جامعة يحي فارس بالمديــة

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم الإقتصادية

رقمنة الإدارة الضريبية وأثرها على الأداء الضريبي في الجزائر

-دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية المدية-

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

تخصص:إقتصاد نقدي وبنكي

إعداد الطالبة:

❖ مزياني جميلة

إشراف الأستاذة:

موزاوي عائشة

السنة الجامعية: 2024/2023

جامعة يحي فارس بالمديــة

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم الإقتصادية

رقمنة الإدارة الضريبية وأثرها على الأداء الضريبي في الجزائر

-دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية المدية-

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

تخصص:اقتصاد نقدي

إعداد الطالبة:

❖ مزياني جميلة

إشراف الأستاذة:

موزاوي عائشة

اللقب و الاسم	الجامعة	الصفة
الأستاذة الدكتور:حميدي كلثوم	جامعة المدية	رئيسا
الأستاذة الدكتور:موزاوي عائشة	جامعة المدية	مشرفا و مقررا
الأستاذة الدكتور:روبحي فيسه عمر	جامعة المدية	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2024/2023


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين، نشكر الله عز وجل الذي أعانني على إتمام هذه الدراسة، ثم جزيل الشكر للأستاذة الفاضلة **موزاوي عائشة** على قبولها الإشراف على هذه المذكرة وعلى مجهوداتها وتوجيهاتها العلمية القيمة ،كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية على الدعم والتشجيع ، كم لا أنسى خالص التقدير والامتنان إلى موظفي مديرية الضرائب بولاية المدية على ما قدموه لي من معلومات قيمة. وفي الختام أسأل الله العلي العظيم أن يكون هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن يوفقنا جميعاً لما يحب ويرضى، فما كان من توفيق فمن الله، وما كان من خطأ أو زلل أو نسيان فمن نفسي ومن الشيطان.



إهداء

الحمد والشكر للمولى عز وجل

على نعمه وتوفيقه في إعداد هذا

العمل المتواضع

أهدي ثمرته إلى أمي و أبي

إلى زوجي الكريم وكل الأهل والأصدقاء

ورفقاء الدرب التعليمي، كل من ساهم من قريب أو من بعيد

في إنجاز هذا العمل

جميلة



المستخلص:

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على رقمنة الإدارة الضريبية وأهميتها، ومدى تأثيرها على الأداء الضريبي، من خلال الرفع من مستوى الخدمات التي تقدمها إدارة الضرائب من جهة، وتحقيق الامتثال الطوعي للمكلفين أيضا، وبالتالي الحد من ظاهرتي التهرب والغش الضريبي والرفع من نسبة التحصيل الضريبي، باعتبار الضرائب أهم الموارد المالية للخزينة العمومية، وهذا بالاعتماد على نظام ضريبي مرقمن يواكب التكنولوجيات المعلوماتية ويساهم في الفعالية وتحقيق الأهداف المسطرة.

وقد اعتمدنا في الجانب التطبيقي على دراسة عينة من موظفي مديرية الضرائب بالمدية.متبعين المنهج التحليلي في جمع البيانات والمعطيات المرتبطة بالموضوع ، مستخدمين في ذلك استمارة الاستبيان، وتوصلنا في نهاية الدراسة إلى أن رقمنة الإدارة الضريبة تساهم بشكل فعال في الرفع من مستوى الأداء الضريبي.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الإدارة الضريبية، ، الأداء الضريبي، التحصيل الضريبي، التهرب الضريبي

Abstract:

Through this study, we aim to identify the digitization of tax administration, its importance, and the extent of its impact on tax performance, by raising the level of services provided by the tax administration on the one hand, and achieving voluntary compliance for taxpayers as well, thus reducing the phenomena of tax evasion and fraud and raising the rate of tax collection. Considering that taxes are the most important financial resources for the public treasury, this is based on a system a digitized tax system that keeps pace with information technologies and contributes to effectiveness and achieving set goals.

In the applied aspect, we relied on studying a sample of employees of the Tax Directorate in the Médéa. We follow the analytical approach in collecting data and data related to the topic, using a form
Questionnaire.

At the end of the study, we concluded that the digitization of tax administration effectively contributes to raising the level of tax administration tax performance.

Keywords: digitization, tax administration, tax performance, tax collection, evasion Tax

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
الشكر والعرفان	
الإهداء	
المستخلص	
فهرس المحتويات	**II**
قائمة الجداول	**V**
قائمة الأشكال	**VI**
قائمة الملاحق	**VIII**
مقدمة	أ
الفصل الأول: **رقمنة الإدارة الضريبية**	
مقدمة الفصل	**2**
المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الرقمنة	**3**
المطلب الأول:نشأة الرقمنة وتطورها	**3**
المطلب الثاني: تعريف رقمنة الإدارة الضريبية وخصائصها	**6**
المطلب الثالث:متطلبات الرقمنة وأهدافها	**8**
المبحث الثاني:مفاهيم أساسية حول رقمنة الإدارة الضريبية	**14**
المطلب الأول:تعريف الإدارة الضريبية وأقسامها	**15**

المطلب الثاني:تعريف رقمنة الإدارة الضريبية وخصائصها	**18**
المطلب الثالث:أهداف رقمنة الإدارة الضريبية	**20**
خلاصة الفصل	**27**
الفصل الثاني: **الأداء الضريبي**	
مقدمة الفصل	**29**
المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الأداء الضريبي	**30**
المطلب الأول: ماهية الأداء	**30**
المطلب الثاني: مفهوم الأداء الضريبي	**34**
المبحث الثاني: تقييم وقياس الأداء الضريبي.	**35**
المطلب الأول: ماهية تقييم الأداء	**35**
المطلب الثاني: مؤشرات أداة التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية TADAT	**37**
المطلب الثالث: مؤشرات تحسين فعالية الإدارة الضريبي	**41**
خلاصة الفصل	**44**
الفصل الثالث: **الدراسة التطبيقية لأثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الضريبي بمديرية الضرائب لولاية المدية**	
مقدمة الفصل	**46**
المبحث الأول: التنظيم الهيكلي لمصالح الضرائب بولاية المدية	**47**
المطلب الأول: التنظيم الهيكلي لمديرية الضرائب لولاية المدية	**47**

المطلب الثاني: التنظيم الهيكلي لمركز الضرائب(CDI) والمركز الجواري للضرائب (CPI) لولاية المدية	**55**
المبحث الثاني :واقع رقمنة الإدارة الضريبية بولاية المدية	**64**
المطلب الأول: الخدمات الرقمية المقدمة للمكلفين بالضرائب	**64**
المطلب الثاني: نظام تسيير الملفات الجبائية (SGF)	**75**
المبحث الثالث: تقديم الدراسة الميدانية لمديرية الضرائب لولاية المدية	**76**
المطلب الأول: الأداة والمنهجية المتبعة في الدراسة التطبيقية	**77**
المطلب الثاني: التحليل الإحصائي الوصفي للاستبيان	**80**
المطلب الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	**95**
خلاصة الفصل	**99**
خاتمة	**101**
قائمة المصادر والمراجع	**105**
الملاحق	**110**

قائمة الجداول والأشكال:

1- قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(3-01)	الإحصائيات الخاصة بمجموع استمارات الاستبيان	77
(3-02)	تقسيم المحاور	78
(3-03)	توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي	79
(3-04)	تحديد الاتجاه حسب المتوسط المرجح	80
(3-05)	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	81
(3-06)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	81
(3-07)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	82
(3-08)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي	83
(3-09)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	84
(3-10)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	86
(3-11)	معاملات الارتباط بيرسون بين درجات عبارات المحور الأول	87
(3-12)	معاملات الارتباط بيرسون بين درجات عبارات المحور الثاني	88
(3-13)	معاملات الارتباط بيرسون بين درجات عبارات المحور الثالث	89
(3-14)	قيم معامل ثبات ألفا كرونباخ لكل بعد وللاستبيان ككل	90
(3-15)	استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات المحور الأول	91

(16-3)	استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات المحور الثاني	92
(17-3)	استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات المحور الثالث	94
(18-3)	نتائج اختبار "T" لمحور الإدارة الإلكترونية	96
(19-3)	نتائج اختبار "T" لمحور نوعية الخدمة المقدمة	97
(20-3)	نتائج اختبار "T" لمحور فعالية الأداء الضريبي	98

2- قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(1-1)	شعار شركة (SATIM)	23
(2-1)	البطاقة الذهبية والبطاقة البنكية	25
(3-3)	الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب-المدية.	50
(4-3)	الهيكل التنظيمي الخاص بالمفتشية	52
(5-3)	الهيكل التنظيمي الخاص بالقباضة	54
(6-3)	الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب-المدية	59
(7-3)	الهيكل التنظيمي للمركز الجواري للضرائب	63
(8-3)	شعار بوابة جبايتك	68
(9-3)	شعار بوابة مساهمتك	72
(10-3)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	82

(3-11)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	**83**
(3-12)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي	**84**
(3-13)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	**85**
(3-14)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	**86**

قائمة الملاحق:

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	استمارة طلب رقم التعريف الجبائي (NIF) شخص معنوي مقر	110
02	استمارة طلب الاكتتاب "جبايتك"	111
03	استمارة طلب الاكتتاب"مساهمتك"	112
04	قائمة المحكمين للاستبيان	113
05	طلب الإجابة على أسئلة الاستبيان	114
06	المعلومات الشخصية	115
07	محاور الاستبيان	116
08	مخرجات برنامج SPSS	118

مقدمة

مقدمة:

لقد فرضت الثورة المعلوماتية التكنولوجية الحديثة على العالم بأسره تطورًا متسارعًا في جميع المجالات، حيث تغيرت أنماط التعامل على كل المستويات، و فتحت أفاقًا واسعة لتغيير هذه الأنماط على مستوى مختلف القطاعات والإدارات العمومية منها والخاصة، وذلك عن طريق تبني الأساليب الحديثة في التسيير والتواصل بين كل الأطراف أو بمعنى آخر رقمنة الإدارة.

إن رقمنة الإدارة في مختلف دول العالم يؤثر تأثيرًا بالغًا في مستوى فعالية وكفاءة الأداء الإداري، وفي الجزائر بذلت الدولة مجهودات كبيرة، محاولة الوصول إلى التحول للإدارة الإلكترونية في كل المجالات، بهدف تحسين الخدمة العمومية من جهة، وتسهيل عملية تسيير المرافق العمومية من جهة أخرى، ومن بين هذه القطاعات قطاع الضرائب، الذي يحاول أيضا القائمون عليه مواكبة هذه التقنيات التكنولوجية الحديثة للرفع من فعالية وكفاءة الأداء الضريبي باعتباره الوسيلة أو العنصر الأهم في تحقيق الأهداف المسطرة من طرف إدارة الضرائب.

لقد حققت المديرية العامة للضرائب، باعتبارها فاعلا أساسيا في قطاع المالية عدة خطوات في إطار رقمنة الإدارة الضريبية، وذلك من خلال رقمنة العديد من العمليات والتشغيل الآلي لجزء لا بأس به من الإجراءات ذات الصلة بفرض الضرائب، وتحصيلها وكذا رقابتها، وإن كانت لا تلبي المطلوب بنسبة كبيرة.

وفي هذا الإطار، استحدثت المديرية العامة للضرائب قنوات اتصال إلكترونية مع المكلفين، تتمثل أساسا في الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب، والبوابتين الإلكترونيتين "جبايتك"و"مساهمتك" وتوفير خدمة الدفع الإلكتروني على مستوى شبابيك التحصيل لإدارة الضرائب، ونظامي الترقيم التعريفي الجبائي (NIF) ونظام التسيير الجبائي (SGF)، الذين سبقا كل هذه الإجراءات، وهذا ما لمسناه بمصالح مديرية الضرائب بالمدية، من خلال الدراسة التطبيقية، حيث تهدف من خلال توفير هذه الخدمات إلى تحسين مستوى الأداء الضريبي.

الإشكالية: مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

- ما مدى مساهمة تطبيق رقمنة الإدارة الضريبية في الرفع من مستوى الأداء الضريبي مديرية الضرائب لولاية المدية خصوصًا؟

الأسئلة الفرعية:

1- ماهي العوائق التي تواجهها مديرية الضرائب لولاية المدية في تطبيق الرقمنة على مستوى مصالحها ؟

2- كيف تؤثر الرقمنة على سرعة الاستجابة لطلبات المكلفين بالضريبة ؟

3- كيف يؤثر اعتماد الرقمنة في مديرية الضرائب لولاية المدية على فعالية الأداء الضريبي؟

الفرضيات: كإجابة مبدئية على هذه الأسئلة نقترح الفرضيات التالية:

- مديرية الضرائب لولاية المدية لا تطبق الرقمنة على مستوى مصالحها
- تساهم الرقمنة في الرفع من مستوى الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة بمديرية الضرائب لولاية المدية
- اعتماد الرقمنة بمديرية الضرائب لولاية المدية يؤدى إلى تحسين فعالية الأداء الضريبي بالمديرية

أهمية الدراسة: يكتسي موضوع رقمنة الإدارة الضريبية وعلاقته بالأداء الضريبي أهمية بالغة تتمثل في:

- الدور الذي تلعبه الضرائب في الاقتصاد الوطني، باعتبارها أهم مصادر تمويل الإيرادات في ميزانية الدولة تجعل منه قطاعًا ذو أولوية في مجال الرقمنة.
- فهم فعالية الرقمنة: يمكن أن يساعدنا البحث في فهم التأثير الإيجابي للرقمنة على الأداء الضريبي، الذي هو أحد أسس تحقيق الأهداف المسطرة من طرف إدارة الضرائب.
- حداثة الموضوع، كونه يربط بين متغيرات ذات أهمية بالغة، بالنظر إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق للإدارة الإلكترونية في قطاع الضرائب بالجزائر.

أهداف الدراسة: نهدف من خلال دراستنا هذه إلى:

- إبراز مكانة البرامج التكنولوجية في الإدارة الضريبية، خاصة في ظل الإنتشار الكبير الذي تعرفه الرقمنة على جميع الأصعدة الاقتصادية المالية والإدارية.

- تقييم مدى تأثير هذه البرامج على العلاقة بين إدارة الضرائب والمكلفين بالضريبة وهذا من خلال التأثير على سلوك كل من موظفي الإدارة الضريبية والمكلفين بالضريبة.
- التأكد من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة إدارة الضرائب وتأثيرها على الأداء الضريبي

مبررات الدراسة:

تتمثل مبررات اختيار موضوع البحث، في أسباب ذاتية وأخرى موضوعية، يمكن سردها فيما يلي:

*** الأسباب الذاتية:**

- ميول شخصي للموضوع، والرغبة في دراسته والتعرف على حيثياته كونه حديث الساعة.
- وعينا بأهمية الموضوع، خاصة في ظل المجهودات الحثيثة للدولة في هذا المجال كونه أحد التحديات التي تواجه الجزائر حاليا نظرا لمزاياه المتعلقة أساسا باقتصاد الجهد والوقت والمال.

*** الأسباب الموضوعية:**

- الاهتمام المتزايد بالبحوث حول التكنولوجيات المعلومات والاتصال، والتي مست كل الجوانب، وحاجة كل القطاعات بما في ذلك قطاع الضرائب إلى الرقمنة.
- محاوله الوقوف على مدى تطبيق تكنولوجيات المعلومات والاتصال بمديريه الضرائب لولاية المدية.
- الأهمية البالغة للرقمنة في الرفع من مستوى الأداء الضريبي.

الدراسات السابقة:

حسب إطلاعنا وفي حدود ما توفر لدينا من معلومات ومراجع حول موضوع البحث, اخترنا بعض الدراسات التي أنجزت، والتي تناولت الموضوع أو جانب منه، والمتعلقة برقمنة الإدارة الضريبية والأداء الضريبي، ونذكر منها مايلي:

1-**دراسة سهام لنصاري، نبيله مسعودي، 2020/ 2021** : بعنوان أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم عملية التحصيل، دراسة حالة المديرية الفرعية للتحصيل لولاية أدرار- الجزائر (2013 2018)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص مالية المؤسسة، أدرار الجزائر.

تستمد هذه الدراسة أهميتها من دور تقويم وقياس الأداء الضريبي في تحسين أداء إدارة الضرائب والحد من الغش والتهرب الضريبي والرفع من مردودية التحصيل الضريبي، من خلال الاعتماد على إحصائيات مؤشرات الأداء للتحصيل الضريبي لعينة الدراسة المقترحة خلال الفترة 2013 - 2018 وسمحت الدراسة بالوقوف على عديد النتائج من أهمها أن هناك علاقة طردية بين التسيير المستخدمة ومردودية التحصيل الضريبي.

والاختلاف بين دراستنا و هذه الدراسة يكمن في استعمالنا المتغير المستقل رقمنة الإدارة الضريبية وتبيان مدى أهمية ذلك، في حين لم تتطرق هذه الدراسة للرقمنة.

2- **دراسة مناصرية سميرة، زبيري جهيدة، 2021/ 2022:** بعنوان رقمنة الإدارة الجبائية وأثرها على التحصيل الجبائي، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهاده الماستر في العلوم التجارية، تخصص محاسبة وجباية معمقة، برج بوعريريج/ الجزائر.

هدفت هذه الدارسة إلى التعرف على رقمنة الإدارة الجبائية وأهميتها، ومدى مساهمتها في زيادة التحصيل الجبائي من عدمه، من خلال الحد من مختلف أشكال التهرب الضريبي باعتبار الضرائب أهم الموارد المالية للخزينة العمومية، وهذا بالاعتماد على نظام معلوماتي جبائي ناجح يساهم في تحسين الفعالية والشفافية ونوعية الخدمات المقدمة.وتم الاعتماد في الجانب التطبيقي على دراسة عينة من موظفي قطاع الضرائب متبعين المنهج التحليلي في جميع البيانات والمعلومات والمعطيات المرتبطة بموضوع الدراسة، حيث استخدمت استمارة الاستبيان ، وتم التوصل إلى أن رقمنة الإدارة الجبائية تساهم بشكل مباشر في رفع الإيرادات الضريبية عن طريق إدخال تكنولوجيات المعلومات والاتصال في النظام الضريبي.

ويبرز الفرق بين دراستنا و هذه الدراسة، في تطرقنا إلى الأداء الضريبي بكل عناصره بما فيها التحصيل الضريبي، أما هذه الدراسة فاقتصرت على مدى مساهمة الرقمنة في زيادة التحصيل الجبائي بصفة خاصة.

3-**دراسة فارس بن يدير وآخرون 2022:** بعنوان عصرنة الإدارة الضريبية وأثرها على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر – دراسة ميدانيه لعينه من الشركات البترولية (2020/ 2021) فارس بن يدير وآخرون 2022، مقال في مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية الجزائر.

هدفت دراستنا إلى تحديد أثر عصرنة الإدارة الضريبية بمختلف مكوناتها (إعادة تنظيم المصالح الضريبية استغلال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، الخدمات الضريبية) على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر، تم اتخاذ الشركات البترولية كمجتمع للدراسة حيث تم جمع المعطيات باستعمال الاستبيان ، وباستخدام الانحدار الخطي المتعدد لتحليل العلاقة بين المتغيرات توصلت الدراسة إلى ما يلي: الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر يتأثر بإعادة تنظيم الإدارة الضريبية، استغلال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، لا يؤثر على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة، الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة لا يتأثر بالخدمات الضريبية التي تقدمها المديرية العامة للضرائب، هناك تكامل بين مختلف جوانب عصرنة الإدارة الضريبية.

والاختلاف بين دراستنا و هذه الدراسة يكمن في تطرقنا إلى مختلف جوانب وعناصر الأداء الضريبي الذي يشمل متغير الامتثال الضريبي ومتغيرات أخرى كالتهرب والغش الضريبيين، التحصيل، الخدمات المقدمة للمكلفين...أما هذه الدراسة فاقتصرت على الامتثال الضريبي بصفة خاصة والمتغيرات التي تؤثر عليه.

4-دراسة باحماوي يعقوب، مومو نبيل، 2022/ 2023: بعنوان دور الرقمنة في الحد من ظاهرة الغش والتهرب الضريبي "دراسة ميدانية بالمديرية الولائية بالضرائب أدرار" ، مذكره تدخل ضمن متطلبات نيل شهاده الماستر في العلوم المالية والمحاسبة، تخصص تدقيق ومراقبة التسيير، أدرار – الجزائر.

حيث سعت هذه الدراسة الى إبراز دور الرقمنة في الحد من ظاهرة الغش والتهرب الضريبي، وإبراز ماهية الرقمنة كونها الشغل الشاغل حاليا ، ومن جهة أخرى نفس الشيء بالنسبة للغش والتهرب الضريبي كونهما ظاهرة متفشية بكثرة وتبعثر أوراق جميع الدول ، هذه المشكلة ، وقد تم إسقاط هذه الدراسة على المديرية الولائية للضرائب أدرار ، واستخدام المنهج الوصفي والتحليلي في هذه الدراسة ، واعتمدنا على برنامج الحزمة الاجتماعية في تحليل الاستبيان ، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الرقمنة

أصبحت متطلب رئيسي في مديرية الرقمنة من الواجب الوصول إليها ومحاربة ما يعيق إنشاءها ، فهي تحل أزمات كثيرة في هذه المؤسسة ولائيا ووطنيا ، فهي تساعد في المحافظة على موارد الخزينة .

والاختلاف بين دراستنا و هذه الدراسة، يكمن في تطرقنا إلى الأداء الضريبي بكل عناصره بما فيها التهرب والغش الضريبي أما هذه الدراسة فاقتصرت على التهرب والغش الضريبي.

4صعوبات الدراسة:

نظرا لحداثة موضوع الدراسة، وكونه أيضا مشروعا جديدا ركزت عليه الحكومة الجزائرية مؤخرا، بهدف رقمنة الإدارة الضريبية، والذي لا يزال قيد التجسيد بمديرية الضرائب لولاية المدية، واجهتنا بعض الصعوبات مثلت في:

- قلة المصالح الضريبية التي تعتمد على نظام الرقمنة.
- جل الإدارات الضريبية لا تزال عملية الرقمنة فيها في مراحلها الأولى.
- قلة الإحصائيات التي تتعلق بمدى تجسيد مشروع الرقمنة في الإدارة الضريبية.
- قلة وعي بعض الموظفين بأهمية الرقمنة

المنهج المتبع وأدوات الدراسة:

نظرا لطبيعة الدراسة، ومن اجل الإجابة على التساؤلات المطروحة في الإشكالية، والإلمام بكل جوانب الموضوع اعتمدنا: على المناهج التالية:

- **المنهج التاريخي:** وذلك من خلال السرد التاريخي لبعض العناصر (كالرقمنة....).

- **المنهج الوصفي:** باعتباره الأنسب لموضوع الدراسة، وذلك من خلال وصف كل المتغيرات، والمتمثلة في رقمنة في الإدارة الضريبية، والأداء الضريبي.

- **المنهج التحليلي:** في تحليل طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وذلك في الدراسة الميدانية، حيث استخدمنا أداة الاستبيان والتي تمثل التقنية المباشرة للتقصي العلمي إزاء المبحوثين، وهي تقنية تسمح بإيجاد العلاقة الرياضية بين متغيرات الدراسة، من خلال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية spss.

حدود الدراسة:

أجريت الدراسة بمديرية الضرائب لولاية المدية في أواخر ماي2024، قصد الوقوف على اثر رقمنة إدارة الضرائب على الأداء الضريبي وقد تمثلت عينة الدراسة في جزء من موظفي المديرية.

هيكل الدراسة: لإنجاز هذا البحث تم تقسيمه إلى ثلاثة فصول

الفصل الأول: خصص لرقمنه الاداره الضريبيه، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، تناولنا في المبحث الأول مفاهيم أساسية حول الرقمنة (المطلب الأول: نشأة الرقمنة وتطورها، المطلب الثاني: تعريف الرقمنة وأهميتها، المطلب الثالث: متطلبات الرقمنة وأهدافها). وتناولنا في المبحث الثاني مفاهيم أساسية حول رقمنه الاداره الضريبيه (المطلب الأول: تعريف الاداره الضريبيه وأقسامها، المطلب الثاني: تعريف رقمنة الإدارة الضريبية وخصائصها، المطلب الثالث: أهداف رقمنة الإدارة الضريبية)

الفصل الثاني: تضمن الأداء الضريبي، وقد تم تقسيمه كذلك إلى مبحثين: المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الأداء الضريبي (المطلب الأول: ماهية الأداء، المطلب الثاني: مفهوم الأداء الضريبي) أما المبحث الثاني: تقييم وقياس الأداء الضريبي (المطلب الأول:ماهية تقييم الأداء ،المطلب الثاني: مؤشرات أداة التقييم الشخصي للإدارة الضريبية TADAT، المطلب الثالث: مؤشرات تحسين فعالية الأداء الضريبية.

الفصل الثالث: تضمن الدراسة التطبيقية لأثر تطبيق ا على الأداء الضريبي (مديرية الضرائب لولاية المدية) وقد تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث: المبحث الأول تطرقنا فيه إلى التنظيم الهيكلي لمصالح الضرائب بولاية المدية (المطلب الأول: التنظيم الهيكلي لمديرية الضرائب بولاية المدية،المطلب الثاني: التنظيم الهيكلي لمركز الضرائب والمركز الجواري للضرائب بالمدية)، والمبحث الثاني خصص لواقع رقمنة الإدارة الضريبية بولاية المدية (المطلب الأول: الخدمات المقدمة للمكلفين بالضرائب ، المطلب الثاني: نظام تسيير الملفات الجبائية (SGF)،) وأخيرا المبحث الثالث الذي تطرقنا فيه إلى تقديم الدراسة الميدانية لمديرية الضرائب لولاية المدية (المطلب الأول: الأداة والمنهجية المتبعة في الدراسة التطبيقية، المطلب الثاني: التحليل الإحصائي الوصفي للاستبيان، المطلب الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج).

الفصل الأول:

رقمنة الإدارة الضريبية

تمهيد الفصل الأول:

من أجل مسايرة التطور الرقمي الحاصل في مجال المعاملات المالية والمصرفية، كان لزامًا على الجزائر مواكبة هذه التطورات، من خلال رقمنة كل القطاعات، وخاصة مرافقها العامة، ولما كانت إدارة الضرائب جزءًا لا يتجزأ من هذه المرافق العامة للدولة، وقطاعا حساسًا باعتباره عنصرًا فاعلاً في تنمية الاقتصاد الوطني، كان لابد من رقمنته هو الآخر، قصد الاستفادة من تقنياتها (الرقمنة) ، لتذليل العقبات التي تواجه المكلفين بالضريبة من جهة، وزيادة فعالية التسيير لدى إدارة الضرائب من جهة أخرى.

لقد تضمن برنامج عصرنه إدارة الضرائب، استحداث تنظيم هيكلي جديد سنة 2009 وهو التنظيم الساري المفعول حاليا، والانطلاق لاحقا في تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية، ومن اجل فهم ذالك قسمنا هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: المفاهيم الأساسية حول الرقمنة.

المبحث الثاني: رقمنة الإدارة الضريبية.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الرقمنة.

لقد شهد العالم تطورات كبيرة، في جميع مناحي الحياة، أهمها الثورة التكنولوجية وثورة المعلومات، والذي أثر تأثيرًا عمليًا في نظم المؤسسات، سواءًا أكانت نظمًا إدارية، أو محاسبية، أو غيرها، لم يكن أمام الجزائر إلا أن تواكب هذه التطورات، وتُطَوِّر هي الأخرى أنظمتها، ومن خلال هذا المبحث سنحاول التطرق إلى نشأة الرقمنة وتطورها في المطلب الأول، وتعريف الرقمنة وأهميتها في المطلب الثاني, إضافة إلى متطلبات الرقمنة في المطلب الثالث.

المطلب الأول: نشأة الرقمنة وتطورها.

تعد الرقمنة التقنية التي أحدثت تطورًا مذهلاً في مختلف المجالات، بحيث أصبحت خيارًا ذا قيمة متزايدة لمؤسسات الدول، على اختلاف أنواعها، وقد دخلت تكنولوجيا الرقمنة عالم الإدارة لمزاياها في اختصار الوقت والجهد والمال, حيث نحاول في هذا المطلب التعرف على نشأة الرقمنة وتطورها .

بدأت الرقمنة منذ عام 1679 عندما طور "جوت فريد فيلهلم ليبينتز" أول نظام ثنائي على الإطلاق، قام بعد ذلك بتأليف كتاب يُعرف باسم "شرح الأنظمة الثنائية" في عام 1703 لمساعدة الآخرين على فهم النظام الثنائي، في عام 1755، كتب "صموئيل جونسون"، وهو رائد آخر في النظام الثنائي، كتابًا لشرح النظام الثنائي من منظور أوسع، ووصفه بأنه طريقة حسابية فريدة تستخدم تقدمًا بسيطًا مشابهًا للطريقة التي استخدمها الصينيون منذ آلاف السنين.

❖ فيما يلي بعض المعالم الهامة في تاريخ الرقمنة:[1]

• 1956 قدمت شركة IBM عالم الأعمال إلى الأقراص المغناطيسية وبيانات الوصول العشوائي باستخدام "RAMAC 305" و "RAMAC 650" (محاسبة ذاكرة الوصول العشوائي)، والتي تم استخدامها لأول مرة في نظام حجز الخطوط الجوية المتحدة، تضم كل واحدة منها 350 وحدة تخزين على القرص، والتي تزن طنًا واحدًا وتوفر سعة إجمالية تبلغ 5 ميغا بايت أي ما يعادل تقريبًا سيارة ميتسوبيشي ميراج، وملف صورة عالية الدقة مقاس 4×3 بوصة.

1 مناصرية سميرة، زبيري جهيدة، رقمنة الإدارة الجبائية وأثرها على التحصيل الجبائي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص محاسبة وجباية معمقة، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج،2022/2021، ص08.

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

• 1960 كي لا يتفوق عليها منافسها، أطلقت شركة الخطوط الجوية الأمريكية نظام Sabre لحجز الرحلات، والذي عالج 84000 مكالمة هاتفية في اليوم وخزن 807 ميغابايت من الحجوزات، وجداول الرحلات، وجرد المقاعد.

• 1968 بدأت مكتبات الولايات المتحدة في استخدام تسجيلات الفهرسة المقروء آليًا (مارك)، تم تنفيذ مشروع مارك التجريبي الأولي بواسطة مكتبة الكونجرس وتضمن نقل بيانات الفهرسة لحوالي 16000 عنوان إلى أشرطة مغناطيسية يمكن قراءتها آليًا لتسهيل التوزيع.

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

سمح تطوير التكنولوجيا الرقمية لبنوك الادخار السويدية بالبدء في اختبار النقطة النقدية الشبكية في عام 1968 للاتصال بأجهزة الكمبيوتر الخاصة بالبنك والملفات الرقمية، وتقديم تجربة مستخدم أكثر اكتمالاً، حيث يمكنهم الآن أيضًا التحقق من أرصدة حساباتهم وسحب مبالغ مختلفة دون التفاعل مع صراف بشري.[1]

• 1971 قبل تعميم أجهزة القراءة الإلكترونية والكتب الإلكترونية بوقت طويل، تم إطلاق مشروع "جوتنبرج" بهدف جعل الأعمال الخالية من حقوق الطبع والنشر متاحة إلكترونيًا للجميع، وأدخل مؤسس المشروع نص إعلان إستقلال الولايات المتحدة في حاسوب مركزي في جامعة "إلينوي"، مستهلاً اتجاها لرقمنة المستندات الذي يستمر مع بعض التطورات الرئيسية حتى يومنا هذا.

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

1 مناصرية سميرة، زبيري جهيدة، رقمنة الإدارة الجبائية وأثرها على التحصيل الجبائي ، ص 09.

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

• 1991 تم إطلاق أول شبكة خلوية 2G في فنلندا، باستخدام الإشارات الرقمية بدلا من الإرسال التناظري بين الهواتف المحمولة والأبراج الخلوية، زادت شبكات 2G من سعة النظام وأدخلت خدمات بيانات ثورية في ذلك الوقت مثل الرسائل النصية، والتي من شأنها أن تصبح واحدة من أكثر أشكال الاتصال انتشارًا في العقود القادمة.

• 1994 ربما في أول معاملة تجارية إلكترونية على الإطلاق، تم تقديم طلبيات عبر الإنترنت من "بيتز_هت".

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

• 2004 أطلقت "Exela Technologies" الإصدار الأول من الماسحات الضوئية للشركات "DocuScan"، والتي تطورت إلى خط "IntelliScan" للماسحات الضوئية، التي تتضمن تقنية التعرف الضوئي على الأحرف المدمجة وبرامج استخلاص البيانات الذكية حيث يعد "IntelliScan" حاليا أحد أسرع منصات المسح في العالم.

• 2012 بعد ما يقرب من 20 عامًا من البيع عبر الإنترنت، تجاوزت مبيعات التجارة الإلكترونية السنوية تريليون دولار في جميع أنحاء العالم لأول مرة.

