

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير

فرع: العلوم المالية والمحاسبة

تخصص: محاسبة وجباية معمقة



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم المالية والمحاسبة

رقم: .....

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

اعداد الطالبة:

غضبان شهرة

تحت عنوان:

دور عصرنة الادارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة

دراسة حالة مركز الضرائب برج بوعريريج (2020-2023)

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف - المسيلة	زروخي صباح
مشرفا ومقررا	جامعة محمد بوضياف - المسيلة	حجار مبروكة
مناقشا	جامعة محمد بوضياف - المسيلة	سعدى هند

السنة الجمعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۴۳۸

## الإهداء

إلى الأميرة أمي

وقد ورثت في جوفها

كيف أكون إنسانا

قبل أن أصرخ صرختي الأولى

في هذا العالم

وإلى الطيب والدي

وقد رببت في كنفه

على أن أكون صادقة

قبل أن اخطو خطوتي الأولى

في طريق الحياة

إلى من هي في الحياة حياة اليك ينحني الحرف حبا وإمّتان

إليك أمي الثانية

إلى روح جدتي الطاهرة

إلى جداي أطل الله في عمرهما

إلى أخي وأخواتي كل باسمه

إلى رفاق الخطوة الأولى والخطوة ما قبل الأخيرة

إلى من كانوا خلال السنين العجاف سحابا ممطرا أنا ممتنة

غضبان شهرة

## شكر وعرافان

أحمد الله سبحانه وتعالى الذي أعاني بحوله وقوته على إنجاز هذا البحث وأصلي أسلم على رسوله الأمين سيدنا محمد بن عبد الله وعلى آله وصحبه ومن تبعه بإحسان الى يوم الدين وبعد ...

واسع الشكر ومنتهى التقدير الى الأستاذة الدكتورة حجار مبروكة على التوجيهات والنصائح المسداة في إنجاز هذا العمل كما أوجه شكري الى السادة الأساتذة أعضاء اللجنة الموقرة على قبول مناقشة هذا العمل المتواضع والى كل من ساندني في إنجاز هذا العمل ..... أتقدم بجزيل الشكر والعرافان ووافر الاحسان.

## غضبان شهرة

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة، وذلك من خلال الأنظمة الرقمية والتطبيقات، التي من خلالها تم تسهيل إجراءات تقديم الخدمات الجبائية داخل الإدارة الجبائية وتعزيز عمل النظام الجبائي الجزائري، بالإضافة الى تحقيق الأهداف المرجوة من قبل القائمون على السياسة الجبائية، ومن أجل ذلك تم الإعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري، منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي، من خلال زيارتنا الميدانية لمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج ( الجزائر ) خلال الفترة (2020-2023).

وقد خلصت هذه الدراسة الى أن عصرنة الإدارة الجبائية ساهمت في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة عبر موقعها الالكتروني من خلال توفير المعلومات التي يحتاجها المكلف بالضريبة كالنشرية والتعليمات التوضيحية لنصوصه، وأن الإدارة الجبائية توفر للمكلف التصريح الالكتروني وفتح ملف جبائي بالإضافة الى سرعة توفير ترقيم جبائي للمكلفين، وإسهامهم في طرح الانشغالات وتصحيح الاخطاء.

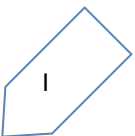
**الكلمات المفتاحية:** عصرنة الإدارة الجبائية، الخدمات الجبائية، المكلفين بالضريبة.

### Abstract:

This study aimed to identify the role of modernizing tax administration in improving the services provided to taxpayers this is learning about the various digital systems and applications through which the procedures for providing tax administration are facilitated, enhancing the work of the Algerian tax system, and achieving the goals desired by those in charge of tax policy. For this purpose, we relied on the descriptive approach and the analytical approach and used the case study tool during our field visit to the tax center in the state of Bordj Bou Arreridj ( Algeria )

This study concluded that modernizing the tax administration has contributed to improving the services provided to taxpayers through its website by providing the information that the taxpayer needs, such as legislation and explanatory instructions for its texts. The tax administration provides the taxpayer with an electronic declaration and opens a tax file, in addition to quickly providing a tax number for the taxpayers, and their contribution in raising concerns and correcting errors.

**key words:** Modernization of tax administration; Tax services ,Taxpayers



الفهرس

الصفحة	العنوان
I	الملخص
III	فهرس المحتويات
VII	فهرس الجداول
VIII	فهرس الأشكال
IX	قائمة الملاحق
X	قائمة المختصرات
أ - و	مقدمة
33-8	الفصل الأول: الاطار النظري لعصرنة الادارة الجبائية وخدماتها
15-8	المبحث الأول: مدخل لعصرنة الادارة الجبائية
8	المطلب الأول: ماهية العصرنة
10	المطلب الثاني: مفهوم عصرنة الإدارة الجبائية
12	المطلب الثالث: دواعي عصرنة الإدارة الجبائية
14	المطلب الرابع: متطلبات عصرنة الإدارة الجبائية
30-15	المبحث الثاني: الأطر النظرية للخدمات الجبائية
15	المطلب الأول: ماهية الخدمة
17	المطلب الثاني: أنواع الخدمات الجبائية
18	المطلب الثالث: إجراءات تحسين الخدمات الجبائية

31	خلاصة الفصل
53-33	الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور عصرنة الادارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين في مركز الضرائب ولاية برج بوعريريج
40-34	المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة
34	المطلب الأول: تعريف مركز الضرائب ولاية برج بوعريريج
35	المطلب الثاني: : الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب ولاية برج بوعريريج
36	المطلب الثالث: مهام مركز الضرائب ولاية برج بوعريريج
52-41	المبحث الثاني: واقع تحسين الخدمات الجبائية المقدمة في مركز الضرائب ولاية برج بوعريريج
41	المطلب الأول: إجراءات تحسين الخدمات من ناحية المكلفين بالضريبة
44	المطلب الثاني: إجراءات تحسين الخدمات من الناحية الإدارية
47	المطلب الثالث: تقييم الخدمات المقدمة في مركز الضرائب برج بوعريريج
51	المطلب الرابع: معوقات عصرنة الإدارة الجبائية
53	خلاصة الفصل الثاني
55	الخاتمة
58	قائمة المصادر والمراجع
62	الملاحق

## فهرس الجداول:

رقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	تبسيط الاجراءات الادارية لفائدة المكلفين بالضريبة عند تسليم الوثائق	24
02	استقبال مستخدمى الادارة الجبائية على مستوى مديرية كبريات المؤسسات وبعض مراكز الضرائب خلال الفترة (2010-2014).	25
03	احصائيات تتعلق بمرجعية نوعية الخدمة المقدمة بمديرية كبريات المؤسسات ومراكز الضرائب خلال الفترة (2017-2020).	26
04	احصائيات خاصة بالموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب خلال الفترة (2017-2020).	28
05	عدد الملفات الجبائية المسيرة من طرف مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج لغاية 2024/03/31.	34
06	عدد الموظفين بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج.	45
07	تطور عدد الإستقبالات الشخصية بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج خلال الفترة (2020-2023).	47
08	تطور عدد المكالمات الهاتفية المستقبلية من طرف مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج خلال الفترة (2020-2023).	49
09	عدد الشكاوي المقدمة من طرف المكلفين على مستوى مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج خلال الفترة (2020-2023).	50

فهرس الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	مخطط يمثل أهمية عصرنة الإدارة الجبائية	11
02	الهيكل التنظيمي العام للإدارة الجبائية قبل العصرنة.	19
03	الهيكل التنظيمي العام للإدارة الجبائية بعد العصرنة.	20
04	الهيكل التنظيمي لمديرية كبريات المؤسسات.	21
05	الهيكل التنظيمي لمراكز الضرائب.	22
06	الهيكل التنظيمي للمراكز الجوارية لمراكز الضرائب.	23
07	واجهة تطبيق "جباية تيك"	29
08	الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج.	39
09	نافذة الدخول للحساب الشخصي في نظام SAP.	42
10	قائمة تصريحات المكلف بالضريبة في نظام SAP.	46
11	قائمة الملفات في نظام SAP.	46
12	منحنى بياني يمثل تطور عدد الإستقبالات الشخصية في مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج خلال الفترة (2020-2023).	48
13	منحنى بياني يمثل تطور عدد المكالمات الهاتفية في مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج خلال الفترة (2020-2023).	49
14	منحنى بياني يمثل تطور عدد الشكاوي في مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج خلال الفترة (2020-2023).	50

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
63	واجهة الدخول الى نظام " جباية تيك "	01
63	الصفحة الرئيسية لنظام " جباية تيك "	02
64	نافذة التواصل بالإدارة الجبائية	03
64	قائمة الالتزامات الجبائية من نظام " جباية تيك "	04
65	رسالة تنبيه في نظام " جباية تيك "	05
65	شريط الأزرار لنظام " جباية تيك "	06
66	نافذة الترقيم الجبائي على الخط	07
67	نافذة طلب رقم التعريف الجبائي على الخط	08
68	طلب رقم تعريف جبائي مستخرج رئيسي	09
69	نافذة طلب رقم التعريف الجبائي للشخص الطبيعي	10
70	استمارة إلكترونية لطلب رقم التعريف الجبائي للشخص الطبيعي	11
71	نموذج وصل استلام بيان ( دفع المستحقات )	12
72	نافذة ويب SAP الخاصة بالأعوان الاقتصاديين	13
73	إستمارة طلب تسجيل ضمن نظام " جباية تيك "	14
74	عدد الملفات الجبائية المسيرة الخاصة بالضريبة على الدخل الإجمالي بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج	15
74	عدد الملفات الجبائية المسيرة الخاصة بالضريبة على أرباح الشركات بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج	16
75	إستمارة إلكترونية خاصة بالتصريح بالرسم على القيمة المضافة	17
76	إستمارة إلكترونية خاصة بالتصريح بالرسم على النشاط المهني	18
77	إستمارة إلكترونية خاصة بالتصريح بالضريبة على الدخل الإجمالي فئة الأجور	19

الإختصار	اسم الإختصار
SAP	نظام معلومات الإدارة الجبائية
INDRA	الشركة الإسبانية لتكنولوجيا المعلومات وأنظمة الدفاع
NIF	رقم التعريف الجبائي
DGE	مديرية كبريات المؤسسات
CDI	مراكز الضرائب
CPI	المراكز الجوارية للضرائب

# المقدمة

## 1. تمهيد:

من أبرز المشاكل التي يعاني منها النظام الجبائي هي القصور الموجودة داخل الإدارة الجبائية التي تولد عليها تدني مستوى الخدمات الجبائية المقدمة للمكلفين بالضريبة، والتي يتلقاها على مستوى مصالح الاستقبال في مختلف الإدارات الجبائية، ومع التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات خاصة في الدول المتقدمة أرغم المنظومة الجبائية الجزائرية لإتخاذ مجموعة من الإصلاحات الجبائية، من خلال تبني مشروع عصرنه الإدارة الجبائية لمواكبة تلك التطورات وفرض سيادتها وتحقيق أهدافها ولعل أهمها توسيع الوعاء الضريبي لزيادة التحصيل الذي يحظى بأهمية بالغة في هذا القطاع كونه ثاني أهم ممول للخزينة العمومية، وكانت إعادة هيكلة الإدارة الجبائية ورقمنتها الوسيلة السريعة لتنفيذ ذلك وهذا بعد توفير المتطلبات اللازمة لإنشاء نظام رقمي جبائي متكامل ذو كفاءة وفعالية ويعمل بكل شفافية، ولأن تحسين الخدمات الجبائية وتعزيز العلاقة بين المكلف والإدارة الجبائية هو السبيل الآمن للإدارة الجبائية في استرداد الديون الضريبية أولى القطاع الجبائي أهمية بالغة لهذا الجانب.

## 2. تقديم إشكالية الدراسة:

تعتبر الإيرادات الجبائية من أهم مصادر تمويل الخزينة العمومية في الجزائر، لذا تم تبني مجموعة من الإجراءات لعصرنه الإدارة الجبائية لتحسين العلاقة بينها وبين المكلف بالضريبة، وذلك بهدف زيادة الإيرادات الجبائية، وعليه تتمحور إشكالية الدراسة حول التساؤل التالي:

- ما دور عصرنه الإدارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين في مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج خلال الفترة (2020-2023)؟

## 3. التساؤلات الفرعية:

للإجابة على التساؤل الرئيسي نقف على طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بعصرنه الإدارة الجبائية وأهميتها؟
- ما أهمية تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة؟
- ما هي أهم الإجراءات المعتمدة من طرف مراكز الضرائب لولاية برج بوعريريج لتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين؟

## 4. الفرضيات:

- ساهمت عصرنه الإدارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين في مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج.

- مازالت الرقمنة المشكل العويص الذي يعاني منه مركز الضرائب ولاية برج بوعريريج.
- إقتصرت الخدمات الإلكترونية على التصريحات الإلكترونية فقط بينما ميزة الدفع الإلكتروني لم تفعل بعد في مركز الضرائب ولاية برج بوعريريج.

## 5. أهداف الدراسة:

يسعى هذا البحث الى تحقيق الأهداف التالية:

- إبراز أهمية العصرية بالنسبية للدولة من جهة والمكلف بالضريبة من جهة أخرى.
- تبيان أهمية دور عصرية الإدارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين.
- إبراز أهم الهياكل الجديدة التي تم إستحداثها في إطار العصرية.
- الميول الشخصي للعمل الجبائي بحكم التخصص.

## 6. أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية الدراسة في أنها تسلط الضوء على أهم الأدبيات المتعلقة بعصرية الإدارة الجبائية.
- يعتبر الموضوع حديث الساعة.
- تستمد الدراسة أهميتها من الدور الذي تجسده الإدارة الجبائية في تمويل الخزينة العمومية.

## 7. الاطار الزمني والمكاني:

- من ناحية المكان تم تسليط الدراسة على مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج (الجزائر)، أما من ناحية الزمان تم إجراء الدراسة الميدانية خلال شهر ماي 2024 وتم التركيز على الفترة (2020-2023).

## 9. المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة:

- إعتمدت في هذه الدراسة على المنهج الوصفي في الفصل الأول بإستخدام مجموعة من المراجع والمصادر من كتب، أطروحات، ومقالات...الخ، بينما اعتمدت على منهج دراسة الحالة في الفصل الثاني بإستخدام المعلومات والوثائق المتحصل عليها من مركز الضرائب ولاية برج بوعريريج.

## 10. أسباب اخيار الموضوع:

هناك عدة أسباب يمكن تقسيمها الى:

أ. أسباب ذاتية:

- الميول الشخصي للموضوع والرغبة في دراسته والاطلاع على حيثياته، كما أنه من أبرز مواضيع الساعة.

- ارتباط موضوع البحث بالتخصص ( محاسبة وجباية معمقة ).

ب. أسباب موضوعية:

- سيطرة الرقمنة على كل القطاعات بما فيها القطاع الجبائي.

• ابراز مدى تطبيق العصرية على قطاع الضرائب وادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج.

• إثراء المكتبة الجامعية بمعلومات حول الموضوع وجعله مرجعا للأبحاث المستقبلية.

## 11. هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية الرئيسية والفرضيات المطروحة قمنا بتقسيم البحث الى فصلين .

الفصل الاول ضمن الأطر النظرية لعصرنة الادارة الجبائية وخدماتها، حيث تم تقسيمه الى مبحثين، المبحث

الأول مدخل لعصرنة الادارة الجبائية أما المبحث الثاني الأطر النظرية للخدمات الجبائية .

أما الفصل الثاني خصص للدراسة الميدانية في مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج خلال الفترة (2020-2023)، حيث تم تقسيمه الى مبحثين، المبحث الاول تضمن التعريف بميدان الدراسة، اما المبحث الثاني واقع تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين في مركز الضرائب ولاية برج بوعريريج.

## 12. الدراسات السابقة:

### أ. الرسائل الجامعية:

الدراسة الاولى: قاسمي محمد، عصرنة الإدارة الجبائية ودورها في تفعيل السياسة الجبائية، دراسة حالة الجزائر خلال الفترة (2006-2018)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه تخصص نقود مالية وبنوك، جامعة البلديّة2، الجزائر 2019.

تعالج هذه الدراسة موضوع عصرنة الادارة الجبائية في تفعيل السياسة الجبائية في الجزائر خلال الفترة (2006-2018)، حيث أن الادارة الجبائية تضطلع بمهام مختلفة في مجال تطبيق السياسة الجبائية، كما أنها في شكلها القديم عانت من عديد المعوقات الهيكلية أثرت بشكل مباشر على مستوى أدائها. فمن خلال هذه الدراسة قام الباحث بالوقوف على مدى فعالية السياسة الجبائية في الجزائر في ظل تطبيق برنامج العصرية من خلال مجموعة من المؤشرات المالية، وقد توصلت هذه الدراسة الى أن السياسة الجبائية في الجزائر خلال الفترة (2006-2018) لا تزال قاصرة ومحدودة النتائج.

الدراسة الثانية: وصيف فايزة خير الدين، عصرنة الادارة الجبائية كآلية لدعم فعالية الرقابة الجبائية في الجزائر، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه، شعبة علوم مالية، تخصص تدقيق ومراقبة التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي (الجزائر)، 2021.

تعالج هذه الدراسة آليات دعم الرقابة الجبائية في الجزائر في ظل التوجه نحو عصرنة الادارة الجبائية، وقد هدفت الى تسليط الضوء على وسيلة ردية المتمثلة في الرقابة الجبائية من منظور الإدارة الجبائية المخول لها بذلك.

في نهاية هذه الدراسة توصلت الباحثة الى أن المنظومة الجبائية مازالت تعاني لعدم ثبات قوانينها التشريعية، وهذا ما يؤدي الى حصول فجوة في تحصيل الإيرادات من المكلفين وباعتبار أن عصرنة الإدارة الجبائية نموذج يجب تعميمه على جميع قطاعات الدولة، ما يفرض علينا التوجه نحو تبني مشروع الحكومة الالكترونية، مما يساهم في تحقيق الشفافية والعمل على إرساء مبادئ الحكومة.

**الدراسة الثالثة: عبد الباسط بن عبيد، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر،** أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر (الجزائر)، سنة 2019. هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى توفر المتطلبات اللازمة لتطبيق الغدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر، وتحديد معوقات التحول الى الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية، ولتحقيق أهداف الدراسة إعتد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الملائم لطبيعة الموضوع وأهدافه، وتك خلال الدراسة الإحاطة بالإطار النظري للموضوع بمناقشة المفاهيم المرتبطة به، وبين الباحث أهمية الغدارة الإلكترونية وفوائدها، وإستعرض المتطلبات التنظيمية، البشرية، التقنية، والقانونية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وأبرز أهم مجالات التغيير التي يتطلبها التحول الى الإدارة الإلكترونية، كما تناولت الدراسة أهمية تطبيق الغدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية وواقع تطبيقها في الجزائر، وفي الدراسة التطبيقية اعتمد على الإستبيان تم تصميمها والتأكد من صدقها

**ب. المقالات العلمية:**

**الدراسة الاولى: بوزيان فيصل، محي الدين محمود، عصرنة الادارة الجبائية كآلية لتعزيز الثقة وتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة،** مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 12، العدد 01، جامعة تيسمسيلت، الجزائر، 2021.

هدفت هذه الدراسة الى الهيكل الجديدة للإدارة الجبائية في اطار العصرنة بالإضافة الى الوقوف على دور برنامج إصلاح وعصرنة الإدارة الجبائية في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة وتحسين العلاقة بين الطرفين.

وقد توصلت هذه الدراسة الى عدة نتائج أهمها هدف الإدارة الجبائية في اطار عصرنة هياكلها الى تخفيف المعانات على المكلفين بالضريبة وتحسين الخدمات المقدمة لهم، مما يؤدي الى تحسين العلاقة مع الإدارة الجبائية.

**الدراسة الثانية: نجات نوي، دور مركز الضرائب في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين،** المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد 04، العدد 01، جامعة بومرداس - الجزائر، سنة 2021.

هدفت هذه الدراسة الى إبراز مختلف هياكل الإدارة الجبائية المستحدثة في اطار العصرنة وتسليط الضوء على الدور الذي تقوم به المراكز الضريبية ومختلف مصالحها في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة. وقد خلصت هذه الدراسة الى نتائج عديدة أهمها أن المراكز الضريبية المستحدثة تعتبر نقلة نوعية في تقرب الإدارة الجبائية من المكلفين، حيث تم تجميع مختلف المصالح في مركز واحد، إذ يقوم المكلف بالتصريح والدفع

وتقديم الطعون في المركز ذاته وهو ما يساهم في تبسيط وتسريع المعاملات الجبائية للمكلفين، كذلك استحداث مصلحة خاصة بالاستقبال والاعلام على مستوى المراكز الضريبية وإضفاء الطابع المهنية عليها يسمح بتسهيل المعاملات الإدارية للمكلفين وبالتالي تحسين نوعية الخدمة المقدمة.

**الدراسة الثالثة: رمزي حموش، بوضياف سامية، معوقات الإدارة الالكترونية وأثرها على الخدمات الجبائية، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 42 العدد: 10 السنة: 2021.**

هدفت هذه الدراسة الى تبيان أثر معوقات الادارة الالكترونية على جودة الخدمات الجبائية، وعلى ضوء ذلك تم اجراء دراسة ميدانية على عينة من الإدارات الجبائية الجزائرية التي تطبق الإدارة الالكترونية عليها. وخلصت الدراسة الى أن تطبيق الادارة الالكترونية في المنظومة الضريبية الجزائرية لا يختلف عن تطبيق أي نظام تكنولوجي جديد يواجه العديد من المعوقات التي تقف أمام الأهداف التي يسعى الى تحقيقها وتحد من فعاليتها.

