على وجود تحديات رقمنة الإدارة الجبائية حيث سجلت أكبر نسبة عدم الموافقة على العبارة الرابعة وهي "يتم التكفل بانشغالات المكلفين عبر الاتصال الهاتفي". بنسبة 38%، وهذا ما يدل على أن التكفل بانشغالات المكلفين عبر الاتصال الهاتفي لا يتم بالصفة المطلوبة مما يستدعي حضور المكلفين إلى مركز الضرائب للاستفسار عن انشغالاتهم أما بالنسبة لاتجاهات إجابات أفراد العينة على محور تحديات رقمنة الإدارة الجبائية فكانت تتجه نحو الموافقة العالية ، بمتوسط حسابي يساوي 2.68 وانحراف معياري قدره 0.614، يؤكد على أن أكثر من نصف الفئة من موظفي مركز الضرائب لولاية سعيدة ترى أن هناك تحديات لا بد من بلوغها لتحقيق رقمنة القطاع الجبائي.

3/- اختبار فرضيات الدراسة:

اختبار الفرضيات هو أحد فروع الإحصاء الإستنتاجي، فنحن في كثير من الأحيان لا نكتفي بتقدير معلومة المجتمع بأن نعطيها قيمة معينة أو نبني لها فترة ثقة معينة، بل نحتاج إلى اتخاذ قرار حول صحة

فرضية معينة أو عدم صحتها، أي أننا نحتاج إلى اختبار الفرضيات المتعلقة بمعلومات المجتمع، وهذا ما سنقوم بدراسته من خلال هذا العنصر.

3-1- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى.

H_0 : لا توجد رقمنة في مركز الضرائب سعيدة من منظور موظفيها.

H_1 : توجد رقمنة في مركز الضرائب سعيدة من منظور موظفيها.

تم اختبار هذه الفرضية بمقارنة المتوسط الحسابي للإجابات على جميع عبارات الاستبيان حول توجد رقمنة في مركز الضرائب سعيدة من منظور موظفيها، مع المتوسط الحسابي للأداة وهو (3) على مقياس سلم ليكارت الخماسي كما هو موضح في الجدول أدناه:

الجدول رقم (10): يوضح نتائج اختبار T-Test الأحادي العينة لدرجات الإجابة على واقع الرقمنة في مركز الضرائب سعيدة

القيمة الاحتمالية Sig	t	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.909	-0.115	49	0.614	2.99	واقع الرقمنة في الإدارة الجبائية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن قيمة المتوسط الحسابي لكل عبارات المجال الأول حول واقع الرقمنة في الإدارة الجبائية قدر بـ (2.99) وبانحراف معياري قدره 0.614 وهذا ما يقابل درجة الموافقة المتوسطة، كما أن قيمة مستوى الدلالة المعنوية قدرت (0.9) وهي اكبر من 0.05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة ما يعني أننا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة أي لا توجد رقمنة بالمعنى الصحيح في الإدارة الجبائية.

3-2 اختبار الفرضية الرئيسية الثانية.

H_0 : لا توجد تحديات لرقمنة الإدارة الجبائية.

H_1 : توجد تحديات لرقمنة الإدارة الجبائية.

تم اختبار هذه الفرضية بمقارنة المتوسط الحسابي للإجابات على جميع عبارات الاستبيان حول تحديات لرقمنة الإدارة الجبائية مع المتوسط الحسابي للأداة وهو (3) على مقياس سلم ليكارت الخماسي كما هو موضح في الجدول أدناه:

الجدول (11): يوضح نتائج إختبار T-Test الأحادي العينة لدرجات الإجابة على تحديات رقمنة الإدارة الجبائية

القيمة الاحتمالية Sig	T	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0,000	-4,569	49	0.49181	2.68	تحديات رقمنة الإدارة الجبائية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن قيمة المتوسط الحسابي لكل عبارات المحور الثاني حول تحديات رقمنة الإدارة الجبائية قدر بـ 2.68 وبانحراف معياري قدره 0.49181 وهذا ما يقابل درجة الموافقة المتوسطة، كما أن قيمة مستوى الدلالة ($\text{sig} = 0.0$) وهي أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة بالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة معناه هناك تحديات لرقمنة الإدارة الجبائية مستقبلا.

خلاصة الفصل:

لقد تم في هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة واقع رقمنة الإدارة الجبائية وتحدياتها، والتي تم إجرائها في مركز الضرائب بسعيدة.

كما سعت هذه الدراسة من خلال إتباعها لمنهج دراسة الحالة، إلى معرفة ما إذا كانت الرقمنة موجودة فعلا في مركز الضرائب بسعيدة، وذلك بالاعتماد على تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الاستبيان، حيث من خلال هذه الإجابات اتضح أن اتجاه أفراد عينة الدراسة كان سلبي فيما يخص واقع الرقمنة في الإدارة الجبائية وكان إيجابيا نوعا ما في التحديات المطروحة لبلوغ الرقمنة في مركز الضرائب بسعيدة.