• 2014 بلغ عدد مستخدمي الإنترنت حول العالم 3 مليارات.

• 2020 دخلت "Mastercard" و"Exela" في شراكة لإطلاق حل Request-To-Pay، والذي أصبح الأول من نوعه UK.PAY، تتيح هذه التقنية قدرًا أكبر من الاتصالات والمرونة لكل من دافعي الفواتير والدافعين من خلال خدمة مراسلة آمنة وموحدة.[1]

1 مناصرية سميرة، زبيري جهيدة، رقمنة الإدارة الجبائية وأثرها على التحصيل الجبائي ، ص: 10

مع كل هذا تبقى الرقمنة في تطور مستمر ودائم، لأن الاكتشافات التكنولوجية لن تتوقف عند حد معين.

المطلب الثاني: تعريف الرقمنة وأهميتها.

الرقمنة هي تلك التقنية التكنولوجية التي تساهم في إتاحة وتيسير الوصول إلى المعلومة ومعالجتها و استغلالها حيث يمكن فهمها أكثر من خلال تعريفها وإظهار أهميتها.

أولا: تعريف الرقمنة:

تم تعريف الرقمنة بعدّة تعاريف نذكر منها:

1- الرقمنة هي تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها، من الكتب، الدوريات، التسجيلات الصوتية، الصور، الصور المتحركة... إلى شكل مقروء، بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية، عبر النظام الرقمي الثنائي (Bits) والذي يُعدّ وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، يمكن أن يطلق عليها الرقمنة، ويتم القيام بهذه العملية باستخدام مجموعة من التقنيات، والأجهزة المتخصصة.[1]

2- قدم هوج هودجز (Houg Hodges) مفهومًا للرقمنة، تم تبنيه من طرف المكتبة الوطنية الكندية، يعتبر فيه الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح، على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل الكتب، مقالات، دوريات، المخطوطات.... إلى شكل رقمي.[2]

3- تعرف شارلوت بيرس (Buresi charlette) الرقمنة على أنّها "منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي."[3]

---

1 عكنوش نبيل، المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية، تصميمها وإنشائها، مكتبة جامعة الأمير عبد القادر، نموذجا، رسالة دكتوراه: علم المكتبات والمعلومات، جامعة منتوري قسنطينة، 2011/2010، ص :148

2 أحمد فرج أحمد، دراسات في تحليل وتصميم مصادر المعلومات الرقمية، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، بدون طبعة، 2009، ص 29.

3 باحماوي يعقوب، مومو نبيل، دور الرقمنة في الحد من ظاهرة الغش والتهرب الضريبي، دراسة ميدانية بالمديرية الولائية للضرائب-أدرار، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، قسم العلوم المالية والمحاسبية، تخصص :تدقيق ومراقبة التسيير،أدرار، 2022 – 2023، ص 06.

وعليه وبالرجوع إلى التعاريف السابقة، يمكن القول أن الرقمنة هي: التقنية التي يمكن من خلالها تحويل المعلومات، من الصورة الورقية، أو أي من الوسائل التقليدية الأخرى، التي تحمل المعلومات إلى صورة رقمية إلكترونية، وذلك لأجل تخزينها ومعالجتها واستخدامها عن طريق الوسائط الإلكترونية.

ثانيا: أهميتها.

يكتسي استعمال الرقمنة، أو رقمنة أي إدارة أو مؤسسة في أي قطاع مهما كان نوعه، أو مجال تخصصه، أهمية بالغة، وذلك بما يحدثه من تغيرات في التعاملات بين الأطراف المعنية، حيث يمكن التطرق لأهميتها كما يلي:

أ- الأهمية العامة للرقمنة: تظهر في إتاحة الوصول إلى المعلومات، بشكل سريع وفوري، مع القدرة على تحصيل المعرفة، والمعلومات، حيث يسهل طباعة المعلومات، وتحصيلها من المجموعات الضخمة، وأيضا يتم الحصول عليها بالصوت والصورة مع الألوان.[1]

ب- الأهمية التفصيلية للرقمنة: تظهر تلك الأهمية في مواكبة التكنولوجيا الحديثة، لمسايرة الاتجاه العالمي السائد نحو ذاكرة العالم، مما يساعد على تخطي الجغرافيا التي كانت عائقًا أمام التواصل بين الثقافة الواحدة، والحدود الزمنية التي تلاشت، بعد أن أصبح تبادل الوثائق آنيًا عن طريق التكنولوجيا الحديثة، كذلك الحفظ والحماية، عن طريق الحفظ التاريخي لمصادر المعلومات التاريخية الخاصة والفريدة، للحد من الأضرار التي لحقت بالنسخ المطبوعة الأصلية، نتيجة للشيخوخة وعوامل الزمن، وذلك بتحويلها إلى شكل رقمي، بالإضافة إلى الاقتصاد والتسويق، بفتح أسواق عالمية جديدة لتنمية ودعم الشركات بين المكتبات والمؤسسات المهتمة بصناعة المحتوى الرقمي، مع تسهيل تلبية احتياجات المستفيدين، بإلقاء القيود التي تفرضها معظم المكتبات، على استخدام مصادر المعلومات، بالرغم من أهميتها بالنسبة للباحثين. [2]

من خلال ما سبق ذكره، يمكن تلخيص أهمية الرقمنة في النقاط التالية:

1 تاقة شافع، طباش عبد الحق، واقع وتحديات الرقمنة في الإدارة الجزائرية (قطاع التعليم العالي والبحث العلمي)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص القانون الإداري، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، 2022 / 2023، ص 09.
2 المرجع نفسه، ص09.

- تسهيل الوصول إلى المعلومات مع اقتصاد مذهل للوقت.
- إمكانية التواصل مهما كان المكان والزمان.
- حماية وحفظ مصادر المعلومات من كل أسباب التلف.

المطلب الثالث: متطلبات الرقمنة وأهدافها.

إن رقمنة أي إدارة أو مؤسسة تحتاج إلى توفير عدة متطلبات، تتدخل بصفة مباشرة في تحقيق هذه العملية، والوصول إلى أهدافها المرجوة، حيث نتطرق أولا إلى متطلبات الرقمنة وثانيا إلى أهداف الرقمنة.

أولا : متطلبات الرقمنة.

حيث يمكن تقسيمها إلى أربعة أقسام:

أ- المتطلبات القانونية.

يجب على أي دولة، وقبل إدخال التعاملات الإلكترونية لأعمالها، أن تراعي ضرورة خلق بيئة تشريعية ملائمة، ومناخ قانوني، يستجيب لمتطلبات الإدارة الإلكترونية، ويسهل معاملاتها، ويضعها موضع الإعتراف القومي والدولي، إضافة إلى القضايا الخاصة بتدابير الأمن والحماية والسرية للمعلومات، وأن تتجه النظم القانونية المختلفة لمعالجة الأثار التي خلفتها التقنية العالمية، وأدوات العصر الرقمي، عبر حركة تشريعية تعكس استجابة التشريع للجديد والمستجد في هذا الحقل، وذلك لتحقيق الأهداف التالية:[1]

1- إعطاء المشروعية للأعمال الإلكترونية الخاصة بالإدارة الإلكترونية.

2- إعطاء مشروعية لاستعمال الوثائق الإلكترونية كإثبات الشخصية الإلكترونية، واستخدام التوقيع والبصمة الإلكترونيتين وما إلى ذلك.

3- وضع الأطر التشريعية اللازمة للإدارة الإلكترونية وتحديثها وفقا للمستجدات.

1 حسين مصطفى هلالي وآخرون، الإدارة الإلكترونية، السحاب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2010، ص 91.

وبطبيعة الحال فإن الإطار العام للعصر الرقمي والاحتياجات التشريعية لتنظيمه ومكوناته الفرعية المتشعبة يقع ضمن ثلاث مناطق رئيسية هي:

- تنظيم إطار الحقوق والالتزامات بين مستخدمي الأنترنت (الشريحة الواسعة) وجهات تقديم خدمات الأنترنت، وجهات استثمار الأنترنت.
- تنظيم الحماية القانونية للرقميات من الأنشطة غير المشروعة؛
- تنظيم الإطار القانوني للاستثمار المعلوماتي والخدمات الإلكترونية.

إن من أهم المتطلبات القانونية أو التشريعية أيضا، قضية التغطية القانونية لمسألة ضمان أمن المعلومات، والذي يشكل ضرورة قصوى لنجاح عملية الرقمنة، مما يجعل التغطية القانونية لهذه المسألة أمرًا ملحًا، وحاجة ماسة يجب توفيرها، وذلك باتخاذ بعض الخطوات والإجراءات يمكن إدراجها في ما يلي:

- تأسيس واستخدام البنية التحتية للمفاتيح العمومية والتي هي عبارة عن مجموعة من هيئات التوثيق، التي يوجد بينها توثيق متبادل ويمثل في مجموعها الطرف الثالث، أو الوسيط بين المرسل والمستقبل لإعطاء الصبغة القانونية للأعمال الإلكترونية، وتحديد النشاطات الإيجابية والسلبية منها، العقوبات المفروضة عليها.
- تحديد الأمن الوثائقي، وتحديد متطلباته بما يحفظ سرية العمل الإلكتروني وخصوصيته؛
- مراقبة استخدام التوقيع الإلكتروني والبصمة الإلكترونية، والاعتراف بالوثائق الإلكترونية كوسيلة لإثبات الشخصية، وتسهيل المعاملات؛
- المراجعة المستمرة للقوانين، وبصورة دورية، وتنظيم استخدام بعض الوسائل الأمنية الإلكترونية، مثل: البطاقة الذكية لإثبات هوية المواطن، ونظم حماية المعلوماتية الوقائية والعلاجية، والإثبات الإلكتروني بالوسائل الإلكترونية من رسائل إلكترونية وتعاقدات إلكترونية ومستخرجات الحاسب وبيانات وأدلة ذات طبيعة تقنية، وتأمينا لبيانات أو تعطيل الحاسبات الإلكترونية.[1]

1 حسين مصطفى هلالي وآخرون، الإدارة الإلكترونية، ص 94.

ب – المتطلبات الأمنية.

إنّ من متطلبات الرقمنة، الحصول على المعلومات ونقلها بشكل آمن، ولضمان ذالك، لابد من ضمان توفر العناصر التالية لأي معلومات يراد توفير الحماية الكافية لها.[1]

1–السرية أو الموثوقية (confidentiality) وكذلك هي الخصوصية (Privacy) وتعني: التأكد من أن المعلومات لا تكشف ولا يطلع عليها من قبل أشخاص غير مخولين بذلك، وللحفاظ على الخصوصية،لابد من التحكم بعملية الدخول.

وأكثر طرق التحكم انتشارا هي : إستخدام كلمات المرور (passe words) والجدار الناري(firewall) إضافة إلى شهادات الترخيص (authorization certificates) .

2–التكاملية وسلامة المحتوى (integrity): التأكد من أن محتوى المعلومات صحيح ولم يتم تعديله أو العبث به وبشكل خاص لم يتم تدمير المحتوى أو تغييره أو العبث به في أية مرحلة من مراحل المعالجة أو التبادل سواء في مرحلة التعامل الداخلي مع المعلومات أو عن طريق تدخل غير مشروع، ولتفادي تشويه أو تلف البيانات يمكن استخدام تقنيات مثل: البصمة الإلكترونيـــة للرســـالة (Message Dig) والتشفير (encryption)، ومن المفيد أيضا استخدام برمجيات مضادة للفيروسات (antivirus soflwoare) لحماية أجهزة التخزين من انتهاكات الفيروسات التي تتسبب في تلف أو تشويه البيانات، ومن المهم أيضا الإحتفاظ بنسخ إحتياطية لاسترداد البيانات المفقودة، في حال تعرضها للضرر أو في حال تعطل الشبكة أثناء عملية النقل.

3– إستمرارية توفير المعلومات أو الخدمة (Availability): التأكد من استمرار عمل النظام المعلوماتي واستمرار القدرة على التفاعل مع المعلومات، وتقديم الخدمة لمواقع المعلوماتية وأن مستخدم المعلومات لم يتعرض إلى منع استخدامه لها أو دخوله لها.

4– التحقق من هوية الأطراف الأخرى: (Peer authentification) يجب التأكد من هوية الأطراف المعنية بعملية تبادل البيانات، إذ يجب على كلا الطرفين معرفة هوية الآخر لتجنب أي شكل من أشكال الخداع (مثل عمليات التزوير وانتحال الشخصيات)، وهناك بعض الحلول والإجراءات للتحقق من هوية

1 خالد محمد خالد، أمن المعلومات والمواقع وأجهزة الكمبيوتر والدفع الإلكتروني، المركز العلمي لتبسيط العلوم، دار الكتب بدون طبعة، مصر، 2006، ص 42.

الأطراف المتصلة، مثل: كلمات المرور (Passwards) والتواقيع الرقمية (Signatures digital) والشهادات الرقمية (Certificates digital) التي يصدرها طرف ثالث ويمكن أيضا تعزيز الأمن بالاعتماد على بعض المميزات المحسوسة مثل: بصمة الأصبع، الصوت، إضافة إلى الصورة.[1]

ج- المتطلبات المالية.

تعد فكرة رقمنة الإدارة من المشاريع الضخمة التي تحتاج أن ترصد لها أموال طائلة لكي نضمن لها الاستمرارية والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة، من تحسين مستوى البنية التحتية، وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية، وتحديثها من وقت لآخر وتدريب العناصر البشرية باستمرار، حيث أن هذه المتطلبات المالية تختلف في نوعها وحجمها عن المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق نظم وأساليب الإدارة التقليدية.[2]

د- المتطلبات التقنية:

يرتبط مشروع رقمنة الإدارة ارتباطًا وثيقًا بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية، من وسائط وشبكات وأدوات، فالتكنولوجيا الرقمية تتطور بسرعة عالية، كما تتنوع أنماطها، ممّا يضع خيارات دائمة ومفتوحة أمام الإدارة، مثل ربط بعض أنشطة الأعمال بخدمات الأكشاك التفاعلية والتلفاز التفاعلي وخدمات الهاتف الخلوي المتكاملة مع الأنترنت، وتقنياتها مثل خدمات الرسائل والوسائط المعلوماتية الأخرى، واستخدام أدوات (Wap) وبروتوكول الاتصال بالأنترنت (S M S)، ونظم تكنولوجيا المعلومات وتقنيات شبكة الأنترنت، والأنترنت الإكسترانت.[3]

1- الأنترنت: هي عبارة عن شبكة* مكونة من آلاف الشبكات المتصلة ببعضها حول العالم وهي تتيح للمشاركة في المعلومات ويطلق عليها شبكة الشبكات.

1 خالد محمد خالد، أمن المعلومات والمواقع وأجهزة الكمبيوتر والدفع الإلكتروني ، ص 46.

2 جمعة إسماعيل العياط، الإدارة الإلكترونية، دار أمجد للنشر والتوزيع، بدون طبعة، عمان، 2015، ص 54.

3 المرجع نفسه، ص 47.

* الشبكة هي مجموعة من أجهزة الحاسبات المتصلة ببعضها وذلك للمشاركة في البيانات والمعلومات واستخدام الموارد مثل الطابعة والماسح الضوئي ومشغلات الأقراص.

حيث يمكن لأي كمبيوتر شخصي أن يتصل بالشبكة من خلال خط مباشر أو من خلال خط الهاتف، فعندما يقوم شخص بالاتصال فإنه يُدخل إلى الكمبيوتر بياناته الشخصية التي أعطيت له عند الاشتراك ويقوم الكمبيوتر المسؤول عن المراجعة بالتأكد من صحتها والسماح للمشترك بالدخول إلى الشبكة واستخدام إمكانياتها، حيث تقدم الأنترنت العديد من الخدمات نذكر منها البريد الإلكتروني، البرامج، الألعاب، التسلية والترفيه، التعلم عن بعد البحث، مجموعة المناقشة، التجارة الإلكترونية، المحادثة أو الدردشة، الدعم الفني إنشاء صفحات المعلومات.[1]

2- الأنترانت: هي شبكة حاسبات مقصورة على مؤسسة ما ولكنها تستخدم نفس أسلوب عمل الأنترنت وغير متصلة بالأنترنت (مثل شبكة حاسبات لشركة ما لها فروع في عدة دول ومتصلة ببعضها وغير متصلة بالأنترنت).

أي أن تسمية انترانت، تطلق على التطبيق العلمي لاستخدام تقنيات الأنترنت والويب في الشبكة الداخلية للمؤسسة، أو الشركة بغرض رفع كفاءة العمل الإداري وتحسين آليات مشاركة الموارد والمعلومات والاستفادة من تقنيات الحواسب المشتركة، كما تقدم شبكة الإنترانت خدمة الولوج إلى الأنترنت مع منع العكس (أي لا يمكن لغير المسجلين في شبكة الأنترانت الولوج إليها عن طريق الأنترنت)، وبذلك تؤمن الأنترانت صورًا منيعًا (يطلق عليه اسم جدار النار) حول محتوياتها مع المحافظة على حق وصول العاملين عليها إلى مصادر المعلومات الخارجية على الأنترنت، ويعد البعض شبكة الأنترانت نموذجًا مطورًا من نظام الخادم/المستفيد (Client/ Server) المعتمد في الحوسبة.[2]

3- الإكسترانت: (الشبكة الداخلية للمنظمة والعملاء)، والتي تسمح لبعض المستفيدين فقط بالدخول عليها من أي مكان، وفي أي وقت عن طريق شبكة الأنترنت، وفق قيود وصلاحيات محددة لتلبية متطلبات أنشطة المنظمات على اختلاف أنواعها، خاصة في المجال التجاري الذي يتطلب علاقة ذات نمط خاص مع بعض العملاء، ويتم حمايتها بنظام أمني يكفل عدم الدخول إلى الشبكة إلا لمن يملك الحق في ذلك.[3]

---

1 مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، بدون طبعة، سوريا 2011. ص 136.

2 المرجع نفسه، ص 182.

3 حسين مصطفى هلالي وآخرون، الإدارة الإلكترونية ، ص 96.

هـ – المتطلبات البشرية.

تعتبر المتطلبات البشرية مهمة جدًا لنجاح عملية الرقمنة، على أساس أن الموظف العام يعتبر المحرّك الأساسي والعمود الفقري للجهاز الإداري، وإن كان هذا الأخير يعاني من نقص التكوين والتأهيل، فإن الوضع يكون أصعب أثناء التحول نحو المعاملات الرقمية والإلكترونية، مما يستلزم على الدول أن تعمل على تهيئة عينة من الموظفين وتكوينهم في المسائل التقنية والإدارية معًا لإنجاح عملية التحول الرقمي.[1]

بالإضافة إلى التوظيف الإلكتروني الذي يقتضي الإعلان عن الوظائف الشاغرة وترغيب الأفراد المؤهلين للعمل في المؤسسة بغرض تحقيق الأهداف الموضوعة من قبل الإدارة، وتهدف خطة العمالة في مشروع الرقمنة كما هو الحال بالنسبة لأي خطة، إلى تحديد أهداف العمل وتسيير وسائل تحقيقه.

وفي مجال الموارد البشرية فيما يتعلق بالرقمنة فإن هدف التخطيط هو "تقدير" احتياجات الأفراد ذوي المهارات والتخصصات المحددة في فترة زمنية مقبلة واختيار السبل لتوفير تلك الاحتياجات.[2]

ثانيا :أهداف الرقمنة .

إن أهداف الرقمية متعددة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع الزبائن

نستطيع أن نحددها بما يأتي:[3]

– تحديد أو بالأحرى تقليل كلفة الإجراءات وما يرتبط بها من عمليات من خلال ترشيد التكاليف المالية و المصاريف في إنجاز ومتابعة العمليات المختلفة مما يؤدي إلى تعزيز الكفاءة الاقتصادية؛

– زيادة كفاءة العمل في مختلف التعاملات, وهذا من خلال تبسيط الإجراءات المتبعة وسرعة الإنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات؛

1 تاقة شافع، طباش عبد الحق، واقع وتحديات الرقمنة في الإدارة الجزائرية (قطاع التعليم العالي والبحث العلمي)، ص 18.

2 عبد الحميد خليل، إدارة الموارد البشرية، من منشورات الجامعة (الافتراضية) السورية، سوريا، 2018، ص 52.

3 نشيدة معزوز، التحصيل الإلكتروني لدعم التحول الرقمي لإدارة الضرائب/ دراسة تجارب دول عربية،مجلة "دراسات، في الاقتصاد والتجارة والمالية"،المجلد 11 (العدد 01) – سنة ،2022، ص 507.

– توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية واستيعاب عدد أكبر من الزبائن في وقت واحد؛

– إلغاء نظام الأرشيف الورقي التقليدي واستبداله بنظام الأرشيف الإلكتروني وهذا عن طريق الماسحات الضوئية لتحويل الوثائق الورقية إلى شكل رقمي يمكن تخزينه وتبادله عبر الشبكات المحلية أو الأنترنت؛

– سهولة إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة أو المنظمات وكأنها وحدة مركزية واحدة؛

– إلغاء تأثيرات عامل الزمن والوقت، حيث يقوم نظام الخدمات الإلكترونية بالعمل المتواصل على مدار الساعة؛

– تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة والتي من شأنها تطوير العمل الإداري وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات؛

– تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيداته، إذ لا حاجة إلى تضخيم المستويات الإدارية وتعددها.

من خلال ما تطرقنا إليه، فيما يتعلق بالرقمنة فإننا نخلص إلى أن هذه العملية، أصبحت أمرًا واقعًا، ومطلبًا وتحديًا في نفس الوقت، وليس خيارًا، حيث لا يمكن تجاوزه أو الاستمرار بدونه، إذا أرادت أي دولة أو هيئة أو إدارة على الأقل البقاء على اتصال بهذا العالم، وإلا فإنها تصبح في عزلة من جميع النواحي خاصة العلمية، فتصبح في اتجاه، والعالم الآخر في اتجاه معاكس، وعليه ولأجل الوصول إلى تحقيق نجاح هذه العملية أو تحقيق أهدافها، وجب مضاعفة الجهد وتوفير الآليات والإمكانيات التي تتطلبها.

المبحث الثاني: رقمنة الإدارة الضريبية.

أولت الجزائر أهمية بالغة لفكرة عصرنة الإدارة العمومية، –خاصة في الفترة الأخيرة– ومن بينها إدارة الضرائب، باعتبار الضرائب أحد أبرز أدوات السياسة الاقتصادية الكلية, حيث سنتطرق إلى تعريف الإدارة الضريبية وأقسامها في المطلب الأول, وتعريف رقمنة الإدارة الضريبية وخصائصها في المطلب الثاني, إضافة إلى أهداف رقمنة الإدارة الضريبية في المطلب الثالث.

المطلب الأول: تعريف الإدارة الضريبية وأقسامها

قبل الخوض في التعاريف المختلفة للإدارة الرقمية أو الإدارة الإلكترونية وإسقاطها على الإدارة الضريبية، نتطرق إلى تعريف الإدارة الضريبية وأقسامها.

أولا: تعريف الإدارة الضريبية:

تختص الإدارة الضريبية بتطبيق القوانين الضريبية وتنفيذها على أكمل وجه، حماية لحقوق كل من الخزينة العامة والمكلف، ومن ناحية أخرى، تعمل على تطوير هذه القوانين بما يتماشى مع تطور المجتمع وأهدافه.

والإدارة الضريبية كأي سلطة إدارية حكومية، تقوم على أسس إدارية علمية للقيام بمجموعة المهام والوظائف الملقاة على عاتق أي سلطة إدارية، وهي التخطيط والتوجيه والتنظيم والرقابة، إلا أنها تختلف بتميزها بذاتية مستقلة، تستمدها من استقلالية ذاتية القانون الضريبي، الذي تعمل على تطبيقه، على القوانين الأخرى، وذلك من خلال الامتيازات والسلطات التي يمنحها لها ولا تمنح لسلطة غيرها، وهناك إجراءات التقاضي التي تختلف في القضايا الضريبية عن إجراءات الدعاوى المدنية في قوانين المرافعات، وغير ذلك من دلائل استقلالية القانون الضريبي[1].

ثانيا: أقسام الإدارة الضريبية:

تنقسم الإدارة الضريبية إلى قسمين

أ- **الإدارة المركزية:** وتتمثل في المديرية العامة للضرائب على مستوى مصالح وزارة المالية، ومن أهم وظائفها:

1- البحث والتخطيط: حيث تقوم بوضع الخطط طويلة وقصيرة الأجل التي تهدف إلى:

- تعديل النظام الضريبي وتطويره ليعكس السياسة الضريبية الملائمة لتحقيق أهداف المجتمع؛
- تطوير العمل في الإدارات التنفيذية المختلفة لرفع الكفاءة الإنتاجية؛

1 سمر عبد الرحمان، محمد الدحلة، النظم الضريبية بين الفكر المالي المعاصر والفكر المالي الإسلامي "دراسة تحليلية مقارنة"، أطروحة ماجستير في المنازعات الضريبية، كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية،نابلس، فلسطين، 2004، ص:48.

- تذليل العقبات التي تعترض طريق الإدارات التنفيذية؛
- اعتماد الخطط التي تقدمها الإدارات التنفيذية؛
- تخفيض النفقات ورفع كفاءة الإدارات التنفيذية والتنسيق بينها.

2- التوجيه الفني: وذلك لتحقيق الأهداف التالية:

- ضمان تطبيق القوانين نصًا وروحًا.
- توحيد الإجراءات بين المكلفين قدر الإمكان بين الإدارات التنفيذية المختلفة.

وتسعى الإدارة الضريبية لتحقيق هذه الأهداف من خلال الخطوات التالية:[1]

❖إصدار التفسيرات لنصوص القانون لتوضيح أي لبس وغموض فيها، وإصدار التعليمات والمنشورات والمذكرات التفسيرية، والتعليمات الخاصة بالإجراءات اللازمة لتطبيق القانون وإصدار النماذج اللازمة لذلك.

❖إصدار التعليمات للإدارات التنفيذية بتوحيد المعاملة بين المكلفين، في الظروف المتشابهة، مع مراعاة الظروف الخاصة لكل حالة.

❖العمل على خلق أفضل العلاقات بين الإدارة الضريبية والمكلفين، وخاصة في الدول النامية، والتي تعاني من رواسب الاستعمار في ظلم المكلفين والعبء الضريبي الثقيل، مما يزيد العبء على الإدارة الضريبية في إيجاد جو الثقة بينها وبين المكلفين، والذي يتحقق من خلال قناعة المكلف بعدالة العبء الضريبي، وسلامة السياسة الاتفاقية للدولة، وكفاءة وموضوعية الإدارة الضريبية.

3- إدارة القوى العاملة: حيث تقوم بتحديد الوظائف والوصف الوظيفي لكل وظيفة، واختيار الموظفين الأكفاء كمًا ونوعًا، والعمل على تدريب الموظفين بشكل مستمر، وتحسين أوضاعهم ماديًا واجتماعيًا وبالمقابل متابعة أعمالهم، ومعاقبة كل من تسول له نفسه الإخلال بواجبه الوظيفي ومسؤولياته.

1 سمر عبد الرحمن محمد الدحلة، النظم الضريبية بين الفكر المالي المعاصر والفكر المالي الإسلامي "دراسة تحليلية مقارنة"، ص 49.

4- المتابعة والرقابة: من خلال متابعة التقارير التي تصدرها الإدارات التنفيذية، ومتابعتها، والقيام بالتفتيش الميداني، للتحقق من دقة هذه التقارير، وفحص النتائج وتحليلها، ووضع الخطط العلاجية لتحقيق التطور والتقدم.

ب- الإدارات التنفيذية: وهي التي تقوم بتنفيذ وتطبيق القانون، فهي جهة الاتصال المباشر مع المكلف، لذلك يجب تهيئة مكاتب للعمل مريحة لكل من المكلف والموظف، وتقسيم العمل بين الموظفين

من أجل رفع كفاءتهم الإنتاجية، وتقوم الإدارات التنفيذية بالوظائف التالية:[1]

- التخطيط قصير الأجل: حيث تعمل على وضع خطة للعمل لتحقيق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وتكون خطة شهرية أو سنوية، ويتم اعتمادها من قبل الإدارة المركزية؛
- حصر المكلفين: واتخاذ كافة الإجراءات الممكنة في سبيل تحقيق ذلك، من أجل عدالة ضريبية أعلى؛
- اتخاذ إجراءات التقدير الضريبي؛
- اتخاذ إجراءات التحصيل الضريبي؛
- المتابعة والرقابة من خلال استخراج الإحصاءات وإعداد التقارير السنوية ومقارنتها بسنوات سابقة، وذلك من أجل متابعة ومراقبة أوضاع المكلفين؛
- متابعة إجراءات التقاضي بينها وبين المكلفين؛
- اتخاذ الإجراءات الكفيلة بمكافحة التهرب الضريبي.

وتضم الإدارة التنفيذية في الجزائر المديريات الجهوية للضرائب، المديريات الولائية للضرائب، المصالح الجهوية للأبحاث والمراجعات، مفتشيات الضرائب، قباضات الضرائب، مديرية كبريات المؤسسات.

1 سمر عبد الرحمن محمد الدحلة، النظم الضريبية بين الفكر المالي المعاصر والفكر المالي الإسلامي "دراسة تحليلية مقارنة"، ص 50

المطلب الثاني: تعريف رقمنة الإدارة الضريبية وخصائصها.

مع نهاية القرن الماضي وبداية القرن الحالي، وعلى ضوء العولمة وانتشار الاقتصاد الشبكي، وتزايد حدة المنافسة و الضغوط على الهيئات والمنظمات لتحسين الأقساط الإدارية أو الأنظمة التي تستخدمها، تزايد دور الإدارة الإلكترونية وتزايدت معها أهمية رقمنة إدارة الضرائب واتسمت هذه الأخيرة بنفس خصائصها.

أولا: تعريف الإدارة الإلكترونية الضريبية.

يرتبط تعريف رقمنة الإدارة الضريبية بالتعاريف المختلفة للإدارة الإلكترونية والتي يرتبط تعريفها بالدور المهم والمتنامي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات، من أجل تيسير وفعالية العمل الإداري أو الخدمات الحكومية والقضاء على المشكلات الإدارية في التعاملات.

ومن ضمن التعاريف التي أعطيت للإدارة الإلكترونية أن:

- الإدارة الإلكترونية إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل المواطنين والمؤسسات ولزبائنها، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة، من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث، من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد، وتحقيقًا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة.[1]

- الإدارة الإلكترونية تعني تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية (الإجراءات الطويلة باستخدام الأوراق)، إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية، وبدقة متناهية باستخدام تقنيات الإدارة، وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق (تخطيط إلكتروني – تنظيم إلكتروني، قيادة إلكترونية ونقابة إلكترونية).[2]

وعليه فإنّه يمكن القول أنّ **رقمنة إدارة الضرائب** هي عبارة عن تحويل العلاقة بين إدارة الضرائب والمكلفين بالضريبة من جهة، وإدارة الضرائب والمصالح الضريبية من جهة أخرى من التواصل التقليدي المباشر باستخدام وسائل مادية (وثائق مختلفة) وإجراءات طويلة إلى علاقة أكثر مرونة وسرعة وبأقل

1 فداء حامد، الإدارة الإلكترونية، الأسس النظرية والتطبيقية، دار ومكتبة الكندى للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2015. ص 209.

2 مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية ، ص 54

التكاليف من ناحية الجهد والوقت والمال، العنصر الأساسي في هذه العلاقة أو همزة الوصل الأساسية هي التكنولوجيا الرقمية أو الإلكترونية بكل أدواتها، وصولا إلى "امتلاك كفاءة وفعالية عالية في تحقيق كل من رضا موظفي إدارة الضرائب، أثناء عملية تحصيلهم للضرائب من جهة ورضا المكلفين في تسديد الضرائب من جهة أخرى."[1]

ثانيا: خصائص الإدارة الإلكترونية الضريبية.

والتي تتميز بعدة خصائص تستمدها في الخصائص العامة للإدارة الرقمية والإلكترونية، ونذكر منها[2]:

1. أنها إدارة بلا ورق: حيث تعتمد على البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية والأدلة والمفكرات الإلكترونية ونظم المتابعة الإلكترونية؛
2. إدارة بلا مكان: والتي تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية، واستخدام التيلفون المحمول والعمل عن بعد، والتعامل مع المؤسسات الافتراضية (Virtual)؛
3. إدارة بلا زمان: تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية؛
4. تقوم بالاعتماد على النظم المتطورة: والبعد عن التنظيمات الجامدة، حيث المؤسسات الشبكية والذكية والتي تقوم على أساس المعلومات والمعرفة؛
5. إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة؛
6. استخدام البريد الإلكتروني والصوتي بدلا من الصادر والوارد؛
7. تتميز بالابتكارية والعالمية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال؛
8. تحتاج إلى أنظمة إلكترونية، مثل أنظمة التحصيل المجمعة، والخدمة عن بعد، وأنظمة المتابعة الفورية، وأنظمة تخطيط الموارد...الخ؛

1 جميل صابوني، دور منظومة الدفع الإلكتروني في الحد من ظاهرة التهرب الضريبي، مجلة جامعة دمشق للعلوم القانونية، المجلد 1 العدد الأول، 2021، ص 47.بتصرف

2 محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة الأولى، مصر، 2012، ص 21.

