

جامعة امحمد بوقرة _ بومرداس

كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية وعلوم

التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي

تخصص:

محاسبة وجباية معمقة

الموضوع:

عصرنة الإدارة الجبائية ومساهمتها في تحسين

الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

دراسة حالة مركز الضرائب لروبية

تحت إشراف الأستاذة:

- خير فضيلة

من إعداد الطالبتان:

- عبرون لويضة

- بلعدي تتهينان

212

دفعة جوان 2022

السنة الدراسية 2022/2021م

جامعة امحمد بوقرة _ بومرداس

كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية وعلوم

التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي

تخصص:

محاسبة وجباية معقدة

الموضوع:

**عصرنة الإدارة الجبائية ومساهمتها في تحسين
الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة
دراسة حالة مركز الضرائب لرويبة**

تحت إشراف الأستاذة:

- خير فضيلة

من إعداد الطالبتان:

- عبرون لويضة

- بلعيدى تنهينان

212

دفعة جوان 2022

السنة الدراسية 2022/2021م

الشكر والتقدير

أول مشكور هو الله عز وجل الذي وفقنا ومنحنا الصبر والعزيمة في إتمام بحثنا هذا، ثم والداي على كل مجهوداتهم منذ ولادتي إلى هذه اللحظات أحبكم في الله كل الحب.

يسرني أن أوجه شكري إلى كل من نصحتني أو أرشدني أو وجهني أو ساهم معي في إعداد هذا البحث بإيصالي للمراجع والمصادر المطلوبة في أي مرحلة من مراحله، وأشكر على وجه الخصوص أستاذتي " خير فضيلة " على مساندتنا وإرشادنا بالنصح والتصحيح وعلى اختيار العنوان والموضوع، وإلى كل أعوان مركز الضرائب لروبية وعلى رأسهم رئيس المركز السيد "وحيد عداد" الذي زودنا بالمعلومات اللازمة المتعلقة بالبحث، كما أن شكري موجه لإدارة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم المالية والمحاسبة، بجامعة امحمد بوقرة بومرداس، ونشكر كل أساتذتنا الكرام على مجهوداتهم ودعمهم لنا طول المسار الدراسي.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم
اللهم صلي و سلم على سيدنا محمد خاتم الأنبياء والمرسلين إلى يوم
الدين

نهدي ثمرة جهدنا

للوالدين الكريمين حفظهما الله ورعاهما ورزقنا رضاهما.

كما قال فيهما الله عز وجل (...وقل ربي ارحمهما كما ربياني
صغيرا...)

صدق الله العظيم

إلى كل أفراد عائلة عبرون و بلعيدي و إيلول.

إلى حاملي راية العلم والمعرفة الباحثين عن الحقيقة العلمية.

إلى محبي هذا الوطن و الساهرين على رقيه و ازدهاره.

ملخص البحث

تسعى الإدارة الجبائية من خلال برنامج العصرية إلى تحسين العلاقة مع المكلفين بالضريبة وتنمية الوعي الجبائي لديهم وعليه تهدف هذه الدراسة إلى التعرض لأهم الإجراءات المعتمدة من طرف الهياكل الجديدة المستحدثة لتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة لما لها من أهمية بالغة لكلا طرفي العلاقة الجبائية.

تناولت هذه الدراسة مساهمة عصرية الإدارة الجبائية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة مع دراسة حالة لمركز الضرائب لروبية من خلال عرض لتطور الإدارة الجبائية في الجزائر وأهم الإجراءات التي جاء بها مشروع العصرية لتحسين الخدمة المقدمة للمكلفين، ومحاولة إبراز وتقييم مدى مساهمة هذه الإجراءات في تحسن الخدمة المقدمة للمكلفين بمركز الضرائب لروبية خلال الفترة الممتدة بين 2018-2021.

الكلمات المفتاحية: عصرية الإدارة الجبائية، تحسين نوعية الخدمة، نظام المعلوماتي جبائتك، استحداث الهياكل.

Résumé

L'administration fiscale cherche, à travers le programme de modernisation, à améliorer la relation avec les contribuables et à développer leur sensibilisation fiscale. Ainsi, cette étude vise à exposer les procédures les plus importantes adoptées par les structures nouvellement créées pour améliorer la qualité des services rendus aux contribuables en raison de leur importance cruciale pour les deux parties à la relation fiscale.

Cette étude a traité de la contribution de la modernisation de l'administration fiscale à l'amélioration du service rendu aux contribuables avec une étude de cas du Centre des Impôts de Rouiba en présentant le développement de l'administration fiscale en Algérie et les mesures les plus importantes apportées par le projet de modernisation pour améliorer le service rendu aux contribuables, et une tentative de mettre en évidence et d'évaluer l'ampleur de la contribution de ces mesures à l'amélioration du service rendu, pour les personnes chargées du centre des impôts de Rouiba durant la période 2018-2021.

les mots clés: Modernisation de l'administration fiscale, amélioration de la qualité de service, système d'information jibaya'tic, création de structures.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
I	الشكر والتقدير
II	الإهداء
III	ملخص البحث
VI	فهرس المحتويات
IX	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
XIII	قائمة الاختصارات والرموز
أ - ج	مقدمة
	الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة
02	تمهيد
03	المبحث الأول: أساسيات حول الإدارة الجبائية وعصرنتها
03	المطلب الأول: ماهية الإدارة الجبائية
08	المطلب الثاني: واقع الإدارة الجبائية في الجزائر قبل العصرنة
13	المطلب الثالث: عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر
17	المبحث الثاني: دور عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين
17	المطلب الأول: مفهوم تحسين الخدمة الجبائية
18	المطلب الثاني: علاقة الإدارة الجبائية بالمكلف في إطار تحسين الخدمة
23	المطلب الثالث: أهداف عصرنة الإدارة الجبائية لتحسين الخدمة المقدمة للمكلفين
25	المبحث الثالث: الإجراءات المتخذة لتحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة في ظل العصرنة
25	المطلب الأول: استحداث مصالح الاستقبال وتأهيل المستخدمين لتحسين الخدمة المقدمة للمكلفين
28	المطلب الثاني: رقمنة الإدارة الجبائية في الجزائر لتحسين الخدمة المقدمة للمكلفين
32	المطلب الثالث: تبسيط إجراءات الإدارة الجبائية في إطار تحسن الخدمة المقدمة للمكلفين ظل العصرنة

35	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: تقييم مركز الضرائب لروبية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة
37	تمهيد
38	المبحث الأول: تقديم مركز الضرائب لروبية
38	المطلب الأول: تعريف بمركز الضرائب لروبية
40	المطلب الثاني: وظائف مركز الضرائب لروبية
42	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب لروبية
50	المبحث الثاني: انعكاسات عصنة الإدارة الجبائية على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين في مركز الضرائب لروبية.
50	المطلب الأول: تقييم مركز الضرائب لروبية من خلال نوعية الاستقبال ومرجع نوعية الخدمة
53	المطلب الثاني: تقييم مصلحة التسيير لمركز الضرائب لروبية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين
56	المطلب الثالث: تقييم مركز الضرائب لروبية وفق مؤشر التحصيل
60	المطلب الرابع: تقييم مركز الضرائب لروبية وفق مؤشر المنازعات
65	خلاصة الفصل
66	الخاتمة
70	قائمة المراجع

قائمة الجداول

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	التطور الهيكلي للإدارة الجبائية في الجزائر في ظل الإصلاح خلال الفترة 1963-1987	09
02	إجراءات التبسيط التي اتخذتها الإدارة الجبائية	33
03	تصنيف مراكز الضرائب	39
04	تطور نوعية الاستقبال لمركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2018-2021	50
05	نسبة مرجعية نوعية الخدمة في مركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2018-2021	52
06	تطور عدد الملفات المسيرة من طرف مصلحة التسيير لمركز الضرائب لروبية 2018-2021	54
07	تطور عدد المكلفين حسب أنواع إجراءات متابعة التحصيل لمركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2018-2021	56
08	نتائج التحصيل المحققة من طرف مركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2018-2021	57
09	وسائل الدفع المستخدمة من طرف المكلفين لتسديد التزاماتهم الضريبية في مركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2018-2021	58
10	عدد ملفات المنازعة المستلمة والمعالجة التابعة لمصلحة الرقابة الشكلية في مركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2018-2021	60
11	عدد ملفات المنازعة المستلمة والمعالجة التابعة لمصلحة المراقبة على الوثائق في مركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2018-2021	61
12	عدد ملفات المنازعة المستلمة والمعالجة التابعة لمصلحة التسيير في مركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2018-2021	63

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
05	وظائف الإدارة الجبائية	01
14	مخطط التنظيم الإداري الجديد للمديرية العامة للضرائب	02
42	الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب	03
52	تطور نوعية الاستقبال لمركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2021-2018	04
53	تطور نسب مرجعية نوعية الخدمة لمركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2021-2018	05
55	تطور عدد الملفات المسيرة في مركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2021-2018	06
58	تطور ناتج التحصيل لمركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2021-2018	07
59	وسائل الدفع المختلفة التي يستخدمها المكلفين للإيفاء بالتزاماتهم الضريبية في مركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2021-2018	08
61	تطور عدد ملفات المنازعات المستلمة والمعالجة التابعة لمصلحة الرقابة الشكلية في مركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2021-2018	09
62	تطور عدد ملفات المنازعات المستلمة والمعالجة التابعة لمصلحة المراقبة على الوثائق في مركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2021-2018	10
64	تطور عدد ملفات المنازعات المستلمة والمعالجة التابعة لمصلحة التسيير في مركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2021-2018	11

قائمة الاختصارات والرموز

قائمة الاختصارات والرموز

الاختصار/ الرمز	المعنى
DGE	مديرية كبريات المؤسسات
CDI	مركز الضرائب
CPI	المركز الجوازي للضرائب
TIC	الرسم الداخلي على الاستهلاك
DC	رسم المرور
DT	حقوق الطابع
CBP	فئة الأرباح المهنية
IRG	الضريبة على الدخل الإجمالي
IBS	الضريبة على أرباح الشركات
TVA	الرسم على القيمة المضافة
TAP	الرسم على النشاط المهني
G50	التصريح الشهري
G11	التصريح السنوي المتعلق بالأشخاص الطبيعية
G04	التصريح السنوي المتعلق بالأشخاص المعنوية

مقدمة

مقدمة:

تحتل السياسة الجبائية مكانة بارزة في السياسة الاقتصادية للدول خاصة في ظل تطور دور الضريبة الذي كان يقتصر فقط على توفير الموارد المالية لتغطية النفقات العامة للدولة ليصبح من بين أهم الأدوات التي تعول عليها الدول لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتوجيه النشاط الاقتصادي بما يتماشى مع أهدافها المسطرة، وفي مقدمتها تقديم أحسن الخدمات لأفراد المجتمع.

والجزائر كغيرها من الدول أولت اهتماما بالغا بالسياسة الجبائية كونها أداة تدخلية تعمل على توجيه النشاط الاقتصادي وتحقيق التنمية في شتى المجالات من خلال اختيار وتصميم مجموعة من الضرائب التي تشكل في مجملها نظاما جبائيا يتلاءم مع الأهداف التي سطرته، حيث خضع النظام الجبائي الجزائري خلال فترة التسعينات من القرن الماضي لجملة من إصلاحات التي مست هيكله وأهدافه، ولكن بالرغم من هذه الإصلاحات إلا أنه ظل يعاني من عدة إختلالات وتعقيدات بسبب تركيزها على الجانب التشريعي وإهمالها الجانب الإداري، هذا ما استدعى القيام بإصلاح جديد للإدارة الجبائية وتنظيم قواعد العمل فيها باعتبارها همزة وصل بين النظام الجبائي والمكلف بالضريبة، وذلك عن طريق تبني "مشروع العصرية" الذي يعمل على تحديث هذه الإدارة وعصرنتها باستحداث هياكل جديدة، تهدف إلى تعزيز العلاقة بين الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة وتحسين الخدمة المقدمة له، لأن تنظيم هذه الإدارة وطريقة هيكلتها يؤثران بطريقة مباشرة على النظام الجبائي ومدى قدرته على تحقيق الأهداف المسطرة في إطار السياسة الاقتصادية للدولة.

من خلال ما سبق نتبلور معالم إشكالية بحثنا والتي يمكن صياغتها في السؤال الجوهرى التالي:

الإشكالية:

إلى أي مدى ساهمت عصرية الإدارة الجبائية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة في مركز الضرائب لروبية؟

الأسئلة الفرعية:

وللإلمام بجوانب الإشكالية قمنا بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو واقع عصرية الإدارة الجبائية في الجزائر ؟
2. ما هي أهم الإجراءات التي اعتمدها الإدارة الجبائية لتحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة ؟
3. ما هو واقع الخدمة المقدمة للمكلف في مركز الضرائب لروبية؟

الفرضيات :

ومن أجل الإجابة على مختلف التساؤلات الفرعية قمنا بوضع الفرضيات التالية:

1. مكن مشروع عصرنة الإدارة الجبائية من زيادة التحصيل الضريبي وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة وبالتالي التقليل من المنازعات.
2. من أهم الإجراءات التي اعتمدتها الإدارة الجبائية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين هي رقمنة الإدارة الجبائية واستحداث مصالح الاستقبال.
3. أدى تطبيق برنامج عصرنة ورقمنة الإدارة الجبائية في مركز الضرائب لروبية إلى تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بمركز الضرائب لروبية.

أهمية البحث:

تكمن أهمية هذا البحث في المكانة التي تحتلها الإدارة الجبائية في ظل العصرنة ودورها في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة.

أهداف البحث:

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

1. إبراز الدور الذي تحتله الإدارة الجبائية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين.
2. إبراز لأهم الإجراءات المتخذة لتحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة.
3. محاولة تحليل وتقييم عصرنة الإدارة الجبائية ومدى انعكاسها على الخدمة المقدمة للمكلفين من خلال دراسة مركز الضرائب لروبية.

منهج البحث:

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة وللتأكد من صحة فرضياتها، قمنا باختيار المنهج الوصفي والمناسب عند التطرق للمفاهيم النظرية وفي تشخيص ظاهرة البحث وذلك للتمكن من فهم الجانب النظري لموضوع الدراسة، أما الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد فيه كذلك على المنهج الوصفي فيما يخص الإطار النظري لمركز الضرائب لروبية، إضافة إلى استعمال المنهج التحليلي في تفسير الملاحظات والمعلومات الميدانية لتمكن من تقييم عصرنة الإدارة الجبائية لمركز الضرائب لروبية ومدى تحسن خدماته التي يقدمها للمكلفين بالضريبة التابعين له.

الأدوات البحث:

تم الاستعانة بالعديد من المصادر والمراجع والتي من بينها:

1. القوانين والتشريعات الخاصة بالمجال الجبائي.
2. رسائل المديرية العامة للضرائب.
3. الإحصائيات المتعلقة بالجانب التطبيقي الخاصة بمركز الضرائب لروبية.

حدود البحث:

من أجل معالجة إشكالية البحث تم تحديد:

الإطار الموضوعي لهذه الدراسة حول عصنة الإدارة الجبائية ومساهمتها في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين، أما **الحدود المكانية** فقد تمت الدراسة الميدانية للموضوع في مركز الضرائب لروبية، أما فيما يخص **الحدود الزمنية** فقد ركزت مدة الدراسة على الفترة الممتدة من سنة 2018 إلى غاية سنة 2021.

صعوبات البحث:

من الصعوبات التي واجهتنا في إعداد هذه الدراسة نذكر:

1. قلة المراجع الأكاديمية المتداولة لموضوع هذا البحث .
2. صعوبة الحصول على المعلومات بحجة السرية.
3. ضيق الوقت بسبب التأخر في المنهج الدراسي.
4. البعد المكاني لمكان إجراء الدراسة الميدانية.

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات والأبحاث الخاصة بعصنة الإدارة الجبائية كما لكل منها مجال خاص بها، ومن بين هذه الأبحاث نجد:

1. حراش براهيم، "عصنة الإدارة الجبائية كمتغير من متغيرات الإصلاح الضريبي لزيادة فعالية التسيير"، دراسة تقييمية للتجربة الجزائرية خلال الفترة 2002-2010، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012/2011.

تمثلت إشكالية البحث في: هل يمكن زيادة فعالية تسيير إدارة الضرائب الجزائرية من خلال عملية عصنتها في ظل الإصلاح الضريبي؟

خلصت هذه الدراسة إلى أن برنامج عصرنة الإدارة الجبائية ينطبق في مضمونه مع إستراتيجية الإصلاح الإداري التي تعتمد على النواحي الهيكلية والتنظيمية، ولكن لم تتحقق أهداف هذا البرنامج وزيادة فعالية التسيير نظرا للتأخر الكبير الحاصل في انجاز البرنامج بسبب ازدواج وتداخل في الصلاحيات والمديرية الولائية والمديرية الجهوية للضرائب، والذي من شأنه أن يعقد المهام والتنسيق بين المصالح الخارجية والمركزية لإدارة الضرائب.

2. نجاة نوي، "دور مركز الضرائب في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين-مركز الضرائب البويرة" المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، العدد 01، المجلد 04، 2021.

تمثلت إشكالية الدراسة: **فيما يتجلى دور مركز الضرائب في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين؟**

حيث تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة مركز الضرائب في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين، كما توصلت إلى أن مركز الضرائب تعتبر نقلة نوعية في تقريب الإدارة الجبائية من المكلفين وأن استحداث مصالح الاستقبال يسمح بتسهيل المعاملات الإدارية للمكلفين وبالتالي تحسين نوعية الخدمة المقدمة.

3. فيصل بوزيان، محي الدين محمود عمر، "عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر ودورها في تحسين العلاقات مع المكلفين بالضريبة"، مجلة المعيار، العدد 01، المجلد 12، 2021.

تمثلت إشكالية الدراسة في: **ما مدى مساهمة عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة؟**

تهدف هذه الدراسة الوقوف على دور برنامج إصلاح وعصرنة الإدارة الجبائية في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن التدابير التي جاءت لعصرنة الإدارة الجبائية وتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة لم تشمل جميع المكلفين، فهي تقتصر في الغالب على المكلفين التابعين لمديرية كبريات المؤسسات.

هيكل البحث:

من أجل الإلمام بجميع جوانب الموضوع ولإيجاد حل للإشكالية المطروحة واختبار مدى صحة الفرضيات، قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى فصلين، حيث سننتظر في **الفصل الأول** إلى تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة من خلال ثلاث مباحث، نتناول في المبحث الأول أساسيات حول الإدارة الجبائية وعصرنتها، أما المبحث الثاني فنتناول فيه دور عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين، أما فيما يخص المبحث الثالث فخصصناه ل أهم الإجراءات التي تم اتخاذها لتحسين الخدمة المقدمة للمكلفين ولدعم العلاقة بينهم وبين الإدارة الجبائية.

أما **الفصل الثاني** فقد خصصناه لتقييم مركز الضرائب لروبية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين كنموذج لدراستنا وباعتباره أول مركز للضرائب جاء في إطار العصرية، حيث سنتطرق في المبحث الأول لتقديم المؤسسة المستقبلية، أما في المبحث الثاني والأخير فسنتناول فيه انعكاسات عصرية الإدارة الجبائية على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين في مركز الضرائب لروبية.

**الفصل الأول: تطور الإدارة
الجبائية وانعكاساتها على
تحسين الخدمة المقدمة
للمكلفين بالضريبة**

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

تمهيد

نظرا للصعوبات والتعقيدات التي كانت تعاني منها الإدارة الجبائية الجزائرية منذ الاستقلال على مستوى الهياكل والأداء والوسائل، قام المشرع الجبائي بعصرنة الإدارة الجبائية من خلال إعادة تنظيم هيكلها واستحداثها والتي أسفرت عنها هيكلة جديدة تنقسم إلى مديرية كبيرات المؤسسات، مراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب، حيث جاءت بعدة أهداف تسعى من خلالها إلى تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين وتعزيز علاقتها بهم .

على ضوء ما سبق سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق للمباحث التالية:

المبحث الأول: أساسيات حول الإدارة الجبائية وعصرنتها.

المبحث الثاني: دور عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة.

المبحث الثالث: الإجراءات المتخذة لتحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة في ظل العصرنة.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

المبحث الأول: أساسيات حول الإدارة الجبائية وعصرنتها

نظرا للدور الهام الذي تلعبه الإدارة الجبائية في العديد من المجالات الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية، وباعتبارها الجهاز التنفيذي للسياسة الجبائية تبنت الجزائر مشروع عصرنة الإدارة الجبائية والذي يهدف إلى ترقية ورفع مستوى أدائها وتحسين الخدمات التي تقدمها للمكلفين بالضريبة.

المطلب الأول: ماهية الإدارة الجبائية

تعد الإدارة الجبائية من بين أهم الإدارات العمومية في الجزائر، حيث يتطلب تعقيد قوانينها وجود جهاز إداري مكون من عناصر مؤهلة قادرة على القيام بالمهام الملقاة عليها.

أولاً: مفهوم الإدارة الجبائية

قبل التطرق إلى تعريف الإدارة الجبائية سوف نعرض بصفة مختصرة على تعريف كل من الإدارة والجبائية.

حيث يمكن تعريف الإدارة على أنها "تلك العملية التي تتطلب قدرات ومهارات قيادية لتجميع المجهودات والموارد المتاحة وتوجيهها ناحية الاستغلال الأمثل".¹

أما في ما يخص الجبائية فهي "عبارة عن اقتطاعات نقدية تفرضها الدولة بشكل إلزامي على المكلف بحيث يدفعها بصفة نهائية مساهمة منه في تحمل التكاليف والأعباء العامة دون مقابل قصد تحقيق المصلحة العامة".²

ويمكن تعريف الإدارة الجبائية "على أنها ذلك الجهاز المكلف بتطبيق التشريع الجبائي والتحقق من سلامة ذلك التطبيق حماية لحقوق الدولة من جهة وحقوق المكلفين من جهة أخرى، بالإضافة إلى اقتراح التعديلات والتشريعات الجبائية قصد تحسين كفاءة النظام الجبائي".³

كما يمكن تعريفها أيضا "بأنها الجهاز الفني الذي يتمتع بالشرعية القانونية والذي يتحمل مسؤولية تنفيذ التشريع الجبائي ويعمل كهمزة وصل بين المكلفين بالضريبة والنظام الجبائي".⁴

¹ منور أوسرير، محمد حمو، محاضرات في جبائية المؤسسات، مكتبة الشركة الجزائرية بوداود، الجزائر، 2009، ص52.

² نصيرة بوعون يحيوي، جبائية المؤسسة، متبعة للطباعة، الجزائر، 2011، ص43.

³ ناصر مراد، فعالية النظام الضريبي بين النظرية والتطبيق، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص113.

⁴ منور أوسرير، محمد حمو، مرجع سبق ذكره، ص77.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

ومن خلال ما سبق يمكن استنتاج أن الإدارة الجبائية هي مجموعة من الهيئات الإدارية التي تعمل على تطبيق التشريع الجبائي ومراقبة المكلفين وجباية مختلف أنواع الضرائب والرسوم، كما تعتبر الوسيط الوحيد الذي يربط النظام الجبائي بالمكلفين.

ثانيا: مهام ووظائف الإدارة الجبائية

إن الإدارة الجبائية من الإدارات ذات المهام والوظائف الصعبة والمهمة في آن واحد حيث يلزم عليها تطبيق القانون الجبائي والتعامل مع المكلفين بالضريبة بمختلف أنواعهم.

