



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم مالية ومحاسبة

التخصص: محاسبة ومالية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل عملية التحصيل الضريبي
دراسة حالة قباضة الضرائب فرجيوة - ميلة

المشرف	اعداد الطلبة	
د. عاشوري نعيم	بوناموس أسماء	1
	مصلحة نسرین	2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	قرين ربيع
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	عاشوري نعيم
ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	حراق مصباح

السنة الجامعية: 2025/2024



شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين نحمده ونشكره حمد وشكر الشاكرين، ونصلي ونسلم على
المبعوث رحمة العالمين، اللهم صلي وسلم وبارك عليه وعلى آله وصحبه أجمعين.
نتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ المشرف "عاشوري نعيم" على توجيهاته القيمة
طيلة فترة إنجاز هذه المذكرة، إلى كل عمال قبضة الضرائب لولاية ميله - فرجوة -
الذين استقبلونا وكانوا معنا عوناً وسنداً.
كما نقدم الشكر لكل الأساتذة المناقشين لهذه المذكرة وكل من ساهم من قريب أو
بعيد في إنجاز هذه الدراسة.

إهداء

إلى منبع الحنان وعطر الأمانى، الإنسانية التي ربّنتني في صغري، وسهرت
لأجلي إلى أعلى من عرفها قلبي، بكل الحب اهديها كلمة الشكر إلى
أمي الحبيبة حفظها الله.

إلى من أنار دربي وكان نعم الناصح وغرس بداخلي حب الاجتهاد أبي الغالي
أطال الله في عمره

إلى صديقة في العمل نسرین
إلى أهلي وأقاربي وأصدقائي وزملائي.
إلى كل من ساهم ولو بحرف في حياتي الدراسية.
إلى كل هؤلاء
أهدي هذا العمل المتواضع.

أسماء

إهداء

الحمد لله الذي علم بالقلم، علم الانسان ما لم يعلم، والصلاة والسلام على سيدنا محمد، وعلى اله وصحبه أجمعين

أهدي ثمرة تخرجي إلى من كان سبب في نجاحي:
إلى من أحمل اسمه بكل نخر أبي الغالي.
إلى أعظم شخص في هذه الدنيا أمي الحبيبة.
إلى أخواتي الاحبة نبيل، ابتسام، شروق، يوسف
إلى صديقة التي شركتني في العمل أسماء
إلى كل اصدقائي فاطمة، إيمان، أية، فائزة
إلى كل الاحبة دون استثناء.

نسرين

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق نظام التسيير الجبائي على مستوى قباضات الضرائب لولاية ميلة ومدى مساهمته في تسهيل عملية التحصيل الضريبي، اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي من خلال اعتماد فصول نظرية الفصل الأول المتمثل في التحصيل الضريبي وآلياته أما الفصل الثاني يتمثل في نظام التسيير الجبائي في ظل الرقمنة الجبائية في الجزائر والفصل الميداني يتمثل في الإستبيان، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج اهمها أن الولاية لا تحتوي على مركز ضرائب من أجل تطوير نظام التسيير الجبائي.

كلمات مفتاحية: رقمنة الإدارة الجبائية، التحصيل الضريبي، نظام التسيير الجبائي، مساهمتك، جبايتك.

Abstract

This study aims to examine the extent of implementation of the tax management system at the level of tax receiverships in the Wilaya of Mila, and its contribution to facilitating the tax collection process. The research adopts a descriptive-analytical approach, relying on theoretical chapters. The first chapter addresses tax collection and its mechanisms, while the second focuses on the tax management system within the framework of tax digitization in Algeria. The fieldwork is based on a questionnaire. The study concluded with several findings, the most important of which is that the Wilaya lacks a dedicated tax center to support the development of the tax management system.

Keywords: Digitization, tax administration, tax collection, tax management system, Mousahamatak, Jibayatik.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

الصفحة	المحتوى
I	بسملة
II	شكر وعرفان
III	إهداء
IV	إهداء
V	ملخص
VII	فهرس المحتويات:
XI	قائمة الجداول:
XIV	قائمة الأشكال:
أ	مقدمة:
الفصل الأول: التحصيل الضريبي وآلياته	
2	تمهيد:
3	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول التحصيل الضريبي
3	المطلب الأول: مفهوم التحصيل الضريبي وقواعده
4	المطلب الثاني: ضمانات طرق التحصيل الضريبي
7	المطلب الثالث: أهداف وأهمية التحصيل الضريبي
9	المبحث الثاني: آليات التحصيل الضريبي
9	المطلب الأول: سندات التحصيل الضريبي
11	المطلب الثاني: تكوين الملف وإخضاع المكلف لنظام جبائي معين
13	المطلب الثالث: تحضير الإشعار بالدفع وتحصيل الضرائب
16	المبحث الثالث: منازعات التحصيل الضريبي
16	المطلب الأول: مفهوم وأنواع المنازعات الضريبية

18	المطلب الثاني: أسباب النزاع الضريبي و أهميته
21	المطلب الثالث: اجراءات منازعات التحصيل
24	خلاصة الفصل:
الفصل الثاني: اعتماد نظام التسيير الجبائي في ظل الرقمنة الجبائية في الجزائر	
26	تمهيد:
27	المبحث الأول: السياق التاريخي لعصرنة الإدارة الجبائية
27	المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
30	المطلب الثاني: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية وخصائصها
34	المطلب الثالث: دواعي التحول نحو الإدارة الإلكترونية
36	المبحث الثاني: الإطار النظري للرقمنة
37	المطلب الأول: نشأة ومفهوم الرقمنة
39	المطلب الثاني: نماذج الرقمنة ومتطلباتها
42	المطلب الثالث: سلبيات وإيجابيات الرقمنة
44	المبحث الثالث: رقمنة الإدارة الجبائية
45	المطلب الأول: تعريف رقمنة الإدارة الجبائية وأهميتها.
47	المطلب الثاني: رقم التعريف الجبائي ونظام التسيير الجبائي
50	المطلب الثالث: نظام المعلومات الجبائي "جبائتك" وبوابة الدفع الإلكتروني "مساهمتك"
56	خلاصة الفصل:
الفصل الثالث: دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميلة	
58	تمهيد:
59	المبحث الأول: تقديم قباضة الضرائب لولاية ميلة . فرجوة
59	المطلب الأول: نشأة وتعريف القباضة ومهامها
60	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للقباضة

61	المطلب الثالث: شرح الهيكل التنظيمي
61	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
62	المطلب الأول: المنهجية المستخدمة وأدوات الدراسة
63	المطلب الثاني: الاستبيان
65	المطلب الثالث: المقابلة
67	المبحث الثالث: تحليل نتائج الإستبيان
67	المطلب الأول: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول البيانات الشخصية
72	المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة الدراسة حول محاور الدراسة
86	المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج المقابلة
88	خلاصة الفصل:
90	خاتمة:
93	قائمة المراجع:
100	الملاحق:

قائمة الجداول

قائمة الجداول:

الصفحة	الجدول
65	الجدول: مرحلة توزيع الإستثمار
68	الجدول: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس
69	الجدول: توزيع العينة حسب العمر
70	الجدول: توزيع عينة الدراسة حسب متغير مستوى التعليمي
71	الجدول: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الرتبة في العمل
72	الجدول: هل تمتلك القباضة أجهزة ومعدات متطورة وملائمة لتطبيق نظام التسيير الجبائي
72	هل توفر القباضة التقنيات اللازمة لتحسين خدمات نظام التسيير الجبائي؟
73	الجدول: هل تهتم القباضة بتكوين الموظفين على طرق استعمال الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد البيانات للعمل بشكل سليم؟
73	الجدول: هل يساهم نظام التسيير الجبائي في تسهيل عملية التحصيل الضريبي؟
74	الجدول: هل ساهم نظام التسيير الجبائي الحالي من التقليل في التهرب الضريبي؟
74	الجدول: هل ترى أن نظام التسيير الجبائي يساعد في تحسين العلاقة بين الإدارة الضريبية والمكلفين بالضريبة؟
75	الجدول: ماهي أهم مزايا نظام التسيير الجبائي في نظرك؟
75	الجدول: هل ترى أن تطبيق النظام الإلكتروني قد ساهم في التهرب الضريبي؟
76	الجدول: هل تعتقد أن التحصيل الضريبي أصبح أكثر فاعلية بعد تطبيق نظام التسيير الجبائي؟
76	الجدول: هل تمارس عملك بتطبيق نظام التسيير الجبائي؟
77	الجدول: إذا كانت اجابتك بنعم كيف تقيم تطبيقك له؟
77	الجدول: هل تعتقد أن رقمنة النظام الجبائي بالكامل سيؤدي إلى التقليل من الفساد الإداري؟
78	الجدول: هل ساهم نظام التسيير الجبائي في تبسيط إجراءات التصريح والدفع للمكلفين بالضريبة؟
78	الجدول: هل نظام التسيير الجبائي يساهم في تسهيل معالجة طلبات المكلفين بالضريبة؟

قائمة الجداول

79	الجدول: كيف تقيم نظام التسيير الجبائي في معالجة طلبات المكلفين بالضريبة؟
79	الجدول: هل التأخر في عصرنة جميع هياكل الإدارة الجبائية قد ساهم في إعاقة مشروع النظام الإلكتروني "جبايتك" و "مساهمتك"؟
80	الجدول: برأيك هل منصة جبايتك ومساهمتك تعتبر فعالة في عملية التحصيل الضريبي؟
80	الجدول: هل تطبيق نظام التسيير الجبائي قد حسن من عملية استقبال المكلفين بالضريبة؟
81	الجدول: هل نظام التسيير الجبائي قد ساهم في تقليل الوقت اللازم للاستقبال المكلفين؟
81	الجدول: هل نظام التسيير الجبائي حسن من جودة الخدمة المقدمة للمكلفين؟
82	الجدول: هل تطبيق نظام التسيير الجبائي قد حسن من عملية تسيير الملفات الجبائية للمكلفين؟
82	الجدول: هل التطبيق قد ساهم في تقليل الوقت اللازم لتقليل الملفات؟
83	الجدول: هل التطبيق حسن من دقة المعلومات المخزنة في الملفات الجبائية؟
83	الجدول: هل ساهم النظام في تحسين التنسيق بين الاقسام المختلفة داخل المركز الضريبي؟
84	الجدول: ماهي أبرز الصعوبات التي تواجه نظام التسيير الجبائي
84	الجدول: هل تعتقد أن هناك حاجة لتطوير النظام الحالي ليكون أكثر فاعلية؟
85	الجدول: هل تواجه صعوبات في استخدام الأدوات التقنية المرتبطة بالنظام الجبائي؟
85	الجدول: ماهي أهم المقترحات التي تقترحها لتحسين نظام التسيير الجبائي؟
86	الجدول: بشكل عام كيف تقيم نظام التسيير الجبائي الحالي؟

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال:

الصفحة	الشكل
60	الشكل: المخطط الهيكلي للقباضة
68	الشكل: تفريغ عينة الدراسة حسب متغير الجنس
69	الشكل: تفريغ العينة حسب الفئة العمرية
70	الشكل: تفريغ بيانات المستوى التعليمي
71	الشكل: تفريغ بيانات الرتبة

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

الصفحة	الملحق
100	الملحق رقم 1: الاستبيان
105	الملحق رقم 2: الجداول

مقدمة

مقدمة:

يشهد العصر الحالي العديد من التطورات المتسارعة والتغيرات المتلاحقة نتيجة الانفجار المعرفي وثورة المعلومات والاتصالات. لقد كان لاقتحام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لحياتنا أثارا عميقة سواء على المستوى الجزئي أو الكلي حيث أدت إلى ما يعرف بعصر المعلومات والمعرفة، عصر أصبحت فيه المعلومات موردا أساسيا يفوق أهمية باقي موارد الإنتاج الكلاسيكية المعروفة. مما جعل المؤسسات تواجه العديد من التحديات والصعوبات في كيفية مواكبتها وطريقة التكيف معها.

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

ولقد حظيت المديرية العامة للضرائب باعتبارها طرفا هاما في القطاع المالي، بالعديد من الإنجازات الفعلية في إطار مشروع 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 أساسا في الموقع الالكتروني للمديرية للضرائب، والبوابة الالكترونية "جبايتك"، و "مساهمتك" وتطمح من خلالها إلى تطوير عملية الرقابة الجبائية وزيادة الحصيلة الجبائية من خلال مكافحة جميع أشكال التهرب الضريبي وبالتالي إحداث إصلاح عام للنظام الجبائي.

اشكالية البحث

واستنادا للعرض الموجز اتضح لنا معالم إشكالية البحث والتي يمكن صياغتها كالآتي:

إلى أي مدى يمكن أن يساهم نظام التسيير الجبائي في تسهيل عملية التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميلة؟

من خلال التساؤل الرئيسي يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي آليات التحصيل الضريبي في الجزائر؟
- ما هو واقع تطبيق الرقمنة في الإدارة الجبائية؟
- كيف تساهم الرقمنة في تسهيل الإجراءات على المكلفين بالضريبة وأيضا الحد من التهرب الضريبي؟
- ما مدى تقدم الإدارة الجبائية في عملية الرقمنة؟

فرضيات البحث:

كإجابة مبدئية على تساؤلات الدراسة، قمنا بصياغة الفرضيات التالية والتي سنحاول التأكد من صحتها من خلال دراسة كافة جوانب الموضوع:

- ساهم اعتماد نظام التسيير الجبائي في زيادة التحصيل الضريبي.
- يتم التحصيل الضريبي بواسطة التصريح الإلكتروني للمكلفين بالضريبة.
- يتم تطبيق نظام التسيير الجبائي من طرف كل قباضات الضرائب على مستوى الجزائر.
- ساهم تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل عمل أعوان قباضات الضرائب.

أهمية الدراسة:

يكتسي هذا الموضوع أهمية كبيرة، حيث تعد رقمنة الإدارة الضريبية خطوة هامة لإضفاء الشفافية في التعامل مع شركاء قطاع الضرائب، من مواطنين ومؤسسات وهيئات عمومية أو خاصة، فهي تعد شرطا أساسيا في معادلة كسب الثقة بين هؤلاء الشركاء، ورفع مستوى التحصيل الضريبي، وتحقيق العدالة الجبائية.

أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

- التعرف على الدور الذي تلعبه الرقمنة في الإدارة الجبائية على عملية التحصيل الضريبي.
- التدابير الإلكترونية لرقمنة الإدارة الجبائية (جبائتك، مساهمتك).
- تأكيد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة الإدارة الجبائية وتأثيرها على الإيرادات الضريبية.

أسباب اختيار الموضوع:

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

✓ الأسباب الشخصية

- الميل الشخصي والاهتمام بالموضوع الرغبة في دراسته والتعرف على حيثيات، كونه موضوع العصر.
- الطموح من أجل إطراء المكتبة الجامعية بالمعلومات حول الموضوع والطموح لجعله مرجعا للأبحاث المستقبلية.

✓ أسباب موضوعية

- إبراز مدى تطبيق نظام التسيير الجبائي في قباضة الضرائب لولاية ميلة.
- إعطاء نظرة عامة على كيفية تطبيق الرقمنة في مصالح الإدارة الجبائية.

- محاولة خلق قيمة مضافة لهذه الدراسة.

منهج الدراسة:

نظرا لطبيعة الدراسة والأهداف المسطرة، ومن خلال الإجابة على التساؤلات المطروحة في الإشكالية والإلمام بكافة جوانب الموضوع اعتمدنا على المناهج التالية:

- **المنهج التاريخي:** يظهر لنا من خلال السرد التاريخي لنشأة وعصرنة الإدارة الجبائية.
- **المنهج الوصفي:** حيث تم التطرق إلى مختلف المفاهيم الخاصة بالموضوع وشرح أبعادها، كونه المنهج الأنسب.

حدود الدراسة:

- **حدود موضوعية:** تم تسليط الضوء في هذه الدراسة على دور نظام التسيير الجبائي في تسهيل عملية التحصيل الضريبي.
- **الحدود المكانية:** تمت الدراسة في قبضة الضرائب ميلة . فرجيوة.
- **الحدود الزمنية:** امتدت الدراسة خلال شهري: مارس، أبريل وماي، 2025.

هيكل الدراسة:

حتى يتسنى لنا الإلمام بالجوانب المختلفة لموضوع البحث، والإجابة على التساؤلات المطروحة ومحاول إثبات صحة أو خطأ الفرضيات المقترحة، فقد تم تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول مسبقة بمقدمة ومتبوعة بخاتمة، يمكن أن نجمع محتواها فيما يلي:

الفصل الأول: وهو بعنوان " التحصيل الضريبي وآلياته " يتناول هذا الفصل الإطار النظري للتحصيل الضريبي من خلال ثلاث مباحث، تناولنا في المبحث الأول مدخل مفاهيمي للتحصيل الضريبي، من خلال عرض أهم المفاهيم المعتمدة، وهذا على اعتبار صعوبة وضع تعريف مُوحد نتيجة عدة عوامل، أما في المبحث الثاني تطرقنا إلى آليات التحصيل الضريبي من تكوين الملف وإخضاع المكلف لنظام جبائي معين وتحضير الإشعار بالدفع، والمبحث الأخير إلى منازعات التحصيل الضريبي.

الفصل الثاني: تحت عنوان "نظام التسيير الجبائي في ظل الرقمنة الجبائية في الجزائر" احتوى على ثلاثة مباحث، المبحث الأول تم عرض السياق التاريخي لعصرنة الغدارة الإلكترونية، أما المبحث الثاني تم التطرق فيه إلى عرض الجانب المفاهيمي للرقمنة، والمبحث الأخير إلى رقمنة الإدارة الجبائية.

الفصل الثالث: يحمل عنوان " دراسة ميدانية لدور نظام التسيير الجبائي في تطبيق عملية التحصيل الضريبي دراسة الحالة قبضة الضرائب لولاية ميلة . فرجيوة . " وقد قسم هذا الفصل بدوره إلى ثلاث مباحث، تم في المبحث الأول تقديم عام لقبضة الضرائب لولاية ميلة . فرجيوة. حيث قمنا بالتعرف على نشأة

القباضة وتعريفها، و مهامها والتطرق إلى هيكلها وشرحه، أما في المبحث الثاني تطرقنا إلى إجراءات منهجية الدراسة من خلال إعداد نموذج استبائي للدراسة، وفي المبحث الثالث قمنا بعرض نتائج الاستبيان وتحليلها. كما تم في النهاية إعداد خاتمة الدراسات التي تضمنت نتائج الفصول مع توضيح اختبار صحة الفرضيات متنوعة بجملة من الاقتراحات المستنتجة

صعوبات الدراسة:

واجهنا مجموعة من الصعوبات خلال انجاز هذه الدراسة وتتمثل أهمها:

1. صعوبات من حيث الإجراءات البيروقراطية لقباضة الضرائب في عدم الإجابة على بعض أسئلة الإستبيان متحججين في ذلك بالسرية المهنية.
2. قلة المؤسسات الضريبية التي تعتمد على نظام التسيير الجبائي.
3. ندرة المراجع بما يتعلق بنظام التسيير الجبائي.

الفصل الأول

التحصيل الضريبي وآلياته

تمهيد :

إن عملية التحصيل الضريبي تعتبر آخر إجراءات التنظيم الفني للضريبة، فالتحصيل الضريبي يعني العمليات الضرورية لاستقاء الديون الضريبية، وتوريدها للخزينة العامة للدولة، فإن لم يتم المكلفين بدفعها في مواعيدها أو امتنع عن دفعها، فيحق للإدارة أن تتخذ كافة الإجراءات التنفيذية الجبري لتحصيل دين الضريبة، لذلك حدد المشرع القواعد والشروط الأمانة التي يجب توافرها لقيام الجهة المختصة بمتابعة إجراءات التحصيل الضريبي.

وعلى هذا الأساس نقوم بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كالآتي:

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول التحصيل الضريبي

المبحث الثاني: آليات التحصيل الضريبي

المبحث الثالث: منازعات التحصيل الضريبي

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول التحصيل الضريبي

يعتبر التحصيل الضريبي من الركائز الأساسية لضمان فعالية وعدالة النظام الضريبي، فهو عبارة عن آخر تلك العمليات المعقدة التي تقوم بها الإدارة الجبائية، والتي تنطلق من تحديد الوعاء الضريبي وتنتهي عند تحصيل الدين الضريبي مروراً بعمليات الربط والتصفية، وتبرز أهميته القصوى في كون الإخفاق في تحقيقه ومهما كان السبب له بالغ الأثر على الخزينة العمومية إذ قد يؤدي إلى العجز في الموازنة، لذلك كان من الطبيعي تعدد أساليب التحصيل لتتلاءم مع كم الاعتبارات المتباينة وتلك المحددات المختلفة.

المطلب الأول: مفهوم التحصيل الضريبي وقواعده

سننتظر من خلال هذا المطلب إلى استعراض أهم مفاهيم التحصيل الضريبي، ثم نقوم بتبيان قواعده.

الفرع الأول: مفهوم التحصيل الضريبي

لقد تعددت التعاريف التي صيغت لتحصيل الضريبي نذكر منها ما يلي:

التعريف 01: يمكن شرح التعريف التحصيل الضريبي على أنه "مجموع العمليات التي ترمي إلى نقل مبلغ الضريبة من ذمة الممول إلى الخزنة العامة، أي استيفاء الدولة لدين الضريبة"¹

التعريف 02: كما عرف على أنه "مجموع العمليات التي تقوم بها الإدارة المالية في سبيل وضع قوانين والأنظمة الضريبية موضع التنفيذ إلى الخزنة العامة، أي استيفاء الدولة لدين الضريبة"²

التعريف 03: هو "مجموع العمليات والإجراءات التي تؤدي إلى نقل دين الضريبة المطبقة من ذمة المكلف إلى الخزينة العامة وفقاً للقواعد القانونية والضريبة المطبقة في هذا الصدد"³

التعريف 04: يقصد بتحصيل دين الضريبة "تمكن الدولة من استيفاء حقها من مبلغ الضريبة على النحو المنصوص عليه في القانون، ويقتضي ذلك الأمر إلا تقوم ثمة عقبات تحول دون إمكانية حصول الدولة على حقها، سواء من الجانب المكلف أو من جانب الإدارة المالية المختصة"⁴

¹ سيليني جمال الدين، فعاليات آليات التحصيل الضريبي الحديثة في تحسين الإيرادات العامة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 02، 2020/2021، ص 112.

² علي زعدود، المالية العامة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2006، ص 190.

³ سوزي عدلي ناشد، (المالية العامة. الإيرادات العامة الميزانية العامة)، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 2006، ص 206.

⁴ سعود جايد مشكور العامري، عقيل حميد الجابر الحلو، مدخل معاصر في علم المالية العامة، دار المناهج لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2020، ص 146.

من خلال هذه التعاريف يمكن استخلاص أن التحصيل الضريبي هو مجموعة من العمليات التي تقوم بها الإدارة الجبائية والتي تهدف إلى نقل مبلغ الضريبة من ذمة الممول إلى خزينة الدولة بشكل منظم ودون تعقيد في الإجراءات الإدارية وهذا بهدف تجنب الكثير من العمليات الغش والتهرب الضريبي.

الفرع الثاني: قواعد التحصيل الضريبي

ويقصد بها تلك القواعد القانونية التي حددها المشرع الضريبي من أجل جباية الضرائب حيث نوجزها فيما يلي:

أولاً: قاعدة الواقعة المنشئة لضريبة

يلزم لتحصيل الضريبة تحقق واقعة المنشئة للضريبة أي نشوء الدين في ذمة المكلف، فالحصول على الربح التجاري أو الصناعي أو توزيع أرباح الأسهم وفوائد السندات أو الحصول على الراتب كلها تشكل الوقائع المنشئة لضريبة.

ثانياً: قاعدة الملائمة في التحصيل الضريبي

حتى يكون التحصيل الضريبي فعال وناجح، لا بد أن تتميز إجراءاته بالبساطة ومواعيده وأساليبه تتلاءم مع الظروف التي يعيشها المكلف بدفع الضريبة، حيث لا يتضرر هذا الأخير عند دفع الضريبة "أدام سميث" في هذا الميدان يؤكد على ضرورة هذا المبدأ، فعلى الضريبة أن تكون محصلة في الأوقات والظروف وبالطرق الأكثر ملائمة للمكلف بدفعها.

ثالثاً: قاعدة الاقتصاد في نفقات التحصيل الضريبي

تخفيض نفقات التحصيل الضريبي يبقى ضرورة ملحة ولازمة على الإدارة الجبائية، بحيث يكون الفرق ما بين ما يدفعه المكلف بالضريبة وما تحصله الإدارة الجبائية أقل ما يمكن، لأن أي زيادة في نفقات الضريبة سيؤثر سلباً على التحصيل الضريبي، وبالتالي إيرادات الخزينة العمومية أو بتعبير آخر، كلما قلت نفقات التحصيل الضريبي كلما كانت المردودية الجبائية أحسن وأهم.¹

المطلب الثاني: ضمانات طرق التحصيل الضريبي

في هذا الصدد تعد الضمانات وإجراءات التحصيل الضريبي من الركائز الأساسية لضمان فعالية النظام الضريبي واستدامته، إذ تتضمن هذه الأخيرة مجموعة من القواعد والآليات التي تهدف إلى تحقيق التوازن بين الحقوق المكلفين بالضريبة وواجباتهم، وبين متطلبات الدولة في تحصيل الإيرادات الضريبية بفعالية وكفاءة.

¹ سيليني جمال الدين، مرجع سابق، ص 112.

الفرع الأول: ضمانات التحصيل الضريبي

لضمان حصول الدولة على مستحقاتها من الضرائب، فقط أحاط المشرع هذا الحق بعد ضمانات تجمل دين الخزينة واجب الأداء، ومن بين تلك الضمانات نجد:

أولاً: دين الضريبة له حق الامتياز

بموجب القوانين المالية، يتمتع دين الخزينة بأولوية قصوى في سداد مقارنة بالديون الأخرى، وهذا يعني أن للخزينة العامة الحق في متابعة استرداد المبالغ المستحقة قبل النظر في تسوية أي ديون أخرى، في حال إفلاس الشركة و تراكم ديون الضريبة عليها، يتوجب تسديد ديون الخزينة أولاً قبل سداد أي ديون أخرى، هذا الترتيب يضمن حماية الإيرادات العامة ويعزز فعالية نظام التحصيل الضريبي.¹

ثانياً: دين الخزينة محمول لا مطلوب

تخضع الضريبة المستحقة على المكلفين لقاعدة "دين الضريبة المحمول لا مطلوب"، تعني هذه القاعدة أن القانون يلزم الأفراد بنقل حقوق الخزينة إليها لتسديدها، وليس على الخزينة العامة الانتقال إلى المكلفين لتحصيل مستحقاتها، يتوجب على المكلفين دفع الضريبة المستحقة في موعد المحدد، بالإضافة إلى تحمل المسؤولية إيصالها إلى إدارة الضرائب من تلقاء أنفسهم دون انتظار طلب رسمي.²

ثالثاً: المضايقات الإدارية

تلتجئ إدارة الضرائب إلى اتخاذ إجراءات صارمة ضد المكلفين بالضريبة الذين يتخلفون عن أداء مستحقاتهم، هذه الإجراءات تتضمن التحصيل الجبري للضرائب عن طريق مجموعة من الوسائل القسرية، مثل حجز ممتلكات المكلفين الذين يرفضون سداد ديونهم الضريبية وبيعها في المزاد العلني.

علاوة على ذلك، يقوم المشرع عادة بفرض جزاءات جنائية ومدنية صارمة على مخافة أحكام التشريعات الضريبية كوسيلة لضمان تحقيق حقوق الدولة، وهذه العقوبات تهدف إلى تعزيز الامتثال الضريبي وردع المخالفات.³

رابعاً: قاعدة الدفع ثم الاسترداد

هي مبدأ أساسي في التشريع الضريبي حيث يتعين على المكلف بدفع الضريبة تسديد مبلغ المستحق إلى الجهة المختصة قبل أن يتمكن من الطعن في فرضها، سواء كان الطعن يتعلق بأساس الضريبة أو مقدارها، أو حتى المطالبة باستردادها. تهدف هذه القاعدة إلى تحقيق استقرار المعاملات الضريبية و ضمان

¹ عيسى سماعيل، جباية ومحاسبة المؤسسة تقنيات جباية ومحاسبية، منشورات الصفحات الزرقاء العالمية، الجزائر، 2022، ص30.

² عادل على، المالية العامة وقانون المالي و الضريبي، دار اثناء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 177

³ . عيسى سماعيل، مرجع سابق، ص 31

مصلحة الخزنة العامة، وذلك لتجنب استغلال المكلفين حقهم في الطعن كوسيلة لتأخير سداد الضريبة المستحقة.¹

ومن الضمانات الأخرى لحماية حقوق الدولة ما يلي:

. إعطاء حوافز في شكل خصومات أو مكافآت للملتزمين بدفعها ضمن الآجال القانونية.

. عدم وقف دفع الضريبة في حالات رفع دعاوي قضائية بخصوصها.

الفرع الثاني: طرق التحصيل الضريبي

هناك طريقتين لتحصيل الضريبة، التحصيل العادي والتحصيـل الجبري نـفصلهما كالآتي:

أولاً: التحصيل العادي للضريبة (الطريقة المباشرة)

تعتبر هذه الطريقة هي الأصل في دفع قيمة الضريبة من المكلفين إلى صناديق الخزنة العمومية، وفي هذه الحالة يتم تحصيل الضريبة وفق العديد من الطرق يمكن حصرها فيما يلي:

أ/ طريقة الدفع المباشر: تقوم هذه الطريقة على قيام المكلف بالضريبة من تلقاء نفسه بدفع المبالغ الضريبية المستحقة عليه في آجالها القانونية دون مطالبة الإدارة له بأدائها، حيث يقوم بملاً التصريحات الجبائية التي يبين فيها المبالغ الضريبية المستحقة عليه ثم يتقدم إلى إدارة الضرائب من أجل دفع تلك المبالغ طواعية، كما قد تقوم إدارة الضرائب بإخطار المكلف بمقدار الضريبة المستحقة عليه مع تحديد موعد دفعها، فيقوم المكلف مباشرة بتوريد قيمة الضريبة إلى الجهة المختصة في الميعاد المذكور.

ب/ طريقة الأقساط المقدمة: في هذه الحالة يكون للمكلف من الخبرة ما يمكنه من تقدير قيمة الضريبة التي تستحق عليه في نهاية العام بطريقة تقريبية فيقوم بتوريد مبالغ الضريبة في شكل أقساط دورية في تاريخ محدد مقدماً تحت حساب الضريبة، ثم تتولى إدارة الضرائب اجراءات الربط وتحديد دين الضريبة.

ج/ طريقة الحجز من المنبع: وهي من أهم طرق التحصيل حيث تتعدم فيها فرص التهرب الضريبي من قبل الممول لأنه في الواقع يحصل على الدخل الصافي بعد أن تدفع الضريبة بواسطة شخص آخر أو جهة أخرى (المكلف بتوريد الضريبة) مثل الضرائب على الأجور والمرتبات إضافة إلى ذلك فإن هذه الطريقة توفر على مصلحة الضرائب صرف تكاليف هامة لجباية هذه الضريبة حيث يلتزم المكلف بدفعها لمصلحة التحصيل في الآجال القانونية.²

¹. بوجريو عبد الرؤوف، الرقابة الجبائية في الجزائر ودورها في تفعيل التحصيل الجبائي، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة، 2025/2024، ص 91 ص 92 ص 93

². لملك مسعودة، بن عنتر نسيم، أثر الإدارة الالكترونية على التحصيل الجبائي في الجزائر، مذكرة نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية عامة، جامعة أحمد دراية أدرار، 2022/2020، ص 109

ثانيا: التحصيل الجبري (الطريقة غير المباشرة)

وهي المرحلة الموالية لمرحلة التحصيل الودي، ويعتبر تاريخ استحقاق الضريبة بمثابة نقطة انطلاق مرحلة التحصيل الجبري، ففي هذه المرحلة يقوم قابض الضرائب ببذل قصارى جهده لتحصيل ديون الضريبة التي أخذها على عاتقه، وذلك من خلال متابعة المتخلفين عن إبرام ذمتهم اتجاه الخزينة.