9. تهتم باكتشاف المشاكل بدلا من حلها،

10. التركيز على الإجراءات التنفيذية والإنجازات.

المطلب الثالث:أهداف رقمنة الإدارة الضريبية

لا شك أن وراء أي نشاط السعي إلى تحقيق أهداف معينة، ولما كانت الرقمنة أحد أهم محاور الإصلاح الضريبي في الجزائر، فإن إدارة الضرائب تراهن على الإضافة التي ستقدمها الرقمنة إلى هذا القطاع، وعلى هذا الأساس، ومن أجل التوسع أكثر، نتطرق أولا في هذا المطلب، إلى أهداف الإدارة الرقمية الضريبية بصفة عامة، وثانيا إلى الدفع الإلكتروني كأداة للرفع من التحصيل الضريبي بصفة خاصة، بإعتباره الهدف الجوهري (التحصيل الضريبي) من المنظومة الضريبية ككل .

أولا:الأهداف العامة لرقمنة الإدارة الضريبية

تمكن رقمنة الإدارة الضريبية من تقديم خدمات إلى المكلفين بتكاليف أقل(كالدفع الإلكتروني)، ويعمل ذلك على تحسين أداء الإدارات الضريبية، وتخفيض تكاليف الامتثال للقانون الضريبي التي يتحملها المكلف من خلال النظم الرقمية وصيغ الإبلاغ الموحدة والواجهات الإلكترونية، وتتمثل أهداف رقمنة إدارة الضرائب فيما يلي:[1]

– التحول الرقمي للإدارات الضريبية، وهو أمر مهم لتطوير وتعزيز الشفافية والإنتاجية في الإدارة الضريبية، وتوليد الإرادات باعتبارها الوظيفة الأساسية للإدارة الضريبية، وسيكون لمستوى ونمو الإيرادات المحصلة تأثيرًا رئيسيا ومن المتوقع أن يتم توسيع تغطية القاعدة الضريبية.

– رفع معدلات الامتثال في إدارة الضرائب الرقمية: من المتوقع أن يرتفع بشكل كبير، سيكون الإبلاغ تلقائيا عن الدخل، بإصدار فاتورة إلكترونية بالرسم على القيمة المضافة، وتعديل ومطابقة بيانات الجمارك وضريبة القيمة المضافة تلقائيا، وكذلك القدرة على أداء الوظائف التحليلية مثل التقدير المستمر للفجوة الضريبية مع تدفق البيانات المستمر، حيث يمكن قياس الفجوة الضريبية ورصد المعلومات (مصادر الفجوة).

1 محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية ، ص 528.

– تتيح التصريحات الإلكترونية وسيلة أسهل وأقل تكلفة لملأ التصريحات الضريبية، ولمعالجة البيانات الواردة فيها من قبل الحكومات . ويمكن في الوقت الحالي الإطلاع على معلومات شاملة للغاية عن الطرف الثالث، أي يوجد عدد قليل ولكن متزايد من السلطات الضريبية التي تسجل البيانات في التصريحات الضريبية مسبقا، ولا يكون على دافعي الضرائب في هذه الحالة سوى التحقق من المعلومات المعروضة عليهم.

– زيادة الشفافية، وانخفاض تكاليف جمع الضرائب، ومكافحة التهرب الضريبي، وزيادة الإيرادات الضريبية، مما يساهم في كفاءة وفعالية النظام الضريبي، وتعزيز المساءلة التي تساهم في انخفاض الفساد، ورفع المساواة الضريبية بين المؤسسات، وخلق منافسة عادلة بينها، والقدرة على تبادل المعلومات، ومعرفة الوضع الضريبي والمالي لدافعي الضرائب.

– وتساعد الحكومات بشكل خاص على زيادة مستويات كفاءة عمليات تحصيل الضرائب غير المباشرة ففي هذا السياق، تساعد تقنية Blockchain أو تكنولوجيا دفتر الأستاذ الموزع، تعزز الثقة في نظم المعلومات من خلال تسجيل البيانات في سجلات مشتركة في دفتر الأستاذ، الموزع بحيث تكون هناك قيود دائمة للمعاملات لا يمكن محوها أو تعديلها أو الاستيلاء عليها، على سبيل المثال، تساعد السلطات الضريبية على التحقق من امتثال المؤسسات لضريبة القيمة المضافة والتحصيل الآني لضريبة القيمة المضافة المفروضة على كل مرحلة من مراحل الإنتاج والتوزيع مباشرة بما يمثل أحد أهم التحديات المرتبطة بهذا النوع من الضرائب غير المباشرة بما ساهم في زيادة الحصيلة الضريبية بما يصل إلى 20 في المائة في عدد من الدول.

ثانيا:الدفع الإلكتروني كأداة للتحصيل الضريبي

أ–الدفع الإلكتروني للضرائب وأهميته:

1–تعريف الدفع الإلكتروني: الأصل بالإنجليزية "electronic payment" وتختصر "e–paymant" هو عبارة عن جيل جديد من طرق الدفع، التي تقوم على تكنولوجيا الإنترنت والاتصالات من ناحية، والأنظمة الذكية المرتبطة معا للبنوك وشركات الأموال المتخصصة من ناحية أخرى[1].

1 مجدي كميل، كل ما تود معرفته عن الدفع الإلكتروني، تاريخ النشر:2024/04/15، تاريخ الإطلاع: 2024/05/19, https://www.alrab7on.com/electronic-payment/

والدفع الإلكتروني: هو طريقة لإجراء المعاملات المالية، أو دفع الفواتير، وتحصيل الأموال، عبر الانترنت من خلال وسيط إلكتروني، دون استخدام الشيكات أو النقد، وقد زاد تحول الشركات إلى الدفع الإلكتروني في كل مكان بالعالم بعد وباء كرونا، وانتقال الفيروس عند تداول النقود، ولهذا بدأت وسائل الدفع هذه تنتشر ولم تعد تكاليفها صعبة، بل يمكن لأي شركة تحملها[1].

2-الدفع الإلكتروني للضرائب:

إن وسيلة إثبات التدفقات المالية، هي الأدوات التي تستعمل في عمليات التحصيل الضريبي، والتسديد النقد، والتي تؤثر على الخزينة إما بالزيادة أو النقص، وهذه الوسائل هي ما نطلق عليه وسائل الدفع، ولقد عرفها المشرع الجزائري في المادة 3-311 لقانون النقد والقرض، رقم: 90-10 ، بتاريخ: 14 أفريل 1990 " تعتبر كوسائل دفع، كل الوسائل التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال، مهما كانت الوسيلة التقنية المستعملة " .

تعني كل الوسائل، التي تسمح للأشخاص بتحويل الأموال، بغض النظر على شكل السند المستخدم، أو التقنية المستعملة، وكذا مهما كانت الدعامة المستعملة، سواء كانت ورقية كالشيكات والسندات التجارية، أو السندات البنكية للدفع، أو قيدية كالتحويلات، أو بلاستكية كالبطاقات البنكية، او إلكترونية كالمحافظ الإلكترونية والافتراضية.

- يعرف الدفع الإلكتروني للضرائب على أنه وفاء المكلف بدفع ما بذمته من مستحقات ضريبية عن بعد إلى إدارة الضرائب بإحدى الوسائل الإلكترونية، سواء أكانت أوراقا تجارية إلكترونية، أو نقود إلكترونية، أو بطاقات الإئتمان، أو أية وسيلة أخرى يتم الوفاء بها عبر الأنترنت[2].

3- واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر: يمكن تلخيص واقع هذه الوسائل في الجزائر في مايلي:

1/3- **بطاقة السحب**3: تقوم شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك بصنع البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب حسب المقاييس المعمول بها دوليا وطبع الإشارة السرية، وتنشأ هذه الخدمة عن طريق

---

1 محمد منتصر، الدفع الإلكتروني، ماهو ولماذا يحتاجه مشروعك، تاريخ النشر:20234/10/23، تاريخ الإطلاع: 2024/05/19، https://www.wuilt.com/bloglar/

2 نشيدة معزوز، التحصيل الإلكتروني لدعم التحول الرقمي لإدارة الضرائب/ دراسة تجارب دول عربية ، ص 530.

3 بونفلة غلام، موالكية عيدة،واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، دراسة حالة البنوك الجزائرية، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر،قسم علوم التسيير، تخصص المقاولتية، جامعة 8 ماي 1945 ،قالمة، 2021/2020 ، ص 68.

عقد بين البنك و شركة SATIM، الذي يحدد فيه التزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بآجال وإجراءات التسليم بالإضافة إلى عملية الربط بين الموزعات الآلية(DAB) ومصالح SATIM بواسطة شبكة اتصال حيث تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية أو محولة بالإضافة إلى سجل متصل بهيئة المقاصة لتصفية الحسابات ما بين البنوك.

يمكن الإشارة إلى أن شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك تأسست في عام 1995 بمبادرة من المجتمع المصرفي، شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك " ساتيم " هي شركة تابعة لسبعة بنوك في الجزائر: BADR، BDL BEA، BNA، CPA، CNEP ، البركة ومؤسسة CNMA للتأمين، وهي المشغل للدفع الإلكتروني بين البنوك في الجزائر للبطاقات المحلية والدولية، حيث تعمل كواحدة من الأدوات التقنية لدعم برنامج تطوير وتحديث البنوك وخاصة تعزيز وسائل الدفع عن طريق البطاقة.

تجمع ساتيم 18 عضوًا في شبكة الدفع الإلكترونية بين البنوك الخاصة به، والتي تتكون من 18 بنكاً بما في ذلك 07 بنوك عامة و 11 بنكاً خاصاً بالإضافة إلى بريد الجزائر.

شهدت ساتيم تطورًا كبيرًا ونموًا مستدامًا في خدماتها في السنوات الأخيرة. إلى يومنا هذا، تم توصيل أكثر من 1329 جهاز صراف آلي و 47700 محطة دفع إلكترونية متصلة بخوادمها، إضافة إلى هذا 373 موقعًا تجاريًا على الويب يعمل على منصته، ويرجع هذا النمو بشكل أساسي إلى تأثير بطاقة البنك التجاري الدولي على العادات الشرائية للمواطنين الجزائريين1.

شكل رقم:(01): شعار شركة SATIM

SATIM

شركة النقد الآلي و العلاقات التلقائية بين البنوك

Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique

المصدر: https://www.satim.dzl تاريخ الإطلاع:01 جوان2024 ، الساعة: 01:30 .

[1] –https://www.satim.dz/ar/la-satim-2/2021-04-21-13-08-37.html

تاريخ الإطلاع:01 جوان2024، 01:30 .

2/3 – أهم البطاقات البنكية في نظام الدفع الجزائري: توجد في الجزائر العديد من البطاقات الإلكترونية المستعملة من طرف البنوك، أهمها:

– **بطاقة السحب ما بين البنوك CIB:** يتم العمل بها عن طريق شبكات الخدمات المصرفية الالكترونية بين البنوك، وهي بطاقة يتم التعرف عليها بشعار ما بين البنوك CIB واسم شعار البنك المصدر، تحتوي على معالج دقيق عبارة عن رقاقة، يوفر الأمن في سياق عمليات الدفع، وهي متوفرة لدى جميع البنوك المتواجدة في الجزائر وهي نوعان، بطاقة بلاستيكية عادية تعرض خدمات الدفع والسحب بين البنوك وتستخدم وفق المعايير والشروط التي يعرضها كل بنك، وبطاقة ذهبية تعرض بمواصفات ومزايا أعلى من البطاقة العادية.

– **البطاقات الدولية:** تتيح بعض البنوك العاملة في الجزائر بطاقات دولية تسمح بإجراء العمليات بالعملة الصعبة على الموزعات الألية للأموال ونهائيات الدفع الالكترونية (DAB/TPE)، وعلى شبكة الانترنت في جميع دول العالم ولعل أهمها بطاقة فيزا الدولية (VISA CARD) وبطاقة ماستر كارد (MASTER CARD)، وبطاقة أمريكان إكسبرس وهي مخصصة لزبائن البنوك الممتلكين لحسابات بالعملة الصعبة تمكنهم من تنفيذ مختلف عمليات الدفع والشراء سواء إلكترونيا أو غير ذلك والتي تتم بالعملة الصعبة.

– **بطاقة بريد الجزائر الذهبية:** هي بطاقة إلكترونية مستحدثة من قبل بريد الجزائر وعي مطابقة لمعيار الأمان الدولي EMV، وتمنح هذه البطاقة للزبائن الممتلكين لحسابات بريدية جارية بعد تقديم طلبهم للحصول عليها، وتعتبر هده البطاقة ملكية حصرية لبريد الجزائر، وهي تمكن حاملها من إجراء مختلف العمليات المالية؛ كسحب الأموال أو دفع اشتراك الهاتف أو الانترنت إلكترونيا، أو حتى دفع فواتير خدمات الغاز والماء، تسديد قيمة مشتريات وغيرها من العمليات.

وفي آخر خدمة أطلقتها وزارة المالية تم وضح حيز الخدمة خدمة "محول الدفع الآني عبر الهاتف الذكي" حيث اشرف عليها وزير المالية بمعية وزير البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ووزير اقتصاد المعرفة والمؤسسات الناشئة والمؤسسات الصغيرة يوم 2024/06/03 بمقر وزارة المالية الذي نظمت مراسيمه شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك" SATIM" [1]

1 https://www.aps.dz/ar/sante-technologie/163212 تاريخ الإطلاع: 2024/06/03, 23:30

الشكل(2):البطاقة الذهبية والبطاقة البنكية CIB



المصدر : https://www.satim.dz/ تاريخ الإطلاع:01 جوان 2024، الساعة: 12:50

في الأخير وبعد التطرق إلى أهم وسائل الدفع المتاحة في الجزائر، فإن إدارة الضرائب أتاحت للمكلفين دفع المستحقات الضريبية عن طريق هذه الوسائل الإلكترونية عبر شبابيك التحصيل المتواجدة على مستوى مصالح إدارة الضرائب.

4-أهمية الدفع الإلكتروني: وتأتي أهمية الدفع الإلكتروني، في أنها ملائمة لكل من العميل وللمورد

وللشركات الوسيطة بينهما، ومن أنها تقلل التكاليف، وتحسن تجربة العميل عند الشراء، وتزيد أمان الدفع، كما توفر الوقت والجهد، ولكن كيف تقوم بكل هذا؟[1].

-تحسين علاقة العميل بالشركة: تسريع عملية الدفع الإلكتروني، يحسن من تجربة الشراء، ويعزز من علاقة العميل أو المورد بعضهم ببعض، حيث تضمن سرعة وأمان التحويل الرضا للعملاء، بإنجاز الدفع في لمحة دون حاجة للتحرك خطوة واحدة.

_خفض الوقت والتكاليف: بالتحول إلى الدفع الإلكتروني، تقلل الشركات الإنفاق على الطباعة و الورق، فإذا اعتمدت على بوابات الدفع الإلكتروني في مشروعك خصوصا لو كان كبيرا، ستوفر عمل يوم كامل في عمليات المراجعة والتدقيق، وتختصرها لك في ساعتين فقط ! آما على جانب التكلفة، فإن كل معاملة بشيك ورقي يكلف 5 دولارات، أما الدفع الإلكتروني فسيقلل هذه التكلفة بنسبة تصل إلى 80% .

1 محمد منتصر، الدفع الإلكتروني، ماهو ولماذا يحتاجه مشروعك، مرجع سابق، https://www.wuilt.com/bloglar/.

-زيادة أمان الدفع:المدفوعات الإلكترونية، بطبيعتها أكثر أمانا من الورقية، سواء على جانب الصحة والسلامة من انتقال الفيروسات، أو على جانب عدم تزوير الشيكات، حيث توفر البطاقات الرقمية البنكية، أمانا مضاعفا من أي محاولة احتيال، وتساهم الضوابط المختلفة وعمليات التحقق المتتابعة في تأمين عملية الدفع أكثر.

-تقليل الأخطاء:توفر أنظمة الدفع الإلكتروني المختلفة لشركتك، إمكانية استقبال اكبر قدر ممكن من الأموال، بدون أي نسبة أخطاء تقريبا وبتدقيق إلكتروني ذكي، وهو ما يقلل من الأخطاء، ومن تكلفة الخطأ البشري في إدخال البيانات.

خلاصة الفصل الأول

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل, حول الرقمنة و رقمنة الإدارة الضريبية في الجزائر، تبين أن الجزائر تبنت هذا المشروع عن قناعة تامة, وأعطته أهمية و أولوية بالغة، لما توفره هذه التكنولوجيا من ميزات على كافة الأصعدة, خاصة منها الجانب الاقتصادي, الذي يتأثر تأثرا مباشرا برقمنة الجهاز الضريبي, باعتباره أحد الفاعلين الأساسيين في الاقتصاد الوطني, من ناحية أنه الممول الثاني لخزينة الدولة, بعد الإيرادات البترولية، وفي هذا الإطار باشرت الدولة ممثلة في المديرية العامة للضرائب, عدة إجراءات عملية, أعطت ثمارها على أرض الواقع, خاصة ما تعلق منها بوسائل الدفع الالكترونية للمكلفين بالضرائب، ورغم هذه المجهودات والنتائج, إلا أن هذه العملية لا تزال تحتاج الى تطوير وتعميم, باعتبار أنها طبقت بنسب متفاوتة عبر التراب الوطني.

الفصل الثاني:

الأداء الضريبي

تمهيد الفصل الثاني:

يعتبر أداء الإدارات عمومًا أحد أهم المواضيع التي تشغل بال المسيرين، إن لم نقل الأهم في واقع المؤسسة، وكل من له صلة مباشرة أو غير مباشرة، باعتباره يعكس النتيجة المنتظرة من وراء كل نشاط، إن هذه الأهمية للأداء في مراكز صياغته جعلته كمصطلح (يجب تحديده وضبط مدلوله) ينتقل إلى ميدان البحث العلمي، ويشكل محورًا قائمًا بذاته للبحث، وعلى ضوء تعريفه تتحدد مؤشرات قياسه، كما يمكن تصور الإجراءات التي تسمح بتحسينه.

ولعل ما يبرز ذلك تعدد زوايا النظر التي عولج بها، من اعتباره مرادفًا للكفاءة أو الفعالية، إلى حصره في المورد البشري، أو تعميمه على جميع الموارد المستعملة في المؤسسة، هذا عن الأداء بصفة عامة، أما عن الأداء الضريبي, فإنه يستمد أهميته من أهمية هذا القطاع في تمويل الخزينة العامة للدولة، حيث أن الهدف الأساسي من رفع مستوى أداء المنظومة الضريبية، هو رفع نسبة التحصيل، والوصول إلى تحصيل طوعي أو ما يسمى امتثال طوعي للنظام الضريبي.

إن الوصول لهذا الهدف، يتطلب إمكانات متنوعة، ولعل أهم عنصر فيها: هو مواكبة إدارة الضرائب للتطورات التكنولوجية الحديثة، التي أصبحت عنصرًا أساسيًا في الأداء الضريبي، ورفع مستواه، وبالتالي الوصول إلى الهدف المنشود، ومن أجل تبيان ذلك قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول:مفاهيم أساسية حول الأداء الضريبي.

المبحث الثاني: تقييم وقياس الأداء الضريبي.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الأداء الضريبي .

نحاول في هذا المبحث فهم الأداء بصفة عامة وذالك في المطلب الأول ,ثم الانتقال إلى مفهوم الأداء الضريبي في المطلب الثاني.

المطلب الأول: ماهية الأداء .

يعتبر الأداء احد المصطلحات الهامة التي يسعى كل مسير مهما كانت مكانته ومستواه التنظيمي إلى تحسينه، إلا أنه لم يتمكن الباحثون لحد الآن من تقديم مفهوم دقيق ومتفق عليه لهدا المصطلح.

أولا: تعريف الأداء.

وفقا "لبيرلند" و "دوهو" يعرف الأداء بأنه تحقيق الأهداف التنظيمية، مهما كانت طبيعة هذه الأهداف وتنوعها، ويمكن فهم هذا المصطلح بالمعنى الدقيق لكلمة النتيجة، أو بالمعنى الواسع للعملية التي تؤدي إلى النتيجة (الفعل)، ويميز هذا التعريف بالبساطة النسبية، وهذا ما هو ظاهر، لكن في الواقع فإن الفكرة معقدة ويصعب فهمها في القطاع العام، حيث تكون المخاطر كبيرة بالنسبة له، لاسيما عندما يتعلق الأمر ببناء المؤشرات ذات الصلة.

قام الباحثون بتجميع التعاريف في هذا المجال مع التمييز بين المناهج الاقتصادية والمناهج القائمة على مفهوم أصحاب المصلحة، حيث يشير الأخير بسهولة إلى المؤشرات غير المالية بهدف إدارة الأداء.

إن الأداء الذي يمكن أن نسميه في الإدارة العمومية لا يقتصر على البحث عن الإنتاجية (الكفاءة) كما هو الحال في الإدارة الخاصة، حيث تم اقتراح التعريف التالي للأداء في الإدارة العمومية بهدف إنتاج توليفة بين الأساليب المختلفة وهو قدرة الإدارة العمومية على التحكم في مواردها البشرية والمالية والتنظيمية من أجل إنتاج تقديم خدمة عامة ملائمة عالية الجودة والكمية.[1]

ويرى بعض الباحثين بأن الأداء يعني "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله.[2]

1Germain KAMBALE COSMAS, Determinants de la performance fiscale d'une régie financière en décentralisation, cas de dpi-nk de 2006 a 2020, ISC-Goma – Licence 2020, http//www.memoireonline.com

2 أحمد حقو عاشور، إدارة القوة العاملة، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، الطبعة الثانية، بيروت 1979، ص 50.

ويستخدم أيضا هذا المصطلح للتعبير عن مستويات الكفاءة والفعالية التي تحققها المؤسسة.

الكفاءة: وتعني القدرة على الأداء الصحيح والسليم للعمل، وذلك بالحصول على أفضل نتائج بأقل تكلفة، أو بمعنى آخر الحصول على إنتاجية من الموارد المستخدمة، سواء كانت هذه الموارد (المدخلات)، موارد مادية أو بشرية أو وقتًا أو مالاً.

الفعالية: ونعني القدرة على اختيار الأهداف الصحيحة وتحقيقها، وإذا نظرنا إلى الكفاءة والفعالية، فإن الإدارة تسعى لتحقيق كلتيهما، أي تحقيق الأهداف الصحيحة بأقل تكلفة من وقت وجهد ومال.[1]

من خلال ما تقدم ذكره حول الأداء بصفة عامة, يمكن أن نقول عنه أنه مصطلح تنطوي تحته عدة مصطلحات, أو هي عناصر يمكن من خلالها فهم هذا المصطلح إلى حد كبير وهي:

الموارد (بشرية أو غير بشرية) – النشاط – الكفاءة – الفعالية– تحقيق الأهداف أو النتيجة (مالية أو مادية مثل ما هو في المؤسسات الاقتصادية – خدمة عمومية مثل ما هو في أغلب الإدارات العمومية) – القدرة على التحكم في تسيير الموارد بما يحقق الهدف...الخ.

ثانيا: تصنيفات الأداء.

إن تصنيف الأداء يطرح إشكالية إختيار المعيار الدقيق والعملي في الوقت ذاته، الذي يمكن الاعتماد عليه، لتحديد مختلف أنواع الأداء، ويمكن الاعتماد على أربعة معايير (تصنيفات) هي:

معيار مصدر الأداء – معيار الشمولية – المعيار الوظيفي – معيار الطبيعة، وكل معيار منها يقدم مجموعة من أنواع الأداءات في المؤسسة[2].

1- التصنيف حسب معيار المصدر: وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم أداء المؤسسة إلى نوعين: أداء داخلي وخارجي.

أ- الأداء الداخلي: ينتج بفضل ما تملكه الوحدة أو المؤسسة من موار، فهو ينتج أساسًا من التوليفة التالية:

1 مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية ، ص 21.

2 محمد زرقون، الحاج عرابة، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة، المجلة الجزائرية للتنمية الإقتصادية، عدد/01، ديسمبر 2014، ص 125.

- الأداء البشري: أي أداء أفراد المؤسسة.
- الأداء التقني: يتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بطريقة فعالة.
- الأداء المالي: أي فعالية استخدام الوسائل المالية المتوفرة.

ب- الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة، "فهو يتولد من المحيط الخارجي للمؤسسة، ويمكن أن يظهر هذا الأداء في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة، نتيجة مثلا: ارتفاع رقم أعمالها في ظروف معينة، كازدياد الطلب على منتوج المؤسسة أو انسحاب أحد المنافسين، فكل هذه المتغيرات تنعكس على الأداء إيجابيًا أو سلبيًا وعلى المؤسسة أن تسعى لمحاولة قياس وتحليل هذا الأداء لأنه يمكن أن يشكل تهديدًا لها فهي لا تتحكم فيه أو يصعب عليها ذلك كما هو الحال بالنسبة للأداء الداخلي.

2- التصنيف حسب معيار الشمولية: حسب هذا المعيار يقسم الأداء داخل المؤسسة إلى أداء كلي وأداء جزئي.

أ- الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة، في تحقيقها، دون إنفراد جزء أو عنصر لوحده في تحقيقها، وفي إطار هذا الأداء يمكن الحديث عن مدى وعن كيفيه بلوغ المؤسسة لأهدافها الشاملة، كالاستمرارية، الربح، الشمولية، النمو... الخ.

ب- الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وهو بدوره ينقسم إلى عدة أنواع باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث حسب هذا المعيار الوظيفي يمكن إيجاد أداء الوظيفة المالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، الإنتاج والتسويق وهكذا... والأداء الكلي في الحقيقة هو عبارة عن تفاعل أداءات الأنظمة الفرعية (الأداءات الجزئية)، وهو ما يعزز فكره مبدأ التكامل والتسلسل بين الأهداف في المؤسسة.[1]

3- التصنيف حسب المعيار الوظيفي: يرتبط أساسا بعنصر التنظيم وتقسيم الوظائف (هيكلتها) داخل المؤسسة وبناء على الوظيفة المعروفة، يتم تقسيم الأداء إلى عدة أنواع منها، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية.

1 محمد زرقون، الحاج عرابة، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة ، ص 125.

أ- **أداء الوظيفة المالية:** يتمثل في قدرة المؤسسة على تحقيق توازن مالي مقبول، وبناء هيكل مالي فعال.

ب- **أداء وظيفة الإنتاج:** يتحقق الأداء الإنتاجي عندما تحقق المؤسسة إنتاجية مرتفعة مقارنة بالمؤسسات الأخرى، مع إنتاج منتوجات عالية الجودة وبتكاليف منخفضة، تسمح لها بالمنافسة وتخفيض نسبه توقف الآلات، والتأخر في تلبيه "الطلبات"

ج- **أداء وظيفة الأفراد:** يلعب المورد البشري دورا هاما في تحريك الموارد الأخرى، وتوجيهها نحو هدف المؤسسة العام، فبقاء المؤسسة ونجاحها مرتبط لا شك ارتباطا وثيقا بالأداء العام البشري فيها، هذا الأداء الذي يجب أن يبنى على الكفاءات، واختيار ذوي المهارات العالية، وتسييرهم تسييرا فعالا، وتحقيق فعالية المورد البشري، لا تكون إلا إذا كان الشخص المناسب في المكان المناسب لإنجاز عمله.[1]

د- **أداء وظيفة التموين:** يتمثل في القدرة على الاستقلال عن الموردين، والحصول على الموارد المناسبة في الأوقات المناسبة وبأسعار مناسبة.

هـ- **أداء وظيفة البحث والتطوير:** يمكن دراسة هذا الأداء من خلال دراسة المؤشرات التالية: - توفر جو ملائم للبحث والابتكار والتجديد - التنوع في المنتوجات - درجة تحديث الآلات ومواكبة التطور.

و- **أداء وظيفة التسويق:** يتحدد هذا الأداء من خلال مجموعة من المؤشرات المتعلقة بوظيفة التسويق ومنها: حصة السوق، إرضاء العملاء (من خلال معرفة عدد ونوع شكاوي العملاء، مقدار المردودات من المبيعات) وكذلك السمعة التي تقيس حضور أو تواجد اسم العلامة التجارية في ذهن الأفراد، ويمكن معرفتها من مردود كل منتوج.

ن- **أداء وظيفة العلاقات العمومية:** في هذه الوظيفة تتحدد أبعاد مفهوم الأداء، الذي تطرقنا إليه سابقا، فالأداء ضمن هذه الوظيفة ي**د- أداء وظيفة التموين:** يتمثل في القدرة على الاستقلال عن الموردين، والحصول على الموارد المناسبة في الأوقات المناسبة وبأسعار مناسبة.

هـ- **أداء وظيفة البحث والتطوير:** يمكن دراسة هذا الأداء من خلال دراسة المؤشرات التالية: - توفر جو ملائم للبحث والابتكار والتجديد - التنوع في المنتوجات - درجة تحديث الآلات ومواكبة التطور.

1 محمد زرقون، الحاج عرابة، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة ، ص 126

و- أداء وظيفة التسويقأخذ بعين الاعتبار المساهمين، الموظفين، العملاء، الموردين، الدولة.

بالنسبة للمساهمين يتحقق الأداء عند حصولهم على عائد مرتفع للأسهم، واستقرار في الأرباح الموزعة، أما الموظفين فالأداء بالنسبة لهم، هو توفر أو خلق جو عمل ملائم، ومعنويات مرتفعة، أما الموردين هو احترام المؤسسة لآجال التسديد والاستمرار في التعامل معها.

في حين أن الأداء من وجهة نظر العملاء، هو الحصول على مدة تسديد طويلة، ومنتوجات في الآجال المناسبة، وبالجودة العالية.

4- التصنيف حسب المعايير الطبيعية: وتقسم حسب أهداف المنظمة لأن أهداف المنظمة (المؤسسة) تختلف حسب نوع النشاط الذي تمارسه ونوجزها فيما يلي:

أ- الأداء الاجتماعي: ويتمثل في تحقيق الأهداف الاجتماعية، التي تتعلق بتقديم خدمات للمجتمع، الذي تعمل فيه المؤسسة، والوفاء بالتزاماتها اتجاهه، وأداء مسؤولياتها، ويرى البعض أن الفعالية داخل المنظمة تكمن في قدرتها على تحقيق درجة من الرضا لدى الفئات المطلوب دعمها للمنظمة، سواء كانت في البيئة الداخلية أو الخارجية، فالأداء للمنظمة يتحقق بقدرتها على تحقيق الحد الأدنى من الإشباع لطموحات وتطلعات الجماعات الإستراتيجية، التي ترتبط وتتعامل معها.

ب الأداء الاقتصادي: إن الدور التنموي للمؤسسات العمومية يعتبر من المؤشرات الاقتصادية الرئيسية لمستوى أداء هذه المؤسسة، حيث أن المشاركة في الحدود التنموية، هي المبررات الأساسية لنشوء المؤسسات العمومية، ويتمثل الأداء الاقتصادي للمؤسسات، في الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية، وقدرتها على اتخاذ القرارات الرشيدة، التي تسهم في تحريك كفاءة وفعالية استخدام الأموال العامة وتخصيصها على نحو يكفل إشباع الحاجات المجتمعية، والأهداف المرتبطة بها، وتعزيز القدرات الإنتاجية للاقتصاد القومي في علاقاته الاقتصادية مع الدول الأخرى.[1]

المطلب الثاني: مفهوم الأداء الضريبي.

يعكس الأداء الضريبي حقيقة استخدام الإدارة الضريبية للموارد المالية والبشرية، الموضوعة تحت تصرفها، فاستخدامها بكفاءة وفعالية، يجعل الإدارة الضريبية قادرة على تحقيق أهدافها، والمتمثلة أساسا

1 نايلي عبد الحفيظ العولمة، إدارة المؤسسات العامة (الأسس النظرية وتطبيقاتها في الأردن)، دار زهران للنشر والتوزيع، بدون طبعة،الأردن، 1993. ص ص85 – 86.

في رفع الإيرادات الضريبية، وزيادة نسبة التحصيل الضريبي، دون التأثير على المكلفين بالضريبة، وتحقيق رضاهم نظرا لأهمية مساهمتهم في تموين الخزينة العامة.

تعريف الأداء الضريبي: هناك مجموعه من التعاريف نذكر فيها ما يلي:

يتم تعريف أداء النشاط الضريبي على أنه[1]:

- " تطبيق إدارة الضرائب للوائح والقوانين المستمدة من النظام الضريبي" ويكون الأداء الضريبي فعالا إذا امتلكت السياسة الضريبية واللوائح والقوانين المعمول بها القدرة على زيادة الإيرادات الضريبية، مما يؤدي إلى زيادة التحصيل الضريبي وبالتالي تمويل الخزينة العامة.
- عرف KLUM MAJOL الأداء الضريبي على أنه تأدية الإدارة الضريبية، للمهام والواجبات المسندة إليها، بطريقة كفاءة وفعالة من أجل ضمان وجود نظام ضريبي عادل، وفعال واقتصادي.
- "هو انعكاس لكيفية استخدام إدارة الضرائب، للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بفعالية وكفاءة، وبصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها، المتمثلة في رفع الإيرادات الضريبية وتحقيق رضا المكلفين.

