

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت.

شعبة: محاسبة وجباية.



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم

تخصص: محاسبة وجباية

التسخير.

قسم: العلوم المالية والمحاسبة.

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطالبتين:

- طاهري مريم آية
- بن حليمة زليخة

تحت عنوان:

عصرنة الإدارة الجبائية ودورها في تحسين الخدمات الجبائية

المقدمة للمكافى بالضريبة

دراسة حالة بمركز الضرائب لولاية تيارت _

نوقشت علينا أمام اللجنة المكونة من:

- د. معاشي مليكة (أستاذ محاضر بـجامعة ابن خلدون تيارت) رئيسا.
- د. بوراس بودالية (أستاذ محاضر بـجامعة ابن خلدون تيارت) مشرفا ومقررا.
- د. شريف محمد (أستاذ محاضر أـجامعة ابن خلدون تيارت) ممتحنا.

السنة الجامعية: 2024 / 2025

مُدْكَرَاتٌ

الحمد لله ذي الفضل والمنة على توفيقه وتسويقه لنا بلوغ ما نحن عليه وما نأمل في الوصول إليه إنه هو ولي ذلك القادر عليه. امتنانا لقوله تعالى بعد بسم الله الرحمن الرحيم:

﴿رَبِّ أَوْزِعِنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلِنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾

[19] النمل

الشكر موصول لكل من ساهم في إنجاز هذا العمل العلمي المتواضع ونخص بالذكر: أستاذنا الأفاضل رواد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة ابن خلدون الذين رافقونا طوال فترة تكويننا، راجين لهم من المولى دوام الصحة والعافية والمزيد من التقدم والتألق والنجاح وبالأخص الأستاذة "بوراس بودالية" التي أشرفت على توجيهنا ولم تذر جهدا في تقديم الدعم لنا منذ بداية مسار هذا البحث إلى غاية إتمامه، فلها منا وافر الاحترام والتقدير. نغتنم الفرصة لتقديم الشكر الجليل إلى كل الطاقم العامل في مركز الضرائب لتعاونهم معنا وخاصة رؤساء المصالح وعلى رأسهم السيد "جرادي بن عيسى" لإبدائه اهتماما بموضوع دراستنا بارك الله فيهم وجزاهم خيرا.

كما نتوجه بأخلص شكر لعائلاتنا الذين ساندونا وشجعونا للمواصلة وصبروا معنا فبارك الله لنا في أعمارهم.

والشكر موصول أيضا إلى لجنة المناقشة الذين تكروا بمنحنا جزءا من وقتهم لقراءة هذه المذكورة وقبولهم مناقشتها.

وفي الختام نحمد الله العظيم ونستعينه ونعود به من شرور أنفسنا ومن سيئات أعمالنا ونسأله أن يتقبل منا هذا العمل خالصا لوجهه الكريم.

إمداد

بداية أَحْمَدُ اللَّهَ تَبَارَكَ وَتَعَالَى عَلَى تَوْفِيقِهِ لِي حَتَّى أَكَلَ مَسِيرَتِي
الدَّرَاسِيَّةَ بِمَذْكُورِي هَذِهِ.

هِيَ ذِي ثُمَرَةِ جَهْدٍ بِفَضْلِهِ تَعَالَى أَجْنِيَاهَا الْيَوْمَ لِأَهْدِيهَا إِلَى:

مِنْهُمْ سَبْبُ وِجُودِي وَمَدْرَسَتِي الْأُولَى فِي الْحَيَاةِ، وَالَّذِي الْكَرِيمُينَ
حَفَظُهُمَا اللَّهُ وَرَعَاهُمَا.

مِنْ كَانُوا سَنْدِيَ وَسِيَاضْلُونَ، إِخْوَتِي وَأَخْتِي فَهُمْ عَزِيزُ وَمَفْخُرَتِي
وَمَصْدِرُ أَمْلِي وَتَقَاؤِي.

كُلُّ مَنْ كَانَ لَهُمْ الأَثْرُ الْجَمِيلُ فِي الْقَلْبِ فَيُدْفَعُنِي لِلْمَضِي قَدْمًا نَحْوِ
تَحْقِيقِ طَمْوَحَاتِي، سَوَاءَ كَانَ ذَلِكَ بِكَلْمَةٍ طَيِّبَةٍ أَوْ بِدُعْوَةٍ فِي ظَهَرِ
الْغَيْبِ صَادِقَةً.

مِنْ حَمَلُوا أَقْدَسَ رِسَالَةَ فِي الْكَوْنِ أَسَانِذُتِي الَّذِينَ قَدَّمُوا لِيَ الكَثِيرَ
خَلَالِ كُلِّ أَطْوَارِي التَّعْلِيمِيَّةِ.

كُلُّ طَالِبٍ شَقَّ طَرِيقَهُ وَسَخَرَ جَهْدَهُ لِكَسْبِ الْعِلْمِ.

إِلَيْكُمْ جَمِيعًا أَهْدِيَ هَذَا الْعَمَلُ الْعَلَمِيُّ الْمُتَوَاضِعُ.

مربيه

إِهْمَاءٌ

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وب توفيقه ينال العلم و تدرك الغايات.

إلى روحى والدى الطاهرتين أسأل الله أن يجعل هذا العمل صدقة
جارية عنكم و دعوة وفاء لا تقطع.

إلى زوجي رفيق دربي وابنتي الغالية هبة الرحمن وبهجة القلب
"ليديا".

إلى إخوتي وأخواتي شكرًا لوقوفكم إلى جنبي بكل حب.

إلى صديقاتي الصادقات من ساندتي بدعوة او كلمة أو لحظة
مشاركة أسائل الله أن يديم الود بيننا.

إلى كل من آمن بي أهديكم هذا العمل فهو ثمرة حكم و دعمكم.

رَبِّيْخَةٌ

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وتقدير
	إهداء
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
	قائمة الاختصارات والرموز
أ_ه	مقدمة عامة
الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرنة.	
1	تمهيد.
2	المبحث الأول: عصرنة الإدارة الجبائية الجزائرية.
2	المطلب الأول: الإصلاحات الجبائية وداعي العصرنة.
12	المطلب الثاني: عصرنة الإدارة الجبائية في ظل مفهوم الإدارة الالكترونية.
18	المبحث الثاني: الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة.
18	المطلب الأول: التعريف بالخدمات الجبائية.
22	المطلب الثاني: جودة الخدمات الجبائية الرقمية وإجراءات تحسينها.
29	خلاصة.
الفصل الثاني: دور برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت.	
30	تمهيد.
31	المبحث الأول: نظرة عامة حول مركز الضرائب ومصلحة الاستقبال والإعلام.
31	المطلب الأول: مركز الضرائب لولاية تيارت.
38	المطلب الثاني: مصلحة الاستقبال والإعلام والتوجيه.
39	المبحث الثاني: تقييم جودة الخدمات الجبائية المقدمة في إطار العصرنة من طرف مركز الضرائب لولاية تيارت والعوائق المعرضة.
39	المطلب الأول: مدى مساعدة برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف من طرف مركز الضرائب.

قائمة المحتويات

50	المطلب الثاني: التحديات التي يواجهها مركز الضرائب إيزاء تفعيل برنامج العصرنة.
52	خلاصة.
53	خاتمة عامة.
55	قائمة المصادر والمراجع.
59	الملحق.
63	الملخص.

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
(1-1)	التعديلات التي طرأت على معدلات الضريبة على أرباح الشركات (1992-2024).	5
(1-2)	الجدول التصاعدي بالشرايخ بالنسبة لقانون المالية لسنة 1992.	6
(1-3)	الجدول التصاعدي بالشرايخ بالنسبة لقانون المالية لسنة 2025.	6
(1-4)	التعديلات التي طرأت على معدلات الرسم على القيمة المضافة (1992-2024).	7
(1-5)	التعديلات التي طرأت على معدلات الرسم على النشاط المهني (1996-2025).	8
(1-6)	التعديلات التي طرأت على أسقف رقم الأعمال السنوي الخاضع للضريبة الجзافية الوحيدة (2007-2024).	9
(1-7)	عدد الوثائق المكونة لملفات الجبائية قبل وبعد عصرنة الإدارة الجبائية.	16
(2-1)	عدد الملفات المسيرة من طرف مركز الضرائب لولاية تيارت حسب المصالح الفرعية للتسيير (2016-2025).	41
(2-2)	تطور عدد المستفيدن من خدمات التصريح والترقيم الجبائيين عن بعد لدى مركز الضرائب تيارت (2018-2025).	45

قائمة الاشكال

قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
15	الهيكل التنظيمي للمصالح الخارجية للمديرية العامة للضرائب.	(1-1)
25	مراحل القيام بالتصريحيات الجبائية الكترونيا.	(1-2)
36	الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب لولاية تيارت.	(2-1)
42	عدد الملفات المسيرة من طرف مركز الضرائب لولاية تيارت حسب المصالح من 2016 الى 2025 (دائرة نسبية).	(2-2)
45	تطور عدد المستفيدن من خدمات التصريح والترقيم الجبائيين عن بعد لدى مركز الضرائب لولاية تيارت من 2018 الى 2025 (منحنى بياني).	(2-3)

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
59	بنية النظام الضريبي الجزائري قبل إصلاحات 1992.	(01)
60	الاواعية الضريبية للضريبة على الدخل الإجمالي والمعدلات المطابقة لها وفق قانون المالية لسنة 2025.	(02)
61	خدمة الترقيم الجبائي عن بعد.	(03)
62	مختلف المنصات الجبائية الالكترونية المتاحة.	(04)

قائمة الرموز والاختصارات

قائمة الرموز والاختصارات

الاختصار	المعنى باللغة الأجنبية	المعنى باللغة العربية
BIC	Les bénéfices industriels et commerciaux .	الأرباح الصناعية والتجارية.
CDI	Le centre des impôts .	مركز الضرائب.
CPI	Le centre de proximité des impôts.	المركز الجواري للضرائب.
DGE	Direction des grandes entreprise.	مديرية كبريات المؤسسات.
DGI	Direction générale des impôts.	المديرية العامة للضرائب.
IBS	Impôt sur les bénéfices des sociétés.	الضريبة على أرباح الشركات.
IFU	Impôt forfaitaire unique.	الضريبة الجزافية الوحيدة.
IRG	Impôt sur le revenu global.	الضريبة على الدخل الإجمالي.
NIF	Le numéro d'identification fiscal.	رقم التعريف الجبائي.
SAP	System application and products.	تطبيقات الأنظمة والمنتجات في معالجة البيانات (مصطلح إنجليزي).
SGF	System de gestion fiscal.	نظام التسيير الجبائي.
TAIC	Taxe sur les activités industrielle et commerciale.	الرسم على النشاط الصناعي والتجاري.
TANC	Taxe sur les activités non commerciale.	الرسم على الأنشطة غير التجارية.
TAP	Taxe sur l'activité professionnel.	الرسم على النشاط المهني.
TUGP	Taxe unique globale sur la production.	الرسم الوحدوي الإجمالي على الإنتاج.
TUGPS	Taxe unique globale sur la prestation de services.	الرسم الوحدوي الإجمالي على تأدية الخدمات.
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée.	الرسم على القيمة المضافة.

محمد

إن تكيف المنظومة الجبائية مع المتطلبات الاقتصادية والتحديات الاجتماعية يقتضي إصلاحا عميقا يمس كل الجوانب التشريعية والهيكلية لها باعتبارها مركزا حيويا لتمويل الميزانية العامة للدولة، خصوصا وأن الاقتصاد العالمي اليوم بات يشهد تحولات عديدة تفرضها الصدمات والتطورات الدولية ما يؤدي إلى ضرورة بناء نظام جبائي يواكب الرؤية الاقتصادية الجديدة القائمة على الاقتصاد الرقمي لضمان فعالية الوظيفية الضريبية.

ولعل أهم ما تعول عليه المديرية العامة للضرائب لتجسيد هذا الإصلاح هو عصرنة الهياكل الجبائية وجعلها تتماشى والتحول الرقمي لكافة القطاعات الحكومية. فبرنامج العصرنة هذا يهدف إلى زيادة كفاءة الأداء الضريبي من خلال تسخير الملفات الجبائية حسب أهميتها ضمن هيئات جبائية مختصة وبالتالي تحصيل أكبر قدر ممكن من الإيرادات والمساهمة في ضخ الأموال إلى الخزينة بهدف تخفيط الأعباء هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى يعمل هذا البرنامج على توطيد العلاقة مع المكلفين والمتعاملين الاقتصاديين وتوسيع نطاق الحقوق والضمادات الممنوحة لهم باعتبارهم شركاء فاعلين في الاقتصاد الوطني.

يتطلب برنامج عصرنة الإدارة الجبائية الاستغناء عن كل ما هو قديم والاعتماد على التكنولوجيات الحديثة والوسائل الالكترونية في مجال الاعلام والاتصال بغية تقريب المكلف منها وضمان تقديم أحسن خدمة وإشعاره بدوره الهام في المعادلة الجبائية وبالتالي تمية الإحساس الجبائي لديه وجعله يدفع الضريبة وهو راض بـلا من القيام بالمارسات الجبائية غير اللائقة.

إشكالية الدراسة

من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من الإصلاح الضريبي أصدرت المديرية العامة للضرائب سنة 2012 تعليمة متعلقة بمرجع نوعية الخدمة في شكل توجيهات إلى كافة مصالحها كإجراء مراافق لبرنامج العصرنة، تهدف إلى جعل المكلف بالضريبة في صلب اهتماماتها من خلال تحسين جودة خدماتها قصد ترقية وتنمية علاقتها مع المكلفين بالضريبة.

انطلاقا مما سبق تمحور إشكالية دراستنا في: فيما يتمثل دور عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة؟

وللإحاطة بكامل جوانب هذه الإشكالية ارتأينا طرح الأسئلة الفرعية الآتية:

- ماهي أهم الإصلاحات الجبائية التي أدت إلى عصرنة الإدارة الجبائية؟
- فيما تمثل الخدمات الجبائية التي يتعمّن تقديمها للمكلف بالضريبة؟
- هل ساهمت عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة؟

فرضيات الدراسة

- تعتبر القرارات التي جاءت بها قوانين المالية مطلع التسعينات منعجا حاسما في مسار النظام الجبائي الجزائري؛
- تقوم الإدارة الجبائية بإعلام المكلف بواجباته الضريبية كما تراعي مقدرته التكليفية وأوضاعه المالية والاجتماعية؛
- يتلقى المكلف بالضريبة خدمات ترقى نوعا ما لطبيعته مادامت الإدارة الجبائية توفر عليه عناء التقليل في القيام بإجراءات التصريحية.

أهمية الدراسة

يحظى هذا الموضوع باهتمام بالغ في الآونة الأخيرة خاصة وأن هناك رغبة سياسية في تعميم برنامج العصرنة على كافة القطاعات الحكومية. كما أن الحرص على تقديم خدمات جبائية ذات جودة للمكلف يشجعه على التعاون مع الإدارة الضريبية والمساهمة في تمويل الخزينة العامة وبالتالي تنمية الاقتصاد الوطني.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أسباب ومظاهر عصرنة النظام الجبائي ودورها في تحسين أداء الإدارة الجبائية لتقديم خدمة ذات نوعية للمكلف بالضريبة.

أسباب اختيار الموضوع

تراوحت هذه الأسباب ما بين موضوعية وذاتية وأخرى عملية.

فمن الأسباب الموضوعية طرح هذا الموضوع ضمن نطاق واسع على الساحة الوطنية والدولية لأهميته في تسريع عجلة التنمية وذلك باشراك جميع الفاعلين وحتى المواطنين ومسايرة التطورات الحاصلة في شتى المجالات.

ومن الأسباب الذاتية الرغبة في زيادة الرصيد المعرفي حوله خاصة وأنه لدينا نظرة ومعلومات سابقة عنه بحكم تخصصنا.

أما الأسباب العملية فتحصل اختيار مركز الضرائب باعتباره مصلحة جبائية مستحدثة تستجيب لمتطلبات مشروع العصرنة وتسعى لتقديم خدمات جبائية ذات جودة.

حدود الدراسة

انحصرت الدراسة النظرية للموضوع ضمن إطار الإصلاح الجبائي للجزائر وعصرنة نظامه منذ بداية الاستقلال أي 1962 إلى يومنا هذا 2025. أما الدراسة الميدانية فكانت ضمن:

- إطار زمني: من 15 فيفري إلى 15 افريل 2025؛
- إطار مكاني: مركز الضرائب لولاية تيارت؛
- إطار موضوعي: التركيز على دور برنامج العصرنة في تمكين مركز الضرائب من تقديم خدمات جبائية ذات نوعية للمكلف.

منهج الدراسة

للتمكن من توضيح كل جانب من جوانب الدراسة والاجابة على الإشكالية المطروحة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأنسب في مثل هاته الدراسات الاقتصادية والاجتماعية كما استعين به أيضا في الجانب التطبيقي للبحث من خلال دراسة حالة تم القيام بها على مستوى مركز الضرائب لولاية تيارت لإسقاط ما تم التوصل إليه من خلال الابدبيات النظرية على الواقع العملي للإدارة الجبائية.

مجتمع البحث:

للوقوف عند أهم مظاهر العصرنة التي تبناها مركز الضرائب لولاية تيارت والتعرف على الدور الذي تلعبه في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمكلف وكذا اهم التحديات التي تواجهه لمواصلة تطبيق التقنيات الحديثة في العمل الإداري، قمنا باستجواب بعض رؤساء مصالح المركز أين تحصلنا على المعطيات اللازمة من تفاصيل واحصائيات ساعدتنا على استكمال الجزء التطبيقي للدراسة.

دراسات سابقة

- نوي نجا، "دور مركز الضرائب في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمكلفين" دراسة حالة مركز الضرائب لولاية البويرة كنموذج، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، جامعة بومرداس، المجلد (04)، العدد (01)، 2021.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مختلف هيئات الإدارة الجبائية المستحدثة في إطار العصرنة ولقاء الضوء على الدور الذي تؤديه المراكز الضريبية في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلفين مع تقديم دراسة ميدانية في مركز الضرائب لولاية البويرة. وقد خلصت ذات الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي:

- ✓ أن أهم أهداف برنامج العصرنة هو استخدام هيئات جبائية جديدة وتزويدها بمختلف تكنولوجيات المعلومات؛



مقدمة

- ✓ المراكز الضريبية تعتبر نقلة نوعية في تقرير الإدارة الجبائية من المكلف؛
- ✓ استحداث مصالح الاستقبال على مستوى الهياكل الجبائية المستحدثة ساهم في تسهيل المعاملات الإدارية للمكلفين.

- محي الدين محمود عمر وبوزيان فيصل، "عصرنة الإدارة الجبائية كآلية لتعزيز الثقة وتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة"، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة تسمسيلت، المجلد (21)، العدد (01)، 2021.

هدفت الدراسة إلى إبراز أهم الهياكل الجبائية الجديدة التي تم استحداثها في إطار برنامج العصرنة والوقوف على الدور الذي تلعبه هذه الهياكل في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة وتطوير العلاقة الضريبية بين الطرفين. وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج المتمثلة في:

- ✓ أن الإدارة الجبائية لن تقوم بدورها على أحسن وجه دون المشاركة الإيجابية للمكلفين بالضريبة؛
 - ✓ ان تحديث الإدارة الجبائية يعد أمرا ضروريا يجب تطبيقه سواء من الناحية الهيكلية أو التشريعية؛
 - ✓ الهياكل الجبائية المستحدثة أظهرت تحسنا في نوعية الخدمة المقدمة مقارنة بما كانت عليه سابقا.
- ركي أحسن وعماري سمير، "واقع وآفاق عصرنة الإدارة الضريبية في الجزائر"، مجلة أرصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد (03)، العدد (01)، 2020.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد وتحليل برنامج عصرنة الضرائب في أبرز المجالات ك مجال العمليات والتحصيل الضريبي، ومجال الإعلام والاتصال الضريبي. وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج ذكر منها:

- ✓ لا يزال استخدام البريد الإلكتروني نسبته من مجموع استقبال مستخدمي الإدارة الجبائية منخفضة مقارنة باستخدام الهاتف والمراسلات الكتابية؛
- ✓ لا زالت الجباية العادلة رغم زيادة نسبتها مؤخرا غير قادرة على توفير المصادر المالية المطلوبة لصالح الميزانية نتيجة لأسباب عديدة؛
- ✓ رغم هذا التحول الذي افرز جملة من التغييرات على مفهوم الخدمات المقدمة من طرف الدولة، إلا أن استخدام الإدارة الإلكترونية لا يزال في بدايته يعني العديد من الصعوبات التي ترجع إلى قلة اليد الماهرة على استخدام هذه التكنولوجيا وعدم تسريع هذه العملية على مستوى التراب الوطني.

مساهمة البحث

رغم الاستعانة بهذه الدراسات في إثراء الجانب النظري، إلا أن هذا البحث سعى إلى تقديم إضافة وهي التطرق إلى أهم الإصلاحات التي شهدتها النظام الجبائي هيكليا وتشريعيا منذ استرجاع السيادة الوطنية إلى غاية الثورة الرقمية التي تشهدتها كل القطاعات، إذ أن برامج العصرنة لم تكن وليدة الصدفة بل جاءت بفعل تعثرات

مقدمة

وصدمات مر بها الاقتصاد الوطني الذي لم يكن يتناسب مع التطورات الإقليمية والعالمية، والتي أدت بالسلطات العمومية إلى تبني إصلاحات جبائية متواجدة في صميم الإصلاح الاقتصادي للبلاد. كما أن هذه المشاريع تواجه العديد من الصعوبات التي تعرقل تجسيد الأهداف المتغيرة منها.

صعوبات الدراسة

وكان أهمها صعوبة الإمام بجميع النواحي المتعلقة بالموضوع خاصة وأن التشريع الجبائي الجزائري يشهد تعديلاً مستمراً فيما يتعلق بالمعدلات الضريبية والحدود الدنيا لأرقام الأعمال والمدخل الخاضعة للضريبة وكذا الهياكل التنظيمية للمصالح الخارجية للمديرية العامة للضرائب.

هيكل الدراسة

بهدف معالجة الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات المقترحة تم تقسيم البحث إلى فصلين حيث يتمثل الفصل الأول في الجانب النظري الذي يضم المفاهيم الأساسية للموضوع ويكون من مباحثين: المبحث الأول تناول الإصلاحات التي شهدتها النظام الجبائي والأسباب التي أدت إلى عصرنة الإدارة الجبائية وكذا متطلبات تجسيد الإدارة الالكترونية الجبائية. والمبحث الثاني يشير إلى أهم الخدمات الجبائية ودور العصرنة في تجديدها وتحسينها.

أما الفصل الثاني تمثل في الجانب التطبيقي والذي تم إجراؤه بمركز الضرائب لولاية تيارت والذي ينقسم بدوره إلى مباحثين، حيث يقيم المبحث الأول جودة الخدمات الجبائية المقدمة من طرف مركز في إطار العصرنة. أما المبحث الثاني فيبيّن أهم التحديات التي تواجهه تطبيقه لبرنامج العصرنة.

الفصل الأول:

الإطار العام للادارة المبائية

المُسْبِعَةُ وَالْخَدْمَاتُ الْمُقْدَّمةُ

المُكَلِّفُ بِالضَّرْبَيْةِ نَحْنُ طَلَالُ الْعَصْرَةِ

تمهيد

باشرت المديرية العامة للضرائب بصفتها العصب المحرك لميزانية الدولة في تطبيق برنامج عصرنة واسع النطاق يهدف إلى إعادة هيكلة مصالحها، تبسيط إجراءاتها الإدارية، وكذا تحسين نوعية الخدمة الممنوحة للمكلفين بالضريبة لاسيما الرقمية منها وهذا في إطار الإصلاحات المعتمدة من طرف وزارة المالية الرامية إلى تحسين الفعالية والكفاءة وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

لذا ارتأينا أن نفصل أكثر حول ذلك من خلال هذا الفصل الذي يضم مباحثين. يتمثل المبحث الأول في برنامج عصرنة الإدارة الجبائية الجزائرية، أين سننعرف على هذا البرنامج وأهم الإصلاحات والتعديلات التي عرفها النظام الجبائي، بالإضافة إلى متطلبات تفعيل الإدارة الالكترونية الجبائية. أما المبحث الثاني فخصصناه للتعریف بالخدمات الجبائية المقدمة للمكلف في ظل العصرنة، حيث سنقف عند أهم الخدمات الجبائية الإلكترونية والإجراءات المتّبعة لتحسين نوعيتها.