إن تاريخ الاستحقاق يمثل الصفة المكتسبة في وقت معين من خلال مختلف الضرائب والرسوم التي تمكن من التحصيل الإلزامي لمختلف الضرائب والرسوم، والعمل على فرض غرامات مالية على التأخير في الأداء.¹

المطلب الثالث: أهداف وأهمية التحصيل الضريبي

الفرع الأول: أهداف التحصيل الضريبي

تعتبر الضرائب من أهم الموارد المالية للدولة، حيث تمد الخزينة العامة بمختلف إيراداتها، وتسهم في تغطية النفقات العامة المتعلقة بالبنية التحتية، والخدمات العامة، والتنمية الاقتصادية والاجتماعية. وتهدف عملية التحصيل الضريبي إلى تحقيق عدة أهداف تتمثل في:

- يحافظ التحصيل الضريبي على الاقتصاد الوطني من خلال تزويد الدولة بالإيرادات اللازمة لتلبية احتياجات المختلفة بشكل مستمر.
- تعد تحصيل الضريبة سنويا احد أهم مصادر الإيرادات الحكومية، مما يسهم في تحقيق التوازن بين الإيرادات والنفقات العامة للدولة.
- يسهم التحصيل الضريبي في منع التهرب الضريبي عبر فرض عقوبات مختلفة تقررها الدول للمتسللين من دفع الضرائب.²
- يساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية في الدول النامية وذلك بزيادة الادخار من خلال الحد من الاستهلاك غير الضروري وذلك بفرض الضرائب مرتفعة وتحصيلها بأنجح الطرق و الوسائل، وتستعمل في هذه الحالة كأداة لتشجيع الاستثمار من خلال منح الإعفاءات والتخفيضات.
- إعادة توزيع الدخل الوطني لفائدة الفئات الفقيرة محدودة الدخل.³

¹. خروبي هني، جيلالي عياد غلام الله، اشكالية التحصيل الضريبي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، رقم المجلد 13، العدد 2، ص 128.114

². ضالع أنس، الحاج علي ياسين، دور اجراءات التحصيل الضريبي في الحد من الغش والتهرب الضريبي، مذكرة نيل شهادة الماستر، العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص محاسبة وجباية، جامعة بلحاج بوشعيب عين تيموشنت، 2023/ 2024، ص 25

³. اغيث مسيكة، حميدوش ثنية، اشكالية التحصيل الضريبي بين امتيازات إدارة الضرائب وضمانات المكلف بالضريبة، مذكرة انيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص القانون العام للأعمال، جامعة عبد الرحمان ميرة . بجاية، 2014/2015، ص 15.

- إخضاع بعض السلع الضارة بالصحة العمومية والمؤدية إلى أمراض مزمنة وخطيرة، إلى ضرائب مرتفعة بهدف الحد من استهلاكها.

الفرع الثاني: أهمية التحصيل الضريبي

تتجلى أهمية التحصيل الضريبي في عدة جوانب:

- تؤدي مرحلة التحصيل إلى اكتفاء الميزانية الدولة الذاتية دون الحاجة إلى الاقتراض من الخارج في ذلك مساس بسيادة الوطنية وفرض توجيهات غير وطنية المنبع.
- تعد مرحلة التحصيل أهم مرحلة لسببين ففيها يتم جمع الحصيلة التي تم تقديرها سلفاً كما أنها تجعل جميع الخطوات سابقة لها لا قيمة لها بحالة عدم إتمام عملية التحصيل ومنه عجز الميزانية.¹
- يسهم في تحفيز النمو الاقتصادي وتعزيز الاقتصاد الوطني، من خلال توجيه إيرادات الضريبة نحو القطاعات الحيوية وتمويل المشاريع الاقتصادية الهامة
- يلعب دوراً هاماً في مكافحة التهرب الضريبي، من خلال تطبيق القوانين الضريبية وتثبيد الرقابة لضمان دفع الضرائب بشكل ملتزم.²
- إن الإخفاق في عملية التحصيل ومهما كان سببه يضر بالخزينة العمومية وقد يؤدي حتى إلى العجز في الميزانية.³

الفرع الثالث: الهيئة المختصة بالتحصيل الضريبي

إن المصلحة المكلفة بعملية التحصيل الضريبي هي قابضات الضرائب أساساً وهي من المصالح الخارجية للمديرية الولائية للضرائب هذه الأخيرة تعمل تحت إشراف المديريات الجهوية للضرائب التي تعتبر مصلحة خارجية للمديرية العامة للضرائب التي تعمل تحت إشراف وزير المالية.

1/ **قباضة الضرائب:** تسهر هذه الهيئة على مسك الجداول الضريبية و سندات التحصيل المختلفة دورها الرئيسي هو القيام بتحصيل الضرائب ورسوم والغرامات وسندات التحصيل الأخرى التي خولها القانون بتحصيلها لفائدة الخزينة العمومية ومن مهام القابض القيام بالتالي:

✓ يضمن تحصيل كافة الضرائب و الرسوم التي تم تحديثها

✓ يشرف على حسن سير مصالح القباضة

¹. صوطة كلثوم، طرشون خولة، دور الرقمنة الجبائية في الرفع من كفاءة التحصيل الضريبي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2023/2024، ص60.

². ضالع انس، الحاج علي ياسين، مرجع سابق، ص 26

³. ضالع انس، الحاج علي ياسين، مرجع سابق، ص 26

✓ توزيع المهام بين الأعوان الخاضعين لسلطته، تتكون القباضة من المصالح التالية:

أ. **مصلحة الصندوق:** هي المصلحة المكلفة بقبض النقود و الصكوك والتحويلات البريدية التي يدفعها أصحاب المكلفين بالضريبة تسديدا لديونهم الجبائية المختلفة ويتسلمون لقاء ذلك وصلا يثبت عملية التسديد.

ب. **مصلحة المتابعة:** تقوم هذه المصلحة بمسك وتحيين البطاقات الفردية لديون الجبائية و تستقبل الجداول الجماعية و الفردية للمكلفين بالضريبة وتسهر على الحفاظ عليها، يقوم أفراد مصلحة المتابعة بدوريات متابعة كلما استدعى الأمر لذلك، كما تقوم بتحرير الإشعارات وتنبهات و الأخطار بالحجز ما لذا الغير، تنقسم هذه المصلحة إلى قسمين:

• مصلحة متابعة الضرائب

• مصلحة متابعة الأحكام القضائية

ج. **مصلحة المحاسبة:** تقوم هذه المصلحة بمتابعة صحة العمليات التي يقوم أمين الصندوق ومركزة هذه العمليات في دفتر العام لليوميات وتفصيلها حسب الحسابات المعنية لها في دفتر اليوميات التفصيلي، وفي كل 25 من كل شهر (عدا شهر ديسمبر لكل سنة وشهر مارس من السنة الموالية للفترة التكميلية لسنة الماضية)، يقوم أمين المصلحة بإغلاق الدفتر العام ودفاتر اليوميات التفصيلي للقيام بعمليات توزيع الحسابات المعنية بتوزيع لفائدة الجماعات المحلية (البلدية الولائية الصندوق المشترك للجماعات المحلية) لفائدة حسابات الخزينة الخاصة.¹

المبحث الثاني: آليات التحصيل الضريبي

آليات التحصيل الضريبي هي مجموعة من الأساليب والإجراءات التي تعتمدها السلطات الضريبية لجمع الإيرادات الحكومية من الأفراد والشركات، وهي أحد العناصر الأساسية في النظام المالي لأي دولة، يعتمد نجاح النظام الضريبي على فعالية هذه الآليات، حيث تسهم في ضمان تحصيل الضرائب بشكل عادل وفعال، مما يعزز قدرة الحكومة على تمويل المشاريع والخدمات العامة.

المطلب الأول: سندات التحصيل الضريبي

بالعودة إلى نص المادة 35 من القانون رقم 9021 المتعلق بالمحاسبة العمومية فإنه لا يمكن لقابض الضرائب أن يباشر عملية التحصيل إلا بوجود سند رسمي يسمى "سند التحصيل" وهي:

¹. علي شاكر، دور نظام الدفع والتحصيل الالكتروني للضرائب في تطوير إجراءات التحاسب الضريبي، دراسة تحليلية في الهيئة العامة للضرائب فرع الديوانية، مجلة المثلى للعلوم الادارية والاقتصادية، جامعة القادسية، العراق، المجلد 7، العدد 4، 2017

الفرع الأول: سندات التحصيل الصادرة عن الإدارة الجبائية:

تأخذ سندات التحصيل الصادرة عن الإدارة الجبائية أشكالاً متعددة، وفي هذا الصدد وجب التمييز بين الحقوق الضريبية التي تؤدي في الحال المتعلقة بالحقوق الآتية لكل من نظام الربح الحقيقي ونظام الضريبة الجزافية الوحيدة وحقوق التسجيل والطابع، والضرائب والحقوق المعينة عن طريق الجداول، التي تقوم مصلحة التسيير الملفات البائية بإصدارها وتتمثل أساساً في الجداول العامة والجداول الفردية والجماعية.

1/ **التصريحات G50 و G50 A:** يضم هذا التصريح أنواعاً متعددة من الضرائب (الرسم علة النشاط المهني TAP، تسبيق الضريبة على أرباح الشركات IBS الضريبة على الدخل الإجمالي على الأجور والاقتطاعات الأخرى من المصدر للضريبة على الدخل الإجمالي / الضريبة على أرباح الشركات، حق الطابع TD، الرسم على القيمة المضافة TVA) من أجل التسديد.

هذا التصريح لابد أن يوضع على مستوى قباضة الضرائب خلال 20 يوم الأولى من الشهر الذي يلي شهر التحقيق النشاط لرقم الأعمال (إذا انقضى أجل إيداع التصريح في يوم العطلة القانونية، فإن الأجل يؤجل إلى أول يوم عمل يليه)، هذا النوع من التصريحات تجمع وتسجل في جدول خاص يدعى (H61) حسب البلديات، ويحول من طرف القابض إلى مفتشية المعنية من أجل المراقبة و المصادقة.

2/ **نظام الضريبة الجزافية الوحيدة:** يخضع لهذا النظام كل مكلف لا يتعدى رقم أعماله السنوي 8.000.000 دج أو يساويه، بحيث يتعين على المكلفين بالضريبة الخاضعين لهذا النظام اكتتاب تصريح تقديري يسمى (G12) وإرساله إلى مفتش الضرائب التابع له مكان ممارسة النشاط وهذا قبل 30 من شهر جوان من كل سنة كحد أقصى، وأن يشرعوا في الدفع الكامل للضريبة المستحقة الموافق لرقم الأعمال المؤقت المصرح به، وذلك لدى قابض الضرائب الذي يتبع مكان ممارسة أنشطتهم الخاضعة للضريبة.¹

3/ **إيرادات التسجيل الطابع:** بالنسبة للتسجيل فهي تلك الضرائب المدفوعة للدولة لقاء عملية تسجيل العقود المختلفة، وخصوصاً العقود الرسمية القضائية المتضمنة للقرارات النهائية للعقود الإدارية، وعقود نقل الملكية وحق الانتفاع بالمنقولات أو العقارات والتنازل عن حقوق الإيجار وحقوق التأسيس، فهو عبارة عن مبلغ مالي محدد بموجب قوانين مالية وقانون التسجيل، يدفع لصالح الخزينة العامة العمومية.²

4/ **الجداول العامة:** تعد هذه الجداول كشوفاً عامة واسمية للمكلفين بالضرائب والرسوم، حيث يتم تحريرها بواسطة المركز الجهوي للإعلام الآلي استناداً إلى القوائم التي تضعها مفتشية الضرائب المعنية، تتضمن هذه الجداول معلومات أساسية عن المكلفين بالضرائب، مثل الاسم، اللقب، العنوان، نوع النشاط، رقم المادة، رقم التعريف الجبائي، وطبيعة الضريبة، بالإضافة إلى ذلك تحتوي الجداول على جزء مخصص للتسبيقات أو

¹.. بوجريو عبد الرؤوف، مرجع سابق، ص 88 ص 89.

². حميد بوزيدة، التقنيات الجبائية مع تمارين محلولة، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالثة، الجزائر، 2017، ص 171.

التسديدات، وقسم آخر خاص بالمعلومات والمتابعات، مما يسهم في توفير نظرة شاملة ودقيقة عن وضع المكلفين بالضرائب ويسهل عملية المتابعة والتحصيل.

5/ الجداول الفردية و الجماعية: تهدف الجداول الفردية إلى تدارك اغفالات الإدارة الجبائية أو لتسوية الاختلالات والنقائص المكتشفة في تصريحات المكلفين بالضريبة، وتكون جدولا فرديا إذا احتوت على مجموعة من الضرائب مفروضة على شخص واحد، وقد يكون الجدول جماعيا إذا اشتمل على عدة أشخاص ونوع واحد من الضرائب، وتغطي هذه الجداول سنوات ضريبية متعددة غير معنية بالنقادم.

• توضح الجداول الفردية قيد التحصيل بعد تلخيصها في جدول يسمى " سلسلة (D41) "، والذي يتم تحريره لكل بلدية بواسطة رئيس المفتشية، ويصادق عليه القابض قبل إرساله إلى المديرية الولائية للضرائب للمعينة ووضعه قيد التحصيل، هذا الإجراء يضمن دقة البيانات ويسهل عملية متابعة وتحصيل الضرائب بطريقة منظمة وفعالة.

الفرع الثاني: سندات التحصيل الصادرة عن الإدارات الأخرى

وهي سندات متعلقة بتحصيل الحقوق الناتجة عن الرسوم البيئية والرسوم المنجمية، وكذلك سندات التحصيل الصادرة عن الخزنة العامة وغيرها بحيث يمكن ذكر هذه الرسوم فيما يلي:

• الرسوم البيئية هي رسوم تفرضها مصالح مفتشية البيئة وتتمثل في:

- الرسوم على الزيوت والمواد التشحيم ومشتقاتها
- رسوم التخلص من المخلفات الصناعية
- الرسوم على المخلفات المتعلقة بأنشطة المستشفيات والعيادات
- الرسم الاضافي على التلوث الصناعي للهواء
- الرسم الاضافي على مناء الصرف الصناعي

• الرسوم المنجمية وهي رسوم تحددها إدارات وزارة الصناعة والمناجم وتتمثل في:

- رسوم إعداد الوثائق، الرسم المساحي، رسوم استخراج على منتجات التعديل.....¹ الخ

المطلب الثاني: تكوين الملف وإخضاع المكلف لنظام جبائي معين

قبل التطرق إلى سير آليات التحصيل الضريبي لا بد أن يكون للمكلف على استعداد وقابلية لدفع ولا بد أن يصرح بوجود نشاط تجاري الذي يخضع للضريبة وذلك بامتناله للقواعد والقوانين التي تدير مجالات الضريبة.

¹. بوجريو عبد الرؤوف، مرجع سابق، ص 90.

الفرع الأول: تكوين الملف

يقوم الأشخاص مهما كانت صفتهم طبيعيين أو معنويين بتكوين ملف جبائي يودع لدى مفتشية الضرائب التابعة للمنطقة التي سوف يزاولون بها نشاطاتهم ويتضمن الملف ما يلي:

- بالنسبة للأشخاص الطبيعيين:

- شهادة الميلاد الأصلية.
- شهادة الإقامة.
- نسخة من عقد الكراء أو الملكية.
- طلب خطي للوضعية الجبائية.
- تقرير المحضر القضائي.

- بالنسبة للأشخاص المعنويين (المؤسسات)

- شهادة الميلاد الأصلية للمسير وشركاؤه.
- هيكل المؤسسة.
- عقد الكراء أو الملكية.
- شهادة الإقامة للمسير وشركاؤه.
- طلب خطي للوضعية الجبائية.
- تقري المحضر القضائي.

إذا بدأ المكلف نشاط تجاري دون التصريح بالوجود لمدة شهر فتمتلك مصالح المستشفيات الضرائب الحرية المطلقة في تحديد مبلغ الغرامة المالية حتى تحديد سنوات النشاط.¹

الفرع الثاني: إخضاع المكلف لنظام جبائي معين

هناك نوعين من الأنشطة الجبائية في الجزائر، وهما النظام الحقيقي و النظام الجزافي، يتم اختيار النظام المناسب للمكلف حسب طبيعة النشاطات التي يمارسها، إذا كان المكلف عبارة عن شخص معنوي أو مستورد أو بائع جملة فإنه يخضع تلقائيا لنظام الحقيقي، أما بالنسبة لنشاطات الأخرى فيكون تحديد النظام الإخضاع حسب رقم الأعمال المحقق الذي يكون وفقا لطبيعة النشاط.

¹. بارش عيسى، بليمان يمين، التحصيل الجبائي مخبر المجتمع والتطور القانوني والسياسة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر "التحصيل الجبائي في الجزائر" مجلة العلوم الانسانية، المجلد 32، العدد3، ديسمبر 2021، ص 92.

1/ النشاط التجاري:

إذا تعدى رقم الأعمال المحقق: فإن المكلف سوف يخضع لنظام الحقيقي وفي حالة عدم تحقيق ذلك الرقم سوف يخضع لنظام الجبائي.

2/ إذا تعدى رقم الأعمال المحقق: سوف يفرض عليه النظام الحقيقي، أما إذا كان أدنى من ذلك سيخضع مباشرة لنظام الجبائي، ولكل نظام خصائصه التي تختلف عن الآخر، ولكي يتم تسجيل المكلف في النظام الجزافي تقوم مفتشية الضرائب ببعض الخطوات وتكون على النحو التالي:

تقوم مفتشية بإرسال وثيقة سنوية للمكلف G12 حيث يقوم المكلف بملئها وإعادتها قبل 01/02 من السنة، التي تلي تحقيق رقم الأعمال، بعدها تقوم المفتشية بإرسال وثيقة أخرى تسمى G أين تقوم باقتراح رقم الأعمال، وفي حالة رفض المكلف لرقم العمال المقترح يقوم بتبرير الرفض في نفس الوثيقة وبما يمكن للمفتشية أن تقوم بتخفيض رقم الاعمال الخاضع، إذا ما اقتنعت بالتبريرات المقدمة من طرف المكلف في الأخير تقوم المفتشية بإرسال وثيقة جبائية أخرى تسمى G09 نهاية تبين خضوع المكلف لنظام الجزافي وتقوم بنسخها في أربعة نسخ:

- النسخة الأولى يتم إدراجها في الملف
- النسخة الثانية إلى قباضة الضرائب
- النسخة الثالثة ترسل إلى الملف
- النسخة الرابعة ترسل إلى مديرية العامة للضرائب

ويبقى المكلف تحت هذا النظام مدة سنتين قابل لتجديد إما بنسبة مرتفعة او منخفضة.

أما النظام الحقيقي فهو يتعامل مع نسب متغيرة حسب تغير رقم الأعمال المحقق، وهذا النظام يتطلب عملا ميدانيا أكثر أهمية من النظام الجزافي، نظرا لأهمية المبالغ المالية المتغيرة الخاضعة لنظام الجزافي، كالمؤسسات الكبيرة التي يكون لها رقم الأعمال مرتفع ومتغير.¹

المطلب الثالث: تحضير الإشعار بالدفع وتحصيل الضرائب

تقوم المفتشية بتحضير وإرسال الإشعار بالدفع المكلف ثم يقوم بتوجيهه على القبض، بعد حصوله على هذا ويكون سنويا ويخص الضريبة على الدخل الإجمالي IRG والضريبة على أرباح الشركات IBS.

¹ . روبيج يعقوب، آليات تحصيل الضرائب في ظل الإصلاحات الجبائية الجديدة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة القاصدي مرباح. ورقلة، 2012/2013، ص 74، 75، 76.

الفرع الأول: الإشعار بالدفع الخاص بالضريبة على الدخل الاجمالي

تقوم المفتشية بإرسال هذا الإشعار سنوياً، في شهر جانفي من السنة الموالية للسنة التي يتم فيها تحقيق الدخل من المكلف الذي يقوم بملأ هذه الوثيقة G01 وإعادتها قبل 04/01 من السنة التي يتم فيها تحقيق الدخل، وإذا تأخر المكلف عن التسديد في الأجل القانوني تفرض عليه غرامة قدرها 10% إذا كان التأخر بشهر يمكن أن يصل مبلغ الغرامة إلى حد أقصى 25% بعد الشهر الأول ومهما طالت مدة التأخير.

وبعد إيداعها من طرف المكلف تقوم المفتشية بنقل المعلومات إلى وثيقة أخرى primatic مدون عليها الاسم واللقب والرقم الجبائي، مبلغ الدخل، الغرامة، والعنوان، تبعث المفتشية الوثيقة G01 إلى مركز الميكانوغرافي الذي يقوم بنقل المعلومات الموجودة عليه وحساب الضريبة على الدخل، ثم يقوم بنقلها على الوثيقة الأخيرة تسمى الإشعار بالدفع.¹

الفرع الثاني: الإشعار بالدفع الخاص بالضريبة على أرباح الشركات

بعد التطرق لمراحل التي سبقت عملية التحصيل (نفس مراحل الإشعار بالدفع الخاص بالضريبة على الدخل الاجمالي)، وكون الملف قابل للتسديد فهذه العملية تحتوي على آليات تحدد سير عملية التحصيل بالتفصيل.

عند وصول الإشعار بالدفع نتيجة المكلف إلى قباضة الضرائب وتقوم بتقديم هذا الإشعار إلى أمين الصندوق الموجود في مصلحة الدفع أن يكون دفع مبلغ الضريبة بمختلف طرق الدفع التي يمكن للمكلف الدفع بها.

أولاً: الدفع نقداً

مقابل عملية دفع مبلغ الضريبة يقوم أمين الصندوق بتحرير وثيقة تسمى الوصل وتكون مختومة الاستلام، بطابع القباضة والتي تثبت الدفع المادي للمكلف وتتضمن هذه الوثيقة البيانات التالية:

- الرقم الجبائي
- مبلغ غرامة التأخر
- نوع الضريبة المدفوعة
- مصدر هذا الوصل هو كتاب يتعامل به أمين الصندوق يسمى (H1)

ثانياً: الدفع عن طريق الشيك أو صك بريدي

¹ رويح يعقوب، مرجع سبق ذكره، ص 74، 75، 76.

عندما تكون طريقة الدفع بشيك بنكي بمبلغ الضريبة يقوم أمين الصندوق بتحرير وصل الاستلام، يثبت استلام أمين الصندوق لشيك بمبلغ الضريبة، هذا الوصل يكون مكتوب بطابع القباضة، ويأخذ الوصل من كتاب يتعامل الصندوق مع المكلفين في حالة تسديدهم عن طريق شيك أو وصل H2 ثم يقوم بإرسال الشيكات إلى الخزينة الولائية مرفقة بوثيقة تسمى H10 التي تقوم بتحويلها إلى البنك المركزي.

ملاحظة:

في حالة دفع المكلف زيادة في الصندوق، فيدخل القابض ويقوم بإرجاع قيمة الزيادة إلى المكلف وهذا باستعمال وثيقة تسمى وصل التعويض، هذا إذا كانت القيمة أقل من 10000 وإذا كانت أكثر ترجع بصك بريدي.

وما يمكن أن نقوله في آخر مراحل التحصيل الضريبي أن هناك حالات أين نجد آليات أخرى وإجراءات هامة لتسيير وتحصيل المبالغ المالية الجبائية كحالة التهرب من الضرائب، أي عدم دفع المكلف الضريبة أو الرسم المفروض عليه، أين تتدخل مصلحة المتابعات ضد المكلف الذي لم يسدد مستحقته في الآجال القانونية ومن هذه الإجراءات ما يلي:

التنبيه:

وهي أول الوثائق التي تقوم بتحريرها مصلحة المتابعة والتي ترسلها إلى المكلف وتحتوي على نوع من ردع وتخويف المكلف من أجل قيامه بتسديد ما عليه من رسوم والضرائب الغير المدفوعة، ان وجد صدى لهذا التنبيه تكون التسوية، أما إذا كان العكس فنستعمل وثيقة ثانية.

الإنذار:

وهي ثاني وثيقة ترسلها مصلحة المتابعة في حالة عدم التسديد، اذ تحدد للمكلف مهلة 08 أيام للاستجابة قبل إرسال وثيقة أكثر أهمية أين يتعرض فيها المكلف إلى اجراءات ردعية على اعلي مستوى وهو الحجز.¹

الإشعار بالحجز:

وهو آخر إجراء تقوم به مصلحة المتابعة، أين تقوم بتكليف محضر قضائي بغلق وحجز ممتلكات المكلف و يكون مؤقت ولمدة 06 أشهر وفي حالة عدم الاستجابة في حدود الستة أشهر يكون الحجز نهائياً، وتقوم مصلحة الضرائب بإعلان عن طريق الملصقات ببيع ممتلكات المكلف في المزاد العلني ومن هنا يظهر لنا مدى أهمية الإنذار والإشعار بالحجز لأنه بمثابة فرض المكلف لتفاديه الحجز، ومن جهة أخرى محاولة مصالح الضريبة تفادي الحجز بهذه الإجراءات كي لا يعقد الأمر لها أكثر، في كثير من حالات

¹ رويح يعقوب، مرجع سبق ذكره، ص 74، 75، 76.

الحجز، وبما أن الهدف هو تحصيل الأموال لفائدة الخزينة العمومية، وضعت آليات تتيح فرص عالية لتحصيل تلك المبالغ في ظل الآجال القانونية، وما يمكن أن يعلمه المكلف الذي يجهل أبسط التفاصيل عن العلاقة بين المساهمين ومصالح الضرائب هو:

" إذ لم يستدعي المكلف أو يتبع لمدة 04 سنوات من قبل الضرائب فإنه معفى عن تسديد الضرائب المفروضة عليه "

وفي الأخير نجد إن لكل نوع من الضريبة أهمية تميز عن الآخر تذكرها حسب أهميتها.¹

المبحث الثالث: منازعات التحصيل الضريبي

لا تتعلق منازعات التحصيل الضريبي الجبائي بحساب الضريبة كما هو الحال بالنسبة لمنازعات الوعاء، بل تخص الكيفية التي اتبعتها الإدارة في اقتطاع حقوقها لهذا يطلق عليها بمنازعات الإجراءات. قبل الخوض في منازعات التحصيل وجب التعرض لمفهوم وخصائص المنازعة الضريبية بشكل عام.

المطلب الأول: مفهوم وأنواع المنازعات الضريبية

تثور المنازعة الضريبية بين المكلف بالضريبة والإدارة الجبائية، نتيجة لعمليات تحديد وعاء الضريبة وتصفيتهما أو نتيجة لعمليات تحصيلها.

الفرع الأول: مفهوم المنازعات الضريبية:

تمت صياغة تعاريف مختلفة للمنازعة الضريبية، نذكر منها ما يلي:

التعريف الأول: يعرفها الأستاذ أنزي هارتي المستشار بمجلس الدولة الفرنسي بقوله إن المنازعات الضريبية تشمل مجموعة من النزاعات المتولدة عن تطبيق قانون الضرائب.²

التعريف الثاني: " المنازعة الضريبية هي نزاع يقوم بين الإدارة المالية بوصفها أصدرت قرارا إداريا، بالتكليف بدفع مبلغ الضريبة، والطرف الثاني هو المكلف بدفع الضريبة فلا تقبل الشكوى إلا من المكلف تحققت الضريبة بحقه".³

التعريف الثالث: تعني المنازعة الضريبية بمفهومها الواسع، مختلف المشاكل والاختلافات التي تثور بين المكلف و الإدارة الضريبية بخصوص فرض الضريبة وتحصيلها، هذا ما يأخذ جانب كبير من الفقه

¹ رويح يعقوب، مرجع سابق، ص78، 79، 80.

² فريجة حسين، إجراءات المنازعات الضريبية في الجزائر، دار العلوم، طبعة 2008، 07.

³ منى ادلبي، الدعوى الضريبية في سوريا، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، المجلد 27، العدد 03، 2011، ص33.

الضريبي، حيث يعتبر المنازعة الضريبية كل ما ينتج عن أي خلاف بين المكلفين والإدارة الضريبية والذي يمكن حله من خلال اجراءات إدارية وقضائية.¹

التعريف الرابع: عرف الدكتور زكريا محمد بيومي المنازعة الجبائية بأنها "تلك التي تنازع في الصحة أو الشرعية ربط الضريبة المباشرة ومهمة القاضي في هذا الصدد هي البحث عما إذا كانت الضريبة محل النزاع قد ربطت وفقا للقانون واللوائح أو لا، وفي حالة ما إذا تبين عدم شرعية ربط الضريبة فانه يحكم برفعها كليا أو جزئيا".

إن تعدد التعريفات مرده إلى التغيير والتعديل المستمر في اغلب القوانين الضريبية لأنه القانون الوحيد الذي يعرف التعديل كل سنة وقد يحدث ذلك مرتين في السنة الواحدة، الشيء الذي يدفعنا إلى التعرض إلى هذه التطورات التي شهدها النظام الجبائي في الجزائر والتي كان أخرها صدور قانون الإجراءات الجبائية ضمن قانون المالية لسنة 2002.²

ومن خلال مفهوم المنازعة يمكننا استخلاص العناصر الأساسية التي من شأنها أن تؤدي إلى المنازعة.

✚ عناصر النزاع الضريبي

لا يمكن التكلم عن النزاع الضريبي إلا بوجود ثلاثة عناصر تتمثل في:

- وجوب أن تكون الإدارة الضريبية طرف في النزاع فهي التي تقوم بتحديد دين الضريبة وتحصيلها بناءا على ما تقضيه التشريعات الضريبية.
- أن يكون التشريع الضريبي واجب التطبيق للفصل في المنازعة الضريبية القائمة بحيث يتم الرجوع إليه ولا يغير من الأمر شيء أن يشاركه في ذلك قانون آخر.
- أن ترتبط المنازعة الضريبية بعمل من أعمال الضريبة التي يكون لها التأثير في تحديد دين الضريبة كعمليات حصر المكلفين إلى خزينة الدولة.³

الفرع الثاني: أنواع المنازعة الضريبية

يوجد نوعان من المنازعات الضريبية هما منازعات الوعاء ومنازعات التحصيل

¹ . الدكتور قاشي يوسف، محاضرات في مقياس المنازعات الجبائية، مطبوعة مقدمة السنة أولى ماستر، تخصص محاسبة وتدقيق، جامعة أكلي محند اولحاج البويرة، 2014/2015، ص 69.

² . فرس السبتي، المنازعات الضريبية في التشريع والقضاء الجزائري، دار هومة، الطبعة 2008، ص23، 24.

³ . محمد أمين كويدي، سامية بوضياف، دور المنازعات الجبائية في حل الخلاف بين المكلف والإدارة الضريبية، مجلة دراسات جبائية، المجلد 08، العدد 2، 2019، ص62.

أولاً: منازعات الوعاء والتصفية:

يكمن الهدف من هذا النوع من المنازعات بالنسبة للمكلف بالضريبة، في الحصول على تصحيح الأخطاء التي وقعت فيها الإدارة عند تحديد وعاء الضريبة، أو في حساب مقدارها، أو الاستفادة من حق الناتج عن حكم تشريعي أو تنظيمي، أو استرجاع مبالغ مدفوعة دون وجه الحق نتيجة خطأ مرتكب من المكلف بالضريبة أو من إدارة الضرائب، ويكون القصد من وراء هذه الأفعال هو الإعفاء أو التخفيض الضريبة المفروضة على المكلف أو الاعتراض على تأسيس الضريبة المفروضة عليه.

ثانياً: منازعات التحصيل:

هذا النوع من المنازعات يختص بالمرحلة الثانية للعملية الجبائية و المتعلقة بتسديد ديون الضريبة لصالح الخزينة العمومية، وتنتج بسبب مختلف الامتيازات الممنوحة لإدارة الضرائب من أجل نجاح عملية التحصيل الجبري التي تشرع فيه هذه الأخيرة، لاسيما في حالة رفض المكلف لتسديدها وديا، خاصة في ظل قاعدة امتياز الديون الضريبية، انه دين محمول وواجب الأداء رغم المنازعة في صحته ومقداره.¹

المطلب الثاني: أسباب النزاع الضريبي و أهميته

تتعد الأسباب التي تؤدي إلى نشوء المنازعات الضريبية وتختلف من أسباب قانونية تشريعية من حيث عدم وضوح النصوص القانونية إلى أسباب خاصة مرتبة بالإدارة الضريبية في تطبيقها للقوانين الضريبية، وكذا أسباب تتعلق بالمكلف بالضريبة باعتباره أهم طرف في هذه المنازعة والذي يتوجب عليه العلم بالقوانين الخاضعة لها والوعي الضريبي، ومهما كانت الأسباب المؤدية لنزاع الضريبي فان المنازعات الضريبية لها أهمية كبيرة في الحفاظ على أموال الخزينة العمومية.²

الفرع الأول: أسباب المنازعات الضريبية

لا يمكن الحصر الدقيق لأسباب النزاع الضريبي لأنه لو تم حصر الأسباب المؤدية إليه ل يتم معالجتها بصفة جذرية والتخلص من هذه المنازعات التي تعتبر كهاجس يؤرق فعالية النظم الضريبية وعلى العموم فالأسباب نزاع الضريبي يمكن تقسيمها إلى أسباب ترجع إلى التشريع وأخرى مرتبطة بالإدارة الضريبية كما أنه هناك أسباب ترجع إلى المكلفين بالضريبة، هذه الأسباب سنتطرق إليها بنحو من التفصيل فيما يلي:³

¹. بو جريو عبد الرؤوف، مرجع سابق، ص 103.