المبحث الثاني: تقييم وقياس الأداء الضريبي.

يحتاج أي عمل أو جهد إلي تقييم أو قياس، وذالك لتحديد نسبة أو قيمة الأعمال المنجزة، مقارنة بالأهداف المحددة أو المرجوة، قصد اعتماد طريقة العمل المطبقة أو تغييرها أو تصحيحها، حيث سنتطرق في هذا المبحث إلى ماهية تقييم الأداء(المطلب الأول) ثم مؤشرات أداة التقييم التشخيصي لإدارة الضرائب (المطلب الثاني) وصولا إلى مؤشرات تحسين فعالية الأداء الضريبي(المطلب الثالث).

المطلب الأول: ماهية تقييم الأداء.

سنحاول فهم تقييم الأداء من خلال تعريفه وتحديد عناصره وكذا نتائجه.

أولا: تعريف تقييم الأداء.

1 سهام لنصاري، نبيلة مسعودي، أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم عملية التحصيل، دراسة حالة المديرية الفرعية للتحصيل لولاية أدرار – الجزائر (2013 – 2018)، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص مالية المؤسسة، 2020 – 2021 ص 06.

ينظر لعملية تقييم الأداء في المؤسسة على أنه: عملية مراقبة، ولكن في الحقيقة هي جزء مهم في المراقبة الكلية والغاية من التقييم تحديد المشكلة التي تعترض أداء المؤسسة.[1]

كما يقصد بعملية تقييم الأداء، قياس الأعمال المنجزة، ومقارنتها بما كان يجب أن يتم وفقا للتخطيط المعد مسبقًا، كما عرف فيشر ورفقائه عملية تقييم الأداء، على أنها العملية التي يتم بواسطتها تحديد المساهمات التي يعطيها الفرد لمؤسسة، خلال فترة زمنية محددة.[2]

ثانيا: عناصر تقييم الأداء:

من أجل أن تكون عملية تقييم الأداء تشكل نظام كامل، لابد أن يتضمن العناصر التالية:[3]

1- انسياب المعلومات المناسبة و الموثوقة في التوقيت السليم وبصيغة قياسية؛

2- أغراض وأهداف محددة؛

3- معايير محددة للتقييم؛

4- كيان استشرافي موضوعي لرصد الأداء وتقييم النتائج؛

5- كيان صنع القرارات يتصرف على أساس النتائج؛

6- برنامج للحوافز الإدارية.

ثالثا: نتائج تقييم الأداء:

إذا تحققت عملية التقييم سوف تضمن تحقيق الأهداف الآتية:[4]

1 حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي، تقسيم الأداء والتنبؤ بالفشل، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، بدون طبعة، الأردن، 2000، ص 81.

2 سحن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، دار النهضة العربية، الطبعة الأولى، لبنان، 2002. ص 96.

3 حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي، تقسيم الأداء والتنبؤ بالفشل ، ص 83.

4 المرجع نفسه، ص 83.

1- يوفر تقييم الأداء مقياسًا لمدى نجاح المنشأة، من خلال سعيها لمواصلة نشاطها بغية تحقيق أهدافها، إن النجاح مقياس مركب يجمع الفعالية والكفاءة، وبالتالي فهو أشمل من أي منهما، وفي كلتا الحالتين تستطيع المؤسسة أن تواصل البقاء والاستمرار في العمل.

2- يوفر نظام تقييم الأداء معلومات، لمختلف المستويات الإدارية في المؤسسة، لأغراض التخطيط والرقابة، واتخاذ القرارات المسندة على حقائق علمية وموضوعية.

3- يُظهر تقييم الأداء، التطور الذي حققته المؤسسة في مسيرتها نحو الأفضل، أو نحو الأسوء، وذلك عن طريق نتائج التنفيذ الفعلي للأداء، زمانيًا في المؤسسة من مدة لأخرى، ومكانيًا بالنسبة للمؤسسة المماثلة.

4- يساعد على إيجاد نوع من المنافسة بين الأقسام والإدارات والمنشآت المختلفة، وهذا بدوره يدفع المؤسسة إلى تحسين مستوى أدائها.

5- يؤدي إلى الكشف عن العناصر الكفؤة، وتحديد العناصر التي تحتاج إلى مساعدة من أجل النهوض بأدائها.

6- إن تقويم الأداء يؤدي إلى تحقيق الأهداف المحددة.

المطلب الثاني: مؤشرات أداة التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية (TADAT)

هذه الأداة هي من الأدوات المساهمة في الارتقاء بكفاءة الأنشطة، وتوضيح مستوى الأداء الحالي لأدوات الضريبة، ومدى تحقيقها للمعايير والأهداف الموضوعية حيث سنتطرق في هذا المبحث الى تعريفها وأهدافها.

أولا: تعريف أداة التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية وأهدافها

1-تعريف أداة التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية (TADAT)

ويقصد بـ TADAT (TAX Administration Drayostic Assessment) إلى أنها أداة التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية.

وهي جهد تعاوني بين المفوضية الأوربية، وألمانيا وصندوق النقد الدولي، واليابان، وسويسرا، والمملكة المتحدة، والبنك الدولي هو من يستضيف أمانة هذه الهيئة، إذ أنها توفر طريقة موحدة لتقييم صحة المكونات الرئيسية لنظام الإدارة الضريبية في بلد معين، ومستوى نضوجه، مقارنة بالممارسات الدولية الجيدة، لتقييم مواطن القوة والضعف النسبية للإدارة الضريبية، مع الإشارة إلى تسعة مجالات لنتائج الأداء للإدارة الضريبية في بلد معين ومستوى نموه، مقارنة بالممارسات الدولية الجيدة لتقييم مواطن القوة والضعف بالنسبة للإدارة الضريبية، مع الإشارة إلى تسعة مجالات لنتائج الأداء.

تظهر نتائج التقييم مدى الإصلاح المطلوب والأولويات التسعة للاهتمام، ويستند تقييم الأداء هذه إلى 32 مؤشر رفيع المستوى، تقوم بدورها على 55 بعد القياس، مما يجعل هذه الأداة التشخيصية تتسم بالشمول مع سهولة التطبيق في آن واحد.[1]

2- أهداف أداة التقييم التشخيصية للإدارة الضريبية TADAT: تهدف عملية تقييم (TADAT) إلى تحقيق الآتي:[2]

1. تحديد نقاط القوة بالنسبة للإدارة؛
2. تسهيل وجهة نظر مشتركة حول حالة الإدارة الضريبية بين الأطراف ذات العلاقة معها؛
3. وضع جدول للإصلاح؛
4. تسهيل إدارة وتنسيق الدعم الخارجي؛
5. رصد وتقييم التقدم في مجال الإصلاح عن طريق تكرار التقسيمات اللاحقة؛
6. مؤشرات أداة التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية TADAT.

ثانيا: مجموعة مؤشرات أداة التقييم التشخيصي للإدارة الضريبية TADAT

1 سهام لنصاري، نبيلة مسعودي، أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم عملية التحصيل، دراسة حالة المديرية الفرعية للتحصيل لولاية أدرار – الجزائر (2013 – 2018)، ص 07.

2 عمر عبد الواحد جاسم، بيداء ستار لفتة، تقييم مستوى الأداء وفق التشخيص الضريبي TADAT (بحث تطبيقي في الهيئة العامة للضرائب) بغداد – العراق – مجلة دراسات محاسبية وطنية، المجلد (16)، العدد (55)، سنة 2021، ص 19.

وتتمثل هذه المؤشرات في:

1/ سلامة قاعدة دافعي الضرائب المسجلين:

أي إدراج كل الشركات، والأفراد؛ والكيانات الأخرى المطلوب تسجيلها في قاعدة بيانات تسجيل دافعي الضرائب، واكتمال ورقة المعلومات المحفوظة في قاعدة البيانات وتتمثل المؤشرات في:

- دقة وموثوقية معلومات دافعي الضرائب؛
- معرفة قاعدة المكلفين المحتملين.

2/ تقييم المخاطر وتخفيفها:

أن يؤدي أسلوب إدارة الجهاز الضريبي لمخاطر عدم الامتثال، على الارتقاء بمستويات الامتثال الطوعي للقوانين الضريبية، وإلى تغيرات إيجابية في ثقة المجتمع الضريبي في الإدارة الضريبية، حيث تتمثل المؤشرات في:

- تحديد وتقييم، وتصنيف مخاطر عدم الامتثال، ووضع تقدير كمي لها؛
- تخفيف المخاطر عن طريق برنامج لتحسين الامتثال؛
- مراقبة وتقييم أنشطة تخفيف مخاطر عدم الامتثال؛
- تحديد وتقييم وتصنيف المخاطر المؤسسية.

3/ دعم الامتثال الطوعي:

أن تتوفر لدافعي الضرائب المعلومات، والدعم اللازمان للامتثال الطوعي بتكلفة معقولة على عاتقهم، وتتمثل المؤشرات في:

- نطاق وحداثة المعلومات، وسهولة الاطلاع عليها؛
- الوقت اللازم للاستجابة لطلبات دافعي الضرائب للحصول على المعلومات،
- مراقبة تصورات دافعي الضرائب عن هذه الخدمة.

4/ تقديم الإقرارات الضريبية.

تقديم الإقرارات الضريبية من دافعي الضرائب في الوقت المحدد، ويتمثل المؤشر في:

- معدل تقديم الإقرارات في الوقت المحدد.

5/ سداد الالتزامات الضريبة.

سداد دافعي الضرائب كاملة في الوقت المحدد وتتمثل المؤشرات في:

- سلامة توقيت سداد الالتزامات،
- وجود بيانات أرصدة، وتدفقات المتأخرات الضريبية.

6/ المساءلة والشفافية:

تتسم الإدارة الضريبية بالشفافية في إدارة أنشطتها، وأن تكون مساءلة أمام الحكومة والمجتمع، وتتمثل المؤشرات في:

- وجود الإشراف الخارجي على الإدارة الضريبية؛
- مستوى الضوابط الداخلية؛
- تصور الجمهور عن نزاهة الإدارة الضريبية؛
- نشر الأنشطة والنتائج والخطط.

7/ الكفاءة والفعالية التشغيليان:

أن تتسم عمليات الإدارة الضريبة بالكفاءة والفعالية في أداء الوظائف الرئيسية، وتحقيق النتائج المتوقعة، وتتمثل المؤشرات في:

- تحقيق النتائج المتوخاة للإيرادات الضريبية؛
- استخدام نظم تحصيل، وإبلاغ محققة للكفاءة؛
- كفاءة نظم المعالجة والمحاسبة الضريبية.

8/ حل المنازعات الضريبية:

أن تكون عملية حل المنازعات الضريبة مستقلة، ومن السهل على دافعي الضرائب الوصول إليها، وفعال في حل المسائل المتنازع عليها في وقت مناسب، وتتمثل المؤشرات في:

- وجود إجراءات مستقلة، وسهلة، ومتدرجة لحل المنازعات؛
- وجود بيانات أرصدة، وتدفقات عن حالات المنازعات؛
- درجة تنفيذ نتيجة حل المنازعات.

9/ ضمان دقة الإبلاغ:

أن تؤدي كفاءة برامج التدقيق، وغيرها من برامج التحقق إلى ردع دافعي الضرائب عن إبلاغ معلومات ناقصة، وغير دقيقة في تصريحاتهم الضريبية، وتتمثل المؤشرات في:

- نطاق تغطية برامج التدقيق الضريبي؛
- نطاق تغطية المراجعة التبادلية للمعلومات المخزنة على الحواسيب.

ويكون التقييم بالدرجات، كل مؤشر له أبعاد للقياس تتراوح ما بين واحد إلى أربع أبعاد، وسيجري تقييم كل من هذه الأبعاد على حدى، ثم تستند الدرجة الكلية للمؤشر إلى درجات فرادى للأبعاد المندرجة تحت هذا المؤشر، وسوف تتألف النتيجة النهائية من 26 سطرا للدرجات تحدد مواضع القوة، والضعف في الإدارة الضريبة المعنية.

المطلب الثالث: مؤشرات لتحسين فعالية الأدء الضريبية

هناك عدة مؤشرات يمكن من خلالها قياس مدى فعالية نشاط الإدارة الضريبية فيما يلي:

أولا- مؤشر تكلفة التحصيل:

تستعمل تكلفة التحصيل كأحد مؤشرات تحسين فعالية الإدارة الضريبة، لذلك أصبح من الضروري أن نعرف كم يتطلب لإدارة الضرائب من نفقات تسيير مبلغ معين، لنرى مدى توافقها أو تعارضها مع مبدأ الاقتصاد في النفقة الذي جاء به "آدم سميث"[1]

حيث يرتبط تكلفة التحصيل أساسيًا بمدى الوعي الضريبي لدى المكلفين بالضريبة؛ وتوفر الإمكانيات والوسائل المادية والبشرية اللازمة لأداء عمل هذه الإدارة، حيث تعد الرقمنة كأحد الوسائل الحديثة التي تؤثر مباشرة على هذه العملية.

ثانيا- مؤشر مردودية الحصيلة الضريبية.

يعتبر هذا المؤشر من أهم المؤشرات، الدالة على تحسين فعالية الإدارة الضريبية، باعتبار أن الحصيلة الضريبية هي المرحلة الأهم من مراحل التأسيس للضريبة، كونها هي المرحلة التي تنتقل بالتقديرات من الحالة الرقمية إلى حالة السيولة المالية، تمويلاً للخزينة العمومية، حيث ارتفاع نسبة التحصيل الضريبي أو انخفاضه، يعبر بنسبة كبيرة عن فعالية نشاط الإدارة الضريبة، فكلما كانت نسبة التحصيل مرتفعة أو في تزايد، كلما أمكننا الحكم على إيجابية أو تحسين فعالية إدارة الضرائب، وكلما قلت نسبة التحصيل كلما كان ذلك يشير إلى ضعف الفعالية في نشاط إدارة الضرائب.

ثالثا: مؤشر نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين:

يبين هذا المؤشر نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة من خلال ما يلي:

- التعقيد في الإجراءات الإدارية؛

- الغموض في تطبيق النصوص التشريعية؛

- عدم وجود قنوات الحوار والاتصال مع المكلفين، الذين يُعتبرون الشركاء الأساسيين لإدارة الضرائب في المجال الضريبي، مما انجر عنه نشوب منازعات ضريبية من جهة، واستفحال ظاهرتي الغش والتهرب الضريبي من جهة أخرى؛[1]

1 دواش إبراهيم، عصرنة الإدارة الضريبية كمتغير من متغيرات الإصلاح الضريبي لزيادة فعالية التسيير، دراسة تقييمية للتجربة الجزائرية للفترة من 2002 – 2010، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، 2011 – 2012، ص 168.بتصرف

– مهمة الاستقبال والإعلام، ووضع مخطط الاتصال يكون مرفوقا بنظام تقييم مستمر من شأنه تنمية الوعي الضريبي لدى المكلفين، وتحسين علاقاتهم مع إدارتهم الجبائية، مما يؤثر في قراراتهم على الامتثال، وهو أحد الأهداف التي تسعى إليها إدارة الضرائب؛

– استخدام التكنولوجيات الحديثة ورقمنة قطاع الضرائب.

رابعا: مؤشر محاربة ظاهرتي الغش والتهرب الضريبي:

هو من أبرز مؤشرات تحسين فعالية الإدارة الضريبية، حيث أن ارتفاع ظاهرتي الغش والتهرب الضريبي يدل على وجود ضعف وخلل في أداء الإدارة الضريبية، ولذا فإن عملية انتقال تسيير الملفات الجبائية من نظام الضرائب التقليدي، إلى نظام الضريبي المرقمن وذلك بإدخال الطرق والأساليب الحديثة في التنظيم باستخدام التقنيات الالكترونية من شأنه أن يسمح بالتحكم في تسيير ملفات المكلفين، وذلك من خلال المتابعة الدقيقة لتصريحات الخاضعين للضريبة، ومراجعتها دوريًا وبسهولة وفي وقت وجيز، مما يسمح بسد الثغرات أمام محاولات الغش والتهرب الضريبي، أو بمعنى آخر تسهيل عملية الرقابة لإدارة الضرائب، ومن ثم زيادة مردودية الحصيلة الضريبة وتحسين فعالية التسيير.[2]

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا المطلب يمكن القول أن نشاط إدارة الضرائب في إطار المهام الموكلة لها يخضع لتقييم كفاءة وفعالية أدائها.

إن هذه الكفاءة والفعالية في الأداء، تترجمه النتائج، أو الأهداف المحققة، حيث يمكن قياس تحسين فعالية الأداء، من خلال المؤشرات التالية: تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين، وانخفاض نسبة الغش والتهرب الضريبي، ونسبة التحصيل، بالإضافة إلى انخفاض تكلفة التحصيل.

1 دواش إبراهيم، عصرنة الإدارة الضريبية كمتغير من متغيرات الإصلاح الضريبي لزيادة فعالية التسيير، دراسة تقييمية للتجربة الجزائرية للفترة من 2002 – 2010، ص 169.بتصرف

2 2 دواش إبراهيم، عصرنة الإدارة الضريبية كمتغير من متغيرات الإصلاح الضريبي لزيادة فعالية التسيير، دراسة تقييمية للتجربة الجزائرية للفترة من 2002 – 2010، ص 171.بتصرف

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال ما تم التطرق إليه، يمكن القول أن الأداء الضريبي، هو ذالك النشاط الذي تقوم به إدارة الضرائب، في إطار المهام الموكلة لها، وفق القوانين الجبائية المنظمة لهذا النشاط، مستخدمة في ذالك إمكانياتها المادية والبشرية، خاصة منها التكنولوجيات الحديثة بكفاءة، تمكن من الوصول إلى الفعالية المطلوبة، لتحقيق الأهداف المسطرة، حيث يمكن قياس هذا الأداء، من خلال مؤشرات تتمثل في نسبة تكلفة التحصيل الضريبي، ونسبة التحصيل في حد ذاته، وقياس معدلات الغش والتهرب الضريبي، بالإضافة إلى مستوى ونوعية الخدمة المقدمة للمكلفين بالضرائب.

إن الهدف الأساسي من رفع مستوى الأداء الضريبي، هو الرفع من مستوى الإيرادات الضريبية، باعتبارها أحد أهم أعمدة تمويل الخزينة العمومية للدولة، وأحد العناصر الأساسية المساهمة في الاقتصاد الوطني.

في الأخير نقول، أنه ورغم المجهودات المسجلة لإدارة الضرائب في الرفع من مستوى أدائها، إلا انه يبقى في انتظارها الكثير لتقوم به في هذا المجال وبصفة مستمرة .

الفصل الثالث:

الدراسة التطبيقية لأثر تطبيق الرقمنة على الأداء الضريبي بمديرية الضرائب لولاية المدية

تمهيد الفصل الثالث:

بعدما تطرقنا في الجانب النظري(الفصلين الأول الثاني) من هذه الدراسة إلى رقمنة الإدارة الضريبية والأداء الضريبي، حيث حاولنا إبراز أهم العناصر المتعلقة بالموضوع، ومن أجل الوقوف على أثر رقمنة إدارة الضرائب، على الأداء الضريبي بصفة عملية، اخترنا مديرية الضرائب لولاية المدية، كونها رأس الهرم الضريبي، وكونها مركزا لتجميع المعلومات والبيانات الضريبية في الولاية، لنجري دراستنا التطبيقية استكمالا لموضوع البحث، حيث قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: التنظيم الهيكلي لإدارة الضرائب لولاية المدية.

المبحث الثاني: واقع رقمنة الإدارة الضريبية بولاية المدية.

المبحث الثالث: تقديم الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب لولاية المدية.

المبحث الأول: التنظيم الهيكلي لمصالح الضرائب بولاية المدية

مديرية الضرائب الولائية، أحد الهياكل الجبائية الرئيسية والمحورية في النظام الضريبي الجزائري، حيث تعد همزة الوصل بين الإدارة العليا، والمتمثلة في المديرية الجهوية والمديرية العامة للضرائب والهياكل القاعدية والمتمثلة في القباضات والمقتشيات (التنظيم السابق)، أو مراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب (التنظيم الجديد) فهي تلعب دورًا مهمًا في بسط وتنفيذ كل التشريعات الضريبية المتخذة، وتمارس عملها ونشاطها ضمن الحدود الإقليمية للولاية، ومن خلال هذا المبحث، سنتطرق إلى التنظيم الهيكلي لمديرية الضرائب لولاية المدية في المطلب الأول، أما المطلب الثاني فهو عن التنظيم الهيكلي لمركز الضرائب (CDI) والمركز الجواري للضرائب (CPI) لولاية المدية.

المطلب الأول: التنظيم الهيكلي لمديرية الضرائب لولاية المدية.

مديرية الضرائب لولاية المدية، إدارة تختص بتنفيذ القوانين الضريبية ومتابعة عمليات تجسيدها على أرض الواقع، لحماية حقوق الدولة وحقوق المكلفين بالضريبة، حيث تنظم المديرية الولائية للضرائب في خمس (05) مديريات فرعية[1] .

أولا: المديرية الفرعية للعمليات الجبائية: وتكلف لاسيما بما يلي:

- تنشيط المصالح وإعداد الإحصائيات وتجميعها، كما تكلف بأشغال الإصدار؛
- التكفل بطلبات اعتماد حصص الشراء بالإعفاء من الرسم على القيمة المضافة ومتابعة هذه الطلبات ومراقبتها؛
- متابعة نظم الإعفاء والامتيازات الجبائية الخاصة.

وتتكون هذه المديرية الفرعية من أربعة (04) مكاتب :

01- مكتب الجداول؛02- مكتب الإحصائيات. 03- مكتب التنظيم والعلاقات العامة،

04- مكتب التنشيط والمساعدة.

ثانيا: المديرية الفرعية للتحصيل: وتكلف لاسيما بما يلي:

1 القرار الوزاري المشترك، المؤرخ في :21 فيفري 2009 ، يتضمن تنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحيتها.

- التكفل بالجداول وسندات الإيرادات ومراقبتها ومتابعتها وكذا بوضعية تحصيل الضرائب والرسوم وكل ناتج آخر أو أتاوى؛
- متابعة العمليات والقيود المحاسبية والمراقبة الدورية لمصالح التحصيل وتنشيط قابضات الضرائب في مجال تنفيذ أعمالها للتطهير وتصفية الحسابات وكذا التحصيل الجبري للضريبة؛
- التقييم الدوري لوضعية التحصيل وتحليل النقائص لا سيما فيما يخص التصفية مع اقتراح تدابير من شأنها أن تحسن الناتج الجبائي؛
- مراقبة القابضات ومساعدتها قصد تطهير حسابات قابضات الضرائب بغية تصفية الحسابات وتطهيرها.

وتتكون هذه المديرية الفرعية من ثلاث (03) مكاتب:

1- مكتب مراقبة التحصيل. 2- مكتب متابعة عمليات القيد وأشغاله؛ 3- مكتب التصفية.

ثالثا: المديرية الفرعية للمنازعات: وتكلف لا سيما بضمان:

- معالجة الاحتجاجات المقدمة برسم المرحلتين الإداريتين للطعن النزاعي أو المرحلة الإعفائية، وتبليغ القرارات المتخذة والأمر بصرف الإلغاءات والتخفيضات الممنوحة؛
- معالجة طلبات استرجاع الدفع مسبق للرسم على القيمة المضافة؛
- تشكيل ملفات إيداع التظلمات أو طعون الاستئناف والدفاع أمام الهيئات القضائية المختصة عن مصالح الإدارة الجبائية.

وتتكون هذه المديرية الفرعية من أربعة (04) مكاتب:

1- مكتب الإحتجاجات؛ 2- مكتب لجان الطعن؛ 3- مكتب المنازعات القضائية ؛ 4-مكتب التبليغ والأمر بالصرف.

رابعا: المديرية الفرعية للمراقبة الجبائية: و تكلف لا سيما ، بإعداد برامج البحث و مراجعة و مراقبة التقييمات و متابعة انجازها و تتكون هذه المديرية الفرعية من أربعة (04) مكاتب.

1- مكتب البحث عن المعلومة الجبائية ، الذي يعمل في شكل فرق؛ 2- مكتب البطاقيات و المقارنات؛ 3- مكتب المراجعات الجبائية ، الذي يعمل في شكل فرق؛ 4- مكتب مراقبة التقييمات ، الذي يعمل في شكل فرق.

خامسا: المديرية الفرعية للوسائل: وتكلف لاسيما، بما يلي:

- تسيير المستخدمين والميزانية والوسائل المنقولة وغير المنقولة للمديرية الولائية للضرائب؛
- السهر على تنفيذ البرامج المعلوماتية وتنسيقها وكذا السهر على إبقاء المنشآت التحتية والتطبيقات المعلوماتية في حالة تشغيل.

وتتكون هذه المديرية الفرعية من أربعة (04) مكاتب:

1- مكتب المستخدمين والتكوين؛ 2- مكتب عمليات الميزانية؛ 3- مكتب الوسائل وتسيير المطبوعات والأرشيف؛ 4- مكتب الإعلام الآلي.



شكل رقم (1) الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب - المدية-

المدير الولائي للضرائب - المدية-

المصدر:من إعداد الطالبة

كما تضم المديرية: ستة عشر مفتشيات واثنتا عشر قباضة:

أ- مفتشيات الضرائب:

1- تعريف مفتشية الضرائب:

هي إحدى الهياكل القاعدية التابعة لإدارة الضرائب، فهي تقوم بمسك الملف الجبائي الخاص بكل خاضع للضريبة، فتقوم بالبحث وجمع المعلومات الجبائية، ومراقبة التصريحات وإصدار الجداول الضريبية، وكشوف العائدات وتنفيذ عمليات التسجيل[1].

تضم المديرية الولائية للضرائب – المدية: ستة عشر (16) مفتشية:

مفتشية: المدية – عين الذهب، مفتشية: المدية – مرج شكير، مفتشية: المدية – المصلى، مفتشية: المدية – عين الكبير، مفتشية: وزرة، مفتشية: البرواقية، مفتشية: سغوان، مفتشية: العمارية، مفتشية: قصر البخاري، مفتشية: عزيز، مفتشية: عين بوسيف، مفتشية: السواقي، مفتشية: بني سليمان، مفتشية العزيزية، مفتشية: تابلاط، مفتشية: شلالة العذاورة.

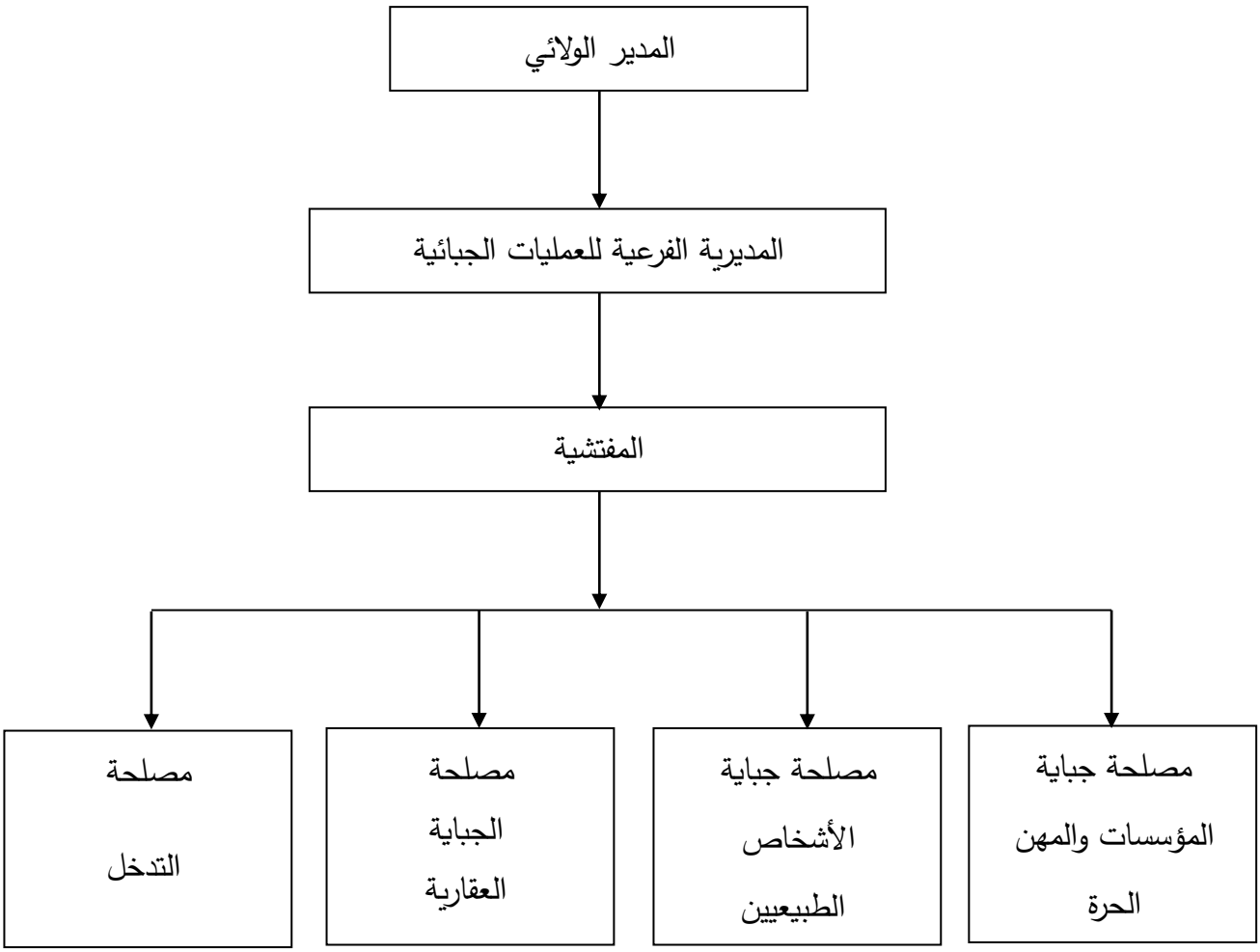
2- التقسيم الهيكلي لمفتشية الضرائب: تتضمن رئيس المفتشية ، وأربعة مصالح وهي كالتالي:

- رئيس المفتشية: يتكفل بمتابعة سير العمل داخل المفتشية، ومراقبة مختلف المصالح.
- مصلحة جباية المؤسسات والمهن الحرة: تتكفل بالتجار بشكل عام، والمؤسسات العمومية والخاصة.
- مصلحة جباية الأشخاص الطبيعيين: تقوم بتسيير الملفات الخاصة بالدخل للأشخاص الطبيعيين وإعداد الضريبة على الدخل الإجمالي.
- مصلحة الجباية العقارية: تقوم بإصدار الرسم التطهيري والرسم العقاري للعقارات المبنية وغير المبنية.
- مصلحة التدخل: تقوم بجمع المعلومات وإحصاء الخاضعين وإعداد محاضر المعاينة.

1 لمدلك مسعودة،بن عنتر نسيمة، أثر الإدارة الإلكترونية على التحصيل الجبائي في الجزائر، دراسة حالة مديرية الضرائب بولاية أدرار ، ص ،34

الشكل رقم: (04) الهيكل التنظيمي الخاص بالمفتشية

من إعداد الطالبة



- قباضات الضرائب:

1- تعريف قباضة الضرائب: هي إدارة جبائية ذات طابع مالي وخدماتي، وتقوم بتحصيل الضرائب والرسوم، وفق قواعد القانون الضريبي ولها علاقة مع مختلف الإدارات الأخرى مثل: العدالة، البنك، البريد....