المبحث الأول: عصرنة الإدارة الجبائية الجزائرية

يعتبر مشروع عصرنة الإدارة الجبائية وليد الإصلاحات التي شهدتها النظام الجبائي الجزائري آنذاك والذي لم يكن يتناسب مع الأوضاع الاقتصادية محلية وتداعيات الثورة العلمية دوليا، لذا تم إحداث جملة من التعديلات التشريعية والهيكلية لتحقيق هذا المشروع بالاعتماد على ما يسمى بالإدارة الالكترونية، وهذا ما سنقدمه من خلال المطلب الأول المتمثل في الإصلاحات الجبائية ودوعي العصرنة. والمطلب الثاني المتمثل في مضمون عصرنة الإدارة الجبائية في ظل مفهوم الإدارة الالكترونية.

المطلب الأول: الإصلاحات الجبائية ودوعي العصرنة

يبين هذا المطلب الإصلاحات الجبائية، ودوعي عصرنة الإدارة الجبائية.

الفرع الأول: الإصلاحات الجبائية

أولا: تعريف الإصلاحات الجبائية

• التعريف الأول: يعرف الإصلاح الجبائي على أنه التغييرات التي طرأت على النظام الضريبي في الدولة لمواكبة التطورات الاقتصادية والاجتماعية أو لتحقيق خطط التنمية في مرحلة معينة من مراحل النمو، ويمكن أن يكون الإصلاح الضريبي شاملًا لكل الهيكل الضريبي بالدولة أو أن يكون هذا الإصلاح جزئيا لنوع معين من الضرائب أو لبعض أحكام الضريبة بعينها وهي عملية تتطلب دراسة متكاملة للنظام الضريبي السائد¹؛

• التعريف الثاني: الإصلاح الضريبي هو عملية تستهدف تحقيق الكفاءة والعدالة والاقتصاد وتشمل إصلاح التشريعات الضريبية والجهاز الضريبي وتهدف إلى التنسيق بين الأهداف الاقتصادية والكفاءة والعدالة والفعالية الإدارية².

نستنتج بأن: الإصلاحات الجبائية هي مجموعة الإجراءات التي تسعى من خلالها الدولة إلى إدخال تحسينات وتعديلات على مستوى نظمها الجبائي بغية تحقيق الأهداف ومواكبة التطورات الاقتصادية والاجتماعية.

¹-بوكرشاوي براهيم وأخرون، "دور الإصلاحات الضريبية في تحسين الأداء الضريبي في الجزائر"، مجلة القيمة المضافة للاقتصاديات الاعمال، العدد 2، 2022، ص 114.

²-شيخي حسين، عتيق لعلى، "سياسات إصلاح النظام الجبائي-دراسة حالة-الجزائر"، مجلة المنهل الاقتصادي، العدد 1، 2022، ص 666.

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرنة.

ثانياً: فترات الإصلاح الجبائي

- 1) **النظام الجبائي في الفترة (1962_1969):** خلال هذه الفترة لجأت الجزائر إلى مسيرة القوانين والتشريعات الضريبية الفرنسية، وسعت إلى البحث عن إيرادات مالية جديدة لإثراء الخزينة العمومية وكان ذلك بالرفع من التعريفة الجمركية والاعتماد على الضريبة المفروضة على الرواتب والأجور، كما قامت السلطات الجزائرية برفع الضريبة الوحيدة الإجمالية على الإنتاج TUGP والضريبة الوحيدة الإجمالية على الخدمات TUGPS مع الرفع في نسب الضرائب غير المباشرة على السلع الكمالية؛
- 2) **النظام الجبائي في فترة التخطيط (1970_1990):** أهم ما ميز هذه الفترة هو ظهور النظام الجبائي الجزائري ما بعد الاستقلال وذلك بدخول قوانين الجبائية الأولى حيز التنفيذ من خلال التوقيع على الأمر رقم 75-87 المؤرخ في 30/12/1975، والمتضمن المصادقة على القوانين الجبائية التالية:
 - قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة بمقتضى الأمر رقم 101-76 المؤرخ في 1976/12/09؛
 - قانون الرسوم على رقم الاعمال بمقتضى الأمر رقم 102-76 المؤرخ في 1976/12/09؛
 - قانون الطابع بمقتضى الأمر رقم 103-76 المؤرخ في 1976/12/09؛
 - قانون الضرائب غير المباشرة بمقتضى الأمر رقم 104-76 المؤرخ في 1976/12/09؛
 - قانون التسجيل بمقتضى الأمر رقم 105-76 المؤرخ في 1976¹/12/09¹.

وهنا عرف النظام الجبائي جملة من التعديلات خاصة بعد الأزمة التي شهدتها الاقتصاد الوطني أواخر الثمانينيات 1986 بسبب انهيار سعر البترول مما أدى إلى إصدار مجموعة من الضرائب وإلغاء أخرى (انظر الملحق رقم 01)، حيث تم الرفع النسبي لنسب الضرائب المطبقة خاصة الضريبة الوحيدة الإجمالية على الإنتاج وتعديل سلم الضرائب على الرواتب والأجور وإحياء الضريبة الفلاحية، كما سجل الرفع من معدل الضريبة على الأرباح الصناعية والتجارية من 50% إلى 55% سنة 1987 لتعويض النقص المسجل في الجباية البترولية²؛

- 3) **الإصلاحات الجبائية لسنة 1992:** هدفت هاته الإصلاحات إلى تخفيف العبء الضريبي على المكلف من خلال إلغاء تعدد الضرائب وجمع بعض الضرائب في ضريبة واحدة، حيث تضمن الإصلاح الضريبي الذي جاء به قانون المالية لسنة 1992 تأسيس ثلاثة أنواع من الضرائب الجديدة وهي:

¹- الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب، "توافذ على المالية العامة من الاستقلال حتى الثورة الرقمية"، اطلع عليه يوم 27/04/2025 على 14:26.

²- عابي وليد آخرون، "الإصلاحات الجبائية في الجزائر ودورها في تمويل الميزانية العامة للفترة 1993_2017"، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، العدد 2، 2019، ص 61.

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرنة.

الضريبة على أرباح الشركات IBS، والضريبة على الدخل الإجمالي IRG، والرسم على القيمة المضافة TVA¹؛

4) التعديلات الجبائية الخاصة بسنة 2007: تأسيس الضريبة الجزافية الوحيدة IFU تحل محل النظام الجزافي للضريبة؛

5) التعديلات الجبائية الخاصة بسنة 2008: تأسيس النظام الحقيقي المبسط خاص بالمهن غير التجارية. حيث تحدد الضريبة من الربح الحقيقي للأشخاص الطبيعيين الذين يقدر رقم أعمالهم بـ(8.000.000 دج) ولا يخضعون للضريبة الجزافية الوحيدة²؛

6) التعديلات الجبائية الخاصة بسنة 2017: تم إقرار حزمة من الرسوم الجديدة ورفع الرسم على القيمة المضافة من 7% إلى 9% بالنسبة للمعدل العادي ومن 7% إلى 19% بالنسبة للمعدل المخفض³؛

7) التعديلات الجبائية الخاصة بسنة 2024: تم إلغاء الرسم على النشاط المهني TAP من أجل تحفيض العبء الضريبي على المؤسسات ودعم الاستثمار وتحسين مناخ الاعمال⁴؛

ثالثاً: أبرز التعديلات لأهم الضرائب في الجزائر: باعتبار أن تخفيف العبء الضريبي على المكلف أهم خدمة يمكن أن يمنحها المشرع الجبائي يسعى هذا الأخير إلى إجراء تحسينات على النظام الضريبي. وفيما يلي التعديلات التي شهدتها أهم أنواع الضرائب من تاريخ تأسيسها إلى غاية 2025:

1_ التعديلات في الضريبة على أرباح الشركات IBS: جاءت الضريبة على أرباح الشركات لتعوض وتراجع نفائص الضريبة على الأرباح الصناعية والتجارية BIC السابقة وذلك من خلال أنها تطبق دون استثناء على الأشخاص المعنويين على عكس الضريبة على الأرباح الصناعية والتجارية التي تفرض على الأشخاص المعنويين في شكل معدل نسبي وعلى الأشخاص الطبيعيين في شكل معدل تصاعدي كما أنها تطبق دون التمييز بين المؤسسات الوطنية والأجنبية⁵.

¹-منصور شريفة، عدة أسماء، "النظام الضريبي في الجزائر في ظل الإصلاحات الجبائية"، مجلة الاقتصاد والتنمية، العدد 2، 2020، ص 53.

²-الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب، 14/03/2025، س: 22:45.

³-عابي وليد وآخرون، "الإصلاحات الجبائية في الجزائر ودورها في تمويل الموازنة العامة للفترة 1993_1997_2017"، مرجع سبق ذكره، ص 66.

⁴-المنشور رقم 09 المتعلق بإلغاء الرسم على النشاط المهني، وزارة المالية، م ع ض، قانون المالية 2024.

⁵-حميد بوزيدة، "التقنيات الجبائية مع تمارين محلولة"، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن عكnon الجزائر، 2007، ص 71.

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرنة.

جدول رقم (1_1): التعديلات التي طرأت على معدلات الضريبة على أرباح الشركات (1992_1992_2024)

السنوات	معدلات الضريبة على أرباح الشركات
1994_1992	معدل عادي بنسبة 42%.
1999_1995	معدل عادي بنسبة 38%， ومعدل مخفض بنسبة 05% على الأرباح المعاد استثمارها.
2006_2000	معدل عادي بنسبة 30%， ومعدل مخفض بنسبة 15% على الأرباح المعاد استثمارها.
2008_2007	معدل عادي بنسبة 25%， ومعدل مخفض بنسبة 12,5% على الأرباح المعاد استثمارها.
2015_2009	- 19% لأنشطة المنتجة للمواد والبناء والأشغال العمومية وكذا الأنشطة السياحية؛ - 25% لأنشطة التجارية والخدمات؛ - 25% لأنشطة التي يتجاوز رقم الاعمال المحقق فيها من التجارة والخدمات 50% من رقم الاعمال الإجمالي.
2024_2016	- 19% لأنشطة انتاج السلع؛ - 23% لأنشطة البناء والأشغال العمومية والري، وكذا الأنشطة السياحية والحمامات باستثناء وكالات الاسفار؛ - 26% لأنشطة الأخرى.

المصدر: كماش حسين، "الضرائب في الجزائر والرقابة عليها وفق القوانين الجبائية والنظام المحاسبي العالمي"، الطبعة الأولى، دار جودة للنشر والتوزيع، باتنة الجزائر ، 2024 ، ص 108 .

يمثل هذا الجدول مجموعة التعديلات التي أدخلت على معدلات الضريبة على أرباح الشركات منذ تأسيسها سنة 1992 إلى غاية 2024. حيث تميزت بوجود معدل مرتفع في البداية على جميع الأنشطة الممارسه من طرف الأشخاص المعنويين دون استثناء بنسبة 42%. بعدها تم تخصيص معدلين لهذه الضريبة معدل عادي بنسبة 38% ومعدل مخفض بنسبة 05% على الأرباح المعاد استثمارها، لتبدأ معدلات هاته الضريبة بالانخفاض تدريجياً وتستحدث ثلاثة معدلات حسب الأنشطة بداية من 2009 لتشهد تعديلاً سنة 2016 وهو المطبق حالياً.

2_ التعديلات في الضريبة على الدخل الإجمالي IRG: تأسست هذه الضريبة بموجب المادة 38 من قانون المالية لسنة 1992 لتضع حداً للعديد من الضرائب النوعية والكمية. تميز بأنها ضريبة سنوية وإجمالية، تصريحية، ومع ذلك هناك استثناءات تتعلق بهذه الخصائص (انظر الملحق رقم 02) على سبيل المثال بالرغم من أنها تعتبر سنوية إلا أنها تدفع شهرياً على أجور العمال، وبالرغم من أنها تعتبر تصريحية إلا أنها تستند إلى الاقطاع من المصدر دون الحاجة للإعلان عنها من قبل الشخص الملزم¹. إلا أن أغلب المدخلات الخاضعة لهاته الضريبة يتم إدراجها في السلم التصاعدي بالشراائح.

¹- كماش حسين، "الضرائب في الجزائر والرقابة عليها"، الطبعة الأولى، دار جودة للنشر والتوزيع، باتنة الجزائر ، 2024 ، ص 41 .

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرنة.

جدول رقم (1-2): الجدول التصاعدي بالشرايخ بالنسبة لقانون المالية لسنة 1992

معدل الضريبة	قسط الدخل الخاضع للضريبة
0	اقل من 25200
%12	من 25201 الى 37800
%15	من 37801 الى 63000
%19	من 63001 الى 100800
%23	من 100801 الى 151200
%29	من 151201 الى 124200
%35	من 124201 الى 278000
%42	من 278001 الى 289800
%49	من 289801 الى 478800
%56	من 478801 الى 592200
%63	من 592201 الى 718200
%70	اكثر من 718200

المصدر: المادة 104 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة 1992، ص 06.

جدول رقم (1-3): الجدول التصاعدي بالشرايخ بالنسبة لقانون المالية لسنة 2025

معدل الضريبة	قسط الدخل الخاضع للضريبة
0	لا يتجاوز 240000 دج.
%23	من 240001 الى 480000
%27	من 480001 الى 960000
%30	من 960001 الى 1920000
%33	من 1920001 الى 3840000
%35	اكثر من 3840000

المصدر: المادة 104 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة 2025، ص 38.

يمثل الجدولين السابقيين جداول تصاعدية بالشرايخ للأشخاص الطبيعيين الخاضعين للضريبة على الدخل الإجمالي حيث شهدت هاته الضريبة جملة من التعديلات من تاريخ تأسيسها 1992 إلى غاية 2025. حيث تميز الجدول الذي جاء به قانون المالية 1992 بوجود معدلات كثيرة (12 شريحة)، مع ارتفاع المعدلات الأخيرة 56%， 63%， 70% فقامت الجهات المختصة بتبسيطها تدريجياً ليصبح كما هو عليه بخمس شرائح على ألا يتجاوز أعلى معدل 35% حسب قانون المالية لسنة 2024.

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرنة.

3_ التعديلات في الرسم على القيمة المضافة TVA: تم تطبيق هاته الضريبة وفقا لقانون المالية لسنة 1992 بحيث تم تعويض النظام السائد من قبل والمتضمن للرسم الوحيد الإجمالي على الانتاج TUGP والرسم الوحيد الإجمالي على تأدية الخدمات TUGPS¹.

جدول رقم (4-1): التعديلات التي طرأت على معدلات TVA (1992-2024)

السنوات	معدل مخفض خاص	معدل مخفض بـ 13%	معدل عادي	معدل مضاعف
.1994 _ 1992	%7	%13	%21	%40
2000 _ 1995	%7	%14	%21	تم الغاؤه
.2016 _ 2001	تم الغاؤه	%7	%17	-
.2024 _ 2017	-	%9	%19	-

المصدر: كماش حسين، "الضرائب في الجزائر والرقابة عليها"، مرجع سبق ذكره، ص 158.

هذا الجدول يوضح كل التعديلات التي شهدتها الرسم على القيمة المضافة منذ استحداثه سنة 1992 إلى غاية 2024. حيث كان في البداية عبارة عن أربع معدلات: معدل مخفض بـ 13% ومعدل مخفض خاص بـ 7% ومعدل عادي بـ 21% وأخر مضاعف بـ 40% هذا الأخير تم إلغاؤه بقانون المالية لسنة 1995 بسبب ارتفاعه مع إبقاء المعدلات الأخرى على حالها، بعدها أصبح TVA بمعدلين فقط بداية من سنة 2001 مع إلغاء المعدل الخاص، ليعودا للارتفاع مرة أخرى بداية من 2017 وذلك لمجابهة التدهور في مداخيل الجباية النقطية.

4_ التعديلات في الرسم على النشاط المهني TAP: كانت النشاطات الصناعية والتجارية قبل سنة 1996 تخضع للرسم على النشاط الصناعي والتجاري TAIC بمعدل 2.55%， والنشاطات غير التجارية (كالمهن الحرة) إلى الرسم على النشاط غير التجاري TANC بمعدل 6,05%. وقد تم توحيد هذين الرسمين إبتداءا من 1/1/1996 في شكل الرسم على النشاط المهني TAP يطبق على النشاطين السابقين بمعدل واحد .%2,66².

¹ خلاصي رضا، "النظام الجبائي الجزائري الحديث"، دار هومة للنشر والتوزيع، بوزيرية الجزائر، الطبعة الثانية، 2006، ص 123.

² حميد بوزيدة، "التقنيات الجبائية دروس وتمارين محلولة"، مرجع سبق ذكره، ص 131.

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرنة.

جدول رقم (5-1): التعديلات التي طرأت على معدلات الرسم على النشاط المهني TAP (1996 - 2025)

الفترة	معدلات الرسم
.2000 _1996	TAP %2,66 موحد لكل الأنشطة التجارية وغير التجارية
2021_ 2001	%1 بالنسبة لنشاط الإنتاج. %3 بالنسبة لنشاط نقل المحروقات بواسطة الأنابيب. %2 بالنسبة لباقي الأنشطة.
2023_ 2022	%3 بالنسبة لنشاط نقل المحروقات بواسطة الأنابيب. %1,5 بالنسبة لباقي الأنشطة.
2025_ 2024	إلغاء الرسم على النشاط المهني واستحداث الرسم المحلي للتضامن كما يلي: - 1,5% بالنسبة للأنشطة المنجمية؛ - 3% بالنسبة لنشاط نقل المحروقات بواسطة الأنابيب.

المصدر: من إعداد الطالبيين بالاعتماد على قوانين المالية.

يمثل هذا الجدول التعديلات التي عرفها الرسم على النشاط المهني منذ تأسيسه سنة 1996 إلى غاية 2025. حيث كان في البداية عبارة عن معدل واحد مطبق على كل الأنشطة التجارية وغير التجارية الممارسة في الجزائر، بعدها تم استحداث ثلاثة معدلات حسب الأنشطة (كما هو موضح) وفق قانون المالية التكميلي لسنة 2001، وبداية من سنة 2022 تم دمج نشاط الإنتاج مع باقي الأنشطة ليطبق عليها معدل 1,5%， إلى أن جاء قانون المالية لسنة 2024 بقرار إلغاء الرسم على النشاط المهني وتعويضه بالرسم المحلي للتضامن المطبق على الأنشطة المنجمية ونشاط نقل المحروقات بواسطة الأنابيب.

5_ التعديلات في الضريبة الجزافية الوحيدة IFU: حسب قانون المالية لسنة 2007 تم تأسيس الضريبة الجزافية الوحيدة لتحل محل النظام الجافي للضريبة على الدخل الإجمالي وتعوض الضريبة على أرباح الشركات والرسم على القيمة المضافة والرسم على النشاط المهني¹.

- المادة 282 مكرر 4 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة: يحدد معدل الضريبة الجزافية الوحيدة كما يأتي²:

- 5% بالنسبة لأنشطة الإنتاج وبيع السلع؛
- 12% بالنسبة للأنشطة الأخرى.

¹نفس المرجع السابق، ص 123.

²الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة المالية، قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة، المادة 282 مكرر 4، 2025، ص 107.

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة في ظل العصرنة.

غير أنه تخضع لمعدل 0,5% لأنشطة الممارسة تحت النظام القانوني للمقاول الذاتي.

جدول رقم (1-6) التعديلات التي طرأت على أسقف رقم الأعمال السنوي الخاضع لـ IFU 2007

(2024)

السقف السنوي لرقم الاعمال	الفترة
3000000 دج	2009_ 2007
5000000 دج	سنة 2010
10.000000 دج	2014_ 2011
30.000000 دج	2019_ 2015
15.000000 دج	2021_ 2020

المصدر: كماش حسين، "الضرائب في الجزائر والرقابة عليها"، مرجع سبق ذكره، ص 222.

يبين الجدول أعلاه التعديلات التي عرفتها أسقف رقم الأعمال السنوي الخاضع للضريبة الجزافية الوحيدة منذ استحداثها سنة 2007 إلى غاية 2024. حيث كانت في البداية تفرض على الأشخاص الطبيعيين الذين لا يتجاوز رقم أعمالهم السنوي ثلات ملايين (3.000.000 دج) ثم رفع السقف تدريجيا ليصبح ثلاثة مليون (30.000.000 دج) في قانون المالية لسنة 2015، ليشهد هذا الأخير انخفاضا بنسبة 50% في القانون ذاته لسنة 2020، ليتم تخفيضه بعد ذلك إلى ثمانية ملايين (8.000.000 دج) وهو المعتمد حاليا.

الفرع الثاني: دواعي عصرنة الإدارة الجبائية

أولاً: تعريف عصرنة الإدارة الجبائية

- التعريف الأول: هي عملية تهدف إلى تغيير تنظيم هيئات الإدارة الجبائية وكيفية تسييرها وهذا باعتماد أسلوب جديد يعتمد بالدرجة الأولى على تجميع المهام في مصلحة واحدة، وتصنيف المكلفين بالضريبة حسب أهميتهم وكذا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بغية تسهيل الإجراءات الجبائية على المكلفين بالضريبة والرفع من مستوى الاستجابة الطوعية لهم¹؛
- التعريف الثاني: هي عملية تحديث وتجديد لنظام العام للإدارة الجبائية ويتجلّى ذلك في الإصلاحات التشريعية والإصلاحات الهيكيلية لها والعمل على سد التغارات والفراغات القانونية للتشريع الجبائي والانتقال من النمط الأفقي (حسب وظائف الإدارة الجبائية) إلى النمط العمودي (حسب أهمية المكلفين) من أجل

¹- بوزيان فيصل، محي الدين محمود عمر، "عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر ودورها في تحسين العلاقات مع المكلفين بالضريبة"، مجلة المعيار، العدد 1، 2021، ص 296.

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرنة.

رفع مردودية الجبائية وفعالية الأداء وكذا إنشاء هياكل جديدة بهدف تحقيق الأهداف المسطرة التي يتبعها برنامج عصرنة الإدارة الجبائية¹.

من خلال التعريف السابقة نستنتج بأن: عصرنة الإدارة الجبائية هي مشروع تهدف من خلاله الدولة إلى تحديث الهياكل وكذا التشريعات الجبائية والاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في التواصل ما بين الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة من أجل تحسين الأداء ورفع المردودية.