**الدراسة الرابعة: محمد بودالي، موسى بوشنب، رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر الإدارة الجبائية نموذجاً، مجلة دراسات جبائية، الصفحات، السنة: 2016.**

تهدف هذه الدراسة الى الأسس التي تتبعها الدولة الجزائرية في إطار التوجه وتعزيز سبل الرقي بالإدارة العمومية الجزائرية الى تحسين خدماتها المقدمة الى الجمهور والمواطنين، وهذا بإستخدام أسلوب الرقمنة وأخذ كمثال للإدارة المدروسة هذا المقال الجانب الإداري الجبائي الجزائري بصفته صاحب الاهتمام الأكبر في الحكومة، حيث بين تكييف المشروع المعتمد من طرف الحكومة من أجل العصرية في قطاع المالية وبالأخص المديرية العامة للضرائب.

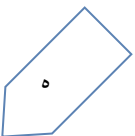
وقد خلصت هذه الدراسة الى ان التحسينات التي جاء بها برنامج العصرية تحسين الخدمة العمومية في الإدارة الجبائية شملت فقط المكلفين التابعين لمديرية كبريات المؤسسات، بالإضافة الى التقنيات الالكترونية التي استحدثتها الإدارة الجبائية اقتصرت فقط على إدارة الضرائب دون ربطها بباقي الإدارات الأخرى وهذا ما لا يخدم هدف الإدارة الجبائية.

### **الفجوة البحثية:**

تلتقي الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في كونها تعالج أهم وأحدث المواضيع في الوقت الراهن من دور العصرية على مستوى الإدارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين، حيث تشترك هذه الدراسة مع هذه الدراسات في الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

أما جوانب الإختلاف يمكن تلخيصها فيما يلي:

بالرغم من أن الدراسات السابقة إعتمدت على نفس المنهج في الجانب النظري للموضوع، إلا أن الإختلاف يقع في كون الدراسة الحالية تمت على مستوى مركز الضرائب وإستخدام أداة دراسة الحالة للكشف على الجانب



التطبيقي بينما معظم الدراسات ركزت في الجانب التطبيقي على دراسة حلة الجزائر ككل بإستخدام أداة الإستبيان.

## الفصل الأول: الإطار النظري لعصرنة الإدارة الجبائية وخدماتها

### تمهيد

تعد عملية عصرنة القطاع الجبائي، من أهم الإجراءات التي تركز عليها المصالح الجبائية في تحقيق أهدافها المسطرة ويقع على عاتق الإدارة الجبائية عبء نجاح هذه العملية كونها هي المسؤولة على تطبيق وتنفيذ نصوص وقوانين التشريع الجبائي، وفي ظل إنفتاح الإدارة العمومية على العولمة الدولية أوجب على القطاع الجبائي تبني إجراءات وتقنيات حديثة لمواكبة التطور الحاصل والتماشي مع الأنظمة العالمية من الجانب الجبائي، وذلك لتمكين الإدارة من رؤية واضحة وهادفة تسعى الى بلوغ أهداف الدولة في تحصيل حقوقها وتحسين العلاقة بين المكلف والإدارة الجبائية بتحسين الخدمات المقدمة له من خلال تسهيل اجراءات دفع التزاماته الجبائية وجعله يمتثل ضريبيا إلى ذلك وديا لا ردعيا وذلك في إطار عصرنة الإدارة الجبائية.

تم تقسيم الفصل الى:

**المبحث الأول:** مدخل لعصرنة الإدارة الجبائية.

**المبحث الثاني:** الأطر النظرية للخدمات الجبائية.

### المبحث الأول: مدخل لعصرنة الإدارة الجبائية.

تعتبر العصرنة نقطة تحول المجتمعات والدول من مجتمعات متخلفة أو نامية الى مجتمعات أكثر تطورا وازدهارا حيث تتدخل بطريقة مباشرة في تكوين مجتمع قائم على أساليب جديدة في مجال الاقتصاد الرقمي، الذي يركز على تكنولوجيا وأنظمة المعلومات.

#### المطلب الأول: ماهية العصرنة.

تعددت واختلقت التعاريف فيما يخص مصطلح العصرنة، أهمها ما يلي:

#### أولاً: العصرنة لغة:

يقصد بالعصرنة " جعل الشيء عصريا، متماشيا مع العصر، تطوير مؤسسة أو منظمة، يجب علينا عصرنة أفكارنا" (معجم المعاني الجامع، معجم عربي-عربي، 2024) كما تعرف على أنها "مرافقة أحداث الزمان أو العصر والتواجد في عصر معين" (معجم الطلاب، عربي-عربي، 2003، صفحة 395).

#### ثانياً: العصرنة اصطلاحاً:

تعرف العصرنة اصطلاحاً على أنها:

العصرنة في رأي ووكر " دراسة شاملة للتغيرات الاقتصادية مع وضع التعديلات والأطراف الواجب اعتمادها لمسايرة هذا التغيير.

أما بالنسبة لشارل بيرد "أن إصلاح نظام الموازنة يعكس طابع العصر الذي يتم فيه ذلك الإصلاح"

العصرنة في رأي الفيرد مارشال " العصرنة هي نظرية ديناميكية" (نصيرة، 2021، صفحة 75)

من خلال ما سبق من تعريف لمصطلح العصرنة يمكن تعريفها على أنها "

تعتمد العصرنة على العلوم والتكنولوجيا، والتي أثارت ثورة في الطريقة التي يعيش فيها البشر ويعملون ويتفاعلون مع بعضهم البعض، بالإضافة الى إعادة هيكلة تنظيم الإدارة.

#### ثالثاً: مجالات العصرنة:

تستعمل العصرنة في عدة مجالات منها:

- التغييرات الواجب القيام بها.
- التغييرات الاقتصادية والمالية والتي حدثت والتي سوف تحدث.
- التنبؤ بالتغييرات التي سوف تحدث في المستقبل.
- كيفية القيام بالعمل بشكل أفضل على مستوى النظام الديناميكي، والبحث على التكيف بواسطة الاستعانة بالدول ذات الأنظمة الشبيهة.

- رقابة السلطة العامة على تطور كل قطاع من أجل التأثير على تطوره في المستقبل. (نصيرة، 2021، صفحة 75)

### المطلب الثاني: مفهوم عصرنة الإدارة الجبائية.

تعتبر عصرنة هياكل الإدارة الجبائية من الناحية التنظيمية خطوة مهمة في عمليات الإصلاح لأن هذا يساعد على رفع الأداء الوظيفي لموظفي الإدارة الجبائية من جهة وتحسين الخدمات الجبائية من جهة أخرى.

### أولاً: تعريف عصرنة الإدارة الجبائية.

لعصرنة الإدارة الجبائية عدة تعاريف نذكر منها ما يلي:

**التعريف الأول:** يقصد بعصرنة الإدارة الجبائية تطوير الوسائل الموضوعية تحت تصرفها لتحقيق الأهداف المنتظرة منها، ويتضمن ذلك اصلاح تنظيم الإدارة الجبائية والانظمة المعلوماتية لإدارة الضرائب وكل هذا من أجل بلوغ نظام إدارة فعال وعقلاني، يقدم خدمة ذات نوعية للمكلفين بالضريبة وباقي الأطراف وكذا ضمان تحصيل الضرائب المفروضة قانوناً لتمويل الخدمة العمومية، كما يجب أن يشتمل التطوير الجانب البشري للإدارة الجبائية من خلال تغيير معاملة المكلفين بالضريبة ويعتبر الموظفين جزء مهم في عملية العصرنة. (زرزون، بن يدير، و ايدير، 2022، صفحة 120)

**التعريف الثاني:** يمكن تعريف عصرنة الإدارة الجبائية أنها استخدام هذه الأخيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال للقيام بمهامها ومسؤولياتها، بهدف تحسين خدماتها وتبسيط الإجراءات على المكلفين بالضريبة، ومنه توفير الوقت والجهد في إنجاز الأعمال بهدف زيادة التحصيل الجبائي والإنقاص من حالات التهرب الضريبي. (قناص و زين، 2021، صفحة 218)

من التعاريف السابقة نستنتج أن عصرنة الإدارة الجبائية هي:

هي تحديث هياكل الإدارة الجبائية و ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال عليها، بحيث تسعى لتقديم خدمات جبائية، وتبسيط الإجراءات، وانجاز المعاملات مع المكلفين وتحقيق أهداف الدولة، وتنفيذ السياسة الجبائية بجودة عالية وسرعة كبيرة.

### ثانياً: أهداف عصرنة الإدارة الجبائية:

تعود عصرنة الإدارة الجبائية بمنفعة خاصة على المكلفين بالضريبة ومنفعة عامة على الدولة ككل، وتتمثل أهداف عصرنة الادارة الجبائية فيما يلي:

- تبسيط الإجراءات داخل الإدارة الجبائية، وهذا يعود ايجاباً على مستوى الخدمات الجبائية.
- تسهيل اجراءات الاتصال بين الادارة الجبائية ومختلف المؤسسات.

## الفصل الاول:.....الإطار النظري لعصرنة الإدارة الجبائية وخدماتها.

- تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر ايجابا على عمل الإدارة الجبائية وريح أماكن التخزين والأرشفة. (شعباني، زرقواد، و سعيح، 2017، صفحة 4)
  - تقديم للمديرية العامة للضرائب الدعامه في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصال.
  - تقديم للمديرية العامة للضرائب الدعامه في مجال تكنولوجيا المعلومات، قصد إتمام مهامها وبلوغ أهدافها.
  - ضمان الحماية للمعطيات من خلال اللجوء الى تكنولوجيا الاتصالات المناسبة.
  - ضمان تكوين مناسب في مجال تكنولوجيا الاتصالات لفائدة المستخدمين. (وزارة المالية، 2014، صفحة 10).
- ثانيا: أهمية عصرنة الإدارة الجبائية.

تكمن أهمية عصرنة الإدارة الجبائية في أنها تسمح بالقضاء على الفساد المالي والمحسوبة المنتشرين بكثرة في الإدارات الجبائية بالإضافة الى كونها تسمح بتبسيط المعاملات بين المكلف والإدارة الجبائية، وهو ما يسمح بزيادة التحصيل الجبائي. كما تبرز جليا أهمية عصرنة الإدارة الجبائية في وقتنا الحالي في ظل الإنتشار الواسع للتجارة الإلكترونية، وضرورة تحول الإدارة الجبائية الى الأساليب الرقمية لكي تتمكن من الإستفادة من المداخل الضريبية التي يدرها هذا النوع من التجارة. (بوضياف و حموش، 2021، صفحة 371)

### الشكل رقم (01): مخطط يمثل أهمية عصرنة الادارة الجبائية.



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على ما سبق.

### المطلب الثالث: دواعي عصرنة الإدارة الجبائية.

عصرنة الإدارة الجبائية جاءت نتيجة لعدة أسباب ودواعي نذكر منها.

#### أولاً: دواعي ادارية:

تتمثل الدواعي الادارية لعصرنة الادارة الجبائية فيما يلي:

#### 1. نقص الكفاءة والامكانيات البشرية:

تعد الإدارة الجبائية من بين أضعف المصالح استقطاباً للكفاءات، وحاملي الشهادات الجامعية مما أثر سلباً على أدائها وهذا ما تحاول وزارة المالية تداركه في إطار برنامج عصرنة الإدارة الجبائية.

#### 2. تدهور وضعية الهياكل ونقص الوسائل الإدارية:

تعاني الإدارة الجبائية من تدهور حالة مقراتها، وهياكلها حيث أن النصف منها تتراوح حالته بين المتوسط والسيء، كما أن بعضها لا تعود ملكيته لإدارة الضرائب بل هي مستأجرة لدى الخواص، أو مصالح ديوان الترقية والتسيير العقاري، أو هيئات وادارات أخرى. (قاسمي، 2019، الصفحات 188-190)

#### 3. الفساد الإداري:

انخفاض مستوى التكوين الأخلاقي لدى موظفي الإدارات العمومية والإدارة الجبائية منهم، ينطوي على مخاطر تفوق في أثارها مخاطر انخفاض مستوى تأهيلهم وتكوينهم، فافتقار النزاهة والأمانة لدى هؤلاء الموظفين وعدم ترفعهم عن الشبهات تجعل من الفساد الإداري عملية سهلة، كما لا تخفي خطورة المشكلات التي يثيرها قيام موظفي الادارة الجبائية، إفشاء ما تتضمنه اقرارات ممولي الضرائب من أسرار تتعلق بأنشطتهم وأرقام أعمالهم ودخولهم. (حامد و اخرون، بدون تاريخ نشر، صفحة 146)

#### 4. ضعف النظام المعلوماتي الجبائي:

المعلومة الجبائية الحديثة لها أهمية بالغة في النظم الجبائية الحديثة لأنها تعتبر الأساس الذي يأخذ بعين الإعتبار عند تقدير الإدارة الجبائية الوعاء الضريبي، بالإضافة الى التحقق من صحة التصريحات المقدمة من طرف المكلفين بالضريبة، ولأن الإدارة الجبائية في الجزائر لم تسير التطورات الحاصلة في تكنولوجيا الإعلام الآلي واستخدامها في عملية معالجة البيانات مما أثر على الأداء وبالتالي أخر الإنطلاق في مشروع الإدارة الجبائية الإلكترونية، ولا شك أن هذا التأخر قد فوت الفرصة على الإدارة الجبائية للتأقلم السريع مع التطورات الحاصلة وقد أدى الى الاختلالات التالية:

- عدم وجود قاعدة بيانات قوية.
- عدم السرعة والدقة وارتفاع تكلفة الإحتفاظ بالمعلومات الجبائية مما يؤثر على الأوعية والتحصيل.
- تعقد الإجراءات الجبائية لعدم توفر المعلومة الجبائية.

## الفصل الاول:.....الإطار النظري لعصرنة الإدارة الجبائية وخدماتها.

• انخفاض الوعي الجبائي لدى المكلف بالضريبة. (ولهي، ملامح النظام الضريبي الجزائري في ظل التحديات الاقتصادية،، 2012، صفحة 145)

**ثانيا: الدواعي الاقتصادية.**

هناك علاقة وثيقة بين الغش الجبائي والاقتصاد الخفي باعتبار هذا الأخير يضم مجموعة المداخل المكتسبة وغير المصرح بها الى الإدارة الجبائية، ويعرف الاقتصاد الخفي على انه عبارة عن " عمليات الانتاج وتبادل الخيرات والخدمات التي تخضع كليا أو جزئيا للقوانين التجارية، الجبائية والاجتماعية والتي لا تظهر كليا أو جزئيا ضمن الاحصائيات والمحاسبة" وبالتالي نستطيع أن نقول أنه كلما زاد الحجم الاقتصادي الخفي زاد حجم الغش الجبائي مما يؤدي الى تراجع الحصيلة الجبائية. (قاسمي، 2019، صفحة 200)

هذا من جهة ومن جهة أخرى حددت المديرية العامة للضرائب أهم مظاهر الاقتصاد الخفي في الجزائر وهي كالتالي:

- البيع والشراء دون فواتير .
- تحويل الاعفاءات الجبائية عن مسارها الحقيقي.
- تصريحات خاطئة لأرقام الأعمال.
- تخفيض الثمن المصرح به لدى الجمارك.
- استخدام التسديد النقدي بدل المعاملات بالشبكات.
- التغير القانوني والمحاسبي لمختلف القوانين الاساسية والسجلات التجارية.
- النشاط التجاري وغيره ضمن مناطق غير حضرية وغير تجارية. (ولهي، 2013، الصفحات 12-13)

**ثالثا دواعي أخرى:**

هناك دواعي أخرى لضرورة عصرنة الإدارة الجبائية أهمها.

### 1. المنافسة الجبائية:

يمكن للمنافسة الجبائية بمجرد ما يكون بوسع منتج أو خدمة خاضعة الى الضريبة الانتقال من دولة الى أخرى أو داخل الدولة نفسها بطريقة تسمح للأعوان الاقتصاديين القيام بتحكيمات ضريبية، فالقرارات المتخذة في دولة أو منطقة تؤثر على الفكر الضريبي للأعوان الاقتصاديين المقيمين في دولة أو منطقة أخرى، ولذا فانه يمكن اعتبار المنافسة الضريبية تصرف غير تعاوني بين الدول (قدي، 2011، صفحة 197).

### 2. تعقد التشريعات الجبائية:

تعقد الصياغة للنصوص التشريعية تؤدي الى عدم فهم القانون وكذا عدم وضوحه، ومن أمثلة هذا التعقيد ما تتضمنه قوانين الضرائب من اعفاءات وتخفيضات في معدلات الضريبة، كل هذه التعقيدات ينتج عنها مشاكل للإدارة الجبائية، وتزيد من احتمالات الغش الجبائي. (عبد المنعم، 1976، صفحة 224)

### 3. عدم استقرار التشريع الجبائي:

تؤدي كثرة التعديلات الى عدم استقرار التشريع الضريبي وذلك من خلال التغييرات العديدة التي تحدث من خلال قوانين المالية العادية وقوانين المالية التكميلية مما خلق نوعا من التذبذب في استمرارية المنظومة التشريعية الجبائية. (ولهي، ملامح النظام الضريبي الجزائري في ظل التحديات الاقتصادية،، 2012، صفحة 145)

**المطلب الرابع: متطلبات عصرنة الإدارة الجبائية.**

تحتاج عصرنة الإدارة الجبائية الى توفير متطلبات عديدة ومتكاملة، لاسيما وعي المواطن ومؤسسات الاعمال بالوسائل التقنية، كما تتطلب من جانب الحكومة القدرة على إدارة هذه الأنظمة المهمة والتي لا تحتمل الخطأ.

**أولا: المتطلبات الادارية.**

تتمثل المتطلبات الادارية فيما يلي:

#### 1. وضع استراتيجيات وخطط التأسيس:

يتطلب هذا تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع عصرنة الإدارة الجبائية والإستعانة بالجهات الإستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات اللازمة لذلك.

#### 2. القيادة والدعم الاداري:

اهتمام ومساندة السلطات العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في الإدارة الجبائية يغير أحد العوامل الحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح عصرنة الإدارة الجبائية.

#### 3. الهيكل التنظيمي:

يتطلب تطبيق عصرنة الإدارة الجبائية إجراء تغييرات في الجوانب التنظيمية والهيكلية والإجراءات والأساليب والتي تتناسب مع مبادئ عصرنة الإدارة الجبائية وذلك عن طريق إستحداث إدارة جديدة.

#### 4. تأهيل المستخدمين:

تتطلب عملية عصرنة الإدارة الجبائية إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد (وصيف، 2021، صفحة 36)

#### 5. وضع الأطر التشريعية وفقا للمستجدات:

أي اصدار قوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو عصرنة الإدارة الجبائية وتلبي متطلبات التكيف معها. (الداوي الشيخ، 2014، صفحة 4)

#### ثانيا: المتطلبات المالية:

يعد مشروع عصرنة الإدارة الجبائية من المشاريع الضخمة، والتي تحتاج الى أموال طائلة لكي تضمن له الإستمرارية والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة في تحسين البنية التحتية وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج وتحديثها وتدريب العنصر البشري. (محمد، 2018، صفحة 126)

### ثالثا: المتطلبات الأمنية:

التأمين والحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات والأجهزة وتشريع الأنظمة وسن القوانين لسلامة وصول المعلومات للمستخدمين، ومن المعروف أن أي جهاز حاسب تم توصيله بشبكة أنترنت يمكن إختراقه إذا كان خاليا من برامج الحماية ونظرا لعدم وجود نظام معلوماتي كامل وخالي من الإختراقات، ولكن هناك مجموعة من الإجراءات يجب توفيرها مثال:

- التحديث المستمر للأنظمة التشغيل للحاسبات الآلية.
- التحديث المستمر للبرامج المضادة للفيروسات.
- تركيب الجدار الناري بين المستخدمين ومصادر المعلومات.
- عمل نسخة إحتياطية للمعلومات الهامة وحفظها في أماكن آمنة.
- استخدام البطاقة الممغنطة او البصمات.
- سن القوانين والتشريعات التي تحفظ حقوق الناس وتنفيذها وعدم التساهل فيها. (قدوة، 2010، صفحة 127)

### رابعا: المتطلبات السياسية:

حيث تترجمها وجود إدارة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الإلكتروني، ومساندة مشاريع عصرنة الإدارة عن تقديم يد العون المادي والمعنوي للمساعدة على إجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني وعصرنة الإدارة (براهيمي، 2019، صفحة 35).

### المبحث الثاني: الأطر النظرية للخدمات الجبائية

توفير الخدمات الجبائية هو عملية معقدة ومتعددة الأجزاء، تتطلب اطارا نظريا شاملا لتوجيه تنفيذها، في هذا المبحث سنلقي نظرة على مفهوم الخدمة بصفة عامة وانواعها، كما سنتطرق الى الخدمات الجبائية واجراءات تحسينها.

#### المطلب الأول: ماهية الخدمة.

نتيجة للدور الفعال الذي تفعله الخدمات في تسهيل حياة الأفراد، أصبح هناك توجها كبيرا نحو دراسة الخدمة وتحديد مفهومها، أنواعها وأهميتها.