1. مهام الإدارة الجبائية الجزائرية

باعتبار الإدارة الجبائية من المكونات الهامة للنظام الجبائي فهي تقوم وتشرف على جباية مختلف الضرائب ومراقبة المكلفين بها¹، من خلال مجموعة من المهام التي يمكن تلخيصها في ما يلي:²

- تفسير التشريع الجبائي من خلال إصدار القرارات التنظيمية وتطبيق هذا القانون.
- تحصيل الديون الضريبية من المكلفين.
- تقدير الغرامات الضريبية وفوائد التأخير.
- تنظيم وتسيير المصالح الجبائية وضبط انتشارها عبر الأقاليم.
- إدارة الموارد البشرية الجبائية عن طريق تأهيلها، توظيفها، تكوينها وفق الإجراءات المعتمدة في الإدارات العمومية.
- القيام بالتحقيقات الجبائية في مجال مكافحة الغش الضريبي.
- إدارة تكنولوجيا المعلومات الضرورية لعملها سواء بشكل مباشر أو من خلال اللجوء إلى المقاولات من الباطن.
- القيام بالمراقبة الجبائية.

2. وظائف الإدارة الجبائية

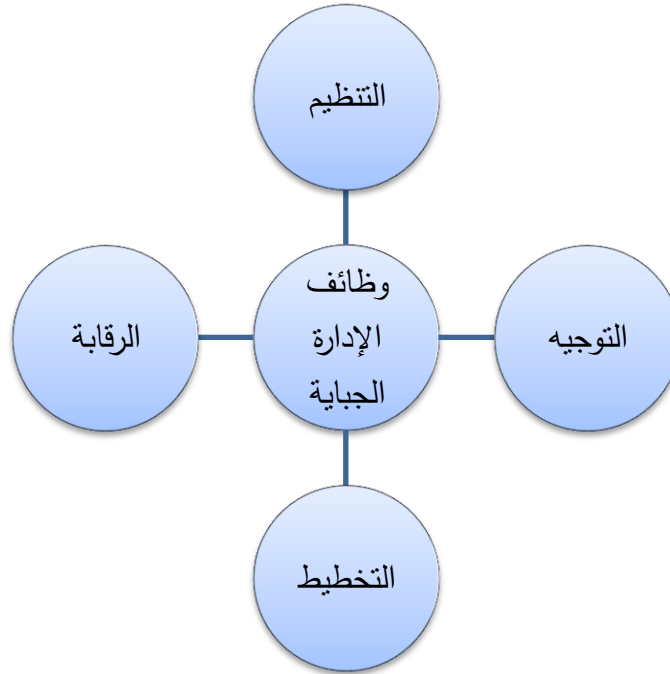
تحتوي الإدارة الجبائية على أربع وظائف أساسية تتمثل في التنظيم والتوجيه والتخطيط والرقابة كما هو موضح في الشكل التالي:

¹ يوسف قاشي، واقع النظام الضريبي الجزائري وسبل تفعيله، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2014/2015، ص 98.

² عبد المجيد قدي، دراسات في علم الضرائب، دار جرير للنشر، الأردن، 2011، ص 271-272.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

الشكل 01 : وظائف الإدارة الجبائية



المصدر: من إعداد الطالبتان.

يتضح لنا من خلال الشكل السابق أن وظائف الإدارة الجبائية تتمثل في:¹

1.2. **التنظيم:** يركز التنظيم في مجال الإدارة الجبائية على حصر مهامها في ظل النظام الجبائي السائد ثم تشكيل الهيكل التنظيمي وتحديد أفراد الإدارة وتفويض كل فرد السلطات والصلاحيات التي تمكنه من أداء أعماله على أمثل وجه.

2.2. **التوجيه:** يتضمن التوجيه إعداد النماذج المتعلقة بكافة عمليات الإدارة الجبائية وإصدار التفسيرات المتعلقة بها، ثم إيصال كل التوجيهات للمسؤولين وترغيبهم للعمل بها والإشراف على تطبيقها قصد ضمان تضافر الجهود وتوحيد المعاملة بين فروع الإدارة الجبائية.

3.2. **التخطيط:** يتمثل التخطيط الجبائي في تحليل الأوضاع القائمة والتنبؤ بما ستكون عليه الأوضاع المستقبلية وتحديد الأهداف التي ينبغي العمل على تحقيقها في مجال الإدارة الجبائية سواء في الأجل

¹ منور أوسريز، محمد حمو، مرجع سبق ذكره، ص 78.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

القصير أو الطويل ثم رسم السياسات والخطط والبرامج التي تساعد على تحسين الأداء ورفع الكفاءة وتنسيق الأنشطة الإدارية وزيادة فاعلية الرقابة.¹

4.2. الرقابة: هي الوسيلة الوحيدة التي يمكن بها تقييم ما حقته الإدارة من انجازات وتحديد العقوبات التي تعرقل تحقيق أهداف التخطيط الجبائي والعمل على اكتشاف الأخطاء والانحرافات والتحرك السريع للقضاء عليها بفاعلية تضمن عدم تكرارها في المستقبل.²

ثالثا: صلاحيات والتزامات الإدارة الجبائية الجزائرية

تتمتع الإدارة الجبائية بصلاحيات واسعة منحها لها المشرع الجزائري، وذلك بهدف تحقيق المصلحة العامة والحفاظ على مصالح الخزينة العمومية، كما للإدارة الجبائية التزامات تحرص على تطبيقها وعدم تجاوزها لضمان فاعلية النظام الجبائي.

1. صلاحيات الإدارة الجبائية الجزائرية

يهدف الوصول إلى مجموعة من المعلومات الجبائية الصحيحة منح القانون الجبائي الجزائري للإدارة الجبائية سلطات واسعة لأداء هذه المهمة والتي تتمثل في:

1.1. حق الإطلاع: يعد وسيلة قانونية منحها المشرع الجبائي لأعوان الإدارة الجبائية ويكون ذلك إما لإتمام المعلومات الموجودة بحوزة الإدارة الجبائية أو المراجعة والتأكد من صحة المعلومات المستخلصة من دراسة أحد الملفات الجبائية للمكلفين³، كما "يسمح حق الإطلاع لأعوان الإدارة الجبائية قصد تأسيس وعاء الضريبة ومراقبتها بتصفح الوثائق والمعلومات".⁴

¹ حامد عبد المجيد دراز، **النظم الضريبية**، مكتبة الاقتصاد، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، مصر، 2019، ص 92.

² حامد عبد المجيد دراز، مرجع سبق ذكره، ص 94.

³ محمد بوقناديل، جليل زين العابدين، **دور العلاقة بين المكلف والإدارة الضريبية في تعبئة الموارد العامة والحد من ظاهرة الغش الضريبي**، المجلة الجزائرية للمالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عين تموشنت، العدد 06، 2016، ص 90.

⁴ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة المالية، المديرية العامة للضرائب، **قانون الإجراءات الجبائية**، 2022، المادة 45، ص 26.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

2.1. حق الرقابة: يعتبر من أهم الصلاحيات الممنوحة للإدارة الجبائية للتأكد من صدق المعلومات المقدمة ضمن التصريحات المكتسبة من قبل المكلفين¹، حيث "تراقب الإدارة الجبائية التصريحات والمستندات المستعملة لفرض كل ضريبة أو حق أو رسم أو إتاوة، كما يمكنها أن تمارس حق الرقابة على المؤسسات والهيئات التي ليس لها صفة التاجر والتي تدفع أجورا أو أتعابا أو مرتبات مهما كانت طبيعتها."²

3.1. حق استدراك الخطأ (التقادم): هو حق قانوني بموجبه تستطيع الإدارة الجبائية إجراء تقويمات لنفس المدة ونفس الضرائب، في حالات النسيان أو النقائص أو الإغفالات التي تكون من طرف المكلف، حيث "يحدد الأجل الذي يتقادم فيه عمل الإدارة بأربع سنوات، مع استثناء وجود مناورات تدليسية وهذا بالنسبة لتأسيس الضرائب والرسوم وتحصيلها، القيام بأعمال الرقابة، قمع المخالفات المتعلقة بالقوانين ذات الطابع الجبائي."³

كما أن " كل إغفال أو خطأ أو نقص في فرض الضريبة يتم اكتشافه اثر تحقيق جبائي مهما كانت طبيعته يمكن تسويته قبل انقضاء السنة الأولى التي تلي تبليغ اقتراح الرفع في الضريبة بالنسبة للسنة المالية المتقادمة "⁴.

4.1. حق المعاينة: يمكن لأعوان الإدارة الجبائية الذين هم في رتبة مفتش على الأقل ومؤهلين قانونا، القيام بإجراءات المعاينة قصد الحصول على المعلومات الكافية لأداء مهمة التحقيق مع إلزامهم بالسر المهني⁵، كما أنه "من أجل ممارسة حقها في الرقابة وعندما توجد قرائن تدل على ممارسات تدليسية، يمكن للإدارة الجبائية أن ترخص، ضمن الشروط المبينة في المادة 35، للأعوان الذين لهم على الأقل رتبة مفتش ومؤهلين قانونا، القيام بإجراءات المعاينة في كل المحلات قصد البحث والحصول وحجز كل المستندات والوثائق والدعائم أو العناصر المادية التي من شأنها أن تبرر التصرفات الهادفة إلى التملص من الوعاء والمراقبة ودفع الضريبة."⁶

¹ فريدة زناتي، العلاقة القانونية بين المكلف بالضريبة و إدارة الضرائب، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق، جامعة محمد بوقرة بومرداس، 2012/2011، ص 88.

² المادة 18، قانون الإجراءات الجبائية، 2022، ص9.

³ المادة 39، قانون الإجراءات الجبائية، 2022، ص24.

⁴ المادة 40، قانون الإجراءات الجبائية، 2022، ص25.

⁵ عبد الرحمان مغاري، شيخي بلال، دور الإدارة الجبائية في تنمية التحصيل الضريبي عن طريق تفعيل الرقابة الجبائية في الجزائر، مجلة دراسات جبائية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير، جامعة بومرداس، العدد 02، 2013، ص38.

⁶ المادة 34، قانون الإجراءات الجبائية، 2022، ص18.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

2. التزامات الإدارة الجبائية الجزائرية

بالإضافة إلى الصلاحيات الممنوحة للإدارة الجبائية فإن عليها التزامات يجب أن تحرص على تطبيقها والتي تتمثل في:¹

- التطبيق الصحيح للقانون وعدم إصدار تفسيرات متناقضة، حيث تلتزم كل الإدارات والهيئات بتطبيق القانون وبالتالي فهي ملزمة بمراعاة جانب الصحة والدقة في تطبيق تلك القوانين.
- الالتزام بالسر المهني.
- الالتزام بإعلام المكلف بحقوقه وواجباته.
- الالتزام برد المبالغ المحصلة من دون حق للمكلف.

المطلب الثاني: واقع الإدارة الجبائية في الجزائر قبل العصرية

عرف النظام الجبائي الجزائري عدة إصلاحات وتعديلات في الجانب التنظيمي منذ الاستقلال بغيت تحقيق أهداف السياسة الجبائية.

أولاً: تطور هيكل الإدارة الجبائية في الجزائر (1963-1987)

لم تعرف الإدارة الجبائية الجزائرية إصلاحات منذ الاستقلال، على خلاف الهيكل الجبائي الجزائري، الذي عرف عدة إصلاحات، وإن كانت سطحية، والتي جاءت في مجملها عن طريق قوانين مالية، والجدول الموالي يوضح التطورات والتعديلات الهيكلية على الإدارة الجبائية منذ الاستقلال إلى غاية سنة 1987.

¹ محمد بوقناديل، جليل زين العابدين، مرجع سبق ذكره، ص 91.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

جدول رقم 01: التطور الهيكلي للإدارة الجبائية في الجزائر في ظل الإصلاح خلال الفترة 1963-1987

السنوات	المرجع القانوني	التعديلات في هيكل الإدارة الجبائية
1963	المرسوم رقم 63-127 المؤرخ في 19 أفريل 1963 .	تنظيم الإدارة المركزية للمالية.
1968	الأمر رقم 68-179 المؤرخ في 23 ماي 1968.	وضع حد للإدماج وتم إنشاء مديرية الأملاك بصفة مستقلة.
1969	المرسوم رقم 69-35 المؤرخ في 06 مارس 1969.	تم تعديل التنظيم الداخلي لمديرية الضرائب حيث تم تأسيس 3 مديريات فرعية: المديرية الفرعية للتشريع الجبائي والمنازعات، المديرية الفرعية للرقابة والمديرية الفرعية للإدارة وتنظيم الخدمات.
1971	المرسوم رقم 71-259 المؤرخ في 19 أكتوبر 1971.	توزيع المهام على 5 مديريات فرعية وذلك بإضافة المديرية الفرعية للمؤسسات والمديرية الفرعية للإعلام الآلي.
1982	المرسوم رقم 82-238 المؤرخ في 17 جويلية 1982.	تم إنشاء المديرية العامة للضرائب والأملاك المكونة من مديريتين: مديرية أملاك الدولة والعقارات ومديرية الضرائب وهذه الأخيرة تم تقسيمها إلى 7 مديريات فرعية.
1985	المرسوم رقم 85-202 المؤرخ في 06 أوت 1985.	تم اعتماد الهيكل السابق إلى غاية سنة 1985 حيث تم إنشاء مديريتين للإدارة الجبائية: مديرية الدراسات والتشريع الجبائي ومديرية الرقابة الجبائية بموجب هذا المرسوم.
1987	المرسوم رقم 87-212 المؤرخ في 29 سبتمبر 1987.	ينص على تنظيم طرق التنشيط، وتنسيق نشاطات الهياكل المحلية للإدارة المالية وتجميعها على المستوى الولائي.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المراسيم التنفيذية المذكورة أعلاه.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن هيكل الإدارة الجبائية عرف عدة تغيرات حيث قد تم تنظيم الإدارة المركزية للمالية بمقتضى المرسوم رقم 63-127 الصادر بتاريخ 19 أفريل 1963، ثم في سنة 1968 جاء القرار الذي وضع حد للإدماج وتم إنشاء مديرية الأملاك بصفة مستقلة، كما تم تعديل التنظيم الداخلي لمديرية الضرائب حيث تم تأسيس 3 مديريات فرعية سنة 1969، وبتاريخ 1971 تم توزيع المهام على 5 مديريات فرعية وذلك بإضافة المديرية الفرعية للمؤسسات والمديرية الفرعية للإعلام الآلي، كما تم إنشاء المديرية العامة للضرائب والأملاك سنة 1982، وفي سنة 1987 تم إنشاء مديريتين للإدارة الجبائية مديرية الدراسات والتشريع الجبائي ومديرية الرقابة الجبائية، أما في سنة 1987 فقد تم تنظيم طرق التنشيط، وتنسيق نشاطات الهياكل المحلية للإدارة المالية وتجميعها على المستوى الولائي.

ثانيا: تطور هيكل الإدارة الجبائية في الجزائر (1990-2002)

خلال هذه الفترة كان التنظيم الهيكلي للإدارة الجبائية وفقا لمبدأ مركزية التوجيه ولا مركزية التنفيذ، حيث تتولى الإدارة المركزية وظائف التخطيط والرقابة وإصدار التعليمات والتفسيرات وتنظيم شؤون الموظفين وتدريبهم والسهر على رفع الكفاءة الإنتاجية للإدارة الجبائية، بينما تتولى الإدارة التنفيذية كافة أعمال التنفيذ التي تتطلبها إجراءات ربط وتحصيل الضريبة، حيث تم تقسيم الإدارة الجبائية خلال هذه الفترة حيث أصبحت تتكون من فرعين هما المصالح المركزية للضرائب والمصالح غير المركزية كما يلي:

1. المصالح المركزية للضرائب

بموجب المرسوم التنفيذي 90-190 الصادر في 23 جوان 1990، المتضمن استحداث الإدارة المركزية، والتي تسير عمليات الرقابة على المستوى المركزي عن طريق مديرية البحث والمراجعات، وهي مصلحة مركزية لها صلاحيات وسلطات على المستوى الوطني، وتتكون من:¹

1.1. أربع مديريات تكلف بالدعم والمساندة للمديرية العامة: والممثلة في مديرية الاتصال، مديرية الوسائل والمنشآت القاعدية وعمليات الميزانية، مديرية المستخدمين والتكوين، مديرية الأنظمة المعلوماتية.

¹ محمد لعربية، فاروق سحنون، دور العصرية في تفعيل أداة الإدارة الضريبية وتحسين الالتزام الضريبي لدى المكلفين بالضريبة، مجلة الدراسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، العدد 03، المجلد 01، 2021، ص 513.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

2.1. ثلاث أقسام تكلف بالجانب التقني: والممثلة في قسم التشريع والتنظيم الجبائيين والشؤون

القانونية، قسم التسيير والتحصيل الجبائي وعصرنة المنظومة المهنية، قسم الرقابة والتحقيقات.

2. المصالح غير المركزية للضرائب

وتتكون من:

1.2. المديرية الجهوية للضرائب

أحدثت بموجب المرسوم التنفيذي 60/91 الصادر في 23 فيفري 1991، تم إنشاء تسعة مديريات جهوية الجزائر، البلدية، الشلف، وهران، سطيف، قسنطينة، عنابة، ورقلة، بشار، وتتولى هذه المديرية بتنشيط عمل المديريات الولائية التابعة لاختصاصها الإقليمي وتوجيهه وتنسيقه وتقويمه ومراقبته.¹

2.2. المديرية الولائية للضرائب

تتفرع المديرية الولائية للضرائب إلى خمس مديريات فرعية، والتي تنقسم بدورها إلى عدة مكاتب.

3.2. المصالح الجهوية للأبحاث والمراجعات

يوجد ثلاثة مصالح جهوية للأبحاث والمراجعات لها صلاحيات على المستوى الوطني وهي متواجدة بالجزائر، وهران، قسنطينة والتي تقوم بتنفيذ برامج البحث والتحقيق ومراقبة النشاطات والمداخل التي تضبطها مديرية الأبحاث والمراجعات، تقسم المهام بين مصالح الأبحاث والمراجعات والمديرية الفرعية للأبحاث والمراجعات على مستوى المديرية الولائية للضرائب بناء على رقم أعمال المؤسسات الخاضعة للرقابة، بالنسبة لأنشطة الإنتاج أو التجارة التي تحقق رقم أعمال سنوي يتجاوز مليونين دينار جزائري وبالنسبة لمؤدي الخدمات مليون دينار جزائري يتبعون مصالح الأبحاث والمراجعات، وفي المقابل تلك التي تحقق أرقام لا تتجاوز الحدود المذكورة يتبعون للمصالح المحلية للأبحاث.²

¹ المرسوم التنفيذي رقم 91-60، المحدد لتنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها، الجريدة الرسمية العدد 09، بتاريخ 27 فيفري 1991، المادة 03، ص 353.

² معمر برازي، إصلاح الهياكل الجبائية ودورها في التحصيل الضريبي والحد من الغش والتهرب الضريبيين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ألكلي محند أوالحاج البويرة، 2014/2015، ص 28.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

4.2. مفتشيات الضرائب

تمثل مفتشيات الضرائب حجر الأساس في تنظيم الإدارة الجبائية تم إنشائها بموجب الأمر رقم 91-60 بتاريخ 23 فيفري 1991، حيث "تتولى مفتشية الضرائب على الخصوص مسك الملف الجبائي الخاص بكل خاضع للضريبة حيث تقوم بالبحث وجمع المعلومات الجبائية واستغلالها، ومراقبة التصريحات وإصدار الجداول الضريبية وكشوف العائدات وتنفيذ عمليات التسجيل".¹

5.2. قباضات الضرائب

تشكل قباضات الضرائب القاعدة الأساسية في تنظيم الإدارة الجبائية والتي تم إنشائها بموجب الأمر رقم 91/60 بتاريخ 23 فيفري 1991، حيث "تتولى قباضات الضرائب على الخصوص بالتكفل بجداول الضرائب وسندات القبض والتحصيل الضريبي ويمكنها أن تتولى زيادة عن ذلك التسيير المالي للهيئات العمومية حسب الشروط التي يحددها التشريع والتنظيم المعمول بهما".²

ثالثا: دواعي عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر

تيقن المشرع الجزائري بضرورة تحديث الإدارة الجبائية، نظرا لكثرة التعقيدات والصعوبات التي تجدها كل من الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة في فهم وتطبيق التشريع الجبائي، بحيث يمكن عرض أهم دواعي عصرنة الإدارة الجبائية في النقاط التالية:

1. تعقد النظام الجبائي وعدم استقرار تشريعاته

كانت الصياغة المعتمدة للقوانين الجبائية أقل وضوحا بسبب تعقد النظام الجبائي وعدم استقراره وهذا ما ترك مجالا أكبر لتدخل الإدارة الجبائية في تحديد الإعفاءات والتخفيضات، حيث أدى إلى عدم قناعة المكلف بالضريبة المفروضة عليه، وبالتالي حاول التهرب منها ما نتج عنه تفشي ظاهرة الغش والتهرب الجبائي.³

¹ المادة 12، المرسوم التنفيذي رقم 91-60، مرجع سبق ذكره، ص 354.

² المادة 11، المرسوم التنفيذي رقم 91-60، مرجع سبق ذكره، ص 354.

³ محفوظ مربيغي، مرجع سبق ذكره، ص 40.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

2. تضخم عدد الهياكل الإدارية

3. عانت الإدارة الجبائية الجزائرية من تضخم عدد الهياكل الإدارية وتماثل مهامها، وهذا ما تناقض مع الهدف المنشود والمتمثل في التوصل إلى إدارة بأقل تكلفة، حيث كان على المكلف التنقل بين عدة إدارات جبائية من أجل استوفاء التزاماته والمطالبة بحقوقه بالرغم من تشابه مهام تلك الإدارات.¹

4. تدني نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين

بسبب تدهور هياكل الإدارة الجبائية وتدني المستوى التعليمي لموظفيها، لم تكن نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة في المستوى المرغوب، حيث غالبا ما كانت تتميز بالتعقيد والغموض من جهة الإجراءات الإدارية وتطبيق النصوص التشريعية وكذا غياب شبه تام لاستخدام تقنيات الإعلام الآلي، ولقنوات الحوار والاتصال مع المكلفين.²

المطلب الثالث: عصنة الإدارة الجبائية في الجزائر

مشروع العصنة من أهم الإصلاحات التي جاء بها التشريع الجبائي الجزائري بهدف تحديث الإدارة الجبائية وتعديل النمط والوضع السائد الذي كان يتميز بالنقليدي، لمواكبة التغيرات الحديثة.

أولا: مفهوم عصنة الإدارة الجبائية

قبل التطرق إلى تعريف عصنة الإدارة الجبائية سنخرج على تعريف مصطلح **modernity** بالإنجليزية و **modernisation** بالفرنسية الذي يعني "العصنة" بالعربية عن أي عملية تتضمن تحديث وتجديد ما هو قديم، ويعني أيضا التنظيم بطريقة عصرية تلبي احتياجات الوقت الحاضر³، ومن خلال هذا يمكن القول أن **عصنة الإدارة الجبائية** تقتضي تكيف طريقة عملها مع الرهانات الاقتصادية، الاجتماعية، والمالية والقانونية المستجدي، من أجل تحقيق أهداف السلطة العامة في توسيع الإيرادات الضريبية من خلال تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة وتعزيز الضمانات المقدمة لهم والحفاظ على حقوقهم في حالة النزاع بما يضمن

¹ فيصل بوزيان، محي الدين محمود عمر، عصنة الإدارة الجبائية كآلية لتعزيز الثقة وتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، مجلة الدراسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة تيسمسيلت، العدد 01، المجلد 21، 2021، ص 154.

