



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

التخصص: محاسبة وجباية معمقة

الرقم:.....



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم المالية والمحاسبة
تحت عنوان:

مساهمة الإدارة الالكترونية في زيادة التحصيل الضريبي
-دراسة حالة مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج

تحت إشراف د. الأستاذ:

كثير عيسى

من إعداد الطالبين:

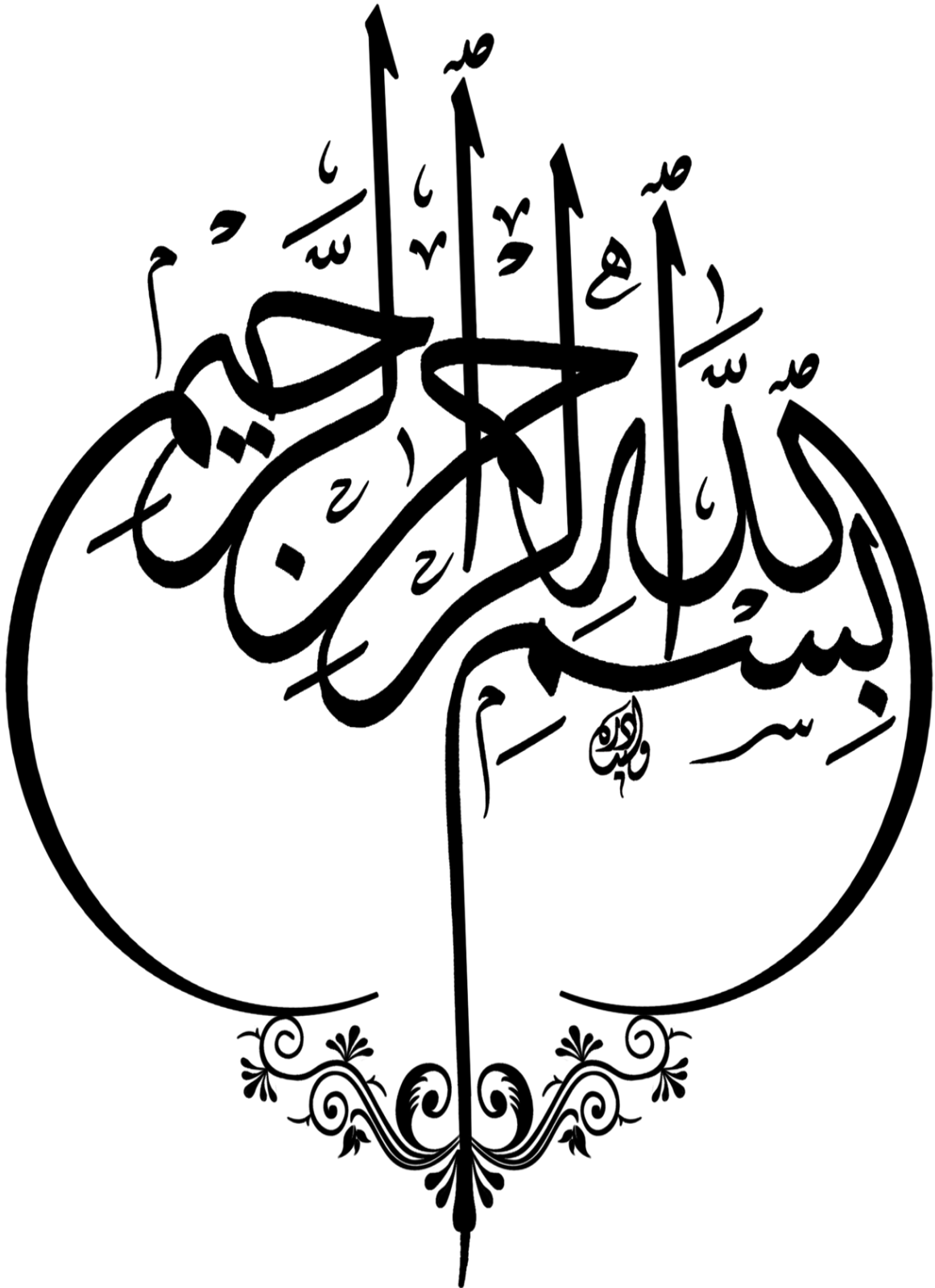
زويد اسامة

سويسي محمد الطيب

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	رتبة الأستاذ	الأستاذ
مشرفا	جامعة المسيلة	دكتور	كثير عيسى
رئيسا	جامعة مسيلة	دكتور	زيد أيمن
ممتحنا	جامعة مسيلة	دكتور	شوبار إلياس

2024- 2023



إهداء



الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وصلى الله على رسوله الكريم صلى الله عليه وسلم

ونحمد الله ونشكره لأن وفقنا لإنجاز هذا العمل المتواضع

لي جميل الشرف أن أهدي ثمرة هذا الجهد والعناء إلى من قال فيهم سبحانه وتعالى "واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا" أمي الغالية فقيدة قلبي رحمت ربى عليها وأبى العزيز حفظه الله ورعاه وإلى جدتي وكل إخوتي، أعمامي وعماتي، أخوالي وخالاتي وإلى كل فرد من أفراد العائلة كل باسمه. كما لا أنسى كل الأصدقاء والزملاء والأحبة وكل من ساهم في إنجاز هذا العمل المتواضع.



أسامة



إهداء



الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا الى التي سهرت لتربيتي
وتعليمي وتكبيرتي والتي فرحت لفرحي وحزنت لحزني الكلمات لن تعبر كما يحمل قلبي الى اعز ما لي
في هذا الكون امي العزيزة حفظها الله واطال في عمرها والى اعظم رجل في الكون على من تواضع في
الأرض الحمد لله بكرة واصيلا الى الذي ربانس فاحسن تربيتي والذي غرس في قلبي حب العلم والتعلم
فهو بمثابة مثلي الأعلى ابي العزيز الغالي الطي وقف معي في العسر واليسر، بيدي اليمنى واليسرى الى
الاعمدة التي اضل ارتكز عليها اخوتي الحسين وعبد الرحمان، الى اعز واغلى الجواهر اخواتي منى وامال
الى احبتي واصدقائي الذين هم بمثابة اخوتي ربيع جلول احمد وإسلام والى بعض الأشخاص تمنيت
حضورهم وبالأخص زويد أسامة والى كل طلبة الماستر دفعة 2024/2023.



شكر وعرفان:



الحمد لله الذي وهبنا الصبر وحسن التدبير والشكر له سبحانه الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل المتواضع وما توفيقنا الا بالله عليه توكلنا وعليه فليتوكل المتوكلون.

نقدم الشكر الجزيل الى صاحب الفضل الكبير بعد الله جل وعلا الأستاذ المشرف "كثير عيسى" ونشكره على مساهمته الفعالة وجهده الكبير في التوجيه حتى تمكنا من إتمام هذا العمل.

كما نوجه الشكر إلى أساتذة قسم علوم المالية والمحاسبة الافاضل لما منحوه من جهد ووقت وتوجيهات وارشادات ودعم لإنجاز هذا البحث.

كما نوجه الشكر والتقدير الى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة ونشكرهم على تفضلهم بقبول الاشتراك في مناقشة هذا البحث المتواضع وتقييمه وتشكر كل من ساهم في انجاز هذا العمل المتواضع من قريب ومن بعيد.



قائمة المحتويات

قائمة المحتويات:

الصفحة	المحتوى
.....	البسمة.....
.....	إهداء.....
.....	كلمة شكر.....
.....	قائمة المحتويات.....
.....	قائمة الأشكال.....
.....	قائمة الجداول.....
.....	الملخص.....
.....	مقدمة.....
الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي	
05	تمهيد.....
06	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.....
06	المطلب الأول: تعريف وعناصر وخصائص الإدارة الإلكترونية.....
06	الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية.....
07	الفرع الثاني: عناصر الإدارة الإلكترونية.....
08	الفرع الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية.....
09	المطلب الثاني: أهداف ومتطلبات العمل بالإدارة الإلكترونية.....
09	الفرع الأول: أهداف الإدارة الإلكترونية.....
10	الفرع الثاني: متطلبات العمل بالإدارة الإلكترونية.....
12	المطلب الثالث: دوافع الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية.....
13	المبحث الثاني: عموميات حول التحصيل الضريبي.....
13	المطلب الأول: مفهوم التحصيل الضريبي وأهدافه.....
13	الفرع الأول: تعريف التحصيل الضريبي.....
13	الفرع الثاني: أهداف التحصيل الضريبي.....
14	الفرع الثالث: أهمية التحصيل الضريبي.....
14	الفرع الرابع: الهيئة المكلفة بالتحصيل الضريبي.....
15	المطلب الثاني: قواعد التحصيل الضريبي.....

18	المطلب الثالث: طرق التحصيل الضريبي وضماناته.....
18	الفرع الأول: طرق التحصيل الضريبي.....
21	الفرع الثاني: ضمانات التحصيل الضريبي.....
23	ملخص الفصل الأول.....
	الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب برج بوعريريج.
25	تمهيد.....
26	المبحث الأول: تقديم لمركز الضرائب برج بوعريريج (CDI).....
26	المطلب الأول: التعريف بمركز الضرائب برج بوعريريج.....
26	المطلب الثاني: مهام مركز الضرائب.....
27	المطلب الثالث الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب برج بوعريريج.....
32	المبحث الثاني: الخدمات الجبائية الالكترونية في الجزائر.....
32	المطلب الأول: الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب.....
35	المطلب الثاني: بوابتي التصريح والدفع عن بعد "جبايتك ومساهمته".....
35	الفرع الأول: بوابة التصريح والدفع عن بعد "جبايتك".....
37	الفرع الثاني: بوابة التصريح والدفع عن بعد "مساهمته".....
39	المبحث الثالث: التحليل الإحصائي الوصفي للاستبيان.....
39	المطلب الأول: الدراسة الوصفية للعينة.....
40	الفرع الأول: منهجية ومجتمع الدراسة والأدوات المستخدمة.....
42	الفرع الثاني: متغيرات وثبات أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستعملة.....
43	الفرع الثالث: وصف المعلومات الشخصية للعينة.....
47	المطلب الثاني: توزيع وتحليل البيانات.....
48	الفرع الأول: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات محاور الدراسة.....
48	الفرع الثاني: التحليل الإحصائي محاور الاستبيان.....
52	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات.....
54	ملخص الفصل الثاني.....
56	خاتمة.....
59	قائمة المراجع.....
62	الملاحق.....

قائمة الجداول

قائمة الجداول:

الصفحة	المحتوى	الرقم
40	طريقة الإجابة على أسئلة الاستبيان (سلم ليكارت الرباعي)	01
41	يمثل المتوسط المرجح	02
41	خاص باستمارات الاستبيان	03
43	نتائج معامل "ألفا-كرونباخ" لثبات الاستبيان	04
43	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	05
44	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.	06
45	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	07
46	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفية.	08
47	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	09
48	التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.	10
48	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الأول	11
50	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني	12
52	الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة والمتوسط الفرضي على المحور الأول	13
53	الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة والمتوسط الفرضي على المحور الثاني.	14

قائمة الاشكال

قائمة الأشكال:

الصفحة	المحتوى	الرقم
31	الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب برج بوعريبيج	01
34	واجهة موقع رقم التعريف الجبائي	02
36	واجهة بوابة جبايتك	03
38	واجهة بوابة مساهمتك	04
42	نسب الاستثمارات المسترجعة والغير مسترجعة	05
44	نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	06
44	توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	07
45	توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.	08
46	توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	09
47	توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	10
49	المتوسطات الحسابية للمحور الأول	11
51	المتوسطات الحسابية للمحور الثاني	12

الملخص:

ارتبط مفهوم الإدارة الإلكترونية باستخدام التكنولوجيا والأنظمة الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية والتي توصف بالسرعة والدقة في توفير المعلومات والبيانات، يعد قطاع الضرائب أحد القطاعات التي تستخدم الإدارة الإلكترونية في معاملاتها مع المكلفين بالضريبة وذلك لما تشكله الضرائب من أهمية في خزينة الدولة والاقتصاد الوطني ككل، وفي هذا الإطار توجد منصات إلكترونية للتصريح الإلكتروني بالضرائب وأنظمة رقمية لمعالجة الملفات الجبائية إلكترونياً، تسعى الإدارة الجبائية من خلال استعمال الإدارة الإلكترونية إلى زيادة التحصيل الضريبي وتحسين الأداء وتقديم خدمة أفضل للمكلفين بالضريبة بتبسيط الإجراءات الإدارية وتحقيق الشفافية، وفي دراستنا لهذا الموضوع "مساهمة الإدارة الإلكترونية في زيادة التحصيل الضريبي" تطرقنا إلى الجزء النظري المتعلق بمتغيري الدراسة الإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي أما الشق التطبيقي فكان بدراسة حالة مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج قمنا بعرض للخدمات الجبائية الإلكترونية الموجودة ودعمنا هذا الجزء باستبيان موجه لعينة من موظفي المركز لتحديد إمكانية اعتبار أن الإدارة الإلكترونية تساهم في زيادة التحصيل الضريبي ومعالجته ببرنامج SPSS لإثبات صحة الفرضيات.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، التحصيل الضريبي، الخدمات الجبائية الإلكترونية.

Abstract:

The concept of e-administration is associated with the use of technology and digital systems in the completion of administrative transactions, which are described as fast and accurate in providing information and data. The tax sector is one of the sectors that uses e-administration in its transactions with taxpayers because of the importance of taxes in the state treasury and the national economy as a whole. In this context, there are electronic platforms for electronic tax declaration and digital systems to process tax files electronically, and the tax administration seeks to increase tax collection, improve performance and provide better service to taxpayers through the use of e-administration to increase tax collection, improve performance and provide better service to taxpayers. Keywords: E-administration, tax collection, e-tax services.

مقدمة:

مقدمة:

تسعى مختلف الدول والمنظمات وخاصة الحكومية منها الى ادراج اسلوب الادارة الالكترونية ضمن منظومتها الادارية، وهذا لما وصلت إليه التطورات الهائلة الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أدت إلى اعتمادها في إنجاز العديد من المعاملات الادارية سواء بين المؤسسات نفسها أو بين المؤسسات والأشخاص، حيث أصبحت الادارة الالكترونية تلعب دورا هاما في أداء مختلف الخدمات الحكومية للدول وهذا لما تتطويه من كفاءة وسرعة وفعالية في إتمام الأعمال الإدارية لمختلف القطاعات وكذلك لما توفره من وقت وجهد وتكلفة على كل الأطراف، عكس الإدارة التقليدية التي تتسم بالبطئ في إنجاز المعاملات واثار البيروقراطية السلبية البادية فيها.

تقوم الجزائر وكباقي الدول بعصرة ورقمنة مختلف إدارتها الحكومية في مختلف القطاعات وفق أسلوب الإدارة الإلكترونية وهذا ضمن استراتيجية تحريك عجلة التنمية الاقتصادية ومحاولة مواكبة ومتابعة التطور العلمي والتكنولوجي المتسارع في العالم، وذلك لما تقدمه هذه الأخيرة من مزايا سواء للإدارة نفسها أو للمواطن وأيضا لما تحتويه من مظاهر الكفاءة والشفافية في متابعة الإجراءات الإدارية.

يعد قطاع الضرائب أحد القطاعات التي مستها بواذر الرقمنة والعصرنة، وذلك لما تشكله الضرائب من أهمية في تمويل الخزينة العمومية، حيث وفي هذا الإطار تستخدم إدارة الضرائب النظام المعلوماتي SAP إضافة إلى ذلك وجود موقع إلكتروني تابع للمديرية العامة للضرائب وكذلك منصتين إلكترونيين للتصريح بالمستحقات الضريبية عن بعد هما بوابة جبايتك وبوابة مساهمتك كشكل من أشكال الإدارة الإلكترونية، الهدف منها الرفع من مستوى الخدمة العمومية وتبسيط وتسهيل إجراءات تصريح وتسديد الضرائب للمكلفين دون الحضور الشخصي إلى إدارة الضرائب وزيادة إيرادات الخزينة العمومية من خلال زيادة التحصيل الضريبي.

سنتطرق في هذه الدراسة إلى الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في زيادة التحصيل الضريبي.

طرح الاشكالية:

هل يمكن اعتبار أن الإدارة الإلكترونية تساهم في زيادة التحصيل الضريبي؟

أسئلة فرعية:

- هل توجد متطلبات العمل بالإدارة الإلكترونية في إدارة الضرائب؟
- هل تساهم الإدارة الإلكترونية في زيادة التحصيل الضريبي؟

فرضيات البحث:

- توجد إمكانات العمل بالإدارة الإلكترونية في إدارة الضرائب.
- تساهم الإدارة الإلكترونية في زيادة التحصيل الضريبي.

أهمية البحث:

- إعطاء إضافة علمية للباحثين واكتساب معارف حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- اعتبار موضوع الإدارة الإلكترونية انشغالا أساسيا في المؤسسات الوطنية.
- الدور الكبير الذي تلعبه الضرائب في الاقتصاد الوطني ولما لها من أهمية في تمويل الخزينة العمومية

أهداف البحث:

- التعرف على التحصيل الضريبي وأشكاله.
- معرفة المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والمتطلبات التي يجب توفيرها للعمل بها.
- عرض لمختلف الخدمات الجبائية الإلكترونية الموجودة في الجزائر.
- الوقوف على واقع الإدارة الإلكترونية بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج.
- تحديد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الضرائب.