². زافي درين، النظام القانوني للمنازعة الضريبية، مذكرة تخرج ضمن مقتضيات نيل شهادة الماجستير في اطار مدرسة الدكتوراه، جامعة الجزائر 1 بن يوسف بن خدة، كلية الحقوق فرع الاغواط، تخصص الدولة والمؤسسات العمومية، 2016/2017، ص 14.

³. قاشي يوسف، محاضرات في مقياس المنازعات الجبائية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة اكني محند أولحاج، 2014/2015، ص 74، 78.

أولاً: أسباب مرتبطة بالتشريع الضريبي

إن التشريع الضريبي قد يؤدي بما يحتويه من خصائص سلبية إلى حدوث النزاع الضريبي بين المكلف والإدارة الضريبية، فالخصائص السلبية التي تميز فالخصائص السلبية التي تميز التشريع الضريبي قد يؤدي إلى اختلاف الفهم والتفسير بين المكلفين بالضريبة التي تعود إلى التشريع الضريبي فيما يلي:

- مخافة التشريع الضريبي لمبدأ من المبادئ الدستورية التي تنظم المجال الضريبي أو خروج هذا التشريع وانحرافه على القواعد الدستورية المنظمة لمسائل الضريبة على غرار مخالفة التشريع الضريبي لمبدأ العدالة الضريبية، الأمر الذي يؤدي إلى عدم المساواة بين المكلفين في تحمل العبء الضريبي، ويجعل التشريع الضريبي ينحرف عن الغاية والهدف الأساسي من تشريع الضريبة وهو مساهمة جميع الأشخاص في تحمل العبء الضريبي كل حسب مقدرته التكليفية.
- التعارض أو عدم التنسيق بين نصوص التشريع الضريبي بمختلف أنواعه أو حتى التعارض بين التشريع الضريبي ومختلف القوانين والتشريعات ذات الصلة بالضريبة.
- جمود التشريع وعدم تعديله لفترات طويلة هذا من جهة ومن جهة ثانية، عدم استقرار التشريع واتسامه بالتعديل المتكرر والكثير في فترات زمنية قصيرة، فخاصية الجمود التي يتميز بها التشريع الضريبي وعدم اتسامه بالتطور الحديث يؤدي إلى عدم مواكبة هذا التشريع لتغيرات التي تحدث في البيئة الاقتصادية.

ثانياً: أسباب المرتبطة بالإدارة الضريبية

- من الأسباب المؤدية للنزاع الضريبي التي تعود للإدارة الضريبية تتمثل في:
- تعسف أعوان الإدارة الضريبية في استخدام السلطات الممنوحة لهم بموجب القانون والتي قد تأخذ الشكل قيام هؤلاء الأعوان بتقدير الوعاء الضريبي بأكثر من المقدار الحقيقي الذي يتلاءم مع القدرة التكليفية للمكلف.
- قيد ينجم حين تطبيق التشريع الضريبي من طرف أعوان الإدارة الضريبية العديد من مخالفات التطبيق لهذا التشريع، هذه المخالفات تكون بسبب عدم فهم التشريع الضريبي أو الخطأ في الآليات الإجرائية وطرق التطبيق، مما ينجز عنه في النهاية نشوب الخلاف بين المكلفين بهذه الضرائب والإدارة الضريبية.
- كما انه من الأسباب التي تؤدي إلى نشوب النزاع الضريبي هو مغالاة السلطات الإدارية في طلب معدلات أداء مرتفعة من طرف أعوان الإدارة الضريبية.¹

¹ قاشي يوسف، المرجع السابق، ص 74. 78.

ثالثاً: الأسباب المتعلقة بالمكلف

ويمكن إجمال أسباب النزاع الضريبي الذي ينشأ بين المكلف والإدارة الضريبية في:

- نقص الوعي الضريبي لدى المكلف بالضريبة.
- عدم الاهتمام بما تلزمه التشريعات الضريبية في حق المكلف
- الهام بخصوص مسك الدفاتر المنتظمة التي يفرضها القانون على المكلف.

ومن أجل رفع الوعي الضريبي للمكلف لا بد من إتباع العديد من الإجراءات لعل من أهمها تبسيط التشريع الضريبي، وكذا نشر الواسع لمختلف الإجراءات الواجب إتباعها في هذا المجال من طرف المكلف بالضريبة، ويتم ذلك من خلال توفير الإدارة الضريبية للكتيبات و النشرات الخاصة بالتزامات المكلف.¹

الفرع الثاني: أهمية المنازعات الضريبية

أولاً: باعتبارها معياراً للتقييم والتقويم لعمل الإدارة

تعتبر معياراً بالغ الأهمية في مجال مراقبة عمل المصالح الخارجية لإدارة الضرائب والذي يكمن تقييمه بدقة من خلال حجم المنازعات المطروحة وطبيعتها التي تتراوح بين الأخطاء المادية البسيطة الى تفسير بعض القواعد والإجراءات القانونية.

ومن ثمة يجعل من تقويم على المصالح بناء على تقييم أعمالها أمراً في غاية السهولة، علاوة على فعالياته في تعديل بعض النظم الجبائية أو إلغاء البعض الآخر مسايرة لضروريات التطور الاجتماعي والواقع الاقتصادي وما يفرضه من مستلزمات.

ثانياً: من حيث اعتبارها الوسيلة المثلى لتلبية مطالب المكلفين

تعتبر المنازعات الجبائية أول الطرق الطعن الإجبارية التي يتعين على أي متضرر من عمل الإدارة في تأسيسها أو تحصيلها أو مراقبتها للضرائب أن يسلكه قبل أي طعن آخر.

فرغم إن قانون الإجراءات المدنية المعدل في سنة 1996، قد أعفى جزءاً هاماً من المنازعات الإدارية من شرط التظلم الإداري المسبق، إلا أن أحكام المادة 168 منه لا تزال تشترط ذلك إذا تعلق الأمر بالمنازعات الجبائية أو الصفقات العمومية أو الجمارك.

¹. قاشي يوسف، المرجع السابق، ص 74. 78.

ومن ثمة فسلوك نهج الشكاية الإدارية مباشرة علاوة على أنه إجباري بحكم القانون فإنه أيضا مناشدة لها لمراجعة قراراتها وأعمالها التي يراها المكلف غي شرعية بصفة طوعية وإرادتها المنفردة تلبية لطموح وطلبات المكلف دون عناء اللجوء إلى القضاء.¹

المطلب الثالث: إجراءات منازعات التحصيل

منازعات التحصيل الضريبي تقوم على اعتراف المكلف بأساس فرض الضريبة، وبالتالي يقر برقم الأعمال والربح المحقق، ومع ذلك فإنه ينازع الإدارة في الإجراءات المتبعة في تحصيل الضريبة من حيث الآجال أو المبالغ المقدرة أو الإجراءات المتبعة، ولتسوية هذا النوع من المنازعات أوجد المشرع مجموعة من الإجراءات الجبائية المتعلقة بتحصيل مستحقات الخزينة العمومية.

الفرع الأول: تقديم شكوى أمام إدارة الضرائب

تبدأ منازعات التحصيل الضريبي عندما يتمتع المكلف قانونا عن دفع ما عليه، اعتراضا على إجراءات التحصيل الجبري المتخذة ضده، وذلك من خلال الطعن في الوثيقة نفسها أو في إجراءات المتابعة المتخذة ضده، مثل غلق المحل التجاري أو الحجز أو غيره من الإجراءات، حيث أن المشرع الجزائي منح للمكلف حق المنازعة في التحصيل الجبري أو في سندات المتابعة التي تستعملها الإدارة الضريبية لهذا الغرض، لذا فإن موضوع منازعات التحصيل يتعلق أما بشرعية الإجراءات الشكلية للمتابعة أو بوجود إلزام دفع مبلغ الدين واستحقاق المبلغ المطالب به، أو بطلب إلغاء الحجز المباشر من طرف القابض أو استرجاع المحجوزات، ومما يجب الإشارة إليه فإن الشكاوى المتعلقة بتحصيل الضرائب والرسوم التي تعدها الإدارة الجبائية، ترسل حسب الحالة إلى كل من مدير كبريات المؤسسات أو المدير الولائي للضرائب أو رئيس مركز الضرائب أو إلى رئيس المركز الجوازي للضرائب التابع له القابض المعني.²

1. شروط الشكوى: الشكوى هي الخطاب الذي يتضمن طلبات ودفع المشتكي ضد قرار الإدارة فهو تظلم ذو طابع إداري محصن، ويجب أن يتوفر فيها جملة من الشروط والتي تتمثل في:

- تقدم الشكاوى التي تتضمن اعتراضا من إجراء المتابعة تحت طائلة البطلان، في أجل شهرين اعتبارا من تاريخ تبليغ الإجراء المحتج عليه، وهذا يعني أنه في حالة وجود اعتراض على أي إجراء متخذ في سياق متابعة تحصيل الضرائب، فإنه من الواجب إن تقدم الشكوى في غضون شهرين من تاريخ تلقي الإشعار بالإجراء المتخذ، وفي حالة عدم تقديم شكوى خلال هذه المدة فإنها تعتبر ملغية ولا يعتد بها قانونيا، مما يعني فقدان الحق في الاعتراض على ذلك الإجراء.

¹ الزين راضية، محاضرات في المنازعات الجبائية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، 2019، ص 02.

² المادة 153 من قانون الإجراءات الجبائية محين بالقانون (22.23) المؤرخ في 14 / 12 / 2023 المتضمن قانون المالية لسنة 2024.

• في حالة وجود اعتراض على الإجراءات التي اتخذتها الإدارة لتحصيل الضرائب بصورة جبرية، يجب إن تقدم الشكوى في غضون شهرين من التاريخ الذي تم فيه التبليغ بأول إجراء للمتابعة، إذا لم تقدم الشكوى ضمن هذا الإطار الزمني، فإنها تعتبر ملغية ولا يمكن قبولها قانونياً، مما يعني فقدان الحق في الاعتراض على التحصيل الجبري.

• يجب أن تدعم الشكوى التي تتضمن اعتراضاً على المتابعات بكل وسائل الإثبات المفيدة.

2. أهداف الشكوى: تتوفر للمكلف وسائل متعددة يلجأ إليها لحماية حقوقه أمام المصالح الجبائية، ويتجلى ذلك من خلال اعتراضه من إجراءات التحصيل وتقديم طلبات لإيقاف هذه الإجراءات.

2.1 الاعتراض على إجراءات المتابعة: في حالة عدم التزام المصالح الضريبية ببعض الشروط والإجراءات الشكلية المتعلقة بالمتابعة، يمكن اللجوء إلى هذا الاعتراض، فالأصل يقضي بأن يكون على

العون المختص بالمتابعات توجيه أعذار للمكلف قبل الشروع في أي إجراء من الإجراءات التحصيل الجبري، ولا يكون هناك أي أثر للاعتراض على سند إجراء المتابعات إلا على صحته من حيث الشكل.¹

2.2 الاعتراض على التحصيل الجبري: عند النظر في الاعتراض على سند إجراء المتابعة، والذي يتعلق أساساً بالشكل الإجرائي نجد أنه يختلف من الاعتراض على التحصيل الجبري الذي يرتبط بالموضوع، يتمثل الاعتراض على التحصيل القسري في الأمور المتعلقة بوجود الالتزام بكامله أو جزء منه أو بوجوب الوفاء بهذا الالتزام.²

2.3 التماس تأجيل الدفع: تنص المادة من قانون الإجراءات الجبائية على أنه "يجوز للمكلف بالضريبة الذي ينازع من خلال الشكوى مقدمة ضمن الشروط المنصوص عليها في المواد 72، 73، 75 من نفس القانون، في صحة أو مقدار الضرائب المفروضة عليه أن يرجى القدر المتنازع فيه من الضرائب المذكورة إذا طلب قبل صدور القرار المتخذ بشأن هذه الشكوى، الاستفادة من الأحكام المقررة في هذه المادة، بشرط تقديم ضمانات حقيقة تكفل تحصيل الحقوق المحتج إليها، وفي غياب الضمانات يمكن إرجاع دفع القدر المتنازع عليه من خلال تسديد مبلغ يساوي 20% من مجموع الضرائب المتنازع عليها لدى قابض الضرائب المختص.³

2.4 طلب إلغاء الحجز واسترجاع المحجوزات: حرصاً من المشرع على تحقيق التوازن بين المراكز القانونية لكل من الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة، فإنه يلزم الإدارة بإعلام المكلف بأي حجز يتم علة أمواله لضمان

¹ المادة 153 فقرة 02 من القانون نفسه.

² بلول فهمية، منازعات التحصيل الضريبي وإشكالية الموازنة بين حقوق الخزينة العمومية وحقوق المكلف بالضريبة، مجلة القانون، المجتمع و السلطة، المجلد 12، العدد 02، 2022، ص 103.

³ المادة 74 فقرة 01 من قانون الإجراءات الجبائية لسنة 2024، المرجع نفسه.

تحصيل ديون الضريبة العمومية، كما فرض عليها احترام جملة من الإجراءات، وفي حالة عدم الالتزام بها يعتبر التصرف باطلاً، في المقابل يحق للمكلف بالضريبة الاعتراض على هذا التصرف بشرط احترامه كذلك اجراءات معينة، يمكن للإدارة الجبائية مباشرة الحجز على أموال المكلف وفقاً لشروط والإجراءات المحددة في المادتين 145 و 146 من قانون الإجراءات الجبائية.¹

الفرع الثاني: تقديم شكوى أمام القضاء (المحكمة الإدارية)

إن أهم ما يميز منازعات التحصيل هو الطابع الاستعجالي، حيث يتوجب على المكلف إذا أراد الاعتراض على اجراءات التي تتخذها مصالح مديرية كبريات الشركات أو المديرية الولائية للضرائب أو مراكز الضرائب أو مراكز الجوارية للضرائب حسب الحالة، اللجوء إلى القضاء الإداري الاستعجالي للفصل في الموضوع وفق اجراءات مستعجلة، وذلك استناداً إلى الطابع التنفيذي الذي تمتاز به قرارات الإدارية بصفة عامة، وتلك المتعلقة بالمجال الجبائي بصفة خاصة.²

لكن قبل ذلك يجب علة المكلف بالضريبة أن يرفع دعوى في الموضوع ينازع فيها صحة الضريبة أو اجراءات تحصيلها، لأن دور قضاء الاستعجال يتوقف عند الأمر بتدبير مستعجل دون الفصل في الدعوى من حيث الموضوع، حيث أنه يجب تدخل قضائي الموضوع للفصل في جدية مطالب المكلف بشأن الاعتراض الحقيقي المتعلق بموضوع الضريبة الواجبة التسديد، وقد أكد مجلس الدولة هذا المبدأ في قراره الصادر بتاريخ 15/10/2002، الذي جاء فيه " من المقرر قانوناً انه في حالة عدم وجود شك حول صحة الضريبة فان القضاء برفع الحجز أو إيقاف اجراءات المتابعة أمام القاضي الموضوع دون مناقشة صحة الضريبة يكون مخالف للقانون.³

¹. أنظر المادتين 145 و 146 من قانون الاجراءات الجبائية لسنة 2024.

². المادة 835 من قانون الاجراءات المدنية والادارية.

³. قرار مجلس الدولة، ملف رقم 005543، الصادر بتاريخ 2002/10/15، مجلة مجلس الدولة، العدد 03، 2003، ص 122.

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل التطرق إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالتحصيل الضريبي وآلياته، حيث تحتل عملية التحصيل الضريبي المركز الأول للإيرادات المختلفة للدولة، والتالي تعمل جميع الدول ودون استثناء على ضمان فرضها وتحصيلها بمختلف الطرق والوسائل، بداية بالطرق الودية والتي تحدث بمجرد حلول آجال دفع دين الضريبة وفي حالة فشل هذه الإجراءات تتوجه الإدارة مباشرة إلى الطرق الجبرية والتي يتصدرها إشعار الغير الحائز مرورا بالحجز بكل أنواعه ثم الوصول إلى البيع، واستعراض المنازعات التي تنشأ في هذا السياق وكيفية التعامل معها.

وقد أوكلت مهمة التحصيل إلى هيئة تسمى بقباضة الضرائب حيث نجدها في كل الولايات، حيث تسعى الدولة دائما إلى الزيادة في معدل التحصيل بهدف ضمان تمويل دائم الخزينة العمومية.

مواكبة للتطورات التي عرفت الإدارة الجزائرية، عملت المصالح الضريبية على إدخال الرقمنة كأسلوب للتعامل مع المكلفين بالضريبة من حيث التصريح والدفع، وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحليل انعكاس استخدام الرقمنة على التحصيل الضريبي في الجزائر، تتجلى أهمية دراستنا في الفصل الثاني إلى توضيح أهم الإجراءات التي اتخذتها السلطات المسؤولة عن التحصيل الضريبي لإعتماد الرقمنة في أسلوب العمل، من خلال توضيح كيفية رقمنة المكلفين بالضريبة من جهة والإدارة الضريبية من جهة أخرى.

الفصل الثاني

اعتماد نظام التسيير الجبائي في ظل
الرقمنة الجبائية في الجزائر

تمهيد :

شهد العالم توسع وتطور كبير في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في كل المجالات، فهذه الثروة الرقمية تمثل فرصة أمام المؤسسات لتحقيق فقرة مهمة قصد تطوير خدماتها وطاقاتها الإنتاجية والإبداعية وجزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية لمختلف الهيئات والمؤسسات، لذا فقدت اهتمت العديد من الدول في مجالات مختلفة بتطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتسيير مؤسساتها رغبة منها في زيادة كفاءة وفعالية العمل، وكذا مواكبة الأحداث التكنولوجية الجديدة.

وفي هذا السياق فإن الجزائر تسعى لتحسين مواردها الجبائية في ظل تقشي ظاهرة التهرب الضريبي والاقتصاد الموازي، مما جعلها تبحث عن كيفية مواكبة التطورات الحاصلة على مستوى محيطها وتبني إستراتيجية للنهوض بالإقتصاد الوطني بتفعيل الجبائية العادية.

إن انتقال الجزائر من الإدارة التقليدية إلى إدارة عصرنة تعتمد على التكنولوجيا الحديثة كان الأثر الواضح على إدارتها الجبائية، مما فرض عليها كذلك إحداث إصلاحات جذرية على منظومتها الضريبية من خلال سن قوانين تواكب متطلبات الإدارة الحديثة في التصريح، التحصيل، الدفع والتسيير ومراقبة مختلف الملفات واستحداث برامج جديدة " مساهمتك " أو " جبايتك " للمعلومات الجبائية يمزج بين الجبائية وتكنولوجيا الإعلام و الاتصال، والذي يعتبر أول تجربة جزائرية تسمح بالتصريحات الضريبية عن بعد في إطار عصرنة الإدارة الجبائية سعيا منها لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلفين.

وعلى هذا الأساس نقوم بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كالاتي:

- المبحث الأول: السياق التاريخي لعصرنة الإدارة الإلكترونية
- المبحث الثاني: الإطار النظري للرقمنة
- المبحث الثالث: رقمنة الإدارة الجبائية.

المبحث الأول: السياق التاريخي لعصرنة الإدارة الجبائية

شهد العالم في العقدين الأخيرين نموا سريعا لمشاريع الإدارة الإلكترونية، ويرجع ذلك للفوائد العديدة التي تجنيها الدول من خلال تبنيها لها كنمط إداري حديث خلفا للنمط التقليدي، فهي تعتبر كأداة تمكن هذه الدول من زيادة كفاءة وفعالية أداء أجهزتها الإدارية، كما تساهم في تعزيز الشفافية تعاملاتها مع كل من المواطنين و المؤسسات، إضافة لما لها من أهمية في مجال الاقتصادي والسياسي والاجتماعي للدولة، هذا يفسر تزايد الاهتمام العالمي بالإدارة الإلكترونية والتي أصبحت في وقتنا الحالي حتمية حضارية بعدما كانت هدفا يراود الوصول إليه، لكونها تمثل أحدث الابتكارات البشرية لضمان تقدم ونمو المجتمعات المعاصرة.¹

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

يعتبر الانتقال من العمل الإداري الورقي إلى العمل الإداري عن طريق استخدام جهاز الكمبيوتر وملحقاته تطورا إراديا نحو رقمنة العمليات الإدارية، ويعتبر الانتقال من القيام بعناصر الإدارة والمتمثلة عادة في التخطيط، التنظيم، القيادة والرقابة من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني عملية إلكترونية، وفيما يلي عرض لأهم العناصر المتعلقة بالإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية

إن الفكر الإداري في الممارسة لم يكن يواجه في أية مرحلة سابقة تحديات مثلما يواجهها الآن، والواقع أن هذه التحديات لا تقتصر على مستوى الممارسة فحسب وإنما على مستوى التفكير الإداري المنطقي، كان التفكير الإداري في بداية القرن العشرين مع ظهور الإدارة العلمية يعتمد على النمط الخطي القائم على العلاقة بين السبب الواحد والنتيجة الواحدة، بين الملاحظة الضرورية والطريقة المثلى الواحدة فيما يتمثل نموذجا خطيا مبسطا للعملية الإدارية بأبعادها المتشعبة والمتداخلة تنظيميا وآليا وإنسانيا، وظل هذا النمط من التفكير الإداري سائدا حتى ظهور التفكير المصفوفي الذي تجاوز العلاقة الخطية المباشرة إلى نمط تفكير أكثر تنوعا وتداخلا عموديا وأفقيا وفي نفس الوقت، ولقد كان التنظيم المصفوفي مفهوم جديدا ووسيلة تنظيمية جديدة في السبعينيات اعتمدتها الشركات لمواجهة تلك العقبات، إلا أن هذه الشركات سرعان ما هدرتها في الثمانينات.²

كما أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية كي تحسن من مستوى أعمالها وجودة خدماتها، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية أو إدارة الحكومة الإلكترونية، أو الإدارة الإلكترونية. وبذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة

¹ حفصي عميروش، تأثير الثقافة التنظيمية على تفعيل الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص ادارة الموارد البشرية، جامعة الجزائر، 2018/2019، ص28.

² نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط عربية، عمان، 2009 -، ص1

الانترنت، وبالتالي فالإدارة الالكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس ويعملون ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون في شتى بقاع العالم.

إن نشأة الإدارة الالكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها. لقد كان تطبيق الإدارة الالكترونية بصورة مصغرة و بأساليب بسيطة ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا مؤخرا، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي ومفهوم الإدارة الالكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة.¹

ومن ثم فالإدارة الالكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية، وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة تساعدهم على انجاز المهام المحاطة بهم وتنفيذها على أكمل وجه.

الفرع الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية

ولقد تعددت تعريف مصطلح الإدارة الإلكترونية لعدت أسباب أهمها أن المصطلح من المفاهيم الحديثة المرتبطة ارتباطا وثيقا بعالم التكنولوجيا الذي يتميز بالتغير والتطور السريع.

التعريف 01: تعرف بأنها: "عملية مكننة بجميع المهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الأوراق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين، والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقا".²

التعريف 02: حسب التقرير الصادر عن منظمة التنمية والتعاون الأوروبية (Organisation for Economico Co-operation and Développement) في سنة 2004 فإنه توجد عدة تعريف للإدارة الإلكترونية وأنه لا يتم استخدام المصطلح ذاته على المستوى العالمي، والاختلاف ليس في المعنى فقط، بل يمكن أن يعكس بعض الأولويات في السياسات العامة، ويمكن تقسيمها إلى ثلاثة تعريفات أساسية:

¹ عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة منتوري، قسنطينة، 2010 / 2009 - -، ص 1

² علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 32 .

1- تُعرف الإدارة الإلكترونية على أنها توفير الخدمات عن طريق شبكة الإنترنت، وغيرها من الأنشطة مثل المشاورات الإلكترونية.

2- كما تعرف بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة. لكنه عادة ما تُعطى الأولوية لتقديم الخدمات والعلاج، ويشمل التعريف الأوسع جميع الأعمال الإدارية.

3- وتعرف من جانب آخر بأنها القدرة على تحويل الإدارة العامة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أو عن طريق استخدام شكل جديد من أشكال الإدارة يركز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعادة ما يرتبط هذا مع استخدام الأنترنت.¹

التعريف 03: ويعرف البنك العالمي الإدارة الإلكترونية، على أنها "نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تحول العلاقات بين المواطنين والقطاع الخاص مع الحكومة ومختلف أجهزتها، وذلك لتعزيز تمكين المواطن، تحسين تقديم الخدمات، تعزيز المساءلة والشفافية وزيادة كفاءة الإدارة العامة (2)"; كما يعرفها آخرون بأنها: "استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة، التنظيم، الإجراءات التجارة أو الإعلان بما يتيح لجميع الإداريين التعامل الفوري والآني مع بعضهم البعض لتحقيق الأهداف المشتركة وضمان مصالح الإدارة والعملاء، وذلك باستثمار الجهد والوقت والمال وتعزيز الرضا للجميع دون الحاجة إلى العودة في مهام كثيرة للمراكز القيادية العليا باعتبار ذلك من مقومات اللامركزية".²

التعريف 04: تعرف بأنها منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات، وإن اقتبسنا التعريف الكلاسيكي للإدارة باعتبارها وظيفة انجاز الأعمال من خلال الآخرين فإن بإمكاننا القول أن الإدارة الإلكترونية هي وظيفة انجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية ولذلك تعتبر وظيفة الإدارة الإلكترونية عملية ديناميكية مستمرة لتحسين انجاز الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصالات وفي مقدمتها شبكة الأنترنت.³

وعلى العموم الإدارة الإلكترونية هي بكل بساطة الانتقال من انجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد، أي هي إستراتيجية إدارية عصرية تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات الخاصة مستغلة في ذلك التطور التكنولوجي الهائل في نظم المعلومات والاتصالات.

¹ بوالريحان فاروق، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة مقدمة للحصول على شهادة الدكتوراه، كلية علوم اقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد المهري، قسنطينة 02، 2017/2018، ص 50.

² محمد بن أعراب، "تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، إشكالية التخلص من التسيير التقليدي"، (مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19، ديسمبر 2014، ص 59).

³ ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان (الأردن)، 2010 ص 27.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية وخصائصها

تعتبر الإدارة الإلكترونية جزءا أساسيا من واقع المعاملات الحياة المعاصرة من خلال قدرتها على مواكبة تطور في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات والاتصالات ونظم حمايتها المحلية على شبكة الانترنت، إن هذه الإدارة بأسلوبها وتقنياتها الحديثة تقدم فرص للإدارة المؤسسات التي تنشط في القطاع العام أو الخاص سواء على مستوى توظيف الوظائف سواء التسييرية أو اللوجيستية بالمؤسسة.¹

الفرع الأول: أهمية الإدارة الإلكترونية

تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في تطبيق تقنيات ونظم المعلومات ومراقبتها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة، أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدائمة. وسنحاول استعراض أهمية الإدارة الإلكترونية من خلال الجوانب التالية:

أولاً: أهمية الإدارة الإلكترونية:

✚ على المستوى القومي

تتضح أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى القومي بما توفره من فرص كثيرة على هذا المستوى، والتي يمكن تفصيلها في الآتي:

1. تحسين مستوى أداء المؤسسات الحكومية:

تساعد الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمات الحكومية وتبسيط إجراءاتها، لتقديمها للمواطنين بما هو ملائم، مما ييسر ويسهل الأعمال والمعاملات التي تقدمها المواطنين، ويحقق التواصل بين المؤسسة الحكومية وهؤلاء المواطنين، حيث يمكن توفير وإتاحة البيانات والمعلومات أمامهم وكذلك أمام المستثمرين بشفافية كاملة. كما تتيح الإدارة الإلكترونية للمؤسسات الحكومية أيضا فرصة فتح قنوات اتصالات جديدة بين القائمين على إدارتها وبين المواطنين، مما ييسر أداء الأعمال والمعاملات الحكومية ويزيل الكثير من الشكوك والمعوقات المتعلقة بها، بالإضافة إلى التوجه نحو الحكومة الإلكترونية وذلك بما يكفل أداء الخدمات الحكومية في أقل وحدة زمن وبأعلى درجة من درجات الأداء.

2. الاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة:

تتيح الإدارة الإلكترونية الفرص أمام الكثير من المشروعات للدخول والعمل في مجال التكنولوجيا المتقدمة، بعد أن وفرت لها البنية الأساسية لنظام الشبكات وتصميم قواعد المعلومات والبيانات، ويترتب عن

¹ ربحي مصطفى عليان، الإدرة الإلكترونية: (متطلباتها ومشكلاتها من وجهة نظر المتخصصين في الإدارة العامة وإدارة الأعمال ونظم المعلومات الإدارية في جامعة بقاء التقليدية - الاردن .)، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، المجلد (17) ، العدد (02) ، عمان، الأردن، نوفمبر، ص 202 203.

ذلك إنشاء وتشغيل صناعات محلية تعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات تساعد في صقل وتكوين الكوادر الوطنية المتخصصة القادرة على مواجهة التحديات العالمية التي تتمثل في المناقشة في هذه المؤسسات.

3. زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني:

تستطيع الإدارة الإلكترونية أن تساهم إسهاماً فعالاً في حل الكثير من الصعوبات التي تعترض حركة الصادرات في الدولة وذلك من خلال مزايا المعلومات والاتصالات التي تنتم بها الإدارة الإلكترونية، كما تمتلك إمكانية الوصول إلى نشر استثماراتها ومزاياها الاقتصادية عن طريق المراسلة بعيداً عن الفوارق الزمنية والمكانية، وتقليل تكلفة عملية التسويق والدعاية والإعلان، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة نشاط المشروعات ويسهم بدوره في تعزيز الاقتصاد الوطني.

4. تدعيم جانب الواردات في الدولة:

يتربط على استخدام الإدارة الإلكترونية في الدولة تحقيق الشفافية التي من شأنها مساعدة وحدات الأعمال في هذه الدولة على القيام بإجراء الأعمال والمعاملات بطريقة أسهل وأسرع، مما يدعم عملية الحصول على المنتجات من الأسواق الخارجية بأسعار معقولة بعيداً عن الوسطاء، كما أنها تمنع الاحتكار.

5. زيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية:

تعتبر الإدارة الإلكترونية أداة فعالة لدفع المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية، حيث تمكنها من اختراق الأسواق الدولية بكفاءة وفعالية، وذلك بما تقدمه لها من مميزات متعددة تساعد على تحقيق ذلك، كما أنها توفّر في الوقت والمكان اللذين لهما أهمية في الأعمال والمعاملات التجارية، وكذلك مزايا خفض تكاليف عمليات التسويق والدعاية والإعلان، الأمر الذي يزيد من نشاط هذه المشروعات ويساهم بدوره في تدعيم الاقتصاد الوطني.

6. إيجاد فرص جديدة للعمل الحر:

تقوم الإدارة الإلكترونية بتيسير وتسهيل وصول الأفراد إلى مراكز الاستهلاك التي يرغبونها، كما أنها تقوم بإتاحة الفرص أمامهم في إنشاء وتشغيل مشاريع صغيرة الحجم عن طريق الاتصال بالأسواق الدولية والمحلية بأقل تكلفة استثمارية ممكنة، ومن أمثلة فرص العمل الحر مشروعات الخدمات، والصناعات الخفيفة، وبرمجيات الحاسب الآلي.¹

✚ على مستوى المؤسسات

¹ بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال وتسويق، جامعة الجزائر 03، 2016/2015، ص 29.