ثانياً: انتقادات النظام الجبائي القديم: وهي كالتالي:

أ. تعدد وعدم استقرار النظام الجبائي: لقد واجه المكلفو نظاما ضريبيا معقدا وذلك نتيجة تعدد الضرائب وارتفاع معدلاتها بالإضافة إلى اختلاف مواعيد تحصيلها؛

ب. ثقل العبء الضريبي: فقد كانت المؤسسات الجزائرية تعاني من ارتفاع معدلات الضريبة على أرباح الشركات مما شكل ضغط ضريبي على خزينتها؛

ت. نظام ضريبي غير ملائم: فقد كان النظام الضريبي لا يتكيف مع المؤسسة خاصة بعد الإصلاحات التي شهدتها الاقتصاد الوطني وأمام المعطيات الجديدة للسوق؛

ث. عدم فعالية الحوافز الضريبية في توجيه الاستثمار: فقد فشلت القوانين الموجهة لتشجيع الاستثمار في تحقيق الأهداف المرجوة منها بسبب الإجراءات التعجيزية للقطاع الخاص؛

ج. ضعف العدالة الضريبية: فالمداخل التي تخضع للاقطاع من المصدر لا يمكنها القيام بالتهرب الضريبي على عكس المداخل الأخرى، كما أن الضرائب التي يغلب عليها الطابع النسبي لا تحقق العدالة مقارنة بالضرائب التصاعدية، بالإضافة إلى اختلاف المعاملة الضريبية فالمؤسسات العمومية تستفيد من مزايا هامة عكس المؤسسات الخاصة؛

ح. ضعف الجهاز الإداري: ويتجلى ذلك في نقص المعلومات والبيانات المالية لدى الإدارة الضريبية مما يؤدي إلى زيادة التهرب الضريبي علاوة على الفساد الإداري؛

خ. انتشار الغش الضريبي: لقد ساهمت جميع السلبيات السابقة في رفع حدة الغش والتهرب الضريبيين.

بالإضافة إلى الأوضاع الدولية التي شهدت سيطرة الثورة العلمية التكنولوجية واتجاه الدول المتقدمة نحو التكتل الاقتصادي².

¹- قويدر محمد الطيب، "عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر- دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية الوادي-", مجلة اقتصاد المال والاعمال، العدد 1، 2021، ص 552.

²- بوكرشاوي براهيم وأخرون، "دور الإصلاحات الضريبية في تحسين الأداء الضريبي في الجزائر"، مرجع سابق ذكره، ص 116.

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرنة.

ثالثاً: آفاق النظام الجبائي الجديد: وتمثل في:

- أ. تبسيط النظام الجبائي:** سواء في هيكل النظام الضريبي بحيث تم استبدال عدة ضرائب معقدة بضرائب بسيطة وإلغاء الضرائب غير الضرورية، أو في التشريع الضريبي بحيث أصبحت القوانين الضريبية واضحة ومدعمة بتفصيلات وتحليلات من طرف المختصين؛
- ب. تخفيف العبء الضريبي:** وذلك بتحفيض المعدلات الضريبية واتخاذ إجراءات تسمح بمرونة النظام الجبائي لصالح المؤسسات مما يحفزها على توسيع نشاطها؛
- ت. توجيه النشاط الاقتصادي:** يهدف النظام الجبائي الجديد إلى التحكم في النشاط الاقتصادي وتشجيع الأعوان الاقتصادية بما فيهم المؤسسات على زيادة الاستثمارات عن طريق امتيازات ضريبية كاتخاذ سياسة الإعفاء واستخدام بعض التقنيات المحفزة على الاستثمار وتوسيع المشاريع؛
- ث. تدعيم قطاع المحروقات:** فالإصلاح الجبائي يهدف إلى فتح قطاع المحروقات للمستثمر الأجنبي لتمويل ميزان المدفوعات وتدعيم احتياطات الصرف وتطوير هذا القطاع؛
- ج. تفعيل الإدارة الجبائية:** فمن الأهداف الهامة للإصلاح الجبائي تحقيق إدارة ضريبية فعالة تسهر على تطبيقه ومتابعته؛
- ح. تحقيق العدالة الضريبية:** يسعى النظام الجبائي الجديد إلى تحقيق العدالة الضريبية وذلك من خلال التوزيع العادل للعبء الضريبي من خلال التوسع في تطبيق الضريبة التصاعدية بدل الضريبة النسبية ومراعاة المقدرة التكاليفية والظروف الشخصية للمكلفين؛
- خ. محاربة الغش الضريبي:** وذلك من خلال إنشاء ضرائب واضحة يسهل متابعتها وإجبار المكلفين بمسك دفاتر منتظمة يمكن مراقبتها ودمج بعض الهيأكل لإدارية بعضها وتوسيع تقنية الاقتطاع من المصدر¹.

¹-لشح الصافية، "الإصلاح الضريبي، الأسباب، الدوافع والاهداف"، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، العدد 04، 2016، ص 275.

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرنة.

المطلب الثاني: عصرنة الإدارة الجبائية في ظل مفهوم الإدارة الإلكترونية

هذا المطلب تناول ماهية الإدارة الإلكترونية، ومضمون عصرنة الإدارة الجبائية.

الفرع الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية

- التعريف الأول: هي استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية؛
- التعريف الثاني: هي قدرة القطاعات الحكومية على تداول المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين وبين قطاعات الأعمال، بسرعة ودقة عالية، وبأقل تكلفة عبر شبكة الانترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة.

من خلال التعريف السابقة نجد بأن مفهوم الإدارة الإلكترونية يقوم على مبدأين هما:

- المبدأ التقني: ويتمثل في اعداد المعلومات الكترونيا وتناقلها عبر شبكة الانترنت وضمان دقتها وسريتها؛
- المبدأ الاجرائي: ويتمثل في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها.¹

إذن يمكن القول بأن: الإدارة الإلكترونية هي مجموع المعاملات الإدارية القائمة على تكنولوجيا الاتصالات لضمان تبادل المعلومات وتقديم الخدمات بدقة وسرعة عالية وبأقل تكلفة وذلك باستخدام الانترنت.

ثانياً: أهداف الإدارة الإلكترونية: تسعى الإدارة الإلكترونية إلى:

1-الوصول إلى أفضل خدمة: وذلك من خلال:

- سرعة الأداء: بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث أصبحت تؤدى في فترة زمنية وجيزة؛
- الجودة وقلة التكلفة: من أجل الوصول إلى أفضل خدمة تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تقديم الخدمات للجمهور بشكل لائق، ولذلك فإن مخططي برامج الإدارة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة لهم؛
- الدقة: من أهداف الإدارة الإلكترونية تجاوز الأخطاء التي يقع فيها الموظف العادي، ذلك لأن الحاسب الآلي وحسب البرامج المزود بها يعطي نتائج يقينية لا مجال للخطأ فيها.

¹- محمد ياسر عبد العال، "الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جمهورية مصر العربية، 2016، ص 71.

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرنة.

2- توفير عنصر الشفافية: إمكانية الدخول على الموقع الإلكتروني للإدارة لكل ذي شأن وليس هناك ما يجب إخفاؤه إلا إذا كان الأمر يتعلق بالأشياء الخاصة بمقدم الطلب، أو كانت المعلومات يجب حجبها عن الذين لا علاقة لهم بها لاعتبارات الأمان والسلامة، وهذا ما يميزها عن الإدارة التقليدية؛

3- محاولة القضاء على البيروقراطية: العمل التقليدي يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية ذلك لأنه في معظم الأحيان يحتاج إلى موافقة أكثر من جهة، ولقضاء على هذه البيروقراطية يجب محاولة استخدام الإدارة الالكترونية لأنها تختصر الكثير من الإجراءات؛

4- تخفيض التكاليف: فالأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية تستهلك كميات كبيرة من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية مما يؤدي إلى ارتفاع تكاليف أداء الخدمة نظراً لأنماط المواد اللازمة. إلا أنه باستخدام الإدارة الالكترونية فإن التكلفة سوف تقل؛

5- القضاء على الفساد الإداري: نظراً لوجود علاقة مباشرة بين أي موظف وطالب الخدمة تقل فرص انتشار جرائم الفساد، كما أن الإنجاز الالكتروني يقوم على مبدأ العدالة في تقديم الخدمة للجمهور بنفس الدقة والجودة إلى جانب المساواة في المعاملة القائمة على الاحترام.¹.

ثالثاً: مقومات الإدارة الالكترونية: من أهم مقومات الإدارة الالكترونية نجد:

1. العنصر البشري: فالإدارة الالكترونية تحتاج إلى عناصر بشرية مدربة تمكنها من استغلال الوسائل الحديثة كمشغلي الحاسب الآلي والتواصل مع الآخرين عن طريق الشبكات فضلاً عن ذلك لابد من عدد كافٍ من المبرمجين الذين لديهم القدرة على وضع برامج الحاسوب وكذا مجموعة من الخبراء في شان أمن الشبكات وتحصينها ضد الاختراق؛

2. الحاسب الآلي والتتدفق الإداري: فمن بين مقومات الإدارة الالكترونية الحاسب الآلي والشبكات وأجهزة الاتصال الحديثة، إلى جانب وجود قاعدة بيانات ومعلومات مخزنة تستند إليها، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإنه يتبع وجود طريقة لتتدفق البيانات والمعلومات عبر المسارات المحددة من جهات الرئاسة إلى المرؤوسين بطريقة آلية وهو ما يطلق عليه بالتتدفق الإداري للبيانات.².

الفرع الثاني: مضمون عصرنة الإدارة الجبائية

أولاً: الهياكل الجبائية المستحدثة: قصد مواكبة متطلبات الأوضاع المحلية والدولية وضفت الإدارة الجبائية استراتيجية لعصرنة هياكلها، من خلال الانتقال من إدارة جبائية ذات طابع أقصى حسب الوظائف (تحصيل، منازعات، رقابة) إلى إدارة ذات طابع عمودي حسب أصناف المكلفين، حيث تم إنشاء هياكل جديدة على مستوى المصالح الخارجية (حسب الشكل رقم 1-1) تمثل في مديرية كبريات المؤسسات (DGE)، المراكز

¹- محمد ياسر عبد العال، "الإدارة الالكترونية وتحديات المجتمع الرقمي"، مرجع سبق ذكره، صفحة 74.

²- نفس المرجع السابق، ص 84.

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة في ظل العصرنة.

الضريبية (CDI)، والمراكز الجوارية للضرائب (CPI). هدفها تجميع المفتشيات والقباسات حسب طبيعة المكلفين بالضريبة.

1. **مديرية كبريات المؤسسات DGE:** اتجهت معظم دول العالم إلى تخصيص إدارة جبائية لصالح المكلفين الكبار والذين غالباً ما تكون ملفاتهم الجبائية معقدة نظراً إلى تعدد أنشطتهم وقيامهم بعمليات هامة في الخارج، لذا قامت الجزائر باستحداث مديرية كبريات المؤسسات سنة 2002 في إطار البرنامج الشامل لتحديث وعصرنة إدارتها الجبائية سواء من الناحية التنظيمية أو العملية لكنها لم تدخل للميدان العملي إلا في سنة 2006، وهي تتکفل بسير الملفات الجبائية للشركات التابعة لقانون الجبائي الجزائري والخاضعة للضريبة على أرباح الشركات والتي يفوق رقم أعمالها السنوي مليار دينار (1.000.000.000) كالشركات البترولية والشركات الأجنبية التي ليس لها مقر إقامة في الجزائر؛

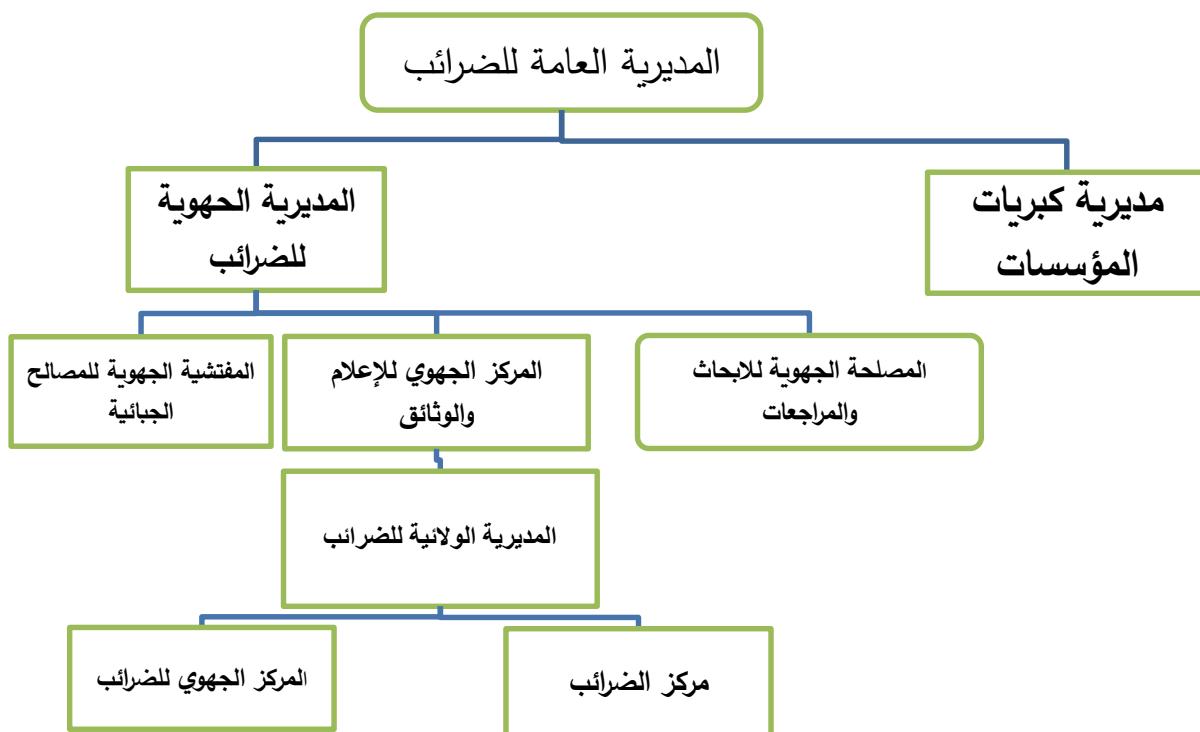
2. **مراكز الضرائب CDI:** في إطار استكمال النموذج التنظيمي الجديد للإدارة الجبائية الذي تم الإعلان فيه عن مشروع إنشاء مراكز الضرائب في سبتمبر 2001، تم إطلاق أول مركز ضريبي من بين 65 مركز بروبيبة في 2009 بهدف السماح للإدارة الجبائية بتقييم فعالية التنظيم والأساليب وكذا الأدوات المحددة لعمل المركز، لتتوالى بعده إطلاق باقي المراكز الأخرى تدريجياً حيث يقوم بتسخير الملفات الجبائية للمكلفين الطبيعيين الذين يزيد رقم أعمالهم عن ثمانية ملايين دينار (8.000.000 دج)، والمكلفين المعنويين مهما كان رقم أعمالهم وغير التابعين لمديرية كبريات المؤسسات؛

3. **المراكز الجوارية للضريبة CPI:** تعد المراكز الجوارية للضرائب من المصالح العملية للمديرية العامة للضرائب التي تم إطلاقها في إطار برنامج العصرنة بهدف ضمان تقديم أحسن خدمة للمكلفين من خلال القيام بتجمیع المهام الممارسة من قبل المفتشية والقباضة قصد تمكين المكلفين من أداء واجباتهم الجبائية بطريقة بسيطة وسريعة. حيث يتم تنظيم المركز الجواري للضرائب في ثلاثة مصالح رئيسية كما يختص بتسخير الملفات للمكلفين الخاضعين للضريبة الجزافية الوحيدة، أي المكلفين الطبيعيين الذين لا يتتجاوز رقم أعمالهم ثمانية ملايين دينار (8.000.000 دج) والذين لم يختاروا الخصوص للنظام الحقيقى، كما يقوم بتسخير ومراقبة تحصيل الضريبة على الدخل الإجمالي (رسم الإقامة، رسم التطهير) وكذا الرسم العقاري بالإضافة إلى حقوق وإيرادات أخرى¹.

¹ نوي نجا، "دور مركز الضرائب في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين - مركز الضرائب البويرة-", المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، العدد 01، 2021، ص 331.

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرنة.

الشكل رقم (1-1): الهيكل التنظيمي للمصالح الخارجية للمديرية العامة للضرائب



المصدر: الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب

ثانياً: إجراءات التحول الرقمي والأنظمة الجبائية الإلكترونية

- 1- **الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب:** يعتبر الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب في الجزائر بوابة مهمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية الجبائية؛
- 2- **الدفع الإلكتروني للضرائب:** يقصد بالدفع الإلكتروني قيام المكلف بأداء التزاماته المالية المترتبة عليه اتجاه هيئة الضرائب من خلال استخدام استمرارات خاصة محفوظة على الموقع الإلكتروني الخاص بالمديرية العامة للضرائب وخاصة ما يتعلق منها بالتحصيل بحيث يستطيع المكلف سداد ما بذمته من استحقاقات ضريبية من خلال الاتصال الإلكتروني؛
- 3- **تفعيل أنظمة المعلومات الجبائية:** لقد أطلقت المديرية العامة للضرائب وفي إطار برنامج عصرنة القطاع الجبائي والتوجه نحو الإدارة الجبائية الإلكترونية نظمتين رئيسيتين بما نظام المعلومات الجبائي "جيابتك" ونظام المعلومات الجبائي "مساهمتك"؛
- 4- **تبسيط الإجراءات لفائدة المكلفين بالضريبة عند تسليم الوثائق الجبائية:** إن عصرنة الإدارة الضريبية تقتضي بالضرورة تبسيط مختلف الإجراءات فقد عمدت المديرية العامة للضرائب إلى تقليص عدد الوثائق المكونة لمختلف الملفات الجبائية وهو ما يوضحه الجدول التالي:

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرنة.

الجدول رقم (7-1): عدد الوثائق المكونة للملفات الجبائية قبل وبعد عصرنة الإدارة الجبائية

الإجراءات الإدارية	عدد الوثائق المطلوبة قبل العصرنة	عدد الوثائق المطلوبة بعد العصرنة
فتح ملف اشخاص طبيعيين	(09) وثائق	(04) وثائق: شهادة ميلاد رقم 12، التصريح بالوجود، نسخة من مستخرج السجل التجاري، نسخة من عقد الاجار او الملكية.
فتح ملف اشخاص معنوين	(11) وثيقة	(06) وثائق: نسخة من عقد التأسيس، نسخة مماثلة لإمضاء المسير، بالإضافة لما سبق ذكره في الخانة الأولى
ملف توقيف النشاط	(07) وثائق	(02) وثيقتين: نسخة من تصريح الشطب، كشف تحصيلي للمخزون.
ملف نظام المزايا الجبائية	(15) وثيقة	(03) وثائق: قائمة الاستثمارات المراد الحصول عليها، فاتورة شكلية تكون مطابقة للعتاد المقتني، نسخة من قرار الاستفادة من الامتيازات.
مستخرج من جدول الضرائب	(03) وثائق	وثيقة واحدة (01): كشف المنح.

المصدر: سعودي سفيان، "الإصلاحات الجبائية كآلية لعصرنة الإدارة الضريبية"، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، العدد 2، 2023، ص 424.

يوضح الجدول عدد الوثائق المكونة للملفات الجبائية قبل وبعد العصرنة. حيث نلاحظ أنه قبل العصرنة كانت الإجراءات الضريبية أكثر تعقيداً، ولكن باستحداث النظام الجبائي زال نوعاً ما ذلك التعقيد.

5_ البطاقة الإلكترونية الوطنية للغشاشين: إن من أهم الإصلاحات الجبائية هو استحداث بطاقة الكترونية للغشاشين، والتي تعتبر ملفاً إلكترونياً يحتوي على قاعدة بيانات للمكلفين الذين يثبت أنهم قاموا بانتهاكات خطيرة للقوانين والتشريعات الضريبية كالامتناع عن دفع الضريبة أو الغش في التصريحات أو تحويل المزايا الجبائية إلى وجهات مغایرة... الخ¹.

6_ البطاقة المغناطيسية للتعرية الجبائية: تعد التعريفة الجبائية NIF بمثابة بطاقة الهوية للمكلف بالضريبة، وهي تحتوي على خمسة عشر (15) رقماً بالنسبة للأشخاص الطبيعيين وعشرون رقماً (20) بالنسبة للأشخاص المعنوين².

¹- سعودي سفيان، "الإصلاحات الجبائية كآلية لعصرنة الإدارة الضريبية"، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، العدد 2، 2023، ص 423.

²- سعودي سفيان، "قراءة في الخدمات الإلكترونية للإدارة الجبائية"، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية المتقدمة، العدد 1، 2023، ص 27.

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرنة.

ثالثاً: متطلبات تفعيل العصرنة: لتفعيل برنامج العصرنة يجب مراعاة العديد من المتطلبات والتي من بينها:

1. نشر ثقافة استخدام الإدارة الالكترونية مع توافر مستوى مناسب من التمويل لإجراء صيانة دورية وتدريب الكوادر والموظفين وبلغ مستوى عال من تقديم الخدمات؛
2. وجود مرونة للتشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الالكترونية الضريبية لإضفاء المشروعية والمصداقية عليها؛
3. وجود مستوى مناسب من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والمعلومات لتأمين التواصل بين الإدارة الضريبية والمكلف وضمان الاستفادة من الخدمات؛
4. توافر عدد لا يأس به من مزودي الخدمة بالأإنترنيت وأن تكون الأسعار مناسبة من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الجبائية بسهولة؛
5. تدريب معظم الموظفين على أحدث الطرق في استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وتقييم المستويات المتوصّل إليها في التنفيذ؛
6. توفير الأمن الإلكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية للمكلف وصون الأرشيف الالكتروني للدولة والأفراد؛
7. وضع خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام عنصر المعلوماتية الضريبية وإبراز محاسنها والعمل على مشاركة جميع المكلفين فيها والتفاعل معها وإقامة الندوات والمؤتمرات لتهيئة بيئة قادرة على التعامل مع مفهوم الإدارة الالكترونية الضريبية؛
8. تبادل البرامج مع الدول الرائدة في هذا المجال مما يسمح بتحسين أداء هذه الهيئات، وتقرير عمل الإدارة الضريبية من المعايير المعتمد بها دوليا، وهو ما يفرض تحسين تحصيل الجباية العادلة خصوصا في ظل تراجع الجباية البترولية¹.

¹-ركي حسين، عماري سمير، "واقع وآفاق عصرنة الإدارة الضريبية في الجزائر"، مجلة ارصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد 1، 2020، ص 25-31.

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرنة.

المبحث الثاني: الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة

بعد الإصلاحات التي شهدتها النظام الجبائي نهاية القرن الماضي لم تعد الإدارة الجبائية تتظر للمكلف بالضريبة على أنه مصدر للتحصيل الجبائي فقط بل ارتفت العلاقة ليصبح هذا الأخير طرفا هاما في المعادلة الضريبية، لذا فهي تعمل على تعزيز الثقة المتبادلة وذلك من خلال تقديم خدمات جبائية ذات جودة. ولعل أهم ما يبحث عنه المكلف بدفع الضريبة هو بساطة وسهولة الإجراءات الضريبية وهو ما تسعى إليه المنظومة الجبائية من خلال رقميتها للخدمات المقدمة ووضع مجموعة من القواعد لتحسين نوعيتها.

المطلب الأول: التعريف بالخدمات الجبائية

في هذا المطلب سيتم توضيح مفهوم الخدمة الجبائية، وأهم القواعد التي يتوجب على الإدارة الجبائية الالتزام بها لضمان تقديم خدمة ذات جودة.

الفرع الأول: ماهية الخدمات الجبائية

أولاً: تعريف الخدمة

- **التعريف الأول:** تمثل الخدمات طبقا لما أوردته جمعية التسويق الأمريكية بأنها منتجات غير ملموسة أو على الأقل هي كذلك إلى حد كبير إذ لا يمكن نقلها أو تخزينها أو فصلها عن مقدمها¹.
- **التعريف الثاني:** تعرف على أنها تصرفات أو أنشطة أو أداة تقدم من طرف إلى طرف آخر، وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس².

من هنا يمكننا أن نعرف الخدمة على أنها النشاط أو المنفعة التي تقدم من طرف إلى آخر بحيث تكون غير ملموسة ومرتبطة ب يقدم الخدمة كما أنها غير قابلة للتخزين أو نقل الملكية.