أسباب اختيار الموضوع:

أسباب شخصية:

- الرغبة والميول الشخصي في البحث في المواضيع الجبائية.
- ارتباط الموضوع بشكل مباشر مع التخصص المدروس.

أسباب موضوعية:

- حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية وانتشاره بشكل واسع في مختلف المجالات.
- الاهتمام الكبير الذي تلقته التكنولوجيا والإدارة الرقمية والتي مست عدة قطاعات.

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: تم إجراء هذا البحث في مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج.
- الحدود الزمنية: تم إجراء هذه الدراسة خلال شهر ماي 2024.

منهج الدراسة:

استخدمنا المنهج الوصفي في هذه الدراسة من خلال وصف كل من الإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي بالإضافة إلى المنهج التحليلي لتحديد طبيعة العلاقة بينهما.

أداة الدراسة: تم الاعتماد على استبيان حول " مساهمة الإدارة الإلكترونية في زيادة التحصيل الضريبي " حيث يعتبر الاستبيان الأداة الرئيسية الملائمة للدراسة الحالية.

صعوبات البحث:

قلة الدراسات الأكاديمية المتخصصة بحكم حداثة مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

تقسيمات البحث:

قسمنا هذا البحث إلى فصلين:

الفصل الأول: تطرقنا فيه إلى الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي حيث قسمناه إلى مبحثين تناولنا في المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية (المطلب الأول: تعريف وعناصر وخصائص الإدارة الإلكترونية، المطلب الثاني: أهداف ومتطلبات العمل بالإدارة الإلكترونية، المطلب الثالث: دوافع الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية)، وتناولنا في المبحث الثاني: عموميات حول التحصيل الضريبي (المطلب الأول: مفهوم التحصيل الضريبي وأهدافه، المطلب الثاني: قواعد التحصيل الضريبي، المطلب الثالث: طرق التحصيل الضريبي وضماناته).

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب برج بوعرييج، قسمناه إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول: تقديم لمركز الضرائب برج بوعرييج (CDI) تناولنا فيه (المطلب الأول: التعريف بمركز الضرائب برج بوعرييج، المطلب الثاني: مهام مركز الضرائب، المطلب الثالث الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب برج بوعرييج)، أما المبحث الثاني: الخدمات الجبائية الإلكترونية في الجزائر فتناولنا فيه (المطلب الأول: الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب، المطلب الثاني: بوابتي التصريح والدفع عن بعد "جبايتك ومساهمتك")، أما المبحث الثالث: التحليل الإحصائي الوصفي للاستبيان فتناولنا فيه (المطلب الأول: الدراسة الوصفية للعينة، المطلب الثاني: توزيع وتحليل البيانات، المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

**الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة
الإلكترونية والتحصيل الضريبي.**

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي.

تمهيد:

بعد الانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطور مفاهيمها العلمية صارت جزءا مهما في حياة الأفراد في العديد من المجتمعات حيث أضحت تستعمل لإنجاز العديد من المعاملات الإدارية وهذا ما يطلق عليه باسم الإدارة الإلكترونية التي أصبحت هدفا للعديد من المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة لما لها من انعكاسات على مستوى أداء هذه المؤسسات، والملاحظ أن إدارة الضرائب نصيب من استخدام الأنظمة الإلكترونية في عمليات التحصيل الضريبي نظرا للدور الهام الذي تلعبه الضرائب بمختلف أشكالها وأنواعها في تمويل الخزينة العمومية وتغطية جزء من النفقات العامة وقدرتها في التأثير على الاقتصاد الوطني، هذا الذي يجعل الدولة تحرص على تحسين مستوى الخدمات في الإدارة الجبائية.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

لقد أدى التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأنترنت إلى إدخالها في إنجاز مختلف المعاملات الإدارية وهذا ما يعرف بالإدارة الإلكترونية، فقد أضحت العديد من المؤسسات العمومية والخاصة وبمختلف أشكالها وأحجامها ونشاطاتها تسعى إلى إدراج هذه الأخيرة في منظومتها الإدارية، نظرا لما توفره من مزايا من اختصار للوقت والجهد والتكلفة هذا من جهة، والعيوب المتواجدة في الإدارة التقليدية من بيروقراطية وبطء في إنهاء المعاملات وغيرها من العيوب من جهة أخرى.

المطلب الأول: تعريف وعناصر وخصائص الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية.

تدل مختلف التعريفات لمصطلح الإدارة الإلكترونية على أنها استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير الأعمال الإدارية، حيث تعددت تعاريف الإدارة الإلكترونية ويعرفها المفكرون والمهتمون والكتاب والباحثون كل حسب فهمه ووجهة نظره ونوجز فيما يلي عدت تعاريف لهذا المصطلح:

التعريف الأول: الإدارة الإلكترونية هي إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مما يسبب اهدارا للوقت والجهد والطاقات.¹

التعريف الثاني: الإدارة الإلكترونية هي استراتيجية إدارة لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة.²

التعريف الثالث: وقد عرفها السالمي بأنها عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط

¹ محمد مدحت، الحوكمة الإلكترونية، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2016، ص 85

² مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية إدارة بلا أوراق بلا مكان بلا زمان بلا تنظيمات جامدة، دار ومؤسسة رسلان، دمشق، سوريا، 2011، ص 61

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي.

الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكوين كل إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً.¹

التعريف الرابع: ويرى الخامدي أن الإدارة الإلكترونية هي قدرة المنظمة على تبادل المعلومات، و تقديم الخدمات فيما بينها و بين المواطن، و بين فضاءات الأعمال بسرعة ودقة عالية، وبأقل تكلفة عبر شبكة الأنترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة (في أي وقت وفي أي مكان) معتمدة على مبدأين هما:²

-**تقني:** يتمثل في إعداد المعلومات إلكترونياً، وتناقلها عبر شبكة الأنترنت و ضمان دقتها وسريتها.

-**إجرائي:** يتمثل في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها.

ومن جهتنا يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها عبارة عن توليفة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شبكة الأنترنت وغيرها، تستخدم لتنفيذ ومتابعة مختلف الأنشطة الإدارية، بدقة عالية ووقت وجيز وجهد قليل.

الفرع الثاني: عناصر الإدارة الإلكترونية. تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاثة عناصر أساسية هي:³

- عتاد الحاسوب.

- البرمجيات.

- شبكات الاتصالات.

ويوجد في قلب هذه المكونات صناع معرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية.

بالنسبة لعتاد الحاسوب فيتجلى في مكوناته المادية ونظمه وشبكاته وملحقاته.

أما البرامج فتعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب، وهي تنقسم إلى فئتين رئيسيتين وهما برامج النظام وبرامج التطبيقات.

أما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي للشبكات.

¹ فداء حامد، الإدارة الإلكترونية، الأسس النظرية والتطبيقية، الطبعة الأولى، دار ومكتبة الكندي، عمان، الأردن، 2015، ص203.

² أحمد إسماعيل المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2011، ص82.

³ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص76

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي.

والعنصر المهم في منظومة الإدارة الإلكترونية هو صناع المعرفة من القيادات الرقمية والمديرين والمحللين للإمكانيات المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة، ويتولى صناع المعرفة التعاقد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير أساليب التفكير السائد للوصول إلى ثقافة المعرفة.

الفرع الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية. إن استخدام الإدارة الإلكترونية أحدث تحولا كبيرا في طريقة تنفيذ ومتابعة الأعمال الإدارية داخل المؤسسات نظرا للخصائص والميزات المتاحة في الإدارة الإلكترونية ومن بين هذه الخصائص نجد:¹

1. السرعة والوضوح: إنها الأسلوب الأكثر كفاءة وفعالية في تسيير العمل الافتراضي، والمقدرة على تحقيق أعلى درجات السرعة في الأداء، والتي يتجسد بتقديم أي شئ وفي أي مكان وبأي طريقة داخل المؤسسة. **2. المرونة:** تظهر أقصى غايات هذه المرونة عندما يتم بناء أنظمة إنجاز العمل داخل المؤسسة على أساس شبكي يستند على الاتصالات الإلكترونية وقدرات الحواسيب، مما يسمح بالوصول إلى درجة عالية من التنسيق والتفاهم وتبادل المعلومات داخل المنظمة.

3. مكان العمل الافتراضي: تمكن العاملون من الدخول والخروج من وإلى المؤسسة من دون قيود، إذ يتم التواصل والتكامل بين أفراد المؤسسة عن طريق الشبكات الإلكترونية المترابطة بين أقسام المنظمة المتقاربة والمتباعدة، أو حتى من خارج حدود البلاد ليقدم الأفراد خبراتهم عن طريق ارتباطهم بمكاتب خاصة بنفس الأسلوب.

4. عدم التقيد بالزمان: أنها لا تلتزم بأوقات العمل الرسمية، بحيث يستطيع المسؤول أو الموظف أن يحل أي مشكلة يقوم باتخاذ أي قرار خارج أوقات العمل لمواجهة المستجدات الطارئة، وبالتالي أصبح العالم بإمكانه أن يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم.

5. أمن المعلومات: قدرتها على حجب المعلومات والبيانات المهمة عن طريق برامج حماية، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يسمح لهم بالوصول إلى تلك المعلومات.

6. إدارة المعلومات بدلا من الاحتفاظ بها: إدارة الملفات وعدم تكديسها فوق بعضها البعض، وهذا لا يعني أن الإدارة الإلكترونية لا تحتفظ بالمعلومات والبيانات، ولكن تلك الملفات تتحول إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها الإلكترونية.

¹ بوزكري جيلالي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية-دراسة ميدانية بمركز الضرائب بتيسمسيلت، مجلة جديد الاقتصاد، المجلد 16، العدد 1، جامعة تيسمسيلت، 2021، ص456.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي.

7. الرقابة المباشرة: أنها تسمح للمنظمة بمتابعة مواقع العمل المتعددة عن بعد، وذلك بواسطة الشاشات والكاميرات الرقمية المنتشرة داخلها، وهذا بعيدا عن طريقة المتابعة بالمدكرات والتقارير التي كان الأفراد يرفعونها في ظل الإدارة التقليدية.

8. الشفافية: الشفافية داخل المؤسسات الإلكترونية هي نتيجة لوجود الرقابة الإلكترونية المباشرة، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يتم تقديمه من خدمات أو ما تم إنجازه من أعمال.

المطلب الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية ومتطلبات العمل بها.

الفرع الأول: أهداف الإدارة الإلكترونية.

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات، و المواطن و الشركات كزبائن أو عملاء يريدون الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية العديد من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع الزبون نذكر منها بغض النظر عن الأهمية و الأولوية:¹

1. تخفيض تكلفة الإجراءات الإدارية وما يرتبط بها من عمليات.

2. رفع كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.

3. إستيعاب عدد أكبر من الزبائن في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات الزبائن تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في طوابير طويلة.

4. إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقل حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إتمام المعاملات المتعلقة بأحد الزبائن.

5. إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي وتبديله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الموجودة بسرعة ونشر الوثائق لعدة جهات في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.

6. القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.

7. إلغاء عامل المكان، إذا أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الفيديو كونفراس وعن طريق الشبكة الإلكترونية للإدارة

¹ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص 69

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي.

8. إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف والشتاء لم يعد لها وجود وفكرة أخذ العطل والإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تم التقليل منها إلى أقصى حد ممكن.

9. محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي المتمثل في توفير الوقت وتقليل التكلفة اللازمين لإنجاز المعاملات ضمن تطور مفهوم الإدارة الإلكترونية.

10. إعادة النظر في الموارد البشرية الموجودة والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها تكنولوجيا لتحقيق الأهداف المنشودة للإدارة الإلكترونية بالأداء والتطبيق.

11. تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديثها لكي تستجيب ومتطلبات الخدمات اللازمة بالحجم والنوعية لتحقيق الخدمات للإدارة الإلكترونية.

12. مناقشة التشريعات والأنظمة القانونية ومحاولة وتحديد معايير لضمان بيئة إلكترونية متوافقة.

13. الخروج برؤية واستراتيجية واضحة للانطلاق بخطى ثابتة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

وأخيرا وليس آخرا من أهداف الإدارة الإلكترونية التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث فالجودة كما في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة وعرفت مؤسدة أودي الأمريكية المتخصصة بأنها إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة ومن هنا تأتي الإدارة الإلكترونية لتأكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت والزمان الذي يكون فيه الزبون محتاجا إلى الخدمة في أسرع وقت.

الفرع الثاني: متطلبات العمل بالإدارة الإلكترونية.

إن مشروع الإدارة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع آخر يحتاج إلى وجود البيئة المناسبة و المتوافقة مع طبيعة عمله لكي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه و بالتالي يحقق النجاح و التفوق، و إلا سيكون مصيره الفشل و يسبب ذلك خسارة في الوقت و المال و الجهد و نرجع عندها إلى نقطة الصفر، فالإدارة هي ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكل عناصر البيئة المحيطة بها و تتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية و التكنولوجية، ومنه فإن للإدارة الإلكترونية عدة متطلبات نذكر منها:¹

1: البنية التحتية، إذا أن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب ان لم نقل عال من البنية التحتية، التي تشمل شبكة حديثة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

¹ فداء حامد، الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، مرجع سابق، ص 224.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي.

2: توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي نستطيع من خلالها الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الأشخاص الحصول عليها.

3: توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة الانترنت، ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة بقدر الإمكان وذلك لفتح المجال لأكثر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة.

4: التدريب وبناء القدرات: وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الإدارة الإلكترونية بشكل سليم ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة، أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام الإدارة الإلكترونية وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضا بنفس الطريقة السابقة.

5: توافر مستوى مناسب من التمويل، بحيث يمكن التمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية وتدريب للإطارات والموظفين المحافظة على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية في العالم.

6: توفر الإرادة السياسية، بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تقوم بتطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

7: وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصادقية وكل النتائج القانونية المترتبة عليها.

8: توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة والأشخاص.

9: خطة دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية وإظهار محاسنها وضرورة مشاركة كل المواطنين فيها والتفاعل معها ويشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة وتلفزيون وصحف والحرص على الجانب الدعائي وتنظيم الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي.

بالإضافة إلى هذه العناصر يجب توفر بعض العناصر الفنية والتقنية التي تساعد على تبسيط وتسهيل استخدام الإدارة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين ومنها توحيد أشكال المواقع الحكومية والإدارية وتوحيد طرق استخدامها وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية الإدارية في البلاد.

المطلب الثالث: دوافع الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية.

تطمح مختلف المؤسسات العمومية و الخاصة منها لاستخدام أسلوب الإدارة الإلكترونية، وذلك لوجود العديد من العوامل والأسباب التي دفعتها إلى ذلك نوجزها فيما يلي:¹

التقدم الكبير في شبكة الاتصالات والإنترنت: لقد أدت التطورات الكبيرة في تكنولوجيا الاتصال إلى تغييرات مهمة في الإدارة على نحو واسع وخصوصاً الإدارة الحكومية والتجارة العالمية، فالاتصالات الإلكترونية أصبحت توفر للإدارة كل ما تحتاجه من معلومات سواء داخل المنظمة أو خارجها، بسرعة عالية ودقة فائقة وبتكاليف قليلة، متجاوزة بذلك كافة القيود التي تعترض الطريقة التقليدية في الاتصالات، وبهذا تكون تكنولوجيا المعلومات قد زادت من القدرات الاستراتيجية لنظم الاتصالات.

العولمة: لقد ساهمت التطورات السريعة في مجال الحاسوب وشبكة الاتصالات والإنترنت في جعل العالم قرية صغيرة، وأصبح من الممكن إنجاز الصفقات التجارية بسرعة فائقة بين اثنين من المتعاملين أحدهما في أقصى العالم والآخر في الطرف الآخر، وهو ما ترك أثراً جلية في كثير من المجالات، وبهذا تكون العولمة قد ساهمت في دفع المنظمات الحكومية وغير الحكومية إلى محاولة الاستفادة أقصى ما يمكن من التقنيات الحديثة في مجال الحاسوب والإنترنت والاتصالات من أجل تحسين الجودة وتقليل التكلفة، وهو ما مهد لقيام الإدارة الإلكترونية.

الإجماع على تكنولوجيا المعلومات والاتصال: إن التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجميع نواحي الحياة، ساهمت وبشكل كبير في شيوع الثقافة الإلكترونية وانتشارها بين أفراد المجتمع وخاصة الشباب منهم، وتعمقت علاقتهم بالحاسوب والإنترنت - سواء المتخصصين منهم في هذا الحقل أو غير المتخصص - إلى درجة أصبحت محرجة للمنظمات ومن وراءها الحكومات، إن لم تتخذ خطوات عاجلة؛ لتشعر الأجيال الجديدة أنها على قدر طموحاتهم، إذ ليس من المنطق أن تسبق عقول الأجيال الجديدة منظماتها إدارتها، في حين الأصل هو أن تبادر هذه الأخيرة للاستفادة من مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومن ثمة رفع مستوى وعي أفراد المجتمع وثقافتهم بهذه التكنولوجيا.

¹ سمير عماري، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017-2018، ص 15.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي.