خاتمة

استنادا إلى الدراسة النظرية والتطبيقية تعتبر رقمنة الإدارة الجبائية من أهم الاهتمامات التي تراهن عليها الحكومة، حيث سارعت مختلف الحكومات إلى تبني التحولات الرقمية سعيا إلى زيادة مستويات كفاءة وفعالية إدارتها، حيث مكنت هذه التحولات الرقمية الإدارة الجبائية من رفع مستوى التحصيل الضريبي ومحاربة كل أشكال التهرب والغش فهي تعتبر أداة مهمة لتنشيط و تنظيم العلاقة بين المواطن و الإدارة.

من خلال هذه الدراسة تطرقنا لمعرفة واقع وتحديات رقمنة الإدارة الجبائية، إذ أن الوزارة الوصية تسعى إلى رقمنة الإدارة الجبائية من أجل توفير خدمات ذات جودة عالية للمكلف من جهة ومن جهة أخرى التخفيف من حجم المهام المنفذة من طرف الأعوان،، ومن جهة أخرى زيادة نسبة التحصيل الضريبي وتفعيل الرقابة الجبائية،، ولكن لا تزال هناك بعض العراقيل التي تحول دون الوصول إلى الفعالية المطلوبة وهذا ما توصلنا إليه من خلال دراستنا التي قمنا بها في مركز الضرائب لولاية سعيدة ،حيث أن المركز يحوز على نظام معلوماتي ذو كفاءة متوسطة من ناحية الإمكانيات ونقول أنه قد ساهم إلى حد ما في تحسين التعاملات الإدارية وخاصة المقدمة للمكلفين.

وعليه توصلنا إلى مجموعة من النتائج الخاصة بالدراسة النظرية والتطبيقية، وكذلك تقديم مجموعة من الاقتراحات أو التوصيات تم استعراضها كالتالي:

1/- نتائج الدراسة:

- ✓ شبكة الاتصال المستخدمة غير كافية لانجاز الأعمال المطلوبة.
- ✓ موظفي الإدارة الجبائية لا يخضعون للرسكلة في مجال الرقمنة.
- ✓ لا يوجد هناك اتصال عن بعد بين المكلف والإدارة الجبائية ما عدا التصريحات الجبائية.
- ✓ التدفق المنخفض للانترنت والانقطاع المتكرر للكهرباء يصعب من تفعيل الرقمنة.
- ✓ ثقة المكلفين بالتعاملات الالكترونية.
- ✓ نقص الدورات التكوينية للموظفين.
- ✓ الخلل المتكرر لانقطاع نظام جبايتك "SAP" يؤدي إلى تعطيل مهام موظفي الضرائب والتقليل من الخدمات الموجهة للمكلفين.
- ✓ تعقيدات تقنية تفوق قدرة استيعاب الموظفين لها مما يحول إلى انخفاض جودة الخدمة المقدمة.
- ✓ كثرة الضغط على الجهة المركزية المختصة في معالجة المشاكل والأخطاء التقنية نتيجة لكثرة وتوسع المراكز الضريبية على المستوى الوطني نتيجة لسياسة توسيع تطبيق الرقمنة في الإدارة الجبائية.

2- التوصيات:

يُمكن إدراج بعض التّوصيات، وهي كالتّالي:

- ✓ إعادة النظر في التشريعات والقوانين الضريبية بما يتوافق مع التطورات الحاصلة في مجال الإدارة الالكترونية.
- ✓ إقامة شبكة معلوماتية بين إدارة الضرائب ومختلف الهيئات الحكومية لتبادل المعلومات الخاصة بنشاط المكلفين.
- ✓ توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية على مستوى الإدارة الجبائية لولوج عالم الرقمنة تطبيقه بكفاءة وفعالية.
- ✓ ضمان توفر التدفق العالي للانترنت بشكل يسمح بممارسة المعاملات الالكترونية بسهولة.
- ✓ ضرورة حماية البيانات الخاصة بالمكلفين من اجل زيادة الثقة في النظام الضريبي الرقمي.
- ✓ استخدام الإدارة الجبائية للرقمنة من اجل التقليل من الجهد ورفع كفاءة الإدارة الجبائية.
- ✓ رقمنة الإدارة الجبائية تعمل على تعزيز الثقة بين الإدارة والمكلف.
- ✓ استعمال نظام معلومات جبائي يؤدي إليضبط أكبر عدد من المكلفين بالضريبة.
- ✓ تدريب معظم الموظفين على أحدث الطرق في استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة الضرائب وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.
- ✓ توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية للمكلف.
- ✓ تبادل البرامج مع الدول الأوروبية وغيرها مما يشكل فرصة لتحسين أداء هذه الهيئات، وتقريب عمل إدارة الضرائب من المعايير المعمول بها دوليا في مجال التسيير الضريبي خصوصا في ظل تراجع الجباية البترولية، وهو ما يفرض تحسين تحصيل الجباية العادية بطرق عصرية بما يتلاءم مع الوضع الراهن.



قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب

- أ. حسام محمد الحسن، الإدارة الالكترونية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- ب. رضا خلاصي، شذرات النظرية الجبائية، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014.
- ت. سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005.
- ث. عبد السلام معيوف، علي محمد المسماري، إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بالمنظمات الليبية.
- ج. علاء عبد الرازق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- ح. محمد عماد عبد الوهاب السنباطي، الإصلاح الضريبي مع التطبيق على الإدارة الضريبية، دراسة تحليلية مقارنة، مكتبة الوفاء القانونية الإسكندرية، ط01، 2014.
- خ. نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية الإستراتيجية الوظائف المجالات، دار البازوري، عمان، 2009.

ثانياً: المجلات والجرائد

- أ. أحسن ركي، وسمير عماري، واقع وآفاق عصنة الإدارة الضريبية في الجزائر، مجلة أرصاد للدراسات الإقتصادية والإدارية، العدد 01، 3 جوان 2020.
- ب. أحمد الكبيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، المجلة العربية 300، العدد 2008، 29.
- ت. بن علي بلعزوز، أحمد وشان، الإصلاحات الضريبية كأداة لعصنة و تطوير الإدارة الضريبية بالإشارة إلى حالة الجزائر، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 17، جانفي 2017.
- ث. بوزكري جيلالي، دور الإدارة الضريبية في تحسين جودة الخدمات الجبائية-دراسة ميدانية بمركز الضرائب تسمسيلات"، مجلة جديد الاقتصاد، الجمعية الوطنية للاقتصاديين الجزائريين، المجلد 16، العدد 01، 2021.
- ج. بوزيان فيصل، محي الدين محمود عمر، عصنة الإدارة الجبائية كآلية لتعزيز الثقة وتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد 12، العدد 01، جامعة تيسيمسيلات، الجزائر، 2021.
- ح. حسين كماش، مساهمة الرقمنة في تفعيل عمليات التحري والرقابة الجبائية في الجزائر الكشف: التلخيصي السنوي "ERA نموذجاً"، مجلة دراسات جبائية، المجلد 02/12، العدد 23، 2024.
- خ. سيليني جمال الدين، عنون فؤاد، توجه الجزائر نحو الحكومة الجبائية الالكترونية كآلية لتفعيل الرقابة الجبائية وتقليص تكلفة التحصيل، مجلة القانون العقاري، العدد 15، 2021.

- د. علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الالكترونية و تأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي و تحسينه، مجلة جامعة بابل، العلوم الإنسانية، المجلد 24، العدد 04، 2016.
- ذ. علي غانم شاكر، دور نظام الدفع والتحويل الالكتروني للضرائب في تطوير إجراءات التحاسب الضريبي، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 04، العراق، 2017.
- ر. فرطاس فتيحة، "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطن"، مجلة الاقتصاد الجديد، مخبر الاقتصاد الرقمي، جامعة خميس مليانة، المجلد 15، العدد 02، 2016.
- ز. فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية و دورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 02، 2006.
- س. فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 02، 2006.
- ش. قاشي علال، عشير جيلالي، حتمية التجارة الالكترونية وآثارها الاقتصادية، مجلة الحقوق والحريات، مخبر الحقوق والحريات في النظم المقارنة، جامعة بسكرة، المجلد 09، العدد 02، 2021.
- ص. قناص علي، زين يونس، التصريحات الجبائية الالكترونية وأثرها في زيادة الحصيلة الجبائية في ظل عصرنة الإدارة الجبائية، مجلة المقرري للدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، الجزائر، المجلد 5، العدد 2، 2021.
- ض. كماش حسين ، بوخدوني لقمان، رقمنة الإدارة الجبائية كتوجه لتحسين الخدمات في ظل الإصلاحات الضريبية في الجزائر 1992-2022 حالة البوابتان الإلكترونيتان "جبايتك" و"مساهمتك"، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 06، العدد: 02، 2022.
- ط. كمال رزيق، سمير عمور، تقييم عملية إحلال الجبائية العادية محل الجبائية البترولية في الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 05، جامعة الشلف، 2011.
- ظ. محمد محمود علي النعمان، درجة توافر متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مدارس المرحلة الثانوية، مجلة الناصر، العدد 08، جويلية 2016.
- ع. منير بن عزوق، مريم مسقم، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين التحصيل الجبائي ومكافحة التهرب الضريبي، مجلة طلبة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 03، العدد 05، 2020.
- غ. موسى عبد الناصر، محمد قرشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مقال مجلة الباحث، العدد 09، المجلد 02، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

ثالثاً: الندوات والملتقيات

- أ. أكلي نعيمة، فعالية الرقابة الجبائية في ظل نظام معلومات جبائي، ملتقى وطني حول الرقابة الجبائية في الجزائر، جامعة تيزي وزو، الجزائر، 28 و 29 أكتوبر 2015.
- ب. سلوس مبارك، تقييم الإصلاح الضريبي في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الثاني حول الإصلاح الجبائي والتنمية الاقتصادية في الجزائر، جامعة البليدة، يومي 12/13 ماي 2014.
- ت. شعباني لطفي وآخرون، دور الإدارة الالكترونية في تعزيز عمل النظام الجبائي الجزائري، المؤتمر الدولي العلمي حول الإدارة الالكترونية بين الواقع والتمنية، عمان، الأردن، 6 و 8 نوفمبر 2017.