تزايدت أهمية الإدارة الإلكترونية في ظل ثورة المعلومات والاتصالات التي أصبحت تلعب دورا أساسيا في إدارة التغيير، وبانت الإدارة الإلكترونية ذات أهمية بالغة فيما يتعلق بتوظيف المعرفة والاستفادة منها في تحقيق أهداف المنظمة، وتؤثر الإدارة الإلكترونية على أداء المنظمات بدرجات متفاوتة، وتعمل على تحسين جودة أداء العمل، وتساعد على سرعة الاستجابة لمتطلبات السوق، حيث توفر كل المعلومات المطلوبة عن طلبات الأسواق وصفقات الأعمال والأسعار بالإضافة إلى ضمان تحقيق العدالة والدقة والشفافية عند تنفيذ الأعمال والمعاملات المختلفة، ويمكن تناول أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمنظمة من خلال النقاط التالية:¹

- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة، حيث تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى تخفيض تكاليف المباني والأجهزة ورواتب العاملين والإجراءات الإدارية فالمنظمات التي تطبق الإدارة الإلكترونية تقوم على عمالة أقل ومواقع جغرافية محدودة مما يترتب عليه زيادة الأرباح.
 - اتساع نطاق الأسواق الذي تتعامل فيه المنظمة، حيث تمكن الإدارة الإلكترونية المنظمة من دخول أسواق جديدة ومن ثمة الاستحواذ على أكبر حصة ممكنة من الأسواق سواءً على مستوى الأسواق المحلية أو العالمية نتيجة إزالة الحواجز الجغرافية والحدود المكانية التقليدية.
 - توجيه الإنتاج وفقا لرغبات المستهلكين بناءً على ما توفره الإدارة الإلكترونية من معلومات دقيقة عن احتياجاتهم ورغباتهم، فالإدارة الإلكترونية تجعل المنظمة تتحول من نم تحسين وزيادة القدرة التنافسية للمنظمة من خلال ما توفره الإدارة الإلكترونية من فرص التواجد عن قرب في الأسواق ومعرفة نوع وشكل المنتج المستهدف من قبل العملاء، والعمل على إشباع رغباتهم من خلال تحسين جودة المنتج.
1. تساهم الإدارة الإلكترونية في التخفيف والحد من الاعتماد على التعامل الورقي وأثاره السلبية المتمثلة في تبديد الجهد والوقت وزيادة التكاليف وصعوبة البحث عن المعلومة عند الحاجة لها، وذلك عن طريق الاتجاه إلى استخدام الحاسب الآلي في أداء مختلف المعاملات.²

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية بوصفها أسلوبًا إلكترونيًا للإدارة، فهي تهدف إلى توفير منظومة عمل متكاملة بما يحقق تقديم أرقى الخدمات للمستخدمين، إضافة إلى الاستغلال الأمثل لموارد المؤسسة. إن الهدف الأساسي من تطبيق الإدارة الإلكترونية هو الاستفادة من المميزات التي تتيحها، والتي تتمثل فيما يلي:

1. أهداف تتعلق بفائدة المستخدمين والعملاء الداخليين والخارجيين للمؤسسة وهي:
- ✓ التقليل من التعقيدات الإدارية.

¹ أحمد غنيم، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، مصر، 2003، ص 4945.

² جمال درير، الإدارة الإلكترونية وفعالية الإتصال في المؤسسات الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، في ميدان العلوم الإنسانية، كلية علوم الإعلام والإتصال، جامعة الجزائر 03، 2016/2017، ص30.

✓ تحقيق الإفادة القصوى لعملاء المؤسسة.

✓ تحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات للمستفيدين والاستغلال الأمثل للموارد.

✓ توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.

✓ التعلم المستمر وبناء المعرفة؛

2. أهداف تتعلق برفع كفاءة العمل الإداري وهي:

✓ الإنجاز السريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات.

✓ الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية.

✓ استمرارية عمل المؤسسة على مدار الساعة وأداء العاملين له عن بعد.

✓ القليل من الموارد البشرية الزائدة عن الحاجة في الأعمال الإدارية وتحويلها إلى أداء المهام الأساسية للمؤسسة.

3. أهداف تتعلق بزيادة كفاءة وفعالية وترشيد اتخاذ القرارات الإدارية وهي:

✓ المساعدة على التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.

✓ توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية للمستفيد.

✓ توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية لمتخذي وتسهيل الحصول على الخدمات في أي زمان ومكان وبشكل آلي.

✓ تجميع البيانات من مصادرها الأجنبية بأسلوب موحدة.

4. أهداف تتعلق بزيادة قدرة المؤسسة التنافسية محليا وعالميا وهي:

✓ التوافق مع بقية دول العالم التي تتجه إلى العمل الإلكتروني بقوة.

✓ تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات بمختلف أنواعها.

✓ الحد من الفساد الإداري.

✓ تحقيق مبدأ المساواة بين جمهور المؤسسة بإتباعها أسلوبا موحدا في تقديم الخدمات مما يؤدي إلى

التقليل من الوساطة والمحسوبية.

✓ تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال¹.

¹ بوزكري جيلالي، نفس المرجع، ص 58 . 59.

المطلب الثالث: دواعي التحول نحو الإدارة الإلكترونية

التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارات الإلكترونية ليس فقط أساسها الحاسبات وشبكة الانترنت وشبكات الاتصالات وغيرها من الجوانب الفنية رغم كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الإلكترونية، ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير وتسانده وتدعمه بكل قوة لغرض تحقيق مسؤوليتها الرئيسة وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الإلتزام بأعلى مستويات الجودة والإتقان في العمل. إن هذا التحول ليس عملية سهلة، بل شاقة تعتمد أساليب علمية وتقنيات تتطلب خبرات وتخصصات رائدة وتستغرق وقتا في الإعداد والتخطيط، ينبغي أن تتيحه القيادات الإدارية العليا بصبر وتوفر للقائمين عليها الإمكانيات المادية والمالية اللازمة وفق المقومات المقررة في تلك المشروعات¹.

تتحصر الأسباب الداعية إلى التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

الفرع الأول: عامل الزمن

طالما كان عنصر الزمن عقبة كبرى أمام الشركات والمؤسسات التي تخوض غمار المنافسة عالميا أو محليا بصدد تقديم منتجاتها، فتقديم منتج جيد ليس كل شيء في ظل تسابق المنافسين إلى تقديم منتج أفضل، فثم عنصر آخر كثيرا ما حسم المنافسة لصالح إحدى الشركات والمؤسسات، ألا وهو الزمن.

فإن توافرت فرضية أن الجميع جودوا بمنتجاتهم، فإن من يصل بمنتجه أولا هو الذي يحوز قصب السباق، وعندما تسعى أي دائرة إلى كسب سباق السرعة، و ترجيح كفتها بعنصر الزمن، فإنها تجد نفسها أمام ضرورة الاستفادة من تطبيقات التقنية، والانطلاق إلى أفاق الإبداع التقني الذي يقدم لها حولا جديدة كل يوم لاختصار مزيد من الزمن، وتسيير اتخاذ قراراتها، وتعميمها بالسرعة المطلوبة، وإنجاز معاملاتها في الوقت المناسب، إذ ليس هناك إدارة يمكنها العمل بمعزل عن التقنية، حتى ولو لم تكن في دائرة التنافس، فلا احد يمكنه التضحية بعنصر الزمن.

الفرع الثاني: قفزة الحاسوب

بقدر ما أدهش العالم ظهور الحاسوب في الخمسينات القرن الماضي، بقدر ما تلاشت تلك الدهشة سريعا أمام التطورات السريعة والقفزات المتتالية التي قفزتها تلك التقنية، حتى شهدت الثمانيات الميلادية من مما جعل الحاسوب، (pc) القرن الماضي ولادة الجيل الرابع من الحواسيب الذي عرف بالحاسوب الشخصي في متناول أيدي الجميع، لقد نجحت تطبيقات التقنية بالفعل في تحقيق انجازات لم تكن متصورة فأتاحت إمكانيات التعلم عن

¹ بشرى عبد العزيز العبيدي، مدى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية وأثرها في درجة تطبيقها دراسة استطلاعية في شركة الزوراء العامة،

لمنصورة، جامعة المنصور، العراق، العدد 22، 2014، ص70.

بعد، عبر اقتناء برامج ومناهج أرقى، وانعكست تقنية الحاسوب على نظريات الإدارة والمفاهيم الإدارية التي بدأت تخرج من وضعها الاستاتيكي القديم، فبدأت الآلات تتوب عن الإنسان في كثير من مواقع العمل.

الفرع الثالث: تطور الاتصالات

ونعني هنا الاتصالات الالكترونية التي مرت بطفرة هائلة، جعلت كل ما تحتاج إليه دوائر الإدارة سواء الحكومية منها أو الخاصة في متناول الأيدي، بأزهد تكلفة وأقل جهد عبر دول العالم، الأمر الذي كان يحتاج في وقت سابق إلى إنفاق ما لا حصر له من التكاليف الباهظة، بالإضافة إلى الوقت الذي كان يستغرقه انتقال المعلومات، مما يجعل بعضها غير فائدة في حال تجاوز وقت انتقالها.

إن تقدم التقنية شبكة الاتصالات والانترنت عزز بقوة فكرة تحول الإدارات¹ إلى تعميم تطبيقات التقنية، بما أتاحتها الاتصالات من تواصل فعال وسريع مختصر للوقت عبر شبكة الاتصالات الداخلية للإدارة، إذ رفدت شبكات الانترنت تلك بمد هائل من المعلومات فكونت لها مرجعية معرفية تعينها على بناء خططها ومشروعاتها وتصوراتها التي أصبحت ممكنة التنفيذ في ظل هذا الدعم المعلوماتي الذي تقدمه الانترنت لإدارات التقنية.

الفرع الرابع: الدوافع السياسية

كانت التحولات الديمقراطية وما تبعها من متغيرات اجتماعية وتطلعات شعبية أحد العوامل الدافعة لكثير من الجهات الإدارية إلى تعميم تطبيقات التقنية على دوائرها، فقد ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في توجيه أنظمة تلك الدول إلى إدخال تطبيقات التقنية إلى إداراتها، بوصفها مطالب يرفقها هذه الأنظمة لشعوبها لكسب الثقة والتأييد من جراء إنجاز هذا الحلم لكل شعب.

وقد رافق هذا التطور في البناء الاجتماعي والتطور بكون كل جديد في تلك المجتمعات ارتفاع في المستوى الإداري، وتولد رؤية جديدة للقطاع العام بأبعاده كافة، بما دفعوا إلى السعي لتحسن مستوى المشاركة الشعبية في القرار الحكومي، وترسيخ مبدأ الشفافية الذي يعطي الشعوب حق الرقابة على الجهات الحكومية و محاسبته ومساءلتها؛ برفيقا لقيم العدالة في تلك المجتمعات، مما جعل من أسلوب الإدارة الإلكترونية فرصة مميزة أما تلك الأنظمة لتحقيق هذه الآمال لشعوبها.

الفرع الخامس: الحوار والتواصل

إن الرغبة لدى المجتمعات المعاصرة في الالتقاء بالآخر، وإقامة حوار الحضارات على نحو اجتماعي، وإنشاء أواصر للصدقة مع شعوب العالم لدى كثير من فئات المجتمعات، شكلت عنصر دفع للجهات الإدارية في تلك المجتمعات إلى تعميم تطبيقات التقنية بوصفها تلك النافذة التي ستمكن بمجتمعها من أن يطل على

¹ بوزكري جيلالي، نفس المرجع، ص 81، 82، 83، 84.

العالم ويتواصل معها إنسانيا، ومعلوماتيا، واقتصاديا، وإداريا، وفي ظل غياب الثقافة التقنية العامة ستبقى قدرة هذه المجتمعات على التواصل منقوصة محدودة، لذا كان سعي الجهات الإدارية إلى تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية من باب نشر ثقافة التقنية، وتعميق الخبرة الاجتماعية بقدراتها بوصفها أداة تواصل إلى جانب أنها أداة إنتاج.

الفرع السادس: الإجماع على التقنية

تتجه أعين أجيال اليوم على أجيال دول العالم المتطور، ولم تعد ترضى بأقل من أن تكون على قد المساواة معها، وأن تعمم تطبيقات التقنية على كل تفاصيل الحياة حولها، وبخاصة ما يتعلق بجانب المعاملات. فلم تعد الأجيال الحديثة تتقبل على الإطلاق فكرة الاصطفاف بالأوراق والملفات بالآلاف أما شباك موظف الإدارة المحلية للحصول على رخصة محل أو مزاولة عمل ما، أو الحصول على شروط التقديم لمناقصة تطرحها لإدارة، أو استئناء موظفي الوزارة للتقدم على فرص العمل، أو أما السفارات والمكاتب الطلبة لطلب منح لابتعاد، وما إلى ذلك من مواقف وجدت الأجيال الجديدة من الشباب نفسها في غنى عنها، في ظل اعتماد العالم على التقنية في أداء تلك المهام.

لقد شاعت الثقافة الإلكترونية وانتشرت بين الشباب، وتعمقت علاقتهم بالحاسوب والإنترنت سواء المتخصص منهم في هذا الحقل أو غير المتخصص إلى درجة باتت محرجة للحكومات، إن لم تتخذ خطوات عاجلة؛ لتشعر الأجيال الجديدة أنها على قدر طموحاتهم، إذ ليس من المنطق أن تسبق عقول الأجيال الجديدة حكوماتها، في حث أن الأصل أن تبادر الحكومات بدا يرفع مستوى وعي شعوبها وثقافتها من خلال تزويدهم بالتطبيقات التقنية التي فرضت مفاهيمها العديدة، وبثت ثقافتها في أجواء العالم.¹

المبحث الثاني: الإطار النظري للرقمنة

تعد الرقمنة أو ما يسمى أيضا بالإدارة الإلكترونية مفهوما مبتكرا أصلته المراحل المتقدمة من ثورة تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة الرقمي وأسهمت في تكوينه وانتشاره برمته، فالإدارة الرقمية تنمو في بيئة الابتكار والخلق والإبداع، حيث تعتبر أحد أقوى التحويلات النوعية الكبرى التي عرفها قطاع المعلومات منذ أكثر من عقدين من الزمن، إذ بفضلها استحدثت طرق بنيتها لحفظ المعلومات وإتاحتها، وهي تمثل قلبا جذريا للأنظمة المعلوماتية.

¹ خليل مولاي، نفس المرجع، ص 39 40.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الرقمنة

تمثل الرقمنة مرحلة حاسمة في الانتقال نحو إدارة رقمية تقدم خدمات الكترونية، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع الإدارة أو مؤسسات الخدمة العامة إلى التواصل عبر شبكات الالكترونية وتنطلق من استخدام لمختلف المعدات والأجهزة وبرامج تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

الفرع الأول: نشأة الرقمنة

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها في كل الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا منذ الخمسينات حسب هرتز من خلال النتائج المحققة لإخفاء السجلات البطاقة الورقية لتحل محلها السجلات الإلكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلا في مجال الفهرسة التعاونية، و كذلك في الإعارة من المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفادها توحيد الفهارس ونصوصها فهي كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبع في جويلية 1994 بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الانترنت باعتبارها فضاء للمعلومات و المعرفة فهي المكتبات ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين الدول العظمى، لرقمنه المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود. وجاء بعد العديد من الاجتماعات بروكسل 1995 لدعم التنمية فهي المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية بتمويل في المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية للوزارة التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع إقامة ستة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية.

إن الرقمنة هي عبارة عن تحول جاء نتيجة تحديات عرفتتها تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكن المكتبات من تدعيم إستراتيجياتها لتنمية أدائها، هذا التطور في مجال المعلومات الإتصال يعود إلى توظيف البرمجيات والانترنت ليصل إلى المفردات والمصطلحات¹.

الفرع الثاني: مفهوم الرقمنة

هناك عدة تعاريف للرقمنة أهمها ما يلي:

تعريف 01:

- في مجال الحاسب الآلي: تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب.
- في سياق نظم المعلومات: تحويل النصوص المطبوعة مثل: الكتب والصور سواء كانت صورا فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن نقرأ بواسطة الإنسان أي

¹ قلقول نور الهدى، حرواش ايناس، نفس المرجع، ص 25.

تناظرية إلى الأشكال التي يقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي، أي إلى إشارات أو Scanning وذلك عن طريق استخدام أجهزة المسح الضوئي Signals Binary الثنائية عن طريق الكاميرات الرقمية، والتي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب.

- في سياق الاتصالات بعيدة المدى: فتشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية ثنائية.¹

تعريف 02: وقد عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق: على أنها "عملية الكترونية لإنتاج رموز الكترونية أو رقمية، سواء من خلال وثيقة أو أي شيء مادي، أو من خلال إشارات الكترونية تناظرية. فالرقمنة هي العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صور، أو بيانات نصية، أو ملف صوتي أو أي شكل آخر".

التعريف 03: حسب تعريف تايلو: "الرقمنة تمثل الفرق بين البتات Bits وهي كل ما ليس له لون، أو حجم أو وزن ويستطيع السفر في سرعة الضوء و يعد اصغر عنصر في الحمض النووي للمعلومات، يعبر عنه بسلاسل من الصفر أو لواحدة و الذرات Atomes التي تشكل بطبيعة الحال المادة الصلبة مثل الورق و الحبر اللذان يوضعان معا لإعطاء المعنى والقيمة لهذه المادة، أي أن الرقمنة من الناحية العلمية هي نظام الكتروني يمكن بعض الأجهزة من النقاط الصور للمواد المطبوعة وإتاحتها بلغة مشفرة ومن ثم تخزينها ونقلها واسترجاعها ونسخها و حتى تغييرها".²

التعريف 04: عرف " تيري كاني " Terry kuny " الرقمنة على أنها " عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الذاتي (البيئات) Bits ، والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام المعلومات يستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، يمكن أن يطلق عليها الرقمنة، ويتم هذا بفضل الإستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة (مركز هردو لدعم التعبير الرقمي 2016).³

من خلال التعاريف التي تطرقنا إليها نستنتج أن الرقمنة هي: "تحويل البيانات من الشكل الملموس أي الورقي، إلى شكل رقمي مقروء بواسطة جهاز الكمبيوتر، ما يتيح تخزينها وعرضها ونشرها للاستفادة منها في أغراض مختلفة".

¹ نبيل عكنوش، "المكتبة الرقمية بالجامعات الجزائرية: تصميمها وإنشائها". مذكرة غير منشورة لنيل شهادة الدكتوراه علوم

في علم المكتبات، (قسنطينة: جامعة منتوري، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية،) 2010 ص 167 ..

² بلهبول مديحة، بوشية ياسمين، دور الرقمنة في تفعيل عمليات الإدارة الجبائية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف . ميلة .، 2023/2024، ص 103.

³ حميدوش علي، بوزيدة حميد، إقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة" المتطلبات والعوائد "تجارب دولية" دروس وعبر"، المجلة العلمية للمستقبل الإقتصادي، العدد 01، جامعة المدية، الجزائر، 2020، ص 4

المطلب الثاني: نماذج الرقمنة ومتطلباتها

الفرع الأول: نماذج الرقمنة

للرقمنة عدة نماذج نذكرها فيم يلي¹:

❖ النموذج الفني: The Technical Model

حيث يتم تحويل المنظمات التقليدية إلى منظمات رقمية باستخدام بحوث العمليات وعلوم الحاسب وعلم الإدارة والتركيز على الجوانب السلوكية للمنظمة، ويؤدي ذلك إلى ارتفاع نسبة المقابلة ورفض التطبيقات الإلكترونية في اتخاذ القرارات.

❖ النموذج السلوكي Model The Behavioral :

وهنا يتم التركيز على المتغيرات السلوكية الفردية والجماعية والتنظيمية والبيئة عند تحويل المنظمة التقليدية إلى منظمة رقمية.

❖ النموذج الفني الاجتماع The Sociotechnical Model :

حيث يأخذ في الاعتبار درجات التفاعل الفني والتنظيمي عند عمليات التحويل والذي يركز على الإستراتيجية الأعمال والبرمجيات اللازمة لتفعيل الحسابات وقاعدة البيانات والاتصالات.

❖ نموذج المشاركة في المعلومات Informationa rtnership :

يعتمد على اشتراك المؤسسة في أحد شبكات المعلومات المحلية أو الدولية أو الاعتماد أحد شركات المعلومات في توفير الخدمة بالتوفير.

❖ نموذج تحليل القوى التنافسية The Competitive Force Model :

يعتمد على بناء نظم معلومات متكاملة لدعم التحليل الرباعي وعلى التخطيط الاستراتيجي للمنظمة، حيث يسعى إلى تعظيم نقاط القوى التنظيمية وتقليل نقاط الضعف وذلك للسيطرة على الفرص البيئية ومواجهة التحديات العالمية والمحلية.

❖ نموذج إدارة الأصول الرقمي Digital Asset Management :

والذي يعتمد على مجموعة من شركات المعلومات والاتصالات بدلا من شركة واحدة في إدارة الملفات الرقمية.

¹ أرفيس سمية و قير شيماء، دور الرقمنة في تخفيض التكاليف في مؤسسة التعليم العالي -دراسة حالة جامعة المسيلة -. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الاكاديمي في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي. المسيلة، الجزائر، (2020-2021)، ص33.

❖ نموذج التحول التدريجي: The Strategic Transformation Model

يعتمد هذا النموذج على القدرات المالية للمؤسسات للتحول من النموذج الورقي إلى نموذج الرقمي، ولا يعتمد هذا النموذج على دراسات جدوى تحليلية أو قياس الاحتياجات الرقمية مسبقاً. ويخضع هذا النموذج لمشكلات تقادم الحاسبات وصعوبة تحديث البرمجيات.

❖ نموذج التحول الاستراتيجي The Strategic Transformation Model :

يعتمد هذا النموذج على التخطيط الإستراتيجي للمؤسسة واعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد ركائز المركز التنافسي للمؤسسة، ومن ثم يتم تحديد مركز المؤسسة في الصناعة المحلية والعالمية والقناعة أن المنافسة بالوقت هي أحد وسائل تحقيق الأهداف.

❖ نموذج التحول الديناميكي The Dynamic Transformation Model :

يحقق هذا النموذج الاستخدام الفعال لعلاقة المؤسسة بالمتغيرات البيئية وكذلك التقدم المستمر في تكنولوجيا المعلومات والتفاعل والتكامل والتنسيق بين احتياجات المؤسسة وتأثيرات البيئة والتقدم في تكنولوجيا المعلومات هي أساس هذا النموذج.

❖ نموذج التنظيم والتطوير The Organization alDevelopment Model :

يعتمد هذا النموذج على التحول العضوي للمنظمات لاستقبال التحول للمنظمة الرقمية من خلال التعلم والتدريب التحويلي بدلاً من فرصة حلول جامدة تقلل من فرص النجاح.

❖ نموذج الأمثالية The Optimization Model :

يعتمد هذا النموذج على البحث عن الحلول المثالية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل المنظمة إلى منظمة رقمية. ويعتمد هذا النموذج في عمليات المحاكاة الاختبار قبل التنفيذ الفعلي، مع محاولة ضغط التكاليف والبحث عن أعلى النتائج مثال ذلك التخصيص العلمي للموارد الرقمية والقضاء على الفاقد والضياع والأعطال والإحلال الدوري والضيافة المانعة والتطوير المستمر في البرمجيات.

❖ نموذج التكلفة والمكاسب Cost-Benefit Analysis Model :

وتلجأ بعض المؤسسات إلى المقارنة تكاليف التحول المؤسسة رقمية بالمكاسب المتوقعة من اقتناء منظومات المعلومات. حيث يتم الرفض أحياناً في حالة زيادة التكلفة.¹

¹ أرفيس سمية و قير شيماء، نفس المرجع.

❖ نموذج التحويل المتكامل The Integrated Transformation Model :

ويقوم هذا النموذج على فلسفة المنظومات والرغبة في التحول المتكامل لجميع الإدارات ومن ثم تسعى إدارة تكنولوجيا في المستويات التنظيمية لبناء المنظمة الرقمية والى الربط بين التغيير في منظومة الأعمال والتحديث في منظومة الإدارة الالكترونية، تشمل الحسابات والبرمجيات والشبكات، وقاعدة البيانات ونظم المعلومات والانترنت.

❖ نموذج التحويل الاستجاري The Rental Model For Transformation :

وتقوم بعض المؤسسات اليوم بالاعتماد على شركاء الحاسبات والبرمجيات وتحليل النظم في إدارة منظومة المعلومات والاتصالات بها، وتعتمد فلسفة التحويل على أن خبرة الشركات التكنولوجية وخبرة المستخدم من خلال النظم وتحليل المعلومات التكنولوجية المتخصصة.

❖ نموذج في المشاركة The Information Communication Technology model :

ويعتمد هذا النموذج على أهمية الربط الشبكي لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحقيق الفائدة من الانترنت لدعم القرارات والسياسات. ويقوم على قياس المراكز التنافسية للحركات إدخال التحديث المستمر في منظومة الاتصالات والمعلومات وفق اتجاهات المنافسين.

إن دخول الرقمنة كتقنية حديثة بهدف تحسين الخدمة العمومية، يمثل إستراتيجية يمكن من خلالها تحقيق نتائج ايجابية، وهو ما يقتضيه التطوير الحقيقي لمفهوم الرقمنة كأحد متطلبات الحداثة والتطور من جهة، والخدمة العمومية كأنشطة ومهام داخل المؤسسات العمومية من جهة أخرى في فضاء يتسم بالتحولات والتطورات السريعة، في علاقة تفاعلية بين الرقمنة والخدمة العمومية وبالتالي للوصول إلى مفهوم اصطلاحي موحد للرقمنة والخدمة العمومية، يرجع لمدى التطبيق الفعلي لمشروعات الرقمنة لتطوير الخدمات الرقمية.¹

الفرع الثاني: متطلبات الرقمنة الجبائية

❖ **التخطيط:** هو عبارة عن عملية تحديد الأهداف و وضع السياسات وطرق العمل و اجراءات التنفيذ، وإعداد الميزانية التقديرية ووضع البرامج الزمنية لتحقيق الأهداف الموضوعة، ويسند مشروع الرقمنة إلى لجنة تشريف على المشروع تعرف باسم "فريق عمل الرقمنة"، حيث تقوم هذه اللجنة بوضع خطة مناسبة لمراحل تنفيذ المشروع وأبرز عناصرها تتمثل في تحديد أهداف المشروع، تحديد متطلبات الضرورية (الوسائل والتجهيزات، الإطارات البشرية)، تحديد تكاليف المشروع وإقرار ميزانية مناسبة للمشروع مع تبويبها إضافة إلى وضع خطة زمنية واضحة لمراحل تنفيذ المشروع، وإعادة هندسة الإجراءات الإدارية،

¹ أرفيس سمية و قيمر شيماء، نفس المرجع.

التنظيمية والعمليات الفنية بما يتناسب وتحول الجديد، وكذلك ضرورة تحديد الإجراءات التي سوف تتخذ بخصوص المشاكل التي سوف تعترض المشروع.

فعملية التخطيط للمشروعات الرقمنة يعتبر بمثابة الإنطلاقة الصحيحة التي تسمح بتوضيح مراحل الرقمنة وتحديد المسؤوليات وإبراز معالم المشروع والوصول إلى الهدف المطلوب.

❖ **الأجهزة والبرمجيات:** لإنجاز عملية الرقمنة لابد من توفر أجهزة المسح الضوئي بأنواعها حيث تقوم بتحويل البيانات المتوفرة إلى إشارات رقمية قابلة لتخزين الإلكتروني، بالإضافة إلى أجهزة الإعلام الآلي المتطور، وآلات التصوير الرقمية.

❖ **الكوادر البشرية:** يعتبر العنصر البشري المؤهل من أهم أسس وعوامل نجاح مشاريع الرقمنة، وعدد العاملين في برامج الرقمنة يختلف من مؤسسة لأخرى حسب الرصيد المراد رقمته، وكذا الإمكانيات المادية التي تمتلكها هذه المؤسسات والتي تؤهلها إلى انتداب عاملين أكفاء لإنجاز مشاريع الرقمنة.

❖ **الموارد المالية:** تختلف التكاليف حسب الأرصدة المرقمنة.

المطلب الثالث: تحديات وإيجابيات الرقمنة

من بين سلبيات وإيجابيات الرقمنة نذكر ما يلي¹:

الفرع الأول: إيجابيات الرقمنة

أهمها السرعة في إنجاز العمل باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات، المساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار، كذلك خفض تكاليف العمل الإداري مع رفع جودة الأداء، وتجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني، بالإضافة إلى القضاء على البيروقراطية والرشوة وتطوير آلية العمل ومواكبة التطورات، كما أنها تساعد على التخطيط لمشاريع المستقبلية، تجاوز مشاكل العمل اليومية بسرعة ورفع كفاءة العاملين في الإدارة، مع إمكانية استرجاع المحتوى الرقمي عن بعد، فليس هناك حدود جغرافية تعوق وصول المعلومات الرقمية للمستفيد، كما أن إمكانية الحصول على صورة رقمية تكاد تكون مثل الأصل تماما لأن رؤية الصورة الرقمية للوثيقة الورقية تكون بجودة عالية على شاشة الحاسب الآلي فلا حاجة لرجوع إلى الوثيقة الأصلية، وعن طريقها تتمكن المؤسسة من توسيع نطاق الأسواق التي تتعامل معها، وتوجيه الإنتاج وفق احتياجات ورغبات العملاء والمستهلكين مع تحسين جودة المنتجات وزيادة درجة تنافسية المنظمة.

¹ حظاري سمير، الرقمنة وتأثيرها على فعالية أداء الموارد البشرية في المؤسسة التجارية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه للطور الثالث، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة عباس لغرور خنشلة، 2017، ص 43.

وفي ضوء ذلك فإن المؤسسات المعاصرة تسعى إلى إجراء تحسينات فعالة من خلال عملية الرقمنة، الأمر الذي يترتب عليه تحقيق ثلاث مزايا أساسية تتمثل في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء، تحسين العلاقات مع الموردين ومجتمع التمويل وزيادة العائد على الاستثمارات أصحاب الأسهم والملاك.

الفرع الثاني: تحديات الرقمنة

يعتقد البعض أنه عند تطبيق إستراتيجية الرقمنة سوف تزول كل المصاعب المشاكل الإدارية كالتقنية لكن الواقع يشير إلى أمر مختلف بمعنى أن تطبيق الرقمنة سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن مع الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد، آخذين بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حال تعثر مشروع الرقمنة في عمله لسبب من الأسباب أو لسلبية من السلبيات المحتملة لتطبيق هذا المشروع، وهي بشكل عام على النحو الآتي¹:

❖ التجسس الإلكتروني: بعد ثورة المعلومات والتقنيات التي اجتاحت العالم، قلصت دول

العالم خاصة المتطورة منها اعتمادها على العنصر البشري على الرغم من أهميته وأولويته في كثير من المجالات لصالح التقنية، كالتجسس إحدى هذه المجالات، ومن الطبيعي أنه عندما تعتمد أحد الدول على نظام الرقمنة فإنها ستحول أرشيفها إلى أرشيف إلكتروني، وهو ما يعرضه لمخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات والوثائق وأرشيف الإدارة سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو الإدارات أو حتى الدول، فمصدر الخطورة هنا لا يأتي من تطبيق مشروع الرقمنة كي لا يفهم البعض أنني أنادي إلى البقاء على النظام التقليدي للإدارة، لكنها مصدر الخطورة يكمن في عدم تحصين الجانب الأمني للرقمنة، الذي

يعتبر أولوية في مجال هذه الإستراتيجية، فإهمال هذه الناحية يؤدي إلى كارثة وطنية يحدثها التجسس الإلكتروني، كمصدر الخطر يأتي غالبا من ثلاث فئات هم: الأفراد العاميون، القراصنة (الهاكرز)، أجهزة الاستخبارات العالمية للدول، هذا فيما يقتصر خطر الفئتين الأولى والثانية على تخريب الموقع أو إعاقة عمله إيقافه، بحيث تستطيع الإدارة إيجاد حلول وذلك بطرق تلقائية أو بإعداد نسخة احتياطية عن الموقع، أما خطر الفئة الثالثة فيتعدى ذلك بكثير ويصل إلى درجة الاطلاع الكامل على كافة الوثائق الحكومية ووثائق

المؤسسات كالإدارات الأفراد والأموال وما إلى ذلك، مما يشكل تهديدا فعليا على الأمن القومي كالاستراتيجي للدولة المعنية خاصة عند ما تقوم أجهزة الاستخبارات هذه ببيع أو نقل أو تصوير هذه الوثائق وتسريبها إلى جهات معادية للدولة التي سلبت منها.