دافع الزمن: عندما تسعى المنظمة إلى كسب السرعة، وترجيح كفتها بعنصر الزمن، فإنها تجد نفسها أمام ضرورة الاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والانطلاق إلى آفاق الإبداع التكنولوجي الذي يقدم لها كل يوم حلولاً جديدة لاختصار المزيد من الزمن وتيسير اتخاذ قراراتها وتعميمها بالسرعة المطلوبة، وإنجاز معاملاتها في الوقت المناسب، إذ لا يمكن لأي منظمة أن تتصور أنه بإمكانها العمل بمعزل عن تكنولوجيا المعلومات وما توفره من مزايا لها.

إضافة إلى هذه العوامل هناك عوامل أخرى تتمثل في ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس، والإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على تكلفة الأعمال.¹

المبحث الثاني: عموميات حول التحصيل الضريبي.

يعتبر التحصيل الضريبي قطعة أساسية من نظام المالية العامة فمبالغ الضرائب المجموعة تعد مورداً مهماً لإيرادات الخزينة العمومية وهي تساهم بجزء من الإنفاق الحكومي وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية كما له أثره على اقتصاد البلد، لذلك فالاهتمام أمر في بالغ الأهمية.

المطلب الأول: مفهوم التحصيل الضريبي وأهميته وأهدافه.

الفرع الأول: تعريف التحصيل الضريبي

التعريف الأول: هي مجموعة من الإجراءات التي تهدف إلى نقل دين الضريبة من ذمة المكلف إلى مصلحة قباضات الضرائب التابعة لمديرية الضرائب الولائية والتي تنقلها بدورها إلى الخزينة الولائية لتحويلها هذه إلى الخزينة العمومية المركزية وفقاً للقواعد القانونية والتنظيمية المعمول بها، وتتم العملية إما نقداً أو بما يماثلها من صكوك بنكية أو شيكات بريدية أو اقتطاعاً.²

التعريف الثاني: التحصيل الضريبي هو مجموعة من القوانين الإدارية تقع على مجموعة العمليات التي تظهر بموجب النصوص القانونية والتشريعية والتنظيمية المطبقة على العمليات الهادفة إلى نقل مبالغ الضريبة من جيوب المكلفين إلى صناديق خزينة الدولة.³

¹ فداء حامد، الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، مرجع سابق، ص 222.

² مبارك محمد الصالح، التحصيل الضريبي واقع وآفاق، مجلة الإحياء، المجلد: 21، العدد: 29، أكتوبر 2021، ص 1076.

³ يحيى ناصيرة، تنظيم عملية التحصيل الضريبي في الجزائر، مجلة معارف، العدد: 16، جوان 2014، ص 386.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي.

التعريف الثالث: التحصيل الضريبي يترجم مجموعة العمليات أو الآليات التي يحددها التشريع يقوم بها المكلف أو الإدارة الضريبية أو وسيط بينهما، بحيث ينتج عنها نقل دين الضريبة من ذمة المكلف إلى الخزينة العمومية، من أجل المساهمة في تمويل الخزينة العامة.¹

إذا فالتحصيل الضريبي هو قبض مبلغ الضريبة من المكلف ونقله إلى خزينة الدولة بواسطة مجموعة من الآليات التي تحددها القوانين والتشريعات.

الفرع الثاني: أهمية التحصيل الضريبي.

- زيادة إيرادات الدولة وذلك من خلال تقديم موارد مالية دائمة للخزينة العمومية.

- إعادة توزيع الدخل: يرى خبراء الجباية أن إعادة توزيع الدخل بسبب الضرائب تتم وفق بطريقتين، إما أن الضرائب تدفع الأفراد على العمل بجدية أكبر لكسب المزيد من المال لتلبية احتياجاتهم ورغباتهم، أو أن يتم فرض الضرائب بشكل تدريجي بحيث تدفع الطبقة الغنية أكثر بينما تدفع الطبقة الفقيرة أقل.²

- تغطية الانفاق الحكومي عن طريق تمويل مختلف الأنشطة الحكومية بتقديم الخدمات في مختلف القطاعات التعليم الامن وايضا تدعيم البنى التحتية.

- تحسين الاوضاع الاقتصادية للبلد عن طريق توفير مصاد دخل مختلفة مما يسهم في تعزيز الاستقرار المالي.

الفرع الثالث: أهداف التحصيل الضريبي.³

تعتبر عملية التحصيل الضريبي مهمة وذلك كون:

- الضرائب تعتبر من أهم الموارد المالية لميزانية الدولة والجماعات المحلية.

- تعتبر مرحلة التحصيل أهم مرحلة لسببين، ففيها يتم جمع الحصيلة التي تم تقديرها سالفًا، كما انها تجعل

جميع الخطوات السابقة لا قيمة لها في حالة عدم إنجاز عملية التحصيل، ومنه عجز في الميزانية.

¹ مشقق حسين وبشيش عبد المالك، إشكالية التحصيل الضريبي في الجزائر بين فعالية الآليات ومخاطر التهرب الضريبي دراسة حالة مديرية للضرائب بالمسيلة الفترة 2018-2022، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد: 07، العدد: 02، 2023، ص110.

² <https://www1.equiti.com/ae-ar/newsroom/articles/objective-of-taxes> تاريخ الاطلاع 10/05/2024

³ مباركي محمد الصالح، مرجع سابق، ص1078.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي.

- تؤدي مرحلة التحصيل إلى اكتفاء ميزانية الدولة ذاتيا دون اللجوء إلى الاقتراض من الخارج، وفي ذلك مساس بالسيادة الوطنية وفرض لتوجيهات غير وطنية المصدر.

- نجاح عملية التحصيل تؤدي إلى توجه الدولة إلى الاستثمارات التي تحقق ازدهار ورفاهية الدول.

الفرع الثالث: الهيئة المكلفة بالتحصيل الضريبي.

الهيئة المختصة بعملية التحصيل الضريبي تدعى قباضة الضرائب وهي مكلفة ب:

- التكفل بالتسديدات التي يقوم بها المكلفون بالضريبة بعنوان المدفوعات العفوية المنجزة أو الجداول العامة أو الجداول الفردية المتخذة ضدّهم وكذا متابعة وضعيتهم في مجال التحصيل.
- تنفيذ الإجراءات المنصوص عليها في التشريع والتنظيم الساري العمل بهما والمتعلقة بالتحصيل القصري للضريبة.
- مسك محاسبة مطابقة لقواعد المحاسبة العمومية، وتقديم حسابات التسيير المعدة لمجلس المحاسبة.

تتواجد قباضة الضرائب كمصلحة ضمن تنظيم كل المصالح المستحدثة في إطار إعادة تشكيل بنية الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للضرائب المتمثلة في مديريةية كبريات المؤسسات، مركز الضرائب، المركز الجوّاري للضرائب، وهي تضم ثلاث مصالح هي مصلحة الصندوق، مصلحة المحاسبة، مصلحة المتابعات.

المطلب الثاني: قواعد التحصيل الضريبي.

للتحصيل الضريبي عدة قواعد يجب مراعاتها عند ممارسة هذه العملية نوجزها فيما يلي:

- **الفعل المولد للضريبة:** نقصد به السلوك أو المناسبة التي تؤدي إلى حصول الدولة على الضريبة من عند المكلف بها، باختلاف نوع الضريبة ويختلف الفعل المولد باختلاف نوع الضريبة.¹

فيما يتعلق بالضرائب المباشرة، نجد أن الضريبة على الدخل الإجمالي بموجب دخول القيم المنقولة، يتمثل الفعل المولد لهذه الضريبة في توزيع إيراد القيم الخاضعة للضريبة أي وضعه تحت تصرف مستحقيه، أما فيما يخص الأرباح الصناعية والتجارية والحرفية، فهو يتمثل في تحقق الربح في آخر السنة المالية للمؤسسة أو الشركة. أما

¹ داودي محمد، الإدارة الجبائية والتحصيل الضريبي في الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير، تخصص المالية العامة، جامعة تلمسان، 2006-2005 ص 17.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي.

الأجور والمرتبات فإن الفعل المولد للضريبة يتمثل في حصول الأجير على راتبه أو أجرته وأما أرباح المهن الحرة فيعتبر انتهاء السنة الميلادية بتحقق الأرباح هو الفعل المولد للضريبة.¹

فيما يخص الضرائب غير المباشرة، فيتمثل مرور السلعة للحدود الإقليمية للدولة هو الفعل المولد للضريبة بالنسبة للاستيراد أو التصدير، كما يعتبر إنتاج السلعة هو الفعل المولد للإنتاج وانتقال إلى السلعة من مرحلة إلى أخرى من مراحل إنتاجها وتداولها هو الفعل المولد للضريبة فيما يخص الرسوم على رقم الأعمال.²

• **مبدأ اليقين:** ويقضي هذا المبدأ أن تكون الضريبة التي يلتزم بتسديدها المكلف محددة بأحكام تشريعية واضحة، وذلك بأن يكون معدلها ووعائها وميعاد دفعها وطريقة جبايتها وكل ما يتعلق بها من إجراءات مقررة بوضوح حتى يعلم بها المكلف.³

• **مبدأ الملائمة في التحصيل:** تقضي هذه القاعدة بضرورة تبسيط إجراءات التحصيل واختيار المواعيد والأساليب الملائمة لظروف المكلف لكي لا يرهق من الضريبة عندما يسددها حتى ان ذلك يخفف من تسديد الضريبة عليه، وكذا لعدم تضرر الخزينة العمومية.⁴

فعلى الضريبة أن تكون محصلة في الاوقات والظروف وبالطرق الاكثر ملائمة للمكلف بتسديدها، إذ ففي هذا السياق يجب أن يكون التحصيل الضريبي في وقت مناسب يخدم كلا الطرفين، فلا يضر بالمكلف بالضريبة ولا ينتج عنه إضرار بلخزينة العمومية، ولتحقق ذلك يستدعي توفر العديد من الشروط نذكر منها ما يلي:⁵

- يجب أن يتصف النظام الجبائي بالشفافية، مما يسمح للمكلف بالضريبة بالتعرف على الضريبة التي هو مطالب بتسديدها وتحديد قيمتها.

- بالنسبة للضرائب غير المباشرة تتميز باندماجها في سعر السلعة، لهذا يعتبر وقت الشراء أحسن الاوقات ملائمة للمكلف بالضريبة، بحيث يكون قادرا على التسديد لأنه سوف يحدد وقت الشراء الذي يلائمه.

- أما بالنسبة للضرائب المباشرة لا بد من إتباع طريقة الدفع بالتقسيط على فترات ملائمة مع فترات السيولة النقدية التي يتوفر عليها المكلف بالضريبة.

¹ تناحي عيسى، سعداوي محمد، آليات التحصيل الجبائي وسبل تحسينها، مذكرة تخرج ماستر، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2020-2021، ص 10.

² تناحي عيسى، سعداوي محمد، مرجع سابق، ص 11.

³ مراد ميهوبي، إجراءات التحصيل الضريبي، أي فعالية؟، مجلة التواصل في الاقتصاد والإدارة والقانون، عدد 39، سبتمبر 2014، ص 243.

⁴ مباركي محمد الصالح، مرجع سابق، ص 1077.

⁵ داودي محمد، الإدارة الجبائية والتحصيل الضريبي في الجزائر، مرجع سابق، ص 18.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي.

- يجب أن تنتظر مصالح الادارة الجبائية إلى المكلفين بالضريبة وخاصة منهم الذين يعانون من مشاكل مالية أو تمويلية باهتمام، ومحاولة تسوية حالتهم في الآجال الممكنة دون احداث ضرر بنشاطهم العادي.

فيما يخص النظام الضريبي الجزائري وعلى مستوى الإدارة الضريبية الجزائرية، فنلاحظ أن هذا المبدأ في الملائمة في التحصيل الضريبي يبقى محترما نسبيا، فإذا نظرنا إلى الضرائب على المرتبات والأجور فإنها تقتطع من المنبع أي من الأجر وقت دفع المرتب، أي عند نهاية كل شهر، فهو أفضل وقت بالنسبة للموظفين والأجراء، " الاقتطاع من المنبع " يعفيهم من إجراءات التسديد حيث تتكفل بذلك المؤسسة التي توظفهم، أما إذا نظرنا إلى الضريبة على الدخل الإجمالي (IRG) (أو الضريبة على أرباح الشركات IBS) ، فإن تلك الضريبة تدفع بالأقساط كل ثالثي مما يخفض من أثرها على خزينة المؤسسة أو الشركة.

• **مبدأ الاقتصاد في نفقات التحصيل:** تخفيض نفقات التحصيل الضريبي يبقى ضرورة ملحة ولازمة على إدارة الضرائب، بحيث يكون الفرق ما بين ما يسدده المكلف بالضريبة وما تحصله الإدارة الضريبية أقل ما يمكن، لأن أي زيادة في نفقات الضريبة سيؤثر سلبا على التحصيل الضريبي وبالتالي إيرادات الخزينة العمومية، أو بتعبير آخر كلما قلت نفقات التحصيل الضريبي كلما كانت الإيرادات الجبائية أحسن وأهم. وعلى هذا الأساس يهدف مبدأ الاقتصاد في نفقات التحصيل الضريبي إلى زيادة ووفرة الحصيلة الضريبية، إلا أن هذا المبدأ يبقى تطبيقه نسبيا وهذا راجع إلى أن التنظيم التقني للضرائب يتطلب عدة عمليات وتقنيات جد معقدة في بعض الأحيان، إذ يتضمن تحديد وعاء الضريبة ثم تصفية الضريبة لتتبعها بعد ذلك عملية التحصيل، بالإضافة إلى عملية المراقبة الجبائية للتأكد من صحة التصريحات المقدمة من طرف المكلفين بالضريبة إلى مصالح إدارة الضرائب المختلفة. كل هذا يتطلب وجود جهاز إداري معتبر، وتوسع الجهاز الإداري سيؤدي وبدون شك إلى زيادة نفقات التجهيز على حد سواء، إذا هذا التوسع والزيادة في النفقات يوقع أثرا سلبيا على الإيرادات الجبائية وبالتالي على التحصيل الضريبي. ولتجنب هذا الوضع يجب مراعاة الاعتبارات التالية:

- تعيين الموظفين في المصالح الجبائية يكون حسب الحاجة وليس لاعتبارات أخرى، لان أجور الموظفين تمثل نفقات تدفع من الخزينة العمومية، كما يجب اختيار الموظفين ذوي الكفاءة ولديهم مستوى علمي وعملي جيد.

- استخدام التقنيات المتطورة مثل أجهزة الاعلام الالي من أجل توفير الوقت واتقان العمل.

- تطبيق الضرائب التي تتطلب نفقات كبيرة في فرضها وتحصيلها، وتجنب فرض الضرائب التي تحتاج الى نفقات متزايدة، وفي هذا المجال نجد الضرائب على مجموع الدخل أحسن من الضرائب النوعية.

- حسن استعمال الوثائق الجبائية باعتبارها تقدم مجانا، فإن تكلفتها تتحملها إدارة الضرائب أي خزينة الدولة، بالنسبة للجزائر نلاحظ استعمال غير منضبط وغير عقلاني الوثائق والمطبوعات من قبل مستخدمي الإدارة

¹ داودي محمد، مرجع سابق ص 19.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي.

الجبائية، وعلى سبيل المثال فإن عملية إصدار وثائق جديدة مثل GN°50 (وهي عبارة عن وثيقة جبائية للتصريحات الضريبية صدرت سنة 1995) التي عوضت وثائق قديمة، قد كلفت الخزينة العمومية تكاليف كبيرة، أضف إلى ذلك وجود مخزون معتبر من الوثائق القديمة التي لم يعد لها أي استخدام.

المطلب الثاني: طرق التحصيل الضريبي وضماناته.

الفرع الأول: طرق التحصيل الضريبي.

تقوم الإدارة الجبائية بجمع حقوقها من عند المكلفين بالضريبة باستخدام طريقتين على العموم هما:

أولاً: طريقة التحصيل الودي. ويسمى أيضا التحصيل العادي حيث يقوم المكلف بالضريبة في هذا النوع من التحصيل بتسديد مبلغ الضريبة بشكل طوعي من تلقاء نفسه ونجد في هذه الطريقة عدة اشكال للتحصيل وذلك حسب طبيعة كل ضريبة نوجزها فيما يلي:

1- التوريد المباشر:

تقوم هذه الطريقة على قيام المكلف بالضريبة من تلقاء نفسه بتسديد المبالغ الضريبية المستحقة عليه في مواعيدها القانونية دون مطالبة الإدارة له بدفعها، حيث يقوم بملاً التصريحات الجبائية التي يبين فيها المبالغ الضريبية المستحقة عليه ثم يتقدم إلى إدارة الضرائب من أجل تسديد تلك المبالغ طواعية، كما قد تقوم إدارة الضرائب بإخطار المكلف بقيمة الضريبة المستحقة عليه مع تحديد موعد تسديدها، فيقوم المكلف مباشرة بتوريد قيمة الضريبة إلى الجهة المختصة في الموعد المذكور.