² براهيم حراش، عصنة الإدارة الجبائية كمتغير من متغيرات الإصلاح الضريبي، دراسة تقييمية لتجربة الجزائر للفترة 2002/2010، دكتوراه في قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2012/2011، ص 168.

³ براهيم حراش، نفس المرجع أعلاه، ص 162.

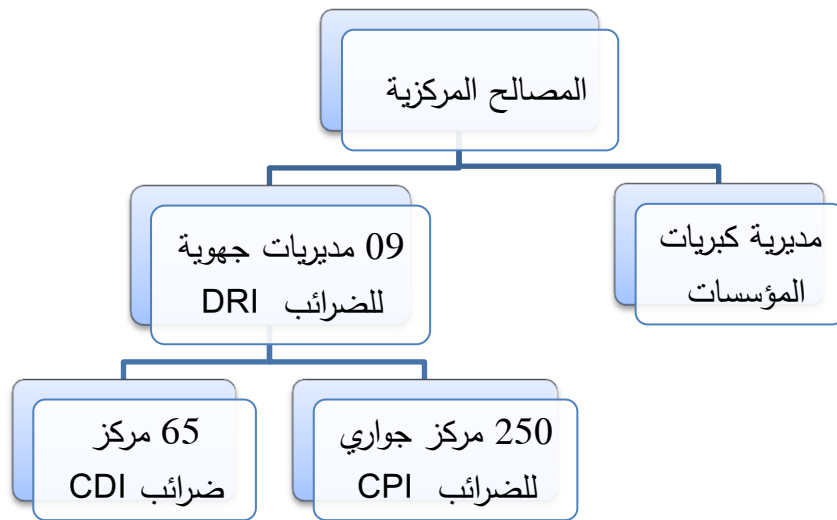
الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

تحقيق الشفافية في التسيير، كما يرى بعض الباحثين أن عصرنة الإدارة الجبائية تشمل تبسيط النظام الجبائي القائم من خلال تقليل أسعار الضريبة وجعلها أكثر واقعية وتوسيع الأوعية الضريبية بشكل يجعلها أكثر اتساقا مع الأداء الداخلي المطلوب والتطورات الخارجية المتسارعة والهدف العام من تحديث إدارة الضرائب هو إقامة نظام كفى يستند إلى الضرائب يمكن قبولها وتنفيذها عمليا وتحقيق إيرادات كافية، لا ينشئ عنها إلا الحد الأدنى من التشوهات الاقتصادية.¹

ثانيا: هيكلية الإدارة الجبائية الجديدة

تم إنشاء هياكل جديدة على مستوى المصالح الخارجية تتمثل في مديريات كبريات الشركات، مراكز الضرائب، المراكز الجوارية للضرائب، هدفها تجميع المفتشيات والقباضات حسب طبيعة المكلفين بالضريبة، والشكل المالي يمثل لنا مخطط التنظيم الإداري الجديد للمديرية العامة للضرائب:

شكل 02 : مخطط التنظيم الإداري الجديد للمديرية العامة للضرائب



المصدر: حراش ابراهيم، تقييم عصرنة الإدارة الضريبية الجزائرية، مجلة الاقتصاد والإحصاء التطبيقي، العدد 2، المجلد 12، السنة 2015، ص90.

يوضح لنا الشكل أعلاه التسلسل الإداري المكون من 03 مستويات، التي تعمل على التنسيق والربط بين المصالح المركزية والخارجية، والتي من شأنها أيضا حذف الوظائف والمهام المتماثلة وتخفيض عدد هياكل الإدارة الجبائية.

¹ محمد لعربية، فاروق سحنون، مرجع سبق ذكره، ص511.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

1. مديرية كبريات المؤسسات DGE

بموجب المرسوم التنفيذي 06-327 المؤرخ في 24 سبتمبر 2006¹، أنشأت مديرية كبريات المؤسسات على مستوى الجزائر العاصمة كخطوة أولى نحو الانتقال من الهيكل التنظيمي القديم للنظام الجديد الذي يعوض نظام الاختصاص الإقليمي بالاختصاص النوعي استجابة لانشغالات المكلفين بالضريبة الخاصة بتحسين نوعية الخدمات المقدمة لهم وتبسيط الإجراءات الإدارية ووضع جهاز متكامل للتسيير المعلوماتي للضريبة²، وتعين مديرية كبريات المؤسسات كهيئة مكلفة بالمؤسسات الكبرى كمحل إيداع التصريحات الجبائية وتسديد الضرائب والرسوم بالنسبة إلى³:

- شركات الأموال وشركات الأشخاص التي اختارت النظام الجبائي الحقيقي المنصوص عليها في المادة 136 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة الذي يساوي أو يفوق رقم أعمالهم 100.000.000 دج.

- الشركات الأجنبية التي ليس لها إقامة مهنية في الجزائر.

من بين أهداف إنشاء مديرية كبريات المؤسسات التحكم بشكل أفضل في تسيير الملفات الجبائية المهمة التي تقارب 70 بالمئة من الإيرادات الجبائية⁴.

2. مراكز الضرائب CDI

تم إنشاء مركز الضرائب بموجب المادة 31 و32 من قانون المالية ل 2003، ويعتبر مصلحة عملية جديدة تابعة للمديرية العامة للضرائب تختص حصريا بتسيير الملفات الجبائية وتحصيل الضرائب المستحقة من الشركات الصغيرة والمتوسطة (مؤسسات وأشخاص طبيعية) الذين يخضعون للنظام الحقيقي ولا يقل رقم أعمالهم

¹ المادة 03، مكرر من المرسوم التنفيذي رقم 02-303 مؤرخ في 28 سبتمبر 2002، الجريدة الرسمية، العدد 64، 2002.

² فيصل بوزيان، محي الدين محمود عمر، عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر ودورها في تحسين العلاقات مع المكلفين بالضريبة، مجلة المعيار، مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، جامعة تيسمسيلت، العدد 01، المجلد 12، 2021، ص 297.

³ قويدر محمد الطيب، عصرنة الإدارة الجبائية في الجزائر دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية الوادي، مجلة اقتصاد المال والأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، العدد 01، المجلد 06، 2021، ص 546.

⁴ فيصل بوزيان، محي الدين محمود عمر، عصرنة الإدارة الجبائية كآلية لتعزيز الثقة وتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، مرجع سبق ذكره، ص 155.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

عن 8.000.000 دينار جزائري، كما يشكل مركز الضرائب الممثل والمتحدث الجبائي الوحيد للمكلفين ويهدف إلى تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين والحد من ظاهرتي الغش والتهرب الضريبي.¹

3. المركز الجوازي للضرائب CPI

تعتبر المراكز الجوارية للضرائب مصلحة عملية جديدة للمديرية العامة للضرائب، وتمثل مرحلة الانتهاء من برنامج العصرية، وهي مراكز خاصة بصغار المكلفين بالضريبة التابعين لنظام الضريبة الجزافية الوحيدة، تعمل على تسيير الملفات الجبائية وتحصيل الضرائب المستحقة، كما يهدف إنشاء المركز الجوازي للضرائب الذي يحل محل الهياكل المتواجدة حاليا (المفتشيات والقباضات) إلى ضمان تقديم أحسن خدمة نوعية للمكلفين بالضريبة وذلك من خلال تبسيط وتنسيق عصرية الإجراءات.²

¹ عبد الله سفيان رمادلية، كمال قويدري، تفعيل خدمة الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 02، المجلد 14، 2020، ص 471.

² المديرية العامة للضرائب، الهياكل الجديدة للمديرية العامة للضرائب، على الموقع الإلكتروني <https://www.mfdgi.gov.dz> تاريخ الإطلاع يوم 2022/03/16 على الساعة 11:48.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

المبحث الثاني: دور عصنة الإدارة الجبائية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين

نظرا لأهمية المكلف في العلاقة الجبائية، فالإدارة الجبائية تعمل وتسعى جاهدا إلى تحسين خدمات المقدمة للمكلف وتوفير كل الإمكانيات والظروف الملائمة ليقوم المكلف بالضريبة بأداء واجباته الجبائية والمساهمة في الإنفاق العام للدولة، حيث تواجه الإدارة الجبائية اليوم تحديا كبيرا يتمثل في التخفيف من تعقيدات وصعوبات الإجراءات الإدارية وتبسيطها بهدف الاستجابة لطلبات وتطلعات المكلفين بالضريبة وكذلك تحسين العلاقة بينها وبين المكلف بالضريبة.

المطلب الأول: مفهوم تحسين الخدمة الجبائية

تعرف الخدمة العمومية بأنها الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب، والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون في مصلحة الغالبية من المجتمع كما أنها المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين.¹

وباعتبار الخدمة الجبائية من بين الخدمات العمومية في الجزائر، يمكن تعريفها على أنها ذلك الارتباط الذي يجمع بين الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة لتلبية رغباتهم²، فدائما ما تسعى الإدارة الجبائية جاهدا لتطوير وتحسين خدماتها المقدمة للمكلفين، وهذا التحسين هو حاصل تضافر جهود أعوان الاستقبال وجهود المكلفين بالضريبة أنفسهم استجابة لمختلف طلباتهم واحتياجاتهم في المكان والزمان المناسبين بكفاءة وفعالية³، ولتحقيق ذلك ينبغي على الإدارة الجبائية أن تستخدم قواعد تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها، والمتمثلة في المعايير التالية:

1. معيار المساواة: يتضمن هذا المبدأ ضرورة توفير وتقديم الخدمة الجبائية بدون عوائق وإتاحتها لجميع المكلفين دون استثناء.⁴

¹ حنان سعدي، علة ببلقرة، برامج عصنة الإدارة الجبائية بين الواقع والمأمول، مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، العدد 04، المجلد 02، 2019، ص 59.

² موسى بوشنب، محمد بودالي، رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة دراسات جبائية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، العدد 2، مجلد 5، سنة 2016، ص 259، بتصرف.

³ وزارة المالية، رسالة المديرية العامة للضرائب، نتائج مؤشرات النجاعة تؤكد تحسن استقبال المكلف بالضريبة، العدد 81، 2015، ص 08.

⁴ فوزية بن عثمان، عصنة الإدارة العمومية ورهان الوفاء بحقوق الإنسان، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 02، العدد 02، المجلد 05، 2020، ص 540.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

2. معيار التطور: هذا المعيار يسمح بتكييف محتوى الخدمة مع التقدم التقني لتلبية احتياجات المكلفين، فإمكانية الولوج إلى مصالح الإدارة الجبائية لا يجب أن يقتصر فقط على القنوات التقليدية بل يجب أن يمتد إلى استعمال وسائل التواصل الحديثة وذلك عن طريق تقديم خدمات رقمية، كما يجب وضع أدوات ذكية عبر الانترنت.¹

3. معيار الفعالية: يتضمن هذا المعيار توفير خدمات جبائية جوارية، في مناطق ذات كثافة سكانية ضعيفة، تساهم في خلق توازن جهوي والحفاظ على مزاوله النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات الكبرى، ولتحسين هذه الخدمات نعتمد على المرافقة والتقييم الدائم لمستوى الامتثال والفعالية.²

4. معيار الاستمرارية: هذا المعيار يتطلب الأداء الدائم للخدمة المقدمة للمكلفين لضمان الرقي العام للمكلفين من خلال توفير احتياجاتهم الضرورية والعمل على تقديم أحسن خدمة من أجل تحقيق النتائج المرجوة.³

المطلب الثاني: علاقة الإدارة الجبائية بالمكلف في إطار تحسين الخدمة

إن المكلف بالضريبة دائما يتمنى أن تكون حقوقه كمواطن مصادرة من خلال احترام حريته الفردية وحقه في الدفاع وفي طرق الطعن وفي الجزاءات العادلة.

أولا: تعريف المكلف بالضريبة وحقوقه والتزاماته

يمكن تعريف المكلف بالضريبة بأنه كل شخص ملزم بدفع المساهمات الضريبية من ضرائب ورسوم والتي يكون تحصيلها مصرح به وفق للقانون.⁴

وتبرز أهم الحقوق الأساسية للمكلف في:

1. الحق في الاعتراض

عند إشعار المكلف بالمبلغ المراد اقتطاعه، مكنه قانون الإجراءات الجبائية من منطلق العدالة، حق الاعتراض والطعن في غضون شروط شكلية وموضوعية حددها القانون، كاحترام تقديم الطعن في مدة زمنية محددة،

¹ رسالة المديرية العامة للضرائب،، نتائج مؤشرات النجاعة تؤكد تحسن استقبال المكلف بالضريبة مرجع سبق ذكره، ص08.

² رسالة المديرية العامة للضرائب،، نتائج مؤشرات النجاعة تؤكد تحسن استقبال المكلف بالضريبة نفس المرجع أعلاه، ص08.

³ توفيق رفاع، فائزة عدمان، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، مخبر أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ظل الحركة الاقتصادية الدولية،

جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، العدد3، سنة2019، ص ص143-144، بتصرف .

⁴ فاطمة زعزوعة، الحماية القانونية الممنوحة للأشخاص الخاضعين للضريبة، دكتوراه في القانون العام، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، كلية الحقوق، 2012-2013، ص 16.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

واعتبر احترام هذه الشروط شرطا رئيسيا في حق الاعتراض، وإلا فبسقوطها سقط حق اعتراض، وأصبح قرار التقدير من حق الإدارة الجبائية.¹

2. الحق في الاستعلام الضريبي

على الإدارة الجبائية تزويد المكلف بالمعلومات الكافية مثل النصوص التشريعية، القوانين الجبائية والمالية والأوامر والمناشير والتعليمات بصفة دقيقة وإجراءات تطبيق مختلف الأحكام الجبائية، والإجابة على كل انشغالات المكلفين الكتابية والشفهية.²

3. الحق في الإشعار

على الإدارة الجبائية عند الشروع في إجراء أي تحقيق في المحاسبة إعلام المكلف بالضريبة مسبقا، عن طريق إرسال أو تسليم إشعار بالتحقيق مقابل إشعار بالوصول مرفقا بميثاق حقوق وواجبات المكلف بالضريبة المحقق في محاسبته، على أن يستفيد من أجل أدنى للتخصيص، مدته 10 أيام، ابتداء من تاريخ استلام هذا الإشعار.³

4. الحق في المساعدة الضريبية

يعني مساعدة المكلفين بالضريبة الذين تكون لديهم صعوبات في ملأ بيانات الإقرار الضريبي كما في حالة المكلف الأمي الذي لا يعرف القراءة والكتابة أو المكلف المعوق.⁴

5. الحق في اللجوء إلى القضاء

لكل مكلف حق اللجوء إلى القضاء في حالة عدم قبول اعتراضه في الإدارة الجبائية خلال المدة الزمنية المحددة قانونيا، أو في حالة عدم الرد عليه مطلقا.⁵

كما منحت للمكلف مجموعة من الحقوق تفرض عليه مجموعة من الالتزامات التي يجب على المكلف احترامها سواء كانت ذات طابع جبائي أو محاسبي حتى يتفادى العقوبات الجبائية، وتتمثل في:

¹ محمد شريف، السياسة الجبائية ودورها في تحقيق التوازن الاقتصادي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2009-2010، ص 42.

² محمد بوقناديل، جليل زين العابدين، مرجع سبق ذكره، ص 88.

³ المادة 20-4، قانون الإجراءات الجبائية، 2022، ص 11.

⁴ رباب ورفلة، عبد الكريم عليوي، مهام مركز الضرائب، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، كلية الحقوق، جامعة 8ماي 45 قالمة، 2016/2017، ص 47.

⁵ محمد شريف، مرجع سبق ذكره، ص 42.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

1. مسك دفاتر اليومية

ينص القانون التجاري في المواد 09 و 10 على أن " كل شخص طبيعي أو معنوي له صفة تاجر ملزم بمسك دفتر اليومية، يقيد فيه يوما بيوم العمليات المقامة، شرط أن يحتفظ بهذا الدفتر وكل المستندات التي تسمح بالتحقيق في العمليات يوما بيوم ".¹

2. إلزامية مسك دفاتر الجرد

كما جاء في المواد 09 و 10 من القانون التجاري الجزائري بعبارة: "يمسك دفتر الجرد حسب التاريخ بدون ترك بياض أو تغيير من أي نوع كان على الهامش" كما يجب أن يكون مؤشرا من طرف المحكمة، وتمنع الكتابة في الهوامش كذا الشطب.²

3. حفظ دفاتر المحاسبة وسندات المراسلة

يلزم المكلفون بالضريبة الاحتفاظ بالدفاتر المحاسبية وسندات المراسلة والصور المطابقة للرسائل لمدة لا تقل عن 10 سنوات.³

4. تقديم التصريحات اللازمة

يجب على المكلفين تقديم تصريح للإدارة الجبائية عن بداية النشاط، وكذا تقديم التصريحات الخاصة للمداخل، وكذا التصريحات الخاصة بالتنازل أو توقف النشاط.⁴

ثانيا: آليات تعزيز العلاقة بين الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة لتحسين الخدمة

تعتبر علاقة الثقة بين المكلف والإدارة الجبائية جزءا من الثقة بين الدولة والمواطن، فالمواطن الذي يؤمن بأن الإنفاق الحكومي هو إنفاق رشيد وعادل ونزيه، يكون أقرب إلى الالتزام بواجباته الوطنية ومنها الواجبات الجبائية.

¹ المواد 09 ، 10، من القانون التجاري الجزائري.

² المواد 09، 10، من القانون التجاري .

³ المادة 12، من القانون التجاري.

⁴ محمد شريف، مرجع سبق ذكره، ص43.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

حيث تشير علاقة الثقة إلى ذلك التعاون الجديد القائم بين المكلف والإدارة الجبائية، على عكس الرقابة الجبائية التي تحدث بعد خلق التزامات ضريبية يمكن التنبؤ بها وبشكل غير متوقع. هذا الشكل المبتكر للنهج التعاوني يحدث في المصدر على أساس طوعي وخارج عن سياق المنازعات الضريبية، كما تهدف علاقة الثقة إلى تحويل الجوهر القمعي للإدارة الجبائية إلى جوهر تعاوني.¹

إن وجود علاقة جيدة بين المكلف بالضريبة والإدارة الجبائية من شأنها أن تعزز علاقة الثقة بينهما، وقصد تحسين هذه العلاقة يجب مراعاة الإجراءات التالية:²

- تحسين علاقة الإدارة الجبائية بالمكلفين والسعي إلى تغيير نظرة المكلف اتجاه الإدارة الجبائية باعتبارهم زبائن لديها، وأن التعاون يجب أن يكون السيد فضلا عن الاستماع المستمر إلى انشغالاتهم وشكاويهم والأخذ بعين الاعتبار لمقترحاتهم.
- كسر حاجز الخوف المتأصل منذ عهود في نفوس المكلفين من خلال تعاملهم مع الإدارة الجبائية وبث روح الثقة المفقودة بينهما، وذلك من خلال عقد ندوات ومؤتمرات تجمع كل المكلفين وأعوان الإدارة الجبائية لمناقشة مشاكل التطبيق وإيجاد الحلول الممكنة.
- إرشاد وتوجيه الموظفين العاملين في مصلحة الضرائب أن لهم دور لا يستهان به في نيل ثقة المكلف، الأمر الذي يتطلب تعريفهم بالدور المهم الذي يقومون به، بمعنى الارتقاء بهم إلى مستوى المسؤولية الممنوحة لهم وإشعارهم بالسلبية الخطيرة التي تترتب عن انحرافهم في أعمالهم، كما يجب إقناعهم بضرورة كسب ثقة المكلفين حتى يطمئن بأن الإدارة الجبائية لا تريد الحصول على أقصى ما يمكن الحصول عليه، ولا يجب أن يشعر المكلف بأن هناك مجالا للمساومة.
- استخدام الأساليب العلمية في مجال العمل الضريبي مما يؤدي إلى زرع بذور الثقة المفقودة لدى المكلف في الإدارة الجبائية التي ينظر إليها في كثير من الحالات بعين الشك والريبة، فقد ثبت أن إتباع الوسائل اليدوية القديمة في العمل الضريبي قد أدى إلى كثرة المنازعات بين الإدارة الجبائية والمكلفين.
- تتحقق ثقة المكلفين في الإدارة الجبائية إذا ما لاحقت المكلفين المتهمين من الضريبة وبذلك تكون قد حققت مبدأ المساواة والشمول الذي من شأنه التقليل من شعور المكلفين الملتزمين بدفع الضريبة بعدم الرضا الذي

¹ فيصل بوزيان، محي الدين محمود عمر، عصنة الإدارة الجبائية كآلية لتعزيز الثقة وتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، مرجع سبق ذكره، ص 152.

² فيصل بوزيان، محي الدين محمود عمر، عصنة الإدارة الجبائية في الجزائر ودورها في تحسين العلاقات مع المكلفين بالضريبة، مرجع سبق ذكره، ص 296.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

ينتابه نتيجة علمه بأن المكلف الذي بجواره ليس له ملف جبائي ولا يسدد الضريبة، وعلاجاً لهذا الموقف يجب عليها البحث عن هؤلاء المكلفين وملاحقتهم.

- تخصيص مكافآت للمكلفين الذين يظهرون تعاوناً ضريبياً أكبر مع الإدارة الجبائية، كتخفيض نسبة معينة من الضريبة المترتبة عليهم.

1. دور الإدارة الجبائية في تنمية الوعي الجبائي لدى المكلفين بالضريبة

يمكن تعريف الوعي الجبائي بأنه وصول المكلف إلى القناعة الكاملة بدفع الضريبة المترتبة عليه، أي أن يشعر بأن الإيرادات العامة تعود عليه بشكل منافع وخدمات مباشرة أو غير مباشرة¹، وللإدارة الجبائية دور مهم في تنمية الوعي الجبائي لدى المكلفين لذا عليها إتباع سياسات رشيدة ومتطورة في نشر الوعي الجبائي من خلال تجسيد مختلف الوسائل العصرية كوسائل الإعلام بنشر مقالات في الجرائد والمجلات عن أهمية الضريبة كمورد اقتصادي عام للدولة يساهم في تغطية النفقات العامة، برمجة حصص تلفزيونية وتنظيم ندوات إعلامية تتناول مواضيع جبائية وحالات جبائية معينة والمخالفات وما ينتج عنها من عقوبات جزائية ما يسهل الفهم والاستيعاب لدى المكلف اتجاه واجباته الجبائية²، والعمل على إعداد ونشر الوثائق الجبائية في مقر المديرية والمراكز الضريبية وعبر الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب مثل الأقراص المدمجة، القوانين الجبائية، مطويات، الكراسات الجبائية ورسائل المديرية العامة للضرائب..الخ.³

كل هذا سيكون له آثار إيجابية هامة على كل من المكلف والإدارة الجبائية، والتي نوضحها في النقاط التالية:

فبالنسبة للمكلف بالضريبة يعمل الوعي الجبائي على:⁴

- إزالة أسباب التوتر وخلق الثقة المتبادلة بين المكلف بالضريبة والإدارة الجبائية وتحقيق التعاون بينهما.
- معرفة المكلف بالضريبة ما له من حقوق وما عليه من واجبات.

¹ شيماء فارس محمد، مدى تطبيق قاعدة اليقين الضريبي في العراق، مجلة جامعة تكريت للعلوم، كلية الحقوق، جامعة تكريت، العدد 01، مجلة 03، 2018، ص 270.

² عبد الرحمن مغاري، بلال شيخي، مرجع سبق ذكره، ص 44.

³ أحمد بساس، محمد دوة، أهمية الإدارة الجبائية في تحسين علاقتها مع المكلفين بالضريبة - دراسة إحصائية باستقبال مستخدمي الإدارة الجبائية، مجلة دراسات جبائية، العدد 01، المجلد 09، 2020، ص 29.