وتضم المديرية الولائية للضرائب بالمدية، اثنا عشر (12) قباضة:

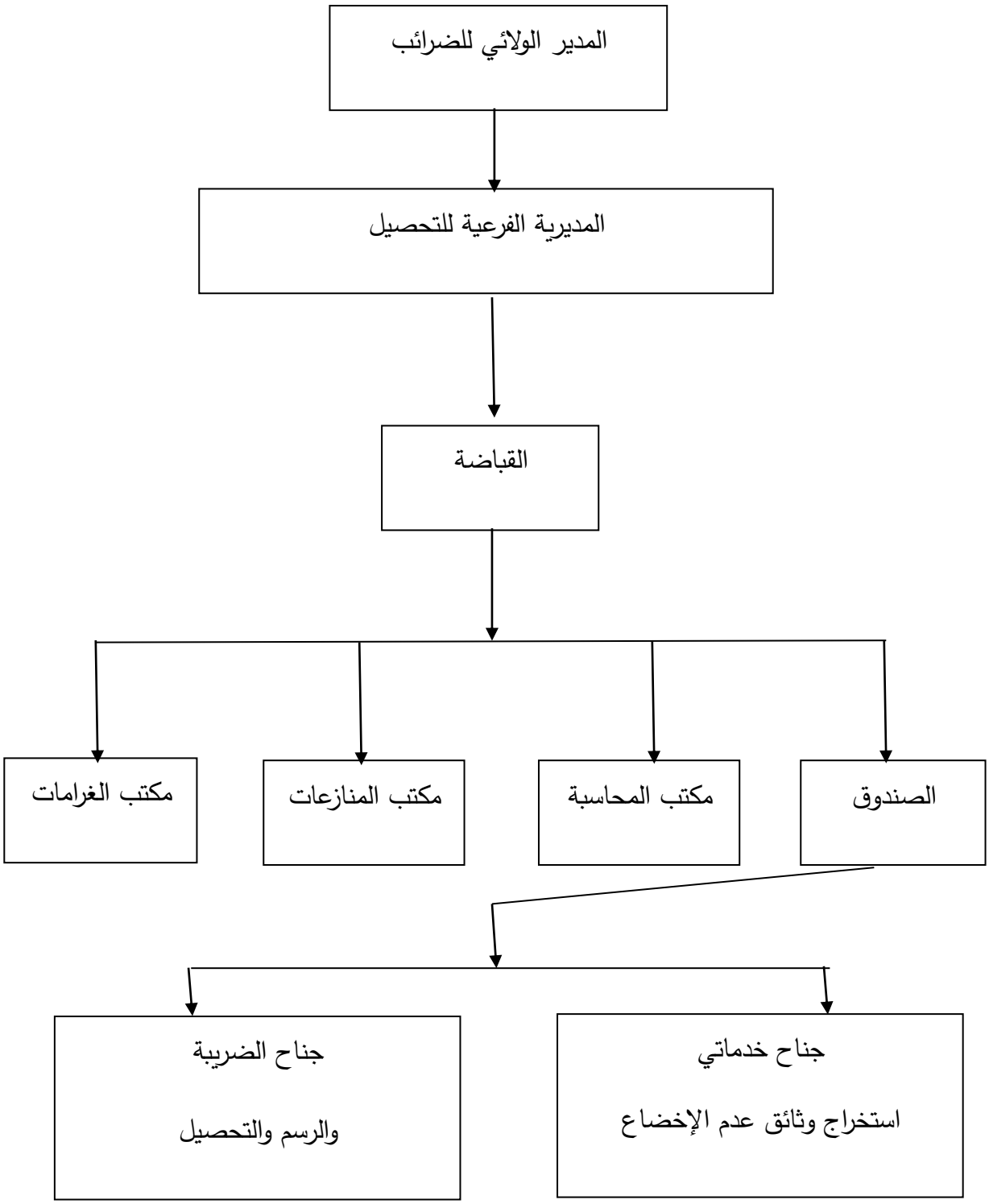
قباضة: المدية – عين الذهب، قباضة: المدية – المصلى، قباضة: المدية – مرج شكير، قباضة: المدية – عين الكبير، قباضة: المدية – ضاحية، قباضة: البرواقية، قباضة: قصر البخاري – مدينة، قباضة: قصر البخاري – ضاحية، قباضة: عين بوسيف، قباضة: بني سليمان، قباضة: تابلاط، قباضة: شلالة العذاورة.

2- التقسيم الهيكلي لقباضة الضرائب: وتضم القابض، أمين الصندوق وثلاث (03) مصالح:

- القابض: المسؤول المباشر على تحصيل الضرائب والرسوم المنصوص عليها في القانون الضريبي.
- الصندوق: نجد فيه أمين الصندوق، وهو الذي يقوم بالخدمات الخاصة بالقباضة.
- مصلحة المتابعة: يتم فيه التأكد من وجود سند التحصيل وصحة المعلومات والمبالغ الواردة (اسم المدين، عنوانه، نشاطه، المادة الضريبية) وتقوم بإرسال إشعار بالدفع للضريبة أو الرسم المستحق، مع إقناع المدين بكل التسهيلات الممكنة وكذا العقوبات والغرامات المترتبة في حالة التقاعس عن دفع المستحقات في الآجال القانونية.
- مصلحة الغرامات: تتولى تطبيق الأحكام القضائية الصادرة ضد الأفراد الذين ارتكبوا مخالفات.
- مصلحة المحاسبة: يقوم المحاسب بتصفية العمليات التي تمت في الشباك وعملية تصحيح مجمل الأخطاء الواردة.

الشكل رقم (05): الهيكل التنظيمي الخاص بالقباضة.

من إعداد الطالبة



المطلب الثاني: التنظيم الهيكلي لمركز الضرائب والمركز الجهوي للضرائب لولاية المدية.

في ظل الإصلاحات الكبرى والعميقة التي قامت بها الحكومة الجزائرية، تم استحداث المراكز الضريبية وذلك بهدف تعزيز الشفافية ورفع مستوى الأداء، وتحسين العلاقة مع المكلفين بالضرائب من خلال التواجد، الاستماع، الاستجابة والمعالجة السريعة لكل الطلبات التي يقدمها هذا الأخير، حيث يعتبر مكز الضرائب مصلحة عملية جديدة تابعة للمديرية الولائية للضرائب تختص حصريًا بتسيير الملفات الجبائية، وتحصيل الضرائب المستحقة من طرف المكلفين بالضريبة متوسطي الحجم. وقد تم الإعلان عن هذا المشروع على المستوى الوطني في 19 سبتمبر 2001.

أولا: مراكز الضرائب: CDI

مركز الضرائب والمراكز الجواري لولاية المدية، لم يدخلا حيز الخدمة بعد بصفة رسمية وإنما تم الترحيل إليهما مفتشيتي الضرائب (المدية– المصلى– ومفتشية وزرة)، وقباضتي الضرائب (قباضة المدية – المصلى وقباضة المدية ضاحية) في 02 / نوفمبر/ 2021: "والمزمع افتتاحهم وفقا للتنظيم الجديد عن قريب (بداية جويلية)،وفق تصريحات السيد المدير الفرعي للعمليات الجبائية بمديرية الضرائب لولاية المدية، تاريخ: 2024/05/27

ينظم مركز الضرائب في ثلاث (03) مصالح رئيسية وقباضة ومصلحتين[1]:

أ- المصالح الرئيسية:

1- **المصلحة الرئيسية للتسيير:** وتكلف لاسيما، بما يلي:

- التكفل بالملفات الجبائية للمكلفين التابعين لمركز الضرائب في مجال الوعاء، والمراقبة الجبائية ومتابعة الامتيازات الجبائية والدراسات الأولية للاحتجاجات.
- المصادقة على الجداول وسندات الإيرادات وتقديمها لرئيس المركز للموافقة عليها، بصفته وكيلا مفوضا للمدير الولائي للضرائب.
- اقتراح تسجيل المكلفين بالضريبة على أساس المستندات و/أو للمراجعة المعمقة للوضعية الجبائية الإجمالية.

1. القرار الوزاري المشترك، المؤرخ في :21 فيفري 2009 ، مرجع سبق ذكره.

- إعداد تقارير دورية وتجميع الإحصائيات وإعداد مخططات العمل وتنظيم الأشغال مع المصالح الأخرى مع الحرص على انسجامها.

تضم هذه المصلحة الرئيسية خمس (05) مصالح، وهي:

- المصلحة المكلفة بجباية القطاع الصناعي.
- المصلحة المكلفة بجباية قطاع البناء والأشغال العمومية.
- المصلحة المكلفة بجباية القطاع التجاري.
- المصلحة المكلفة بجباية القطاع التجاري.
- المصلحة المكلفة بجباية قطاع الخدمات.
- المصلحة المكلفة بجباية المهن الحرة.

2- المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث: وتكلف لاسيما، بما يلي:

- إنجاز إجراءات البحث عن المعلومة الجبائية ومعالجتها وتخزينها وتوزيعها من أجل استغلالها.
- اقتراح عمليات مراقبة وإنجازها، برسم المراجعات في عين المكان والمراقبة على أساس المستندات لتصريحات المكلفين بالضريبة التابعين لمراكز الضرائب، مع إعداد جداول إحصائية وحواصل تقييمية دورية.

وتضم هذه المصلحة الرئيسية، أربع (04) مصالح:

2-1 مصلحة البطاقيات والمقارنات.

2-2 مصلحة البحث عن المادة الضريبية.

2-3 مصلحة التدخلات التي تعمل في شكل فرق.

2-4 مصلحة المراقبة، التي تعمل في شكل فرق.

3- المصلحة الرئيسة للمنازعات، وتكلف لاسيما، بما يلي:

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

تضم هذه المصلحة الرئيسية ثلاث (03) مصالح

3-1 مصلحة الاحتجاجات.

3-2 مصلحة لجان الطعن والمنازعات القضائية.

3-3 مصلحة التبليغ والأمر بالدفع.

ب- القباضة: وتكلف لاسيما، بما يلي:

- التكفل بالتسديدات التي يقوم بها المكلفون بالضريبة فيما يخص التسديدات التلقائية التي تتم أو الجداول العامة أو الفردية تصدر في حقهم وكذا متابعة وضعيتهم في مجال التحصيل.
- تنفيذ التدابير المنصوص عليها في التشريع والتنظيم الساريين والمتعلقة بالتحصيل الجبري للضريبة.
- مسك محاسبة المطابقة لقواعد المحاسبة العامة وتقديم حسابات التسيير المعدة في مجلس المحاسبة.

تضم القباضة ثلاث (03) مصالح، هي:

- مصلحة الصندوق.
- مصلحة المحاسبة.
- مصلحة المتابعة.

تضم مصلحة المتابعات في شكل فرق.

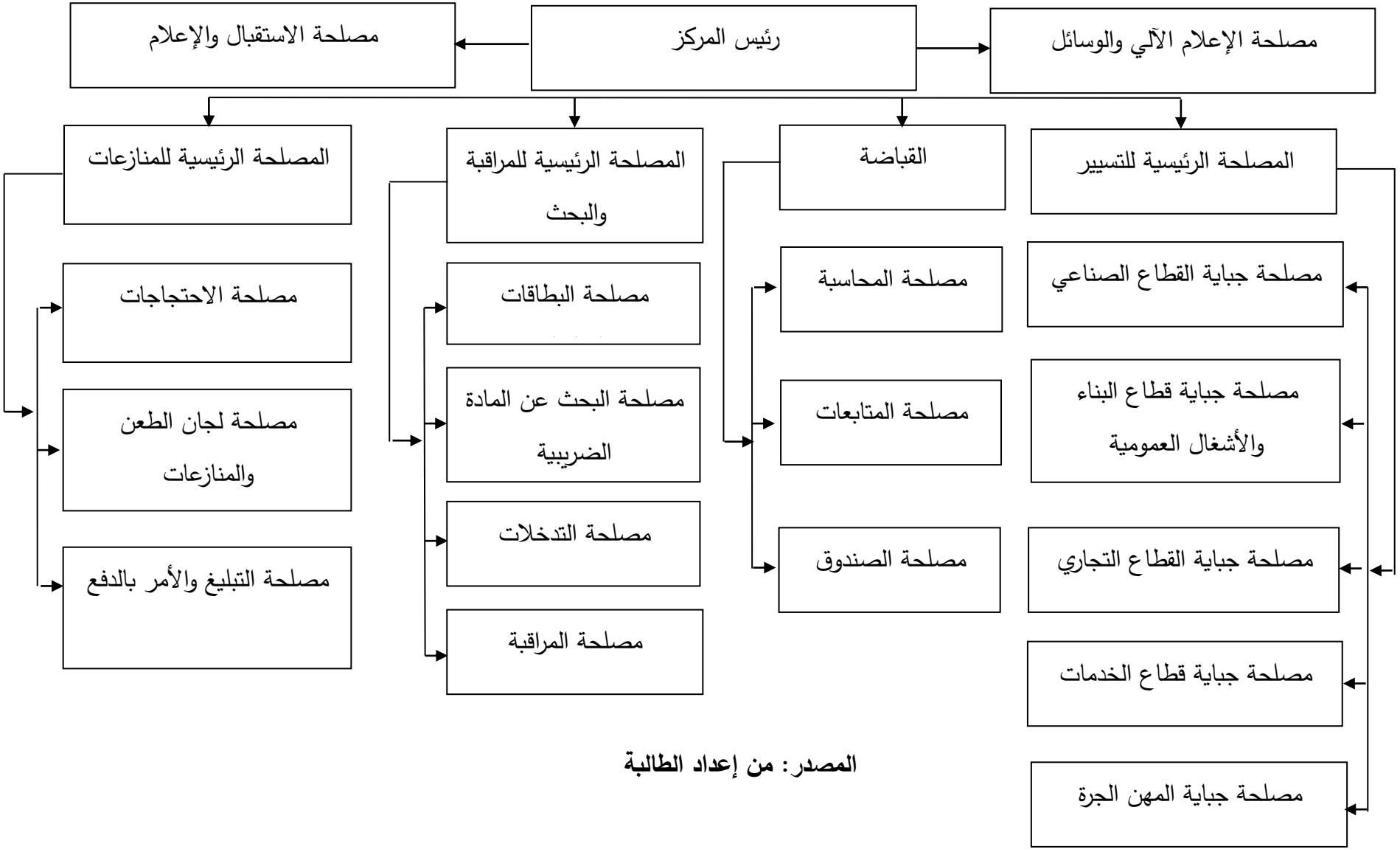
ج- مصلحة الاستقبال والإعلام: تحت سلطة رئيس المركز، وتكلف لاسيما، بما يلي:

- تنظيم استقبال المكلفين بالضريبة وإعلامهم.
- نشر المعلومات حول حقوقهم وواجباتهم الجبائية في اتجاه المكلفين بالضريبة التابعين لاختصاص مركز الضرائب.

5- مصلحة الإعلام الآلي والوسائل، وتكلف لاسيما، بما يلي:

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

الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب لولاية المدية. (قيد الافتتاح)



المصدر: من إعداد الطالبة

ثانيا: المركز الجواري للضرائب (CPI):

ينظم المركز التجاري للضرائب في ثلاث (03) مصالح رئيسية وقباضة ومصلحتين[1]:

أ/ المصالح الرئيسية:

1) **المصلحة الرئيسية للتسيير**، وتكلف لاسيما، بما يلي:

- إحصاء الممتلكات والنشاطات وتسيير الوعاء من خلال إعداد فرض الضرائب وكذا بالمراقبة الشكلية للتصريحات
- المصادقة على الجداول وسندات الإيرادات وتقديمها لرئيس المركز للموافقة عليها، بصفته وكيلا مفوضا للمدير الولائي للضرائب
- إعداد اقتراحات لبرمجة مكلفين بالضريبة في مختلف المراقبات

وتضم هذه المصلحة الرئيسية أربع (04) مصالح.

1/1 مصلحة جباية النشاطات التجارية والحرفية.

2/1 مصلحة الجباية الزراعية.

3/1 مصلحة جباية المداخيل والممتلكات.

4/1 مصلحة الجباية العقارية.

2) المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث: وتكلف لاسيما، بضمان:

- تشكيل ومسك فهارس المصادر المحلية للمعلومات وبطاقيات المكلفين بالضريبة المقيمين في محيط المركز الجواري للضرائب والممتلكات العقارية المتواجدة فيه
- متابعة تنفيذ برامج المراقبة على أساس المستندات للتصريحات والبحث عن المادة الضريبة وتقييم نشاطات المصالح المعينة

وتضم هذه المصلحة الرئيسية ثلاث (03) مصالح:

1القرار الوزاري المشترك، المؤرخ في :21 فيفري 2009 ، مرجع سبق ذكره.

1/2 مصلحة البطاقيات والمقارنات .

2/2 مصلحة البحث والتدخلات التي تعمل في شكل فرق .

3/2 مصلحة المراقبة.

3) المصلحة الرئيسية للمنازعات: وتكلف لاسيما، بما يلي:

- دراسة كل طعون النزاعية أو الإعفائية الموجهة للمركز الجواري للضرائب .
- التكفل بإجراء التبليغ و الأمر بالصرف لقرارات الإلغاء أو التخفيض المقررة .
- متابعة القضايا النزاعية المقدمة أمام الهيئات القضائية.

وتضم هذه المصلحة الرئيسية ثلاث (03) مصالح.

1/3 مصلحة الاحتجاجات

2/3 مصلحة ولجان الطعن والمنازعات القضائية

3/3 مصلحة التبليغ والأمر بالصرف،في حدود الاختصاص القانوني للمركز الجواري للضرائب.

ب/ القباضة: وتكلف لاسيما، بما يلي:

- التكفل بالتسديدات التي يقوم بها المكلفين بالضريبة برسم المدفوعة التلقائية التي قد تمت أو برسم جداول عامة أو فردية صارت في حقهم وكذا متابعة وضعيتهم من حيث التحصيل.
- تنفيذ الإجراءات المنصوص عليها في التشريع والتنظيم الساريين، والمتعلقة بالتحصيل الجبري للضريبة.
- مسك محاسبة مطابقة لقواعد المحاسبة العامة وتقديم حسابات التسيير المقيد إلى مجلس المحاسبة.

تضم القباضة ثلاث (03) مصالح، هي:

- مصلحة الصندوق .

- مصلحة المحاسبة.
- مصلحة المتابعات.

تضم مصلحة المتابعات في شكل فرق

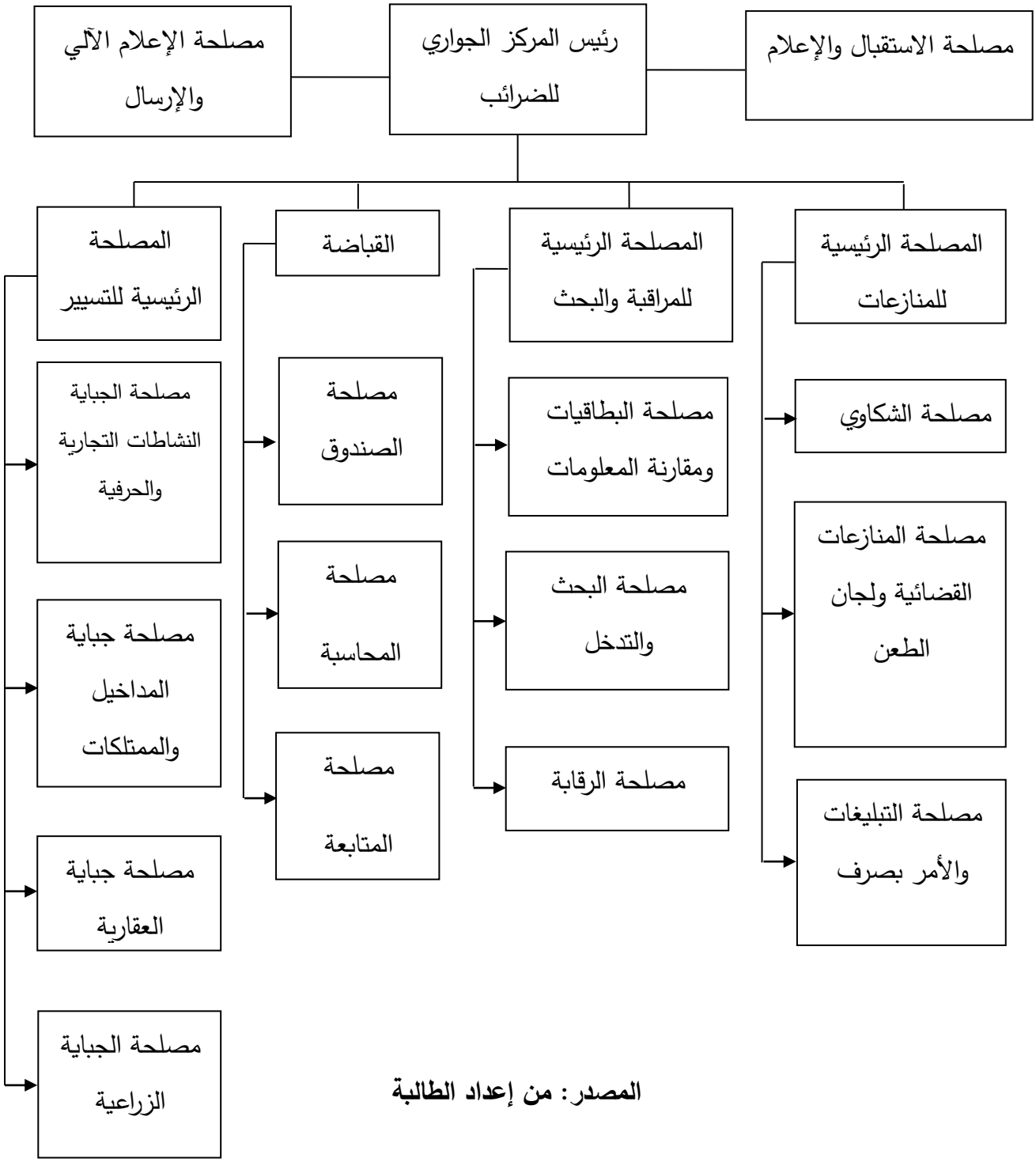
ج) مصلحة الاستقبال والإعلام: وتكلف لاسيما، بما يلي:

- تنظيم استقبال المكلفين بالضريبة وإعلامهم
- نشر المعلومات حول الحقوق والواجبات الجبائية للمكلفين بالضريبة التابعين للمركز الجواري للضرائب .

د) مصلحة الإعلام الآلي والوسائل، وتكلف لاسيما، بما يلي:

- استغلال التطبيقات المعلوماتية وتأمينها، وكذا تسيير التأهيلات ورخص الدخول الموافقة لها.
- إحصاء حاجيات المصالح من عتاد ولوازم أخرى وكذا التكفل بصيانة التجهيزات.
- الإشراف على المهام المتعلقة بالنظافة وأمن المحلات.

الشكل رقم (07): الهيكل التنظيمي للمركز الجواري للضرائب لولاية المدية.



المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال ما سبق نخلص إلى أن الإصلاحات الهيكلية التي باشرتها الإدارة الضريبية، تهدف أساسا إلى تقريب الإدارة أكثر من المكلفين، وتحسين الخدمات العمومية المقدمة لهم، وهذا بتبسيط وتحديث مختلف الإجراءات الضريبية، وإعادة تجميعها على مستوى موقع واحد، وبذلك تسهل لهم وبشكل كبير أداء واجباتهم الضريبية، بكل سهولة ويسر، وهو ما تقوم به مصالح الضرائب لولاية المدية بتنفيذه مرحلة بمرحلة.

المبحث الثاني :واقع رقمنة الإدارة الضريبية بولاية المدية

مواكبة للتطورات التكنولوجية الرقمية، استحدثت الإدارة الضريبية في الجزائر، خدمات إلكترونية تهدف من خلالها إلى توفير الإعلام، والمرافقة، والتوعية عن بعد لعامة الجمهور، والى المكلفين بالضرائب بصفة خاصة، ، حيث سنحاول في هذا المبحث، تبيان ذالك من خلال تقسيمه إلى مطلبين، نتطرق في المطلب الأول إلى الخدمات المقدمة للمكلفين بالضرائب، وفي المطلب الثاني إلى نظام تسيير الملفات الجبائية.

المطلب الأول: الخدمات الرقمية المقدمة للمكلفين بالضرائب

أنشأت المديرية العامة للضرائب موقعا إلكترونيا خاصا بها وهو في تحديث مستمر، قامت أيضا برقمنة التعريفة الجبائية عن طريق بطاقة مغناطيسية، كما أتاحت للكملفين بوابتين الكترونيتين هما "جبايتك"، و"مساهمتك"، إضافة إلى برنامج نظام تسيير الملفات الجبائية، يبسط ويسهل على الموظفين مهامهم.

أولا:الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب:

ترتكز إستراتيجية الاتصال الخاصة بالمديرية العامة للضرائب على المحاور الثلاثة التالية: "إعلام ،"مرافقة" و"توعية" عامة الجمهور، وبشكل خاص المكلفين بالضريبة حول الخدمات التي توفرها الإدارة الجبائية لهم، ولا سيما الخدمات الرقمية، وكذا التدابير الجبائية المختلفة لتشجيع ودعم الاستثمار والتسهيلات الممنوحة فيما يخص تصريح ودفع الضرائب والرسوم.

يندرج هذا الاهتمام بالموقع الالكتروني ضمن مساعي المديرية العامة للضرائب الهادفة إلى وضع المكلفين بالضريبة والمواطنين في مركز اهتماماتها، وبالتالي فإن العمل المنجز لم يقتصر فقط على إعطاء مظهر جديد للموقع لجعله أكثر تفاعلا، ولكن أيضا لتحسين محتواه من أجل تقديم معلومات

وخدمات تتكيف مع اهتمامات المستخدمين أيضا، إن هدف المديرية العامة للضرائب تقديم موقع عصري، يتطور باستمرار، قصد إعلام زواره يوميا بطريقة سلسة وتفاعلية، خصوصا فيما يتعلق بالجباية وبكل المستجدات المتعلقة بنشاطات الإدارة الجبائية، يقدم الموقع الجديد للمديرية العامة للضرائب عبر مختلف فقراته ، معلومات غنية ومتنوعة، كل منها مخصص لموضوع محدد لتزويد الزوار بأفضل تجربة مستخدم ، وذلك بفضل هندسة مدروسة، مما يضمن تصفح سهل وبديهي وهكذا، بحيث توجد معلومات تبدأ من تقديم المديرية العامة للضرائب ومهامها، مرورا بالخدمات الرقمية والوثائق والفضاء المخصصة للتحميل، وصولا إلى معرض الأسئلة، للانتهاء عند آخر المستجدات، بالإضافة الى الفقرات التالية[1]:

فقرة عن المديرية، فقرة الخدمات الرقمية، فقرة المهنيون، فقرة المزايا الجبائية، فقرة الحقوق والضمانات، فقرة اليقظة الجبائية، فقرة مصالح الضرائب، فقرة الدلائل الجبائية، معرض الأسئلة.

أما عن مديرية الضرائب لولاية المدية موضوع دراستنا التطبيقية، فإن لديها صفحة رسمية على الفيسبوك تحت إسم :"مديرية الضرائب لولاية المدية"، التي تعتبر همزة الوصل بين المديرية وباقي الأطراف.

ثانيا: رقم التعريف الجبائي الإلكتروني.

يمكن للمكلف بالضريبة، الحصول على رقم التعريف الجبائي إلكترونيا، عن طريق الأنترنت، فيكتفي المكلف بإدخال البيانات الخاصة به على الموقع الإلكتروني المخصص لهذا الغرض، للحصول على رقم التعريف الجبائي الخاصة، بالإضافة أنه يوفر للمكلف إمكانية التأكد من صحة رقم تعريفه الجبائي وما إذا كان هذا الرقم قيد النشاط أو موقف.

-الخطوات الواجب إتباعها للحصول على رقم التعريف الجبائي[2]:

بالدخول إلى الموقع الإلكتروني المخصص لذلك، فإذا كان الشخص معنوي فسيتجه إلى قسم الأشخاص المعنويين، وإذا كان الشخص طبيعي فسيتجه إلى قسم الأشخاص الطبيعيين.

-الخطوة الأولى وهي تقديم الطلب: يمكن تقديم طلبه من خلال الرابط "نموذج طلب التسجيل الضريبي" وملأ الاستمارة بمجرد اكتمال الإدخال والذي يمكن حفظه أو طباعته مباشرة، سيتم استخدام رقم الطلب لمراقبة التقدم المحرز في معالجة الطلب وكذلك طباعة شهادة التسجيل الخاصة به (ملحق01).

[1] كلمة السيدة المديرة العامة للضرائب (mfdgi.gov.dz) بتصرف، تاريخ الإطلاع:01 جوان 2024، 03:00

[2] https://nifeenligne.mfdgi.gov.dz تاريخ الإطلاع:01 جوان 2024، 03:00

-الخطوة الثانية وتتمثل في مراقبة الطلب : يمكن لمقدم الطلب متابعة سير معالجة طلبه من خلال الرابط "متابعة طلبك" وذلك من خلال تعبئة المعلومات اللازمة.

-الخطوة الثالثة: وهي طباعة شهادة التسجيل الضريبي: يمكن لمقدم الطلب طباعة شهادة التسجيل الضريبي الخاصة به من الرابط "تعديل شهادة التسجيل الضريبي" وذلك عن طريق ملأ المعلومات.

-الخطوة الرابعة: التحقق من شهادة التسجيل الضريبي، للتحقق من من صحة شهادته، يجب عليه الذهاب إلى خدمة الإدارة التي يعتمد عليها (المفتشية الخاصة به أو CDIأو DGE) مع هاتين الوثيقتين (إقرار الإستلام وشهادة التسجيل الضريبي).

إذا كانت جميع المعلومات صحيحة فسيقوم مدير خدمة الإدارة بوضع ختمه وتوقيعه على شهادته، ستقوم DGI بنشر NIF الخاص به على موقع المصادقة [1].

فرقم التعريف الجبائي NIF يحتوي على خمسة عشر رقما بالنسبة للأفراد، أي الأشخاص الطبيعيون، وعشرون رقما بالنسبة للأفراد المعنويين، أو بالنسبة للهيآت والمؤسسات ذات الطابع الإداري، لقد قامت مصالح الإدارة الجبائية برقمنة التعريف الجبائي عن طريق بطاقة مغناطسية، ويأتي هذا الإجراء بعدما أحصت المديرية مبالغ ضخمة تم التهرب من دفعها، من طرف كبار المستوردين، لذلك فإن إنشاء البطاقة المغناطسية يعتبر إجراء إلكتروني يسهل من متابعة التجار وإنشاء شبكة تنسيقية بين إدارة الضرائب، مصالح الجمارك، ومصالح السجل التجاري، تم تعميم العمل بها سنة 2015 على غالبية المتعاملين الاقتصاديين، وتعتبر البطاقة المغناطسية الجبائية أداة تسيير فعالة تشكل المحور الأساسي للدليل الوطني الجبائي وسجلات الضرائب لمجموع المكلفين المكونين للمجتمع الجبائي،

حيث تسمح هذه التقنية بما يلي[2]:

- ضمان تحديد تعريفة موحدة ونهائية للمكلفين؛
- تتبع حركة رؤوس الأموال من والي الجزائر؛
- تحديد أصول الملكية للأشخاص الطبيعيين والمعنويين؛

[1] https://nif.mfdgi.gov.dz/nif.php

[2] لمدلك مسعودة، بن عنتر نسيمة،أثر الإدارة الإلكترونية على التحصيل الجبائي في الجزائر، دراسة حالة مديرية الضرائب بولاية أدرار، ص: 29.

- التعرف في الوقت المناسب على أي تغير يطرأ على الوضعية القانونية للمكلفين؛
- تعتبر التعريفة الجبائية أداة لتبادل المعلوماتيين مختلف المتعاملين والأعوان الاقتصاديين؛
- تسمح بمحاولة عمليات الغش في التصريح الجبائي لأنها تستعمل كعنصر تحديد من قبل الهيآت والمؤسسات الإدارية والمصرفية وكذا مؤسسات التأمين.

ثالثا: بوابتي جبايتك ومساهمتك.

تعمل الإدارة الجبائية الجزائرية على تنفيذ برنامج عصرنة القطاع الذي يتم من خلاله التخطيط لإصلاح شامل لهيكل و طريقة عمل المصالح و في هذا الإطار يعد مشروع رقمنة المديرية العامة للضرائب أحد المحاور الرئيسية لهذه الورشة الضخمة و التي لا تزال قيد الإنشاء ويهدف المشروع بشكل أساسي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة.

1-بوابة جبايتك jibaya'tic :

أ- تعريف بوابة جبايتك :

تعد بوابة "**جباية'تيك**" تجربة جديدة في الإجراءات عن بعد، الهدف منها تسهيل الإجراءات الإدارية وتبسيط القيام بالالتزامات الجبائية للمكلفين بالضريبة، من خلال السماح لهم بالتصريح ودفع الضرائب عبر شبكة الإنترنت.

يعتبر مصطلح "**جباية 'تيك**" لفظ يدل على كلمة "**جباية**" في اللغة العربية ويشير مختصر "**تيك**" إلى مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

شكل رقم(08): شعار بوابة جبايتك.



المصدر: المديرية العامة للضرائب.

هذه البوابة بصدد تحسن مستمر وإثراء وظيفي وتوسيع للخدمات، وهي تعوّل على المشاركة الفعالة للمكلفين بالضريبة الذين خصصت لهم خدمة الإصغاء لهم[1].

ب- المكلفون بالضريبة المعنيون:

تقدم بوابة "**جباية'تيك**" عروض خدمات عبر الإنترنت للمكلفين بالضريبة التابعين لمديرية كبريات المؤسسات ولمراكز الضرائب ولمراكز الضرائب الجوارية. ويخضع اللجوء إلى هذه الصيغة من التصريح بالضرائب إلى الانخراط الطوعي المسبق.

