الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف -المسيلة

كلية: العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

رقم:

ميدان: العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم التسيير

تخصص: إدارة مالية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمـــي

إعداد الطالب(ة): الذوادي شريف

تحت عنوان

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية تسيير المنازعات الضريبية

-دراسة حالة المديرية الفرعية للمنازعات الضريبية بولاية المسيلة-(2014-2017)

لجنة المناقشة:

د/ صالح بوعبدالله	جامعة محمد بوضياف المسيلة	رئيســـا
د/ بوعلام الولهي	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مشرفا ومقررا
د/ بلواضح الجيلالي	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2018/2017

الإهداء

أهدى هذا العمل:

إلى رمز عزتي وفخري وسبب وجودي الى من صارع الحياة من اجل ان احيا واتعلم حفظه الله ورعاه واطال عمره " أبي ".

إلى التي قال عنها سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم أن الجنة تحت أقدامها" أمي "فجزاها الله عنا كل خير وأمدها بالصحة والعافية وأسبغ عليها نعمه ظاهرة وباطنة.

إلى جميع أفراد العائلة الكريمة.

إلى جميع الأصدقاء الذين تتسع الصدور لذكرهم، وتعجز السطور عن حصر أسمائهم، والى كل من ساهم من قريب أو بعيد في هذا الإنجاز.

الى دفعة ماستر أكاديمي 2018/2017 ادارة مالية.

إليكم يا حراس الأقصى المبارك أهلنا في فلسطين الى كل اخواننا في جميع بلاد المسلمين.

لا يسعني في هذا المقام، إلا أن أقدم أسمى آيات التبجيل والاحترام والتقدير والعرفان بالجميل، لأستاذي الدكتور" ولهي بوعلام" على تأطيره وإشرافه على هذا

العمل، وما أبداه من اهتمام وتوجيه، وما خصصه من وقت حيث لم يدخر أدنى مجهود في سبيل إنجاز هذا العمل، ورمزا للتواضع المرصع بالمهابة ومثالا للأستاذ المخلص، والشكر موصول أيضا إلى كافة الهيئة التدريسية لقسم علوم التسيير، والأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة.

وجزيل الشكر للذي يصدق فيه القول ربّ اخ لم تلده أمك الصديق "نورالدين"، وكذلك الى الزوجة المحترمة على دعمها كل الشكر.

كما اتقدم بالشكر والعرفان لإطارات مديرية الضرائب بالمسيلة، على ما قدموه لنا من معلومات واحصائيات ووثائق، والى كل من ساهم وساعد على إنجاح هذا العمل.

الذوادي شريف

الملخص

تناولت هذه الدراسة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري وأثر ذلك على فعالية تسييرها، حيث تمحورت اشكاليتها حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية تسيير المنازعات الضريبية بالمديرية الولائية للضرائب بالمسيلة. من خلال دراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتسيير الفعال للمنازعات الضريبية.

هدفت الدراسة الى الالمام بتكنولوجيا المعلومات ومتطلباتها بالإضافة الى أهميتها في الوقت الراهن خصوصا بالنسبة للإدارات العمومية والإدارة الضريبية بصفة خاصة تماشيا التطور التقني والتكنولوجي الحاصل، خاصة وان البيانات والمعطيات تلعب دورا هاما في الإدارة الضريبية.

ولقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج لعل أهمها التأكيد الكامل على ان استخدام تكنولوجيا المعلومات له بالغ الأثر في الرفع من جودة سير المنازعات الضريبية من خلال تقليص الوقت ودقة مخرجات العملية، مما يحقق نوعا من الرضا لدى المكلفين والعدالة الضريبية، الا انه يمكن القول انه وبالرغم من الجهود المبذولة الى ان دمج تكنولوجيا المعلومات في الادارة الضريبية لازال يلاقي تحديات كبيرة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، فعالية التسيير، المنازعات الضريبية.

Abstract

This study examined the reality of the use of information technology within the public institutions of an administrative nature and their impact on the effectiveness of management, where he focused on problematic impact of using information technology to effectively conduct tax litigations within the tax department in M'sila. By studying the relationship between information technology and the effective functioning of tax litigations.

This study aimed to ICT literacy requirements in addition to their importance at the moment especially for public administrations and tax administration in particular and the need for compatibility of the latter with technical and technological development occurring in particular data and data play an important role in the tax administration.

The study found the most important set of results full affirmation to the use of information technology has deep impact in raising the quality of tax litigations workflow. through reducing the time and thoroughly practical outputs, which brings some satisfaction to the taxpayers as well as tax justice, but despite efforts to integrate information technology in the tax administration still faces great challenges.

Key words: ICT, Management efficiency, tax litigations.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
الإهداء	
الشكر	
فهرس المحتويات	II-I
قائمة الجداول	III
قائمة الأشكال	IV
قائمة المختصرات	V
مقدمة عامة	**أ–و**
الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات	
تمهيد	9
المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها	10
المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها	10
المطلب الثاني: تطبيقات ومزايا تكنولوجيا المعلومات.....	15
المبحث الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات في الجزائر	22
المطلب الأول: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الجزائر	22
المطلب الثاني: واقع وصعوبات تكنولوجيا المعلومات في الجزائر	27
خلاصة الفصل.....	32
الفصل الثاني: المنازعة الضريبية ومراحلها امام الادارة الضريبية	
تمهيد	34
المبحث الأول: ماهية المنازعة الضريبية وأسبابها.	35
المطلب الأول: مفهوم المنازعة الضريبية	35
المطلب الثاني: أسباب المنازعة الضريبية	40
المبحث الثاني: المنازعة الضريبية على مستوى الإدارة الضريبية	43
المطلب الأول: منازعات الوعاء	43
المطلب الثاني: منازعات التحصيل.....	50
المبحث الثالث: المنازعة الضريبية أمام لجان الطعن.....	55
المطلب الأول: المنازعة امام لجنة الطعن بالدائرة	55

المطلب الثاني: المنازعة امام اللجنة الولائية للطعن..... 56
المطلب الثالث: المنازعة امام اللجنة المركزية للطعن 58
خلاصة الفصل 60

الفصل الثالث: اثر تكنولوجيا المعلومات على سير المنازعات الضريبية بالمسيلة

تمهيد 62
المبحث الأول: التعريف بمديرية الضرائب بالمسيلة..... 63
المطلب الأول: التأسيس والهيكل التنظيمي..... 63
المطلب الثاني: مهام المديرية الولائية للضرائب بالمسيلة..... 65
المبحث الثاني: تحليل سير المنازعات الضريبية على مستوى مديرية الضرائب بالمسيلة..... 71
المطلب الأول: المنهج المستخدم في الدراسة 71
المطلب الثاني: تحليل نتائج المقابلة 73
المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في سير المنازعات الضريبية 78
خلاصة الفصل 86
الخاتمة العامة 88
قائمة المراجع 92
الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	تطور عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر	26
02	نسبة استخدام للمؤسسات الجزائرية للأنترنت	28
03	الجهات المختصة للبت في الشكوى	49
04	مناخ المقابلات	72
05	تطور اجمالي المنازعات الضريبية للفترة 2014-2017	79
06	النسب المئوية للمنازعات المعالجة والمتبقية خلال 2014-2017	83
07	حجم المنازعات المقبولة والمرفوضة 2014-2017	84

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	اشتراكات الهاتف الثابت السكنية والمهنية	23
02	عدد المشتركين في الهاتف النقال حسب نوع طريقة الدفع	24
03	حصص سوق متعاملي تكنولوجيا 4G 3G خلال سنة 2017	25
04	تشكيل اللجنة المركزية للطعن	58
05	الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للضرائب بالمسيلة.	64
06	تطور اجمالي المنازعات الضريبية لسنة 2014	79
07	تطور اجمالي المنازعات الضريبية لسنة 2015	79
08	تطور اجمالي المنازعات الضريبية لسنة 2016	80
09	تطور اجمالي المنازعات الضريبية لسنة 2017	81

قائمة المختصرات

الاختصار	المعنى
ق.ا.ج.ج	قانون الاجراءات الجبائية الجزائري
ق.ض.م.ج	قانون الضرائب المباشرة الجزائري
ق.ض.غ.م	قانون الضرائب غير المباشرة
ق،ر،ق.م.ج	قانون الرسم على القيمة المضافة الجزائري

مقدمة

مقدمة عامة

ان معظم الأنظمة الضريبية وعلى غرار النظام الضريبي الجزائري تتبع النظام التصريحي (التصريح المقدم من طرف المكلف)، غير ان هذه الخاصية تؤدي بالإدارة الضريبية الى الاحتفاظ لنفسها بحق الرقابة على تصريحات المكلفين ووضعياتهم الجبائية، وفي كثير من الأحيان تكون التصريحات المقدمة من طرف المكلف غير مطابقة للواقع، هذا الأمر يؤدي بالإدارة الضريبية إلى إعادة تقويم الأوعية الضريبية أو تأسيس الضرائب التي لم يصرح بها المكلف أصلا، كما أن المكلف عادة ما يحاول تجاهل دفع التزاماته الضريبية للخزينة العمومية وفي هذه الحالة تضطر الإدارة الضريبية إلى إتباع الأسلوب الجبري للتحصيل الضريبي وذلك من خلال آليات وإجراءات معينة يكفلها القانون الضريبي.

وفي إطار أداء الإدارة الضريبية لهذه المهام قد تظهر المسائل النزاعية بين المكلف بالضريبة من جهة والإدارة الضريبية من جهة أخرى حول مقدار الوعاء أو طرق وآليات التحصيل الجبري لمبالغ الضريبة، وعلى هذا يلجأ هذا المكلف إلى تقديم شكوى امام الإدارة الضريبية فيما تم فرضه من ضرائب والتي يرى انها غير مؤسسة، او حول طرق واليات التحصيل الجبري للضريبة.

ومع التطور المتنامي لتكنولوجيا المعلومات وكذا سعي الجزائر الحثيث نحو رقمنة الإدارة، والذي أحدث تغييرات كثيرة على مستوى حجم النشاط الاقتصادي وكذا تحولات كبيرة في بيئة العمل الضريبية والمتمثلة في ازدياد اعداد المكلفين بالضريبة، وضرورة تماشي الإدارة الضريبية مع هذا التطور التقني والتكنولوجي الحاصل خاصة وان البيانات والمعطيات تلعب دورا هاما في الإدارة الضريبية.

أولا: إشكالية الدراسة

إن النجاح الذي حققته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، عجل بضرورة تماشي الإدارة الضريبية مع هذا التطور الحاصل، خصوصا وأن منظومة الضرائب تعد أحد المفاتيح الهامة لتحسين المالية العامة للدولة، ولذا كان هناك ضرورة للقيام بمجموعة من الاجراءات الجديدة التي تستهدف الارتقاء بأداء الإدارة الضريبية، وفي ظل هذا التطور المطرد لتكنولوجيا المعلومات، والتوجه الجديد للجزائر والمتمثل في رقمنة الإدارة، تبرز لنا معالم الإشكالية التي سيتم معالجتها من خلال طرح السؤال الرئيسي الاتي:

ما أثر تكنولوجيا المعلومات على فعالية تسيير المنازعات الضريبية؟

لمعالجة وتحليل هذه الإشكالية يمكن طرح مجموعة من الاسئلة الفرعية التي تساعد في الإلمام بحيثيات السؤال الرئيسي المطروح تتمثل في:

- ✓ ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات وماهي متطلباتها؟
- ✓ ما المقصود بالمنازعات الضريبية؟
- ✓ ما أثر رقمنة المعلومات على سير/حجم المنازعات الضريبية بولاية المسيلة خلال الفترة 2014-2017؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

انطلاقا من إشكالية الدراسة والاسئلة الفرعية السابقة، تم وضع مجموعة من الفرضيات سيتم إثبات صحتها أو نفيها، من خلال السياق العام لهذه الدراسة، وتتمثل في:

الفرضية الرئيسية: تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في التسيير الفعال للمنازعات الضريبية

وتندرج تحتها مجموعة من الفرضيات الفرعية:

- ✓ تساهم تكنولوجيا المعلومات في رفع سرعة وتحسين دقة معالجة المنازعات الضريبية في ولاية المسيلة.
- ✓ إستخدام تكنولوجيا المعلومات يلعب دورا كبيرا ومهما في تحسين تنوع مدخلات/مخرجات عملية معالجة المنازعات الضريبية.

ثالثا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في انها مساهمة لإثراء ومعالجة إشكالية اثر تكنولوجيا المعلومات على النظام الضريبي وخصوصا المنازعات الضريبية، وتبيان مدى أهمية التحول والاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في معالجة القضايا الضريبية بما في ذلك المنازعات.

ونظرا للتوجه السائد لدى الدولة الجزائرية والرامي الى رقمنة الإدارة، وكذا التطور المتسارع الذي يشهده العالم في مجال ادخال الرقمنة في جميع الجوانب المجتمعية، تبرز أهمية هذه الدراسة في انها تسلط الضوء على جزء من الاثار المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الأجهزة الحكومية بصفة خاصة وتحسين جودة الخدمة المقدمة لأفراد المجتمع بصفة عامة.

رابعا: أهداف الدراسة

في ضوء ما تضمنته مشكلة الدراسة وبما ينسجم مع فرضياتها فان الدراسة تهدف إلى:

- العمل على تبيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارة الضريبية.
- التوصل إلى نتائج محددة عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين التعامل مع المكلفين بالضريبة داخل الإدارة الضريبية.
- التأصيل العلمي لتكنولوجيا المعلومات، وتوضيح مدى فعاليتها في توفير الشروط، والظروف الملائمة للتقليل من حجم المنازعات الجبائية المرفوعة سواء على مستوى الإدارة الضريبية او على مستوى القضاء.
- زيادة الوعي لدى المؤسسات والهيئات الحكومية بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات وما لها من منافع اقتصادية وادارية.

خامسا: أسباب اختيار الموضوع

يمكن إجمال أهم أسباب اختيار الموضوع فيما يلي:

- ✓ تقديم دراسة تساعد الإدارة الجبائية على فهم أثر ومزايا تكنولوجيا المعلومات على فعالية تسيير الادارات الضريبية وخصوصا مصلحة المنازعات الجبائية.
- ✓ الصلة القوية والمتينة لهذا الموضوع بطبيعة التخصص المختار.

سادسا: الحدود المكانية والزمانية للدراسة

الحدود المكانية: ركزت هذه الدراسة على المديرية الفرعية للمنازعات بمديرية الضرائب بالمسيلة

الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة ما بين: 2014-2017

سابعا: منهج الدراسة

من أجل معالجة موضوع الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وهذا من خلال استخلاص الشق النظري من أهم الدراسات والأطروحات والكتب والمقالات العلمية، أما الشق التطبيقي فكان من خلال

إجراء مقابلة مع موظفي مديرية الضرائب بولاية المسيلة، وكذا الاعتماد على التحليل الاحصائي للبيانات المقدمة لنا من المديرية، وهذا بغية تحقيق هدف الدراسة.

ثامنا: الدراسات السابقة

ان اغلب الدراسات السابقة المحصل عليها يغلب عنها الجانب القانوني دون الاخذ بعين الاعتبار أثر تكنولوجيا المعلومات على سير المنازعات الضريبية. وتأتي هذه الدراسات كما يلي:

الدراسة الاولى: دراسة سليم قصاص (2008) تحت عنوان: المنازعات الجبائية للضريبة المباشرة في القانون الجزائري

هذه الدراسة عبارة عن رسالة ماجستير في القانون الخاص بجامعة منتوري قسنطينة، وعالجت اشكالية الكشف عن مدى تمكن المشرع الجزائري من خلال نصه وتعديله لمختلف القوانين الضريبة أن يخلق نوعا من التوازن في تحقيق المساواة في المراكز القانونية بين المكلف بالضريبة والذي عادة ما يكون تاجرا، وبين الإدارة الجبائية التي تتصف بإمتياز السلطة العامة.

وتوصلت الدراسة الى وجوب وجود مرحلة ادارية تتمثل في التظلم امام المدير الولائي للضرائب كشرط اساسي لقبول الدعوى القضائية، الى جانب وجود مرحلة قضائية والتي هي من اختصاص الغرفة الادارية بالمجلس (المحكمة الادارية).

الدراسة الثانية: دراسة لشهبوب رحماني فتيحة (2009)، تحت عنوان: المنازعات الضريبية في ظل اجتهاد مجلس الدولة الجزائري.

هذه الدراسة عبارة عن رسالة ماجيستر في الحقوق بجامعة الجزائر، عالجت هذه الدراسة الإشكالية الرئيسية الاتية ما هو دور القاضي الجزائري ووزن فقه قضائه في المنازعات الضريبية؟ كما تطرقت الى مختلف المسائل التي يثيرها موضوع المنازعات الضريبية. ولقد توصلت الى النتائج التالية:

ان القاضي يقوم بتقدير مدى قانونية القرار الصادر عن الادارة الضريبية، حيث تتعدى سلطته لتشمل حتى التخفيض او الاعفاء من دفع الضريبة المفروضة على المكلف بها، كما ان الشكاوى المقدمة في اطار المنازعة الضريبية ما هي الا تطبيق لشرط التظلم الاداري المسبق، وفي الاخير اكدت الدراسة على تعديل بعض المواد لقانون الاجراءات الجبائية تعديلا يكون له اثر ايجابي على المنازعات الضريبية.

الدراسة الثالثة: دراسة بدايرية يحي (2012) تحت عنوان: الإطار القانوني لتسوية النزاع الضريبي في ظل التشريع الجزائري.

هذه الدراسة عبارة عن رسالة ماجستير في العلوم القانونية والإدارية بجامعة الحاج لخضر باتنة، عالجت هذه الدراسة الاشكالية الرئيسية التالية: ما مدى كفاءة الإطار أو النظام القانوني الذي ينظم ويحكم مادة الضرائب في الجزائر في تسوية النزاع الضريبي؟

وتوصلت الى وجوب تقديم التظلم أمام إدارة الضرائب كمرحلة اجبارية، وكذا وجود مرحلة اختيارية تتمثل في الطعن امام لجان الطعن، وفي الاخير التوجه الى القضاء الاداري كحل اخير للنزاع الضريبي.

الدراسة الرابعة: دراسة قشنيطي منيرة (2012) تحت عنوان: فعالية إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الإقتصادية الجزائرية دراسة حالة – شركة الخطوط الجوية الجزائرية–

هذه الدراسة عبارة عن رسالة ماجستير في علوم الإعلام والإتصال بجامعة الجزائر، وعالجت الاشكالية الرئيسية التالية: هل يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام المعلومات بشركة الخطوط الجوية الجزائرية ؟

وتوصلت الدراسة الى ان توفر الشركة لمختلف تكنولوجيات المعلومات الحديثة الواجب توفرها في المؤسسة الاقتصادية مع نقص في تأهيل المستخدمين، كما اكدت الدراسة على ان تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تطوير نظام المعلومات للشركة وكان لها دور فعال في تخفيف الضغط على العمال والسرعة في الاداء.

إلا أن موضوع هذه الدراسة يتميز عما سبق من الدراسات السابقة لكونه يهتم بجانب تسيير المنازعات الضريبية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري.

تاسعا: خطة الدراسة

بغية الوصول إلى البرهنة على فرضيات الدراسة تم تقسيمها إلى ثلاثة فصول:

الفصل الأول وعنوانه: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ويشتمل على مبحثين حيث تم التطرق في المبحث الأول إلى ماهية تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، أما المبحث الثاني فقد تم التطرق فيه إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في الجزائر.

الفصل الثاني وعنوانه: المنازعة الضريبي ومراحلها امام الادارة الضريبية ويشتمل على ثلاث مباحث. حيث تم التطرق في المبحث الأول إلى ماهية المنازعة الضريبية وأسبابها، أما المبحث الثاني فقد تم التحدث فيه عن المنازعة الضريبية على مستوى الإدارة الضريبية في حين تناول المبحث الثالث المنازعة الضريبية أمام لجان الطعن.

الفصل الثالث عبارة عن دراسة تطبيقية تم فيها تناول دراسة حالة مديرية الضرائب – المديرية الفرعية للمنازعات–المسيلة

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

تمهيد:

اضحى التقدم التكنولوجي قوة دافعة كبيرة للنمو الاقتصادي والتي شكلت فيه البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على وجه الخصوص المحور الاساسي لهذا التقدم، واجتذبت الكثير من الاستثمارات، وساعدت على توليد عائدات مالية كبيرة والكثير من فرص العمل، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تشكل منطلقا واسع النطاق لتقديم الخدمات ومشاركة المواطنين. ويمكن استخدام تقنيات المعلومات والاتصال كوسيلة لزيادة المساءلة، وتعديل تقديم الخدمات إلى الفئات التي تعاني نقص الخدمات وتوسيع نطاقه بطريقة مبتكرة وسريعة ومجدية من المنظور الاقتصادي.

لذا تم في هذا الفصل التطرق الى ماهية ومكونات تكنولوجيا المعلومات، انطلاقا من المفهوم فالمكونات وصولا إلى تطبيقات تكنولوجيا المعلومات فالمزايا كمبحث أول، تليها استخدام تكنولوجيا المعلومات التي يندرج ضمنها البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الجزائر بداية بالخطوط الثابتة والهواتف النقالة، فالأنترنت ثم ندرس واقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر بداية بالواقع وختاما بصعوبات توظيف تكنولوجيا المعلومات في الجزائر كمبحث ثاني.

المبحث الاول: ماهية تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها

شهدت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الإنسانية على الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، والتي جعلت التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانات المتوفرة والمتجددة.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها.

اولا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تكنولوجيا المعلومات من المصطلحات الجديدة التي دخلت حياتنا بشكل كبير فمصطلح تكنولوجيا المعلومات يغطي كل جوانب إدارة ومعالجة المعلومات، ومحترفي تكنولوجيا المعلومات يقومون بتصميم وتطوير ودعم إدارة برامج الحاسب الإلكتروني وتجهيزاته وشبكاته مثل الانترنت. [1] وهناك من يعرفها على انها "عبارة عن استخدام التقنيات (الوسائل) الحديثة مثل الحاسوب والطابعة والانترنت والماسحات الضوئية والأجهزة الخلوية وأجهزة المراقبة والبرمجيات وغيرها من الوسائل. في عمليات جمع وحفظ البيانات ومعالجتها وتوزيعها وبثها بسرعة ودقة كبيرة من أجل المساعدة في عمليات دعم إتخاذ القرارات وحل المشكلات وتحليل البيانات". [2]

في حين يرى البعض انها مجموعة الأدوات والأجهزة التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم أو استقبالها في أي مكان في العالم. [3]

جوهر تكنولوجيا المعلومات يرتكز في استخدام الحاسبات الإلكترونية والاتصالات عن بعد (السلكية واللاسلكية) لخلق، تشكيل، وتوزيع التنوير والترفيه، وبشكل أكثر تقنية هي حصاد الوسائل الموظفة لكي تجمع بشكل منظم وتعالج وتخزن وتعرض وتبادل المعلومات دعما الأنشطة الفكرية للإنسان، حيث يعرف قاموس ماكميلان تكنولوجيا المعلومات بأنها: حيازة، معالجة، تخزين وبث معلومات محفوظة، مصورة، متينة، ورقمية

[1] محمد الصرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الاولى، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2009، ص 18.

[2] خضر مصباح إسماعيل الطيطي، أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيات المعلومات، الطبعة الأولى، دار الحامة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2010، ص 22.

[3] بن كيح نسرين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، مجلة الابداع، الاصدار 7، العدد 8، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2017، ص 86.

بواسطة مزيج من الحاسب الالكتروني والاتصالات السلكية واللاسلكية، ومبني على أساس الالكترونيات الدقيقة.[1]

كذلك تعني التكنولوجية الالكترونية الحالية والمستقبلية الازمة لتجميع، تسجيل، تحليل، اختزان، تجهيز واسترجاع وتوصيل المعلومات، وأنها تركز على ضبط الببليوغرافي الالي، الوسائل السمعية والبصرية، الوسائط المتعددة والمتفاعلة بما في ذلك الواقع الافتراضي، ووسائل الاتصال الحديثة كالأنترنت وغيرها، وتجهيز ومعالجة المعلومات المحوسبة والنشر الإلكتروني. وهذا يعكس نوعا من التداخل بين هذه التكنولوجيات المختلفة لتقديم او ابتكار خدمات جديدة يمكن ان تقدمها علم المكتبات ومراكز المعلومات. كما تمثل مجموعة الادوات التي تساعد على التعامل مع المعلومات واجراء مهام تتعلق بتجهيزها ومعالجتها.[2]

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات مصلح تتضمن جميع العلوم والادوات التعلمية والموارد غير المحددة المرتبطة بالحواسيب والمعدات والأجزاء الاخرى الملحقة بها، ويرى البعض على انها مجموعة من المعدات والبرامج التي تستخدم في نظام المعلومات، في حين تعرف ايضا هي كل اداة حاسوبية يستخدمها الافراد في عملهم مع المعلومات ولدعم احتياجات انشطة معالجة المعلومات في المنظمة، وهي ايضا مجموعة من العناصر والقدرات التي تستخدم في جمع البيانات والمعلومات وتخزينها ونشرها باستخدام تكنولوجيا الحاسبات والاتصالات بسرعة عالية وكفاءة لإحداث شيء مفيد يساعد على تطور المجتمعات. [3]

تعددت اراء الباحثين حول مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لكن تُجمع معظمها على ان تكنولوجيا المعلومات هي جميع الوسائل التقنية الحديثة المتطورة من أجهزة حاسوب وملاحقه المادية والبرمجية وشبكات الألياف البصرية والصوتية التي تعمل على تخزين ومعالجة البيانات في أقل وقت ممكن وإرسالها وبثها بسرعة الضوء مما يعطي نتائج أفضل وكفاءة عالية.