#### أولا: تعريف الخدمة:

نتيجة لاختلاف وجهات النظر في تحديد مفهوم الخدمة، سنحاول تفحص عدد من هذه المفاهيم:

#### التعريف الأول:

يرى BULL بأن الخدمة عبارة عن الأنشطة والمنافع التي تعرض للبيع أو يرتبط تقديمها بالسلع المباعة فانه حدد الخدمة بأنها:

- أنشطة غير ملموسة (تقديم استشارة، القاء محاضرة)
- منافع يدركها المستفيد بعد الحصول على الخدمة (خدمات التأمين، خدمات صحية، خدمات النقل).
- يرتبط تقديمها بالسلع المباعة لأنها تقدم مع هذه السلع ويلعب تقديمها دورا أساسيا في تحقيق المنافع التي يرغب المستهلك الحصول عليها من خلال شراء سلعة. (سعيداني، 2023، بدون صفحة)

#### التعريف الثاني:

على الرغم من الاجتهادات المتعددة التي أوردها العديد من الكتاب بخصوص مفهوم الخدمة إلا أن هذه الإتجاهات لم تخرج عن كون الخدمة بأنها أي فعل او انجاز يقوم به طرف لطرف آخر ويكون بالعادة غير ملموس ولا يؤدي الى الحصول على الملكية (نوي طه وبودوشن وغربي يسين، 2018، صفحة 132)

#### التعريف الثالث:

نشاط يرافقه عدد من العناصر غير الملموسة والتي تتضمن بعض التفاعل مع الزبائن أو مع خاصية الحياة، وليس نتيجة إنتقالها للمالك. (العجارمة، 2005، صفحة 20)

من التعاريف السابقة الذكر نستنتج أن الخدمة هي نشاط أو فعل يقدمه طرف الى طرف آخر قد يكون غير ملموس وقد تكون هذه الخدمة مرافقة لعملية البيع، كما أن الحصول عليها لا يمنح للمستفيد بها خاصية الملكية.

### ثانيا: أنواع الخدمات.

هناك عدة أنواع للخدمات.

- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه مثل الخدمات التعليمية والصحية وهي خدمات يفترض أن تقدمها وتوفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.
- الخدمات الضرورية للأفراد والمجتمع باختلاف قطاعاتها ومستوياتها مثل التوريد بالماء، الكهرباء، الغاز، والنقل... الخ، وهذه الخدمات لم تعد حكرا على الدولة أو المشروعات العمومية بل أصبحت تقدم من طرف المشروعات الخاصة وتطبق عليها معايير الربحية التجارية.
- خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية يستفيد منها أفراد المجتمع، إلا أن هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد او المجتمعات ومن بين هذه الخدمات نذكر مثلا المكتبات العمومية، المتاحف، المنتزهات العمومية.
- خدمات ذات طبيعة إجتماعية يمكن للأفراد أن يؤديها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة الى أن القصور في تأدية عذا النوع من الخدمات قد يؤثر على المجتمع، وهو ما يستدعي تدخل السلطات العمومية في أداء وتوفير هذه الخدمات ومثال على ذلك الاسكان.
- خدمات رأسمالية مكلفة وتتميز بأنها خدمات مستدامة تمتد للأجيال القادمة مثل (المدارس، الجامعات، وغيرها...). (بودالي و بوشنب، صفحة 257)

### ثالثا: خصائص الخدمة.

الخدمة بطبيعتها غير ملموسة وهذا ما جعل هذه الخاصية الغالبة في تعريف الخدمة من طرف المختصين بالإضافة الى هذه الخاصية هناك عدة خصائص تتميز بها الخدمة وأهمها ما يلي:

1. اللاملموسية:

أصل الخدمة غير ملموسة أي لا يمكن تدوقها أو رؤيتها أو شمها، أو سماعها، وهي الخاصية التي تميز الخدمة عن السلعة، وان تكرار الشراء قد يعتمد على الخبرة السابقة. (الضمور، 2005، صفحة 135)

### 2. التلازمية(عدم الانفصال): Inconsistency

عدم انفصال المستفيدين من الخدمة عن مقدمها، وهي خاصية تتميز بها معظم الخدمات في حين أن السلع تنتج ومن بعد ذلك تباع ثم تستهلك فالخدمات تنتج وتباع في وقت واحد، مثل قضاء ليلة في فندق، أو تناول وجبة طعام في مطعم، أو السفر في طائرة، ومن السمات المهمة في هذه الخاصية بالنسبة للمنظمات عدم إمكانية تخزين الخدمة مما يعني أن عامل الوقت ليس مهما بالنسبة للمنظمات الخاصة بالخدمات وهذا لإستحالة عرض الخدمة وتخزينها لمواجهة تغيرات الطلب. (lendrevie, lévy, & lindon, 2003)

يترتب عن خاصية التلازمية مشاركة الزبون المستفيد في انتاجها: مثل خدمة مواقف السيارات (jacques & julien, 2014, p. 843)

### 3. عدم القابلية للتخزين: Inventory

لا يمكن الاحتفاظ بالخدمة وتخزينها من أجل استخدامها في أوقات لاحقة فالخدمات تتعرض للزوال والفاء حال استخدامها وهذا ما يميز التذبذب في الطلب على بعض الخدمات باعتباره غير مستقر، فيختلف الطلب على الخدمات الصحية من يوم لآخر أو على الخدمات الفندقية من يوم لآخر وليس في موسم لآخر، فوجود غرف فارغة في فندق أو مقعد غير مشغول عن متن رحلة جوية أو مسرح يشكل خسارة باعتباره تمثل طاقات غير مستغلة ومعطلة في ذلك الوقت وبالتالي عدم القدرة مقدمي الخدمات على تخزين هذه الطاقة المعطلة لوقت اخر كما يحدث في السلع المادية الملموسة التي لو تم انتاجها تخزن لحين الطلب عليها. (الشيخ، 2008، الصفحات 257-258)

### 4. عدم انتقال الملكية:

انتقال الملكية صفة تميز السلعة عن الخدمة، وذلك لأن العميل يمكنه استعمال الخدمة لمدة معينة دون إمتلاكها، عكس السلعة التي يكون فيها للمستهلك حق امتلاكها والتصرف فيها. (الضمور، 2005، صفحة 135).

**المطلب الثاني: أنواع الخدمات الجبائية.**

تقدم الإدارة الجبائية خدمات عديدة ومتعددة للمكلف بالضريبة تتمثل فيما يلي:

#### أولاً: خدمات مباشرة بين المكلف والإدارة الجبائية:

- تنظيم أيام دراسية وندوات تشرح للجمهور سلبيات الغش الضريبي وضرورة التعاون مع الإدارة الجبائية من أجل معالجة المشاكل الجبائية.
- استقبال المواطنين وارشادهم ويتم ذلك على مستوى وحدات استقبال على صعيد كافة مصالح المديرية العامة للضرائب مكلفة بتقديم الوثائق والمنشورات والنصائح الضريبية واعطاء البيانات للمكلفين كافة.
- تقديم المساعدة لمن لا يعرف ملئ البيانات او قراءة المعلومات لسبب ما.
- منح كل المعلومات الضرورية للمكلفين بالضريبة وتوزيع الوثائق الجبائية وتنظيم المواعيد.
- تزويد الخاضعين للضريبة بالمعلومات اللازمة التي يستعملونها في إطار ما يسمى " الحق في الإستعلام الضريبي" والذي يجب أن يلبي حاجتين من المعلومات هما المعلومات العامة والمعلومات الدقيقة. (بساس و دوة، 2020، صفحة 24)

#### ثانياً: خدمات عن طريق وسائل الإعلام والإتصال:

- تكوين وتثوير الرأي العام حول المعلومات المتعلقة بالضريبة والإدارة الجبائية وبحقوق و واجبات المكلفين بالضريبة من خلال تزويد الجمهور بكافة الحقائق والأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة عن طريق الإعلام.

## الفصل الاول:.....الإطار النظري لعصرنة الإدارة الجبائية وخدماتها.

- إعداد برامج إذاعية وتلفزيونية وذلك للإطلاع على قوانين المالية، والإجابة عن تساؤلات المكلفين ، وكذلك من خلال الأفلام الوثائقية المتعلقة بالضريبة على الدخل الاجمالي، الضريبة على ارباح الشركات، الرسم على القيمة المضافة، الرسم العقاري ... الخ؛
- الإثراء بالمعلومات الجبائية بعد كل تعديل يمس التشريع الجبائي عن طريق موقعها الالكتروني.
- إدخال وثائق جديدة معدة من طرف المديرية العامة للضرائب المتعلقة بالمزايا الجبائية الممنوحة قانونا، وثائق جبائية معينة كالوثائق الضريبية، المطويات ... الخ.
- تحديث وتفعيل المعلومات الجبائية على المواقع التابعة للمديرية العامة للضرائب.
- الرد على مختلف الاسئلة الواردة.
- القيام بإعلانات الصحافة، حيث تقوم المديرية لعامة للضرائب باستخدام الاعلانات الصحافية في:
  - اعلانات خاصة بكيفيات الاكتتاب.
  - اعلانات خاصة بكيفيات التصريح بمختلف الضرائب. (بساس و دوة، 2020، الصفحات 24-31)

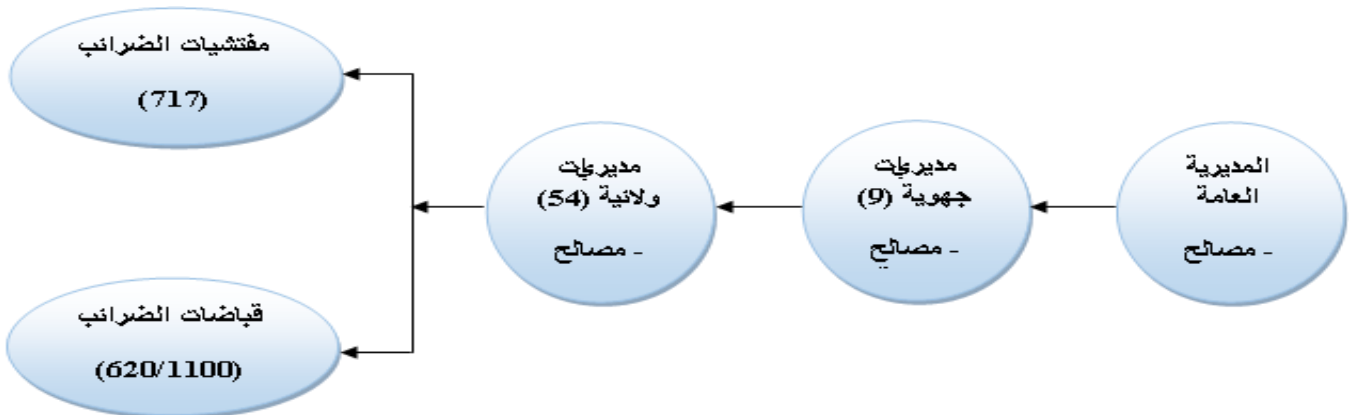
### المطلب الثالث: إجراءات تحسين الخدمات الجبائية.

تسعى الإدارة الجبائية دائما الى تحسين علاقتها مع المكلفين بالضريبة، وذلك بتحسين الخدمات المقدمة لهم من خلال مشروع عصرنة هياكلها، حيث ينقسم هذا الإجراء الى شقين الأول يتمثل في تحديث هياكلها أو إعادة هيكلة تنظيمها الإداري، ثم بعد ذلك رقمه تلك الهياكل.

### أولا: احداث هياكل جديدة للإدارة الجبائية:

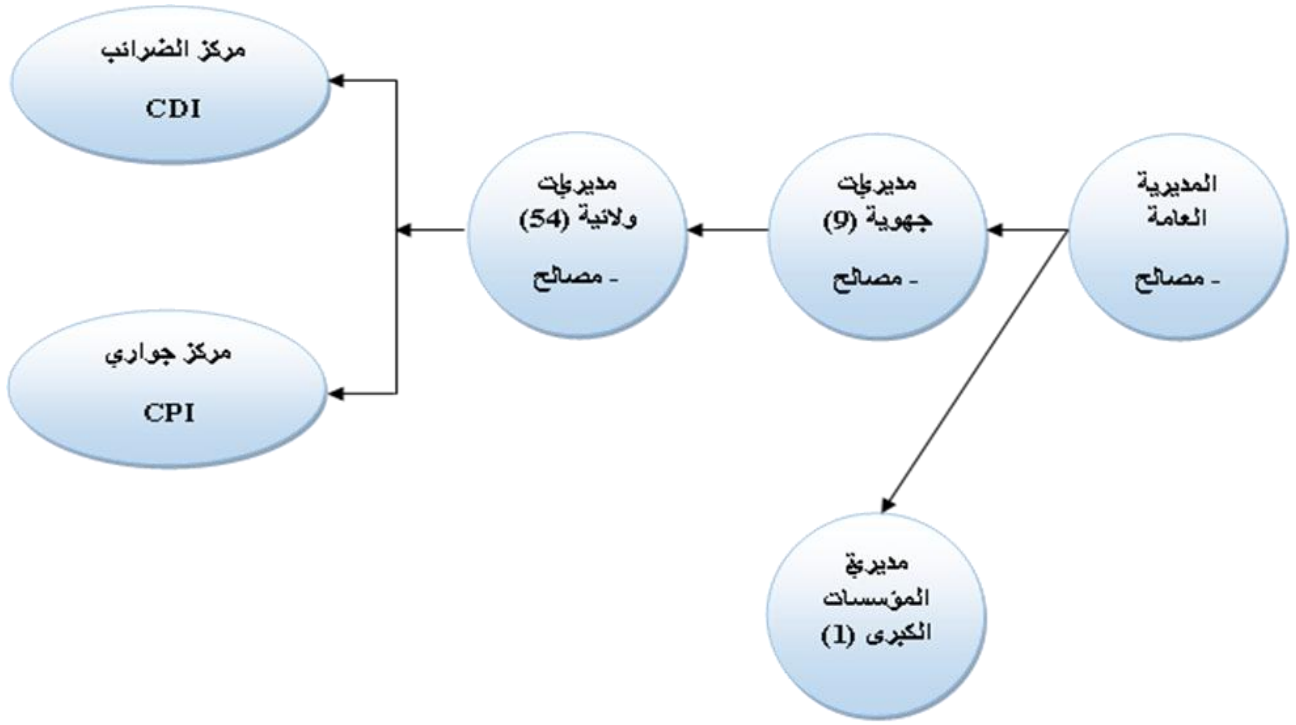
من بين الأسباب التي أدت الى عدم نجاح النظام الضريبي السابق في تحقيق الأهداف الضريبية للدولة هي القصور الموجودة على مستوى هياكل الإدارة الجبائية، وعلى ذلك قبل التطرق الى شرح إجراءات تحسين الخدمات من ناحية الهيكلية الإدارية نستعرض هيكلية الإدارة الجبائية قبل العصرنة وبعد العصرنة.

الشكل رقم(02): الهيكل التنظيمي العام للإدارة الجبائية قبل العصرنة.



المصدر: (حجار و بلفيطح، 2023، صفحة 10)

الشكل (03): الهيكل التنظيمي العام للإدارة الجبائية بعد العصرنة.



DGE : Direction des grandes entreprises

CDI : Centre des impôts

CPI : Centres de proximité des impôts

.Source : FMI, Modernisation de l'administration fiscale, Algérie, 2004 ;p5

قصد مواكبة متطلبات الأوضاع المحلية والدولية وضعت الإدارة الجبائية إستراتيجية لعصرنة هياكلها من خلال الإنتقال من إدارة جبائية ذات طابع أفقي حسب الوظائف ( التحصيل، المنازعات، الرقابة )، الى إدارة جبائية ذات طابع عمودي حسب أصناف المكلفين، حيث تم إنشاء هياكل جديدة على مستوى المصالح الخارجية تتمثل في مديرية كبريات المؤسسات ( DGE ) المراكز الضريبية (CDI) والمراكز الجوارية للضرائب (CPI) هدفها تجميع المفتشيات والقبضات حسب طبيعة المكلفين بالضريبة والتي تكفل بمهام جديدة في التسيير، الرقابة والتحصيل والتي تلخص فيما يلي:

#### 1. مديرية كبريات المؤسسات: Direction des grandes entreprises:

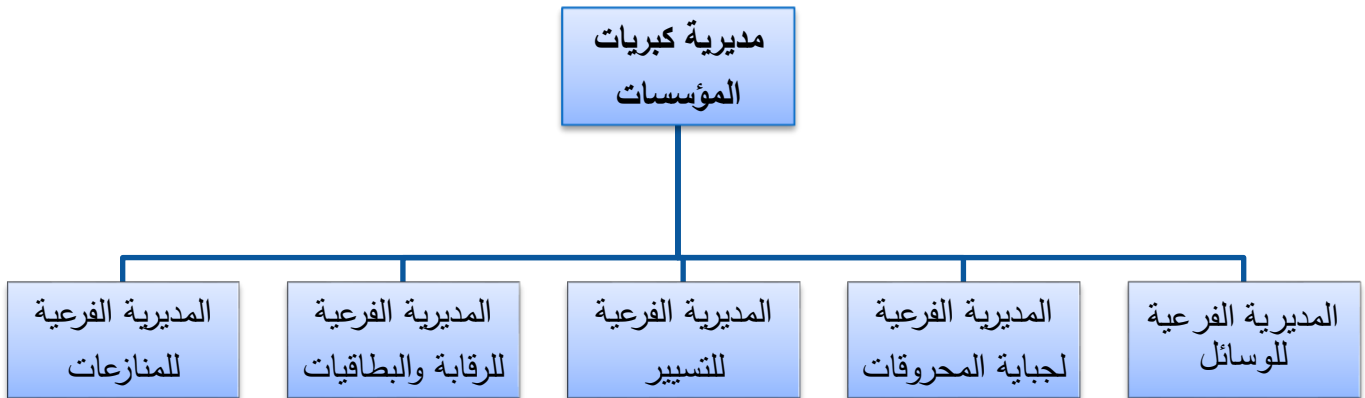
اتجهت معظم دول العالم الى تخصيص إدارة جبائية لصالح المكلفين الكبار والذين غالبا ما تكون ملفاتهم الجبائية معقدة نظرا لتعدد أنشطتهم، قيامهم بعمليات هامة في الخارج، استعمالهم لأدوات تمويل معقدة، وغيرها وهذا ما يتطلب من الإدارة المسؤولة عن تسيير ملفاتهم أن تتمتع بكفاءة عالية، لذا قامت الجزائر باستحداث مديرية

## الفصل الاول:.....الإطار النظري لعصرنة الإدارة الجبائية وخدماتها.

كبريات المؤسسات سنة 2002 (قانون المالية، 2002) في إطار البرنامج الشامل لتحديث وعصرنة إدارتها الجبائية سواء من الناحية التنظيمية أو العملية، لكنها لم تدخل في إطار الخدمة إلا في سنة 2006، تتكفل بتسيير الملفات الجبائية للشركات التابعة للقانون الجبائي الجزائري، والخاضعة للضريبة على أرباح الشركات التي يفوق رقم أعمالها 100.000.000، (100 مليون)، الشركات البترولية وكذا الشركات الأجنبية التي ليس لها اقامة مهنية في الجزائر، تهتم ب: (قاسمي، 2019، صفحة 215)

- تقوية الضمانات للمكلفين بالضريبة المعترف بها توسيع طرق الطعن.
- تحديث وتبسيط الإجراءات، وضع جهاز متكامل للتسيير المعلوماتي للضريبة.
- تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمؤسسات بواسطة المحادث الجبائي الوحيد. (نوي، 2021، الصفحات 331-332)

الشكل رقم (04): مخطط يمثل الهيكل التنظيمي لمديرية كبريات المؤسسات.



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 21 نوفمبر 2009 المتضمن تحديد وتنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها  
2. مركز الضرائب: Centre des impôt.

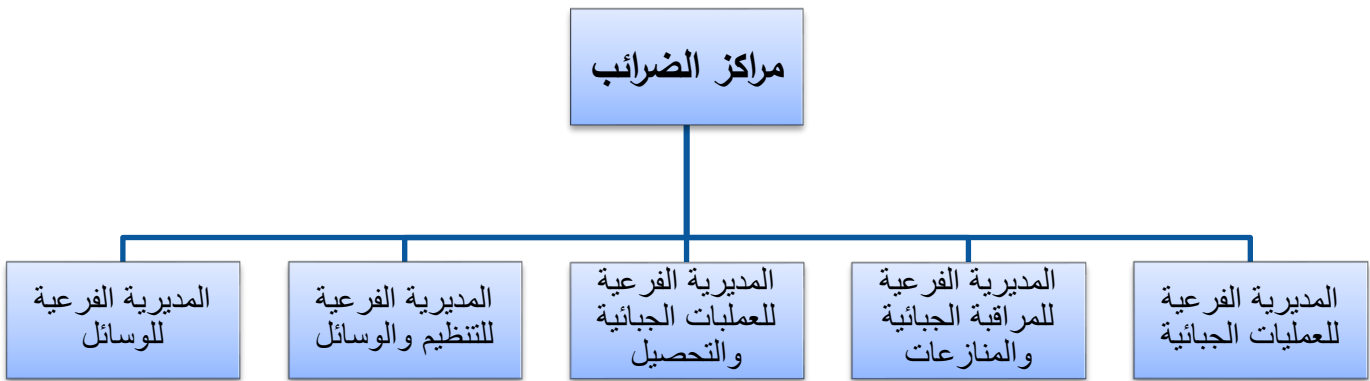
تم إنشائه بموجب قانون المالية لسنة 2003 لاسيما المواد 31 و 32 حيث يختص بتسيير ملفات المكلفين الخاضعين للضريبة حسب النظام الحقيقي الذي لا يقل رقم أعمالهم عن 15.000.000 دج (15 مليون دج). يعتبر مركز الضرائب المحاور الجبائي الوحيد للمكلفين بالضريبة التابعين لمجال اختصاصه، وهو بذلك نشط في مجال الوعاء، التحصيل، الرقابة الجبائية والمنازعات وكذلك مجال الإستقبال والإعلام للمكلفين بالضريبة ومن بين

## الفصل الاول:.....الإطار النظري لعصرنة الإدارة الجبائية وخدماتها.

أهداف إنشاءه هو تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة والحد من ظاهرتي الغش والتهرب الضريبي. (بوزيان و محي الدين محمود، 2021، صفحة 155).