حيث ما يلاحظ على هذه الطريقة أنها سمحت للمكلف بالضريبة بتسديد الضريبة بصفة إirادية ودون مطالبة من طرف الإدارة الجبائية هذا المكلف الذي يفترض فيه أنه على درجة من الوعي الجبائي تمكنه من معرفة واجباته الجبائية وكذا أوقات تسديد الضريبة حتى يتجنب العقوبات الجبائية في حالة إخلاله بتلك الواجبات، أضف إلى ذلك أن هذه الطريقة لا تكلف الإدارة الجبائية أعباء إضافية لتحصيل حقوقها ما دام أن المكلف بالضريبة هو نفسه من يتولى عملية التسديد أو التحصيل، إلا أن نجاحها يعتمد بدرجة عالية على انتشار الوعي الجبائي لدى المكلفين بالضريبة¹، مثل ما هو الحال على الضريبة الجزافية الوحيدة حيث عند إيداع التصريح التقديري ج رقم 12 (في أجل لا يتجاوز 30 جوان من كل سنة) يقوم المكلفون بالضريبة بتسديد إجمالي الضريبة الجزافية الوحيدة الموافقة لرقم الأعمال التقديري المصرح به لدى قابض الضرائب الذي يتبعه له مكان ممارسة النشاط²، كما يمكن أيضا

¹ عيسى سماعين، جباية ومحاسبة المؤسسة تقنيات جبائية ومحاسبية، الصفحات الزرقاء العالمية، الجزائر، 2024، ص 28.

² www.mfdhi.gov.dz تاريخ الاطلاع 15/05/2024

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي.

التحصيل عن طريق الدمغة وذلك بقيام المكلف بإصاق الطابع الذي اشتره على العقود الوثائق الإدارية المتطلبة للطابع أو بواسطة استخدام أو ختم الطابع.¹

2_ طريقة الأقساط المقدمة:

حيث قد تنص التشريعات الضريبية على إمكانية تسديد بعض الضرائب في صورة أقساط دورية، مع تحديد طريقة احتساب تلك الأقساط وعددها ومواعيد تسديدها، فيقوم المكلف بدفع الضريبة المستحقة عليه في صورة أقساط دورية في مواعيد محددة مسبقاً تحت حساب الضريبة، ثم تقوم الإدارة الجبائية بعمل تسوية على أساس ما تم تسديده من أقساط خلال السنة فتطالبه بتسديد ما تبقى عليه أو ترد له ما زاد عن قيمة الضريبة أو ترحل هذا المبلغ كقسط مقدم تحت حساب الضريبة الموالية.

ويتميز هذا الأسلوب في كونه يخفف من أثر الضريبة على المكلف ويجعل أدائها سهلاً وميسوراً بعكس الحال لو انتظر المكلف آخر السنة فيتراكم عليه مبلغ الضريبة المستحقة، وقد يتعذر عليه تسديده في ذلك الوقت فيلجأ إلى كافة الطرق للتحايل والتهرب، كما تضمن هذه الطريقة للخزينة العمومية إيرادات مستمرة على مدار العام، بما يتناسب مع احتياجات الدولة للأموال بعكس الحال لو تركت كافة الإيرادات الضريبية في آخر السنة المالية.²

ومثال ذلك التسديد بالأقساط في الضريبة الجزافية الوحيدة، حيث يتوجب عليهم تسديد عند إيداع التصريح التقديري "ج رقم 12" (في أجل لا يتجاوز 30 جوان من كل سنة)، 50% من مبلغ الضريبة الجزافية الوحيدة.

أما 50% المتبقية، فيتم دفعها بواسطة التصريح التقديري "ج رقم 12" على دفعتين متساويتين:

25%، من 1 إلى 15 سبتمبر؛

25%، من 1 إلى 15 ديسمبر.³

3_ طريقة الإقتطاع من المنبع:⁴

تقضي هذه الطريقة على قيام شخص آخر غير المكلف بالضريبة وبقوة القانون باستقطاع مبلغ الضريبة من الأشخاص الذين لهم عليه حقوق أدائها إلى إدارة الضرائب في فترة زمنية معينة.

¹ مشفق حسين وبشيش عبد المالك، مرجع سابق، ص 111.

² عيسى سماعيل، مرجع سابق، ص 29.

³ www.mfdhi.gov.dz تاريخ الاطلاع 15/05/2024

⁴ عيسى سماعيل، مرجع سابق، ص 29.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي.

ولا يمكن اتباع هذا الأسلوب بطبيعة الحال في كافة أنواع الضرائب بل لابد وأن يكون بين هذا الشخص المكلف بتحصيل الضريبة وبين المكلف علاقة حقوق بحيث يصبح الممول دائناً لهذا الشخص، فعندما تعلن شركة المساهمة عن توزيع أرباح الأسهم يصبح المساهمون دائنون للشركة بهذه الأرباح الموزعة وممولون للضريبة على القيم المنقولة في نفس الوقت، ومن هنا يمكن لشركة المساهمة استقطاع قيمة الضريبة المستحقة منهم وتسليمهم الأرباح الصافية بعد اقتطاع الضريبة ثم توريد تلك الضريبة المستقطعة إلى الإدارة الجبائية.

كما يتم تطبيق هذا الأسلوب أيضاً فيما يتعلق بالضرائب المستحقة على الأجور والرواتب، فأرباح العمل مطالبون باقتطاع مبلغ الضريبة من أجور ورواتب مستخدميهم ودفعها نيابة عنهم إلى الإدارة الجبائية أثناء آجال معينة، ويمتاز هذا الأسلوب بسرعة وسهولة التحصيل إضافة إلى قلة التهرب من الضريبة، حيث أنها تحصل قبل حصول المكلف نفسه على المادة الخاضعة للضريبة، أضف إلى ذلك انخفاض النفقات الجبائية خاصة وأن الشخص المكلف بتحصيل الضريبة ودفعها إلى الخزينة العمومية لا يأخذ في الغالب أجراً عن ذلك.

4_ إصدار سند التحصيل:¹

تقضي هذه الطريقة على قيام الإدارة الجبائية بإعداد جداول (أوردة فردية) تبين فيها سنة الإخضاع ونوع الضريبة ومبلغها وكذا العقوبات المرتبطة بها ثم تقوم بإرسالها للمكلفين بالضريبة تطالبهم بالدفع في آجال معينة، وعادة ما تلجأ إلى تطبيق هذه الطريقة بالنسبة للضرائب التي تقتضي طبيعتها ذلك كالرسم العقاري والرسم التطهيري، حيث تقوم الإدارة الجبائية كل سنة بإرسال إشعار بالدفع إلى الخاضعين للرسم العقاري والرسم التطهيري، كما يمكن تنفيذ هذه الطريقة ضد المكلفين بالضريبة الذين لا يقومون بالتسديد المباشر لديونهم الجبائية، كما هو الحال في اعتماد طريقة الإخضاع التلقائي للضريبة وكذا في حالة التقويم الجبائي على إثر رقابة جبائية، حيث أن كل إغفال أو خطأ أو نقص يتم اكتشافه في التصريحات على إثر مراقبة جبائية يمكن تسويته بواسطة إعداد وارد فردي في أجل أربع سنوات الممنوح لإدارة الضرائب من أجل استدراك ما كان محل سهو أو نقص في وعاء الضريبة.

ثانياً: طريقة التحصيل الجبري.

ويسمى أيضاً التحصيل بالقوة وهو مجموعة من الإجراءات التي تقوم بها الإدارة الضريبية في حالة تهرب المكلف من دفع الضريبة باستخدام الوسائل التي يتيحها القانون لإجبار المكلفين بتسديد ديونهم الجبائية، ولها عدة إجراءات نوجزها فيما يلي:

¹ عيسى سماعيل، مرجع سابق، ص 30.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي.

- **التنبيه أو الإخطار:** يعد أول إجراء ردي للمكلف المتماطل في تسديد دينه الضريبي حيث ترسله إدارة الضرائب للمكلف مع ضمان وصوله بحيث يشمل كافة المعلومات التي تعني المكلف والدين الضريبي¹.

- **الغلق المؤقت للمحلات:** بموجب المادة 34 من قانون المالية 1997 اجراء قانوني جديد يتم قبل الحجز يتضمن الغلق المؤقت للمحلات التجارية للمكلفين المتعسفين عن دفع الديون الجبائية بحيث لا يتمثل هذا الاجراء بنزع الملكية وإنما يخص انتفاع المدين بممتلكاته لممارسة نشاطه المهني حيث يهدف هذا الإجراء الى الضغط على المدين لإجباره على التحرر من واجباته الجبائية من خلال تعليق موارده المهنية مؤقتا وذلك بغلق محله المهني لفترة مؤقتة².

- **الحجز:** هو وضع ممتلكات المكلف العقارية بنوعيتها (ما عدا السكن الرئيسي) والمنقولة الممتنع عن التسديد عند إدارة الضرائب، وفور حجز الإدارة لممتلكاته يفقد هذا المكلف حرية التصرف في أملاكه المحجوزة³.

- **البيع:** و هي عملية تأتي بعد الحجز لمدة 8 أيام على الأقل و تحكمها عدة إجراءات شكلية تتمثل في: الترخيص بالبيع، تقويم الأشياء المحجوزة، الإشهار بالبيع⁴.

الفرع الثاني: ضمانات التحصيل الضريبي⁵.

لضمان حصول الدولة على مستحقاتها من الضرائب فقد أحاط المشرع هذا الحق بعدة ضمانات لجعل دين الخزينة واجب الأداء ومن بين تلك الضمانات نجد:

1. **دين الخزينة له حق الإمتياز:** ويعني ذلك أن دين الخزينة تكون له الأولوية في الأداء قبل الدين الأخرى، حيث يكون للخزينة العمومية حق المتابعة للحصول على المبالغ المستحقة ضمانا للتحصيل، ففي حالة إفلاس شركة ما وكانت على عاتقها ديون جبائية فإنه لا بد من تسديد ديون الخزينة أولا ثم تليها الديون الأخرى.
2. **دين الخزينة محمول لا مطلوب:** إن الضريبة المستحقة على المكلفين بها تخضع لقاعدة "دين الضريبة محمول لا مطلوب"، ويعني ذلك أن القانون يجبر الأشخاص على حمل حقوق الخزينة إليها لتسديدها و ليس الخزينة هي التي تنتقل إلى المكلفين لكي تطالبهم بأداء حقوقها اتجاهها، إذ يتعين على المكلفين ليس تسديد الضريبة المستحقة في التاريخ المعين فقط و إنما حملها إلى إدارة الضرائب أيضا من تلقاء أنفسهم دون أن تطالبهم

¹ مشقق حسين وبشيش عبد المالك، مرجع سابق، ص112.

² يحيوي نصيرة، مرجع سابق، ص400.

³ مباركي محمد الصالح، مرجع سابق، ص1083.

⁴ مشقق حسين وبشيش عبد المالك، مرجع سابق، ص112.

⁵ عيسى سماعيل، مرجع سابق، ص30.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي.

إدارة الضرائب بذلك، كما يتوجب وفقاً لهذه القاعدة أن يقوم ورثة المتوفي بدفع الديون الجبائية التي كانت على عاتق المالك من أملاكه التي تركها وراءه.

3. المضايقات الإدارية: حيث تلجأ إدارة الضرائب إلى مضايقة المكلف بالضريبة إدارياً وذلك إذا تقاعس هذا الأخير في أداء حقوقها، حيث أنه بإمكان الإدارة الجبائية اللجوء إلى التحصيل الجبري لحقوقها الجبائية عن طريق تنفيذ مجموعة من الإجراءات القسرية، كأن تلجأ إلى حجز ممتلكات المكلفين الذين يمتنعون عن سداد ديونهم الضريبية وبيعها في المزاد العلني،

4. قاعدة الدفع ثم الاسترداد: إن الضريبة تخضع لقاعدة "الدفع ثم الاسترداد" حيث يقوم المكلف بأداء دين الضريبة إلى الجهة المختصة ثم بإمكانه أن يطعن في فرضها أو مقدارها أو حتى استردادها، والغرض من ذلك استقرار المعاملات الضريبية ومراعاة مصالح الخزينة العمومية، وحتى لا يستغل المكلفون حقهم في الطعن ويتأخرون في أداء دين الضريبة، فتقديم المكلف لشكوى أو تظلم لا يوقف تسديدها ولا يؤثر على التزاماته بالتسديد.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والتحصيل الضريبي.

ملخص الفصل الأول:

تعتبر الإدارة الإلكترونية وليدة للثورة الموجودة في التكنولوجيا والأنظمة الرقمية وتوسع مفاهيمها بشكل كبير على الصعيد العالمي واتساع نطاق استخدامها في مختلف المجتمعات فقد أصبحت العديد من المؤسسات تدفع بإمكانياتها المادية والبشرية لتوفير متطلبات ووسائل العمل بالإدارة الإلكترونية ومتابعة التطور التكنولوجي الحاصل بها، نظرا لتمييز هذه الأخيرة بالدقة في معالجة البيانات والسرعة في إنجاز الأعمال وتوفيرها على مظاهر الكفاءة الشفافية في إنهاء مختلف المعاملات الإدارية، هذا الأمر الذي جعل الجزائر تهدف إلى توظيف الإدارة الإلكترونية في قطاع الضرائب ورقمنة العمليات المتعلقة بالتحصيل الضريبي في محاولة لرفع الحصيلة الضريبية، وذلك لأهمية الضرائب وتأثيرها على الاقتصاد الوطني.

**الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز
الضرائب لولاية برج بوعريش**

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج

تمهيد:

تسعى الجزائر و ككل الدول إلى إصلاح مختلف القطاعات و من بينها قطاع الضرائب، حيث تبذل جهودا كبيرة في إصلاح و عصرنة المنظومة الجبائية بهدف تقديم خدمات ذات جودة عالية للمكلفين هذا من جهة، و محاولة زيادة الحصيلة الضريبية و مكافحة التهرب و الغش الضريبيين من جهة أخرى، حيث تقوم بإجراء هذه الإصلاحات بعدة أشكال، وذلك من خلال إعداد تشريعات الجبائية ملائمة و إنشاء و استحداث هيكل جديدة، و كذلك اللجوء إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية من خلال رقمنة الإدارة الجبائية و هذا بتوفير عدة منصات و مواقع للتصريح بالمستحقات الضريبية دون اللجوء شخصا إلى إدارة الضرائب ، وكذلك استخدام نظام المعلومات SAP في إدارة الضرائب، هذا و بعد عرض للجانب النظري لهذه الدراسة قمنا بتدعيمها بجانب تطبيقي بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج من خلال المعالجة الإحصائية للاستبيان الموجه لموظفي المركز حول هذا الموضوع.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج

المبحث الأول: تقديم لمركز الضرائب برج بوعرييج (CDI).

في إطار عصنة المنظومة الجبائية في الجزائر تم إنشاء مراكز الضرائب من أجل تشكيل تنظيم أفضل للمصالح الخارجية وتحسين التمييز ومراقبة المكلفين ذوي الأهمية المتوسطة، وتقديم خدمة أفضل للمكلفين بالضريبة وتأسيس شراكة جديدة تجمع الإدارة الضريبية بالمكلفين تقوم على أساس التواجد؛ الاستماع؛ الاستجابة؛ والمعالجة السريعة لطلباتهم، فهو يمثل المتحدث الجبائي الوحيد لهم من بين هذه المراكز نجد مركز الضرائب بولاية برج بوعرييج.

المطلب الأول: التعريف بمركز الضرائب برج بوعرييج (CDI).

هو عبارة عن هيكل إداري مجهز بكافة الوسائل للعمل الإداري يندرج ضمن المصالح الخارجية التابعة للمديرية العامة للضرائب، تم افتتاحه والانطلاق الفعلي لممارسة نشاطه بتاريخ 2 ديسمبر 2012 حيث بدأ بتسيير 1115 ملف جبائي، يختص بتسيير الملفات الجبائية وتحصيل الضرائب من طرف المكلفين بالضريبة متوسطي الحجم التابعين للنظام الحقيقي.

يستخدم المركز في إدارته لنظام المعلومات تخطيط موارد المؤسسة SAP وهو نظام داخلي خاص بأعوان الإدارة الجبائية، حيث يقوم هذا النظام بتنفيذ بعض الإجراءات والعمليات الضريبية إلكترونياً عن بعد ويقدم عدة خدمات للمكلفين من بينها التسجيل في موقع جبايتك للاستفادة من خدماته وكذلك التصريح الإلكتروني بالضرائب والرسوم المستحقة ويقوم بنظام SAP بتحديد قيمة الضريبة تلقائياً بعد ملاء المكلف للتصريح الإلكتروني حيث أن الأعوان والمكلفين بالضريبة يتشاركان نفس المعلومات بواسطة هذا النظام.

المطلب الثاني: مهام مركز الضرائب.

مركز الضرائب مكلف ب:

- تسيير الملفات الجبائية للمؤسسات الخاضعة للنظام الحقيقي بفرض الضريبة غير الخاضعة لمجال اختصاص مديرية كبريات المؤسسات بالإضافة إلى مجموع المهن الحرة؛
- مسك وتسيير الملف الجبائي للشركات وغيرها من الأشخاص المعنويين برسم المداخيل الخاضعة للضريبة على أرباح الشركات؛
- مسك وتسيير الملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة الخاضعين للنظام الحقيقي لفرض الضريبة برسم عائدات الأرباح الصناعية والتجارية؛
- إصدار الجداول وقوائم التحصيلات وشهادات الإلغاء أو التخفيض ومعابنتها والمصادقة عليها؛
- الجداول وسندات الإيرادات وتحصيل الضرائب والرسوم والأتاوى؛
- تنفيذ العمليات المادية للدفع والقبض واستخراج النقود؛

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج

- ضبط الكتابات ومركزة تسليم القيم؛
- البحث عن المعلومات الجبائية وجمعها واستغلالها ومراقبة التصريحات؛
- إعداد وإنجاز برامج التدخلات والمراقبة لدى الخاضعين للضريبة وتقييم نتائجها؛
- تدرس الشكاوي وتعالجها؛
- تتابع المنازعات الإدارية والقضائية؛
- تعوض قروض الرسوم؛
- تضمن مهمة استقبال وإعلام المكلفين بالضريبة؛
- تتكفل بالإجراءات الإدارية المرتبطة بالوعاء، لاسيما تلك المتعلقة بإنشاء المؤسسات وتعديل نظامها الأساسي؛
- تنظيم المواعيد وتسييرها؛
- تنشر المعلومات والآراء لصالح المكلفين بالضريبة التابعين لاختصاص مراكز الضرائب؛

المطلب الثالث الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب.