ج- الانخراط في بوابة جباية تيك:

يمكن للمكلف بالضريبة المعني الراغب في الاستفادة من خدمات " **جباية'تيك** " الاتصال بمصلحة الاستقبال على مستوى مديرية كبريات المؤسسات، مركز الضرائب أو المركز الجواري للضرائب. حيث سيحظى باستقبال شخصي يتم خلاله عرض الصيغة الجديدة للتصريح بالضرائب: المزايا، عرض عملي لهذه الخدمة كيفية الانخراط في البوابة.

إن ملف الانخراط متاح و قابل للتحميل على مستوى قسم "**الوثائق**".

د- مزايا الانخراط في بوابة جباية تيك

- مجانية وسهولة الوصول إليها باستخدام تلقائي؛
- آمنة مع أقصى قدر من سهولة الولوج و الجاهزية ؛
- مساعدة لتسهيل الاستخدام والمرافقة العملية في إدخال البيانات، وفقًا للقواعد الجبائية المحينة والتي من شأنها تجنب أخطاء الحساب والأخطاء المطبعية الخاصة بالإجراء الذي يتم على الورق؛
- جميع عمليات تبادل المعلومات والبيانات الخاصة بالمكلف بالضريبة متاحة ويمكن الوصول إليها في أي وقت من خلال الفضاء الخاص؛

[1] جبايتك(mfdgi.gov.dz) تاريخ الاطلاع: 2024/05/02 ، 15:05

- يوفر أفضل تعقب و تحكم لعمليات تبادل البيانات مع الإدارة الجبائية، وذلك بفضل المتابعة الدقيقة للتصريحات المرسلة ؛
- توفر لوحة تحكم للعمليات المنجزة.

هـ-الإطار القانوني:

1- التصريح الالكتروني:

الأمر رقم 08-02 المؤرخ في 21 رجب 1429 الموافق 24 جويلية 2008، يتضمن القانون المالية التكميلي لسنة 2008، المادة 23 (الجريدة الرسمية، رقم 42، الصادرة بتاريخ 27 جويلية 2008)

القانون رقم 16-14 المؤرخ في 28 ديسمبر 2016، يتضمن قانون المالية لسنة 2017، المادتان 34 و67 (الجريدة الرسمية، رقم 77، الصادرة بتاريخ 29 ديسمبر 2016).

2-الدفع عن بعد:

الأمر رقم 08-02 المؤرخ في 21 رجب 1429 الموافق 24 جويلية 2008، يتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2008، المادة 15 (الجريدة الرسمية، رقم 42، الصادرة بتاريخ 27 جويلية 2008)

القانون رقم 16-14 المؤرخ في 28 ديسمبر 2016، يتضمن قانون المالية لسنة 2017، المادة 68 (الجريدة الرسمية، رقم 77، الصادرة بتاريخ 29 ديسمبر 2016).

3-الإثبات بالكتابة / التوقيع الإلكتروني:

القانون رقم 05-10 المؤرخ في 13 جمادى الأولى 1426 الموافق 20 جوان 2005 المعدل والمتمم للأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المعدل والمتمم، المتضمن القانون المدني، المادة 44، قسم المسؤولية عن فعل الغير (الجريدة الرسمية رقم 44، الصادرة بتاريخ 26 جوان 2005).

4- الشهادة الإلكترونية، التوقيع الإلكتروني:

الإطار القانوني الذي يحكم الشهادة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني محدد بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 13 جمادى الأولى 1428 الموافق لـ: 30 ماي 2007 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 01-123 المؤرخ في 15 صفر 1422 الموافق لـ:9 ماي 2001 المتعلق بنظام

الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات،بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية (الجريدة الرسمية رقم 37 الصادرة بتاريخ 7 جوان 2007) يمكن الاطلاع علي تفاصيل هذه النصوص في وثيقة " الإطار القانوني، والتي يمكن تحميلها من قسم الوثائق

و- كيفية الاكتتاب:

يعتبر الاكتتاب إجراء ضروري من أجل الولوج إلى خدمات " جبايتك "و هو يهدف إلي إقامة علاقة تعاقدية بين المديرية العامة للضرائب والمكلف بالضريبة المنخرط. إن الاكتتاب قابل للتجديد سنويًا باتفاق ضمني، ما لم يتم إنهاؤه من قبل أحد الطرفين. يتضمن ملف الاكتتاب[1]:

• استمارة طلب الاكتتاب (ملحق رقم: 02)؛

• دفتر الأحكام العامة؛

• كشف أو كشوف التعريف البنكي (RIB)؛

• تفويض من المكلف بالضريبة المنخرط يرخص فيه للموقّع على استمارة الاكتتاب بالتصرف نيابة عنه، إذا لم يكن الموقّع على الاستمارة الممثل القانوني للمكتتب.

بعد تكوين ملف الانخراط، يقوم المكلف بالضريبة بحجز موعد من اختياره على بوابة " جباية'تيك " من أجل إيداع الملف على مستوى مصلحة الاستقبال التابع لها (في مديرية كبريات المؤسسات أو مركز للضرائب أو المركز الجواري للضرائب). يستلم المكلف بالضريبة يوم إيداعه للملف ظرفا مغلقا يحتوي على رمز الدخول الذي يسمح له بالولوج إلى الفضاء الخاص به على بوابة الإجراءات عن بعد.

ز- كيفية التصريح عن بعد:

بمجرد حصولكم على رمز الدخول للفضاء الخاص، يمكنكم الدخول إلى الفضاء الخاص بكم والبدء في استخدام الخدمات المقدمة فيه.

[*] هذه الوثائق هذه الوثائق يمكن تحميلها من قسم الوثائق من الموقع.

يتم الدخول إلى الفضاء الخاص من خلال البوابة العامة عبر نافذة "فضاء التصريح عن بعد" سيُطلب منك إدخال رمز الدخول المقدم من طرف المديرية العامة للضرائب.

وللتذكير، تتوفر بوابة الإجراءات عن بعد على شهادة أمان "SSL" التي تؤمن تبادلات البيانات مع المكلفين بالضريبة.

يمنحكم "فضاء التصريح عن بعد" إمكانية الولوج إلى مجموعة من الخدمات.

- إدخال بيانات تصريح جديد؛
- تصحيح التصريحات قيد الانتظار؛
- الاطلاع على التصريحات التي تم إدخالها؛
- إرسال تصريحكم؛
- متابعة وضعية تسديداتكم؛
- الاطلاع على بيانات الاكتتاب.

2-بوابة مساهمتك mosahama'tik :

أ- تعريف بوابة مساهمتك:

بوابة مساهمتك هي تجربة جديدة في الإجراءات عن بعد. الغرض منها تسهيل الإجراءات الإدارية وتبسيط القيام بالالتزامات الجبائية للمكلفين بالضريبة، من خلال السماح لهم بالتصريح و دفع الضرائب عبر الإنترنت.

شكل رقم(09): شعار بوابة مساهمتك.



المصدر:المديرية العامة للضرائب،

ب-المكلفون بالضريبة المعنيون:

خدمات البوابة موجهة للمكلفين بالضريبة التابعين للمديريات الولائية للضرائب التي لا تتوفر علي مركز للضرائب (م ض) ولا علي مركز جواري للضرائب(م ج ض) حيز الخدمة.

البوابة بصدد تحسن مستمر و إثراء وظيفي وتوسيع للخدمات. و لهذا فهي تعوّل على المشاركة الفعالة للمكلفين بالضريبة الذين خصصت لهم خدمة موجهة للإصغاء علي العنوان الالكتروني التالي:

moussahamatic@mf.gov.dz

ج- كيفية الاكتتاب:

يعتبر الاكتتاب إجراء ضروري من أجل الولوج إلى خدمات **مساهمتك** و هو يهدف إلي إقامة علاقة تعاقدية بين المديرية العامة للضرائب والمكلف بالضريبة المنخرط.

إن الاكتتاب قابل للتجديد سنويًا باتفاق ضمني، ما لم يتم إنهاؤه من قبل أحد الطرفين يتضمن ملف الاكتتاب:

*دفتر الأحكام العامة يحمل التوقيع الصحيح للمكلف بالضريبة؛

*استمارة طلب الاكتتاب(ملحق رقم:03)؛

كشف أو كشوف التعريف البنكي و البريدي (RIB) (RIP) ؛

*تفويض من المكلف بالضريبة المنخرط يرخص للمُوقَّع على إستمارة الإكتتاب بالتصرف نيابة عنه إذا لم يكن الموقّع على الاستمارة ممثلاً قانونياً له.

بعد تشكيل ملف الانخراط ، يقوم المكلف بالضريبة بالتقرب من مصالح الضرائب, من اجل إيداع الملف و يتم ذلك على مستوى قباضة الضرائب التابع لها، والتي تقوم بتحديد موعد له من اجل استلام رمز الدخول إلى الفضاء الخاص به.

في اليوم الموعود يستلم المكلف بالضريبة في ظرف مغلق رمز الدخول الذي يسمح له بالولوج إلى الفضاء الخاص به على بوابة الإجراءات عن بعد.

عند الانتهاء **من** إجراءات الانخراط في بوابة يسمح للمكلف بالضريبة بالولوج إلى **فضاء** خاص وآمن، أين تقدم له العديد من الخدمات.

د- مزايا بوابة مساهمتك:

فضلا عن تنوع صيغ التصريح ودفع الضرائب والرسوم، توفر بوابة مساهمتك عدة مزايا للمكلف بالضريبة المنخرط، منها:

- مجانية وسهولة الوصول إليها باستخدام تلقائي؛
- آمنة مع أقصى قدر من سهولة الولوج و الجاهزية؛
- مساعدة لتسهيل الاستخدام و المرافقة العملية في إدخال البيانات، وفقًا للقواعد الجبائية المحينة و التي من شأنها تجنب أخطاء الحساب والأخطاء المطبعية الخاصة بالإجراء الذي يتم على الورق ؛
- جميع عمليات تبادل المعلومات والبيانات الخاصة بالمكلف بالضريبة متاحة ويمكن الوصول إليها في أي وقت من خلال الفضاء الخاص؛
- يوفر أفضل تعقب و تحكم لعمليات تبادل البيانات مع الإدارة الجبائية، وذلك بفضل المتابعة الدقيقة للتصريحات المرسلة التسديدات المنجزة؛
- توفر لوحة تحكم للعمليات المنجزة.

هـ- الإطار القانوني:

:التصريح والدفع الإلكترونيين

يخضع النظام القانوني لتصريح و لدفع الضرائب و الرسوم عن بعد للمواد التالية:

- أحكام المادة 370 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة .
- أحكام المادة 68 من قانون المالية لسنة 2017 .
- أحكام المادة 47 من قانون المالية لسنة 2019 المعدلة و المتممة.
- أحكام المادة 65 من قانون المالية لسنة 2020 المعدلة و المتممة.

الإثبات بالكتابة / التوقيع الإلكتروني:

السند القانوني الذي يعترف بالكتابة في شكلها إلكتروني كدليل و بنفس درجة الكتابة على الورق ، محدد في أحكام المادتين 323 مكرر و 323 مكرر1 من القانون المدني، و اللتان أسستا بموجب المادة 44 من القانون رقم 05-10 المؤرخ في 13 جمادى الأولى 1426 الموافق لـ: 20 جوان 2005 المعدل والمتمم للأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المعدل والمتمم، المتضمن القانون المدني،المادة 44، الفصل الأول – الإثبات بالكتابة (الجريدة الرسمية رقم 44، الصادرة بتاريخ 26 جوان 2005).

الشهادة الإلكترونية، التوقيع الإلكتروني:

الإطار القانوني الذي يحكم الشهادة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني محدد بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 13 جمادى الأولى 1428 الموافق لـ: 30 ماي 2007 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 01-123 المؤرخ في 15 صفر 1422 الموافق لـ:9 ماي 2001 المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات،بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية (الجريدة الرسمية رقم 37 الصادرة بتاريخ 7 جوان 2007(يمكن الاطلاع علي تفاصيل هذه النصوص في وثيقة " الإطار القانوني، والتي يمكن تحميلها من قسم الوثائق.

و- كيفية التصريح و الدفع الالكتروني:

بمجرد استلام رمز الدخول للفضاء الخاص ، يمكنه الدخول إلى فضائه الخاص والبدء في استخدام الخدمات المقدمة فيه، على مستوي قسم **الدفع** سيجد المكلف بالضريبة جميع التصريحات المرسلة، مع الإشارة إلى حالة **الدفع المعلق** الوظائف التي تم تطويرها تسمح للمكلف بالضريبة بما يلي:

- إجراء الدفع عن بعد عن طريق بطاقة الائتمان أو البطاقة الذهبية؛
- الاختيار بين السداد الكامل أو الجزئي فيما يتعلق بتصريح الضريبة الجزافية الوحيدة بمجرد أن يتم التسديد ، يحصل المكلف بالضريبة على إيصال دفع مع إمكانية تحميله و طبعه.

المطلب الثاني: نظام تسيير الملفات الجبائي SGF .

يعتبر نظام تسيير الملفات جزء من نظام تشغيل الحاسوب، وهو أحد التطبيقات التي تسمح بتخزين المعلومات والإجراءات وتدفقها بين مصالح الإدارة الضريبية،وذلك باستخدام شبكة اتصال إلكترونية داخلية.

أولا: تعريف نظام تسيير الملفات[1] .

يمكن تعريفه بأنه " الجزء الأكثر وضوحا من نظام التشغيل ، مسؤول عن إدارة تخزين الملفات ومعالجتها على وحدة تخزين قسم، قرص،قرص مضغوط، قرص مرن، ويتمثل الدور الرئيسي لنظام تسيير الملفات في إدارة الملفات وتوفير العناصر الأولية للتعامل معها".

ثانيا:مزايا نظام تسيير الملفات

- يوفر واجهة سهلة الإستخدام لمعالجة الملفات؛

1Adnen-A,chapitre 03, systeme de gestion de fichiers, institute superieur d'informatique et des technologies de communication, 2009/2010, page 01 https://langevin.univ-tln.fr/cours/UPS/extra/chapitre3_sgf.pd f ,date d'accés: 03/06/2024, 15:09.

- يعمل على تبسيط إدارة الملفات للمستخدم (بشكل عام يوفر للمستخدم الملف وامتداده وسماته وتتم إدارة السمات الأخرى ضمنيا بواسطة نظام تسيير الملفات)؛
- لكل مصلحة مقياس يسمح لها بالدخول إلى هذا النظام؛
- القدرة على إجراء عمليات متعددة ومختلفة،
- يسمح بفتح الملفات والدلائل وإغلاقها ونسخها وإعادة تسميتها؛
- يعتمد على شبكة الإتصال في نقل البيانات والمعلومات بين المصالح والأقسام.

وفي هذا الإطار، وبتاريخ:05 أكتوبر 2023، أشرف المدير الولائي للضرائب بالمدية بمعية المدير الفرعي للتحصيل على تنظيم 03 أيام تكوينية لفائدة أعوان الإعلام الآلي على مستوى قباضات الضرائب من تأطير السيد المكلف بنشر واستعمال نظام SGF، وتنفيذا لتعليمات المديرية العامة للضرائب وفي ظل رقمنة الإدارة الضريبية قام المدير الولائي بعدة زيارات تفقدية للإطلاع على مختلف عمليات استخدام نظام SGF على مستوى قباضات الضرائب المتواجدة على تراب الولاية، وقد لاق هذا النظام استحسان من طرف الموظفين والمواطنين لما يتضمنه من ميزات عصرية وعمليات جبائية متنوعة .

وفي يوم:25 أفريل 2024 انهت مديرية الضرائب لولاية المدية إلى علم المكلفين بالضريبة والمواطنين عن طريق بلاغ ، أنه قد تموضع أجهزة الدفع الإلكتروني(TPE) حيز الخدمة على مستوى قباضات الضرائب لولاية المدية التي تسير بنظام التسيير الجبائي SGF وهذا ما يمكنهم من دفع الضرائب والرسوم بواسطة البطاقة الذهبية (CCP) والبطاقة البنكية (CIB) [1].

المبحث الثالث : تقديم الدراسة الميدانية لمديرية الضرائب لولاية المدية .

في هذه الدراسة الميدانية نهدف إلى تقييم أداء مديرية الضرائب بدقة وموضوعية، استخدمنا أداة الاستبيان لجمع معلومات شاملة، حول كفاءة العمليات الضريبية، والخدمات المقدمة للمكلفين، حيث نعالج في المطلب الأول الأداء والمنهج المتبع في الدراسة التطبيقية والتحليل الإحصائي الوصفي للاستبيان في المطلب الثاني وأخيرا اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج في المطلب الثالث.

1 الصفحة الرسمية على الفيس بوك لمديرية الضرائب لولاية المدية.

المطلب الأول : الأداة والمنهج المتبع في الدراسة التطبيقية:

نتطرق في هذا المطلب الى عينة الدراسة والأداة المستعملة بالإضافة الى المنهج المستخدم .

أولا: عينة الدراسة والأداة المستخدمة.

1. عينة الدراسة : يتكون مجتمع الدراسة من موظفي مديرية الضرائب لولاية المدية، كونها على رأس الهرم الضريبي بالولاية وهى مقر تجميع ومركزة المعلومات والإحصائيات.

وتم إجراء هذه الدراسة على 44 عينة مستردة بعد توزيع 50 استمارة عينة من مجموع الموظفين راعينا فيها تخصص ووظيفة ومهام كل فرد منها على ان تكون اقرب لموضوع الدراسة .

الجدول رقم(01): الإحصائيات الخاصة بمجموع استمارات الاستبيان.

أسم المؤسسة	الاستبيانات	العدد	النسبة
المديرية الضرائب لولاية بالمدية	الاستبيانات الموزعة	50	%100
	الاستبيانات المسترجعة	44	%88
	الاستبيانات غير المسترجعة	06	%12
	الاستبيانات الملغاة	00	%00
	الاستبيانات الصالحة	44	%88

المصدر: من إعداد الطالبة.

2. أداة الدراسة : وفقا لما تم عرضه في الجانب النظري، ولطبيعة الدراسة وبالاطلاع على الدراسات السابقة في الموضوع ، اخترنا الاستبانة كأداة للوقوف على معظم جوانب الدراسة التطبيقية، حيث تم تصميم شكلها ومحتواها من محاور وأبعاد وأسئلة، بما يلم بمعظم بيانات الدراسة ويحقق الأهداف بعد إستشارة الأساتذة المحكمين(ملحق:04.) ولقد تم تقسيم الاستبانة إلى مجموعتين: المجموعة الأولى تتكون من البيانات الشخصية(ملحق:06) لعينة الدراسة وتتكون من 5 فقرات؛ والمجموعة الثانية تتناول ثلاثة

محاور هي: الإدارة الإلكترونية ، نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة، فعالية الأداء الضريبي(ملحق رقم:07).

جدول رقم (02): تقسيم المحاور.

الأبعاد	المحاور	عدد الفقرات
المحور الأول	الإدارة الإلكترونية	13
المحور الثاني	نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة	07
المحور الثالث	فعالية الأداء الضريبي	08

المصدر: من إعداد الطالبة.

ثانيا: المنهج المعتمد: لقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي كونه يناسب طبيعة الموضوع المراد دراسته.

ولمعالجة البيانات والتحقق من صحة الفرضيات، تمت الاستعانة بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.22) الإصدار الثاني والعشرين، من خلال الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

- **الإحصاء الوصفي:** وتمثل في : التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- **المتوسطات الحسابية:**وذلك للمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة عن كل عبارة.
- **الانحراف المعياري** :للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل محور عن متوسطها الحسابي .
- **معاملات الارتباط** :تم الاعتماد على معاملات الارتباط بيرسون لقياس الخصائص السيكو مترية للأداة(صدق الاتساق الداخلي).
- **معامل ألفا كرونباخ** :لقياس ثبات الاستبيان.
- **اختبار التوزيع الطبيعي** لمعرفة إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

.أسلوب القياس: اعتمدت الدراسة على أسلوب القياس المستند على مقياس ليكارت (LikertScale) الخماسي، فتقابل كل عبارة عدة بدائل ويرمز لها رقميا (5، 4، 3، 2، 1) على التوالي كما هو مبين في الجدول التالي.

الجدول رقم (03):توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي

بدائل القياس	غير موافق بشدة	غيرموافق	محايد	موافق بشدة	موافق
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبة.

حتى نتمكن من مناقشة أراء المستجوبين نحو مدى موافقتهم أو عدم موافقتهم لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة وتم الاعتماد على أدوات الإحصائية التالية:

-المدى ويستخدم لتحديد مجالات القياس ليكارت الخماسي المستخدم في الاستبيان، ويحسب بالعلاقة التالية (أعلى درجة في المقياس-أقل درجة في المقياس) ويتحقق ذلك فيصبح المدى(5-1)=4، وللحصول على طول الفئة وتحديد مجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على 05 درجات المقياس وذلك على النحو التالي طول الفئة =المدى/عدد درجات القياس فيصبح طول الفئة 5/4=0.8 ،ومع إضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة فتتحصل على الحد الأعلى، مثل 1+0.8=1.80 فتتحصل على مجال [1 إلى 1.80] وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة جدا نكمل المجالات كما هو مبين في الجدول الموالي.

الجدول رقم (04): تحديد الاتجاه حسب المتوسط المرجح

المتوسط المرجح	مستوى الموافقة
(1,79-1)	غير موافق بشدة
(2,59-1,80)	غير موافق
(3,39-2,60)	محايد
(4,19-3,40)	موافق
(5-4,20)	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبة.

بعد تحديد اتجاهات العينة نحو مدى موافقتهم على عبارات الاستبيان فإننا نقوم بترتيب هذه العبارات حسب أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري.

المطلب الثاني : التحليل الإحصائي الوصفي للإستبيان

سنحاول في هذا المبحث التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة من خلال تحليلها، ثم تحليل وتفسير محاور الاستبيان لمتغيري الدراسة .

أولا: اختبار التوزيع الطبيعي:

لتحديد دقة معالجة بيانات إجابات أفراد العينة على متغيرات الدراسة يجب اختبار تتبع التوزيع الطبيعي أو التوزيع غير الطبيعي للبيانات، وهذا قصد اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة لنوع التوزيع حيث توجد عدة طرق إحصائية لمعرفة نوع توزيع بيانات الاستبيان نذكر منها **كولمجوروف – سمرنوف واختبار شيبرو ويلك**، حيث إذا كانت بيانات العينة أكبر من الدلالة الإحصائية وهي 0.05 فهي تتبع التوزيع الطبيعي، وهذا بالاستعانة ببرنامج **spss**. والجدول الآتي: يبين اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات أداة الدراسة:

جدول رقم (05): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

البيان	اختبار كولمجروف-سمرنوف		اختبار شبيرو- ويلك	
	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة
المحور الأول: الإدارة الالكترونية	840.0	1340.	4950.	580.6
المحور الثاني: نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة	930.0	1760.	0.927	610.6
المحور الثالث: فعالية الأداء الضريبي	0.079	0.220	0.867	0.543

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول (05)، يتبين أن بيانات المحور الأول (الإدارة الالكترونية) تتبع التوزيع الطبيعي لأن مستوى المعنوية 0.134 بالنسبة لاختبار كولمجروف سمرنوف و0.685 اختبار شيبرو ويلك وهي أكبر من 0.05، وبالنسبة بيانات المحور الثاني (نوعية الخدمة المقدمة) نقول أنها تتبع التوزيع الطبيعي لأن مستوى المعنوية 0.176 بالنسبة لاختبار كولمجروف سمرنوف و0.661بالنسبة لاختبار شيبرو ويلك وهي أكبر من 0.05. أما بالنسبة بيانات المحورالثالث(فعالية الأداء الضريبي) نقول أنها تتبع التوزيع الطبيعي لأن مستوى المعنوية 0.220 بالنسبة لاختبار كولمجروف سمرنوف و0.543بالنسبة لاختبار شيبرو ويلك وهي أكبر من 0.05**و من ثم يتم استخدام الاختبارات الإحصائية المعلمية.**

ثانيا: تحليل المعلومات الشخصية

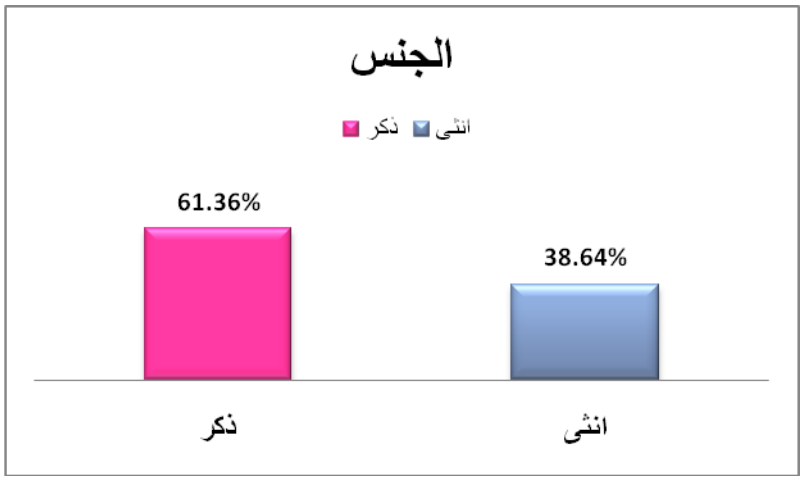
1- **تحليل النتائج المتعلقة بالجنس:** يمثل الجدول والشكل التاليين تلخيصا للنتائج المتعلقة بتوزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجدول (06): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس		
الفئات	**التكرار**	**النسب المئوية%**
ذكر	27	%61.36
أنثى	17	%38.64
المجموع	44	%100

المصدر: من إعداد الطالبة .

الشكل (10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (06) والشكل رقم (10) نجد أن أفراد العينة أغلبهم ذكور إذ بلغت نسبتهم61.36%من إجمالي عينة الدراسة، وبلغت نسبة الإناث 38.64%، وهذا يعني أن عدد الذكور أكبر من عدد الإناث.

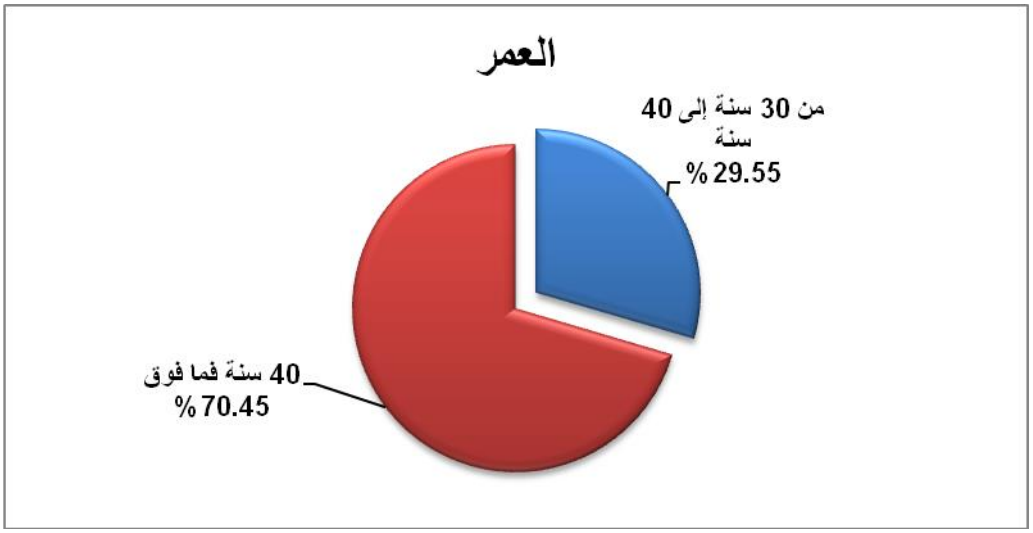
2-تحليل النتائج المتعلقة بالعمر: جاء توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر كما يلي:

الجدول رقم (07) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر		
الفئات	**التكرار**	**النسب المئوية%**
من 30 سنة إلى 40 سنة	13	%29.55
40 سنة فما فوق	31	%70.45
المجموع	44	%100

المصدر: من إعداد الطالبة

الشكل رقم (11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (07) والشكل رقم(11) ،توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر، حيث أن أكبر نسبة عند فئة "من 40فما فوق"حيث بلغت 70.45%، ثم فئة "من 30 سنة إلى 40 سنة" وبلغت نسبتها29.55%.

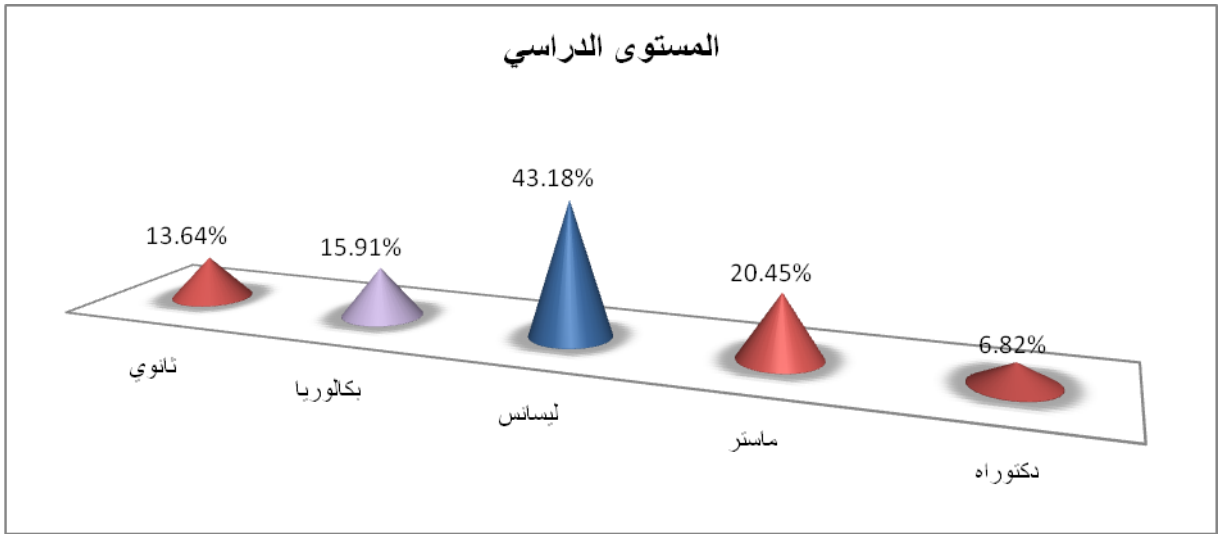
3-تحليل النتائج المتعلقة المستوى الدراسي:جاء توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى الدراسي كما يلي:

الجدول رقم (08) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي

المستوى الدراسي		
الفئات	**التكرار**	**النسبة المئوية%**
ثانوي	6	%13.64
بكالوريا	7	%15.91
ليسانس	19	%43.18
ماستر	9	%20.45
دكتوراه	3	%6.82
المجموع	44	%100

المصدر: من إعداد الطالبة

الشكل رقم (12): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم(08) والشكل لرقم(12)،توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي، حيث أن أكبر نسبة عند فئة "ليسانس" بنسبة بلغت 43.18%، ثم فئة "ماستر"وبلغت نسبتها 20.45%، تليها

فئة "بكالوريا" حيث بلغت النسبة ب 15.91%،وبلغت فئة "ثانوي" نسبة 13.64%،في حين بلغت أقل نسبة هي 6.82%عند فئة "دكتوراه".

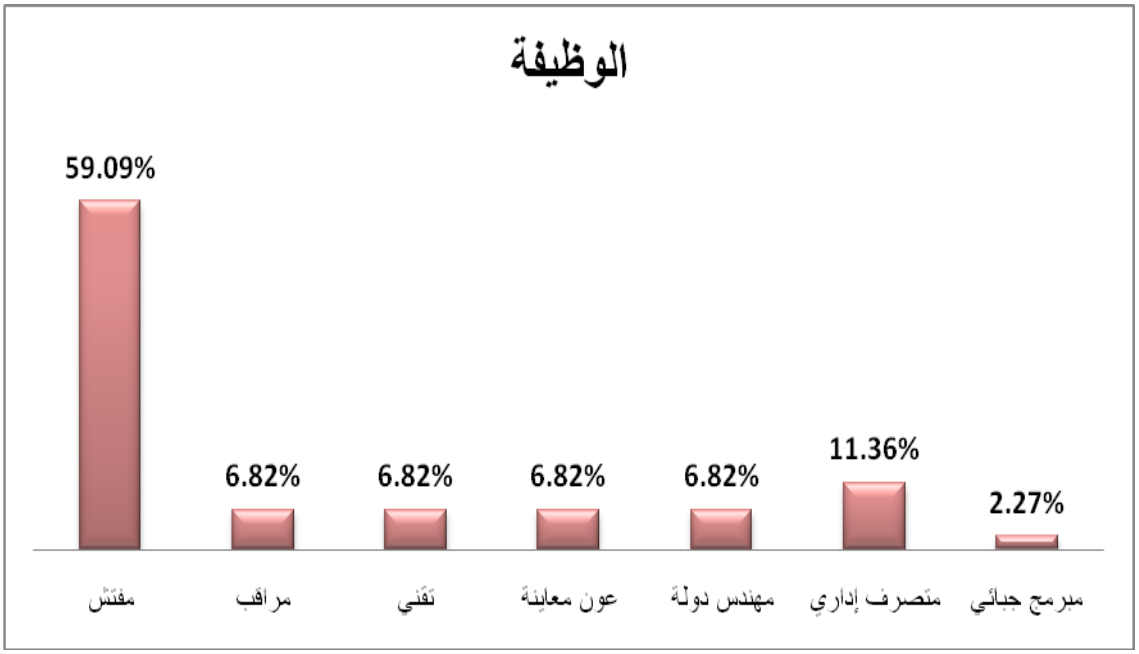
4- تحليل النتائج المتعلقة بالوظيفة:جاء توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الوظيفة كما يلي:

الجدول رقم (09) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

الوظيفة		
الفئات	**التكرار**	**النسبة المئوية%**
سلك المفتشين	26	%59.09
مراقب	3	%6.82
تقني	3	%6.82
عون معاينة	3	%6.82
مهندس دولة	3	%6.82
متصرف إداري	5	%11.36
مبرمج جبائي	1	%2.27
المجموع	44	%100

المصدر: من إعداد الطالبة

الشكل رقم (13): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (09) والشك لرقم(13)،توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة، حيث الوظيفة الغالبة على الموظفين في عينة الدراسة عند فئة "مفتش" حيث بلغت النسبة 59.09%، ثم فئة "متصرف إداري"وبلغت نسبتها11.36%، وكانت النسب متساوية والتي بلغت 6.82% لكل من الفئات "مراقب"، "تقني"، "عون معاينة"و"مهندس دولة"، وفي الأخير تعتبر وظيفة "مبرمج جبائي" هي أقل نسبة حيث بلغت قيمتها في عينة الدراسة 2.27%.