وتمنح وثائق الإعفاء الخاصة بالرسم على القيمة المضافة (TVA)، ولا تقتصر مهام هذه المراكز على هذا فقط بل تقوم بتعويض الحسوم المؤجلة المتعلقة بالرسم على القيمة المضافة وفائض المدفوعات في آجال معقولة. (قاسمي، 2019، صفحة 214).

الشكل رقم (05): مخطط يمثل الهيكل التنظيمي لمراكز الضرائب.



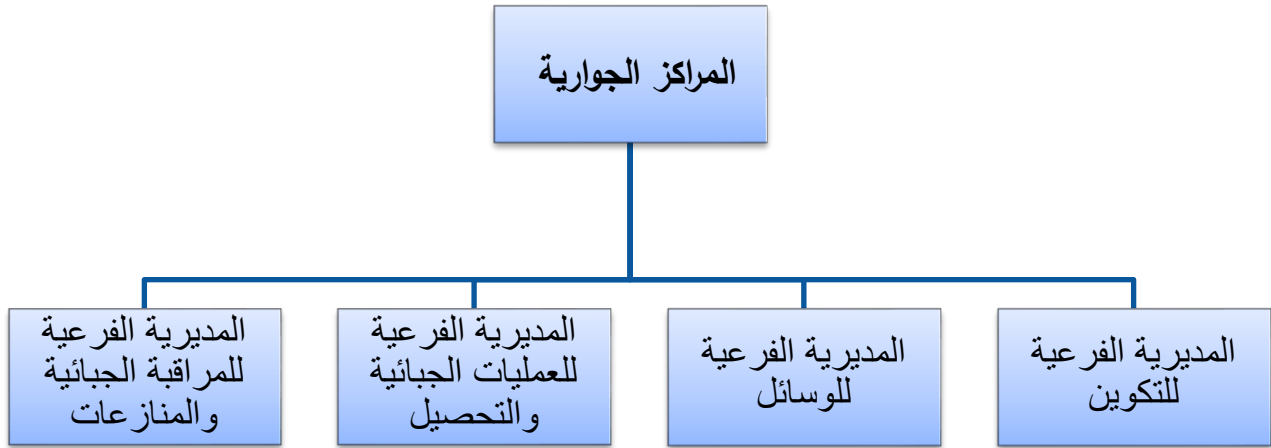
المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 21 نوفمبر 2009 المتضمن تحديد وتنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها

### 3. المراكز الجوارية للضرائب. Centres de proximité des impôts.

يمثل إنشاء المراكز الجوارية للضرائب في المرحلة الثالثة والأخيرة لتجسيد مبدأ المحاور الجبائي الوحيد على مستوى المصالح الخارجية للمديرية العامة للضرائب، حيث تقرر إنشاء ما يقارب 250 مركز جوارى للضرائب، وهي بذلك تسهر على تسيير الملفات الجبائية لباقي المجتمع الجبائي.

يقوم المركز الجوارى للضرائب بتسيير المكلفين بالضريبة غير التابعين لمديرية كبريات المؤسسات ومركز الضرائب، وبالتالي يمكن اعتباره مركز ذو إختصاص، وبيئة موحدة تسمح للمكلفين بالضريبة التابعين له بإتمام واجباتهم الجبائية، وهي بذلك تهتم بتسيير ومراقبة الملفات الجبائية، وتحصيل مختلف الضرائب والرسوم، كما تقوم بدراسة الطعون المقدمة من طرف المكلفين بالضريبة التابعين لمجال إختصاصها. (قاسمي، 2019، صفحة 215).

الشكل رقم (05): مخطط يمثل الهيكل التنظيمي للمراكز الجوية للضرائب.



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 21 نوفمبر 2009 المتضمن تحديد وتنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها.

ثانيا: تبسيط اجراءات عمل الادارة الجبائية واستغلال تكنولوجيا المعلومات.

ومن أجل إدراج الرقمنة الحديثة، للمعلومات في الإدارة الجبائية، بدأت المديرية العامة للضرائب في وضع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات الحديثة، التي تساهم في تحقيق أهداف المالية العامة، سنقوم أولا بتحديد مفهوم الرقمنة ومفهوم الخدمات الجبائية الالكترونية.

### 1. مفهوم الرقمنة والخدمات الجبائية الالكترونية.

أصبحت الرقمنة مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر، فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى المجتمعات الأكثر تطورا، حيث تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب و تقنيات جديدة للاقتصاد الرقمي الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

أ. تعريف الرقمنة:

تعددت التعاريف المقدمة للرقمنة نذكر منها.

**التعريف الاول:** " هي عملية تحويل الموارد المطبوعة و/ أو المخزنة على الميكروفيلم أو الميكروفيش أو الموارد ذات الشكل التناظري، والتي من نماذجها الأشرطة الصوتية، وأشرطة الفيديو المرئية عن طريق المسح الضوئي، و/ أو إعادة الإدخال الى موارد ذات الشكل الرقمي وهو الشكل الذي يستطيع الحاسب التعامل معه، وذلك بتنظيمها الى وحدات منفصلة من البيانات يطلق عليها (BYTE)، وتخزينها على وسائط تخزين داخلية للأقراص الصلبة أو

## الفصل الاول:.....الإطار النظري لعصرنة الإدارة الجبائية وخدماتها.

الخارجية كالأقراص المليزرة وأقراص الفيديو الرقمية و/أو إتاحتها عبر شبكة الانترنت. (نجلاء، 2013، صفحة 16)

**التعريف الثاني:** " تعرف الرقمنة على أنها إستخدام التجهيزات المادية والبرمجيات ودور الإنسان وقيامه في الحصول على المعلومات وتخزينها ونقلها ومعالجتها وبنائها وعرضها واستخدامها. (حسن، 2005، صفحة 03)

من خلال التعاريف السابقة نقول أن الرقمنة هي تحويل البيانات المطبوعة باستخدام أجهزة التكنولوجيا والمعلومات والموارد البشرية الى بيانات رقمية (غير ملموسة) وعرضها على أجهزة الاعلام حيث تصبح سهلة الإستخدام، سرعة الوصول اليها كما أنها مزيج بين ذكاء العنصر البشري واستغلال البرمجيات.

### ب. تعريف الخدمات الجبائية الالكترونية:

تعريف الخدمات الجبائية الالكترونية (e-tax system) على أنها استخدام الوسائل الالكترونية والتقنية لتقديم او تحصيل الخدمات الجبائية...، كما وأنها تعود بالفائدة على تحصيلات الحكومات ومن ثم تعزيز النظرة الاقتصادية لمشروع الحكومة الإلكتروني. (أحمد أبو شنب وحرب وأبوالبصل، صفحة 83)

### 2. إجراءات مختلفة عند تسليم الوثائق.

قصد توفير الوقت للمكلفين بالضريبة قامت الإدارة الجبائية بتبسيط كفاءات وشروط انشاء أو غلق الملفات الجبائية وكذا تسليم بعض الوثائق الجبائية، حيث يعتبر هذا الإجراء خطوة من شأنها إضفاء فعالية أكثر على الخدمة العمومية من خلال تخفيض أجال دراسة الملفات وتبسيط الإجراءات الإدارية : (La lettre de DGI (2013 N°71, p. 02)

يمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

**جدول رقم (01): تبسيط الإجراءات الإدارية لفائدة المكلفين بالضريبة عند تسليم الوثائق الجبائية.**

عدد الوثائق المطلوبة بعد العصرنة	عدد الوثائق المطلوبة قبل العصرنة	الإجراءات الإدارية
04	09	فتح ملف أشخاص طبيعية
06	11	فتح ملف اشخاص معنوية
02	07	توقيف ملف النشاط
03	15	ملف نظام المزايا الجبائية
01	03	مستخرج من جدول الضرائب

المصدر: (بوزيان و محي الدين محمود، 2021، صفحة 299)

## الفصل الاول:.....الإطار النظري لعصرنة الإدارة الجبائية وخدماتها.

### 3. إستقبال مستخدمي الإدارة الجبائية.

يعتبر إستقبال المكلفين بالضريبة من طرف الإدارة الجبائية من أهم الإجراءات المتبعة لتحسين علاقتها بهم من خلال طرح مختلف إشغالاتهم حول الضريبة وتوضيح أسباب تكليفهم، كما يعمل هذا الإجراء على تصحيح الأخطاء الواقعة سواء من قبل الإدارة الجبائية أو المكلف بالضريبة. (بوزيان و محي الدين محمود، 2021، صفحة 157)

ومن أهم ما جاء به هذا الإجراء ما يلي:

- تعديل الإجراء التنظيمي المحدد لعلاقة الإدارة الضريبية مع المستخدمين بإدخال معايير جودة الاستقبال.
- توفير مرافق مخصصة للاستقبال في التنظيم الجديد للإدارة: مديرية كبريات المؤسسات، مراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب.
- تحسين الممارسات الإدارية لدى الموظفين يعتبر شرط مسبق لتنفيذ نهج النوعية، وهذا من خلال الملتقيات لشرح أخلاقيات المهنة.
- تحسين إمكانية وصول الجمهور للمعلومة الضريبية من خلال تسليم المكلفين بالضريبة الوثائق الأساسية ( مطبوعات وميثاق المكلف بالضريبة) وإعلام المكلفين بالضريبة بجميع التزاماتهم الضريبية.
- ترقية الإتصال عن بعد من خلال موقع أنترنت متميز.
- تنظيم لقاءات مع الجمعيات والإتحادات المهنية لتوسيع نطاق الحوار وتقريب الإدارة من مستعمليها.
- تكثيف العمليات الرقابية لمعالجة إختلالات التسيير والوقوف على حسن إستقبال المكلفين بالضريبة وتقصير مدة معالجة انشغالاتهم والإجابة عليها. (زرغون، بن يدير، و ايدير، 2022، صفحة 123)

والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02): استقبال مستخدمي الادارة الجبائية على مستوى مديريات كبريات المؤسسات وبعض مراكز الضرائب خلال الفترة (2010-2014).

البيان	2010	2011	2012	2013	2014
الاستقبال الشخصي	930166	1200428	1225139	1115179	1240922
الاستقبال عبر الهاتف	106980	96376	98387	89741	138291
المراسلات الكتابية	19473	16430	12197	15478	16129
البريد الالكتروني	436	595	495	825	1059
النسبة من المجموع	180	52	169	86	103
المجموع	930166	1200428	1225139	1115179	1240922

المصدر: (زرغون وبن يدير و ايدير، 2022، صفحة 123)

## الفصل الاول:.....الإطار النظري لعصرنة الإدارة الجبائية وخدماتها.

من خلال الجدول رقم (01) يتبين لنا ان المديرية العامة للضرائب وباقي مصالحها الخارجية في تواصل دائم مع المكلفين بالضريبة بمختلف الوسائل المسخرة من طرفها، حيث سجل الإستقبال الشخصي أعلى مستوى لسنة 2014 باستقبال 1240922 شخص، كما سجل الاستقبال الهاتفي أعلى مستوى على مدار 5 سنوات باستقبال 138291 مكالمات هاتفية لسنة 2014، ونلاحظ أيضا أن المراسلات الكتابية تشهد عدم الاستقرار وأن البريد الالكتروني سجل أقل مستوى مقارنة بالوسائل الأخرى وبديل هذا على عدم اكتراث المكلف باستعمال البريد الالكتروني بينما يفضل الحضور الشخصي والمكالمات الهاتفية لطرح انشغالاتهم على الإدارة الجبائية.

### 4. مرجعية نوعية الخدمة طموح أساسي لتحسين استقبال المكلفين.

تم إقراره بموجب التعليمات العامة رقم 01 المؤرخة في 7 جوان 2012 للسيد المدير العام للضرائب، وتمثل وسيلة لترقية ثقافة الإستقبال وجودة الخدمة، فهي تضم مجموع معايير داخلية وخارجية التي يجب أن يلتزم باحترامها أعوان الهياكل الجديدة (مديريات كبريات المؤسسات، مراكز الضرائب والمراكز الجوارية). [www.mfdgi.gov.dz](http://www.mfdgi.gov.dz)

تهدف الإدارة الجبائية من خلال مرجعية نوعية الخدمة الى:

- جعل من نوعية الخدمة أولوية إستراتيجية للإدارة الجبائية.
- إضفاء الطابع المهني على مهام الإستقبال في الإدارة الجبائية.
- وصول المكلف بسهولة للمصلحة.
- تسهيل الإجراءات الإدارية للمكلفين بالضريبة.
- الإلمام بتطلعات المكلفين بالضريبة.
- قياس واعلان نتائج مسعى نوعية الخدمة بشكل منتظم. (Le référentiel qualité de service. une ambition de L'accueil des contribuables. consulté sur le sit web)

الجدول رقم (03): احصائيات تتعلق بمرجعية نوعية الخدمة المقدمة بمديريات كبريات المؤسسات ومراكز الضرائب خلال الفترة (2017-2020).

البيان / السنوات	2017	2018	2019	2020
نسبة احترام ظروف الدخول الى مصالحنا	77.53 %	91 %	97,06 %	76,67 %
نسبة التكفل بالمكلفين بالضريبة	99 %	97.90 %	99,30 %	99,50 %
نسبة نوعية الخدمة المؤداة	74.17 %	84.17 %	71,96 %	73,03 %
نسبة احترام الآجال	71 %	73.73 %	74,33 %	63,33 %
نسبة الإضفاء المخصصة للمكلفين بالضريبة	69 %	67.20 %	88,60 %	68,64 %
المؤشر الاجمالي لنوعية الخدمة	74.26 %	79.69 %	80,59 %	73,43 %

المصدر (بوزيان و محي الدين محمود، 2021، صفحة 159)

## الفصل الاول:.....الإطار النظري لعصرنة الإدارة الجبائية وخدماتها.

من خلال المعطيات الموضحة في الجدول رقم (03) يتبين لنا أن جل النسب تبدو جيدة عموماً وهذا ما يثبت المؤشر الاجمالي لنوعية الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة والتي تتراوح بين 74.26% كحد أدنى لسنة 2017 الى 80.59% كحد أقصى لسنة 2019، هذا دليل على المجهودات المبذولة من طرف الإدارة الجبائية لتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين.

### 4. تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة الجبائية من أجل تحسين نوعية الخدمة.

قد اثار تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة الجبائية ثورة في طريقة جمع الضرائب وإدارتها، مما أدى الى تحسينات كبيرة في جودة الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة، ومن خلال المزج بين عنصر الإدارة وتكنولوجيا المعلومات تولد مصطلح الإدارة الإلكترونية.

#### أ. نظام معلومات المديرية العامة للضرائب:

هو نظام يتشكل من عدة وحدات مدمجة تستجيب في غالب الحالات لمتطلبات المهام الحرفية للإدارة الجبائية مع ضبط وتحديد الحل المعلوماتي والتكفل بالتطورات المعلوماتية الخاصة باحتياجات المهام الحرفية للمديرية العامة للضرائب ، وتمت برمجته بأجهزة الإعلام الآلي الخاصة بها.

قامت المديرية العامة للضرائب باستغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل عصرنة قطاع الجباية ونظراً لحساسية هذا القطاع قامت المديرية العامة للضرائب بالتعاون مع الشركة الاسبانية **INDRA** من أجل وضع نظام معلوماتي جبائي **SAP** الذي يسمح بتحقيق الأهداف التالية:

- تنفيذ الإجراءات والمهام الوظيفية المتكررة بصفة آلية، والتي تكون متعبة يدوياً.
- تقليص ولما لا القضاء على مخاطر الخطأ عند حجز معطيات الإخضاع المتعلقة بالمكلفين بالضريبة.
- رقمنة الملف الضريبي والقضاء تدريجياً على الملفات الورقية.
- ضمان توفر المعلومات بشكل آلي لتمكين المسؤولين من إتخاذ القرارات.
- إعداد برامج الفحص المحاسبي على أساس معايير موضوعية وقابلة للتحقق من صحتها.
- تحقيق رقابة ولوج المستخدمين إلى قواعد بيانات المكلفين بالضريبة.
- حفظ آلي للملفات الضريبية.
- خلق مساحات تفاعلية مع منظمات عمومية أخرى في إطار البحث عن المعلومات ومقاربتها. (حجار و بلفيطح، 2023، صفحة 13)

#### ب. احداث موقع الكتروني للإدارة الجبائية كنافذة معلومات للمكلف بالضريبة:

قامت الإدارة الجبائية في سياق العصرنة باستحداث مجموعة من التقنيات لرقمنة المكلف بالضريبة ومن بينها إحداث موقع الكتروني لإدارة الضرائب، [www.mfdgi.gov.dz](http://www.mfdgi.gov.dz) يعتمد أساساً على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدخال تقنية الإعلام الآلي، حيث يسمح هذا الموقع بتقديم كافة المعلومات الجبائية للمكلفين بالضريبة من قوانين

## الفصل الاول:.....الإطار النظري لعصرنة الإدارة الجبائية وخدماتها.

جبائية، قوانين المالية ومختلف المعلومات الجبائية. (بوزيان و محي الدين محمود، 2021، صفحة 160).  
الجدول رقم(04): احصائيات خاصة بالموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب خلال الفترة(2017-2020).

البيان / السنوات	2017	2018	2019	2020
عدد الزيارات	77242	428366	728279	1274206
عدد الصفحات التي تم تصفحها	323477	1596471	2346234	3532707

المصدر: وزارة المالية، المديرية العامة للضرائب: [www.mfdgi.gov.dz](http://www.mfdgi.gov.dz) . أطلع عليه بتاريخ 2023/11/23

من خلال الجدول رقم (04)، يتبين لنا أن عدد الزيارات الى الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب في تزايد ملحوظ، حيث بلغ عددها 1274206 زيارة لسنة 2020، عكس ما كانت عليه سنة 2017، حيث بلغت 77242 زيارة، نفس الحال بالنسبة لعدد الصفحات التي تمت زيارتها التي بلغت 3532707 صفحة تم زيارتها لسنة 2020 بينما كانت 323477 صفحة لسنة 2017، يمكن اسناد سبب هذا التزايد الى اعتماد المديرية العامة للضرائب على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجملة الاصلاحات التي قامت بها على مستوى موقعها الالكتروني، بالإضافة الى أهمية الخدمات التي يتلقاها المكلفون بالضريبة عبر الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب.

### ج. اطلاق النظام المعلوماتي "جباية تيك":

تعد البوابة الجديدة " جباية تك" تجربة جديدة في الإجراءات عن بعد، الغرض منها تسهيل الإجراءات الإدارية وتبسيط القيام بالالتزامات الجبائية للمكلفين بالضريبة من خلال السماح لهم بالتصريح ودفع الضرائب عبر الأنترنت، وقد تم إدراج هذه البوابة في البداية على مستوى مديرية كبريات المؤسسات وبعض مراكز الضرائب، وقد إختارت المديرية العامة للضرائب التعميم التدريجي لبوابة "جباية تك" على مستوى كل المراكز.

### ج.1 تعريف نظام "جباية تيك":

هو عبارة عن نظام معلوماتي إلكتروني يعتمد على التشغيل الآلي ورقمنة الإجراءات الإدارية من خلال تقديم خدمات عن بعد للتصريح ودفع الضرائب والرسوم، هذا النظام سيمنح العديد من الحلول للمكلفين بالضريبة والعديد من المزايا. ( Page 6.la lettre de la DGI. (2017)N°85 )

### ج.2 مزايا نظام "جباية تيك":

- إجراء العمليات الضريبية من المقر مع المديرية العامة للضرائب وتجنب التنقلات من أجل تقديم التصريحات الجبائية.
- تزويد المكلف بالضريبة بالمعلومات حول رزنامته الجبائية المحينة مع التزاماته الجبائية.
- الولوج الى استمارته التصريحية المودعة والاطلاع عليها.
- الإطلاع على دينه الجبائي.
- طلب الشهادات الجبائية.

- تقديم الطعون ( طعون ولائية، تخفيض مشروط ...الخ).
  - طلب إمتيازات جبائية. (قاسمي، 2019، صفحة 225)
- الشكل رقم (07): واجهة تطبيق "جباية تيك"



المصدر: مطويات المديرية العامة للضرائب: [www.mfdgi.gov.com](http://www.mfdgi.gov.com) تاريخ الاطلاع:

2024/02/12

د. المحرر الجبائي:

يعتبر من أهم التدابير المتضمنة في قانون المالية لسنة 2012، يتمثل هذا الإجراء في إعطاء الحق للمكلف بالضريبة من أجل إستجواب الإدارة الجبائية على مسألة إزاء نص جبائي، ولغرض التماس من هذه الأخيرة إتخاذ قرارا قطعيا إزاء النص الجبائي، يتعين على المكلف بالضريبة المعني بتقديم لدى الإدارة طلب محرر جبائي طبقا للكيفيات المنصوص عليها في أحكام المرسوم التنفيذي المتعلق بالمحرر الجبائي. ( la lettre de la DGI2012 )  
(63°N،، صفحة 01)

د.1 تعريف المحرر الجبائي:

لقد عرف المشرع الجبائي الجزائري المحرر الجبائي على انه" قرارا قطعيا تتخذه الإدارة الجبائية التي لجأ اليها المكلف بحسن نية، وبشكل هذا المحرر ردا واضحا ونهائيا على طلب المكلف بالضريبة الذي يريد معرفة الاحكام الجبائية المطبقة في وضعيته بالنظر الى التشريع الجبائي المعمول به" (قسايسية، 2017، الصفحات 317-318).