يتكون مركز الضرائب من ثلاث (3) مصالح رئيسية وقباضة ومصحنتين:

1. المصلحة الرئيسية للتسيير:

وهي مكلفة ب:

- التكفل بالملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة التابعين لمركز الضرائب في مجال الوعاء، والمراقبة الجبائية ومتابعة الامتيازات الجبائية والدراسة الأولية للاحتياجات؛
 - المصادقة على الجداول وسندات الإيرادات وتقديمها لرئيس المركز للموافقة عليها بصفته وكيل مفوضا للمدير الولائي للضرائب؛
 - اقتراح تسجيل المكلفين بالضريبة للمراقبة على أساس المستندات و/أو مراجعة المحاسبة؛
 - إعداد تقارير دورية وتجميع الإحصائيات وإعداد مخططات العمل وتنظيم الأشغال والمصالح الأخرى مع الحرص على انسجامها؛
- تعمل على تسيير:

أ. المصلحة المكلفة بجباية القطاع الصناعي؛

ب. المصلحة المكلفة بجباية قطاع البناء والأشغال العمومية؛

ت. المصلحة المكلفة بجباية القطاع التجاري؛

ث. المصلحة المكلفة بجباية قطاع الخدمات؛

ج. المصلحة المكلفة بجباية المهن الحرة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج

2. المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث.

وهي مكلفة ب:

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

أ. مصلحة البطاقات والمقارنات. وتكلف ب:

- 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.

ب. مصلحة البحث عن المادة الضريبية والتي تعمل في شكل فرق. وتكلف ب:

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

ج. مصلحة التدخلات التي تعمل في شكل فرق. وتكلف ب:

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

د. مصلحة المراقبة، التي تعمل في شكل فرق. وتكلف ب:

- إنجاز برامج المراقبة على أساس المستندات وفي عين المكان؛
- إعداد وضعيات إحصائيات دورية تتعلق لوضعيات إنجاز برامج المراقبة مع تقييم مردودها.

3. المصلحة الرئيسية للمنازعات.

وتكلف ب:

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

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج

تعمل على تسيير:

- أ. مصلحة الاحتجاجات. وتكلف ب:
 - دراسة الطعون المسبقة التي تهدف إلى إلغاء أو تخفيض فرض الضرائب أو الزيادات والعقوبات المحتج عليها و/أو استرجاع الضرائب والرسوم والحقوق المدفوعة إثر تصريحات مكتتبة أو مدفوعات تلقائية أو مقتطعة المصدر؛
 - دراسة طلبات متعلقة 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.
 - ب. مصلحة لجان الطعن والمنازعات القضائية. وتكلف ب:
 - دراسة الطعون التابعة لاختصاص لجان طعن الضرائب المباشرة والرسم على القيمة المضافة ولاختصاص لجان الطعن الاعفائي؛
 - المتابعة بالاتصال مع المصلحة المعنية في المديرية الولائية للضرائب للطعون والشكاوي المقدمة للهيئات القضائية.
 - ج. مصلحة التبليغ والأمر بالدفع. وتكلف ب:
 - 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.
- ### 4. القباضة.
- وتكلف ب:
- 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 مطابقة لقواعد المحاسبة العامة وتقديم حسابات التسيير المعدة إلى مجلس المحاسبة.
- تعمل على تسيير:
- أ. مصلحة الصندوق.
 - ب. مصلحة المحاسبة.
 - ج. مصلحة المتابعة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج

5. مصلحة الاستقبال والاعلام. تحت سلطة رئيس المركز.

وهي مكلفة ب:

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

6. مصلحة الإعلام الآلي والوسائل.

وتكلف ب:

- 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.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب برج بوعريريج



المصدر: مركز الضرائب برج بوعريريج

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج

المبحث الثاني: الخدمات الجبائية الالكترونية في الجزائر.

من خلال السعي للتحويل من الادارة الجبائية التقليدية إلى الإدارة الجبائية الالكترونية تقوم الجزائر بتحديث الإدارة الجبائية لتسهيل المعاملات الضريبية وتخفيف الأعباء الإدارية على المكلفين بالضريبة وتعزيز الشفافية والفعالية في متابعة وتحصيل مختلف الضرائب، ولتبسيط إجراءات التصريح والدفع لمختلف الضرائب، توفر الجزائر عدة خدمات إلكترونية تتمثل في الموقع الإلكتروني المديرية العامة للضرائب وكذلك بوابتي التصريح والدفع عن بعد "جبايتك" و"مساهمتك".

المطلب الأول: الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب.

الموقع الإلكتروني <https://www.mfdgi.gov.dz> هو موقع تابع للمديرية العامة للضرائب و يعد همزة وصل بين إدارة الضرائب و مختلف الأطراف ذات العلاقة حيث يقدم العديد من المعلومات و الخدمات الجبائية الإلكترونية نذكرها في النقاط التالية:

التشريعات الجبائية: يوفر الموقع مربع خاص يمكن المكلف من تحميل والاطلاع على العديد من القوانين الجبائية التي تتمثل في:

- الاتفاقيات الجبائية الدولية: اتفاقيات مع البلدان الافريقية، مع البلدان العربية، مع البلدان الأوروبية، مع البلدان الآسيوية، مع بلدان أمريكا، مع بلدان المغرب العربي.

✓ قوانين المالية من سنة 1991 الى سنة 2024.

✓ القوانين الجبائية: مختلف القوانين الجبائية من سنة 2019 الى سنة 2024.

✓ النصوص التنظيمية: العديد من النصوص التنظيمية المتعلقة بالجباية من سنة 2012 الى سنة 2024.

✓ منشير وتعليمات جبائية من سنة 1998 الى سنة 2024.

فضاء التحميل: هي خانة مخصصة لتحميل مختلف النماذج والاستمارات والتصريحات الكترونيا نوجزها فيما يلي:

أولا: استمارات التصريحات الجبائية وتتمثل في:

✓ Gn°1 التصريح بالضريبة على الدخل الاجمالي.

✓ Gn°4 التصريح بالضريبة على أرباح الشركات-الرسم على النشاط المهني.

✓ Gn°8 التصريح بالوجود.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج

- ✓ Gn°11 التصريح بالضريبة على الدخل الاجمالي-التصريح الأرباح المهنية-نظام الربح الحقيقي.
- ✓ Gn°12 التصريح برقم الاعمال التقديري للضريبة الجزافية الوحيدة.
- ✓ Gn°12 bis التصريح برقم الأعمال التقديري للضريبة الجزافية الوحيدة-المكلفين بالضريبة الجدد.
- ✓ Gn°13 التصريح بالضريبة على الدخل الاجمالي-تصريح بأرباح المهن غير تجارية-النظام المبسط.
- ✓ Gn°15 التصريح بالضريبة على الدخل الاجمالي-تصريح بالمداخيل الفلاحية.
- ✓ Gn°17 التصريح بالضريبة على الدخل الاجمالي-فوائض القيم الناتجة عن التنازل بمقابل عن العقارات المبنية و غير المبنية و الحقوق العينية العقارية.
- ✓ bis Gn°17 الضريبة على الدخل الإجمالي-فوائض القيم الناتجة عن التنازل بمقابل عن الأسهم، الحصص الاجتماعية والأوراق المماثلة.
- ✓ Gn°17 ter الضريبة على أرباح الشركات-فوائض القيم الناتجة عن التنازل بمقابل عن الأسهم، الحصص الاجتماعية والأوراق المماثلة المحققة من قبل الشركات التي لا تملك منشأة مهنية دائمة بالجزائر.
- ✓ Gn°29 ter التصريح بالمرتبات والاجور المختلفة.
- ✓ Gn°50 ter الضريبة الجزافية الوحيدة-جدول إشعار بدفع الضريبة على الدخل الإجمالي/الاجور.
- ✓ Gn°31 التصريح بالرسم العقاري على الملكيات المبنية وغير المبنية.
- ✓ Gn°37 التصريح الخاص بالضريبة على الثروة.
- ✓ Gn°51 لتصريح بالضريبة على الدخل الاجمالي-المداخيل الناتجة عن إيجارات، ذات طابع مدني، لعقارات مبنية أو غير مبنية.
- ✓ التصريح بالرسم على التكوين المهني المتواصل والرسم على التمهين.

التصريح بمشروع الاستثمار لممارسة نشاط صناعة المواد التبغية.

ثانيا: نماذج الشهادات وتتمثل في:

- ✓ C29 شهادة الاقامة الجبائية بالجزائر.
- ✓ C30 شهادة الاقامة الجبائية بالخارج.
- ✓ شهادة تثبت الجهد المبذول في مجال التمهين.

ثالثا: نماذج طلبات وتتمثل في طلب اعتماد لممارسة أنشطة انتاج واستيراد وتوزيع الكحول الايثيلي.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج

رابعا: دفا تر الشروط وتتمثل في:

- ✓ دفا تر الشروط المتعلق بممارسة نشاط صناعة المواد التبغية.
- ✓ دفا تر الشروط المتعلق بإنتاج واستيراد وبيع الكحول الايثيلي.

خانة المنشورات: هي خا نة يتم فيها وضع الاعلانات والتقارير والمستجدات والبلاغات الجبائية بالإضافة الى دعم وثائقية ودلائل توجيهية ونشرات اعلامية ومطويات توضيحية فيما يخص الخدمات الرقمية والمزايا الجبائية.

طلب رقم التعريف الجبائي: يمثل رقم التعريف الجبائي الهوية الجبائية للمكلفين بالضريبة سواء كانوا اشخاصا طبيعيين أو معنويين والهدف منه احصاء عدد المكلفين بالضريبة وكذلك لتحقيق عدة اهداف اقتصادية ومالية للإدارة الضريبية حيث توفر المديرية العامة للضرائب حقل مبسط وواضح يمكن الدخول اليه عبر هذا الرابط <https://nifenligne.mfdgi.gov.dz/> لطلب استخراج والمصادقة على رقم التعريف الجبائي عن بعد للأشخاص الطبيعيين والمعنويين، وهذا لتخفيف عبئ التنقل الى الإدارة الجبائية واختصار الوقت والجهد على المكلفين وتسهيل الاجراءات الإدارية.

الشكل رقم (02): واجهة موقع رقم التعريف الجبائي



المصدر: [IMMATRICULATION FISCALE EN LIGNE \(mfdgi.gov.dz\)](https://nifenligne.mfdgi.gov.dz/) تاريخ الاطلاع 20/05/2024 تاريخ الاطلاع

محاكي حساب الضريبة على الدخل الاجمالي: يوفر الموقع حقل خاص يقوم بتحديد قيمة الضريبة على الدخل الاجمالي للمداخيل الناتجة عن ايجار العقارات المبنية أو الغير مبنية ذات الطابع المدني، حيث يقوم المكلف بتحديد موقع العقار المراد تأجييره بوضع الولاية ثم البلدية ثم الحي والمنطقة (منطقة سكنية، وسط المدينة... الخ) ثم تحديد طبيعة العقار (سكن فردي، سكن جماعي، مبنى تجاري، مكان للاستخدام المهني،

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج

ارض زراعية...الخ)، ثم مبلغ الايجار المستلم والمساحة المؤجرة فيقوم المحاكي بتحديد قيمة الضريبة المستحقة الدفع.

مرجع لأسعار العقار: هو حقل ادرجت فيه المديرية العامة للضرائب مرجعا لأسعار العقارات لسنتي 2021-2022 و 2023-2024 يجب اللجوء اليه عند اجراء المعاملات العقارية، وذلك للحد من عمليات التحايل للتخفيض من قيمة الضريبة في مجال العقار، حيث وضعت المديرية العامة في هذه الخانة اسعار الايجار واسعار البيع للعقارات للمتر المربع و للهكتار الواحد وذلك حسب كل منطقة و كل ولاية و كل بلدية، يندرج ضمن هذا المرجع طبيعة هذه العقارات سواء كانت مباني فردية، مباني جماعية او شبه جماعية، اراضي عارية اراضي زراعية سهول، اراضي زراعية منحدره، او كانت حضائر، وكذلك المنطقة الموجود بها العقار (منطقة سكنية، وسط المدينة...الخ) حيث يحدد قيمة العقار بالقيمة الدنيا و بالقيمة القصوى.

خدمة التواصل عبر الهاتف والبريد الإلكتروني:

توفر المديرية العامة خدمات التواصل عبر الهاتف والبريد الإلكتروني mf.gov.dz@contact_dgi للإجابة على استفسارات وأسئلة وشكاوي المكلفين بالضريبة.

المطلب الثاني: بوابتي التصريح والدفع عن بعد جبايتك ومساهمته.

في إطار مشروع عصرنه قطاع الضرائب والمنظومة الجبائية في الجزائر واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والانترنت في الادارة الضريبية لتبسيط وتسهيل الاجراءات الإدارية، قامت ادارة الضرائب بإنشاء منصتين الكترونيتين حسب طبيعة المكلفين بالضريبة للتصريح بمختلف الضرائب والرسوم عن بعد دون اخذ عناء التنقل الى الإدارة الجبائية تتمثلان في بوابتي التصريح والدفع عن بعد جبايتك ومساهمته.

الفرع الأول: بوابة التصريح والدفع عن بعد "جبايتك".

أولاً: التعريف ببوابة جبايتك:

مصطلح جبايتك هو مصطلح مستمد من كلمة جباية في اللغة العربية بينما يشير الاختصار تيك الى تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تعتبر بوابة جبايتك منصة جديدة تدرج ضمن مساعي تسهيل وتبسيط الاجراءات الادارية الجبائية عن بعد، وهي عبارة عن موقع الكتروني <https://jibayatic.mfdgi.gov.dz> يوفر للمكلفين بالضريبة التصريح بمختلف الضرائب والرسوم وكذلك تسديدها الكترونياً، حيث ان عدد مراكز الضرائب التي توفر خدمة الاجراءات عن بعد جبايتك هو 40 مركزاً، بينما عدد المراكز الجوارية للضرائب

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج

التي توفر هذه الخدمة هو 37 مركزا جواريا، تضمن هذه البوابة والتصريح والتسديد بمختلف الضرائب والرسوم (TVA;TAP....إلخ).

الشكل رقم (03): واجهة بوابة جبايتك



المصدر: <https://jibayatic.mfdgi.gov.dz> تاريخ الاطلاع 20/05/2024

ثانيا: المكلفون بالضريبة المعنيون باستخدام بوابة جبايتك:

ان عروض الخدمات عن بعد لمنصة جبايتك متاحة للمكلفين بالضريبة التابعين للإدارات الجبائية التالية:

- مديرية كبريات المؤسسات DGE.
- مراكز الضرائب CDI.
- المراكز الجوارية للضرائب CPI.

ثالثا: الخدمات التي تقدمها البوابة:

- الاطلاع على بيانات التعريف الخاصة (تسمية الشركة، العنوان، رقم الهاتف وغيرها).
- اكتتاب استمارة التصريح مع الاستفادة من مساعدة آلية في التصريح الضريبي، والحساب التلقائي واختيار الخيارات في شكل قوائم، إنشاء وتعديل التصريح كما يمكن أيضا تحين التصريح الذي أدخلت بياناته ولم يتم إرساله بعد إلى المصالح الجبائية.
- بالإضافة إلى نظام لإرسال التصريحات للدفع مع المتابعة المستمرة على مدار سنة النشاط.
- كما تقدم البوابة وثائق كاملة عن النظام الجبائي الجزائري، يمكن للجميع الوصول إليها.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج

- تقديم طلب للحصول على شهادة الوجود (C20) ومستخرجات الجداول للمكلفين بالضريبة التابعين لمديرية كبريات المؤسسات (DGE).

رابعاً: الاشتراك في البوابة:¹

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

يتضمن ملف الاككتاب:

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

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

الفرع الثاني: بوابة التصريح والدفع عن بعد "مساهمتك".

أولاً: التعريف ببوابة مساهمتك:

بوابة جبايتك عبارة عن منصة إلكترونية مخصصة لتقديم خدمات الإجراءات الجبائية عن بعد متمثلة في الموقع الإلكتروني التالي [Moussahamatic : Login \(mfdgi.gov.dz\)](https://mfdgi.gov.dz) ، تتمثل هذه الخدمات في التصريح والتسديد للضرائب والرسوم المستحقة من طرف المكلفين عن بعد، وهي موجودة على مستوى 31 مديرية ولائية للضرائب، تتضمن البوابة التصريحات الجبائية التالية:

- تصريحات "ج رقم 50".
- تصريحات الضريبة الجزافية الوحيدة "ج رقم 12" و "ج رقم 12 مكرر"
- رسم التوطين البنكي.

¹ https://mfdgi.gov.dz/portailpublic_ar/adhesion.htm تاريخ الاطلاع 20/05/2024

الشكل رقم (04): واجهة بوابة مساهمتك



المصدر: [Moussahamatic : Login \(mfdgi.gov.dz\)](https://mfdgi.gov.dz) تاريخ الاطلاع 20/05/2024

ثانيا: المكلفون بالضريبة المعنيون باستخدام بوابة مساهمتك:

خدمات البوابة موجهة للمكلفين بالضريبة التابعين للمديريات الولائية للضرائب التي لا تتوفر على مركز الضرائب ولا على مراكز جوارية للضرائب.