❖ زيادة التبعية لمخارج: من المعلوم أن الدول العربية ليست دولا رائدة في مجال

التكنولوجيا والمعلومات، وهي دول مستهلكة ومستعملة لهذه التكنولوجيا على الرغم أن هناك أعداد كبيرة من العلماء العرب والاختصاصيين في مجال التكنولوجيا في العالم، أو من أصل عربي، وعلى العموم بما أن

¹ حفطاري سمير، نفس المرجع، ص 43.

الرقمنة تعتمد بمعظمها إن لم نقل بأكملها على التكنولوجيا الغربية فإن ذلك يعني أنه سيزيد من مظاهر تبعية الدول المستهلكة لدول الكبرى الصناعية وهو ما لو انعكاسات سلبية كثيرة فالاعتماد الكلي على تقنيات أجنبية للحفاظ على أمن معلوماتنا وتطبيقها على الشبكات الرسمية التابعة لدول العربية هو تعريض الأمن الوطني والقومي لهذه الدول للخطر ووضعه تحت سيطرة الدول الغربية بغض النظر عما إذا كانت هذه الدول عدوة أم صديقة.

لا بد من دعم وتسهيل وعمل قطاع التكنولوجيا العربي والإنفاق على أمور البحث العلمي فيما يتعلق بالتكنولوجيا والأمن التكنولوجي، خاصة أنه لدينا القدرات البشرية والمادية اللازمة لمثل ذلك.

شلل الإدارة: إن التطبيق الغير السوي والدقيق لمفهوم واستراتيجية مشروع الرقمنة والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي إلى الرقمي دون الاعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال من شأنه أ، يؤدي إلى الشلل في وظائف الإدارة لأنه عندما نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي ولم ننجز مشروع الرقمنة بمفهومه الشامل، نكون قد خسرنا الأولى ولم نربح الثانية مما من شأنه أن يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الغدارة أو إيقافها ريثما يتم انجاز الشامل والكامل للنظام الغداري الرقمي العودة إلى النظام التقليدي.

بالرغم من المزايا التي توفرها الرقمنة في مختلف المستويات، إلا أن لها عيوب وانعكاسات هامة فعملية الرقمنة تتطلب تجهيز البنية الأساسية اللازمة لتنفيذ عملية الرقمنة من أجهزة و شبكات البرامج، وهذا يستلزم بذل تكلفة إنفاق كبيرة، كما تتطلب وجود تكامل تكنولوجي بين الإدارات، ووضع معايير مناسبة للحفاظ الرقمي، وإذا لم توضح هذه المعايير ويتحقق هذا التكامل فستكون المخاطر أكبر من المزايا، وتجدر الإشارة إلى أنه كل فترة تظهر وسائط تخزين جديدة وأشكال رقمية أكثر حداثة من التي سبقتها، مما يؤدي إلى ضرورة الانتقال إلى هذه الأشكال، وهذه العملية قد تؤدي إلى فقدان بعض البيانات، وعدم القدرة على مشاهدة الصورة الرقمية وهذه الظاهرة تسمى بالتقادم التكنولوجي، إضافة إلى زيادة التكلفة بالنسبة للمؤسسة من خلال عمليات الصيانة والتجديد وتكوين الإطارات المتخصصة، كذلك فقدان متعة الشراء المعروفة التي كان يجدها المستهلك في ممارسة عملية التسويق عن طريق التفاعل الاجتماعي بين البائع والمشتري، مع تورط البعض بالاندفاع نحو شراء سلع قد لا يحتاج إليها الفرد نتيجة جاذبية الإعلان وسهولة الشراء ببطاقة الائتمان، كما أن المنافسة التي تواجهها المؤسسات من خلال تواجدها على شبكة الانترنت التي تفتح السوق العالمي على ابوابه أدت إلى دخولها للتعامل فيه بكل مخاطره وامتيازاته.¹

المبحث الثالث: رقمنة الإدارة الجبائية

إن انتقال الجزائر من إدارة تقليدية إلى إدارة عصرية تعتمد على التكنولوجيا الحديثة كان له الأثر الواضح على إدارتها الجبائية، مما فرض عليها كذلك إحداث إصلاحات جذرية على منظومتها الضريبية من خلال سن

¹ حفطاري سمير، نفس المرجع، ص 43.

قوانين تواكب متطلبات الإدارة الحديثة في التصريح، التحصيل، الدفع وتسيير ومراقبة مختلف الملفات، واستحداث برنامج جديد "جبايتك" للمعلومات الجبائية يمزج بين الجباية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، والذي يعتبر أول تجربة جزائرية تسمح بالتصريحات الضريبية عن بعد في إطار عصنة الإدارة الجبائية سعيا منها لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلفين.

المطلب الأول: تعريف رقمنة الإدارة الجبائية وأهميتها.

إن تجسيد تقنية الرقمنة على مستوى الإدارة الجبائية في الجزائر يعتبر تحديا لمواجهة العولمة وكذلك تلبية المخطط التنظيمي الجديد للإدارة الضريبية الذي عرف أحدث هياكل جديدة كمديرية كبريات المؤسسات و المراكز الضريبية وزيادة اتساع رقعة نسيج المكلفين بالضريبة مما يتطلب إمكانيات مادية وعصرية.

الفرع الأول: تعريف رقمنة الإدارة الجبائية

يوجد العديد من التعريفات حول رقمنة الإدارة الجبائية فهناك من عرفها بأنها "استخدام الإدارة الجبائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال للقيام بمهامها ومسؤولياتها بهدف زيادة التحصيل الجبائي والإنقاص من حالات التهرب الضريبي".¹

وتعرف أيضا بأنها "الإطار الذي يتم من خلاله تنسيق و مزج الموارد المادية والبشرية لتحويل البيانات والمعطيات الجبائية، والتي تحول من مدخلات نظام المعلومات الجبائي إلى مخرجات وهي المعلومات الجبائية لتحقيق الأهداف المسطرة من الإدارة الجبائية".²

من خلال هذه التعريف يمكن إن نعرف رقمنة الإدارة الجبائية على أنها استغناء الإدارة الجبائية على المعاملات الورقية والاعتماد على نظام معلومات الكتروني يقوم بجميع الوظائف والأعمال الجبائية بشكل آني و متسلسل من اجل تحقيق جميع الأهداف المرجوة.

الفرع الثاني: أهمية رقمنة الإدارة الجبائية

وتظهر أهمية البالغة التي تكتسبها الإدارة الجبائية من خلال التوجه إلى الرقمنة في النقاط التالية:

- تسهيل اجراءات الاتصال بين الإدارة الجبائية ومختلف المؤسسات

¹ قناص علي، زين يونس، التصريحات الجبائية الإلكترونية وأثرها في زيادة الحصيلة الجبائية في ظل عصنة الإدارة الجبائية، مجلة المقر يزي للدراسات الاقتصادية و المالية، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، الجزائر، المجلد 5، العدد 2، 2021، ص 218.

² اكلي 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، 17.

- تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر ايجابيا على عمل الإدارة الجبائية وربح أماكن التخزين والأرشيف¹
 - تبسيط الإجراءات داخل الإدارة الجبائية، وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات المقدمة للمكلفين
 - تعميق مفهوم الشفافية والبعد على المحسوبة وتحقيق السرعة المطلوبة لانجاز الأعمال الجبائية
 - تبسيط اجراءات تسيير وتفعيل الضريبة
 - التقليل من الضغط الجبائي وتخفيضه
 - تعزيز وتعزيز وترشيد الإجراءات الجبائية
- 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 الإلكترونية على وجه الخصوص فيما يلي:
- إنشاء موقع الكتروني للمديرية العامة للضرائب وهو بمثابة نافذة للمعلومات الجبائية من منشورات جبائية وتصريحات الجبائية وقوانين ومجالات ولتفاعل مع مستخدمي الانترنت ونقل انشغالهم
 - وضع نظام التصريح عن بعد في ساق الإدارة الرقمية لخدمة المكلفين بالضريبة كخطوة تجريبية بنسبة للمؤسسات والشركات التابعة للمديرية كبريات المؤسسات حيث سمحت بالمكلفين بالضريبة إمكانية اكتتاب تصريحاتهم الجبائية عن طريق الانترنت عبر موقع جبايتك الذي احدث لهذا الغرض.
 - تعميم تقنية الربط عن بعد بالانترنت بين مصالح الإدارة الجبائية لتعزيز التعاون والتنسيق بين هذه المصالح وسهلة الوصول إلى المعلومات الضرورية من طرف مصالح الإدارة الجبائية كل حسب اختصاصه
 - إطفاء الصفة غير المادية على الملف الجبائي للمكلف بالضريبة للقضاء على النظام التقليدي القائم على المستندات الورقية لتسهيل الملف الجبائي للمكلف في جميع مراحل الإخضاع الضريبي من تأسيس الضريبة إلى التحصيل الضريبي.²

¹ شعباني لطفي و اخرون، دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز عمل نظام الجبائي الجزائري"المؤتمر الدولي العلمي حول الإدارة الألكترونية بين الواقع والحتمية، عمان الأردن، 7.6 نوفمبر 2017، ص4.

² بن يوسف، سمير، اصلاح النظام الجبائي في الجزائر بين متطلبات التحديث ورهانات الرقمنة، مجلة الإقتصاد والتنمية، جامعة الجزائر، 2019، ص52.

- اعتماد تقنية جديدة للحصول على تعريف جبائي عن طرق إرسال طلب ترقيم من طرف المكلف بالضريبة عبر البريد الالكتروني للإدارة الجبائية مما يسهل على المكلف بالضريبة سرعة التعرف على هذا الرقم عن طريق الموقع الالكتروني.

المطلب الثاني: رقم التعريف الجبائي ونظام التسيير الجبائي

الفرع الأول: رقم التعريف الجبائي NIF

رقم التعريف الجبائي أنشئ بموجب قانون المالية لسنة 2006 ويجب إظهاره في كل المعاملات التجارية أو المتعلقة بالذمة المالية لتبرير الوجود الجبائي.

رقم التعريف الجبائي NIF تحدده المديرية العامة للضرائب للأشخاص الطبيعيين أو المعنويين، فبالنسبة للأشخاص الطبيعيين المولودين بالجزائر يتم تعريفهم على أساس مستخرج شهادة الميلاد المسلمة منذ أقل من ستة أشهر من طرف بلدية الميلاد، أما بالنسبة للأشخاص الطبيعيين المولودين خارج الجزائر الذين اكتسبوا أو استعادوا الجنسية الجزائرية على أساس العقد الذي يحل محل شهادة الميلاد المسلم منذ أقل من ستة أشهر، وعند استحالة الحصول على مستخرج من شهادة الميلاد، يثبت التعريف بنسخة مصادق على مطابقتها لأصل جواز السفر أو بطاقة التعريف أو بطاقة مقيم أجنبي. وفيما يخص الأشخاص المعنويين الذين يوجد مقرهم بالجزائر يتم تعريفهم على أساس النسخة الأصلية أو الصورة أو النسخة المصادق على مطابقتها لأصل عقد التأسيس الخاضع لإجراءات التسجيل وكذا رقم التسجيل إذا كانت مقيدة في السجل المركزي التجاري، وبالنسبة للأشخاص المعنويين الذين لا يوجد مقرهم بالجزائر، فيتم تعريفهم على أساس نفس الوثائق المصادق عليها.

يشمل رقم التعريف الجبائي خمسة عشر رقما بالنسبة للأشخاص الطبيعيين وعشرون رقما عندما يتعلق الأمر بتسجيل أما شخص معنوي أو كيان إداري، إذ يختلف رقم التعريف الجبائي وفقا لفئة دافعي الضرائب، ويمنح رقم التعريف الجبائي من قبل إدارات السلطة الضريبية ويكون مدون على بطاقات ممغنطة أو على شهادات التسجيل. إن منح رقم التعريف الضريبي وطباعة البطاقات المغناطيسية في المرحلة الأولى كان خلال عام 2017 وكان يمنح للشركات الكبرى، وفي إطار تعزيز التجارة الخارجية كان إجباريا القيام بالتوطين البنكي والتخليص الجمركي على أساس رقم التعريف الجبائي، وبالتالي تم منح رقم التعريف الجبائي للأشخاص الطبيعيين والمعنويين الناشطين، بعد ذلك أصبح الحصول على رقم التعريف الجبائي إجباريا بالنسبة للمتعاملين ومقدمي العروض في مجال الصفقات العمومية وكذا ضمن تشجيع الاستثمار بكل أشكاله (CNAS, ANDI, ANGEM, ANSEJ) وبالتالي منح رقم التعريف الجبائي وطبع البطاقة الممغنطة وشهادات التسجيل لكل من هو معني بدفع الضريبة حيث تم تسهيل الحصول على رقم التعريف الجبائي للمكلف بالضريبة من خلال إرسال طلب الحصول على الترقيم عبر البريد الالكتروني للإدارة الضريبية.¹

¹ <http://nifenligne.mfdgi.gov.dz>

❖ خطوات الحصول على رقم التعريف الجبائي

للحصول على رقم التعريف الجبائي يجب إتباع الخطوات التالية:

تقديم الطلب: كخطوة أولى يتعين عليك تقديم طلب من خلال الرابط المذكور أعلاه مع تأكيد البيانات المطلوبة، عند الانتهاء سيتم عرض إشعار استلام مرفوقا برقم الطلب، هذا الأخير سيكون دليلك لتتبع تقدم طلبك وطباعة شهادة التسجيل الخاصة بك.

• **متابعة الطلب:** يمكنك متابعة تقدم معالجة طلبك كذلك عبر الرابط المذكور عن طريق إدخال المعلومات المطلوبة من ثم الحصول على إشعار الاستلام.

• **طباعة شهادة التسجيل الجبائي:** للحصول على شهادة التسجيل الخاصة بك قم بزيارة الموقع وقم بإتباع الخطوات وإدخال المعلومات المطلوبة فقط.

تأكيد شهادة التسجيل الجبائي: لتأكيد شهادة التسجيل الجبائي يجب التوجه إلى مستوى مفتشية الضرائب التابعة لنشاطك التجاري مرفوق بالوثائق التالية:

• إشعار الاستلام

• نسختين من شهادة التسجيل الجبائي.

إذا كانت جميع المعلومات الخاصة بك صحيحة، سيقوم مسئول الخدمة بوضع ختمه وتوقيعه على الشهادة، بعد ذلك ستقوم الإدارة العامة للضرائب بنشر رقم التعريف الضريبي الخاص بك على موقع المصادقة.¹

الفرع الثاني: نظام التسيير الجبائي

هو برنامج وضع حيز التشغيل في مراكز الضرائب CDI وكذا المراكز الجوارية للضرائب CPI يسمح هذا النظام بالتسيير الرقمي لكل من عمليات الاستقبال، تسيير الملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة و التحصيل، إضافة الى ذلك بعض الوظائف المحاسبية ومداخيل شبه جبائية.

❖ مصالح نظام التسيير الجبائي

1. مصلحة الإستقبال:

تتضمن إدارة الاستقبال أربعة عناصر هي:

• إدارة طلبات المعلومات المقدمة من المكلفين على مستوى مكاتب الاستقبال؛

¹ بن شيهب وسام، تقييم جودة الخدمات الإدارية الجبائية من وجهة نظر المكلفين بالضريبة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارة، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف . ميله، 2024/2023، ص50.

- إدارة البريد المرسل الى مركز الضرائب المرسل الى المكلفين؛
- إدارة المواعيد التي يطلبها المكلفون مع المسؤولين في مراكز الضرائب CDI و المراكز الجوارية للضرائب؛
- إدخال الجداول التي ينفذها أعوان مصالح مراكز الضرائب CDI والمراكز الجوارية للضرائب CPI
- لضمان التنظيم عند تحديد المواعيد.

2. مصلحة تسيير الملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة:

تتمثل في:

- استمارة معلومات المكلفين بالضريبة: تتيح هذه الوظيفة الإطلاع على معطيات كل المكلفين بالضريبة سواء كانوا أشخاص طبيعيين أو معنويين؛
- التغيرات في ملف المكلف بالضريبة: تعرض هذه الوظيفة جميع التغيرات التي تسمح بتحديث استمارة المكلف بالضريبة من قبل العون المخول لهذه المهمة؛
- حفظ ملف دافعي الضرائب: يسمح نظام التسيير الجبائي بالتصنيف المادي لملفات المكلفين بالضريبة حيث لكل ملف رقم وحيد في الترتيب، كما تتضمن هذه الوظيفة إدارة موقع التخزين، وتعيين رقم ترتيب كل ملف وتتبع الحركات في ملف المكلف بالضريبة.

3. مصلحة التحصيل

تتمثل في:

- فتح الصندوق: تتيح هذه الوظيفة فتح وضعية جديدة لصندوق المستخدم المصرح له بهذا التطبيق.
- إدارة حركات الصندوق: تتيح هذه الوظيفة تحويل مبالغ الصندوق إلى الخزنة، بالإضافة إلى عملية الاستدانة منها، إرجاع الدين، إلغاء التحصيل.
- تحصيل التصريحات: هذه الوظيفة تقوم بعمليات التحصيل من خلال تطبيق الوضعية الخاصة بالصندوق المفتوح.
- المصاريف: تسمح هذه الوضعية بأجراء جميع المصاريف على مستوى الصندوق (كتقريب الخزنة).
- غلق الصندوق: تتيح هذه الوضعية بغلق وضعية تطبيق الصندوق بواسطة المستخدم المصرح له.¹

¹ قلقول نور الهدى، حرواش ايناس، نفس المرجع، ص32.

المطلب الثالث: نظام المعلومات الجبائي "جبائتك" وبوابة الدفع الالكتروني "مساهمتك"

ترغب إدارة الضرائب بشكل خاص ووزارة المالية بشكل عام أن تزيد في الحصيلة الضريبية دون الضغط على المكلفين بالضريبة من جهة وتطهير الملفات العالقة والتخفيف من التهرب الضريبي، يتبع ذلك توفير الكفاءات المهنية والأدوات اللوجستيكية لاسيما إلزامية استخدام برامج معلوماتية فعالة تساعد أعوان الضرائب على القيام بمهامهم بشكل جيد دون القيام بالأخطاء والتجاوزات التي غالبا ما تظهر في استخدام التقليدي لعملية الرقابة الجبائية، وعليه يجب أن يتم تفعيل الرقابة الجبائية عن طريق التطبيق الأمثل للبرامج المعلوماتية والمتمثلة في "جبائتك" و"مساهمتك"

الفرع الأول: تعريف بموقع jibayatic:

مصطلح " jibayatic " هو لفظ أشتق من كلمة " jibaya " في اللغة العربية زائد إختصار تكنولوجيا المعلومات والإتصال باللغة الفرنسية « TIC » ، وتعني الجباية الخاصة بالمكلف بالضريبة من خلال التصريح ودفع الرسوم والضرائب بواسطة الإنترنت.

وضع هذا النظام من طرف متعامل إسباني " إندرا سيستمات Indra-sistmas "يرتكز على حل معلوماتي من نوع تخطيط موارد المؤسسة entreprise resource planing ، المستخدم في معظم المؤسسات الكبرى في العالم، الغرض منه هو إدارة جميع عمليات المؤسسة من منصة واحدة إستنادا إلى منصة تقنية تكنولوجية تسمى Application and Product in data processing systems (SAP) إختصارا لأنظمة والتطبيقات والمنتجات في معالجة البيانات، تتكون من وحدات متكاملة لإدارة الضرائب والتحصيل (TRM). Tax & Revenue Management.

يهدف بوجه الخصوص إلى أتمتة عملية إدارة الإيرادات الضريبية وبالتالي التحصيل الفعال للضرائب، كما يقدم رؤية وحيدة single vision للملف الضريبي للمكلف بالضريبة، تسمح بزيادة كمية تحصيل الضرائب، وتحسين الإمتثال الضريبي Tax Compliancelaxes ، وتحسين الخدمة المقدمة للمكلف بالضريبة¹.

حدث أولوية كبرى لإنشاء نظام معلوماتي، يطلق عليه إسم " جبائتك "يرتكز على مادية كل العمليات الجبائية والالية الكاملة لجميع إجراءات معالجة البيانات، فهو يعتمد على تشغيل الآلي ورقمنة الإجراءات الإدارية، من خلال تقديم خدمات عن بعد للتصريح ودفع الضرائب والرسوم، يعد إنشاء هذا النظام خطوة هامة بالنسبة للإدارة الجبائية، والتي بدأت ثمارها الأولى تظهر على مستوى 22 مركز للضرائب ومديرية كبريات المؤسسات، وسيتم تعميمها قريبا على مستوى المراكز الجوارية للضرائب عبر كامل التراب الوطني، وتماشيا مع

¹ صوصة كلثوم، نفس المرجع، ص 95 ص96.

نفس الرؤية، من أجل رفع عدد المنخرطين، فإن أحكام المادة 58 من قانون المالية لسنة 2018 ، التزمت الشركات التابعة DGI بالتصريح والدفع عن بعد أثناء إستثناء إلتزاماتهم الجبائية.¹

أولا: الانخراط

يعتبر الاكتتاب إجراء ضروري من أجل الولوج إلى خدمات " جبايتك " وهو يهدف إلى إقامة علاقة تعاقدية بين المديرية العامة للضرائب والمكلف بالضريبة المنخرط. هذا الاكتتاب قابل للتجديد سنوياً باتفاق ضمني، ما لم يتم إنهاؤه من قبل أحد الطرفين.

يتضمن ملف الاكتتاب:

- استمارة طلب الاكتتاب: (02)
- دفتر الأحكام العامة: (02)
- كشف أو كشوف التعريف البنكي (RIB): (02)
- تفويض من المكلف بالضريبة المنخرط يرخص فيه للموقع على استمارة الاكتتاب بالتصرف نيابة عنه، إذا لم يكن الموقع على الاستمارة الممثل القانوني للمكتب.

بعد تكوين ملف الانخراط، يقوم المكلف بالضريبة بحجز موعد من اختياره على بوابة " جبايتك " من أجل إيداع الملف على مستوى مصلحة الاستقبال للهيئة التابع لها. يستلم المكلف بالضريبة يوم ايداعه للملف ظرفا مغلقا يحتوي على رمز الدخول إلى الفضاء الخاص به على بوابة الإجراءات عن بعد.²

ثانيا: مزايا

- سهولة الاستخدام والوصول إليه.
- موقع بصفة مجانية.
- امن لأقصى درجة.
- مساعدة سهلة الاستخدام ترافق الإدخال، وفقا للقواعد الضريبية المحدثة والتي تحمي المستخدمين من الوقوع في أخطاء الحساب.
- يوفر إمكانية تتبع أفضل المبادلات مع الإدارة الضرائب وذلك بفضل المراقبة الدقيقة للإعلانات المرسلة.
- يوفر لوحة تحكم للعمليات المنفذة.

¹ رسالة المديرية العامة للضرائب، عصنة الإدارة الجبائية محور إستراتيجي لوزارة المالية، المديرية العامة للضرائب، العدد 20 ، 2018، ص 8- 6

² موقع الرسمي " جبايتك "، <https://www.mfdgi.gov.dz/portailpublic/>

ثالثا: كيفية الإشتراك

الإشتراك مطلوب للوصول إلى خدمات الجبائية، والغرض منه إقامة علاقة تعاقدية بين المديرية العامة للضرائب ودافع الضرائب العضو. هذا الاشتراك قابل للتجديد سنويا باتفاق ضمني، ما لم يتم إنهاؤه من قبل أحد الطرفين، ويتضمن ملف الاشتراك:

- نموذج طلب الاشتراك
- كتاب الأحكام العامة
- كشف (كشوف) الحساب المصرفي (RIB.)
- تفويض من دافع الضرائب العضو يفوض الموقع على استمارة الاشتراك بالتصرف نيابة عنه 'إذا لم يكن الموقع على الاستمارة هو ممثله القانوني.
- بعد تشكيل الملف يقوم المكلف بتحديد اختياره على الجبايتك ليقوم بإيداعه على مستوى مصلحة الاستقبال التابعة للهيكل الذي يعتمد على DGE, CDI, CPI ، في يوم الايداع يتلقى في ظرف مغلق، رمز الوصول الخاص به الى مساحته على بوابة الاقرار الضريبي عبر الانترنت.

رابعا: كيفية التصريح الإلكتروني

بمجرد تلقي رمز الوصول الخاص بك، يمكنك الوصول الى منطقتك الخاصة والبدء في استخدام الخدمات المقدمة هناك.

الدخول إلى المجال الخاص:

يتم الوصول إلى مساحتك الخاصة عبر البوابة العامة، في قسم "مساحة الإعلان عن بعد" سيطلب منك إدخال رمز الوصول المقدم من DGI. وللتذكير تحتوي بوابة الإقرار الضريبي عبر الانترنت على شهادة خادم SSL تؤمن التبادلات مع دافع الضرائب، تمنحك "مساحة الإعلان الإلكتروني" الخاصة بك الوصول إلى مجموعة من الخدمات¹:

- أدخل تصريحاً جديداً.
- تصحيح الإعلانات المعلقة.
- استشر الإعلانات دخلت.
- إرسال بيانك.
- تتبع حالة المدفوعات الخاصة بك.

¹ موقع jibayatic الرسمي. <https://www.mfdgi.gov.dz>

- عرض بيانات الاشتراك الخاصة بك.

إدخال التصريح

1. سيعرض لك نموذج مملوء مسبقا بمعلومات هويتك.
2. سيطلب منك تحديد فئات الضرائب التي تخضع لها وملء الحقول المتعلقة ببيانات الإعلان.
3. يقوم النظام بعمليات احتساب آلية للمبالغ الخاضعة للضريبة والرسوم المستحقة لكل ضريبة معلنة وكذلك المبلغ الإجمالي للإقرار.
4. تصحيح التصريح لديك إمكانية تعديل بيانات التصريح في أي وقت قبل إرساله إلى المديرية العامة للمعلومات بمجرد إرساله للإعلان، لا يمكن تعديله.

إرسال الإقرار:

بمجرد إدخال التصريح، يجب عليك إرساله إلى DGI بالنقر فوق الزر " إرسال." يتم إصدار إشعار بالدفع لضمان الاستلام الصحيح للإعلان

الفرع الثاني: التعريف بموقع moussahamaticar:

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 الانترنت وذلك تحت شعار "قم بالتصريح والدفع..دون التنقل الى مصالحنا."

يهتم إدراج بوابة "مساهمتك" على مستوى قباضات الضرائب التابعة للمديريات الولائية للضرائب التي لا تتوفر على مركز للضرائب حيز الخدمة لقد اختارت المديرية العامة للضرائب التعميم التدريجي لبوابة "مساهمتك" على مستوى قباضات الضرائب¹

أولاً: الإنخراط

يمكن تحميل ملف الانخراط عبر هذه البوابة من خلال زيارة الموقع المذكور سابقا ويتضمن هذا الملف:

- دفتر الأحكام العامة.
- استمارة طلب الاكتتاب.
- تفويض من المكلف بالضريبة المنخرط يرخص للموقع على استمارة الاكتتاب بالتصرف نيابة عنه إذا لم يكن الموقع على الاستمارة ممثلاً قانونياً له.

¹ 2024/04/05 على الساعة 15:21 <https://mfdgi.gov.dz/moussahamaticar/>

. يتعين على المكلفين التقرب من قبضة الضرائب التابعين لها من اجل إيداع الملف، حيث يقوم قابض الضرائب بمتسلميهم ظرف مغلق يتضمن بيانات الحساب يشمل كلمة المرور الأولية.

. عند الولوج لأول مرة يتم توجيه المكلف لتغيير كلمة المرور الأولية وهذا لضمان الخصوصية، بعد ذلك يمكن البدء بالتصريح.¹

ثانيا: مزايا

خدمات البوابة مجانية، باستثناء حدوث طارئ قاهر، وهي تتميز بقدر كبير من الجاهزية وسهولة الولوج إليها.

إن تبادل البيانات بين المكلف بالضريبة والبوابة يتم بصفة آمنة. ترفق خدمة التصريح عن بعد بمساعدة سهلة الاستخدام من شأنها تجنب أخطاء الحساب والأخطاء المطبعية الناتجة عن الإجراءات الورقية.

بمجرد إرسال التصريح، يتم تحويله إلى قسم "الدفع"، ويعتبر ذلك إعلان ضمان الاستلام الصحيح للتصريح الضريبي من طرف المصالح الجبائية. بعد ذلك يقوم المكلف بالضريبة بالتسديد عن بعد للضرائب والرسوم المصرح بها عبر الإنترنت. يمكن للمكلف دفع مستحقاته باستخدام بطاقة الائتمان أو البطاقة الذهبية، وبمجرد نجاح العملية، يتم إبلاغه بنتيجة الإجراء من خلال استلام إيصال الدفع على مستوى فضائه الخاص.²

ثالثا: أهداف

يهدف نظام "مساهمتك" إلى:

- تحسين جودة الخدمة من خلال تبسيط الإجراءات وتجريدها من الطابع المادي بشكل خاص لصالح المتعاملين الاقتصاديين؛

- توسيع الوعاء الجبائي والمساعدة على تحسين العلاقات بين الإدارة والمكلفين بالضريبة بشكل عام؛

- تبسيط الوفاء بالالتزامات الجبائية للمكلفين بالضريبة .

تزيل هذه الخدمة الطابع المادي عن الإجراءات اليدوية التالية:

- **التصريح الجبائي الشهري G50** : الوثيقة الخاصة بالضرائب والرسوم وهي وثيقة يلتزم بها كل تاجر لديه سجل تجاري، تختلف آجال استحقاقها من فئة إلى أخرى فالذين يمارسون مهنة حرة يكون موعد استحقاقها كل 2 أشهر، والذين يتبعون النظام الحقيقي يكون موعد استحقاقها كل شهر، يهتم ايداعها عند مصلحة تحصيل الضرائب حسب نطاق الاختصاص.

¹ - موقع دليل استخدام بوابة مساهمتك: https://mfdgi.gov.dz/moussahamatic_ar/ وقت الاطلاع: 10:30 سا بتاريخ: 04 / 202410

² موقع "مساهمتك" الرسمي <https://www.mfdgi.gov.dz/moussahamaticar/>

- **التصريح التقديري للضريبة الجزافية الوحيدة** سلسلة ج رقم 21 : يتعين على المكلف بالضريبة الخاضعين لنظام الضريبة الجزافية الوحيدة اكتتاب التصريح التقديري " سلسلة ج رقم " 01 لرقم أعمالهم أو لإراداتهم المهنية، لدى مفتشية الضرائب أو مركز الجوازي للضرائب CPI التابع له مكان ممارسة النشاط قبل الثلاثين من شهر جوان من كل سنة كحد أقصى.

- **التصريح النهائي ج رقم 21 مكرر:** يتعين على المكلفين بالضريبة الخاضعين لنظام الضريبة الجزافية الوحيدة، اكتتاب التصريح النهائي في أجل أقصاه 11 جانفي من السنة الموالية (ن+1) لسنة بداية النشاط، يتضمن رقم الأعمال المحقق فعليا .في حالة ما إذا تجاوز رقم الأعمال المحقق رقم الأعمال المصرح به بعنوان التصريح التقديري، فان المكلف بالضريبة عليه أن يسدد الضريبة التكميلية الموافقة عندما يقوم باكتتاب التصريح النهائي.

طلب التوطين البنكي: بعد رقمنة التصريحات الجبائية أرفقت الإدارة الضريبية بوابة جبايتك بالتوطين الجبائي بحيث يحق للمكلفين بالضريبة المنخرطين فهي هذه البوابة الحصول على طلب التوطين عبر البوابة نفسها لكي يتمكن المكلف من دفع ضرائبه إلكترونيا .

خلاصة الفصل:

بعد ما استعرضنا المفاهيم الأساسية للإدارة الإلكترونية والرقمنة في هذا الفصل، يمكن القول أن اعتماد الرقمنة يجعل النظام الضريبي أكثر كفاءة في مقاومة الفساد في أقل تكلفة، خاصة وإنها تسهل عملية مراقبة دافعي الضرائب وموظفي الإدارة الضريبية على حد سواء، وبالتالي اكتشاف أي نوع من المخالفات أو التجاوزات من الطرفين.

