

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم

التسيير

شعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة مالية.



كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير.

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطالبتين:

بن هني بختة

بن يمينة روبة

دور عصرنة الإدارة الضريبية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين
الاقتصاديين في الجزائر
"بوابة جبايتك نموذجا"

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا

(أستاذ محاضر - ب- جامعة ابن خلدون تيارت)

أضالع دليلة.

مشرفا ومقررا

(أستاذة التعليم العالي - جامعة ابن خلدون
تيارت)

أ. مجدوب خيرة

مناقشا

(أستاذ محاضر - ب- جامعة ابن خلدون
تيارت)

أ. بوسعيد محمد عبد الكريم

السنة الجامعية: 2024/2023

شكر وعرهان

الحمد لله رب العالمين تبارك وتعالى له الكمال وحده والصلاة
والسلام على سيدنا محمد نبيه ورسوله الأمين وعلى سفر
الأنبياء والمرسلين الحمد لله الذي بارك لنا في إتمام هذا العمل
ويشرفنا أن نتقدم بجزيل الشكر وخالص الامتنان للأستاذة
"مجدوب خيرة" من خلال قبولها على إشراف علينا بنصائحها و
توجيهاتها القيمة التي منحتنا إياها ولم تبخل بها علينا طيلة
فترة إنجازنا لهذا العمل، كما لايفوتنا أن نتقدم بالشكر و
التقدير للجنة المناقشة على قبول مناقشة مذكرتنا ويطيب لنا
أن نتقدم بالشكر إلى كل الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية،
التجارية وعلوم التسيير الذين قاموا بمساعدتنا من قريب أو
من بعيد.

فجزاكم الله خير الجزاء

إهداء

الحمد لله الذي لا إله سواه الموفق لإتمام صالح الأعمال
إلى أُمي الغالية و أبي العزيز أسأل الله أن يديمهما لي
إلى أخواتي و إخوتي جعلنا الله سندا واحدا دوما
إلى كل العائلة الكريمة صغيرهم و كبيرهم و إلى كل أصدقائي و أحبتي

بن هني بختة

اهداء

" الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات "

اهدي ثمرة هذا العمل إلى عائلتي أمي أدامها الله

و عمتي حفظها الله و أخواتي و أخي

إلى جدتي رحمها الله

بن يمينة روبة

الفهرس

شكر و عرفان
إهداء
إهداء
الفهرس
قائمة الجداول
قائمة مختصرات
مقدمة عامة

أ

الفصل الأول

" الإدارة الضريبية في الجزائر بين العصرية ومتطلبات الجودة "

7	تمهيد
7	المبحث الأول: عموميات حول التحول الرقمي
7	المطلب الأول: ماهية التحول الرقمي
10	المطلب الثاني: أهمية وأهداف التحول الرقمي.
12	المطلب الثالث: متطلبات وفوائد التحول الرقمي
16	المبحث الثاني: واقع عصرية الإدارة الضريبية
16	المطلب الأول: ماهية عصرية الإدارة الضريبية
18	المطلب الثاني: دواعي عصرية الإدارة الضريبية
19	المطلب الثالث: مضمون عصرية الإدارة الضريبية
20	المبحث الثالث: عصرية الإدارة الضريبية ودورها في تطوير جودة الخدمات
20	المطلب الأول: علاقة التحول الرقمي بعصرية الإدارة الضريبية
22	المطلب الثاني: أهمية تحسين جودة الخدمات الضريبية
24	المطلب الثالث: دور عصرية الإدارة الضريبية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين
28	خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني

دراسة ميدانية :

" بوابة جبايتك " على مستوى مركز الضرائب لولاية تيارت "

25	تمهيد
26	المبحث الأول: نموذج جبايتك لمركز ضرائب ولاية تيارت
26	المطلب الأول: ماهية مؤسسة الضرائب لولاية تيارت
30	المطلب الثاني: ماهية نظام المعلوماتية جبايتك وأهدافه
32	المطلب الثالث: كيفية استخدام نظام "بوابة جبايتك" في التصريح الإلكتروني
33	المطلب الرابع: عرض التجارب الرقمية الدولية وسبل الاستفادة منها بالنسبة للجزائر

34	المبحث الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة
34	المطلب الأول: تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة
38	المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية
48	المطلب الثالث: إختبار الفرضيات
54	خلاصة الفصل الثاني
71	الخاتمة
76	قائمة المصادر والمراجع
87	الملاحق
88	المُلخص

قائمة الجداول:

الرقم	الجدول	الصفحة
01	أوجه المقارنة بين المصطلحات الرقمنة، المعالجة الرقمية والتحول الرقمي	8
02	علاقة التحول الرقمي بعصرنة الإدارة الضريبية.	21
03	درجات مقياس ليكرت الخماسي.	35
04	فئات ليكرت الخماسي ومستواها.	35
05	معامل الصدق والثبات للمحور الأول للدراسة	36
06	معامل الصدق والثبات للمحور الثاني للدراسة	36
07	معامل الصدق والثبات للمحور الثالث للدراسة.	36
08	معامل الصدق والثبات للمحور الرابع للدراسة.	37
09	معامل الصدق والثبات لاستبيان الدراسة	37
10	ثبات الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية	37
11	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	38
12	توزيع أفراد العينة حسب التخصص	38
13	توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي	39
14	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة.	39
15	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات المحور الأول.	40
16	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات المحور الثاني.	41
17	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات المحور الثالث.	43
18	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات المحور الرابع.	44
19	اختيار Kolmogorov-Smirnov.	46

47	اختبار ت T.TEST للعينة الواحدة للفرضية الأولى	20
48	اختبار ت T.TEST للعينة الواحدة للفرضية الثانية	21
49	اختبار ت T.TEST للعينة الواحدة للفرضية الثالثة	22
49	اختبار ت T.TEST للعينة الواحدة للفرضية الرابعة	23
50	اختبار ANOVA للخبرة المهنية .	24
51	اختبار ANOVA للمركز الوظيفي.	25

قائمة الأشكال:

الصفحة	الشكل	الرقم
14	متطلبات التحول الرقمي	01
30	الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب ولاية تيارت	02

قائمة مختصرات

المعنى	الحرف
نظام إبلاغ إلكتروني	E-SPT
نظام إلكتروني لإصدار الفواتير	E-FAKTUR

المقدمة

1 - مقدمة:

في عصر العولمة والتطور التكنولوجي السريع، تتحدث الدول والمؤسسات عن ضرورة الابتكار والتطوير في جميع المجالات، ولا يستثنى من ذلك مجال الإدارة الضريبية، فالقدرة على تحديث وتطوير الأنظمة الضريبية وتبني الممارسات الحديثة في إدارة الضرائب أصبحت أمراً لا غنى عنه لتعزيز النمو الاقتصادي وتحسين بيئة الأعمال، حيث تعتبر عصنة الإدارة الضريبية أكثر من مجرد تحديث تكنولوجي، بل هي فلسفة شاملة لتحسين الكفاءة والشفافية في العمل الضريبي، كما تعكس عصنة الإدارة الضريبية قدرة الدولة على التكيف مع التحولات الاقتصادية العالمية وتلبية احتياجات المتعاملين الاقتصاديين بشكل فعال، حيث يسهم تطوير الخدمات الضريبية بشكل كبير في تحفيز الاستثمار ودعم الأعمال وبالتالي يعزز من ثقة المتعاملين ويعمل على دفع عجلة التنمية الاقتصادية، وبالنسبة للجزائر تظهر أهمية الإدارة الضريبية بشكل خاص حيث تواجه الحكومة تحديات كبيرة في تحقيق التوازن بين تحصيل الضرائب ودعم النمو الاقتصادي، وهنا تأتي الجزائر كنموذج يضع تطوير الإدارة الضريبية في قمة جدول أعمالها، حيث تسعى جاهدة لتعزيز الشفافية والكفاءة في إدارة الضرائب لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين، وتأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على تجربة نموذج "بوابة جبايتك" كنموذج ناجح لعصنة الإدارة الضريبية على مستوى ولاية تيارت، فهو يشكل نموذجاً مثالياً لهذا التحول، حيث يوفر واجهة إلكترونية مبتكرة للتواصل بين الحكومة والمتعاملين الاقتصاديين، ناهيك عن تضمينه مجموعة من الخدمات الضريبية عبر الإنترنت، مما يسهل عملية التواصل ويحسن تجربة المتعاملين ويعزز من شفافية العملية الضريبية ويدعم التنمية الاقتصادية المستدامة.

وتأسيساً على ما سبق، تسعى هذه الدراسة إلى تقديم رؤية شاملة حول دور عصنة الإدارة الضريبية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين، من خلال تحليل تجربة النظام المعلوماتي "جبايتك" على مستوى ولاية تيارت وذلك بهدف المساهمة في تطوير هذا المجال وتقديم توصيات عملية لصنع القرار.

2- إشكالية الدراسة:

أصبحت "بوابة جبايتك" بمثابة نقطة التقاء بين السلطات الضريبية والمتعاملين الاقتصاديين، فهي ليست مجرد واجهة إلكترونية فقط بل تعدت ذلك لتصبح مسؤولة عن تبسيط الإجراءات وتحسين تجربة المتعاملين، مما يجعل فهم دورها الفعال أمراً ضرورياً لتحقيق التنمية المستدامة في الولاية، ومن خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

كيف يمكن لبوابة جبايتك أن تحسن من جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين على مستوى مديرية الضرائب بولاية تيارت؟

3- الأسئلة الفرعية:

للإحاطة بجوانب الموضوع المختلفة والإلمام بها ارتأينا طرح الأسئلة الفرعية الموالية:

- كيف يمكن لبوابة جبايتك أن تساهم في تحسين معدلات الالتزام الضريبي للمتعاملين الاقتصاديين؟

- كيف تساهم بوابة جبايتك في تحسين جودة تجربة المستخدم للمتعاملين الاقتصاديين؟

- ماهي الإجراءات الواجب القيام بها لإصلاح الإدارة الضريبية لمواكبة التطورات الجديدة وتوفير بيئة أعمال مواتية؟

- ماهي الآليات التي تستخدمها بوابة جبايتك لضمان سرية وأمان المعلومات الضريبية أثناء عملية التبادل؟

4- فرضيات الدراسة:

تعتبر الأسئلة الفرعية أداة أساسية في صياغة الفرضيات لأنها تساعد في توضيح وتفصيل الجوانب المختلفة لإشكالتنا البحثية مما يعزز من دقة وفعالية دراستنا، وانطلاقاً مما سبق عرضه من قنا صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: تساهم بوابة جبايتك في تعزيز فهم المتعاملين الاقتصاديين للالتزامات الضريبية وزيادة مستوى الامتثال الضريبي.

الفرضية الثانية: تعزز بوابة جبايتك الشفافية وتبادل المعلومات بين الحكومة والمتعاملين الاقتصاديين.

الفرضية الثالثة: يمكن لبوابة جبايتك تحسين تجربة المستخدم للمتعاملين الاقتصاديين.

الفرضية الرابعة: تساعد بوابة جبايتك على خلق بيئة أعمال مواتية، مما يشجع الاستثمار والنمو الاقتصادي.

الفرضية الخامسة: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الموظفين عن دور بوابة جبايتك تعزى لمتغير المستوى الخبرة المهنية عند مستوى المعنوية.

الفرضية السادسة: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الموظفين عن دور بوابة جبايتك تعزى لمتغير المستوى المركز الوظيفي عند مستوى المعنوية.

5- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على دور "بوابة جبايتك" في تعزيز جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين مما يمكن أن يساهم في تحسين الكفاءة الإدارية وزيادة رضا المتعاملين على مستوى مديرية الضرائب بولاية تيارت، فمن خلال فهم تأثير هذه البوابة يمكن تقديم توصيات لتحسين السياسات والإجراءات، مما يدعم تطوير البيئة الاقتصادية في المنطقة.

6- أهداف الدراسة:

-تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير "بوابة جبايتك" على جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين بمديرية الضرائب في ولاية تيارت ،

- تسعى إلى تقييم كيفية تحسين سرعة ودقة المعاملات الضريبية عبر استخدام هذه البوابة.

- قياس مستوى رضا المتعاملين من خلال استبيان آراءهم وتحديد مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة.

-تسعى الدراسة إلى استكشاف التحديات والعوائق التي تواجه المتعاملين والمديرية في استخدام "بوابة جبايتك"، مما يمكن من تقديم توصيات فعالة لتحسين الأداء والكفاءة.

- تهدف الدراسة إلى مقارنة الأداء قبل وبعد استخدام البوابة لتحديد الفروقات والتحسينات الناتجة عن تطبيق هذه التقنية. سأساهم نتائج هذه الدراسة في تقديم رؤى قيمة تدعم تطوير السياسات والإجراءات، وتعزيز من البيئة الاقتصادية في الولاية والوطن ككل.

7- أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب لاختيار هذا الموضوع منها ما هو ذاتي و ما هو موضوعي حيث لم يكن اختيار الموضوع تلقائيا بل كان اختياره نتيجة لعدة أسباب نوجزها فيما يلي:

7-1 أسباب موضوعية:

1. كسب معرفة نظرية و تطبيقية تفيد في المجال العلمي.
2. الحاجة الملحة لتحسين الكفاءة والفاعلية في إجراءات الضرائب والتحصيل المالي، وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتبسيط العمليات وتحسين سرعة التنفيذ.
3. الرغبة في تطبيق أفضل الممارسات الإدارية والضريبية للحد من الفجوات والمخاطر المالية، وضمان التزام المتعاملين بالقوانين والتشريعات الضريبية.
4. تحقيق الشفافية والمساءلة في إدارة الضرائب، من خلال توفير وسائل الرقابة والمراقبة وتحسين الإفصاح المالي.

7-2 أسباب ذاتية:

1. الرغبة في فهم الأثر الإيجابي الذي يمكن أن تحققه بوابة جبايتك على مستوى تحسين خدمات المتعاملين الاقتصاديين.
2. الرغبة و الميل للبحث في موضوع عصرنه الادارة الضريبية .
3. السعي لاكتساب معرفة عميقة بكيفية تطبيق أفضل الممارسات في مجال إدارة الضرائب.

4. الرغبة الذاتية في فضولنا العلمي في معرفة خبايا عصرنة الإدارة الضريبية .

8- حدود الدراسة:

يعد ضبط حدود الدراسة أمراً حيوياً في التحليل العلمي، خاصة عند التعامل مع موضوع معقد مثل دور "بوابة جبايتك" في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين، في هذه الجزئية من دراستنا سيتم تقسيم حدود الدراسة إلى حدود زمنية تتضمن الفترة التي غطتها الدراسة حيث تناقش مختلف التطورات عبر الزمن وتأثيرها، وحدود مكانية تركز على الفروع الضريبية المعنية بالدراسة ضمن مديرية الضرائب بولاية تيارت.

-**الحدود الزمانية** : تركز هذه الدراسة على تحليل دور النظام المعلوماتي "جبايتك" في تحسين جودة الخدمات المالية والضريبية المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين في مديرية الضرائب بولاية تيارت، خلال الفترة من نوفمبر 2023 وحتى ماي 2024.

-**الحدود المكانية**: تمت هذه الدراسة على مستوى مركز الضرائب في ولاية تيارت.

9- منهج الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي نظراً لطبيعة الظواهر المعقدة التي تطرقت إليها حيث يسمح هذا المنهج بوصف الحالة الحالية بدقة وشمول، وتوثيق عمليات النظام المعلوماتي "جبايتك" بشكل مفصل، مما يعزز فهم العمليات والتفاعلات الحالية للنظام بالإضافة إلى ذلك، يتيح المنهج الوصفي التفاعل المباشر مع البيانات والمعلومات، مما يزودنا بالرؤى اللازمة لتحليل العوامل المؤثرة واستخلاص النتائج الدقيقة والمفهومة.

10- عينة و مجتمع البحث:

-**تحديد مجتمع الدراسة** : اقتصرنا هذه الدراسة على موظفي مديرية الضرائب لولاية تيارت حيث تكون من 41 موظف في مركز الضرائب

-**اختيار نوع و حجم العينة** : تم الاعتماد في هذه الدراسة على أداة استمارة حيث شملت هذه الدراسة عينة قصدية من 41 مستجوب من عمال مركز الضرائب لولاية تيارت

11- الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة حجر الأساس في أي بحث علمي حيث تمثل مصدراً غنياً بالمعرفة والتجارب السابقة التي تساعد في توجيه الدراسات الجديدة وتحديد الاتجاهات المستقبلية، وتلعب الدراسات السابقة دوراً مهماً في توضيح التحديات والفرص المتاحة، وتقديم توجيهات قيمة لتحسين العمليات والخدمات

المالية والضريبية، كما تساعد الدراسات السابقة في تحليل النتائج واستخلاص الأفكار الجديدة، مما يساهم في تطوير المعرفة والممارسات الفعالة في هذا المجال المهم.

1.11 استعراض الدراسات السابقة:

ولتحقيق أهداف الدراسة، قمنا بتبويب الدراسات المرتبطة بموضوعنا في جدول على النحو التالي:

رقم الدراسة	اسم الباحث	عنوان الدراسة	السنة	الأهداف	النتائج
1	Richard M. Bird and Eric M. Zolt	technology and Taxation in Developing Countries: From Hand to Mouse	2008	تستكشف الدراسة تأثير التكنولوجيا على الأنظمة الضريبية في البلدان النامية، بهدف فهم كيف يمكن للتقدم التكنولوجي أن يحسن إدارة الضرائب والامتثال لها. وكانت الأهداف هي تحديد الابتكارات التكنولوجية الرئيسية التي تعزز كفاءة الإدارة الضريبية وجودة الخدمة.	أشارت النتائج إلى أن اعتماد تكنولوجيا المعلومات في الإدارة الضريبية يحسن بشكل كبير الالتزام الضريبي، ويقلل التكاليف الإدارية، ويعزز الجودة الشاملة للخدمات المقدمة لدافعي الضرائب.
2	Reuven S. Avi-Yonah, Kimberly A. Clausing, and Michael C. Durst	"Allocating Business Profits for Tax Purposes: A Proposal to Adopt a Formulary Profit Split"	2009	تقترح هذه المقالة تحديث النظام الضريبي الدولي من خلال اعتماد طريقة تقسيم الأرباح	وأظهرت النتائج أن الطريقة المقترحة تبسط عملية الإدارة الضريبية، وتقلل من النزاعات، وتعزز

<p>جودة الخدمات المقدمة للعملاء الاقتصاديين من خلال خلق بيئة ضريبية أكثر شفافية وقابلية للتنبؤ بها</p>	<p>النموذجية لتخصيص أرباح الأعمال. وكانت الأهداف هي معالجة التحديات في فرض الضرائب على الشركات المتعددة الجنسيات وتحسين كفاءة وعدالة إدارة الضرائب.</p>				
<p>تعتبر الإدارة العامة همزة وصل بين الدولة وبين المواطنين وتهدف إلى تقديم الخدمة لهم. -يسمح الإصلاح الإداري بتدنية تكاليف التسيير الإداري -لم تتحقق أهداف برنامج العصرية وزيادة فعالية التسيير نظرا للتأخر الكبير في انجاز برامج بسبب المشاكل.</p>	<p>-بيان أهم الإصلاحات والخطوات والتعديلات المنتهجة للإصلاح الضريبي وتقديم برنامج عصرية إدارة الضرائب لزيادة فعالية التسيير وتقييم عملية عصرية إدارة الضرائب الجزائرية.</p>	2011	عصرية الإدارة الضريبية كمتغير من متغيرات الإصلاح لزيادة فعالية التسيير	حراش إبراهيم	3
<p>إن عصرية نظام الإدارة الضريبية والخدمة الضريبية في</p>	<p>تحديد طريقة اندونيسيا في التحسين من مستوى</p>	2017	Tax compliance in Indonesia	Abdul Rahman	4

اندونيسيا كافية لتحسين الامتثال الضريبي والعقوبات الضريبية والأخلاق الضريبية للمكلفين لا يؤدي إلى تحسين الامتثال الضريبي أما بالنسبة لمستوى الامتثال الضريبي فهو مقبول	الامتثال الضريبي للمكلفين من خلال موظفين عموميين وهناك أربع عوامل يمكن أن تؤثر على الامتثال الضريبي لمكلفين الخدمة الضريبية، عصنة نظام الإدارة الضريبية		the role of public officials as taxpayers		
وأظهرت النتائج أن تحديث إدارة الضرائب من خلال التكنولوجيا يؤدي إلى زيادة كفاءة تحصيل الضرائب، وارتفاع معدلات الامتثال، وتحسين خدمات دافعي الضرائب.	تبحث هذه الورقة في مبادئ الإدارة الضريبية المثلى، مع التركيز على دور التكنولوجيا والتحديث في تعزيز تحصيل الضرائب وجودة الخدمة. وكانت الأهداف هي تطوير إطار نظري لإدارة الضرائب المثلى وتحليل الآثار العملية لتنفيذ النظم التكنولوجية في النظم الضريبية.	2017	"Optimal Tax Administration"	Michael Keen and Joel Slemrod	5
تأثير ايجابي لعصنة نظام الإدارة الضريبية على الامتثال	-تحديد تأثير عصنة نظام الإدارة الضريبية على	2019	Determinant of tax compliance	Anthony MaourenL ukman	6

<p>الضريبي للمكلفين في مقاطعة براتما ماكاسار من خلال نظامين "E-SPT" و "E-FAKTUR" التأثير الايجابي للمكلفين بالنظام الضريبي على امتثالهم الضريبي.</p>	<p>الامتثال الضريبي في مقاطعة براتما أتارا باندونيسيا -القيام بنظام التصريح الالكتروني للمداخيل E-SPT ونظام الكتروني للتصريح بالفواتير E-FAKTUR وذلك لتحديد تأثير عصرنه نظام الإدارة الضريبية على الامتثال الضريبي</p>		<p>in kpppratama makassarwt ara</p>		
<p>إن عملية عصرنه وتجديد النظام الجبائي يتمثل في الإصلاحات التشريعية والإصلاحات الهيكلية من اجل سد الثغرات والفراغات القانونية للتشريع الجبائي</p>	<p>تجسيد الإطار العام للإصلاحات الجبائية في الجزائر -تسليط الضوء على نظام عصرنه الإدارة الجبائية في الجزائر. -تقييم برنامج العصرنه والكشف على أهم نقاط الضعف وتحديد الحلول المناسبة لتفعيلها</p>	<p>2021</p>	<p>دراسة عصرنه الإدارة الجبائية في الجزائر</p>	<p>قويدر الطيب محمد</p>	<p>7</p>
<p>الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر يتأثر بإعادة</p>	<p>تحديد أثر عصرنه الإدارة الضريبية ومكوناتها على</p>	<p>2022</p>	<p>عصرنه الإدارة الضريبية وأثرها على الامتثال</p>	<p>فارس بن ايدير مصطفى</p>	<p>8</p>

تتظيم الإدارة الضريبية واستغلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة الضريبية الجزائرية لا يؤثر على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة	الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر		الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر	إيدير محمد زرقون	
---	---	--	---	---------------------	--

2.11 أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة:

- ✍ إنققت الدراسات السابقة على هدف مشترك وهو عصرنة الإدارة الضريبية باستثناء دراسة حراش إبراهيم ودراسة قويدر الطيب التي هدفت إلى الإصلاحات الجبائية.
- ✍ إنققت الدراسات السابقة في عينتها حيث تطبيق الدراسة على عينة من الجزائر باستثناء دراسة Anthony maourenlukman و Abdul rahmane طبقت في اندونيسيا.
- ✍ إستخدمت الدراسات السابقة برنامج التحليل الإحصائي SPSS لجمع البيانات باستثناء دراسة حراش إبراهيم وقويدر الطيب محمد دراسة حالة ومقابلة.
- ✍ وظفت الدراسات السابقة المنهج الوصفي باستثناء دراسة حراش ابراهيم الذي استخدم المنهج الوصفي والتاريخي.

3.11 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة (الفجوة البحثية):

بعد التنقيب في الدراسات السابقة وتحليلها توصلنا إلى كون دراستنا الأولى من نوعها ليس فقط على المستوى المحلي (ولاية تيارت) بل على المستوى الوطني والمغربي التي عالجت دور البوابات الضريبية والمالية في تحسين الخدمات المالية والضريبية للمتعاملين الاقتصاديين حيث ركزت دراستنا على استخدام التكنولوجيا في تحسين العمليات الضريبية والمالية وعصرنتها ، وتحليل تأثيرها على جودة الخدمات المالية المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين.