ثانيا: مكونات تكنولوجيا المعلومات

تباينت آراء الباحثين والمختصين حول مكونات تكنولوجيا المعلومات، وربما يعود هذا التباين إلى الإختلاف في خلفياتهم النظرية أو في اهتماماتهم ببعض الجوانب دون غيرها.

---

[1] محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 19.

[2] عمار عبد اللطيف زين العبدين، تحديات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرها على المكتبات الاكاديمية والعاملين فيها ودور اقسام المعلومات والمكتبات في مواجهتها، المجلة العراقية للمعلومات، الجامعة العراقية للمكتبات والمعلومات، العراق، المجلد 13،2012، ص 25.

[3] زينب طعمة سلطان، تكنولوجيا المعلومات واثرها في الاسبقيات التنافسية دراسة استطلاعية في معمل السجاد الكاظمية، مجلة الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، كربلاء، العراق، العدد 100، العراق، 2014، ص 163.

1. مكونات تكنولوجيا المعلومات

حيث اتفقت مجموعة منهم على أن مكونات تكنولوجيا المعلومات تكمن في الآتي:[1]

أ. **الأجهزة والمعدات:** تشمل كافة المستلزمات المادية الصلبة التي تستخدم في معالجة المعلومات وتخزينها وتحديثها، إذ يعد الحاسوب من أكثرها استخداما، حيث تتمثل المكونات الأساسية للأجهزة والمعدات بوحدات الإدخال والإخراج ووحدات التخزين ووحدة المعالجة المركزية، حيث تعد على أنها جميع المكونات المادية التي تشمل الحواسيب والأجهزة الملحقة بها، وتتكون من ثلاث أجزاء رئيسية هي وحدات الإدخال والمعالجة والإخراج، والتي تقوم بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المنظمات.

ب. **البرمجيات:** تعتبر البرمجيات من المكونات الأساسية والتي تعطي تعليمات تفصيلية تضبط عمليات نظام المعلومات والتي تحقق ثلاث وظائف رئيسية هي: إدارة موارد الحاسوب في المنظمة وتزويد العاملين بمزايا هذه الموارد والتوسط بين المنظمة والمعلومات المخزونة، وتعرف بأنها مجموعة منظمة من التعليمات والإيعازات في سياق منطقي تصدر وتعطي للحاسوب من أجل تمكينه من تنفيذ عمل معين وهي بذلك تعمل على تشغيل وإدارة المكونات المادية لتؤدي مختلف التطبيقات والمهام المطلوبة منها حيث تنقسم البرمجيات إلى نوعين **برمجيات النظام** والتي تعرف على انها مجموعة من البرامج المصممة لتنسيق أنشطة ووظائف الأجهزة والمعدات والأجزاء المادية والبرامج المختلفة لنظام الحاسوب، حيث تعمل برمجيات النظام على إدارة نظام الحاسوب والسيطرة عليه ومن أهم مكونات برمجيات النظام هي برمجيات نظم التشغيل. بالإضافة الى **برمجيات التطبيقات** وهي عبارة عن مجموعة من البرامج المعدة لإنجاز وتشغيل عمليات معينة أو عدة مهام لتنفيذ الأعمال التي يحتاج إليها المستفيد، وتكون برمجيات التطبيقات ذات الأغراض الخاصة وبرمجيات التطبيقات ذات الأغراض العامة والتي يتعامل معها المستخدم، مثل برامج محرر النصوص، وبرنامج الجداول الإلكترونية الإكسل، وبرامج البوربوينت، وغيرها من البرامج التطبيقية التي تستخدم كوسيط لنقل أوامر المستخدم إلى البرمجيات نظم التشغيل.

ج. **الموارد البشرية:** تعد الموارد البشرية من أهم عناصر تكنولوجيا المعلومات باعتبارها المحرك الحقيقي لها والقائمة على التصميم والتنفيذ والتحكم، ويتمثل هذا العنصر في القوة البشرية المتعلمة والمدربة على

[1] هشام عبد الله حمد، تحليل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والإبداع التكنولوجي في الشركات الصناعية شركة المشروبات الغازية في كركوك انموذجا، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، العراق، المجلد 12، العدد 34، 2016، ص ص 177-179.

استخدام التكنولوجيا الحديثة من أجهزة وبرامج، ويعد المورد البشري من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات، إذ يمكن وصفه أنه تراكم ضمني للمعرفة في أذهان العاملين في المنظمة، إلا أنه يمكن أن تكون مهمة إلى الحد الذي يمكن معه للمستلزمات البشرية في تحديد الفرص والاستفادة منها ويرجع السبب في ذلك إلى الأمور التالية.

- ✓ ندرة الموارد البشرية كما ونوعا في بعض التخصصات وخاصة تلك التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات.
- ✓ ارتفاع تكاليف اختيار وتدريب العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات، وتسارع التطورات التكنولوجية.
- ✓ الحاجة المتزايدة للعاملين ذو المهارات والخبرات العالية كما أشار البعض الى ان أهم العناصر الأساسية لتشغيل وتفعيل أنظمة المعلومات، إذ يتم تقسيمهم إلى نوعين هما:

- **المستخدمون النهائيون:** وهم الذين يستخدمون أنظمة المعلومات أو المعلومات التي ينتجها النظام، كالمحاسبين، رجال البيع، مهندسين، مدراء، زبائن، وأغلبنا من المستخدمين النهائيين.
- **اختصاصيو نظم المعلومات:** وهم الأفراد الذين يشغلون نظام المعلومات ويطورونه كمحللي النظم والمبرمجين، ومشغلي الحاسوب وغيرهم من الاختصاصيين في هذا المضمار.

د. **موارد البيانات:** أدركت المؤسسات أخيرا أن البيانات تعتبر موردا تنظيميا هاما ينبغي ادارته بفاعلية لصالح جميع المستخدمين النهائيين في المؤسسة، وعادة يتم الاحتفاظ بالبيانات داخل قواعد البيانات وقواعد المعرفة. تقوم قاعدة البيانات بتركيز العديد من السجلات التي كان يتم الاحتفاظ بها في ملفات منفصلة داخل إطار موحد يخدم العديد من التطبيقات، وتتمثل قاعدة البيانات في مجموعة منظمة من المعلومات المستعملة في آن واحد من طرف مستعملين مختلفين، بفضل الوظائف المعروضة من قبل مكون برمجي يدعى نظام تسيير قاعدة المعطيات،[1] حيث عدها اخرون على أن هناك أنواع عديدة من قواعد البيانات ومن ضمنها:[2]

[1] قشنيطي منيرة، فعالية إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الإقتصادية الجزائرية دراسة حالة– شركة الخطوط الجوية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والإتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر3 ، 2012، ص 35

[2] هشام عبد الله حمد، مرجع سبق ذكره، ص 179.

- ✓ قواعد البيانات التشغيلية: والتي يتم فيها تخزين البيانات تفصيلية لدعم العمليات التشغيلية للمنظمة.
- ✓ قواعد البيانات التحليلية: وهي التي تحتوي على البيانات المستنبطة من قواعد البيانات التشغيلية والخارجية وتقديمها للمستفيد بشكل ملخص.
- ✓ قواعد البيانات الموزعة: تضم حزمة من البيانات لمجموعة من الأعمال والأقسام أو وحدات الأعمال الاستراتيجية.
- ✓ قواعد البيانات النصية: والتي تخزن بيانات صورية أو صوتية وغيرها من أشكال البيانات.

2. مكونات البنية التحتية للاتصالات

تعد وسائل الاتصال بمثابة حلقة الوصل بين نقطتين أو أكثر بينهما مسافة معينة وذلك عن طريق استخدام بتكنولوجيا المعلومات.[1]

أ–الهاتف: لا يزال الهاتف وسيلة مهمة في نقل المعلومات عبر المسافات القريبة منها والبعيدة، حيث يعتبر من أهم وسائل الاتصال الصوتي ومن أقدمها وأكثرها انتشارا بين الناس، ولقد حدثت تطورات كثيرة على هذا الجهاز حيث أدخلت إليه الوسائل الإلكترونية والليزرية المتطورة لتسهيل عملية نقل المعلومات.

ب–الفيديو–تكس: هو نظام مصمم لتوصيل المعلومات والبيانات والرسومات وغيرها إلى المكاتب والمنازل بتكاليف قليلة نسبيا، وللنظام إمكانات متنوعة يمكن توصيلها باستخدام وسائط بث مختلفة. يعتمد نظام الفيديو–تكس على استخدام جهاز تلفزيون عادي، وجهاز هاتف، ولوحة مفاتيح مبسطة، خاص متصل بجهاز التلفزيون يستخدم الفيديو–تكس لخدمات Decoder وجهاز محلل الرموز المعلومات البسيطة مثل موجز الأخبار المحلية أو العالمية، كما يستخدم لأغراض المكتبات والمعلومات خاصة في مجال الاقتناء والتزود بالوثائق ونشاطات معالجة المعلومات والخدمات المرجعية.

ج–التيليتكس TELETXT: يجمع التيليتكس بين عمل التلكس الاعتيادي وعمل نظام معالجة النصوص، الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الإلكترونية والشاشة المرئية المثبتة فيها، مع وجود إمكانية لخزن المعلومات المطبوعة. يعد نظام التيليتكس كسابقه (الفيديو–تكس) نظام إيصال معلومات من خلال الاتصالات السلكية

[1] معوج عبد الحكيم، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بيئة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: أثر العوامل غير المادية في نجاح/فشل مشاريع تطبيق نظم المعلومات– مع دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية–، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2012، ص ص 31-33.

واللاسلكية باستخدام خطوط الهاتف العادية أو الكوابل المحورية أو البث التلفزيوني لإعطاء معلومات مرئية على شاشة التلفزيون إلا أن التيليتكس يختلف عن الفيديو-تكس في كونه نظاما أحادي الاتجاه وغير متفاعل فهو يربط مركز المعلومات أو بنك المعلومات مع المنازل بوساطة البث التلفزيوني العادي .وهنا يجب استخدام جهاز محلل رموز خاص لالتقاط التيليتكس.

د-تكنولوجيا الألياف الضوئية Fiber Optics: تعد الألياف الضوئية إحدى الوسائط الحديثة التي تساعد على تقديم مجال من الاتصالات، والألياف الضوئية عبارة عن قوائم زجاجية رقيقة للغاية تشبه خيوط العنكبوت، وتسمح بمرور أشعة الليزر خلالها، ويمكن أن يحل هذا الضوء محل الإشارات الإلكترونية التقليدية المستخدمة في خطوط الهاتف، والراديو، والتلفزيون، ونقل بيانات الحاسب الإلكتروني. وتعمل الألياف الضوئية على ترددات عالية للغاية بدرجة أكبر من ترددات الميكروويف، وبسبب هذه الترددات العالية جدا تستطيع الألياف الضوئية أن تحمل كميات ضخمة جدا من المعلومات، غير أن كلفة استخدامها ما زالت أعلى كثيرا من كلفة استخدام الميكروويف.

المطلب الثاني: تطبيقات ومزايا تكنولوجيا المعلومات

ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على نطاق واسع في المؤسسات قد أسهم في تطوير وتحديث وتحسين الاساليب التقليدية حيث ساعدت هذه التكنولوجيا على احداث تغييرات هامة، واعتبارها اداة اساسية للإدارة الفعالة لأي مؤسسة، فضلا عن الدور الرئيسي لها في توفير المعلومات ونشرها وتقاسمها بأقل تكلفة.

اولا: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

يُنظر إلى تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني والصحة الإلكترونية والبيئة الإلكترونية بوصفها عوامل تمكينية للتنمية، إذ توفر قناة فعالة لتقديم مجموعة واسعة من الخدمات الأساسية في المناطق النائية والمناطق الريفية. ويمكن لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تيسر تحقيق أهداف التنمية المستدامة والحد من الفقر وتحسين الظروف الصحية والبيئية في البلدان النامية. ويمكن أن تؤدي الاستثمارات في تطبيقات وأدوات تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات إلى تحسين الإنتاجية والجودة إن أتيح لها النهج والسياق وعمليات التنفيذ الصحيحة. وفي المقابل، قد تتيح التطبيقات الإلكترونية تحرير القدرات التقنية والبشرية وتمكين زيادة النفاذ إلى الخدمات الأساسية. [1]

قسم صقر عبد الرحيم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات الى ستة اقسام تتمثل في الحكومة الالكترونية، التجارة الالكترونية، الصحة الالكترونية، الاعمال المصرفية الالكترونية، التعليم الالكتروني، التوظيف الالكتروني، حيث عرف كل منها كما يلي.[2]

1-الحكومة الالكترونية: تعني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وتوفير الخدمات الحكومية للمواطنين على اختلاف قدراتهم واماكن تواجدهم، وقطاع الاعمال والاذرع الحكومية المختلفة في اي زمان واي مكان.

2-التجارة الالكترونية: هو مصطلح عام يشير إلى أي نوع من الأعمال أو العمليات التجارية التي تتعامل مع تبادل السلع والخدمات في أي وقت باستخدام القنوات الإلكترونية.

3-الصحة الالكترونية: مصطلح حديث نسبيا لممارسة الرعاية الصحية التي تدعمها عمليات الكترونية واتصالات

4-الاعمال المصرفية الالكترونية: الأعمال المصرفية الالكترونية هي تقديم الخدمات المصرفية للعملاء مباشرة من خلال قنوات الكترونية، وقنوات اتصال تفاعلية. تعتبر البنوك والمؤسسات المصرفية أكثر القطاعات تقدما في مجال الخدمات الالكترونية التي توفرها لعملائها على الانترنت او الهاتف النقال والتي تشمل، ولا تقتصر على، رصيد الحسابات وكشف بالحركات وتقديم طلب للحصول على دفتر شيكات والتحويل بين الحسابات ودفع فواتير الهاتف والكهرباء والهاتف النقال وغيرها، واعادة شحن بطاقات الفيزا وغيرها من البطاقات بمبالغ معينة، واصدار بطاقات خاصة للدفع عبر الانترنت.

5-التعليم الالكتروني: هو استخدم وسائل الإعلام الالكترونية المختلفة لتوفير المرونة في التعليم والتدريب المهني. يشمل ذلك الحصول على، تحميل واستخدام الإنترنت، والأقراص المدمجة، أو استخدام الحاسوب للوصول الى الموارد التعليمية المبنية في الفصول الدراسية او على الانترنت، ولا يشمل نشر المعلومات عن

[1] https://www.itu.int/ar/ITU-D/ICT-Applications/Pages/default.aspx تاريخ التصفح 2-3-2018

[2] صقر عبد الرحيم، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الالكترونية في القطاع العام في منطقة الإسكوا، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا الإسكوا، الامم المتحدة، 2009، ص ص 20-22.

المساقات الدراسية بالبريد الإلكتروني أو الاتصال بين المعلم / المدرب والمتعلم على قضية واحدة، أو على نشر الأنشطة الإدارية لعملية التعلم على الانترنت.

6-التوظيف الالكتروني: هو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما فيها الانترنت في اجراءات توفير الموارد البشرية اللازمة. لا تزال تطبيقات التوظيف الالكتروني محدودة جدا في مؤسسات القطاع العام في العديد من الدول، حيث تقتصر على الاعلان عن الوظائف الشاغرة والمؤهلات والخبرات المطلوبة لشغل هذه الوظائف، بينما تتم معظم الاجراءات بالطرق التقليدية.

في حين يرى مناضل عباس حسين ان اهم تطبيق لتكنولوجيا المعلومات هو التجارة الرقمية والتي انبثقت من رحم التجارة التقليدية بفعل ثورة المعلومات والاتصالات وتعد تغييرا نوعيا في المبادلات التجارية التقليدية باثر التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والشبكات الرقمية للكمبيوتر، وتغطي التجارة الالكترونية مواقع البيع والشراء وكذلك المزاد العلني واعمال المبادلات التجارية للشركات، ويتوقع مستقبلا زيادة الاعتماد على الانترنيت في التجارة وازالة الحدود الفاصلة بين التجارة التقليدية والتجارة الالكترونية وتتجلى فوائد التجارة الالكترونية كتطبيق مهم لتكنولوجيا المعلومات في تحديد توازن السوق التنافسية وتامين وصول المعلومات الرقمية الى جميع المشاركين في السوق الالكتروني وزيادة الارباح التجارية وتخفيض الكلف الانتاجية وتحسين المعرفة التسويقية.[1]

ثانيا: مزايا تكنولوجيا المعلومات

لقد شهدت العشرية الأخيرة كتابات كثيرة حول تكنولوجيا المعلومات، وأثرها على الإنتاج واستعمالاتها في الإنتاجية، أن هذه التحليلات تقود عموما إلى تقنيات قوية لهذا التأثير، كما توضع الانحرافات المعتبرة بين الدول المصنعة، فيما يتعلق بأهمية النشاطات المنتجة لتكنولوجيا المعلومات في الاقتصاد من جهة ومن جهة أخرى عرض واستعمال هذه التكنولوجيا في النشاط الإنتاجي، ولا شك أن هذه الاستعمالات سوف تسد النقص في التكنولوجيا القديمة وتفجر آفاقا جديدة، فتكنولوجيا المعلومات هي واحدة من ركائز الاقتصاد المعرفي، وذات أهمية إستراتيجية بالنسبة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، ويظهر ذلك من خلال المساعدة على تحسين كفاءة العمل وخفض تكاليف التشغيل، وكذا توليد فرص عمل جديدة ترتبط بمعالجة المعلومات على

[1] مناضل عباس حسين، تكنولوجيا المعلومات وانعكاساتها على البيئة الرقمية في دول عربية مختارة، المجلة العراقية للعلوم الادارية، المجلد 6، الاصدار 25، جامعة كربلاء، العراق، 2009، ص 106.

نطاق واسع، جذب المستثمرين والشركاء الاستراتيجيين، بالإضافة الى تحفيز إنشاء شركات إنتاج الأجهزة والبرمجيات، تنمية القطاعات الأخرى وتطويرها. [1]

تتميز تكنولوجيا المعلومات عن غيرها بمجموعة من المزايا أهمها:[2]

- **تقليص الوقت**: فتكنولوجيا المعلومات تجعل كل الأماكن إلكترونيا متجاورة.
- **تقليص المكان**: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
- **النمنمة**: بمعنى آخر أسرع، أرخص... إلخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
- **الذكاء الاصطناعي**: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- **تكوين شبكات الاتصال**: تتوحد مجموعة من التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من اجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات.
- **التفاعلية**: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- **اللاتزامنية**: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدمين، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- **اللامركزية**: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلا تتمنع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله.

[1] عباس لحمر، عمار طهرات، واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر وسبل اندماجها في الاقتصاد الجديد، مجلة الاقتصاد والمالية، جامعة حسيبة بن بوعلي، المجلد 4، العدد 01، الشلف، الجزائر، 2018، ص 38.

[2] معطي سيد أحمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية دراسة تحليلية استبيانيه حالة بنوك سعيدة، مذكرة ماجستير في إدارة الأفراد وحوكمت الشركات، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2012، ص ص 9-11.

- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
- **قابلية التحرك أو الحركية:** أي يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال... إلخ.
- **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومة من وسط لآخر لتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.
- **اللاجماهيرية:** وهي تعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات سواء من شخص واحد إلى شخص واحد أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من مجموعة إلى مجموعة. [1]
- **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محددة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي ونمطها المرن.
- **العالمية:** هو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف منطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأسمال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

لتكنولوجيا المعلومات ميزة توفير المخرجات المعلوماتية للمستفيد بالخصائص المطلوبة إذ تعد المعلومات من الأولويات الاساسية لإدارة اليوم وتزداد أهميتها بوصفها الأساس الذي تبنى عليه القرارات الإدارية، فالمعلومات هي المخرجات النهائية لتكنولوجيا المعلومات، وتعد عنصرا أساسيا لا يمكن الاستغناء عنه لكونها الموارد الاولية اللازمة لعملية صنع القرار أي انها تتحدد بعاملي الندرة والوفرة، وهي بيانات اكتسبت معنى، أي إنها قابلة للاستخدام وتمثل ملخص أو ناتج معالجة البيانات الذي يستخدم لاتخاذ القرار، أما البيانات فهي حقائق أو أشكال أولية تم تحويلها إلى معلومات مفيد.[2]

[1] معطي سيد أحمد، المرجع نفسه، ص 10،11.

[2] أكرم محسن الياسري، ايناس ناصر عكلة، اثر الخصائص التكنولوجيا للمعلومات المصرفية وحكومة المصارف في تحقيق الرقابة السلوكية، مجلة دراسات ادارية، المجلد 05، العدد09، جامعة البصرة، العراق، 2012، ص 45.

ولتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها دوراً جوهريا في مساعدة المجتمع على التخفيف من وطأة تغير المناخ والتكيف معه؛ وتكاد تدخل هذه التكنولوجيا الآن في جميع قطاعات المجتمع والاقتصاد على الصعيد العالمي. وأدت الثورة الرقمية وانتشارها إلى تغيير كبير في حياة الأشخاص وإلى دفع النمو الاقتصادي. حيث أنّ قطاع تكنولوجيا المعلومات مسؤول عن حوالي 2-3 % من انبعاثات غازات الاحتباس الحراري على المستوى العالمي. بيد أن الحلول التي تقدمها هذه التكنولوجيا تنطوي على إمكانات كبيرة لتعزيز الأداء في الاقتصاد والمجتمع من أجل تخفيض نسبة 98%-97% المتبقية من الانبعاثات وتعزيز الأداء في جميع القطاعات الاقتصادية. وقد وضعت الحكومات والرابطات التجارية في جميع أنحاء العالم مجموعة من البرامج والمبادرات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والبيئة من أجل التصدي للتحديات البيئية، لاسيما الاحترار العالمي، وإ نتاج الطاقة واستعمال الطاقة واستهلاكها، واستنفاذ الموارد. لكن ما زال من المبكر ادعاء أن جميع البلدان، لاسيما في الجزء النامي من العالم، قد بلغت مستوى واضحاً من الفهم لهذه التهديدات ولطريقة استغلال الإمكانات الإيجابية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات .كما ان استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمعالجة الأمن الغذائي والنقل المائي والتزويد بالمياه يعرّض تغير المناخ نوعية المياه والغذاء وتوافرهما إلى الخطر، فهو يتسبب في زيادة تواتر وشدة العواصف وموجات الحر والجفاف و الفيضانات، مع التسبب في تدهور نوعية الهواء في الوقت ذاته، وتكون الآثار أكثر قسوة في البلدان الفقيرة حيث بحلول سنة 2020 ستتفاقم ندرة المياه بالنسبة لما يقرب من ربع مليار من الأفارقة ومن المتوقع أن تنخفض المحاصيل الزراعية في بعض البلدان الإفريقية إلى النصف، وتتمثل الخطوة الأولى لمعالجة الأمن الغذائي في رصد الإمدادات الغذائية بشكل منتظم بما في ذلك وضع خريطة للإنتاج الزراعي والنقص الغذائي .وتشمل تكنولوجيا المعلومات التي يمكن استخدمها في هذا الشأن مايلي:

1) التوصيل من جهاز إلى جهاز الذي يدعم البنية التحتية للاستشعار عن بعد، مع أجهزة قياس راديوية عالية الوضوح وأجهزة قياس الطيف متوسطة الوضوح تستعمل لرصد الموارد الغذائية والمائية.
2) أجهزة حاسوب شخصية وأجهزة متنقلة ومخدمات وحواسيب كبيرة وقواعد بيانات الشبكة المستعملة من أجل تحليل الأمن الغذائي ووضع نماذج وخرائط.
3) بنية تحتية للاتصالات تشمل شبكة الإنترنيت لتوزيع المعلومات على المزارعين والمستهلكين .يمكن أن يؤدي رصد الظروف البيئية والتربة باستعمال تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة الربحية والاستدامة في مجال

الزراعة .ويمكن لتحسين إدارة المياه باستعمالها أن يؤدي إلى تحسين الكفاءة الكلية لاستخدام المياه مما يسمح بتحقيق وفورات كبيرة واستعمال الموارد المائية بصورة أكثر استدامة[1].

تدنية التكاليف: تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا كبيرا في تقليل مصاريف المؤسسة ونلاحظ ذلك من خلال ان تكاليف مكالمة تلفونية ذات مسافة بعيدة يمكن إرسال بريد الكتروني و تدفع تكاليف المكالمة التلفونية المحلية فقط لمزود خدمت الانترنيت، تقليل التكاليف البريدية بالنقل إلى البريد الالكتروني استبدال التكاليف الباهظة لإنتاج و إرسال قوائم البيع بالبريد ،النشرات الفنية، الإصدارات الصحفية، التقارير الحكومية و التقارير الفنية بتقديم نفس المواد على الانترنيت تقليل مساحة المكاتب و تكاليف الخدمة بتقديم الفرصة للموظفين للتعديل من بعد باستعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، تقليل استعمال الأوراق و المواد المصاحبة باستعمال البريد الالكتروني و جعل المستندات متاحة باستعمال التسيير الالكتروني للوثائق، عقد الاجتماعات بنظام اللقاءات عن بعد و الحد من مصاريف التنقل بفضل إمكانية تنظيم، اجتماع صوري عن بعد.[2]

[1] محاجبية نصيرة، حمدي باشا نادية، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل التنمية المستدامة التجربة الفرنسية نموذجا، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العراق، المجلد 16، العدد 4، 2014، ص ص187-188.