رابعاً: الرسائل والمذكرات

- أ. حنان شلغوم، أثر الإصلاح الضريبي في الجزائر وانعكاساته على المؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة الشركة الجزائرية للمياه قسنطينة -، مذكرة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2001-2002.
- ب. سعاد خرشوش، يمينه دويس، الإصلاح الضريبي وأثره على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، مذكرة غير منشورة لنيل متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير، جامعة خميس مليانة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2016-2017.
- ت. شريف محمد، السياسة الجبائية ودورها في تحقيق التوازن الاقتصادي، مذكرة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، الجزائر، 2010.
- ث. شيلي احلام، دور الإدارة الالكترونية في تطوير الأداء التنظيمي، دراسة ميدانية لبعض مؤسسات تسيير الموانئ البحرية الجزائرية، أطروحة دكتوراه علوم، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، الجزائر، 2020.
- ج. طاطة عائشة، النظام الضريبي في كل من سوريا والجزائر، مذكرة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2009.
- ح. قدوري نور الدين، الإصلاحات الجبائية وأهميتها في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر - دراسة حالة الجزائر للفترة (1992-2008)-، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، الجزائر، 2008.
- خ. قدي عبد المجيد، فعالية التمويل بالضريبة في ظل المتغيرات الدولية -دراسة حالة النظام الضريبي الجزائري للفترة (1988-1995)، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 1995.

خامسًا: التوثيق الإلكتروني

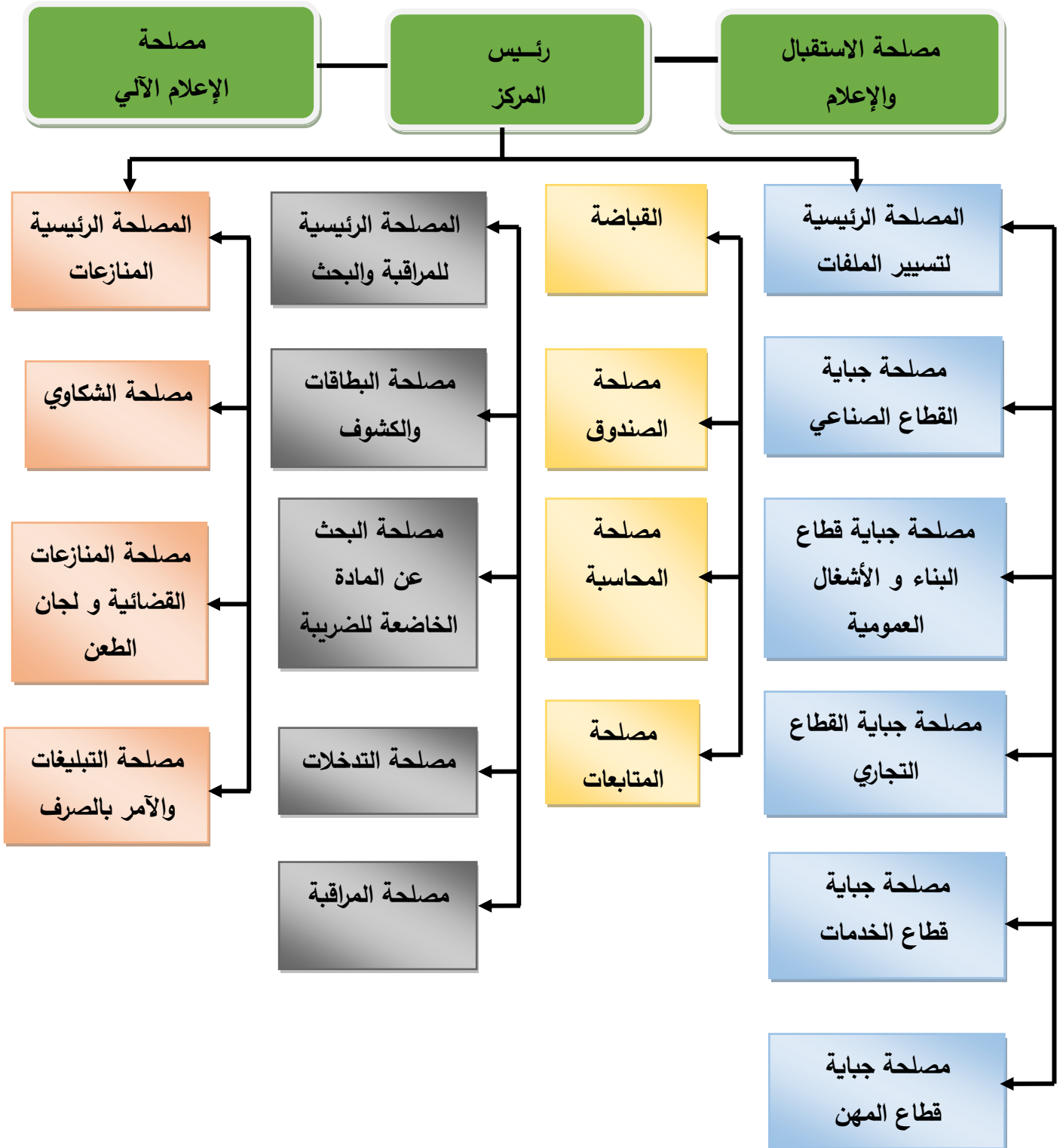
- أ. صبري الفران، هبة عبد المنعم، دراسة حول رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، جوان 2021، WWW.amf.org.ae، تاريخ الاطلاع : 2024/03/25، الوقت: 14:15.
- ب. فارس قره، الأمن السيبراني "Cyber Security"، على الموقع الموسوعة السياسية التالي: <https://political-encyclopedia.org/dictionary/>، المنشور في 2019/08/28، تمّ الاطلاع عليه 2024/03/20.
- ت. القيادة والتحول الثقافي: دور القيادة في التغيير الثقافي، المنشور على الموقع التالي: [HTTPS://ARAB-COACHING.COM](https://ARAB-COACHING.COM) المنشور في 02 أغسطس 2023، تمّ الاطلاع عليه يوم 2024/05/15.
- ث. المديرية العامة للضرائب، تم الاطلاع عليه يوم 2024/04/24 على الساعة 13:50، على الموقع التالي: <https://www.mfdgi.gov.dz/index.php/ar/modernisation-voir-plus-ar>.