ثانياً: تعريف الخدمات الجبائية

تعرف على أنها أي نشاط أو إنجاز أو منفعة تقدمها الإدارة الجبائية للمكلف التابع لها وتكون أساساً غير ملموسة وأن انتاجها غير مرتبط بمنتج مادي ملموس ولا ينتج عنها أية ملكية³.

¹- هاني حامد الضمور، "تسويق الخدمات"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2002، ص 77.

²- عوض نذير الحداد، "تسويق الخدمات المصرفية"، الطبعة الأولى، دار البيان للطباعة والنشر، مصر، 1999، ص 48.

³- ميادة العزب، "أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية"، مجلة العلوم الإدارية والمالية، العدد 2، عمان الأردن، 2019، ص 32، بتصرف.

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرنة.

ثالثاً: الطرق التقليدية لتقديم الخدمات الجبائية: فيما سبق كانت الإدارة الجبائية تعتمد في تقديم خدماتها على طرق تقليدية تمثل في:

1. **الزيارة الشخصية:** حيث يقوم المكلف بالضريبة بزيارة الإدارة الجبائية لتقديم إقراراته الضريبية أو للحصول على المعلومات والإرشادات التي يحتاجها؛
2. **الاستخدام الورقي للمعاملات:** يتم استخدام الأوراق والمستندات المطبوعة في التعاملات الضريبية كفواتير الربع، السجلات المحاسبية...؛
3. **الدفع النقدي في مكاتب الضرائب:** حيث يقوم المكلفين بدفع الضرائب نقداً مباشرة لدى المصالح الضريبية؛
4. **استخدام البريد السريع:** يمكن للأفراد والشركات استخدام البريد السريع لتقديم الوثائق الضريبية أو دفع الضرائب¹.

الفرع الثاني: الخدمات الجبائية وعوامل تميزها

أولاً: أساليب التعامل مع المكلف بالضريبة: تمثلت هذه الأساليب في²:

- 1- **السماحات:** معظم التشريعات الضريبية تقر على استبعاد جزء من دخل المكلف من الخضوع للتحاسب الضريبي وذلك لاعتبارات شخصية واجتماعية مرتبطة بدافع الضريبة، وهي تختلف عن الإعفاءات الضريبية في كون الإعفاءات تتقرر لتحقيق أهداف اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية مستقبلية كتحقيق التنمية الاقتصادية أو تشجيع الاستثمارات وغير ذلك. في حين أن السماحات تتقرر لاكتساب الشخص وضعاً اجتماعياً قائماً وليس مستقبلياً؛
- 2- **عدم إفشاء أسرار المكلف:** والمقصود بذلك المحافظة على الأسرار الشخصية والمهنية، فلكي يمارس أي شخص طبيعي كان أو معنوي نشاطاته فإن ذلك يستلزم تتمتع بالحرية الكافية لأداء هذه النشاطات والتي توجب إحاطة أعماله والكشفوفات المالية المرتبطة به بالسرية وذلك في حدود ما يسمح به القانون؛
- 3- **خصم التزييلات والخسائر:** إن الهدف من فرض الضريبة هو الوصول إلى الدخل الصافي وهذه العملية تستدعي تنزيل مجموعة من النفقات والأعباء المالية المتعلقة بإنتاج دخل المكلف من إجمالي دخله وهذا ما يتأسس في قاعدة العدالة الضريبية التي توجب فرض ضريبة على الدخل الحقيقي واستبعاد المبالغ التي تخرج من ذمة المكلف لإنتاج الدخل وصولاً إلى الدخل الصافي وذلك وفقاً لشروط معينة؛

¹ بن الشهاب وسام، "تقييم جودة خدمات الإدارة الجبائية من وجهة نظر المكلفين بالضريبة دراسة تطبيقية بمفتاشية الضرائب ميلة جنوب-", مذكرة ماستر، تحصص اقتصاد نفدي وبنكي، جامعة عبد الحفيظ بو الصوف ميلة، 2024/2023، ص28.

²- قبس حسن عواد البدرياني، "المركز القانوني للمكلف بالضريبة"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2016، ص 102_153. -بتصرف.-

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرنة.

4- الإعفاءات: حيث درجت الأنظمة الضريبية على إعفاء مجموعة من الأنشطة الخاضعة للضريبة من أداءها وذلك للأغراض التالية:

- أغراض اقتصادية: كتشجيع نشاط اقتصادي معين وتوجيهه غير مباشر للأفراد نحو الاستثمار فيه؛
- أغراض اجتماعية: فالإعفاءات تعتبر وسيلة غير مباشرة لمعالجة بعض الأحوال الاجتماعية التي تتناول العجز والبطالة واحتلال التوازن الاجتماعي؛
- أغراض سياسية: وهي تتعلق بالاعتبارات الدولية كالإعفاءات التي تقررها الاتفاقيات الدولية الممنوحة للممثليات الدبلوماسية والقنصلية وفقاً لشروط معينة تقادياً للازدواج الضريبي.

5- التبليغ بالمسائل الضريبية: فمن حق المكلف أن يكون على علم بالعديد من المسائل الضريبية المرتبطة به سواءً اتصلت به المعلومة بشكل مباشر أم غير مباشر بحيث يعلم كل فرد قيمة ما عليه من الضريبة وموعد أداءها، وهذا ما تقرره أحد القواعد الأساسية المكونة للنظم الضريبية ألا وهي قاعدة اليقين الضريبي؛

6- ضمان الفحص الدقيق لكل الحالات الضريبية: أي ضرورة الالتزام بالدقة في الإجراءات التي يقوم بها موظفي الإدارة الضريبية عند مباشرتهم لها سواء المتعلقة بتحقق الواقعية المنشئة للضريبة أم في حالات التقدير المعتمدة من الإدارة الضريبية؛

7- تصحيح التقدير النهائي للدخل الضريبي: في حالة عدم ثبوت دقة تقدير الدخل الخاضع للضريبة المتوصل إليه من قبل الإدارة تحت القوانين الضريبية إمكانية إعادة التقدير أو ما يسمى بالرجوع في التقدير، كما يحق للمكلف إعادة النظر فيه دون جعل الأمر حسراً على الإدارة الضريبية وتقويمها لصحته من عدمه؛

8- استرداد ما زاد من مقدار الضريبة: وذلك دعماً لمفهوم السلامة الضريبية ودقة وكفاءة الجهاز الضريبي إلى جانب حماية دخل المكلف من التجاوز واحتساب ما ليس بحق، حيث يقرر القانون الضريبي منح المكلف الحق باسترداد ما دفعه زيادة على ما هو مستحق من دينه الضريبي والتي عادة ما ترجع أسباب هذه الزيادة إلى حالات كثيرة.

ثانياً: الضمانات الممنوحة للمكلف بالضريبة

1- الضمانات المتعلقة بمبلغ التحصيل: من بين الضمانات التي منحها المشرع للمكلف بالضريبة والتي تكفله إمكانية تصحيح مبلغ الضريبة المفروضة عليه من قبل الإدارة الضريبية نجد:

1-1_النظم الإداري المسبق: بحيث يتقدم المكلف بدفع الضريبة إلى مصلحة الضرائب بشكوى في اختصاص الطعن النزاعي وهو الطعن أمام الإدارة المصدرة للقرار وذلك وفق شروط معينة؛

1-2_النظم والطعن أمام اللجان الإدارية: وتسمى لجان الطعن الإدارية للضرائب المباشرة والرسوم المماثلة والضرائب على رقم الأعمال.

2-ضمانات المكلف عند تحصيل الضريبة: وتشمل:

2-1_الطلبات: وتمثل في:

- طلب تأجيل الدفع؛
- طلب الغاء الحجز واسترجاع المحجوزات؛
- طلب استرجاع المبالغ المدفوعة.

2-2_الاعتراضات: وتمثل في:

• الاعتراض على إجراءات المتابعة: وفي هذا يمكن للمكلف أن يعترض على سند التحصيل أو التحصيل الجبري؛

• الاعتراض على إجراءات البيع: وهذا في حال مخالفة العون المكلف بالمتابعة لإجراءات بيع أموال المكلف المحجورة.¹

ثالثاً: عوامل تميز الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة: من بين الأمور التي لا بد على موظفي الإدارة مراعاتها عند تقديم الخدمات هناك:

- الدقة في التنفيذ؛
- السرعة في الأداء؛
- الابادة واللطف في التعامل؛
- الاستقبال الطيب مع التحية والابتسامة؛
- استخدام الكلمات الواضحة والبسيطة والانتباه لنبرة الصوت وتعابير الوجه؛
- الإصغاء والتركيز لمعرفة احتياجات ومطالب افراد الجمهور مع تجنب المقاطعة والتلخيص في النهاية للتأكد من فهم احتياجاتهم؛
- إنجاز المعاملة بسرعة وفاعلية حسب اللوائح والأنظمة المرعية.².

¹- حرريط عبد المالك، جبri محمد، "الضمانات التي يقدمها التشريع الجزائري للمكلف بالضريبة في عملية التحصيل الضريبي"، مجلة القانون العقاري، العدد 15، 2021، ص 104.

²- جمال الدين لعويسات، "إدارة الجودة الشاملة"، أبو ظبي الامارات، 2003، ص 25

المطلب الثاني: جودة الخدمات الجبائية الرقمية وإجراءات تحسينها

يوضح هذا المطلب الخدمات الرقمية المقدمة من طرف الإدارة الجبائية في إطار برنامج العصرنة، وأهم الإجراءات المتخذة لتحسين هذه الخدمات.

الفرع الأول: الرقمنة وجودة الخدمات الجبائية الالكترونية

أولاً: مفهوم رقمنة الإدارة الجبائية: هي عملية إدخال تقنيات حديثة في الإدارة الضريبية تسعى، إلى تقديم خدمات جبائية ذات جودة عالية للمكلفين بالضريبة وكذا تنفيذ إجراءات التحصيل الجبائي للضرائب المفروضة على المكلفين بفعالية، وما يميز التحول الرقمي للإدارة الجبائية هو تقديم الخدمات عبر منصات رقمية على سبيل المثال: الترقيم الجبائي، التصريح الجبائي، طلب الوثائق الجبائية.¹

ثانياً: مفهوم جودة الخدمات الجبائية

تعرف جودة الخدمات الجبائية على أنها درجة الامتياز أو التفوق التي يمكن أن تكون موضوعية أو ذاتية، وتعتبر جودة الخدمات الضريبية التي يتمتع بها المكلفين بالضريبة (الطبيعيين والمعنوين) أمراً بالغ الأهمية لتحسين التحصيل الجبائي وتحقيق امتنال المكلفين بالضريبة.²

ثالثاً: الخدمات المتاحة عبر الأنظمة الالكترونية الجبائية: من بين الخدمات التي يستفيد منها المكلف بالضريبة بفضل تطبيق الأنظمة الالكترونية الجبائية نجد:

1-الخدمات المتاحة عبر الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب: <https://www.mfdgi.gov.dz/> يعد الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب بوابة مهمة وذلك من خلال الخدمات التي يقدمها والتي من بينها:

- ✓ نشر مختلف الوثائق والتشريعات الجبائية؛
- ✓ نشر كل الإعلانات والأخبار الجديدة في مجال الضرائب؛
- ✓ التواصل بين الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة عن طريق الرسائل الالكترونية؛

¹- بوشملة زهير، سليماني سعيدة، "التحول الرقمي للإدارة الضريبية كاستراتيجية لتحسين مستوى الوعي الجبائي لدى المكلفين بالضريبة"، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 03، 2023، ص 201.

²- سعيدة سليماني، محمد الأمين بخاوة، "التحول الرقمي للإدارة الجبائية ودوره في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة-مركز ضرائب قسنطينة-", أبحاث الملتقى الوطني حول جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي للإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية، ص 6.

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرنة.

- ✓ الدفع الإلكتروني للضرائب بحيث يستطيع المكلف بالضريبة تسديد ما بذمته من استحقاقات من خلال عملية الاتصال الإلكتروني وذلك بإحدى الوسائل الإلكترونية كالأوراق التجارية الإلكترونية أو النقود الإلكترونية أو بطاقات الائتمان أو أية وسيلة الكترونية أخرى.¹
- بالإضافة إلى خدمات رقمية أخرى:

• تطبيق حساب الضريبة على الدخل الإجمالي / مداخيل عقارية "محاكاة" : <http://mfdgi.gov.dz/calculateIRGL> وضعت المديرية العامة للضرائب في 18/10/2023 تطبيق محاكاة لحساب الضريبة على الدخل الإجمالي صنف المداخيل العقارية، هذا التطبيق موجه لفائدة المكلفين بالضريبة الذين يتحققون بصفة مدنية مداخيل ناتجة عن إيجار عقارات مبنية وغير مبنية ومن خلاله يمكن حساب الضريبة التي يتبعين عليهم دفعها؛

• منصة اقتناة قسيمة السيارات عن بعد "قسيمتك" :<https://qassimatouka.mfdgi.gov.dz/accuul> أطلقت المديرية العامة للضرائب في 05/03/2025 منصة اقتناة قسيمة السيارات عن بعد "قسيمتك" حيث سيكون بإمكان المواطنين الحصول على قسيمة السيارات لعام 2025 الكترونيا دون التقل لمصالح الضرائب أو وكالات البريد؛

• المنصة الرقمية للدفع الإلكتروني للطوابع الجبائية واستخراجها "طابعكم" في إطار تنفيذ استراتيجية الرقمنة لوزارة المالية تم يوم 08/08/2024 الاطلاق الرسمي للمنصة الرقمية للدفع الإلكتروني للطوابع الجبائية التي تهدف إلى تحسين وتسريع الإجراءات، حيث تسمح هذه المنصة بدفع حقوق الطابع المتعلقة بجواز السفر الصادر داخل الوطن، بطاقة التعريف ورخصة السيارة البيو متيرية باستخدام بطاقات الدفع: البطاقة الذهبية، بطاقة الدفع بين البنوك.

2-الخدمات المتاحة عبر بوابة "جبائك": إن الاشتراك في "جبائك" إلزامي الغرض منه هو إقامة علاقة تعاقدية بين إدارة الضرائب ودفع الضريبة وذلك للاستفادة من الخدمات:

- ✓ إجراء العمليات من المقر مع المديرية العامة للضرائب وتجنب التنقلات من أجل تقديم التصريحات الجبائية؛
- ✓ الولوج إلى الإدارة الجبائية 24/24 ساعة خلال كامل أيام الأسبوع؛
- ✓ تزويد المكلف بالضريبة بالمعلومات حول رزنامته الجبائية المحبنة مع التزاماته الجبائية؛
- ✓ الولوج إلى استماراته التصريحية المودعة والاطلاع عليها؛
- ✓ الدفع عن طريق الانترنت لضرائبه ورسومه؛
- ✓ الاطلاع على دينه الجبائي الكلي؛

¹- سعودي سفيان، "الإصلاحات الجبائية كآلية لعصرنة الإدارة الضريبية، مرجع سابق ذكره، ص 425

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرنة.

- ✓ طلب الشهادات الجبائية؛
- ✓ طلب الامتيازات الجبائية؛
- ✓ تقديم الطعون: طعون ولائية، جهوية، مركبة، تخفيض غير مشروط وغيره¹.

3-الخدمات المتاحة عبر بوابة "مساهمتك" https://moussahamtic_aide@mf.gov.dz:

هي تجربة وتدرج على مستوى قباضات الضرائب التابعة للمديريات الولائية، من بين خدماتها المقترحة:

- ✓ يمكن للمكلف الولوج إلى حسابه في أي وقت وفي جميع أيام الأسبوع؛
- ✓ تصريح الضرائب والرسوم عبر الوثائق التالية ج 50 بمختلف أنواعها، ج 12، ج 12 مكرر، رسم التوطين البكي، ويتم إثراء هذه البوابة باستمرار؛
- ✓ تتيح البوابة مساعدة آلية وحساب آلية للمبالغ المستحقة عند إدراج المكلف للبيانات؛
- ✓ دفع الضرائب والرسوم المصرح بها عن بعد باستخدام مختلف البطاقات: بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB، البطاقة الذهبية، خدمة التحويل الإلكتروني؛
- ✓ يمكن للمكلف استلام وطبع وصل عملية الدفع المنجزة؛

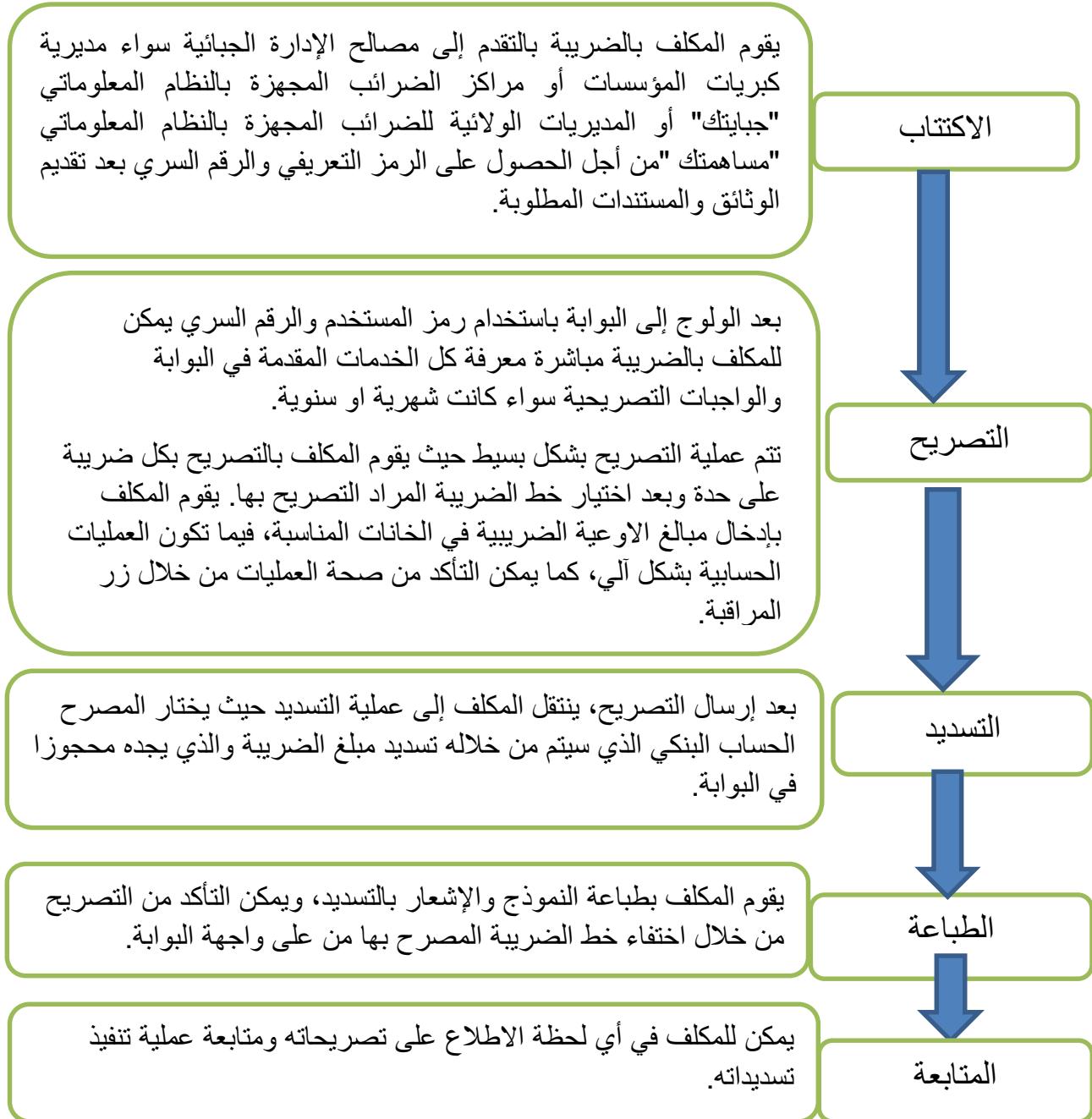
وهي حل مؤقت عبر قباضات الضرائب يؤهل إلى الزوال حالما تتوفر مراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب².

¹- نوي نجا، "دور مركز الضرائب في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين -مركز ضرائب البويرة -"، مرجع سبق ذكره، ص 336.

²- موقع دليل استخدام بوابة مساهمتك https://moussahamtic_aide@mf.gov.dz

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرنة.

الشكل رقم (2-1): مراحل القيام بالتصريحات الجبائية إلكترونيا



المصدر: كماش حسين، "الضرائب في الجزائر والرقابة عليها"، 2024، ص 245.

يوضح هذا الشكل المراحل التي يتعين على المكلف اتباعها للانخراط في تطبيقي "جيابتك" و"مساهمتك" والاستفادة من خدمات التصريح ودفع الضريبة عن بعد، حيث يقوم في البداية بالاكتتاب وذلك بالتوجه إلى المصالح الجبائية المعنية والحصول على اسم المستخدم والرقم السري حتى يتمكن بعدها من الولوج إلى البوابة والقيام بإجراءات التصريح والتسديد بطريقة آلية.

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرنة.

4- الخدمات المتوفرة عبر الموقع الإلكتروني لرقم التعريف الجبائي:
<https://nifenligne.mfdgi.gov.dz/>

في إطار تبسيط الإجراءات الإدارية والتسهيلات الممنوحة للمتعاملين الاقتصاديين مع الإدارة الجبائية، وضعت المديرية العامة للضرائب تحت تصرفهم آلية الترقيم الجبائي عن بعد حيث أنها:

- ✓ تتيح للمكلفين بالضريبة تقديم طلب الترقيم الجبائي عبر الانترنيت؛
- ✓ تسمح بمتابعة معالجة طلباتهم المتعلقة بالترقيم الجبائي؛
- ✓ إمكانية إصدار شهادة الترقيم الجبائي؛
- ✓ المصادقة على رقم التعريف الجبائي؛
- ✓ ادخال الاستفسارات المتعلقة بالترقيم الجبائي¹.

الفرع الثاني: إجراءات تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف

أولاً: تحسين استقبال مستعملي الإدارة الجبائية: باعتبار الاستقبال يعد بمثابة أول نقطة اتصال بين الإدارة الجبائية ومستعمليها حرصت المديرية العامة للضرائب على التوجه إلى إدارة الخدمات قصد تحسين الخدمات التي تقدمها للمواطن تحت شعار "الكفاءة، القرب والبساطة".

- الاستقبال الهاتفي: بهدف تحسين جودة هذه الخدمة اتخذت DGI الإجراءات التالية:

- وضع موزع هاتفي مدعم بتشغيلات متعددة وتقنية على مستوى كل مصالحها؛
- إنشاء مداومة هاتفية مخصصة حصرياً للاستقبال الهاتفي؛
- تخصيص خط هاتفي حصرياً لاستقبال مكالمات الجمهور؛
- تعيين عونين دائمين ذوي كفاءة لاستقبال المكالمات الهاتفية؛
- وضع دليل هاتفي داخلي يمكن الأعوان المكلفة بتسيير هذا النوع من الاتصالات من معرفة أسماء وصفة وبيانات الموظفين الذين يتعين عليهم الاتصال بهم للحصول على إجابات مناسبة طبعاً لطبيعة المشكل المطروح من طرف المتصل؛
- إمكانية الولوج إلى قاعدة البيانات المعلوماتية التي تحتوي على كل المنشورات المحيطة بالمديرية العامة للضرائب (قوانين ضريبية، تعليمات ومناشير...الخ)².

2-الاستقبال المادي (الجسماني): نظراً لأهمية الاستقبال المادي وأثره على مستعملي الإدارة الجبائية، حرصت DGI على تحسين نوعية هذه الخدمة حيث يقوم بتسيير مصلحة الاستقبال أعون مؤهلون لهم دراية وتم تكوينهم في هذا المجال وذلك من خلال الالتزام بالقواعد التالية:

¹ -la lettre de la DGI N°90/2018, MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION FISCAL, MDF, p 07.