[2] بن بوزيد شهرزاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة شركة الخدمات العامة والتجارة آل دوداح، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2012، ص ص 89-90

المبحث الثاني: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الجزائر

تواجه الجزائر العديد من التحديات الكبيرة من أجل بناء مجتمع واقتصاد قائمين على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ولهذا فهي تبذل جهودا كبيرة لترقية هذا القطاع. فقد باشرت طيلة العقد الماضي في القيام بإصلاحات كبيرة للنهوض به.

المطلب الأول: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الجزائر

من الواضح أن تقنيات وأدوات الاتصال والمعرفة تبقى قاصرة ما لم تكن منصهرة في بوتقة صلبة تتمثل في بنية تحتية متكاملة، تكون قادرة على بلوغ نوع من تكامل المعلومات من مصادر وتطبيقات متنوعة.[1] وسنحاول تسليط الضوء على جزء بسيط من مكونات البنية التحتية وهما الهواتف الثابتة واشتراكات الهاتف النقال من جهة وشبكة الانترنت والبريد الإلكتروني من جهة أخرى.

اولا: الخطوط الثابتة واشتراكات الهاتف النقال:

بفضل الشبكة التي تطورت خلال السنوات الأخيرة أصبحت شبكة الاتصالات في الجزائر تشمل مجمل التراب الوطني، فقد قفزت طول خطوط الألياف البصرية من 7000 كم سنة 2000 إلى أكثر من 780000 كم، كما أدخلت الجزائر خدمات الهاتف النقال عبر الساتل، أما فيما يخص الاتصالات سواء بالنسبة للهاتف الثابت أو المحمول فقد ارتفعت في السنوات الأخيرة كثافة الخطوط الهاتفية[2].

1/ **الهاتف الثابت:** رغم دخول الهاتف النقال والإقبال الكبير على استخدامه فإن الحاجة مازالت قائمة للتوسع في مقاس الهاتف الثابت وتلبية طلبات المشتركين، لأن الهاتف النقال لا يغني في كثير من الحالات عن الهاتف الثابت، مثل استخدام الفاكس والانترنت وغيرها.

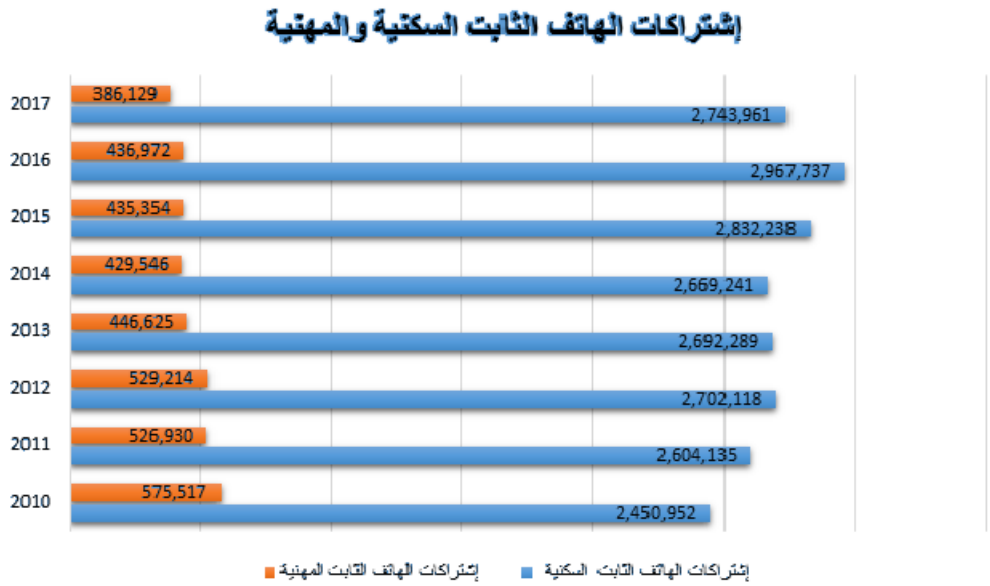
يتجه عدد مشتركي الهاتف الثابت في الجزائر في الثلاث سنوات الاخيرة نحو استقرار نوعي حيث فاق الثلاث ملايين مشترك منذ سنة 2015؛ كما عرفت سنة 2017 الاستغناء عن تكنولوجيا الهاتف الثابت اللاسلكي الذي خصص للمناطق الريفية وذلك راجع الى استراتيجية الدولة بتزويد هذه المناطق ببنية تحتية للاتصالات أكثر نجاعة؛ كما نجد ان كثافة الهاتف الثابت عرفت انخفاضا حيث بلغت في سنة 2017 نسبة 07,50

[1] بشير عباس العلاق، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر، 2007، ص 109.

[2] بن بوزة الصديق، بن زيان إيمان، واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر خلال الفترة 2000-2016، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 34، جامعة باتنة 1، الجزائر، 2016، ص 95.

% وفي سنة 2016 نسبة 8,26 % ويرجع ذلك لتوجه المواطن الى الهاتف النقال. والشكل التالي يوضح الصورة أكثر.

الشكل رقم01: اشتراكات الهاتف الثابت السكنية والمهنية



Source: https://www.mpttn.gov.dz تاريخ التصفح 29-04-2018

الملاحظ من الشكل اعلاه ان اشتراكات الهاتف الثابت السكنية عرفت تطورا من سنة 2010 الى 2017 بحوالي 300الف مشترك وذلك راجع لارتباط الهاتف الثابت بالشبكة العنكبوتية من خلال الربط بها ADSLفي حين تراجعت اشتراكات الهاتف الثابت المهنية وهذا يدل على توجه الادارة الجزائرية أكثر نحو استخدام الهاتف النقال.

ففي الجزائر عرف مسار هذه النسبة ارتفاعا تدريجيا منذ سنة 2000 أين تراوح 5.77% خط ليبلغ أعلى مستوى في سنة 2007 بمعدل 9.05% ثم ينخفض في سنتي 2008 و2009 على التوالي ليعود إلى الارتفاع مجددا في 2010. وتميزت الجزائر عن بقية الدول العربية أن نسبة التطور عرفت نوعا من الاستقرار بمجال [5.77، 9.05] الذي يعد الضيق على الإطلاق.[1]

[1] حسين شنيني، واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل من الجزائر، مصر والإمارات خلال الفترة 2000-2010، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 09، 2011، ص 68.

2/ اشتراكات الهاتف النقال:

ظهرت أول نتائج إصلاحات التي قامت بها الجزائر في مجال الاتصالات بعد أن تقدمت عدة شركات للحصول على رخصة الهاتف النقال سنة 2001 منها أوراسكوم المصرية التي تحصلت على عرض بـ 737 مليون دولار، وبمجرد حصولها على العرض باشرت تحضيرها لإطلاق شبكة جيزي. ثم في 2003 تحصلت الشركة الكويتية على تشغيل شبكة الهاتف النقال وأطلقت علامتها نجمة، إلى جانب الشركة الوطنية للاتصالات موبيليس.[1]

والشكل رقم 02 ادناه يبين لنا عدد المشتركين في الهاتف النقال في الجزائر

الشكل رقم02: عدد المشتركين في الهاتف النقال حسب نوع طريقة الدفع

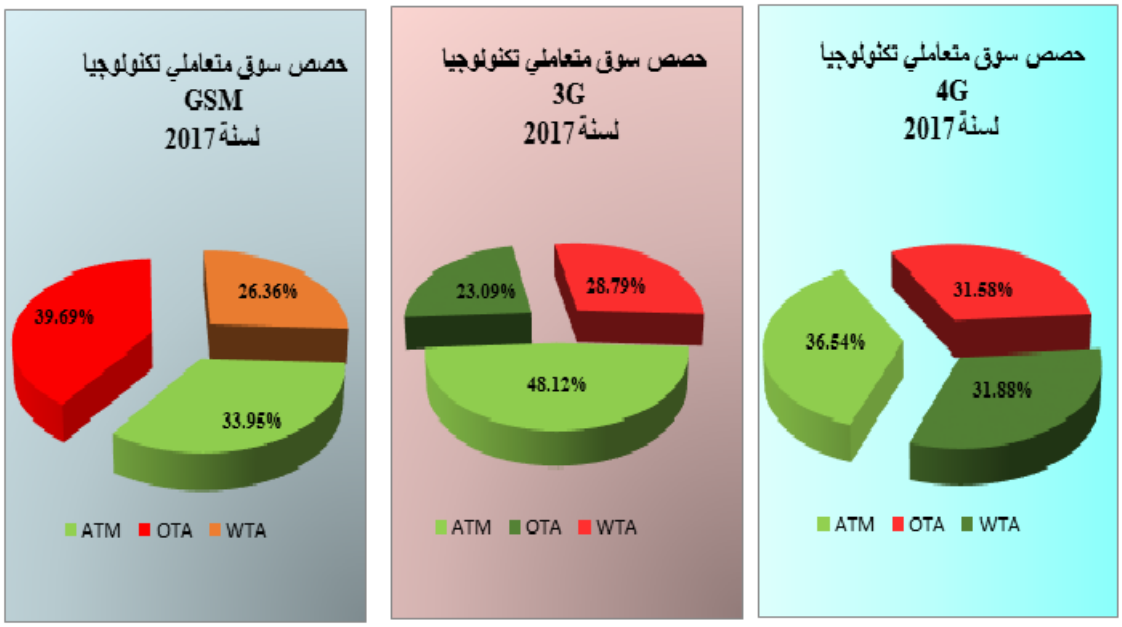
Source: https://www.mpttn.gov.dz تاريخ التصفح 29-04-2018

من خلال الشكل البياني رقم02 نلاحظ ان خدمات الهاتف النقال في الجزائر شهدت تحسنا ملحوظا، حيث تجاوزت نسبة تغطية السكان بشبكة الهاتف النقال 98% عام 2016 وهذا ما يفسر الارتفاع المستمر لعدد المشتركين حيث وصل إلى 49,87 مليون مشترك سنة 2017 مقابل 47,04 مليون مشترك سنة 2016 أي بزيادة قدرها 6,02% .

[1] بن بوزة الصديق، بن زيان إيمان، مرجع سبق ذكره، ص 98.

اما حول توزيع حصة السوق بين متعاملين الهاتف النقال (GSM)، لم يتغير الترتيب منذ سنين، حيث في عام 2017، تتولى شركة أوراسكوم تليكوم الجزائر الصدارة بـ 39,69٪، تليها الجزائر للاتصالات موبيليس ثم الوطنية للاتصالات الجزائر، أما بالنسبة لسوق الجيل الثالث G3 و الرابع G4، "موبيليس" تقود المتعاملين بـ 48,12٪ و 36,54٪ على التوالي، كما هو موضح في الشكل رقم 03 ادناه

الشكل رقم 03 : حصص سوق متعاملي تكنولوجيا G4 G3 خلال سنة 2017



Source: https://www.mpttn.gov.dz تاريخ التصفح 29-04-2018

ثانيا: الانترنت والبريد الالكتروني

1/ **الانترنت والانترانت:** هو مجموعة هائلة من أجهزة الحاسوب المتصلة فيما بينها، بحيث يتمكن مستخدموها من المشاركة في تبادل المعلومات وكل شيئ آخر تقريبا، والانترنت ليس مجرد مجموعة من المعلومات والحواسيب والأسلاك، ولكنه يحتوي على مجموعة كبيرة من البرامج التي تجعله يعمل مثل المعدات و الحواسيب والأسلاك والمعلومات والبرامج والمستخدمين أيضا[1]، هذا فيما يخص الانترانت أما الانترنت فهو شبكة خارجية عن طريق الألياف البصرية والوصلات اللاسلكية، ولقد عرف سوق الانترنت تطورا كبيرا و بشكل متزايد، حيث يقدر عدد المستخدمين للانترنت في الجزائر بـ 18,583,427 مستخدم سنة 2015 منها 16,319 مليون من مشتركي الأنترنت النقال للجيل الثالث 3G مقابل 1,838 مليون مشترك ADSL، وترجع هذه الزيادة بصورة رئيسية إلى إطلاق خدمات الأنترنت النقال من الجيل الثالث 3G والجيل الرابع 4G LTE الثابت.

وبخصوص كثافة مستخدمي الأنترنت فقد ارتفعت من 25,60 في سنة 2014 إلى 46 % في سنة 2015، وشهد عدد المستخدمين للأنترنت في الجزائر تطورا كبيرا في السنوات الأخيرة وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم 01: تطور عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر

السنوات	عدد المستخدمين	السكان	نسبة التوغل
2000	50,000	31,795,500	0.2 %
2005	1,920,000	33,033,546	5.8 %
2007	2,460,000	33,506,567	7.3 %
2008	3,500,000	33,769,669	10.4 %
2009	4,100,000	34,178,188	12.0 %
2010	4,700,000	34,586,184	13.6 %
2012	5,230,000	37,367,226	14.0 %
2013	6,404,264	38,813,722	16.5 %
2014	6,669,927	38,813,722	17.2 %
2015	11,000,000	39,542,166	27.8 %
2016	15,000,000	40,263,711	37.3 %
2017	18,580,000	41,063,753	45.2 %

المصدر: https://www.internetworldstats.com/af/dz.htm تاريخ التصفح: 01-02-2018

ويرجع هذا التطور في عدد المستخدمين إلى العديد من العوامل منها: دخول متعاملين جدد لتقديم خدمة الانترنت فائقة السرعة ADSL، إلى جانب انخفاض أسعار الحصول على خدمات الأنترنت عن طريق الهاتف الثابت البسيط.

2/ البريد الإلكتروني:

البريد الإلكتروني عبارة عن إرسال وتلقي رسائل إلكترونية عبر شبكة الأنترنت أو عبر شبكات لاسلكية مثل الهاتف النقال حيث يمتاز البريد الإلكتروني بالعديد من المزايا:

- ✓ أنه آني أي أن الرسائل تصل بمجرد النقر على أمر إرسال.
- ✓ أنه يمكن إرسال نفس الرسالة إلى أكثر من عنوان في نفس الوقت.
- ✓ أنه أكثر التقنيات استخداما لغاية الاتصال والتخاطب بين مختلف الأفراد والشركات عبر العالم.

- ✓ أن إدارة البريد الإلكتروني باستخدام برامج الحاسوب أفضل وأكثر فاعلية من استخدام الكميات الضخمة من الأوراق ورسائل الفاكس وغيرها.

فهناك بروتوكول لدعم البريد الإلكتروني في شبكة الأنترنت وهو بروتوكول SMTP أي Simple Mail Transport Protocol أو بروتوكول نقل البريد الإلكتروني البسيط وهذا البروتوكول تم اشتقاقه من بروتوكول TCP/IP وهو المسؤول عن عملية تنظيم الرسائل وإرسالها إلى العناوين المناسبة والمسؤول عن عملية استقبال الرسائل الالكترونية ووضعها في صندوق البريد الخاص بالمستقبل. [1]

المطلب الثاني: واقع وصعوبات تكنولوجيا المعلومات في الجزائر.

إذا نظرنا إلى فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين اداء المؤسسات، فمن الواجب على المؤسسات الجزائرية أن تفكر في استثمار الأموال في مجال الإعلام الآلي، والاتصال والبرمجيات، وهذا يجعلنا نقوم بإجراء دراسات كافية حول وضع المؤسسات الجزائرية قبل توظيفها لتكنولوجيا المعلومات بكيفية تجعل توظيف هذه التكنولوجيا ترفع من نوعية الاداء وليس مجرد تزويد المؤسسات بها فقط.

اولا: واقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر:

لقد عرف قطاع الاتصالات في الجزائر تطورا ملحوظا نتيجة الإصلاحات التي لعبت دورا كبيرا في تحسين الخدمات، حيث تزايدت نسبة مستخدمي الانترنت وأصبحت الهواتف النقالة في متناول شريحة واسعة من المجتمع، وقد انحصر النشاط الأساسي للجزائرية للاتصالات التي أنشأت في 01 مارس 2001 من طرف المجلس الوطني لمساهمات الدولة ضمن مجال تنمية وتحسين استغلال الشبكات العمومية والهدف الأساسي من الإصلاحات هو زيادة وتنويع عرض خدمات البريد والاتصالات وترقية الاتصالات كقطاع اقتصادي أساسي للنمو في إقتصاد تنافسي ترقية الخدمات المالية للبريد. [2]

ولقد حققت الجزائر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال حققت 499 مليار دولار كرقم أعمال سنة 2014، ما يمثل 2.91% من الناتج المحلي الخام. وبالعودة إلى واقعها داخل المؤسسات الجزائرية نجد أن 15% من المؤسسات الكبرى وأقل من 40% من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، فقد على اتصال بالأنترنت، على الرغم من حقيقة أن الشبكة هي وسيلة هامة لممارسة الأعمال التجارية إلا أن عدد المواقع لا

[1] خضر مصباح اسماعيل الطيطي، مرجع سبق ذكره، ص 46.

[2] عباس لحمر، عمار طهرات، مرجع سبق ذكره، ص 40.

يتجاوز 7148 في البلاد. مما يفرض على الشركات الجزائرية أن توظف مجهودات كبيرة للظهور في الساحة الدولية. بالإضافة إلى ذلك فالمؤسسات العاملة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمثل أقل من 05% من السوق في الواقع، علما بأن السوق الجزائرية تتخلف من خمس إلى عشر سنوات من حيث الهيكل النسبي للسوق في البلدان الصناعية وحتى عام 2000 لم يحرز القطاع تقدما كبيرا. وذلك بسبب الاحتكار وعدم وجود سياسات واستراتيجيات فعالة للنهوض بالقطاع. كما بينت بعض الدراسات وجود مستوى منخفض نسبيا من ملكية تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل المؤسسات الجزائرية في جميع القطاعات وقد أشارت إلى أن 20% فقط من المؤسسات لديها أدوات برمجية فعالة تستخدمها 15% لديهم موقع على شبكة الانترنت من تلقاء نفسها، وتفتقر 50% نظام المحاسبة مؤهل. ويشير مركز البحوث الاقتصادية التطبيقية للتنمية (CREAD) أن استخدام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات مقيد ويقتصر على انتقاء أجهزة الكمبيوتر، حيث أن 81.6% من هذه المؤسسات هي في إطار نشاط دعم تشغيل الشباب . (ANSEJ) تلجأ إلى استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال (كمبيوتر) دون أن تكون لها مواقع على الانترنت لتبادل المعلومات. وتستعمل فقط من أجل الأرشفة كما أن 29.4% فقط من أجهزة الكمبيوتر المتوفرة للمؤسسات موصولة بشبكة الانترنت ويتم استعمال الشبكة غالبا في مجالات التالية: [1]

الجدول رقم 02: نسبة استخدام للمؤسسات الجزائرية للأنترنت

مجال استعمال الانترنت	نسبة المؤسسات المستعملة للشبكة
أغراض تجارية	56%
الإعلان والإشهار	31%
الاطلاع على المناقصات العمومية	27%
إجراء الطلبيات	16%
اليقظة التكنولوجية	39.3%
مصدر المعلومات المساعدة في التسيير	20%
تطور الصادرات	19.5%

المصدر: يحياوي محمد، واقع التنمية التحتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالجزائر، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي السنوي الدولي الأول للذكاء الاقتصادي الأنظمة الرقمية والذكاء الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2014.

[1] بن بوزة الصديق، بن زيان إيمان، مرجع سبق ذكره، ص ص 103-104.

الملاحظ من الجدول رقم 2 ان استخدام المؤسسات الجزائرية للأنترنت يرتكز بدرجة كبيرة في المجال التجاري، واليقظة التكنولوجية، وهذا يدل على محاولة المؤسسات الجزائرية مواكبة التطور التكنولوجي وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات، ويبقى اجراء الطلبيات هو الاقل نسبة بسبب عدم الثقة لدى المتعامل الجزائري في هذا المجال.

ثانيا: صعوبات توظيف تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الجزائرية

تسعى الجزائر الى الاستغلال الامثل لتكنولوجيا المعلومات من خلال اطلاقها لمشروع الجزائر الالكترونية والذي يواجه العديد من المشكلات والصعوبات المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات، من اهم هذه الصعوبات ما يلي:[1]

- ✓ مشكلة الدخول للشبكة، كيفية استخدامها، صعوبة فهم المضمون، بسبب انتشار الأمية الالكترونية.
- ✓ نقص أو قلة الموارد المالية المخصصة، وتركيز جهود التنمية في المناطق المحلية على إشباع الحاجات الأساسية.
- ✓ للمواطنين واستبعاد إدخال التطور التكنولوجي ضمن أولوياتها؛
- ✓ نقص الإمكانيات وانتشار المشاكل المتعلقة بالفقر والبطالة وانخفاض مستوى المعيشة، مما قد لا يساعده على الاندماج في مجتمع المعلومات؛
- ✓ ضعف البنية التحتية للمعلومات والاتصالات، ارتفاع أسعار الأجهزة والبرمجيات الحديثة وارتفاع تكلفة الاتصالات، وكذا صعوبة اللحاق بالتطور المستمر لتقنية المعلومات.
- ✓ عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكر وبفلسفة الإدارة الالكترونية وعدم قدرتهم على التخلي عن نمط الإدارة البيروقراطية؛
- ✓ المخاوف المتعلقة بالأمن المعلوماتي، بسبب إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية، وما يترتب عليه من فقدان خصوصية وسرية المعلومات وسلامتها، التزوير والتلاعب بالمعلومات، والتخريب المقصود للشبكات.وغيرها.

الا ان هناك عدة صعوبات اخرى تعرقل توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الادارات الجزائرية نذكر منها:[1]

[1] فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 115، المجلد 02، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2016، ص 320.

1-الصعوبات المالية: يتطلب مشروع توظيف تكنولوجيا المعلومات تكاليف مالية معتبرة، ولذلك فإن هذه الموارد تشكل عائقا أمام توظيف هذه التكنولوجيا، واعتبار الإنفاق على هذا المشروع استثمار طويل الأجل، ولا يحقق عائدا إلا بعد جيلين على الأقل، إن مثل هذه النظرة تجعل الكثير من المخصصات المالية تذهب إلى الاستثمار في مجالات أخرى، فالتقدير السليم لميزانية المؤسسات من نفقات أمر هام في توظيف تكنولوجيا المعلومات.

2-الصعوبات التقنية والفنية: إن هذا النوع من الصعوبات ناتج من طبيعة التكنولوجيا في حد ذاتها، باعتبارها تمثل نظاما متطورا بالغ التعقيد بالمفهوم التقني، ومن بين المشاكل التقنية التي قد تواجه عملية توظيف هذه التكنولوجيا واستخدامها التجمد المفاجئ للحاسوب بسبب العبء وبطء الحصول على المعلومات ...إلخ. مما يتطلب التخطيط لمواجهتها والتغلب عليها، بتوفير بنية تحتية لخطوط اتصال متطورة وأجهزة من نوعية جيدة تزيد من سرعة الحواسيب والشبكات وترتبط المشكلة الفنية كذلك بموضوع تأهيل الموظفين وإلا ستكون العملية مرهونة بالفشل ومن أهم الصعوبات التقنية والفنية ما يلي:

- ✓ صعوبة عملية الصيانة الدورية نظرا للاكتشافات المتلاحقة في هذا المجال.
- ✓ قلة اليد الفنية المؤهلة والمتخصصة، مما يجعل الاعتماد على الخبرة الأجنبية شبه كلي وهذا يتطلب نفقات مالية كبيرة.

3-الصعوبات النفسية: تتعلق أساسا بالعنصر البشري متمثلة في بعض المقاومة والرفض من طرف الموظف لهذه التكنولوجيا الحديثة، مبررين ذلك بأنه يمكن التحكم في العمل عن طريق الوثائق والمستندات الورقية، أما المحتوى الرقمي فلا يمكن معرفة خصائصه والحكم عليه إلا بعد استخدامه كسنوات طويلة ويرجع لعدم امتلاك القدرة على استخدام هذه التكنولوجيا وتعد هذه الوضعية أحد أهم العوامل الأساسية المصاحبة لدمج تقنية المعلومات بالمؤسسات، وهو في الواقع شأن معظم المؤسسات محليا أو عالميا على حد سواء، وأهم هذه الصعوبات النفسية ما يلي:

- ✓ الممانعة وعدم تقبل التكنولوجيا الحديثة و التمسك بالأساليب العملية القديمة.
- ✓ عدم الرغبة في التكيف مع الأساليب الحديثة، وعدم الاهتمام بالتغيرات الحديثة.
- ✓ الشعور بأن استخدام التكنولوجيا سيزيد من أعباء الموظف.

[1] فاطمة الزهراء طلحي، بوفاس الشريف، تكنولوجيا المعلومات والتعليم العالي في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني المعنون حول الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 05-06 مارس 2014، ص ص 737-738.

خلاصة الفصل

إن مفهوم التكنولوجيا لم يتبلور ويتضح بالصورة التي نراها الآن إلا منذ عهد قريب، مما اوجد صعوبة في وضع تعريف دقيق للتكنولوجيا المعلومات والاتصال، التي تعتبر من اهم ميزات العصر الحالي وهذا لما توفره من مجموعة واسعة من وسائل لمعالجة الكم الهائل من المعلومات المتوفرة وبأقل وقت وأدنى تكلفة، كما أنها ذات مدى غير محدود مادامت الإبداعات التكنولوجية متواصلة.

تُترجم تكنولوجيا المعلومات في شكل تطبيقات عديدة تمس المستوى الكلي كالحكومات والمستوى الجزئي كالمؤسسات والافراد، والاهم من هذا مجموعة العناصر التي تتجسد في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي تسمح لنا بالوقوف على آخر التطورات والمستجدات في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهو ما تم تناوله في هذا الفصل من التعرف على ماهية تكنولوجيا المعلومات وكذا أهم ميزاتها المتمثلة في الإدارة الفعالة للوقت وفعالية اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب، والتعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.