وهذا راجع لطبيعة المهام في هذه الإدارة، حيث ان الوظيفة تتبع المهام الضريبية، كما انه هناك علاقة بين نسبة وظيفة سلك المفتشين(متغير الوظيفة) ونسبة مستوى لسانس (متغير المستوى الدراسي) وهذا راجع إلى أن الإلتحاق بوظيفة مفتش يتطلب مستوى دراسي ليسانس .

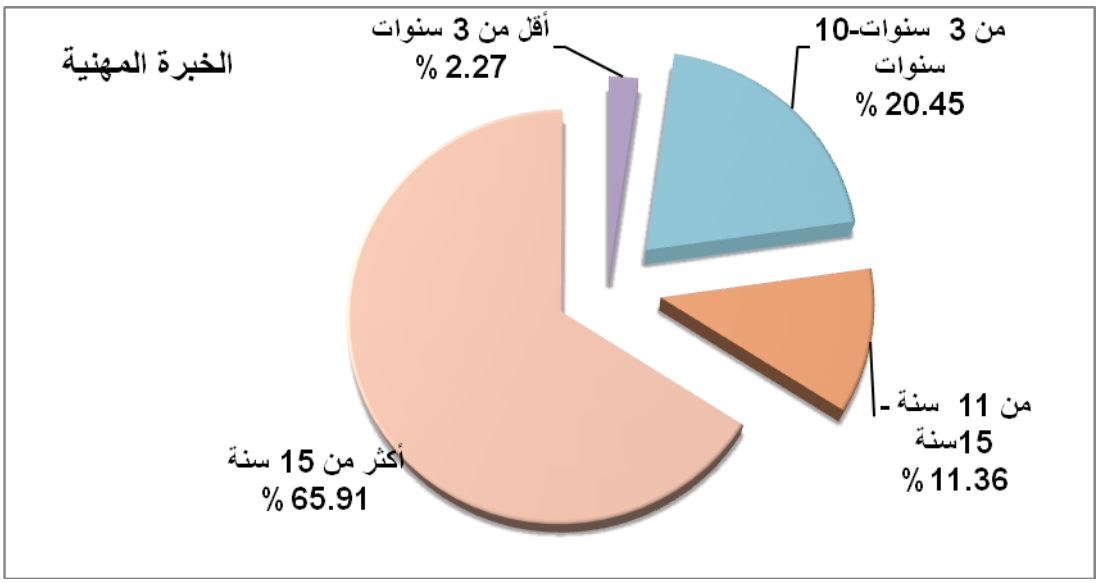
1- تحليل النتائج المتعلقة بالخبرة المهنية: جاء توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الخبرة المهنية كما يلي:

الجدول رقم (10) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية		
الفئات	**التكرار**	**النسبة المئوية%**
أقل من3سنوات	1	%2.27
من 3سنوات-10سنوات	9	%20.45
من11 سنة-15سنة	5	%11.36
أكثر من 15سنة	29	%65.91
المجموع	44	%100

المصدر: من إعداد الطالبة

الشكل رقم (14): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول (10) والشكل رقم (14) يتبين أن نسبة الأفراد الذين يمتلكون خبرة مهنية "أكثر من 15سنة" بلغت قيمة 65.91% وتعتبر أكبر نسبة من إجمالي أفراد عينة الدراسة، تليها نسبة الأفراد الذين يمتلكون خبرة مهنية "من 3سنوات- 10 سنوات" وبلغت 20.45%، كذلك نجد أن نسبة الأفراد

الذين يمتلكون خبرة "من11 سنة – 15سنة" بلغت 11.36%، وفي المرتبة الأخيرة نجد نسبة الأفراد 2.27%الذين يمتلكون خبرة "أقل من 3سنوات" وتعتبر أقل نسبة من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

من خلال هذه النسب يتبين أن مديرية الضرائب لولاية المدية تمتلك موظفين ذوو خبرة وهذا ما يؤهلها للقيام بمهامها على أكمل وجه، وهناك علاقة بين نسبة السن الذي يفوق الأربعون سنة (متغير السن) ونسبة عدد سنوات الخبرة الأكبر من 15 سنة (متغير الخبرة) وهذا راجع إلى انه كلما زاد السن زادت سنوات الخبرة

ثالثا: الشروط السيكومترية لأداة الدراسة :

1- صدق الأداة: اعتمدنا على نوعين من قياس صدق الأداة، وهو:

الصدق الظاهري:وهو ما يعرف بطريقة التحكيم حيث يتم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المتخصصين وهذا لإبداء أرائهم والاسترشاد بها حول عبارات التي يتضمنها الاستبيان وتحديد مدى ملاءمتها لقياس ما وضعت لأجله وكذا مدى ملائمة العبارة للمحور الذي تنتمي إليه، وقد تم الأخذ بنصائح المحكمين بتعديل وحذف بعض الفقرات للوصول إلى القياس الصحيح لمتغيرات الدراسة.

2.صدق الاتساق الداخلي: ويقصد به مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المحور الذي ينتمي إليه هذه الفقرة، حيث نقوم بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان، من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحاور التابعة له، وهذا من خلال مقياس **بيرسون** على النحو الأتي:

1-صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول:الإدارة الالكترونية

الجدول (11): معاملات الارتباط بيرسون بين درجات عبارات المحور الأول

رقم العبارة	معامل الارتباط مع المحور	قيمة sig
1	0.400	0.007
2	0.627	0.000
3	0.502	0.001
4	0.605	0.000
5	0.434	0.026

6	0.714	0.000
7	0.581	0.000
8	0.502	0.001
9	0.444	0.003
10	0.454	0.002
11	0.373	0.013
12	0.504	0.000
13	0.532	0.000

المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (11) معاملات الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات المحور الأول الخاص بالإدارة الالكترونية مع الدرجة الكلية للمحور، حيث كانت قيم معامل الارتباط موجبة وقوية، حيث تراوحت بين (0.373) في حدها الأدنى أمام العبارة رقم (11) وبين (0.714) في حدها الأعلى أمام العبارة رقم (6)، وهذا يدل على علاقة طردية بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الأول، وأن جميع العبارات كانت دالة إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05). ممايعني تمتع العبارات بالاتساق ولا نستثني أي عبارة منه من التحليل.

1-2 صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني: نوعية الخدمة المقدمة.

الجدول (12): معاملات الارتباط بيرسون بين درجات عبارات المحور الثاني

رقم العبارة	معامل الارتباط مع المحور	قيمة sig
1	0.913	0.000
2	0.823	0.000
3	0.804	0.000
4	0.951	0.000
5	0.954	0.000
6	0.938	0.000
7	0.720	0.000

المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (12) معاملات الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني الخاص بنوعية الخدمة المقدمة مع الدرجة الكلية للمحور، حيث كانت قيم معامل الارتباط موجبة وقوية، حيث تراوحت بين (0.720) في حدها الأدنى أمام العبارة رقم (7) وبين (0.954) في حدها الأعلى أمام العبارة رقم (5)، وهذا يدل على علاقة طردية بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور، وأن جميع العبارات كانت دالة إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05). مما يعني تمتع العبارات بالاتساق ولا نستثني أي عبارة منه من التحليل.

1-3 صدق الاتساق الداخلي للمحور الثالث: فعالية الأداء الضريبي

الجدول (13): معاملات الارتباط بيرسون بين درجات عبارات المحور الثالث

رقم العبارة	معامل الارتباط مع المحور	قيمة sig
1	0.450	0.002
2	0.656	0.000
3	0.871	0.000
4	0.682	0.000
5	0.656	0.000
6	0.353	0.019
7	0.825	0.000
8	0.508	0.000

المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (13) معاملات الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات المحور الثالث الخاص بفعالية الأداء الضريبي مع الدرجة الكلية للمحور، حيث كانت قيم معامل الارتباط موجبة وقوية، حيث

تراوحت بين (0.353) في حدها الأدنى أمام العبارة رقم (6) وبين (0.871) في حدها الأعلى أمام العبارة رقم (3)، وهذا يدل على علاقة طردية بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور، وأن جميع العبارات كانت دالة إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05). مما يعني تمتع العبارات بالاتساق ولا نستثني أي عبارة منه من التحليل.

ومنه من خلال ما تم استعراضه لمختلف أنواع الصدق، يتبين أن المقياس صادق.

ثبات الاستبيان: يقصد بثبات الاستبيان أن تعطي هذه الأخيرة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أي ثبات الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

نستخدم معامل ألفا كرونباخ (**Cronbach's Alpha**α) وذلك من أجل تقدير مدى ثبات الدراسة، ويأخذ هذا المعامل قيما تتراوح بين الصفر والواحد، وكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح، فهذا يعني ثباتا أكبر للدراسة.

الجدول (14): قيم معامل ثبات ألفا كرونباخ لكل بعد وللاستبيان ككل

البيان	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha Cronbach
المحور الأول:الإدارة الالكترونية	13	0.737
المحور الثاني:نوعية الخدمة المقدمة	7	0.953
المحور الثالث:فعالية الأداء الضريبي	8	0.784
المقياس الكلي	**28**	**0.850**

المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول (14) أن معامل الثبات ألفا كرونباخ للاستبيان ككل الموجه لأفراد عينة الدراسة بلغت قيمته **0.850**، حيث بلغ معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحور الأول ب 0.737، كما بلغ معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحور الثانيب0.953،أما المحور الثالث فبلغ معامل الثبات 0.784وهذا

يدل على أن الاستبيان يتميز **بالثبات** ويمكن الاعتماد على بياناته وتحليلها، وبالتالي **فهي تفي بأغراض الدراسة.**

رابعا: التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة

سنحاول تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية الانحرافات المعيارية للوقوف على اتجاه هذه الإجابات حول كل عبارة من عبارات المحور الأول الخاص بالإدارة الالكترونية، المحور الثاني الخاص بنوعية الخدمة المقدمة و المحور الثالث الخاص بنوعية الخدمة المقدمة.

1-تحليل البيانات المتعلقة بآراء أفراد العينة المستجوبة حول محور الإدارة الالكترونية

جدول رقم (15): استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات المحور الأول

الأسئلة		عبارات القياس					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
1	التكرار	32	8	0	4	0	4,55	0,901	موافق بشدة
	النسبة%	72.73%	18.18%	0.00%	9.09%	0.00%			
2	التكرار	31	7	1	4	1	4,43	1,065	موافق بشدة
	النسبة%	70.45%	15.91%	2.27%	9.09%	2.27%			
3	التكرار	30	8	1	4	1	4,41	1,064	موافق بشدة
	النسبة%	68.18%	18.18%	2.27%	9.09%	2.27%			
4	التكرار	29	6	2	7	0	4,30	1.133	موافق بشدة
	النسبة%	65.91%	13.64%	4.55%	15.91%	0.00%			
5	التكرار	36	4	1	3	0	4,66	0,834	موافق بشدة
	النسبة%	81.82%	9.09%	2.27%	6.82%	0.00%			
6	التكرار	37	3	1	3	0	4,68	0,829	موافق بشدة
	النسبة%	84.09%	6.82%	2.27%	6.82%	0.00%			
7	التكرار	37	4	2	1	0	4,68	0,883	موافق بشدة
	النسبة%	84.09%	9.09%	4.55%	2.27%	0.00%			
8	التكرار	30	12	1	1	0	4,61	0,655	موافق بشدة

	النسبة%	68.18%	27.27%	2.27%	2.27%	0.00%			
9	التكرار	33	8	0	3	0	4,61	0,813	موافق بشدة
	النسبة%	75.00%	18.18%	0.00%	6.82%	0.00%			
10	التكرار	37	5	0	2	0	4,75	0,686	موافق بشدة
	النسبة%	84.09%	11.36%	0.00%	4.55%	0.00%			
11	التكرار	36	7	0	0	1	4,75	0,686	موافق بشدة
	النسبة%	81.82%	15.91%	0.00%	0.00%	2.27%			
12	التكرار	35	9	0	0	0	4,80	0,408	موافق بشدة
	النسبة%	79.55%	20.45%	0.00%	0.00%	0.00%			
13	التكرار	37	7	0	0	0	4,84	0,370	موافق بشدة
	النسبة%	84.09%	15.91%	0.00%	0.00%	0.00%			
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي							**4,611**	**0,387**	**موافق بشدة**

المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول (15) نلاحظ أن آراء أفراد العينة المدروسة حول عبارات محور الإدارة الالكترونية قد حققت متوسطات حسابية وانحرافات معيارية متقاربة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمقياس الكلي 4.611وانحراف معياري 0.387وهذا يشير إلى مجموع عبارات جاءت في مجملها "موافق بشدة" حسب تصورات أفراد عينة الدراسة حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات بين4.30 و4.84.

2-تحليل البيانات المتعلقة بآراء أفراد العينة المستجوبة حول محور نوعية الخدمة المقدمة

جدول رقم (16): استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات المحور الثاني

الأسئلة		**عبارات القياس**					**المتوسط الحسابي**	**الانحراف المعياري**	**الاتجاه العام**
		موافق بشدة	**موافق**	**محايد**	**غير موافق**	**غير موافق بشدة**			
1	التكرار	39	3	0	1	1	4,77	0,774	موافق بشدة
	النسبة%	88.64%	6.82%	0.00%	2.27%	2.27%			
2	التكرار	39	3	0	1	1	4,77	0,774	موافق بشدة
	النسبة%	88.64%	6.82%	0.00%	2.27%	2.27%			

3	التكرار	39	4	1	0	0	4,84	0,526	موافق بشدة
	النسبة%	88.64%	9.09%	2.27%	0.00%	0.00%			
4	التكرار	38	2	1	2	1	4,68	0,909	موافق بشدة
	النسبة%	86.36%	4.55%	2.27%	4.55%	2.27%			
5	التكرار	39	1	1	2	1	4,70	0,904	موافق بشدة
	النسبة%	88.64%	2.27%	2.27%	4.55%	2.27%			
6	التكرار	39	1	0	4	0	4,70	0,878	موافق بشدة
	النسبة%	88.64%	2.27%	0.00%	9.09%	0.00%			
7	التكرار	40	3	0	1	0	4,86	0,510	موافق بشدة
	النسبة%	90.91%	6.82%	0.00%	2.27%	0.00%			
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي							**4,763**	**0,679**	**موافق بشدة**

المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول (16) نلاحظ أن آراء أفراد العينة المدروسة حول عبارات محور نوعية الخدمة المقدمة قد حققت متوسطات حسابية وانحرافات معيارية متقاربة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمقياس الكلي 4.763 وانحراف معياري 0.679 وهذا يشير إلى مجموع عبارات هذا المحور جاءت في مجملها "موافق بشدة" حسب تصورات أفراد عينة الدراسة،حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات بين4.70 و4.86.

3-تحليل البيانات المتعلقة بآراء أفراد العينة المستجوبة حول محور فعالية الأداء الضريبي

جدول رقم (17): استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات المحور الثالث

الأسئلة	عبارات القياس					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			

1	التكرار	38	4	1	1	0	4,80	0,594	موافق بشدة
	النسبة%	86.36%	9.09%	2.27%	2.27%	0.00%			
2	التكرار	40	2	0	2	0	4,82	0,657	موافق بشدة
	النسبة%	90.91%	4.55%	0.00%	4.55%	0.00%			
3	التكرار	37	5	1	1	0	4,77	0,605	موافق بشدة
	النسبة%	84.09%	11.36%	2.27%	2.27%	0.00%			
4	التكرار	37	5	2	0	0	4,80	0,509	موافق بشدة
	النسبة%	84.09%	11.36%	4.55%	0.00%	0.00%			
5	التكرار	41	2	0	1	0	4,89	0,493	موافق بشدة
	النسبة%	93.18%	4.55%	0.00%	2.27%	0.00%			
6	التكرار	41	2	0	1	0	4,91	0,362	موافق بشدة
	النسبة%	93.18%	4.55%	0.00%	2.27%	0.00%			
7	التكرار	38	4	0	2	0	4,77	0,677	موافق بشدة
	النسبة%	86.36%	9.09%	0.00%	4.55%	0.00%			
8	التكرار	37	4	2	1	0	4,75	0,651	موافق بشدة
	النسبة%	84.09%	9.09%	4.55%	2.27%	0.00%			
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي							**4,812**	**0,364**	**موافق بشدة**

المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول (17) نلاحظ أن آراء أفراد العينة المدروسة حول عبارات محور فعالية الأداء الضريبي قد حققت متوسطات حسابية وانحرافات معيارية متقاربة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمقياس الكلي 4.812وانحراف معياري 0.364 وهذا يشير إلى مجموع عبارات هذا المحور جاءت في مجملها

"موافق بشدة" حسب تصورات أفراد عينة الدراسة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات بين4.77 و4.91، وجاءت إجابات المبحوثين ممركزة وغير مشتتة وهذا ما دل عليه الانحراف المعياري.

المطلب الثالث: إختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

أولا: عرض نتائج الفرضية الأولى:

الفرضية الصفريةH_0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الالكترونية في مديرية الضرائب لولاية المدية عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرضية البديلةH_1:يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الالكترونية في مديرية الضرائب لولاية المدية عند مستوى الدلالة 0.05.

وللتأكد من صحة الفرضية تم إجراء اختبار " **T** " (**t– test**) لمحورالإدارة الالكترونية، حيث نقوم بمقارنة قيمة **T** المحسوبة مع قيمة **T** المجدولة، فإذا كانت قيمة **T** المحسوبة أكبر من قيمة **T** المجدولة نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة.

كذلك إذا كانت قيمة الدلالة المعنويةSIG أقل من الدلالة الإحصائية**0.05** فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم: (18) يوضح نتائج اختبار "T" لمحور الإدارة الالكترونية

البيان	مفردات العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الإدارة الالكترونية	44	4.611	0.387	78.848	1.680	43	0.000

المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (18) أن المتوسط الحسابي لمحورالإدارة الالكترونية بلغ 4.611بانحراف معياري 0.387، وبالاعتماد على قاعدة القرار المذكورة أعلاه، نستخلص رفض الفرضية الصفرية لأن قيمةTالجدولية وقيمتها 1.680 هي أقل منTالمحسوبة والتي بلغت قيمتها78.848،

وبالتالي نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: **"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الالكترونية في مديرية الضرائب لولاية المدية عند مستوى الدلالة 0.05"**.

ومنه نقول أن مديرية الضرائب لولاية المدية تطبق الرقمنة على مستوى مصالحها ولكن بوتيرة بطيئة نوعا ما، وهذا راجع لنقص الإمكانيات (الأجهزة، البرمجيات، تكوين الموظفين...الخ).

ثانيا: عرض نتائج الفرضية الثانية:

الفرضية الصفرية H_0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في نوعية الخدمة المقدمة في مديرية الضرائب لولاية المدية عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرضية البديلة **H_1**:يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في نوعية الخدمة المقدمة في مديرية الضرائب لولاية المدية عند مستوى الدلالة 0.05.

وللتأكد من صحة الفرضية تم إجراء اختبار " **T** " (**t- test**) لمحورنوعية الخدمة المقدمة، حيث نقوم بمقارنة قيمة **T** المحسوبة مع قيمة **T** المجدولة، فإذا كانت قيمة **T** المحسوبة أكبر من قيمة **T** المجدولة نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة.

كذلك إذا كانت قيمة الدلالة المعنوية**SIG** أقل من الدلالة الإحصائية**0.05** فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم(19):يوضح نتائج اختبار "T" لمحور نوعية الخدمة المقدمة

البيان	مفردات العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
نوعية الخدمة المقدمة	44	4.763	0.679	46.519	1.680	43	0.000

المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (19) أن المتوسط الحسابي لمحورنوعية الخدمة المقدمة بلغ 4.763

بانحراف معياري 0.679 ، وبالاعتماد على قاعدة القرار المذكورة أعلاه، نستخلص رفض الفرضية الصفرية لأن قيمةTالجدولية وقيمتها 1.680 هي أقل منTالمحسوبة والتي بلغت قيمتها46.519، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: **"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في نوعية الخدمة المقدمة في مديرية الضرائب لولاية المدية عند مستوى الدلالة 0.05"**.

وعليه نقول أن نوعية الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة ترتفع بتطبيق الرقمنة، ويظهر ذالك من خلال ماهو متاح رمن خدمتي الدفع والتصريح الإلكترونيين وغياب الطوابير، مما يدل على أثرها الإيجابي.

ثالثا: عرض نتائج الفرضية الثالثة:

الفرضية الصفريةH_0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في فعالية الأداء الضريبي في مديرية الضرائب لولاية المدية عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرضية البديلةH_1:يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في فعالية الأداء الضريبي في مديرية الضرائب لولاية المدية عند مستوى الدلالة 0.05.

وللتأكد من صحة الفرضية تم إجراء اختبار " **T** " (**t– test**) لمحورفعالية الأداء الضريبي، حيث نقوم بمقارنة قيمة **T** المحسوبة مع قيمة **T** المجدولة، فإذا كانت قيمة **T** المحسوبة أكبر من قيمة **T** المجدولة نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة.

كذلك إذا كانت قيمة الدلالة المعنويةSIG أقل من الدلالة الإحصائية**0.05** فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم(20):يوضح نتائج اختبار "T" لمحور فعالية الأداء الضريبي

البيان	مفردات العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمةT المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
فعالية الأداء الضريبي	44	4.763	0.679	87.655	1.680	43	0.000

المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (20) أن المتوسط الحسابي لمحو رنوعية الخدمة المقدمة بلغ 4.763 بانحراف معياري 0.679 ، وبالاعتماد على قاعدة القرار المذكورة أعلاه، نستخلص رفض الفرضية الصفرية لأن قيمةTالجدولية وقيمتها1.680 هي أقل منTالمحسوبة والتي بلغت قيمتها87.655، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: **"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في فعالية الأداء الضريبي مديرية الضرائب لولاية المدية عند مستوى الدلالة 0.05"**.

وعليه نقول أن إعتماد الرقمنة بمديرية الضرائب لولاية المدية سيؤدى إلى تحسين فعالية الأداء الضريبي بالمديرية مستقبلا لأن عملية الرقمنة لا تزال في بدايتها، وتظهر بوادرها من خلال إرتفاع مستوى التحصيل الضريبي وتقليل نسبة تكلفة التحصيل .....وهذا راجع لإحساس المكلفين بالثقة والعدالة.

خلاصة الفصل الثالث

بالنظر إلى نتائج الدراسة التطبيقية المستخلصة من الآراء، التي أبداها موظفو مديرية الضرائب لولاية المدية, فإن إدارة الضرائب بهذه الولاية، تولي أهمية بالغة لرقمنة إدارتها، نظرا لكونها أصبحت ركيزة أساسية في تطوير وترقية هذا القطاع، وذلك بنقله من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني، حيث أنها (الرقمنة) تلعب دورا كبيرا في رفع وتحسين مستوى الأداء الضريبي، والذي بدوره يحقق الأهداف المرجوة، والمتمثلة أساسا، في الرفع من مستوى التحصيل، والتقليل من التهرب والغش الضريبي، اللذان هما احد العناصر المؤثرة في نسبة الإيرادات الضريبية، وبالتالي في الاقتصاد الوطني بصفة عامة.

وعموما، هناك إجماع من طرف أفراد العيينة على الأثر الإيجابي الكبير، لتطبيق الرقمنة على مستوى إدارة الضرائب، وهذا رغم نسبة تطبيقها، التي تتفاوت من مصلحة لأخرى.

خاتمة عامة

خاتمة عامة:

ختاما لموضوع الدراسة، يمكن أن نقول أن الانتقال من النمط أو لأسلوب التقليدي في إدارة المرافق أو المؤسسات إلى الأسلوب الحديث، والمتمثل في الرقمنة، أو ما يسمي بالإدارة الإلكترونية، أصبح أسلوبا يفرض نفسه، كونه ضرورة لا مناص منها، وليس خيارا، وهذا ينطبق على جميع القطاعات، ومن هذه القطاع قطاع الضرائب.

يعد هذا القطاع، من القطاعات الحساسة، والمهمة، نظرا للدور الذي يلعبه في الاقتصاد الوطني، كونه احد أهم الممولين للخزينة العمومية من الإيرادات، حيث انه من المفروض أن يكون في ريادة القطاعات المطبقة لهذه التقنية التكنولوجية(الرقمنة) والمستفيدة منها.

إن رقمنة إدارة الضرائب، يلعب دورا كبيرا في الرفع من مستوى الأداء الضريبي، باعتبار أن ارتفاع مستوى هذا الأخير، يرفع من نسبة الأهداف المرجوة من النظام الضريبي، وعلى رأسها الرفع من نسبة التحصيل الضريبي، وخفض نسبة تكلفة التحصيل، بالإضافة إلى محاربة ظاهرتي الغش والتهرب الضريبي.

إختبار الفرضيات:

انطلاقا من الدراسة النظرية للموضوع توصلنا بعد اختبار الفرضيات الى إثبات ما يلي:

- **الفرضية الأولى تنص:** مديرية الضرائب لولاية المدية لا تطبق الرقمنة على مستوى مصالحها.

لم يتم قبولها كون أن مديرية الضرائب لولاية المدية تطبق الرقمنة على مستوى مصالحها ولكن بوتيرة بطيئة نوعا ما، وهذا راجع لنقص الإمكانيات (الأجهزة، البرمجيات، تكوين الموظفين...الخ).

- **الفرضية الثانية تنص:** تساهم الرقمنة في الرفع من مستوى الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة بمديرية الضرائب لولاية المدية، تم قبولها كون أن نوعية الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة ترتفع بتطبيق الرقمنة، ويظهر ذالك من خلال ماهو متاح من خدمتي الدفع والتصريح الإلكترونيين وغياب الطوابير، مما يدل على أثرها الإيجابي.

- **الفرضية الثالثة تنص:** اعتماد الرقمنة بمديرية الضرائب لولاية المدية، يؤدى إلى تحسين فعالية الأداء الضريبي بالمديرية، تم قبولها كون أن اعتماد الرقمنة بمديرية الضرائب لولاية المدية سيؤدى

إلى تحسين فعالية الأداء الضريبي بالمديرية مستقبلا، لأن عملية الرقمنة لا تزال في بدايتها، وتظهر بوادرها من خلال إرتفاع مستوى التحصيل الضريبي وتقليل نسبة تكلفة التحصيل .والوصول الى الامتثال الطوعي للمكلفين.....الخ بعد إحساس المكلفين بالثقة والعدالة.

النتائج المستخلصة من الدراسة :

1- من الجانب النظري:

- الرقمنة تقنية حديثة وهي أمر واقع وليس خيارا، إما أن نتبناها وبسرعة، أو أن نصبح في عزلة من هذا العالم، لأن العالم تخلى عن الأساليب القديمة ومن الصعب التعامل معه بهذه الأساليب.

- للرقمنة دور فعال في الرفع من مستوى فعالية الأداء الضريبي، ويظهر ذالك من خلال، قياس مؤشرات هذا الأداء، كمستوى نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين، ونسبة التحصيل، ومستويات الغش والتهرب الضريبي.

- الدفع الإلكتروني للضرائب، احد أهم نتائج رقمنة إدارة الضرائب.

- هناك نقص في الإمكانيات أو متطلبات تطبيق الرقمنة خاصة منها البني التحتية لتكنولوجيات المعلومات والاتصال، الأجهزة، البرمجيات ...الخ بقطاع الضرائب

_عملية الرقمنة بإدارة الضرائب تسيير بوتيرة بطيئة رغم بعض النتائج المسجلة

2 - من الجانب التطبيقي:

- مديرية الضرائب لولاية المدية، تطبق الرقمنة بصفة محدودة، مما قد يؤثر علي تحقيق النتائج المسطرة، وهذا راجع لنقص الإمكانيات.

- الخدمات المتاحة في الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب، ساعد مديرية الضرائب لولاية المدية، والمكلفين معا بهذه الولاية، في ربح الوقت والجهد، خاصة ما تعلق بالدفع والتصريح الإلكترونيين رغم محدودية مستعمليه.

- هناك محدودية أو ضعف في استعمال الخدمات المتاحة إلكترونيتا، تعزي إلى قلة الوعي، والى حداثة العملية.

– الإرادة والاهتمام برقمنة قطاع الضرائب في الجزائر عامة، وبمديرية الضرائب بالمدية خاصة، لا يغيران من الواقع شيء، ما لم تسخر لها متطلبات تطبيق هذه التقنية.

التوصيات :

– على التشريعات الجزائرية في مجال رقمنة إدارة الضرائب مواكبة كل مستجد وباستمرار للتطورات التكنولوجية الحديثة وفي كل مراحل الرقمنة، وتفعيل دور الهيئات المختصة في مجال الرقمنة ومضاعفة العمل على نشر الوعي وثقافة استخدام طرق ووسائل الإدارة الضريبية الإلكترونية وتكوين وتدريب مستمر لموظفي القطاع في هذا المجال.

– إنشاء بنى تحتية إلكترونية جديدة، لتكنولوجيات المعلومات والاتصال، أكثر تطورا، لضمان التطبيق الجيد، ثم تحديث ما يتطلب التحديث باستمرار.

– بمقابل العمل على تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين بالضرائب، يجب تشجيع موظفي قطاع الضرائب بكل الطرق، لأنهم الحلقة الأساسية في عملية الرقمنة، وفي النظام الضريبي.

– تعميم الرقمنة ،لتشمل خدمات أخرى كالشكاوى والتظلمات و استخراج الشهادات .....الخ

أفاق الدراسة:

- تأخر تطبيق رقمنة إدارة الضرائب الأسباب والتحديات.
- الإدارة الإلكترونية الضريبية بين الواقع والتطلعات

قائمة المصادر والمراجع

المصادر والمراجع:

أولا : باللغة العربية

أ-الكتب:

1- أحمد حقو عاشور، إدارة القوة العاملة، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، الطبعة الثانية، بيروت1979.

2- أحمد فرج أحمد، دراسات في تحليل وتصميم مصادر المعلومات الرقمية، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2009

3-جمعة إسماعيل العياط، الإدارة الإلكترونية، دار أمجد للنشر والتوزيع، بدون طبعة، عمان، .2015

4- حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي، تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، بدون طبعة، الأردن، 2000 .

5-حسين مصطفى هلاليى وآخرون، الإدارة الإلكترونية، السحاب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2010 .

6-محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة الأولى، مصر، .2012

7- مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، بدون طبعة، سوريا 2011.

8- نايلي عبد الحفيظ العولمة، إدارة المؤسسات العامة (الأسس النظرية وتطبيقاتها في الأردن)، دار زهران للنشر والتوزيع، بدون طبعة،الأردن، 1993.

9-عبد الحميد خليل، إدارة الموارد البشرية، من منشورات الجامعة (الافتراضية) السورية، سوريا، .2018

10- فداء حامد، الإدارة الإلكترونية، الأسس النظرية والتطبيقية، دار ومكتبة الكندى للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، .2015

11-خالد محمد خالد، أمن المعلومات والمواقع وأجهزة الكمبيوتر والدفع الإلكتروني، المركز العلمي لتبسيط العلوم، دار الكتب بدون طبعة، مصر، 2006.

ب -الأطروحات والرسائل الجامعية

1-دواش إبراهيم، عصرنة الإدارة الضريبية كمتغير من متغيرات الإصلاح الضريبي لزيادة فعالية التسيير، دراسة تقييمية للتجربة الجزائرية للفترة من 2002 – 2010، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، 2011 – 2012.