سادسًا: اللغة الأجنبية

1. HATILLON Georges, « l'administration électronique », Revue internationale de droit comparé, société de législation comparée, France, vol 58, n°2, 2006, p 675.
2. FALQUE-PIERROTIN Isabelle, « L'expérience du forum des droits sur l'internet », Revue française d'administration publique, Institut national du service public, n° 110, 2004, p. 351.
3. BENYEKHEF Karim, « Administration publique en ligne au Canada : précisions terminologiques et état de la réflexion », Revue Française d'administration publique, Institut national du service public, n°1 10, 2004, p 274.
4. Digital Transformation and its influence on Tax Administration , منشور في المؤتمر الدولي للفضاءات (ICDS 2018). الرقمية

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب



- c. Cliquez sur la liste déroulante pour sélectionner le type de demande (**Demande C20 ou Extrait de rôle**)

Demande de service

Demander

Demande C20

Demande C20

Demande Extrait de Rôle

- d. Sélectionnez « **Demande C 20** »

- e. Cliquez sur la liste déroulante pour sélectionner le motif de la demande du C20

Demande C20

Motif C20

NOTE: Une fois que votre demande est traitée veuillez s...

Demande de VISA

Soumission pour un appel d'offre

Déclaration du Contribuable mise à jour

C20 à destination d'autres secteurs

Crédit Bancaire

Autres

Numéro de la demande

Date d...

- f. Vous pouvez sélectionner « **Autres** » pour introduire un motif qui ne figure pas dans la liste.

Demande C20

Motif C20

Autres

Description

Enregistrer

Recherche

NOTE: Une fois que votre demande est traitée veuillez se rapprocher du service d'accueil de votre centre

Numéro de la demande	Date d'enregistrement de la demande	Motif de la demande	Etat de la demande
Aucune donnée			

4.3. Suivi des opérations de paiement en ligne :

Le contribuable ayant procédé à un paiement en ligne peut suivre le déroulement du traitement de cette opération, en cliquant sur mon profil.



Deux cas peuvent se présenter :

- **Statut « Télépaiement en traitement »** : Il signifie que le télépaiement est au niveau du service des impôts (SAP/DGI) et qu'il est prêt à être envoyé à la banque dans les vingt-quatre heures (24h) qui suivent l'opération.

000 Créance non soldée, échue 000 Créance non soldée, pas encore échue ➔ Avoir non soldé 📄 Ordre de paiement créé									
Stat.	Clé P.	Ech.nette	Tyre...	Montant	De...	OPerPr	N.kasse formul.	Status de télépaiement	
000	9619	20190710	TPE	869 955 728	DZD	Taxe profit exceptionnel	100000009902	Télépaiement en traitement	

- **Statut « Ordre de paiement en cours »** : « le camion » signifie que l'ordre de paiement a été créé et envoyé à la banque pour prélèvement du montant à payer.

Il est à souligner qu'un ordre de paiement peut comporter plusieurs opérations de paiement en ligne.

000 Créance non soldée, échue 000 Créance non soldée, pas encore échue ➔ Avoir non soldé 📄 Ordre de paiement créé									
Stat.	Clé P.	Ech.nette	Tyre...	Montant	De...	OPerPr	N.kasse formul.	Status de télépaiement	Ordre de télépaiement
➔	9618	20180625	TRP	35 473 625	DZD	Taxe revenu pétrolier			
📄	2019	20200430	TRP	86 720 955	DZD	Taxe revenu pétrolier	100000009903	Ordre prêt en cours	000/000000

A cet instant, votre déclaration est considérée comme « **Déposée au niveau des services des impôts** ».