قبل التحول نحو رقمنة خدماتها الضريبية، تم التركيز على تعزيز الوصول إلى المعلومة الضريبية من خلال إنشاء موقع إلكتروني للمديرية العامة للضرائب، بمثابة نافذة معلومات ضريبية للمكلف، يتيح الإطلاع على مختلف القوانين الضريبية والمالية، والنصوص التنظيمية والدلائل الضريبية، إضافة إلى رسائل إعلامية والمجلة الإلكترونية على تحسين نوعية وأساليب تقديم الخدمات الضريبية، من خلال توظيف التقنيات الرقمية الحديثة في تحويل معاملاتها إلى معاملات إلكترونية وتجريدها من طابعها المادي، وفي هذا الصدد ومن أجل تعزيز خدماتها الرقمية تم إنشاء النظام المعلوماتي " جبايتك " و "مساهمتك" وذلك من أجل تبسيط المعاملات في مجال قطاع الضرائب، وكذلك تسعى هذه الخطوة إلى الحد من التهرب الضريبي، وزيادة الحصيلة الضريبية.

الفصل الثالث

دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق
نظام التسيير الجبائي في تسهيل
التحصيل الضريبي على مستوى
عينة من قباضات الضرائب لولاية
ميلة

الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميلة

تمهيد:

بعد التطرق إلى الفصلين السابقين حيث تناولنا في الفصل الأول: الإطار النظرية لآليات التحصيل الضريبي

والفصل الثاني: نظام التسيير الجبائي في الجزائر، سيتم التطرق في هذا الفصل إلى إسقاط الإطار النظري على أرض الواقع

من خلال دراسة ميدانية بقباضة الضرائب لولاية ميلة _ فرجيوة _

وتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: تقديم قباضة الضرائب لولاية ميلة _ فرجيوة _

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: تقديم قباضة الضرائب لولاية ميله . فرجية

قباضة الضرائب بفرجية، إحدى الدوائر التابعة لولاية ميله في الجزائر، تُعد مرفقاً عمومياً هاماً يتبع المديرية العامة للضرائب. تُعنى هذه المؤسسة بجمع الإيرادات الجبائية على مستوى المنطقة، وتقديم الخدمات المتعلقة بالتصريحات الجبائية، وتحصيل الضرائب والرسوم المختلفة من المواطنين والمؤسسات. تلعب قباضة الضرائب دوراً محورياً في دعم المالية العمومية وضمان تمويل البرامج التنموية على المستوى المحلي والوطني، وذلك ضمن إطار قانوني وتنظيمي يُراعي الشفافية والعدالة الجبائية.

سننظر الى تعريف قباضة الضرائب وهيكلها التنظيمي ومهامها.

المطلب الأول: نشأة وتعريف القباضة ومهامها

أولاً: النشأة

تم فتح هذه القباضة سنة 1957 والتي كانت تضم آنذاك 16 بلدية وكانت تشرف هذه القباضة على تحصيل الضرائب وتسيير وصرف ميزانيات البلديات وفي بداية السبعينيات تم فتح مكتبين بالقباضة خاصين بمفتشية وقباضة الضرائب بفرجية ولكن بعد الهيكلة الجديدة والتطورات الاقتصادية التي حدثت أصبحت القباضة لا تكفي لإحتواء المؤسساتين معا حيث أصبحت تقوم بتحصيل الضرائب فقط وهي حاليا تضم بلديتين فرجية و بني قشة وتضم ثلاث مصالح: مصلحة الصندوق، مصلحة المتابعة و مصلحة المحاسبة

ثانياً: التعريف

هي ادارة جبائية ذات طابع مالي وخدماتي تقوم بتحصيل الضرائب والرسوم وفق قواعد قانونية تدعى "بالقانون الجبائي" ولها علاقة مع مختلف الإدارات الأخرى: عدالة، البنك، البريد، وكذلك تتكفل بتحصيل مبالغ المساهمين الذين يدفعون مستحقاتهم بشيكات بنكية و صكوك بريدية.

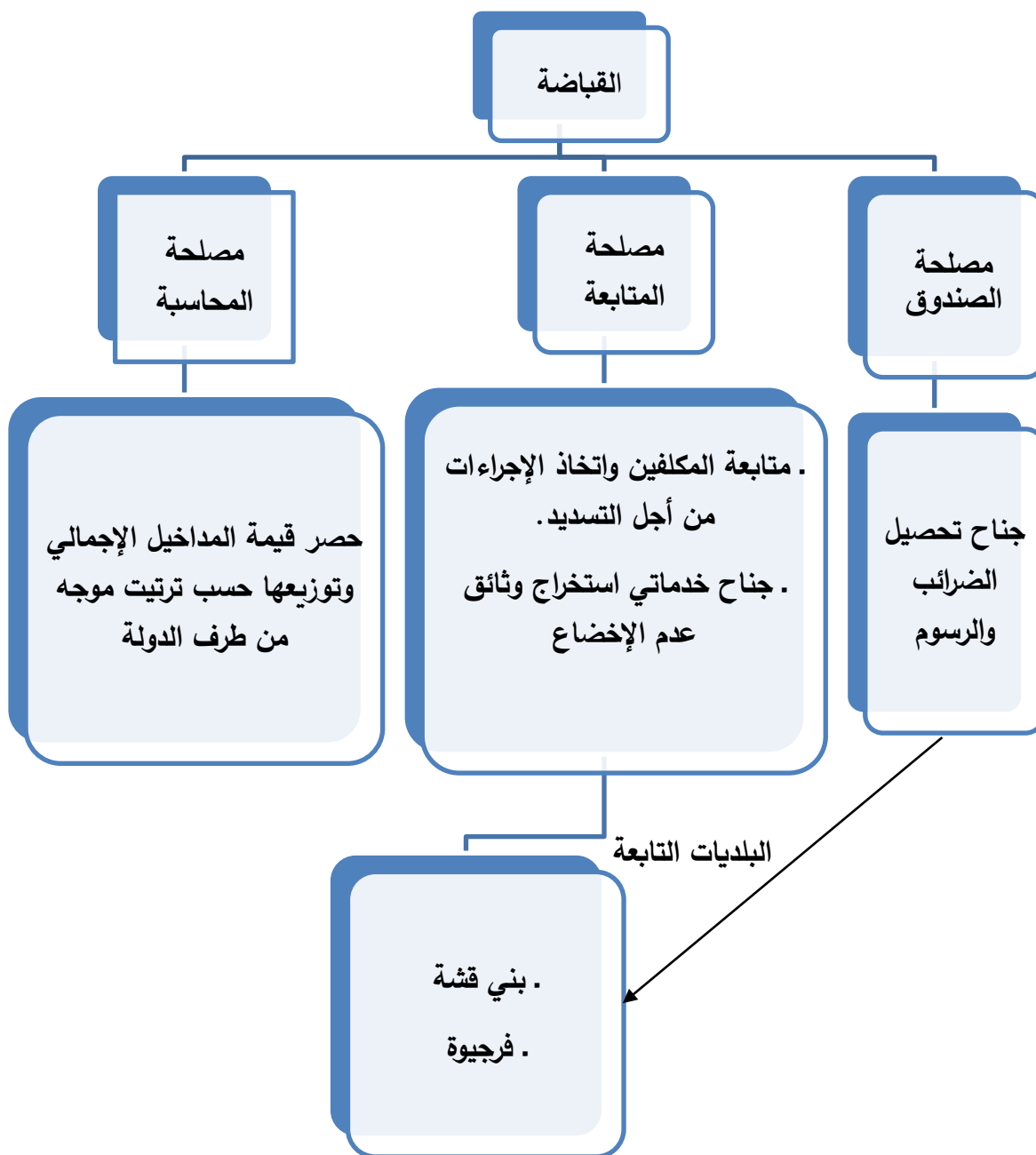
ثالثاً: مهام القباضة

1. التكفل بالتسديدات التي يقوم بها المكلفون بالضريبة بعنوان المدفوعات تلقائية التي تمت أو بعنوان جداول فردية وعامة أصدرت في حقهم وكذا متابعة وضعيتهم في مجال التحصيل.
2. تنفيذ الإجراءات المنصوص عليها في التشريع والتنظيم ساري المفعول والمتعلق بالتحصيل الضريبي.
3. مسك محاسبة مطابقة لقواعد المحاسبة العامة وتقديم حسابات التسيير المعدة إلى مجالس المحاسبة.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للقباضة

المخطط الهيكلي للقباضة . فرجيوة .

الشكل رقم 1: المخطط الهيكلي للقباضة



المصدر: قباضة الضرائب . فرجيوة

المطلب الثالث: شرح الهيكل التنظيمي

1. مصلحة الصندوق

تعريف: هي المصلحة التي تتم فيها تحصيل جميع الضرائب الواجبة الدفع من طرف المكلف بالضريبة ويتوجب على أمين الصندوق أن يستلم قيمة تسديد المكلفين من أجل إثبات الدين حيث توجد نسختين، النسخة الأولى ذات اللون الأبيض يأخذها المكلف، أما النسخة الثانية ذات اللون الوردي تبقى لذا مصلحة الضرائب، ويجب على المكلفين بالضريبة سواء كانوا خاضعين للنظام الضريبة الجرافية الوحيدة أو الحقيقي أن يؤدوا ديونهم في مواعدها وذلك بالتقدم إلى مصلحة الصندوق مصحوبين بالتصريح اللازم عن طريق توضيح رقم الأعمال الخاضع للضريبة والذي يحددونهم حسب مداخلهم مع ذكر الاسم واللقب والرمز الجبائي. نوع النشاط عند تقديم التصريح اللازم والذي يحتوي على الرقم الجبائي عندها يقوم أمين الصندوق بإدخاله في الحاسوب اسم الشخص وذلك عند اختيار الخانة المناسبة ويقوم مساء أمين الصندوق بتوقيف صندوقه قبل ساعة ونصف من نهاية ساعة العمل اليومية.

2. مصلحة المحاسبة

وهي المصلحة التي يتم فيها تسجيل جميع العمليات المحاسبية اليومية فعقب انتهاء عمل الصندوق مباشرة في نهاية كل يوم يقوم أمين الصندوق بجمع كل الأوراق والوصلات في ذلك اليوم ويسلمها للمحاسب الذي يبدأ عمله في اليوم الموالي، فيقوم بتحليل وفرز الوصلات وبذلك يقوم بعملية مقارنة الوصلات مع إشعارات التبليغ للتحقيق من رقم الأعمال الإجمالي والمبالغ المدفوعة.

3. مصلحة المتابعة

وهي المصلحة التي تقوم بملاحظة المكلف بالضريبة في حالة عدم تسديده لها في الآجال المحددة من أجل تحصيل الضرائب المستحقة ويكون ذلك أما داخل القباضة بواسطة أوراق رسمية أو خارجها.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

بعد تحديد الباحث لمشكلة البحث وفرضياته لابد له من تحديد المجتمع الذي ستم دراسته، إذا استطاع الباحث إجراء دراسته على جميع أفراد المجتمع، فإن دراسته تكون ذات نتائج أقرب للواقع وأكثر دقة، ولكن إذا كان مجتمع الدراسة كبير قد يجد صعوبة في التعامل مع كل الظواهر المرغوب دراستها، مما سيضطر لإجراء الدراسة على مجموعة جزئية من المجتمع، وهذه المجموعة نسميها العينة.

المطلب الأول: المنهجية المستخدمة وأدوات الدراسة

الفرع الأول: منهج الدراسة

يقصد بالمنهج الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة موضوع ما، ويعرف منهج البحث العلمي بأنه: أسلوب للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول ظاهرة موضوع الدراسة.

كما يعرف أنه: الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسة ظاهرة معينة والذي من خلاله يتم تنظيم الأفكار المتنوعة بطريقة تمكنه من علاج مشكلة البحث.¹

الفرع الثاني: طرق جمع البيانات الإحصائية

يتم جمع البيانات الإحصائية بإحدى الطرق التالية:

- **طريقة المسح الشامل:** فيها تجمع البيانات من جميع أفراد المجتمع دون استبعاد أي فرد، وهذه الطريقة عادة تكون طويلة ومكلفة وتحتاج إلى الكثير من الوقت عندما يكون المجتمع كبير وتلجأ إليها الدولة في التعدادات الدورية (كل 5 سنوات أو 10 سنوات).
- **طريقة العينة:** وفيها يتم اختيار عينة تمثل المجتمع وتجرى عليها الدراسة وتعمم النتائج على المجتمع وكلما كانت العينة مختارة بطريقة صحيحة وممثلة تمثيلا صادقا للمجتمع كلما كانت النتائج صادقة ودقيقة.

❖ **تعريف العينة:** هي مجموعة جزئية من المجتمع لها نفس الخصائص

➤ **خطوات اختيار العينة:**

تمر اختيار العينة بعدة خطوات نوضحها فيما يلي:

- **تحديد مجتمع العينة:** بشكل واضح ودقيق من حيث التسمية والسمات والخصائص التي تميز أفرادها عن غيرهم، لأن ذلك يؤثر في عدد الأفراد العينة ونوعية العينة التي سيختارها.
- **تحديد افراد المجتمع الأصلي:** للدراسة وترتيبهم في جداول بأرقام متسلسلة ان أمكن ذلك، لأن ذلك يسهل في اختيار عينة ممثلة للمجتمع بشكل أفضل.

¹ رمايضية روميصة، راجدي دليله، دور الجامعة في ترسيخ ثقافة المقاولاتية لدى الطالب الجامعي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم الاجتماع وتنظيم العمل، كلية علوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قالمة، 2021/2022، ص94.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميله

- **تحديد متغيرات الدراسة:** وذلك لضبط أكبر عدد ممكن من التغيرات غير المدروسة وتقليل المتغيرات الدخيلة في الدراسة، فإن هناك متغيرات غير واضحة في الدراسة بشكل مباشر مثل الظروف والإمكانات التي توفر للطالب في المرحلة الأساسية، مدى معرفة لبعض الطلبة لهذه الطريقة سابقا.¹

المطلب الثاني: الاستبيان

الفرع الأول: مفهوم الاستبيان وأنواعه

أولاً: مفهوم الإستبانة: تعتبر من الأدوات الهامة لجمع البيانات في الدراسات خاصة الدراسات الاجتماعية والإستبانة هي " نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى أفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع الدراسة".²

ثانياً: انواع الإستبانة:

- 1/ استبيانات مفتوحة: يتضمن هذا النوع من الاستبيانات عدد من الأسئلة، يعقب كل سؤال منها فراغ، يدون فيه المستجوب إجابته وفقاً لتعليمات الاستبيان، أي لا يختار إجابته من بين بدائل تقدم له، وإنما يكتب إجابته وفق تصوراتها بما لا يتجاوز به حدود التعميمات الواردة في الاستبيان
- 2/ استبيانات مقيدة: ويتضمن عدد من الأسئلة، يتبع كل سؤال منها عدد من الإجابات البديلة أقلها اثنين، وعلى المستجوب أن يختار إجابة واحدة أو أكثر، وفقاً للتعليمات الواردة في الاستبيان.
- 3/ استبيانات مقيدة ومفتوحة: يحاول هذا الاستبيان أن يجمع بين مزايا كل من الاستبيانات المقيدة والاستبيانات المفتوحة، فيقد الباحث بعض الأسئلة المقيدة، يتبعها بأسئلة مفتوحة.³
- 4/ الاستبيانات المختلطة: وهي التي تجمع بين النوعين السابقين وتكون حسب الأهمية الدراسة ومتطلباتها.
- 5/ الإستبيان المصور: هي تلك التي يقدم محتواها على هيئة صور أو رسوم بدلاً من العبارات المكتوبة، يلجأ لها الباحث عندما تكون عينة البحث من الأطفال أو الأميين أو غير الناطقين باللغات المحلية.⁴

¹ هوارى سعاد، أستاذ مساعد "أ"، دروس السداسي الثالث في " اساليب الإستبيان"، موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر، كلية علوم الأرض والجغرافيا والتهيئة العمرانية، جامعة الأخوة منتوري قسنطينة 1، 2021/2020، ص 50.

² رمايضة رميسة، راجدي دليلة، نفس المرجع، ص 95.

³ لمذك مسعودة، بن عنتر سمية، أثر الإدارة الإلكترونية على التحصيل الجبائي في الجزائر، مذكر لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية المؤسسة، جامعة أحمد دراية أدرار، 2021/2022، ص 23.

⁴ هوارى سعاد، أستاذ مساعد "أ"، نفس المرجع.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميله

الفرع الثاني: عيوب الاستبيان ومزاياه

أولاً: عيوب الاستبيان:

للاستبيانات كطريقة جمع المعلومات عيوب قد تغطي على المزايا إذا لم ينتبه الباحث إليها، ويحاول تقييمها ما أمكن ولعل أهم هذه العيوب:

- قلة طرق الكشف والثبات، لذلك تعتبر مؤشرات الصدق والثبات من محدوداته.
- تأثر صدق الاستبيان بمدى تقبل المستجيب للاستبيان فقد يشعر بأنه مضطر للإجابة عنه في وقت راحته أو على حساب الزمن لأعمال أخرى تهمة أكثر من الاستبيان.
- يصب تحديد من لم يرسل الاستبيان لأنه لا يتذكر عادة معلومات تذل على صاحب الاستبيان لأسباب عدة.

- تأثر صدق الإجابة بوعي الفرد المستجيب ودرجة اهتمامه بالظاهرة المدروسة.
- قد يترك المستجيب عددًا من فقرات الاستبيان بلا إجابة دون معرفة الباحث للسبب.
- يحتاج إلى متابعة لمحصل على العدد المناسب لأن نسبة المسترد عادة قليلة إذا لم يكفن تسميها واستلامها باليد، فإذا قمت النسبة عن 50 % فلا بد من المتابعة لاسترداد جزء من المتبقي أو إعادة التوزيع على من فقد الاستبيان.

ثانياً/ مزايا الاستبيان:

يتمتع الاستبيان كأداة بحث بعدة مزايا إذا أحسن بناؤها وتطويرها من قبل باحثين و مدربين وأعطيت ما تستحق من جهد وعناية ولعل أهم هذه المزايا:

- يمكن الباحث من جمع البيانات من عينة كبيرة في فترة زمنية قصيرة.
- بعرض أفراد العينة لنفس الفقرات بنفس الصورة.
- لا يفسح المجال لمباحث أو الفاحص أن يتدخل في إجابات المفحوص إذا ما قورن بالملاحظة أو المقابلة.
- يعطي الحرية للمفحوص في اختيار الوقت الذي يناسبه للإجابة في أي مكان يريد¹

📌 مرحلة بناء الاستبانة

¹ لمدك مسعودة، بن عنتر سمية، نفس المرجع، ص 21

الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميله

اعتمدنا على أنواع مختلفة من الأسئلة منها الأسئلة المفتوحة لترك الفرصة للمبحوث لإبداء رأيه، وإنطلاقاً من مشكلة بحثنا فقد قسمت الإستبانة إلى عشرة محاور، ضمت مجملها 33 سؤالاً كالتالي:

المحور الأول: المعلومات الشخصية وضم 04 أسئلة

المحور الثاني: متطلبات تطبيق نظام التسيير الجبائي وضم 03 أسئلة

المحور الثالث: فعالية التحصيل الضريبي في الجزائر وضم 03 أسئلة

المحور الرابع: تأثير نظام التسيير الجبائي على عملية التحصيل الضريبي وضم 03 أسئلة

المحور الخامس: النقد المعرفي لنظام التسيير الجبائي وضم 08 أسئلة

المحور السادس: مدى تطبيق نظام التسيير الجبائي على مستوى مصلحة الإستقبال وضم 03 أسئلة

المحور السابع: مصلحة تسيير الملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة وضم 04 أسئلة

المحور الثامن: التحديات والعقبات التي تواجه نظام التسيير الجبائي وضم 03 أسئلة

المحور التاسع: مقترحات التحسين في نظام التسيير الجبائي وضم 02 أسئلة

المحور العاشر: تقييم عام وضم 01 سؤال

الجدول رقم 1: مرحلة توزيع الإستمارة

عدد الإستبانات الموزعة	عدد الإستبانات المسترجعة	عدد الإستبانات الصالحة	عدد الإستبانات الغير الصالحة
30	28	28	00

تم توزيع الإستبيان من طرف الطالبتين يوم 15 أفريل 2025 على 30 عامل في قبضة الضرائب وتم استرجاع 27

المطلب الثالث: المقابلة

الفرع الأول: مفهوم المقابلة وشروطها

أولاً/ مفهوم المقابلة: وهي أن تقوم بمقابلة أفراد العينة والتحدث إليهم عن الموضوع الذي تريد إجراء بحث فيه، وبذلك فإن كمية المعلومات التي ستقوم بجمعها بهذه الطريقة ستكون كبيرة ودقيقة إلى حد ما، إلا أن تحليلها سيكون صعباً، وعليه أن تنتبه إلى تدوين البيانات أثناء المقابلة لأن أي أخطاء في تدوين هذه البيانات يؤدي إلى خطأ في النتيجة.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميله

ثاني/ شروط المقابلة: من أهم هذه الشروط ما يلي¹:

- أن تكون الأسئلة واضحة ودقيقة ومحددة.
- أن ينفرد الباحث بالمقابلة ويطمئنه عن سرية المعلومات الشخصية التي سيدلي بها.
- أن يشرح الباحث معنى أي سؤال قد يسمى المستجوب فهمه.
- إن يتجنب الباحث التأثير المستوجب.
- تحديد الموضوع تحديدا دقيقا من حيث فروضه وغاياته ومجالاته النظرية والعلمية.
- وضوح الهدف من اجراء المقابلة لدى الباحث والمبحوث.
- مراعاة الظروف الزماني للمقابلة مع مراعاة الظرف المكاني.
- مرونة الأسئلة وتنوعها

الفرع الثاني: أنواع المقابلة وعيوبها ومزاياها

أولاً: أنواع المقابلة:

تتنوع المقابلات كأداة للبحث وتصنيف بطرق عديدة وهي:

1- تصنيف المقابلات وفقا للموضوع:

- مقابلات بؤرية، وتركز على خبرات معينة أو مواقف محددة وتجارب مر فيها المبحوث، مثل: حدث معين أو المرور بتجربة معينة.
- مقابلات إكلينيكية، وتركز على المشاعر والدوافع والحوافز المرتبطة بمشكلة معينة، مثل: مقابلات الطبيب للمرضى.

2- تصنيف المقابلات وفقا لعدد الأشخاص:

- مقابلة فردية أو ثنائية، ويلجأ الباحث لهذا النوع إذا كان الموضوع المقابلة يتطلب السرية، أي عدم إحراج المبحوث أما الآخرين.

¹ لمذك مسعودة، بن عنتر سمية، نفس المرجع، ص 22.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميله

- مقابلة جماعية، وتتم في زمن واحد ومكان واحد، حيث يطرح الباحث الأسئلة وينتظر الإجابة من أحدهم وتمثل إجابته اجابة المجموعة التي ينتمي إليها. كما انه في بعض الأحيان يطلب من كل فرد في المجموعة الإجابة بنفسه، وبالتالي يكون رأي المجموعة عبارة عن مجموعة استجابات أفرادها.¹

ثانيا: عيوب المقابلة:

- ✓ تكلفة مادية وتستنزف زمناً أطول
 - ✓ تتطلب عدد أكبر.
 - ✓ إمكانية التحيز والمحابة والتوجيه.
 - ✓ عدم قدرة المتحدث على الإقناع لتقديم الحقائق أو عدم تعاون المستجوب.
- يعتمد نجاح المقابلة إلى حد كبير على المهارات والتواصل لدى المستجوب واختيار الشخص والمكان والوقت المناسب لها.

ثالثا: مزايا المقابلة:

1. المرونة في طرح الأسئلة وشرح الغامضة منها، أو إعادة صياغتها أو تكرارها في حالة صعوبة الفهم.
2. إمكانية التعبير عن المشاعر والأحاسيس والأفكار والآراء.
3. إمكانية ملاحظة تعابير الوجوه وحركات الجسد، والتأكد من صدق البيانات والانفعالات الخاصة بالمتحدث.
4. إمكانية العودة إلى المتحدث مرة ثانية لاستكمال بعض البيانات أو التأكد من محتواها أو الاستفسار عنها.²

المبحث الثالث: تحليل نتائج الإستبيان

سننترق في هذا المبحث إلى نتائج استبيان الدراسة

المطلب الأول: عرض وتحليل إجابات فراد عينة الدراسة حول البيانات الشخصية

للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة تم توزيعها على حسب المتغير: الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة في العمل.

الفرع الاول: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس كما هو مبين في الجدول التالي:

¹ لمدك مسعودة، بن عنتر سمية، نفس المرجع، ص 22.

² لمدك مسعودة، بن عنتر سمية، نفس المرجع، ص 22.

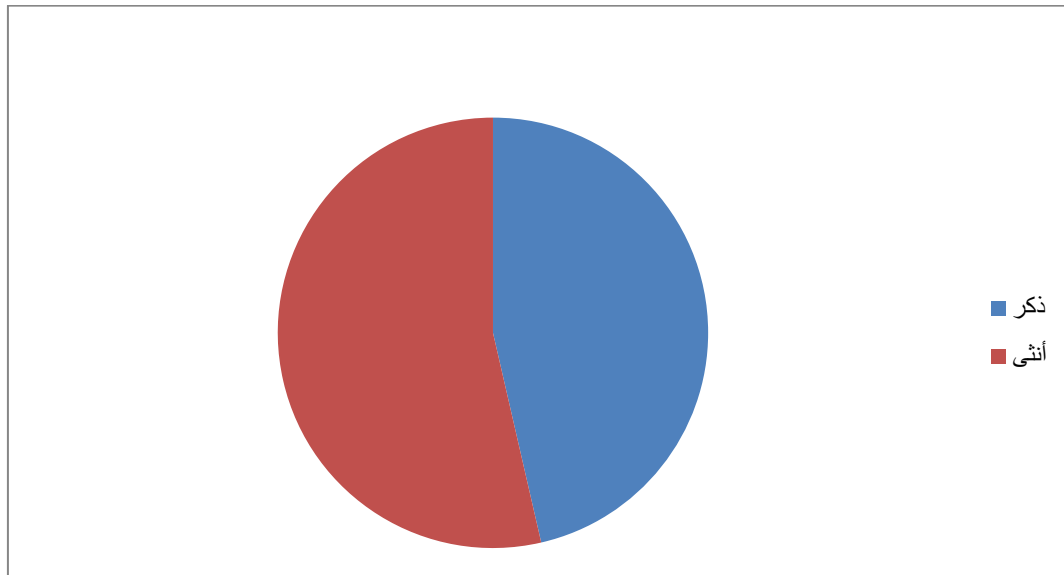
الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميلة

الجدول رقم 2: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

البيانات	التكرار	النسبة %
ذكر	13	46.4
أنثى	15	53.6
مجموع	28	100.00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم 2: تفريغ عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج spss

من خلال الجدول رقم (02) يتضح أن تكرارات العينة البالغ عددها (28) نلاحظ أن افراد العينة يتوزعون حسب متغير الجنس بعدد (13) فرد بنسبة (46.4%) لصالح فئة الذكور، وهي أقل من نسبة الإناث حيث بلغت (53.6%) من اجمالي افراد العينة (15) فرد، هذه النتيجة تشير إلى تنوع في أفراد العينة من حيث خاصية الجنس، وهذا ما يعطي قيمة مهمة للدراسة، حيث يمكن ان يساعد فهم التوزيع الجنس في العينة على تحديد الاختلافات الجنسية في تقييم دور نظام التسيير الجبائي في تسهيل عملية التحصيل الضريبي، وبالتالي يمكننا أن نستخدم هذه المعلومات لتحليل البيانات بشكل أفضل وتفسير النتائج بشكل ملائم.

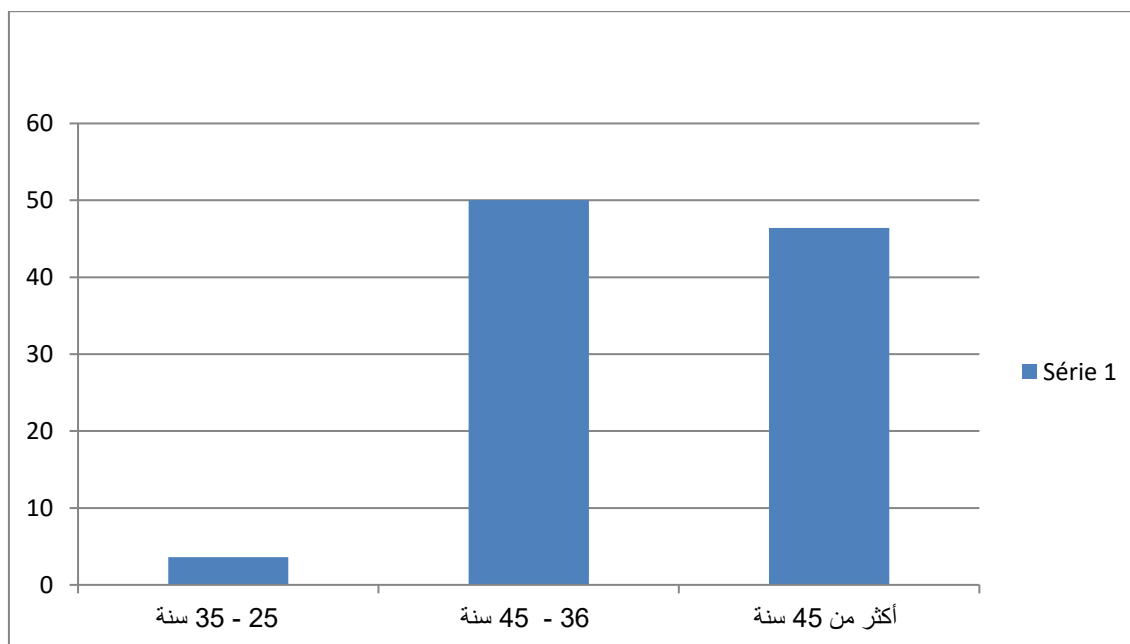
الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميلة

الفرع الثاني: توزيع عينة الدراسة حسب العمر

الجدول رقم 3: توزيع العينة حسب العمر

البيانات	التكرار	النسبة %
سنة 25 . 35	1	3.6
سنة 36 . 45	14	50.0
أكثر من 45 سنة	13	46.4
المجموع	28	100

الشكل رقم 3: تفرغ العينة حسب الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه، وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 28 فردا، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير العمر، بفرد 1 أقل من 25 إلى 35 سنة بنسبة 3.6%، و 14 فردا من 36 إلى 45 بنسبة 50.0%، و 13 فردا أكبر من 45 سنة بنسبة 46.4%، وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية عمال قباضات الضرائب لمختلف بعض بلديات ولاية ميلة هم من فئة متوسط العمر وبالتالي يمكن أن نستنتج أن القباضات تحضى بتواجد متوسطين العمر قوي ومحفز وقد تكون هذه الفئة العمرية مهمة جدا في تشكيل وتطوير القباضات وتحقيق أهدافها المستقبلية.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميله

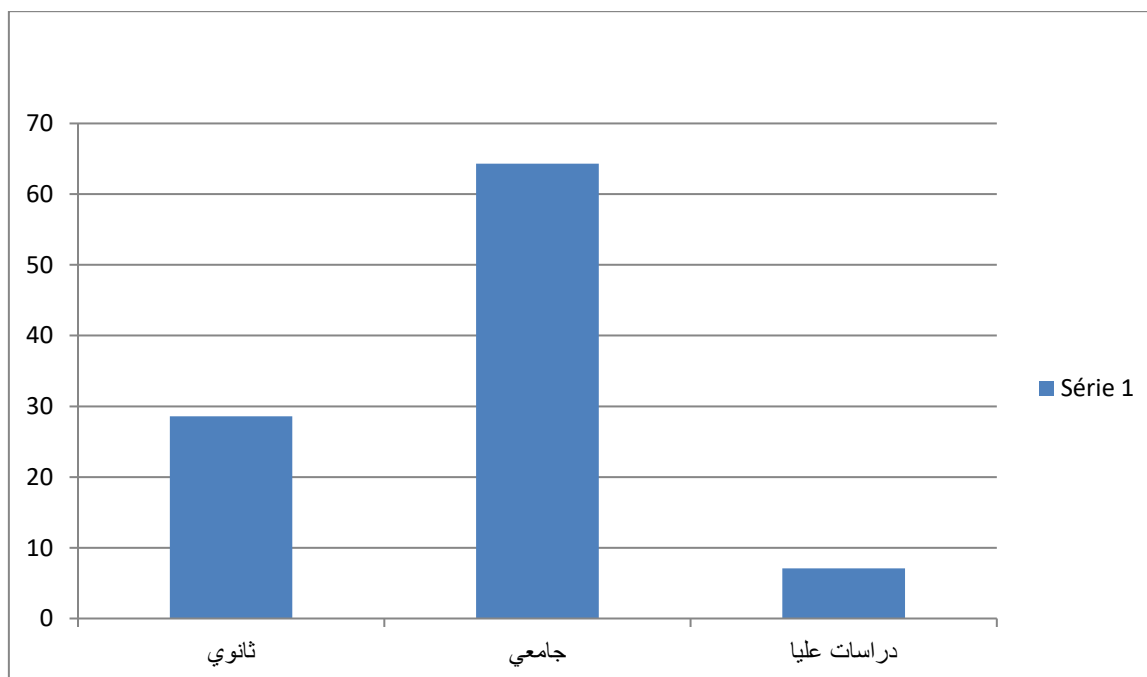
الفرع الثالث: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

الجدول رقم 4: توزيع عينة الدراسة حسب متغير مستوى التعليمي

البيانات	التكرار	النسبة %
ثانوي	8	28.6
جامعي	18	64.3
دراسات عليا	2	7.1
المجموع	28	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SpSS

الشكل رقم 4: تفريغ بيانات المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال جدول توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي يتضح أن أغلب أفراد العينة لديهم مستوى جامعي بنسبة (64.3) أما ما نسبته (28.6%) نسبة الثانوي، أما الدراسات العليا فتمثلت نسبته (7.1%) ومن خلال هذه النتائج يمكننا القول أن غالبية أفراد عينة الدراسة يتمتعون بمستوى تعليمي جيد، وهذا ما يفترض أن يقابله إلزام تنظيمي جيد لهذه الفئة.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميله

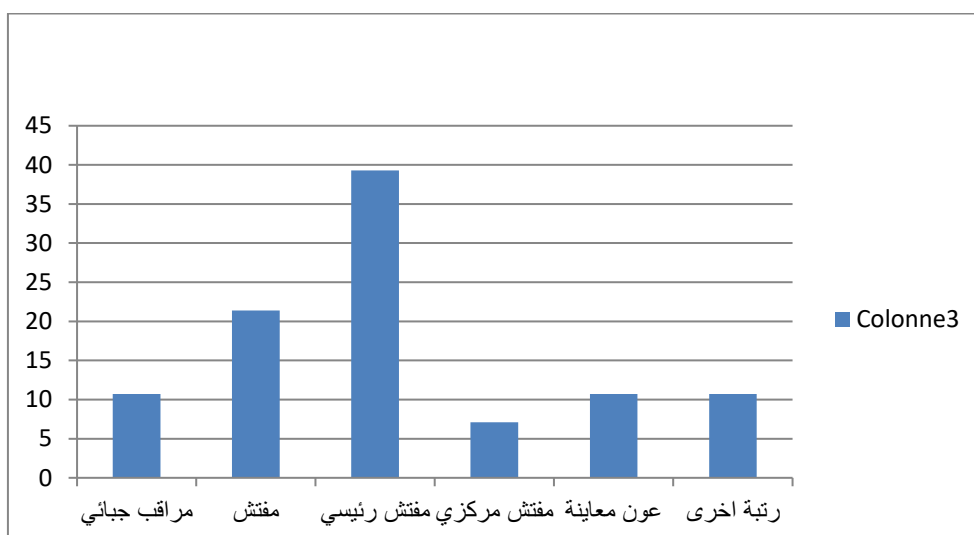
الفرع الرابع: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الرتبة في العمل

الجدول رقم 5: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الرتبة في العمل

البيانات	التكرار	النسبة %
مراقب جبائي	3	10.7
مفتش	6	21.4
مفتش رئيسي	11	39.3
مفتش مركزي	2	7.1
عون معاينة	3	10.7
رتبة اخرى	3	10.7
المجموع	8	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم 5: تفرغ بيانات الرتبة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج SPSS

من خلال جدول عينة الدراسة حسب الرتبة يتضح أن أغلب الموظفين من رتبة مفتش رئيسي بنسبة (39.3%) وتليها رتبة مفتش بنسبة (21.4%)، أما نسبة (10.7%) فهي رتبة كل من مراقب جبائي وعون معاينة ورتب أخرى، وفي الأخير ما نسبته (7.1%) فهي رتبة مفتش رئيسي، ومن خلال هذه النتائج يمكن

الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميله

اعتبار المؤسسة أن لديها هيكل تنظيمي متوازن يضم مجموعة متنوعة من الموظفين من مختلف الفئات الوظيفية.

المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة الدراسة حول محاور الدراسة

جاء هذا الجزء كمحاولة لمعرفة دور نظام التسيير الجبائي في تسهيل عملية التحصيل الضريبي في قباضات الضرائب لمختلف بعض بلديات ولاية ميله، من خلال عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول عبارات محاور الدراسة.

المحور الثاني: متطلبات تطبيق نظام التسيير الجبائي

الجدول رقم 6: هل تمتلك القباضة أجهزة ومعدات متطورة وملائمة لتطبيق نظام التسيير الجبائي

البيانات	التكرار	النسبة %
نعم	9	32.1
لا	19	67.9

المصدر: من اعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن أغلب الموظفين يعتقدون أن القباضة لاتمتلك أجهزة ومعدات متطورة وملائمة لتطبيق نظام التسيير الجبائي حيث تمثلت نسبتهم في (67.9%)، أما بنسبة (32.1%) فأنهم يعتقدون أن القباضة تمتلك أجهزة ومعدات متطورة وملائمة لتطبيق نظام التسيير الجبائي، ومن خلال هذه النتائج يمكن القول أن قباضة الضرائب لديها نقص في الاجهزة والمعدات التي تساعد في تطبيق نظام التسيير الجبائي.

الجدول رقم 7: هل توفر القباضة التقنيات اللازمة لتحسين خدمات نظام التسيير الجبائي؟

البيانات	التكرار	النسبة %
نعم	13	46.4
لا	15	53.6

المصدر: من اعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أغلب الموظفين يعتقدون أن القباضة لا توفر تقنيات اللازمة لتحسين خدمات نظام التسيير الجبائي بنسبة (53.6%)، بينما بنسبة (46.4%) يعتقدون أن القباضة توفر

الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميله

التقنيات اللازمة لتحسين خدمات نظام التسيير الجبائي، ومن خلا هذه النتائج نستنتج أن القباضة لا توفر التقنيات اللازمة لتحسين خدمات التسيير الجبائي.

الجدول رقم 8: هل تهتم القباضة بتكوين الموظفين على طرق استعمال الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد البيانات للعمل بشكل سليم؟

البيانات	التكرار	النسبة %
نعم	17	60.7
لا	11	39.3

المصدر: من اعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أغلب الموظفين كانت اجابتهم بنسبة (60.7%) أي أن القباضة تهتم بتكوين الموظفين على طرق استعمال الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد البيانات للعمل بشكل سليم، أما بنسبة (39.3%) يرون أن القباضة غير مهتمة بتكوين الموظفين على طرق استعمال الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد البيانات للعمل بشكل سليم، ومن خلال هذه النتائج نستنتج أن القباضة تعمل وتسعى لتكوين الموظفين على طرق استعمال الكمبيوتر وإدارت الشبكات وقواعد البيانات للعمل بشكل سليم.

المحور الثالث: فعالية التحصيل الضريبي في الجزائر

الجدول رقم 9: هل يساهم نظام التسيير الجبائي في تسهيل عملية التحصيل الضريبي؟

البيانات	التكرار	النسبة %
نعم	25	89.3
لا	3	10.7

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن بنسبة (89.3%) يرون أن نظام التسيير الجبائي يساهم في تسهيل عملية التحصيل الضريبي، أما بنسبة (10.7%) يرون أن نظام التسيير الجبائي لا يساهم في تسهيل عملية التحصيل الضريبي، ومن خلال هذه النتائج نلاحظ أن هذا النظام، أي أن نظام التسيير الجبائي فعال في عملية التحصيل الضريبي.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميله

الجدول رقم 10: هل ساهم نظام التسيير الجبائي الحالي من التقليل في التهرب الضريبي؟

البيانات	التكرار	النسبة %
نعم	25	89.3
لا	3	10.7

المصدر: من اعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن بنسبة (89.3%) يرون أن نظام التسيير الجبائي الحالي يساهم في التقليل من التهرب الضريبي، أما بنسبة (10.7%) يرون أن نظام التسيير الجبائي الحالي لا يساهم في التقليل من التهرب الضريبي، ومن خلال هذه النتائج نلاحظ أن هذا النظام، أي أن نظام التسيير الجبائي فعال في التقليل من التهرب الضريبي.

الجدول رقم 11: هل ترى أن نظام التسيير الجبائي يساعد في تحسين العلاقة بين الادارة الضريبية والمكلفين بالضريبة؟

البيانات	التكرار	النسبة %
نعم	24	85.7
لا	4	14.3

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول اعلاه، نلاحظ أن اجابة 24 فردا أن نظام التسيير الجبائي يساعد في تحسين العلاقة بين الإدارة الضريبية والمكلفين بالضريبة بنسبة (85.7%) أما اجابة 4 افراد بنسبة (14.3%) والمتمثلة في أن نظام التسيير الجبائي لا يساعد في تحسين العلاقة بين الإدارة الضريبية والمكلفين بالضريبة، ومن خلال هذه النتائج يتضح أن تحسين العلاقة بين الإدارة الضريبية والمكلفين بالضريبة يعتمد على استمرار تطوير النظام الضريبي ليكون اكثر فاعلية.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميلة

المحور الرابع: تأثير نظام التسيير الجبائي على عملية التحصيل الضريبي

الجدول رقم 12: ماهي أهم مزايا نظام التسيير الجبائي في نظرك؟

البيانات	التكرار	النسبة %
تقليل الأخطاء المحاسبية	9	32.1
تسريع عمليات التحصيل	9	32.1
زيادة الشفافية	5	17.9
تبسيط إجراءات الضريبة	4	14.3
تسهيل تنبع العمليات المالية	1	3.6

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن ما نسبته (32.1%) يرون أن من مزايا نظام التسيير الجبائي أنه يقلل الأخطاء المحاسبية و نفس النسبة تؤكد على تسريع عمليات التحصيل لهذا النظام، أما ما نسبته (17.9%) يرونه أنه يقوم بزيادة الشفافية، نسبة (14.3%) يرون أنه يبسط الإجراءات الضريبية، وفي الأخير ما نسبته (3.6%) يرون أنه يقوم بتسهيل تنبع العمليات المالية، ومن خلال هذه النتائج نلاحظ أن هناك اختلاف في آراء حيث أن الأكثرية أكد على أن نظام التسيير الجبائي يقلل من الأخطاء المحاسبية وتسريع عمليات التحصيل.

الجدول رقم 13: هل ترى أن تطبيق النظام الإلكتروني قد ساهم في التهرب الضريبي؟

البيانات	التكرار	النسبة %
نعم	9	32.1
لا	4	14.3
إلى حد ما	15	53.6

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن ما نسبته (32.1%) يرون أن تطبيق نظام الإلكتروني قد ساهم في التقليل من التهرب الضريبي، أما ما يعادل (14.3%) يرون أن تطبيق نظام الإلكتروني لا يساهم في

الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميله

التقليل من التهرب الضريبي، نسبة (53.6%) يرون أن تطبيق نظام الإللكتروني لا يساهم إلى حد ما في التقليل من التهرب الضريبي، ومنه نلاحظ أن نظام الإللكتروني قد ساهم في التهرب الضريبي.

الجدول رقم 14: هل تعتقد أن التحصيل الضريبي أصبح أكثر فاعلية بعد تطبيق نظام التسيير الجبائي؟

البيانات	التكرار	النسبة %
نعم	10	35.7
لا	2	7.1
إلى حد ما	16	57.1

المصدر: من اعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن ما نسبته (35.7%) يرون أن التحصيل الضريبي أصبح أكثر فاعلية بعد تطبيق نظام التسيير الجبائي، أما ما نسبته (7.1%) يرون أن التحصيل الضريبي غير فاعل عند تطبيق نظام التسيير الجبائي، وأخيرا نسبة (57.1%) يرون أن التحصيل الضريبي أصبح فعال إلى حد ما بعد تطبيق نظام التسيير الجبائي، ومن خلال هذه النتائج نستنتج أن هناك آراء متفاوتة حول تأثير نظام التسيير الجبائي على عملية التحصيل الضريبي.

المحور الخامس: النقد المعرفي لنظام التسيير الجبائي

الجدول رقم 15: هل تمارس عملك بتطبيق نظام التسيير الجبائي؟

البيانات	التكرار	النسبة %
نعم	12	42.9
لا	2	7.1
إلى حد ما	14	50.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن أقل من نصف العاملين في قباضة الضرائب يمثل عدد تكرار اجاباتهم 12 فردا التي تتمثل نسبتهم ب (42.9%) يطبقون نظام التسيير الجبائي بشكل كامل في عملهم أما بنسبة (71%) تشير إلى أنهم لا يطبقون نظام التسيير الجبائي، أما تكرار 14 فردا بنسبة (50%) تشير إلى أن هذه الفئة تمارس عملها بتطبيق نظام التسيير الجبائي إلى حد ما، ومن خلال هذه النتائج نستنتج أن

الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميله

هناك تفاوت في تطبيق نظام التسيير الجبائي بين العاملين في القباضات، إلا أن نسبة قريبة من الجيد تمارس عملها بتطبيق نظام التسيير الجبائي.

الجدول رقم 16: إذا كانت اجابتك بنعم كيف تقيم تطبيقك له؟

البيانات	التكرار	النسبة %
ضعيفة	5	17.9
متوسطة	16	57.1
جيدة	7	25.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن ما نسبته (17.9%) أي ما يعادل 5 أفراد يرون أن تطبيقهم لنظام التسيير الجبائي ممتاز، أما بنسبة (57.1%) أي ما يعادل 16 فردا، هذه النسبة الكبيرة تشير إلى أن أكثر من نصف العاملين يرون أن تطبيقهم لنظام التسيير الجبائي ليس ممتاز ولكنه ليس سيئا، أما 7 أفراد المتمثلة بنسبتهم ب (25%) يرون أن تطبيق نظام تسيير الجبائي في عملهم جيد، من خلال هذه النتائج نلاحظ أن هناك اختلاف في آراء عمال قباضة الضرائب.

الجدول رقم 17: هل تعتقد أن رقمنة النظام الجبائي بالكامل سيؤدي إلى التقليل من الفساد الإداري؟

البيانات	التكرار	النسبة %
نعم	21	75.0
لا	1	3.6
إلى حد ما	6	21.4

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن ما نسبته (75%) أي 21 فردا يرون أن رقمنة النظام الجبائي بالكامل سيؤدي إلى التقليل من الفساد الإداري، أما ما نسبته (3.6%) أي فردا واحدا يرون أن الرقمنة لن تقلل من الفساد الإداري، وفي الأخير ما نسبته (21.4%) ما يعادل 6 أفراد يرون أن رقمنة النظام الجبائي بالكامل سيؤدي إلى الحد ما إلى التقليل من الفساد الإداري من خلال هذه النتائج نلاحظ أن رقمنة النظام الجبائي بالكامل يعمل علة التقليل من الفساد الإداري.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميله

الجدول رقم 18: هل ساهم نظام التسيير الجبائي في تبسيط اجراءات التصريح والدفع للمكلفين بالضريبة؟

البيانات	التكرار	النسبة %
نعم	16	57.1
لا	2	7.1
إلى حد ما	10	35.7

المصدر: من اعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن نسبة (57.1%) يرون أن نظام التسيير الجبائي ساهم في تبسيط اجراءات التصريح والدفع للمكلفين بالضريبة، نسبة (7.1%) يرون أن نظام التسيير الجبائي لا يساهم في تبسيط اجراءات التصريح والدفع للمكلفين بالضريبة، أما نسبة (35.7%) يرون أنه قد يساهم إلى حد ما في تبسيط اجراءات التصريح والدفع للمكلفين بالضريبة ومن خلال هذه النتائج يتضح أن هذا النظام أي نظام التسيير الجبائي فعال ويساهم في تبسيط أجراءات التصريح والدفع للمكلفين بالضريبة.

الجدول رقم 19: هل نظام التسيير الجبائي يساهم في تسهيل معالجة طلبات المكلفين بالضريبة؟

البيانات	التكرار	النسبة %
نعم	18	64.3
لا	3	10.7
إلى حد ما	7	25.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول اعلاه، نتضح أن (64.3%) يعتقدون أن نظام التسيير الجبائي يساهم في تسهيل معالجة طلبات المكلفين بالضريبة، أما (10.7%) يعتقدون أن نظام التسيير الجبائي لا يساهم في تسهيل معالجة طلبات المكلفين بالضريبة، وفي الأخير ما نسبته (25%) يرون أن نظام التسيير الجبائي يساهم إلى حد ما إلى تسهيل معالجة طلبات المكلفين بالضريبة، ومن خلال هذه النتائج نلاحظ أن أغلب عمال قباضة الضرائب يرون أن نظام التسيير الجبائي يساهم في تسهيل معالجة طلبات المكلفين بالضريبة.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميله

الجدول رقم 20: كيف تقيم نظام التسيير الجبائي في معالجة طلبات المكلفين بالضريبة؟

البيانات	التكرار	النسبة %
سريع	12	42.9
سريع جدا	3	10.7
متوسط السرعة	10	35.7
بطيئ	3	10.7

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن ما نسبته (42.9%) قيموا نظام التسيير الجبائي على أنه سريع في معالجة طلبات المكلفين بالضريبة، أما نسبته (35.7%) فقد قيموا نظام التسيير الجبائي في معالجة طلبات المكلفين بالضريبة على أنه متوسط السرعة، نسبة (21.4%) فإنها تنقسم إلى قسمين متساويين، القسم الأول قيموا نظام التسيير الجبائي على أنه سريع جدا في معالجة طلبات المكلفين بالضريبة، أما القسم الثاني قيموه على أنه بطيء في معالجة طلبات المكلفين بالضريبة، نلاحظ من خلال هذه النتائج أن نظام التسيير الجبائي سريع نوعا ما في معالجة طلبات المكلفين بالضريبة.

الجدول رقم 21: هل التأخر في عصرنة جميع هياكل الإدارة الجبائية قد ساهم في إعاقة مشروع النظام الإلكتروني "جبايتك" و "مساهمتك"

البيانات	التكرار	النسبة %
نعم	27	96.4
لا	1	3.6

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ ما نسبته (96.4%) من العمال يرون أن التأخر في عصرنة جميع هياكل الإدارة الجبائية قد ساهم في إعاقة مشروع النظام الإلكتروني، "جبايتك" و "مساهمتك" بينما (3.6%) يرون أن التأخر في عصرنة جميع هياكل الإدارة الجبائية لا يساهم إعاقة مشروع النظام الإلكتروني "جبايتك" و "مساهمتك"، ومن خلال هذه النتائج يتضح أن التأخر في عصرنة جميع هياكل الإدارة الجبائية قد يساهم في إعاقة مشروع النظام الإلكتروني "جبايتك" و "مساهمتك".

الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميله

الجدول رقم 22: برأيك هل منصة جبايتك ومساهمتك تعتبر فعالة في عملية التحصيل الضريبي؟

البيانات	التكرار	النسبة %
نعم	10	35.7
لا	2	7.1
إلى حد ما	16	57.1

المصدر: من اعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن ما نسبته (35.7%) يعتقدون أن منصة جبايتك ومساهمتك تعتبر فعالة في عملية التحصيل الضريبي، (7.1%) يعتقدون أن منصة جبايتك ومساهمتك تعتبر فعالة في عملية التحصيل الضريبي، نسبة (57.1%) يرون أن منصة جبايتك ومساهمتك تعتبر فعالة إلى حد ما في عملية التحصيل الضريبي، حيث يتضح ان منصة جبايتك ومساهمتك تحتاج إلى تطوير نوعا ما لتصبح أكثر فعالية في عملية التحصيل الضريبي،

المحور السادس: مدى تطبيق نظام التسيير الجبائي على مستوى مصلحة الإستقبال

الجدول رقم 23: هل تطبيق نظام التسيير الجبائي قد حسن من عملية استقبال المكلفين بالضريبة؟

البيانات	التكرار	النسبة %
نعم	11	39.3
لا	3	10.7
إلى حد ما	14	50.0

المصدر: من اعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن ما نسبته (39.3%) يعتقدون أن تطبيق نظام التسيير الجبائي قد حسن من عملية استقبال المكلفين بالضريبة، نسبة (10.7%) يعتقدون أن تطبيق نظام التسيير الجبائي لا يحسن من عملية استقبال المكلفين بالضريبة، نسبة (50%) يرون أن نظام التسيير الجبائي يحسن إلى حد ما من عملية استقبال المكلفين، حيث يتضح أن نظام التسيير الجبائي يحتاج إلى التطوير من أجل تحسين من عملية استقبال المكلفين بالضريبة.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميله

الجدول رقم 24: هل نظام التسيير الجبائي قد ساهم في تقليل الوقت اللازم للاستقبال المكلفين؟

البيانات	التكرار	النسبة %
نعم	13	46.4
لا	4	14.3
إلى حد ما	11	39.3

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن ما نسبته (46.4%) يعتقدون أن نظام التسيير الجبائي لا يساهم في تقليل الوقت اللازم للاستقبال المكلفين، وفي الأخير ما نسبته (39.3%) يعتقدون أن نظام التسيير الجبائي قد يساهم إلى حد ما في تقليل الوقت اللازم للاستقبال المكلفين، ومن خلال هذه النتائج نلاحظ أن نظام التسيير الجبائي قد يساهم في تقليل الوقت اللازم للاستقبال المكلفين.

الجدول رقم 25: هل نظام التسيير الجبائي حسن من جودة الخدمة المقدمة للمكلفين؟

البيانات	التكرار	النسبة %
نعم	11	39.3
لا	4	14.3
إلى حد ما	13	46.4

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن ما نسبته (39.3%) يعتقدون أن نظام التسيير الجبائي حسن من جودة الخدمة المقدمة للمكلفين، أما نسبة (14.3%) يعتقدون أن نظام التسيير الجبائي لا يحسن من جودة الخدمات المقدمة للمكلفين، نسبة (46.4%) يعتقدون أن نظام التسيير الجبائي قد يحسن إلى حد ما من جودة الخدمة المقدمة للمكلفين ومن خلال هذه النتائج نلاحظ أن نظام التسيير الجبائي يحتاج إلى تطوير نوع ما لتحسن من جودة الخدمة المقدمة للمكلفين.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميله

المحور السابع: مصلحة تسيير الملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة

الجدول رقم 26: هل تطبيق نظام التسيير الجبائي قد حسن من عملية تسيير الملفات الجبائية للمكلفين؟

البيانات	التكرار	النسبة %
نعم	11	39.3
لا	2	7.1
إلى حد ما	15	53.6

المصدر: من اعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن ما نسبته (39.3%) يعتقدون أن تطبيق نظام تسيير الجبائي قد حسن من عملية تسيير الملفات الجبائية للمكلفين، في حين يرون ما نسبته (7.1%) أن تطبيق نظام تسيير الجبائي لا يحسن من عملية تسيير الملفات الجبائية للمكلفين وفي الأخير ما نسبته (53.6%) يرون أن نظام التسيير الجبائي يحسن إلى حد ما من عملية تسيير الملفات الجبائية للمكلفين، ومن خلال هذه النتائج نستنتج أن تطبيق نظام التسيير الجبائي يحسن من عملية تسيير الملفات الجبائية.

الجدول رقم 27: هل التطبيق قد ساهم في تقليل الوقت اللازم لتقليل الملفات؟

البيانات	التكرار	النسبة %
نعم	16	57.1
لا	1	3.6
إلى حد ما	11	39.3

المصدر: من اعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن ما نسبته (57.1%) يرون أن تطبيق نظام التسيير الجبائي قد ساهم في تقليل الوقت اللازم لتقليل الملفات، نسبة (3.6%) يعتقدون أن تطبيق نظام التسيير الجبائي لا يساهم في تقليل الوقت اللازم لتقليل الملفات، وفي الأخير نسبة (39.3%) يعتقدون أن تطبيق نظام التسيير الجبائي يساهم إلى حد ما في تقليل الوقت اللازم لتقليل الملفات، حيث نلاحظ أن التطبيق ساهم بنسبة كبيرة في تقليل الوقت اللازم لتقليل الملفات.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميله

الجدول رقم 28: هل التطبيق حسن من دقة المعلومات المخزنة في الملفات الجبائية؟

البيانات	التكرار	النسبة %
نعم	17	60.7
لا	3	10.7
إلى حد ما	8	28.6

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن ما نسبته (60.7%) يعتقدون أن تطبيق نظام التسيير الجبائي حسن من دقة المعلومات المخزنة في الملفات الجبائية أما بنسبة (10.7%) يرون أن تطبيق نظام التسيير الجبائي لا يحسن من دقة المعلومات المخزنة في الملفات الجبائية، نسبة (28.6%) يرون أن تطبيق نظام التسيير الجبائي حسن ولكن إلى حد ما من دقة المعلومات المخزنة في الملفات الجبائية، ومن خلال هذه النتائج نلاحظ أن تطبيق نظام التسيير الجبائي يحسن من دقة المعلومات المخزنة في الملفات الجبائية.

الجدول رقم 29: هل ساهم النظام في تحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة داخل المركز الضريبي؟

البيانات	التكرار	النسبة
نعم	9	32.1
لا	3	10.7
إلى حد ما	16	57.1

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ ما نسبته (32.1%) يرون أن نظام التسيير الجبائي قد ساهم في تحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة داخل المركز الضريبي، بنسبة (10.7%) يرون أن نظام التسيير الجبائي لا يساهم في تحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة داخل المركز الضريبي، أما بنسبة (57.1%) يرون أن نظام التسيير الجبائي يساهم إلى حد ما في تحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة داخل المركز الضريبي.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميله

المحور الثامن: التحديات والعقبات التي تواجه نظام التسيير الجبائي

الجدول رقم 30: ماهي أبرز الصعوبات التي تواجه نظام التسيير الجبائي

البيانات	التكرار	النسبة %
ضعف التكوين والتدريب	13	46.4
نقص البنية التحتية التكنولوجية	11	39.3
مقاومة التغير من بعض الأطراف	4	14.3

المصدر: من اعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن ما نسبته (46.4%) يرون أن أبرز الصعوبات التي تواجه تطبيق نظام التسيير الجبائي هي ضعف التكوين والتدريب، نسبة (39.3%) يرون أن أبرز الصعوبات تتمثل في نقص البنية التحتية التكنولوجية، وأخيرا ما نسبته (14.3%) يرون أن أبرز الصعوبات تتمثل في مقاومة التغير من بعض الاطراف، من خلال النتائج نلاحظ أن أبرز الصعوبات التي تواجه تطبيق نظام التسيير الجبائي هي ضعف التكوين والتدريب.

الجدول رقم 31: هل تعتقد أن هناك حاجة لتطوير النظام الحالي ليكون أكثر فاعلية؟

البيانات	التكرار	النسبة %
نعم	22	78.6
لا	1	3.6
لا أدري	5	17.9

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن ما نسبته (78.6%) يرون أن هناك حاجة لتطوير النظام الحالي ليكون أكثر فاعلية، نسبة (3.6%) يرون أنه لا حاجة لتطوير النظام الحالي ليكون أكثر فاعلية، أما النسبة المتبقية لا يعلمون أن هناك حاجة لتطوير النظام الحالي، ومنه نلاحظ أن هذا النظام يحتاج لتطوير ليكون أكثر فاعلية.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميله

الجدول رقم 32: هل تواجه صعوبات في استخدام الأدوات التقنية المرتبطة بالنظام الجبائي؟

البيانات	التكرار	النسبة %
نعم	6	21.4
لا	1	3.6
أحيانا	21	75.0

المصدر: من اعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن ما نسبته (21.4%) يواجهون صعوبات في استخدام الأدوات التقنية المرتبطة بالنظام الجبائي، نسبة (3.6%) لا يواجهون تلك الصعوبات، اما ما نسبته (75%) يرون أنه يوجد أحيانا صعوبات في استخدام الأدوات التقنية المرتبطة بالنظام الجبائي، ومن خلال هذه النتائج نلاحظ أن في بعض الأحيان يوجد صعوبات في استخدام الادوات التقنية المرتبطة بالنظام الجبائي.

المحور التاسع: مقترحات التحسين في نظام التسيير الجبائي

الجدول رقم 33: ماهي أهم المقترحات التي تقترحها لتحسين نظام التسيير الجبائي؟

البيانات	التكرار	النسبة %
زيادة تدريب الموظفين	15	53.6
تبسيط الإجراءات الضريبية	6	21.4
تحسين الأدوات التقنية	7	25.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن ما نسبته (53.6%) يرون أن أهم المقترحات لتحسين نظام التسيير الجبائي تمثل في زيادة تدريب للموظفين، نسبة (21.4%) يرون أن هذه المقترحات تبسط الإجراءات الضريبية، نسبة (25%) يرون أن أهم المقترحات لتحسين نظام التسيير الجبائي تتمثل في تحسين الأدوات التقنية، ومن خلال هذه النتائج نلاحظ أن أهم المقترحات لتحسين نظام التسيير الجبائي تتمثل في زيادة تدريب الموظفين.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميله

المحور العاشر: تقييم عام

الجدول رقم 34: بشكل عام كيف تقيم نظام التسيير الجبائي الحالي؟

البيانات	التكرار	النسبة
جيد	14	50
متوسط	12	92.9
ضعيف	2	100

المصدر: من اعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن ما نسبته (50%) قد قيموا نظام التسيير الجبائي الحالي بتقييم جيد، نسبة (42.9%) قيموه هذا النظام بتقييم متوسط، أما نسبة (7.1%) فقد قيموه بتقييم ضعيف، ومن خلال هذه النتائج يمكن القول أن نظام التسيير الجبائي الحالي جيد ولكنه بحاجة إلى تطوير أكثر.

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج المقابلة

في إطار دراسة ميدانية أجريت مع أعوان قباضات الضرائب في بعض بلديات ولاية ميله. رجاص. فرجية تم التطرق إلى عدة محاور تتعلق بنظام التسيير الجبائي، من خلال مقابلات مع مسؤولي قباضات الضرائب ميله، رجاص وفرجية.

تضمنت هذه المقابلة مجموعة من الاسئلة تتمثل في ما يلي:

- ماهي أسباب عدم تطبيق نظام التسيير الجبائي بشكل كلي ؟

وهنا أشارت اجابة أعوان قباضات الضرائب الثلاثة اي كل من قباضة ميله. رجاص وفرجية إلى غياب مركز ضرائب ولائي وهذا أدى إلى عدم الدمج والتوحيد بين القباضات والمفتشيات

- ماهي الصعوبات التي تواجه نظام التسيير الجبائي؟

وهنا كذلك كانت الإجابات موحدة بين أعوان قباضات الضرائب اي من أبرز الصعوبات التي تواجه نظام التسيير الجبائي تتمثل في

- عدم وجود مركز ضرائب ولائي
- ضعف تكوين وتدريب أعوان القباضات للتطبيق نظام التسيير الجبائي
- عدم وجود أجهزة ومعدات كافية للقيام بنظام التسيير الجبائي

الفصل الثالث دراسة ميدانية لمدى مساهمة تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل التحصيل الضريبي على مستوى عينة من قباضات الضرائب لولاية ميله

- ماهي مميزات نظام التسيير الجبائي

وكانت اجابة أعوان قباضات الضرائب كما يلي

- يسهل عمل أعوان قباضة الضرائب
- يساعد على عملية التحصيل الضريبي لتزويد الخزينة العمومية بالايادات

- مامدى تطبيق نظام التسيير الجبائي ؟

هنا اختلافة الإجابة، فكانت الإجابة كمايلي

- أعوان قباضة ميله: يتم تطبيق نظام التسيير الجبائي بنسبة 20%
- أعوان قباضة رجاص: يتم تطبيق نظام التسيير الجبائي بنسبة 80%
- أعوان قباضة فرجيوة: يتم تطبيق نظام التسيير الجبائي بنسبة 45 %

ويعود سبب الاختلاف في هذه النسب إلى عدم وجود مركز جوارى لضرائب لولاية ميله والذي يتم من خلاله الدمج بين القباضات والمفتشيات من أجل تطبيق كلي لنظام التسيير الجبائي.