⁴ محمود جمام، النظام الضريبي وآثاره على التنمية الاقتصادية، دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2010، ص 48.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

- تغيير ذهنية الرأي العام بحيث لا يرى المكلفين بالضريبة الإدارة الجبائية خصما وإنما إدارة ضرورية لكل مجتمع متحضر.
- القضاء على النظرة السائدة عند المكلفين بالضريبة بأن الضريبة مجرد عبء.
- تحسيس المكلف بالضريبة بمسؤوليته في التنمية الاقتصادية و الاجتماعية .
- تحفيز أفراد المجتمع على أداء واجباتهم الجبائية وفقا لأحكام القانون بشكل طوعي، تهيئة الفرصة لهم لتقادي الوقوع تحت طائلة العقاب والجزاءات القانونية.

أما بالنسبة للإدارة الجبائية فتتمثل أهمية الوعي الجبائي له في:¹

- تحسين العلاقة بين المكلف بالضريبة والإدارة الجبائية وتحقيق مبدأ الشفافية الضريبية في التعامل مع المكلفين بالضريبة.
- توفير الجهد والوقت كلما كان المكلف بالضريبة واع جبائيا قلص عدد الإجراءات على موظفي الإدارة الجبائية.
- تسهيل العمليات الجبائية وتقليص عدد المنازعات الجبائية.
- يساعد الإدارة الجبائية في وضع الخطط، تعديلها ومتابعتها في وضع الاقتراحات، تعديل القوانين، وكذلك وضع اللوائح والتعليمات وإصدارها، باعتبارها همزة وصل بين المكلف بالضريبة وصناع القرار.

المطلب الثالث: أهداف عصنة الإدارة الجبائية لتحسين الخدمة المقدمة للمكلفين

- تتجلى أهم أهداف تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين في ظل عصنة الإدارة الجبائية فيما يلي:²
- تقريب الإدارة الجبائية من المكلفين لتجنب الطوابير التي لا يزال يعاني منها الكثير من المكلفين على مستوى التراب الوطني.
- تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات المقدمة للمكلفين.
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل.

¹ محمود علوم محمد علي محمود، الطبيعة القانونية والمالية لعبئ الضريبة وتطبيقاتها في التشريعات التطبيقية المقارنة، منشورات العلمي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2010، ص 11.

² توفيق رفاع، فائزة عدمان، مرجع سبق ذكره، ص 146.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

- إلغاء تأثير عامل الزمان والمكان في فكرة أخذ الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية والحد منها إلى أقصى حد ممكن.
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في أداء الخدمة.
- إمكانية التواصل في أي وقت وفي أي مكان وسهولة الوصول إلى المعلومات واستخدامها. كما أنها تهدف أيضا إلى:¹
- زيادة كفاءة عمل الإدارة الجبائية من خلال تعاملها مع المكلفين وهذا من خلال تبسيط الإجراءات المتبعة وسرعة الإنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات.
- إلغاء نظام الأرشيف الورقي التقليدي واستبداله بنظام الأرشيف الإلكتروني وهذا عن طريق الماسحات الضوئية لتحويل الوثائق الورقية إلى شكل رقمي يمكن تخزينه وتبادله عبر الشبكات المحلية أو الانترنت.
- إلغاء تأثير عامل الزمن والوقت حيث يقوم نظام الخدمات الإلكترونية بالعمل المتواصل على مدار الساعة.
- تطوير الإدارة الجبائية بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة التي من شأنها تطوير العمل الإداري وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظفين وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة والمتمكنة من التعامل مع التقنيات.
- التغلب على مشكلة الوساطة والمحسوبية والحد من انتشار الفساد الإداري وما يرتبط به من رشوة وعدم احترام لمبدأ المساواة في الإدارة الجبائية.
- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين (المكلفين ومستخدمي الإدارة الجبائية) بصورة فورية واستيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد، إذ أن الإدارة التقليدية في تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.

¹ عبد الله سفيان رمادلية، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر، المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع - تحديات - آفاق، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 26-27/11/2018، ص06.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

المبحث الثالث: الإجراءات المتخذة لتحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة في ظل العصرية

تسعى الإدارة الجبائية إلى تحسين خدماتها اتجاه المكلفين بالضريبة وتقديمها بجودة وكفاءة عالية، ولتحقيق ذلك أتى المشرع الجبائي بمشروع عصرية الإدارة الجبائية، بهدف تبسيط الإجراءات وتسهيلها على المكلف بالضريبة لتحسين الخدمة المقدمة له.

المطلب الأول: استحداث مصالح الاستقبال وتأهيل المستخدمين لتحسين الخدمة المقدمة للمكلفين

تعد مصالح الاستقبال الواجهة الأساسية للإدارة الجبائية في ظل العصرية، فهي الوجه الأول الذي يقابله المكلف بالضريبة لذلك من المهم حسن اختيار الأشخاص العاملة فيه، والذين يجب أن تتوفر فيهم كافة الشروط والمؤهلات العلمية والعملية التي تمكنهم من فهم مهامهم وطريقة تعاملهم مع المكلف بالضريبة، لذا تقوم الإدارة الجبائية بتقديم دورات تدريبية وتكوينية للعاملين لديها لتأهيلهم ورفع مستوى الكفاءة لديهم

أولاً: استحداث مصالح الاستقبال لتحسين الخدمة المقدمة للمكلفين

يعتبر الاستقبال والإعلام مهمة رئيسية في الإدارة الجبائية في ظل العصرية باعتبارها الواجهة الرئيسية لها، والتي تتوقف عليها جودة الخدمة حيث أولت المديرية العامة للضرائب اهتماماً بالغاً لهذه المهمة،¹ وعملت على تطويرها من خلال مشروع نوعية الخدمة الذي جاء طبقاً للتعليمات العامة رقم 1 المؤرخ في 7 جوان 2012، والذي يترجم إرادة الإدارة الجبائية في إقامة علاقة جديدة مع المكلف بالضريبة تركز على مجموعة من المعايير الداخلية والخارجية التي يجب أن يلتزم باحترامها كل من مديرية كبريات المؤسسات، مراكز الضرائب والمراكز الجوية للضرائب لتقديم خدمة فعالة ولضمان استقبال نوعي بمختلف أشكاله، حيث يتمثل هذا المسعى في اكتتاب 20 التزام لنوعية الخدمة التي تلتزم الإدارة الجبائية باحترامها بغية ضمان تكفل أحسن لشكاوي المكلفين

¹ نجاه نوي، دور مركز الضرائب في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين - مركز الضرائب البويرة نموذجاً، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، العدد 01، المجلد 04، الجزائر، 2021، ص 335-336.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

بالضريبة، من بين هذه الالتزامات نجد 15 منها موجه إلى تحسين جودة الاستقبال والخدمة والالتزامات الباقية تشير إلى التزامات التحسين المستمر لمرجع نوعية الخدمة، ولهذا الأخير عدة أهداف تتمثل في:¹

- تحسين صورة الإدارة الجبائية من خلال الاستقبال الفعال.
- إنشاء قيمة للإدارة الجبائية وللمكلفين بالضريبة.
- إعلام وتكوين المستخدمين.

كما تهدف أيضا إلى:²

- جعل من نوعية الخدمة أولوية إستراتيجية للإدارة الجبائية.
- تسهيل الإجراءات الإدارية للمكلفين بالضريبة.
- وصول المكلف بالضريبة بسهولة للمصلحة.
- إضفاء الطابع المهني على مهام الاستقبال في الإدارة الجبائية.
- الإلزام بتطلعات المكلفين بالضريبة.
- قياس وإعلان نتائج مسعى نوعية الخدمة بشكل منتظم.

ويرتكز هذا المرجع على خمس محاور هيكلية تتمثل في:³

1. تحسين ظروف الوصول وفقا لاحتياجات المكلفين بالضريبة

يقوم تحسين ظروف الوصول وفقا لاحتياجات المكلفين بالضريبة على أساس:⁴

¹ وزارة المالية، رسالة المديرية العامة للضرائب، مراكز الضرائب: تحسين نوعية الخدمة، أولية استراتيجية، العدد 2013، 66، ص 07.

² المديرية العامة للضرائب، مرجعية نوعية الخدمة، على الموقع www.mf.gov.dz تم الإطلاع عليه يوم 2022/03/29 على الساعة 18:23.

³ المديرية العامة للضرائب، مرجعية نوعية الخدمة، على الموقع www.mf.gov.dz ، مرجع سبق ذكره.

⁴ سمية تومي، منصور بن عمار، فعالية الرقابة الجبائية في ظل التوجهات الإستراتيجية لعصرنة الإدارة الجبائية، مجلة دراسات جبائية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الطارف، العدد 12، 2018، ص 36.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

- على الأعوان المكلفين بالاستقبال أن يضعوا تحت تصرف المكلفين بالضريبة جميع المعلومات الضرورية التي تسهل عملية الوصول إلى الخدمات (ساعات الافتتاح، أرقام الهواتف، عناوين المصالح ... الخ) .
- توجيه المكلف بالضريبة والتكفل به.
- تسهيل الإجراءات للأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة.
- استقبال الأشخاص الذين لديهم مشاكل مهما كان نوع المشكل الذي يعانون منه بطريقة مناسبة.

2. الاستقبال اللائق والفعال للمكلف بالضريبة

وتقوم بالاستقبال اللائق والفعال للمكلف بالضريبة على أساس:

- الاستقبال اللائق من طرف أعوان إدارة الضرائب مع الكشف عن هويتهم.
- تسهيل الإجراءات الإدارية وضمان الراحة في فضاءات الاستقبال والانتظار.
- السهر على رفاهية فضاءات الاستقبال والانتظار في كل مصلحة جديدة منشأة DGI , CDI , CPI.
- احترام السرية و مدة الانتظار.
- الحرص على مقروئية، ووضوح وصحة الأجوبة على البريد والبريد الإلكتروني.

3. احترام مواعيد الرد على طلبات الحصول على المعلومة

ويتم احترام مواعيد الرد على طلبات واستفسارات المكلفين للحصول على المعلومات على أساس:

- الرد على البريد في أجل أقصاه 30 يوما مفتوحا.
- الرد على البريد الإلكتروني في أجل أقصاه 3 أيام مفتوحة.
- التكفل بالمكالمات الهاتفية ودراسة اقتراحات وعروض المكلفين وطلباتهم للمعلومات.

4. الاستماع إلى توقعات المكلفين بالضريبة

تقوم الإدارة الجبائية بالاستماع إلى توقعات المكلفين على أساس:

- الرد في أجل أقصاه 20 يوما مفتوحة على الاقتراحات والشكاوي المتعلقة باحترام الالتزامات.
- تقييم ونشر النتائج المتعلقة بنوعية الخدمة.
- سبر الآراء حول نوعية الخدمة وإظهار نتائجها على مستوى كل المصالح القاعدية وكذا على الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

5. التقييم والتحسين المستمر لإجراءات نوعية الخدمة

يتم تقييم وتحسين إجراءات نوعية الخدمة من خلال:¹

- قيادة ومتابعة احترام الالتزامات وإجراء التقييم الذاتي للممارسات.
- تنظيم الوثائق المتعلقة بمرجعية جودة الخدمة.
- التعريف بمؤشرات متابعة التزامات جودة الخدمة.
- إعداد الميزانية السنوية.
- إطلاق إجراءات جديدة لتحسين الاستقبال والخدمات المقدمة.

ثانيا: تأهيل المستخدمين لتحسين نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين

يعتبر تأهيل المستخدمين عنصرا أساسيا في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين، وفي هذا الإطار تبنت الإدارة الجبائية في ظل الإصلاحات المنتهجة برنامجا تكوينيا لموظفيها قصد تجديد معارفهم وتكييفها مع مختلف التغيرات،² وذلك من خلال اتخاذ مجموعة من الإجراءات المتمثلة في:³

- رفع عدد الموظفين العاملين بالإدارة الجبائية من خلال تكوين إطارات جديدة من خلال التوظيف المباشر عن طريق المسابقات وذلك لتحسين فعالية وكفاءة الإدارة الجبائية.
- إنشاء مدرسة وطنية للضرائب متخصصة للتكوين التي من مهمتها تكوين إطارات الإدارة الجبائية وفق شروط يحددها القانون.
- رسكلة أعوان الإدارة الجبائية بهدف ضمان تحسين وتخصص موظفيها من خلال تنظيم دورات تكوينية وملتقيات وطنية ودولية في عدة تخصصات متعلقة بالإطار التطبيقي للنظم الجبائي.

المطلب الثاني: رقمنة الإدارة الجبائية في الجزائر لتحسين الخدمة المقدمة للمكلفين

انطلاقا من فكرة تجسيد الإدارة الالكترونية كسبيل للإصلاح الإداري وتحسين الخدمات العمومية والتكفل الجيد بمتطلبات وحاجيات المواطن، سعت السلطة العمومية للبلاد إلى رفع التحدي لإحداث جملة من التغيرات، وهذا

¹ سمية تومي ، منصور بن عمارة ، مرجع سبق ذكره، ص36.

² نجاة نوي، مرجع سبق ذكره، ص337.

³ علي قناص، زين يونس، التصريحات الجبائية الإلكترونية وأثرها في زيادة الحصيلة الجبائية في ظل عصنة الإدارة الجبائية، مجلة المقرري للدراسات الاقتصادية والمالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حمه لخضر الوادي، العدد02، المجلد05، 2021، صص219-220.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

بإدخال بعض الخدمات الإلكترونية الجديدة والتي مست بعض القطاعات العمومية، ومن بينها القطاع الجبائي الذي شهد عهدا جديدا لم يسبق له مثيل في مجال العصرية، وتتمثل هذه الخدمات الإلكترونية الجديدة في:

أولا: إنشاء موقع إلكتروني للإدارة الجبائية

ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال وربط الإدارة الجبائية بتقنية الإعلام الآلي والانترنت بإحداث موقع إلكتروني للإدارة الجبائية، بهدف التقليل من التكاليف التشغيلية وتطبيقات المكلفين بالضريبة من خلال أحداث فضاء تشاوري عبر الانترنت،¹ ونشر المعلومات المتعلقة بالمزايا الممنوحة قانونا إضافة إلى وثائق جبائية محينة (قوانين الضرائب، مطويات،...الخ).²

ثانيا: رقم التعريف الجبائي الإلكتروني

في إطار عصرية الإدارة الجبائية ولتطبيق الإدارة الإلكترونية لتحسين الخدمة المقدمة للمكلف عملت الإدارة الجبائية على تسهيل كيفية الحصول على رقم التعريف الجبائي (NIF) وذلك بتخصيص موقع إلكتروني (<https://nifenligne.mfdgi.gov.dz>) والذي يسمح للأشخاص الطبيعيين والمعنويين بطلب هذا الرقم إلكترونيا بإتباع الخطوات التالية:³

1. تقديم الطلب: ويتم ذلك بتقديم طلب عبر الموقع الإلكتروني المخصص لذلك.
2. متابعة الطلب: ويتم ذلك على نفس الموقع الإلكتروني، وبواسطة الرقم المدون على وصل الإيداع.
3. التحقق من صحة شهادة التسجيل الضريبي: بعد حصول المكلف على شهادة التسجيل الضريبي يتوجه بها للإدارة الجبائية للمصادقة عليها لتصبح سارية المفعول من تاريخ المصادقة عليها.

¹ رمادلية عبد الله سفيان ، قويدري كمال ، مرجع سبق ذكره، ص 475.

² وزارة المالية، رسالة المديرية العامة للضرائب، العلاقة بين الإدارة ومستعملها مقارنة جديدة، العدد38، فبراير 2009، ص05.

³ رمزي حموش، سمية بوضياف، فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات الجبائية، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، مخبر التنمية البشرية والاقتصادية في الجزائر، مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، جامعة البليدة02، العدد01، المجلد 05، 2021، ص ص 208-209.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

ثالثا: نافذة التوثيق الجبائي

تدعمت جهود إصلاح وعصرنة الإدارة الجبائية بموقع أو نافذة عبر الانترنت للتوثيق الجبائي (الترقيم الجبائي) الخاصة برقم التعريف الجبائي للمكلف بالضريبة في إطار تحسين الخدمة¹، حيث تسمح هذه البوابة للمكلفين بالضريبة ب:²

- بمتابعة معالجة طلباتهم المتعلقة بالترقيم الجبائي.
- بإصدار شهادة الترخيم الجبائي.
- بالمصادقة على رقم التعريف الجبائي.
- بإدخال الاستفسارات المتعلقة بالترقيم الجبائي

حيث يتم ذلك عبر الموقع الإلكتروني <http://nif.mfdgi.gov.dz>

رابعا: اعتماد قواعد الفحص الضريبي الإلكتروني

في إطار التحول التدريجي من الإدارة التقليدية أو الورقية إلى الإدارة الإلكترونية، حيث كان المشرع سابقا يعتمد في عملية الرقابة والفحص على الدفاتر الورقية، أما الآن وفي ظل العصرنة نص المشرع الجزائري على قبول إمكانية فحص المحاسبة المسوكة وفق نظام الإعلام الآلي حيث يعكس هذا الإجراء الإستراتيجية الجديدة وهي تكييف آليات الرقابة الجبائية مع متطلبات الإدارة الإلكترونية لتحسين الخدمة المقدمة للمكلفين وهو ما تسعى الإدارة الجبائية إلى تحقيقه عن طريق إضفاء الصبغة غير المادية للإدارة الجبائية.³

خامسا: تطوير نظام لتحميل الوثائق والتصريحات الجبائية عن بعد

اختارت المديرية العامة للضرائب إدراج حل يدخل ضمن الإدارة الإلكترونية، يكون ناجعا بغية تسهيل مساعي المكلفين بالضريبة من خلال وضع على الانترنت جميع الوثائق والتصريحات الجبائية القابلة للتحميل من شأنها

¹ عبد الله سفيان رمادلية، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص10.

² Ministère Des Finances, La Lettre de La DGI, **Modernisation De L'Administration fiscale, Une Axe Stratégique Du Ministère Des Finances**, N90/2018, P04 .

³ عبد الله سفيان رمادلية، كمال قويدري، مرجع سبق ذكره، ص 477.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

أن تسمح لمختلف المكلفين بالضريبة باستيفاء وضعيتهم الجبائية دون عناء التنقل إلى المصالح الجبائية وهذا بهدف تحسين الخدمات التي تقدمها الإدارة الجبائية.¹

سادسا: إدخال النظام المعلوماتي "جبايك"

قامت المديرية العامة للضرائب في إطار العصرية بإنشاء نظام معلوماتي جبائي يركز على لا مادية كل العمليات الجبائية والآلية الكاملة لجميع إجراءات معالجة البيانات بهدف تقديم دعامة في مجال تكنولوجيا المعلومات للإدارة الجبائية لإتمام مهامها وبلوغ أهدافها، وتطوير فرص جديدة في جمع المعلومات الجبائية، وتسهيل تداولها، التي يمكن الولوج إليها عبر العناوين الإلكترونية التالية:²

<https://jibayatik.mfdgi.gov.dz/>

www.mfdgi.gov.dz

تعتبر بوابة التصريح الإلكتروني حلا يسمح للمكلفين بالضريبة بما يلي:³

- إجراء العمليات من المقر مع المديرية العامة للضرائب تجنب التنقلات من أجل تقديم التصريحات الجبائية.
- الولوج إلى الإدارة الجبائية 24/24 ساعة خلال كامل أيام الأسبوع.
- تزويد المكلف بالضريبة بالمعلومات حول رزنامته الجبائية المحينة مع التزاماته الجبائية.
- الولوج إلى استثماراته التصريحية المودعة والإطلاع عليها.
- الدفع عن طريق الانترنت لضرائبه ورسومه.
- الإطلاع على دينه الجبائي الكلي.
- طلب الشهادات الجبائية.
- تقديم طعون (طعون ولائية، تخفيض مشروط ... وغيرها).
- طلب امتيازات جبائية.

¹Ministère Des Finances, La Lettre de La DGI, **La Lettre de La DGI, Modernisation De L'Administration fiscale Pour Une Administration De Performance**, N75/2014, P03.

² La Lettre de La DGI, **Modernisation De L'Administration fiscale, Une Axe Stratégique Du Ministère Des Finances**, N90/2018,op-cit, P04.

³Ministère Des Finances, La Lettre de La DGI,**Le Lancement Du Nouveau Système D'information De La DGI « jibaya'tic » Une Gestion De L'impôt Plus Transparente**, N85/2017, P03.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

سابعاً: طلب التوطين البنكي عن بعد

التوطين البنكي هو عملية إدارية تضمن للبنوك تسجيل وإعطاء قاعدة نظامية لكل عمليات الإسترداد والتصدير، وقد أصبح بإمكان المكلفين بالضريبة التابعين لمراكز الضرائب والمنخرطين في قاعدة النظام المعلوماتي جبايتك أن يحصلوا على طلب التوطين البنكي عبر الانترنت من خلال بوابة التصريح الإلكتروني حيث تعتبر هذه خدمة جديدة تم إضافتها إلى البوابة في إطار تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين.¹

المطلب الثالث: تبسيط إجراءات الإدارة الجبائية في إطار تحسن الخدمة المقدمة للمكلفين في ظل العصرية

قام المشرع الجبائي الجزائري في ظل عصرية الإدارة الجبائية بإلغاء الكثير من الوثائق المطلوبة من المكلف بالضريبة وفي إطار ذلك اتخذت الإدارة الجبائية عدة إجراءات لتبسيط طريقة التعامل معها وتذليل الصعاب أمام المكلف والقضاء على البيروقراطية سعياً منها لتحسين الخدمات التي تقدمها للمكلف بالضريبة، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول الموالي:

¹ عبد الله سفيان رمادلية، كمال قويدري، مرجع سبق ذكره، ص 479.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

الجدول 02: إجراءات التبسيط التي اتخذتها الإدارة الجبائية لتحسين الخدمة المقدمة للمكلف

البيان	قبل إجراءات التبسيط	بعد إجراءات التبسيط	بيان الوثائق بعد التبسيط
تبسيط إنشاء ملف جبائي للأشخاص الطبيعيين	09 وثائق	04 وثائق	التصريح بالوجود نسخة من السجل التجاري، أو كل نسخة مماثلة لها نسخة من عقد الإيجار أو الملكية شهادة ميلاد (رقم 12)
تبسيط إنشاء ملف جبائي بالنسبة للأشخاص المعنويين	11 وثيقة	06 وثائق	التصريح بالوجود نسخة من العقد التأسيسي نسخة مماثلة لإمضاء المسير نسخة من السجل التجاري، أو كل نسخة مماثلة لها نسخة من عقد الإيجار أو الملكية شهادة ميلاد (رقم 12)
تبسيط شطب الملف الجبائي	07 وثائق	وثيقتان (02)	نسخة من تصريح الشطب كشف تفصيلي للمخزون
تبسيط الملفات الجبائية المستفيدة من امتيازات ANDI.ANSEJ.CNAC.ANGEM	15 وثيقة	03 وثائق	نسخة من قرار الإستفادة من الامتيازات محرر من طرف الإدارات المعنية ANDI.ANSEJ.CNAC.ANGEM قائمة برنامج العتاد الفاتورة الشكالية المطابقة للعتاد المقتنى
تحرير شهادة الصفاء من الضريبة (L'Extrait de Role)	-	-	يكون بطلب من المكلف
تحرير شهادة عدم الخضوع للضريبة (Certificat de Non Imposition)	03 وثائق	وثيقة واحدة	(Le Relevé Des Emoluments ou Une Attestation De Non Salarié)

المصدر: أحمد بساس، محمد دوة، مرجع سبق ذكره، ص ص 31-32.