La déclaration envoyée par un contribuable relevant de la Direction des Grandes Entreprises (DGE) ne peut être réceptionnée qu'après la réalisation du paiement en ligne de ladite déclaration.

p. Le système affichera automatiquement l'avis à payer correspondant à la déclaration envoyée (en version PDF).

b. Cliquez sur « OK », le formulaire de déclaration de TVA s'affiche.

Formulaire n° 100000003703 - TVA: Régime général pour la période 0316

Taxes sur le v...

TAXES SUR LE CHIFFRE D'AFFAIRES

A / Chiffres d'affaires imposables

1) Opérations assujetties à la TVA

Code	Catégorie de revenus	Revenu imposables	Taux	Montants à payer
E381	Biens, produits et denrées visées par l'article 23 du C. TGA	0	9%	0
E382	Prestations de services visées par l'article 23 du C. TGA	0	9%	0
E383	Opérations immobilières visées par l'article 23 du C. TGA	0	9%	0
E384	Actes médicaux	0	9%	0
E385	Commissionnaires et courtiers	0	9%	0

+ Réinitialiser  Contrôler  Sauveg. version prélimin.  Envoyer

d. Saisissez les données du formulaire.

Pour enregistrer la déclaration, vous devrez remplir manuellement les champs du « revenu imposable » et notamment tous les champs de la première colonne.

e. Appuyez sur la touche « Entrée » de votre clavier, le système calculera automatiquement le montant à payer.

Taxes sur le v...

TAXES SUR LE CHIFFRE D'AFFAIRES

A / Chiffres d'affaires imposables

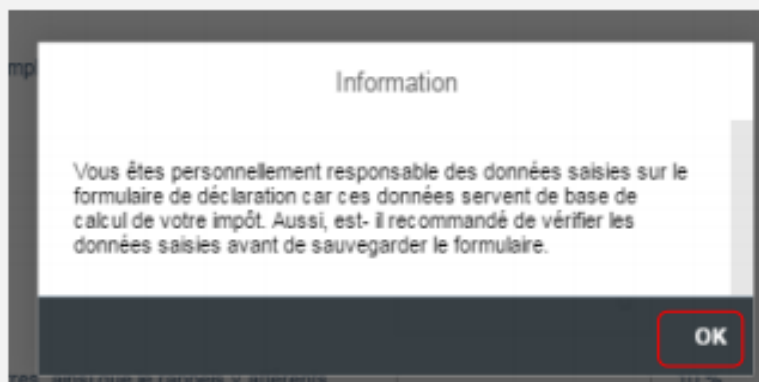
1) Opérations assujetties à la TVA

Code	Catégorie de revenus	Revenu imposables	Taux	Montants à payer
E381	Biens, produits et denrées visées par l'article 23 du C. TGA	90000	9%	8100
E382	Prestations de services visées par l'article 23 du C. TGA	0	9%	0
E383	Opérations immobilières visées par l'article 23 du C. TGA	0	9%	0
E384	Actes médicaux	800000	9%	72000
E385	Commissionnaires et courtiers	0	9%	0

a. Cliquez sur la ligne correspondante (TVA Régime général –Mars) :

TAP: Régime général	Septembre 2017	1 sept. 2017	30 sept. 2017	Taxe sur activ professionnelle	20 oct. 2017	>
TAP: Régime général	Octobre 2017	1 oct. 2017	31 oct. 2017	Taxe sur activ professionnelle	20 nov. 2017	>
TAP: Régime général	Novembre 2017	1 nov. 2017	30 nov. 2017	Taxe sur activ professionnelle	20 déc. 2017	>
TAP: Régime général	Décembre 2017	1 déc. 2017	31 déc. 2017	Taxe sur activ professionnelle	20 janv. 2018	>
TVA: Régime général	Mars 2016	1 mars 2016	31 mars 2016	Taxe sur la valeur ajoutée	20 avr. 2016	Cliquez ici >
TVA: Régime général	Avril 2016	1 avr. 2016	30 avr. 2016	Taxe sur la valeur ajoutée	20 mai 2016	>
TVA: Régime général	Juillet 2016	1 juil. 2016	31 juil. 2016	Taxe sur la valeur ajoutée	20 août 2016	>
TVA: Régime général	Août 2016	1 août 2016	31 août 2016	Taxe sur la valeur ajoutée	20 sept. 2016	>
TVA: Régime général	Septembre 2016	1 sept. 2016	30 sept. 2016	Taxe sur la valeur ajoutée	20 oct. 2016	>
TVA: Régime général	Octobre 2016	1 oct. 2016	31 oct. 2016	Taxe sur la valeur ajoutée	20 nov. 2016	>
TVA: Régime général	Novembre 2016	1 nov. 2016	30 nov. 2016	Taxe sur la valeur	20 déc. 2016	>

Attention : avant de saisir les données, le système affiche une alerte vous rappelant votre responsabilité sur les données saisies.



Cliquez ici

1.2. Connexion au compte fiscal avec un nom d'utilisateur et un mot de passe :

Vous aurez l'écran ci-dessous avec une fenêtre qui vous demande d'introduire un nom d'utilisateur et un mot de passe.

Procédez à la saisie des champs « **Utilisateur** » et « **Mot de passe** », puis cliquez sur le bouton « **Ouverture de session** ».