2-عكنوش نبيل، المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية، تصميمها وإنشائها، مكتبة جامعة الأمير عبد القادر، نموذجا، رسالة دكتوراه: علم المكتبات والمعلومات، جامعة منتوري قسنطينة، 2010/.2011

3-سمر عبد الرحمان، محمد الدحلة، النظم الضريبية بين الفكر المالي المعاصر والفكر المالي الإسلامي "دراسة تحليلية مقارنة"، أطروحة ماجستير في المنازعات الضريبية، كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية،نابلس، فلسطين، 2004.

4-مناصرية سميرة، زبيري جهيدة، رقمنة الإدارة الجبائية وأثرها على التحصيل الجبائي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص محاسبة وجباية معمقة، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج،2022/2021 .

5-باحماوي يعقوب، مومو نبيل، دور الرقمنة في الحد من ظاهرة الغش والتهرب الضريبي، دراسة ميدانية بالمديرية الولائية للضرائب-أدرار، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، قسم العلوم المالية والمحاسبية، تخصص :تدقيق ومراقبة التسيير،أدرار، 2022 – 2023.

6-تاقة شافع، طباش عبد الحق: واقع وتحديات الرقمنة في الإدارة الجزائرية (قطاع التعليم العالي والبحث العلمي)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص القانون الإداري، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، 2022 / .2023

7-سهام لنصاري، نبيلة مسعودي، أهمية تقويم وقياس الأداء الضريبي في دعم عملية التحصيل، دراسة حالة المديرية الفرعية للتحصيل لولاية أدرار – الجزائر (2013 – 2018)، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص مالية المؤسسة، 2020 – .2021

8-لمدلك مسعودة، بن عنتر نسيمة،أثر الإدارة الإلكترونية على التحصيل الجبائي في الجزائر، دراسة حالة مديرية الضرائب بولاية أدرار، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم المالية، تخصص مالية المؤسسة، 2022/2021.

ج- المجلات والمقالات

1-عمر عبد الواحد جاسم، بيداء ستار لفتة، تقييم مستوى الأداء وفق التشخيص الضريبي TADAT (بحث تطبيقي في الهيئة العامة للضرائب) بغداد – العراق – مجلة دراسات محاسبية وطنية، المجلد (16)، العدد (55)، سنة 2021.

2 – نشيدة معزوز، التحصيل الإلكتروني لدعم التحول الرقمي لإدارة الضرائب/ دراسة تجارب دول عربية،مجلة "دراسات، في الاقتصاد والتجارة والمالية"،المجلد 11 (العدد 01) – سنة ،2022 .

3- جميل صابوني، دور منظومة الدفع الإلكتروني في الحد من ظاهرة التهرب الضريبي، مجلة جامعة دمشق للعلوم القانونية، المجلد 1 العدد الأول، .2021

4- محمد زرقون، الحاج عرابة، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة، المجلة الجزائرية للتنمية الإقتصادية، عدد/01، ديسمبر 2014.

د- المقابلات الشخصية

مقابلة المدير الفرعي للعمليات الجبائية بمديرية الضرائب لولاية المدية.

هـ-القوانين والمواثيق

القرار الوزاري المشترك، المؤرخ في :21 فيفري 2009 ، يتضمن تنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحيتها

و-المواقع الالكترونية

1 https://www.satim.dz/ar/la-satim-2/2021-04-21-13-08-37.html
2 https://www.aps.dz/ar/sante-technologie/163212
(mfdgi.gov.dz)

3 https://nifeenligne.mfdgi.gov.dz

4https://nif.mfdgi.gov.dz/nif.php

5https://langevin.univ-tln.fr/cours/UPS/extra/chapitre3_sgf.pd f

6 (mfdgi.gov.dz)جبايتك

7https://www.alrab7on.com/electronic-payment/

8https://www.wuilt.com/bloglar/

9https://nifeenligne.mfdgi.gov.dz

10 http//www.memoireonline.com

11–الصفحة الرسمية على الفيس بوك لمديرية الضرائب لولاية المدية.

ثانيا: باللغة الأجنبية

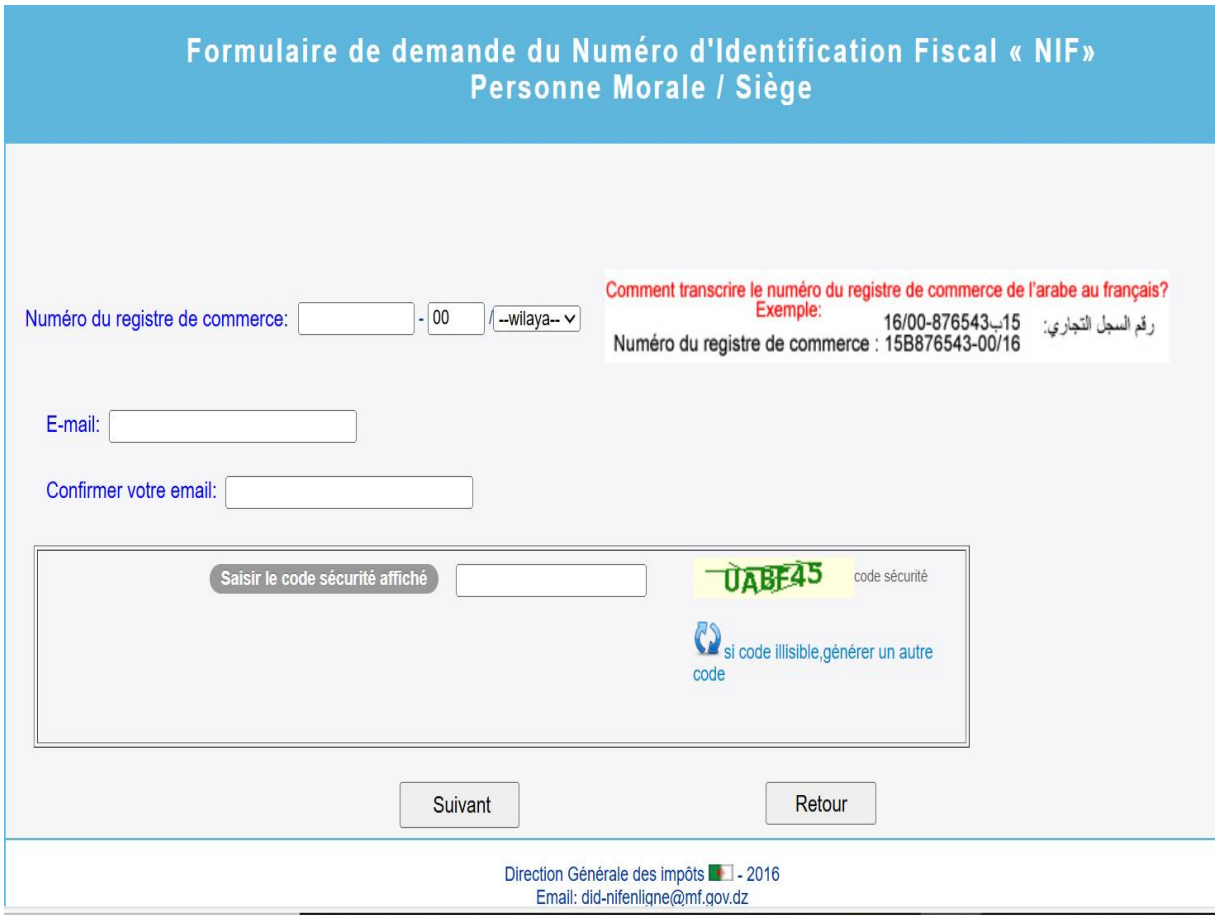
1-Germain KAMBALE COSMAS, Déterminants de la performance fiscale d'une régie financière en décentralisation, cas de dpi-nk de 2006 a

2-Adnen-A,chapitre 03, système de gestion de fichiers, institute superieur d'informatique et des technologies de communication, 2009/2010

الملاحق

الملاحق

ملحق رقم(01): إستمارة طلب رقم التعريف الجبائي" NIF" شخص معنوي/ مقر.



ملحق رقم:(02) استمارة طلب الاكتتاب "جبايتك"

Ministère des Finances
Direction Générale des Impôts

jibaya'tic
Direction Générale des Impôts

FORMULAIRE DE SOUSCRIPTION

Je soussigné .....

Adresse: .....

Courrier électronique:

Agissant en qualité de :

- ☐ Représentant légal
- ☐ Mandataire habilité

Pour le contribuable (Raison sociale)

Numéro d'Identification Fiscal :

Je déclare avoir pris connaissance des dispositions contenues dans le Cahier des Dispositions Générales des Services JIBAYA'TIC et m'engage à respecter les obligations qui en découlent.

Ci-joint, un maximum de trois (03) RIB qui sont invoqués alternativement, dans les ordres de virement qui seront générés automatiquement à l'issue des télédéclarations sur JIBAYA'TIC.

Fait à .....le .....

Signature + cachet de l'Entreprise

Direction Générale des Impôts
Immeuble Ahmed-François, cité Malki, Ben Aknoun, Alger http://www.mfdgi.gov.dz

ملحق رقم:(03) استمارة طلب الاكتتاب"مساهمتك"

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة المالية

المديرية العامة للضرائب

مساهمتك

المديرية العامة للضرائب

مساهمتي

استمارة الاكتتاب

أنا الممضي أسفله السيد(ة).....M

.....

العنوان.....Adresse

.....

البريد الإلكتروني.....

المتصرف بصفة :

☐ ممثل قانوني ☐ وكيل مفوض

لحساب المكلف بالضريبة (تسمية الشركة) :

.....

رقم التعريف الجبائي:

أصرح بأنني قد اطلعت على الأحكام الواردة في دفتر الأحكام العامة لخدمات "مساهمتك" و أتعهد بالامتثال للالتزامات الناشئة عنها.

حرر بـ: .....**في** .....

إمضاء وختم المؤسسة

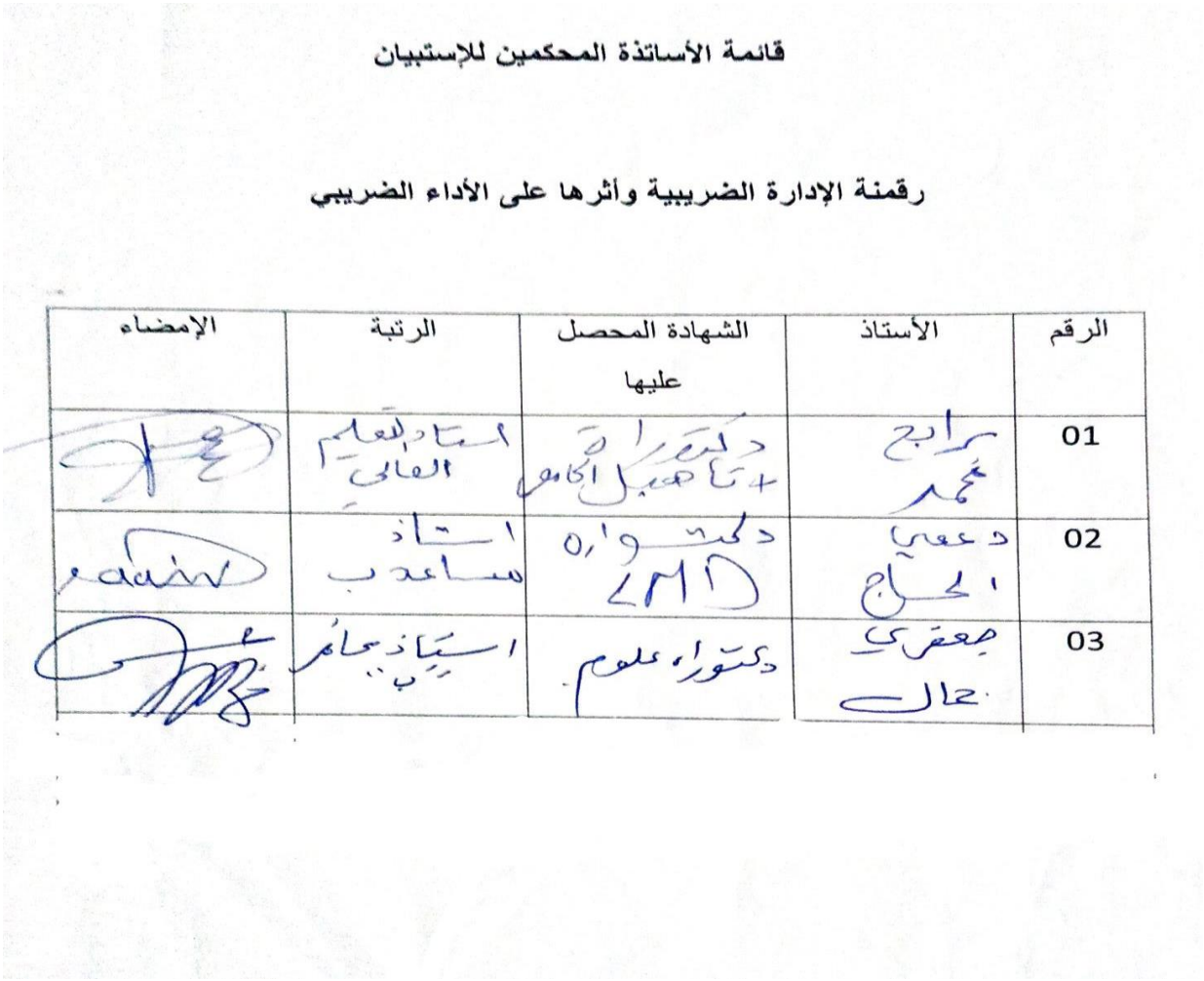
* *ملئ المجالات باللغتين العربية و الفرنسية*

المديرية العامة للضرائب، مبنى أحمد فرانسيس، حي مالكي، بن عكنون، الجزائر

الموقع المديرية العامة للضرائب: http//www.mfdgi.gov.dz

رابط الاتصال : mousahamtic_aide@mf.gov.dz

ملحق رقم:(04): قائمة المحكمين للاستبيان



قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيان

رقمنة الإدارة الضريبية وأثرها على الأداء الضريبي

الرقم	الأستاذ	الشهادة المحصل عليها	الرتبة	الإمضاء
01	رابح محمد	دكتوراه + تأهيل الكامل	استاذ التعليم العالي	
02	دعيبي الحاج	دكتوراه LMD	استاذ مساعد ب	
03	جعفري جمال	دكتوراه علوم	استاذ محاضر ب	

ملحق رقم:(05): طلب الإجابة على أسئلة الاستبيان

استبيان

الأخ الكريم/الأخت الكريمة الموظف(ة) بمديرية الضرائب لولاية المدية.

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

تحية طيبة وبعد :

أرجو التلطف بمنحي من وقتكم للإجابة على الاستبيان المرفقة، والتي تسلط الضوء على موضوع: **رقمنة الإدارة الضريبية وأثرها على الأداء الضريبي في الجزائر**، ويأتي الاستبيان في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر بجامعة يحيى فارس –المدية.

آمل منكم التفضل بالمشاركة الفعالة والبناءة، وأرجو تعاونكم في تزويدي بالبيانات اللازمة والضرورية من خلال تعبئة هذا الاستبيان، ولإجابة العلمية الدقيقة على جميع الأسئلة المطروحة،لما في ذلك من أثر جوهري في الوصول إلى نتائج دقيقة وقاطعة يمكن الاعتماد عليها وتعميمها.

ويسرني أن أتقدم إليكم بجزيل الشكر، وعظيم الامتنان على حسن تعاونكم في تعبئة الاستبيان من أجل قياس متغيرات الدراسة، علما ان المعلومات التي تقدمونها ستعامل بسرية تامة،ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

تحياتي الخالصة

الطالبة: تحت إشراف الأستاذة:

- مزياني جميلة – موزاوي عائشة

ملحق رقم:(06): المعلومات الشخصية

المعلومات الشخصية

ضع علامة X في الخانة المناسبة

1- الجنس

- ذكر ☐ - أنثى ☐

2-العمر:

- من 18 إلى29 سنة ☐ - من 30 إلى40 سنة ☐ - أكثر من 40سنة ☐

3-المستوى الدراسي:

- ثانوي ☐ - بكالوريا ☐ -ليسانس ☐ - ماستر/ماجيستر ☐- دكتوراه ☐

- أخرى ☐

4- الرتبة:

5- الوظيفة (المنصب):

6- عدد سنوات الخبرة:

- أقل من 3 سنوات ☐ - من 3 سنوات إلى 10 سنوات ☐ - من 10سنوات إلى 15 سنة ☐ - أكثر من 15 سنة ☐

ملحق رقم:(07): محاور الاستبيان

استبيان مذكرة بعنوان: رقمنة إدارة الضرائب وأثرها على الأداء الضريبي في الجزائر حالة مديرية الضرائب لولاية المدية

الرقم	فقرات المحاور	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	المحور الأول : الإدارة الإلكترونية					
1	تتوفر المديرية, على معدات ,وأجهزة تكنولوجية متطورة لتطبيق الإدارة الإلكترونية					
2	توفر المديرية ,التقنيات والبرمجيات اللازمة لتحقيق الخدمات الإلكترونية, بما فيها الحماية الإلكترونية للمعلومات والمعطيات الضريبية					
3	تهتم المديرية بتدريب الموظفين على طرق استعمال الكمبيوتر, وإدارة الشبكات وقواعد البيانات,					
4	المديرية تواكب كل ماهو جديد في ميدان البرمجيات والتطبيقات					
5	الإدارة الإلكترونية الحديثة تتطلب تحيين التشريعات الضريبية					
6	تتوفر مديرية الضرائب على شبكة اتصالات عالية التدفق					
7	ترصد المديرية مبالغ مالية الرقمنة إدارتها					
8	تساهم الرقمنة في رفع مستوى الوعي لدى المكلفين					
9	الإدارة الإلكترونية للضرائب لا تزال في بداياتها					
10	توفر الإدارة الإلكترونية اقتصاد في الجهد والوقت وسرعة في تنفيذ المهام					
11	الإدارة الإلكترونية تساعد في تحسين تواصل الفريق داخل إدارة الضرائب					
12	الإدارة الإلكترونية تحقق مرونة أكبر في العمل					
13	تطور الرقمنة قدرات ومهارات الموظفين					

الرقم	المحور الثاني :نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة					
1	إيجاد الحلول السريعة للمواقف الآنية وغير المتوقعة					
2	الإجراءات الإدارية لدى إدارة الضرائب معقدة					
3	وجود طوابير الانتظار					
4	هناك سهولة في فهم وتطبيق النصوص التشريعية الضريبية					
5	توفر قنوات اتصال واستقبال وإعلام إلكتروني					
6	المكلفين بالضريبة على علاقة حسنة بإدارة الضرائب					
7	وجود سلوكيات ملتوية (الرشوة ,التحيز,المساومة ,.....الخ)					
الرقم	المحور الثالث :فعالية الأداء الضريبي					
1	نسبة التحصيل الضريبي منخفضة					
2	نفقات التحصيل الضريبي مرتفعة					
3	المكلف بالضريبة يفضل دفع ضريبته بالطرق التقليدية					
4	هناك امتثال طوعي للمكلف ناتج عن الشفافية والنزاهة والعدالة					
5	النظام الضريبي التقليدي ,يفتح المجال لارتكاب الغش والتهرب الضريبي					
6	مستويات الغش والتهرب الضريبي مرتفعة جدا					
7	محاربة الغش والتهرب الضريبي تسيير بوتيرة ضعيفة					
8	مستوى الوعي لدى المكلفين بالضريبة مرتفع					

ملحق رقم:(08): مخرجات برنامج SPSS

Explorer

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
المحور1	,084	30	,134	,954	30	,685

a. Correction de signification de Lilliefors

Explorer

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
المحور2	,093	44	,176	,927	44	,661

a. Correction de signification de Lilliefors

Explorer

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
المحور3	,079	44	,220	,867	44	, 543

a. Correction de signification de Lilliefors

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=المحور1 س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7 س8 س9 س10 س11 س12 س13
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Corrélations

		المحور1	س1	س2	س3	س4	س5	س6
المحور1	Corrélation de Pearson	1	,400**	,627**	,502**	,605**	,234	,714**
	Sig. (bilatérale)		,007	,000	,001	,000	,126	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44
س1	Corrélation de Pearson	,400**	1	,427**	,490**	,226	-,118	,051
	Sig. (bilatérale)	,007		,004	,001	,141	,445	,743
	N	44	44	44	44	44	44	44
س2	Corrélation de Pearson	,627**	,427**	1	,251	,297	-,066	,291
	Sig. (bilatérale)	,000	,004		,100	,051	,670	,055
	N	44	44	44	44	44	44	44

س3	Corrélation de Pearson	,502**	,490**	,251	1	,438**	-,128	,204
	Sig. (bilatérale)	,001	,001	,100		,003	,409	,184
	N	44	44	44	44	44	44	44
س4	Corrélation de Pearson	,605**	,226	,297	,438**	1	,060	,449**
	Sig. (bilatérale)	,000	,141	,051	,003		,699	,002
	N	44	44	44	44	44	44	44
س5	Corrélation de Pearson	,434	-,118	-,066	-,128	,060	1	,411**
	Sig. (bilatérale)	,026	,445	,670	,409	,699		,006
	N	44	44	44	44	44	44	44
س6	Corrélation de Pearson	,714**	,051	,291	,204	,449**	,411**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,743	,055	,184	,002	,006	
	N	44	44	44	44	44	44	44
س7	Corrélation de Pearson	,581**	-,040	,397**	,043	,143	,260	,621**
	Sig. (bilatérale)	,000	,797	,008	,783	,356	,089	,000
	N	44	44	44	44	44	44	44
س8	Corrélation de Pearson	,502**	-,029	,445**	-,068	-,031	,009	,368*
	Sig. (bilatérale)	,001	,853	,002	,659	,843	,955	,014
	N	44	44	44	44	44	44	44
س9	Corrélation de Pearson	,444**	-,055	-,098	,053	,102	,041	,331*
	Sig. (bilatérale)	,003	,724	,526	,735	,512	,790	,028
	N	44	44	44	44	44	44	44
س10	Corrélation de Pearson	,454**	,038	,215	-,016	,157	,213	,348*
	Sig. (bilatérale)	,002	,808	,162	,918	,309	,164	,021
	N	44	44	44	44	44	44	44
س11	Corrélation de Pearson	,373*	-,075	,024	,016	,037	-,030	,102
	Sig. (bilatérale)	,013	,627	,878	,918	,810	,844	,509
	N	44	44	44	44	44	44	44
س12	Corrélation de Pearson	,504**	-,006	,261	,090	,234	,200	,284
	Sig. (bilatérale)	,000	,970	,086	,561	,126	,192	,061
	N	44	44	44	44	44	44	44
س13	Corrélation de Pearson	,532**	,057	,296	,287	,503**	,122	,438**
	Sig. (bilatérale)	,000	,713	,051	,058	,000	,431	,003
	N	44	44	44	44	44	44	44

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=المحور2 س_1 س_2 س_3 س_4 س_5 س_6 س_7
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Corrélations

		المحور2	س_1	س_2	س_3	س_4
المحور2	Corrélation de Pearson	1	,913**	,913**	,804**	,951**

	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	44	44	44	44	44
س_1	Corrélation de Pearson	,913**	1	,845**	,595**	,920**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	44	44	44	44	44
س_2	Corrélation de Pearson	,823**	,845**	1	,824**	,788**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	44	44	44	44	44
س_3	Corrélation de Pearson	,804**	,595**	,824**	1	,621**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	44	44	44	44	44
س_4	Corrélation de Pearson	,951**	,920**	,788**	,621**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	44	44	44	44	44
س_5	Corrélation de Pearson	,954**	,866**	,799**	,633**	,958**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	44	44	44	44	44
س_6	Corrélation de Pearson	,938**	,857**	,721**	,651**	,957**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	44	44	44	44	44
س_7	Corrélation de Pearson	,720**	,450**	,804**	,958**	,506**
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,000	,000	,000
	N	44	44	44	44	44

Corrélations

Corrélations

		المحور3	س__1	س__2	س__3	س__4
المحور3	Corrélation de Pearson	1	,450**	,656**	,871**	,682**
	Sig. (bilatérale)		,002	,000	,000	,000
	N	44	44	44	44	44
س__1	Corrélation de Pearson	,450**	1	,022	,321*	,397**
	Sig. (bilatérale)	,002		,889	,034	,008
	N	44	44	44	44	44
س__2	Corrélation de Pearson	,656**	,022	1	,538**	,025
	Sig. (bilatérale)	,000	,889		,000	,871
	N	44	44	44	44	44
س__3	Corrélation de Pearson	,871**	,321*	,538**	1	,525**
	Sig. (bilatérale)	,000	,034	,000		,000
	N	44	44	44	44	44
س__4	Corrélation de Pearson	,682**	,397**	,025	,525**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,008	,871	,000	
	N	44	44	44	44	44
س__5	Corrélation de Pearson	,656**	,078	,725**	,770**	,091
	Sig. (bilatérale)	,000	,616	,000	,000	,559
	N	44	44	44	44	44
س__6	Corrélation de Pearson	,353*	-,089	-,071	,116	,653**
	Sig. (bilatérale)	,019	,568	,646	,454	,000
	N	44	44	44	44	44
س__7	Corrélation de Pearson	,825**	,344*	,428**	,950**	,536**
	Sig. (bilatérale)	,000	,022	,004	,000	,000
	N	44	44	44	44	44
س__8	Corrélation de Pearson	,508**	,105	,435**	,089	,403**

Sig. (bilatérale)	,000	,497	,003	,568	,007
N	44	44	44	44	44

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	44	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	44	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,737	13

Fiabilité

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	44	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	44	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,953	7

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	44	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	44	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,784	8

Fiabilité

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	44	100,0
	Exclue[a]	0	,0

	Total	44	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,850	28

.Fréquences

Statistiques

		الجنس	العمر	المستوى	الخبرة	الوظيفة	س1	س2
N	Valide	44	44	44	44	44	44	44
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		1,39	2,70	2,91	3,41	2,39	4,55	4,43
Ecart type		,493	,462	1,096	,897	1,967	,901	1,065

Statistiques

		س3	س4	س5	س6	س7	س8	س9
N	Valide	44	44	44	44	44	44	44
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,41	4,30	4,66	4,68	4,68	4,61	4,61
Ecart type		1,064	1,133	,834	,829	,883	,655	,813

Statistiques

		س10	س11	س12	س13	س_1	س_2	س_3
N	Valide	44	44	44	44	44	44	44
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,75	4,75	4,80	4,84	4,77	4,77	4,84
Ecart type		,686	,686	,408	,370	,774	,774	,526

Statistiques

		س_4	س_5	س_6	س_7	س__1	س__2	س__3
N	Valide	44	44	44	44	44	44	44
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,68	4,70	4,70	4,86	4,80	4,82	4,77
Ecart type		,909	,904	,878	,510	,594	,657	,605

Statistiques

		س__4	س__5	س__6	س__7	س__8	المحور3	المحور2
N	Valide	44	44	44	44	44	44	44
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,80	4,89	4,91	4,77	4,75	4,8125	4,7630
Ecart type		,509	,493	,362	,677	,651	,36419	,67917

Statistiques

		المحور1
N	Valide	44
	Manquant	0
Moyenne		4,6119
Ecart type		,38798

Table de fréquences

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	27	61,4	61,4	61,4
	أنثى	17	38,6	38,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	30-40	13	29,5	29,5	29,5
	أكثر من 40	31	70,5	70,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

المستوى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	6	13,6	13,6	13,6
	بكالوريا	7	15,9	15,9	29,5
	ليسانس	19	43,2	43,2	72,7
	ماستر	9	20,5	20,5	93,2
	دكتوراه	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 3	1	2,3	2,3	2,3
	3-10	9	20,5	20,5	22,7
	10-15	5	11,4	11,4	34,1
	أكثر من 15	29	65,9	65,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مفتش	26	59,1	59,1	59,1
	مراقب	3	6,8	6,8	65,9
	تقني	3	6,8	6,8	72,7
	عون معاينة	3	6,8	6,8	79,5
	مهندس دولة	3	6,8	6,8	86,4
	متصرف إداري	5	11,4	11,4	97,7
	مبرمج جبائي	1	2,3	2,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	9,1	9,1	9,1
	موافق	8	18,2	18,2	27,3
	موافق بشدة	32	72,7	72,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س2

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	غير موافق بشدة	1	2,3	2,3	2,3
	غير موافق	4	9,1	9,1	11,4
	محايد	1	2,3	2,3	13,6
	موافق	7	15,9	15,9	29,5
	موافق بشدة	31	70,5	70,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,3	2,3	2,3
	غير موافق	4	9,1	9,1	11,4
	محايد	1	2,3	2,3	13,6
	موافق	8	18,2	18,2	31,8
	موافق بشدة	30	68,2	68,2	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	7	15,9	15,9	15,9
	محايد	2	4,5	4,5	20,5
	موافق	6	13,6	13,6	34,1
	موافق بشدة	29	65,9	65,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	6,8	6,8	6,8
	محايد	1	2,3	2,3	9,1
	موافق	4	9,1	9,1	18,2
	موافق بشدة	36	81,8	81,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	6,8	6,8	6,8
	محايد	1	2,3	2,3	9,1
	موافق	3	6,8	6,8	15,9
	موافق بشدة	37	84,1	84,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,3	2,3	2,3
	غير موافق	2	4,5	4,5	6,8
	موافق	4	9,1	9,1	15,9
	موافق بشدة	37	84,1	84,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,3	2,3	2,3
	محايد	1	2,3	2,3	4,5
	موافق	12	27,3	27,3	31,8
	موافق بشدة	30	68,2	68,2	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س9

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	6,8	6,8	6,8
	موافق	8	18,2	18,2	25,0
	موافق بشدة	33	75,0	75,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س10

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	4,5	4,5	4,5
	موافق	5	11,4	11,4	15,9
	موافق بشدة	37	84,1	84,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س11

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,3	2,3	2,3
	موافق	7	15,9	15,9	18,2
	موافق بشدة	36	81,8	81,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س12

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	9	20,5	20,5	20,5
	موافق بشدة	35	79,5	79,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س13

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	7	15,9	15,9	15,9
	موافق بشدة	37	84,1	84,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س_1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,3	2,3	2,3
	غير موافق	1	2,3	2,3	4,5
	موافق	3	6,8	6,8	11,4
	موافق بشدة	39	88,6	88,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س_2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,3	2,3	2,3
	غير موافق	1	2,3	2,3	4,5
	موافق	3	6,8	6,8	11,4
	موافق بشدة	39	88,6	88,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س_3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,3	2,3	2,3
	موافق	4	9,1	9,1	11,4
	موافق بشدة	39	88,6	88,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س_4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,3	2,3	2,3
	غير موافق	2	4,5	4,5	6,8
	محايد	1	2,3	2,3	9,1
	موافق	2	4,5	4,5	13,6
	موافق بشدة	38	86,4	86,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س_5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,3	2,3	2,3
	غير موافق	2	4,5	4,5	6,8
	محايد	1	2,3	2,3	9,1
	موافق	1	2,3	2,3	11,4
	موافق بشدة	39	88,6	88,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س_6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	9,1	9,1	9,1
	موافق	1	2,3	2,3	11,4
	موافق بشدة	39	88,6	88,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س_7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,3	2,3	2,3
	موافق	3	6,8	6,8	9,1
	موافق بشدة	40	90,9	90,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س__1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,3	2,3	2,3

	محايد	1	2,3	2,3	4,5
	موافق	4	9,1	9,1	13,6
	موافق بشدة	38	86,4	86,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س__2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	4,5	4,5	4,5
	موافق	2	4,5	4,5	9,1
	موافق بشدة	40	90,9	90,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س__3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,3	2,3	2,3
	محايد	1	2,3	2,3	4,5
	موافق	5	11,4	11,4	15,9
	موافق بشدة	37	84,1	84,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س__4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	4,5	4,5	4,5
	موافق	5	11,4	11,4	15,9
	موافق بشدة	37	84,1	84,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س__5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,3	2,3	2,3
	موافق	2	4,5	4,5	6,8
	موافق بشدة	41	93,2	93,2	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س__6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	2,3	2,3	2,3
	موافق	2	4,5	4,5	6,8
	موافق بشدة	41	93,2	93,2	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س__7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	4,5	4,5	4,5
	موافق	4	9,1	9,1	13,6
	موافق بشدة	38	86,4	86,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س__8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	غير موافق	1	2,3	2,3	2,3
	محايد	2	4,5	4,5	6,8
	موافق	4	9,1	9,1	15,9
	موافق بشدة	37	84,1	84,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المحور3	44	4,8125	,36419	,05490
المحور2	44	4,7630	,67917	,10239
المحور1	44	4,6119	,38798	,05849

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 0					
					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Inférieur	Supérieur
المحور3	87,655	43	,000	4,81250	4,7018	4,9232
المحور2	46,519	43	,000	4,76299	4,5565	4,9695
المحور1	78,848	43	,000	4,61189	4,4939	4,7298