د.2 الأشخاص المستفيدون من هذا الضمان:

- يستفيد من قرار المحرر الجبائي في المقام الاول الشركات التابعة لمديريات كبريات المؤسسات والمتمثلة في:
- الشركات العاملة في قطاع المحروقات التابعة للقانون رقم 86-14 المؤرخ في أغسطس 1986 المعدل والمتمم.

## الفصل الاول:.....الإطار النظري لعصرنة الإدارة الجبائية وخدماتها.

- الشركات المقيمة في الجزائر، العضوة في مجتمعات أجنبية وكذا تلك التي لا تتوفر على إقامة مهنية دائمة في الجزائر كما هي مذكورة في المادة 1-156 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة.
- شركات رؤوس الأموال وشركات الأشخاص التي إختارت النظام الجبائي لشركات رؤوس الأموال كما هو منصوص عليه في المادة 136 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة والتي يفوق أو يساوي رقم أعمالها السنوي مبلغا محددًا بموجب قرار من وزير المالية.
- مجتمعات الشركات القانونية أو الفعلية عندما يفوق أو يساوي رقم الاعمال السنوي لأحدى الشركات الاعضاء مبلغًا محددًا بموجب قرار من وزير المالية. (Page1، la lettre de la DGI2012 N°63.)

### خلاصة الفصل

في ختام هذا الفصل يمكن القول أن عصرنة الإدارة الجبائية مبادرة حاسمة وقفزة نوعية تهدف الى إحياء القطاع الجبائي بصفة عامة وتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضرائب بصفة خاصة، وتشمل هذه الجهود تنفيذ الإصلاحات التشريعية والهيكلية بالإضافة الى تحقيق الأهداف الاساسية لهذه العملية التحديثية ومعالجة الفجوات والشغرات القانونية التي يتضمنها التشريع الجبائي، وبالتالي زيادة المسؤولية والكفاءة والحد من ظاهرتي التهرب والاحتيايل الضريبيين، وتعزيز العلاقات بين السلطات الجبائية والمكلفين بالضريبة وذلك من خلال إطلاق العديد من المبادرات مع إعطاء الأولوية لتوفير خدمات عمومية ذات جودة والمقدمة لمختلف المكلفين، وذلك بتسهيل وتسريع الإجراءات خلال عملية تحصيل الضرائب والرسوم والحقوق، وإعطاء الإدارة الجبائية صبغة الشفافية، يمكن تحقيق هذا من خلال مشروع عصرنة الإدارة الجبائية بشقيه، اي إعادة هيكلة الإدارة وتزويدها بمختلف التجهيزات المعاصرة وإدخال تكنولوجيا المعلومات والإتصال عليها، لتقديم خدمات إلكترونية عبر الأنترنت مثل التصريح والدفع الإلكتروني للضرائب، فتح ملف جبائي عن بعد، وجاءت هذه الخطوة نتيجة لعدة دواعي وأسباب لعل أبرزها تتمثل في التطورات في الاقتصاديات العالمية زائد تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مجالات الحياة العلمية والعملية.

وسينم خلال الفصل الثاني التعرف على واقع عصرنة الادارة الجبائية ودورها في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة في مركز الضرائب - برج بوعريريج (الجزائر)، خلال الفترة (2020 - 2320 )

**الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور عصرنة الإدارة الجبائية في  
تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين في مركز الضرائب لولاية برج  
بوعرييج خلال الفترة (2020 - 2023 )**

## تمهيد

قمنا في الفصل السابق بتسليط الضوء على عصرنة الإدارة الجبائية وخدماتها من الناحية النظرية، وسنرتأى في هذا الفصل التعريف بمركز الضرائب لولاية برج بوعريريج لمعرفة دور عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين، والتعرف أيضا على أهم الخدمات التي يقدمها مركز الضرائب، وتقييم اهم الخدمات التي يتلقاها المكلفون على مستوى مصالح الاستقبال، وصولا الى إختبار الفرضيات، ولتحقيق هذا والتأكد منه قمنا بدراسة ميدانية في مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج (2020-2023) حيث قسمنا الفصل الثاني كالتالي:

**المبحث الأول:** تقديم مركز الضرائب - برج بوعريريج.

**المبحث الثاني:** واقع تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلفين في مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج.

## المبحث الاول: التعريف بميدان الدراسة.

سنقوم في هذا المبحث بإعطاء لمحة حول مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج (الجزائر) ومهامه وهيكله التنظيمي مرفقا بالمصالح المكونة له.

### المطلب الأول: التعريف بمركز الضرائب ولاية برج بوعرييج.

يعتبر مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج الذي تم افتتاحه بتاريخ 2012/12/02 والذي يضم 91 عاملا موزعين على مختلف المصالح، من الهياكل المستحدثة للإدارة الجبائية حيث يتكفل بمسك وتسيير الملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة الخاضعين لمجال اختصاصه والمقدرة حاليا 7531 ملف جبائي متمثل في المؤسسات الخاضعة للنظام الحقيقي وغير الخاضعة لمجال إختصاص مديرية كبريات المؤسسات والتي تتمثل في:

- المؤسسات الخاضعة للنظام الحقيقي، وغير التابعة لمجال إختصاص مديرية كبريات المؤسسات والتي يفوق رقم أعمالها 30.000.000 .
- المكلفين أصحاب المهن الحرة.
- الشركات وغيرها من الأشخاص المعنويين الخاضعين للضريبة برسم المداخل الخاضعة للضريبة على أرباح الشركات.
- المكلفين بالضريبة الخاضعين للنظام الحقيقي لفرض الضريبة برسم عائدات الأرباح الصناعية والتجارية. (مصلحة الإعلام الآلي، مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج، 2024)

الجدول رقم(05): عدد الملفات المسيرة من طرف مركز الضرائب ولاية برج بوعرييج لغاية 2024/03/31.

القطاعات	عدد ملفات الأشخاص الاعتباريين	عدد ملفات الأشخاص الطبيعيين
قطاع التجاري	1815	473
قطاع البناء	1356	969
قطاع الصناعي	655	784
قطاع المهن الحرة	163	0
قطاع الخدمات	869	447
المجموع	7531	

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات مصلحة تسيير المكلف بمركز الضرائب لولاية برج

بوعرييج

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور عصرنة الادارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بمركز الضرائب ولاية برج بوعرييج

وتقسم مراكز الضرائب الى ثلاثة أصناف وذلك تبعا لعدد الملفات المسيرة من قبل المركز وهي كالتالي:

- **الصنف الأول:** عدد الملفات من 8.000 ملف الى 12.000 ملف.
- **الصنف الثاني:** عدد الملفات أكبر من 4.000 ملف وأقل من 8.000 ملف.
- **الصنف الثالث:** عدد الملفات أقل من 4.000 ملف. (مصلحة الإعلام الآلي، مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج، 2024)

### المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج

يتكون مركز الضرائب من ثلاث مصالح رئيسية وقباضة ومصالحتين تحت سلطة رئيس المركز:

#### أولا: المصالح الرئيسية:

تنقسم الى ثلاث مصالح والتمثلة في:

#### 1. المصلحة الرئيسية للتسيير: وهي مكلفة بالقيام بالوظائف التالية:

- التكفل بالملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة التابعين لمركز الضرائب في مجال الوعاء والرقابة الجبائية ومتابعة الإمتيازات الجبائية والدراسة الأولية للاحتجاجات.
- المصادقة على الجداول و سندات الإيرادات وتقديمها لرئيس المركز للموافقة عليها بصفته وكيل مفوضا عن المدير الولائي للضرائب.
- إقتراح تسجيل المكلفين بالضريبة للمراقبة على أساس الوثائق والرقابة المحاسبية.
- إعداد تقارير دورية وتجميع الإحصائيات وإعداد مخططات العمل وتنظيم الأشغال مع المصالح الأخرى والحرص على إنسجامها.

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

- المصلحة المكلفة بجباية القطاع الصناعي.
- المصلحة المكلفة بجباية قطاع البناء والأشغال العمومية.
- المصلحة المكلفة بجباية القطاع التجاري.
- المصلحة المكلفة بجباية قطاع الخدمات.
- المصلحة المكلفة بقطاع المهن الحرة. (مصلحة الإعلام الآلي، مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج، 2024)

#### 2. المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث: ومكلفة بالوظائف التالية:

- إنجاز اجراءات البحث عن المعلومة الجبائية ومعالجتها وتخزينها وتوزيعها من أجل إستغلالها.

- اقتراح عملية المراقبة وإنجازها بعنوان الرقابة في عين المكان والمراقبة على أساس الوثائق لتصريحات المكلفين بالضريبة التابعين لمراكز الضرائب، مع إعداد جداول إحصائية وحوصل تقييمية ودورية. وتضم هذه المصلحة أربعة (04) مصالح فرعية وهي: (مصلحة الإعلام الآلي، مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج، 2024)

## 1.2 مصلحة البطاقات والمقارنات: هذه المصلحة مكلف بالمهام التالية:

- تشكيل وتسيير فهرس المصادر المحلية للإعلام والاستعلام الخاصة بوعاء الضريبة وكذا مراقبتها وتحصيلها.

- مركزة المعطيات التي تجمعها المصالح المعنية، وتخزينها وإستردادها من أجل استغلالها.

- التكفل بطلبات تعريف المكلفين بالضريبة.

## 2.2 مصلحة البحث عن المادة الضريبية: وتكون على شكل فرق وتنحصر مهام هذه المصلحة في:

- إعداد برنامج دوري للبحث عن المعلومات الجبائية، بعنوان تنفيذ حق الاطلاع.
- اقتراح تسجيل المكلفين بالضريبة للمراقبة على أساس الوثائق أو في عين المكان إنطلاقا من المعلومات والاستعلامات المجمعة.

## 3.2 مصلحة التدخلات: تعمل هذه المصلحة في شكل فرق وهي مكلفة بالأدوار التالية:

- برمجة وإنجاز التدخلات بعنوان تنفيذ الحق في التحقيق وحق الزيارة والمراقبة وكذا تنجز في عين المكان لكل المعاینات الضرورية لوعاء الضريبة ومراقبتها وتحصيلها.
- اقتراح مكلفين بالضريبة لمراجعة محاسبتهم أو للمراقبة على أساس الوثائق إنطلاقا من المعلومات والاستعلامات المجمعة.

## 4.2 مصلحة الرقابة: تعمل هذه المصلحة في شكل فرق وتنحصر مهامها فيما يلي:

- إنجاز برامج المراقبة على أساس الوثائق أو في عين المكان.
- إعداد وضعيات إحصائية دورية تتعلق بوضعية إنجاز برامج المراقبة مع تقييم مردودها.

## 3. المصلحة الرئيسية للتسيير: مكلفة بالأدوار التالية:

- دراسة كل طعن نزاعي أو إعفائي يوجه لمركز الضرائب والنتائج عن فرض ضرائب، زيادات، غرامات أو عقوبات قررها المركز وكذا طلبات استرجاع أو إقتطاع الرسم على القيمة المضافة.
- متابعة القضايا النزاعية المقدمة الى الجهات القضائية.
- تنظيم المصلحة الرئيسية للمنازعات في ثلاث مصالح فرعية وهي:

## 1.3 مصلحة الاحتجاجات: تكلف مصلحة الاحتجاجات بالقيام بالمهام التالية:

- دراسة الطعون المقدمة التي تهدف الى الغاء او تخفيض فرض الضرائب أو الزيادات والعقوبات المحتج عليها. (مصلحة الإعلام الآلي، مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج، 2024)

- إسترجاع الضرائب والرسوم والحقوق المدفوعة اثلا تصحيحات مكتتبه أو مدفوعة تلقائية أو مقتطعة من المصدر.
- دراسة الطلبات المتعلقة بإرجاع اقتطاعات الرسم على القيمة المضافة.
- دراسة الطعون المقدمة التي تهدف الى الاحتجاج على اعمال المتابعة او الاجراءات المتعلقة بها او المطالبة بالأشياء المحجوزة.
- معالجة منازعات التحصيل.

### 2.3 مصلحة لجان الطعن والمنازعات القضائية: تكلف هذه المصلحة لاسيما بالمهام التالية:

- دراسة الطعون التابعة لإختصاص لجان طعن الضرائب المباشرة والرسم على القيمة المضافة وإختصاص لجان الطعن الإعفاء.
- متابعة قضايا الطعن بالإتصال مع المصلحة المعنية على مستوى المديرية الولائية للضرائب فيما يخص طعون الشكاوي المقدمة للهيئات القضائية.

### 3.3 مصلحة التبليغ بالدفع: ويكمن دور هذه المصلحة في:

- تبليغ مختلف القرارات المتخذة بعنوان مختلف الطعون الى المكلفين بالضريبة والى المصالح المعنية.
- الأمر بصرف الالغاءات والتخفيضات المقررة مع اعداد الشهادات المتعلقة بها.
- اعداد المنتجات الاحصائية الدورية المتعلقة بمعالجة المنازعات وتبليغها للمصالح المعنية. (مصلحة الإعلام الآلي، مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج، 2024)

#### ثانيا: المصالح التابعة لرئيس المركز:

يندرج ضمن مصالح رئيس المركز للضرائب مصلحتين:

1. مصلحة الاعلام والاستقبال: تسند اليها مهمة:
  - تنظيم إستقبال المكلفين بالضريبة وإعلامهم.
  - نشر المعلومات حول الحقوق والواجبات الجبائية الخاصة بالمكلفين بالضريبة التابعين لاختصاص مركز الضرائب.

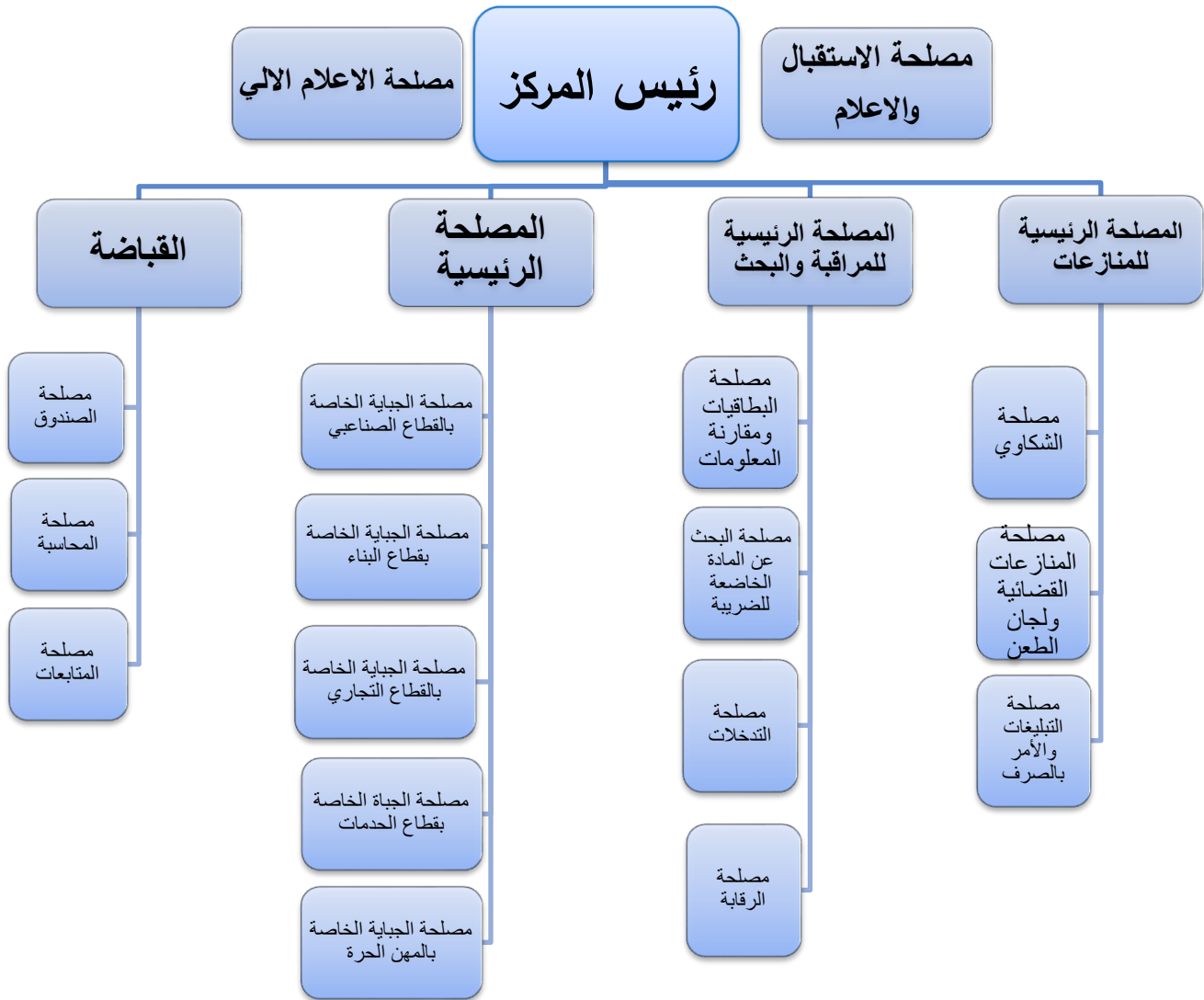
#### 2. مصلحة الاعلام الالي والوسائل: تكلف بما يأتي:

- إستغلال تطبيقات المعلوماتية وتأمينها وكذا تسيير التأهيلات ورخص الدخول والموافقة لها.
- إحصاء حاجيات المصالح من عتاد ولوازم أخرى، وكذا التكفل بصيانة التجهيزات.
- الإشراف على المهام المتصلة بالنظافة وأمن المقرات. (مصلحة الإعلام الآلي، مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج، 2024)

ثالثا: القباضة: تكلف لاسيما بما يأتي:

- التكفل بالتسديدات التي يقوم بها المكلفون بالضريبة بعنوان التسديدات التلقائية التي تتم، والجداول العامة أو الفردية التي تصدر في حقهم وكذا متابعة وضعيتهم في مجال التحصيل.
- تنفيذ التدابير المنصوص عليها في التشريع والتنظيم الساري المفعول والمتعلقة بالتحصيل الجبري للضريبة. (مصلحة الإعلام الآلي، مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج، 2024)
- مسك محاسبة مطابقة لقواعد المحاسبة العامة وتقديم حسابات التسيير المعدة الى مجلس المحاسبة. وتضم القباضة ثلاث (03) مصالح تتمثل في:
  - مصلحة الصندوق.
  - مصلحة المحاسبة.
  - مصلحة المتابعات. (مصلحة الإعلام الآلي، مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج، 2024)

الشكل رقم (05): الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج.



المصدر: مصلحة الاعلام الآلي بمركز الضرائب ولاية برج بوعرييج

### المطلب الثالث: مهام مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج.

تتخصر مهام مركز الضرائب ولاية برج بوعريريج في المجالات التالية:

#### أولاً: في مجال الوعاء الضريبي :

- يمكسك ويسير الملفات الجبائية للشركات وغيرها من الأشخاص المعنويين بعنوان المداخل الخاضعة للضريبة على أرباح الشركات.
- يمكسك ويسير الملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة الخاضعين للنظام الحقيقي لفرض الضريبة برسم عائدات الأرباح الصناعية والتجارية.
- إصدار الجداول وقوائم التحصيل وشهادات الإلغاء أو التحصيل مع معاينتها والمصادقة عليها.

#### ثانياً: في مجال التحصيل:

- التكفل بالجداول وسندات وتحصيلات الضرائب والرسوم والأتاوى.
- تنفيذ العمليات المادية للدفع والتحصيل وتقدير الأموال النقدية.
- ضبط الكتابات وممركزة تسليم القيم.

#### ثالثاً: في مجال الرقابة.

- البحث عن المعلومات الجبائية وتجميعها واستغلالها ومراقبة التصريحات.
- إعداد وتحقيق برامج التدخلات والمراقبة لدى الخاضعين للضريبة وتقييم نتائجها.

#### رابعاً: في مجال المنازعات:

- دراسة ومعالجة الشكاوى.
- متابعة المنازعات الإدارية والقضائية.
- سداد القروض والرسوم على القيمة المضافة.

#### خامساً: في مجال الإستقبال والإعلام.

- ضمان مهمة إستقبال وإعلام المكلفين بالضريبة.
- التكفل بالإجراءات الإدارية الخاصة بالوعاء لاسيما تلك المتعلقة بإنشاء المؤسسات وتعديل قوانينها الأساسية.
- تنظيم وتسيير المواعيد.
- نشر المعلومات والمطبوعات لصالح المكلفين بالضريبة التابعين لإختصاص مركز الضرائب. (مصلحة الإعلام الآلي، مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج، 2024)

## المبحث الثاني: واقع تحسين الخدمات في مركز الضرائب لولاية برج بوعرييرج.

إرتكز مشروع عصرنة الإدارة الجبائية على ثلاث عوامل أساسية، حيث كانت تعتمد على الهيكلية الأفقية وبعد العصرنة قامت باستحداث هيكلية جديدة أفقية على حسب نوع المكلف، وتجميع الإدارات والفروع في هياكل جديدة ومعاصرة، أما العامل الثاني سعت من خلاله الى تحسين وسائل التسيير داخل الإدارة الجبائية بعد ما كانت جل معاملاتها تتم ورقيا، بالإضافة الى تأهيل الموارد البشرية، وكذا تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين، وسنحاول من خلال هذا المبحث توضيح ذلك.

### المطلب الأول: إجراءات تحسين الخدمات من ناحية المكلفين بالضريبة.

من خلال دراستنا الميدانية على مستوى مركز الضرائب لولاية برج بوعرييرج، واستقبالنا من طرف مصلحة تسيير الملفات الجبائية وتزويدنا بمختلف الوثائق والمعلومات حول اهم الإجراءات التي قام بها مركز الضرائب لتحسين إجراءات الخدمات من ناحية المكلف بالضريبة، والتي سننتظر اليها من خلال هذا المطلب.