Le premier accès au compte fiscal s'effectue avec le nom d'utilisateur et le Mot de passe qui vous a été délivré par le service des impôts dont vous relevez (DGE, CDI) lequel n'est valable que pour le premier accès et par mesure de sécurité, le système vous invite automatiquement à changer votre mot de passe.

Important : Les contribuables relevant de la DGE, sont soumis obligatoirement à la déclaration et au paiement des impôts et taxes en ligne.



- **Angle « Attestation d'Exonération TVA » :** Cet angle vous offre le service de faire la demande en ligne de l'attestation d'exonération de TVA (F 21) et la demande d'achat en franchise de TVA (F 22) ainsi que le suivi de l'état d'avancement de leur traitement.
- **Angle « Documents Fiscaux » :** Cet angle vous offre le service de demander en ligne le certificat d'existence (C 20) et l'extrait de rôle ainsi que le suivi de l'état d'avancement de leur traitement.
- **Angle « Taxes pétrolières » :** cet angle vous offre la possibilité de consulter les obligations déclaratives relatives aux taxes et aux redevances pétrolières auxquelles vous êtes assujettis.
- **Angle « Mon profil » :** cet angle vous offre la possibilité de consulter vos données personnelles, votre compte fiscal (déclarations et paiements) ainsi que vos coordonnées.



Série G n° 04 (2016)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

وزارة المالية
MINISTRE DES FINANCES

المديرية العامة
للضرائب
DIRECTION GENERALE
DES IMPOTS

service

Numéro d'Identification Fiscale |

Article d'imposition |

DECLARATION DE L'IMPOT SUR LES BENEFICES DES SOCIETES
TAXE SUR L'ACTIVITE PROFESIONNELLE

ANNEE D'IMPOSITION
DECLARATION RELATIVE A L'EXERCICE CLOS LE :
OU PERIODE DUAU

Déclaration à faire
parvenir au service du
lieu de votre activité
avant le 1^{er} Mai

Timbre à date
du service

A IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE:

1) Désignation de l'entreprise (Raison sociale, forme juridique et nationalité) :

2) Activités exercées (souligner l'activité principale) :

Code Activité : I I I I I I I Numéro du Registre de Commerce : I I I I I I I I I I

Numéro (s) de compte (s), Bancaire (s) ou CCP :

3) Adresses en Algérie :

- du siège social ou du principal établissement :

-Au 1^{er} janvier 20.....

TéléphoneFax.....Email.....

-Au 1^{er} janvier 20..... (en cas de changement d'adresse en cours d'année).....

Téléphone.....Fax.....Email.....

4) Adresse des établissements secondaires : (Si le cadre est insuffisant, joindre un état suivant le même modèle)

Désignation de l'établissement	Adresse de l'établissement	N° Article	commune	wilaya

5) Nom, Prénom et Adresse du représentant légal en Algérie pour les entreprises non résidentes.....

TéléphoneFax.....Email.....

TENUE DE COMPTABILITE

☐ PERSONNEL SALARIE DE L'ENTREPRISE

☐ CABINET DE COMPTABILITE :

Adresse

Numéro d'Identification Fiscale |

CERTIFICATION DES COMPTES

CABINET DU COMMISSARIAT AUX COMPTES :

Adresse

Numéro d'Identification Fiscale | | | | | | | | | | | | | | | | | |

B

RECAPITULATION DES ELEMENTS D'IMPOSITION :

1- IMPOT SUR LE BENEFICE DES SOCIETES :

DA.

a) Résultat comptable (1) : Bénéfice : Perte :

b) Résultat fiscal (2) : Bénéfice : Perte :

Dont :

- Bénéfice taxé au taux de %.....

- Bénéfice taxé au taux de %.....

- Bénéfice taxé au taux de %.....

- Bénéfice consolidé (Régime de groupe) %.....

- Bénéfice exonéré (3): (Taux d'exonération : %).....

- MONTANTS REINVESTIS AU COURS DE L'EXERCICE (4) :

-LA SOCIETE RELEVÉ DU RÉGIME FISCAL DES GROUPES DE SOCIETES ☐

-MERE ☐ MEMBRE ☐

2- TAXE SUR L'ACTIVITE PROFESSIONNELLE :

NATURE DES OPERATIONS	Nature des opérations réalisées	Montant* brut du chiffre d'affaires avant application de la réfaction
OPERATIONS IMPOSABLES :		DA.
Montant des opérations de ventes en gros portant sur les produits dont le prix de vente comporte plus de 50% de droits indirects		
Montant des ventes au détail, portant sur les produits dont le prix de vente comporte plus de 50% de droits indirects		
Opérations de ventes en gros		
Autres opérations ouvrant droit à la réfaction		
Ventes et opérations ne bénéficiant pas de réfaction		
MONTANT TOTAL DU CHIFFRE D'AFFAIRES IMPOSABLE* (1) :		
OPERATIONS EXONEREES :		
.....		
.....		
.....		
MONTANT TOTAL DU CHIFFRE D'AFFAIRES EXONERE (2).....		
MONTANT GLOBAL DU CHIFFRE D'AFFAIRES REALISE (1) + (2)		

* Le montant des sommes à indiquer sur la présente déclaration doit être arrondi au dinar inférieur s'il n'atteint pas dix (10) dinars, toute somme supérieure à un (1) dinar est comptée pour dix (10) dinars inférieurs

-(1) et (2) cochez la case vides appropriée dans le cas d'un bénéfice ou d'une perte ;

-(3) résultats bénéficiant d'exonérations ou d'abattements (totales ou partielles) à quelque titre que ce soit ;

-(4) réinvestissements réalisés en vertu des dispositions de l'article 142 du CID et celles de l'article 57 de la LFC pour 2009.