ثالثا: الخدمات التي تقدمها البوابة:

- تسمح الوظائف التي تم تطويرها في البوابة للمكلف بالضريبة بما يلي¹:
- تنفيذ كافة أنشطة التصريحات والمدفوعات عن بعد باسمه أو باسم ممثله (المفوض مسبقاً).
 - إنشاء التصريحات وتصفحها وتعديلها أو حذفها.
 - استكمال وإرسال التصريحات الجبائية عن بعد.
 - إجراء الدفع عن بعد عن طريق بطاقة الدفع ما بين البنوك أو البطاقة الذهبية.

¹ دليل الدخول إلى بوابة التصريح والدفع عن بعد مساهمتك، جويلية 2021، ص 06.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج

- تصفح وتنزيل وطباعة الوثائق التبريرية (إيصالات الدفع، وشهادة رسم التوطين البنكي، وغيرها...).
- الدخول والاطلاع على استمارات التصريح المرسلة عن بعد.
- الدخول إلى المدفوعات التي تم إجراؤها عن بعد والاطلاع عليها.
- الاطلاع على البيانات الشخصية أو كلمة المرور وتعديلها (إذا لزم الأمر).

رابعا: الاشتراك في البوابة: ¹

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

يتضمن ملف الاكتتاب:

- دفتر الأحكام العامة يحمل التوقيع الصحيح للمكلف بالضريبة.
- استمارة طلب الاكتتاب.
- كشف أو كشوف التعريف البنكي (RIB) أو البريدي (RIP).
- تفويض من المكلف بالضريبة المنخرط يرخص للموقع على استمارة الاكتتاب بالتصرف نيابة عنه إذا لم يكن الموقع على الاستمارة ممثلًا قانونيًا له.
- إشعار التسجيل في بوابة "مساهمتك". الذي يتم استخراجها من موقع المنصة : Moussahamatic

[Login \(mfdgi.gov.dz\)](http://Login(mfdgi.gov.dz))

بعد تشكيل ملف الانخراط يقوم المكلف بالتقرب من مصالح الضرائب من أجل إيداع الملف، ويتم ذلك على مستوى قبضة الضرائب التابع لها والتي تقوم بتحديد موعد له من أجل استلام رمز الدخول إلى الفضاء الخاص به. في اليوم الموعد يستلم المكلف بالضريبة في ظرف مغلق رمز الدخول الذي يسمح له بالولوج إلى الفضاء الخاص به على بوابة الإجراءات عن بعد.

¹ دليل الانخراط في بوابة التصريح والدفع عن بعد مساهمتك، 2022، ص06

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج

المبحث الثالث: التحليل الإحصائي الوصفي للاستبيان.

المطلب الأول: الدراسة الوصفية للعينة:

الفرع الأول: منهجية ومجتمع الدراسة والأدوات المستخدمة

أولاً: منهجية الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف بأنه أحد طرق البحث العلمي التي تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي دون التدخل في مجرياتها.

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة "مساهمة الإدارة الالكترونية في زيادة التحصيل الضريبي" دراسة عينة من موظفي مركز الضرائب برج بوعرييج، وقد تم الحصول على البيانات اللازمة من خلال الاستبيان الذي تم الاعتماد عليه لأجل هذا الغرض، وتم تفريغ الاستبيان وتحليله باستخدام برنامج spss.

ثانياً: مجتمع الدراسة: يعرف مجتمع الدراسة بأنه جميع مفردات الظاهرة محل الدراسة، وهو أيضاً جميع الأفراد أو الأشياء التي تكون موضوع الدراسة.

وبناء على ذلك فإن المجتمع المستهدف لهذه الدراسة يتكون من موظفي مركز الضرائب برج بوعرييج.

ثالثاً: أدوات الدراسة. تم الاعتماد على استبيان حول "مساهمة الإدارة الالكترونية في زيادة التحصيل الضريبي" حيث يعتبر الاستبيان الأداة الرئيسية الملائمة للدراسة الحالية للحصول على المعلومات والبيانات التي يجرى تعيبتها من قبل المستجيب وهذا بعد التأكد من صلاحيته للاستعمال مع عينة الدراسة الحالية.

تضمنت استمارة الاستبيان 21 سؤال، وقد اعتمد الطالب في أداة الدراسة على طريقة الإجابة الرباعية أي سلم ليكارت الرباعي، وتم الاعتماد على أسئلة واضحة مما يسهل عملية القراءة والإجابة.

أما عن أقسام الاستبيان فقد تشكلت من الأجزاء التالية:

- المعلومات الشخصية: تضمن البيانات والمعلومات المتعلقة بأفراد عينة الدراسة.

- المحور الأول: ويضم الأسئلة من 1 إلى 7 والذي يهتم متطلبات العمل بالإدارة الالكترونية في مركز الضرائب.

- المحور الثاني: ويضم الأسئلة من 1 إلى 14 والذي يهتم معرفة مدى مساهمة إدارة الإلكترونيات في زيادة التحصيل الضريبي.

جدول رقم (01) يوضح طريقة الإجابة على أسئلة الاستبيان (سلم ليكارت الرباعي)

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4

2

2- تصنيف المتوسطات حسب مقياس ليكرت الخماسي المستخدمة في الدراسة

لقد تم عرض وتحليل البيانات المجمعة من إجابات المستجوبين عن العبارات المتعلقة بمحوري الاستبيان ب استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي المتمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، المنسجمة مع مقياس ليكرت الخماسي، ولقد تم ضبط الحدود الدنيا والقصى للمقياس ، وهذا بغرض الحصول على المتوسط المرجح ، بحساب المدى عن طريق الفرق بين أكبر وأصغر وزن : (3=4-1) حيث يتم قسمة الناتج الحاصل على الدرجات الموجودة في المقياس ، والبالغ عددها (4)، وبالتالي يتم الحصول على طول الدرجة الواحدة لهذا المقياس، والمقدرة ب : (0.75)، بحيث تضاف هذه القيمة لكل درجة في المقياس ، للحصول على الحدود الدنيا والقصى لكل درجة، والجدول التالي يوضح هذه الحدود:

جدول رقم (02) يمثل المتوسط المرجح

الدرجة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق	موافق بشدة
المتوسط المرجح	1 - 1.75	1.76 - 2.51	2.52 - 3.27	3.28 - 4
الوزن	1	2	3	4

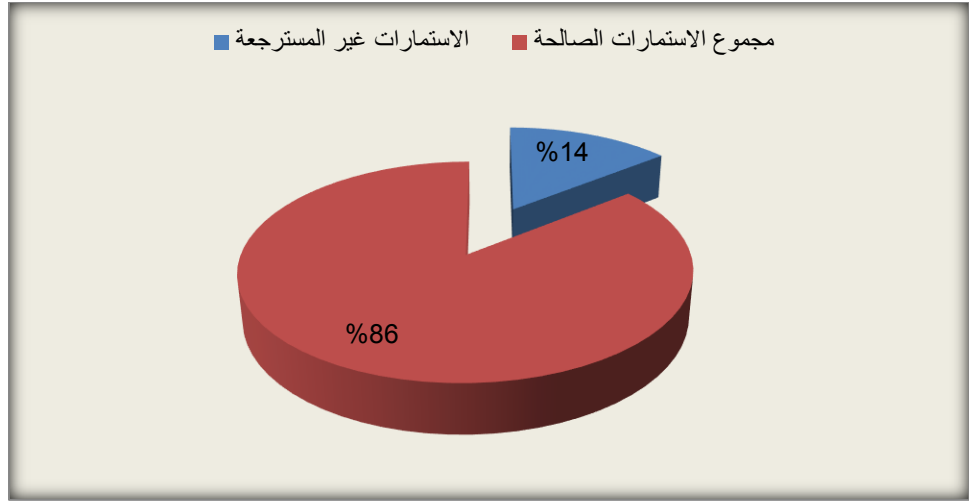
المصدر: من إعداد الطلبة، بالاعتماد على مخرجات spss.

2-4- استمارات الاستبيان الموزعة: تم توزيع 35 استمارة استبيان وتم استرجاع 30 استمارة أما الاستمارات الغير مسترجعة فقد بلغ عددها 05 استمارات والجدول التالي يوضح ذلك

جدول رقم (03) خاص باستمارات الاستبيان

البيان	العدد	النسبة المئوية
إجمالي الاستمارات الموزعة	35	100%
الاستمارات غير المسترجعة	5	14.28%
مجموع الاستمارات الصالحة	30	85.71%

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج



الشكل رقم (05) يمثل نسب الاستثمارات المسترجعة وغير مسترجعة

الفرع الثالث: متغيرات وثبات أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة.

أولاً: لقد جرى تقسم متغيرات الدراسة إلى متغيرين أساسيين (رئيسيين)، متغير مستقل متمثل في الإدارة الالكترونية، أما المتغير التابع فهو: التحصيل الضريبي.

ثانياً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم استخدام جملة من الأساليب الإحصائية في هذه الدراسة مستعينين في ذلك بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في نسخته 21، وذلك بتطبيق الأساليب التالية:

01/ فيما يخص الخصائص السيكومترية:

- معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان.

02/ فيما يخص فرضيات الدراسة:

- اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov- Smirnov.

- المتوسط الحسابي.

- الانحراف المعياري.

- التكرار والنسب المئوية.

- اختبار t للعينة الواحدة

ثالثاً: ثبات أداة الدراسة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعريرج

يقصد بالثبات أن يعطي الاستبيان النتائج ذاتها في كل مرة يتم اعتماده بغض النظر عن الفرد القائم بعملية القياس، وللتأكد من ثبات الاستبيان تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ. والجدول التالي يوضح النتائج المتوصل إليها:

الجدول رقم (04): نتائج معامل "ألفا-كرونباخ" لثبات الاستبيان

Cronbach's Alpha			محاور الاستبيان
النتيجة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	
ثابت	7	0.79	المحور(1): إمكانيات العمل بالإدارة الإلكترونية في إدارة الضرائب
ثابت	14	0.78	المحور(2): مدى مساهمة لإدارة الإلكترونية في زيادة التحصيل الضريبي
ثابت	21	0.82	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطلبة، بالاعتماد على مخرجات spss.

يتضح من الجدول رقم (04): أن قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع محاور الاستبيان تراوحت بين (0.78) كأدنى قيمة و(0.82) كأعلى قيمة ما يؤكد تمتع الاستبيان بدرجة مرتفعة من الثبات وصلاحيته للاستخدام مع العينة النهائية للدراسة الحالية.

-الفرع الثالث: وصف المعلومات الشخصية للعينة

انطلاقاً من خصائص عينة المستجوبين في الدراسة (المتغيرات: الجنس، المستوى التعليمي، الوظيفة، سنوات الخبرة) ظهرت نتائج التحليل الوصفي لتكرارات والنسب المئوية كما يلي:

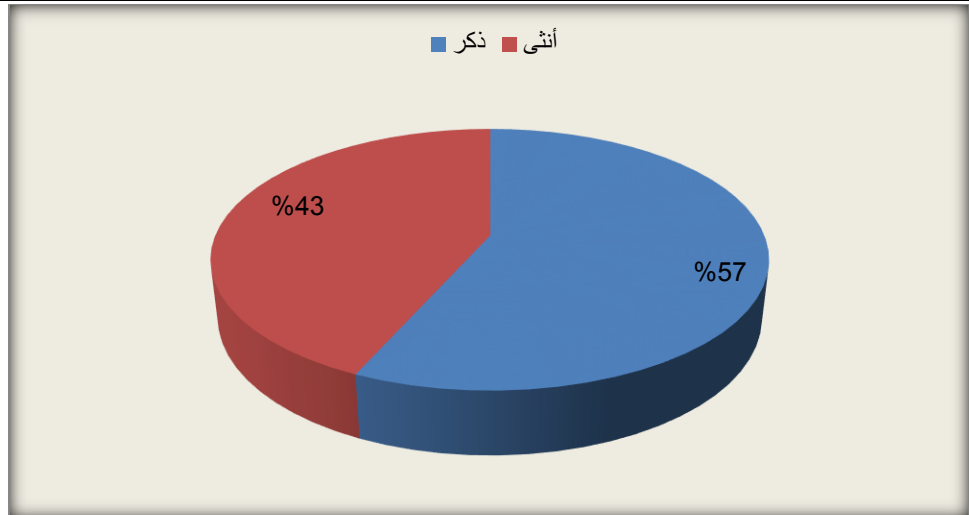
أولاً: الجنس

الجدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	17	56.7%
أنثى	13	43.3%
الإجمالي	30	100%

المصدر: من إعداد الطلبة، بالاعتماد على مخرجات spss.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج



الشكل رقم (06) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

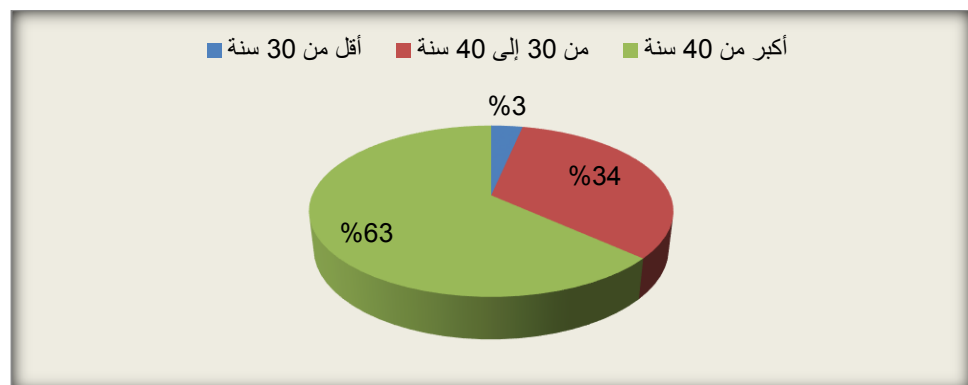
من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرد، نلاحظ أن عدد الذكور قدر 17 فرد بنسبة 56.7% وهم الأعلى نسبة، في حين نلاحظ أن عدد الإناث قدر بـ 13 فرد بنسبة 43.3%.

ثانياً: السن

الجدول رقم (06) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.

السن	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	1	3.3%
من 30 إلى 40 سنة	10	33.3%
أكبر من 40 سنة	19	63.3%
الإجمالي	30	100%

المصدر: من إعداد الطلبة، بالاعتماد على مخرجات spss.



الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج

الشكل رقم (07) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

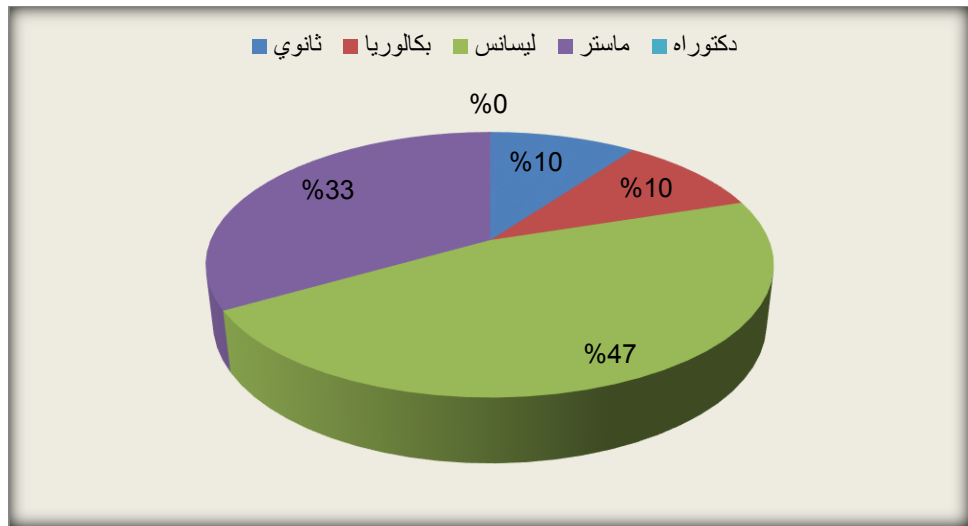
من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرد، نلاحظ أن عدد الأفراد الذين سنهم أقل من 30 سنة قدر بـ 01 فرد بنسبة 3.3%، في حين نلاحظ أن عدد الأفراد اللذين سنهم من 30 إلى 40 سنة قدر بـ 10 افراد أي ما نسبته 33.3%، أما الأفراد الذين سنهم أكبر من 40 سنة فقد قدر عددهم بـ 19 فرد بنسبة 63.3% وهم الأعلى نسبة.

ثالثاً: المستوى التعليمي

الجدول رقم (07) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي	3	10%
بكالوريا	3	10%
ليسانس	14	46.7%
ماستر	10	33.3%
دكتوراه	00	00%
الإجمالي	30	100%

المصدر: من إعداد الطلبة، بالاعتماد على مخرجات spss.