وعلى هذا الأساس تعتبر دراستنا حجر أساس لتحليل تأثير النظم المعلوماتية على الكفاءة الإدارية، وتقييم مدى تحسين الخدمات المالية والضريبية للمتعاملين، ودراسة آليات الاستجابة الفعالة لمتطلبات السوق والتشريعات.

4.11 جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:

- الوصول إلى صياغة دقيقة للعنوان البحثي الموسوم بـ: "عصرنة الإدارة الضريبية والخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين".
- إثراء الإطار النظري.
- التعرف على العوامل التي تؤثر على الامتثال الضريبي.
- التعرف بالنظامين " E-SPT " و "E-FAKTUR".

12- صعوبات الدراسة:

- أثناء إجراء دراستنا واجهنا مجموعة من الصعوبات التي يمكن إجمالها في النقاط التالية:
1. صعوبة في فهم وتحليل تقنيات وأنظمة بوابة جبايتك، كونها تحتاج إلى فهم عميق للبرمجة والأنظمة الضريبية.
 2. صعوبة الحصول على البيانات اللازمة للدراسة، سواء بسبب القيود القانونية أو عدم توفر البيانات بشكل مفصل.
 3. وجود بعض التعقيدات القانونية في فهم وتفسير التشريعات الضريبية والمالية المعمول بها، وكيفية تأثيرها على دور بوابة جبايتك والخدمات المقدمة.
 4. صعوبة تحليل الأثر الفعلي لدور بوابة جبايتك على جودة الخدمات المالية والضريبية، وتحديد العوامل المساهمة في هذا الأثر.
 5. ضعف تفاعل الجهات المعنية لفهم وجهات نظرهم ومشاركتهم في البحث.

13- هيكل الدراسة:

لتوضيح محتويات الدراسة ومن أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة واختيار مختلف الفرضيات المطروحة قمنا بتقسيم دراستنا إلى جانبين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، فأما الجانب النظري، فتضمن الفصل الأول والذي تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول: عموميات حول التحول الرقمي، المبحث الثاني: واقع عصرنة الإدارة الضريبية، المبحث الثالث: عصرنة الإدارة الضريبية

ودورها في تحسين جودة الخدمات في حين كان **الفصل الثاني** مخصصا للجانب التطبيقي من الدراسة، وقد احتوى على معلومات تخص المؤسسة محل الدراسة كمهامها والهيكل التنظيمي الخاص بها مع التركيز على التحليل الإحصائي والاقتصادي لمحاورها وفي الأخير إختبار الفرضيات الموضوعية والإشارة إلى أهم النتائج التي تم توصل إليها.

الفصل الأول

" الإدارة الضريبية في الجزائر بين العصرية ومتطلبات الجودة "

تمهيد

تعتبر الإدارة الضريبية من الركائز الأساسية التي يعتمد عليها أي نظام اقتصادي لتحقيق التنمية المستدامة وضمان العدالة المالية، ومع التقدم التكنولوجي السريع في العقود الأخيرة، فإن العصرية والتحول الرقمي أمرين حاسمين في تحسين جودة الخدمات في إدارة الضرائب، حيث يعتبر العصر الرقمي مفتاحاً لتحسين كفاءة العمليات الضريبية وزيادة التفاعل مع المكلفين، ويساهم في تحسين جودة الخدمات والمساعدة المقدمة لهم، حيث يهدف هذا الفصل إلى إستعراض دور العصرية في تحسين جودة الخدمات الضريبية، وكذلك كيفية تحقيق ذلك من خلال التحول الرقمي.

لقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث رئيسية وهي كالآتي:

المبحث الأول: عموميات حول التحول الرقمي.

المبحث الثاني: واقع عصرية الإدارة الضريبية.

المبحث الثالث: عصرية الإدارة الضريبية ودورها في تحسين جودة الخدمات.

المبحث الأول: عموميات حول التحول الرقمي.

في هذا المبحث سنحاول التطرق لمفاهيم أساسية للتحول الرقمي من خلال إعطاء مفهوم له وكذا إبراز أهميته وفوائده وكذا الأهداف التي يسعى التحول الرقمي لتحقيقها وبعدها نذكر المتطلبات.

المطلب الأول: ماهية التحول الرقمي.

في عصرنا الحالي الذي يتسم بالتطور التكنولوجي السريع أصبح مفهوم التحول الرقمي لا غنى عنه في مختلف القطاعات والمجالات وهو يعني ببساطة عملية تبني واستخدام التقنيات الرقمية والحلول الذكية لتحسين العمليات والخدمات والرفع من جودتها سواء في الشركات المؤسسات أو حتى على المستوى الشخصي إلا أن عملية إعطائه تعريفا دقيقا وشاملا لا تخلو من الصعوبة لتعدد أوجه المعالجة والدراسة واختلاف خلفيات الباحثين وكذا كثرة المصطلحات المشابهة له كالرقمنة والمعالجة الرقمية مما يستوجب تسليط الضوء عليها واستخلاص أهم الفروقات بينها كما سنحاول فيما يلي تقديم بعض التعريفات المتاحة وترتيبها حسب أهميتها الموضوعية :

الجدول (01): أوجه المقارنة بين المصطلحات الرقمنة و المعالجة الرقمية و التحول الرقمي

وجه المقارنة	الرقمنة	المعالجة الرقمية	التحول الرقمي
نطاق التركيز	تحويل البيانات	معالجة البيانات	الاستفادة من المعرفة
الهدف	تغيير الصيغة التناظرية إلى تنسيق رقمي	أتمتة العمليات الحالية للشركة	تغيير ثقافة الشركة وطريقة عملها
المهمة	تحويل المستندات الورقية والصور والميكروفيلم إلى تنسيق رقمي	إنشاء عمليات رقمية بالكامل	إنشاء شركة رقمية جديدة أو التحول إلى شركة رقمية
الأدوات	أجهزة الكمبيوتر ومعدات التحويل/التشفير	أنظمة تكنولوجيا المعلومات وتطبيقات الكمبيوتر	مصفوفة التقنيات الرقمية الجديدة
التحديات	حجم المواد	التكلفة	مقاومة التغيير لدى العاملين
أمثلة	المسح الضوئي لاستمارات ومستندات التسجيل	عملية تسجيل الكترونية بالكامل	كل شيء إلكتروني من التسجيل إلى تسليم المحتوى

المصدر: أثر التحول الرقمي على عدم تماثل المعلومات: دليل من الشركات المدرجة في سوق الأوراق المالية السعودية ، مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية ، جامعة سوهاج ، المجلد 5 ، العدد 2 ، 2021، ص 8

* هنا نبدأ بتعريف المصطلحات التي تستخدم لنفس المعنى لكنها مختلفة كالرقمنة، المعالجة الرقمية، التحول الرقمي.

1.الرقمنة: هي تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها عبر الحاسوب ويستخدم هذا المصطلح في نظم المعلومات حيث يشمل ذلك تحويل النصوص المطبوعة والصور والإشارات الثنائية باستخدام جهاز المسح الضوئي¹.

2. المعالجة الرقمية:

1.2 تصنف بالفن الحاسوبي: وهو كل ما تضمن الرسم على الحاسوب أو لوحة الرسم الإلكترونية من خلال برامج متخصصة بالرسم أو من خلال كاميرا رقمية فمجال الفن الرقمي أو الحاسوبي في تطور مستمر وفي توسع من خلال أدوات خارجية أيضا ويطلق على الفن الرقمي أيضا الفن الحاسوبي أو الرسم بالحاسب الآلي².

3. بعدها التعريفات المختلفة للتحول الرقمي:

1.3 التعريف الأول: هو مجموعة من الأساليب والأنشطة الرقمية التي تمكننا من إنتاج ونشر المحتوى العلمي وتلقيه بمختلف أشكاله من خلال الأجهزة الإلكترونية المتصلة بالانترنت في عملية تفاعلية بين المرسل والمستقبل³.

2.3 التعريف الثاني: هو الاستثمار في الفكر والتغيير في السلوك لأحداث تحول جذري في طريقة العمل عن طريق الاستفادة من التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل⁴

1 مسفرة بنت دخيل الله، الخثعمي، "مشاريع وتجارب التحول الرقمي في مؤسسات المعلومات دراسة الإستراتيجية"، مجلة الإعلام العلمي والتقني، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض ، المجلد 19، العدد 1 ، 2011، ص 22.
2حسن محمد مهدي، أحمد محمد فتحي البغدادي، اشرف النشار، "المعالجة الرقمية لمفردات من التراث اليمني لاستحداث بنائيات تجريدية معاصرة في التصوير"، المجلة العلمية لكلية التربية النوعية، جامعة دمياط ، العدد 9، 2024 ، ص 25

3عبيدة سليمة، محمد علي حسين الشامي، دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي، مجلة الإبداع ، جامعة البليدة، المجلد 13، العدد1، 2023، ص451.

4 قاسم علي الحاج، إسهامات الاتحاد الإفريقي في عملية التحول الرقمي في إفريقيا قراءة في مشروع إستراتيجية التحول الرقمي لإفريقيا، مجلة علمية، جامعة مولاي الطاهر سعيدة، المجلد 1، العدد 6، 2020، ص5.

3.3 التعريف الثالث: هو تغيير جذري كبير في تقديم الخدمات وليس تغييرا تراكميا حيث يساعد على تحقيق الاستدامة والتنافسية بالإضافة إلى بناء مجتمعات فاعلة لأنه يساعد في تقديم الخدمات بشكل أفضل وأسرع فهو عملية انتقال المنظمات إلى نموذج يعتمد على الرقمية في ابتكار منتجات وخدمات.¹

4.3 التعريف الرابع: إن التحول الرقمي ما هو إلا عبارة عن جزء معقد للعديد من الأبعاد التي تتناولها المنظمة من أجل الحفاظ على المركز التنافسي لها في العالم الرقمي.²

انطلاقا مما سبق يمكن تلخيص التحول الرقمي على أنه: "تغيير جذري يركز على الاستثمار في التفكير والتغيير في السلوك كما يعتمد على استخدام التقنيات الرقمية في ابتكار منتجات وخدمات وتقديمها بشكل أفضل وسريع".

تأسيسا على ما سبق يمكن القول إن: "التحول الرقمي هو عملية تشمل تحديث وتحويل الأنظمة التقليدية إلى أنظمة وعملية تكون مبنية على التكنولوجيا الرقمية وذلك بهدف تعزيز الكفاءة والفعالية".

المطلب الثاني: أهمية وأهداف التحول الرقمي.

يشكل التقدم التكنولوجي السريع والتطورات الرقمية الهائلة تحديات وفرصا جديدة تؤثر على كل جانب من جوانب الحياة اليومية وعلى مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية ويعتبر التحول الرقمي أحد أهم المحاور في هذا الصدد، حيث يهدف إلى تحويل العمليات والخدمات التقليدية إلى صيغ رقمية متطورة ومبتكرة، فقد أصبح ضرورة حتمية لمواكبة التطورات الحديثة وتحقيق التنمية والتميز في مختلف المجالات، من خلال سعيه إلى تعزيز الكفاءة والفعالية، وتحسين تجربة المستخدم ورفع مستوى الخدمات المقدمة، كما يساهم أيضا في تحقيق التواصل الفعال وتحقيق الشفافية والمرونة في التعاملات، وفيما يلي توضيح لأهمية التحول الرقمي وكذا أهدافه .

الفرع الأول: أهمية التحول الرقمي:

يعد التحول الرقمي أحد أهم التحديات والفرص في العصر الحالي، حيث يساهم بشكل كبير في تعزيز الكفاءة وتحسين الأداء التشغيلي للمؤسسات والشركات من خلال تبني التقنيات الرقمية والذكاء الاصطناعي والتحليلات الضخمة، كما يمكن للتحول الرقمي تعزيز التنافسية وتحقيق نمو مستدام ومبتكر، وعلى سبيل الذكر لا الحصر يمكن تلخيص أهمية التحول الرقمي في النقاط التالية:

- السعي لتحسين جودة الخدمات وتبسيط الإجراءات لتوفير خدمات أفضل للمستخدمين؛
- تبسيط عمليات التشغيل وزيادة الكفاءة وتوفير مزيد من الجهد والتكاليف؛
- يساهم في خلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيدا عن الأساليب التقليدية في تقديم الخدمات؛¹

¹مساعد علي المطيري، أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء، بدون طبعة و دار النشر ، 2022 ، ص19 .

²سيدة أحمد أحمد حسن، التحول الرقمي للأنظمة المحاسبية و أثره على الإيرادات الضريبية دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب قاهرة، المجلة العلمية للبحوث التجارية ، القاهرة ، العدد 2 ، 2023 ، ص385.

-تسهيل وصول المدفوعات بأمان وسرية وتقليل التكاليف الصغيرة والمتوسطة وذلك من خلال التقدم في مجال الخدمات مالية وتعزيز الشفافية؛

-يسعى لإحداث تطورات كبيرة في الإنتاج وللتوزيع مما يمكن الوافدين الحصول على مكان في الصناعة²؛

إن التحول الرقمي ليس مجرد ثورة تقنية ، بل هو تحول شامل يمتد ليشمل مختلف القطاعات، ومن بين هذه القطاعات يأتي القطاع الضريبي نظرا لأهميته البالغة حيث يمثل التحول الرقمي تحولا نوعيا في كيفية تنظيم وتسيير الأنظمة الضريبية والعمليات الضريبية بشكل عام فهو يعمل على تسهيل جمع البيانات الضريبية بشكل دقيق وفعال، ويمكنه تحليل هذه البيانات بشكل شامل لاكتشاف الأنماط والاتجاهات ومكافحة التهرب الضريبي كما يمكن له تقديم خدمات ضريبية إلكترونية مبتكرة وسهلة الوصول، مما يعزز الشفافية والنزاهة في عمليات الضرائب و يساهم في تعزيز ثقة المكلفين وتحسين تجربتهم وبهذا فان امتداد اثر التحول الرقمي ليشمل القطاع الضريبي يعد خطوة حاسمة وضرورية نحو تحقيق عملية ضريبية أكثر فاعلية وعادلة في العصر الرقمي الحديث.

وعلى العموم يمكن القول أن: " التحول الرقمي يمثل السبيل الأمثل لتحقيق النمو والاستدامة في عصر التحولات السريعة والمستدامة ، ويجسد رؤية المستقبل الذي يعتمد بشكل كبير على الابتكار والتطور التقني".

الفرع الثاني: أهداف التحول الرقمي:

للتحول الرقمي عدة أهداف تشمل تحسين الكفاءة وتبسيط العمليات، تعزيز التواصل والتفاعل مع العملاء، وتحسين استخدام البيانات لاتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية، كما تشمل أيضا تعزيز الابتكار وتحسين التنافسية،بالإضافة إلى أهداف أخرى يمكن بيانها كالتالي:

- ضمان تلبية متطلبات الاستقلالية وتعزيز حماية البيانات الرقمية والشفافية والثقة؛
- يهدف إلى تطبيق نماذج جديدة ومبتكرة للإعمال وتحسين الإطار التنظيمي والمعايير الفنية؛
- يهدف إلى تعزيز الابتكار و التعاون على مستوى المؤسسات والمجتمع و تطوير النظم التكنولوجية والثقافة المالية،³

-تسهيل توفير الوقت وتعجيل عملية التعلم؛

¹ عبيدة سليمة ، محمد علي حسن الشامي ، مرجع سابق ، ص 451- 452

² أحمد كاظم بريس ، ورود قاسم جابر ، تكنولوجيا التحول الرقمي و تأثيرها على تحسين الأداء الإستراتيجي ، المجلة العراقية للعلوم الإدارية ، جامعة كربلاء ، المجلد 16 ، العدد 65 ، 2020 ، ص 211.

³ سناء محمد عبد الغني ، انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادي في مصر ، مجلة كلية السياسة و

الاقتصاد، مصر ، المجلد 15 ، العدد 14، 2022 ، ص 56.

- تقليل التكاليف وتخفيض النفقات على المدى البعيد؛¹
- تعجيل عمليات التحويلات الاجتماعية والإنسانية؛
- تحسين سرعة و كفاءة العمليات والخدمات المالية ومن ثم تقديم هذه الخدمات للعملاء بأسعار معقولة وبكل سهولة؛²
- استخدام التحول الرقمي في القطاع الضريبي يهدف إلى تحقيق عدة أهداف رئيسية كالسعي إلى تحسين كفاءة العمليات الضريبية من خلال إجراءات التقدير والتحصيل، مما يساهم في توفير الوقت والجهد وتقليل التكاليف الإدارية و كذا تعزيز الامتثال الضريبي من خلال توفير أدوات ومنصات إلكترونية تسهل على المكلفين فهم التشريعات والقوانين الضريبية والالتزام بها بشكل أفضل، مما يقلل من حالات التهرب الضريبي، بالإضافة إلى محاولة تحسين جودة الخدمات الضريبية المقدمة للمكلفين من خلال تقديم خدمات إلكترونية مبتكرة وسهلة الوصول، مما يعزز رضا وثقة المكلفين ويسهم في تحسين تجربتهم، ناهيك عن مكافحة التهرب والاحتيايل الضريبي من خلال تطوير نظم وأدوات تحليل ضريبي متطورة ، مما يسهل عمليات الرصد و التدقيق ويقلل من الممارسات غير القانونية، فالتحول الرقمي يسعى إلى تحقيق شفافية أكبر في العمليات الضريبية من خلال توفير معلومات دقيقة و موثوقة للمكلفين والجهات الرقابية، مما يساعد في تعزيز النزاهة والمساءلة، وهو بذلك يهدف إلى تحسين عملية التخطيط والتنبؤ الضريبي من خلال استخدام التحليلات الضريبية والذكاء الاصطناعي، مما يسهم في اتخاذ القرارات الإستراتيجية الضريبية بشكل أفضل و أكثر دقة.

ختاماً، تبرز أهمية التحول الرقمي في العصر الحالي كوسيلة حيوية لتحقيق الأهداف الرئيسية للمؤسسات والمنظمات، من تحسين الكفاءة وزيادة التنافسية إلى تعزيز الامتثال وتحسين تجربة المستخدم، ويعتبر الاستثمار في التحول الرقمي إستراتيجية ذكية وضرورية للنجاح والاستمرارية في العصر الرقمي المتطور فأهداف التحول الرقمي ليست مجرد أهداف فنية، بل هي جزء أساسي من رؤية إستراتيجية أوسع تهدف إلى تحقيق التطور والنمو المستدام.

المطلب الثالث: متطلبات وفوائد التحول الرقمي.

تعد متطلبات التحول الرقمي من ابرز التحديات التي تواجه الشركات والمؤسسات في العصر الحالي، حيث يجب عليها الاستعداد لاعتماد التقنيات الحديثة وتحديث أساليب العمل لتلبية متطلبات السوق وتحسين الكفاءة بغية تحقيق الاستفادة القصوى منها، وهذا لا إن تقتصر فوائد التحول الرقمي على مجرد

¹ عبيدة سليمة، محمد علي حسن الشامي ، مرجع سابق ، ص452.

² احمد كاظم بريس، ورود قاسم جبر، مرجع سابق ، ص 213.

تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف، بل يمكن تمتد إلى تحسين تجربة العملاء، وزيادة الإنتاجية، وتوفير بيئة عمل مرنة ومبتكرة تعزز من إبداع الفريق وتعزز من تنافسية الشركة في السوق.

الفرع الأول : متطلبات التحول الرقمي:

في ظل التطور التكنولوجي السريع وتغيرات السوق المستمرة، أصبح من الضروري على الشركات والمؤسسات التكيف مع التحول الرقمي وتقبله حيث تتضمن متطلبات هذا التحول القدرة على تطبيق تقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والحوسبة السحابية، وتحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وتطوير مهارات العملاء والموظفين للتعامل مع التقنيات الجديدة، بالإضافة إلى مجموعة أخرى من المتطلبات يمكن حصرها في النقاط التالية:

- ❖ **الإستراتيجية المنظمة:** وتعني الإستراتيجية اتخاذ القرارات المتعلقة بعلاقة المنظمة بالبيئة الخارجية حيث تكون الظروف التي يتم فيها اتخاذ القرارات غير معروفة وغير مؤكدة وبالتالي تتحمل الإدارة عبء تحقيق تكيف المنظمة مع تغيرات البيئة؛¹
- ❖ **القوة البشرية المؤهلة:** أي لا يمكن تحقيق عملية الرقمنة بالجهود الفردية وتحتاج لتعاون وجهود كبيرة من مختلف أفراد المعلومات وأيضاً موظفي الأقسام المختلفة داخل المؤسسات؛²
- ❖ **القيادة التحويلية:** يتعلق الأمر بقدرة القائد على إيصال رسالة المنظمة ورؤيتها المستقبلية بوضوح وتشجيع المتابعين وتحفيزهم عن طريق ممارسة سلوكيات أخلاقية مرموقة والثقة والاحترام بين الأطراف لتحقيق أهداف المنظمة؛
- ❖ **الثقافة التنظيمية:** تعكس الثقافات الحالية السائدة في المجتمعات التي تم تعزيزها على مر العصور حتى أصبحت السلوك الذي يمارسه الأفراد داخل هذه المجتمعات؛³
- ❖ **البنية التحتية والفنية:** التحول الرقمي من التقنيات المتقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات من أجهزة وبرمجيات الإدارة وقواعد البيانات والشبكات الداخلية والخارجية ويمكن تقدير الدرجة الكلية التي يحصل عليها الباحثون على أداة الدراسة.⁴

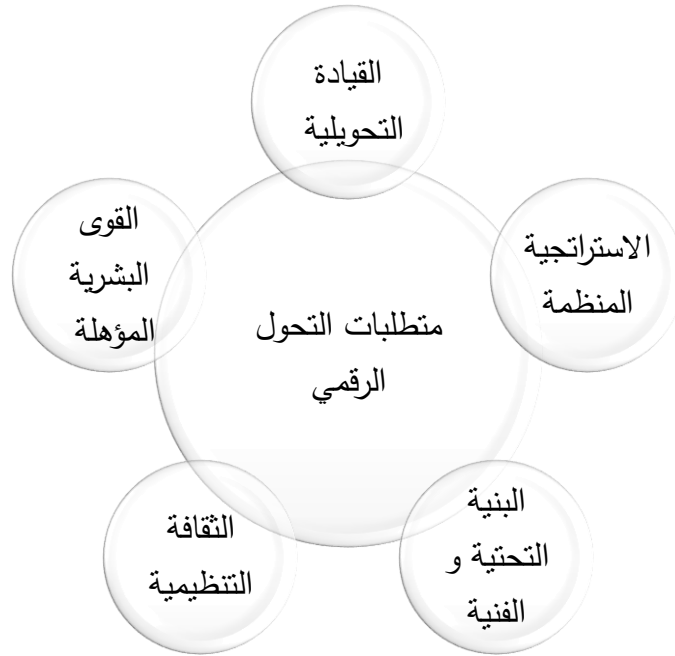
¹مصطفى محمد علي شديد، تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمروور بمحافظة القاهرة، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مصر، مجلد 22، العدد 4، 2021، ص 204 .

² مسفرة بنت دخيل الله، الخثعمي، مرجع سابق، ص 204.

³ مساعد علي المطيري، مرجع سابق، ص 21.

⁴ عبيدة سليمة، محمد علي حسن الشامي، مرجع سابق، ص 453.

الشكل (01) : متطلبات التحول الرقمي



المصدر: من إعداد الطالبتين

إن قراءة المتطلبات أعلاه تظهر جليا أن التحول الرقمي فرصة حيوية للشركات والمؤسسات تمكنها من التطور والتحسين، لكنه يحتاج جهودا مستمرة لتلبية متطلباته المتزايدة وعليه يتوجب على القادة والمديرين أن يكونوا على اطلاع دائم بالتقنيات الجديدة ويضعوا خططا إستراتيجية مستدامة لضمان نجاح التحول الرقمي وتحقيق أهداف الشركة بكفاءة وفعالية.