الفصل الأول: تطور الإدارة الجبائية وانعكاساتها على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن المشرع قام باختزال الكثير من الوثائق، حيث لإنشاء ملف جبائي كان المكلف مطالب بإحضار 09 وثائق بالنسبة للأشخاص الطبيعيين و 11 وثيقة بالنسبة للأشخاص المعنويين، وبعد اتخاذ إجراءات التبسيط انخفضت عدد الوثائق إلى 04 وثائق للأشخاص الطبيعيين و 06 وثائق للأشخاص المعنويين، ونفس الشيء بالنسبة لملفات الشطب فقد كان عدد الملفات المطالب بها هي 07 وبعد إجراءات التبسيط أصبحت وثيقتان (02) فقط، وكذلك بالنسبة للأشخاص المستفيدين من امتيازات الهيئات الاستثمارية حيث كانت عدد الوثائق المطلوبة منهم 15 وثيقة وبعد تبسيط الإجراءات أصبحت 03 وثائق، أما فيما يخص تحرير شهادة الصفاء من الضريبة فتكون بطلب من المكلف، أما لأجل تحرير شهادة عدم الخضوع للضريبة فقد تم تقليل عدد الملفات المطلوبة لها من 03 وثائق إلى وثيقة واحدة، وهذا جيد جدا فتقليل الوثائق يساعد ويسهل عمل كل من المكلف والإدارة الجبائية.

الخلاصة:

بعد كثرة التعقيدات والصعوبات التي شاهدها النظام الجبائي ارتأت الدولة إلى ضرورة تحديثه من كل الجوانب وبالتالي تحديث كل من الإدارة الجبائية والهياكل التنظيمية، وذلك من خلال تطبيق مشروع العصرية، والذي يتمحور ويتجسد في إعادة الهيكلة أولاً ومن ثم إدخال الأنظمة المعلوماتية الحديثة وتبني الإدارة الإلكترونية وذلك لتبسيط وتسهيل التعامل بين الإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة وجعل العلاقة بينهما أكثر شفافية، وأخيراً محاولة الإدارة الجبائية تبسيط النظام الجبائي ليكون أكثر فعالية ووضوح، وطبعاً لا يتحقق كل هذا دون عملية تكوين وتأهيل المستخدمين لتمكين من حسن تسيير عملية العصرية.

كون الإدارة الجبائية على علم ومعرفة بجميع نواحي عملية العصرية يعتبر نجاحاً لهذه الأخيرة، حيث يتجسد نجاح هذه العملية من خلال تحقيق أهم أهدافها والتمثلة في تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين، والذي يعتبر من أهم مؤشرات التقييم بالنسبة لعمل الإدارة الجبائية ويؤثر بشكل كبير على نجاعة النظام الجبائي وكفاءته، كما يعزز علاقة الإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة ما يؤدي لخلق جو من الثقة بينهما وبالتالي سهولة التعامل مع مشاكل المكلفين وكذا القدرة على التقليل من التهرب والغش الضريبيين.

الفصل الثاني: تقييم مركز
الضرائب لروية في تحسين
الخدمة المقدمة للمكلفين
بالضريبة

تمهيد

خضع النظام الجبائي الجزائري لعدة تطورات مست هيكلته وأهدافه حيث نجد من أهمها عصنة الإدارة الجبائية وتقسيمها على أساس طبيعة المكلفين بالضريبة والنظام الخاضعين له، وعليه تم تصنيفهم إلى ثلاث فئات تتمثل في مديرية كبريات المؤسسات، مركز الضرائب، المركز الجوازي للضرائب، حيث تعمل هذه الهياكل على تسيير ملفاتهم ومراقبتها لتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين وتعزيز العلاقة بين الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة.

من خلال ما تناولناه في الفصل السابق قمنا باختيار مركز الضرائب لروبية نموذجاً للقيام بدراستنا التطبيقية، فهو يمثل أول مركز ضرائب في الجزائر في إطار مشروع العصنة تم إنشائه سنة 2009.

سنقوم بتقييم نتائج مشروع العصنة لمركز الضرائب لروبية بناء على مدى احترام وتطبيق مؤشرات العصنة المعمول بها، ومن خلال هذا سنحاول التطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: تقديم مركز الضرائب لروبية.
- المبحث الثاني: تقييم مدى مساهمة مركز الضرائب لروبية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة.

المبحث الأول: تقديم مركز الضرائب لروبية

تتكفل مراكز الضرائب بتسيير الملفات الجبائية للمؤسسات الخاضعة للنظام الحقيقي لفرض الضريبة غير الخاضعة لمجال اختصاص مديرية كبريات المؤسسات، بالإضافة إلى مجموع المهن الحرة، وتختص مراكز الضرائب في مجال الوعاء والتحصيل والرقابة ومنازعات الضرائب والرسوم الواقعة على عاتق هذه الفئة للمكلفين بالضرائب، بعنوان نشاطاتهم المهنية.

المطلب الأول: تعريف بمركز الضرائب لروبية

تم إنشاء مركز الضرائب بموجب المرسوم التنفيذي رقم 327/06 المؤرخ في 18/09/2006، ويقوم بتسيير الملفات الجبائية للمكلفين التابعين أو الخاضعين لنظام التقييم الحقيقي والمؤسسات غير الخاضعة لمجال اختصاص مديرية كبريات المؤسسات.¹

يقع هذا مركز وسط بلدية روية في شارع حفيظ محمد سمير والتابع إداريا إلى مديرية الضرائب لروبية وإقليميا إلى الجزائر العاصمة، تم افتتاحه رسميا بداية من شهر فيفري 2009، وهو عبارة عن هيكل ذو تصميم عصري من الداخل والخارج حيث يتكون من 04 طوابق كل طابق خاص بمصلحة معينة وهي مجهزة بكافة الوسائل الضرورية للعمل الإداري كأجهزة الإعلام الآلي ومختلف التجهيزات المكتبية، أما الطابق الأرضي فقد خصصت مساحة كبيرة منه لمصلحة الاستقبال مع توفرها على وسائل الراحة كمقاعد الانتظار، مكيفات الهواء وشاشة رقمية... الخ، للتكفل الأحسن بالمكلفين التابعين له وتقديم خدمات ذات نوعية لهم، كما لاحظنا أن المركز لا يتوفر فيه مصعد كهربائي لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة وعدم وجود موظفين مختصين في لغة الإشارة.

ولكل مركز ضرائب اختصاص إقليمي يعكس الرقعة الجغرافية للبلديات المخولة له قانونا التدخل في حدودها، واحتواء كل مكلف بالضريبة يقع مكان نشاطه فيها وفق الصلاحيات المخولة له، كما يمثل المحاور الجبائي الوحيد للمكلفين بالضريبة التابعين لمجال اختصاصه ويشمل عدة بلديات، والاختصاص الإقليمي لمركز الضرائب لروبية يشمل كل من البلديات التالية:

روبية، عين طاية، برج البحري، برج الكيفان، الرغاية، المرسى، هراوة، المحمدية، باب الزوار، دار البيضاء.

يتم تحديد أصناف مراكز الضرائب حسب عدد الملفات التي يتم تسييرها ويدرسها كل مركز، ويكون هذا التصنيف وفق ثلاث مجموعات التي نوضحها في الشكل التالي:

¹ معلومات مقدمة من طرف المؤسسة المستقبلة.

الفصل الثاني: تقييم مركز الضرائب لروبية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

الجدول رقم 03: تصنيف مراكز الضرائب

أصناف مراكز الضرائب	عدد الملفات
مركز صنف 01	أكثر من 8000 ملف
مركز صنف 02	بين 4000 و 8000 ملف
مركز صنف 03	أقل من 4000 ملف

المصدر: المؤسسة المستقبلية

بناء على الجدول السابق وعلى المعلومات المقدمة من طرف المؤسسة المستقبلية "مركز الضرائب لروبية" يسير هذا الأخير أكثر من 12000 ملف جبائي، إذا يعتبر من الصنف الأول.

لمركز الضرائب لروبية العديد من الاختصاصات والتي يقوم بها مجموعة من الأعوان.

أولاً: مجال اختصاص مركز الضرائب لروبية

يشمل اختصاص مركز الضرائب لروبية كل من الأشخاص الطبيعيين والمعنويين الذين لا يدخلون ضمن مجال اختصاص مديرية كبريات المؤسسات ولا ضمن المراكز الجوارية للضرائب ويكون رقم أعمالهم يفوق 8.000.000 دينار جزائري ويقل عن 100.000.000 دينار جزائري.

1. المكلفين التابعين لمركز الضرائب لروبية

يضم مركز الضرائب لروبية المكلفين أصحاب:

- المؤسسات الخاضعة للنظام الحقيقي والنظام المبسط.
- المهن الحرة.
- المؤسسات غير الخاضعة لمجال اختصاص مديرية كبريات المؤسسات والتي يفوق رقم أعمالها 8.000.000 دينار جزائري.

2. الضرائب والرسوم المسيرة من طرف مركز الضرائب لروبية

يمكن تلخيص أهم الضرائب والرسوم المسيرة من قبل مركز الضرائب فيما يلي:

- الضريبة على الدخل الإجمالي، فئة الأرباح المهنية IRG/CBP.

الفصل الثاني: تقييم مركز الضرائب لروبية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

- الضريبة على أرباح الشركات IBS .
- الرسم على القيمة المضافة TVA .
- الرسم على النشاط المهني TAP .
- الاقتطاعات من المصدر المستحقة على الرواتب، الأجور والعلاوات.
- الاقتطاعات من المصدر المستحقة على توزيع أرباح الأسهم على الشركاء.
- الرسم الداخلي على الاستهلاك TIC .
- رسم المرور DC .
- حقوق الطابع DT .

ثانيا: مستخدمين (أعوان) مركز الضرائب لروبية

يسير مركز الضرائب لروبية من طرف رئيس المركز، وهذا الأخير يشرف على مهام التسيير والتحصيل والمراقبة والمنازعات، ويعمل في هذا المركز 137 موظف و 18 فرد كأعوان للحراسة والنظافة والسائقين والقائمين على المركز، والموزعون على المصالح كالتالي:

1. رئيس المركز والأمانة: 03 موظفين.
2. مصلحة المراقبة والبحث: 20 موظف.
3. مصلحة التسيير: 41 موظف.
4. مصلحة المنازعات: 14 موظف.
5. القباضة: 31 موظف.
6. مصلحة الاستقبال والتوجيه: 05 موظفين.
7. مصلحة الإعلام الآلي و الوسائل: 23 موظف.

المطلب الثاني: وظائف مركز الضرائب لروبية

ينشط مركز الضرائب في المجالات الآتية:¹

1. في مجال الوعاء

يمكن تلخيص أهم الوظائف في مجال الوعاء فيما يلي:

- يمسك وتسيير الملفات الجبائية للشركات وغيرها من الأشخاص المعنيين بعنوان المداخل الخاضعة للضريبة على أرباح الشركات.

¹ معلومات مقدمة من طرف المؤسسة المستقبلة.

الفصل الثاني: تقييم مركز الضرائب لروية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

- مسك وتسيير الملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة الخاضعين للنظام الحقيقي للإخضاع الضريبي بعنوان الأرباح الصناعية والتجارية والأرباح غير التجارية.
- إصدار ومعاينة والمصادقة على الجداول وقوائم التحصيلات وشهادات الإلغاء أو التخفيض.

2. في مجال التحصيل

يمكن تلخيص أهم الوظائف في مجال التحصيل فيما يلي:

- التكفل بالجدول وسندات الإيرادات وتحصيل الضرائب والرسوم والأتاوى.
- التكفل بالعمليات المادية للدفع والتحصيل وتقدير الأموال النقدية.
- ضبط الكتابات والحسابات ومركز تسليم القيم.

3. في مجال الرقابة

يمكن تلخيص أهم الوظائف في مجال الرقابة فيما يلي:

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

4. في مجال المنازعات

يمكن تلخيص أهم الوظائف في مجال المنازعات فيما يلي:

- دراسة ومعالجة الشكاوي.
- متابعة المنازعات الإدارية والقضائية.
- تسديد قروض الرسوم.

5. في مجال الاستقبال والإعلام

يمكن تلخيص أهم الوظائف في مجال الاستقبال والإعلام فيما يلي:

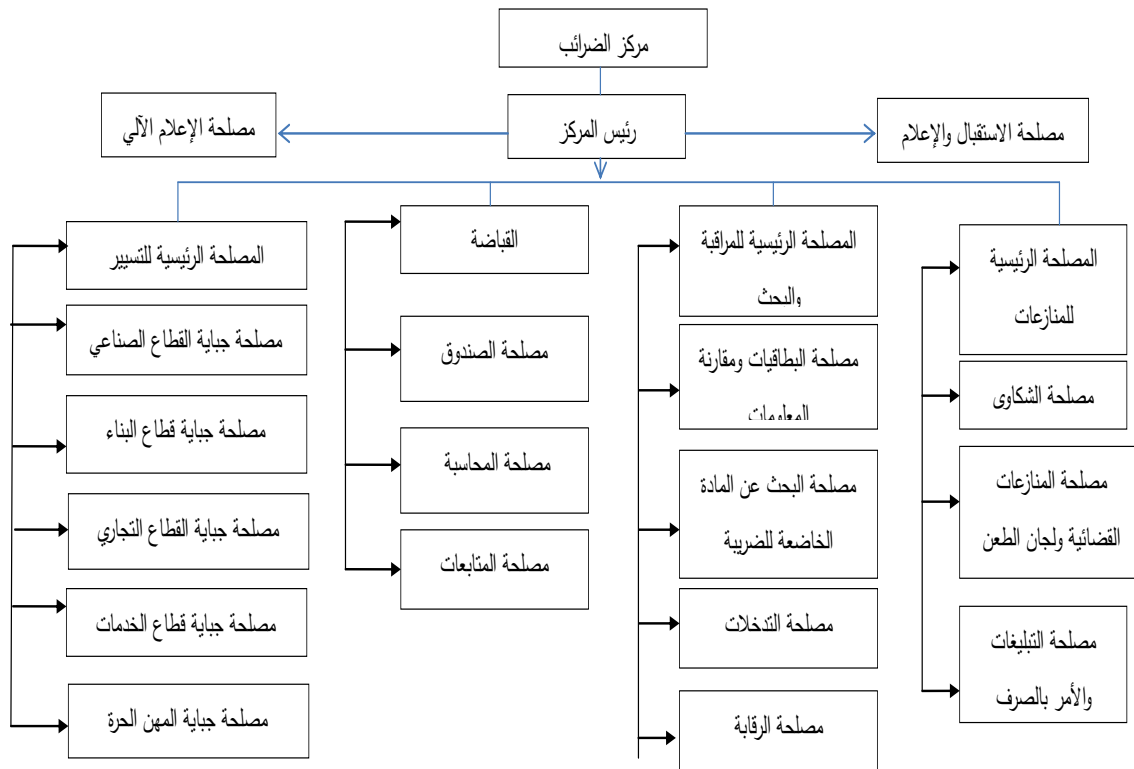
- ضمان مهمة استقبال وإعلام المكلفين بالضريبة.
- التكفل بالإجراءات الإدارية الخاصة بالوعاء لاسيما تلك المتعلقة بإنشاء المؤسسات وتعديل قوانينها الأساسية.
- تنظيم وتسيير المواعيد.
- نشر المعلومات والآراء لصالح المكلفين بالضريبة التابعين لاختصاص مركز الضرائب.

الفصل الثاني: تقييم مركز الضرائب لروبية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب لروبية

لمركز الضرائب عدة مهام يكلف بها والتي يلتزم بتطبيقها، كما له عدة مصالح تعمل على تسيير وتطبيق النظام الجبائي وخدمة المكلفين بالضريبة وهذا ما يبينه هيكل هذا المركز الموضح في الشكل الموالي، حيث يضم مركز ضرائب لروبية ثلاث مصالح رئيسية ومصلحتين وقباضة.

الشكل رقم 03: الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب



المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة المستقبلة

يتضح لنا من خلال الشكل أعلاه أن لمركز الضرائب لروبية عدة وظائف هامة يسيرها أعوان مؤهلة لها والتي تكون تحت إشراف رئيس المركز الذي يحرص على حسن تسيير هذه الوظائف التي تضمن نشاط هذا المركز، ولهذا الأخير 03 مصالح رئيسية تتمثل في التسيير والرقابة والمنازعات ومصالح أخرى ليست رئيسية ولكنها تلعب دورا هاما في عمل هذا المركز ونجاحه وهي مصلحة الاستقبال والإعلام والوسائل والقباضة حيث عمل كل مصلحة يكمل عمل الأخرى وهي كالتالي:

الفصل الثاني: تقييم مركز الضرائب لروية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

أولاً: المصلحة الرئيسية للتسيير

تعتبر المصلحة الرئيسية للتسيير القلب النابض لمركز الضرائب لروية، حيث تقوم بتسيير الملفات الجبائية للمكلفين من طرف أشخاص مؤهلين والمختارين من طرف رئيس المركز لأداء هذه المهام و البالغ عددهم 41 موظف موزعين على 05 مصالح وهي¹:

- 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.

كما يجدر الإشارة إلى أن مهام مختلف مصالحها متشابهة وإنما يكمن الاختلاف بينها في اختصاص كل مصلحة بقطاع معين، وتتنحصر مهامها في:

1. متابعة التصريحات الجبائية

تقوم هذه المصالح متابعة التصريحات الشهرية G50 وكذا التصريحات السنوية المتعلقة بالأشخاص الطبيعيين G11 والمتعلقة بالأشخاص المعنوية G04.

2. مراقبة التصريحات الجبائية

وتتنحصر مراقبة التصريحات في نوعين من وهما:

الرقابة الدورية: والتي يقوم بها الأعوان بصفة دائمة عند استقبال أي تصريح أو أي معلومة واردة إلى المصلحة، مثل الكشفات البنكية، الكشفات المتعلقة بعمليات البيع والشراء...الخ.

الرقابة السنوية: حيث يقوم من خلالها مختلف المصالح بإعداد برامج سنوية للتحقيق في الوثائق الجبائية والتحقق في المحاسبة.

3. المنازعات

تعمل هذه المصلحة على معالجة المنازعات المتعلقة بالضرائب من أجل تسوية الوضعية الجبائية للمكلفين والتفصيل في طرق وضعها والمواد القانونية التي تم الاستناد عليها عند القيام بالتسوية الجبائية واقتراح قبول أو رفض الطعن بعد دراستها من طرف مصلحة المنازعات.

¹ معلومات مقدمة من طرف المؤسسة المستقبلية.

الفصل الثاني: تقييم مركز الضرائب لروية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

ثانيا: المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث

تعتبر مصلحة المراقبة والبحث أحد أهم المصالح في المركز والتي تسعى دائما لتحقيق الأهداف المرجوة من عصنة الإدارة وهي القضاء على الغش والتهرب الضريبي، وذلك من خلال¹:

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

كما تعمل مصلحة المراقبة والبحث على تسيير المصالح الفرعية التالية:

1. مصلحة البطاقات والمقارنات

وذلك يكون من خلال:

- تشكيل وتسيير فهرس المصادر المحلية للإعلام والاستعلام الخاصة بوعاء الضريبة وكذا مراقبتها وتحصيلها.
- مركزة المعطيات التي تجمعها المصالح المعنية، وتخزينها واستردادها من أجل استغلالها.
- التكفل بطلبات تعريف المكلفين بالضريبة.

2. مصلحة البحث عن المادة الخاضعة للضريبة

وهي مصلحة يتم العمل فيها في شكل فرق وتقوم ب:

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

3. مصلحة التدخلات

وتقوم هذه المصلحة على أساس تكوين مجموعة من الأعوان التي تعمل في شكل فرق على:

- برمجة وإنجاز التدخلات بعنوان تنفيذ الحق في التحقيق وحق الزيارة والمراقبة عند المرور.
- إنجاز في عين المكان لكل المعاينات الضرورية لوعاء الضريبة ومراقبتها وتحصيلها.
- اقتراح مكلفين بالضريبة لمراجعة محاسبتهم أو للمراقبة على أساس المستندات انطلاقا من المعلومات والاستعلامات المجمعة.

¹ معلومات مقدمة من طرف المؤسسة المستقبلية.

4. مصلحة المراقبة

تعتبر أهم مصلحة حيث تتطلب التحكم في أداء الرقابة الجبائية على مستوى مركز الضرائب خصوصاً تنفيذ برنامج مراجعة المحاسبة ومتابعتها واقتراح التسجيل في البرامج السنوية للرقابة، كما تقوم باستغلال المعلومة الجبائية وكذا انجاز التحقيقات والتحريات، ويمكن توضيح عمل هذه المصلحة فيما يلي:

1.4. التحقيق في الوثائق: وهذا يتطلب الفحص الإنتقادي لجميع عناصر التصريح الجبائي ومقارنتها بالمستندات الملحق للتصريح وكذا المعلومات والبيانات التي في حوزة المصلحة وبصفة عامة فإن هذه الرقابة تتم على الملف وداخل المكتب حيث تركز على تصحيح الأخطاء الشائعة.

2.4. التحقيق في المحاسبة: يقام هذا النوع من التحقيقات على الوثائق المحاسبية لمؤسسة أو شركة في عين المكان بمقارنتها مع المعطيات القانونية أو المادية، ويمس هذا الشكل من الرقابة بصفة عامة 04 سنوات غير المتقدمة ويترتب عنه فحص منظم ومنهجي للضرائب والرسوم التي يخضع لها المكلف بالضريبة.

3.4. التحقيق المصوب: هذا النوع من التحقيقات يسمح للأعوان المحققين بفحص المحاسبة لنوع واحد من الضرائب أو لعدة أنواع، تمس كل أو جزء من الفترة المتقدمة، ويعمل هذا التحقيق على مطالبة المكلفين بالضريبة بتقديم وثائق تبريرية بسيطة مثل العقود، الفواتير... الخ.

ثالثاً: المصلحة الرئيسية للمنازعات

والتي تقوم بالمهام التالية:¹

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

حيث تعمل هذه المصلحة على تسيير كل من:

1. مصلحة الاحتجاجات

ويمكن تلخيص أهم ما تقوم به هذه المصلحة في:

- دراسة الطعون المسبقة التي تهدف إلى إلغاء أو تخفيض فرض ضرائب أو الزيادات أو العقوبات المحتج عليها و/أو استرجاع الضرائب والرسوم والحقوق المدفوعة، إثر تصريحات مكتتبة أو مدفوعات تلقائية أو مقتطعة المصدر.

¹ معلومات مقدمة من طرف المؤسسة المستقبلة.

الفصل الثاني: تقييم مركز الضرائب لروية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

- دراسة طلبات تتعلق بإرجاع اقتطاعات الرسم على القيمة المضافة.
- دراسة الطعون المسبقة التي تهدف إلى الاحتجاج على أعمال المتابعة أو الإجراءات المتعلقة بها أو المطالبة بالأشياء المحجوزة.
- معالجة منازعات التحصيل.

2. مصلحة لجان الطعن والمنازعات القضائية

ويمكن تلخيص أهم ما تقوم به هذه المصلحة في:

- دراسة الطعون التابعة لاختصاص لجان طعن الضرائب المباشرة والرسم على القيمة المضافة ولاختصاص لجان الطعن الإعفائي.
- المتابعة بالاتصال مع المصلحة المعنية في المديرية الولائية للضرائب، للطعون والشكاوى المقدمة للهيئات القضائية.