الشكل رقم (08) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرد، نلاحظ أن عدد الأفراد الذين مستواهم التعليمي ثانوي قدر بـ 03 افراد بنسبة 10%، في حين نلاحظ أن عدد الأفراد

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج

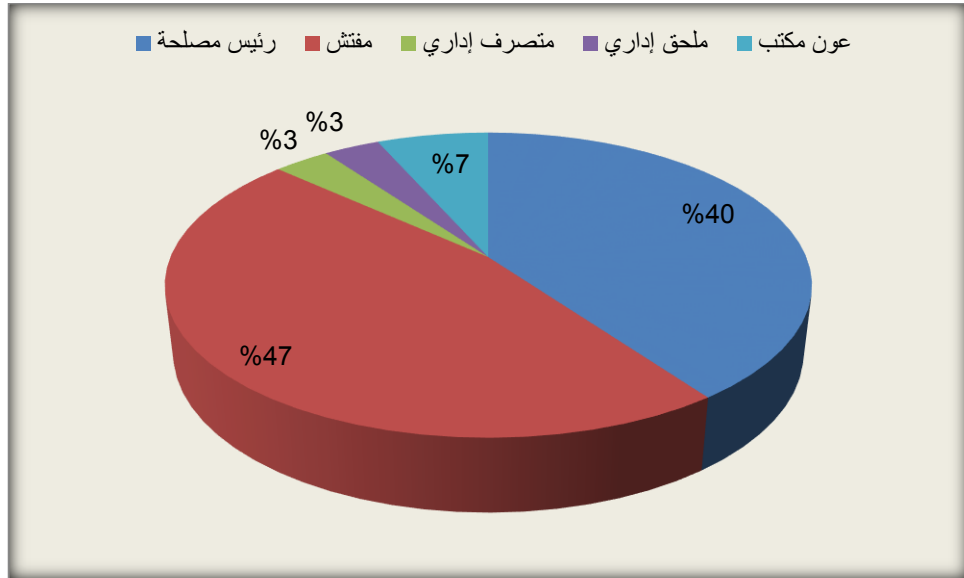
الذين مستواهم التعليمي بكالوريا قدر بـ 03 أفراد بنسبة 10%، أما الأفراد الذين مستواهم التعليمي ليسانس فقد قدر عددهم بـ 14 فرد بنسبة 46.7%، وهم الأعلى نسبة في حين قدر عدد الأفراد الذين لديهم مستوى تعليمي ماستر بـ 10 أفراد بنسبة 33.3%.

رابعاً: الوظيفة

الجدول رقم (08) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة.

الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية
رئيس مصلحة	12	40%
مفتش	14	46.7%
متصرف إداري	1	3.3%
ملحق إداري	1	3.3%
عون مكتب	2	6.7%
الإجمالي	30	100%

المصدر: من إعداد الطلبة، بالاعتماد على مخرجات spss.



الشكل رقم (09) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرد، نلاحظ أن عدد المفتشين قدر بـ 14 فرد بنسبة 46.7% وهم الأعلى نسبة، في حين نلاحظ أن عدد رؤساء

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج

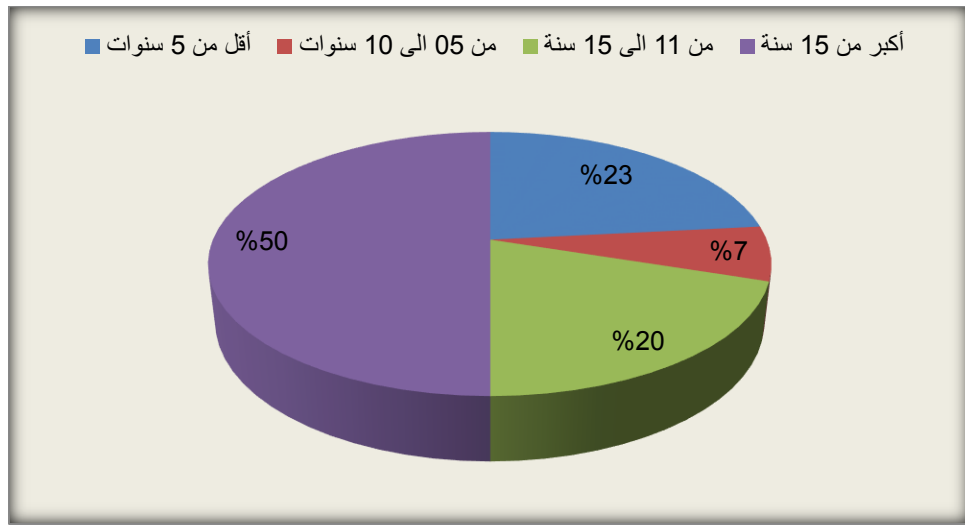
المصالح قدر بـ 12 فرد أي ما نسبته 40%، أما متصرفي الإدارة فقد قدر عددهم بـ 01 فرد بنسبة 3.3 %، وهو نفس عدد ملحقي الإدارة، بينما عدد اعوان المكتب قدر بـ 02 فرد أي ما نسبته 6.7%

خامسا: الخبرة المهنية

الجدول رقم (09) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	7	23.3%
من 05 إلى 10 سنوات	2	6.7%
من 11 إلى 15 سنة	6	20%
أكبر من 15 سنة	15	50%
الإجمالي	30	100%

المصدر: من إعداد الطلبة، بالاعتماد على مخرجات spss



الشكل رقم (10) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالا 30 فرد، نلاحظ أن عدد الأفراد الذين خبرتهم المهنية أقل من 05 سنوات قدر بـ 07 أفراد بنسبة 23.3%، في حين عدد الأفراد الذين تتراوح الخبرة المهنية لديهم من 5 إلى 10 سنوات قدر بـ 02 فرد بنسبة 6.7%، بينما عدد الأفراد الذين تتراوح الخبرة المهنية لديهم من 11 إلى 15 سنة قدر بـ 06 افراد بنسبة 20%، أما الأفراد الذين خبرتهم المهنية أكثر من 15 سنة فقد قدر عددهم بـ 15 فرد بنسبة 50% وهم الأعلى نسبة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييرج

المطلب الثاني: توزيع وتحليل البيانات.

الفرع الأول: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات محاور الدراسة:

الجدول رقم (10): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.

محاور الاستبيان	Shapiro-Wilk	sig	النتيجة
01 المحور(1): متطلبات العمل بالإدارة الالكترونية في مركز الضرائب	0.152	0.074	يتبع التوزيع الطبيعي
02 المحور(2): مدى مساهمة لإدارة الإلكترونية في زيادة التحصيل الضريبي	0.142	0.124	يتبع التوزيع الطبيعي
الاستبيان ككل	0.141	0.129	يتبع التوزيع الطبيعي

المصدر: من إعداد الطلبة، بالاعتماد على مخرجات spss.

يتضح من الجدول رقم (10): أن جميع محاور الاستبيان تتبع التوزيع الطبيعي وهذا بناء على مخرجات اختبار Shapiro-Wilk.

الفرع الثاني: التحليل الإحصائي محاور الاستبيان

2-1- عرض نتائج محور متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز الضرائب

والنتائج موضحة في الجدول التالي:

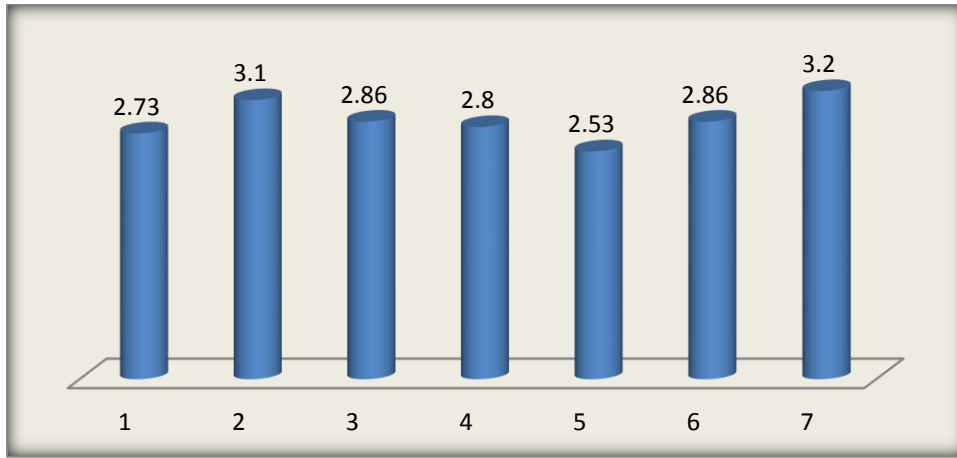
الجدول رقم (11): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الاول

الرقم في الاستبيان	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
1	توفر الإدارة الجبائية الوسائل والمعدات اللازمة لتبني الإدارة الالكترونية	2.73	0.73	موافق	5
2	تتمتع الإدارة الجبائية بموارد بشرية كافية من موظفين وكوادر يشرف على تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.10	0.75	موافق	2
3	تقوم إدارة الضرائب بتدريب وبناء قدرات الموظفين على طرق استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	2.86	0.62	موافق	3
4	تتوفر الإدارة الإلكترونية على مستوى تمويل مناسب لتقديم الخدمات	2.80	0.96	موافق	4

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج

6	موافق	0.77	2.53	5	تحرص الإدارة الجبائية على تبني أحدث التقنيات في مجال التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية
3	موافق	1.00	2.86	6	يدعم نظام تخطيط موارد المؤسسة SAP العمل بالإدارة الإلكترونية بشكل جيد.
1	موافق	0.71.	3.20	7	بوابة جبايتك مصممة في بيئة تضمن سهولة الاستخدام
//	موافق	0.47	2.87		المحور(1): متطلبات العمل بالإدارة الإلكترونية في مركز الضرائب

المصدر: من إعداد الطلبة، بالاعتماد على مخرجات spss



الشكل رقم (11) : بوضوح المتوسطات الحسابية للمحور الأول

من خلال الجدول رقم (11) والشكل رقم (11) أعلاه نلاحظ أن العبارة رقم (7) حلت في المرتبة (1) بدرجة موافقة (3.20) وهذا ما يدل على أن "بوابة الجباية مصممة في بيئة تضمن سهولة الاستخدام"، وحلت العبارة رقم (2) في الترتيب الثاني (2) بدرجة موافقة (3.10) وهذا ما يدل على أن "الإدارة الجبائية تتمتع بمراد بشرية كافية من موظفين وكوادر يشرف على تطبيق الإدارة الإلكترونية"، أما الرتبة الثالثة فقد عادت لكل من العبارة رقم (3) والعبارة رقم (6) بدرجة موافقة (2.86) وهذا ما يدل على أن "إدارة الضرائب تقوم بتدريب وبناء قدرات الموظفين على طرق استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال" و "يدعم نظام تخطيط موارد المؤسسة SAP العمل بالإدارة الإلكترونية بشكل جيد"، وحلت العبارة رقم (4) في الترتيب الرابع (4) بدرجة موافقة (2.80) وهذا ما يدل على أن "الإدارة الإلكترونية تتوفر على مستوى تمويل مناسب لتقديم الخدمات" بينما حلت العبارة رقم (1) في الترتيب الخامس (5) بدرجة موافقة (2.73) وهذا ما يدل على أن "الإدارة الجبائية توفر الوسائل والمعدات اللازمة لتبني الإدارة الإلكترونية" وحلت العبارة رقم (5) في الترتيب السادس (6) بدرجة موافقة (2.53) وهذا ما يدل على أن "الإدارة الجبائية تحرص على تبني أحدث التقنيات في مجال التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية"

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج

من خلال ما سبق نجد أن كل متوسطات هذا البعد جاءت باتجاه البديل "موافق" بمتوسط عام بلغ (2.87)، وانحراف قدر ب (0.44)، مما يعني أنه توجد متطلبات العمل بالإدارة الإلكترونية في مركز الضرائب.

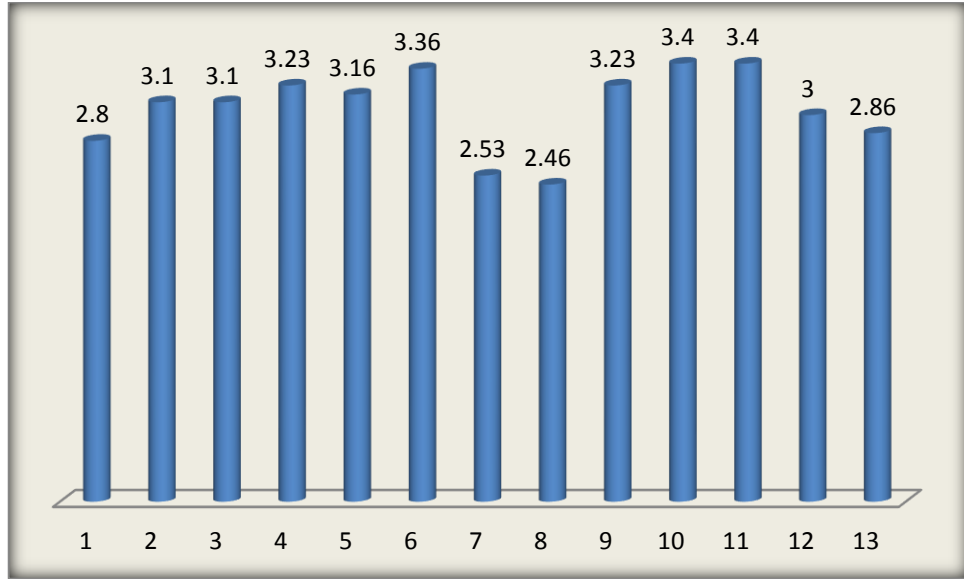
2-2- عرض نتائج محور مدى مساهمة إدارة الإلكترونية في زيادة التحصيل الضريبي

الجدول رقم (12): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني

الرقم في الاستبيان	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
1	تساهم الإدارة الإلكترونية في زيادة التحصيل الضريبي من خلال توفير الوقت والجهد والتكلفة على كل من الإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة	2.80	1.21	موافق	8
2	تضمن بوابة جبايتك تخفيف وتبسيط الاجراءات الإدارية على كل من المكلفين والإدارة الجبائية	3.10	0.95	موافق	5
3	يمكن لأي شخص أن يقدم تصريحاته الجبائية في أي وقت وفي أي مكان كان	3.10	1.12	موافق	5
4	تحقق الإدارة الإلكترونية المرونة والسرعة في التصريح بالضرائب	3.23	1.00	موافق	3
5	يعمل برنامج تخطيط موارد المؤسسة SAP على توفير المعلومات والبيانات بدقة عالية	3.16	1.08	موافق	4
6	يفضل المكلفون بالضريبة التصريح بمستحقاتهم الضريبية إلكترونيا	3.36	0.92	موافق بشدة	2
7	عدد التصريحات الجبائية الإلكترونية في تزايد مستمر	2.53	0.97	موافق	9
8	يدعم برنامج SAP عملية اتخاذ القرارات في إدارة الضرائب	2.46	1.10	موافق	10
9	ارتفاع إيرادات التحصيل الجبائي الإلكتروني مقارنة بالتحصيل التقليدي	3.23	1.04	موافق	3
10	يقوم برنامج SAP بإدارة الملفات بكفاءة عالية	3.40	1.00	موافق بشدة	1
11	يساهم برنامج SAP في تحسين فعالية عمل الإدارة الجبائية	3.40	1.06	موافق بشدة	1
12	أدى الاعتماد على التصريح الإلكتروني بالضرائب إلى التخلي عن التصريح الورقي	3.00	1.01	موافق	6
13	يعزز نظام SAP من الشفافية من خلال معالجة البيانات وتحديد قيمة الضريبة أليا دون تدخل الأشخاص.	2.86	1.00	موافق	7
//	المحور(2): مدى مساهمة إدارة الإلكترونية في زيادة التحصيل الضريبي	3.03	0.53	موافق	//

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج

المصدر: من إعداد الطلبة، بالاعتماد على مخرجات spss



الشكل رقم (12): يوضح المتوسطات الحسابية للمحور الثاني

من خلال الجدول رقم (12) والشكل رقم (12) أعلاه نلاحظ أن كل من العبارة رقم (10) والعبارة رقم (11) حلت في المرتبة (1) بدرجة موافقة بشدة (3.40) وهذا ما يدل على أن " الإدارة الالكترونية تساهم في زيادة التحصيل الضريبي من خلال توفير الوقت والجهد والتكلفة على كل من الإدارة الجبائية " و يساهم برنامج SAP في تحسين فعالية عمل الإدارة الجبائية "، وحلت العبارة رقم (6) في الترتيب الثاني بدرجة موافقة بشدة (3.36) وهذا ما يدل على أن " المكلفون بالضريبة يفضلون التصريح بمستحققاتهم الضريبية إلكترونياً" في حين حلت كل من العبارة رقم (4) والعبارة رقم (9) في الترتيب الثالث (3) بدرجة موافقة (3.23) وهذا ما يدل على أن " الإدارة الإلكترونية تحقق المرونة والسرعة في التصريح بالضرائب وكذلك تسديدها " و " ارتفاع إيرادات التحصيل الجبائي الإلكتروني مقارنة بالتحصيل التقليدي " وحلت العبارة رقم (5) في الترتيب الرابع (4) بدرجة موافقة (3.16) وهذا ما يدل على أن " برنامج تخطيط موارد المؤسسة SAP يعمل على توفير المعلومات والبيانات بدقة عالية"، بينما حلت كل من العبارة رقم (2) والعبارة رقم (3) في الترتيب الخامس (5) بدرجة موافقة (3.10) وهذا ما يدل على أن " بوابة الجباية تتضمن تخفيف وتبسيط الإجراءات الإدارية على كل من المكلفين والإدارة الجبائية " و " يمكن لأي شخص أن يقدم تصريحاته الجبائية في أي وقت وفي أي مكان كان "، وحلت العبارة رقم (12) في الترتيب السادس (6) بدرجة موافقة (3.00) وهذا ما يدل على أن " الاعتماد على التصريح الإلكتروني بالضرائب أدى إلى التخلي عن التصريح الورقي "

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج

من خلال ما سبق نجد أن كل متوسطات هذا البعد جاءت باتجاه البديل "موافق" بمتوسط عام بلغ (3.03)، وانحراف قدر بـ (0.53)، مما يعني أن الإدارة الالكترونية تساهم في زيادة التحصيل الضريبي.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات.