#### أولا: إطلاق النظام المعلوماتي للتصريح والدفع عن بعد "جباية تيك"

هذه البوابة تعتبر أول تجربة لإجراءات العمل عن بعد والمخصص لتسهيل وتبسيط إجراءات التصريح والدفع لمختلف الضرائب والرسوم وذلك عبر شبكة الأنترنت على الرابط [jibayatic.mfdgi.gov.dz](http://jibayatic.mfdgi.gov.dz).

#### 1. الدخول الى الموقع والتصريح:

يقدم التصريح عبر الأنترنت وبوابة الدفع عبر الانترنت جميع التفاصيل على العملية العضوية والاطار القانوني والخدمات المقدمة وغيرها من المعلومات، حيث يمكن للمكلف التصريح عبر هذه المنصة في أي مكان وزمان وبكل الأجهزة الالكترونية والتفاعل مع خدمات مركز الضرائب.

#### 2. الدخول الى بوابة جباية تيك:

لتقديم المكلف بجميع تصريحاته وحفظها عبر الأنترنت يجب عليه الولوج الى بوابة التصريح عبر الأنترنت من خلال الرابط التالي: [www.mfdgi.gov.dz/protailpublic](http://www.mfdgi.gov.dz/protailpublic) أو عبر الموقع الالكتروني على الرابط: [www.mfdgi.gov.dz](http://www.mfdgi.gov.dz)، بمجرد الدخول الى بوابة التصريحات الخاصة بمركز الضرائب CDI نضغط على خاصية " Espace Têlédéclaration " (أنظر الملحق رقم 01) حيث يتمكن المكلف بالضريبة الولوج الى حسابه الشخصي عبر كلمة السر واسم المستخدم الذي يمنحه اياه مركز الضرائب.

### 3. تسجيل الدخول باسم المستخدم وكلمة السر:

لكي يتمكن المكلف بالضريبة الدخول الى الحساب الشخصي تظهر لنا النافذة الموضحة أدناه يطلب منه ادخال كلمة السر واسم المستخدم في الخانات المحددة لذلك والضغط على تسجيل الدخول، كإجراء امني يفضل إعادة صياغة كلمة سر جديدة للحفاظ على الخصوصية ولأنها صالحة للاستعمال الاولي فقط.

الشكل رقم(09): نافذة الدخول للحساب الشخصي في نظام "جباية تيك".



### المصدر: مصلحة تسيير الملفات الجبائية بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييرج.

تتضمن بوابة الدفع عبر الانترنت النوافذ التالية (أنظر الملحق رقم 02):

أ. **الالتزام وتقديم التصريح:** تتيح لنا هذه النافذة الإطلاع على التقويم السنوي للالتزامات الضريبية، ويتم إدخالها وإرسالها الى خدمات الضرائب، يشير الرقم المعروض في هذه النافذة الى عدد الالتزامات الضريبية السنوية التي يتم ادخالها من طرف المكلف بالضريبة.

ب. **النماذج:** تتيح لنا هذه النافذة إمكانية تسجيل تصريحات الضرائب وتصحيح المحفوظ منها والتي لم يتم إرسالها الى خدمات الضرائب، الرقم المعروض في هذه النافذة يشير الى عدد نماذج التصريح المحفوظة.

ج. **ضريبة البنوك:** تتيح لنا هذه النافذة امكانية تسجيل والمراقبة ومعالجة الطلب والخصم المباشر وطباعة الشهادات والتوطين البنكي.

د. **نافذة المدفوعات الهاتفية:** تتيح لنا هذه النافذة عرض قائمة المدفوعات الهاتفية بالإضافة الى حالتها (مدفوعة/مرفوضة).

هـ. **نافذة ضرائب قطاع المحروقات:** تتيح لنا هذه النافذة امكانية التصريح بالضرائب المتعلقة بعائدات النفط.

و. **نافذة الملف الشخصي:** تسمح لنا هذه النافذة بالوصول الى ادارة الملف الشخصي وميزة تغيير كلمة السر.

#### 4. الاتصال بمركز الضرائب:

من خلال الشاشة الرئيسية نضغط على **Nous contacter** ( أنظر الملحق رقم 02)، الموجودة أسفل يمين الشاشة تظهر له نافذة تتيح للمكلف التواصل مع مركز الضرائب التابع له والاستفادة من الخدمات الجبائية (انظر الملحق رقم 03).

#### 5. إجراءات التصريح عبر نظام المعلومات "جباية تيك":

للقيام بالتصريحات عبر نظام جبايتك نتبع الخطوات التالية:

- من الصفحة الرئيسية نضغط على نافذة **Obligat dépôt déci**، سيتم عرض قائمة بجميع الالتزامات الضريبية ( أنظر الملحق رقم 04).
- نختار نوع التصريح او الضريبة المراد أن يصرح بها، وقبل التصريح يعرض النظام تنبيه يذكر المكلف بمسؤوليته اتجاه البيانات المدخلة ثم يضغط على **OK** (انظر الملحق رقم 05).
- بعدها يتم عرض استمارة التصريح الالكترونية يقوم المكلف بإدخال البيانات في عمود **revenu imposable** ثم الضغط على **Controler** للتحقق من البيانات (أنظر الملحق رقم 06) بعدها يتم الضغط على الزر **Entre** من لوحة المفاتيح يقوم النظام بحساب الضريبة المستحقة الدفع.
- في حالة وجود خطأ يضغط على خاصية **Réinitialiser** (أنظر الملحق رقم 06) ثم اعادة ملئ البيانات بالشكل الصحيح.

ثانيا: طلب رقم التعريف الجبائي.

بغية الحصول على رقم التعريف الجبائي NIF يتقدم المكلف الى المديرية العامة للضرائب عبر الموقع الالكتروني [requetes@mf.gov.dz](mailto:requetes@mf.gov.dz) - did تظهر له نافذة الترقيم الجبائي ثم لضغط على خيار اتصال الترقيم الجبائي فتظهر نافذة الترقيم الجبائي على الخط (أنظر الملحق رقم 07).  
هنا يقف المكلف على خيارين هما شخص طبيعي وشخص معنوي.

#### 1. حالة شخص معنوي **Vous êtes une personne morale**

تظهر النافذة التالية بها خيارين ( أنظر الملحق رقم 08):

- مستخرج سجل تجاري رئيسي.
- مستخرج سجل تجاري ثانوي.

باعتباره مسجل جديد يختار الخيار الأول تظهر النافذة (أنظر الملحق رقم 09) فيقوم المكلف باتباع الخطوات التالية:

- يقوم المكلف بإدخال رقم السجل التجاري وصفيرين بجانبه معناه أنه قيد رئيسي وإذا كان ثانوي نجد 01،02 تظهر نافذة خاصة بمعلومات المؤسسة يتم ملئ البيانات بعدها تظهر نافذة تأكيد المعلومات السابقة، والضغط خيار تأكيد وتسجيل في يظهر وصل التسجيل الذي يجب على المكلف طباعته لاستعماله فيما بعد.
- بعدها تظهر نافذة خاصة بمعلومات الشركة.
  - اسم الشركة
  - عنوان ممارسة النشاط.
  - مركز الضرائب التابع له.
- ارسال المعلومات ثم التأكيد وتسجيل ثم يتم طبع وصل التسجيل، بعد 72 ساعة يقوم المكلف بمتابعة طلبه عن طريق نفس الموقع.
- طباعة شهادة التقييم والتوجه الى مركز الضرائب من أجل المصادقة على رقم التعريف الجبائي.

#### 1. حالة شخص طبيعي **Vous êtes une personne physique**.

في حالة شخص طبيعي وكيفية تسجيله عبر المراحل الالكترونية في البوابة (انظر الملحق رقم 10 والملحق رقم 11).

#### المطلب الثاني: اجراءات تحسين الخدمات من الناحية الادارية.

لتحقق المديرية العامة للضرائب أهدافها الإستراتيجية سارعت في إنشاء أنظمة معلوماتية تتماشى مع متطلباتها الحالية، لاسيما أهمها نظام **SAP**، الذي يساعد على التسيير الالكتروني للمعاملات الإدارية الجبائية والذي راهنت من خلاله على نجاعة مشروع عصرنة الإدارة الجبائية.

#### أولاً: تحسين إجراءات طلب فتح ملف جبائي.

لفتح ملف جبائي هناك نوعين من الأشخاص ملف شخص طبيعي و ملف شخص معنوي كلاهما يتعين على المكلف إجباريا الحضور الشخصي أو توكيل موثق لشخص آخر لتولي المهمة وذلك عند التقدم لمصلحة الإستقبال على مستوى مركز الضرائب وإستظهار الهوية ومجموعة الوثائق وتسليمها لعون الإستقبال ليقوم هذا الاخير بمراجعة الوثائق وادخال المعلومات الى برنامج **SAP** وهو البرنامج الداخلي للإدارة الجبائية باستخدام رقم التعريف الجبائي بغية رقمه ملف المكلف عن طريق رقم داخلي يسمى: **BP** هو رقم وطني تسلسلي للملف الجبائي ويتكون من **10** أرقام.

- بالنسبة للشخص الطبيعي يبدأ الرقم \*\*\*\*\*1.
- بالنسبة للشخص المعنوي يبدأ الرقم \*\*\*\*\*2.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور عصرنة الادارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بمركز الضرائب ولاية برج بوعريريج

ثانيا: تكوين المستخدمين العاملين في مركز الضرائب برج بوعريريج.

يخضع الأفراد العاملون في الإدارة الجبائية بصفة إجبارية أو اختيارية لبرامج تكوينية مستمرة عن طريق الملتقيات والتكوينات باختلافها، وهذا حتى يقوم بتحديث معلوماته ومعرفته العلمية والعملية ومواكبة آخر مستجدات المهنة. "جباية تك" ونظام "SAP" حرص مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج على تكوين جميع الموظفين العاملين به للاستعمال الجيد والحسن للنظامين وقد مس هذا الإجراء جميع المصالح.

- رئيس المركز.
- قابض مركز الضرائب.
- مصلحة الصندوق.
- مصلحة المحاسبة.
- باقي الاعوان.

الجدول رقم (06): عدد موظفي مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج.

العدد	النوع
57	الذكور
34	الإناث
91	المجموع

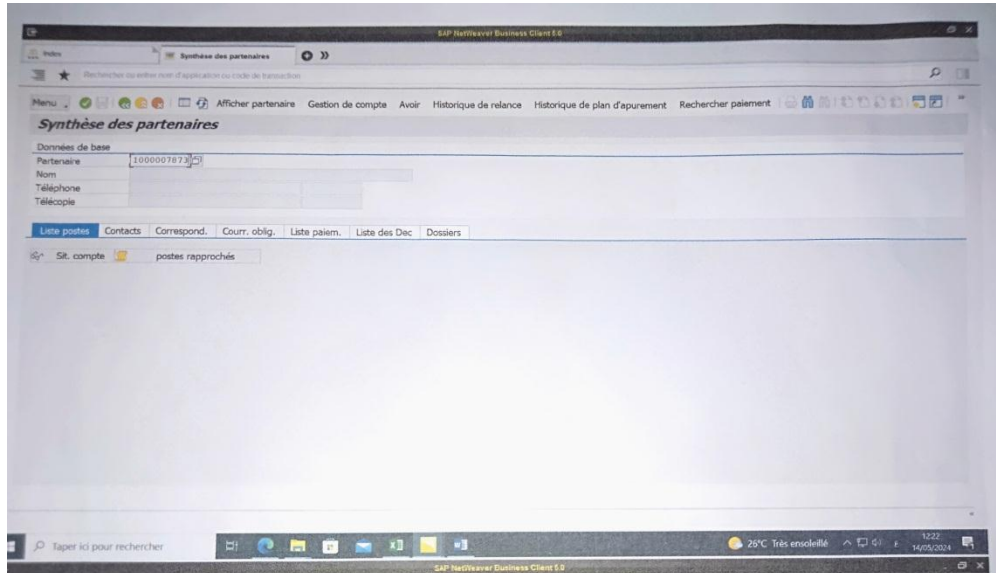
المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على معطيات مصلحة الإعلام الآلي.

ثالثا: تحسين اجراءات التحصيل.

اقتصرت خدمات نظام المعلومات "جباية تيك" على مستوى مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج على التصريح الالكتروني فقط بينما ميزة الدفع عن بعد لم تفعل بعد، وبهذا لازالت اجراءات دفع الضرائب بتقديم المكلف بالضريبة الى مصلحة القباضة وبشكل خاص الى قسم الصندوق، واستظهار اشعار بالدفع الذي كان قد قام بطباعته من موقع جبايتك (أنظر الملحق رقم 12)، وتسليمه الى عون يسمى امين الصندوق، هذا الاخير يطلب من المكلف بالضريبة رقم التعريف الجبائي NIF الخاص به للولوج الى أرضية SAP عبر واجهة النظام (أنظر الملحق رقم 13) الخاصة بالأعوان الاقتصاديين.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور عصرنة الادارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بمركز الضرائب ولاية برج بوعرييج

تظهر قائمة **postes liste** التي يمكن من خلالها الاطلاع على جميع التصريحات التي قام بها المكلف. الشكل رقم(10): قائمة تصريحات المكلف في نظام SAP



المصدر: مخرجات نظام المعلومات SAP بمركز الضرائب برج بوعرييج.

كما يمكنه الإطلاع على مختلف تصريحاته من أول يوم لممارسة النشاط من خلال قائمة **Liste des Dic**.

الشكل رقم(11): قائمة **Liste des DEC** في نظام SAP.

N° classe formul.	CP4	Partenaire	Cpte contrats	TyRegFo	Canal	Créé par	Modifié par	Créé(e/s)	Modifié à Sr
100008613471	2022	2000006216	200000012690	ERA	240	EX1800001059	EX1800001059	17.05.2023 16:05:57	17.05.2023 16:09:03
100008578495	0423	2000006216	200000012690	DTIM	240	EX1800001059	EX1800001059	16.05.2023 14:58:47	16.05.2023 14:59:21
100008578186	0423	2000006216	200000012690	TVA	240	EX1800001059	EX1800001059	16.05.2023 14:55:29	16.05.2023 14:55:58
100008577846	0423	2000006216	200000012690	TAP	240	EX1800001059	EX1800001059	16.05.2023 14:51:57	16.05.2023 14:52:27
100008577306	0423	2000006216	200000012690	IRGS	240	EX1800001059	EX1800001059	16.05.2023 14:45:46	16.05.2023 14:45:58
100008197641	0323	2000006216	200000012690	DTIM	240	EX1800001059	EX1800001059	06.04.2023 14:50:09	06.04.2023 14:52:12
100008197609	0323	2000006216	200000012690	TVA	240	EX1800001059	EX1800001059	06.04.2023 14:48:01	06.04.2023 14:48:14
100008197567	0323	2000006216	200000012690	TAP	240	EX1800001059	EX1800001059	06.04.2023 14:44:15	06.04.2023 14:44:37
100008197517	0323	2000006216	200000012690	IRGS	240	EX1800001059	EX1800001059	06.04.2023 14:41:21	06.04.2023 14:41:37
100008197034		2000006216	200000012690	DOM1	240	EX1800001059	ASAYAD	06.04.2023 14:13:38	11.04.2023 10:49:54
100008197000		2000006216	200000012690	DOM1	240	EX1800001059	ASAYAD	06.04.2023 14:11:37	11.04.2023 10:41:56
100008196953		2000006216	200000012690	DOM1	240	EX1800001059	ASAYAD	06.04.2023 14:09:42	11.04.2023 10:34:03

المصدر: مخرجات نظام المعلومات SAP بمركز الضرائب برج بوعرييج.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور عصرنة الادارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بمركز الضرائب ولاية برج بوعرييج

المطلب الثالث: تقييم الخدمات المقدمة بمركز الضرائب برج بوعرييج.

تعتبر مصلحة الإستقبال والإعلام مرآة المركز وهمزة وصل بين الأعوان الاقتصاديين وباقي المصالح الجبائية سواء داخل المركز أو خارجه، وهي التي تحدد جودة المقدمة، فقد أولى مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج اهتماما كبيرا بهذه المصلحة وذلك بتخصيص ما يلي:

- وضع مجموعة من كوادر المركز يتأسهم اطار برتبة مفتش على رأس هذه المصلحة.
- تجهيز فضاء بمختلف الوسائل لاستقبال المكلفين بالضريبة والتكفل بمختلف حاجياتهم.

بناء على هذا يمكننا تقييم مدى تحسين الخدمة المقدمة بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج (مصلحة الاستقبال والاعلام ) بالاعتماد على ما يلي:

أولا: الاستقبالات الشخصية.

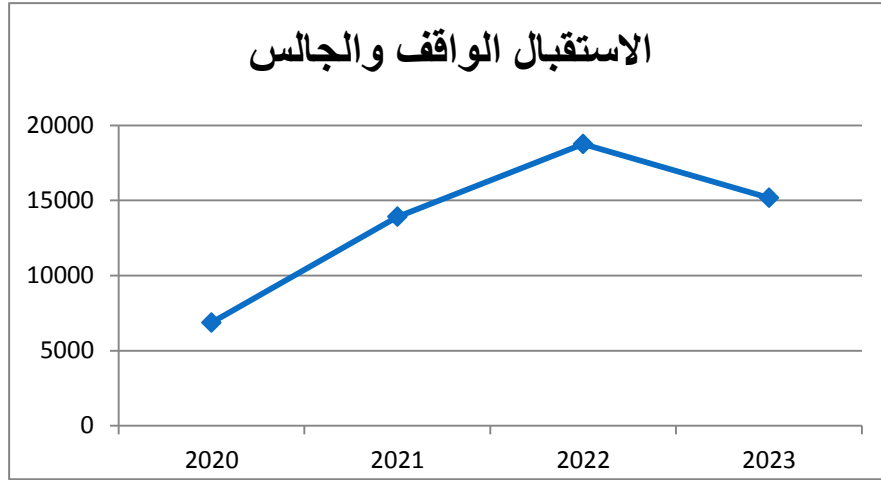
يمكننا تقييم الاستقبالات الشخصية ( الاستقبال الواقف والجالس) من خلال الجدول التالي.

الجدول رقم(07): عدد الاستقبالات الشخصية في مركز الضرائب برج بوعرييج خلال الفترة (2020-2023).

البيان	2020	2021	2022	2023
الاستقبالات الشخصية	8685	13904	18752	15176

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات مصلحة الاستقبال والاعلام بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج.

الشكل رقم (12): منحنى بياني يمثل تطور عدد الاستقبالات الشخصية في مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج.



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم (07).

عرف عدد الاستقبالات الشخصية من طرف مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج تزايدا ملحوظا عموما خلال الفترة المدروسة، حيث كان في سنة 2020 يساوي 6865 لينتقل الى 15176 لسنة 2023، إذ تقدر نسبة هذه الزيادة حوالي 57% تقريبا، يمكن أن نقول عنها انها زيادة معتبرة وهذا راجع الى تحسين ظروف الاستقبال الجيد من طرف أعوان مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج.

ثانيا: الاستقبالات الهاتفية.

في إطار تحسين العلاقة بين المكلف بالضريبة والادارة الجبائية، قام مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج بفتح خط هاتفي لتلقي المكالمات من قبل المكلفين بالضريبة للاستماع لمختلف استفساراتهم وانشغالاتهم، هذا الاجراء يقتصر على المكلفين عناء التنقل الى المركز شخصا والدخول في طوابير الانتظار، حيث يتولى هذه المهمة مصلحة الاستقبال للرد على مختلف الاستفسارات مثل آجال الدفع، ايداع التصريحات، أنظمة الاخضاع... الخ، اما اذا كانت حاجة المكلف خارج نطاق خدمة عون الاستقبال يقوم هذا الاخير بتحويل المكالمات الى المصلحة المختصة في ذلك.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور عصرنة الادارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بمركز الضرائب ولاية برج بوعريريج

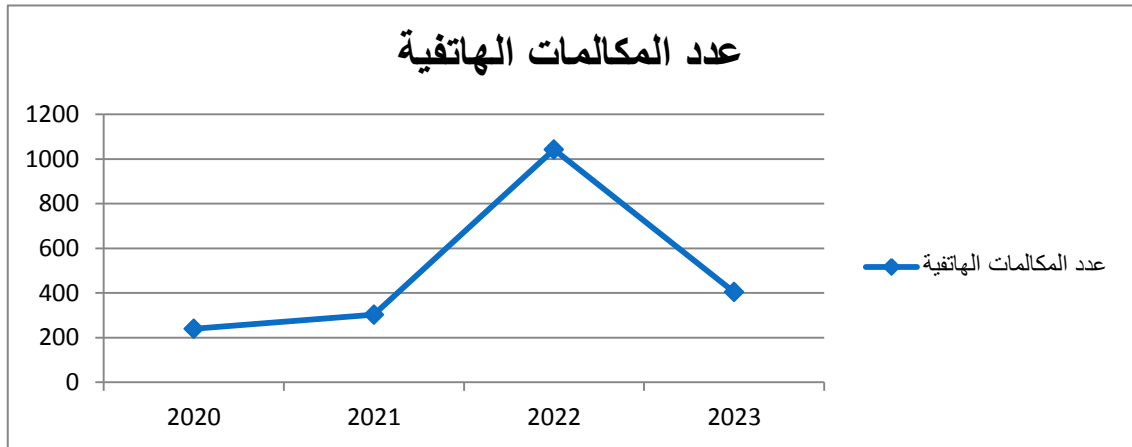
يمكن تلخيص تطور عدد المكالمات الهاتفية المستقبلية من طرف مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(08): تطور عدد المكالمات الهاتفية المستقبلية من طرف مركز الضرائب لولاية برج بوعريريج خلال الفترة (2020-2023)

البيان	2020	2021	2022	2023
الاتصالات الهاتفية	239	302	1042	403

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات مصلحة الاستقبال والاعلام.