الفرع الثاني : فوائد التحول الرقمي:

في ظل التطورات السريعة في عالم التكنولوجيا والأعمال، تبرز أهمية التحول الرقمي كإستراتيجية أساسية للمؤسسات للبقاء في المقدمة وتحقيق التميز التنافسي، فالتحول الرقمي يتيح فرصا هائلة لتحسين العمليات وتطوير الخدمات بشكل مستمر، مما يعزز الابتكار ويدفع بالشركات نحو تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية أكبر، ويمكن أن يحقق التحول الرقمي فوائد عديدة للشركات و المؤسسات على مختلف الأصعدة، فباعتقاد التقنيات الحديثة وتحسين العمليات، يمكن للشركات أن تحقق ما يلي:

-تغيير الطرق التي يتم العمل بها وتغيير الأفكار والمعتقدات التي يحملها الأفراد؛

- تعزيز رضا المستفيدين وزيادة الوقت المخصص للتفكير في التطوير؛¹
- تحفيز التطوير والابتكار في المنظمة من خلال استخدام التقنيات الرقمية وهذا ما يمكنها من تقديم خدمات متطورة بطرق مستمرة للعملاء؛
- تدعيم القدرة التنافسية للمنظمة من خلال اكتساب حصص سوقية جديدة؛²
- تقليل ظاهرة الفساد الإداري والمالي من خلال نشر جميع البيانات والمعلومات التي تميز الأداء الحكومي على شبكة الانترنت وتوفيره للمواطنين مما يمنحهم حق المسائلة؛
- تحقيق تقليل النفقات وخفض التكاليف من خلال استخدام التكنولوجيا مما يساهم في تقليل الجهد والموارد المستخدمة في حفظ، نسخ وتوزيع الأعمال الورقية؛³
- زيادة جودة وكفاءة سير العمل؛
- يتميز التطبيق الجديد للخدمات بالسهولة والسرعة والمرونة في توفيرها.⁴

تجاوزت فوائد التحول الرقمي حدود القطاعات التقليدية لتمتد إلى كل القطاعات المستحدثة، بما في ذلك القطاع الضريبي، فهو ليس عملية تحسين التكنولوجيا المستخدمة فقط، بل يعزز الكفاءة والشفافية ويسهم في تحقيق التنمية المستدامة عبر جميع الجوانب الاقتصادية والمالية، وهنا تجدر بنا الإشارة إلى أن فوائد التحول الرقمي ترتبط بشكل وثيق مع عصرية الإدارة الضريبية وتخدمها من خلال تحسين الكفاءة والدقة في إدارة الضرائب باستخدام التقنيات الحديثة، والتسريع في عمليات التقارير وتحليل البيانات عن طريق توفير الحلول الرقمية، مما يمكن المؤسسات من اتخاذ قرارات أكثر دقة، كما تسهم في تقليل الأخطاء البشرية وتعزيز الشفافية والنزاهة في العمليات الضريبية، مما يدعم التنمية الاقتصادية ويعزز الثقة بين الأطراف المعنية في الاقتصاد.

وبتدقيق الفوائد المتوخاة من التحول الرقمي والمذكورة أعلاه، يتضح أن التحول الرقمي ليس مجرد تغيير تقني، بل هو إستراتيجية شاملة تؤثر إيجابيا على جميع جوانب العمل، من الإنتاجية إلى تحسين تجربة العملاء، وتمكن الاستفادة الكاملة منه الشركات من تحقيق النجاح المستدام في عالم الأعمال المتطورة.

1 قاسم علي حاج، إسهامات الإتحاد الإفريقي في عملية التحول الرقمي في إفريقيا، مرجع سابق، ص6.

2 صدوقي غريسي، بسي الطيب الهشمي رضا، علي العبيسي، واقع وأهمية التحول الرقمي و الأتمتة، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية و الإدارية، جامعة الجزائر، المجلد 3، العدد 2، 2021، ص103

3ياسر ساير الحربي، طلق عوض الله السواط، اثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي، مجلة العربية للنشر العلمي، جامعة الأردن، العدد 43، 2022، ص655.

4بوكرديد عبد القادر، بن حليمة فتحي، التحول الرقمي كدعامة أساسية لتفعيل نشاط الصيرفة الإسلامية دراسة حالة مصرف السلام جزائر، مجلة البحوث والدراسات، جامعة احمد بن يحيى الونشريسي الجزائر، المجلد 16، العدد 2، 2022، ص 121.

المبحث الثاني: واقع عصرية الإدارة الضريبية.

يستعرض المبحث الثاني جهود الجزائر في تحديث نظامها الضريبي من خلال التحول الرقمي، بهدف تحسين خدمات الضرائب وتعزيز النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة، من خلال هذا قمنا بتقسيم المبحث إلى ثلاثة مطالب ماهية عصرية الإدارة الضريبية ودواعي عصرية الإدارة الضريبية ومضمون عصرية الإدارة الضريبية.

المطلب الأول: ماهية عصرية الإدارة الضريبية.

مع تطور العولمة وتقدم التكنولوجيا أصبحت الإدارة الضريبية تواجه تحديات جديدة ومتنوعة للتطورات التكنولوجية كما تزداد أهمية تحديث الإدارة الضريبية كاستجابة لهذه التحديات وإلى تلبية احتياجات المتعاملين الاقتصاديين بطريقة فعالة ومبتكرة، وفي هذا السياق يأتي دور مفهوم عصرية الإدارة الضريبية وذكر بعض التعاريف لمختلف المصطلحات المتعلقة بعصرية الإدارة الضريبية، الضريبة، الإدارة العامة، الإدارة الضريبية.

1. الضريبة: عبارة عن التزام نقدي في شكل يدفعها الفرد إلى الدولة أو إحدى الهيئات المحلية كمساهمة منه في النفقات العامة دون أي فائدة خاصة مقابل دفع الضريبة¹.

2. بينما تعرف الإدارة العامة على أنها: كل جهد أو نشاط جماعي داخل المنظمات العامة يتصل بإتمام أو تنفيذ الأعمال بواسطة الموظفين عن طريق تخطيط وتنظيم وتنسيق ورقابة جهوداتهم وتصرفاتهم من جانب، واستخدام الإمكانيات المادية على الوجه الأمثل ومن جانب آخر قاصدة بذلك إشباع الحاجات العامة على مقتضى أحكام الدستور والقوانين².

أما بالنسبة للإدارة الضريبية تعرف على أنها: ذلك الجهاز الفني الذي يتمتع بالشرعية القانونية والذي يتحمل مسؤولية تنفيذ التشريع الضريبي ويعمل كهزمة وصل بين المكلفين بالضريبة والنظام الضريبي، وتعتبر الإدارة الضريبية عامل أساسي ومحرك للإصلاح الجبائي³.

¹خروبي هني، انعكاسات عصرية الإدارة الضريبية وتحسين خدماتها على المردودية الجبائية، أطروحة دكتوراه، جامعة حسيبة بن بوعلوي شلف، 2022، ص 5.

²مجدي نبيل محمود شرعب، إمتيازات الإدارة الضريبية دراسة تحليلية للنظام القانوني الضريبي الفلسطيني، أطروحة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية فلسطين، 2006، ص 19.

³بن عروس حمزة، علوطي لمين، الإدارة الإلكترونية كآلية لتعزيز عمل الإدارة الضريبية دراسة حالة المغرب، مجلة آفاق علمية، الجزائر، مجلد 15، العدد 01، 2023، ص 624.

من خلال ما تقدمنا به من تعريفات تخص عصرية الإدارة الضريبية سنتطرق لعدة تعريفات مختلفة لعصرية الإدارة الضريبية والتي تصب كلها في بوتقة واحدة نذكر منها:

1. التعريف الأول : هي تطوير الوسائل الموضوعة تحت تصرف الإدارة الضريبية لتحقيق الأهداف المنتظرة منها ويتضمن ذلك إصلاح تنظيم الإدارة الضريبية، تنسيق وتبسيط الإجراءات والممارسات الضريبية والأنظمة المعلوماتية لإدارة الضرائب و كل هذا من أجل بلوغ نظام ضرائب فعال وعقلاني يقدم خدمة ذات نوعية للمكلفين بالضريبة و باقي الأطراف وكذا ضمان تحصيل الضرائب المقررة قانونا لتمويل الخدمة العمومية، كما يجب أن تشمل الجانب البشري للإدارة الضريبية من خلال تغيير معاملة المكلفين بالضريبة ويعتبر الموظفون جزء مهم في عملية العصرية.¹

2. التعريف الثاني: هي إستراتيجية قائمة على تكنولوجيا الإعلام والاتصال في أداء دراسة كل الإجراءات الخاصة بالتحصيل وتعد هذه الإستراتيجية من بين أحدا إستراتيجيات الحكومة الرقمية التي تعتمد عليها في تقديم خدمات جبائية للمكلفين بالضريبة ذات جودة عالية والتي يتطلب فيها أن تكون بأقل تكلفة وتتم في الوقت المناسب واهم عنصر أن تفي باحتياجاتهم²

3. التعريف الثالث: إن عصرية الإدارة الضريبية تشمل تبسيط النظام الضريبي القائم من خلال تقليل أسعار الضريبة وجعلها أكثر واقعية وتوسيع الأوعية الضريبية بشكل يجعلها أكثر اتساقا مع الأداء الداخلي المطلوب والتطورات الخارجية المتسارعة والهدف العام من تحديث إدارة الضرائب هو إقامة نظام كفو يستند إلى ضرائب يمكن قبولها وتنفيذها عمليا وتحقيق إيرادات كافية ولا ينشأ إلا الحد الأدنى من التشوّهات الاقتصادية³.

4. التعريف الرابع: أحد أهم أهداف عصرية الإدارة الضريبية هو تقديم خدمات للمكلفين بالضريبة ذات جودة عالية وكذا مساعدتهم على فهم واحترام التزاماتهم الضريبية بالإضافة الى تطبيق قانون الضرائب بكل نزاهة وإنصاف لكل الأطراف ولتحقيق هذا الهدف توجب القيام بتغيير جذري للإدارة الضريبية مع

1 فارس بن يدير، مصطفى ايدير، محمد زرقون، عصرية الإدارة الضريبية وأثرها على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، الجزائر، مجلد 8، العدد 01، سنة 2022، ص120.

2 سعيدة سليمان، ملاك قارة، مساهمة رقمنة الإدارة الضريبية في زيادة الوعي والامتثال الجبائي للمكلفين بالضريبة دراسة ميدانية لعينة من المكلفين بالضريبة بقسنطينة، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة قسنطينة، مجلد 16، العدد 2023، ص 364.

3 لعربية محمد، سحنون فاروق، دور العصرية في تفعيل أداء الإدارة الضريبية وتحسين الالتزام الضريبي لدى المكلفين بالضريبة دراسة حالة مركز الضرائب ولاية سطيف، دراسات اقتصادية، جامعة سطيف، مجلد 15، العدد 3، 2021، ص511.

الحفاظ على العناصر الأساسية وهذا التغيير مقتبس من الممارسات الجيدة للقطاع الخاص وبذلك إدارة ضريبية أكثر فعالية في التحصيل والمكلفين بضريبة أكثر امتثال¹.

بناء على ماسبق ذكره يمكن تلخيص مفهوم عصرية الإدارة الضريبية على النحو التالي: " عصرية الإدارة الضريبية هي تقنية حديثة لعصرية المعلومات، فهي قائمة على تطوير الأدوات المتاحة تحت تصرف الإدارة الضريبية بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، ويتطلب ذلك تغييرا جذريا في إدارة الضرائب مع المحافظة على العناصر الأساسية مما يؤدي إلى تحقيق فاعلية أكبر في التحصيل وزيادة الامتثال من قبل المكلفين بالضرائب.

وانطلاقا من كل ما سبق الإشارة عليه يمكننا تقديم التعريف التالي لعصرية الإدارة الضريبية على أنها: عملية تحديث وتطوير أساليب وإجراءات الإدارة الضريبية لمواكبة تطورات التكنولوجيا الحديثة بما في ذلك استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل: الحوسبة السحابية، الذكاء الاصطناعي وذلك لتحسين جودة الخدمات الضريبية وتبسيط الإجراءات الضريبية.

المطلب الثاني: دواعي عصرية الإدارة الضريبية.

تتمثل دواعي عصرية الإدارة الضريبية في الحاجة لمواكبة التطور التكنولوجي والاقتصادي وذلك من اجل تحسين كفاءة جميع الضرائب كما تساهم في تبسيط الإجراءات الضريبية وتوفير الوقت، وتتكون من ثلاث عناصر أساسية:

1. دواعي عصرية الإدارة الضريبية:

1.1 تضخم عدد الهياكل الإدارية: تعاني إدارة الضرائب الجزائرية من زيادة عدد الهياكل الإدارية وتكرار مهامها وهذا يعترض مع الهدف المرجو والمتمثل في الوصول للإدارة بتكلفة أقل، وفي هذا الإطار يهدف برنامج العصرية إلى تقليص عدد الهياكل الإدارية من خلال جمع الإدارات المشابهة في إدارة واحدة وفقا لطبيعة نشاط المكلفين وأرقام أعمالهم المحققة².

2.1 تدهور وضعية الهياكل الإدارية: تشير وضعية الهياكل الإدارية إلى أن أكثر من نصفها ليست جيدة، بل تتراوح بين المتوسطة والسيئة وبعض هذه الهياكل ليست تابعة للمديرية العامة للضرائب، بل هي مستأجرة للأفراد الخواص أو التسيير العقاري والهيئات و الإدارات الحكومية الأخرى، وهذا يعكس صورة سلبية على إدارة الضرائب كما يستوجب عملية عصرية لتجديدها وتحديث مواكبة التطور الحاصل في

1 إيدير مصطفى، أثر عصرية الإدارة الضريبية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر دراسة ميدانية لعينة من الشركات البترولية، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2022، ص 16.

2 بوزيان فيصل، محي الدين محمود عمر، عصرية الإدارة الجبائية كآلية لتعزيز الثقة وتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة تيسمسيلت جزائر، مجلد 21، العدد1، 2021، ص154.

مختلف المجالات الاجتماعية والاقتصادية بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلفين وتلبية تطلعاتهم¹.

3.1 استفحال ظاهري الغش والتهرب الضريبي واتساع حجم الاقتصاد الموازي: تم الكشف عن ظهور ممارسات غير مهنية من قبل بعض الشركات والتجار بعد الافتتاح الفوضوي لاقتصاد السوق مثل: عدم الإفصاح عن أرقام الأعمال والأرباح المحققة والتلاعب في الفواتير بهدف التهرب الضريبي وأمام خطورة هذا الوضع الذي يهدد الاقتصاد الوطني وتوازع إمكانيات ووسائل إدارة الضرائب في تحليل أنشطة الاقتصاد الموازي وأداء مهامها الرقابية لمكافحة ظاهري الغش و التهرب الضريبي وذلك لعجز الترسانة القانونية لوحدها في معالجة هاتين الظاهرتين فأصبح من الضروري تحديث إدارة الضرائب من خلال إنشاء هيكل مخصصة تتولى متابعة الشؤون الضريبية للمكلفين و تسهل مهام التحصيل الضريبي².

يمكن القول أن دواعي عصرية إدارة أمر الضرائب في ظل التحول الرقمي مما يساهم الضغوط التكنولوجية الاقتصادية في مواكبة التطورات الدولية ومكافحة التحديات التي تواجهها في العصر الحديث.

المطلب الثالث: مضمون عصرية الإدارة الضريبية.

يعتبر التحول الرقمي للإدارة الضريبية من أبرز التطورات في مجال التكنولوجيا والإدارة الحكومية حيث تهدف عمليات التحول الرقمي إلى تبسيط الإجراءات الضريبية لتحسين أداء مضمون العصرية وتقديم خدمات أفضل للمكلفين حيث ارتكز مضمون عصرية الإدارة الضريبية على محورين أساسيين:

1-إحداث هيكل جديدة للإدارة الضريبية: تم تقديم تغييرات في تنظيم الإدارة الضريبية في الجزائر حيث تم تبني نموذج القائمة الوظيفية، وتم تحديد أهمية هذا التقييم للمكلفين اعتبارا من سنة 2006 بهدف تطبيق مبدأ الجباية العادية الوحيدة، حيث تم تخصيص مديريات للشركات الكبرى ومراكز ضرائب محلية لتنفيذ هذا التقييم وتنقسم إلى 3 عناصر:

أ. مديريات الكبريات للمؤسسات DGE: نشأ بموجب المرسوم التنفيذي 02/303 المؤرخ في 28/09/2002 المتمم المعدل بموجب المرسوم التنفيذي 05/494 المتمم بموجب المرسوم التنفيذي 06/327 المؤرخ في 24/09/2006 لها جميع الصلاحيات على المستوى الوطني مهمتها تنفيذ وحل النزاعات، ومن بين أهداف التي تم وضعها هو تحسين إدارة الملفات الضريبية بشكل أكثر فعالية والتي

¹ فارس بن يدير، مصطفى إيدير، محمد زرقون، مرجع سابق، ص120.

² حراش إبراهيم، عصرية الإدارة الضريبية كمتغير من متغيرات الإصلاح الضريبي لزيادة فعالية التسيير دراسة تقييمية للتجربة الجزائرية 2002-2010، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، 2011، ص20.

تشمل نشاطات المكلفين بالضرائب العامة أي جمع الأشخاص الخاضعين للضريبة الذي يفوق رقم أعمالهم 100 مليون دينار جزائري.

ب. مركز الضرائب CDI: نشأ بموجب قانون المالية سنة 2003، حيث يعتبر المركز الجبائي الوحيد المسؤول عن تحصيل الضرائب وهو نشط في مجالات الرقابة الجبائية والمنازعات بالإضافة إلى استقبال الاستفسارات والشكاوى من المكلفين بالضرائب، ومن بين الأهداف التي تم إنشاؤها لتقديم الخدمات للمكلفين بالضريبة.

ج. المركز الجواري للضرائب CPI: إن إنشاء المركز الجواري للضرائب يمثل المرحلة النهائية من عملية تحديث شاملة للإدارة الجبائية، والتي تعتبر مهمة أساسية لضمان تقديم أفضل خدمة ممكنة للمكلفين بالضرائب من خلال تبسيط و تحديث الإجراءات، كما أن هذا المركز مختص بتسيير ملفات المكلفين بالضريبة تابعين للنظام الجزافي.

2- إدخال تكنولوجيا المعلومات: إن إدخال التكنولوجيا الحديثة في إدارة الضرائب يعتبر مرحلة مهمة في عملية تحديثها حيث يتطلب تكييف التشريعات الضريبية وذلك للتوجه نحو استخدام التقنيات الغير مادية، وتنظيم الدخول الالكتروني للنظام المركزي والذي يعد أحد الأسس الرئيسية لتحديث الضرائب. تعتبر عصرية إدارة الضرائب جوهر أساسي لتحسين جودة الخدمات الضريبية وتحقيق التوازن بين جمع الإيرادات الضريبية وتوفير بيئة ضريبية عادية وفعالة¹.

استخلصنا في هذا المبحث إلى أن عصرية الإدارة الضريبية لها أهمية كبيرة في تطور عمليات جمع الضرائب وتحصيلها وإدارتها من خلال استيعاب المفهوم الرقمي والاعتماد على التقنيات الحديثة يمكنها من تحسين كفاءة والأنظمة الضريبية وتقليل الثغرات والفجوات في النظام.

وبناء على ذلك يمكن القول أن الأسباب الدافعة لتحديث الإدارة الضريبية تشمل الحاجة لزيادة الشفافية وتحقيق العدالة الاجتماعية وتعزيز الاقتصاد الرقمي ومكافحة التهرب الضريبي وفي النهاية يتجلى مضمون هذا المبحث في السعي الدائم لتحسين أداء الإدارة الضريبية من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين، والاستفادة المثلى من التكنولوجيا وتنفيذ سياسات ضريبية فعالة، مما يعزز الاقتصاد ويساهم في التنمية الاقتصادية وبناء مجتمعات أكثر استدامة.

المبحث الثالث: عصرية الإدارة الضريبية ودورها في تطوير جودة الخدمات.

¹ بوزيان فيصل، محي الدين محمود عمر، مرجع سابق، ص 155.

في هذا المبحث سنحاول التطرق إلى أهم النقاط الأساسية لعصرنة الإدارة الضريبية ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين في الجزائر، فينقسم المبحث إلى ثلاث مطالب فالمطلب الأول يكمن في علاقة التحول الرقمي بعصرنة الإدارة الضريبية أما المطلب الثاني أهمية تحسين جودة الخدمات الضريبية والمطلب الأخير دور عصرنة الإدارة الضريبية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين في الجزائر.

المطلب الأول: علاقة التحول الرقمي بعصرنة الإدارة الضريبية.

في ظل التحول الرقمي يلعب دور عصرنة الإدارة الضريبية دورا حيويا في تطوير وتحسين العمليات الضريبية كما تساهم العصرية في تبسيط الإجراءات الضريبية و تحسين دقة التقديرات الضريبية وتعزيز الشفافية والنزاهة في النظام الضريبي كما تكمن العصرية في تحسين تجربة المكلفين من خلال توفير خدمات ضريبية عبر الانترنت وتقديم معلومات ضريبية بشكل أسرع وأكثر دقة وبالتالي تعتبر العصرية الجزء الأساسي من الجهود الزامية إلى تحقيق التحول الشامل في إدارة ضرائب لتلبية احتياجات عصرنة التحول الرقمي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

الجدول رقم (02):علاقة التحول الرقمي بعصرنة الإدارة الضريبية

عصرنة الإدارة الضريبية	التحول الرقمي	العلاقة بينهما
تحديث التشريعات والسياسيات الضريبية لتلائم التكنولوجيا الحديثة وتحقيق أهدافها بفعالية أكبر.	استخدام تكنولوجيا لتطوير وتبسيط الإجراءات الضريبية وتعزيز تطبيق السياسات الضريبية	توجه التشريعات والسياسات نحو دعم وتعزيز التحول الرقمي لتحقيق عصرنة الإدارة الضريبية
تبني نظام إدارة ذكية لتسريع العمليات وتحسين الكفاءة الإدارية	تحسين العمليات الضريبية من خلال تبني التقنيات الرقمية والحلول الذكية	الإجراءات الإدارية تدعم التحول الرقمي وتسهم في عصرنة الإدارة الضريبية من خلال تحسين الكفاءة والفعالية
تعزيز التواصل والتفاعل مع المكلفين والشركاء من خلال منصة رقمية	تعزيز التواصل والتفاعل الالكتروني لتحقيق التعاون بين الجهات الضريبية والمكلفين	التواصل الفعال والتعاون القائم على التكنولوجيا يعززان عمليات العصرنة والتحول الرقمي في الإدارة الضريبية
استخدام التحليلات الضريبية وتحليل البيانات واتخاذ القرارات	تطوير أنظمة تحليل بيانات ضريبية متقدمة لتعزيز فهم	التحليل الضريبي المتقدم يعتمد على التكنولوجيا ويدعم عمليات

الضريبية الدقيقة	الاتجاهات وتحسين سياسات الضريبية	العصرية في الإدارة الضريبية
------------------	----------------------------------	-----------------------------

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على المعلومات السابقة

1-يشير التحول الرقمي إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة والتطورات في عصرنة الإدارة الضريبية من اجل تحليل البيانات باستخدام الذكاء الاصطناعي.¹

- إن السياسات الحكومية يجب أن تكون موجهة نحو تبني التكنولوجيا الرقمية لتسهيل وتحسين الإدارة الضريبية بشكل فعال وحديث.

2-الإجراءات الإدارية وما يرتبط بها من عمليات من خلال ترشيد تكاليف التحول الرقمي مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة الرقمية للإجراءات الضريبية.²

-إن الإجراءات تهدف إلى تحسين الكفاءة والفعالية من خلال جمع الضرائب ومعالجة المعلومات الضريبية.

3-تشير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى توفير المتطلبات الضرورية والأساسية مثل الأجهزة والمعدات الحديثة.³

-مختلف أقسام الإدارة الضريبية تساهم في تحقيق التحول وتحديث العمليات والخدمات الضريبية.

4- إن تحليلات البيانات يطلق على الأساليب والعمليات والتقنيات التحليلية المتقدمة المستخدمة لفهم ومعالجة مجموعة من البيانات والكشف عن معلومات مفيدة والوصول لاستنتاجات⁴، كما يعد التحليل الضريبي ودعم عمليات العصرية في الإدارة الضريبية عن طريق استخدام التكنولوجيا لتحسين وتحديث عمليات الإدارة الضريبية.

ويمكن أن يساهم في تحديث سلوكيات والاتجاهات الضريبية بشكل أفضل وأكثر فعالية وتحقيق أهداف عصرنة إدارة الضرائب يمثل التحول الرقمي دورا أساسيا في عصرنة الإدارة الضريبية حيث يمكن تحسين الكفاءة والفعالية في العمليات الضريبية من خلال استخدام التكنولوجيا المتقدمة وبالتالي يمكن أن يؤدي إلى زيادة الامتثال الضريبي وتقليل التهرب الضريبي وتحسين جودة الخدمات الضريبية للمكلفين.