² - خروبي هني، "النحوات عصرنة الإدارة الضريبية وتحسين خدماتها على المردوية الجبائية"، أطروحة دكتوراه، تخصص محاسبة وجباية معمقة، جامعة الشلف، 2022، ص 89.

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرنة.

► تنظيم وتحسين نوعية الاستقبال؛

► وضع تنظيم ملائم بالنسبة للأشخاص ذوي الحركة المحدودة وذوي الصعوبات؛

► التعريف بالهوية؛

► احترام السرية وتخفيف مدة الانتظار؛

► تسهيل الخطوات الإدارية؛

► معرفة التعامل مع العلاقات والحالات الحرجة؛

► التسخير الفعال للاستقبال بالموعيد¹.

ثانياً: تحسين تسيير الاتصال البريدي على مستوى المصالح الجبائية: لقد أولت DGI في إطار تحسين خدماتها اهتماماً بالاتصال البريدي سواء كان بريداً عاديًّا أو إلكترونيًّا. لذا اعتمدت الآليات التالية:

1- البريد العادي (المكتوب): يتوجب على المصالح الجبائية احترام القواعد التالية:

► إجبارية تقديم وصل لكل طلب أو شكوى تخص المكلفين بالضريبة؛

► إجبارية الرد خلال أجل أقصاه ثلاثة (30) يوماً مفتوحة عندما يكون الملف كاملاً؛

► عندما يكون الملف ناقصاً يجب على المصلحة القيام بطلب كتابي للمكلف بالضريبة يتضمن تزويدها بالمعلومات الإضافية خلال أجل أقصاه عشرة (10) أيام مفتوحة وعند استلام المعلومات المطلوبة يبدأ سريان أجل جديد مدته ثلاثة (30) يوم؛

► يجب أن يتضمن كل بريد يصدر عن المصلحة على الأقل تاريخ ومكان الإصدار، موضوع البريد (الاسم ولقب) وكذا هوية الممضي لهذا البريد (الاسم ولقب والوظيفة)؛

► بذل الجهود الخاصة عند كتابة الرسائل، وهذا باتباع أسلوب يمكن للمرسل إليه القراءة والفهم بسهولة؛

► تحسين متابعة البريد الوارد عن طريق الخطأ وذلك بتحويله إلى المصلحة المعنية وإبلاغ المكلف بالضريبة بذلك.

2- البريد الإلكتروني: يتوجب على المصالحة الجبائية المختصة احترام القواعد التالية:

► الرد على الأسئلة المطروحة عن طريق البريد الإلكتروني خلال ثلاثة (03) أيام مفتوحة ابتداء من تاريخ استقبال الرسالة؛

► في حالة ما إذا كان الموضوع يتطلب رأي مصالح أخرى أو معلومات تكميلية يجب إبلاغ المعنى بواسطة رسالة انتظار الكترونية خلال أجل ثلاثة (03) أيام ابتداء من تاريخ وصول الرسالة؛

► ينبغي على الرسالة الإلكترونية أن تكتب بأسلوب يتلاءم مع مستوى معرفة المرسل².

¹—la lettre de la DGI N° 60/2012, LE REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE UNE NOUVELLE DEMARCHE QUALITE, MDF, p 07.

²—خروبى هنى، "انعكاسات عصرنة الإدارة الضريبية وتحسين خدماتها على المردودية الجبائية"، مرجع سابق ذكره، ص 91.

الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرنة.

ثالثا: التقرب من المكلفين بالضريبة: لقد وضعت DGI مجموعة من التدابير التي ترمي إلى التقرب أكثر من المكلفين بالضريبة لاطلاعهم بمختلف المستجدات والتکفل باشغالاتهم وهذا من خلال:

1-تعزيز اللقاءات بالجمعيات والاتحادات المهنية: تسعى DGI من خلال تعزيز مثل هذه اللقاءات إلى تحسين مستوى الإعلام الجبائي لدى الجمعيات والاتحادات المهنية التي تمثل أكبر فئة من الخاضعين للضريبة خاصة عندما يتعلق الأمر بإعداد نصوص تشريعية تخصهم أو طرح سياسة جبائية في إطار عصرنة الإدارة الجبائية؛

2-العلاقات مع وسائل الاعلام التي تعتبر وسيطا أساسيا بين الإدارة الجبائية والجمهور: تعتبر وسائل الإعلام بمختلف أنواعها أداة أساسية لنشر المعلومة الجبائية خاصة قوانين المالية أو أية تعديلات تشريعية؛

3-ترقية وسائل الاتصال الحديثة كموقع واب الخاص بالمديرية العامة للضرائب: أولت DGI اهتماما كبيرا بموقعها الإلكتروني وهذا من خلال إثراءه بمعلومات جبائية تخص كل فئة من الخاضعين للضريبة وتحيينه بعد كل تعديل يمس التشريع الجبائي؛

4-سياسة إعلامية وتحسيسية للمادة الجبائية: وتشمل ما يلي:

► **نشر البلاغات الصحفية:** تلجأ DGI في أغلب الأحيان إلى البلاغات الصحفية باعتبارها وسيلة اتصال مع الجمهور؛

► **الوثائق الجبائية:** يتعلق الأمر بكل منشورات DGI من قوانين جبائية، دلائل، وثائق، مطويات...الخ¹.

¹-la lettre de la DGI N°38/2009, LES RELATIONS DE L'ADMINISTRATION FISCALE A L'USAGER UNE NOUVELLE APPROCHE, MDF, p 05.

خلاصة

كان هذا الفصل بعنوان الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرنة، حيث تطرقنا نظرياً إلى أهم الإصلاحات التي أدت إلى عصرنة الإدارة الجبائية بالاعتماد على معطيات الإدارة الإلكترونية، وكذا أهم الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة والإجراءات المتخذة لتحسين هذه الخدمات، والمتمثلة في تحسين استعمال مستعملية الإدارة الضريبية، التسخير الفعال للاتصال البريدي. بالإضافة إلى محاولة التقرب من المكلفين عن طريق المنظمات المهنية ووسائل الإعلام ونشرات المديرية العامة للضرائب وذلك لرفع الوعي الضريبي لديهم.

ولتفصيل أكثر حول دور العصرنة في تحسين الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة أجرينا دراسة ميدانية على مستوى مركز الضرائب لولاية تيارت، وهذا ما سنوضحه في الفصل الثاني.

الفصل الثاني:

دور برنامج العصرنة في تحسين

جودة الخدمات الجماهيرية المقدمة

المكانية بالطريقة القائمة لمركز

الضرائب لولاية تيارته

الفصل الثاني: دور برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلفين بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت.

تمهيد

في إطار استراتيجيتها الرامية إلى الإصلاح وبالنظر إلى التطلعات الجديدة للمكلفين بالضريبة، ارتأت الإدارة الجبائية الجزائرية الارقاء إلى إدارة عصرية ديناميكية تعكس مفهوم الالامركزية في مجال التنظيم الإداري الذي يجسد إدارة القرب والسرعة في اتخاذ القرار.

لذا تقرر إنشاء هيكل جديد على مستوى المصالح الخارجية أهمها مراكز الضرائب والتي تمثل المحاور الوحيدة الذي يتولى تسخير ملفات المكلفين بالضريبة متوسطي الحجم، معتمدا في ذلك على الرقمنة بهدف تقديم خدمة ذات نوعية للمكلفين بالضريبة والحرص على تبسيط كافة الإجراءات وضمان استقبال فعال لتسهيل التواصل بينهم وبين مركز الضرائب ومن ثم بلوغ أعلى درجة من النقاقة المتبادلة والتي هي قبول الضريبة.

كل هذه الأهداف وأكثر سناحول تسليط الضوء عليها في هذا الفصل من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها على مستوى مركز الضرائب لولاية تيارت، حيث سنعطي نظرة عامة حول المركز ومصالحه في البحث الأول. أما البحث الثاني فسنخصصه لنقييم جودة الخدمات المقدمة من طرف مركز الضرائب في إطار برنامج العصرنة وأهم العوائق المعرضة.

الفصل الثاني: دور برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت.

المبحث الأول: نظرة عامة حول مركز الضرائب ومصلحة الاستقبال والاعلام

يمثل مركز الضرائب جهة حكومية متخصصة في تحصيل وإدارة الضرائب بمختلف أنواعها، وهو مكسب معنبر وواجهة جديدة للإدارة الجبائية التي تبنيت مهمة أساسية لضمان أحسن نوعية للخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة من خلال تبسيط وتحديث الإجراءات. وكباقي الهياكل الجبائية الجديدة تم استحداث مصالح متخصصة للاستقبال تعمل على ضمان استقبال فعال وتسهير على التسيير الجيد لمواعيد المكلفين. وعليه تم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين، حيث خصص المطلب الأول للتعریف بمركز الضرائب بينما المطلب الثاني فهو للتعریف بمصلحة الاستقبال والاعلام.

المطلب الأول: مركز الضرائب لولاية تيارت

يوضح هذا المطلب ماهية مركز الضرائب بشكل عام، ثم يعطي تعريفاً مفصلاً حوله مركز الضرائب لولاية تيارت.

الفرع الأول: ماهية مركز الضرائب

أولاً: تعريف مركز الضرائب

يعد مركز الضرائب مصلحة عملية جديدة مستحدثة تابعة للمديرية العامة للضرائب تختص بتسهيل الملفات الجبائية وتحصيل الضرائب المستحقة من طرف المكلفين بالضريبة متوسطي الدخل الخاضعين للنظام الحقيقي¹ الذين يتراوح رقم أعمالهم السنوي ما بين ثمانية (8.000.000 دج) ملايين و مليار (1.000.000.000 دج) حسب المادة 06 من ق.م. التصحيحي_ وكذلك المؤسسات الفردية الخاضعة للنظام الجبائي التي تختر الخضوع للنظام الحقيقي.

ثانياً: تصنیفات مركز الضرائب

تصنیف مراكز الضرائب على حسب الملفات التي تقوم بتسهيلها وقد قسمت إلى ثلاثة أصناف على هذا الأساس:

1) مراكز الضرائب صنف 01: يضم من 8000 إلى 12000 ملف جبائي يسهر على تسهيلها من 120 إلى 150 عنوان جبائي؛

2) مراكز الضرائب صنف 02: يضم من 4000 إلى 8000 ملف جبائي يسهر على تسهيلها من 90 إلى 120 عنوان جبائي؛

¹نوي نجاة، "دور مركز الضرائب في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين"، مرجع سبق ذكره، ص333.

الفصل الثاني: دور برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت.

(3) مراكز الضرائب صنف 03: يضم أقل من 4000 ملف جبائي يسهر على تسييرها من 60 إلى 90 عنون جبائي¹.

ثالثا: أهداف مركز الضرائب: الهدف من إنشاء مركز الضرائب هو:

- توحيد وتجميع التعامل الضريبي لنفس المكلف في ملف واحد؛
- تخفيض عدد المصالح القاعدية؛
- استغلال شبكة الانترنت والتكنولوجيا الحديثة للتواصل مع المكلفين؛
- إنشاء مصلحة الإعلام والاستقبال لتحسين العلاقة مع الخاضعين للضريبة².

الفرع الثاني: مركز الضرائب لولاية تيارت

أولا: تقديم مركز الضرائب لولاية تيارت

(1) التعريف بمركز الضرائب لولاية تيارت

يعود إنشاء مركز الضرائب بتنيارت إلى المرسوم التنفيذي رقم 06-327 المؤرخ في 18/09/2006 الذي يحدد تنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحيتها. وقد تم الشروع في بناء هذا المركز في نهاية سنة 2011 بحي السوناتيبا وهو مقر رئيسي ووحيد على مستوى الولاية، ليدخل حيز الخدمة الرسمية في 07/10/2014.

يعتبر مركز الضرائب لولاية تيارت مصلحة عملية جديدة من الصنف الثاني من حيث تسيير الملفات الجبائية، تابعة محلياً للمديرية الولاية للضرائب وإقليمياً للمديرية الجهوية للضرائب بالشلف. يختص حصرياً بتسهيل الملفات الجبائية والرقابة للمؤسسات المتوسطة والأشخاص الطبيعيين الخاضعين للنظام الحقيقي، وكذا أصحاب المهن الحرة. كما يختص بالضرائب المستحقة من طرف المكلفين بالضريبة متوسطي الحجم بكامل إقليم الولاية.

¹- نفس المرجع السابق، ص 334.

²- طلحة مختار، رحماني أحمد، "قياس أثر إصلاحات هيكل الإدارات الجبائية على جودة الخدمة العمومية"، مجلة البشائر الاقتصادية، العدد 3، 2019، ص 137.

الفصل الثاني: دور برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة لمكلف بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت.

(2) الأشخاص التابعين لمركز الضرائب

- يختص مركز الضرائب بتسهيل الملفات الجبائية التي يفوق رقم أعمالها (8.000.000 دج) بالنسبة لكل مكلف بالضريبة وهناك بعض الملفات التي تدخل في اختصاصه بقوة القانون كمؤسسات الأشغال العمومية والري والأشخاص المعنويين مهما كان رقم الاعمال المحقق؛
- المؤسسات الفردية الخاضعة للنظام الجبائي التي تختر الخضوع للضريبة حسب النظام الحقيقي.

(3) الضرائب والرسوم المسيرة من طرف CDI

- ✓ الضريبة على الدخل الإجمالي فئة الأرباح المهنية؛
- ✓ الضريبة على أرباح الشركات؛
- ✓ الرسم على القيمة المضافة؛
- ✓ الرسم الداخلي على الاستهلاك؛
- ✓ رسم المرور؛
- ✓ الاقتطاعات من المصدر المستحقة على الرواتب، الأجور، العلاوات؛
- ✓ الاقتطاعات من المصدر على توزيع أرباح الأسهم على الشركاء؛
- ✓ حقوق الطابع¹.

ثانيا: تنظيم مركز الضرائب

يتكون مركز الضرائب لولاية تيارت من ثلاثة مصالح رئيسية وهي: المصلحة الرئيسية للتسهير، المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث، المصلحة الرئيسية للمنازعات وقبضة. بالإضافة إلى مصلحة الاعلام الآلي ومصلحة الاستقبال والتوجيه والإعلام.

1) المصلحة الرئيسية للتسهير: وتتكلف بـ:

- ✓ التكفل بالملفات الجبائية لمكلفين بالضريبة التابعين لمركز الضرائب في مجال الوعاء والمراقبة الجبائية ومتابعة الامتيازات الجبائية والدراسة الأولية للاحتجاجات؛
- ✓ المصادقة على الجداول وسندات الإيرادات وتقديمها لرئيس المركز للموافقة عليها؛
- ✓ إعداد التقارير وتجميع الاحصائيات وإعداد خطط العمل تنظيم الأشغال للمصالح الأخرى.

¹- دليل الخاضع للضريبة التابع لمركز الضرائب 2021.

الفصل الثاني: دور برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة لمكلف بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت.

وهناك مصالح تعمل على تسييرها:

- ❖ 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: وتتكلف بـ:

- ✓ إنجاز إجراءات البحث عن المعلومة الجبائية ومعالجتها وتخزينها وتوزيعها من أجل استغلالها؛
- ✓ اقتراح عمليات مراقبة وإنجازها بعنوان المراجعات بعين المكان والمراقبة على أساس السندات لتصريحات المكلفين بالضريبة التابعين لمركز الضرائب مع إعداد جداول إحصائية وحوالات تقديرية دورية.

تعمل على تسيير مصالح فرعية أخرى وهي:

- ❖ مصلحة البطاقيات والمقارنات؛
- ❖ مصلحة البحث عن المادة الضريبية التي تعمل في شكل فرق؛
- ❖ مصلحة التدخلات؛
- ❖ مصلحة المراقبة.

(3) المصلحة الرئيسية للمنازعات: وتتكلف بـ:

- ✓ دراسة كل طعن نزاعي أو اعفائي يوجه لمركز الضرائب ناتج عن فرض ضرائب أو زيادات أو غرامات أو عقوبات قررها المركز وكذا طلبات استرجاع الرسم على القيمة المضافة؛
- ✓ متابعة قضايا النزاع المقدمة إلى الهيئات القضائية.

المصالح الفرعية التي تعمل على تسييرها هي:

- ❖ مصلحة الاحتجاجات؛
- ❖ مصلحة لجان الطعن والمنازعات القضائية؛
- ❖ مصلحة التبليغ والامر بالدفع.

الفصل الثاني: دور برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة لمكلف بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت.

4) المصلحة الرئيسية للتحصيل (القبضة): وتكلف بـ:

- ✓ التكفل بالتسديدات التي يقوم بها المكلفون بالضرائب بعنوان التسديدات التلقائية التي تتم، أو الجداول العامة أو الفردية التي تصدر في حقهم وكذا متابعة وضعيتهم في مجال التحصيل؛
- ✓ تنفيذ التدابير المنصوص عليها في التشريع والتنظيم الساريين والمتعلقة بالتحصيل الجبri للضريبة؛
- ✓ مساعدة محاسبة مطابقة لقواعد المحاسبة العامة وتقديم حسابات التسيير المعدة إلى مجلس المحاسبة.

تعمل على تسيير المصالح التالية:

- ❖ مصلحة المحاسبة؛
- ❖ مصلحة المتابعت؛
- ❖ مصلحة الصندوق.

5) مصلحة الاستقبال والإعلام: وتكلف بـ:

- ✓ تنظيم استقبال المكلفين بالضريبة وإعلامهم؛
- ✓ نشر المعلومات حول حقوقهم وواجباتهم الجبائية الخاصة بالمكلفين بالضريبة التابعين لاختصاص مركز الضرائب.

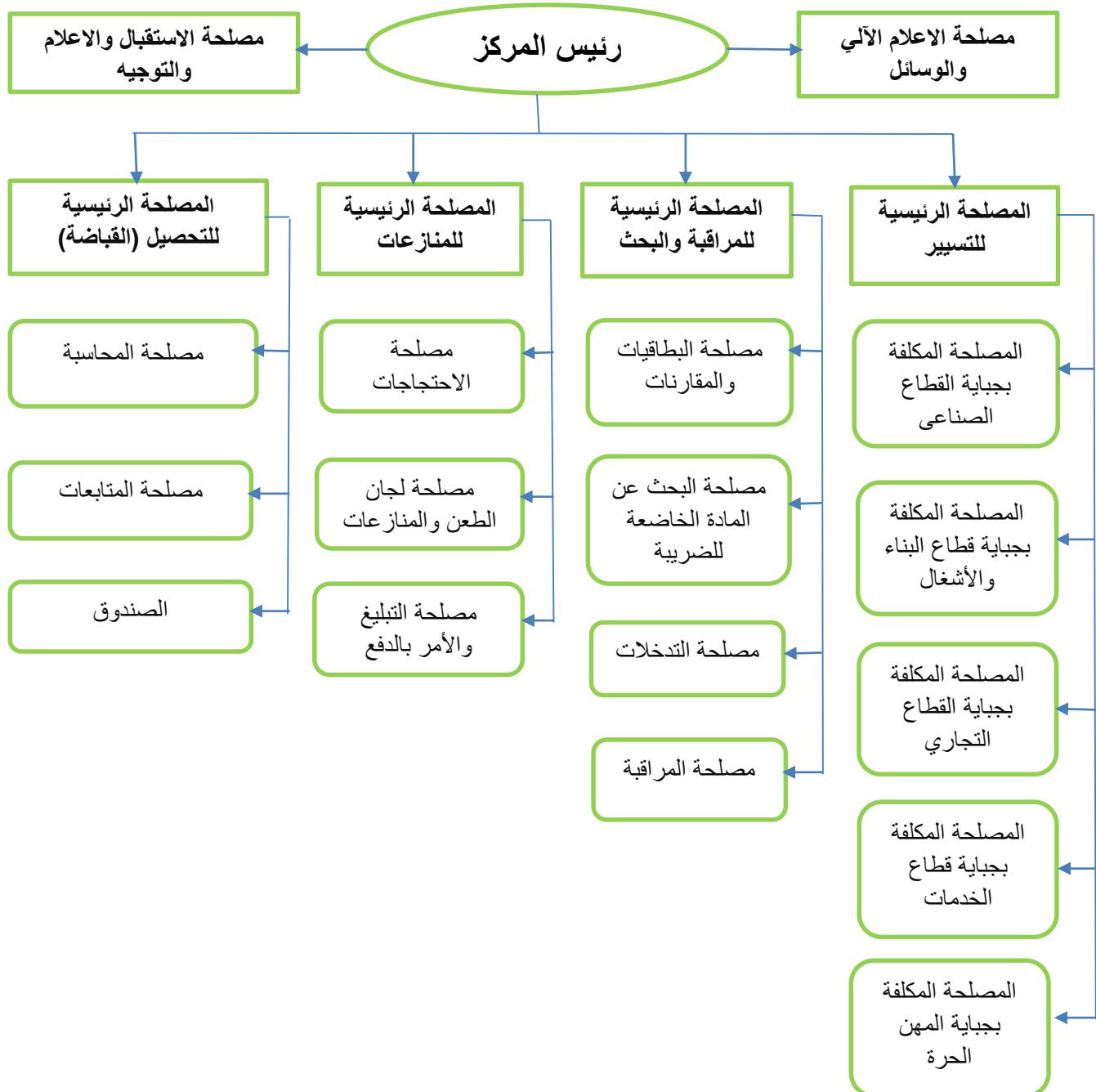
6) مصلحة الإعلام الآلي والوسائل: وتكلف بـ:

- ✓ استغلال التطبيقات المعلوماتية وتسيير التأهيلات ورخص الدخول الموافقة لها؛
- ✓ إحصاء حاجيات المصالح من عتاد ولوازم أخرى؛
- ✓ الإشراف على المهام المتصلة بالنظافة وأمن المقرات¹.

¹- الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب، اطلع عليه يوم 27 أبريل 2025، 11:16.

الفصل الثاني: دور برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت.

الشكل رقم (1_2): الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب



المصدر: مديرية العلاقات العمومية والاتصال، المديرية العامة للضرائب، نشرة 2021.

الفصل الثاني: دور برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت.

ثالثا: مهام مركز الضرائب: يقوم مركز الضرائب بمهامه على حسب المجالات التالية:

(1) في مجال الوعاء: وتمثل في:

- مسک وتسییر الملفات الجبائية للشركات وغيرها من الأشخاص المعنوین برسم المداخل الخاضعة للضريبة على أرباح الشركات؛
- مسک وتسییر الملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة الخاضعين للنظام الحقیقی لفرض الضريبة برسم عائدات الأرباح الصناعية والتجارية؛
- إصدار الجداول وقوائم التحصیلات وشهادات الإلغاء أو التخفيض ومعاينتها والمصادقة عليها.

(2) في مجال التحصیل: وتمثل في:

- التکفل بالجداول وسندات الإيرادات وتحصیل الضرائب والرسوم والأتاوى؛
- تنفیذ العمليات المادية للدفع والقبض واستخراج النقود؛
- ضبط الكتابات ومركز لتسليم القيم.

(3) في مجال الرقابة: وتمثل في:

- البحث عن المعلومات الجبائية وتجمیعها واستغلالها ومراقبة التصريحات؛
- إعداد وإنجاز برامج التدخلات والمراقبة لدى الخاضعين للضريبة وتقييم نتائجها.

(4) في مجال المنازعات: وتمثل في:

- دراسة الشكاوى ومعالجتها؛
- متابعة المنازعات الإدارية القضائية؛
- تعويض قروض الرسوم.

(5) في مجال الاستقبال والاعلام: وتمثل في:

- ضمان مهمة الاستقبال واعلام المكلفين بالضريبة؛
- التکفل بالإجراءات الإدارية المرتبطة بالوعاء لاسيما تلك المتعلقة بإنشاء المؤسسات وتعديل نظامها الأساسي؛
- تنظيم المواعيد وتسییرها؛
- نشر المعلومات والأراء لصالح المكلفين بالضريبة التابعين لاختصاص مركز الضرائب¹.