3. مصلحة التبليغ والأمر بالدفع

وتعمل هذه المصلحة على:

- تبليغ القرارات المتخذة بعنوان مختلف الطعون إلى المكلفين بالضريبة وإلى المصالح المعنية.
 - الأمر بصرف الإلغاءات والتخفيضات المقررة مع إعداد الشهادات المتعلقة بها.
 - إعداد المنتجات الإحصائية الدورية المتعلقة بمعالجة المنازعات وتبليغها للمصالح المعنية.
- رغم أن مصلحة الإعلام والوسائل والقباضة ليست من المصالح الرئيسية إلا أنها مهمة جدا باعتبارها الواجهة الأساسية لمركز الضرائب، وهي التي تمثل أمام المكلفين بالضريبة ولها دور رئيسي في تحسين الخدمة المقدمة للمكلف والتي سنحاول في بحثنا التالي التركيز عليها لتبيان دور العصرية في تحسين الخدمة.

رابعا: مصلحة الاستقبال والإعلام

يسهر مركز الضرائب من خلال مصلحة الاستقبال والتي تمثل الواجهة الأولى لمجمل مصالحه الرئيسية، على ضمان استقبال نوعي لكل مستعملي الإدارة الجبائية، ولهذه المصلحة دور هام في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين حيث تسمح ب:¹

¹ معلومات مقدمة من طرف المؤسسة المستقبلية.

1. دخول أكثر سهولة للمصالح

من أجل تبسيط الدخول إلى مركز الضرائب، خصصت مصلحة الاستقبال مكتب استقبال يتواجد في رواق الدخول، حيث يتمثل الدور الرئيسي لهذا المكتب في تقليص تنقل الجمهور بين مختلف المصالح لذلك فهي تضع تحت تصرف المكلف:

1.1. استقبال بالمدائمة: كل يوم من الساعة 09:00 إلى الساعة 11:30 ومن الساعة 13:00 إلى الساعة 16:00.

2.1. الاستقبال الشخصي: ويسهر عليه أعوان مؤهلون يقومون بالمهام التالية:

- استقبال المكلفين بالضريبة باهتمام والحرص على إفادتهم بشكل مبسط ومفهوم.
- توفير معلومات عن وضعية شكوى نزاعية قيد الدراسة.
- تنظيم المواعيد مع رئيس المركز ورؤساء المصالح الرئيسية.
- التوجيه لمصالح القباضة ومكاتب المواعيد والمفتشيات أو مديريات الضرائب الولائية عند الاقتضاء.

3.1. الاستقبال الهاتفي: يتكفل أعوان الاستقبال بالرد على الاستعلامات العامة عبر الهاتف مثل:

- كيفية التصريح.
- نسبة الرسم على القيمة المضافة.
- أنظمة فرض الضريبة.
- الحقوق والضمانات الممنوحة للمكلف.

4.1. الوثائق الجبائية: تسلم على مستوى كل مصلحة استقبال مطويات ومنشورات لتعميم النظام الجبائي.

5.1. مطبوعات ومختلف التصريحات: تسلم تصريحات سلسلة ج 50 جداول الحواصل... الخ.

6.1. دفتر الشكاوي: يوضع هذا الدفتر تحت تصرف المكلفين لتدوين آرائكم و اقتراحاتكم .

2. استقبال بعناية ورعاية: توضع تحت تصرف المكلف مكاتب إعلام وإجراءات بغية الرد بصفة واضحة

- على طلبات المكلف الاستعلامية التي تستلزم وقت أطول، ومن مهام مكاتب الإعلام والإجراءات:
- تزويد المكلف بمعلومات أوفر فيما يخص المسائل الجبائية المطروحة المتمثلة في التدابير الجديدة المدرجة من خلال:

- قوانين المالية.
- أنظمة فرض الضريبة والأنظمة الاستثنائية.
- حقوق وواجبات المكلف في المجال الجبائي.
- منح معلومات حول إجراءات فتح ملف جبائي لدى مركز الضرائب.

الفصل الثاني: تقييم مركز الضرائب لروية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

- التكفل بطلبات المكلفين المتعلقة بالإعفاء، الشراء بالإعفاء وإعادة تسديد الضريبة على القيمة المضافة.
- منح معلومات حول الإجراءات المتعلقة بالتنازل وتوقيف النشاط.

3. استقبال منظم وعصري

ويكون الاستقبال بشكل منظم وعصري من خلال:

- **تنظيم المواعيد:** لتسهيل تنظيم المواعيد مع إدارات مصالح مركز الضرائب يتم وضع من جهة مخطط متضمن قائمة الأعوان المكلفين بالاستقبال طوال فترة محددة ومن جهة أخرى أيام ومواقيت الاستقبال وهذا بصفة دورية ويتم إرساله عن طريق المعلوماتية لمصلحة الاستقبال من أجل استخدامه للمواعيد.
- يسمح هذا التنظيم إعلام المسبق بهوية المكلف بالاستقبال والذي يكون تابع للمصلحة المسيرة للملف الجبائي للمكلف.

- 4. **وضع موقع إلكتروني للمديرية العامة للضرائب:** ويكون هذا الموقع تحت تصرف المستعملين ضمن العنوان التالي: www.impots-dz.org حيث توجد فيه معلومات عملية حول النظام الجبائي الجزائري وتتمثل في قوانين مختلف الضرائب والرسوم، تعليمات ومناشير تطبيقية ومختلف الاستعلامات ذات الطابع الجبائي التي تهم خاصة المكلفين بالضريبة التابعين لمركز الضرائب.

يمكن لهؤلاء الحصول على أجوبة لتساؤلاتهم في الخانة الخاصة بمركز الضرائب بالموقع الإلكتروني FAQ والمحاورة عن طريق المراسلة الإلكترونية والتي تسمح لهم بالاتصال مباشرة بصفة سريعة ودائمة.

5. القيام بملتقيات إعلامية للمكلف:

بمبادرة من رئيس المركز:

- يتم تنظيم ملتقيات دورية مع الجمعيات والاتحاديات المهنية التي تساهم فعليا كواسطة، لتحسين الحوار بين المكلفين بالضريبة والإدارة الجبائية.
- كما تنظم أيضا أبواب مفتوحة بغرض تقريب المكلفين بالضريبة من مركزهم للضرائب.

خامسا: مصلحة الإعلام الآلي والوسائل

وتقوم مصلحة الإعلام الآلي والوسائل بالمهام التالية:¹

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

¹ معلومات مقدمة من طرف المؤسسة المستقبلة.

سادسا: القباضة

تتمثل مهام أعوان مصلحة القباضة في:¹

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

كما تعمل مصلحة القباضة على تسيير كل من:

1. **مصلحة الصندوق:** وتختص هذه المصلحة في قبض مبالغ التخليص نقدا، حيث يقوم المكلفون بدفع الضرائب المترتبة عليهم بأنفسهم وبطريقة عادية لدى قباضة المركز من خلال التصريح الشهري G50 والجداول الفردية التي تفرض في حالة عدم التصريح أو التأخر في تقديمه وتقوم بإعدادها إدارة مركز الضرائب ويقوم المكلف بالضريبة بدفعها لدى آمني الصندوق في الآجال القانونية وحسب طبيعة الضريبة، أما في حالة رغبة المكلف بالدفع عن طريق الشيك فيجب أن يكون مشطوب وحامل لقيمة الضريبة المراد دفعها بالأرقام والحروف لفائدة قابض مركز الضرائب وممضي عليها، بعدها يحصل المكلف على وصل التسديد ولكن لا يعني أنه معفى من الضريبة حتى يقوم أمين الصندوق بتحويل الشيكات إلى مصلحة المحاسبة ثم بعد ذلك للتحصيل لدى مصلحة الخزينة للولاية للتسديد الفعلي للمكلف بالضريبة.
2. **مصلحة المحاسبة:** وتتمثل مهمة هذه المصلحة في التسجيل المحاسبي لجميع العمليات التي تقع داخل قباضة المركز وتحتوي هذه المصلحة على مجموعة من الوثائق والمستندات والدفاتر المحاسبية مثل دفتر التلخيص، دفتر التقييد، الحسابات المالية، سندات التحصيل...الخ.
3. **مصلحة المتابعات، وتنظم مصلحة المتابعات في شكل فرق:** وهذه المصلحة تضم عدة مراحل حسب درجة خطورة وضع المكلف، حيث يمر أولا على الدفع العفوي وإذا لم يدفع مستحقاته الجبائية في وقتها المحدد يحول إلى الدفع عن طريق المتابعات التي بدورها تنقسم إلى الأخطار والحجز.

¹ معلومات مقدمة من طرف المؤسسة المستقبلية.

الفصل الثاني: تقييم مركز الضرائب لروبية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

المبحث الثاني: انعكاسات عصرنة الإدارة الجبائية على تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين في مركز الضرائب لروبية

لمعرفة مدى مساهمة مركز الضرائب لروبية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة، قمنا بتحديد بعض المؤشرات وهي مؤشر تحسين نوعية الخدمة، مؤشر التحصيل ومؤشر المنازعات، والتي سنحاول من خلالها تقييم نشاط المركز خلال الفترة 2018-2021، حيث تعبر هذه المؤشرات على الأهداف المراد الوصول إليها من طرف مركز الضرائب وتعكس مدى تطور عمله في ظل الأهداف المسطرة في إطار مشروع العصرنة.

المطلب الأول: تقييم مركز الضرائب لروبية من خلال نوعية الاستقبال ومرجع نوعية الخدمة.

إن استقبال المكلفين بالضريبة من طرف مركز الضرائب لروبية من أهم الإجراءات المتبعة لتحسين علاقتها بهم من خلال طرح مختلف انشغالاتهم واستفساراتهم حول الضريبة وتوضيح أسباب تكليفهم، كما تعمل مصلحة الاستقبال على تصحيح الأخطاء الواقعة سواء من قبل المركز أو المكلف، وسنوضح ذلك من خلال إحصائيات استقبال أعوان المركز للمكلفين بالضريبة التابعين له خلال الفترة 2018-2021، وهي كالتالي:

الجدول رقم 04: تطور نوعية الاستقبال لمركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2018-2021

البيان	2018	2019	2020	2021
الاستقبال الشخصي	18000	11338	2378	19529
الاستقبال عبر الهاتف	109	261	525	1773
المراسلات الكتابية	5000	5000	5000	5000
البريد الإلكتروني	0	0	0	0
المجموع	23109	16599	7903	26302

المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة المستقبلة.

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن المكلفين التابعين لمركز الضرائب لروبية يميلون عند طرح قضاياهم واستفساراتهم إلى الاستقبال الشخصي بالرغم من توفر وسائل أخرى، حيث وصل عدد الاستقبالات الشخصية

الفصل الثاني: تقييم مركز الضرائب لروبية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

إلى 18000 استقبال سنة 2018 و 11338 استقبال سنة 2019، أما في سنة 2020 فقد انخفض عدد الاستقبالات الشخصية إلى 2378 استقبال ويمكن إرجاع هذا التراجع للظروف الصحية التي عاشتها البلاد في فترة جائحة كورونا، لكنها عاودت الارتفاع بشكل ملفت للانتباه خلال سنة 2021 حيث وصلت إلى 19529 استقبال شخصي وهذا يعود لتفضيل المكلف التنقل شخصيا للمركز وطرح استفساراته لتوفر كافة الوسائل لاستقبالهم والتكفل بكافة انشغالاتهم، وهذا دليل على حسن الخدمة والمعاملة المقدمة للمكلفين بالضريبة من طرف أعوان مصلحة الاستقبال لمركز الضرائب لروبية.

أما فيما يخص المراسلات الكتابية فقد بلغ عددها تقريبا حسب المعلومات المقدمة لنا من طرف مسؤول مصلحة الاستقبال خلال سنوات الدراسة 5000 مراسلة لكل سنة.

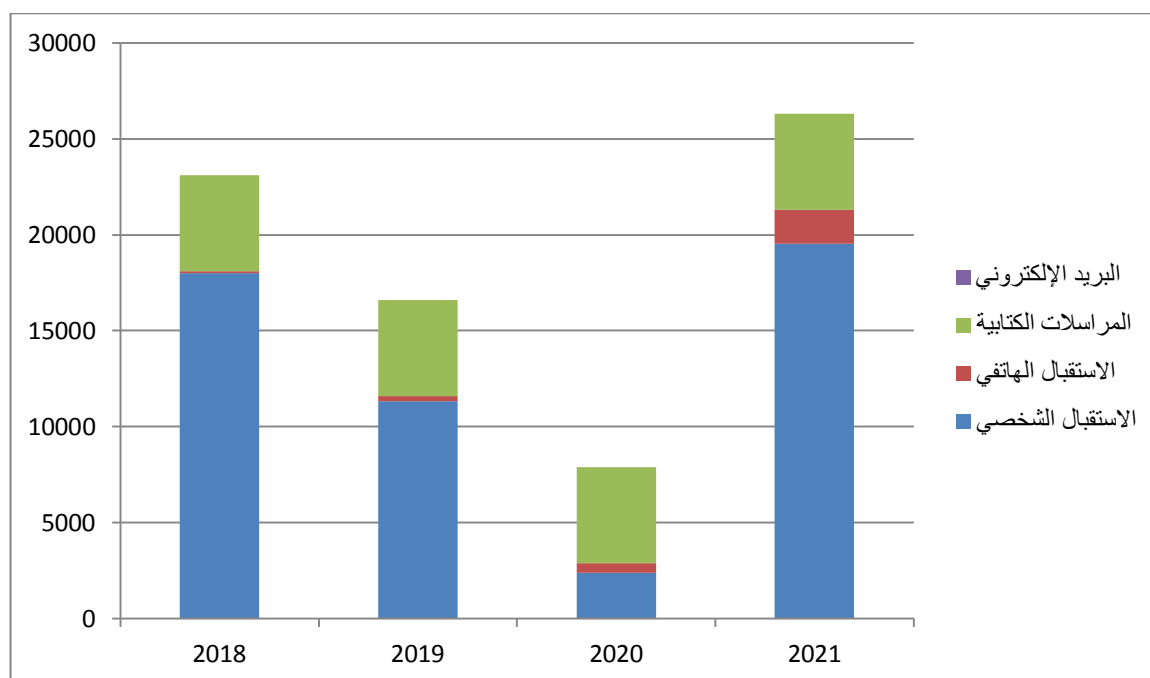
أما بالنسبة للاستقبال الهاتفي فنلاحظ بأنه في تزايد مستمر، حيث قدر عدد الاستقبالات عبر الهاتف ب 109 استقبال لسنة 2018 لتصل إلى 261 استقبال خلال سنة 2019 وتستمر في الارتفاع حتى وصلت إلى 1773 استقبال هاتفي سنة 2021 وهذا ضئيل جدا مقارنة مع أنواع الاستقبالات الأخرى، حيث يعود هذا الانخفاض حسب المعلومات المقدمة من طرف المركز للتعطل المتكرر للهاتف الخاص بمصلحة الاستقبال خلال سنوات الدراسة والتي وصلت في بعض الفترات لأكثر من 06 أشهر.

أما فيما يتعلق بالبريد الإلكتروني فهو غير متوفر في مركز الضرائب لروبية بعد، بالإضافة إلى انعدام شبكة الانترنت حسب المعلومات التي أدلى بها مسؤول مصلحة الاستقبال، وهذا ما لا يتماشى مع أهداف عصرنة الإدارة الجبائية وهذا ما يؤثر سلبا على الخدمات المقدمة للمكلفين.

والشكل الموالي يوضح لنا تطور أنواع الاستقبال خلال الفترة 2018-2021 كما يلي:

الفصل الثاني: تقييم مركز الضرائب لروبية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

الشكل رقم 04: تطور نوعية الاستقبال لمركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2018-2021



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على معطيات الجدول السابق.

كما يولي مركز الضرائب أهمية كبيرة لمؤشر نوعية الخدمة لأنه يعتبر وسيلة لترقية ثقافة الاستقبال ونوعية الخدمة ويضمن لها التقرب من المكلفين بالضريبة، حيث يضم هذا المؤشر مجموعة من المعايير الداخلية والخارجية التي يجب على أعوان مركز الضرائب أن يلتزموا باحترامها، والجدول الموالي يبين لنا مدى التزام مركز الضرائب لروبية بهذه المعايير من خلال نسب مرجعية نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين:

الجدول رقم 05: نسبة مرجعية نوعية الخدمة في مركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2018-2021

السنوات	2018	2019	2020	2021
نسبة مرجعية نوعية الخدمة	86 %	92 %	95 %	98 %

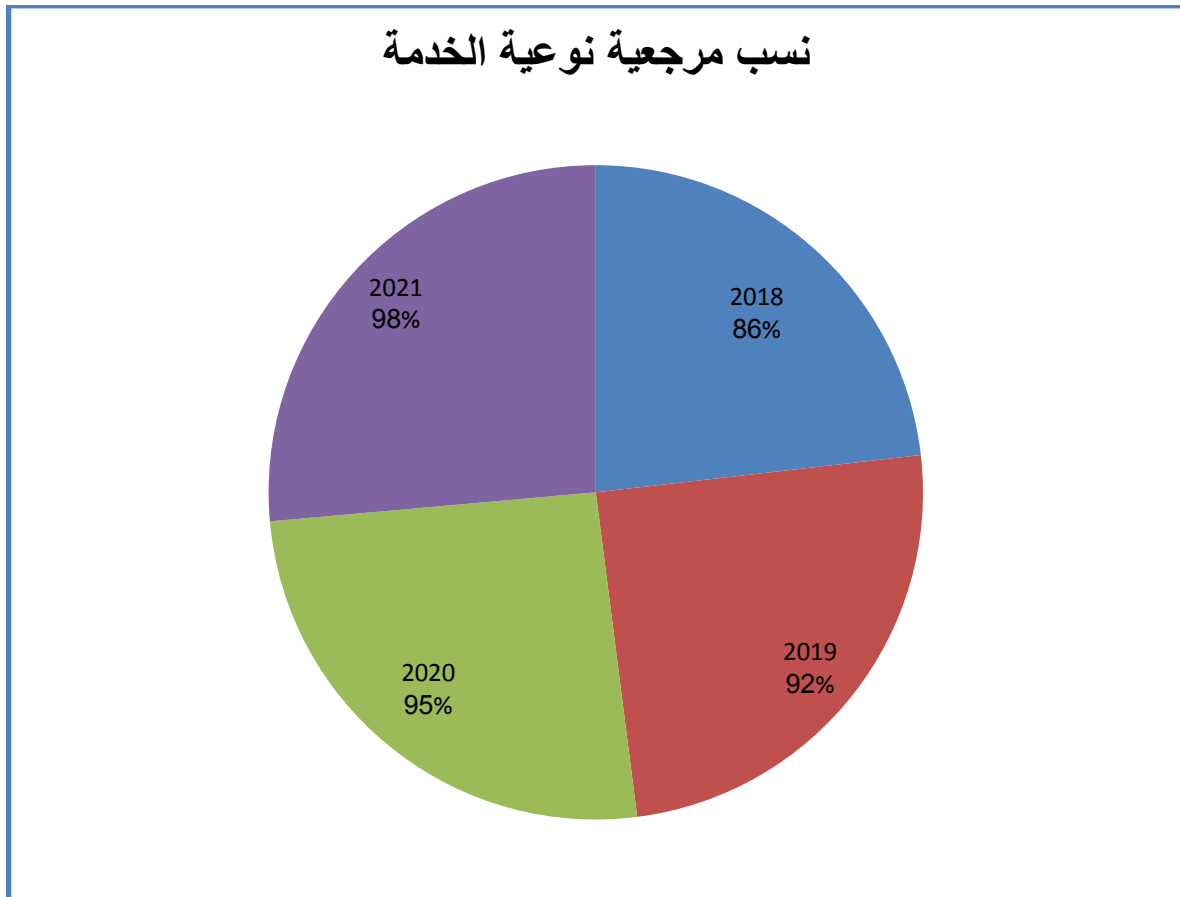
المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة المستقبلية.

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن نوعية الخدمة جيدة وهي في تطور دائم وتحسن مستمر وهذا ما تثبته نسب مؤشر نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين، حيث كانت تمثل 86% سنة 2018 ، لترتفع خلال سنة 2019 إلى 92% بزيادة قدرت 06%، لتبلغ 95% سنة 2020، لتصل بعدها إلى 98% سنة 2021، وهذا ما يدل على

الفصل الثاني: تقييم مركز الضرائب لروبية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

المجهودات المبذولة من طرف أعوان مختلف مصالح مركز الضرائب لروبية لتحسين نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة، وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم 05: تطور نسب مرجعية نوعية الخدمة لمركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2018-2021



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على معطيات الجدول السابق.

المطلب الثاني: تقييم مصلحة التسيير لمركز الضرائب لروبية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين.

تقوم هذه المصلحة بالتكفل بمهام الوعاء ومتابعة تحصيل الضرائب والحقوق والرسوم ومعالجة ملفات استرجاع الرسم على القيمة المضافة وكذلك تنفيذ برامج مراجعة هذه الملفات، كما هو موضح في الجدول الموالي:

الفصل الثاني: تقييم مركز الضرائب لروبية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

الجدول رقم 06: تطور عدد الملفات من طرف مصلحة التسيير لمركز الضرائب لروبية 2018-2021

المكلفون	عدد الملفات			
	2021	2020	2019	2018
الصناعة	1012	881	860	807
الأشغال العمومية	1016	881	867	759
التجارة	3796	3027	2857	2481
الخدمات	1732	1432	1383	1285
المهن الحرة	37	100	101	61
المجموع	7593	6321	6068	5393

المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة المستقبلية.

نلاحظ من خلال الجدول تزايد عدد الملفات بشكل ملفت للانتباه نظرا للتنظيم الملائم ونوعية الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة من طرف مركز الضرائب لروبية، حيث كان عدد الملفات في سنة 2018 يقدر بـ 5393 ملف ووصل سنة 2021 إلى 7593 ملف جبائي أي بزيادة قدرت بـ 2200 ملف، بالإضافة إلى ذلك فقد بلغ عدد الملفات المسجلة عبر بوابة "جبايتك" حسب المعلومات المقدمة من مسؤول مصلحة الاستقبال أكثر من 3000 ملف سنة 2021.

كما يتضح لنا كذلك من خلال الجدول أن عدد ملفات القطاع التجاري هو الغالب على مجمل الملفات المسيرة من طرف المركز حيث بلغت عدد ملفاته 3796 سنة 2021.

ليأتي قطاع الخدمات في المرتبة الثانية من حيث عدد الملفات التي يسيرها هذا المركز والتي بلغت 1285 ملف سنة 2018، لترتفع إلى 1383 ملف أي بزيادة قدرت بحوالي 07 % سنة 2019، لتواصل الارتفاع خلال سنتي 2020 و 2021 على التوالي حيث بلغت 1432 ملف و 1732 ملف.