¹ محسن عبيد عبد الغفار عزام، أسامة عبد المنعم الخولي، أثر التحول الرقمي على كفاءة أداء الإدارة الضريبية دراسة

تطبيقية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية و الادارية ، جامعة المنوفية ، المجلد15، العدد 2، 2023، ص 8.

²نشيدة مغروز، التحصيل الإلكتروني لدعم التحول الرقمي لإدارة الضرائب دراسة تجارب دول عربية، مجلة الدراسات في الاقتصاد والتجارة و المالية، جامعة الجزائر، المجلد 11، العدد1، 2022، ص 527.

³ بدر الدين عاشوري، إبراهيم عاشوري، اثر التحول الرقمي في تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، الجزائر، مجلد8 ، العدد2، 2023، ص221.

⁴ نصيرة بوعباية، شهرزاد الوافي، تحليل البيانات الضخمة باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مهنة التدقيق دراسة

حالة الشركة، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة قسنطينة ، مجلد 9، العدد3، 2021، ص354 .

المطلب الثاني: أهمية تحسين جودة الخدمات الضريبية.

يعد تحسين جودة الخدمات الضريبية أمرا ذا أهمية بالغة في الإدارة المالية والاقتصادية الفعالة، فرغم أن الضرائب تمثل المصدر رئيسيا لتمويل الحكومات وتنمية للبنية التحتية وتقديم خدمات عامة إلا أن تقديم خدمات ضريبية جودة عالية يتطلب أن تكون متاحة للمكلفين بطريقة سهلة وفعالة قبل التطرق لأهمية تحسين جودة الخدمات الضريبية نشير أولا إلى مختلف التعريفات المرتبطة بهذا المفهوم:

1. **يقصد الجودة:** معيار الإتقان الذي يجب ممارسته عند القيام بأي أداء وهي عملية روتينية مستمرة متطورة لا يوجد حد لها ويجب الحرص عليها حتى في أبسط الأعمال.¹

2. **فيحين ينظر إلى جودة الخدمات على أنها:** تقييم معرفي على المدى الطويل للخدمة المقدمة من قبل المؤسسة وأنها الدرجة التي يمكن إبتداءا منها إرضاء العميل بتلبية حاجته ورغباته وتوقعاته باستمرار.²

3. **كما تعرف الخدمة على أنها:** نشاط وإنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة وأن إنتاجها غير مرتبط بمنتج مادي ملموس ولا تنتج عنها أي ملكية وتعرف الخدمات الضريبية بأنها مجموع الخدمات التي توفرها دائرة الضريبة الدخل والمبيعات.³

وبالتالي يمكن القول أن جودة الخدمات الضريبية: "هي درجة العناية بالخدمات الجبائية بالشكل الذي ينعكس ويقاس رضا المكلفين بالضريبة على أداء مختلف المصالح الجبائية وكذا إرضائهم على الخدمات المقدمة لهم وإقبالهم عليها".⁴

2. أهمية تحسين جودة الخدمات الضريبية:

إن تحسين جودة الخدمات الضريبية يعزز من كفاءة النظام الضريبي ويزيد من رضا المكلفين، مما يساهم في زيادة الالتزام الضريبي وتحقيق العدالة المالية، ويعتبر ذلك خطوة أساسية لدعم التنمية الاقتصادية والاستقرار المالي في المجتمع، وفيما يلي توضيح لما سبق ذكره:

¹أياد شوكت منصور إدارة خدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار الكنوز المعرفية العلمية للنشر والتوزيع، عمان 2008، ص171.

²Lovelock et al, Marketing des services, 6me édition pearson Education paris 2008 p609.

³العزب، ميادة سيف الدين عبد الرزاق، أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، المجلد 3، العدد 2، 2019، ص 32.

⁴سليمانى سعيدة، مساهمة التحول الرقمي للإدارة الضريبية في تحسين جودة الخدمات الجبائية، دراسة ميدانية لعينة من موظفي المديرية جهوية للضرائب قسنطينة، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة عباس لغرور خنشلة، مجلد7، العدد 2، ص 582.

1.2 تعزيز الثقة : تعتبر الثقة بين المكلفين والإدارة الجبائية جزء من الثقة بين الدول والمواطنين الذين يؤمنون بان الإنفاق الحكومي وإنفاق رشيد وعادل ونزيه يكون اقرب إلى الالتزام بواجباته الوطنية ومنها الواجبات الضريبية أن عنصر الثقة بين المكلف والإدارة الجبائية في الدول النامية يؤكد من عدم نظر لقدم التشريعات الضريبية وعدم ملئها لظروف المكلفين بالإضافة إلى غياب الوعي الضريبي ويساهم تحسين جودة الخدمات الضريبية في بناء الثقافة للمكلفين بالنظام الضريبي حيث يشعرون بالعدالة والشفافية في تنفيذ الضرائب¹.

2.2 جذب الاستثمار: من اجل تحسين المتاحة للاستثمار ثم اتخاذ جملة من التدابير سعيا لتوفير ظروف المناسبة لتحرير والروح المبادرة والتنويه الاقتصادي الوطني ضمن رؤية الشاملة ومستقرة وهي الإجراءات التي تريح عدة نقاط أبرزها تكريس مبادئ حرية الاستثمار والشفافية والمساواة²، فعندما يكون النظام الضريبي شفافا وفعالاً، يمكن أن يجذب ذلك الاستثمارات الأجنبية والمحلية، مما يعزز النمو الاقتصادي ويخلق فرص عمل جديدة.

3.2 التوزيع العادل للموارد والأعباء: ويكون التوزيع العادل للموارد والأعباء من خلال أنظمة الأجور وسياسة التحويلات والدعم خاصة الخدمات العمومية كالصحة ويتحقق ذلك بالعديد من الوسائل التي يتم بها توزيع الدخل وإعادة توزيعه داخل المجتمع ويعتبر التوزيع العادل للدخل والثروة من أهم الأهداف لأي مجتمع لما في ذلك من تقليل أو تقريب الفوارق بين طبقات المجتمع وإتاحة الفرص المتساوية للمواطنين و تحقيق العدالة الاجتماعية³.

إن تحسين جودة الخدمات الضريبية يعتبر أمراً حيوياً لعدة أسباب أهمها يعزز ذلك الثقة بين الجهات الضريبية والمكلفين مما يؤدي إلى تعزيز الامتثال الضريبي وتقليل الحدوث التهرب الضريبي كما يساهم في تحقيق المساواة العدالة الضريبية حيث يضمن تقديم الخدمات الضريبية بشكل عادي للمجتمع والمكلفين بغض النظر عن حجم أعمالهم أو مكان تواجدهم وبالإضافة إلى ذلك يعمل تحسين جودة الخدمات الضريبية على تبسيط الإجراءات الضريبية وتقليل البيروقراطية، ويمكن القول أن تحسين جودة الخدمات الضريبية لها تأثير ايجابي على التنمية المستدامة وتعزيز الثقة بين الجهات الضريبية للمكلفين.

المطلب الثالث: دور عصرية الإدارة الضريبية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين.

¹ بوزيان فيصل، محي الدين محمود عمر، مرجع سابق ، ص152.

² زيدان زهية، دور الحوافز الضريبية في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر قراءة في قانون الاستثمار، مجلة الدراسات الجبائية، الجزائر، المجلد 11، العدد2، 2022 ، ص160.

³ عبد الهادي مختار، بن الحاج جلول ياسين، الإصلاحات الجبائية ومراعاة مفاهيم العدالة الاجتماعية حالة النظام الجبائي الجزائري، مجلة دراسات جبائية ، تيارت ، المجلد 11، العدد1، 2022 ، ص 131.

إن عصرية الإدارة الضريبية تعتبر مفتاحاً أساسياً لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين يعني النهج الحديث في إدارة الضرائب لاستخدام التكنولوجيا والممارسات الحديثة لتحسين الكفاءة والفعالية في تقديم خدمات ضريبية وتعتمد على فعالية عصرية الإدارة الضريبية على عدة عوامل منها تبسيط الإجراءات الضريبية و جعلها أكثر شفافية واستخدام التكنولوجيا لتحسين كفاءة وسرعة تقديم الخدمات بالإضافة إلى ذلك تلعب زيادة الشفافية ودورها في تعزيز الشفافية ودورها في تعزيز الثقة بين الجهات المعنية وتقليل المخاوف المتعلقة بالتزام الضريبي ومن خلال تحسين الكفاءات يمكن تقديم الخدمات بشكل أفضل وأسرع مما يزيد من رضا المتعاملين وثقتهم بالنظام الضريبي إلى تحقيق التوازن بين الابتكار التكنولوجي والعمليات التقليدية لضمان تقديم خدمات ضريبية عالية الجودة لتلبية احتياجات المتعاملين وهناك بعض الطرق التي يمكن من خلالها تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة من خلال تعزيز الثقة بين الإدارة الضريبية والمتعامل الاقتصادي وتحسين جودة الخدمات الضريبية المقدمة و نذكر منها :

1. تبسيط الإجراءات: إن تبسيط إجراءات الرقابة وتعزيز آلياتها من خلال تبني نهج التحقيق الموجه الذي يتميز بالتشخيص السريع والحد من تمديد فترات التحقيق، بالإضافة إلى إدخال إجراء جديد يتمثل في استخدام حق الجباية بشكل تعسفي، كأداة متاحة للإدارة الجبائية للكشف عن بعض الترتيبات القانونية التي تحفز التهرب الضريبي، وتطبيق عقوبات رادعة ضد الأطراف المشاركة في الفعل و الذين يتحملون مسؤولية في ذلك¹، وتقليل التعاقدات في القوانين واللوائح الضريبية وتبسيط الإجراءات الإدارية ويمكن تحسين تجربة المتعاملين و زيادة الامتثال الضريبي.

2. زيادة الشفافية: تعني الشفافية الحد من السياسات والإجراءات غير المعلنة، التي تتسم بالغموض وعدم مساهمة الجمهور فيها بشكل واضح في المجتمع، لتحقيق معايير إصلاحية ثابتة هي طريقة فعالة وغير مكلفة، كما أن الشفافية الضريبية هي الطريقة التي يمكن من خلالها عرض القوانين والأنظمة والتعليمات الضريبية على المكلفين، وبسبب فقدان الإدارة الضريبية لثقة المكلف بالضريبة بسبب ارتفاع المنازعات الضريبية من جهة وارتفاع تكلفة الإجراءات الإدارية من جهة أخرى، وعلى العكس من ذلك فوجود الشفافية الضريبية تحفز المسؤولين ويقرب بين جودة الخدمات و الإدارة الضريبية ومنه المحافظة على الإيرادات المالية والدولية.²

¹خروبي هني، مرجع سابق، ص 86.

² حدادو فهمية، فرج شعبان، دور الشفافية والمساءلة في الرفع من كفاءة الإدارة الضريبية دراسة ميدانية، مجلة علمية دولية محكمة، العدد 22، 2017، ص 243.

3.تحسين التواصل: إن التواصل بين الإدارة الضريبية والمكلفين بالضريبة يعتبر من بين أهم الآليات التي تهدف إلى تحقيق البرامج والوصول إلى الأهداف 1, كما يساهم التواصل في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل من خلال توفير قنوات تواصل فعالة مع المتعاملين مثل: البريد الإلكتروني.

4.زيادة الوعي الضريبي: يقصد بالوعي الضريبي درجة الإدراك الكامل من قبل أفراد لمسؤولياتهم وان يقبلوها مبادئهم بإمكانية الإنقاص أو تخصيص جزء مساهمتهم التي يجب مباشرة أن يقلل التكاليف المرتبطة للمكلفين المرتبطة بالتحصيل من خلال الوفاء بمختلف التزاماتهم الجبائية المتواطئة بالمكلفين مع الاحترام لآجل محدد للقوانين²، كما يمكن للإدارة الضريبية شرح قوانين وإجراءات ضريبية بطريقة مبسطة ومباشرة وتقوم بنشر معلومات وزيادة الوعي العام بأهمية الالتزام الضريبي.

5.زيادة الامتثال الضريبي: يمثل درجة التزام المكلفين بالضريبة بالقواعد الضريبية والتنظيمات الضريبية وهو استكمال الالتزامات المالية للمكلفين بالضريبة لتسديد الضرائب وإيداع التصريحات المختلفة للمداخيل وكذلك توفير وثائق وتفسيرات ضرورية التي تطبقها الإدارة الضريبية وهو القدرة على استعداد المكلفين بالضريبة لامتثال القوانين الضريبية³، من خلال زيادة معدلات الامتثال الضريبي يتم تعزيز الثقة بين الإدارة الضريبية والمكلفين.

6.زيادة الكفاءة: تؤدي الإدارة الضريبية دورا هاما في خلق البيئة الضريبية في المجتمع كما يمكنها أن تساهم في فعالية النظام الضريبي، فنجاح تنفيذ السياسة الضريبية وتحقيق أهدافها مرهون بكفاءة و خبرة الإدارة الضريبية⁴، حيث تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين وذلك من خلال تقليل الوقت المستغرق في المعاملات الضريبية، تحسين دقة البيانات..... الخ

7.التكاليف مع الاقتصاد الرقمي : كما يعرف على انه ذلك الاقتصاد القائم على استخدام التكنولوجيا الرقمية والمتمثلة في شبكات الاتصالات الرقمية والمتمثلة على كل من الشبكات الدولية للمعلومات (الانترنت) والشبكة الداخلية للمعلومات وكذلك على الحسابات الآلية والبرامج وكل ما يتعلق بتكنولوجيا

¹ بساس احمد، دوة احمد، أهمية الإدارة الجبائية في تحسين علاقتها مع المكلفين بالضريبة، مجلة دراسات جبائية، جامعة عمار تليجي الاغواط، المجلد 9، العدد 1، 2020، ص 24.

² بلعما أسماء، دور السياسة الضريبية في تحقيق التنوع الاقتصادي في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة احمد دراية أدرار، 2017، ص 181.

³ فارس بن ايدير، مصطفى ايدير، محمد زرقون، مرجع سابق، ص 123.

⁴ حدادو فهيمة، فرج شعبان، مرجع سابق، ص 245.

المعلومات¹، كما أن تحديث الأنظمة الضريبية لتشمل التجارة الالكترونية والتعاملات الرقمية بما يضمن تحصيل الضرائب من الأنشطة الاقتصادية عبر الانترنت، وتطوير السياسات ضريبية خاصة بالعملات الرقمية لضمان عدم التهرب الضريبي في هذا المجال.

8. إصلاح النظام الضريبي: إن مسار الإصلاح الضريبي الذي شرع فيه انطلاقا من مطلع القرن الحالي كان يرمي إضفاء العصرية و الفعالية على المنظومة الجبائية، حيث تلت الإصلاحات من أجل تعديل الإدارة الضريبية إصلاحات سابقة والتي عدلت النظام الجبائي، من خلال تبني ضرائب عصرية جديدة بالإضافة إلى تبسيط وتعزيز الإجراءات الضريبية لتبسيط النظام الجبائي وتعزيز إجراءات الغش والتهرب الضريبي² كما أن تبسيط النظام الضريبي ليكون العمل أكثر وضوحا وسهولة في الفهم والتنفيذ ومراجعة تحديث التشريعات الضريبية لمواكبة التطورات الاقتصادية والتكنولوجية.

عن طريق تحسين الواجهة البرمجية التطبيقية في المواقع الالكترونية في الإدارة الضريبية ويمكن للمتعاملين الحصول عليها بسهولة على المعلومات الضريبية وتوجيهها.

إن عصرية الإدارة الضريبية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين تهدف إلى تحسين كفاءة وفعالية العمليات الضريبية من خلال استخدام تكنولوجيا وتطوير السياسات والإجراءات وهذا ينطوي على تبسيط الإجراءات وزيادة الشفافية وتحسين الكفاءة مما ينعكس بشكل ايجابي على جودة الخدمات التي يحصل عليها المتعاملون الاقتصاديون فعندما تكون العمليات الضريبية بسيطة وشفافة وتتم بكفاءة عالية فان المتعاملين سيتمتعون بتجربة أفضل ويشعرون بالثقة بالنظام الضريبي مما يعزز التفاعل الايجابي بين الطرفين وتحقيق أهداف تحسين الخدمات وتعزيز الثقة وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل استنتجنا أن التحديث والتطوير للإدارة الضريبية يشكل جزءا أساسيا من الجهود الرامية لتعزيز النظام الضريبي وخدمة المكلفين بشكل أفضل، بتبني التكنولوجيا الحديثة وتطوير البنية التحتية، تمكنت الإدارة الضريبية من تبسيط الإجراءات وتحسين الكفاءة، بالإضافة إلى ذلك، جرى تعزيز الشفافية والمساءلة لبناء ثقة المكلفين وتشجيع الامتثال الضريبي، ومن خلال تطوير خدمات الدعم وتعزيز التعاون مع القطاع الخاص يمكن للإدارة الضريبية أن تحقق تحسينا مستمرا في خدماتها وتلبية

¹الالوش غنية، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في ظل الاقتصاد الرقمي، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد 23، العدد2، ص 48.

²وشان احمد، بلعزوز بن علي، الإصلاحات الضريبية كأداة لعصرية وتطوير الإدارة الضريبية بالإشارة حالة الجزائر، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، شلف، العدد17، 2017، ص 68.

احتياجات المكلفين بشكل أكثر فعالية ، وتعتبر عصرية الإدارة الضريبية ضرورية لتحقيق متطلبات الجودة، وتحسين الخدمات المقدمة بمكلفين، تتطلب هذه العصرية استثمارات في التكنولوجيا والتدابير وتدريب الموظفين وتبسيط الإجراءات، مما يؤدي إلى نظام ضريبي، حيث تهدف إلى تعزيز الكفاءة وتقليل التكاليف وتوفير الوقت بالإضافة إلى تعزيز الشفافية والمساءلة

من خلال ما تم عرضه في الجانب النظري و ما تضمنه من عناصر مختلفة و إسقاط مخرجات الجانب النظري سيتم تسليط الضوء على الجانب التطبيقي .

الفصل الثاني

دراسة ميدانية :

"بوابة جبايتك" على مستوى مركز الضرائب على ولاية تيارت

تمهيد:

في ظل التطورات الاقتصادية والتكنولوجية الحديثة، تشهد الإدارات الضريبية تحولا هاما نحو التحديث و العصرية لتلبية متطلبات واحتياجات المتعاملين الاقتصاديين وفي هذا السياق يبرز بوابة جبايتك كنموذج مبتكر وفعال في تحقيق هذا الهدف حيث تمثل هذه المنصة الالكترونية نقطة تحول هامة في تطور وتحديث الإدارة الضريبية في الجزائر يأتي هذا الفصل ليسلط الضوء على تجربة "بوابة جبايتك" في مركز الضرائب على مستوى ولاية تيارت سيتم تحليل التحديات و الفرص التي تقدمها هذه العملية لتطوير وتحسين الخدمات الضريبية وتبسيط الإجراءات للمتعاملين الاقتصاديين سنتطرق في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث تحت عنوان التعريف بمركز الضرائب ولاية تيارت، والتحصيل الضريبي من خلال بوابة جبايتك وأخيرا اختبار فرضيات الدراسة حيث تم الاستعانة ببرنامج SPSS.

المبحث الأول: نموذج جبايتك لمركز ضرائب ولاية تيارت.

يركز المبحث الأول على مركز الضرائب في ولاية تيارت كجزء أساسي من البنية الضريبية المحلية، حيث يلعب دورا حيويا في تنفيذ السياسات الضريبية ونذكر منها ثلاث مطالب ماهية مؤسسة الضرائب في المطلب الأول أما المطلب الثاني المصالح الرئيسية والثانوية في مركز الضرائب وفي المطلب الثالث الهيكل التنظيمي لمركز ضرائب ولاية تيارت.

المطلب الأول: ماهية مؤسسة الضرائب لولاية تيارت

تعتبر المؤسسات الضريبية من العوامل الحيوية في تحقيق الاستقرار المالي للدولة وضمان توفير الخدمات العامة للمواطنين، حيث تتولى هذه المؤسسات تنظيم و تنفيذ السياسات والقوانين الضريبية وتقديم الخدمات الضريبية للأفراد والشركات من خلال تطوير هذه المؤسسات وتبنيها التكنولوجيا الحديثة يمكن تحسين فعالية وكفاءة العمل الضريبي ويهدف هذا البحث إلى استكشاف دور المؤسسات الضريبية في تنظيم السياسات الضريبية وجمع الضرائب وتسعى هذه المؤسسة إلى تحقيق العدالة الضريبية ومن خلال تقديم خدمات متميزة و فعالة للمشغلين الاقتصاديين والمواطنين تعتمد المؤسسة على التكنولوجيا الحديثة.

الفرع الأول : تعريف مركز الضرائب لولاية تيارت:

في سنة 2011 تم إنشاء مركز الضرائب لولاية تيارت حيث يعتبر مصلحة عملية جديدة تابعة للمديريات العامة للضرائب تختص حصريا بتسيير الملفات الجبائية، وتحصيل الضرائب المستحقة من طرف المكلفين بالضريبة، ويطمح هذا المركز إلى تقديم خدمة نوعية، ومعالجة سريعة لكل الطلبات التي يقدمها المكلف بالضريبة.

الفرع الثاني: مهام مركز الضرائب: تكمن مهام مركز الضرائب فيما يلي:***في مجال الوعاء الضريبي:**

-تمسك وتسيير الملفات الجبائية للشركات وغيرها من الأشخاص المعنويين برسم المداخيل الخاضعة للضريبة على أرباح الشركات.

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

-تصدر الجداول وقوائم التحصيلات وشهادات الإلغاء أو التخفيض وتعاينها وتصادق عليها.

***في مجال التحصيل:**

-تتكفل بالجداول وسندات الإيرادات وتحصيل الضرائب والرسوم والأتاوى.

-تنفذ العمليات المادية للدفع والقبض واستخراج النقود.

-تضبط الكتابات وتمركز تسليم القيم.

***في مجال الرقابة:**

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

***في مجال المنازعات:**

- تدرس الشكاوى وتعالجها.
- تتابع المنازعات الإدارية والقضائية.
- تعوض قروض الرسوم.

***في مجال الاستقبال والإعلام:**

- تضمن مهمة استقبال وإعلام المكلفين بالضريبة
- تتكفل بالإجراءات الإدارية المرتبطة بالوعاء، لاسيما تلك المتعلقة بإنشاء المؤسسات وتعديل نظامها الأساسي.
- تنظم المواعيد وتسيرها.
- تتشر المعلومات والآراء لصالح المكلفين بالضريبة التابعين لاختصاص مراكز الضرائب.

الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب ولاية تيارت .

يشكل الهيكل التنظيمي لمراكز الضرائب أساسا حيويا لتحسين كفاءة وجودة الخدمات المقدمة للمكلفين، من خلال توزيع المهام بوضوح وتعزيز التنسيق الداخلي في هذا المبحث سنعالج كيفية تنظيم مراكز الضرائب لتحقيق هذه الأهداف.

1. المصلحة الرئيسية للتسيير: وتكلف بالاتي :

- التكفل بالملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة التابعين لمركز الضرائب في مجال الوعاء والمراقبة الجبائية ومتابعة الامتيازات الجبائية والدراسة الأولية للاحتياجات.
- المصادقة على الجداول وسندات الإيرادات، وتقديمها لرئيس المركز للموافقة عليها بصفته وكيل مفوضا للمدير الولائي للضرائب.
- اقتراح وتسجيل المكلفين بالضريبة للمراقبة على أساس المستندات أو المراجعة المحاسبية.
- إعداد تقارير دورية وتجميع الإحصائيات وإعداد مخططات العمل وتنظيم الأشغال مع المصالح الأخرى مع الحرص على تسجيلها.

تعمل على تسيير:

- المصلحة المكلفة بجباية القطاع الصناعي.
- المصلحة المكلفة بجباية قطاع البناء والأشغال العمومية.

- المصلحة المكلفة بجباية القطاع التجاري.
- المصلحة المكلفة بجباية قطاع الخدمات.
- المصلحة المكلفة بجباية المهن الحرة.

2. المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث:

وتكلف بانجاز إجراءات البحث عن المعلومة الجبائية، معالجتها، تخزينها، وتوزيعها من اجل استغلالها، بالإضافة إلى اقتراح عمليات المراقبة وانجازها بعنوان المراجعات في عين المكان والمراقبة على أساس المستندات لتصريحات المكلفين بالضريبة التابعين لمركز الضرائب مع جداول إحصائية وجداول تقييمية دورية وتعمل على تسيير ما يلي:

*مصلحة البطاقات والمقارنات: وتكلف بالآتي:

-تشكيل وتسيير فهرس المصادر المحلية للإعلام والاستعلام الخاصة بوعاء الضريبة، وكذا مراقبتها بعد تحصيلها.