الشكل رقم (13): منحني بياني يمثل تطور عدد المكالمات الهاتفية المستقبلية من طرف مركز الضرائب ولاية برج بوعريريج خلال الفترة (2020-2023).



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على الجدول رقم (08).

من خلال الشكل رقم (13)، يتبين لنا هناك عدد معتبر من المكالمات الهاتفية المستقبلية من طرف مركز الضرائب برج بوعريريج والتي قد بلغت على العموم 8685 مكالمات لسنة 2020، لترتفع الى 15176 مكالمات لسنة 2023، يمكن اعتبارها على أنها زيادة جيدة وهذا ما يدل على حسن الاستقبال والتعامل مع المكلفين عبر الخط الهاتفي، بالإضافة الى أهمية المعلومات التي يتلقاها المكلفون عبر هذه الخدمة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور عصرنة الادارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بمركز الضرائب ولاية برج بوعرييج

ثالثا: احتياجات المكلفين.

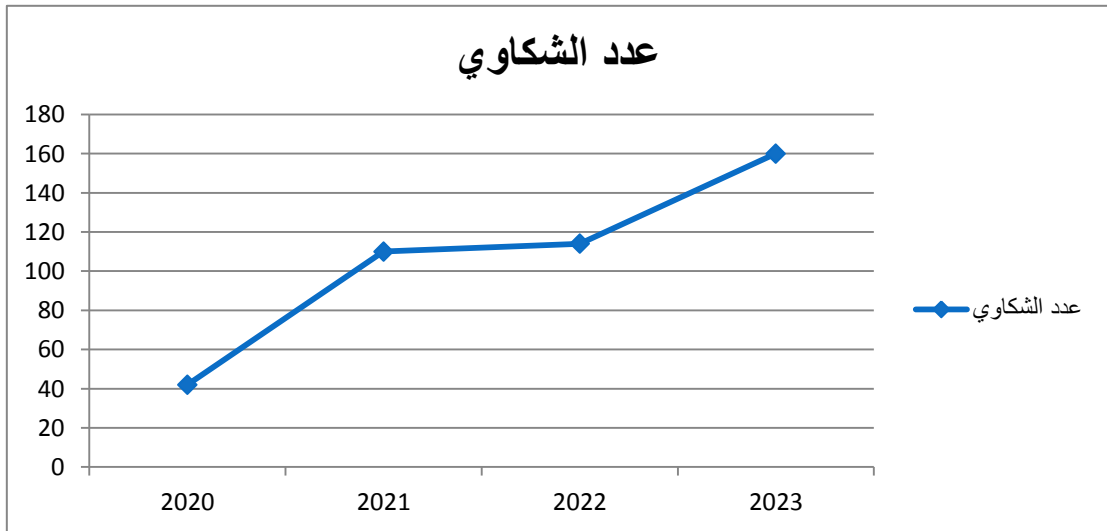
في اطار تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين حرص مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج على التكفل بالشكاوي المقدمة من طرف المكلفين التابعين الى اختصاصه على مستوى مصلحة الشكاوي (الاحتجاجات)، وذلك بخصوص المنازعات حول الضرائب لاسيما فيما يخص تسوية الرسم على القيمة المضافة TVA والعقوبات والغرامات المفروضة عليهم، حيث تقوم مصلحة الشكاوي بدراسة الطلب وتسوية وضعية المكلف، ويمكن تقييم مدى التكفل بهذه العملية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (09): عدد الشكاوي المقدمة من طرف المكلفين على مستوى مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج خلال الفترة (2020-2023).

البيان	2020	2021	2022	2023
عدد الشكاوي	42	110	114	160

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات مصلحة التبليغ والأمر بالدفع.

الشكل رقم (14): منحنى بياني يمثل تطور عدد الشكاوي المقدمة من طرف المكلفين بالضريبة على مستوى مركز الضرائب برج بوعرييج خلال الفترة (2020-2023).



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الجدول الموضح أعلاه.

من خلال الشكل رقم (14)، نلاحظ أن عدد الشكاوي المقدمة على مستوى مركز الضرائب برج بوعرييج في تزايد مستمر، حيث في سنة 2023 بلغ عدد الشكاوي المقدمة 160 شكاية، بينما كانت 42 شكاية لسنة 2020،

وهذا راجع الى تزايد عدد المؤسسات التابعة لمركز الضرائب برج بوعرييج بالإضافة الى طريقة معالجة الشكاوي، حيث يتم احصاء عدد الشكاوي في بداية السنة والتكفل بعدد معين منها حسب الأولوية في تقديم الشكاوي ثم تدرج الملفات الباقية كمخزون آخر مدة ليتم التكفل بها في السنة المقبلة.

#### المطلب الرابع: معيقات عصرنة الادارة الجبائية.

تواجه الإدارة الجبائية عدة معيقات في تطبيق عصرنة الإدارة الجبائية بسبب التطورات المتلاحقة في التكنولوجيا وعدم ثباتها وذلك قبل التطبيق وبعده والتي يمكن تقسيمها الى معيقات داخلية وأخرى خارجية.

#### أولاً: المعوقات الداخلية.

تتمثل المعوقات الداخلية لتطبيق الادارة الالكترونية داخل الادارة الجبائية فيما يلي :

##### 1. المعوقات الإدارية والبشرية.

- ضعف بعض الإطارات العليا في تكنولوجيا المعلومات.
- عدم إعادة صياغة الهياكل التنظيمية في الإدارات للتماشي مع التطورات في العصر الرقمي والإكتفاء بالهياكل التقليدية. (الأسناوي جلال فاروق، 2020، صفحة 71)
- ضعف التخطيط والمتابعة من قبل الإدارة العليا، اضافة ضعف التنسيق بين اقسام الإدارة يعتبر عاملا لفشل عملية التنفيذ. (بن عبيد ، 2019 ، صفحة 40)
- مقاومة كبيرة للتغيير من قبل المواطنين الحكوميين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية. (كافي، 2011، صفحة 87)

##### 2. معوقات مالية وتقنية.

- صعوبة توفير الموارد المالية التي تغطي التكاليف المرتفعة لتطبيق الادارة الإلكترونية .
- صعوبة تغطية التكاليف الكبيرة لعملية الصيانة والتحديثات المستمرة للبرامج الالكترونية.
- المخاطر الامنية التي تتعرض لها الشبكات مثل الاختراق، والقرصنة. (بن عبيد ، 2019 ، صفحة 41)

#### ثانياً: معوقات خارجية.

تتمثل المعوقات الخارجية لتطبيق الادارة الالكترونية داخل الادارة الجبائية فيما يلي:

##### 1. معوقات سياسية وقانونية.

- غياب الإدارة السياسية الداعمة للتحويل نحو الإدارات الإلكترونية.
- عدم وجود بنية تشريعية تحمي العمل الإلكتروني.
- صعوبة الإثبات القانوني لحجية المراسلات الإلكترونية في ظل عدم اعتماد التوقيع الإلكتروني.

## 2. معوقات تكنولوجياية:

- عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدول مما يعرقل تطبيق الادارة إلكترونية.
- صعوبة مسايرة التقدم التقني في مجال الحاسب الالي.
- عدم قدرة تكنولوجيا المعلومات على مجابهة التطور المستمر في أساليب القرصنة. (بن داود، محمد، و لعشاب، صفحة 609)

## 3. معوقات اجتماعية.

- تقف الامية الالكترونية كعائق في قضية التحول الالكتروني للإدارات خصوصا في الدول النامية التي تعاني برامجها التعليمية من قصور في مجال التكنولوجيا المعلومات.
- عدم الاستعداد المجتمع لتقبل فكرة الادارة الالكترونية والاتصال السريع خصوصا اذا كانت هذه العملية مكلفة ماديا. (بوضياف و حموش، 2021، صفحة 381)

## خلاصة الفصل

في هذا الفصل تم عرض الإطار التطبيقي من خلال دراسة ميدانية بمركز الضرائب برج بوعرييج، والذي تمكنا من خلاله معرفة دور عصرنة الإدارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة وأهمية الإصلاحات التي قامت بها المنظومة الجبائية من خلال عصرنة هيكلها ونظامها المعلوماتي الداخلي، حيث جسدت المراكز الضريبية في إطار العصرنة قفزة نوعية في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلفين عن طريق تحديث وتسهيل المعاملات الجبائية الخاصة بكل مكلف من خلال توحيدها وتجميعها في ملف واحد، بالإضافة الى إهتمامها بمهمة إستقبال المكلفين بإنشاء مصلحة الإستقبال والإعلام تسهر على ضمان إستقبال فعال للمكلفين بالضريبة وتسيير مواعيد إستقبالهم والتكفل باستفساراتهم و حاجياتهم الجبائية، كما قامت أيضا بإدخال البرامج المعلوماتية لإقامة التعامل الرقمي بين الممول بالضريبة والإدارة الجبائية وهذا بواسطة نظام جبايتك الذي يقدم خدمات جبائية مميزة بالإضافة الى جهود المراكز في تأهيل مستخدميها وتكوينهم فيما يتوافق مع تلك البرامج لتحسين مستوى أدائهم الوظيفي خاصة في مجال تقديم الخدمات واستقبال المكلفين بالضريبة.

الخاتمة

لقد كانت هذه الدراسة في محتوى عرضها محاولة للإجابة على الاشكال المطروح: ما دور عصنة الادارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين؟  
وقد خلصت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج التي مست الجانب النظري والتطبيقي، وأيضاً طرح العديد من الإقتراحات لها صلة مباشرة بمجال عصنة الادارة الجبائية.  
تحتوي هذه الخاتمة على ملخص عام للفصلين، اختبار الفرضيات متنوعة بنتائج الدراسة، ثم التوصيات ولقد تضمنت الدراسة الجوانب التالية:

**الفصل الأول:** تم فيه تحديد الاطار النظري لعصنة الادارة الجبائية، من خلال تحديد مفهومها واهميتها وكذلك الهدف منها، ولقد توصلنا الى ان عصنة الادارة الجبائية من أهم السياسات التي انتهجتها المنظومة الجبائية في تحقيق أهدافها المتعددة في آن واحد من خلال إعادة هيكلة تنظيمها الاداري وإحداث جملة من التغييرات غن طريق إدخال نظم المعلومات الادارية ورقمنه المكلفين، إلا ان هذه الإجراءات قد تحتاج لعدة متطلبات لتطبيقها، بالإضافة الى تحديد مفهوم الخدمات الجبائية، انواعها والمعوقات التي تواجهها الادارة الجبائية في تطبيق العصنة والتي تؤدي الى تدني مستوى الخدمة المقدمة للمكلفين بالضريبة.

**الفصل الثاني:** تم في هذا الفصل الوقوف على واقع تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة في مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج في ظل عصنة الادارة الجبائية من خلال نظام المعلومات " جباية تيك" الذي يتيح للمكلف التصريح والدفع عن بعد، بالإضافة الى نظام المعلومات SAP الذي يسهل على الادارة الجبائية القيام بمهامها اتجاه المكلفين، كما تطرقنا الى تقييم مدى تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين على مستوى مركز الضرائب بالاعتماد على عدة عوامل منها الاتصالات الهاتفية والاستقبالات الشخصية التي انتهجتها الادارة الجبائية كسياسة أو وسيلة لتحسين الخدمة من خلال تخصيص مصلحة الاستقبال والاعلام للتكفل بالمكلفين بالضريبة.

### 1. نتائج الدراسة:

- إن التشريع الجبائي لازال يعاني لعدم استقرار نصوصه وهذا ما يؤدي الى حدوث فجوة في تحصيل الضرائب من المكلفين.
- إتخاذ عصنة الإدارة الجبائية كنموذج لتعميمه على جميع قطاعات الدولة ما يحقق مشروع الحكومة الإلكترونية التي تساهم في تحقيق العدالة والشفافية.
- إن الهيكلة الجديدة للإدارة الجبائية ورقمنتها يعتبر قفزة نوعية في تحسين العلاقة وتعزيز الثقة بين المكلف والادارة الجبائية.
- رغم ما حققته عصنة الإدارة الجبائية، إلا أنه لازالت تعاني من نقص كفاءة موظفيها في مجال انظمة المعلوماتية.

- إن تفعيل نظام المعلومات " جباية تك " للتصريحات الإلكترونية والدفع عن بعد يسهل الإجراءات على المكلف بالضريبة وقيامه بدفع الضرائب المستحقة عليه في وقتها مما يجنبه العقوبات وتحمل عناء التنقل.

## 2. نتائج اختبار الفرضيات:

بعد تناولنا للدراسة بأطوارها، توصلنا الى النتائج المرتبطة باختبار الفرضيات كالآتي:

**الفرضية الاولى:** ساهمت عصرة الإدارة الجبائية في تحسين الخدمات المقدمة للمكلفين في مركز الضرائب لولاية برج بوعرييج، إلا أنها لازالت قاصرة ومحدودة النتائج وهذا ما يتنافى مع صحة الفرضية الأولى.

**الفرضية الثانية:** مازالت الرقمنة المشكل العويص الذي يعاني منه مركز الضرائب، وهذا بسبب نقص تدفق الانترنت على مستوى المراكز ما يؤدي الى نقص وتيرة تقديم الخدمات الضريبية، كما لازالت تعاني من نقص تكوين المستخدمين فيما يخص نظم المعلومات.

**الفرضية الثالثة:** إقتصرت الخدمات الإلكترونية فيما يخص نظام "جباية تك" على التصريح فقط بينما ميزة الدفع الالكتروني لم تدخل حيز الخدمة، وبهذا لازالت اجراءات دفع المستحقات على حالتها التقليدية، وهذا يتوافق مع صحة الفرضية الثالثة.

## 3. الإقتراحات:

- الاسراع في اطلاق نظام الدفع الالكتروني في المراكز الضريبية التي لم يفعل فيها بعد وهذا الأمر لتسهيل اجراءات الدفع.

- العمل على تكثيف اللقاءات مع الجمعيات المهنية لاطلاع المكلفين بكيفيات التعامل مع مختلف النظم الالكترونية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا بغية الاستفادة من الخدمات الالكترونية من خلال بوابة جبايتك كالتصريح والدفع وطلب الوثائق.

- تخصيص مكتب او مصلحة على مستوى الادارة الجبائية لمستشارين أخصائيين في الامور الجبائية لمساعدة المكلفين في استشاراتهم الجبائية سواء فيما يخص القانون الجبائي او كيفية الاستفادة من الامتيازات والاعفاءات الضريبية.

- انشاء هيئة على مستوى المديرية العامة للضرائب مهمتها متابعة وتطوير أنظمة المعلومات الجبائية وتحديد النقاط السوداء من خلال اعداد التقارير الدورية وحلها.

- الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في هذا المجال وفتح فرص لإقامة اتفاقيات تعاونية تسمح بالالتحاق دول العالم الثالث لارتقاء بالمنظومة الجبائية.

- تحسيس المواطن المكلف بالضريبة بدوره في بناء الوطن من خلال تثقيفه ضريبيا ورفع مستوى الوعي الضريبي له.

- العمل على التنسيق بين مصالح الضريبة من خلال ربط شبكة تساعد موظفي المصالح على اكتشاف حالات التهرب الضريبي وتفعيل آليات الرقابة الجبائية.

## قائمة المصادر والمراجع

### المراجع باللغة العربية.

#### أولاً: الكتب.

1. أحمد الأسناوي جلال فاروق. (2020). الادارة الالكترونية. الجزائر: دار الجريير للنشر والتوزيع.
  2. احمد ياسين نجلاء. (2013). الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية. العربي للنشر والتوزيع.
  3. تيسير العجارمة. (2005). تسيير التسويق السياحي. عمان - الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
  4. حامد الضمور. (2005). تسويق الخدمات. عمان - الأردن: دار وائل للنشر.
  5. زكريا عزام، عبد الباسط حسونة، مصطفى الشيخ. (2008). مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق. عمان - الاردن: دار المسيرة.
  6. سعيد نمر محمد. (2018). الاتجاهات الحديثة والتكنولوجية في الادارة العامة(الحكومة الالكترونية). عمان-الاردن: دار ناشرون و موزعون.
  7. عبد الحميد حامد، و اخرون. (بدون تاريخ نشر). المالية العامة (الضرائب والنفقات العامة). الدار الجامعة.
  8. عبد المجيد قدي. (2011). دراسات في علم الضرائب. عمان: دار الجريير للنشر والتوزيع.
  9. عصام عبد الفتاح مطر. (2008). الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق. الاسكندرية، مصر: دار الجامعة.
  10. عماد أحمد أبو شنب، يسرى حرب، و وجدان أبو البصل. (بلا تاريخ). الخدمات الالكترونية. الاردن: دار الكتاب الثقافي.
  11. فوزي عبد المنعم. (1976). المالية العامة والسياسة المالية. بيروت - لبنان: دار النهضة العربية.
  12. محمد قدوة. (2010). الحكومة الالكترونية والادارة المعاصرة. عمان - الاردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
  13. مصطفى يوسف كافي. (2011). الادارة الالكترونية. سوريا: دار رسلان.
  14. معجم الطلاب، عربي - عربي. (2003). بيروت لبنان: دار الكتب العلمية.
- ثانياً: الرسائل الجامعية:
15. زروقي نصيرة. (2021/2020). فعالية المعايير الحديثة للرقابة المالية في تحسين أداء الموازنة العامة للدولة في ظل العصرية. اطروحة دكتوراه تخصص مالية وبنوك.
  16. عبد الباسط بن عبيد . (2019). متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة المحلية في الجزائر. الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر.

17. فايزة وصيف. (2021). عصرنة الادارة الجبائية كألية لدعم فعالية الرقابة الجبائية في الجزائر. الوادي - الجزائر، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي - الجزائر.
18. محمد قاسمي. (2019). عصرنة الإدارة الجبائية ودورها في تفعيل السياسة الجبائية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية تخصص مالية وبنوك، الجزائر.
- ثالثا: المجلات العلمية:
19. أحمد بساس، و محمد دوة. (2020). اهمية الادارة الجبائية في تحسين علاقتها مع المكلفين (دراسة احصائية باستقبال مستخدمى الادارة الجبائية). مجلة دراسات جبائية، الصفحات 24-31.
20. بن داود، مختار ياسين محمد، و مريم لعشاب. (بلا تاريخ). إسهامات الادارة الالكترونية في التطور الاداري. مجلة الدراسات القانونية والسياسية(العدد05).
21. بوعلام ولهي. (2012). ملامح النظام الضريبي الجزائري في ظل التحديات الاقتصادية،. مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
22. حسن محمد، أحمد عبد الباسط، (2005). التطبيقات والأساليب الناجمة لاستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تعليم وتعلم الجغرافيا. مجلة التعليم بالانترنت جمعية التنمية التكنولوجية البشرية(العدد05).
23. حسين نوي طه، ياقوتة بودوشن، و سي لاخضر غربي يسين. (2018). دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية "الحكومة الذكية في الامارات نموذجا". مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة(العدد 05).
24. سامية بوضياف، و رمزي حموش. (2021). معوقات الادارة الالكترونية على جودة الخدمات الجبائية،. مجلة معهد العلوم الاقتصادية (العدد 01).
25. علي قناص، و يونس زين. (2021). التصريحات الجبائية الإلكترونية واثرها على زيادة الحصيلة الجبائية في ظل عصرنة الإدارة الجبائية مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية والمالية. (العدد 02).
26. عيسى فساييسيه. (2017). المحرر الجبائي في القانون الجزائري. المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية(العدد 03)، الصفحات 317-318.

27. فارس بن يدير، مصطفى ايدير، و محمد زرقون. (2022). عصرنة الإدارة الضريبية وأثرها على الامتثال الضريبي للمكلفين بالضريبة في الجزائر. (العدد 01)، صفحة ص 120.
28. فيصل بوزيان، و عمر محي الدين محمود. (2021). عصرنة الادارة الجبائية كآلية لتعزيز الثقة وتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة. مجلة دراسات اقتصادية(العدد 1).
29. محمد بودالي، و موسى بوشنب. (2016). رقمنة الادارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر الادارة الجبائية نموذجاً. مجلة دراسات جبائية، الصفحات 253-279.
30. نجاه نوي. (2021). دور مركز الضرائب في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين. المجلة الدولية للأداء الاقتصادي (العدد 01).
- ثالثاً: الملتقيات العلمية.
31. بوعلام ولهي. (2013). أثر الفساد الضريبي على تعبئة الارادات العامة في الجزائر. ورقة بحثية مقدمة في المؤتمر الدولي حول تقييم أثار برنامج الاستثمارات العامة وانعكاساتها على التشغيل والاستثمار والنمو الاقتصادي خلال الفترة 2001-2014 جامعة سطيف 1.
32. سميحة براهيم. (2019). الادارة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والافاق. مداخلة بالمؤتمر الدولي السادس بعنوان النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني.
33. شعباني لطفي، اخرون. (2017). دور الإدارة الالكترونية في تعزيز عمل النظام الجبائي الجزائري، المؤتمر الدولي العلمي حول الإدارة الالكترونية بين الواقع والحتمية. صفحة 4.
34. عماد بوقلاشي، الداوي الشيخ. (30/29 أكتوبر، 2014). نحو عصرنة الخدمة العمومية في ظل الادارة الالكترونية بالجزائر قطاع التعليم العالي نموذجاً. الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية، حالة البلدان العربية. بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أحمد بوقرة، الجزائر.
35. لطفي شعباني، وسام زرقواد، و عبد الحكيم سعيح. (6-8 نوفمبر، 2017). دور الإدارة الالكترونية في تعزيز عمل النظام الجبائي الجزائري، المؤتمر العلمي حول الإدارة الالكترونية بين الواقع والحتمية. 4.
36. مبروكة حجار، و ريمة بلفيطح. (2023). عصرنة الإدارة الجبائية كاستراتيجية للحد من ظاهرة التهرب الضريبي في الجزائر. مداخلة في الملتقى الدولي العلمي حول أثر البيئة المحاسبية على جودة التقارير والقوائم المالية للمؤسسات الاقتصادية في الجزائر.