¹-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة المالية، مرسوم تنفيذی رقم 327-06 مؤرخ في 18 /09 /2006 يحدد تنظیم المصالح الخارجية للإدارة الخارجية وصلاحياتها، المادة 20، ص 11.

الفصل الثاني: دور برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت.

المطلب الثاني: مصلحة الاستقبال والإعلام والتوجيه

تناول هذا المطلب التعريف بمصلحة الاستقبال والإعلام، وتوضيح مهام وأدوار هذه المصلحة.

الفرع الأول: تقديم مصلحة الاستقبال والإعلام

يعد قسم أو مصلحة الاستقبال والإعلام من المصالح الحيوية في أي مؤسسة حيث يمثل الواجهة الأولى التي يتعامل معها المواطن، كما له مهمة رئيسية في مركز الضرائب والتي تتوقف عليها جودة الخدمة. لذا أولت المديرية العامة للضرائب اهتماما كبيرا لهذه المصلحة وعملت على تطويرها لضمان خدمة فعالة للمكلفين بالضريبة والتکفل ب مختلف الإجراءات الإدارية وكذلك التنظيم والتسهيل الجيد للمواعيد وهي تحت سلطة رئيس المركز.

الفرع الثاني: دور مصلحة الاستقبال والإعلام

تسهر مصلحة الاستقبال والإعلام على القيام بـ:

- (1) تسهيل الاتصال بالمصالح الجبائية وهذا من خلال إعلام ولصق المعلومات الخاصة بشروط الدخول والاستقبال في المصالح وتهيئة فضاءات الاستقبال ووضع اللافتات بهدف تسهيل عملية التوجيه؛
- (2) تحسين الاستقبال الهاتفي عن طريق تخصيص أ尤ان مكلفين باستقبال الاتصالات الهاتفية خلال أيام وساعات العمل القانونية والرد على كل اتصال هاتفي وتحديد موعد للاستقبال؛
- (3) التکفل بالاستقبال الشخصي من قبل أ尤ان مؤهلين ومتعددي الاختصاص لتسهيل مختلف الإجراءات الإدارية وكذا تسهيل موعد الاستقبال بفعالية والأخذ بعين الاعتبار الأشخاص الذين يعانون من صعوبات لتقليل موعد الانتظار؛
- (4) معالجة أفضل للبريد عن طريق الرد في الآجال المحددة على كل الطلبات بأسلوب واضح ومفهوم؛
- (5) العمل على تطوير الخدمات المقدمة بالتكفل التام لمقترنات المكلفين بالضريبة من خلال تخصيص صندوق للاقترنات والآراء يوضع في فضاء الاستقبال؛
- (6) تقديم خدمة حول التكنولوجيات الحديثة للاتصال حيث قامت DGI بإنشاء موقع الكتروني أدرجت فيه مختلف القوانين الجبائية والمالية والنصوص التنظيمية وغيرها، بالإضافة إلى خدمات عديدة متاحة عبر الانترنت ونجد منها:

- تحديد موقع مصالح الإدارات الجبائية عبر خريطة غوغل؛
- وضع منتدى النقاش يسمح بتبادل المعلومات والآراء؛
- إمكانية الاتصال عبر فضاء تفاعلي لطلب أي معلومة عبر الرابط contact_dgi@mf.gov.dz;

الفصل الثاني: دور برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت.

- توفير قنوات للاتصال عبر الشبكات الاجتماعية (فيسبوك، تويتر، غوغل) بغية تعزيز علاقتها مع المكلفين¹.

المبحث الثاني: تقييم جودة الخدمات الجبائية المقدمة من طرف مركز الضرائب لولاية تيارت في إطار العصرنة والعوائق المعرضة

سعيا منها لتبسيط الواجب الضريبي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلف من جهة، وتسهيل العمل الإداري للموظفين من جهة أخرى. اعتمدت الإدارة الجبائية وخاصة الهياكل المستحدثة في إطار العصرنة مجموعة من الأنظمة الجبائية الالكترونية التي تسمح للمكلف باكتتاب التصريح والتسجيل الجبائيين والحصول على مختلف الخدمات بطريقة آلية وعن بعد، إلا أن استخدام هذه الأنظمة الالكترونية لايزال في بدايته يواجه العديد من التحديات. لذا تم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين: المطلب الأول يوضح مدى مساهمة برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية من طرف مركز الضرائب، والمطلب الثاني يعالج أهم التحديات التي يواجهها مركز الضرائب إيزاء تفعيل برنامج العصرنة.

المطلب الأول: مدى مساهمة برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة من طرف مركز الضرائب

يبين هذا المطلب دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة، ويقيم الاستقبال والالتزام بمرجع نوعية الخدمة من طرف مركز الضرائب لولاية تيارت.

الفرع الأول: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة

أولاً: استجابة مركز الضرائب لمتطلبات التحول الرقمي

لقد تبنى مركز الضرائب لولاية تيارت على غرار الهياكل الجبائية المستحدثة العديد من الإجراءات التي من شأنها تبسيط المعاملات الجبائية وتحسين الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة كاستحداث مصالح الاستقبال والإعلام وإدراج مجموعة من الوسائل العصرية الملائمة في أداء العمل الإداري.

(1) شمولية برنامج العصرنة: يسير برنامج العصرنة وفق خطة يتم تنفيذها عبر مراحل وهذا حسب البرنامج الأولي الذي أصدرته المديرية العامة للضرائب. هذا ما جعل بعض مصالح CDI يتم التعامل فيها بطرق عصرية وبباقي المصالح سيتم إدراجها ضمن برنامج العصرنة لاحقا².

¹ نوي نجا، "دور مركز الضرائب في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين"، مرجع سبق ذكره، ص335.

² مقابلة مع السيد جradi بن عيسى، رئيس المصلحة الرئيسية للرقابة والبحث، "عصرنة الإدارة الجبائية ودورها في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة"، مركز الضرائب لولاية تيارت، 5 ابريل 2025، ساعة 13:30.

الفصل الثاني: دور برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت.

❖ **المصالح التي شملها برنامج العصرنة:** يعتبر إدراج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال على مستوى الإدارة الجبائية بما فيها مركز الضرائب مرحلة هامة في مواصلة برنامج التحديث. لذا تمت الاستعانة بمكتب استشارة أجنبي قصد اقتناه ووضع النظام الجبائي المعلوماتي SAP الذي يتشكل من عدة وحدات مدمجة تستجيب في غالب الحالات لمتطلبات المهام الحرفية للإدارة الجبائية والذي يعمل في آن واحد مع البوابة الجديدة لإدارة الضرائب الجزائرية JIBAYA TIC وتمت برمجته بأجهزة الإعلام الآلي الخاصة به، حيث يهدف إلى تحقيق النجاعة من خلال:

- الإمام الشامل بالمكلفين بالضريبة كل حسب وضعيته الخاصة وخصوصياته؛
- تعزيز الثقافة الجبائية لدى المكلفين بالضريبة من خلال اعتماد تقنية التحصيل الإلكتروني؛
- المساهمة في تخفيض الحصص التي تمثل مستحقات ضريبة لدى المكلف بالضريبة والتي يصعب تحصيلها وبالتالي زيادة معدل التحصيل الضريبي والحد من مشكل انعدام الثقافة الجبائية التي تعاني منه الإدارة الجبائية؛
- التكفل السريع بانشغالات المجتمع الضريبي سواءً تعلق الأمر منها بالانشغالات الجبائية أو الانشغالات الخاصة بحسن الاستقبال ونوعية الخدمة العمومية على مستوى الإدارة الجبائية؛
- المعالجة السريعة والفعالة للكم الهائل من التصريحات الجبائية للمكلفين بالضريبة في آن واحد؛
- سهولة وسرعة التعرف واكتشاف المكلفين بالضريبة الذين يثبت ارتكابهم للغش والتهرب الضريبي والذين يخلون بالتزاماتهم الضريبية¹.

✓ **مصلحة الاستقبال والإعلام والتوجيه:** يعتبر استقبال المكلفين بالضريبة من طرف الإدارة الجبائية من أهم الإجراءات المتتبعة لتحسين علاقتها بهم من خلال طرح انشغالاتهم حول الضريبة وتوضيح أسباب تكليفهم، حيث ساهم برنامج النظام المعلوماتي الجبائي SAP في تبسيط هذا الاجراء من خلال:

- 1- تسجيل طلبات إنشاء الملفات الجبائية؛
- 2- فتح الملفات الجبائية للمكلفين الجدد بطريقة آنية؛
- 3- التوجيه التلقائي للملفات الجبائية للمكلفين لتسيرها حسب الأنشطة الخاضعة؛
- 4- منح أرقام التعريف الجبائي حسب المعلومات الرسمية للمكلفين؛
- 5- تسجيل البريد الصادر؛
- 6- تسجيل البريد الوارد؛
- 7- منح إمكانية طلب اسم المستخدم عن بعد؛

¹-محى الدين محمود عمر، بوزيان فيصل، "عصرنة الإدارة الجبائية كآلية لتعزيز الثقة وتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة"، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 01، 2021، ص 156.

الفصل الثاني: دور برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة لمكلف بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت.

8- حجز المواعيد بالنسبة للمكلفين للحصول على كلمة المرور.¹

✓ **مصلحة الإعلام الآلي والوسائل:** تعتبر مصلحة الإعلام الآلي هي المسؤولة عن تطبيق الإدراة الالكترونية داخل الهياكل الجبائية المستحدثة بشكل عام حيث تتولى:

1- تسيير البرمجيات والتطبيقات والموقع الالكتروني؛

2- ضمان الأمن المعلوماتي؛

3- فتح وتسيير حسابات المستخدمين؛

4- توفير الاحتياجات من أجهزة الإعلام الآلي على مستوى كل مصلحة، بالإضافة إلى القيام بصيانة الأجهزة الموجودة.².

✓ **المصلحة الرئيسية للتسيير:** طورت المديرية العامة للضرائب نظام التسيير الجبائي SGF والذي يمكن اعتباره كحل لتحسين تسيير مختلف العمليات والإجراءات الجبائية على مستوى المصالح القاعدية والتي تتعلق بالملف الجبائي³. يتميز هذا النظام بالعديد من المزايا.

1- المعالجة الكلية للمعلومات حسب نشاط المكلف؛

2- تسيير ملفات المكلفين ومعالجة التصريحات بسرعة وبدقة عاليتين؛

3- إدارة حركات الملفات الجبائية حسب الأوعية؛

4- تصنيف وحفظ الملفات الجبائية.⁴.

حيث يقوم مركز الضرائب لولاية تيارت بتسيير الملفات الجبائية للمكلفين التابعين لمجال اختصاصه انطلاقا من أنشطتهم وذلك حسب خمس مصالح مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (1-2): عدد الملفات المسيرة من طرف مركز الضرائب لولاية تيارت حسب المصالح الفرعية للتسيير (2016 – 2025)

مصلحة جبائية المهن الحرة	مصلحة جبائية الخدمات	مصلحة جبائية الصناعة	مصلحة جبائية التجارة	مصلحة جبائية الأشغال العمومية	المصالح الفرعية للتسيير
167	641	700	2877	2150	عدد الملفات

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المعطيات المقدمة من طرف مركز الضرائب لولاية تيارت

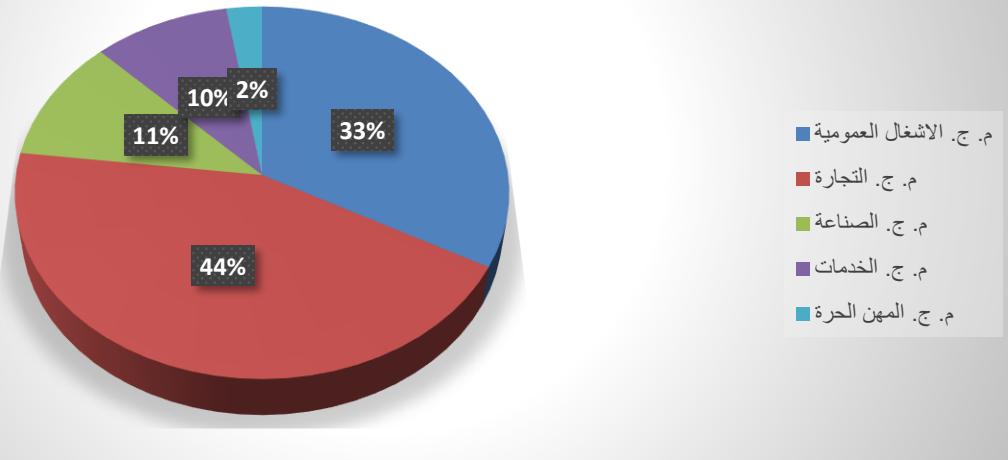
¹ -SAHLI BOUCHRA ; la relation entre la numérisation et CDI ; rapport de stage ; centre des impôt Tiaret ; 3eme année master économie numérique ; école supérieure d'économie ; d'Oran ; 2022,2023 ; p 15.

² -SAHLI BOUCHRA ; LBID ; p 14.

³ - مجلة المديرية العامة لضرائب، عدد شهر نوفمبر 2024، ص 22.

⁴ -SAHLI BOUCHRA; OP- CIT; p 16.

الشكل رقم (2-2): عدد الملفات المسيرة من طرف CDI تيارت حسب المصالح من 2016 إلى 2025



المصدر: من إعداد الطالبيتين بالاعتماد على معطيات الجدول السابق

تمثل هذه الدائرة النسبية عدد الملفات المسيرة من طرف مركز الضرائب لولاية تيارت حسب المصالح الفرعية للتسيير من 2016 إلى 2025. حيث نلاحظ أن مصلحة جبائية الأنشطة التجارية تستحوذ على الحصة الأكبر من عدد المكلفين بالضريبة بنسبة 44% أي ما يعادل 2877 ملف وهذا يعود إلى الحركة التجارية المتتسارعة التي تشهدها الولاية. تليها مصلحة جبائية الأشغال العمومية بـ 33%， تأتي بعدها مصلحة جبائية الأنشطة الصناعية بـ 11%， ثم مصلحة جبائية الخدمات بـ 10%， وصولا إلى مصلحة جبائية المهن الحرة بـ 2%.

تجدر الإشارة بأن عدد ملفات المكلفين بالضريبة ليس ثابت وذلك لعدة أسباب مثل:

- إنشاء ملفات جبائية جديدة خلال السنة؛
 - توقيف بعض الأنشطة استنادا لطلبات ممارسيها خلال نفس السنة؛
 - التحويلات من وإلى مركز الضرائب حسب نوع الأنشطة الخاضعة لمجال تخصصه.
- ✓ **المصلحة الرئيسية للتحصيل (القباضة):** تعتبر رقمنة إجراءات التحصيل الجبائي خيارا استراتيجيا لأداء مهام الإدارة الجبائية المستحدثة بكفاءة وذلك باستخدام نظام المعلومات الجبائي SAP والذي يساعد على:
- 1- تحديد الضريبة أو مجموعة الضرائب التي يخضع لها المكلف؛
 - 2- تحديد وضعية المكلف الدائنة أو المدينة تجاه مركز الضرائب؛
 - 3- الحساب التقائي للمبالغ الضريبية المستحقة¹.

¹ -SAHLI BOUCHRA; OP- CIT; p17.

الفصل الثاني: دور برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت.

❖ **المصالح التي لم يشملها برنامج العصرنة:** هناك مصلحتين لا يتم التعامل فيهما بالتقنيات الجبائية الحديثة وهما المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث، والمصلحة الرئيسية للمنازعات وذلك نظراً للعديد من الأسباب. إلا أن المديرية العامة للضرائب تسعى إلى إدراجهما ضمن برنامج العصرنة في أقرب الآجال.

✓ **المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث:** تعد عملية الرقابة الجبائية باستخدام الرقمنة من المشاريع التي اعتمدتها الإدارة الجبائية، إلا أن DG والمراكز التابعة لها لم تكتمل كلياً من عملية إدماج محور الرقابة الجبائية ضمن نظام المعلومات الجبائي "جيبيتك"، إذ لا يزال المحققين الجبائيين لدى مديريات الضرائب يعتمدون على الطريقة الكلاسيكية في عملية الرقابة الجبائية بما فيها التحقيق المحاسبي¹؛

✓ **المصلحة الرئيسية للمنازعات:** تعتبر المنازعات الضريبية على وجه العموم من أكثر المنازعات الإدارية حدوثاً لارتباطها بعمليات دورية متكررة حيث تستحوذ منازعات الوعاء الضريبي على حصة الأسد من المنازعات الضريبية مقارنة بتلك المتعلقة بالتحصيل وذلك لارتباطها بتحديد أساس الضريبة وكيفية حسابها إلا أن القواعد الإجرائية المنظمة لها في غاية التعقيد وذلك بسبب:

- تنوّع آجال تقديم الشكوى: فهناك مواعيد عامة ومواعيد خاصة تتوقف على أحداث معينة وهو تعقيد يؤدي لا محالة إلى عدم إمام جانب كبير من المكلفين بها؛

- تعدد وطول آجال الفصل في الشكوى: حيث تتراوح بين شهرين كأدنى حد عندما يتعلق الأمر في الفصل في بعض المنازعات الضريبية، وثمانية أشهر كأقصى حد في الأحوال التي يتضمن فيها القانون الحصول على الرأي المطابق للإدارة المركزية وهي آجال طويلة نسبياً إذا أخذنا بعين الاعتبار ضرورة تكريس فكرة الإدارة الإلكترونية والإدارة الجوارية وغيرها من أساليب التسيير العصرية².

(2) **تقديم الخدمات الجبائية عن بعد:** يسعى مركز الضرائب لولاية تيارت من خلال برنامج العصرنة إلى

توفير خدمات ضريبية رقمية تمثل فيما يلي:

❖ **التصريحات الجبائية بواسطة بوابة "جيبيتك":** حيث يوفر للموظفين داخل المركز العديد من المزايا ذكر منها:

1- التشغيل الآلي الكلي لجميع الإجراءات الإدارية بدءاً من استقبال المكلف بالضريبة وصولاً إلى الوعاء والتحصيل وتسيير الملفات الجبائية؛

¹ قوادري محمد، "رقمنة النظام الضريبي ودوره في دعم الرقابة الجبائية في الجزائر"، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، العدد 02، 2022، ص244.

² ملال إيمان، "منازعات الوعاء الضريبي -المراحل الإدارية-", مذكرة ماستر تخصص قانون الاعمال، جامعة مولاي الطاهر سعيدة، 2019-2020، ص 89.

الفصل الثاني: دور برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت.

- 2- التبادل السريع للمعلومات بين المصالح، ومع مختلف المصالح المؤسساتية من خلال تطوير واجهات متعددة؛
- 3- رقمنة عملية تسخير المادة الضريبية؛
- 4- التشغيل الآلي لعمليات المحاسبة، عمليات الخزينة، الحساب الفعلي للمبلغ الرئيسي للتصريح والتعريف بالمكلفين بالضريبة؛
- 5- رقمنة التبليغات الموجهة للمكلفين بالضريبة مع إعطاء المحققين إمكانية القيام بعملية المقاربة بين المعلومات الواردة بعد إنشاء العرائض؛
- 6- الحصول على الجداول الإحصائية في الوقت المناسب والتي من شأنها أن تسمح بتعظيم أداء المصالح حسب صنف الضرائب وقطاع النشاط؛
- 7- تقديم معطيات ملخصة وموثوقة للدراسات الاستشرافية والتحليلية واتخاذ القرارات؛
- 8- تقليص تكاليف الطلبات المتعلقة بالمطبوعات الجبائية¹.

❖ إعداد مستخرج الضرائب بواسطة بوابة "جيبيتك": يمكن حصر خطوات استخراج وثيقة مستخرج الضرائب وفق لطريقة الحديثة في النقاط التالية:

- 1- يتقدم المكلف بالضريبة على مستوى مكتب الواجهة لـ CDI لتقديم طلبه مرفقا برقم التعريف الجبائي فقط؛
- 2- يتم تسجيل طلب المكلف من قبل عون الاستقبال فورا ويحول الكترونيا إلى عون القباضة الذي يدوره يدخل اسم ولقب المكلف في قاعدة بيانات "جيبيتك" وينقر على خانة البحث؛
- 3- بنقرة زر يحصل عون القباضة على الوضعية الجبائية للمكلف ويتأكد من وضعية تسديده لإعداد الوثيقة المطلوبة فورا؛
- 4- يستلم المكلف وثيقة مستخرج الضرائب بعد عملية المراقبة والتأكد أي بعد بعض دقائق أو ساعات².

❖ استخراج رزنامة التسديد اعتمادا على بوابة "جيبيتك": يمكن حصر خطوات استخراج رزنامة تسديد الديون وفقا لطريقة الحديثة في النقاط التالية:

- 1- يستلزم على المكلف بالضريبة تحديد موعد لإجراء مقابلة مع عون من أعون القباضة التابعة لـ CDI لتقديم طلب الاستفادة من رزنامة التسديد؛
- 2- يحضر المكلف بالتاريخ المحدد للموعد ويقابل عون القباضة، هذا الأخير يدخل المعلومات الأساسية عن المكلف (اسمه، لقبه، رقم التسجيل الجبائي) على مستوى برنامج "جيبيتك" للحصول

¹- سعودي سفيان، "قراءة في الخدمات الإلكترونية للإدارة الجبائية"، مرجع سبق ذكره، ص 23.

²- بن قارة إيمان، "مساهمة البرمجيات المدمجة في تحسين جودة خدمات الإدارة الجبائية (عرض برمجية جيبيتك نموذجا)", مجلة دفاتر بوادكس، العدد 01، 2022، ص 391.

الفصل الثاني: دور برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة لمكلف بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت.

على وضعيته الجبائية ومعرفة مبلغ المستحقات غير المدفوعة المعنى بتسديدها من خلال الرزنامة، في نفس الموعد يتم إعلام المكلف بالقرار النهائي لاستقادته أو عدم استقادته مع شرح طريقة التسديد.¹

❖ طلبات الترقيم الجبائي عن بعد NIF: توفر تقنية الترقيم الجبائي عن بعد العديد من المزايا:

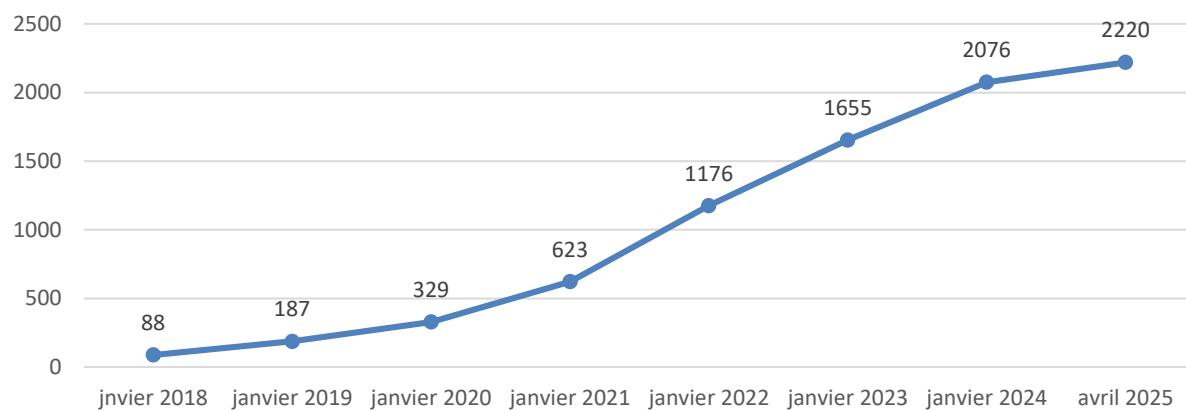
- 1- ضمان تحديد تعريفة موحدة ونهائية للمكلفين؛
- 2- متابعة حركة خروج ودخول رؤوس الأموال من وإلى الجزائر؛
- 3- التعرف على أي تغيير يطرأ على الوضعية القانونية للمكلفين في وقت حدوثه؛
- 4- تعتبر التعريفة الجبائية أداة لتبادل المعلومات بين مختلف المتعاملين والأعوان الاقتصاديين².