- مركز المعطيات التي تجمعها المصالح المعنية، وتخزينها واستردادها من اجل استغلالها.
- التكفل بطلبات تعريف المكلفين بالضريبة .

*مصلحة البحث عن المادة الضريبة: والتي تعمل في شكل فرق، و تكلف بالآتي :

- إعداد برنامج دوري للبحث عن المعلومة الجبائية بعنوان تنفيذ حتى الاطلاع.
- اقتراح وتسجيل مكلفين بالضريبة للمراقبة على أساس المستندات انطلاقا من المعلومات والاستعلامات المجمع.

*مصلحة التدخلات:و التي تعمل في شكل فرق، وتكلف بما يلي:

- برمجة وانجاز التدخلات بعنوان تنفيذ الحق في التحقيق، وحق الزيادة والمراقبة، وانجاز في عين المكان لكل المعايينات الضرورية لوعاء الضريبة ومراقبتها وتحصيلها.
- اقتراح مكلفين بالضريبة لمراجعة محاسبتهم، أو للمراقبة على أساس المستندات انطلاقا من المعلومات والاستعلامات المجمع.

*مصلحة المراقبة: تعمل في شكل فرق، وتكلف بما يلي :

- انجاز برامج المراقبة على أساس المستندات، وفي عين المكان.
- إعداد إحصائيات دورية تتعلق بوضعية انجاز برامج المراقبة مع تقسيم مردودها.

3. المصلحة الرئيسية للمنازعات :

وتكلف على المصلحة بدراسة كل طعن نزاعي أو إعفائي بوجه لمركز الضرائب ناتج عن فرض ضرائب أو زيادات أو غرامات أو عقوبات قررها المركز، وكذا طلبات استرجاع اقتطاعات الرسم على القيمة

المضافة , بالإضافة إلى متابعة القضايا الزراعية المقدمة إلى الهيئات القضائية، وتعمل على تسيير المصالح التالية:

***مصلحة الاحتجاجات:** وتكف ما يلي:

-دراسة الطعون المسبقة، والتي تهدف إلى إلغاء أو تخفيض فرض الضرائب أو الزيادات والعقوبات المحتج عليها، أو استرجاع الضرائب والرسوم والحقوق المدفوعة إثر تصريحات مكتتبة، أو مدفوعات تلقائية أو متقطعة المصدر.

-دراسة طلبات تتعلق بإرجاع اقتطاعات الرسم على القيمة المضافة.

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

-معالجة منازعات التحصيل.

***مصلحة لجان الطعن والمنازعات القضائية:** وتكف بالاتي:

-دراسة الطعون التابعة لاختصاص لجان طعن الضرائب المباشرة، والرسم على القيمة المضافة.

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

***مصلحة التبليغ بالأمر والدفع:** وتكف بما يلي:

-تبليغ القرارات المتخذة بعنوان مختلف الطعون إلى المكلفين بالضريبة، وإلى المصالح المعنية.

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

-إعداد المنتجات الإحصائية الدورية المتعلقة بمعالجة المنازعات.

-وتبليغها للمصالح المعنية.

***القباضة:** وتكف بما يلي:

-التكفل بالتسديدات التي يقوم بها المكلفون بالضريبة بعنوان التسديدات التلقائية التي تتم، أو الجداول

العامة والفردية التي تصدر في حقهم وكذا متابعة وضعيتهم في مجال التحصيل؛

-تنفيذ التدابير المنصوص عليها في التشريع وتنظيمات سارية المفعول والمتعلقة بالتحصيل الجبري للضريبة.

-مسك المحاسبة المطابقة لقواعد المحاسبة المالية، وتقديم حسابات التسيير المعدة لمجلس المحاسبة.

-تعمل على تسيير المصالح التالية: مصلحة الصندوق، مصلحة المحاسبة، ومصلحة المتابعات .

***مصلحة الاستقبال و الإعلام:** تكون تحت سلطة رئيس مركز الضرائب، وتكف بما يلي :

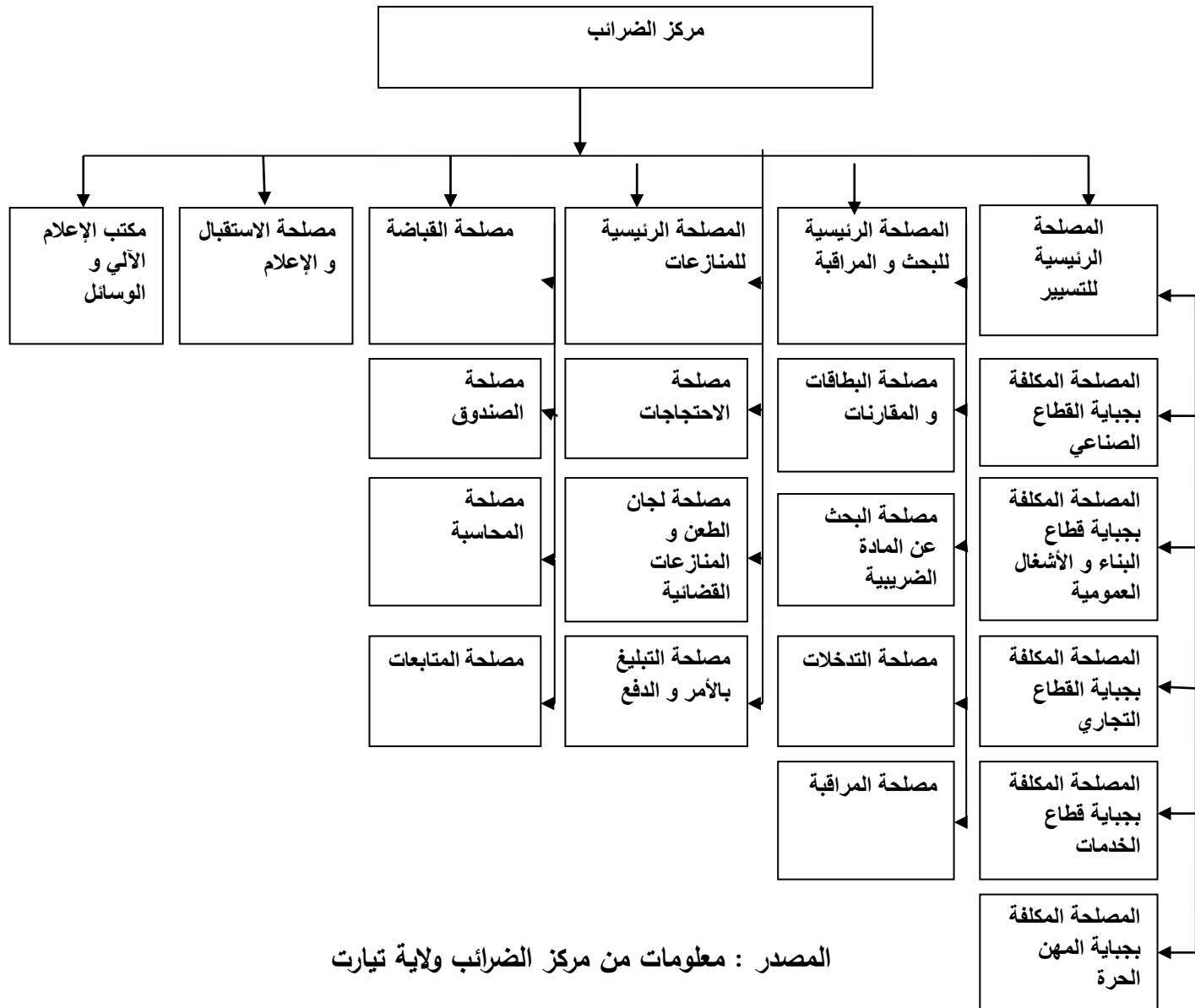
-تنظيم استقبال المكلفين بالضريبة وإعلامهم.

-نشر المعلومات حول حقوقهم وواجباتهم الجبائية الخاصة بالمكلفين بالضريبة التابعين لاختصاص مركز الضرائب .

*مصلحة الإعلام الآلي:وتكلف 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، وامن المقرات .

الشكل (02) : الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب ولاية تيارت



المطلب الثاني : ماهية نظام المعلوماتية "بوابة جبايتك" وأهدافه.

يمثل النظام المعلوماتي "جبايتك" الإطار التقني الذي يهدف إلى تنظيم و تسهيل عمليات جباية الضرائب وإدارة المعلومات الضريبية، يشمل هذا النظام استخدام تقنيات حديثة مثل قواعد البيانات تقنيات التحليل الضريبي لضمان جمع الضرائب بكفاءة وبشكل عادل، مما يسهم في تحقيق العدالة الضريبية وتحسين جودة الخدمات الضريبية المقدمة للمكلفين.

الفرع الأول: تعريف النظام المعلوماتي "بوابة جبايتك":

مصطلح Jibayatic هو لفظ اشتق من كلمة « Jibaya في اللغة العربية ، زائد اختصار تكنولوجيا المعلومات والاتصال باللغة الفرنسية)Direction générale des impots, 2023, « Tic وتعني الجباية الخاصة بالمكلف بالضريبة من خلال التصريح و دفع الرسوم و الضرائب بواسطة الانترنت وضع هذا النظام من طرف متعامل اسباني اندرا سيسستماس Indra-sistemas , يركز على حل معلوماتي (Direction générale des impots, 2023) من نوع تخطيط موارد المؤسسة -ERP) Enterprise resource planning (SAP) المستخدم في معظم المؤسسات الكبرى في العالم، الغرض منه هو إدارة جميع عمليات المؤسسة من منصة واحدة استنادا إلى منصة تقنية تكنولوجية تسمى Systems Application and products in data processing (SAP)، اختصارا الأنظمة والتطبيقات والمنتجات في معالجة البيانات والمنتجات في معالجة البيانات، تتكون من وحدات متكاملة لإدارة الضرائب والتحصيل (Tax & Revenue Management (trm)، يهدف لوجه الخصوص إليأتمتة عملية إدارة الإيرادات الضريبية وبالتالي التحصيل الفعال للضرائب، كما يقدم رؤية وحيدة single vision للمكلف الضريبي للمكلف بالضريبة تسمح بزيادة عملية تحصيل الضرائب ، وتحسين الامتثال الضريبي Tax Compliance taxes وتحسين الخدمة المقدمة للمكلف بالضريبة (La lettre de la DGI. 2014) نظام جبايتك هو رقمنة جميع العمليات الجبائية والإدارية وكذا التشغيل الآلي الشامل لجميع إجراءات معالجة المعطيات ذات الصلة بفرض الضريبة والتحصيل والرقابة والمنازعات بالاعتماد على تكنولوجيات مبتكرة والارتكاز على إجراءات مبسطة من شأنها أن تسمح بتحسين الفعالية والشفافية ونوعية خدماتها (La lettre de la DGI N° 81 2015).

الفرع الثاني: أهداف نظام المعلوماتية "بوابة جبايتك".

يهدف النظام المعلوماتي "جبايتك" إلى تحقيق عدة أهداف رئيسية منها تحسين كفاءة جمع الضرائب وتحصيلها، وتسهيل عمليات الالتزام الضريبي للمكلفين، وتحسين جودة البيانات الضريبية ودقتها كما يهدف النظام أيضا إلى تعزيز الشفافية والنزاهة في العملية الضريبية، وتقديم خدمات ضريبية أفضل للمواطنين والشركات وتوفير بيئة عمل فعالة ومنظمة للعاملين في مجال جباية يتم تقسيم أهداف نظام المعلوماتية "جبايتك" إلى نوعين داخلية وخارجية أبرزها:

1- على الصعيد الداخلي:

- تحسين الفعالية الداخلية للإدارة.
- رقمنة بمجموع أعمال الجباية.
- الولوع إلى المعلوماتية الدقيقة في الوقت المناسب.
- تحسين النوعية و الموثوقية المعلومة الجبائية.
- معيارية المناهج وكيفيات عمل المستعملين.
- تحسين اتخاذ القرار .

2- على الصعيد الخارجي:

- تقديم خدمات ذات نوعية المكلفين بالضريبة من خلال:
- تعزيز العلاقة بين الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة (ولوع مباشر لحسابه الجبائي).
- تبسيط الإجراءات عن بعد للمكلفين بالضريبة من خلال عرض خدمات جديدة عبر الانترنت (التصريح والدفع الالكتروني وتصفح الرزنامة الجبائية وغيرها).

المطلب الثالث: كيفية استخدام نظام "بوابة جبايتك" في التصريح الإلكتروني.

هذا الجزء من الدراسة يعالج كيفية استخدام نظام المعلومات في "جبايتك" بشكل أكثر تفصيلا، حيث يركز على تطبيق تقنيات المعلوماتية لتحقيق أهداف محددة، يشمل ذلك تحليل البيانات الضريبية بشكل أفضل لاكتشاف الأنماط والاتجاهات وتحسين العمليات الضريبية لتسهيل الالتزام الضريبي وتحقيق التوازن بين التقصير الضريبي والزيادة الضريبية وتعزيز التواصل مع المكلفين لتوضيح القوانين الضريبية وتقديم الاستشارات الضريبية كيفية استخدام نظام "جبايتك" في عملية التصريح الالكتروني.

الفرع الأول: إجراء الانخراط في التصريح الالكتروني:

يمكن للمكلفين بالضريبة المعنيين تنفيذ النظام المعلوماتي للاستفادة من عروض وخدمات عبر الانترنت لتعبر الموقع الالكتروني:

*www.jibayatic.mfdgi.gov.dz

*www.mfdgi.gov.dz

تعد قاعدة وحدة متعددة القنوات « mcf » عنصر يدخل من خلاله المكلفين بالضريبة لنظام sap من

خلال السماح لهم بالقيام بالعمليات التالية :

- دخول وتصفح استماراته التصريحية المودعة.
- طبع إشعار الدفع الخاص به.
- تصفح معلومات شخصية.

تحتوي هذه البوابة على مختلف الأدوات من اجل إعلام ومساعدة المكلفين بالضريبة الراغبين في الاستفادة من هذه الخدمات عبر الانترنت، إضافة إلى نصوص مساعدة المكلفين بالضريبة تتعلق بمزايا التصريح الالكتروني وعروض وخدمات عبر الانترنت وكيفية الانخراط وكذا الوثائق الواجب تحميلها:

- الإطار القانوني للتصريحات الالكترونية.
- دفتر الأحكام العامة لمصالح جبايتك.
- استمارة اكتتاب واستمارة تعيين وكيل.

الفرع الثاني :إجراءات لطلب التسجيل في نظام التصريح عن بعد :

بالنسبة للمكلفين بالضريبة التابعين لمركز الضرائب أو المراكز الجوارية للضرائب إذا أرادو التسجيل في هذا النظام فيكفي للمكلف أن يطلب التسجيل في نظام التصريح عن بعد و يتكون ملف التسجيل في نظام التصريح عن بعد من الوثائق التالية

- استمارة طلب التسجيل يتم تحميلها من الموقع الالكتروني لمديرية الضرائب.
- دفتر الشروط.
- كشف الهوية البنكية « RIB ».
- تفويض قانوني من المكلف بالضريبة الممثل له المشار إليه في استمارة التسجيل في نظام التصريح عن بعد للقيام بجميع الإجراءات الخاصة بالتصريح عن بعد لحساب المكلف بالضريبة.
- بعد القيام بتجميع الملف يقوم المكلف بالضريبة بأخذ موعد حسب اختياره وهذا الموقع الالكتروني jibayatic من اجل دفع للمصالح المخولة لذلك فيتم تسليمه ظرف مغلق يحتوي على كلمة مرور خاصة به من اجل الولوج إلى الفضاء المخصص له والقيام بالتصريحات الضريبية.

الفرع الثالث : إجراءات لطلب التسجيل فيما يخص الرقم الجبائي NIF:

وضعت المديرية العامة للضرائب لفائدة المكلفين بالضريبة إجراء يرمي إلى تسهيل مرافقة النشاط الاقتصادي الذي يتمثل في طلب الترقيم سواء كان شخص طبيعي أو معنوي بناء على مجموعة المعلومات يتم إرسالها كوثيقة موفقة عبر البريد الالكتروني التالي:

*did.requetes.mf.govdz

المطلب الرابع: عرض التجارب الرقمية الدولية وسبل الاستفادة منها بالنسبة للجزائر.

في عصر التحول الرقمي، تشكل التجارب الرقمية الدولية نماذج ملهمة يمكن للجزائر الاستفادة منها لتعزيز بنيتها التحتية الرقمية وتطوير خدماتها الحكومية، فمن خلال دراسة وتطبيق أفضل الممارسات العالمية يمكن للجزائر تحسين كفاءة الخدمات العامة، وتحفيز الابتكار، ودفع عجلة التنمية الاقتصادية.

الفرع الأول : عرض التجارب الدولية في عصرنة الإدارة الضريبية.

تعد عصرنة الإدارة الضريبية من أهم الخطوات التي تتخذها الدول لتعزيز الكفاءة والشفافية في نظامها الضريبي، ومن خلال استعراض التجارب الدولية الناجحة في هذا المجال، يمكننا التعرف على الابتكارات والتقنيات التي ساهمت في تحسين عمليات التحصيل والمراقبة الضريبية، مما يتيح لنا فرصة لاستنباط أفضل الممارسات وتطبيقها لتعزيز النظام الضريبي في الجزائر، وفيما يلي حصر لأهم التجارب:

1. **نظام الضريبة الإلكترونية في الهند:** تطبق الهند نظام ضريبي إلكتروني يعرف باسم GST (Goods and Services Tax)، والذي يتيح للشركات والأفراد تقديم الإقرارات الضريبية ودفع الضرائب عبر منصة إلكترونية مركزية، ويسهل هذا النظام عملية التقديم والتحصيل الضريبي ويقلل من البيروقراطية.
2. **المنصة الرقمية للضرائب في سنغافورة:** تقدم سنغافورة منصة ضريبية رقمية تسمح للشركات والأفراد بتقديم الإقرارات الضريبية وإدارة الضرائب بشكل مريح وآمن عبر الإنترنت، ويتميز هذا النظام بالبساطة والفعالية في إدارة الضرائب.
3. **الذكاء الاصطناعي في جمع الضرائب في المملكة المتحدة:** تستخدم المملكة المتحدة التحليل الضريبي والذكاء الاصطناعي لتحديد المخاطر الضريبية والتحقق من الامتثال الضريبي، ويساعد ذلك في تحسين كفاءة جمع الضرائب وتقليل التهرب الضريبي.
4. **نظام الضرائب الإلكتروني في السعودية:** تطبق السعودية نظام ضريبي إلكتروني يسمح بتقديم الإقرارات الضريبية ودفع الضرائب عبر منصة إلكترونية مركزية، ويهدف هذا النظام إلى تبسيط الإجراءات الضريبية وتحسين جمع الضرائب.
5. **نظام الضريبة الرقمية في الإمارات العربية المتحدة:** تطبق الإمارات نظام ضريبي رقمي يسمح بتقديم الإقرارات الضريبية ودفع الضرائب عبر منصة إلكترونية، ويتيح هذا النظام للأفراد والشركات إدارة الضرائب بكفاءة وسهولة، مع تقليل البيروقراطية.
6. **التحليل الضريبي الذكي في كندا:** تستخدم كندا التحليل الضريبي الذكي لتحديد الأنماط والاتجاهات في الإقرارات الضريبية، وتحليل المخاطر الضريبية، وتحسين عمليات الفحص الضريبي.
7. **نظام الضرائب الإلكتروني في الصين:** تقدم الصين نظام ضريبي إلكتروني يسمح للأفراد والشركات بتقديم الإقرارات الضريبية وإدارة الضرائب عبر الإنترنت، ويهدف هذا النظام إلى تبسيط الإجراءات الضريبية وتحسين جودة البيانات الضريبية.

8. استخدام التكنولوجيا في جمع الضرائب في أستراليا :تستخدم أستراليا التكنولوجيا في عمليات جمع الضرائب، بما في ذلك التحليل الضريبي والتقديم الإلكتروني للإقرارات الضريبية، والتوقيع الرقمي.

الفرع الثاني: تجربة الجزائر و سبل الاستفادة من التجارب الدولية.

كانت الجزائر تعمل على تحسين وتطوير نظام معلومات "جبايتك" لتحقيق أهداف متعددة، بما في ذلك زيادة الامتثال الضريبي وتبسيط الإجراءات للمكلفين، وفيما يلي بعض المستجدات التي قد تمت مشاهدتها حتى وقتنا الحاضر:

1. تحديثات التشريعات الضريبية: تم إدخال تعديلات على التشريعات الضريبية في الجزائر لمواكبة التطورات الاقتصادية والضريبية.

2. تحسينات في التكنولوجيا الضريبية: تم تحديث أنظمة التكنولوجيا الضريبية لتحسين جودة البيانات وكفاءة العمليات.

3. تسهيلات للمكلفين: تم تقديم تسهيلات وبرامج للمكلفين لتبسيط عملية الالتزام الضريبي وتقديم المساعدة في تحضير وتقديم الإقرارات الضريبية.

4. تعزيز الرقابة والمراقبة: تم اتخاذ إجراءات لتعزيز الرقابة والمراقبة على الامتثال الضريبي ومكافحة التهرب الضريبي.

5. تبادل المعلومات الدولي: شهد النظام جهوداً لتعزيز التعاون الدولي في مجال تبادل المعلومات الضريبية ومكافحة التهرب الضريبي عبر الحدود.

و يمكن للجزائر أن تستفيد من التجارب الدولية في عصرنة إدارتها الضريبية بعدة أوجه، من بينها تحسين كفاءة التحصيل الضريبي عبر تطبيق التقنيات الحديثة وأتمتة العمليات لتقليل الأخطاء وزيادة الكفاءة، وتعزيز الشفافية والمساءلة باستخدام نظم إدارة البيانات والتقارير الدورية الإلكترونية، كما يمكن تبسيط الإجراءات الضريبية من خلال تقديم خدمات إلكترونية للمكلفين بالضرائب وتحسين قنوات الاتصال لتوفير الدعم والإرشاد اللازمين، وزيادة الامتثال الضريبي بتطبيق نظم المراقبة الذكية وبرامج التوعية. بالإضافة إلى ذلك، تحفيز النمو الاقتصادي من خلال تخفيف العبء الإداري على الشركات وتحسين بيئة الأعمال، وبناء قدرات الموارد البشرية عبر برامج التدريب والشراكات الدولية لتبادل المعرفة.

إن هذه التجارب، كما هو الحال في دول مثل إستونيا وكندا وسنغافورة، توفر نموذجا مثاليا يمكن للجزائر تبنيه لتحقيق نظام ضريبي أكثر كفاءة وشفافية يعزز من الامتثال الضريبي ويساهم في التنمية الاقتصادية المستدامة

المبحث الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة.

لوصول إلى النتائج المرغوبة بشكل دقيق وموضوعي لا بد من وصف البيانات على شكل نسب ومن ثم تحليلها تحليلًا إحصائيًا وقد حاولنا توضيح حدود الدراسة التي سنقوم بها، والأدوات اللازمة لها، مجتمع وعينة الدراسة.

المطلب الأول: تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة

في الأبحاث العلمية، يعتبر تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة خطوة حاسمة تضمن دقة النتائج وموثوقيتها. يشكل مجتمع الدراسة المجموعة الكاملة من الأفراد أو العناصر التي يراد فهم خصائصها من خلال البحث، بينما تمثل العينة جزءًا مختارًا من هذا المجتمع يجري عليه الدراسة لتوفير استنتاجات قابلة للتعميم.

أولاً: تحديد مجتمع الدراسة: اقتصرنا هذه الدراسة على موظفي مديرية الضريبة لولاية تيارت

ثانياً : المدة الزمنية للدراسة التطبيقية: امتدت من شهر أبريل 2024 إلى غاية ماي 2024

ثالثاً: اختبار نوع وحجم العينة: في هذه الدراسة تم الاعتماد على أداة استمارة مقياس ليكرت الخماسي باعتبارها الأنسب لمثل هذه الدراسات، حيث شملت عينة قصدية (41) مفردة من موظفي مديرية الضريبة لولاية تيارت إذ تم توزيع استبيان دور دور عصرنة الإدارة الضريبية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين في الجزائر بوابه جبايتك حيث تم استرجاع 41 استمارة إذ بلغت نسبة الاسترجاع 100%.