رابعاً: التشريعات القانونية.

73. La lettre de DGI (2013 N°71.

38. la lettre de la DGI. (2017)N°85.

39. la lettre de la DGI2012 N°63

40. وزارة المالية. (2014). رسالة المديرية العامة للضرائب . العدد 73.

خامساً: المحاضرات.

41. السعيد سعيداني. (2023/2022). محاضرة في تسويق الخدمات. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم

التسيير ، الاغواط - الجزائر.

سادساً: المواقع الالكترونية.

42. معجم المعاني الجامع، معجم عربي-عربي. (09 03, 2024). تم الاسترداد من

[www.almaany.com/or/dict/or-ar](http://www.almaany.com/or/dict/or-ar)

43. [www.mfdgi.gov.dz](http://www.mfdgi.gov.dz)

المراجع باللغة الأجنبية.

44. Le référentiel qualité de service. une ambition de L'accueil des contribuables.

consulté le site web.

45. Lendrevie Jacques و Lévy Julien. (2014). Mercator tout Le Marketing a L'ère

Numérique. Paris: Dunod.

46. Lendrevie Lévy و Lindon. (2003). Mercator (7 éme édition). Editions Dalloz .

# قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): واجهة الدخول الى نظام " جباية تك "



الملحق رقم(02): الصفحة الرئيسية لنظام " جباية تك "



الملحق رقم (03): نافذة التواصل بالإدارة الجبائية.

← 🏠 Nous contacter

✉️ L'adresse électronique de ce compte est : Mcf.assistance@mf.gov.dz

☎️ Le numéro de téléphone mis à la disposition des contribuables est le : 021 24 29 86

🏠 L'adresse : Cité 2068 Logts Ismail Yefsah Bab Azzouar

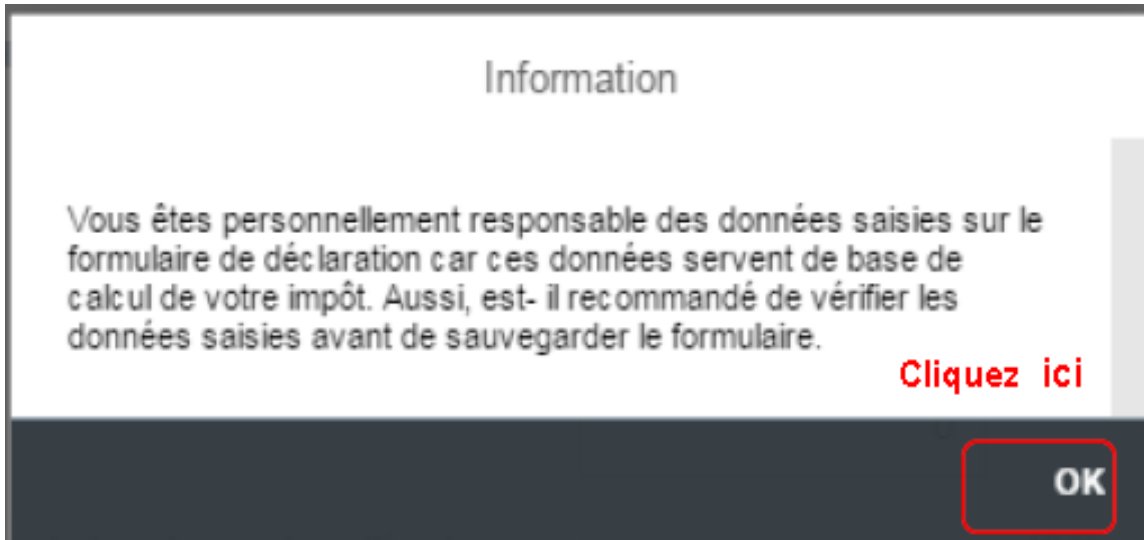
الملحق رقم (04): قائمة الالتزامات الجبائية من نظام " جباية تيك "

← 🏠 Obligat. dépôt décl.

Non rempli

Formulaire	Période	Début de période	Fin de période	Type de revenu	Date d'échéance	Date du justificatif
IRG: Salaires	Juillet 2016	1 juil. 2016	31 juil. 2016	Impôt sur le revenu global	20 août 2016	>
IRG: Salaires	Septembre 2016	1 sept. 2016	30 sept. 2016	Impôt sur le revenu global	20 oct. 2016	>
IRG: Salaires	Janvier 2017	1 janv. 2017	31 janv. 2017	Impôt sur le revenu global	20 févr. 2017	>
IRG: Salaires	Février 2017	1 févr. 2017	28 févr. 2017	Impôt sur le revenu global	20 mars 2017	>
IRG: Salaires	Mars 2017	1 mars 2017	31 mars 2017	Impôt sur le revenu global	20 avr. 2017	>
IRG: Salaires	Avril 2017	1 avr. 2017	30 avr. 2017	Impôt sur le revenu global	20 mai 2017	>
IRG: Salaires	Mai 2017	1 mai 2017	31 mai 2017	Impôt sur le revenu global	20 juin 2017	>
IRG: Salaires	Juin 2017	1 juin 2017	30 juin 2017	Impôt sur le revenu global	20 juil. 2017	>
IRG: Salaires	Juillet 2017	1 juil. 2017	31 juil. 2017	Impôt sur le revenu global	20 août 2017	>
IRG: Salaires	Août 2017	1 août 2017	31 août 2017	Impôt sur le revenu global	20 sept. 2017	>
IRG: Salaires	Septembre 2017	1 sept. 2017	30 sept. 2017	Impôt sur le revenu global	20 oct. 2017	>

الملحق رقم (05): رسالة تنبيه في نظام " جباية تيك "



الملحق رقم (06): شريط الازرار لنظام " جباية تيك "

Les boutons sont situés en bas de l'écran, à droite, dans l'ordre qui suit :



الملحق رقم (07): نافذة الترخيم الجبائي على الخط.

MINISTRE DES FINANCES  
DIRECTION GENERALE DES IMPOTS
وزارة المالية  
مديرية العامة للضرائب



12 Mai 2024
Visiteurs Connectés au Site:7453034
Contactez

**Faites votre demande de NIF ici**

**Vous êtes une personne morale**

- 1-Formulaire de demande d'immatriculation fiscale.
- 2-Saisir votre demande.
- 3-Editer votre attestation d'immatriculation fiscale.
- 4-Rédiger votre accusé de réception.
- 5-Récupérer votre numéro demande.
- 6-Modifier votre demande.

**Vous êtes une personne physique**

- 1-Formulaire de demande d'immatriculation fiscale.
- 2-Saisir votre demande.
- 3-Editer votre attestation d'immatriculation fiscale.
- 4-Rédiger votre accusé de réception.
- 5-Récupérer votre numéro demande.
- 6-Modifier votre demande.

### Procédure d'obtention du NIF

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

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

**Les étapes à suivre:**

*Première étape: Dépôt de la demande*

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

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

*Deuxième étape: Suivi de la demande*

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

*Troisième étape: Impression de l'attestation d'immatriculation Fiscale*

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

*Quatrième étape: Validation de l'attestation d'immatriculation Fiscale*

Pour valider votre attestation, vous devez vous présenter au service de gestion dont vous dépendez (votre inspection ou votre CDI ou DGE) munis de ces deux documents (accusé de réception et attestation d'immatriculation fiscale).

Si tous vos renseignements sont corrects, le responsable du service gestionnaire appose son cachet et sa signature sur votre attestation; la DGI procédera à la publication de votre NIF sur le site d'authentification <https://nif.mfdgi.gov.dz/nif.ph>

Textes Législatifs et Réglementaires

Authentifier votre NIF

الملحق رقم (08): نافذة طلب رقم التعريف الجبائي للشخص المعنوي

REPUBLICQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

MINISTRE DES FINANCES وزارة المالية  
DIRECTION GENERALE DES IMPOTS المديرية العامة للضرائب

IMMATRICULATION FISCALE EN LIGNE

Contactez-nous

Formulaire de demande du Numéro d'Identification Fiscal «NIF»  
Personne Morale

[Demander le NIF pour le siège](#)

[Demander le NIF pour l'unité](#)

[Retour](#)

Direction Générale des Impôts - 2016  
Email: did-nifenligne@mf.gov.dz

الملحق رقم (09): طلب رقم تعريف جبائي مستخرج رئيسي.

REPUBLICUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

MINISTRE DES FINANCES وزارة المالية  
DIRECTION GENERALE DES IMPOTS المديرية العامة للضرائب

IMMATRICULATION FISCALE EN LIGNE

Contactez-nous

Formulaire de demande du Numéro d'Identification Fiscal « NIF »  
Personne Morale / Siège

Número du registre de commerce:  - 00 /

Comment transcrire le numéro du registre de commerce de l'arabe au français?  
Exemple: 16/00-876543-15  
Numéro du registre de commerce : 15B876543-00/16 رقم السجل التجاري:

E-mail:

Confirmer votre email:

Se saisir le code sécurité affiché  code sécurité

si code illisible, générer un autre code

Suivant Retour

Direction Générale des Impôts - 2016  
Fossil did-mifantiaaoff anu de

الملحق رقم (10): نافذة طلب رقم التعريف الجبائي للشخص الطبيعي.

REPUBLICQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

MINISTERE DES FINANCES وزارة المالية  
DIRECTION GENERALE DES IMPOTS المديرية العامة للضرائب

IMMATRICULATION FISCALE EN LIGNE

Contactez-nous

Formulaire de demande du Numéro d'Identification Fiscale « NIF »  
Personne Physique

Comment transcrire le numéro du registre de commerce de l'arabe au français?  
Exemple: 16/00-876543 | 15 رقم السجل التجاري:  
Numéro du registre de commerce : 15A876543-00/16

Nom:

Prénom(s):

E-mail:

Confirmer votre E-mail:

Saisir le code sécurité affiché  004270 code sécurité  
si code illisible, générer un autre code

Suivant Retour

الملحق رقم (11): أستمارة إلكترونية لطلب رقم التعريف الجبائي للشخص الطبيعي.

REPUBLICQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

MINISTRE DES FINANCES وزارة المالية  
DIRECTION GENERALE DES IMPOTS المديرية العامة للضرائب

IMMATRICULATION FISCALE EN LIGNE

Contactez-nous

Formulaire de demande du Numéro d'Identification Fiscale « NIF »  
Personne Physique

INFORMATIONS CONCERNANT L'IDENTITÉ DU DEMANDEUR

Nom: CHAHRA

Prénom(s): GHEDBANE

Numéro d'Identification National: [ ]

Sexe: --SEXE--

Date de naissance: ou  présumé  présumé (cocher si présumé) --Jour-- --Mois-- --ANNEE--

Lieu de naissance: [ ]

Wilaya de naissance: --Indiquez votre wilaya de naissance--

Commune de naissance: --Indiquez votre commune de naissance--

Numéro d'acte de naissance: [ ] type d'extrait de acte de naissance: --Type--

Nationalité: --Nationalité--

INFORMATIONS CONCERNANT L'ACTIVITÉ DU DEMANDEUR

INFORMATIONS CONCERNANT L'AUTORISATION D'EXERCICE

Autorisation d'exercice de l'activité (registre de commerce, carte d'artisan ou agrément): --Indiquez votre autorisation d'exercice--

Numéro de l'autorisation: [ ] delivré(e) à: --Indiquez la wilaya--

Adresse de l'activité: [ ]

Direction de Wilaya des Impôts: --Indiquez la direction des impôts de votre wilaya--

Inspection de gestion: --Indiquez votre structure de gestion ou commune--

Activité principale:  
Recherche: Entrez votre recherche... --Indiquez votre activité--

Envoyer le formulaire Retour

Direction Générale des impôts - 2016  
Email: did-nifenligne@df.gouv.dz

الملحق رقم (12): نموذج وصل إستلام بيان

المديرية العامة للضرائب  
DIRECTION GÉNÉRALE DES IMPÔTS

DGI

Centre de Impôts de DIW Alger Est  
EL HARRACH  
CDI EL HARRACH

Avis a payer

NIF:	13454444443333	Le:	21.03.2017 11:42:00
Nom/Raison Sociale:	Société test MCF QT1		
Adresse:	<del>AVENUE MOHAMMED EL BACHA EL HARRACH</del>		
Déclaration:	10000000358	Période du:	01.03.2016 au: 31.03.2016

Code	Principal déclaration	Montant Penalité
TVA: Régime général	830 500,00	0,00
<b>Totaux:</b>		<b>830 500,00</b>

Cordialement

Direction Générale des Impôts

الملحق رقم (13): نافذة ويب SAP الخاصة بالأعوان الجبائين.

Se connecter à 'Nouveau système' X

SAP NetWeaver™  
SAP Web Application Server

EHP7 pour SAP ERP 6.0

Système PT1  
Mandant \* 400  
Utilisateur \* FBERSALEINT  
Mot de passe \* [masked]  
Langue Français v  
 Accessibilité  
Connecter

Modifier mot de passe

Copyright © 2023 SAP AG. All rights reserved. SAP



الملحق رقم (15) عدد الملفات الجبائية المسيرة الخاصة بالضريبة على الدخل الاجمالي بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج

1-TR SITUATION TRIMESTRIELLE DE LA POPULATION FISCALE ARRETEE AU 31-03-2024 Tableau OF n° 8.1

		IRG NOMBRE DE DOSSIERS																		TG
		COMMERÇANTS					PROFESSIONS LIBERALES				REVENUS AGRIC				IRG DOMICILE				T	
		REEL				T														
		1	2	3	A		1	2	3	A	1	2	3	A	1	2	3	A		
B		1780	51	16	1815	1815														1815
C		1338	30	12	1356	1356														1356
I		534	121	0	655	655														655
L							171	0	8	163										163
S		842	36	9	869	869														869
TOTAL		4494	238	37	4695	4695	171	0	8	163	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4858

رئيس مصلحة الضرائب  
للمتسيير (المكلف)  
مركز الضرائب بوجعريج

2673  
4818

الملحق رقم (16): عدد الملفات الجبائية المسيرة الخاصة بالضريبة على ارباح الشركات بمركز الضرائب لولاية برج بوعرييج

1-TR SITUATION TRIMESTRIELLE DE LA POPULATION FISCALE ARRETEE AU 31-03-2024 Tableau OF 8.2

		I.B.S - NOMBRE DE DOSSIERS -																		TG							
		SECTEUR PUBLIC					SOCIETES ETRANGERES					SECTEUR PRIVE															
		Droit Commun					tenue à la sou					Producteurs				Dist.Gros.Import					Prestataires						
		1	2	3	A	1	2	3	A	1	2	3	A	1	2	3	A	1	2		3	A					
B																							473				
C																							969				
I		7	0	0	7																		777				
L																							0				
S		9	0	0	9																		438				
TOTAL		16	0	0	16	0	0	0	0	0	0	0	0	16	1282	27	59	1250	949	29	9	969	428	14	4	438	2184

رئيس مصلحة الضرائب  
للمتسيير (المكلف)  
مركز الضرائب بوجعريج

الملحق رقم (17): استمارة الكترونية الخاصة بالتصريح بالرسم على القيمة المضافة.

SAP NetWeaver Business Client 5.0

Index Liasse de formulaires Synthèse des parten Rechercher ou entrer man. d'app

### TAXES SUR LE CHIFFRE D'AFFAIRES

#### A / Chiffres d'affaires imposables

Code	Catégorie de revenus	Revenus Imposables	Taux	Montants à payer
<b>1) Opérations assujetties à la TVA</b>				
E3B1	Biens, produits et denrées visées par l'article 23 du C. TCA.	100 000	9 %	9 000
E3B2	Prestations de services visées par l'article 23 du C. TCA.		7 %	0
E3B3	Opérations immobilières visées par l'article 23 du C. TCA.		7 %	0
E3B4	Actes médicaux		7 %	0
E3B5	Commissionnaires et courtiers		7 %	0
E3B6	Fourniture d'énergie		7 %	0
E3B7	Autres		7 %	0
9 - 1	<b>Sous Total</b>	100 000		9 000
<b>2) Opérations assujetties à la TVA</b>				
E3B8	Productions biens, produits et denrées visées par l'art. 21 du C. TCA	1 000 000	19 %	190 000
E3B9	Revente en l'état biens, produits et denrées visées par l'art 21 du CTCA		17 %	0
E3B10	Travaux immobiliers autres que ceux soumis au taux de 9%		17 %	0
E3B11	Professions libérales		17 %	0
E3B12	Opérations de téléphones et d'internet		17 %	0
E3B13	Tabacs et allumettes		17 %	0
E3B14	Spectacles, jeux et divertissements autres que ceux de l'art 21 du CTCA		17 %	0
E3B15	Autres prestations de services visées à l'art 21 du CTCA		17 %	0
E3B16	TVA produits pétroliers		17 %	0
E3B17	Concessionnaires autos		17 %	0
E3B18	Producteurs de médicaments		17 %	0
E3B20	banques, établissements financiers et		17 %	0
E3B21	Assurances		17 %	0
E3B22	Autres prestations de services		17 %	0
<b>3) Chiffre d'affaires non imposables - Article 9 du CTCA</b>				
E3B24	Secteur pétrolier art 9/9 du CTCA			0
E3B25	Produits de première nécessité Art 9/2 du CTCA			0
E3B26	Opérations de crédit Bail			0
E3B27	Opération de réassurance			0
E3B28	Opération d'assurances des personnes	100 000		0
E3B29	Opérations Intragroupe(*)			0
E3B30	Exportation			0
E3B31	Médicament			0
E3B32	Autres			0
<b>- Article 42 du CTCA</b>				
E3B33	Secteur pétrolier			0
E3B34	Andi	100 100		0
E3B35	Ansej			0
E3B36	Cnac			0
E3B37	Autres			0
(*)ATTENTION :Ce cadre est réservé aux sociétés qui ont opté pour le régime de consolidation de la TVA au titre du régime du groupe (art 138 bis du CID) celles-ci doivent cocher impérativement la case ci-contre y compris la société mère				
9 - 2	<b>Sous Total</b>	1 200 100		190 000
E3B90	Précompte antérieur (mois précédent)	0		0
E3B91	T V A sur achat de biens, matières et services (art.29 C/T C A)	3 000 000		3 000 000
E3B92	T V A sur achat de biens amortissables (art 38 C/T C A)			0
E3B93	Régularisation du prorata (déduction complémentaire) (art 40 C/T C A)			0
E3B94	T V A à récupérer sur factures annulées ou impayées (art 18 C/T C A)			0
E3B95	Autres déductions (Notification de précompte, etc)			0
9 - 3	<b>Total des déductions à opérer (B)</b>	3 000 000		3 000 000
E3B96	Total des droits dus	1 300 100		199 000
E3B97	Régularisation du prorata (art 40 C/ T C A.) (+)Déduction excédentaire)			0
E3B99	Reversement de la déduction (art.38 C/ T C A.)			0
E3B100	(+)Total à rappeler (C)	1 300 100		199 000
E3B110	Total des déductions à opérer (B)	3 000 000		3 000 000
E3B120	(-) TVA à payer au titre du mois (C - B)	0		0
E3B130	Précompte à reporter sur le mois suivant (B - C)	1 699 900		2 801 000
9 - 4	<b>Sous Total</b>	0		0
9	<b>Total à Payer</b>			0



الملحق رقم (19): الملحق رقم (17): استمارة الكترونية الخاصة بالتصريح بالضريبة على الدخل الاجمالي فئة الاجور.

IRG/S

SAP NetWeaver Business Client 5.0

Synthèse des partenaires    Accéder à la liasse de formul...    Liasse de formulaires    + >>

cher ou entrer nom d'application ou code de transaction

## Formulaires

mul. plein écran

Formul. IRG: Salaires    Contribuable [REDACTED]    Compte de contrats    Compte aux. unique du contribuable    Objet de contrat    IRG Assujettiss...

Adresse CITE 17 OCTOBRE / 34000 BORDJ BOU ARRERIDJ    Dés. types recettes    Impôt revenu global - Salaires    Période imposition    Avril 2023

aire    **Gestion de formulaire**    Détails    Notes    Protocole des statuts    Historique des transactions    Documents    Postes de comptabilité

Formulaire précédent    Formulaire suivant >    Sélectionner formulaire    Afficher versions précédentes    Afficher 0 messages    Contrôlé pour la dernière fois

Historique des messages

Proposer données formul.    Ctrler données formulaire    Période imposition:    Comparer valeurs    Autres formulaires    Vue: Vale

### Traitements et salaires

origine de revenus

Revenus imposables	Taux	Montants à payer (
1 330 631	Barème	0
1 330 631	Barème	0
0	Barème	0
0	10%	0
0	10%	0
Recalculer		0

Revenus et salaires versés par les employeurs

sal résident

sal non résident

de rendement, gratification ou autres, ainsi que les rappels y afférents, d'une périodicité autre que mensuelle servis par les employeurs

versées à des personnes exerçant, en sus de leur activité principale de salarié, une activité d'enseignement, de recherche, de surveillance

à titre vacataire, ainsi que les rémunérations provenant de toutes activités occasionnelles à caractère intellectuel (montant annuel

de pas 2 000 000DA)