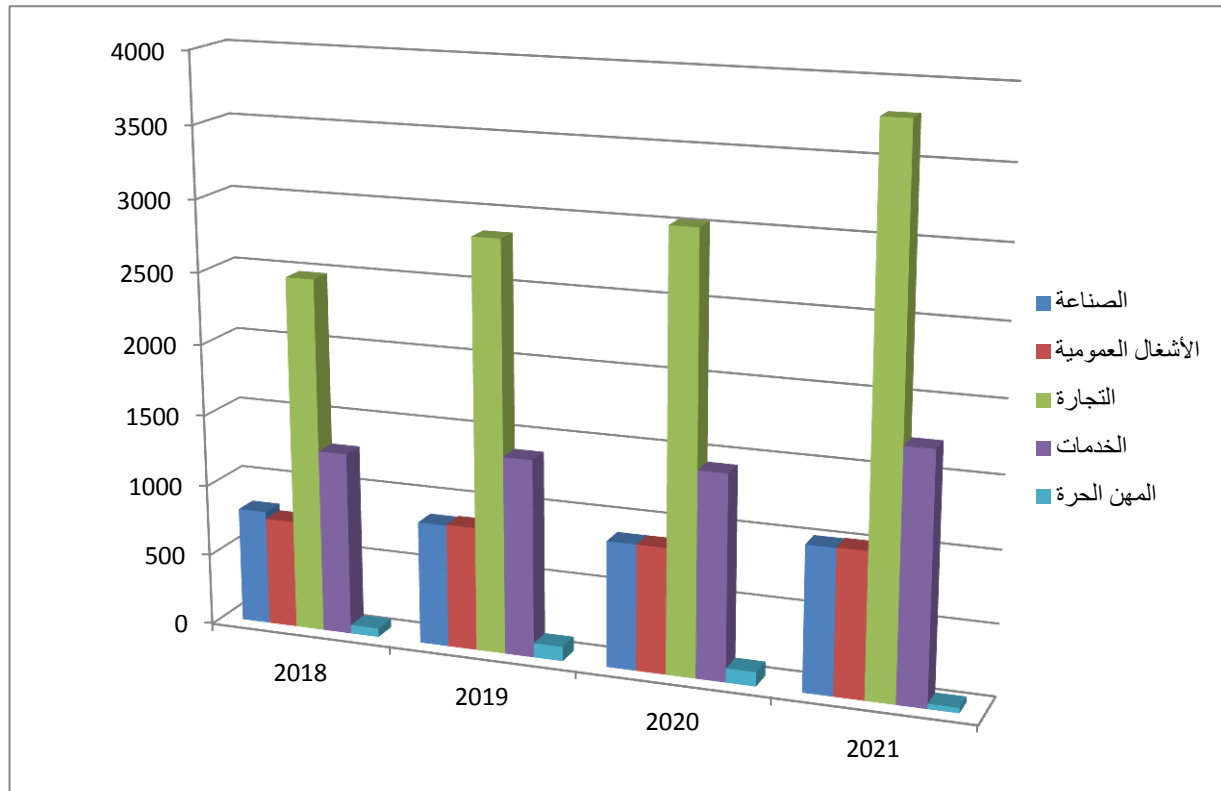
الفصل الثاني: تقييم مركز الضرائب لروبية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

بعدها يأتي كل من قطاع الأشغال العمومية والصناعة في نفس الرتبة لتقارب عدد ملفاتهم حيث بلغ عدد ملفاتهم المسيرة من طرف المركز لسنة 2018 على التوالي 795 ملف و 807 ملف، ليصبح عدد هذه الملفات 876 ملف خاص بقطاع الأشغال العمومية و 860 ملف خاص بقطاع الصناعة لسنة 2019، ليصل عدد الملفات خلال سنة 2020 لكل من القطاعين إلى 881 ملف أي بزيادة 1.5% بالنسبة لقطاع الأشغال العمومية و 2.38% بالنسبة لقطاع الصناعة حتى وصل عدد هذه الملفات لكل من قطاع الأشغال العمومية والصناعة على التوالي إلى 1016 ملف و 1012 ملف سنة 2021، وهذا التزايد في عدد الملفات يدل على حسن المعاملة والخدمة المقدمة من طرف أعوان مركز الضرائب لروبية للمكلفين والتكفل بكافة انشغالاتهم.

أما فيما يخص قطاع المهن الحرة فقد كان عدد ملفاتها ضئيل جدا مقارنة بعدد ملفات القطاعات الأخرى حيث كان عدد ملفات هذا القطاع 60 ملف سنة 2018 ليصل إلى 101 ملف خلال سنتي 2019 و 2020 أي بزيادة قدرت ب 41 ملف، حيث وصل إلى 37 ملف سنة 2021، وهذا الإنخفاض راجع للظروف الصحية بسبب جائحة كورونا ما أدى لتوقف أغلب الأنشطة والأعمال المتعلقة بالمهن الحرة.

كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم 06: تطور عدد الملفات المسيرة في مركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2018-2021



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على الجدول أعلاه.

الفصل الثاني: تقييم مركز الضرائب لروبية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

المطلب الثالث: تقييم مركز الضرائب لروبية وفق مؤشر التحصيل

لمؤشر التحصيل أهمية كبيرة وبالغة في مركز الضرائب لروبية، فهذا المؤشر يمكننا من خلاله معرفة إجراءات متابعة التحصيل والمبالغ المحققة لمركز الضرائب لروبية وكذلك وسائل الدفع المختلفة التي يستخدمها المكلفين التابعين لهذا المركز، والتي سنوضحها من خلال الإحصائيات التالية:

الجدول رقم 07: تطور عدد المكلفين حسب أنواع إجراءات متابعة التحصيل لمركز الضرائب لروبية خلال

الوحدة: مكلف

الفترة 2018-2021

التعيين/ السنة	2018	2019	2020	2021	المجموع
إشعار بالدفع	2000	1900	1700	2230	7830
تجميد رصيد	400	100	220	350	1070
الغلق المؤقت	01	/	/	01	02
الحجز	/	/	/	/	/
المزاد العلني	/	/	/	/	/
إعادة جدولة الدفع	430	300	500	250	1480

المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة المستقبلية

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن الكثير من المكلفين يقومون بإستوفاء التزاماتهم الضريبية بعد استلامهم الإشعار بالدفع مباشرة حيث بلغ عددهم 2000 مكلف سنة 2018 و 1900 مكلف سنة 2019، ليصبح عددهم 1700 مكلف خلال سنة 2020 أي تراجع بنسبة 10.5%، ليعاود الارتفاع إلى 2230 مكلف قام بإستوفاء التزاماته الضريبية بعد استلام الإشعار في الدفع سنة 2021.

أما المكلفين الذين تم تجميد حساباتهم فكان عددهم 400 مكلف سنة 2018 لينخفض عددهم بعدها إلى 100 مكلف سنة 2019، ليصبح عددهم 220 مكلف خلال سنة 2020 أي بزيادة قدرت بنسبة 54%، ليصل عددهم سنة 2021 إلى 350 مكلف تم تجميد رصيده.

الفصل الثاني: تقييم مركز الضرائب لروبية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

كما يتضح لنا أن كل من إجراءات التحصيل كالغلق المؤقت والحجز والمزاد العلني فهي نادرا ما تحصل وذلك حسب المعلومات المقدمة من طرف مسؤول مصلحة المتابعة لمركز الضرائب لروبية، وهذا دليل على أن المكلفين يقومون بدفع التزاماتهم الضريبية فور حصولهم على الإشعار بالدفع خوفا من لجوء مركز الضرائب إلى الغلق المؤقت أو الحجز أو المزاد العلني لممتلكاتهم.

أما الفئة المتأخرة من المكلفين عن دفع التزاماتهم الضريبية والتي تم إعادة جدولة الدفع لهم بلغ عددهم 430 مكلف سنة 2018 و 300 مكلف سنة 2019، ليصل عددهم إلى 500 مكلف سنة 2020، لينخفض بعدها بنسبة 50% سنة 2021 وهذا تحسن ملحوظ مقارنة بالسنوات السابقة.

الجدول رقم 08: نتائج التحصيل المحققة من طرف مركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2018-2021

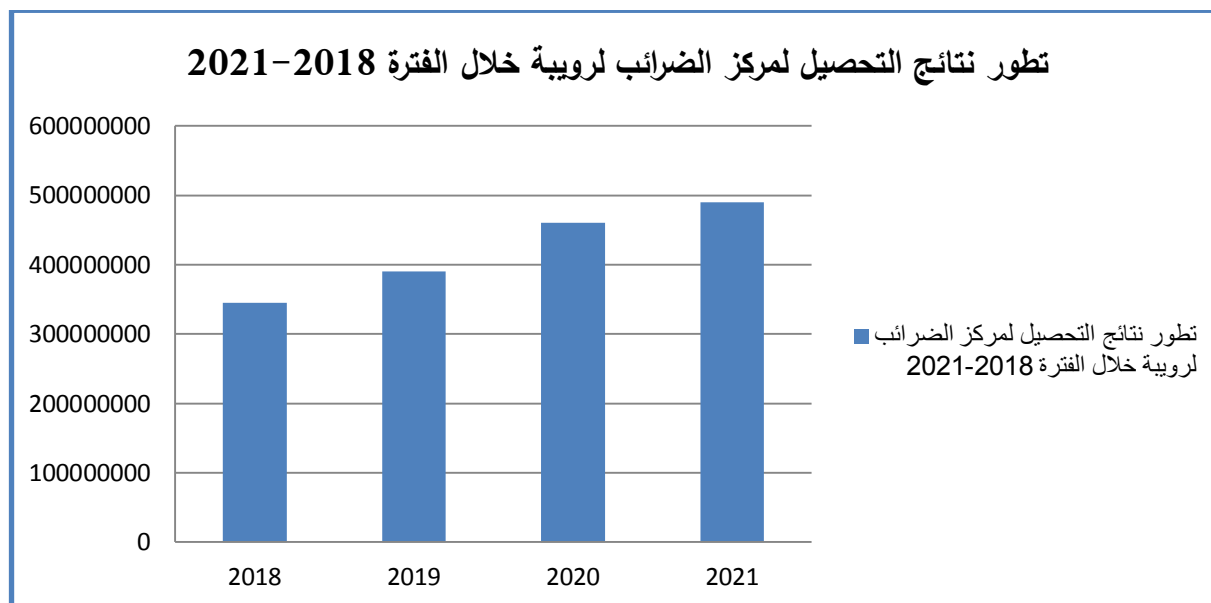
السنة	نتائج التحصيل (دج)
2018	345.222.330,00
2019	390.232.440,00
2020	460.222.420,00
2021	490.332.420,00

المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة المستقبلية.

يتضح لنا من خلال الجدول أن التحصيلات الجبائية لمركز الضرائب لروبية خلال فترة الدراسة عرفت تطورا ملحوظا، حيث قدرت سنة 2018 ب 345.222.330 دج وأصبحت 390.232.440 دج لسنة 2019 بزيادة قدرت 88% ليستمر هذا الارتفاع حيث وصل سنة 2020 إلى 460.222.420 دج، ثم إلى 490.332.420 دج سنة 2021، وهذا الارتفاع يمكن إرجاعه إلى زيادة رضا المكلفين بنوعية الخدمات المقدمة وهذا الأمر أدى إلى زيادة الثقة بين المكلفين والمركز وبالتالي التزامهم بتأدية مستحقاتهم نظرا لتحسن نوعية الخدمات المقدمة في هذا المركز.

الفصل الثاني: تقييم مركز الضرائب لروبية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

الشكل رقم 07: تطور نتائج التحصيل لمركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2018-2021



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على معطيات الجدول السابق.

يتضح لنا من خلال الشكل أعلاه أن ناتج التحصيل لمركز الضرائب لروبية في تطور مستمر، حيث تم تقديره سنة 2018 ب 345.222.330 دج و يستمر في الارتفاع ليصل إلى 490.332.420 دج سنة 2021، وهذا يعد تطورا ايجابيا لأداء هذا المركز.

الجدول رقم 09: وسائل الدفع المستخدمة من طرف المكلفين لتسديد التزاماته الضريبية في مركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2018-2021

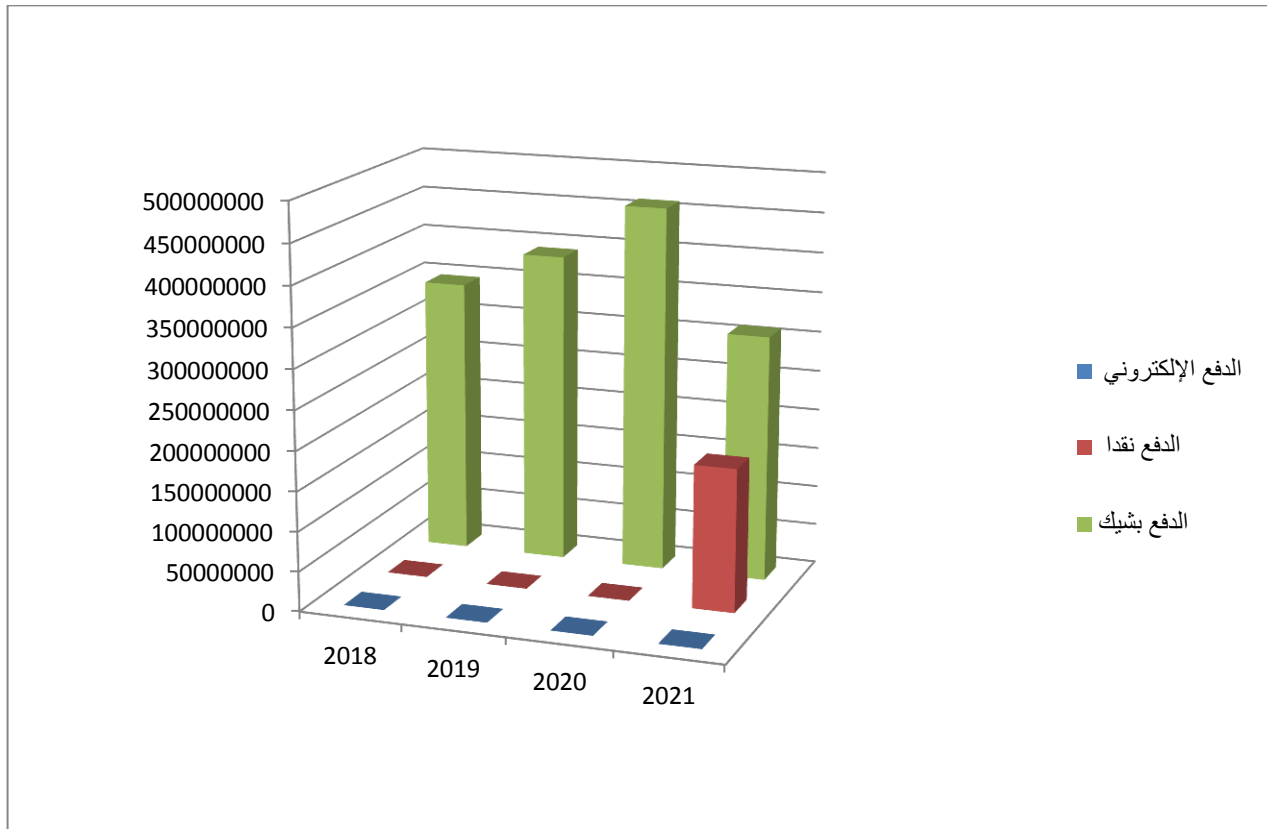
السنة	الدفع نقدا (دج)	الدفع بشيك (دج)	الدفع الإلكتروني
2018	/	345.222.330,00	/
2019	/	390.232.440,00	/
2020	/	460.222.420,00	/
2021	180.110.000,00	310.222.420,00	/

المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة المستقبلة.

الفصل الثاني: تقييم مركز الضرائب لروبية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

يتضح لنا من خلال الجدول أن الطريقة المفضلة للمكلفين بالضريبة التابعين لمركز الضرائب لروبية في تسديد أعبائهم الجبائية هي عن طريق الدفع بالشيك والذي قدر ب 310.222.420 دج سنة 2021، أما فيما يخص الدفع النقدي فقد بلغ 180.110.000 دج سنة 2021 وهذا يعود لتفادي إحضار النقود إلى المركز خوفا من عمليات السرقة وغيرها من الأمور، كما أن الوسيلة الدفع بالشيك تعد الأسهل عوضا عن الذهاب إلى مركز البريد أو البنك لاستخراج النقود حيث يقوم المكلف بملاً الشيك ومركز الضرائب يتكفل بباقي العملية، أما وسيلة الدفع الإلكتروني فلم تتوفر بعد في مركز الضرائب لروبية وهذا لا يتماشى مع عصنة وسائل الدفع للمكلفين لتسهيل الإجراءات وتحسين الخدمات المقدمة لديهم، وبناءا على معطيات الجدول السابق يمكننا أن نمثل الإحصائيات الخاصة بوسائل الدفع من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم 08: وسائل الدفع المختلفة التي يستخدمها المكلفين للإيفاء بالتزاماتهم الضريبية في مركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2018-2021



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على معطيات الجدول السابق.

الفصل الثاني: تقييم مركز الضرائب لروبية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

المطلب الرابع: تقييم مركز الضرائب لروبية وفق مؤشر المنازعات

لمؤشر المنازعات أهمية بالغة حيث يمكن استنتاج مدى تحسن الخدمة المقدمة للمكلفين من خلال دراسة وتحليل عدد الملفات المعالجة، وسنحاول فيما يلي التطرق لها حسب المصلحة التابعة لها:

الجدول رقم 10: عدد ملفات المنازعات المستلمة والمعالجة التابعة لمصلحة الرقابة الشكلية في مركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2018-2021

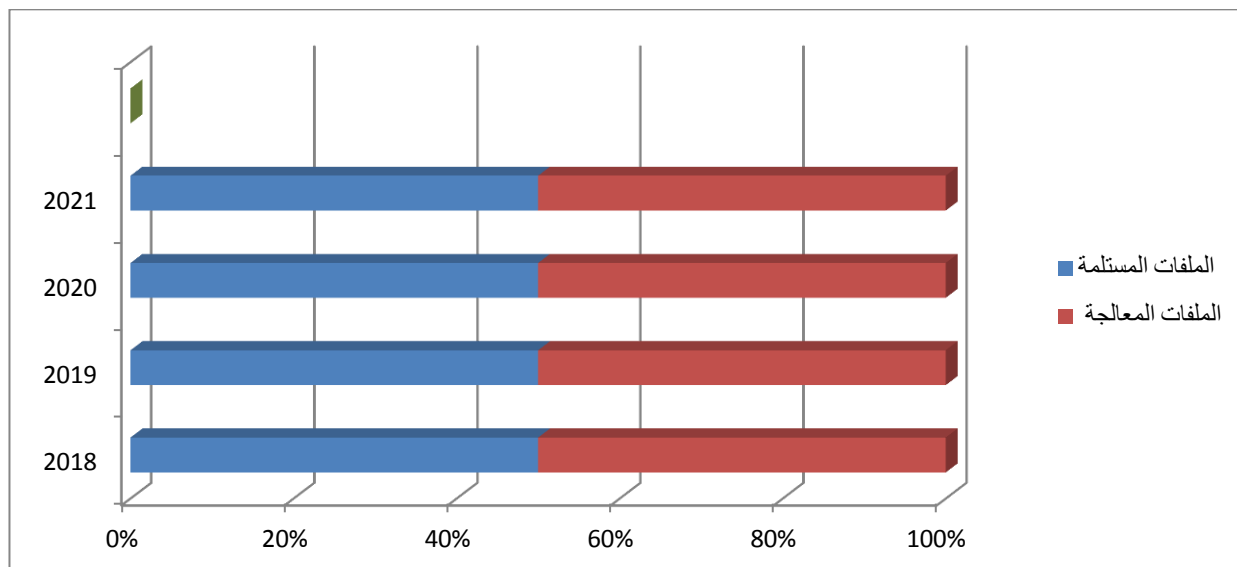
السنوات	عدد ملفات الرقابة الشكلية	
	المستلمة	المعالجة
2018	22	22
2019	29	29
2020	17	17
2021	31	31

المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة المستقبلية.

تستقبل مصلحة المنازعات العديد من ملفات الطعون، حيث بلغ عدد ملفات الطعون المستلمة الخاصة بمصلحة الرقابة الشكلية 22 ملف خلال سنة 2018، ليصل عدد هذه الملفات إلى 29 ملف سنة 2019، ثم ينخفض إلى 17 ملف فقط في سنة 2020، ويمكن إرجاع هذا الانخفاض إلى الظروف والأوضاع التي رافقت الأزمة الصحية التي كانت تعاني منها معظم دول العالم، ليعاود هذا العدد من ملفات الطعون في الارتفاع حيث وصل سنة 2021 إلى 31 ملف، والملاحظ هنا أن جميع هذه الملفات تم معالجتها في الآجال القانونية وهذا ما يدل على الجهود التي يبذلها أعوان مركز الضرائب لروبية الخاصة بمصلحة المنازعات في التزامهم بمهامهم بهدف تحسين نوعية الخدمة لإرضاء المكلفين بالضريبة.

الفصل الثاني: تقييم مركز الضرائب لروية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

الشكل رقم 09: تطور عدد ملفات المنازعات المستلمة والمعالجة التابعة لمصلحة الرقابة الشكلية في مركز الضرائب لروية خلال الفترة 2018-2021



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على معطيات الجدول السابق.

الجدول رقم 11: عدد ملفات المنازعات المستلمة والمعالجة التابعة لمصلحة المراقبة على الوثائق في مركز الضرائب لروية خلال الفترة 2018-2021

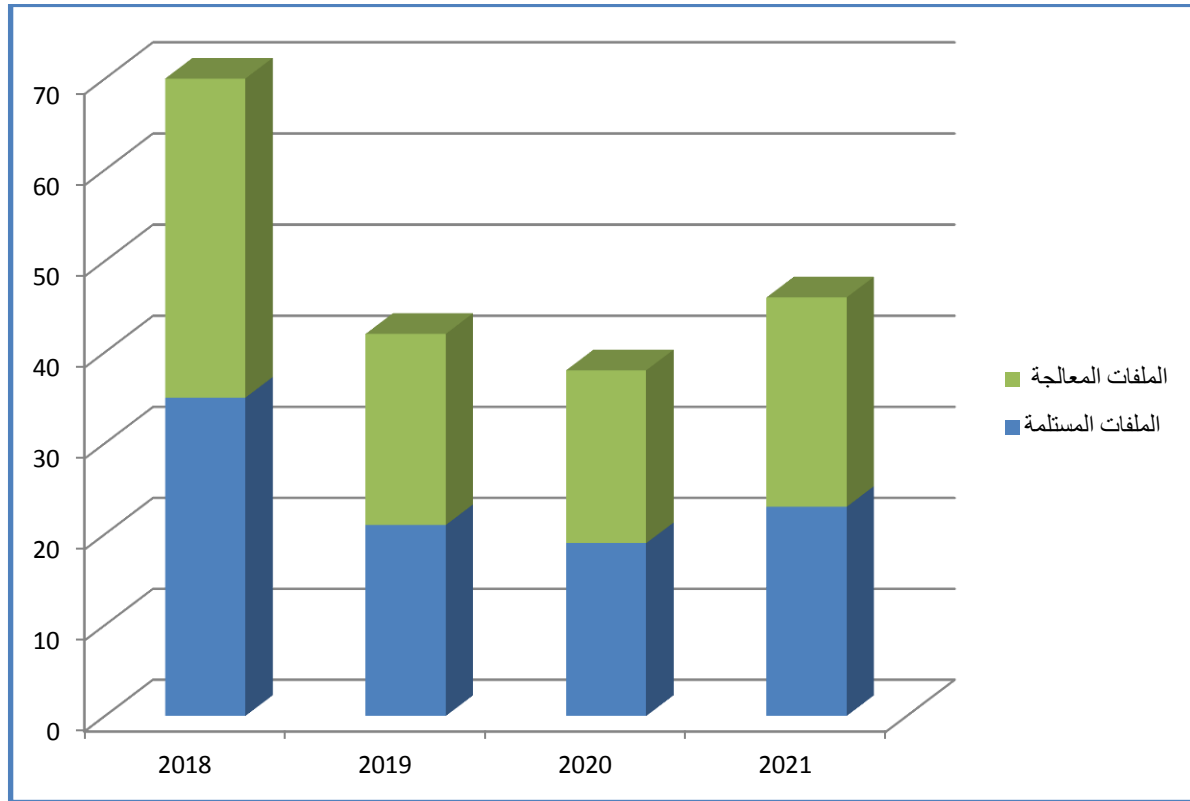
عدد الملفات المراقبة على الوثائق		السنوات
المعالجة	المستلمة	
35	35	2018
21	21	2019
19	19	2020
23	23	2021

المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة المستقبلية.