C	OPERATIONS DE SOUS-TRAITANCE (Résidents ou non résidents) (Si le cadre est insuffisant, joindre un état suivant le même modèle)				
	Désignation (Nom, Prénom ou Raison Sociale)	N I F	Article	Adresse	Référence du contrat

D	PRODUITS, LES PLUE-VALUES DE CESSION DES ACTIONS ET TITRES ASSIMILES COTES EN BOURSE (Si le cadre est insuffisant, joindre un état suivant le même modèle)	
	Nature	Montant

E IMPUTATION :

- Crédit d'impôt :

IBS – retenue à la source au titre des revenus des capitaux mobiliers perçus :

	DA
- Valeurs mobilières	
- Revenus des créances, dépôts et cautionnement	
-Autres crédits imputables	
-TOTAL à imputer à titre de crédit d'impôt (*)	

(*) joindre justificatifs

F REPARTITION DES PRODUITS DES ACTIONS ET PARTS SOCIALES AINSI QUE DES REVENUS ASSIMILES DISTRIBUES

1) Montant global brut des distributions correspondant aux intérêts, dividendes, revenus et autres parts sociales payables aux associés actionnaires et porteurs de parts, sur présentation ou remise de coupons ou d'instruments représentatifs de coupons.(1)

DA

Payé par la société elle même **(a)** |

Payé par un établissement chargé du service des titres **(b)** |

2) Etat nominatif détaillé des prêts ; avances ou acomptes consentis aux associés actionnaires et porteurs de parts soit directement, soit par personnes ou sociétés interposées (Art. 46 CIDTA.
(si le cadre est insuffisant, joindre à la présente déclaration un état du même modèle).

Nom, prénom, qualité (associé, associé-gérant, administrateur) et adresse complète du domicile de chacun des bénéficiaires de ces distributions	Nature de versement	Année de versement	Montant des sommes versées (DA)
NIF.....			
NIF.....			
NIF.....			
TOTAL : (c)			

3) Etat nominatif détaillé des distributions autres que celles visées aux lignes 01 et 02 ci-dessus :
(si le cadre est insuffisant, joindre à la présente déclaration un état du même modèle).

Désignation	Nature de versement	Année de versement	Montant des sommes versées (DA)
NIF.....			
NIF.....			
NIF.....			
TOTAL : (d)			

4) Montant Total des revenus répartis (Total a + b + c + d) : **(e)**

(1) Il s'agit des intérêts, dividendes, revenus et autres produits des actions et parts sociales dont le paiement donne lieu à l'établissement d'un relevé de coupon ;
(2) Autres distributions que celles prévues aux lignes (1) et (2).
- Les tantièmes ordinaires et autres rémunérations allouées aux administrateurs et non déductibles pour le calcul du bénéfice ;
- Les distributions ne résultant pas de déclarations régulières des organes compétents de la société.

G REMUNERATION VERSEES AUX MEMBRES DE CERTAINES SOCIETES :

Ce cadre concerne les SARL, les sociétés en commandite par actions, les sociétés civiles constituées sous forme de sociétés par actions et les sociétés de personnes ayant opté pour le régime d'imposition des sociétés par actions. (Si le cadre est insuffisant, joindre un état du même modèle).

Nom, prénoms, domicile, qualité et matricule fiscal de : - Tous les associés pour les SARL. - Tous les associés des sociétés en commandite par actions. - Tous les membres des sociétés civiles constituées sous forme de sociétés par actions. - Tous les associés des sociétés de personnes ayant opté pour le régime d'imposition des sociétés de capitaux.	Pour les SARL, nombre de parts sociales ou de bénéfices appartenant à chaque associé	Sommes versées, au cours de chaque période retenue pour l'assiette de l'impôt sur les bénéfices des sociétés, à chaque associé, associé gérant ou membre associé (colonne 1), à titre de traitement, émoluments, indemnités, remboursements forfaitaires de frais ou autres rémunérations de ses fonctions de la société.					
		Année de versement	A titre de traitement, émoluments et indemnités proprement dits.	MONTANT DES SOMMES VERSEES			
				A titre de représentation, de mission et de déplacements		A titre de frais professionnels autres que ceux visés dans les colonnes 5 et 6	
				Indemnités forfaitaires	Remboursements	Indemnités forfaitaires	Remboursements
1	2	3	4	5	6	7	8
NIF							
NIF							
NIF							
NIF							

H CADRE RESERVE A L'ADMINISTRATION

A, le

Cachet et signature