رابعاً: منهجية البحث المستخدم:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره الأنسب لتحقيق أهدافها، حيث تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. كما تم الاستعانة بالإحصاء الوصفي لتحليل المتغيرات ودراسة الأثر المتبادل بينها.

خامساً : أدوات جمع البيانات: استخدمت الدراسة الراهنة أداة الاستمارة لجمع البيانات التي تم تطبيقها باستخدام طريقة المسح بالعينة حيث تمت صياغة الاستمارة بعدما تم إخضاعها للأسس العلمية من اختبارات الثبات والصدق وعليه فقد اشتملت استمارة على:

الجزء الأول: وهو محور البيانات الشخصية يضم 04 أسئلة المتعلقة بالمفردة من حيث: الدرجة العلمية، التخصص العلمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية.

الجزء الثاني: يتكون من:

الفرضية الأولى: تتعلق بمساهمة بوابه جبايتك في تعزيز فهم المتعاملين الاقتصاديين للالتزامات الضريبية وزيادة مستوى الامتثال الضريبي ويتكون من 07 فقرات.

الفرضية الثانية: تتعلق بمدى تعزيز بوابة جبايتك الشفافية وتبادل المعلومات بين الحكومة والمتعاملين الاقتصاديين ويتكون من 07 فقرات.

الفرضية الثالثة: يتعلق بمدى إمكانية بوابة جبايتك من تحسين تجربة المستخدم للمتعاملين الاقتصاديين ويتكون من 07 فقرات.

الفرضية الرابعة: تتعلق بمدى مساعدة بوابة جبايتك على خلق بيئة أعمال مواتية ، مما يشجع على الاستثمار والنمو الاقتصادي ويتكون من 06 فقرات.

وقد تم إعداد استمارة استبيان وفقا لمقياس (ليكرت الخماسي)

الجدول رقم (03): درجات مقياس ليكرت الخماسي.

الدرجة الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
درجة	01	02	03	04	05

(الصيرفي، 2006، ص 115)

للتحقق من فرضيات الدراسة ومعالجة بيانات الاستبيان، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) نظرا لملاءمته الكبيرة لمعالجة موضوعنا وللحصول على نتائج أكثر دقة وعمقا. تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي.

الجدول رقم (04): فئات ليكرت الخماسي ومستواها.

المستوى	الاستجابة	المتوسط المرجح
ضعيف جدا	غير موافق بشدة	من 1 الى 1.8
ضعيف	غير موافق	من 1.8 الى 2.6
متوسط	محايد	من 2.6 الى 3.4
مرتفع	موافق	من 3.4 الى 4.2
مرتفع جدا	موفق بشدة	من 4.2 الى 5.0

(عز، 2007، ص 240)

وتفيد فئات ليكرت الخماسية ومستوياتها في دراستنا بتوفير أداة لقياس مدى الاتفاق أو الرضا عن مختلف الجوانب بشكل دقيق ومنتظم، مما يسهل تحليل البيانات واستخلاص النتائج الكمية بسهولة، إن هذه الفئات تعزز من موثوقية البيانات وتساهم في توفير رؤية واضحة حول الاتجاهات والآراء السائدة بين المشاركين في الدراسة، كما أن استخدام مقياس ليكرت يتيح تقييمات متدرجة من الاتفاق الشديد إلى الرفض الشديد، مما يعزز من دقة النتائج البحثية.

المطلب الثاني : تحليل نتائج الدراسة الميدانية

يمكن عرض نتائج الدراسة ومناقشتها كما يأتي:

الفرع الأول : الصدق والثبات

إن دراسة وتمحيص الاستبيان يستوجب حساب معاملي الصدق والثبات اللذان من خلالهما يتم الجزم بصحة النتائج المتوصل إليها من عدمها، والجدول التالي يوضح ذلك.

1.الصدق والثبات أداة الدراسة:

الجدول رقم (05):معامل الصدق والثبات للفرضية الأولى

الفرضية	العبارات	الصدق	الثبات
- الفرضية الأولى	- 07	**0.987	0.935

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0

بلغت قيمة الثبات 93.50% مما يعني أنالفرضية الأولى يتمتع بدرجة وثبات عال ومرتفع جدا، بحيث تزيد هاته النسبة عن النسبة المقبولة 60%، مما يؤكد وجود علاقة ترابط واتصال بين عبارات الفرضية الأولى، يتبين من خلال الجدول أعلاه حساب صدق الاتساق الداخلي وعرضه أين توصلنا إلى أن جميع عبارات الفرضية الأولصادقة ودالة إحصائيا عند 0.05، وهي صادقة وتؤكد على صلاحيته.

الجدول رقم (06): معامل الصدق والثبات للفرضية الثانية

الفرضية	العبارات	الصدق	الثبات
- الفرضية الثانية	- 07	**0.963	0.892

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0

بلغت قيمة الثبات 89.20% مما يعني أن الفرضية الثانية يتمتع بدرجة وثبات عال ومرتفع جدا، بحيث تزيد هاته النسبة عن النسبة المقبولة 60% ، مما يؤكد وجود علاقة ترابط واتصال بين عبارات الفرضية الثانية ، يتبين من خلال الجدول أعلاه حساب صدق الاتساق الداخلي وعرضه أين توصلنا إلى إن جميع عبارات الفرضية الثانية صادقة ودالة إحصائيا عند 0.05، وهي صادقة وتؤكد على صلاحيته .

الجدول رقم (07):معامل الصدق والثبات للفرضية الثالثة

الفرضية	العبارات	الصدق	الثبات
- الفرضية الثالثة	- 07	**0.932	0.923

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0

بلغت قيمة الثبات 92.30% مما يعني أن الفرضية الثالثة يتمتع بدرجة وثبات عال ومرتفع جدا، بحيث تزيد هاته النسبة عن النسبة المقبولة 60% ، مما يؤكد وجود علاقة ترابط واتصال بين عبارات الفرضية الثالثة ، يتبين من خلال الجدول أعلاه حساب صدق الاتساق الداخلي وعرضه أين توصلنا

إلى إن جميع عبارات الفرضية الثالثة صادقة ودالة إحصائيا عند 0.05، وهي صادقة وتؤكد على صلاحيته .

الجدول رقم (08):معامل الصدق والثبات للفرضية الرابعة .

الفرضية	العبارات	الصدق	الثبات
- الفرضية الرابعة	- 06	0.976**	0.916

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0

بلغت قيمة الثبات 91.60% مما يعني أنالفرضية الرابعة يتمتع بدرجة وثبات عال ومرتفع جدا، بحيث تزيد هاته النسبة عن النسبة المقبولة 60% ، مما يؤكد وجود علاقة ترابط واتصال بين عبارات الفرضية الرابعة ، يتبين من خلال الجدول أعلاه حساب صدق الاتساق الداخلي وعرضه أين توصلنا إلى إن جميع عبارات الفرضية الرابعة صادقة ودالة إحصائيا عند 0.05، وهي صادقة وتؤكد على صلاحيته .

الجدول رقم (09):معامل الصدق والثبات لاستبيان الدراسة

الاستبيان	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
	27	0.977

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 21

بلغت قيمة الثبات 97.70% مما يعني إن الاستبيان يتمتع بدرجة وثبات عال ومرتفع جدا، بحيث تزيد هاته النسبة عن النسبة المقبولة 60% ، مما يؤكد وجود علاقة ترابط واتصال بين عبارات الاستبيان .

جدول رقم(10): ثبات الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية

معامل سبيرمان براون	معامل غوتمان
Coefficient De Spearman–Brown	Coefficient De Guttman Split–half
0.986	0.985

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 21

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) إن استبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات أي أنه صالح نظرا لقيمة معامل غوتمان وقيمة معامل سبيرمان العالية.

الفرع الثاني : وصف خصائص مجتمع الدراسة:

1-توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

تبين الإحصاءات الرقمية الواردة في الجدول رقم (11) أن نسبة 43.9% من حجم العينة حاصلون على شهادات جامعية ماستر وتلقوا تعليما جامعيًا، وأن نسبة 29.3% منهم مستواهم التعليمي ليسانس، كما نلاحظ كل من فئة شهادات عليا ماجستير بنسبة تقدر 17.1% ودكتوراه بنسبة ضئيلة 09.8%، ومنه يتبين أن إطار مديرية الضرائب ولاية تيارت هو إطار ذو قدرات مهنية وتعليمية عالية حيث أن طبيعة العمل بها تفرض وجود كفاءات عالية.

الجدول رقم (11) : توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية%	التكرارات	المستوى
29.3%	12	ليسانس
43.9%	18	ماستر
17.1%	07	ماجستير
9.8%	4	دكتوراه
100%	41	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

إن هذا التركيز على الكفاءات العالية يعزز من كفاءة وجودة الخدمات الضريبية المقدمة، مما يحسن من قدرة الإدارة على التعامل مع القضايا المعقدة ويزيد من الإنتاجية، إضافة إلى ذلك، تسهم هذه الكفاءات في الابتكار وجذب الاستثمار، مما يدعم النمو الاقتصادي المحلي.

2- توزيع أفراد العينة حسب التخصص.

تبين الإحصاءات الواردة في هذا الجدول أدناه أن أقل نسبة 4.9% من أفراد عينة البحث لها تخصص تسويق، في حين تمثل نسبة 24.4% منهم أصحاب تخصص محاسبة، في حين سجلت أكبر نسبة قدرت بـ 43.9% من أفراد العينة تخصص إدارة أعمال، تليها فئة تخصص المالية بنسبة قدرت بـ 26.8%، وهذا يدل على أن موظفي مديرية الضرائب ولاية تيارت لهم عدة تخصصات جامعية وهذا نظرا لطبيعة العمل بمؤسسة محل الدراسة .

الجدول رقم (12) : توزيع أفراد العينة حسب التخصص

النسبة المئوية %	التكرارات	التخصص
24.4%	10	محاسبة
26.8%	11	مالية
43.9%	18	إدارة أعمال
4.9%	02	تسويق
100%	41	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0

تعكس هذه التخصصات التعليمية المتنوعة في مديرية الضرائب بولاية تيارت تنوعا في المهارات والمعرفة الضرورية لتحسين الأداء الاقتصادي للإدارة حيث يساهم تخصص إدارة الأعمال في تعزيز المهارات الإدارية والتنظيمية، مما يزيد من كفاءة العمليات الداخلية ويساعد على تطبيق استراتيجيات فعالة، أما تخصص المالية فيوفر فهما عميقا للأسواق المالية والتمويل، مما يحسن من إدارة الإيرادات والتخطيط المالي في حين يعزز تخصص المحاسبة من دقة العمليات المالية والمراجعة، مما يضمن الشفافية والمصداقية في التقارير المالية، وأخيرا، تخصص التسويق، رغم نسبته القليلة، يضيف قيمة من خلال فهم احتياجات المتعاملين وتطوير استراتيجيات لتحسين رضاهم، مما يعزز من تفاعلهم والتزامهم بالسياسات الضريبية.

3- توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي:

تبين الإحصاءات الواردة في هذا الجدول أدناه أن نسبة 46.3% من حجم العينة حاصلون على يشغلون منصب مفتش مركزي، وأن نسبة 24.4% منهم رؤساء مصالح، كما نلاحظ كل من العمال الموظفين بنسبة تقدر 19.5% والمنصب مفتش رئيسي بنسبة ضئيلة 09.8%، ومنه يتبين أن مناصب موظفي مديرية الضرائب ولاية تيارت هي مناصب إطارات سامية نظرا لكونهم ذو قدرات مهنية وتعليمية عالية من جهة ومن جهة أخرى باعتبار المؤسسة تعتبر مديرية لا تحتاج إلى عمال بقدر ما تحتاج إلى إطارات سامية.

الجدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي

النسبة المئوية %	التكرارات	المركز الوظيفي
19.5%	08	عامل عادي
24.4%	10	رئيس مصلحة

مفتش مركزي	19	46.3%
مفتش رئيسي	02	9.8%
المجموع	41	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

يؤدي تركيز المناصب القيادية والإشرافية في مديرية الضرائب بولاية تيارت إلى تحسين فعالية وكفاءة العمليات الإدارية، مما ينعكس إيجابيا على الأداء الاقتصادي للمديرية، فوجود نسبة عالية من المفتشين المركزيين ورؤساء المصالح يعزز القدرة على اتخاذ قرارات إستراتيجية فعالة، مما يحسن من إدارة الإيرادات الضريبية، كما أن التركيز على الكوادر القيادية يسهم في تحقيق رقابة صارمة وضمان الالتزام بالسياسات والقوانين الضريبية، مما يعزز من الشفافية والمصداقية، وهذا يؤدي إلى تحسين تحصيل الإيرادات وزيادة الثقة في النظام الضريبي، مما يدعم الاستقرار المالي ويحفز النمو الاقتصادي في الولاية.

4- توزيع أفراد العينة حسب الخبرة:

تبين الإحصاءات الواردة في هذا الجدول الموالي أن نسبة 34.1% من حجم العينة لهم خبرة بالمؤسسة من 05 إلى 10 سنوات، وأن نسبة 24.4% منهم يمتلكون خبرة من 11 إلى 15 سنة، كما نلاحظ كل من يمتلكون خبرة يمتلكون أقل من 05 سنوات بنسبة تقدر 22% وخبرة أكثر من 15 سنة بنسبة 19.5%، ومنه يتبين أن المؤسسة تعمل للموازنة بين أصحاب الخبرة داخل المؤسسة محل الدراسة وهذا من أجل نقل المعارف والمكتسبات بين الموظفين بين أصحاب الخبرة والمستجدين منهم.

الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية %
أقل من 05 سنوات	9	22.0%
05 - 10	14	34.1%
11 - 15	10	24.4%
أكثر من 15	8	19.5%
المجموع	41	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

تعكس تركيبة الخبرة العملية لموظفي مديرية الضرائب بولاية تيارت توازنا جيدا بين الخبرة الجديدة والقديمة، مما يعزز الأداء الاقتصادي للمديرية، فبالنسبة للموظفين الذين لديهم خبرة من 5 إلى 15 سنة فهم يساهمون بشكل كبير في استقرار العمليات واستمرارية المعرفة المؤسسية، حيث يمكنهم تطبيق خبراتهم المتراكمة لتحسين كفاءة العمل وتوجيه الموظفين الجدد. الموظفون ذوو الخبرة الأقل من 5 سنوات يجلبون طاقة جديدة وأفكاراً مبتكرة، مما يساعد على تحديث وتحسين العمليات، أما الموظفون الذين لديهم خبرة تزيد عن 15 سنة، فيضفون عمقا استراتيجيا وخبرة طويلة الأمد تساهم في الحفاظ على الاتساق والفعالية في الإدارة، يعزز هذا التنوع في الخبرة من القدرة على التكيف مع التحديات الاقتصادية وتحقيق أداء مستدام.

الفرع الثالث : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

بعد جمع الاستبيانات الموزعة و فرزها قمنا بصيها و تحليلها من خلال البرنامج الإحصائي المعروف

باسم الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package For Social Science

(SPSS) الذي يستخدم غالبا في إجراء التحليلات الإحصائية بكافة أشكالها وحساب المقاييس الوصفية

والارتباط والانحدار مما يساعد على فهم وتحليل المعلومات اللازمة لأجل اتخاذ القرارات الرشيدة، وقد

تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

* النسب المئوية والتكرارات والانحرافات المعيارية والمتوسط الحسابي: ويستخدم هذا الأمر

بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيدنا في وصف عينة الدراسة.

* ألفا كرونباخ لمعرفة Cronbach's Alpha لقياس ثبات فقرات الاستبيان.

* اختبار التوزيع الطبيعي.

* اختبار One-Sample T-Test لمقارنة المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة؛

الفرع الرابع: التحليل الإحصائي لمحاوير الدراسة :

يساهم التحليل الإحصائي لمحاور الدراسة في فهم العلاقات والاتجاهات بين المتغيرات المختلفة ، فمن خلاله يمكن تحديد مدى قوة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة، واختبار الفرضيات البحثية، واستخلاص الاستنتاجات العلمية المدعومة بالبيانات.

1- التحليل الإحصائي لعبارات المحور الأول:

لمعرفة مستوى مساهمة "بوابة جبايتك" في تعزيز فهم المتعاملين الاقتصاديين للالتزامات الضريبية وزيادة مستوى الامتثال الضريبي أعدنا الجدول التالي.

الجدول رقم (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات افراد عينة الدراسة عن عبارات الفرضية الأولى

عبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الاتجاه
1. توجد سهولة تامة في الوصول إلى المعلومات المطلوبة عبر بوابة جبايتك	3.44	1.73	68.78	موافق
2. إن المعلومات المقدمة على بوابة جبايتك كافية لفهم التزاماتك الضريبية	3.22	1.77	64.39	موافق
3. جودة المعلومات المقدمة من بوابة جبايتك ممتازة	3.63	1.59	72.68	موافق
4. تساعد بشكل كبير بوابة جبايتك في زيادة مستوى الامتثال الضريبي للمتعاملين	3.56	1.60	71.22	موافق
5. يستعمل المستخدمون بوابة جبايتك لتقديم الإقرارات الضريبية	3.68	1.37	73.66	موافق
6. أن استخدام بوابة جبايتك يوفر الوقت والجهد في إدارة الالتزامات الضريبية للمستخدمين	3.39	1.55	67.80	موافق
7. لا توجد أي صعوبات يواجهها المستخدمون أثناء استخدامهم بوابة جبايتك	3.41	1.52	68.29	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى ارتفاع مستوى مساهمة "بوابة جبايتك" في تعزيز فهم المتعاملين الاقتصاديين للالتزامات الضريبية وزيادة مستوى الامتثال الضريبي كما أن كل فقرات البعد كانت درجة متوسط الحسابي بها عالية بالنسبة لكل عبارات البعد، وقد حصلت الفقرة رقم 05 يستعمل المستخدمين "بوابة جبايتك" لتقديم الإقرارات الضريبية على أعلى متوسط حسابي قدره 3.68 وانحراف معياري قدر بـ 1.37 وتليها الفقرة رقم 03 جودة المعلومات المقدمة من "بوابة جبايتك" ممتازة على ثاني أعلى متوسط حسابي قدره 3.63 وانحراف معياري قدر بـ 1.59، وهذا وقد حصلت الفقرة رقم 04 تساعد بشكل كبير بوابة جبايتك في زيادة مستوى الامتثال الضريبي للمتعاملين هي الأخرى على متوسط حسابي قدره 3.56 وانحراف معياري قدر بـ 1.60، وقد حصلت الفقرة رقم 01 توجد سهولة تامة في الوصول إلى المعلومات المطلوبة عبر بوابة جبايتك على متوسط حسابي قدره 3.44 وانحراف معياري قدر بـ 1.73، وهذا يدل على قبول المبحوثين لعبارات محور مساهمة "بوابة جبايتك" في تعزيز فهم المتعاملين الاقتصاديين للالتزامات الضريبية وزيادة مستوى الامتثال الضريبي، وهذا يشير على أن المحور تم قبوله بدرجة عالية.

إن النتائج أعلاه تشير إلى فعالية "بوابة جبايتك" في تحسين فهم المتعاملين للالتزامات الضريبية وزيادة مستوى الامتثال، فارتفاع مستوى المساهمة وجودة المعلومات المقدمة يعززان الثقة والامتثال الضريبي كذلك، سهولة الوصول تعزز التفاعل والامتثال بشكل أكبر، كما أن تحسن زيادة مستوى الامتثال يعزز الثقة في النظام الضريبي ويساهم في الاستقرار المالي، وعليه فوجود تأثير إيجابي لاستخدام بوابة جبايتك في تقديم الإقرارات يعزز من فعالية الامتثال والتفاعل.

2- التحليل الإحصائي لعبارات المحور الثاني :

لمعرفة مستوى تعزيز بوابة جبايتك الشفافية وتبادل المعلومات بين الحكومة والمتعاملين الاقتصاديين أعدنا الجدول التالي.

الجدول رقم (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور الثاني.

عبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الاتجاه
1. شفافية بوابة جبايتك تساهم في بناء الثقة بين الحكومة والمتعاملين الاقتصاديين	3.41	1.58	68.29	موافق

2.	يمكن للشفافية في بوابة جبايتك أن تسهم في تحفيز المتعاملين الاقتصاديين على الامتثال الضريبي	3.68	1.44	73.66	موافق
3.	وضوح سياسات وإجراءات بوابة جبايتك يمكن أن يساهم في تحسين العلاقة بين الحكومة والمتعاملين الاقتصاديين.	3.41	1.53	68.29	موافق
4.	يمكن لتبادل المعلومات بشكل مفتوح وشفاف عبر بوابة جبايتك أن يؤثر على قرارات الاستثمار للمتعاملين الاقتصاديين	3.39	1.20	67.80	موافق
5.	أن وجود آليات فعالة للرد على استفسارات واحتياجات المتعاملين الاقتصاديين يمكن أن يساعد في بناء الثقة بينهم وبين بوابة جبايتك	3.22	1.39	64.39	موافق
6.	تأثير توفير التقارير والبيانات المالية والضريبية بشكل شفاف ومنتظم على مستوى الامتثال الضريبي للمتعاملين الاقتصاديين	3.37	1.41	67.32	موافق
7.	تساهم بوابة جبايتك في توفير بيئة ضريبية أكثر شفافية مقارنة بالأنظمة السابقة	3.34	1.33	66.83	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى ارتفاع مستوى تعزيز بوابة جبايتك الشفافية وتبادل المعلومات بين الحكومة والمتعاملين الاقتصاديين كما أن كل فقرات البعد كانت درجة متوسط الحسابي بها عالية بالنسبة لكل عبارات البعد، وقد حصلت الفقرة رقم 02 يمكن للشفافية في بوابة جبايتك أن تسهم في تحفيز المتعاملين الاقتصاديين على الامتثال الضريبي على أعلى متوسط حسابي قدره 3.68 وانحراف معياري قدر ب 1.44 وتليها الفقرة رقم 03 وضوح سياسات وإجراءات بوابة جبايتك يمكن أن يساهم في تحسين العلاقة بين الحكومة والمتعاملين الاقتصاديين على ثاني أعلى متوسط حسابي قدره 3.41 وانحراف معياري قدر ب 1.53 وهذا وقد حصلت الفقرة رقم 01 شفافية بوابة جبايتك تساهم في بناء الثقة بين الحكومة والمتعاملين الاقتصاديين هي الأخرى على متوسط حسابي قدره 3.41 وانحراف معياري قدر ب 1.58 وقد حصلت الفقرة رقم 04 يمكن لتبادل المعلومات بشكل مفتوح وشفاف عبر بوابة جبايتك أن يؤثر على قرارات الاستثمار للمتعاملين الاقتصاديين على متوسط حسابي قدره 3.39 وانحراف معياري

قدر بـ 1.20 وهذا يدل على قبول المبحوثين لعبارات محور تعزيز بوابة جبايتك الشفافية وتبادل المعلومات مما يساهم في بناء الثقة بين الحكومة والمتعاملين الاقتصاديين وهذا يشير على ان المحور تم قبوله بدرجة عالية.

3- التحليل الإحصائي لعبارات المحور الثالث

لمعرفة مستوى إمكانية بوابة جبايتك في تحسين تجربة المستخدم للمتعاملين الاقتصاديين خدمات ضريبية أعدنا الجدول التالي:

الجدول رقم (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور الثالث.

عبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الاتجاه
1. الوصول إلى الخدمات الضريبية عبر بوابة جبايتك يمتاز بالسهولة	2.83	1.51	56.59	موافق
2. اشعر برضى عن سرعة الاستجابة لاستفساراتك الضريبية عبر بوابة جبايتك	3.24	1.30	64.88	موافق
3. المعلومات المتوفرة على بوابة جبايتك كاملة ومفصلة بما يكفي لتلبية احتياجاتك الضريبية	3.22	1.49	64.39	موافق
4. تساعد بوابة جبايتك في تسريع عملية تقديم الإقرارات الضريبية	3.27	1.40	65.37	موافق
5. لفعالية الأدوات المساعدة (مثل حاسبات الضرائب، الأدلة، الأسئلة الشائعة) المتوفرة على بوابة جبايتك	3.44	1.61	68.78	موافق
6. الدعم الفني المقدم عبر بوابة جبايتك يلبي توقعات المستخدمين بشكل كبير	3.34	1.64	66.83	موافق
7. دائما يتم تحديث المعلومات والإجراءات الضريبية على بوابة جبايتك	3.44	1.73	68.78	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى ارتفاع مستوى إمكانية بوابة جبايتك في تحسين تجربة المستخدم للمتعاملين الاقتصاديين كما أن كل فقرات البعد كانت درجة متوسط الحسابي بها عالية بالنسبة لكل عبارات البعد، وقد حصلت الفقرة رقم 05 لفعالية الأدوات المساعدة (مثل حاسبات الضرائب، الأدلة، الأسئلة الشائعة) المتوفرة على بوابة جبايتك على أعلى متوسط حسابي قدره 3.44 وانحراف معياري قدر بـ 1.61 وتليها الفقرة رقم 07 دائما يتم تحديث المعلومات والإجراءات الضريبية على بوابة جبايتك على

ثاني أعلى متوسط حسابي قدره 3.44 وانحراف معياري قدر بـ 1.73 وهذا وقد حصلت الفقرة رقم 06 الدعم الفني المقدم عبر بوابة جبايتك يلبي توقعات المستخدمين بشكل كبير هي الأخرى على متوسط حسابي قدره 3.34 وانحراف معياري قدر بـ 1.64 وقد حصلت الفقرة رقم 04 تساعد بوابة جبايتك في تسريع عملية تقديم الإقرارات الضريبية على متوسط حسابي قدره 3.27 وانحراف معياري قدر بـ 1.40 وهذا يدل على قبول المبحوثين لعبارات محور إمكانية بوابة جبايتك في تحسين تجربة المستخدم للمتعاملين الاقتصاديين من خلال توفير خدمات ضريبية أكثر فعالية وسهولة الوصول إليها وهذا يشير على أن المحور تم قبوله بدرجة عالية.

النتائج أعلاه تظهر أن شفافية ووضوح السياسات والتبادل المفتوح للمعلومات في بوابة الجباية يساهمون في بناء الثقة وتحفيز المتعاملين الاقتصاديين على الامتثال الضريبي واتخاذ قرارات استثمارية مبنية على معلومات دقيقة، وهذه العوامل تسهم في تعزيز العلاقات بين الحكومة والمتعاملين وتعزيز النمو الاقتصادي من خلال بيئة ضريبية شفافة وموثوقة.

4- التحليل الإحصائي لعبارات المحور الرابع

لمعرفة مستوى مساعدة بوابة جبايتك على خلق بيئة أعمال مواتية ، مما يشجع على الاستثمار والنمو الاقتصادي أعدنا الجدول التالي:

الجدول رقم (18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور الرابع.

الاتجاه	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عبارات القياس	
موافق	64.39	1.77	3.22	ساهمت بوابة جبايتك في تسهيل إدارة الضرائب للنشاطات التجارية للمستخدمين	1.
موافق	72.68	1.59	3.63	بوابة جبايتك فعالة جدا في تقليل البيروقراطية المرتبطة بالضرائب	2.
موافق	71.22	1.60	3.56	ساهمت بوابة جبايتك في تحسين البيئة العامة للأعمال في ولاية تيارت	3.
موافق	73.66	1.37	3.68	تمكنت بوابة جبايتك من تعزيز النمو الاقتصادي لولاية تيارت	4.

5.	توفر بوابة جبايتك المعلومات الضرورية لفهم أفضل للقوانين الضريبية وكيف تؤثر على عمل المستخدمين	3.39	1.55	67.80	موافق
6.	ان تحسينات بوابة جبايتك قد أدت إلى زيادة التنافسية للشركات المحلية في السوق	3.41	1.52	68.29	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى ارتفاع مستوى مساعدة بوابة جبايتك على خلق بيئة أعمال مواتية ، مما يشجع على الاستثمار والنمو الاقتصادي كما أن كل فقرات البعد كانت درجة متوسط الحسابي بها عالية بالنسبة لكل عبارات البعد، وقد حصلت الفقرة رقم 04 تمكنت بوابة جبايتك من تعزيز النمو الاقتصادي لولاية تيارت على أعلى متوسط حسابي قدره 3.68 وانحراف معياري قدر ب 1.37 وتليها الفقرة رقم 02 بوابة جبايتك فعالة جدا في تقليل البيروقراطية المرتبطة بالضرائب على ثاني أعلى متوسط حسابي قدره 3.63 وانحراف معياري قدر ب 1.59 وهذا وقد حصلت الفقرة رقم 03 ساهمت بوابة جبايتك في تحسين البيئة العامة للأعمال في ولاية تيارت هي الأخرى على متوسط حسابي قدره 3.56 وانحراف معياري قدر ب 1.60 وقد حصلت الفقرة رقم 06 إن تحسينات بوابة جبايتك قد أدت إلى زيادة التنافسية للشركات المحلية في السوق على متوسط حسابي قدره 3.41 وانحراف معياري قدر ب 1.52 وهذا يدل على قبول المبحوثين لعبارات محور مساعدة بوابة جبايتك على خلق بيئة أعمال مواتية من خلال تحسين إدارة الضرائب وتقليل البيروقراطية، مما يشجع على الاستثمار والنمو الاقتصادي وهذا يشير على أن المحور تم قبوله بدرجة عالية.

تظهر نتائج المحور أعلاه أن بوابة جبايتك قد ساهمت بشكل كبير في تحسين بيئة الأعمال بولاية تيارت، فعندما تعزز إدارة الضرائب وتقلل البيروقراطية، يشجع الاستثمار والنمو الاقتصادي، وهذا يترجم إلى تحسين البيئة العامة للأعمال وزيادة التنافسية للشركات المحلية في السوق. عملية تبسيط الإجراءات وزيادة الشفافية تعزز الثقة وتقلل من التكاليف، مما يعزز التنمية الاقتصادية ويجذب المزيد من الاستثمارات، وعليه تساهم هذه الجهود في بناء بيئة أعمال مواتية تدعم النمو والازدهار في الولاية وتعزز الاستدامة الاقتصادية على المدى الطويل.

- المطلوب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة:

لدراسة الفرضيات محل الدراسة نتبع الخطوات التالية:

أولا: إختبار التوزيع الطبيعي **Test Kolmogorov-Smirnov**

ولتحديد طبيعة التوزيع الذي يخضع له متوسط مستوى اداء مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وبالاعتماد على spss21.0 حصلنا على المخرجات التالية:

الجدول رقم (19): اختيار **Kolmogorov-Smirnov**

Tests de normalité			
الاستبيان	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Signification	N	Statistique
	0.181	41	1.095

Test distribution is Normal

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج **spss 21.0**.

يتبين من خلال الجدول أعلاه إن $\text{sig}=0.181 > 0.05$ وعليه يمكن القول أن متوسط دور بوابة جبايتك في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين يتبع التوزيع الطبيعي.

باختصار، تظهر النتائج أن "بوابة جبايتك" تلعب دورا إيجابيا في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين، وتتبع البيانات المتعلقة بهذا التحسين التوزيع الطبيعي. هذه المعلومات تدعم الاستمرار في تطوير وتحسين البوابة كجزء من إستراتيجية المؤسسة لتعزيز الكفاءة والرضا لدى العملاء.

1- اختبار الفرضية الأولى:

في هذه الخطوة سنقوم باختبار صحة الفرضية التالية:

- H_0 = لا تساهم بوابة جبايتك في تعزيز فهم المتعاملين الاقتصاديين للالتزامات الضريبية وزيادة

مستوى الامتثال الضريبي عند مستوى المعنوية 0.05

- H_1 = تساهم بوابة جبايتك في تعزيز فهم المتعاملين الاقتصاديين للالتزامات الضريبية وزيادة

مستوى الامتثال الضريبي عند مستوى المعنوية 0.05

الجدول رقم (20): اختبار T.TEST للفرضية الأولى

الفرضية	Moyenne	Ecart- type	N	ddl	T.TEST	Sig. (bilatérale)
الفرضية الأولى	3.47	1.35	41	40	16.46	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 21.0.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية لاختبار $T.TEST$ sig= <0.05 وعليه هي أقل من مستوى 0.05 وهذا ما يقود إلى تأكيد الفرضية H_1 والتي مفادها انه تساهم بوابة جبايتك في تعزيز فهم المتعاملين الاقتصاديين للالتزامات الضريبية وزيادة مستوى الامتثال الضريبي.

يشير الاختبار أعلاه إلى أن بوابة جبايتك تساهم تعزيز فهم المتعاملين الاقتصاديين للالتزامات الضريبية وزيادة مستوى الامتثال الضريبي يعكس قيمة إيجابية اقتصادية. فعلى الرغم من أن الجوانب النفسية والسلوكية قد تكون مسؤولة عن هذا التأثير، إلا أنه من الواضح أن الزيادة في الفهم الضريبي وزيادة الامتثال تعززان النظام الضريبي بشكل عام، مما يقلل من التهرب الضريبي ويزيد من الإيرادات الضريبية التي يمكن استخدامها لدعم الخدمات العامة وتمويل البرامج الاقتصادية الأخرى.

2- اختبار الفرضية الثانية:

استهدفت هذه المرحلة اختبار الفرضية التالية:

- H_0 = لا تعزز بوابة جبايتك الشفافية وتبادل المعلومات بين الحكومة والمتعاملين الاقتصاديين عند

مستوى المعنوية 0.05

H_1 = تعزز بوابة جبايتك الشفافية وتبادل المعلومات بين الحكومة والمتعاملين الاقتصاديين عند مستوى

المعنوية 0.05

الجدول رقم (21): اختبار ت T.TEST للفرضية الثانية

الفرضية	Moyenne	Ecart- type	N	ddl	T.TEST	Sig. (bilatérale)
الفرضية الثانية	3.40	1.10	41	40	19.58	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 21.0.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية لاختبار $T.TEST_{sig} < 0.05$ وعليه هي أقل من مستوى 0.05 وهذا ما يقود إلى تأكيد الفرضية H_1 والتي مفادها انه تعزز بوابة جبايتك الشفافية وتبادل المعلومات بين الحكومة والمتعاملين الاقتصاديين.

وهذا يعني أن المتعاملين الاقتصاديين يرون أن بوابة جبايتك فيها شفافية وتبادل معلومات، بينهم وبين الحكومة. من الناحية الاقتصادية، يؤدي زيادة الشفافية وتبادل المعلومات إلى تحسين بيئة الأعمال، حيث يتيح للمتعاملين الاقتصاديين فهم أفضل للضوابط الضريبية والالتزامات، وهو ما يساعدهم في اتخاذ قرارات أفضل وتخطيط مالي مستقبلي أكثر دقة. كما أن بناء الثقة بين الحكومة والمتعاملين الاقتصاديين، يعزز التعاون بين الطرفين ويقلل من الاحتكاكات والنزاعات، مما يعزز الاستقرار الاقتصادي ويعزز النمو المستدام.

3- اختبار الفرضية الثالثة:

سنقوم في هذه الجزئية باختبار صحة الفرضية التالية:

- H_0 = لا يمكن لبوابة جبايتك تحسين تجربة المستخدم للمتعاملين الاقتصاديين عند مستوى المعنوية 0.05

H_1 = يمكن لبوابة جبايتك تحسين تجربة المستخدم للمتعاملين الاقتصاديين عند مستوى المعنوية 0.05

الجدول رقم (22): اختبار ت T.TEST للفرضية الثالثة

الفرضية	Moyenne	Ecart- type	N	ddl	T.TEST	Sig. (bilatérale)
الفرضية الثالثة	3.25	1.26	41	40	16.44	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 21.0.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية لاختبار $T.TEST\ sig = < 0.05$ وعليه هي أقل من مستوى 0.05 وهذا ما يقود إلى تأكيد الفرضية H_1 والتي مفادها انه مكنت بوابة جبايتك من تحسين تجربة المستخدم للمتعاملين الاقتصاديين.

يعني ذلك أن تحسين خدمات الضرائب وجعلها أكثر فعالية وسهولة الوصول إليها، يزيد من كفاءة العمليات الضريبية ويقلل من التكاليف والمتاعب المرتبطة بالامتثال الضريبي. بالتالي، يؤدي ذلك إلى تعزيز الثقة بين المتعاملين الاقتصاديين والحكومة وتعزيز الالتزام الضريبي، وبالتالي دعم بيئة أعمال أكثر تنافسية ونمو اقتصادي مستدام.

4- اختبار الفرضية الرابعة:

استهدفت هذه الفرضية ما يلي:

- $H_0 =$ لا تساعد بوابة جبايتك على تخلق بيئة أعمال مواتية مما يشجع على الاستثمار والنمو الاقتصادي عند مستوى المعنوية 0.05

- $H_1 =$ تساعد بوابة جبايتك على تخلق بيئة أعمال مواتية ، مما يشجع على الاستثمار والنمو الاقتصادي عند مستوى المعنوية 0.05

الجدول رقم (23): اختبار T.TEST للفرضية الرابعة

المحور	Moyenne	Ecart- type	N	ddl	T.TEST	Sig. (bilatérale)
المحور الرابع	3.48	1.31	41	40	16.93	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 21.0.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة الاحتمالية لاختبار $T.TEST\ sig = < 0.05$ وعليه هي أقل من مستوى 0.05 وهذا ما يقود إلى تأكيد الفرضية H_1 والتي مفادها انه تساعد بوابة جبايتك على تخلق بيئة أعمال مواتية ، مما يشجع على الاستثمار والنمو الاقتصادي.

يؤدي تحسين إدارة الضرائب إلى زيادة الثقة بين المتعاملين الاقتصاديين والحكومة، وتوفير بيئة أكثر استقرارًا وتنافسية للأعمال. هذا بدوره يشجع على الاستثمار وتعزيز النمو الاقتصادي من خلال توفير مناخ استثماري مواتي يحفز على الابتكار والتطوير الاقتصادي.

5- اختبار الفرضية الخامسة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الموظفين عن دور بوابة جبايتك تعزى لمتغير للخبرة المهنية

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الموظفين عن دور بوابة جبايتك تعزى لمتغير للخبرة المهنية.

لغرض الوصول إلى إثبات صحة فرضيات الدراسة أو نفيها سنناقش متغيرات الدراسة والتي سيتم عرضها كالآتي:

الجدول رقم (24): اختبار ANOVA للخبرة المهنية

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
م01	Between Groups	4.618	3	1.539	.830	.486
	Within Groups	68.590	37	1.854		
	Total	73.209	40			
م02	Between Groups	3.393	3	1.131	.924	.439
	Within Groups	45.297	37	1.224		
	Total	48.690	40			
م03	Between Groups	3.435	3	1.145	.696	.560
	Within Groups	60.872	37	1.645		
	Total	64.307	40			
م04	Between Groups	5.035	3	1.678	.964	.420
	Within Groups	64.398	37	1.740		
	Total	69.434	40			
الاستبيان	Between Groups	3.906	3	1.302	.876	.462

	Within Groups	54.993	37	1.486		
	Total	58.900	40			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج **spss 21.0**.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية لاختبار **ANOVA sig=>0** وعليه يمكن الجزم بقبول الفرضية **H₀** والتي مفادها انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الموظفين عن دور بوابة جبايتك تعزى لمتغير الخبرة المهنية .

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الموظفين عن دور بوابة جبايتك تعزى لمتغير الخبرة المهنية يشير إلى أن بوابة "جبايتك" تؤثر بشكل متساو على المتعاملين بغض النظر عن خبرتهم المهنية. هذا يعزز من فكرة أن البوابة مصممة لتكون فعالة وشاملة لجميع المستخدمين.

بإيجاز، تظهر نتائج اختبار **ANOVA** أن "بوابة جبايتك" تحسن جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين بشكل متساوٍ بغض النظر عن خبرتهم المهنية، مما يعكس كفاءة وفعالية شاملة للبوابة، هذه النتائج تدعم استمرار استخدام البوابة وتطويرها لتعزيز جودة الخدمات المقدمة لكافة المستخدمين دون تحيز، و قد تدفع هذه النتيجة إلى التركيز على تحسينات شاملة ومستمرة في البوابة بدلا من تخصيص جهود التحسين لفئات معينة من المستخدمين، كما توحى بأن جودة الخدمات التي تقدمها البوابة ليست متحيزة لأي مجموعة معينة من المتعاملين بناء على خبرتهم المهنية، مما يعزز من شمولية وموثوقية البوابة.

6- اختبار الفرضية السادسة:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الموظفين عن دور بوابة جبايتك تعزى لمتغير المركز الوظيفي

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الموظفين عن دور بوابة جبايتك تعزى لمتغير المركز الوظيفي

الجدول رقم (25): اختبار ANOVA للمركز الوظيفي

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
01م	Between Groups	8.767	3	2.922	1.678	.189
	Within Groups	64.442	37	1.742		
	Total	73.209	40			
02م	Between Groups	3.007	3	1.002	.812	.496
	Within Groups	45.683	37	1.235		
	Total	48.690	40			
03م	Between Groups	4.548	3	1.516	.939	.432
	Within Groups	59.759	37	1.615		
	Total	64.307	40			
04م	Between Groups	9.242	3	3.081	1.894	.148
	Within Groups	60.192	37	1.627		
	Total	69.434	40			
الاستيبا ن	Between Groups	5.443	3	1.814	1.256	.304
	Within Groups	53.456	37	1.445		
	Total	58.900	40			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 21.0.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة الاحتمالية لاختبار $ANOVA \text{ sig} \Rightarrow 0.05$ وعليه يمكن الجزم بقبول الفرضية H_0 والتي مفادها انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الموظفين عن دور بوابة جبايتك تعزى لمتغير المركز الوظيفي. يشير الجدول إلى أن قيمة الاحتمالية لاختبار $ANOVA$ هي أكبر من 0.05 ($\text{sig} > 0.05$). بناء على هذه القيمة، يمكننا قبول الفرضية الصفرية (H_0)، التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الموظفين عن دور "بوابة جبايتك" تعزى لمتغير المركز الوظيفي.

يعكس عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الموظفين عن دور بوابة جبايتك تعزى لمتغير المركز الوظيفي، وهذا يشير إلى أن "بوابة جبايتك" تعمل على تحسين جودة الخدمات بشكل متساوٍ لجميع المستخدمين، بغض النظر عن مراكزهم الوظيفية. هذا يبرز فعالية البوابة كأداة موحدة وفعالة لجميع المستويات الوظيفية.

وعليه، يمكن القول أن نتائج اختبار $ANOVA$ تظهر أن بوابة "جبايتك" تحسن جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين بشكل متساوٍ بغض النظر عن المراكز الوظيفية، وهذا يعكس فعالية شاملة وعدالة في تقديم الخدمات، مما يعزز من ثقة المستخدمين ويؤكد على كفاءة البوابة كأداة تحسين للخدمات عبر مختلف المستويات الوظيفية و توجي بأن البوابة لا تميز بين المستخدمين على أساس مراكزهم الوظيفية، مما يعزز من عدالة الخدمة وكفاءتها.

خلاصة الفصل الثاني :

من خلال هذه الدراسة المطبقة على آراء عينة على موظفين على مستوى ولاية تيارت والتي كانت في SPSS شكل استبيانات الكترونية تم تحويل هذه الآراء المتغيرات إحصائية وتحليلها باستخدام برنامج حيث أفرزت النتائج إلى أن هناك دور عصنة الإدارة الضريبية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين بوابة جبايتك على مستوى ولاية تيارت من وجهة نظر الموظفين وهناك تأثير ايجابي لأبعاد عصنة الإدارة الضريبية كأداة في الالتزام ببوابة جبايتك حيث أن كل النتائج أكدت على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عصنة الإدارة الضريبية و أبعاد "بوابة جبايتك" و المتمثلة في (التحول الرقمي، عصنة الإدارة الضريبية، التصريح الالكتروني) هذا تأكيد على ما تم تناوله في الجانب النظري.

خاتمة

تعتبر عصرية الإدارة الضريبية في الجزائر من خلال "بوابة جبايتك" خطوة محورية نحو تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين بفضل التحول الرقمي وتبني التقنيات الحديثة، ففضلها أصبحت الإجراءات الضريبية أكثر سهولة وشفافية مما يعزز الثقة بين المتعاملين الاقتصاديين والإدارة الضريبية، وتعمل هذه البوابة على تقليل الوقت والتكاليف المرتبطة بالإجراءات الضريبية كما تساهم في تعزيز الامتثال والحد من التهرب الضريبي وبهذا فهي تعتبر بادرة رقمية تعكس التزام الجزائر بتجديد بنيتها التحتية وتطوير اقتصادها بشكل مستمر مما يدعم النمو الاقتصادي والاجتماعي للبلد.

لقد استهدفنا من خلال هذه الدراسة "بوابة جبايتك" المستخدمة على مستوى مركز الضرائب لولاية تيارت في محاولة منا إسقاط الجانب النظري و مدخلاته على الجانب التطبيقي ونتائجه و تسليط الضوء على علاقة البوابة بالإدارة الضريبية، كما حاولنا تحديد واستكشاف مدى أهميتها بالنسبة للمركز محل الدراسة و إظهار حجم هذه العلاقة، وكان الغرض من ذلك هو الإجابة على إشكالية بحثنا و الأسئلة المترتب عنها بطريقة تجعلنا نتعرف بنوع من الدقة على عصرية الإدارة الضريبية من خلال "بوابة جبايتك" مع إظهار العلاقة بينهما و كذا تبين في الجانب التطبيقي تبني المركز محل الدراسة لعمليات وخدمات "بوابة جبايتك" و حجم أثرها على الإدارة الضريبية.

نتائج الدراسة :

تأسيسا على ما سبق الإشارة إليه، سمحت لنا هذه الدراسة باستخلاص مجموعة من النتائج النابعة من الفرضيات المعالجة والتي نعرضها كالآتي:

1. تساهم "بوابة جبايتك" في تعزيز فهم المتعاملين الاقتصاديين للالتزامات الضريبية وزيادة مستوى الامتثال الضريبي حيث أن استخدامها يسهم بشكل كبير في تحسين فهم المتعاملين للضوابط والالتزامات الضريبية، فعندما يتمكن المتعاملون من فهم الضوابط بوضوح، يصبحون أكثر عرضة للامتثال لها بشكل صحيح، مما يزيد من معدل الامتثال الضريبي لديهم ويحسن الشفافية في العلاقة بين الحكومة والمتعاملين ، و هذا ما يتوافق مع دراسة Richard M Bird التي نصت إلى إن اعتماد تكنولوجيا المعلومات في الإدارة الضريبية يحسن بشكل كبير الالتزام الضريبي و يقلل التكاليف الإدارية ويعزز الجودة الشاملة للخدمات المقدمة لدافعي الضرائب

2. تعزز "بوابة جبايتك" الشفافية وتبادل المعلومات بين الحكومة والمتعاملين الاقتصاديين: تساهم البوابة بشكل جلي في تعزيز الشفافية وتحسين تبادل المعلومات بين الحكومة والمتعاملين من خلال توفير وسيلة تبادل معلومات فعالة، يتم تحسين التواصل وزيادة الثقة بين الطرفين، مما

يعزز الالتزام بالضوابط ويحسن جودة العلاقات و هذه النتيجة تختلف عن دراسة حراش إبراهيم حيث تعتبر الإدارة العامة همزة وصل بين الدولة و بين المواطنين و تهدف إلى تقديم الخدمة لهم و لم تتحقق أهداف برنامج العصرية و زيادة فعالية التسيير نظرا للتأخر الكبير في إنجاز برامج بسبب المشاكل

3. يمكن " لبوابة جبايتك" تحسين تجربة المستخدم للمتعاملين الاقتصاديين الذين يطلبون خدماتها: فهي تلعب دورا حيويا في تحسين تجربة المستخدم، فعندما يكون التفاعل مع البوابة سلسا ومريحا، يزداد رضا المتعاملين ويزداد الاهتمام بالخدمات المقدمة، مما يعزز استخدام البوابة ويحسن جودة الخدمات .

4. تساعد "بوابة جبايتك" على خلق بيئة أعمال مواتية وتشجيع الاستثمار والنمو الاقتصادي: هذه النتيجة تشير إلى أن "بوابة جبايتك" تسهم في تحسين البيئة الاقتصادية بشكل عام من خلال تبسيط الإجراءات وتحسين الثقة ما يعمل على تشجيع الاستثمارات وتعزيز النمو الاقتصادي، وهو أمر حيوي للتنمية الاقتصادية المستدامة.