المنازعة الضريبية
ومراحلها امام الادارة

تمهيد الفصل

يكتسي موضوع المنازعات الضريبة اهميته من ارتباطه بمفهوم العدالة الجبائية سواء في فرض الضريبة او في الاستفادة من الضمانات المقررة لجميع المكلفين، فاذا كانت الادارة الضريبية تضطلع بمجموعة من المهام الاساسية في توفير الموارد الضريبية فإنها مقيدة بنصوص قانونية تخص العمليات الضريبة والتي يجب تطبيقها على جميع الملزمين حيث يؤدي الاخلال بها الى المساس بها الى شرعية العمليات الضريبية، مما قد يعرض اعمالها للإبطال.

لذا تسعى الادارة الضريبية الى تحقيق الغاية من التشريع الضريبي والمتمثلة في توزيع الثقل الضريبي بشكل عادل على المواطنين بعيدا عن هاجس استخلاص الاموال وضمان حقوق الخزينة الذي يحظى بأهمية كبيرة خصوصا في الدول المتخلفة.

وعليه تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاثة مباحث الاول يتناول ماهية المنازعات الضريبية والاسباب المؤدية الى حدوثها، اما الثاني فتم التطرق فيه الى المنازعات امام الادارة الضريبية في تم تناول المنازعات الضريبية على مستوى لجان الطعن في المبحث الثالث.

المبحث الأول: ماهية المنازعة الضريبية وأسبابها.

تدل كلمة منازعة على مجموعة خلافات تنشأ بين أصحاب الحقوق والتي يمكن حلها باستخدام وسائل معينة، لذا نتطرق في هذا المبحث لمفهوم الخلاف الذي يقع بين المكلف بالضريبة من جهة والادارة الضريبية من جهة ثانية، وكذا الاسباب التي تتسبب في حدوث هذا النزاع.

المطلب الأول مفهوم المنازعة الضريبية

اولا: المفهوم الواسع والضيق للمنازعة الضريبية

انه بالاستناد إلى المبادئ العامة أو القواعد الأساسية لفرض الضريبة على الممولين، وباعتبار الضريبة من أهم الموارد التي تغذي ميزانية الدولة والمجموعات المحلية غير أنه في تحديد وعائها وتصفيتها وتحصيلها تثور نزاعات بين الخاضع لها أو المدين بها من جهة والإدارة الضريبية من جهة ثانية حول قرار الضريبة[1] وعليه سنعرض بعض التعاريف التي تناولت هذا الجانب.

المنازعة الضريبية تكون كلما تبين للمكلف عدم صحة أو عدم شرعية سواء الضريبة المفروضة عليه أو الإجراءات المتبعة في تحصيلها أو الحالة التي يكون فيها معسرا أي أن وضعيته المالية لا تسمح له بتسديد ما عليه من ديون إزاء الخزينة العمومية.[2]

تتضمن المنازعة الضريبية مدلولين، فالمدلول الأول واسع وشامل، أما المدلول الثاني فله معنى ضيق، فالمدلول الأول يخص النزاعات التي تثور بين المكلف بالضريبة وإدارة الضرائب بخصوص الضريبة وإجراءات تحصيلها.

أما المعنى الثاني يخص وضعية معينة يمكن أن تحل بالمكلف بالضريبة مثل إعساره أو امتلاك أمواله بناء على ذلك يلجأ لإدارة الضرائب طالبا منها إلغاء أو خفض الضريبة المفروضة عليه.[3] كما تشمل المنازعات التي

---

[1] فارس السبتي، المنازعات الضريبية في التشريع والقضاء الجزائري، الطبعة، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، بوزريعة، الجزائر، 2008 ص 23

[2] بدايرية يحي، الإطار القانوني لتسوية النزاع الضريبي في ظل التشريع الجزائري، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، ص 17.

[3] كوسة فضيل، الدعوى الضريبية وإثباتها في ضوء اجتهادات مجلس الدولة، الطبعة الاولى، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، بوزريعة، الجزائر، 2010، ص ص 7-8.

تحدث أثناء استعمال طرق إحتيالية أو تدليسية بقصد التهرب من دفع كل الحقوق أو بعض الحقوق المفروضة عليه وهنا يطرح النزاع أمام القسم الجزائي بعكس الحالة الأولى التي تطرح أمام القضاء الإداري.

ولقد تعددت التعاريف المنازعة الضريبية لدى الفقه الغربي أو العربي ونذكر منها:[1]

- ✓ تعريف المستشار الفرنسي أندري هارتي بأن: المنازعة الضريبية تشمل مجموع النزاعات المتولدة عن تطبيق قانون الضرائب.
- ✓ يرى الفرنسي جين لامارك أن المقصود بالنزاع الضريبي بمفهومه الواسع ذلك الخلاف الناشئ عن نشاط الإدارة الضريبية وجملة الإجراءات القانونية الكفيلة بحله.
- ✓ أما بن سحلي سعد فيرى في تعريفه للمنازعة الضريبية أنها مجموعة القواعد المطبقة على التنازعات التي تعترض المصالح الضريبية مع المكلفين والناتجة عن النزاعات حول مسائل قانونية تتعلق بتحديد وتغطية الضريبة من جهة والبحث والتحقيق في المخالفات من جهة ثانية.

فما يلاحظ حول هذه التعريفات، سواء منها الأول والثاني من خلال إلمامها بجميع النزاعات المتولدة عن تطبيق قانون الضرائب ونشاط الإدارة الضريبية، أما التعريف الثاني فهو يشتمل على التحقيق في المخالفات بالإضافة إلى تحديد وتغطية الضريبة، أنها تناولت النزاع الضريبي من جميع أوجهه وبصورة شاملة احتوت الجانب الإداري له إضافة إلى الجانب الجزائي.

وفي ضوء التعاريف السابقة فإن الدوافع المحركة للنزاع الضريبي يمكن حصرها في الأمور التالية:[2]

- ✓ حالة إمتناع المكلف بالضريبة عن تسديد المبلغ المفروض على عاتقه.
- ✓ في حالة تهرب المكلف بالضريبة واستعماله طرق الغش والتدليس الضريبي.
- ✓ ينشأ النزاع بخصوص المطالبة باستدراك الأخطاء في حالة قيام إدارة الضرائب بعمليتي تحديد الوعاء أو تحصيل الضريبة.

تقوم المنازعة عند تعديل قانون الجباية أو إلغاء نص تشريعي يترتب عليه الاستفادة من التشريع الجديد وبالتالي فإنه من خلال ما سبق عرضه نخلص إلى أن المنازعات الضريبية هي ذلك الخلاف الناشئ عن الطعون التي يحركها المكلف بالضريبة أو المدين لها، بخصوص شرعية القرار فرض الضريبة أو تحصيلها، و التي تحكمها قواعد وأحكام القانون الضريبي إلى جانب القانون الإجرائي العام بالأعمال وتطبيق قاعدة الخاص يقيد العام،

[1] امزيان عزيز، المنازعات الجبائية في التشريع الجزائري، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2005، ص 7

[2] كوسة فضيل، مرجع سبق ذكره، ص 09

وبالتالي فلا وجود لهذا النوع من النزاع ما لم يبادر المكلف بالضريبة بتحريكه، بالإضافة أيضا إلى كون هذا النوع من النزاعات الإدارية ذو طبيعة قانونية خاصة و مميزة.[1]

ثانيا: تعريف المشرع الجزائري للمنازعة الضريبية:

في هذا التعريف يتم توضيح المنازعة الضريبية وفق موقف المشرع الجزائري ومدى أخذه بالمفهوم الواسع أو الضيق للمنازعة الضريبية، فبالرجوع إلى التشريع الضريبي خاصة منه قانون الإجراءات الجبائية نجد أن المشرع لم يعطي تعريفا للمنازعة الضريبية وإنما تطرق إلى شروطها ومضامينها وبالنظر إلى المدتين 92 و 93 من ق.أ.ج الجزائري نجد أن المشرع الجزائري قد أخذ بالمفهوم الواسع للنزاع الضريبي، فهو اعتبر طلبات التخفيض المقدمة من طرف المكلفين إلى المصالح الضريبية المختصة والتي تتعلق بالإعفاء من الضريبة المفروضة عليهم قانونيا أو التخفيف منها نتيجة حالة العوز والتي تؤدي بهم إلى العجز عن إبراء ذمتهم تجاه الخزينة، أو حتى التي مضمونها الإعفاء أو التخفيض في الزيادات والضرائب والغرامات الجبائية فهي تكون من خلال تقديم شكوى إلى مدير الضرائب الولائي الذي يتبع له مكان فرض الضريبة بشرط إرفاقها بنسخة من الإعذار الصادر من الادارة الضريبية أو ذكر رقم المادة من الجدول التي سجلت تحتها الضريبة المعينة بهذه الشكوى.[2]

فإذا نظرنا إلى هذه الشروط نجدها تتوافق مع الشروط المحددة لمنازعة الوعاء أو حتى تحصيل، إذ يشترط المشرع الجزائري وجوب تقديم شكوى (تظلم) إلى المصالح الضريبية صاحبة الاختصاص، كما يمكن لنا من خلال مضمون المادة 93 من ق.أ.ج المشار إليها أعلاه أن التشريع الجزائري يقصد في هذا الخصوص أنه على المكلف أن ينازع الإدارة الضريبية بخصوص حالة العوز التي حلت به والتي أدت إلى عدم قدرته على الإيفاء بديونه أن يقدم شكوى إلى الجهة الضريبية ذات الإختصاص من أجل النظر في طلباته ومحاولة تخفيف العبء الضريبي الحاصلة في الغرامات المفروضة على عدم التسديد.

فالمشرع الجزائري عدد شروط ومواعيد احتساب التصادم بخصوص النزاع الضريبي سواء ما تعلق بمنازعات الوعاء أو التحصيل، أو حتى المنازعة أمام لجان الطعن الإدارية المنشأة لهذا الغرض، وكذلك الأمر للمنازعة الضريبية على مستوى القضاء فقد تضمنت هذه المواد البيان الدقيق للمنازعة الضريبية وشروطها ومواعيد رفعها، بمعنى الآجال القانونية التي ترفع في ظلها النزاع الضريبي سواء على مستوى الإدارة الضريبية أو على مستوى لجان الطعن أو القضاء. إن المشرع الجزائري لم يعطي تعريفا صريحا وواضح ودقيق لمفهوم

[1] بدايرية يحيى، مرجع سبق ذكره، ص 19

[2] قانون الاجراءات الجبائية، المادة 93. 2018، ص 38

المنازعات الضريبية رغم تلميحه لتعريف المنازعات في المادتين 92 . 93 من ق.إ.ج لكن يبقى هذا غير كافي.

وعليه فالمنازعات الضريبية هي خلاف بين المكلف بالضريبة والادارة الضريبية سواء في تحديد الوعاء أو كيفية تحصيله، يرى فيه المكلف أنه مظلوم أو غير قادر على الوفاء بالدين إتجاه إدارة الضرائب، فالأول يرى أن مصالح الضرائب تعسفت في تحديد الوعاء أو إجراءات التحصيل كما قد يكون المكلف معسر أو مفلس وفي حالة مالية وحتى اجتماعية صعبة تحول بالوفاء بدينه اتجاه الخزينة العمومية.

ثالثا: أنواع المنازعات الضريبية

لقد تم تقسيم النزاع الضريبي إلى عدة أنواع، وذلك سواء بالاستناد إلى أنواع الضرائب أو بحسب المراحل التي تمر بها الضريبة، أو من حيث الجهة المطروح أمامها النزاع الضريبي اهمها ما يلي.[1]

1–من حيث نوعية الضريبة: وذلك على أساس تقسيم النزاع حسب طبيعة الضرائب إلى نزاع للضرائب المباشرة ومنازعات للضرائب غير المباشرة كل على حدا، ونظرا لأهمية هذا التقسيم ورغم وجود معايير متعددة للتفرقة بين الضرائب المباشرة وغير مباشرة إلا أنه لحد الآن لا يوجد معيار مضبوط ودقيق وجامع للتمييز بين هاذين النوعين من الضرائب، فقد كانت كل هذه المعايير عرضة للنقد ولا يمكن الاعتماد على إحداها فقط لضمان الوصول إلى نتيجة سليمة على غرار المعيار الاداري، المعيار الاقتصادي، وكذا المعيار الفني.

2–من حيث المراحل التي تمر بها الضريبة: تمر الضريبة بمرحلتين أساسيتين:

أ–مرحلة الوعاء: تحديد الوعاء الضريبي معناه تعين المادة التي على اساسها يتم اعداد الضريبة، تحديد قواعد التأسيس، الحدث المنشئ الذي يدل على ميلاد دين الخزينة، ويعرف الوعاء كذلك بانه هو مجموع اجراءات تحديد ومراقبة المادة الخاضعة للضريبة التي تستعمل كقاعدة لتطبيق تسعيره خاصة لتحديد مبلغ الريبة الواجب تأديته ولذلك فان تحديد الوعاء سيتوجب نوعين من العمليات هما اختيار المادة الخاضعة للضريبة، وتقدير المادة الخاضعة للضريبة.[2] ولهذا المنازعة في الوعاء لها احتمالين:

- ✓ إما أن المكلف لا ينازع مبدأ خضوعه للضريبة وإنما ينازع في العناصر الواقعية التي اعتمدتها الإدارة الضريبية كأساس لتحديد الضريبة وهنا يطالب بإسقاط جزئي لمبلغها وتكون هنا أمام نزاع في الوقائع.

[1] بدايرية يحي، مرجع سبق ذكره، ص ص 24-26.

[2] ولهي بوعلام، جباية المؤسسة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزء الاول، عين مليلة، الجزائر، 2018، ص16

- ✓ اما أن المكلف ينازع مبدأ خضوعه للضريبة وهنا يطلب إسقاطها كليا ونكون أمام نزاع قانوني فالنزاع في وعاء الضريبة يرتبط بمدى صحة وشرعية فرض الضريبة.

ب–مرحلة التحصيل: بعد اختيار المادة الخاضعة للضريبة وتقديرها وحساب مبلغها تأتي عملية التحصيل بغرض تأدية مبلغ الدين الجبائي ولذلك يمكن التفرقة بين ثلاث امكانيات رئيسية لتأدية مبلغ الدين الجبائي وهي: النظام العام حيث يدفع المكلف دينه بصفة مباشرة او اجمالية الى الخزينة، نظام الاقطاع عند المصدر او الاقتطاع من المنبع، نظام الدفعات المسبقة.[1] وتولد النزاع بشأن الشرعية الاجرائية لعمليات المتابعة من طرف الادارة الجبائية.

3–من **حيث الجهة المطروح امامها النزاع:** يطرح النزاع الضريبي عموما امام الجهات الادارية في المرحلة الاولى ثم الجهات القضائية المختصة إذا لم يجد حلا على المستوى الاداري وبالتالي تقسم الى منازعات امام الادارة ومنازعات امام القضاء. لقد نظم المشرع الجزائري النزاع الضريبي عبر مراحل إدارية وقضائية قد تنسجم وتتشابه بوجه عام مع بعض التشريعات المقارنة وتمتاز في الوقت نفسه بنوع من الخصوصية على الصعيدين الشكلي والموضوعي.

قسم المشرع الجزائري النزاع الضريبي أمام الادارة إلى مرحلتين:

- ✓ إجبارية تتمثل في الطعن الإداري الوجوبي أمام إدارة الضرائب.
- ✓ اختيارية تتمثل في الطعن الاختياري على مستوى لجان إدارية خارج الإدارة الضريبية.

اما النزاع الضريبي أمام القضاء فهناك نجد نزاعا ذو طابع جزائي أمام الجهات القضائية الجزائية والذي تحركه الإدارة الضريبية بصدد بعض الممارسات التدليسية التي يقوم بها المكلفون بالضريبة وقد تناولتها المادة 36 من قانون الإجراءات الجبائية الجزائري. ونزاع آخر ذو طابع اداري أمام جهات القضاء الاداري وهو يحركه المكلف بالضريبة سعيا منه لانتزاع حقوقه من الإدارة الضريبية عبر المسلك القضائي، والذي يشكل له الضمانة الأساسية في ذلك.

[1] ولهي بوعلام، مرجع سبق ذكره، ص 17

المطلب الثاني: أسباب المنازعة الضريبية

بعدما تطرقنا إلى مفهوم المنازعة الضريبية ووجدنا أن لها مفهوم ضيق وآخر واسع كما وجدنا أن المشرع الجزائري قد أخذ بالمفهوم الواسع للمنازعة الضريبية، سوف نحاول في هذا المطلب الأخذ بأهم الأسباب التي تؤدي إلى حدوث المنازعة الضريبية فمن أهم هذه الأسباب ما يلي:[1]

اولا: أسباب مرتبطة بالتشريع الضريبي: فالتشريع الضريبي قد يؤدي بما يحتويه من خصائص سلبية إلى حدوث النزاع الضريبي بين المكلف والإدارة الضريبية، فهذه الخصائص السلبية قد تؤدي إلى اختلاف الفهم والتفسير بين المكلفين بالضريبة من جهة والإدارة الضريبية من جهة أخرى وكذلك التعديلات المدخلة على النظام الضريبي تؤدي إلى حدوث سوء في الفهم وصعوبة في التطبيق وعلى العموم يمكن إرجاع أسباب المنازعة الضريبية التي تعود إلى التشريع الضريبي فيما يلي:

1. **مخالفة التشريع الضريبي لمبدأ من المبادئ الدستورية** التي تنظم المجال الضريبي أو خروجه وانحرافه على القواعد الدستورية المنظمة للمسائل الضريبية على غرار مخالفة التشريع الضريبي لمبدأ العدالة الضريبي.
2. **التعارض أو عدم التنسيق بين نصوص التشريع الضريبي بمختلف أنواعه** فكثرة القوانين من جهة والتعديلات الكثيرة على هذا التشريع من جهة ثانية قد يؤدي إلى حدوث تعارض بين القوانين الموجودة، وقد يؤدي إلى حالات الازدواج الضريبي، الأمر الذي يؤدي إلى النزاع الضريبي بين المكلف والإدارة الضريبية.
3. **جمود التشريع الضريبي** فخاصية الجمود وعدم اتسامه بالتطور والتحديث يؤدي إلى عدم مواكبة هذا التشريع للتغيرات التي حدث في البيئة الاقتصادية، والتغيرات ذات الصلة بالمجال الضريبي، فهنا تظهر علاقة تؤثر بين المكلفين والإدارة الضريبية حيث ترى الإدارة الضريبية تصرفات المكلفين غير صحيحة، وعلى أنها تهرب من التزامات الضريبية، بينما المكلف ليست له نية سيئة في عدم الالتزام الضريبي فهذه الأمور تؤدي إلى النزاعات الضريبية.
4. **المغالاة في نظام التقدير الجزافي** فنظام الإخضاع هذا مبني على التقدير التقريبي للوعاء الضريبي، قد يؤدي الى عدم رضا المكلف نتيجة المغالاة في تضخيم قيمة الوعاء الضريبي، مما ينجر عنه الوقوع في المشاكل الضريبية.

[1] خيري عثمان فريز فرج عبد العال، انهاء المنازعة الضريبية على الدخل بطريق الاتفاق، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2013، ص ص14-24

ثانيا: أسباب مرتبطة بالإدارة الضريبية: فالخصائص السلبية التي تميز التشريع الضريبي لا تقتصر على حدوث المنازعة الضريبية، بل قد تساهم الإدارة الضريبية ببعض ما تتصف به من خصائص ومميزات في نشوب النزاع الضريبي فهي القائمة على تطبيق التشريع الضريبي وحصرها على إلزام المكلفين بالواجب الضريبي فلا بد أن تكون الإدارة الضريبية على قدر من الكفاءة من أجل تقليل أخطائها المؤدية إلى نشوب النزاع الضريبي، وتتمثل الاسباب المرتبطة بالإدارة الضريبية فيما يلي:

- ✓ تعسف أعوان الإدارة الضريبية في استخدام السلطات الممنوحة لهم بموجب القانون.
- ✓ قد ينجم حين تطبيق التشريع الضريبي من طرف أعوان الإدارات الضريبية العديد من مخالفات التطبيق لهذا التشريع، هذه المخالفات تكون سبب عدم فهم التشريع الضريبي أو الخطأ في آليات وإجراءات وطرق التطبيق.
- ✓ انتشار الظواهر السلبية في الإدارات العمومية بصفة عامة والإدارة الضريبة بصفة خاصة على غرار الفساد المالي والإداري.
- ✓ كما أنه من الأسباب التي تؤدي إلى نشوب النزاع الضريبي هو مغالاة السلطات الإدارية في طلب معدلات أداء مرتفعة من طرف أعوان الإدارة الضريبية.

ثالثا: أسباب متعلقة بالمكلف: يعتبر المكلف حلقة مهمة ضمن مكونات النظام الضريبي، ويسهم بدور كبير في فعالية هذا النظام الضريبي من عدمه، إن الواقع و التطبيق العملي يؤكد على وجود عدائية بين المكلفين بالضريبة والإدارة الضريبية الساهرة على تطبيق التشريع الضريبي، فالمكلف يحاول دائما التملص من الإيفاء بالتزاماته الضريبية اتجاه الإدارة اعتقادا منه بأن الإدارة الضريبية تحاول دوما نهب أمواله وتأخذ منها نسبا مرتفعة، ويمكن إجمال أسباب النزاع الضريبي لدى المكلف بالضريبة، في نقص الوعي فالثقافة المالية تبرز من خلال إدراك المواطن للحقوق والواجبات المالية اتجاه الدولة، وفي المجال الضريبي تتجلى نقص الثقافة المالية والوعي الضريبي في الإهمال الذي يجاب به المكلف التزاماته الضريبية، ونقص الوعي الضريبي هذا يتجلى في:

- ✓ عدم الاهتمام بما تلزمه التشريعات الضريبية في حق المكلف، فتجد عادة أن المكلف لا يقوم بالتصريحات الخاصة به في الوقت المحدد، الأمر الذي يجبر الإدارة الضريبية إلى طريقة تحديد الإداري للوعاء الضريبي.

- ✓ الإهمال بخصوص مسك الدفاتر المنتظمة التي يفرضها القانون على المكلف، هذا الإهمال يتجلى في عدم التنظيم وكذا إلى عدم اعتراف الإدارة الضريبية بهذه الوثائق حتى وأن كان التسجيل فيها للعمليات يتم وفق القانون.
- ✓ التأخر في دفع الحقوق الضريبية تجاه الخزينة، الأمر الذي يؤدي إلى فرض الغرامات الناتجة عن التأخير مما يؤدي إلى تثاقل العبء الضريبي على المكلف مما يجعله غير قادر على سداد هذه الديون، وطالما أن الدين الضريبي هو دين امتيازي ولا يمكن سقوطه إلا بالتقادم فتنشأ النزاعات.

ومن أجل رفع الوعي الضريبي للمكلف، لابد من إتباع العديد من الإجراءات لعل من أهمها تبسيط التشريع الضريبي، وكذا النشر الواسع لمختلف الإجراءات الواجب إتباعها في هذا المجال من طرف المكلف بالضريبة، ويتم ذلك من خلال توفير الإدارة الضريبية للكتيبات والنشريات الخاصة بالتزامات المكلف، ناهيك عن عقد الندوات والمحاضرات التي تبين انعكاسات عدم إيفاء المكلف بالضريبة لالتزاماته الضريبية.

المبحث الثاني: المنازعة الضريبية على مستوى الإدارة الضريبية

إن الأهمية العملية لدراسة المنازعة الضريبية في جانبها الإجرائي راجع إلى التطور السريع الطارئ على مختلف القوانين، وكذا التعديل المتكرر للنصوص، ادى الى عدم فهمها او غموضها لدى الموظفين والمكلفين بالضريبة، الشيء الذي يؤدي حتما إلى ظهور فوارق واختلاف في فرض الضريبة والذي يعد أساس المنازعة القائمة بين الإدارة والمكلف، لذا كان من الأحرى أن نعطي أهمية كبرى إلى المنازعة الضريبية في مرحلتها الأولى أمام الإدارة باعتبارها المرحلة الحاسمة في الموضوع، قبل اللجوء إلى القضاء.

المطلب الأول: منازعات الوعاء

إن المرحلة الأولى التي تمر بها الضريبة قبل دخولها حيز التنفيذ، هي مرحلة جمع المعلومات والاستدلالات قصد حساب الضريبة وربطها وذلك وفق أنظمة متعددة نذكر منها: نظام التقدير الجزافي ونظام الربح الحقيقي بالنسبة للأرباح الصناعية والتجارية، ونظام التقدير الإداري أو التصحيح المراقب بالنسبة لأرباح المهن غير التجارية.

فلقد ألزم المشرع الضريبي المكلفين بعدة التزامات، قصد من خلالها توفير مجموعة من البيانات اللازمة لتوضيح المركز المالي للمكلف، وكشف حقيقة معاملاتها تمهيداً لحساب وعاء الضريبة الواجب عليه حسابا صحيحا. فإذا شاب حساب وعاء الضريبة أي عيب أو خطأ، فإنها تثير نزاعاً ضريبياً بين المكلف وإدارة الضرائب، فإننا ارتأينا أن نخصص لها جزءاً نتناول فيه بالتفصيل، الشكاية شكلها ومحتواها، والآجال التي تقدم فيها، وننتهي بكيفيات التحقيق فيها واتخاذ القرار.[1]

اولا: الشروط الشكلية للتظلم الإداري المسبق ومحتواه وآجال رفعه.