جدول رقم (2-2): تطور عدد المستفيدين من خدمات التصريح والترقيم الجبائيين عن بعد NIF لدى مركز الضرائب تيارت (2025_2018)

السنوات	عدد المستفيدين
2025	144
2024	421
2023	479
2022	553
2021	294
2020	142
2019	99
2018	88

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المعطيات المقدمة من طرف مركز الضرائب لولاية تيارت.

الشكل رقم (3-2): تطور عدد المستفيدين من خدمات التصريح والترقيم الجبائيين عن بعد لدى CDI تيارت من 2018 إلى 2025



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الجدول السابق.

يعبر هذا المنحني البياني عن تطور عدد المستفيدين من خدمات التصريح والترقيم الجبائيين عن بعد منذ انطلاق العمل بواسطة بوابة "جيابتك" بداية من الفاتح من يناير 2018 إلى غاية أبريل 2025، حيث نلاحظ أنه في البداية كان عدد المستفيدين من هاتين الخدمتين هو 88 مكلف، بعدها ارتفع سنة 2020 ليصبح 329

¹-نفس المرجع السابق، ص 394.

²-شعاوادي سفيان، "قراءة في الخدمات الإلكترونية للإدارة الجبائية"، مرجع سبق ذكره، ص 27.

الفصل الثاني: دور برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة لمكلف بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت.

مكلف أي بزيادة 142 ملف وهذا إلزامية القيام بالتصريحات الجبائية عن بعد بسبب تداعيات جائحة كوفيد 19، ليشهد ارتفاعا سنة 2022 بـ 553 ملف وهذا لعودة النشاط الاقتصادي في الجزائر.

(3) تطبيق الدفع الإلكتروني للضرائب والرسوم: لقد اتخذت السلطات العمومية في إطار عصرنة الإدارة الجبائية تدابير تهدف إلى إلزام المكلفين بالضريبة بتسديد مختلف الضرائب والرسوم عن طريق الدفع الإلكتروني. غير أن تطبيق هذا الإجراء تم على المكلفين بالضريبة التابعين لمديرية كبريات المؤسسات في انتظار تعميم هذا النوع من الدفع على مراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب مع الإبقاء على أساليب الدفع الحالية المتمثلة في:

- الدفع النقدي؛
- الدفع بواسطة شيك بنكي أو بريدي؛
- الدفع عن طريق حواله بريدية؛
- اكتتاب السندات المضمونة لدى قابض الضرائب (خاص ببعض الأنشطة الخاضعة للضرائب غير المباشرة).

إضافة إلى ذلك تم وضع تدابير تهدف إلى ضمان حقوق المكلف بالضريبة المرتبطة بالتحصيل الجبائي تتمثل في:

- تسليم عن كل دفع ضريبي للمكلف بالضريبة وصل مقطوع من سجل قانوني؛
- تقيد الالتزامات في جداولهم تواлиا مع عملية التحصيل؛
- تسليم للمكلف بالضريبة مجانا تصريح بالدفع إثباتا على أدائه لضرائبه¹.

ثانيا: مساعي مركز الضرائب للتعریف بالخدمات الجبائية الرقمية

يسعى مركز الضرائب لولاية تيارت إلى رفع الوعي الجبائي لدى المكلفين بالضريبة وتبسيط الإجراءات الضريبية، وإعلامهم بالمستجدات الواردة في القوانين الجبائية السنوية وذلك من خلال تنظيم أيام دراسية أو لقاءات مع الجمعيات المهنية ومكاتب المحاسبين وغيرها من التدابير الرامية إلى تحسين العلاقة بين المكلفين والإدارة الجبائية.

1) تنظيم أيام دراسية: يتم من خلالها شرح للجمهور سلبيات الغش الضريبي وضرورة التعاون مع الإدارة الجبائية من أجل معالجة المشاكل الضريبية في إطار من التفاهم والودية لأن المعايير الجبرية لا تؤدي إلا إلى توسيع الهوة بين الطرفين المعنيين. حيث أن آخر يوم دراسي نظمته مركز الضرائب كان بداية شهر فبراير

¹- خروبي هني، "النحوات عصرنة الإدارة الضريبية وتحسين خدماتها على المردوية الجبائية"، مرجع سبق ذكره، ص 127.

الفصل الثاني: دور برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت.

2025 الهدف منه شرح المستجدات الواردة في قانون المالية الجديد، وضمان الفهم الموحد بين الإدارة ومكافيها بحضور عدد هام من المواطنين والمحاسبين¹.

(2) توفير وتوزيع الوثائق الجبائية: ذكر منها:

❖ دليل الخاضع للضريبة التابع لمركز الضرائب: وهو أحد أهم الدلائل الجبائية التي تصدرها المديرية العامة للضرائب إذ يعطي تعريفا حول المركز وأهم الضرائب والرسوم المطبقة فيه، والذي يوفره بدوره للمكلفين بالضريبة التابعين لمجال اختصاصه وكذا المهتمين والباحثين في هذا المجال؛

❖ المطويات الجبائية: وهي أصناف حسب نوع الضريبة، حيث توجد ثلاثة عشر مطوية متعلقة بالضريبة على الدخل الإجمالي، اثنا عشر مطوية متعلقة بالرسم على القيمة المضافة، مطويتان متعلقتان بالرسم العقاري، ومطوية متعلقة بجباية المؤسسات الأجنبية، ومطوية متعلقة بالضريبة على الأماكن؛

❖ الكراسات الجبائية: تتعلق هذه الكتيبات أساسا بالنظام الجبائي الجزائري والنظام الجبائي الخاص بالشباب المستثمر وبلغات معروفة باسم ضرائلكم؛

❖ رسائل المديرية العامة للضرائب: يتم نشرها دوريًا حيث تعالج كل القضايا الضريبية، وهي متعلقة كذلك بهياكل الإدارة المركزية والمصالح الخارجية وكذا تأدية الأقساط الثابتة. كما يتم نشرها على الموقع الإلكتروني، وقد بلغ عددها لحد الآن 89 عدد².

(3) الإجابة على المراسلات الكتابية: حيث يقوم CDI بالإجابة إن كانت هناك مراسلات من طرف المكلفين خاصة بالمواضيع الجبائية وقوانين المالية³.

الفرع الثاني: تقييم الاستقبال والالتزام بمرجع نوعية الخدمة من طرف CDI تيارت

أولا: استقبال مستخدمي مركز الضرائب: يهتم موظفو CDI وعلى رأسهم مدير المركز باستقبال المكلفين بالضريبة باعتباره من أهم الإجراءات المتخذة لتحسين علاقة الإدارة الجبائية بهم وهذا في إطار التعليمية رقم 580 الخاصة بالقواعد الجبائية وإجراءات تحسين علاقة الإدارة الجبائية بمستخدميها⁴، وذلك لتقسيير انشغالاتهم حول الضريبة وتوضيح أسباب تكليفهم، كما يعمل هذا الإجراء على تصحيح الأخطاء الواقعة من قبل المكلفين

(1) - مقابلة مع السيد جradi بن عيسى، رئيس المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث، "عصرنـة الإدارـة الجـبـائـية ودورـها فـي تـحسـينـ الخـدمـاتـ الجـبـائـيةـ المـقدـمةـ لـالمـكـفـيـ بالـضـريـبـةـ"، مـركـزـ الضـرـائـبـ لـولـاـيـةـ تـيـارتـ، 5 اـفـرـيلـ 2025ـ، ساعـةـ 13:30ـ.

(2) بسas أحمد، دوة محمد، "أهمية الإدارة الجبائية في تحسين علاقتها مع المكلفين بالضريبة - دراسة إحصائية باستقبال مستخدمي الإدارة الجبائية-", مجلة دراسات جبائية، العدد 01، 2022، ص 29.

(3) نفس المرجع السابق، ص 31.

(4) ركي حسن، عماري سمير، "واقع وآفاق عصرنة الإدارة الضريبية في الجزائر"، مرجع سبق ذكره، ص 30.

الفصل الثاني: دور برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت.

أو الإدارة الجبائية، ويمكن أن يكون الاستقبال حضورياً أو عن طريق المكالمات الهاتفية وذلك لإرشادهم وتوجيههم بالإضافة إلى تقديم خدمات تمثل في:

1) استقبال المكالمات الهاتفية: حيث بلغ عددها خلال الثلاثي الأول من سنة 2025 حوالي 26 مكالمة واردة؛

2) الرد على المكالمات الهاتفية: حيث قامت مصلحة الاستقبال بإجراء 15 مكالمة خلال نفس الثلاثي؛

3) توجيه المكلفين بالضريبة للمصالح المختصة حسب الأنشطة: إذ بلغ عددهم نهاية شهر مارس 200 مكلف؛

4) تقديم مستخرجات الضرائب (الورد): وكان عددها 224 مستخرج خلال نفس المدة؛

5) تقديم شهادات الوجود التجاري: والتي بلغ عددها 400 شهادة.

كما تجدر الإشارة بأن CDI لا يستلم أي استفسارات أو رسائل من طرف المكلفين عن طريق البريد الإلكتروني لتفضيل هذا الأخير إما اجراء مقابلة مع أعون المركز أو طرح انشغالاته عن طريق المكالمات الهاتفية¹.

ثانياً: مرجع نوعية الخدمة مؤشر أساسى لتحسين استقبال المكلفين بالضريبة

تم إنشاؤه بموجب التعليمية العامة رقم 01 المؤرخة في 07 جوان 2012 الصادرة عن المديرية العامة للضرائب، حيث يعتبر وسيلة لترقية ثقافة الاستقبال ونوعية الخدمة. فهو يضم مجموعة من المعايير الداخلية والخارجية التي يجب أن يتلزم باحترامها أعون الهياكل الجبائية الجديدة (مديرية كبريات المؤسسات، مراكز الضرائب، المراكز الجوارية للضرائب)².

❖ المحاور الأساسية لمرجع نوعية الخدمة

1) المحور الأول: تحسين ظروف الوصول وفقاً لاحتياجات المكلف بالضريبة:

- التزام الأعون المكلفين بالاستقبال بوضع تحت تصرف المكلفين بالضريبة جميع المعلومات التي من شأنها تسهيل الوصول إلى الخدمات (مواقع العمل، أيام الاستقبال، أرقام الهواتف، عناوين المصالح...);

- توجيه المكلف بالضريبة والتکفل به؛

- تسهيل الإجراءات وتيسيرها للأشخاص ذوي القدرات المحدودة على الحركة.

¹ مقابلة مع بعض أعون مصلحة الاستقبال والتوجيه، "عصرنة الإدارة الجبائية ودورها في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة"، مركز الضرائب لولاية تيارت، 10 أفريل 2025، ساعة 09:00.

² محى الدين محمود عمر، "عصرنة الإدارة الجبائية كآلية لتعزيز الثقة وتحسين الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة"، مرجع سبق ذكره، ص 158.

الفصل الثاني: دور برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت.

2) المحور الثاني: الاستقبال اللائق والفعال للمكلف بالضريبة:

- الكشف عن هوية عون الإدارة الذي يتعامل مع المكلفين بالضريبة مع احترام السرية؛
- الرد على البريد والبريد الإلكتروني بكفاءة؛
- تسهيل الإجراءات الإدارية وضمان الراحة في فضاءات الاستقبال والانتظار.

3) المحور الثالث: المعالجة السريعة واحترام مواعيد الرد على طلبات الحصول على المعلومة:

- الرد على البريد في حدود مدة أقصاها ثلاثون (30) يوماً مفتوحة؛
- الرد على المكالمات الهاتفية والتکفل بها؛

- الرد على الأسئلة التي يطرحها المكلفون بالضريبة عن طريق البريد الإلكتروني "الموقع الإلكتروني" في مدة أقصاها ثلاثة أيام مفتوحة.

4) المحور الرابع: الاستماع إلى توقعات المكلفين بالضريبة:

- الرد على الاقتراحات والشكاوى المتعلقة باحترام الالتزامات وذلك في مدة أقصاها عشرون (20) يوماً مفتوحة؛
- تقييم ونشر النتائج المتعلقة بجودة الخدمة وكذلك القيام بسرير الآراء حول جودة الخدمة والإعلان عن النتائج.

5) المحور الخامس: التقييم والتحسين المستمر لإجراءات نوعية الخدمة:

- قيادة ومتابعة احترام الالتزامات واجراء التقييم الذاتي للممارسات؛
- تنظيم الوثائق المتعلقة بمرجعية نوعية الخدمة والتعريف بممؤشرات متابعة التزامات جودة الخدمة؛
- إعداد ميزانية سنوية وإطلاق إجراءات جديدة لتحسين الاستقبال والخدمات المقدمة¹.

¹تابتي خديجة، "الإصلاحات الجبائية في الجزائر: مرجع نوعية الخدمة داعمة لرفع الثقافة الجبائية"، مجلة المنهل الاقتصادي، العدد 01، 2024، ص 548.

الفصل الثاني: دور برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة لمكلف بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت.

المطلب الثاني: التحديات التي يواجهها مركز الضرائب إيماءً لتفعيل برنامج العصرنة

سيتناول هذا المطلب التحديات المرتبطة بالنظام والمجتمع الضريبي. والتحديات المتعلقة بمركز الضرائب.

الفرع الأول: التحديات المرتبطة بالنظام والمجتمع الجبائي

على الرغم من المجهودات المبذولة في إطار إصلاح وعصرنة الإدارة الجبائية، إلا أن هناك بعض التحديات الخارجية التي تعرقل تحقيق الأهداف المرجوة من طرف مركز الضرائب والتي تتعلق بالنظام الجبائي والمكلفين بالضريبة.

أولاً: من الناحية الفنية والقانونية

(1) التحديات القانونية

- عدم استقرار التشريع الضريبي الذي أثر سلباً على كفاءة وفعالية الإدارة الضريبية من جهة، والمكلفين بالضريبة من جهة أخرى لعدم مواكبتهما للتغيرات المستمرة من جهة أخرى؛
- اختلالات في التشريع الضريبي بالإضافة إلى الغموض وعدم الاستقرار الذي يشوب الصياغة القانونية لأحكام بعض المواد التي تتضمنها القوانين الضريبية مما يؤدي في نهاية المطاف إلى حدوث حالات النزاع بين الإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة؛
- اعتماد التشريع الضريبي في الكثير من مواده على التنظيم والذي قد يصدر مخالفًا لنية المشرع أو لا يصدر أصلًا؛
- عدم تجسيد العدالة الضريبية (العدالة تجاه الضريبة، والعدالة بواسطة الضريبة)¹.

(2) التحديات الفنية التقنية

- عدم متابعة التقدم التقني في مجال الحاسوب الآلي حيث ارتفعت معدلات التعديل في تكنولوجيا المعلومات بصورة كبيرة في الوقت الذي يبحث فيه الأفراد عن استقرار نسبي؛
- عدم وجود مواصفات ومعايير ثابتة لأجهزة الحاسوب الآلي المستخدمة في إنجاز الخدمات؛
- عدم اعتماد الوثائق الإلكترونية كبديل عن الوثائق الورقية في إجراء المعاملات؛
- ارتفاع حجم سرقة بطاقات الائتمان وكذلك سرقة التوقيع الإلكتروني².

¹-هني خروبي، أمال دحنان، "تحديات إصلاح وعصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر"، المجلة الجزائرية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 01، 2024، ص 148.

²-محمد ياسر عبد العال، "الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي"، مرجع سابق ذكره، ص 318.

الفصل الثاني: دور برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت.

ثانياً: من الناحية الإدارية والمجتمع الضريبي

(1) التحديات الإدارية

- تعدد الإجراءات الإدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية؛
- وجود مخاوف على مستوى القيادات من تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية؛
- غياب التنسيق بين الإدارة الجبائية ومختلف الإدارات.

(2) تحديات مرتبطة بالمكلفين بالضريبة

- غياب ثقافة التبليغ؛
- انخفاض مستوى الوعي الجبائي إلا أنه مؤخرا بدأ يشهد تحسنا.

الفرع الثاني: التحديات المرتبطة بمركز الضرائب

إن محدودية الوسائل المادية والمالية من جهة ونقص الكفاءة في الممارسة العملية لبعض أعون مركز الضرائب أصبحت تؤثر سلبا على تجسيد الأهداف المرجوة من برامج الإصلاح والعصرنة.

أولاً: من الناحية المادية

- قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية؛
- عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال نظام المعلومات؛
- ارتفاع تكاليف خدمة صيانة أجهزة الحاسب الآلي ونقص عدد المتخصصين في إجراء هذه الخدمات.

ثانياً: من الناحية البشرية

- ضرورة الاهتمام بالتكوين المتواصل وذلك لأهميته في مساعدة موظفي مركز الضرائب على تنمية مهاراتهم التقنية وتحسين كفاءتهم وتقدير سلوكياتهم الإدارية وذلك بإشراف مصلحة خاصة بالتكوين موجودة على مستوى مديرية الضرائب لولاية تيارت؛
- انخفاض الخبرات التكنولوجية والكفاءة العليا في تقديم الخدمات؛
- عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الإلكترونية حيث يقتصر تدريبهم على الشرح النظري دون أن يرتبط ذلك بالتنفيذ الفعلي لها؛
- عدم تطور طرق اختيار الموظفين القائمة على الأجهزة الإلكترونية؛
- ضعف طرق تقديم الخدمات التي يقوم بها الكوادر البشرية¹.

¹ نفس المرجع السابق، ص 317.

الفصل الثاني: دور برنامج العصرنة في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت.

خلاصة

لقد طرقنا في هذا الفصل دور برنامج العصرنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت. حيث تبين لنا أن هذا المركز وكغيره من الهيأكال الجبائية المستحدثة يسعى إلى تحقيق الهدف من الإصلاح الجبائي وهو تجسيد إدارة عمومية ديناميكية توأكب التطورات المستمرة والمتسرعة في بيئه الأعمال وذلك من خلال الاستجابة لمتطلبات التحول الرقمي وتقديم خدمات جبائية ذات جودة وعمل على تحسين العلاقات مع المكلفين ورفع الوعي الجبائي لديهم باتخاذ العديد من التدابير المساعدة على ذلك كتنظيم أيام دراسية وتوفير الوثائق الجبائية ، بالإضافة إلى الاهتمام بالاستقبال الذي يعتبر أهم إجراء لتحسين الصورة النمطية لدى المكلفين تجاه الإدارة الجبائية.

إلا أنه يواجه العديد من الصعوبات لعل أهمها محدودية الموارد المالية وعدم مرؤنة التشريع الجبائي.

حَمْدَة

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا البحث بشقيه النظري والتطبيقي، يتضح لنا بأن الهياكل الجبائية وخاصة المستحدثة منها قطعت أشواطا لا بأس بها للوصول بالخدمات الجبائية إلى ماهي عليه اليوم بالتركيز على تحسين التعامل الإداري من طرف الموظفين (الاهتمام باستقبال المكلفين وتوجيههم، تزويدهم بمختلف المعلومات التي تخصهم...) وكذا تبسيط الواجب الضريبي الهدف إلى تغيير الصورة النمطية الموجودة لدى المكلفين عن الإدارة الجبائية (فتح الملفات الجبائية عن بعد، التصريح بمختلف المداخل ودفع المستحقات بطريقة آلية في أي مكان وأي وقت دون تجاوز الآجال المحددة...). بالإضافة إلى فتح المجال أمامهم لإبداء آرائهم وطرح انشغالاتهم واقتراحاتهم حول الإجراءات والمستجدات الضريبية من خلال إنشاء منتدى للنقاش عبر الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب.

وكل ذلك بفضل برنامج العصرنة الوارد ضمن مسار الإصلاح الجبائي الرامي إلى تعزيز الشراكة مع المكلفين وتقريب الإدارة الجبائية منهم وذلك باعتماد العديد من التدابير كإنشاء هياكل جبائية جديدة مصنفة حسب طبيعة ومداخل المكلفين (DGE; CDI; CPI) وتزويدها بوسائل الإعلام والتكنولوجيات الحديثة، واستحداث ضرائب تركيبية ذات بعد عالمي (IBS; TVA; IRG) تحل محل الضرائب التركيبية التي كانت ضمن النظام القديم، بالإضافة إلى تطوير أنظمة جبائية رقمية تسمح للمكلفين بالقيام بمختلف الإجراءات الضريبية بطريقة عصرية.

إذن يمكن القول بأن برامج عصرنة الإدارة الجبائية الجزائرية لها دور كبير في تحسين الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة يتمثل في السعي إلى تسهيل الإجراءات الإدارية على المكلفين بشتى الآليات كالإصلاح الهيكلكي للإدارة الجبائية، تعديل القوانين والتشريعات بما يتاسب مع الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية، وكذا تفعيل أنظمة الكترونية جبائية.

اختبار الفرضيات

- **الفرضية 01:** "تعتبر القرارات التي جاءت بها قوانين المالية مطلع التسعينيات منعجا حاسما في مسار النظام الضريبي الجزائري" فرضية مقبولة، فالتعثرات التي مر بها الاقتصاد الوطني وخاصة انهيار أسعار المحروقات سنة 1986، وتبني الجزائر لاقتصاد السوق بدلا من الاقتصاد الموجه سنة 1989 أدت إلى ضرورة تكيف النظام الجبائي مع الإصلاحات الاقتصادية وذلك بتوجيه الاهتمام إلى الجباية العادية بدلا من البترولية، والتركيز على توسيع الوعاء الضريبي والعديد من الإجراءات أهمها تبسيط التشريع الجبائي. لذا أقرت قوانين المالية لسنتي 1991 و1992 مجموعة من القرارات الهدافة إلى عقلنة المنظومة الجبائية؛

- **الفرضية 02:** "تقوم الإدارة الجبائية بإعلام المكلف بواجباته الضريبية كما تراعي مقدراته التكاليفية وأوضاعه المالية والاجتماعية" فرضية مقبولة، فأهم ما تسعى إليه الإدارة الجبائية هو ضمان طوعية المكلف التي تتم بتقريبه منها من خلال تعزيز التواصل وتوحيد الفهم باتخاذ العديد من الآليات كتنظيم أيام دراسية

خاتمة

مفتوحة والقيام ب اللقاءات مع المكاتب والجمعيات المهنية والمحاسبين، بالإضافة إلى مراعاة الجانب التكليفي للممول من خلال فرض الضريبة المناسبة لدخله ومنحه ضمانات في حالة مروره بعسر مالي؟

- **الفرضية 03:** "يتلقى المكلف بالضريبة خدمات ترقى نوعاً ما لتطلعينه مادامت الإدراة الجبائية توفر عليه عناء التنقل في القيام بإجراءاته التصريحية" فرضية مقبولة، فالإدراة الجبائية ومن خلال رقمتها البعض الخدمات بسطت العديد من الإجراءات على المكلفين من جهة ومن جهة أخرى على أعون الإدراة وذلك بالتقدير من الوثائق الورقية وتجنب الطوابير، والحد من الفساد الإداري بتعظيم هذه الخدمات على جميع المكلفين والمساواة في المعاملة الإدارية القائمة على الاحترام، كما أن المديرية العامة للضرائب تسعى إلى إدراج خدمة الدفع الإلكتروني للضرائب والرسوم الذي لا يزال يطبق إلا على المكلفين التابعين لمديرية كبريات المؤسسات.