التوصيات والمقترحات:

في ضوء التحليل العميق لعصرية الإدارة الضريبية وأثرها على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين في الجزائر من خلال "بوابة جبايتك" يبرز الدور الحاسم للتوصيات والمقترحات في تحقيق هذا التحول، فمن خلال التركيز على هذا يمكن لإدارة الضرائب أن توصي بتحسين خدماتها مما يساهم في تحقيق المزايا من الشفافية و العدالة وفيما يلي إيجاز لبعض التوصيات والمقترحات المستخلصة:

- تعزيز البنية التحتية للتكنولوجيا: وهذا بالاستثمار في تحسين تطور والأنظمة التكنولوجية لضمان عمل "بوابة جبايتك" بالكفاءة المطلوبة وبدون مقابل، مع ضمان وجود دعم فني على مدار الساعة لحل أي مشكله تقنية بسرعة

- تدريب الموظفين: من خلال تقديم برامج تدريبية مستمرة لموظفي الإدارة الضريبية لتعزيز مهاراتهم في استخدام الأنظمة الرقمية، وتشجيعهم على تبني التقنيات الحديثة وتوفير بيئة عمل محفزة على الابتكار تحسين تجربة المستخدم: عن طريق تصميم واجهة "بوابة جبايتك" بطريقة تضمن سهولة الاستخدام للوصول إلى المعلومات بسهولة، وتوفير دعم فني وتوجيهات إرشادية للمتعاملين الاقتصاديين لتسهيل استخدام البوابة.

التكامل مع الأنظمة الأخرى: وهذا عن طريق تعزيز التكامل بين "بوابة جبايتك" و الأنظمة الأخرى المتعلقة بالضرائب والشؤون المالية لتسهيل تبادل المعلومات وتحسين الكفاءة، زد على ذلك تطوير مناصب مشتركة مع الهيئات الحكومية الأخرى لتوحيد الإجراءات وتبسيطها. مراقبة وتقييم الأداء: بوضع آليات لرصد وتقييم أداء "بوابة جبايتك" بشكل دوري لضمان تحقيق الأهداف المحددة وإجراء استطلاعات دورية لقياس رضا المتعاملين الاقتصاديين وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

آفاق الدراسة:

لتحسين تجربة النظام المعلوماتي "جبايتك" في الجزائر وجعلها أكثر عالمية، يمكن اتخاذ عدة خطوات:

❖ تبني المعايير الدولية: يجب تبني المعايير والممارسات الدولية المعترف بها في مجال إدارة الضرائب، مما يسهل عمليات التواصل والتعاون مع المنظمات والشركاء الدوليين.

❖ تعزيز التعاون الدولي: يجب تعزيز التعاون وتبادل المعلومات مع الدول الأخرى والمنظمات الدولية المعنية بشؤون الضرائب، مثل منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) والاتحاد الأوروبي.

❖ تطوير البنية التحتية التكنولوجية: يجب الاستثمار في تطوير وتحديث البنية التحتية التكنولوجية لنظام معلومات الجباية، بما في ذلك استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والتحليل الضريبي الضخم.

❖ تعزيز الشفافية والمساءلة: يجب تعزيز مستوى الشفافية والمساءلة في إدارة الضرائب، مما يسهل على المكلفين فهم القوانين الضريبية والالتزام بها.

❖ توفير التدريب والتثقيف الضريبي العالمي: يجب توفير برامج تدريبية و توعوية دولية للموظفين والمكلفين، مما يساعدهم على فهم التطورات الضريبية العالمية والممارسات الدولية.

❖ استخدام التكنولوجيا لتحقيق التواصل العالمي: يمكن استخدام التكنولوجيا لتوفير قنوات تواصل فعالة مع المكلفين الدوليين وتبادل المعلومات بسهولة وفعالية.

❖ المشاركة في المنتديات والمؤتمرات الدولية: يمكن للجزائر المشاركة في المنتديات والمؤتمرات الدولية المتعلقة بشؤون الضرائب لتبادل الخبرات والمعرفة وبناء شراكات.

❖ من خلال تنفيذ هذه الخطوات وغيرها، يمكن للجزائر تحسين تجربة نظام معلومات الجباية وجعلها أكثر عالمية، مما يساهم في تعزيز الثقة بين الحكومة والمكلفين وتعزيز الامتثال الضريبي.

وعلى هذا الأساس نقترح معالجة المواضيع التالية مستقبلا:

1. استراتيجيات التحول الرقمي لتعزيز الكفاءة الضريبية في الإدارات العامة الجزائرية؛
 2. تقييم دور البيانات الضخمة في تحسين عمليات التحصيل الضريبي؛
 3. تأثير الحوكمة الإلكترونية على الامتثال الضريبي للشركات الناشئة في الجزائر؛
 4. تحليل أثر الأنظمة الضريبية السحابية على تقليل التهرب الضريبي؛
 5. دور التعلم الآلي في التنبؤ بالامتثال الضريبي وسلوكيات التهرب؛
 6. تحديات تطبيق تقنيات إنترنت الأشياء (IoT) في الإدارة الضريبية لتحسين الخدمات؛
 7. فعالية تطبيقات الهواتف الذكية في تسهيل العمليات الضريبية للمتعاملين الاقتصاديين؛
 8. تقييم كفاءة الأنظمة الضريبية الآلية في تحسين عمليات التدقيق المالي.
 9. أثر السياسات الضريبية الرقمية على تحسين بيئة الأعمال للشركات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر.
 10. تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على الحد من الأخطاء البشرية في إدارة الضرائب.
- الثقة بين الحكومة والمكلفين وتعزيز الامتثال الضريبي.

قائمة المصادر

والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية.

- الكتب :

1. اياد شوكت منصور إدارة خدمة العملاء الطبعة الأولى, دار الكنوز المعرفية العلمية للنشر والتوزيع عمان 2008.

2. مساعد علي المطيري، أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء، بدون طبعة و دار النشر ، 2022.

- الأطروحات والرسائل (المذكرات):

أ. أطروحات الدكتوراه:

1. ايدير مصطفى، أثر عصرنة الإدارة الضريبية على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر دراسة ميدانية لعينة من الشركات البترولية، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2022.

2. بلعما أسماء، دور السياسة الضريبية في تحقيق التنوع الاقتصادي في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة احمد دراية ادرار، 2017.

3. خروبي هني، انعكاسات عصرنة الإدارة الضريبية وتحسين خدماتها على المردودية الجبائية، اطروحة دكتوراه، جامعة حسيبة بن بوعلي شلف، 2022.

4. حراش إبراهيم، عصرنة الإدارة الضريبية كمتغير من متغيرات الإصلاح الضريبي لزيادة فعالية

التسيير دراسة تقييمية للتجربة الجزائرية 2002-2010، جامعة الجزائر 3، 2011..

5.

ب.رسائل ماجستير:

1. مجدي نبيل محمود شرعب، امتيازات الإدارة الضريبية دراسة تحليلية للنظام القانوني الضريبي الفلسطيني، أطروحة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية فلسطين، 2006.

- المجلات الدورية؛

1. أحمد كاظم بريس، ورود قاسم جابر، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها على تحسين الأداء الإستراتيجي، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، جامعة كربلاء، المجلد 16، العدد 65، 2020.

2. بدر الدين عاشوري، إبراهيم عاشوري، أثر التحول الرقمي في تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، الجزائر، مجلد 8 ، العدد 2، 2023.

3. بساس احمد، دوة احمد، أهمية الإدارة الجبائية في تحسين علاقتها مع المكلفين بالضريبة، مجلة دراسات جبائية، جامعة عمار تليجي الاغواط، المجلد 9، العدد 1، 2020.

4. بن عروس حمزة، علوطي امين، الإدارة الالكترونية كإلية لتعزيز عمل الإدارة الضريبية دراسة حالة المغرب، مجلة أفاق علمية، الجزائر، مجلد 15، العدد 01، 2023.

5. بوزيان فيصل، محي الدين محمود عمر، عصرنة الإدارة الجبائية كآلية لتعزيز الثقة وتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة تيسمسيلت جزائر، مجلد 21، العدد1، 2021..
6. بوكريدي عبد القادر، بن حليلة فتحي، التحول الرقمي كدعامة أساسية لتفعيل نشاط الصيرفة الإسلامية دراسة حالة مصرف السلام جزائر، مجلة البحوث والدراسات، جامعة احمد بن يحيى الونشريسي الجزائر، المجلد 16 العدد 2، 2022.
7. حدادو فهيمة، فرج شعبان، دور الشفافية والمساءلة في الرفع من كفاءة الادارة الضريبية دراسة ميدانية، مجلة علمية دولية محكمة، العدد22، 2017.
8. حسن محمد مهدي، أحمد محمد فتحي البغدادي، اشرف النشار، المعالجة الرقمية لمفردات من التراث اليمني لاستحداث بنائيات تجريدية معاصرة في التصوير، المجلة العلمية لكلية التربية النوعية، جامعة دمياط، العدد، 9 .
9. زيدان زهية، دور الحوافز الضريبية في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر قراءة في قانون الاستثمار، مجلة الدراسات الجبائية، الجزائر، المجلد 11، العدد2، 2022.
10. سعيدة سليمان، ملاك قارة، مساهمة رقمنة الإدارة الضريبية في زيادة الوعي والامتثال الجبائي للمكلفين بالضريبة دراسة ميدانية لعينة من المكلفين بالضريبة بقسنطينة، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة قسنطينة، مجلد 16، العدد 1، 2023 .
11. سليمان سعيدة، مساهمة التحول الرقمي للإدارة الضريبية في تحسين جودة الخدمات الجبائية، دراسة ميدانية لعينة من موظفي المديرية جهوية للضرائب قسنطينة، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة عباس لغرور خنشلة، مجلد7، العدد 2 .
12. سناء محمد عبد الغني، انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، مصر، المجلد15، العدد14، 2022.
13. سيدة احمد احمد حسن، التحول الرقمي للأنظمة المحاسبية وأثره على الإيرادات الضريبية دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب قاهرة، المجلة العلمية للبحوث التجارية، القاهرة، العدد، 2 السنة 2023.
14. صدوقي غريسي، سي الطيب الهشمي رضا، علي العبسي، واقع و أهمية التحول الرقمي و الأتمتة، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية و الإدارية ،جامعة الجزائر ، المجلد 3 العدد 2، 2021.
15. عبد الهادي مختار، بن الحاج جلول ياسين، الإصلاحات الجبائية ومراعاة مفاهيم العدالة الاجتماعية حالة النظام الجبائي الجزائري، مجلة دراسات جبائية، تيارت، المجلد 11، العدد1، 2022.
16. عبيدة سليمة، محمد علي حسين الشامي، دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي، مجلة الإبداع، جامعة البليدة، المجلد 13، العدد1، السنة 2023.

17. العزب، ميادة سيف الدين عبد الرزاق، أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، المجلد 3 عدد 2 ، 2019.
18. فارس بن يدير، مصطفى إيدير، محمد زرقون، عصرنة الإدارة الضريبية وأثرها على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، الجزائر، مجلد 8، العدد 01، سنة 2022.
19. قاسم علي الحاج، إسهامات الاتحاد الإفريقي في عملية التحول الرقمي في افريقيا قراءة في مشروع إستراتيجية التحول الرقمي لإفريقيا، مجلة علمية، جامعة مولاي الطاهر سعيدة، المجلد 1، العدد 6، السنة 2020.
20. لالوش غنية، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في ظل الاقتصاد الرقمي، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد 23، العدد2.
21. لعربية محمد، سحنون فاروق، دور العصرنة في تفعيل أداء الإدارة الضريبية وتحسين الالتزام الضريبي لدى المكلفين بالضريبة دراسة حالة مركز الضرائب ولاية سطيف، دراسات اقتصادية، جامعة سطيف، مجلد 15، العدد3 ، 2021.
22. محسن عبيد عبد الغفار عزام، أسامة عبد المنعم الخولي، اثر التحول الرقمي على كفاءة أداء الإدارة الضريبية دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، جامعة المنوفية، المجلد15، العدد 2، 2023.
23. مسفرة بنت دخيل الله، الخثعمي، مشاريع وتجارب التحول الرقمي في مؤسسات المعلومات دراسة الاستراتيجيات ،مجلة الإعلام العلمي والتقني، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض المجلد 19، العدد1، 2011 .
24. مصطفى محمد علي شديد، تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مصر، مجلد 22، العدد4، 2021.
25. نشيدة مغروز، التحصيل الالكتروني لدعم التحول الرقمي لإدارة الضرائب دراسة تجارب دول عربية، مجلة الدراسات في الاقتصاد والتجارة و المالية، جامعة الجزائر، المجلد 11، العدد1، 2022.
26. نصيرة بوبعاية، شهرزاد الوافي، تحليل البيانات الضخمة باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مهنة التدقيق دراسة حالة الشركة، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة قسنطينة، مجلد 9، العدد3، 2021.

قائمة المصادر و المراجع

27. وشان احمد، بلعزوز بن علي، الإصلاحات الضريبية كأداة لعصرنة وتطوير الإدارة الضريبية بالإشارة حالة الجزائر، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، شلف، العدد 17, 2017.
28. ياسر ساير الحربي، طلق عوض الله السواط، اثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الاكاديمي، مجلة العربية للنشر العلمي، جامعة الأردن، العدد 43، 2022.
29. أثر التحول الرقمي على عدم تماثل المعلومات :دليل من الشركات المدرجة في سوق الأوراق المالية السعودية، مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية، جامعة سوهاج، المجلد 5، العدد 2، 2021
30. قويدر الطيب محمد دراسة عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر، 2021
31. فارس بن ايدي، مصطفى ايدير، محمد زرقون، عصرنة الإدارة الضريبية وأثرها على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر ، 2022
- ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:
32. Lovelock et al, Marketing des services ,6me édition pearson Education paris 2008
33. Richard M. Bird and Eric M. Zolt technology and Taxation in Developing Countries: From Hand to Mouse 2008
34. Reuven S. Avi-Yonah, Kimberly A. Clausing, and Michael C. Durst "Allocating Business Profits for Tax Purposes: A Proposal to Adopt a Formulary Profit Split "2009
35. Abdul Rahman Tax compliance in Indonesia the role of public officials as taxpayers 2017
36. Michael Keen and Joel Slemrod "Optimal Tax Administration" 2017
37. . Anthony Maouren Lukman Determinant of tax compliance in kpppratma makassarwtra

الملاحق



جامعة ابن خلدون - تيارت -
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



استبيان حول موضوع

تخصص: إدارة مالية

:

دور عصرنة الإدارة الضريبية في تحسين جودة الخدمات المقدمة
للمتعاملين الاقتصاديين في الجزائر " بوابة جبايتك نموذجا "

الأخ الكريم، الأخت الكريمة... السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

في إطار إعداد دراسة ميدانية للحصول على شهادة الماستر تخصص إدارة مالية بعنوان: دور عصرنة الإدارة الضريبية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين في الجزائر " بوابة جبايتك نموذجا " نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يمثل أحد الجوانب المهمة للبحث، والذي يهدف إلى دراسة وتحليل آراء الموظفين على مستوى الإدارة وحول ما تقدمه بوابة جبايتك من خدمات مالية رقمية يمكن لها المساهمة في تعزيز ودعم التوجه نحو تحسين الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين. تلعب بوابة جبايتك دورا حاسما في تحسين الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين لجميع شرائح المجتمع. تقدم هذه الخدمات الفرصة للأفراد والشركات للمشاركة بسهولة في النظام الجبائي، سواء كان ذلك من خلال التقرب من الإدارة أو إجراء المعاملات عبر الإنترنت، وهو ما يعزز عصرنة النظام الجبائي ويعزز الاقتصاد بشكل عام، وهي بذلك توسع نطاق الوصول إلى الخدمات الجبائية.

ونحيطكم علما أن جميع المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستكون سرية، ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي، كما أن تعاونكم معنا يساهم في إثراء هذا البحث، لذلك نرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة مع العلم بأن صحة نتائجها تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم .

إعداد:

■ بن هي بختة

■ بن يمينة روبية

الموسم الجامعي: 2024/2023

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

1. الدرجة العلمية:

دكتوراه ماجستير ماستر ليسانس
مؤهلات أخرى أذكرها

2. التخصص العلمي:

تسويق إدارة أعمال مالية محاسبة
مؤهلات أخرى، أذكرها

3. المركز الوظيفي:

4. الخبرة المهنية:

من 15-11 سنة من 10-05 سنوات أقل من 05 سنوات
أكثر من 15 سنة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة
المحور الأول: تساهم بوابة جبايتك في تعزيز فهم المتعاملين الاقتصاديين للالتزامات الضريبية وزيادة مستوى الامتثال الضريبي					
					توجد سهولة تامة في الوصول إلى المعلومات المطلوبة عبر بوابة جبايتك
					إن المعلومات المقدمة على بوابة جبايتك كافية لفهم التزاماتك الضريبية
					جودة المعلومات المقدمة من بوابة جبايتك ممتازة
					تساعد بشكل كبير بوابة جبايتك في زيادة مستوى الامتثال الضريبي للمتعاملين
					يستعمل المستخدمون بوابة جبايتك لتقديم الإقرارات الضريبية
					إن استخدام بوابة جبايتك يوفر الوقت والجهد في إدارة الالتزامات الضريبية للمستخدمين
					لا توجد أي صعوبات يواجهها المستخدمون أثناء استخدامهم بوابة جبايتك

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة
المحور الثاني • تعزز بوابة جبايتك الشفافية وتبادل المعلومات مما يساهم في بناء الثقة بين الحكومة والمتعاملين الاقتصاديين.					
					شفافية بوابة جبايتك تساهم في بناء الثقة بين الحكومة والمتعاملين الاقتصاديين
					يمكن للشفافية في بوابة جبايتك أن تسهم في تحفيز المتعاملين الاقتصاديين على الامتثال الضريبي
					وضوح سياسات وإجراءات بوابة جبايتك يمكن أن يساهم في تحسين العلاقة بين الحكومة والمتعاملين الاقتصاديين.
					يمكن لتبادل المعلومات بشكل مفتوح وشفاف عبر بوابة جبايتك أن يؤثر على قرارات الاستثمار للمتعاملين الاقتصاديين
					أن وجود آليات فعالة للرد على استفسارات واحتياجات المتعاملين الاقتصاديين يمكن أن يساعد في بناء الثقة بينهم

المخلص

					وبين بوابة جبايتك
					تأثير توفير التقارير والبيانات المالية والضريبية بشكل شفاف ومنتظم على مستوى الامتثال الضريبي للمتعاملين الاقتصاديين
					تساهم بوابة جبايتك في توفير بيئة ضريبية أكثر شفافية مقارنة بالأنظمة السابقة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة
المحور الثالث: يمكن لبوابة جبايتك تحسين تجربة المستخدم للمتعاملين الاقتصاديين من خلال توفير خدمات ضريبية أكثر فعالية وسهولة الوصول إليها					
					الوصول إلى الخدمات الضريبية عبر بوابة جبايتك يمتاز بالسهولة
					اشعر برضى عن سرعة الاستجابة لاستفساراتك الضريبية عبر بوابة جبايتك
					المعلومات المتوفرة على بوابة جبايتك كاملة ومفصلة بما يكفي لتلبية احتياجاتك الضريبية
					تساعد بوابة جبايتك في تسريع عملية تقديم الإقرارات الضريبية
					لفعالية الأدوات المساعدة (مثل حاسبات الضرائب، الأدلة، الأسئلة الشائعة) المتوفرة على بوابة جبايتك
					الدعم الفني المقدم عبر بوابة جبايتك يلي توقعات المستخدمين بشكل كبير
					دائمًا يتم تحديث المعلومات والإجراءات الضريبية على بوابة جبايتك

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة
المحور الرابع: تساعد بوابة جبايتك على تخلق بيئة أعمال مواتية من خلال تحسين إدارة الضرائب وتقليل البيروقراطية، مما يشجع على الاستثمار والنمو الاقتصادي					
					ساهمت بوابة جبايتك في تسهيل إدارة الضرائب للنشاطات التجارية للمستخدمين
					بوابة جبايتك فعالة جدا في تقليل البيروقراطية المرتبطة بالضرائب
					ساهمت بوابة جبايتك في تحسين البيئة العامة للأعمال في ولاية تيارت

المخلص

					تمكنت بوابة جبايتك من تعزيز النمو الاقتصادي لولاية تيارت
					توفر بوابة جبايتك المعلومات الضرورية لفهم أفضل للقوانين الضريبية وكيف تؤثر على عمل المستخدمين
					ان تحسينات بوابة جبايتك قد أدت إلى زيادة التنافسية للشركات المحلية في السوق

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور عصرنة الإدارة الضريبية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين الاقتصاديين في مركز الضرائب بولاية تيارت حيث تضمنت الدراسة جميع موظفي المركز، والبالغ عددهم 41 موظفا وموظفة كعينة بحثية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لتحقيق نتائج دقيقة وشاملة حيث تم جمع البيانات من خلال إستبانة معدة بعناية تم تحليله مدخلاتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS V ::) لاستكشاف آراء الموظفين وتجاربهم وتقييم لكفاءة البوابة الإلكترونية "جبايتك" في تحسين جودة الخدمات الضريبية، وأسهم هذا التحليل المنهجي في اختبار الفرضيات المطروحة والتأكد من مدى صحتها، مما يتيح فهما أعمق لكيفية تعزيز الأداء الضريبي وتقديم توصيات مبنية على أسس علمية دقيقة.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج مهمة، منها أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارة الضريبية أدى إلى تعزيز كفاءة العمليات وتقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات الضريبية بشكل ملحوظ. كما وفرت بوابة "جبايتك" وسيلة تواصل فعالة بين الإدارة الضريبية والمتعاملين الاقتصاديين، مما سهل تبادل المعلومات والإرشادات وأدى إلى تحسين الفهم والامتثال للمتطلبات الضريبية. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت الدراسة أن تحسين بوابة "جبايتك" من حيث سهولة الوصول والاستخدام له دور محوري في تحسين تجربة المستخدمين وزيادة معدلات الامتثال الضريبي. وأكدت الدراسة أيضاً على أهمية تقديم خدمات إضافية عبر البوابة وتكاملها مع أنظمة المؤسسات الحكومية الأخرى لضمان سلاسة تبادل البيانات وتعزيز فعالية الإدارة الضريبية بشكل شامل. تُعد هذه النتائج ذات أهمية جوهرية ليس فقط لتطوير الإدارة الضريبية الحالية، بل أيضاً كمرجع أساسي للدراسات المستقبلية التي تهدف إلى استكشاف وتطوير استراتيجيات جديدة لتحسين الأداء الضريبي وتعزيز رضا المتعاملين الاقتصاديين.

كما أوصت الدراسة بتعميم استخدام التكنولوجيا في جميع جوانب الإدارة الضريبية، وتقديم مجموعة واسعة من الخدمات الإضافية عبر البوابة، والربط بين بوابة "جبايتك" وأنظمة المؤسسات الحكومية الأخرى لضمان تكامل البيانات وسهولة تبادل المعلومات. وكذلك تعزيز عصرنة الإدارة الضريبية في الجزائر من خلال تطوير البنية التحتية وتوجيه الموظفين لتحسين خدمة العملاء.

الكلمات المفتاحية : عصرنة الإدارة الضريبية , جودة الخدمات , بوابة جبايتك

Abstract:

This study aimed to highlight the role of modernizing tax administration in improving the quality of services provided to economic operators at the Tax Center in Tiaret Province. The study included all employees of the center, totaling 41 male and female employees as a research sample. The study adopted a descriptive methodology to achieve accurate and comprehensive results. Data was collected through a carefully prepared questionnaire and analyzed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS V :::) to explore employees' opinions, experiences, and evaluate the efficiency of the "Jibaytek" electronic portal in improving tax service quality. This methodological analysis contributed to testing the hypotheses and ensuring their accuracy, enabling a deeper understanding of enhancing tax performance and providing recommendations based on precise scientific foundations.

The study yielded several important findings, including that the use of information technology in tax administration enhanced operational efficiency and significantly reduced the time required to complete tax transactions. Furthermore, the "Jibaytek" portal provided an effective communication channel between tax authorities and economic operators, facilitating information exchange and guidance and leading to improved understanding and compliance with tax requirements. Additionally, the study showed that improving the accessibility and usability of the "Jibaytek" portal played a pivotal role in enhancing user experience and increasing tax compliance rates. The study also emphasized the importance of providing additional services through the portal and integrating it with other government systems to ensure smooth data exchange and enhance tax administration effectiveness comprehensively. These results are of fundamental importance not only for the development of current tax administration but also as a fundamental reference for future studies aimed at exploring and developing new strategies to improve tax performance and enhance economic operators' satisfaction.

The study also recommended the widespread use of technology in all aspects of tax administration, offering a wide range of additional services through the portal, and linking the "Jibaytek" portal with other government systems to ensure data integration and ease of information exchange. It also advocated for enhancing tax administration modernization in Algeria through infrastructure development and guiding employees to improve customer service.