1- اختبار الفرضية الأول:

نصت الفرضية الأولى لهذه الدراسة على: "توجد إمكانيات العمل بالإدارة الالكترونية في مركز الضرائب".

للإجابة على فرضية الدراسة تم صياغة الفرضيتين التاليتين:

H_0 : لا توجد إمكانيات العمل بالإدارة الالكترونية في مركز الضرائب."

H_1 : توجد إمكانيات العمل بالإدارة الالكترونية في مركز الضرائب."

والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (13) الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة والمتوسط الفرضي على المحور الأول								
المتوسط الفرضي 2.5				الفرق بين متوسط الأفراد والمتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي للأفراد	حجم العينة	الدرجة الكلية
القرار	مستوى الدلالة	درجة الحرية	T					
دالة عند 0.05	0.00	29	4.24	0.37	0.47	2.87	30	المحور الأول

المصدر: من إعداد الطلبة، بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال النتائج المبينة بالجدول رقم (13) أعلاه نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على محور "إمكانيات العمل بالإدارة الالكترونية في مركز الضرائب" والذي بلغ 2.87 أنه أعلى من المتوسط الفرضي والمقدر بـ 2.5، بناء عليه فإنه توجد إمكانيات العمل بالإدارة الالكترونية في مركز الضرائب وهذا ما أكدته قيمة "ت" بالنسبة للعينة الواحدة التي بلغت 4.24 فهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، ومنه تم رفض الفرضية الصفرية "لا توجد متطلبات العمل بالإدارة الالكترونية في مركز الضرائب" وقبول الفرضية البديلة القائلة بـ "توجد متطلبات العمل بالإدارة الالكترونية في مركز الضرائب"، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

2- اختبار الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية لهذه الدراسة على: "تساهم الإدارة الالكترونية في زيادة التحصيل الضريبي".

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعريج

للإجابة على فرضية الدراسة تم صياغة الفرضيتين التاليتين:

H_0 : لا تساهم الإدارة الالكترونية في زيادة التحصيل الضريبي ."

H_1 : تساهم الإدارة الالكترونية في زيادة التحصيل الضريبي ."

والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (14) الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة والمتوسط الفرضي على المحور الثاني								
القرار	المتوسط الفرضي 2.5			الفرق بين متوسط الأفراد والمتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي للأفراد	حجم العينة	الدرجة الكلية
	مستوى الدلالة	درجة الحرية	t					
دالة عند 0.05	0.00	29	5.54	0.53	0.53	3.03	30	المحور الثاني

المصدر: من إعداد الطلبة، بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال النتائج المبينة بالجدول رقم (14) أعلاه نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على استبيان " مساهمة الإدارة الالكترونية في زيادة التحصيل الضريبي " والذي بلغ 3.03 أنه أعلى من المتوسط الفرضي والمقدر بـ 2.5 ، بناء عليه فان الإدارة الالكترونية تساهم في زيادة التحصيل الضريبي وهذا ما أكدته قيمة "ت" بالنسبة للعينة الواحدة التي بلغت 5.54 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، ومنه تم رفض الفرضية الصفرية " لا تساهم الإدارة الالكترونية في زيادة التحصيل الضريبي " وقبول الفرضية البديلة القائلة بـ " تساهم الإدارة الالكترونية في زيادة التحصيل الضريبي "، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج

خلاصة الفصل الثاني:

بعد نهاية هذا الفصل التطبيقي المخصص لتقرير الدراسة الميدانية التي أجريت على عينة من موظفي مركز الضرائب برج بوعرييج، تم استخلاص عدد من النقاط المهمة، تمثلت فيما يلي:

1. توجد متطلبات العمل بالإدارة الإلكترونية في مركز برج بوعرييج.
2. تساهم الإدارة الإلكترونية في زيادة التحصيل الضريبي.

الخاتمة

الخاتمة:

أصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دورا هاما في الوقت الحاضر فقد باتت تستعمل في إنجاز مختلف المعاملات الإدارية من خلال الإدارة الإلكترونية، بعد دراستنا لهذا الموضوع اتضح لنا أن لاستخدام الإدارة الإلكترونية أثرها في التقدم بمختلف القطاعات ومن بينها قطاع الضرائب وذلك لما تشكله الضرائب من أهمية في تميل الخزينة العمومية وتغطية جزء من الإنفاق العام، لذا أصبح استخدامها في الإدارة الجبائية ضرورة حتمية التطبيق وذلك بهدف النهوض بها القطاع ومحاولة زيادة الحصيلة الضريبية عن طريق توفير قنوات إلكترونية للتصريح والتسديد بالضرائب واستخدام التكنولوجيا في معالجة الملفات الجبائية ومن خلال هذه الدراسة استخلصنا النتائج التالية:

النتائج المستخلصة من الجانب النظري:

- يشتمل نظام التحصيل الضريبي في الجزائر على مجموعة من الآليات الودية والجبرية للمحافظة على إيرادات الخزينة العمومية.
- تتميز الإدارة الإلكترونية بعدم استعمال الأوراق في إنجاز المعاملات الإدارية.
- العمل بالتكنولوجيا والأنظمة الرقمية في الإدارة يقضي على البيروقراطية وينجز أعمالها بشفافية.
- تشكل طريقة التوريد المباشر للضريبة من قبل المكلف أقل تكلفة على الإدارة الجبائية مقارنة بالطرق الأخرى.

النتائج المستخلصة من الجانب التطبيقي:

- غياب لوسائل التسديد الإلكتروني للضرائب.
- ضعف تدفق الأنترنت يعرقل من عملية التصريح الجبائي الإلكتروني.
- تساهم الإدارة الإلكترونية في زيادة كفاءة وفعالية التحصيل الضريبي من خلال تحسين الأداء وتسهيل العمليات الإدارية.
- يؤدي استخدام الإدارة الإلكترونية إلى زيادة رضا المكلفين بالضريبة عن طريق تبسيط الإجراءات وتحقيق الشفافية.
- غياب ثقافة الإدارة الإلكترونية ونقص الوعي الجبائي لدى المكلفين بالضريبة يشكل حاجزا للعمل بالإدارة الإلكترونية.
- انحصار التصريح الجبائي الإلكتروني في بوابتي جبايتك ومساهمتك على التصريحين GN°50 وGN°12 وغياب التصريحات الجبائية الأخرى.

-
- أدت بوابة جبايتك إلى التخفيض من تكلفة التصريح الجبائي GN°50 التي كانت تصدر ورقيا بشكل كبير على عاتق خزينة الدولة.

التوصيات والمقترحات:

- نشر الوعي الجبائي وثقافة استخدام الإدارة الإلكترونية من خلال مختلف وسائل الإعلام والاتصال.
- توسيع دائرة التصريح الإلكتروني على باقي التصريحات الجبائية باستحداث قنوات الكترونية جديدة.
- توفير خاصية الدفع الإلكتروني للضرائب فهي الحلقة الأهم في التحصيل الإلكتروني.
- إنشاء مراكز مختصة لتأهيل وتدريب الموظفين على طرق استعمال التكنولوجيا والأنظمة الرقمية.
- توفير بنية تحتية تكنولوجية قادرة على أداء الخدمات الجبائية الإلكترونية.

المصادر والمراجع

المراجع:

الكتب:

1. محمد مدحت، الحوكمة الإلكترونية، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2016.
2. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية إدارة بلا أوراق بلا مكان بلا زمان بلا تنظيمات جامدة، دار ومؤسسة رسلان، دمشق، سوريا، 2011.
3. فداء حامد، الإدارة الإلكترونية، الأسس النظرية والتطبيقية، الطبعة الأولى، دار ومكتبة الكندي، عمان، الأردن، 2015.
4. أحمد إسماعيل المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2011.
5. عيسى سماعين، جباية ومحاسبة المؤسسة تقنيات جباية ومحاسبية، الصفحات الزرقاء العالمية، الجزائر، 2024.

المقالات العلمية:

1. بوزكري جيلالي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية-دراسة ميدانية بمركز الضرائب بتيسمسيلت، مجلة جديد الاقتصاد، المجلد 16، العدد 1، جامعة تيسمسيلت، 2021.
 2. مبارك محمد الصالح، التحصيل الضريبي واقع وآفاق، مجلة الإحياء، المجلد: 21، العدد: 29، أكتوبر 2021.
 3. يحيوي نصيرة، تنظيم عملية التحصيل الضريبي في الجزائر، مجلة معارف، العدد: 16، جوان 2014.
 4. مشقق حسين وبشيش عبد المالك، إشكالية التحصيل الضريبي في الجزائر بين فعالية الآليات ومخاطر التهرب الضريبي دراسة حالة مديرية للضرائب بالمسيلة الفترة 2018-2022، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد: 07، العدد: 02، 2023.
 5. مراد ميهوبي، إجراءات التحصيل الضريبي، أي فعالية؟، مجلة التواصل في الاقتصاد والإدارة والقانون، عدد 39، سبتمبر 2014.
 6. خروبي هني وجيلالي عياد غلام الله، إشكالية التحصيل الضريبي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 13، العدد 2.
- أطروحات دكتوراه والرسائل العلمية:

1. سمير عماري، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017-2018.

2. داودي محمد، الإدارة الجبائية والتحصيل الضريبي في الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير، تخصص المالية العامة، جامعة تلمسان، 2005-2006.
3. تناحي عيسى، سداوي محمد، آليات التحصيل الجبائي وسبل تحسينها، مذكرة تخرج ماستر، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2020-2021.

المطبوعات الوزارية:

1. دليل الدخول إلى بوابة التصريح والدفع عن بعد مساهمتك وزارة المالية، الجزائر، جويلية 2021.
2. دليل الانخراط في بوابة التصريح والدفع عن بعد مساهمتك، 2022.

المواقع الإلكترونية:

1. <https://www1.equiti.com/ae-ar/newsroom/articles/objective-of-taxes>
2. www.mfdhi.gov.dz الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب.
3. https://mfdgi.gov.dz/portailpublic_ar/adhesion.htm

الملاحق

إستبيان

إلى موظفي مركز الضرائب برج بوعرييج

السلام عليكم وبعد

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم المالية والمحاسبة تخصص محاسبة وجباية معمقة الموسومة بعنوان مساهمة الإدارة الإلكترونية في زيادة التحصيل الضريبي، نطلب منكم مشاركتنا خبرتكم وتجربتكم في تعبئة الاستبيان وإعادته إلينا، مع العلم أن المعلومات التي سنحصل عليها لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، وسوف تحظى بالسرية التامة.

وشكرا لتعاونكم معنا.

تحت إشراف الأستاذ:

كثير عيسى.

من إعداد الطالبين:

زويد أسامة.

سويسي محمد الطيب.

أ: البيانات الشخصية:

يرجى وضع علامة (x) في الخانة المناسبة.

(1) الجنس:

أنثى ذكر

(2) العمر:

أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة أكبر من 40 سنة

(3) المستوى الدراسي:

ثانوي بكالوريا ليسانس ماستر ماجستير دكتوراه

(4) الوظيفة:

رئيس مصلحة مفتش متصرف إداري ملحق إداري عون مكتب

(5) عدد سنوات الخبرة:

أقل من 05 سنوات من 05 إلى 10 سنوات من 11 إلى 15 سنة أكبر من 15 سنة

ب: أسئلة الاستبيان:

المحور الأول: متطلبات العمل بالإدارة الإلكترونية في مركز الضرائب.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق	موافق بشدة
01	توفر الإدارة الجبائية الوسائل والمعدات اللازمة لتبني الإدارة الإلكترونية.				
02	تتمتع الإدارة الجبائية بموارد بشرية كافية من موظفين وكوادر يشرف على تطبيق الإدارة الإلكترونية.				
03	تقوم إدارة الضرائب بتدريب وبناء قدرات الموظفين على طرق استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.				
04	تتوفر الإدارة الإلكترونية على مستوى تمويل مناسب لتقديم الخدمات .				
05	تحرص إدارة الضرائب على تبني أحدث التقنيات في مجال التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية.				
06	يدعم نظام تخطيط موارد المؤسسة SAP العمل بالإدارة الإلكترونية بشكل جيد.				
07	بوابة جبايتك مصممة في بيئة تضمن سهولة الاستخدام				

المحور الثاني: مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في زيادة التحصيل الضريبي.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق	موافق بشدة
01	تساهم الإدارة الإلكترونية في زيادة التحصيل الضريبي من خلال توفير الوقت والجهد والتكلفة على كل من الإدارة الجبائية والمكلفين بالضريبة.				
02	تضمن بوابة جبايتك تخفيف وتبسيط الإجراءات الإدارية على كل من المكلفين والإدارة الجبائية.				
03	يمكن لأي شخص أن يقدم تصريحاته الجبائية في أي وقت وفي أي مكان كان.				
04	تحقق الإدارة الإلكترونية المرونة والسرعة في التصريح بالضرائب.				
05	يعمل برنامج تخطيط موارد المؤسسة SAP على توفير المعلومات والبيانات بدقة عالية.				
06	يفضل المكلفون بالضريبة التصريح بمستحقاتهم الضريبية إلكترونياً.				
07	عدد التصريحات الجبائية الإلكترونية في تزايد مستمر.				

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق	موافق بشدة
08	يدعم برنامج SAP عملية إتخاذ القرارات في إدارة الضرائب.				
09	ارتفاع إيرادات التحصيل الجبائي الإلكتروني مقارنة بالتحصيل التقليدي.				
10	يقوم برنامج SAP بإدارة الملفات بكفاءة عالية.				
11	يساهم برنامج SAP في تحسين فعالية عمل الإدارة الجبائية.				
12	أدى الاعتماد على التصريح الإلكتروني بالضرائب إلى التخلي عن التصريح الورقي.				
13	يعزز نظام SAP من الشفافية من خلال معالجة البيانات وتحديد قيمة الضريبة آليا دون تدخل الأشخاص.				

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بن ضياف - المميلة
University Mohamed BOUDIAF of M'sila

Faculty of Economics, Commercial and
Management Sciences
Department of Finance and Accounting



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التصيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020، المتعلق بالوثابة من السرقة العلمية ومكافحتها)

أنا المضي أسفله،

الإسم: أسامة زويد اللقب: زويد
الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 150431689 والصادرة بتاريخ: 24/04/15
المسجل (ة) بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم المالية والمحاسبة،
والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث مذكرة ماستر، عنوانها:

مساهمة الإدارة الإلكترونية في زيادة التحصيل
الدراسي - دراسة حالة مركز البحث في مجال بوجم بريح

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية، ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية
المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2024/06/06

الإمضاء

Faculty of Economics,
Commercial and
Management Sciences

السنة الجامعية 2024 / 2023



Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.796	7

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.783	14

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.822	21

الجنس					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	17	56.7	56.7	56.7
	أنثى	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

السن					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	1	3.3	3.3	3.3
	من 30 الى 40 سنة	10	33.3	33.3	36.7
	أكبر من 40 سنة	19	63.3	63.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

المستوى					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	3	10.0	10.0	10.0
	بكالوريا	3	10.0	10.0	20.0
	ليسنس	14	46.7	46.7	66.7
	ماستر	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

الوظيفة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	رئيس مصلحة	12	40.0	40.0	40.0
	مفتش	14	46.7	46.7	86.7
	متصرف اداري	1	3.3	3.3	90.0
	ملحق اداري	1	3.3	3.3	93.3
	عون مكتب	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

الخبرة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	7	23.3	23.3	23.3
	من الي 10 سنوات	2	6.7	6.7	30.0
	من 11 الي 15 سنة	6	20.0	20.0	50.0
	أكبر من 15 سنة	15	50.0	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
محور 1	.152	30	.074	.949	30	.155
محور 2	.142	30	.124	.953	30	.205
مج	.141	30	.129	.952	30	.208

a. Lilliefors Significance Correction

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
س1	30	2.7333	.73968	.13505
س2	30	3.1000	.75886	.13855
س3	30	2.8667	.62881	.11480
س4	30	2.8000	.96132	.17551
س5	30	2.5333	.77608	.14169
س6	30	2.8667	1.00801	.18404
س7	30	3.2000	.71438	.13043
محور 1	30	2.8714	.47949	.08754

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
س1.	30	2.8000	1.21485	.22180
س2.	30	3.1000	.95953	.17518
س3.	30	3.1000	1.12495	.20539
س4.	30	3.2333	1.00630	.18372
س5.	30	3.1667	1.08543	.19817
س6.	30	3.3667	.92786	.16940
س7.	30	2.5333	.97320	.17768
س8.	30	2.4667	1.10589	.20191
س9.	30	3.2333	1.04000	.18988
س10.	30	3.4000	1.00344	.18320
س11.	30	3.4000	1.06997	.19535
س12.	30	3.0000	1.01710	.18570
س13.	30	2.8667	1.00801	.18404
محور 2	30	3.0381	.53113	.09697

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
محور 1	30	2.8714	.47949	.08754

One-Sample Test						
Test Value = 2.5						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
محور 1	4.243	29	.000	.37143	.1924	.5505

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
محور 2	30	3.0381	.53113	.09697

One-Sample Test						
Test Value = 2.5						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
محور 2	5.549	29	.000	.53810	.3398	.7364