إن النزاعات المتعلقة بالضرائب وخاصة منها قواعد التظلم الإداري المسبق الذي يقدم من طرف المكلفين منظمة في نصوص قانونية خاصة غير قانون الإجراءات المدنية، وبالتالي يكون على المدعى أن يلتزم بها وإلا رفض تظلمه. ولكي تقبل هذه الشكوى لابد أن تقدم في أجالها المحددة وفي شكلها المطلوب، وأن تحتوي على

[1] قصاص سليم، المنازعات الجبائية للضريبة المباشرة في القانون الجزائري، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2008، ص 10.

المعلومات التي تمكن الإدارة من دراستها، وذلك وفقاً لمحتوى المواد 70 إلى 79 من ق.إ.ج.ج التي نظمت إجراءات تقديم الشكوى في الميدان الجبائي إلى المدير الولائي للضرائب وحددت شكل ومواعيد ذلك.[1]

1- شكل الشكوى: أوجب المشرع الجزائري أن تقدم الشكاية في شكل معين وأن تحتوي على بيانات ومعلومات لكي تتمكن الإدارة من الإطلاع عليها ودراستها.[2] فهناك عدة شروط يجب مراعاتها بشأن الشكوى الضريبية، ويمكن تصنيفها وإجمالها في مجموعة من الشروط الشكلية، تتعلق بشكل الشكوى، ومجموعة من الشروط الموضوعية ترتبط بفحوى الشكوى ومحتواه.[3]

أ-الشروط الشكلية: أوضحت المادة 73 من قانون الإجراءات الجبائية القواعد الشكلية المتعلقة بالشكوى وحددتها فيما يلي:[4]

- ✓ **وجوب أن تكون الشكوى فردية:** الأصل ألا ترفع الشكوى إلا من طرف المكلف بالضريبة نفسه، غير أنه واستثناء يجوز للمكلفين الذين تفرض عليهم الضريبة جماعيا أو أعضاء شركات الأشخاص الذين يحتجون على الضرائب المفروضة على الشركة، أن يقدموا شكوى جماعية، وكما هو الحال في شركات التضامن
- ✓ **وجوب تقديم شكوى منفردة لكل محل خاضع للضريبة:** ومعناه ألا تكون متعلقة بعدة أنشطة وتضم أنواع متعددة من الضرائب والرسوم أو متضمنة نوعين من الطلبات كالإعفاء في حالة الخطأ المادي المرتكب من طرف الإدارة والتخفيف في حالة عوز المكلف بالضريبة.[5]
- ✓ **تعيين موطن المشتكي:** بالرجوع إلى نص المادة 332 الفقرة 06 من ق.ض.م.ج فإننا نجدها تنص على أنه وتحت طائلة بطلان الشكوى فإنه يجب على كل مشتكي يكون موطنه في الخارج أن يتخذ له موطنا في الجزائر يتعامل من خلاله مع إدارة الضرائب، هذا بالنسبة للأشخاص الطبيعيين، أما إذا تعلق الأمر بمؤسسة أجنبية تقوم بعمليات مع الجزائر وتكون هذه العمليات خاضعة للرسم على القيمة المضافة (TVA) فإنه يجب على هذه المؤسسات أن تعتمد ممثل عنها مقيم في الجزائر لدى إدارة الضرائب الذي يلزم بالأخذ على عاتقه كل التصرفات التي تقوم بها هذه المؤسسة

---

[1] أمزيان عزيز، مرجع سبق ذكره، ص 11.

[2] امزيان عزيز، مرجع سبق ذكره، ص 14.

[3] بدايرية يحي، مرجع سبق ذكره، ص 49.

[4] قانون الاجراءات الجبائية، 2018، المادة 73، ص 31

[5] أمزيان عزيز، مرجع سبق ذكره، ص 14

✓ **تحرير الشكاية:** لم تنص مختلف قوانين الضرائب صراحة أن تكون الشكاية مكتوبة ولكن سيتخلص من نص المادة 73 فقرة 2 والتي تفيد عدو خضوع الشكاوى لحقوق الطابع وكذا من خلال الجزئية الأخيرة من الفقرة الرابعة من نفس المادة والتي أوجبت توقيع صاحب الشكوى باليد، أن تكون مكتوبة على ورق عادي وغير خاضعة لحقوق الطابع.[1]

بالإضافة إلى الشروط الشكلية سابقة الذكر، نصت الفقرة الرابعة من نص المادة 73 على جملة من الشروط وقرنتها بعدم قبول الشكوى وذلك بتعبيرها [2] تحت طائلة عدم القبول يجب أن تتضمن كل شكوى: نوع الضريبة المعترض عليها، بيان رقم المادة من الجدول التي سجلت تحتها هّذه الضريبة ان تعذر استظهار الانذار، وفي الحالة التي لا تستوجب فيها الضريبة وضع جدول، ترفق الشكوى بوثيقة تثبت مبلغ الاقتطاع او الدفع، عرض ملخص لوسائل واستنتاجات الطرف، واخيرا توقيع صاحبها باليد.

✓ **الإمضاء:** يجب أن تكون الشكوى موقعة من المكلف شخصيا، غير انه يمكن أن تكون ممضية من الغير كالوكيل، شريطة تقديم وكالة رسمية للمصالح المعنية قبل تقديم الشكاية. ويعفى من هذا الإجراء: الزوجة التي تعيش مع زوجها تحت سقف واحد، ولا تمارس عملا تجاريا مستقلا عن تجارة زوجها، محامي مكلف، إذا كان مسجلا لدى المصالح الضريبية المعنية بهذه الصفة بالنسبة للشركات، الأشخاص المؤهلين لتمثيل الشركات أمام القضاء.[3]

أما بالنسبة للمشرع الجزائري فقد أجرى تعديلا بهذا الشأن بموجب قانون المالية لسنة 2007، وذلك بإضافة مقطع جديد للفقرة الرابعة من نص المادة 73 من قانون الإجراءات الجبائية وهذا التغيير ساري المفعول في قانون المالية لسنة 2018 الذي تضمن ما يلي:[4]

"غير أن الإدارة تستدعي المكلف بالضريبة بواسطة رسالة موصى عليها مع إشعار بالاستلام، لتكمله ملف الشكوى وتقديم كل وثيقة ثبوتية مذكورة من طرف وقابلة لدعم نزاعه، في أجل 30 يوماً، اعتباراً من تاريخ الاستلام، ولا تسري الآجال المنصوص عليها في المادتين 76-77، الا اعتبارا من استلام الادارة لجواب

[1] بدايرية يحي، مرجع سبق ذكره، ص 50

[2] قانون الاجراءات الجبائية، 2018، المادة 73، ص 31

[3] امزيان عزيز، مرجع سبق ذكره، ص 15

[4] قانون الاجراءات الجبائية، 2018، المادة 73، ص 31

المكلف بالضريبة، وإذا تعذر الرد في أجل الثلاثين يوما المذكور أعلاه أو كان الرد ناقصا يقوم مدير الضرائب الولائي أو رئيس مركز الضرائب او رئيس المركز الجواري بتبليغ قرار الرفض لعدم القبول."

ب–الشروط الموضوعية: إلى جانب ذلك هناك شروط موضوعية للشكوى تكون من خلال عرض طلبات الشاكي ووسائله في مضمون الشكوى نذكرها بدون تفصيل:[1]

عبر المشرع الجزائري عن الشروط الموضوعية من خلال الفقرة الرابعة من نص المادة 73 من قانون الإجراءات الجبائية بالعرض الملخص لوسائل واستنتاجات الطرف، وفي حين عبر عنها في المادة 391 من قانون الضرائب المباشرة قبل إلغائها بالعرض الموجز لوسائل وطلبات الطرف، ومن هنا فالشروط الموضوعية للشكوى تكون من خلال عرض طلبات الشاكي ووسائله في مضمون الشكوى.

عرض الطلبات :وهنا نفرق بين الطلبات التي يكون الغرض منها تصحيح أخطاء بسيطة والطلبات التي يكون موضوعها إعادة النظر في كيفية حساب الضريبة أو التي يسعى من خلالها المكلف للإستفادة من حق ناتج عن حكم تشريعي أو تنظيمي.

عرض الوسائل: يقوم صاحب الشكوى بعرض ملخص لجميع حججه واستنتاجاته، وأسانيده القانونية، حيث يمكنه تدعيم شكايته بالوثائق الإثباتية كبعض المستخرجات من سجلات المحاسبة، ونسخ من الرسائل وكل شهادة أو وثيقة من شأنها أن تبين بجلاء ووضوح الغموض أو الأخطاء التي تضمنتها الضرائب المفروضة عليه، وكما بإمكانه التطرق إلى إجراءات فرض الضريبة ومناقشة مدى إحترام الإدارة للقواعد المقررة لفرضها مما يمكنه من طلب إلغاء الضريبة في حالة مخالفة تلك القواعد.

2- **محتوى الشكاية**: إن مضمون الشكاية يختلف بإختلاف موضوعها:[2]

أ–بالنسبة للضرائب المباشرة: أوجب المشرع أن تحتوي شكاية المكلف الموجهة إلى إدارة الضرائب على عرض موجز لطلباته والأسانيد التي بنيت عليها ومن هنا يمكننا التفريق بين الطلبات التي يكون الغرض منها تصحيح أخطاء بسيطة وبين تلك التي يكون موضوعها إعادة النظر في كيفية حساب الضريبة. ففي حالة الخطأ البسيط يمكن أن تكون الشكوى في شكل عرض موجز الأسباب التي يتجلى من خلالها الخطأ مع طلب تصحيح هذا الخطأ. اما في حالة إعادة النظر في تقسيم مقدار الضريبة فيمكن أن نفرق بين حالتين:

[1] بدايرية يحيي، مرجع سبق ذكره، ص 52

[2] امزيان عزيز، مرجع سبق ذكره، ص ص 15-19

- ✓ إذا كانت الضريبة قد ضبطت وفقا لإجراءات التسعيرة الإدارية أو التقدير الإداري، ورفض اقتراح الإدارة من المكلف وهنا فإن عبء إثبات الخطأ الواقع يقع على الشاكي وبالتالي لابد عليه من تقديم أدلته لإثبات وجود الخطأ في التقدير. المادة 12 الفقرة 1 من ق.إ.ج.ج.
- ✓ إذا كان التقدير أعد على ضوء وقائع مادية لها طابع الديمومة فإن المشتكي يحدد في طلبه الوضعية الحقيقية للأملاك التي استعملت كقاعدة لتقدير الضريبة[1]. بغرض إثبات خطأ الإدارة وعلى العموم فإن المشتكي عليه أن يبحث عن الجهة التي يقع عليها عبء الإثبات في موضوع النزاع.

ب–أما إذا كان موضوع الشكوى يتعلق بالرسم على القيمة المضافة TVA: فإن الشكوى لا تقبل إلا في حالة واحدة طبقاً لنص المادة 102 الفقرة 2 من ق.ر.ق.م.ج المتمثلة في كون تقدير الضريبة الأصلية قد تم بصفة تلقائية من طرف الإدارة وليس بموجب تصريح من المكلف ففي هذه الحالة فإن الشكاية تقبل في أجل ستة أشهر من تاريخ تبليغ التقدير التلقائي للمكلف وهذا القانون لم ينص على أية شروط لقبول الشكوى، غير أنها لابد أن تتوفر على أدنى الشروط المطلوبة في القوانين الضريبية الأخرى.

ج–بالنسبة لحقوق التسجيل: فإن قراءة نص المادة 359 من قانون التسجيل سيتخلص منها أنه لا يمكن للمكلف اللجوء إلى المدير الولائي للضرائب لغرض الطعن في الرسوم والحقوق المفروضة عليهما دام هناك نص يلزمه ويلزم الإدارة، كذلك باللجوء في كل التقديرات إلى لجنة المصالحة المحدثة بموجب المادة 102 من قانون التسجيل، أو إلى الغرفة الإدارية بالمجلس (دون شرط التظلم الإداري المسبق) وكذا بالنسبة للطعون الخاصة بالضرائب غير المباشرة فالمادة 489 من ق.ض.غ.م أوردت في رفع الدعوى أمام القضاء و بالتالي فعلى كل من ينازع أساس فرض الضريبة أو حسابها أن يرفع دعواه مباشرة إلى الغرفة الإدارية بالمجلس[1].

ثانيا: التحقيق والبت في الشكوى

1– التحقيق في الشكوى: إن التحقيق إجراء مهم لكل شكوى في المنازعات الضريبية، إذا استوفت الشكاية الشروط المطلوبة في هذه الحالة لا يطرح أي إشكال، أما إذا كان العكس يتم طلب تصحيحها من طرف المكلف بالضريبة المعني في الآجال المحددة، بعدها يتم تحويلها إلى التحقيق كما يمكن رفضها مباشرة لعدم قيام المكلف بالضريبة بتصحيحها، وسنتطرق الى ما يلي:[1]

[1] بن شريف ليدية، الإجراءات الإدارية والقضائية في منازعات الضرائب في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، 2016، ص ص 17-18

أ–الجهة المختصة بعملية التحقيق: يتم النظر والتحقيق في الشكوى الضريبية من طرف المفتش الذي قام بتأسيس الضريبة، هذا ما نصت عليه المادة 76 من ق.إ.ج وذلك لأن المفتش هو الأدرى بالضريبة المفروضة من أي شخص آخر، ويتم عمله تحت مسؤولية رئيس المفتشية المسؤول عن كيفية إجراء عملية التحقيق. كما منح المشرع لجهة التحقيق صلاحيات واسعة من حيث طرق وكيفية إجراء التحقيق.

ب–كيفية إجراء التحقيق: بعد أن يستلم المفتش المختص للشكوى الضريبية للقيام بالتحقيق فيها، يتأكد أنها تستوفي لجميع الشروط الشكلية التي نصت عليها المادة 73 من ق.إ.ج كذلك احترام الآجال القانونية، كذلك البيانات التي يجب أن تتضمنها. وتوفر الشكليات المتطلبة و في حالة الإخلاء بإحدى الشروط، يقوم بإبلاغ المدير الولائي للضرائب الذي يطلب من المشتكي إعادة صياغة الشكاية وبالتالي تطلب الإدارة الضريبية من المكلف بموجب رسالة موصى عليها مع الإشعار بالاستلام بتكملة ملف الشكوى في مهلة 30 يوماً من تاريخ تسليمها للرسالة. وفي حالة عدم استلام الرد يمكن لكل من مدير الضرائب أو رئيس المركز الجواري للضرائب أو رئيس مركز الضرائب إصدار قرار الرفض وتبليغه للمكلف، أما إذا توفرت على الشروط القانونية، يقوم المفتش بتسجيلها بسجل خاص مع كتابة طلب القبول.

يمكن للمحقق أو رئيس المفتشية أن يلجأ إلى رئيس المجلس البلدي لإبداء رأيه في الشكوى خلال أجل لا يتعدى 15 يوماً. وبعد تكملة التحقيق يحرر رئيس المفتشية تقريرا يبرز فيه الحلول المناسبة وفقا للمعطيات الموجودة لديه وطبقا للنصوص القانونية سارية المفعول مع ذكر كل الأدلة التي بني عليها تقرير ضريبة المكلف محل النزاع. ويوجه إلى مدير الضرائب لاتخاذ القرار المناسب.[1]

2– البت في الشكوى: بعد تلقي التقرير الذي أعده المفتش المكلف بالتحقيق يتم إرسالها إلى المدير الولائي للضرائب، أو رئيس المركز الجواري للضرائب، أو رئيس المركز الضرائب كل على حسب اختصاصه، المدة المحددة قانوناً. ونذكر فيها ما يلي:[2]

أ–مدة البت في الشكوى: إصدار القرار يرتبط باعتبارات الآجال التي لا يمكن تجاوزها واجاز للمكلف استئناف طريقة منازعته أمام الإدارة الضريبية، فبالنسبة للشكاوى التي يشوبها عيب شكلي غير جديرة بالقبول يتم البت فيها فوراً حين وصولها إلى الجهة الضريبية، أما بالنسبة للشكاوى المنظورة من طرف المدير الولائي

[1] امزيان عزيز، مرجع سبق ذكره، ص 20

[2] بن شريف ليدية، مرجع سبق ذكره، ص ص 19-21

للضرائب فأجل البت فيها محدد بستة أشهر اعتبارا من تقديمها، اما بالنسبة للشكاوى المختصة من طرف رئيس مركز الضرائب فأجل البت فيها أربعة أشهر من تاريخ استلام الشكوى.

ب–الجهة المختصة للبت في الشكوى: تختص كل جهة بالمنازعة التي تبث فيها وذلك حسب مبلغ الشكاية كما هو موضح في الجدول رقم 03 التالي

الجدول رقم 03: الجهات المختصة للبت في الشكوى

الاختصاص	مبلغ الشكاية	المادة او النص القانوني
المدير الولائي للضرائب	الشكاوى التي لا يتجاوز مبلغها 150 مليون دج	المادة 77 من ق.إ.ج فقرة 1
رئيس مركز الضرائب	الشكوى التي لا يتجاوز مبلغها 50 مليون دج	المادة 77 من ق.إ.ج فقرة 2
رئيس المركز الجواري	الشكوى التي تقل أو تساوي 20 مليون دج	المادة 77 من ق. ا. ج فقرة 3
الإدارة المركزية	الشكوى التي يتجاوز مبلغها 150 مليون دج	المادة 79 من ق، ا، ج

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على قانون الاجراءات الجبائية الجزائري لسنة 2018

2–3 قرار المدير الولائي للضرائب

بناء على هذه المعطيات القانونية والإدارية المتوفرة يصدر المدير الولائي قراره في الموضوع ويمكن أن يكون القرار رفض كلي أو تخفيض جزء أو كل ضريبة محل النزاع.

- ✓ **حالة الرفض الكلي:** يستوجب أن يكون الرفض مسببا ومعللا حتى يتمكن المشتكي من تقديم دفوعه إذا أراد أن يعرض نزاعه على لجان الطعن الإدارية بالمجلس القضائي.
- ✓ **حالة التخفيض الجزئي أو الكلي:** ففي حالة التخفيض الجزئي أي قبول شكوى المكلف في شق ورفضها في شق آخر فإنه يجوز للمكلف اللجوء إلى العدالة بخصوص الشق المرفوض، أما إذا كان التخفيض كلي فمعناه إعفاء المكلف من الضريبة المفروضة عليه إن لم يكن قد سددها، أما إذا سددها فإنه يعوض المبلغ المسدد للمعني في IRGوIBS، أما في الضرائب والرسوم الأخرى فيتم بخصوصها إجراء المقاصة.

وفي كلتا الحالتين توجه نسخة من القرار الصادر إلى قابض الضرائب لكي يتخذ الإجراءات اللازمة، حيث يبلغ قرار المدير الولائي إلى المكلف شخصيا أو من ينوب عنه إلى العنوان المذكور في الشكوى وذلك

بموجب رسالة موصى عليها مع الإشعار ويؤخذ هذا التاريخ كبداية لحساب الآجال الممنوحة للمكلف كي يطعن في قرارات المدير الولائي سواء لدى لجان الطعن الإدارة أو الغرفة الإدارية بالمجلس القضائي.[1]

المطلب الثاني: منازعات التحصيل

بعد تحديد الوعاء الضريبي الواجبة التسديد، تأتي مرحلة تحصيل الضريبة، وذلك بموجب الجداول التي يدخلها حيز التنفيذ الوزير المكلف بالمالية أو ممثله المدير العام للضرائب وهو بدوره يفوض كل من مدير كبريات المؤسسات والمدير الولائي للضرائب كل حسب مجال اختصاصه، وبعد إضفاء الصبغة التنفيذية على جداول الضرائب وذلك بالتأشير والإمضاء عليها ترسل إلى قابضي الضرائب المختصين للقيام بعملية التحصيل الضريبي،[2] والتي تتم عبر مرحلتين أساسيتين، تعرف المرحلة الأولى بمرحلة التحصيل الودي للضريبة ويتم فيها إرسال الإنذارات الضريبية ويتضمن هذا الإنذار مجموع كل حصة والمبالغ المطلوب آداؤها وشروط الاستحقاق وكذا تاريخ الشروع في التحصيل.[3]

أما المرحلة الثانية تعرف بمرحلة التحصيل الجبري للضريبة أو مرحلة استحقاق الضريبة حيث تنتهي المرحلة الودية فور بداية استحقاق الضريبة، فما نود قوله أم ممارسة المتابعات من طرف قابض الضرائب للمدينين بالضريبة لا يمكن وفي حال من الأحوال أن تبدأ دون دخول الضريبة مجال الاستحقاق ومن ثم وجوب تحصيلها فعملية المتابعة أو التحصيل حددها المشرع لممارسة المتابعات تتعلق سواء بشكل وإجراءات المتابعة أو بوجوب التحصيل، والتي ينشأ على عدم احترامها الخلاف أو النزاع في مجال التحصيل الضريبي.[4]

اولا: المنازعات المتعلقة بإجراءات المتابعة

تبدأ إجراءات المتابعة مباشرة بعد دخول الضريبة سريان استحقاقها، حيث يتم تبليغ المكلف بسندات إجراءات المتابعة وبالتالي البدء في مباشرة الإجراءات التنفيذية ضد المكلف الذي لم يدفع الضريبة من خلال اللجوء إلى الغلق المؤقت للمحل التجاري والحجز ثم البيع، وما نود الإشارة إليه أن المشرع الجزائري منح الحق للمكلف للاعتراض على إجراءات المتابعة.[5] فالمكلف يستطيع منازعة الإدارة الضريبية من خلال اعتراضه على إجراءات المتابعة، كما يمكن له الاعتراض على التحصيل القصري.

[1] امزيان عزيز، مرجع سبق ذكره، ص 22
[2] قانون الاجراءات الجبائية، 2018، المادة 143، ص48
[3] المرجع نفسه، المادة 144، ص 48
[4] بدايرية يحي. مرجع سبق ذكره، ص 61
[5] كوسة فضيل، مرجع سبق ذكره، ص 82

إن الشكايات المقدمة من المكلفين بالضريبة المتعلقة بالمتابعات التي يباشرها قابض الضرائب ضدهم قصد تحصيل أموال الخزينة العمومية، يمكن أن تكتسي إما شكل اعتراض على إجراء المتابعة، أو شكل اعتراض على تحصيل القسري، وإما تتعلق بطلب إلغاء الحجز المباشر من طرف القابض.[1]

1- الاعتراض على إجراءات المتابعة: حيث في هذه الحالة يقوم المكلف بالضريبة على الاعتراض على مختلف الإجراءات التي تتبعها الإدارة الضريبية والتي تشوبها عيوب شكلية وإجرائية.

إن إجراءات المتابعة مضبوطة بنص المادة 145 من قانون الإجراءات الجبائية، فهي تتم على يد أعوان الإدارة الضريبية المعتمدين قانونا كما قد تتم على يد المحضرين القضائيين، أما بالنسبة للحجز التنفيذي فيسند للمحضرين القضائيين. وممارسة المتابعات بحكم القوة التنفيذية الممنوحة للجداول الضريبية بمجرد سريان تاريخ الضريبة. ولقد بينت ذات المادة أن الإجراءات التنفيذية تتمثل في الغلق المؤقت للمحل المهني وكذا الحجز أو البيع، كما أن عملية الغلق للمحل المهني والحجز لابد وأن يسبقها وجوبا تبليغ المكلف بعد يوم كامل من سريان الضريبة كما يلي:[2]

أ-الغلق المؤقت للمحل المهني: مكن المشرع الجزائري الإدارة الضريبية على تحصيل الأموال من طرف المكلفين ونقلها للخزينة العمومية عن طريق الغلق المؤقت للمحل حسب المادة 146 من ق.إ.ج. حيث يقدم المحاسب المتابع للتحصيل تقريرا إلى المدير الولائي للضرائب أو مدير كبريات المؤسسات كل حسب إختصاصه من أجل اتخاذ قرار الغلق المؤقت للمحل المهني مع مراعاة شروط الغلق وهي:[3]

- ✓ أن يسبق قرار الغلق توجيه إنذار للمكلف والذي يبلغ له بعد يوم كامل من تاريخ استحقاق الضريبة.
- ✓ لا يمكن أن هو إجبار المكلف على تسديد ديونه تتجاوز مدة الغلق المؤقت (06) أشهر وإلا كان هذا القرار تعسفيا، لأن الغرض من الغلق الضريبية.
- ✓ يتم تبليغ القرار للمكلف من طرف عون المتابعة المؤهل قانونا أو عن طريق المحضر القضائي.
- ✓ إذا تمكن المكلف بالضريبة المعني من التحرر من دينه الجبائي أو أنه اكتتب سجلا للاستحقاق مع موافقة قابض الضرائب المختص عليه خلال (10) أيام من تاريخ تبليغه بقرار الغلق فإن قرار الغلق هذا يصبح موقوف التنفيذ طالما أن المكلف قام بتسديد ديونه أو اكتتاب جدول للتسديد.