الفصل الثاني: تقييم مركز الضرائب لروبية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عدد ملفات الطعون المستلمة من طرف ملحة المنازعات الخاصة بمصلحة الرقابة على الوثائق قد بلغ 35 ملف سنة 2018 ثم انخفض سنة 2019 بـ 14 ملف حيث وصل إلى 21 ملف، وواصل عدد ملفات الطعون في الانخفاض حتى بلغ عددها 19 ملف فقط خلال سنة 2020، ويمكن إرجاع هذا لتوقف عمل الكثير من المكلفين خلال فترة جائحة كورونا، ليعاود ارتفاع عدد هذه الملفات سنة 2021 لتصل إلى 23 ملف، كما نلاحظ أن جميع ملفات الطعون المستلمة قد تمت معالجتها في الآجال القانونية وهذا ما يدل على التزام أعوان مركز الضرائب لروبية الخاصة بمصلحة المنازعات بإجراءات مرجع نوعية الخدمة لإرضاء المكلفين بالضريبة، كما يوضح ذلك الشكل التالي:

الشكل رقم 10: تطور عدد ملفات المنازعات المستلمة والمعالجة التابعة لمصلحة المراقبة على الوثائق في مركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2018-2021



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على معطيات الجدول السابق.

الفصل الثاني: تقييم مركز الضرائب لروبية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

الجدول رقم 12: عدد ملفات المنازعة المستلمة والمعالجة التابعة لمصلحة التسيير في مركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2018-2021

السنوات	عدد ملفات التسيير	
	المستلمة	المعالجة
2018	85	85
2019	90	80
2020	85	77
2021	60	20

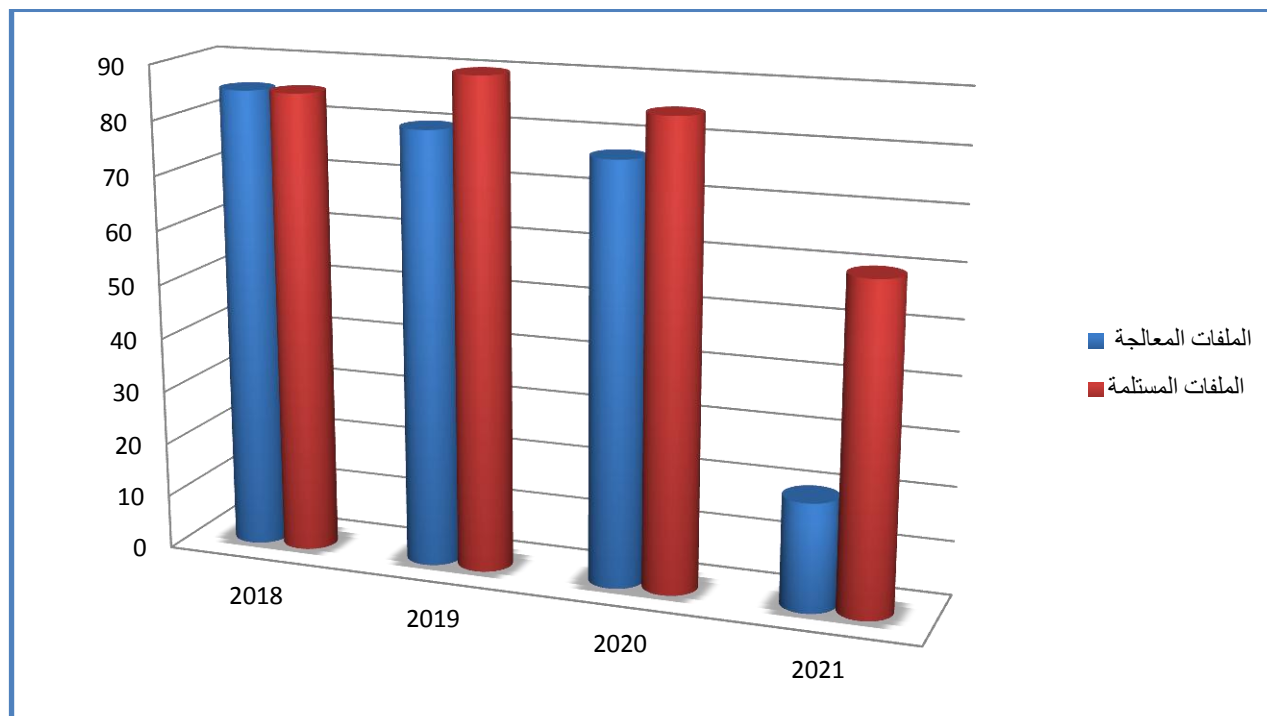
المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة المستقبلة.

يتضح لنا من خلال الجدول أن ملفات الطعون المستلمة من مصلحة المنازعات التابعة لمصلحة التسيير وصلت سنة 2018 إلى 85 ملف وتم معالجتها والفصل فيها كلها، أما سنة 2019 فوصلت إلى 90 ملف، ثم لتصل عدد ملفات الطعون سنة 2020 إلى 85 ملف، أما خلال سنة 2021 فكان عدد ملفات الطعون المستلمة 60 ملف، حيث نلاحظ أنه خلال هذه السنوات لم يتم الفصل في كل ملفات الطعون المستلمة ففي سنة 2019 تم معالجة 80 ملف من أصل 90 ملف، وسنة 2020 تم معالجة 77 ملف من أصل 85 ملف، أما فيما يخص سنة 2021 فقد تم معالجة 20 ملف فقط من أصل 60 ملف، وهذا راجع حسب المعلومات المقدمة من طرف مركز الضرائب لروبية لعدم استوفاء ملفات الطعون للشروط اللازمة والملائمة للطعن، كما قد تمت المعالجة والفصل في ملفات الطعون المقدمة والمقبولة في المدة الزمنية المحددة لها.

والشكل الموالي يوضح لنا ذلك:

الفصل الثاني: تقييم مركز الضرائب لروبية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة

الشكل رقم 11: تطور عدد ملفات المنازعة المستلمة والمعالجة التابعة لمصلحة التسيير في مركز الضرائب لروبية خلال الفترة 2018-2021



المصدر: من إعداد الطالبتان اعتمادا على معطيات الجدول السابق.

الخلاصة

من خلال دراستنا الميدانية في مركز الضرائب لروبية ومن الفترة التي قضيناها هناك يمكننا القول أن هذا المركز يعد عينة إيجابية لعصرنة الإدارة الجبائية وذلك سواء من ناحية المظهر الخارجي له كطريقة تصميمه العصرية من الداخل والخارج وفي توزيع مصالحه، وتوفره على أجهزة الإعلام الآلي ومختلف التجهيزات المكتبية وغيرها، ومن ناحية أخرى من خلال توزيع المهام بين أعوان هذا المركز وكيفية أدائهم لها بمسؤولية وصدق واحترافية، دون أن ننسى الدور الهام الذي يقوم به رئيس المركز بحرصه الدائم على حسن تسيير وتنظيم مختلف مصالح المركز، حيث يمكننا رأيت مظاهر العصرنة والحداثة فور دخولنا لهذا الأخير وذلك يظهر من خلال لباقة تعامل أعوان الاستقبال مع المكلفين بالضريبة من خلال توفير كافة الوسائل الضرورية لاستقبالهم في مصلحة الاستقبال والتكفل بمختلف انشغالاتهم وطلباتهم للمعلومات، وكذا توفير مختلف وسائل الراحة لهم كمكيفات الهواء ومقاعد للانتظار... وغيرها من أجل تعزيز ثقة المكلف بالإدارة الجبائية ومحاولة تحسين الخدمة المقدمة له، حيث أصبح المكلف يشعر بالاطمئنان عند التقرب لمصلحة الضرائب من أجل دفع التزاماته الجبائية بعد اختفاء مظاهر البيروقراطية الموجودة سابقا وهذا من بين أهداف العصرنة، ومن أهم ما جاء به مشروع العصرنة النظام المعلوماتي "جبائتك" التي سهل وبسط للمكلف طريقة استخراج أو طلب وثائقه الجبائية دون عناء التنقل إلى المصالح الإدارية الجبائية وذلك عن طريق استعمال حاسوبه أو هاتفه فقط.

وبالرغم من تحقيق هذا المركز لنجاحات في مصلحة الاستقبال وتقديم خدمة ذات نوعية، إلا أنه ظل يعاني من بعض النقائص فيما يخص استقبال ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن بالتكفل بانشغالاتهم وطلباتهم من ناحية انعدام الموظفين المختصين في لغة الإشارة وعدم توفر المصاعد الكهربائية للمركز، بالإضافة إلى وجود مشاكل في تطبيق الأنظمة المعلوماتية في مصلحة الرقابة والمنازعات، وكذا غياب وسيلة الدفع الإلكتروني في مصلحة القباضة.

ومن خلال دراستنا لمركز الضرائب لروبية وبالاكتفاء على المعطيات من الإحصائيات يمكننا القول أن تطبيق برنامج العصرنة في هذا المركز لم يكن كليا حيث هناك العديد من المصالح التي مازالت تعتمد على الطريقة التقليدية ولم يتم فيها استخدام التقنيات الرقمية الحديثة كما كان مسطر في مشروع عصرنة الإدارة الجبائية، إلا أن استحداث مصالح الاستقبال ساهم بشكل كبير في تعزيز العلاقة بين الإدارة الجبائية والمكلف بالضريبة من خلال تحسين الخدمة المقدمة لهم.

الخاتمة

الخاتمة:

تطرقنا في هذه الدراسة لموضوع عصرنة الإدارة الجبائية من خلال التركيز على مركز الضرائب لروبية، حيث تناولنا فيه الإشكالية المتمثلة في مدى مساهمة عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة، حيث توصلنا إلى أن مشروع العصرنة ساهم بشكل كبير في تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمكلفين وفي تفعيل أداء الإدارة الجبائية من خلال تبسيط الإجراءات الجبائية لطرفي العلاقة الجبائية، كما ساهمت العصرنة أيضا في تحقيق الشفافية ومحاربة البيروقراطية والفساد الإداري، وتمكننا من خلال هذه الدراسة من التحصل على إجابة للفرضيات وهي كالتالي:

الفرضية الأولى: صحيحة، إن عصرنة الإدارة الجبائية أدت إلى رفع وتحسين مستوى الإدارة الجبائية من خلال زيادة التحصيل والتقليل من المنازعات بالإضافة إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة.

الفرضية الثانية: صحيحة، إن الإجراءات التي اعتمدتها الإدارة الجبائية في ظل العصرنة لتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين كانت متعددة ومن أهمها استحداث مصالح الاستقبال الذي كان له أثر كبير على رضا المكلفين، إلا أن رقمنة الإدارة لم يتم تطبيقه في جميع المصالح.

الفرضية الثالثة: خاطئة، إن برنامج العصرنة في مركز الضرائب لروبية طبق جزئيا، حيث هناك العديد من المصالح التي مازلت بالطريقة التقليدية، إلا أن استحداث مصالح الاستقبال ساهم بشكل ملحوظ في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين.

نتائج الدراسة:

ويمكن حصر أهم النتائج متوصل إليها من خلال دراستنا فيما يلي:

- تعتبر مراكز الضرائب نقلة نوعية في تقريب الإدارة الجبائية من المكلف بالضريبة، حيث ركزت على تجميع المهام والوظائف في مصلحة واحدة ما سهل وبسط الإجراءات على المكلف.
- التنظيم والتسيير الجيد لمركز الضرائب سهل على المكلفين بالضريبة القيام بمعاملاتهم الإدارية.
- ساهمت الإجراءات التي جاءت بها العصرنة في تطوير العلاقة الجبائية بين الإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة وتحسين الخدمة المقدمة لهم.
- تمكن مركز الضرائب لروبية من تحقيق أهم الأهداف الإستراتيجية التي جاء بها مشروع العصرنة ألا وهي تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين من خلال استحداث مصالح الاستقبال والإعلام.

- باعتبار أن مركز الضرائب لروبية أول مركز تم فتحه في إطار تطبيق مشروع العصرية سنة 2009 وبالرغم من تحقيق هذا المركز لنجاحات في مصلحة الاستقبال وتقديم خدمة ذات نوعية، إلا أنه ظل يعاني من بعض النقائص فيما يخص استقبال ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن بالتكفل بانشغالاتهم وطلباتهم من ناحية انعدام الموظفين المختصين في لغة الإشارة وعدم توفر المصاعد الكهربائية للمركز.
- إضافة إلى وجود مشاكل في تطبيق الأنظمة المعلوماتية في مصلحة الرقابة والمنازعات، وكذا غياب وسيلة الدفع الإلكتروني في مصلحة القبضة، مع نقص التكوينات والدورات التدريبية لأعوان مركز الضرائب لروبية.

الاقتراحات:

بناء على النتائج المتوصل إليها يمكننا تقديم مجموعة من الاقتراحات التالية:

- إدخال الرقمنة في كل مصلحة من مصالح مركز الضرائب من أجل ضمان الشفافية في كل التعاملات الجبائية ومحاولة القضاء على البيروقراطية والفساد الإداري.
- الاحتكاك بالدول المطبقة لبرنامج العصرية من خلال تنظيم زيارات عمل ميدانية وإجراء مقابلات مع المسؤولين على هذا المشروع للاستفادة من تجربتهم وخبرتهم في مجال خاصة في مجال الإدارة الجبائية الإلكترونية.
- إشراك المكلفين بالضريبة في سن القوانين الجبائية من أجل زرع الثقافة الجبائية لدى المكلفين وتنمية الوعي الجبائي لديهم.
- القيام بدورات تكوينية لأعوان الإدارة الجبائية في مجال الإعلام الآلي والمعلوماتية لرفع مستوى أداء الإدارة الجبائية من جهة، وتعليم المكلفين بالضريبة كيفية التعامل مع مختلف الخدمات المتاحة له عبر النظام المعلوماتي جبايتك من جهة أخرى.
- تقديم امتيازات خاصة بالمكلفين الملتزمين بدفع الضرائب لتفصيلهم عن المكلفين المتهربين عن دفع الضريبة، كمنحهم بطاقات تمكنهم من الدخول إلى أماكن خاصة بهم فقط.

آفاق البحث:

وعليه يمكننا اقتراح مجموعة من المواضيع لأبحاث مستقبلية يمكنها أن تساهم في إثراء الميدان الجبائي:

- إستراتيجية عصرية الإدارة الجبائية في تقليل من المنازعات وزيادة التحصيل الضريبي.
- دور رقمنة الإدارة الجبائية في مكافحة التهرب والغش الضريبيين.

- عصنة الإدارة الجبائفة ومساهمتها في محاربة البيروقراطية والفساد الإداري.
 - مساهمة مشروع العصنة في رفع مستوى أداء الإدارة الجبائفة.
- وفي نهاية هذا البحث نسال الله عز وجل أن نكون قد وفقنا في اختيارنا للموضوع ومعالجته.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب:

1. حامد عبد المجيد دراز، النظم الضريبية، مكتبة الاقتصاد، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، مصر، 2019، ص 92.
 2. عبد المجيد قدي، دراسات في علم الضرائب، دار جرير للنشر، الأردن، 2011، ص 271-272.
 3. منور أوسرير، محمد حمو، محاضرات في جباية المؤسسات، مكتبة الشركة الجزائرية بوداود، الجزائر، 2009، ص 52.
 4. ناصر مراد، فعالية النظام الضريبي بين النظرية والتطبيق، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص 113.
 5. نصيرة بوعون يحيوي، جباية المؤسسة، متيجة للطباعة، 2011، ص 43.
- المجلات والدوريات:
1. أحمد بساس، محمد دوة، أهمية الإدارة الجبائية في تحسين علاقتها مع المكلفين بالضريبة - دراسة إحصائية باستقبال مستخدمي الإدارة الجبائية، مجلة دراسات جبائية، العدد 01، المجلد 09، 2020، ص 29.
 2. توفيق رفاع، فائزة عدمان، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، مخبر أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ظل الحركية الاقتصادية الدولية، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، العدد 3، سنة 2019، ص 143-144، بتصرف.
 3. حنان سعيدي، عبلة بلبقرة، برامج عصرنة الإدارة الجبائية بين الواقع والمأمول، مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، العدد 04، المجلد 02، 2019، ص 59.
 4. رمزي حموش، سمية بوضياف، فعالية عناصر الإدارة الجبائية الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات الجبائية، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، مخبر التنمية البشرية والاقتصادية في الجزائر، مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، جامعة البليدة 02، العدد 01، المجلد 05، 2021، ص 208-209.
 5. سمية تومي، منصور بن عمارة، فعالية الرقابة الجبائية في ظل التوجهات الإستراتيجية لعصرنة الإدارة الجبائية، مجلة دراسات جبائية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الطارف، العدد 12، 2018، ص 36.

6. شيماء فارس محمد، مدى تطبيق قاعدة اليقين الضريبي في العراق، مجلة جامعة تكريت للحقوق، كلية الحقوق، جامعة تكريت، العدد 01، مجلة 03، 2018، ص 270.
7. عبد الرحمان مغاري، شيخي بلال، دور الإدارة الجبائية في تنمية التحصيل الضريبي عن طريق تفعيل الرقابة الجبائية في الجزائر، مجلة دراسات جبائية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير، جامعة بومرداس، العدد 02، 2013، ص 38.
8. عبد الله سفيان رمادلية، كمال قويدري، تفعيل خدمة الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 02، المجلد 14، 2020، ص 471.
9. علي قناص، زين يونس، التصريحات الجبائية الإلكترونية وأثرها في زيادة الحصيلة الجبائية في ظل عصنة الإدارة الجبائية، مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية والمالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حمه لخضر الوادي، العدد 02، المجلد 05، 2021، ص 219-220.
10. فوزية بن عثمان، عصنة الإدارة العمومية ورهان الوفاء بحقوق الإنسان، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 02، العدد 02، المجلد 05، 2020، ص 540.
11. فيصل بوزيان، محي الدين محمود عمر، عصنة الإدارة الجبائية كآلية لتعزيز الثقة وتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، مجلة الدراسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تيسمسيلت، العدد 01، المجلد 21، 2021، ص 154.
12. فيصل بوزيان، محي الدين محمود عمر، عصنة الإدارة الجبائية في الجزائر ودورها في تحسين العلاقات مع المكلفين بالضريبة، مجلة المعيار، مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، جامعة تيسمسيلت، العدد 01، المجلد 12، 2021، ص 297.
13. قويدر محمد الطيب، عصنة الإدارة الجبائية في الجزائر دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية الوادي، مجلة اقتصاد المال والأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، العدد 01، المجلد 06، 2021، ص 546.
14. محمد بوقناديل، جليل زين العابدين، دور العلاقة بين المكلف والإدارة الضريبية في تعبئة الموارد العامة والحد من ظاهرة الغش الضريبي، المجلة الجزائرية للمالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عين تموشنت، العدد 06، 2016، ص 90.
15. محمد لعربية، فاروق سحنون، دور العصنة في تفعيل أداة الإدارة الضريبية وتحسين الالتزام الضريبي لدى المكلفين بالضريبة، مجلة الدراسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، العدد 03، المجلد 01، 2021، ص 513.

16. موسى بوشنب، محمد بودالي، رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة دراسات جبائية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، العدد 2، مجلد 5، سنة 2016، ص 259، بتصرف.

17. نجاة نوي، دور مركز الضرائب في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين - مركز الضرائب البويرة نموذجاً، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، العدد 01، المجلد 04، الجزائر، 2021، ص ص 335-336.

مذكرات ورسائل وأطروحات:

أطروحات الدكتوراه:

1. براهيم حراش، عصرنة الإدارة الجبائية كمتغير من متغيرات الإصلاح الضريبي، دراسة تقييمية لتجربة الجزائر للفترة 2002/2010، دكتوراه في قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2011/2012، ص 168.

2. فاطمة زعزوعة، الحماية القانونية الممنوحة للأشخاص الخاضعين للضريبة، رسالة دكتوراه في القانون العام، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، كلية الحقوق، 2012-2013، ص 16.

3. محمود جمام، النظام الضريبي وآثاره على التنمية الاقتصادية، دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2010، ص 48.

4. يوسف قاشي، واقع النظام الضريبي الجزائري وسبل تفعيله، دكتوراه في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2014/2015، ص 98.

مذكرات الماجستير:

1. فريدة زناتي، العلاقة القانونية بين المكلف بالضريبة وإدارة الضرائب، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2011/2012، ص 88.

2. محمد شريف، السياسة الجبائية ودورها في تحقيق التوازن الاقتصادي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2009-2010، ص 42.

مذكرات الماستر:

1. رباب ورفلة، عبد الكريم عليوي، مهام مركز الضرائب، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، كلية الحقوق، جامعة 8 ماي 45 قالمة، 2016/2017، ص 47.

2. معمر برازي، إصلاح الهياكل الجبائية ودورها في التحصيل الضريبي والحد من الغش والتهرب الضريبيين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أوالحاج البويرة، 2014/2015، ص 28.

الملتقيات والمؤتمرات والأيام الدراسية:

1. عبد الله سفيان رمادلية، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر، المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع- تحديات- آفاق، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 26-27/11/2018، ص06.

القوانين والمراسيم:

1. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة المالية، المديرية العامة للضرائب، قانون الإجراءات الجبائية، 2022، المادة 45، ص26.
 2. المرسوم التنفيذي رقم 91-60، المحدد لتنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها، الجريدة الرسمية العدد 09، بتاريخ 27 فيفري 1991، المادة 03، ص353.
 3. مكرر من المرسوم التنفيذي رقم 02-303 مؤرخ في 28 سبتمبر 2002، الجريدة الرسمية، العدد 64، 2002، المادة 03.
 4. المواد 09 ، 10، من القانون التجاري الجزائري.
- رسائل المديرية العامة للضرائب:
1. وزارة المالية، رسالة المديرية العامة للضرائب، العلاقة بين الإدارة ومستعمليها مقارنة جديدة، العدد 38، فبراير 2009، ص05.
 2. وزارة المالية، رسالة المديرية العامة للضرائب، مراكز الضرائب: تحسين نوعية الخدمة، أولية إستراتيجية، العدد 2013، 66، ص07.
 3. وزارة المالية، رسالة المديرية العامة للضرائب، نتائج مؤشرات النجاعة تؤكد تحسن استقبال المكلف بالضريبة، العدد 81، 2015، ص08.
- المراجع الإلكترونية:

1. المديرية العامة للضرائب، الهياكل الجديدة للمديرية العامة للضرائب، على الموقع الإلكتروني <https://www.mfdgi.gov.dz> تاريخ الإطلاع يوم 2022/03/16 على الساعة 11:48.
2. المديرية العامة للضرائب، مرجعية نوعية الخدمة، على الموقع <https://www.mf.gov.dz> تم الإطلاع عليه يوم 2022/03/29 على الساعة 18:23.

المراجع باللغة الفرنسية:

Les Lettres :

1. Ministère Des Finances, La Lettre de La DGI, Modernisation De L'Administration fiscale Pour Une Administration De Performance, N75/2014, P03.

2. Ministère Des Finances, La Lettre de La DGI, **Modernisation De L'Administration fiscale, Une Axe Stratégique Du Ministère Des Finances**, N90/2018, P04 .
3. Ministère Des Finances, La Lettre de La DGI, **Le Lancement Du Nouveau Système D'information De La DGI « jibaya'tic » Une Gestion De L'impôt Plus Transparente**, N85/2017, P03.