خلاصة الفصل:

اعتمادا على نتائج الدراسة المستخلصة من آراء الموظفين على مستوى قباضات ولاية ميله فإن قباضة الضرائب تولي أهمية كبيرة لتطوير نظام التسيير الجبائي كونه نظام يسهل للعمال والمكلفين التعامل به، حيث يلعب دورا أساسيا في زيادة الحصيلة الجبائية، وأيضا التصدي لكل أشكال الغش والتهرب الضريبي، عن طريق استخدام الأنظمة الإلكترونية " مساهمتك " و "جبائتك". وقد أبرزت النتائج أن هذه الأنظمة الرقمية تمثل خطوة هامة نحو تحسين الشفافية وتعزيز فعالية التحصيل الضريبي، بالإضافة إلى تعزيز ثقة المواطن في القباضات الضريبية.

وحسب آراء العينة ساهم نظام التسيير الجبائي في تبسيط اجراءات التصريح وتحسين من عملية تسيير الملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة، ويضمن سرية المعلومات الشخصية للمتعامل الضريبي، ويحقق السرعة المطلوبة لإنجاز الأعمال، وهذا يتوفر عنصر بشري مؤهل وذو كفاءة، كما أشار بعض المشاركين إلى أن النظام يخفف من الأعباء الإدارية، ويوفر الوقت والجهد للاستثمار في تحسين جودة الخدمات، كما أنه يساعد على تقليص حجم التعامل مع الأخطاء وتقليل الأخطاء البشرية.

وعموماً، هناك اتفاق من طرف أفراد على أن تطبيق نظام التسيير الجبائي له انعكاس كبير في تحسين خدمات الإدارة الجبائية على الرغم من محدودية تطبيقه في المؤسسات الضريبية، ومن هذا المنطلق، توصي الدراسة بتوسيع نطاق استخدام هذا النظام وتكثيف الجهود لتدريب الموظفين وتأهيلهم تقنياً لضمان الاستيفاء الأقصى من خصائصه التقنية والجرائية.

وفي ضوء هذه النتائج، توصلنا إلى ضرورة توسيع نطاق استخدام نظام التسيير الجبائي وتعميمه على كافة المستويات على المستوى الوطني، مع توفير برامج التكوين والتدريب المستمر للموظفين، وإضافة إلى توفير الإمكانيات التقنية اللازمة لضمان نجاح هذا النظام..

خاتمة

خاتمة:

من خلال دراستنا لموضوع دور نظام التسيير الجبائي في تسهيل عملية التحصيل الضريبي نستنتج أن نظام التسيير الجبائي نظام حديث يهدف إلى تطوير وترقية الادارة الجبائية، ورغم أنه لا يتم تطبيقه بشكل كلي الا أنه يقوم بتسهيل وتبسيط مختلف العمليات الجبائية بالنسبة للعمال و أيضا المكلفين بالضريبة وبشكل عام يساعد هذا النظام على النهوض وترقية إيرادات هذا القطاع التي تعتبر من أهم مصادر الخزينة العمومية من خلال عملية التحصيل الضريبي، وهذا تماشيا مع متطلبات العصرية والتحولات المالية والاقتصادية التي يشهدها العالم في الآونة الأخيرة.

وقد أبرزت هذه الدراسة الدور الذي يلعبه نظام التسيير الجبائي والرقمنة لتطوير وتحسين عملية التحصيل الضريبي والحد والتقليل من ظاهرة الغش والتهرب الضريبي، وهذا من خلال التطرق للجوانب النظرية والمفاهيم الاساسية لمتغيرات الدراسة المتمثلة في نظام التسيير الجبائي كأسلوب حديث والتحصيل الضريبي كهدف أساسي لها.

وتطرقنا في الجزء التطبيقي لدراسة حالة قباضة الضرائب لولاية ميلة وتمثلت الدراسة في استبيان ومقابلة شخصية لبعض العمال.

نتائج عامة للدراسة

- نظام التسيير الجبائي يحد بشكل كبير من ظاهرة الغش والتهرب الضريبي.
- عدم تماشي نظام التسيير الجبائي بسبب عدم توفر مركز ضرائب بولاية ميلة.
- تعبر رقمنة الادارة الجبائية عن الاستغناء بشكل كبير على مختلف التعاملات الورقية والاعتماد على نظام التسيير الجبائي ليقوم بأداء مختلف الوظائف والاعمال الجبائية بشكل آني.
- بدأت قباضات الضرائب لولاية ميلة في رقمنة الادارة الجبائية من خلال تبني نظام التسيير وبوابة الدفع الالكتروني 'مساهمتك'
- تساعد الرقمنة على معالجة المزيد من المعلومات المتعلقة بأنشطة المكلفين بالضريبة.
- من أبرز الصعوبات التي تواجه نظام التسيير الجبائي ضعف التكوين والتدريب للعمال ونقص البنية التحتية التكنولوجية.
- انعدام تطبيق نظام المعلومات الجبائي "جبائتك"

اختبار صحة الفرضيات

إثبات صحة الفرضية الأولى القائلة بـ: "ساهم اعتماد نظام التسيير الجبائي في زيادة التحصيل الضريبي".

نفي صحة الفرضية الثانية القائلة بـ: "التحصيل الضريبي يتم بواسطة التصريح الإلكتروني للمكلفين بالضريبة".

نفي صحة الفرضية الثالثة القائلة بـ: "يتم تطبيق نظام التسيير الجبائي من طرف كل قباضات الضرائب على مستوى الجزائر".

إثبات صحة الفرضية الرابعة القائلة بـ: "ساهم تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل عمل أعوان قباضات الضرائب".

توصيات البحث:

- يجب الدمج بين القباضات والمفتشيات في مركز ضرائب واحد من أجل تسهيل تطبيق نظام التسيير الجبائي.
- تسهيل التواصل الإلكتروني بين الإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة لتقليل حجم الفجوة بين الطرفين.
- ضرورة الإهتمام أكثر بنظام التسيير الجبائي ليشمل جميع الجهات الجبائية لضمان شفافية وفعالية التحصيل الضريبي على مستوى الوطني.
- تكوين وتأهيل عمال الضرائب لضمان حسن استعمال نظام التسيير الجبائي وتحقيق أفضل النتائج في وقت وجيز.
- على قباضة الضرائب القيام بحملات دعائية وأشهارية تسعى لتحسيس المكلفين بالضريبة بضرورة موقع "مساهمتك" ودوره في تسهيل عملية دفع الضرائب وذلك من خلال استخدام وسائل الإعلام التقليدية والرقمية، بهدف تعزيز الوعي الجبائي.

آفاق الدراسة

من خلال الدراسة التي قمنا بإنجازها تبين لنا بعض المواضيع الجديرة بالدراسة في المستقبل ومن أهمها:

- تقييم مدى رضى المكلفين بالضريبة عن نظام التسيير الجبائي.
- نظام التسيير الجبائي ودوره في التقليل من التهري الضريبي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

i. كتب

1. أحمد غنيم، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، مصر، 2003.
2. سعود جايد مشكور العامري، عقيل حميد الجابر الحلو، مدخل معاصر في علم المالية العامة، دار المناهج لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2020.
3. عادل على، المالية العامة وقانون المالي والضريبي، دار اثناء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
4. فرس السبتي، المنازعات الضريبية في التشريع والقضاء الجزائي الجزائي، دار هومة، الطبعة 2008.
5. ياسين سعد غالب، الإدارة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، الأردن 2010.

ii. أطروحات

6. بالريحان فاروق، متطلبات تطبيق الإدارة الغلكترونية في الجزائر، اطروحة مقدمة للحصول على شهادة الدكتوراه، كلية علوم اقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد المهري . قسنطينة 02، 2018/2017.
7. بوجريو عبد الرؤوف، الرقابة الجبائية في الجزائر ودورها في تفعيل التحصيل الجبائي، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة، 2025/2024.
8. بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص ادارة أعمال وتسويق، جامعة الجزائر 03، 2016/2015.
9. جمال درير، الإدارة الإلكترونية وفعالية الإتصال في المؤسسات الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، في ميدان العلوم الإنسانية، كلية علوم الإعلام والإتصال، جامعة الجزائر 03، 2017/2016.
10. حفصي عميروش، تأثير الثقافة التنظيمية على تفعيل الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، في العلوم السياسة والعلاقات الدولية، تخصص ادارة الموارد البشرية، جامعة الجزائر، 2019/2018.

11. حفظاري سمير، الرقمنة وتأثيرها على فعالية أداء الموارد البشرية في المؤسسة التجارية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه للطور الثالث، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة عباس لغرور خنشلة، 2017/2018.

12. سيليني جمال الدين، فعاليات آليات التحصيل الضريبي الحديثة في تحسين الإيرادات العامة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه للطور الثالث، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 02، 2020/2021.

iii. مذكرات

13.. صوطة كلثوم، طرشون خولة، دور الرقمنة الجبائية في الرفع من كفاءة التحصيل الضريبي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة 8 ماي 1945 قالمة.

14. أرفيس سميرة قنير شيماء، دور الرقمنة في تخفيض التكاليف في مؤسسة التعليم العالي -دراسة حالة جامعة المسيلة -. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي. المسيلة، الجزائر، (2020-2021).

15. اغيث مسيكة، حميدوش ثبينة، اشكالية التحصيل الضريبي بين امتيازات إدارة الضرائب وضمانات المكلف بالضريبة، مذكرة انيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص القانون العام للأعمال، جامعة عبد الرحمان ميرة . بجاية.

16. بلهبول مديحة، بوشية ياسمين، دور الرقمنة في تفعيل عمليات الإدارة الجبائية، مذكرة مكمل لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف . ميلة .، 2023/2024.

17. بن شيهب وسام، تقييم جودة الخدمات الإدارية الجبائية من وجهة نظر المكلفين بالضريبة، مذكرة مكمل لنيل شهادة الماستر، كلية علوم الأقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف . ميلة، 2023/2024.

18. رمايضية روميصة، راجدي دليلة، دور الجامعة في ترسيخ ثقافة المقاولاتية لدى الطالب الجامعي، مذكرة مكمل لنيل شهادة الماستر، تخصص علم الاجتماع وتنظيم العمل، كلية علوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قالمة، 2021/2022.

19. رويح يعقوب، آليات تحصيل الضرائب في ظل الاصلاحات الجبائية الجديدة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة القاصدي مرباح . ورقلة، 2012/2013.

20. زاقي درين، النظام القانوني للمنازعة الضريبية، مذكرة تخرج ضمن مقتضيات نيل شهادة الماجستير في اطار مدرسة الدكتوراه، جامعة الجزائر 1 بن يوسف بن خدة، كلية الحقوق فرع الاغواط، تخصص الدولة والمؤسسات العمومية، 2016/2017.

21. ضالع أنس، الحاج علي ياسين، دور اجراءات التحصيل الضريبي في الحد من الغش والتهرب الضريبي، مذكرة نيل شهادة الماستر، العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص محاسبة وجباية، جامعة بلحاج بوشعيب عين تيموشنت.

22. لمذك مسعودة، بن عنتر سمية، أثر الإدارة الإلكترونية على التحصيل الجبائي في الجزائر، مذكر لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية المؤسسة، جامعة أحمد دراية أدرار، 2021/2022.

23. لمذك مسعودة، بن عنتر نسيم، أثر الإدارة الإلكترونية على التحصيل الجبائي في الجزائر، مذكرة نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية عامة، جامعة أحمد دراية أدرار.

24. نبيل عكنوش، "المكتبة الرقمية بالجامعات الجزائرية: تصميمها وإنشائها". مذكرة غير منشورة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم المكتبات، (قسنطينة: جامعة منتوري، كلية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية، 2010.

iv. مجلات

25. بارش عيسى، بليمان يمين، التحصيل الجبائي مخبر المجتمع والتطور القانوني والسياسة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، الجزائر "التحصيل الجبائي في الجزائر" مجلة العلوم الانسانية، المجلد 32، العدد 3، ديسمبر 2021.

26. بشرى عبد العزيز العبيدي، مدى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية وأثرها في درجة تطبيقها دراسة استطلاعية في شركة الزوراء العامة، لمنصورة، جامعة المنصور، العراق، العدد 22، 2014.

27. بلول فهيمة، منازعات التحصيل الضريبي واشكالية الموازنة بين حقوق الخزينة العمومية وحقوق المكلف بالضريبة، مجلة القانون، المجتمع و السلطة، المجلد 12، العدد 02، 2022.

28. بن يوسف سمير، إصلاح النظام الجبائي في الجزائر بين متطلبات التحديث ورهانات الرقمنة، مجلة الاقتصاد والتنمية، جامعة الجزائر، 2019.

29. حميدوش علي، بوزيدة حميد، إقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة" المتطلبات والعوائد "تجارب دولية "دروس وعبر"، المجلة العلمية المستقبل الإقتصادي، العدد 01، جامعة المدية، الجزائر، 2020.

30. خروبي هني، جيلالي عياد غلام الله، إشكالية التحصيل الضريبي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، رقم المجلد 13، العدد 2.
31. ربحي مصطفى عليان، الإدلة الإلكترونية: (متطلباتها ومشكلاتها من وجهة نظر المتخصصين في الإدارة العامة وإدارة الأعمال ونظم المعلومات الإدارية في جامعة بقاء التقليدية . الاردن .)، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، المجلد (17) ، العدد (02) ، عمان، الأردن، نوفمبر.
32. رسالة المديرية العامة للضرائب، عصرنة الإدارة الجبائية محور إستراتيجي لوزارة المالية، المديرية العامة للضرائب، العدد 20 ، 2018.
33. علي شاكر، دور نظام الدفع والتحصيل الإلكتروني للضرائب في تطوير إجراءات التحاسب الضريبي، دراسة تحليلية في الهيئة العامة للضرائب فرع الديوانية، مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية، جامعة القادسية، العراق، المجلد 7، العدد 4، 2017.
34. عيسى سماعين، جباية ومحاسبة المؤسسة تقنيات جبائية ومحاسبية، منشورات الصفحات الزرقاء العالمية، الجزائر، 2022.
35. قرار مجلس الدولة، ملف رقم 005543، الصادر بتاريخ 2002/10/15، مجلة مجلس الدولة، العدد 03، 2003.
36. قناص علي، زين يونس، التصريحات الجبائية الإلكترونية وأثرها في زيادة الحصيلة الجبائية في ظل عصرنة الإدارة الجبائية، مجلة المقر يزي للدراسات الاقتصادية و المالية، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، الجزائر، المجلد 5، العدد 2، 2021.
37. كميلية بوكرة، انعكاسات الرقمنة على التحصيل الضريبي في الجزائر 2006-2022، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي -الجزائر، المجلد 19 ، العدد 31، السنة 2023.
38. محمد أمين كويدي، سامية بوضياف، دور المنازعات الجبائية في حل الخلاف بين المكلف والادارة الضريبية، مجلة دراسات جبائية، المجلد 08، العدد 2، 2019.
39. محمد بن أع راب، "تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، إشكالية التخلص من التسيير التقليدي"، (مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19 ، ديسمبر 2014 .
40. منى ادلي، الدعوى الضريبية في سوريا، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، المجلد 27، العدد 03، 2011.

v. مطبوعات

41. حميد بوزيدة، التقنيات الجبائية مع تمارين محلولة، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالثة، الجزائر، 2017.
42. الدكتور قاشي يوسف، محاضرات في مقياس المنازعات الجبائية، مطبوعة مقدمة السنة أولى ماستر، تخصص محاسبة وتدقيق، جامعة ألكلي محند أولحاج البويرة، 2015/2014.
43. الزين راضية، محاضرات في المنازعات الجبائية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، 2019.
44. سوزي عدلي ناشد، (المالية العامة. الإيرادات العامة. الميزانية العامة)، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 2006.
45. عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية، مذكرة ماجستير في-
46. العلوم السياسية والعلاقات الدولية كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/2009.
47. علي زعدود، المالية العامة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2006.
48. فريجة حسين، اجراءات المنازعات الضريبية في الجزائر، دار العلوم، طبعة 2008، 07.
49. قاشي يوسف، محاضرات في مقياس المنازعات الجبائية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة اكني محند أولحاج، 2015/2014.
50. نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط عربية، عمان 2009.

vi. ملتقيات و مؤتمرات ومحاضرات

51. اكلي نعيمة، فعالية الرقابة الجبائية في ظل نظام معلومات جبائي " ملتقى وطني حول الرقابة الجبائية في الجزائر، جامعة تيزي وزو الجزائر، 28 و 29 اكتوبر 2015، 17.
52. شعباني لطفي و اخرون، دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز عمل نظام الجبائي الجزائري "المؤتمر الدولي العلمي حول الإدارة الإلكترونية بين الواقع والحتمية، عمان الأردن، 7.6 نوفمبر 2017.
53. هوارى سعاد، أستاذ مساعد "أ"، دروس السداسي الثالث في " اساليب الإستبيان"، موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر، كلية علوم الأرض والجغرافيا والتهيئة العمرانية، جامعة الأخوة منتوري قسنطينة1، 2021/2020.

.vii قوانين ومراسيم

54. أنظر المادتين 145 146 من قانون الاجراءات الجبائية لسنة 2024.

55. المادة 153 من قانون الاجراءات الجبائية محين بالقانون (22.23) المؤرخ في 14 / 12 / 2023 المتضمن قانون المالية لسنة 2024.

56. المادة 74 فقرة 01 من قانون الاجراءات الجبائية لسنة 2024.

57. المادة 835 من قانون الاجراءات المدنية والادارية.

.viii مواقع إلكترونية

58. <https://www.mfdgi.gov.dz/portailpublic/>

59. <https://www.mfdgi.gov.dz>

60. <https://mfdgi.gov.dz/moussahamaticar/>

الملاحق

الملاحق:

الملحق 01: الاستبيان

استبيان خاص لمذكرة ماستر بعنوان:

دور تطبيق نظام التسيير الجبائي (SGF) في تسهيل عملية التحصيل الضريبي

السيدات والسادة الكرام تحية طيبة وبعد

في اطار التحضير لإنجاز الدراسة الميدانية المتعلقة باستكمال اعداد مذكرة شهادة الماستر، تحت موضوع: " دور تطبيق نظام التسيير الجبائي في تسهيل عملية التحصيل الضريبي (SGF) " ولأن آراءكم وانطباعاتكم ذات أهمية بالغة في اثراء هذه الدراسة، يسعدني ان اقدم اليكم مجموعة من الأسئلة المتضمنة في هذه الإستبانة المصممة لأهداف البحث العلمي، راجيا منكم التكرم بالإجابة عليها بدقة وموضوعية، مع العلم ان اجابتم ستحضى بالعناية والاهتمام والسرية التامة.

اقدر وأثمن مساهمتكم في انجاز هذا العمل وأشكركم مسبقا على تعاونكم.

الطلبة:

بوناموس اسماء

مصلحة نسرين

وضع الإشارة x أمام الإجابة المناسبة

المحور الأول: المعلومات الشخصية:

1/ الجنس

ذكر () انثى ()

2/ الفئة العمرية

أقل من 25 سنة () 25 - 35 سنة () 36 - 45 سنة () أكثر من 45 سنة ()

3/ المستوى التعليمي:

ثانوي () جامعي () دراسات عليا ()

4/ الرتبة

مراقب جبائي () مفتش () مفتش رئيسي () مفتش مركزي () عون معاينة ()

رتبة اخرى.....

المحور الثاني: متطلبات تطبيق نظام التسيير الجبائي

1/ هل تمتلك القبضة أجهزة ومعدات متطورة وملائمة لتطبيق نظام التسيير الجبائي؟

نعم () لا ()

2/ هل توفر القبضة التقنيات اللازمة لتحسين خدمات نظام التسيير الجبائي؟

نعم () لا ()

3/ هل تهتم القبضة بتكوين الموظفين على طرق استعمال الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد البيانات للعمل بشكل سليم؟

نعم () لا ()

المحور الثالث: فعالية التحصيل الضريبي في الجزائر

1/ هل يساهم نظام التسيير الجبائي في تسهيل عملية التحصيل الضريبي؟

نعم () لا ()

2/ هل ساهم نظام التسيير الجبائي الحالي في تقليل التهرب الضريبي؟

نعم () لا ()

3/ هل ترى أن نظام التسيير الجبائي يساعد في تحسين العلاقة بين الإدارة الضريبية والمكلفين بالضريبة؟

نعم () لا ()

المحور الرابع: تأثير النظام التسيير الجبائي على عملية التحصيل الضريبي

1/ ماهي أهم مزايا النظام تسيير الجبائي في نظرك؟ (يمكن الاختيار أكثر من إجابة)

تقليل الأخطاء المحاسبية () تسريع عمليات التحصيل () زيادة الشفافية () تبسيط الإجراءات الضريبية () تسهيل تتبع العمليات المالية ()

مزايا أخرى:

.....

.....

2/ هل ترى أن تطبيق النظام الإلكتروني قد ساهم في تقليل من التهرب الضريبي؟

نعم () لا () إلى حد ما ()

3/ هل تعتقد أن التحصيل الضريبي أصبح أكثر فاعلية بعد تطبيق نظام التسيير الجبائي
نعم () لا () الى حد ما ()

المحور الخامس: النقد المعرفي لنظام التسيير الجبائي

1/ هل تمارس عملك بتطبيق نظام التسيير الجبائي؟
نعم () لا () الى حد ما ()

2/ اذا كانت اجابتك بنعم كيف تقيم تطبيقك له

ضعيفة () متوسطة () جيدة () ممتازة ()

3/ هل تعتقد أن رقمنة النظام الجبائي بالكامل ستؤدي الى التقليل من الفساد الاداري؟
نعم () لا () الى حد ما ()

4/ هل ساهم نظام التسيير الجبائي في تبسيط اجراءات التصريح والدفع للمكلفين بالضريبة؟
نعم () لا () الى حد ما ()

5/ هل نظام التسيير الجبائي يساهم في تسهيل معالجة طلبات المكلفين بالضريبة
نعم. () لا () الى حد ما ()

6/ كيف تقيم نظام التسيير الجبائي في معالجة طلبات المكلفين بالضريبة؟
سريع () سريع جدا () متوسط السرعة () بطيء ()

7/ هل التأخر في عصرنة جميع هياكل الادارة الجبائية قد ساهم في اعاقه مشروع النظام الالكتروني "
جبائتك" و " مساهمتك "؟

نعم () لا ()

اجابة اخرى.....

.....

8/ برأيك، هل منصة جبائتك ومساهمتك تعتبر فعالة في عملية التحصيل الضريبي؟
نعم () لا () الى حد ما ()

المحور السادس: مدى تطبيق نظام التسيير الجبائي على مستوى مصلحة الإستقبال؟

1/ هل تطبيق نظام التسيير الجبائي قد حسن من عملية استقبال المكلفين بالضريبة؟

نعم () لا () الى حد ما. ()

2/ هل نظام التسيير الجبائي قد ساهم في تقليل الوقت اللازم للاستقبال المكلفين؟

نعم () لا () الى حد ما ()

3/ هل نظام التسيير الجبائي حسن من جودة الخدمة المقدمة للمكلفين؟

نعم () لا () الى حد ما ()

المحور السابع: مصلحة تسيير الملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة

1/ هل التطبيق نظام التسيير الجبائي قد حسن من عملية تسيير الملفات الجبائية للمكلفين؟

نعم () الى حد ما () لا ()

أخرى.....

.....

2/ هل التطبيق قد ساهم في تقليل الوقت اللازم لتقليل الملفات؟

نعم () الى حد ما () لا ()

أخرى.....

.....

3/ هل التطبيق حسن من دقة المعلومات المخزنة في الملفات الجبائية؟

نعم () الى حد ما () لا ()

4/ هل ساهم النظام في تحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة داخل المركز الضريبي؟

نعم () الى حد ما () لا ()

أخرى.....

المحور الثامن: التحديات والعقبات التي تواجه نظام التسيير الجبائي

1/ ماهي ابرز الصعوبات التي تواجه تطبيق نظام التسيير الجبائي؟

ضعف التكوين والتدريب () نقص البنية التحتية التكنولوجية () مقاومة التغيير من قبل بعض الأطراف ()

() مشاكل تقنية في النظام () أخرى:

2/ هل تعتقد أن هناك حاجة لتطوير النظام الحالي ليكون أكثر فاعلية؟

نعم () لا () لا أدري ()

أخرى.....

3/ هل تواجه صعوبات في استخدام الأدوات التقنية المرتبطة بالنظام الجبائي؟

نعم () لا () أحيانا ()

المحور التاسع: مقترحات التحسين في نظام التسيير الجبائي

1/ ماهي اهم المقترحات التي تقترحها لتحسين نظام التسيير الجبائي؟

زيادة التدريب للموظفين ()

تبسيط الإجراءات الضريبية ()

تحسين الأدوات التقنية ()

أخرى (حدد).....

2/ ماهي الاقتراحات التي تراها ضرورية لتحسين أداء نظام التسيير الجبائي؟

•

•

المحور العاشر: تقييم عام

1/ بشكل عام، كيف تقيم نظام التسيير الجبائي الحالي؟

ممتاز ()

جيد ()

متوسط ()

ضعيف ()

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	13	46,4	46,4	46,4
	أنثى	15	53,6	53,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

		العمر			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 25 - 35	1	3,6	3,6	3,6
	36 - 45	14	50,0	50,0	53,6
	أكثر من 45 سنة	13	46,4	46,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

		المستوى_العلمي			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	8	28,6	28,6	28,6
	جامعي	18	64,3	64,3	92,9
	دراسات عليا	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

		الرتبة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مراقب جبالي	3	10,7	10,7	10,7
	مفتش	6	21,4	21,4	32,1
	مفتش رئيسي	11	39,3	39,3	71,4
	مفتش مركزي	2	7,1	7,1	78,6
	عون معاينة	3	10,7	10,7	89,3
	رتبة أخرى	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

هل تمتلك القباضة أجهزة ومعدات متطورة وملانة لتطبيق نظام التسيير الجبائي؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	9	32,1	32,1	32,1
	لا	19	67,9	67,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

هل توفر القباضة التقنيات اللازمة لتحسين خدمات نظام التسيير الجبائي؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	13	46,4	46,4	46,4
	لا	15	53,6	53,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

هل تهتم القباضة بتكوين الموظفين على طرق استعمال الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد البيانات للعمل بشكل سليم؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	17	60,7	60,7	60,7
	لا	11	39,3	39,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

هل يساهم نظام التسيير الجبائي في تسهيل عملية التحصيل الضريبي؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	25	89,3	89,3	89,3
	لا	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

هل ساهم نظام التسيير الجبائي الحالي في التقليل التهرب الضريبي؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	25	89,3	89,3	89,3
	لا	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

هل ترى أن نظام التسيير الجبائي يساعد في تحسين العلاقة بين الادارة الضريبية والمكلفين بالضريبة؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	24	85,7	85,7	85,7
	لا	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

ما هي أهم مزايا النظام تسيير الجبائي في نظرك؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تقليل الأخطاء المحاسبية	9	32,1	32,1	32,1
	تسريع عمليات التحصيل	9	32,1	32,1	64,3
	زيادة الشفافية	5	17,9	17,9	82,1
	تبسيط الاجراءات الضريبية	4	14,3	14,3	96,4
	تسهيل تنبع العمليات المالية	1	3,6	3,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

هل ترى أن تطبيق النظام الالكتروني قد ساهم في تقليل من التهرب الضريبي؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	9	32,1	32,1	32,1
	لا	4	14,3	14,3	46,4
	إلى حد ما	15	53,6	53,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

هل تعتقد أن التحصيل الضريبي أصبح أكثر فاعلية بعد تطبيق نظام التسيير الجبائي؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	10	35,7	35,7	35,7
	لا	2	7,1	7,1	42,9
	إلى حد ما	16	57,1	57,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

هل تمارس عملك بتطبيق نظام التسيير الجبائي؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	12	42,9	42,9	42,9
	لا	2	7,1	7,1	50,0
	إلى حد ما	14	50,0	50,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

إذا كانت اجابتك بنعم كيف تقيم تطبيقك له؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	5	17,9	17,9	17,9
	متوسطة	16	57,1	57,1	75,0
	جيدة	7	25,0	25,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

هل تعتقد أن رقمنة النظام الجبائي بالكامل ستؤدي الى التقليل من الفساد الاداري؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	21	75,0	75,0	75,0
	لا	1	3,6	3,6	78,6
	إلى حد ما	6	21,4	21,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

هل ساهم نظام التسيير الجبائي في تبسيط إجراءات التصريح والدفع للمكلفين بالضريبة؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	16	57,1	57,1	57,1
	لا	2	7,1	7,1	64,3
	إلى حد ما	10	35,7	35,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

هل نظام التسيير الجبائي يساهم في تسهيل معالجة طلبات المكلفين بالضريبة؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	18	64,3	64,3	64,3
	لا	3	10,7	10,7	75,0
	إلى حد ما	7	25,0	25,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

كيف تقيم نظام التسيير الجبائي في معالجة طلبات المكلفين بالضريبة؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سريع	12	42,9	42,9	42,9
	سريع جدا	3	10,7	10,7	53,6
	متوسط السرعة/سريع جدا	10	35,7	35,7	89,3
	بطيء	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

هل التأخر في عصرنة جميع هياكل الإدارة الجبائية قد ساهم في إعاقة مشروع النظام الإلكتروني "جبايتك" و "مساهمتك"؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	27	96,4	96,4	96,4
	لا	1	3,6	3,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

برأيك، هل منصة جبايتك ومساهماتك تعتبر فعالة في عملية التحصيل الضريبي؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	10	35,7	35,7	35,7
	لا	2	7,1	7,1	42,9
	إلى حد ما	16	57,1	57,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

هل تطبيق نظام التسيير الجباي قد حسن من عملية استقبال المكلفين بالضريبة؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	11	39,3	39,3	39,3
	لا	3	10,7	10,7	50,0
	إلى حد ما	14	50,0	50,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

هل نظام التسيير الجباي قد ساهم في تقليل الوقت اللازم لاستقبال المكلفين؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	13	46,4	46,4	46,4
	لا	4	14,3	14,3	60,7
	إلى حد ما	11	39,3	39,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

هل نظام التسيير الجباي حسن من جودة الخدمة المقدمة للمكلفين؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	11	39,3	39,3	39,3
	لا	4	14,3	14,3	53,6
	إلى حد ما	13	46,4	46,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

هل التطبيق نظام التسيير الجبائي قد حسن من عملية تسيير الملفات الجبائية للمكلفين؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	11	39,3	39,3	39,3
	لا	2	7,1	7,1	46,4
	إلى حد ما	15	53,6	53,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

هل التطبيق قد ساهم في تقليل الوقت اللازم لتقليل الملفات؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	16	57,1	57,1	57,1
	لا	1	3,6	3,6	60,7
	إلى حد ما	11	39,3	39,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

هل التطبيق حسن من دقة المعلومات المخزنة في الملفات الجبائية؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	17	60,7	60,7	60,7
	لا	3	10,7	10,7	71,4
	إلى حد ما	8	28,6	28,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

هل ساهم النظام في تحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة داخل المركز الضريبي؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	9	32,1	32,1	32,1
	لا	3	10,7	10,7	42,9
	إلى حد ما	16	57,1	57,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

ماهي ابرز الصعوبات التي تواجه تطبيق نظام التسيير الجبائي؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ضعف التكوين والتدريب	13	46,4	46,4	46,4
	نقص البنية التحتية التكنولوجية	11	39,3	39,3	85,7
	الأطراف	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

هل تعتقد أن هناك حاجة لتطوير النظام الحالي ليكون أكثر فاعلية؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	22	78,6	78,6	78,6
	لا	1	3,6	3,6	82,1
	لا أدري	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

هل تواجه صعوبات في استخدام الأدوات التقنية المرتبطة بالنظام الجبائي؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	6	21,4	21,4	21,4
	لا	1	3,6	3,6	25,0
	أحيانا	21	75,0	75,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

ماهي اهم المقترحات التي تقترحها لتحسين نظام التسيير الجبائي؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	زيادة التدريب للموظفين	15	53,6	53,6	53,6
	تبسيط الإجراءات الضريبية	6	21,4	21,4	75,0
	تحسين الأدوات التقنية	7	25,0	25,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

بشكل عام، كيف تقيم نظام التسيير الجبائي الحالي؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جيد	14	50,0	50,0	50,0
	متوسط	12	42,9	42,9	92,9
	ضعيف	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	