[1] أمزيان عزيز، مرجع سبق ذكره، ص27

[2] قانون الاجراءات الجبائية، 2018، المادة 145 -146، ص 49

[3] قصاص سليم، مرجع سبق ذكره، ص 59

ب–الحجز: يعتبر الحجز أهم إجراء تنفيذي لتحصيل الضرائب والرسوم، حيث يجوز لقابض الضرائب القيام بالحجز التنفيذي لأموال المكلف بالضريبة المستحقة ديونه بعد يوم من تبليغ التنبيه، ومن هنا كان المشرع الجزائري أكثر تشددا وصرامة في إجراء الحجز على المدين مقارنة بما هو ساري في قواعد القانون العام، فالقواعد العامة مثلا تنص على أن لا يتم الحجز إلا بعد (08) أيام على الأقل من تبليغ الإخطار بالحجز، ويشترط في تنفيذ الحجز أن يتم التنفيذ على يد أعوان المتابعة المؤهلين وتحت سلطة قابض الضرائب ورقابة المدير الولائي أو مدير كبريات المؤسسات وكذا التنبيه المسبق للحجز وتحديد الأحكام الخاصة بتكاليف حراسة المحجوزات.[1]

ج–البيع: بعد تنفيذ إجراء الحجز على أموال المكلف، تأتي مرحلة أخرى هي إجراء تنفيذي لتحصيل الضريبة والمتمثل في إجراء بيع المحجوزات، ويخضع تنفيذ المتابعات عن طريق البيع للشروط التالية:[2]

- ✓ أخذ رأي المدير المكلف بالمؤسسات الكبرى أو المدير الولائي للضرائب، حيث يتعين على قابض الضرائب أخذ رأي السلطة الرئاسية له والمتمثلة في كل من مدير المؤسسات الكبرى أو المدير الولائي للضرائب بحسب الحالة، ونلاحظ أن المشرع لم يحدد طبيعة هذا الرأي من حيث مدى وجوب التقيد به من طرف قابض الضرائب، في حين نجد التعليمات الصادرة عن الإدارة الضريبية تنص على الترخيص من طرف المدير الولائي للضرائب.
- ✓ الترخيص بالبيع من طرف الوالي أو أي سلطة أخرى تقوم مقامه، يمنح الوالي رخصة لقابض الضرائب بتنفيذ عملية البيع وفي حالة عدم الحصول على الرخصة في أجل (30) يوما من تاريخ إرسال الطلب إليه يرخص المدير الولائي للضرائب للقابض في الشروع في عملية البيع.
- ✓ نص المشرع المالي على أن تتم البيوع العلانية لمنقولات المكلفين بالضريبة إما على يد أعوان المتابعة، وإما على يد المحضرين القضائيين أو محافظي البيع بالمزاد.

2– الاعتراض على التحصيل القسري:

الاعتراض القسري يمس أساسا بالموضوع ويتعلق سواء بوجود الالتزام ككل أو جزء منه، أو وجوب الوفاء به وبالتالي فالاعتراض هنا يتعلق بموضوع المتابعة لا بشكلها. ويباشر هذا الاعتراض بنفس الشروط والإجراءات التي تسبق التعرض لها. إلا أنه تجدر الملاحظة كذلك أن الاعتراض هنا كذلك لا ينتج أي أثر قانوني بالنسبة

[1] بدايرية يحي، مرجع سبق ذكره، ص ص64- 65

[2] بدايرية يحي، المرجع نفسه، ص 66

لتوقيف المتابعة بالرغم من أنه يتعلق بالموضوع، إلا إذا كان المكلف بالضريبة قد قدم جميع الضمانات اللازمة للحفاظ على حقوق إدارة.[1]

3- إلغاء الحجز واسترجاع المحجوزات: قام المشرع حفاظا منه على توازن المركز القانوني بين الإدارة والمكلف بالضريبة فإنه بالرغم من إجازته للإدارة بحجز أموال المكلف لاستفاء ديون الخزينة العمومية فإنه أوجب عليها إجراءات لابد من احترامها وإلا اعتبر تصرفها باطلا من جهة من جهة أخرى أجاز للمكلف أن تعترض على هذا التصرف ولكن ألزمه كذلك باحترام إجراءات معينة فالرجوع إلى ما نصت عليه المادة 145 من ق.إ.ج فإننا نجد أن المشرع أجاز لإدارة الضرائب أن تباشر الحجز على أموال المدينين، ولكن ضمن الشروط والإجراءات المحددة لذلك. كما ان عملية الحجز هذه يمكن الاعتراض عنها أمام القضاء إذا لم يستجيب المدير الولائي لطلب الإلغاء المقدم من المكلف، ويكون ذلك بنفس الشروط والإجراءات الخاصة بإجراء المتابعة، كما أجازت المادة 153 من ق.إ.ج للمكلف بالضريبة الذي حجزت أمواله من طرف إدارة الضرائب. بأن يبادر بطلب استرجاعها، شريطة أن يقدم طلبه في المجال الأول إلى المدير الولائي للضرائب بالولاية التي تم فيها الحجز، ويكون ذلك خلال شهر ابتداء من التاريخ الذي علم فيه الحجز على أن يدعم طلبه هذا بكل الوسائل الثبوتية التي تمكن السلطة المختصة من اتخاذ القرار.[2]

ثانيا: طلب إيقاف التسديد: إن منازعات المكلف بالضريبة لإدارة الضرائب في مقدار الضريبة أو حول إجراءات التسديد أو مهما كان موضوع النزاع لا يوقف التسديد للمبالغ المستحقة من الضريبة، فالشكاية المرفوعة من طرف المكلف بخصوص منازعة الإدارة الضريبية حول مقدار الوعاء أو حتى على إجراءات المتابعة التي تقوم بها الإدارة الضريبية في حق المكلف لا توقف تسديد الحقوق التي في عاتق المكلف اتجاه الخزينة العمومية. ولقد حفظ المشرع للمكلف بالضريبة وعادة ما يكون تاجرا حقوقا في عدة مجالات بحيث منح له ضمانات تخول له حق الطعن في قرارات غير مرضية والصادرة عن الهيئات الإدارية التي تتعامل معها، ومنها إدارة الضرائب، ومن بين هذه الضمانات نذكر إرجاء دفع الضريبة أي طلب إيقاف التسديد.[3] التي تحاول توضيحها فيما يلي:

[1] امزيان عزيز، مرجع سبق ذكره، ص 29

[2] امزيان عزيز، مرجع نفسه، ص 31

[3] قصاص سليم، مرجع سبق ذكره، ص61

1- إجراءات توقيف التسديد: إن الشكاية في حد ذاتها لا توقف تسديد المبالغ المتنازع عنها غير أنه بالرجوع إلى المادة 74 من ق.إ.ج فإنه يجوز لمن قدم شكايته ضمن الشروط المنصوص عليها في المواد 72،73،75،76 من ق.إ.ج أن يطلب إيقاف التسديد بخصوص المبالغ المتنازع عنها، لكن بتوفر شروط نذكر منها:[1]

- ✓ أن تكون الشكاية قد قدمت ضمن الآجال والشكل المنصوص عليهما في المواد 72،73 ق.إ.ج.
- ✓ أن يذكر المكلف في شكواه بأنه يطلب صراحة تطبيق نص المادة 74 من ق.إ.ج.
- ✓ أن يحدد ويبين بدقة في الشكوى المبلغ الذي يطلب تخفيضه أو الذي يراه غير مؤسس نهائيا.
- ✓ أن يذكر في شكواه بأنه في استطاعته أن يقدم للقابض الضمانات الكافية لتحصيل المبلغ المطلوب إيقاف تسديده.

2-إيقاف الضمان: فالقابض المختص إقليميا وبعد إعلامها من طرف المدير الولائي للضرائب بنية المكلف التي أفسح عنها في طلبه الخاص بإيقاف التسديد، وباعتباره المسؤول المباشر عن تحصيل هذه المبالغ المتنازع عنها، يقوم باستدعاء المكلف المعني ليبرم معه الاتفاق المتعلق بالضمان الخاص بالمبلغ المطلوب ايقاف تسديده، مع الأخذ بعين الاعتبار سيرة المكلف بخصوص وضعيته اتجاه الادارة لقيامه بتسديد ما عليه في الآجال المحددة، وإيداع تصريحاته في آجالها. هذا إذا كانت قيمة الضمان كافية لتغطية الدين المتنازع عنه، وفي حالة قرار الرفض صادر عن المدير الولائي يلجأ المكلف إلى رفع دعوى إستعجالية أمام قاضي الإستعجال المختص في الأمور الإدارية، شريطة أن يودع لدى الخزينة العمومية ربع المبلغ المتنازع عنه كضمان مع إرفاق سند الإيداع وإلا رفضت دعواه شكلا ومضمونا.

إن إجراءات إيقاف التسديد هذه المباشرة أمام المدير الولائي للضرائب تتعلق أساسا بالضرائب المباشرة فقط دون سواها، فإننا لا نجد لهذا الإجراء أي أساس قانوني بالنسبة للضرائب والرسوم الأخرى كالرسم على القيمة المضافة، وعلى سبيل المثال عندما ينازع المكلف بالضريبة الإدارة بخصوص TVA المفروضة عليه بموجب تقدير تلقائي أمام الجهات القضائية فإن إيقاف التسديد يخص سوى عقوبات الوعاء والتحصيل التي ترجى تلقائيا إلى حين الفصل النهائي في الموضوع بموجب نص المادة 109 من قانون الرسم على رقم الأعمال.[2]

[1] المديرية العامة للضرائب، قانون الاجراءات الجبائية، 2018، المادة 72-76.

[2] امزيان عزيز، مرجع سبق ذكره، ص 35

المبحث الثالث: المنازعة الضريبية أمام لجان الطعن.

تخضع المنازعات الضريبية لإجراءات خاصة تتضمن تدخل لجان إدارية للطعن، قبل إحالة النزاع على الجهات القضائية، وتختص هذه اللجان بدراسة الطعون المقدمة من المكلفين بالضريبة أو من الإدارة على حد سواء، فالمشرع أحدث هذه اللجان للمحافظة على توازن القوى بين المكلف وبين الإدارة الضريبية التي تتمتع بسلطات استثنائية في المتابعة والتحصيل الجبائي وفرض العقوبات والغرامات المتعلقة بذلك.

المطلب الأول: المنازعة امام لجنة الطعن بالدائرة

اولا: تشكيل اللجنة وسير عملها:

لجنة الدائرة للطعن: وتتشكل من رئيس الدائرة أو الأمين العام للدائرة رئيساً. بالإضافة الى رئيس البلدية لمقر ممارسة نشاط المكلف بالضريبة ورئيس المفتشية المختص إقليميا. وكذا عضوين (02) دائمين وعضوين (02) إضافيين من كل بلدية تعينهم الجمعيات أو الاتحاديات المهنية وفي الحالة التي ينعدم فيها ذلك فإنه يكون لرئيس البلدية أن يختار هؤلاء الأعضاء للجنة.

يتولى مهام كتابة اللجنة موظف من إدارة الضرائب له على الأقل رتبة مراقب يعيينه المدير الولائي للضرائب.[1]

ولتعيين هؤلاء الأعضاء يجب أن تتوفر فيهم الشروط التالية حسب المادة 81 مكرر من ق.إ.ج:

- ✓ الجنسية الجزائرية، وألا تقل أعمارهم عن 25 سنة.
- ✓ التمتع بالحقوق المدنية.
- ✓ أن لا يتم تعيينهم في شهرين المواليين للتجديد العام للمجالس الشعبية البلدية بحيث تدوم عضويتهم مدة دوام هذه المجالس، أما في حالة الوفاة أو الاستقالة أو عزل نصف عدد أعضاء اللجنة، فإنه تصدر تعيينات الجديدة بنفس الشروط السالفة الذكر.

فهذه اللجنة تعقد اجتماعاتها بناء على استدعاء من رئيسها ولا يصح اجتماعها إلا إذا بلغ عدد الأعضاء الحاضرين النصاب القانوني المحدد بثلثي الأعضاء ويجب على اللجنة أن تستدعي المكلفين المبرمجة شكاويهم في الاجتماع بعشرين (20) يوما قبل تاريخ انعقاد اللجنة.[2] للإشارة تم الغاء في سنة 2017 في قانون المالية لنفس السنة وبالضبط في المادة 49.

[1] أمزيان عزيز، مرجع سبق ذكره، ص 38

[2] أمزيان عزيز، مرجع سبق ذكره، ص 38

ثانيا: اختصاصات اللجنة وشروط صحة قراراتها

تختص لجان الطعن الإدارية على إبداء الرأي حول العمليات التي يتقدم بها المكلف بالضريبة شريطة ألا يكون هذا الأخير قد رفع دعوى أمام المحكمة الإدارية، ويجب أن يكون قد قدم تظلم أماد مدير الضرائب أولا، أما أجل الطعن أمام هذه اللجان فيتم وفقا لمواعيد محددة قانونا.[1]

هذه اللجنة تختص بالنظر في طعون المكلفين سواء الذين تلقوا قرارا للرفض الكلي أو الجزئي لتظلماتهم، أو الذين لم يصدر بشأن شكاويهم أية رد فعل، شريطة أن تحترم آجال تقديم الطعون، وبالتالي لابد أن تقدم هذه الأخيرة خلال شهر ابتداء من تاريخ تبليغ قرار المدير الولائي أو ابتداء من نهاية مهلة الأربعة أشهر الممنوحة للمدير الولائي للرد على شكاوي المكلفين، والاختصاص هذا ذو مجال محدود بحيث يكون للجنة حق نظر سوى الطعون التي لا تتجاوز حصتها 200,000 دج والتي أصبحت بداية من فاتح جانفي 2004 تساوي أو تقل عن 500,000 دج سواء تعلق الأمر بالضرائب المباشرة أو بالرسم على القيمة المضافة وفقا للتعديل سالف الذكر، المقدمة في أجل 30 يوما ابتداء من تاريخ تلقيه لقرار المدير الولائي للضرائب المتضمن الرفض الكلي أو الجزئي وأن لا يكون قد تقدم بشأنها إلى القضاء.[2]

ومن شروط صحة قراراتها أن يتم استدعاء المكلفين بالضريبة المعنيين أو ممثليهم من أجل سماع أقوالهم قبل عشرين (20) يوما من تاريخ اجتماع اللجنة، كما أن تبليغ القرار الصادر إلى الإدارة الضريبية يكون خلال عشرة (10) أيام التالية لصدور قرار اللجنة والتي يتم احتسابها ابتداء من تاريخ اختتام أشغال اللجنة.

المطلب الثاني: المنازعة امام اللجنة الولائية للطعن.

اللجنة الولائية للطعن مثلها مثل لجنة الدائرة إلا أن الفرق بينها وبين لجنة الدائرة واللجنة المركزية يتمثل في مجال الاختصاص والتركيبة التي تتكون منها كل لجنة.

اولا: تشكيلة اللجنة الولائية للطعن: تنشأ لدى كل ولاية لجنة طعن الضرائب متكونة من:[3]

- ✓ محافظ حسابات يعيينه رئيس الغرفة الوطنية لمحافظي الحسابات رئيسا.
- ✓ عضو من المجلس الشعبي الولائي.

[1] بن شريف ليدية، مرجع سبق ذكره، ص 31

[2] امزيان عزيز، مرجع سبق ذكره، ص 42

[3] قانون الاجراءات الجبائية، 2018، المادة 81 مكرر، ص34

- ✓ ممثل واحد عن المديرية الولائية المكلفة بالتجارة برتبة رئيس مكتب على الأقل.
- ✓ ممثل واحد عن المديرية الولائية المكلفة بالصناعة برتبة رئيس مكتب على الأقل.
- ✓ ممثل عن الغرفة الوطنية لمحافظي الحسابات.
- ✓ ممثل واحد عن غرفة التجارة والصناعة للولاية.
- ✓ ممثل عن الغرفة الجزائرية للفلاحة الكائن مقرها بالولاية.
- ✓ المدير الولائي للضرائب أو حسب الحالة رئيس مركز الضرائب أو رئيس المركز الجواري للضرائب أو ممثليهم.

يمكن للجنة أن تضم إذا اقتضت الحاجة خبيرا موظفا يكون له صوت استشاري يتولى مهام الأمين، والمقرر عون برتبة مفتش رئيسي يعين من طرف المدير الولائي للضرائب. كما يخضع أعضاء اللجنة إلى الالتزام بالسر المهني المنصوص عليه في المادة 65 من ق.إ.ج

ثانيا: اختصاصات اللجنة الولائية للطعن

حسب نص المادة 81 مكرر من ق.إ.ج تبدي اللجنة رأيا حول الطلبات المتعلقة بالقضايا النزاعية التي يكون مجموع مبالغها من الحقوق والغرامات (الضرائب المباشرة والرسوم على رقم الأعمال) أقل أو يساوي 20000.000 دج، والتي سبق وأن أصدرت الإدارة بشأنها قرارا بالرفض الكلي والجزئي.

تجتمع اللجنة بناء على استدعاء من رئيسها مرتين في الشهر ولا يصح اجتماع اللجنة إلا بحضور أغلبية الأعضاء وتستدعي اللجنة المكلفين بالضريبة أو ممثليهم ولهذا الغرض يجب على اللجنة أن تبلغهم الاستدعاء قبل (20) يوما من تاريخ انعقاد اجتماعهم.

يجب أن تتم الموافقة على آراء اللجنة بأغلبية الأعضاء الحاضرين وفي حالة تساوي الأصوات يكون الصوت الرئيسي مرجحا وتبلغ هذا للآراء التي يمضيها رئيس اللجنة بواسطة الكاتب حسب الحالة إلى المدير الولائي للضرائب خلال أجل عشرة (10) أيام ابتداء من تاريخ اختتام أشغال اللجنة.

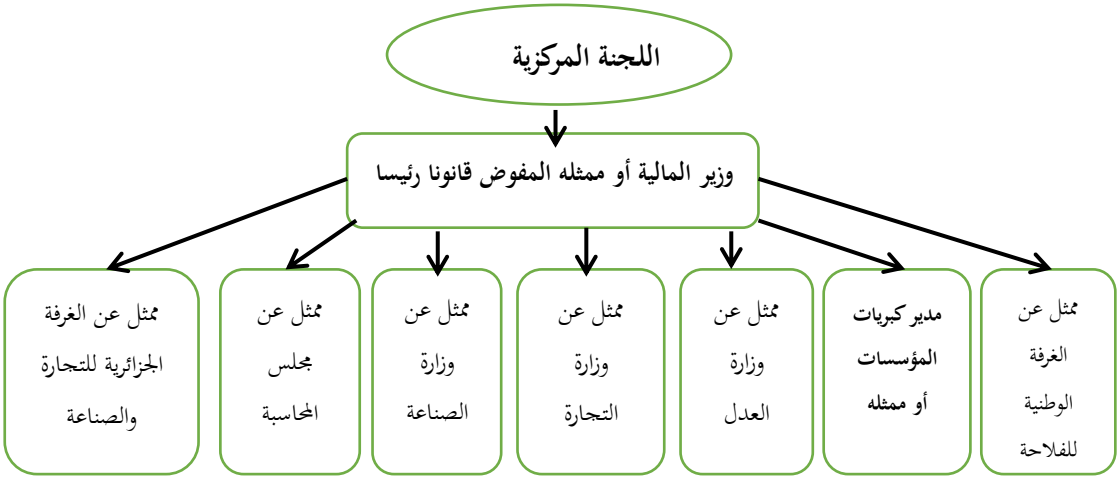
مما تجدر الإشارة إليه أن البت في القرارات وشروط صحة القرار المتخذ هي نفسها التي تطرقنا إليها بخصوص لجنة الطعن للدائرة.

المطلب الثالث: المنازعة امام اللجنة المركزية للطعن

في ظل التقسيم الجديد لأشخاص المجتمع الضريبي حسب قيمة رقم الأعمال أنشأ المشرع الجزائري اللجنة المركزية للطعن والتي ينظر في بعض المسائل التي ليست من اختصاص لجنة الطعن للدائرة وكذا اللجنة الولائية.

1-تشكيل اللجنة المركزية للطعن: حسب المادة 81 مكرر من ق.إ.ج تنشأ لدى الوزارة المكلفة بالمالية لجنة مركزية للطعن في الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة والرسوم على رقم الأعمال مشكلة كما يلي:

الشكل رقم 04: تشكيل اللجنة المركزية للطعن



المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على قانون الاجراءات الجبائية لسنة 2018

في حالة الوفاة أو الاستقالة أو إقالة أحد أعضاء اللجنة يتم القيام بتعيين جديد يمكن للجنة أن تعين إذا اقتضت الحاجة خبيرا موظفا يكون له صوت استشاري يعين المدير الفرعي المكلف بلجان الطعن للمديرية العامة للضرائب بصفته مقررا للجنة. تتكفل بأمانة اللجنة مصالح المديرية العامة للضرائب، يعين المدير العام للضرائب أعضاءها.

2-اختصاصات اللجنة المركزية للطعن: حسب المادة 81 مكرر ق.إ.ج تبدي اللجنة المركزية للطعن رأيها حول الطعون التي يقدمها المكلفون بالضريبة التابعون لمديرية كبريات المؤسسات، والتي سبق أن أصدرت هذه الأخيرة بشأنها قرارا بالرفض الكلي أو الجزئي. وكذا القضايا التي يفوق مبلغها الإجمالي من الحقوق والغرامات (الضرائب المباشرة والرسوم على رقم الأعمال) 70,000,000دج والتي سبق أن أصدرت الإدارة بشأنها قرارا بالرفض الكلي أو الجزئي. بالإضافة الى ان اللجنة تجتمع بناء على استدعاء من رئيسها مرتين في الشهر، لا

يصح اجتماع اللجنة إلا بحضور أغلبية الأعضاء، حيث تستدعي اللجنة المكلفين بالضريبة المعنيين أو ممثليهم لسماع أقوالهم ولهذا الغرض يجب عليها تبليغهم الاستدعاء قبل عشرين (20) يوما من تاريخ الاجتماع.

يمكن للجنة كذلك أن تستمع لأقوال المدير الولائي للضرائب المعني حتى يتم تزويدها بكل التفسيرات اللازمة لمعالجة القضايا محل النزاع التابعة لاختصاصه الإقليمي. حيث يجب أن يوافق أغلبية الأعضاء الحاضرين على آراء اللجنة وفي حالة تساوي الأصوات يكون صوت الرئيسي مرجحا. في حين يبلغ كاتب اللجنة الآراء التي يمضيها الرئيس حسب الحالة إلى المدير الولائي للضرائب المختص إقليميا أو إلى مدير كبريات المؤسسات في أجل عشرين (20) يوما ابتداء من تاريخ أشغال اللجنة.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم تناوله في هذا الفصل من تعاريف مختلفة للمنازعات وخاصة تعريف المشرع الجزائري، بينت وجود اسباب لنشوب هذا النزاع الضريبي سواء كانت مرتبطة بالتشريع او الادارة او المكلف في حد ذاته، لهذا نجد أن المنازعة الضريبية تمر بالعديد من المراحل وتضبطها آجال محددة لا يمكن تجاوزها وإلا اعتبرت الشكوى المرفوعة من طرف المكلف غير مقبولة بناء على اعتبارات الآجال.

من جهة أخرى إن الشكاية التي ترفع من طرف المكلف لمخاصمة الإدارة الضريبية قيدها المشرع بجملة من الشروط الشكلية والموضوعية والتي يجب على الشاكي احترامها وإلا رفض طلبه تأسيسا لعيب مخالفة الشكل، كما أنه في مجال منازعات التحصيل ورغم أن المشرع الجزائري لم يورد شرط التظلم إلا أن الواقع العملي يثبت أنه على المكلف إتباع نفس الإجراءات الشكلية المتعلقة بالتظلم في مجال منازعات الوعاء الضريبي، وما نود الإشارة إليه أن المشرع الجزائري ومن أجل تخفيف القضايا الضريبية المرفوعة أمام القضاء وتدارك الادارة لأخطائها، استحدث لجان الطعن والتي تنظر في شكاوى المكلفين الذين يخاصمون الإدارة الضريبية في مقدار الضريبة المفروضة عليهم.

اثر تكنولوجيا المعلومات على سير المنازعات الضريبية بالمسيلة

تمهيد الفصل:

باعتبارها طرف معني في القطاع المالي باشرت إدارة الضرائب في ورشة للعصرنة على نطاق واسع تهدف إلى إعادة هيكلة مصالحها وتبسيط إجراءاتها وتحسين أدائها، ويظهر ذلك جليا في الأهمية الكبرى الموجهة لبرنامج عصرنة الإدارة الضريبية على ضوء التوقعات المتنامية لمجموع مستعمليها وكذا موظفيها. وعلى هذا الصعيد، وضعت المديرية العامة للضرائب تنفيذ نظام معلوماتي ناجع كأحد أولوياتها الأساسية بالاعتماد على تكنولوجيات مبتكرة والارتكاز على إجراءات مبسطة من شأنها أن تسمح بتحسين الفعالية والشفافية ونوعية خدماتها، وتمحورت استراتيجيتها حول رقمنة جميع العمليات الضريبية وكذا التشغيل الآلي الشامل لجميع إجراءات معالجة المعطيات ذات الصلة بفرض الضريبة والتحصيل والرقابة والمنازعات.

وسعيا منها لإنشاء مشروع إدارة الكترونية ترتكز على استعمال التقنيات الحديثة والذي يمثل رهانا كبيرا رغم وجود تعقيدات عرقلت وضع المشروع حيز التنفيذ، الا ان المديرية العامة للضرائب عملت على تجسيد الإدارة الالكترونية بمضاعفة جهودها وتعبئة جميع الوسائل المناسبة للوصول لمستوى التحديات المرفوعة وتحقيق الهدف المنشود، من خلال مبحثين تناول الاول التعريف بمديرية الضرائب بالمسيلة، في حين تناول الثاني تحليل سير المنازعات الضريبية على مستوى مديرية الضرائب بالمسيلة.

المبحث الأول: التعريف بمديرية الضرائب بالمسيلة

سنتطرق في هذا المبحث الى تقديم نبذة عن المديرية الولائية للرائب بالمسيلة وهذا من خلال مطلبين اولهما نتناول فيه التعريف بالمديرية، اما في الثاني فنستعرض مهام المديرية الولائية للضرائب.