نتائج الدراسة: من أهم النتائج التي خلصت بها هاته الدراسة:

- يعتبر مركز الضرائب لولاية تيارت من بين الهياكل الجبائية المستحدثة والتي استجابت لمتطلبات برنامج العصرنة من خلال القيام بالإجراءات الإدارية بواسطة البوابة الرقمية "جيابتك" عبر معظم مصالحه ماعدا مصلحتي الرقابة والمنازعات؛

- لإنجاح برنامج العصرنة كان لابد على السلطات المعنية وعلى رأسها المديرية العامة للضرائب إرفاقه بمجموعة من الإجراءات المتمثلة في التزامات وتحذيرات موجهة لأعون الإدراة الجبائية لتحقيق الأهداف المرجوة من هذا البرنامج. وكأهم إجراء نجد الالتزامات بمراجع نوعية الخدمة التي تحدد كيفية التعامل مع المكلفين بالضريبة؛

- يسير برنامج العصرنة وفق خطة يتم تطبيقها تدريجياً، ومن المتوقع إدراج إمكانية الدفع الإلكتروني للضرائب والرسوم من طرف المكلفين التابعين لمراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب في آجال لاحقة؛

- تعمل مصلحة الاستقبال والإعلام بمركز الضرائب على إضفاء طابع المهنية بما يسمح بتسهيل المعاملات الإدارية للمكلفين وبالتالي تحسين نوعية الخدمة المقدمة؛

- على الرغم من انطلاق مركز الضرائب في العمل بالتقنيات الحديثة منذ بداية 2018 إلا أنه لايزال يعاني الكثير من الصعوبات أهمها محدودية الوسائل المادية والبشرية وكذا التكنولوجية.

آفاق البحث:

- مركز الضرائب كأداة لتجسيد المساواة الجبائية في الجزائر؛
- دور المركز الجواري للضرائب في حصر صغار المكلفين بالضريبة للرفع من نسب التحصيل الضريبي.

**قائمة المصادر
والمراجع**

المراجع باللغة العربية

• الكتب

- (1) بوزيدة حميد، "التقنيات الجبائية مع تمارين محلولة .IRG ;IBS ;TVA ;TAP ;IFU ;TF ;IRG /salaires . ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن عكنون الجزائر، 2007.
- (2) عوض نذير الحداد، "تسويق الخدمات المصرفية"، الطبعة الأولى، دار البيان للطباعة والنشر، مصر، 1999.
- (3) جمال الدين لعويسات، "إدارة الجودة الشاملة"، بدو طبعة، أبو ظبي الامارات، 2003.
- (4) خلاصي رضا، "النظام الجبائي الجزائري الحديث جبائية الأشخاص الطبيعيين والمعنوين-الجزء الأول-", الطبعة الثانية، دار هومة للنشر والتوزيع، بوزريعة الجزائر، 2006.
- (5) قبس حسن عواد البدراني، "المركز القانوني للمكلف بالضريبة"، بدون طبعة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمانالأردن، 2016.
- (6) كماش حسين، "الضرائب في الجزائر والرقابة عليها وفق القوانين الجبائية والنظام المحاسبي المالي"، الطبعة الأولى، دار جودة للنشر والتوزيع، باتنة الجزائر، 2024.
- (7) محمد ياسر عبد العال، "الإدارة الالكترونية وتحديات المجتمع الرقمي" ، بدون طبعة، مشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جمهورية مصر العربية، 2016.
- (8) هاني حامد الضمور، "تسويق الخدمات" ، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمانالأردن 2002.

• الرسائل العلمية

- (1) بن الشهب وسام، "تقييم جودة خدمات الإدارة الجبائية من وجهة نظر المكلفين بالضريبة - دراسة تطبيقية بمفتشية الضرائب ميلة جنوب-", مذكرة ماستر، تحصص اقتصاد نقي وبنكي، جامعة عبد الحفيظ بو الصوف ميلة، 2024/2023، ص28.
- (2) بوعكاز سميحة، "مساهمة فعالية التدقيق الجبائي في الحد من التهرب الضريبي" ، أطروحة دكتوراه، تحصص محاسبة، جامعة محمد خضر بسكرة، 2014-2015.
- (3) خروبي هني، "انعكاسات عصرنة الإدارة الضريبية وتحسين خدماتها على المردودية الجبائية" ، أطروحة دكتوراه، تحصص محاسبة وجباية معقة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2021-2022.
- (4) ملال إيمان، "منازعات الوعاء الضريبي -المراحل الإدارية-", مذكرة ماستر، تحصص قانون الأعمال، جامعة مولاي الطاهر سعيدة، 2019-2020.

• المقالات العلمية

- (1) بباسس أحمد، دوة محمد، "أهمية الإدارة الجبائية في تحسين علاقتها مع المكلفين بالضريبة - دراسة إحصائية باستقبال مستخدمي الإدارة الجبائية-", مجلة دراسات جبائية، العدد 01، 2022.

قائمة المصادر والمراجع

- (2) بن قارة إيمان، "مساهمة البرمجيات المدمجة في تحسين جودة خدمات الإدارة الجبائية (عرض برمجية جبائك نموذجا)"، مجلة دفاتر بوادكس، العدد 01، 2022.
- (3) بوزيان فيصل، محى الدين محمود عمر، "عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر ودورها في تحسين العلاقات مع المكلفين بالضريبة"، مجلة المعيار، العدد 1، 2021.
- (4) بوشلطة زهير، سليماني سعيدة، "التحول الرقمي للإدارة الضريبية كاستراتيجية لتحسين مستوى الوعي الجبائي لدى المكلفين بالضريبة"، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 03، 2023.
- (5) بوكروشاوي براهيم آخرون، "دور الإصلاحات الضريبية في تحسين الأداء الضريبي في الجزائر"، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الاعمال، العدد 2، 2022.
- (6) تابتي خديجة، "الإصلاحات الجبائية في الجزائر: مرجع نوعية الخدمة داعمة لرفع الثقافة الجبائية"، مجلة المنهل الاقتصادي، العدد 01، 2024.
- (7) حمريط عبد المالك، جبري محمد، "الضمادات التي يقدمها التشريع الجزائري للمكلف بالضريبة في عملية التحصيل الضريبي"، مجلة القانون العقاري، العدد 15، 2021.
- (8) ركي حسين، عماري سمير، "واقع وآفاق عصرنة الإدارة الضريبية في الجزائر"، مجلة ارصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد 1، 2020.
- (9) سعيدة سليماني، محمد الأمين بخواة، "التحول الرقمي للإدارة الجبائية ودوره في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة-مركز ضرائب قسنطينة-", أبحاث الملتقى الوطني حول جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي للإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية.
- (10) سعودي سفيان، "الإصلاحات الجبائية كآلية لعصرنة الإدارة الضريبية"، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، العدد 2، 2023.
- (11) سعودي سفيان، "قراءة في الخدمات الالكترونية للإدارة الجبائية"، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية المتقدمة، العدد 1، 2023.
- (12) شيخي حسين، عتيق على، "سياسات إصلاح النظام الجبائي" -دراسة حالة-الجزائر، مجلة المنهل الاقتصادي، العدد 1، 2022.
- (13) طحة مختار، رحماني احمد، "قياس أثر إصلاحات هيكل الإدارات الجبائية على جودة الخدمة العمومية"، مجلة البشائر الاقتصادية، العدد 3، 2019.
- (14) عابي وليد آخرون، "الإصلاحات الجبائية في الجزائر ودورها في تمويل الموازنة العامة للفترة 1993_2017"، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، العدد 2، 2019، ص 61.
- (15) قوادي محمد، "رقمنة النظام الضريبي ودوره في دعم الرقابة الجبائية في الجزائر"، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، العدد 02، 2022.
- (16) قويدر محمد الطيب، "عصرنة الإدارات الجبائية في الجزائر-دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية الوادي-", مجلة اقتصاد المال والاعمال، العدد 1، 2021.

قائمة المصادر والمراجع

- (17) لشح الصافية، "الإصلاح الضريبي، الأسباب، الدوافع والاهداف"، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، العدد 04، 2016.
- (18) محي الدين محمود عمر ، بوزيان فيصل، "عصرنة الإدراة الجبائية كآلية لتعزيز الثقة وتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة"، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 01، 2021.
- (19) منصور شريفة، عدة أسماء، "النظام الضريبي في ظل الإصلاحات الجبائية"، مجلة الاقتصاد والتنمية، العدد 2، 2020.
- (20) ميادة العزب، "أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية"، مجلة العلوم الإدارية والمالية، العدد 2، عمان الأردن، 2019.
- (21) مجلة المديرية العامة لضرائب، عدد شهر نوفمبر، 2024.
- (22) نوي نجا، "دور مركز الضرائب في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين - مركز الضرائب البويرة-", المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، العدد 01، 2021.
- (23) هني خروبي، أمال دحان، "تحديات إصلاح وعصرنة الإدراة الجبائية في الجزائر"، المجلة الجزائرية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 01، 2024.

• النصوص القانونية

- (1) مرسوم تنفيذي رقم 327-06 مؤرخ في 18 /09 /2006 يحدد تنظيم المصالح الخارجية للادارة الخارجية وصلاحياتها، الجريدة الرسمية، العدد 20.
- (2) المادة 104 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة، 1992.
- (3) المادة 104، "الاخضاع الضريبي للدخل الإجمالي"، قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة، ق.م 2025.
- (4) المادة 231 مكرر 03، "الرسم المحلي للتضامن" محدث بموجب المادة 15 ق.م 2024، قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة، 2025.
- (5) المادة 222 معدلة بموجب المادة 06، ق.م 2001، "الرسم على النشاط المهني"، قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة، 2021.
- (6) المادة 222 معدلة بموجب المادة 59 ق.م 2022، "الرسم على النشاط المهني"، قانون الرائب المباشرة والرسوم المماثلة، 2023.
- (7) المادة 282 مكرر 04، متممة بموجب المادة 18، ق.م 2024، "الضريبة الجザفية الوحيدة"، قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة، 2025.

• التقارير والدوريات

- (1) دليل الخاضع للضريبة التابع لمركز الضرائب، 2021.

• المقابلات

قائمة المصادر والمراجع

1) مقابلة مع السيد جradi بن عيسى، رئيس المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث، "عصرنـة الإدارـة الجـبـائـية ودورـها في تحسـين الخـدمـات الجـبـائـية المـقدـمة لـلـمـكـلـف بـالـضـرـيبـة"، مـركـز الضـرـائب لـولـاـيـة تـيـارـت، 5 آفـرـيل 2025، ساعـة 13:30.

2) مقابلة مع بعض أعوان مصلحة الاستقبال والتوجيه، "عصرنـة الإدارـة الجـبـائـية ودورـها في تحسـين الخـدمـات الجـبـائـية المـقدـمة لـلـمـكـلـف بـالـضـرـيبـة"، مـركـز الضـرـائب لـولـاـيـة تـيـارـت، 10 آفـرـيل 2025، ساعـة 09:00.

• المراجع الإلكترونية

1) الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب، "توافق على المالية العامة من الاستقلال حتى الثورة الرقمية".

2) الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب، مهنيون، النظام الحقيقـي البـسيـط.

3) موقع دليل استخدام بوابة مسـاهـمـتك https://moussahamtic_aide@mf.gov.dz

4) الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب، المـناـشـير، المـنـشـور رقم 09 المـتـعلـق بـإـلـغـاء الرـسـم عـلـى النـشـاط الـمهـني.

مـراجـع بـالـلـغـة الـأـجـنبـية

1) SAHLI BOUCHRA ; la relation entre la numérisation et CDI ; rapport de stage ; centre des impôt Tiaret ; 3^e année master économie numérique ; école supérieure d'économie ; d'Oran ; 2022,2023.

2) La lettre de la DGI N°90/2018, MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION FISCAL, MDF.

3) La lettre de la DGI N° 60/2012, LE REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE UNE NOUVELLE DEMARCHE QUALITE, MDF.

4) La lettre de la DGI N°38/2009, LES RELATIONS DE L'ADMINISTRATION FISCALE A L'USAGER UNE NOUVELLE APPROCHE, MDF.

الملاحم

الملاحق

الملحق رقم (01): بنية النظام الضريبي الجزائري قبل إصلاحات 1992

مجال تطبيق الضريبة والمعدلات المطبقة	أصناف المداخيل الخاضعة للضريبة	أنواع الضرائب
تفرض على الأرباح المحققة من طرف الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين بمعدلات من 6% إلى 55%.	الضريبة على الأرباح الصناعية والتجارية (BIC).	الضرائب على الدخل
تفرض على المداخيل والأرباح المحققة غير التجارية كالمهن الحرة بمعدل 25%.	الضريبة على الأرباح غير التجارية (BNC).	
تفرض على الفوائد المحققة من مداخيل الأسهم والسندات العمومية والودائع والكافالات بمعدل 18%.	الضريبة على مداخيل رؤوس الأموال المنقولة (IRC).	
تفرض هذه الضريبة على شكل اقتطاعات من المصدر يدفعها رب العمل من حساب العمال والموظفين لدى الدولة وفق سلم تصاعدي.	الضريبة على الرواتب والأجور (ITC).	
تفرض على مداخيل أخرى للأشخاص الطبيعيين والعنويين بعد خصم مبلغ الضرائب المدفوعة خلال السنة مثل العلاوات والتعويضات.	الضريبة التكميلية على الدخل (TCR).	
	الضريبة على المساهمة الفلاحية الوحيدة (CVA).	
تفرض على عمليات الإنتاج والبيع التي تمارسها المؤسسة وفق عشر معدلات تتراوح ما بين 7% و 80% مصنفة حسب طبيعة السلعة.	الرسم الوحيد الإجمالي على الإنتاج (TUGP).	الضرائب على الاستهلاك
	الرسم الوحيد على تأدية الخدمات (TUGPS).	
يفرض سنويا على أساس رقم الاعمال المحقق من طرف المكلفين الخاضعين ل برسم 2,55%.	الرسم على النشاط الصناعي والتجاري (TAIC).	
يلتزم المكلفين الذين يمارسون نشاط غير تجاري والخاضعين ل برسم 6,05%.	الرسم على النشاط غير التجاري (TANC).	الضرائب والرسوم ذات الطابع المهني
يتحملها ارباب العمل وتحسب على أساس كتلة الرواتب والأجور المدفوعة للعمال أي أنها تعتبر مساهمة العنصر البشري في النشاط وفق معدل 6%.	الدفع الجزافي (VF).	
يؤسس سنويا على الممتلكات العقارية المبنية وغير المبنية المملوكة من طرف الأشخاص (ط. م) حسب المساحات العقارية وفق سلم تصاعدي.	الرسم العقاري (TF).	

المصدر: سميرة بوعكار، "مساهمة فعالية التدقيق الجبائي في الحد من التهرب الضريبي، أطروحة دكتوراه، تخصص محاسبة،

جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014-2015.

الملحق

الملحق رقم (02): الاوعية الضريبية على الدخل الإجمالي والمعدلات المطابقة لها وفق قانون المالية لسنة 2025

المعدلات	أصناف المدaxيل الصافية
<ul style="list-style-type: none"> - لا يتجاوز 240000 دج%0. - من 240001 الى 480000 دج%23. - من 480001 الى 960000 دج%27. - من 960001 الى 1920000 دج%30. - من 1920001 الى 3840000 دج%33. - من 3840001 فما فوق%35. 	<p>- الأرباح الصناعية والت التجارية وأرباح المهن غير التجارية والمدaxيل الفلاحية.</p> <p>- المرتبات والأجور والمعاشات والريواع العمريه.</p> <p>(يطبق جدول تصاعدي بالشراحت).</p>
<ul style="list-style-type: none"> - ايجار سكنات ذات طابع سكني%07. - ايجار سكنات ذات الاستعمال التجاري والمهني%15. - ايجار الأملاك غير المبنية%15. - ايجار فلاحي%10. 	<p>- المدaxيل الناتجة عن ايجار المملكات المبنية وغير المبنية (يخضع مبلغ الإيجار السنوي الإجمالي الذي يساوي او يقل عن 600000 دج لمعدل محرر من الضريبة).</p>
<ul style="list-style-type: none"> - التعويضات والمكافآت والمنح والاستدرادات ..%10. - أنشطة البحث والتدريس أو المراقبة أو كأساتذة مساعدين بصفة مؤقتة%10. - النشاطات الظرفية الأخرى ذات طابع فكري ..%15. 	<p>- المدaxيل غير الشهرية.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - عائدات الأسهم أو الحصص الاجتماعية والمدaxيل المماثلة%15. 	<p>- مدaxيل رؤوس الأموال المنقوله.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - الفوائد الناتجة عن حسابات الادخار اقل او تساوي 50000 دج%01. - الفوائد الناتجة عن حسابات الادخار تفوق 50000 دج (دين ضريبي)%10. - إيرادات الديون والودائع والكفالات (دين ضريبي) 10%. - عائدات الأسهم او الحصص الاجتماعية والمدaxيل المماثلة%15. - عائدات الأوراق غير الاسمية او لحامها%50. 	<p>- إيرادات الديون والودائع والكفالات.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - محرر من الضريبة%15. - يطبق معدل مخفض في حالة إعادة استثمار مبلغ فائض القيمة%05. 	<p>- فوائض القيمة الناتجة عن التنازل بمقابل عن العقارات المبنية وغير المبنية، وكذا الأسهم والuschص الاجتماعية.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - المبالغ المدفوعة على شكل اتعاب أو حقوق التأليف للفنانين الذين لديهم موطن جبائي خارج الجزائر%15. - عائدات الأسهم او الحصص الاجتماعية او المدaxيل المماثلة%15. - فوائض القيمة عن الأسهم والuschص الاجتماعية والسدادات المماثلة%20. - المبالغ التي يدفعها المدينون لمستفيدين غير مقيمين 24%. 	<p>- المدaxيل التي يحققها الأشخاص الطبيعيون الذين يوجد موطن تكليفهم الجبائي خارج الجزائر.</p>
تطبق تعريفات متوسطة على الهكتار الواحد أو على الوحدة حسب الحالة وتتراوح كل تعريفة بين حد أدنى وحد أقصى يتم تحديدها حسب كل ولاية.	<p>- عائدات المستثمرات الفلاحية (تحدد المدaxيل حسب طبيعة المساحات المزروعة والمربود المتوسط).</p>

المصدر: هني خروبي، انعكاسات عصرنة الإدارة الضريبية وتحسين خدماتها على المردوودية الجبائية، أطروحة دكتوراه، تخصص محاسبة وجباية معتمدة، جامعة حسيبة بن بو علي الشلف، 2021-2022.

الملحق

الملحق رقم (03): خدمة الترقيم الجبائي عن بعد

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE.

الجمهوریة الجزائریة الديموقراطیة الشعوبیة

The screenshot shows the official website of the Algerian Ministry of Finance's General Directorate of Taxes. The top navigation bar includes the national emblem and the text "MINISTÈRE DES FINANCES" and "DIRECTION GÉNÉRALE DES IMPÔTS". Below this is a large banner featuring a modern, curved building and the text "IMMATRICULATION FISCALE EN LIGNE". The main content area is divided into sections for "Vous êtes une personne morale" and "Vous êtes une personne physique", each with a list of six steps for the registration process. A central column provides procedural details and links for "Procédure d'obtention du NIF" and "Authentifier votre demande". At the bottom, there are links for "Activer Windows" and "Accédez aux paramètres".

MINISTÈRE DES FINANCES
DIRECTION GÉNÉRALE DES IMPÔTS

وزارة المالية
المديرية العامة للضرائب

IMMATRICULATION FISCALE EN LIGNE

Faites votre demande de NIF ici

Vous êtes une personne morale.

1-Formulaire de demande d'immatriculation fiscale

2-Saisir votre demande

3-Editer votre attestation d'immatriculation fiscale

4-Valider votre accusé de réception

5-Réaliser votre numéro de demande

6-Authentifier votre demande

Vous êtes une personne physique.

1-Formulaire de demande d'immatriculation fiscale

2-Saisir votre demande

3-Editer votre attestation d'immatriculation fiscale

4-Valider votre accusé de réception

5-Réaliser votre numéro de demande

6-Authentifier votre demande

Textes Législatifs et Réglementaires

Authentifier votre NIF

Visiteurs Connectés au Site: 5475898

Procédure d'obtention du NIF

Si vous êtes une personne morale, allez dans la rubrique Personne morale.
Si vous êtes une personne physique, allez dans la rubrique Personne physique.

Les étapes à suivre:

Première étape : Où est la demande?

Le demandeur peut déposer sa demande à partir du lien « Formulaire de demande d'immatriculation fiscale », Remplir le formulaire. Une fois la saisie terminée et validée, un accusé de réception est affiché sur votre écran portant le numéro de votre demande que vous pourrez imprimer ou imprimer directement.

Le numéro de la demande, vous servira à suivre l'état d'avancement du traitement de votre demande ainsi que l'impression de votre attestation d'immatriculation.

Deuxième étape : Suivi de la demande

Le demandeur peut suivre l'état d'avancement du traitement de sa demande à partir du lien « Suivi votre demande », en remplaçant les informations nécessaires.

Troisième étape : Imprison de l'attestation d'immatriculation fiscale

Le demandeur peut imprimer son attestation d'immatriculation fiscale à partir du lien « Éditer votre attestation d'immatriculation fiscale », en remplissant les informations nécessaires.

Quatrième étape : Validation de l'attestation d'immatriculation fiscale

Pour valider votre attestation, vous devez vous présenter au service de gestion des recettes fiscales (SGF) dans un délai d'une semaine à compter de la date de validation de votre demande.

Si tous vos renseignements sont corrects, le responsable du service vérifiera vos données et va signifier au demandeur de SGF pour faire la validation de cette NIF et à ce stade il pourra imprimer cette attestation.

Activer Windows

Accédez aux paramètres

المصدر: الموقع الإلكتروني لرقم التعريف الجبائي.

الملحق

الملحق رقم (04): مختلف المنصات الجبائية الالكترونية المتاحة



المصدر: الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب.

الملخص

هدف الدراسة إلى الوقوف على مسيرة الاصلاحات التي عرفها النظام الجبائي والذي لم يكن يتنامى مع المتطلبات الاقتصادية المحلية والتطورات العالمية، إذ كان لزاماً على الحكومة تبني نظام جبائي جديد قائم على مجموعة من الأهداف، يتم تجسيدها من خلال برنامج عصرنة متواصل متضمن إنشاء هيكل جبائي جديد تحل محل المفتشيات والقباضات، وتزويدها بمختلف الآليات العصرية من أجهزة للإعلام ووسائل للاتصال. كما أن الهدف الجوهرى للإصلاحات الجبائية هو تغيير مكانة المكلف بالضربيه وتقريبه من الإدراة الجبائية من خلال الاهتمام بنوعية الخدمات المقدمة له. وقد خلصت ذات الدراسة إلى أن برامج عصرنة الإدراة الجبائية قد ساهمت في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمكلفين من خلال استحداث أنظمة معلوماتية جبائية تهدف إلى تبسيط مختلف الإجراءات الإدارية.

الكلمات المفتاحية: الإصلاحات الجبائية، عصرنة الإدراة الجبائية، الإدراة الالكترونية، الخدمات الجبائية.

Summary

The study aimed to examine the reform process of the tax system, which was not in line with local economic requirements and global developments. The government was obliged to adopt a new tax system based on a set of objectives, embodied through an ongoing modernization program that included the establishment of new tax structures to replace the inspectorates and tax collectors, and to equip them with various modern mechanisms, including media and communication devices. The fundamental goal of tax reforms is to change the status of taxpayers and bring them closer to the tax administration by focusing on the quality of services provided. The same study concluded that tax administration modernization programs have contributed to improving the quality of services provided to taxpayers through the introduction of tax information systems aimed at simplifying various administrative procedures.

Keywords : Tax reforms, modernization of tax administration, electronic administration, tax services.