المطلب الأول: التأسيس والهيكل التنظيمي

أولا: تأسيس المديرية

أسست المديرية الولائية للضرائب بالمسيلة سنة 1975 حيث ظهرت أول مرة بإسم مديرية المصالح المالية وقد كانت تضم مصالح أملاك الدولة، الخزينة، مصالح الضرائب ومسح الأراضي. وتعتبر المديرية الولائية للضرائب هي إدارة عمومية غير ممركزة تابعة لوزارة المالية، وتحت وصاية المديرية الجهوية للضرائب بسطيف، وتنطوي تحت لواء المديرية العامة للضرائب بالعاصمة. حيث تم إنشاء المديرية الولائية للضرائب بالمسيلة ابتداء من تاريخ 1991/10/01 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 60/91 المؤرخ في 1991/02/23 المعدل والمتمم، الذي يحدد تنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها وفق المادة رقم 02 والمادة رقم 06،[1] ويرأسها مدير ولائي يعين وفق مرسوم تنفيذي رقم 327/06 المؤرخ في 2006/09/18 بتوضيح سير المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحيتها.[2]

تقع المديرية الولائية للضرائب بالمسيلة في النزل المالي (دار المالية) الذي يضم بالإضافة إلى المديرية الولائية للضرائب، الخزينة العمومية للولاية، ومديرية أملاك الدولة، ومديرية الحفظ العقاري الكائن مقره (دار المالية) بالحي الإداري. مهيكلة على النحو التالي:

- مديريات فرعية.
- مفتشيات وقباضات على مستوى الدوائر والبلديات.
- مركز الضرائب.
- مراكز جوارية للضرائب.

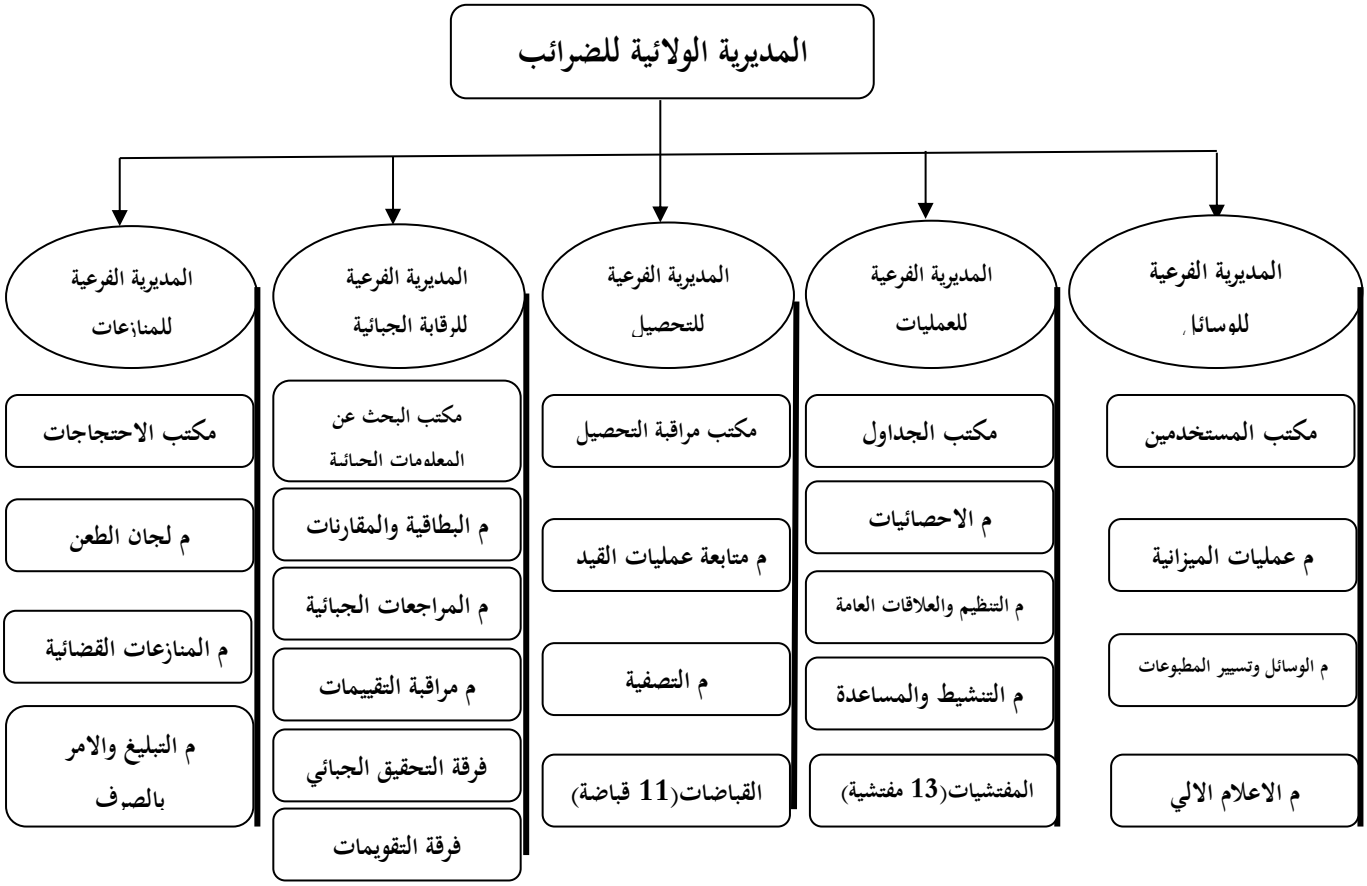
[1] المرسوم التنفيذي رقم 60/91، الخاص بتنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها والمؤرخ في 1991/02/23، المادة رقم 06، الجريدة الرسمية رقم 09، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 27 فيبراير 1991، ص 353.

[2] المرسوم التنفيذي رقم 327/06، الخاص بتنظيم المصالح الخارجية للادارة الجبائية وصلاحيتها المؤرخ في18 سبتمبر 2006, المادة 19,الجريدة الرسمية رقم 59,الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, 24 سبتمبر 2006, ص .10

ثانيا: الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب بالمسيلة

تم تنظيم المديريات الولائية للضرائب وفقا للقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 25 صفر 1430هـ الموافق لـ 21 فيفري 2009 الذي يحدد تنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية، حيث نصت مواده انطلاقا من المادة 59 إلى المادة 87 من الفصل الخامس على تنظيم مصالح المديرية الولائية للضرائب ومن المادة 88 إلى المادة 101 من الفصل السادس من تنظيم مراكز الضرائب الولائية، ومن المادة 102 إلى المادة 118 من الفصل السابع ينظم المراكز الجوارية للضرائب، هذا القرار صدر ضمن الجريدة رقم 20 المؤرخة في 02 ربيع الثاني 1430هـ الموافق لـ 29-03-2009م.[1] والشكل رقم 05 ادناه يوضح الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للضرائب بالمسيلة.

الشكل رقم 05: الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للضرائب بالمسيلة.



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 21 فيفري 2009

[1] قرار وزاري مشترك، المحدد لتنظيم المصالح الخارجية للادارة الضريبية وصلاحيتها المؤرخ في 21 فبراير 2009,الجريدة الرسمية رقم 20، المادة 59-118، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, 29 مارس 2009, ص ص 17، 24.

تحتوي المديرية الولائية للضرائب على ستة مديريات فرعية والمتمثلة فيما يلي وعلى الترتيب المديرية الفرعية للوسائل اختصاصاتها تسيير الوسائل العامة المالية والموارد البشرية، المديرية الفرعية للعمليات الجبائية اختصاصاتها تأسيس الضريبة، المديرية الفرعية للتحصيل اختصاصاتها تحصيل الضرائب والغرامات والرسوم، المديرية الفرعية للرقابة الجبائية اختصاصاتها الرقابة الجبائية، واخيرا المديرية الفرعية للمنازعات اختصاصاتها معالجة المنازعات الجبائية.

يترأس كل مديرية فرعية مدير فرعي، هؤلاء المدراء الفرعيون يعملون تحت سلطة واشراف المدير الولائي للمديرية الولائية. في حين لا يظهر في الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية كل من مركز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب وذلك لكون هذين الاخيرين تم استحداثهما مؤخرا فقط وبالأخص في سنة 2009 والهدف منهما هو تسهيل وتخفيف العمليات على المديرية الولائية.

المطلب الثاني: مهام المديرية الولائية للضرائب بالمسيلة

سنعرج في هذا المطلب الى تبيان مهام المديرية الولائية للضرائب وكذا مهام المديرية الفرعية للمنازعات بالإضافة الى توضيح اكثر لمركز الضرائب وكذا المهام التي يمارسها هذا المركز.

أولا مهام المديرية الولائية للضرائب: تؤدي المديرية الولائية للضرائب بالمسيلة العديد من المهام اهمها ما يلي:[1]

1/ **المديرية الفرعية للعمليات الجبائية** تقوم بتنشيط المصالح وإعداد إحصائيات وتجميعها كم تكلف بأشغال الإصدار، اضافة الى ذلك التكفل بطلبات اعتماد حصص شراء بالإعفاء من الرسم على القيمة المضافة ومتابعتها ومراقبتها، وكذا متابعة أنظمة الإعفاء والإمتيازات الجبائية الخاصة. وينطوي تحت المديرية الفرعية للعمليات الجبائية عدة مكاتب مهامها ما يلي:

- **مكتب الجداول** يقوم بالتكفل بالجداول العامة والتصديق عليها. بالإضافة الى التكفل بالمصفوفات الجداول العامة وسندات التحصيل.

[1] قرار وزاري مشترك، المحدد لتنظيم المصالح الخارجية للادارة الضريبية وصلاحيتها المؤرخ في 21 فبراير 2009,الجريدة الرسمية رقم 20، المادة 59-118، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, 29 مارس 2009, ص ص 60-69

- **مكتب الإحصائيات** والذي يقوم باستلام إحصائيات الهياكل الأخرى في المديرية الولائية. وكذا مركزة المنتجات الإحصائية الدورية الخاصة بالوعاء والتحصيل. بالإضافة الى مركزة الوضعيات الإحصائية الدورية وضمان إحالتها إلى المديرية الجهوية للضرائب.
- **مكتب التنظيم والعلاقات العامة** استلام ودراسة طلبات الاعتماد في نظام الشراء بالإعفاء من الرسم على القيمة المضافة مع تسليم هذه الاعتمادات. متابعة الأنظمة الجبائية الخاصة والامتيازات. نشر المعلومات الجبائية واستقبال الجمهور وإعلامه وتوجيهه.
- **مكتب التنشيط والمساعدة** التكفل بالاتصال مع الهياكل الجهوية والمديريات الولائية للضرائب، وكذا تنشيط المصالح المحلية ومساعدتها قصد تحسين مناهج العمل وانسجامها، بالإضافة الى متابعة تقارير التحقيق في التسيير ومعالجتها.

2/ **المديرية الفرعية للتحصيل** : تتكفل بالجداول وسندات الإيرادات ومراقبتها ومتابعتها وكذا بوضعية تحصيل الضرائب والرسوم وكل ناتج آخر أو أتاوى، ايضا متابعة العمليات والقيود المحاسبية والمراقبة الدورية لمصالح التحصيل وتنشيط قباضات الضرائب في مجال تنفيذ أعمالها للتطهير وتصفية الحسابات وكذا التحصيل الجبري للضريبة, والتقييم الدوري لوضعية التحصيل وتحليل النقائص لاسيما فيما يخص التصفية مع اقتراح تدابير من شأنها أن تحسن الناتج الجبائي, واخيرا مراقبة القباضات ومساعدتها قصد تطهير حسابات قباضات الضرائب بغية تصفية الحسابات وتطهيرها. فيها مجموعة من المكاتب تعمل على

- **مكتب مراقبة التحصيل** يدفع نشاطات التحصيل، والمحافظة على مصالح الخزينة بمناسبة الصفقات العقارية الموثقة عند إرجاع فائض المدفوعات، مع إعداد عناصر الجباية الضرورية لوضع الميزانية وتبليغها للجماعات المحلية وكذا الهيئات المعنية.
- **مكتب متابعة عمليات القيد وأشغاله** متابعة أعمال التأثير والتوقيع على المدفوعات وعلى شهادات الإلغاء من الجداول وسندات الإيرادات المتكفل بها، والمراقبة الدورية لوضعية الصندوق وحركة الحسابات المالية والقيم غير النشطة، والتكفل الفعلي بالأوامر والتوصيات التي يقدمها المحققون في التسيير بخصوص مهام المراقبة وتنفيذها، دون نسيان ذكر إعداد وتأشير عمليات والقيود عند تسليم المهام بين المحاسبين.
- **مكتب التصفية** مراقبة التكفل بالجداول العامة وسندات التحصيل أو الإيرادات المتعلقة بمستحقات ومستخرجات الأحكام والقرارات القضائية في مجال الغرامات، وينفذ العقوبات المالية أو الموارد غير الجبائية واستلام المنتجات الإحصائية التي يعدها قابضو الضرائب، والمصادقة عليها كم يعمل على مركزة

حسابات تسيير الخزينة والمستندات الملحقة, اضافة الى التكفل بجداول القبول في الأرجاء للمبالغ المتعذر تحصيلها وجدول تصفية منتجات الخزينة وسجل الترجيل ومراقبة كل ذلك.

3-المديرية الفرعية للمنازعات: تعمل على معالجة الاحتجاجات المقدمة برسم المرحلتين الاداريتين للطعن النزاعي او المرحلة الاعفائية، وتبليغ القرارات المتخذة والامر بالصرف الالغاءات والتخفيضات الممنوحة , وتعمل على معالجة طلبات استرجاع الدفع المسبق للرسم على القيمة المضافة, وكذا تشكيل ملفات ايداع التظلمات او طعون الاستئناف والدفاع امام الهيئات القضائية المختصة عن مصالح الادارة الجبائية، وتتكون من المكاتب الاتية:

- **مكتب الاحتجاجات** يستلم دراسة الطعون الهادفة سواء الى ارجاع الحقوق او الى الغاء القرارات الملاحقة او الى المطالبة بأشياء محجوزة، وايضا استلام ودراسة الطلبات المتعلقة باسترجاع اقتطاعات الرسم على القيمة المضافة
- **مكتب لجان الطعن** يتم فيه دراسة الاحتجاجات او اللبات التي يقدمها المكلفون بالضريبة، وتقيمه للجان المصالحة والطعن النزاعي او الاعفائي المختص. كما يتلقى الطلبات التي يتقدم بها قابضو الضرائب الرامية الى التصريح بعدم امكانية التحصيل او اخلاء المسؤولية او ارجاء دفع اقساط الضريبة او رسوم او حقوق غير قابلة للتحصيل وعرضها على لجنة الطعن الاعفائي المختصة.
- **مكتب المنازعات القضائية** يقوم بإعداد وتكوين ملفات ايداع الشكاوى لدى الهيئات القضائية الجزائية المختصة، اضافة الى الدفاع امام الهيئات القضائية المختصة على مصالح الادارات الجبائية عند الاحتجاج على فرض ضريبة.
- **مكتب التبليغ والامر بالصرف** يبلغ المكلفين بالضريبة والمصالح المعنية بالقرارات المتخذة برسم مختلف اصناف الطعن، وكذلك الامر بالصرف الالغاءات والتخفيضات الممنوحة مع اعداد الشهادات الخاصة بذلك.

4/ المديرية الفرعية للمراقبة الجبائية: تقوم بإعداد برامج البحث ومراجعة ومراقبة التقييمات ومتابعة انجازها. ينجز مكاتبها ما يلي:

- **مكتب البحث عن المعلومة الجبائية** يقوم بتشكيل فهرس للمصادر المحلية للمعلومات التي تعني وعاء الضريبة ومراقبتها وكذا تحصيلها، وكذا تنفيذ برامج التدخلات والبحث وكذا تنفيذ حق الإطلاع وحق الزيارة بالتنسيق مع المصالح والمؤسسات المعنية.
- **مكتب البطاقية والمقارنات** تكوين وتسيير مختلف البطاقيات الممسوكة، كما يتكفل بطلبات التعريف الجبائية للمكلفين بالضريبة، تتم فيه مراقبة استغلال المصالح المعنية لمعطيات المقارنة وإعداد وضعيات إحصائية وحواصل دورية لتقييم نشاطات المكتب.
- **مكتب المراجعات الجبائية** يتابع تنفيذ برامج المراقبة والمراجعة، وتسجيل المكلفين بالضريبة في مختلف برامج المراقبة، وخصوصا إعداد الوضعيات الإحصائية والتقارير الدورية التقييمية.
- **مكتب مراقبة التقييمات** يقوم باستلام واستغلال عقود نقل الملكية بالمقابل أو مجانا، والمشاركة في أشغال التحيين للمعايير المرجعية (التنطيق)، وكذلك متابعة أشغال الخبرة في إطار الطلبات التي تقدمها السلطات العمومية.

5/ المديرية الفرعية للوسائل: تقوم بما يلي تسيير المستخدمين والميزانية والوسائل المنقولة وغير منقولة للمديرية الولائية للضرائب، وكذا السهر على تنفيذ البرامج المعلوماتية وتنسيقها وكذا السهر على إبقاء المنشآت التحتية والتطبيقات المعلوماتية في حالة تشغيل. مكاتبه يتم فيها الاتي:

- **مكتب المستخدمين والتكوين** السهر على احترام التشريع والتنظيم الساري المفعول في مجال تسيير الموارد البشرية والتكوين، إنجاز أعمال ضبط التعداد وترشيد مناصب العمل التي يشرع فيها بالاتصال مع الهياكل المعنية في المديرية الجهوية.
- **مكتب عمليات الميزانية** يقوم في حدود صلاحيته، بتنفيذ العمليات الميزانية، وتحرير أمر بصرف ملفات استرداد الرسم على القيمة المضافة، وذلك في حدود الاختصاص المخول له، كما يصدر أمر بصرف فوائض المدفوعات الناتجة عن استعمال شهادات الإلغاء الصادرة بخصوص الضرائب محل النزاع، الموجودة في حدود اختصاص المديرية الولائية للضرائب، ومراكز الضرائب، يختمها بالإعداد السنوي للحساب الإداري للمديرية.

- **مكتب الوسائل وتسيير المطبوعات** والأرشيف يسير الوسائل المنقولة وكذا مخزن المطبوعات وأرشيف كل المصالح التابعة للمديرية الولائية للضرائب، كما ينفذ التدابير المشروع فيها من أجل ضمان أمن المستخدمين والهياكل والعتاد والتجهيزات مع إعداد تقارير دورية عن ذلك.
- مكتب الإعلام الآلي يقوم بالتنسيق في مجال الإعلام الآلي بين المصالح على الصعيدين المحلي والجهوي، بالإضافة الى المحافظة في حالة شغل للمنشآت التحتية التكنولوجية ومواردها.

ثانيا: مهام مركز الضرائب فيما يخص المنازعات

يمثل مركز الضرائب مكسب معتبر بالنسبة للمكلفين بالضريبة، حيث يسهل لهم إتمام التزاماتهم الجبائية، بفضل إعادة تجميع الإجراءات على مستوى موقع واحد ألا وهو مركز الضرائب، يحتوي هذا الاخير على مصلحة الاستقبال والإعلام ويكون الاستقبال متاح عبر الهاتف والبريد العادي والبريد الإلكتروني وهي مجهزة بأحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مع العلم أن مركز الضرائب لولاية المسيلة غير مُفعل حاليا. ومن بين أهدافه تكريس مبدأ المخاطب واحد (إدارة أو رقابة والتحصيل والشكاوى) بدلا من جعلها في أماكن مختلفة (مفتشية، قباضة، مديريات فرعية ...). يختص مركز الضرائب في مجال المنازعات فيما يلي:[1]

1) **سلطة البت في الشكاوى:** تمارس سلطة البت في الشكاوى من قبل رئيس مركز الضرائب للنطق بقرارات التخفيض أو القبول أو الرفض المتعلقة بقضايا ذات مبلغ إجمالي لا يتجاوز 10.000.000 دج.
2) التفويض: لرئيس مركز الضرائب صلاحية تفويض كل سلطة قراره أو جزء منها لقبول أو رفض الشكاوى للأعوان المعنيين الذين لهم رتبة مفتش مركزي على الأقل.
3) **إجراءات أمام لجان الطعن:** يمكن للمكلف بالضريبة الذين لا يرضون بالقرار المتخذ بشأن شكواه من قبل رئيس مركز الضرائب للجوء إلى لجنة الطعن المختصة في أجل 04 أشهر إبتداء من تاريخ تبليغه بالقرار.
4) **رأي لجنة الطعن الولائي:** عندما يعتبر رأي لجنة الطعن الولائي غير مؤسس فإن رئيس مركز الضرائب يعلق تنفيذ هذا الرأي على ان يبلغ الشاكي بذلك، وفي هذه الحالة يقوم رئيس مركز الضرائب برفع طعن ضد رأي اللجنة إلى المحكمة الإدارية التخفيض الفوري. ويجوز لرئيس مركز الضرائب حسب

[1] من وثائق المديرية الولائية للضرائب

مجال اختصاصه وفي أي وقت أن يمنحه تلقائيا تخفيضا في مبالغ الضرائب والرسوم أو أجزاء منها إذا تم النص على ذلك صراحة بموجب نص تشريعي أو تنظيمي عندما تلاحظ المصلحة وجود أخطاء في التوقيع الضريبي.

يحتوي مركز الضرائب لولاية المسيلة على عدة مصالح من اهمها المصلحة الرئيسية للمنازعات والتي تهمنا في هذه الدراسة:

المصلحة الرئيسية للمنازعات SPCX: تتمثل مهامها في دراسة كل طعن نزاعي أو إعفائي يوجه لمركز الضرائب والناتج عن فرض ضرائب أو زيادات أو غرامات أو عقوبات قررها المركز، طلبات استرجاع اقتطاعات الرسم على القيمة المضافة، متابعة القضايا النزاعية المقدمة لدى الهيئات القضائية، دراسة الطعون المسبقة التي تهدف إلى إلغاء أو تخفيض فرض ضرائب أو زيادات والعقوبات المحتج عنها أو استرجاع الضرائب والرسوم والحقوق المدفوعة إثر تصريحات مكتتبة أو مدفوعات تلقائية أو إرجاع ضرائب ورسوم أو حقوق مدفوعة تلقائيا، بالإضافة الى دراسة طلبات تتعلق بإرجاع الاقتطاعات الرسم على القيمة المضافة، وكذا دراسة الطعون المسبقة التي تهدف إلى الاحتجاج على أعمال المتابعة أو الإجراءات المتعلقة بها أو المطالبة بالأشياء المحجوزة، معالجة منازعات التحصيل، دراسة الطعون التابعة لاختصاص لجان طعن الضرائب والرسوم والرسم على القيمة المضافة ولاختصاص لجان الطعن الإعفائي.

وتقوم ايضا بالمتابعة بالاتصال مع المصلحة المعنية في المديرية الولائية للضرائب للطعون والشكاوى المقدمة للهيئات القضائية، تبليغ القرارات المتخذة برسم مختلف الطعون إلى المكلفين بالضريبة وإلى المصالح المعنية، الأمر بالصرف الإلغاءات والتخفيضات المقررة مع إعداد الشهادات المتعلقة بها، إعداد المنتجات الإحصائية الدورية المتعلقة بمعالجة المنازعات والتبليغات للمصالح المعنية.

تحتوي المصلحة الرئيسية للمنازعات على 03 مصالح:

- ✓ مصلحة الاحتجاجات.
- ✓ مصلحة لجان الطعن والمنازعات القضائية.
- ✓ مصلحة التبليغات والأمر بالصرف.

المبحث الثاني: تحليل سير المنازعات الضريبية على مستوى مديرية الضرائب بالمسيلة.

في هذا المبحث سيتم التطرق في هذا المبحث الى ثلاثة مطالب نوضح فيها المنهج المستخدم في الدراسة، وكذا الطريقة المتبعة من طرف المديرية الولائية للضرائب في تسيير المنازعات الضريبية المرفوعة على مستواها بالإضافة الى ايضاح مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة من طرف هذه الاخيرة، وفي الاخير سنتطرق الى تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات المستخدمة على تسيير المنازعات الضريبية.

المطلب الأول: المنهج المستخدم في الدراسة

من اجل تحقيق اهداف الدراسة والاجابة على اشكاليتها الاساسية بالإضافة الى اختبار صحة فروضها من عدمه تم الاعتماد على اسلوبين والمتمثلين في المقابلة والتحليل الاحصائي للبيانات المتحصل عليها من المديرية الولائية للضرائب بالمسيلة.

1- المقابلة

يعرف محمد عبد الفتاح المقابلة على انها استبانة شفوية يقوم فيها الباحث بجمع معلومات شفوية من المستقصى منه ويتولى الباحث تعبئة هذه الاستبانة، وهذه الاستبانة تمكن الباحث من دراسة وفهم المتغيرات النفسية للمستقصى منه وكذا التعرف على مدى انفعاله وتأثره بالمعلومات التي يقدمها.[1]

يرجع الاعتماد على أداة المقابلة لطبيعة الدراسة الاستكشافية في ميدان البحث، بحيث تهدف الدراسة الاستطلاعية من خلال أداة المقابلة إلى الحصول على المعلومات الأولية التي تخدم الدراسة، وتكمن أهمية المقابلة بدرجة كبيرة في أنها وسيلة اتصال مباشرة بين الباحث وبين من تتوفر لديهم المعلومات الضرورية التي تخدم الدراسة، كما أنها تساعد في شرح الأسئلة التي بها بعض الغموض للمبحوث، وبالتالي تكون إجابته دقيقة تقل فيها الأخطاء، ولقد استخدم الطالب المقابلة الحرة مع إطارات ومفتشي المديرية الولائية للضرائب وخصوصا إطارات المديرية الفرعية للمنازعات، وتم التطرق في هذا النوع من المقابلة الى المحاور الرئيسية للدراسة والنقاط الهامة التي جاءت في الجانب النظري من اجل إسقاط هذا الجانب على الواقع، وتم مراعاة بعض النقاط في إجراء المقابلة أهمها:

- ✓ اطلاع المبحوث مسبقا عن فحوى الدراسة والاشكالية التي تعالجها.

[1] محمد عبد الفتاح الصيرفي، البحث العلمي الدليل التطبيقي للباحثين، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2002، ص 168.

- ✓ تم الاعتماد على محاور او خطوط عريضة مكتوبة ومرتبة وذلك حسب كل هدف المرجو تحقيقه.
- ✓ المقابلة تم اجراء بطريقة مرنة حيث تمحور النقاش أثناء المقابلة حول الموضوع محل الدراسة بصورة عامة وهذا ما شجع المبحوثين عن التعبير عن أفكارهم بحرية كاملة

تمحورت المقابلة حول مجموعة من الخطوط العريضة اهمها كيفية سير المنازعات الضريبية ابتداء من وضع الشكوى من طرف المكلف الى غاية المعالجة النهائية لها سواء بالقبول ام بالرفض، بالإضافة الى اصناف تكنولوجيا المعلومات المستخدمة داخل المديرية الولائية للضرائب، وكذا القوانين والتشريعات واللوائح المنظمة لعملها. تمثلت اهم الاسئلة الموجهة للمبحوثين فيما يلي:

- ✓ ماهي الكيفية المتبعة من طرف ادارتكم للتعامل مع المنازعات الضريبية المرفوعة لدى مصالحكم؟
- ✓ هل كل مكاتب المديرية الفرعية مزودة بأجهزة تكنولوجيا المعلومات كالحواسيب مثلا؟
- ✓ هل المديرية الفرعية للمنازعات مربوطة بالشبكة العنكبوتية او بشبكة انترانات؟
- ✓ هل هناك استعمال لبرمجيات تكنولوجيا المعلومات داخل المديرية وكذا المديرية الفرعية للمنازعات؟
- ✓ ما نوع هذه البرمجيات ومصدرها وسنة وضعها قيد التشغيل؟
- ✓ هل ملفات المكلفين مرقمنة ام لا؟ وما نسبة الملفات المرقمنة مقارنة بالورقية؟
- ✓ ما هي نسبة ادماج تكنولوجيا المعلومات في معالجة المنازعات الضريبية؟

في حين كان مناخ المقابلات كما هو موضح في الجدول رقم04 ادناه

الجدول رقم04: مناخ المقابلات

المبحوث	مناخ المقابلة	النقاط التي تم التطرق لها
الخبرة: 12 سنة **مكان العمل:** المديرية الفرعية للوسائل **المنصب:** رئيس مكتب الاعلام الالي **الرتبة:** مهندس دولة في الاعلام الالي	**تاريخ المقابلة** : 13فيفري 2018 **مدة المقابلة** :ساعتان /من الساعة10:00 إلى12:00 **الاستقبال** :على انفراد وفي وقت العمل قام الباحث بإعلام المبحوث بطبيعة مشروع الدراسة. كتابة الأجوبة كانت مباشرة بعد إذن المبحوث. عدم وجود تناقض في إجابات المبحوث.	✓ تكنولوجيا المعلومات المستخدمة ✓ البرمجيات المستخدمة ✓ سنة البدء في الرقمنة ✓ تكنولوجيا المعلومات وادارة الضرائب

الخبرة: 18 سنة **مكان العمل:** المديرية الفرعية للمنازعات **المنصب:** المدير الفرعي للمديرية الفرعية للمنازعات **الرتبة:** مفتش قسم في الضرائب	**تاريخ المقابلة** : 14فيفري 2018 **مدة المقابلة** :ساعتان /من الساعة10:00 إلى12:00 **الاستقبال** :على انفراد وفي وقت العمل قام الباحث بإعلام المبحوث بطبيعة مشروع الدراسة. كتابة الأجوبة كانت مباشرة بعد إذن المبحوث. عدم وجود تناقض في إجابات المبحوث	✓ كيفية الاتصال مع الجهات ذات الصلة بالمنازعات الضريبية ✓ كيفية الحصول على المعلومة المالية والضريبية ✓ كيفية التعامل مع المنازعات الضريبية
الخبرة: 20 سنة **مكان العمل:** المديرية الفرعية للمنازعات **المنصب:** رئيس مكتب الشكاوى **الرتبة:** مفتش رئيسي للضرائب	**تاريخ المقابلة** : 15فيفري 2018 **مدة المقابلة** :ساعتان /من الساعة10:00 إلى12:00 **الاستقبال** :على انفراد وفي وقت العمل قام الباحث بإعلام المبحوث بطبيعة مشروع الدراسة. كتابة الأجوبة كانت مباشرة بعد إذن المبحوث. عدم وجود تناقض في إجابات المبحوث	✓ مهام مكتب الشكاوى ✓ طريقة التعامل مع الشكاوى الضريبية

المصدر: من اعداد الطالب

2- التحليل الاحصائي لبيانات المنازعات

من اجل الوقوف أكثر على دور تكنولوجيا المعلومات في التسيير الفعال للمنازعات الضريبية في المديرية الولائية للضرائب بالمسيلة، تم الاعتماد على التحليل الوصفي للبيانات لأنه يعتبر من الطرق الخاصة بتنظيم وتلخيص المعلومات، والغرض من التنظيم هو المساعدة على فهم المعلومات، حيث تحتوي الطرق الوصفية على التوزيعات التكرارية، الجداول التكرارية، الرسوم البيانية، النسب المئوية...الخ والتي تساعد في تلخيص البيانات وتبويبها وعمل الرسوم البيانية التي تمثلها.

لذا قام الطالب بتجميع وتصنيف وتبويب البيانات المحصل عليها من طرف المديرية الولائية للضرائب في شكل جداول ورسوم بيانية، وكذا القيام بحساب النسب المئوية بين هذه البيانات ثم المقارنة بين ما تمثله

هذه النسب حسب كل سنة مقارنة بالسنة التي تليها وربطها بمدى تطور دمج تكنولوجيا المعلومات داخل المديرية، بالإضافة الى التعليق والتحليل والتفسير العلمي لهذه البيانات.

المطلب الثاني: تحليل نتائج المقابلة

أولا: تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المديرية الولائية للضرائب

ان الضرورة الملحة المتمثلة في التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة الى تعقد ضروريات الحياة، وتطور وتنوع صور التهرب الضريبي وكذا الاتجاه العام للدولة الجزائرية نحو رقمنة الادارة الجزائرية بكل الادارة الجزائرية بكل اطيافها، فرضت على المديرية الولائية للضرائب تطوير اساليبها في معالجة المسائل الضريبية والاتجاه اكثر نحو الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات، لذا نجد ان المديرية الولائية للضرائب بالمسيلة تستخدم العديد من مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي من اهمها ما يلي:[1]

1-اجهزة الحاسوب: حسب اجابات رئيس مكتب الاعلام الالي بالمديرية تحتوي كل مكاتب المديرية الولائية للضرائب بالمسيلة على اجهزة حاسوب مجهزة بكل لواحقها وتستخدم من اجل حفظ ومعالجة البيانات الخاصة بالمديرية، كبرنامج الاكسل، الوورد.

2-الشبكات: تتصل المديرية الولائية للضرائب بالمسيلة بكل من المديرية الجهوية للضرائب بسطيف والمديرية العامة للضرائب بالجزائر العاصمة عن طريق شبكة داخلية(انترانات) تستخدم في ارسال بيانات ومعلومات مؤمنة تخص المكلفين بالضرائب وكذا بسير مصالح المديرية وتقديم الاحصائيات السنوية. بالإضافة الى ان المديرية مزودة ومربوطة بشبكة الانترنت العالمية والتي يستخدم منها خصوصا الايميل في ارسال بعض المراسلات الادارية بين العديد من المديريات الاخرى كمديرية النقل، البنوك، مركز السجل التجاري. بالإضافة الى وسائل الاتصال الحديثة كالهاتف والفاكس وفي بعض الاحيان الهاتف النقال لبعض المسؤولين.

3-البرمجيات: هناك العديد من البرامج المستخدمة من طرف موظفي المديرية والتي ساعدت في تسهيل العمل الضريبي بشكل كبير بالإضافة الى تقليل الوقت والدقة في مخرجات العملية الضريبية، من اهم هذه البرمجيات:

[1] من نتائج المقابلة

- ✓ **برنامج متابعة الشكايات:** ويعتبر من اهم البرامج على مستوى المديرية لانه يسمح بتتبع شكاوى المكلفين وتحديد الاحصائيات الدورية، تم تزويد المديرية بهذا البرنامج من طرف المديرية العامة للضرائب سنة 2016 ويتم تحديثه دوريا، حيث كان اخر تحديث لهذا البرنامج في اوائل 2017.
- ✓ **برنامج البطاقية:** والخاص ببطاقة التعريف الجبائية ويحدث دوريا وفي بعض الاحيان شهريا، اخر تحديث له سنة 2013 تم تزويده من طرف المديرية العامة للضرائب
- ✓ **برامج عامة:** وتشمل العديد من البرامج اهمها برنامج يسمح بمعرفة المكلف ان كان مارس التهرب الضريبي سابقا ام لا، وكذا برنامج خاص بالسجل التجاري يسمح بالبحث في بيانات القاعدة الوطنية للسجل التجاري. بالإضافة الى برامج المحاسبة.
- ✓ **برنامج خاص بالقباضات:** تخص التحديد الدقيق للمحصلات الضريبية.

4-الانظمة: نظام المعلوماتي الجبائي "جبايتك"

باشرت المديرية العامة للضرائب على وضع حيز التنفيذ "**النظام المعلوماتي الجبائي**" الذي هو في طور التجسيد، حيث شهد المشروع إعادة الانطلاق في مرحلة التأطير بتاريخ 29 جانفي2013 في حين عرفت مرحلة التقارب التي انطلقت في 22جوان 2014 نوعا من التأخر بسبب تعقيد هذه المرحلة أين تم الأخذ بعين الاعتبار جميع المناهج الكبرى المتضمنة في المشروع، حيث يعكف فريق مشروع المديرية العامة للضرائب حاليا على العمل مع خبراء الشركة الاسبانية "**إندرا**" حيث يتكفل كل فريق بالجزء الذي يخصه من خلال منهاج "الوظيفة" مع نفس الشيء بالنسبة للورشات الخمس الأخرى(إدارة النظام، الشبكات، التأهيل/الأمن، تسيير البيئات، تسيير المنشآت القاعدية).[1]

4-1-جوانب المشروع:

أ-الجوانب التقنية :والمتمثلة في تنصيب الأنظمة حيث يتشكل نظام المظهر من عدة بيئات وكل بيئة ناتجة عن عدة أنظمة تتوافق مع مختلف المكونات التطبيقية، في حين كانت البيئات التي وضعتها الفرق التقنية للشركة الاسبانية "إندرا" والفرق التابعة للمديرية العامة للضرائب هي كما يلي:

- ✓ فضاء المعطيات؛
- ✓ بيئة التطوير والتأهيل؛

[1] Direction Générale des Impôts, LE SYSTÈME D'INFORMATION : levier majeur de modernisation de la DGI, Bulletin d'information de la Direction Générale des Impôts, N° 80 – 2015, p p 2-3.

- ✓ وضع وتنصيب نظام تسير قواعد بيانات البيئة وخلق الآلات الافتراضية وصيانتها؛

بالإضافة الى نشر تطبيق الحماية من الفيروسات، وكذا وضع نظام تسير مراقبة المجال ونظام تسيير ميكروسوفت Microsoft Update Wsus مع صيانة قاعدة البيانات ودعم لفريق المشروع؛ تنصيب نظام التسيير الجبائي لاختباره مع قاعدة البيانات SGF؛ إعداد الجزء التقني من دفتر الشروط المتعلق بتحديث قاعدة بيانات التطوير لإنقاذ قاعدة البيانات المتواجدة التي لم تعد تستجيب للضبط؛ مسك وبرمجة اثنان وثلاثين 32 ورشة مع المصممين لتجهيزات المستقبل مركز حساب المديرية العامة للضرائب.

ب–الجوانب العملية :تمحورت الإجراءات الحديثة في المجال العملي حول الأخذ بعين الاعتبار لجميع الوظائف والضرائب الضرورية لانطلاق وسير مركز الضرائب بما أن الأمر يتعلق بالشروع في انطلاق موقع نموذجي لصنف مركز الضرائب. تم معالجة جميع الوظائف والضرائب المصادق عليها من طرف المديرية العامة للضرائب والتي من اهمها:

- ✓ مخطط المحاسبة؛
- ✓ توزيع الرسم على النشاط المهني لكل بلدية في مرحلة التعديل؛
- ✓ تحصيل بمختلف الكيفيات "صك، دفع حساب، نقد..."؛
- ✓ ترحيل المعطيات والإجراءات؛
- ✓ تحديد المؤشرات الرئيسية للأداء الوظيفي (وضع لوحة المراقبة) طبقا لاستراتيجية المديرية العامة للضرائب؛
- ✓ وضع تصريح جديد G50 خاص بالبرنامج؛
- ✓ بطاقيات المستوردين والمصدرين المدمجة في النظام؛
- ✓ استغلال معطيات الديوان الوطني للإحصائيات ومسح الأراضي؛

4–2مزايا المشروع: يمكن تلخيص امتيازات نظام المعلومات جبايتك فيما يلي:[1]

بالنسبة الادارة :التشغيل الآلي الكلي لجميع الاجراءات الادارية بدءا من استقبال المكلف بالضريبة وصولا إلى الوعاء والتحصيل وتسيير الملف الجبائي، بالإضافة الى التبادل السريع للمعلومات بين المصالح ومع مختلف المصالح المؤسساتية من خلال تطوير واجهات متعددة، وكذا رقمنة عمليات تسيير المادة الضريبية.

[1] Direction Générale des Impôts, Le lancement du nouveau système d'information de la DGI « Jibaya'tic »: Une gestion de l'impôt plus transparente, Bulletin d'information de la Direction Générale des Impôts, N° 85 – 2017, p p 2-3.

يسمح النظام ايضا بالتشغيل الآلي لعمليات المحاسبة، عمليات الخزينة، الحساب الفعلي للمبلغ الرئيسي للتصريح، التعريف بالمكلفين بالضريبة، وكذا رقمنة التبليغات الموجهة للمكلفين بالضريبة مع إعطاء للمحققين إمكانية القيام بعملية مقاربة بين المعلومات الواردة بعد إنشاء العرائض.

فيما يخص المكلفين بالضريبة: تعتبر بوابة التصريح الالكتروني حلا يسمح للمكلفين بالضريبة بما يلي:

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

اما فيما يخص حجم العمل الرقمي داخل المديرية فحسب كل من المدير الفرعي لمديرية المنازعات الضريبية وكذا المدير الفرعي لمديرية التحصيل فقد اجمعوا ان حجم العمل الرقمي يتجاوز نسبة 60% من اجمالي العمل المنجز على مستوى المديرية الولائية للضرائب، ويتجاوز العمل الرقمي خارج المديرية ليتم التعامل به مع العديد من المؤسسات اهمها البنوك.

ثانيا: كيفية سير المنازعات الضريبية على مستوى المديرية الولائية للضرائب

من خلال المقابلة مع اطارات المديرية الفرعية للمنازعات الجبائية وخصوصا المدير الفرعي لها الذي استقصينا منه ان هناك نوعان من الشكاوى الضريبية، تتمثل في شكاوى تخص تحديد الوعاء وكذا شكاوى تخص طلب المساعدة وكلاهما يتم بوضع طلب خطي من طرف المكلف بالضريبة على مستوى امانة مدير المديرية الولائية للضرائب، لكن هذا الاخير وبتعليمة داخلية تنظيمية يحث فيها على وضع اي طلب على مستوى امانة كل مدير فرعي للمديرية.

1: الشكاوى الخاص بتحديد حجم الوعاء الضريبي:

يقوم المكلف بالضريبة بوضع ملف شكوى على مستوى امانة المدير الفرعي لمديرية المنازعات الضريبية، حيث يتكون ملف الشكوى من العديد من الوثائق اهمها: طلب خطي يحدد فيه نوع الضريبة محل الشكوى، ورد فردي، كشف ضريبي، تصريحات شهرية، فواتير ... الخ.

عند استلام ملف الشكوى من قبل مكتب الشكاوى يقوم هذا الاخير بإعداد بطاقة معلومات تخص صاحب الشكوى الضريبية، تُحدد فيها المفتشية ويعطى لها رقم وتاريخ، ثم ترسل هذه البطاقة المعلوماتية مرفوقة بملف الشكوى الى المفتشية مقر اختصاص المكلف.

عند وصول ملف الشكوى الى المفتشية يقوم رئيس المفتشية بالتحقيق والتدقيق ودراسة الشكوى واعطاء رايه في بطاقة المعلومات المرفقة لملف الشكوى، ويتم ارجاع الى المديرية الفرعية للمنازعات الضريبية (مكتب الشكاوى) الذي بدوره يسلمها الى العون المكلف بدراسة الشكوى والذي جهز بطاقة المعلومات عند وضع المكلف للشكوى على مستوى المديرية الفرعية للمنازعات الضريبية، ليبدي رايه ايضا في فحوى المنازعة وامضائها رفقة مدير المكتب، وعلى ضوئها تعد مقررة اما بالرفض او القبول الكلي او الجزئي يمضيها المدير الولائي.

في حالة رفض المكلف لقرار مكتب المنازعات يقدم طعن في غضون اربعة أشهر من تاريخ تبليغه بالقرار، اما اللجنة الولائية للطعون (اللجنة الولائية للطعون يترأسها محافظ حسابات تعينه المديرية الجهوية للضرائب بسطيف) على مستوى المديرية الولائية والتي تفصل في الطعن قرارا نهائيا على مستوى الادارة الضريبية، اما في حالة رفض المكلف ايضا لقرار اللجنة الولائية للطعون فيتوجه الى الجهات القضائية.

2: طلب المساعدة:

يقدم طلب المساعدة اما على الحقوق او على عقوبة التاخير سواء عقوبة الوعاء او عقوبة التحصيل، يُرفق مع هذا الطلب شهادة احتياج ممضاة من قبل رئيس البلدية او ملف طبي يبرر فيه طلب المساعدة، حيث يوضع هذا الطلب على مستوى المديرية الفرعية للمنازعات الضريبية والذي تحوله بدورها الى لجنة على مستواها مكلفة بدراسة هكذا نوع من الطلبات، والتي تدرس الطلب وتبدي رأيها فيه بالرفض او القبول، بحيث يبدي كل عضو من اللجنة رايه منفصلا في الطلب.

في حالة القبول يكون هناك تخفيض جزئي او كلي في العبء الضريبي ولا يمكن التحفيض في ضريبة الرسم على القيمة المضافة لأنها تمثل حق الدولة في حين يمكن التخفيض في ضريبة الرسم على النشاط المهني والضريبة على الدخل الاجمالي.

المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات على سير المنازعات الضريبية

اولا: تطور اجمالي المنازعات الضريبية خلال الفترة الممتدة من 2014-2017

من اجل اعطاء فكرة أكثر وضوحا عن المنازعات الضريبية المعالجة على مستوى المديرية الولائية للضرائب بالمسيلة، وكذا تقدير الحجم الحقيقي لعددها خلال عدة سنوات يأتي الجدول رقم 1 التي يوضح اجمالي المنازعات المرفوعة على مستوى المديرية خلال الاربع سنوات الماضية.

الجدول رقم 5: تطور اجمالي المنازعات الضريبية للفترة 2014-2017

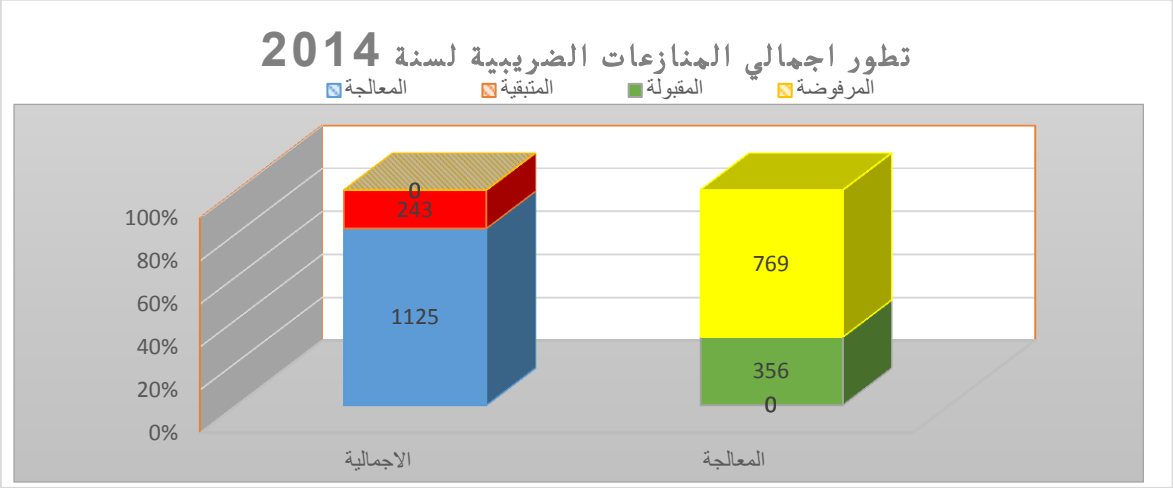
السنة	عدد المنازعات الاجمالية المقدمة	عدد المنازعات المعالجة	عدد المنازعات المقبولة	عدد المنازعات المرفوضة	عدد المنازعات المتبقية
2014	1368	1125	356	769	243
2015	1604	1440	236	1204	164
2016	1380	1236	357	879	144
2017	1157	1115	80	1035	42
المجموع	5509	4916	1029	3887	593

المصدر: احصائيات المديرية الولائية للضرائب

يوضح لنا الجدول رقم 05 اعلاه حجم المنازعات الضريبية التي تم وضعها على مستوى المديرية الولائية للضرائب خلال اربع سنوات بحوالي 5509 شكوى ضريبية اي بمعدل 1377 شكوى كل سنة، تم فيها معالجة ما يقارب 4916 منازعة اي بنسبة 89% من اجمالي المنازعات المقدمة خلال هذه الاربع سنوات، قبل منها 1029 شكوى ورفض منها 3887 شكوى، وهذا يرجع بالدرجة الاولى الى اداء الطاقم البشري المكون للمديرية بالإضافة الى ما تتوفر عليه المديرية من تقنيات واساليب حديثة خاصة بمعالجة المعلومات.

لتبيان ما تمثله هذه المنازعات من نسب الى اجمالي العدد المرفوع على مستوى المديرية وكذا نسب المنازعات المقبولة منها والمرفوضة تأتي الاشكال البيانية رقم 6،7،8،9 الاتية الذكر ادناه

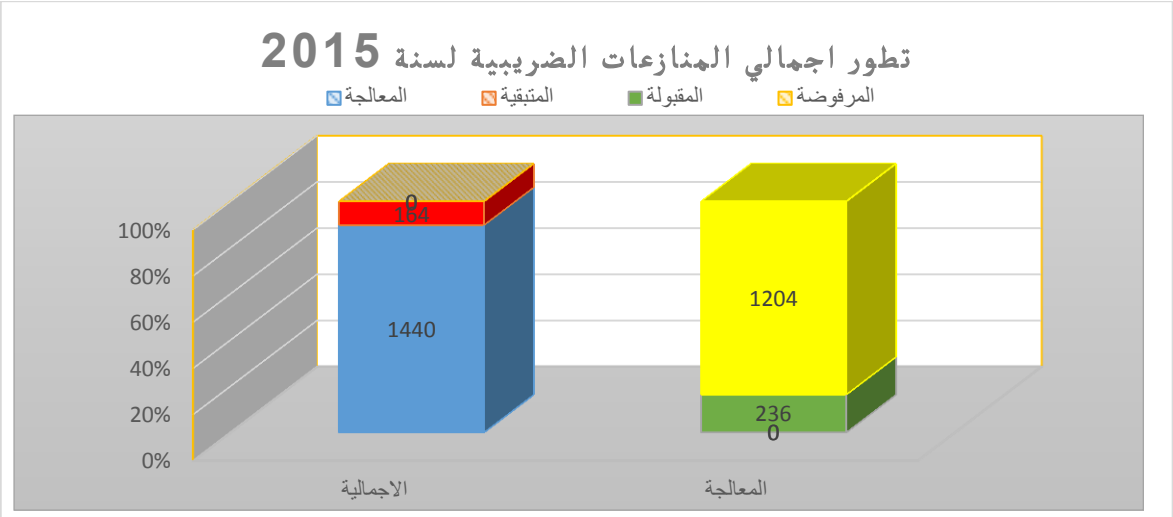
الشكل رقم06: تطور اجمالي المنازعات الضريبية لسنة 2014



المصدر: احصائيات المديرية الولائية للضرائب بولاية المسيلة

من خلال الشكل البياني رقم06 الذي يوضح لنا عدد المنازعات الاجمالية التي تم استلامها من طرف المديرية الولائية للضرائب لولاية المسيلة، والمقدرة بـ 1368 شكوى تم تقديمها من طرف المكلفين بالضريبة بإقليم الولاية، حيث نجد ان نسبة الشكاوى المعالجة مثلت اكبر نسبة والتي كانت حوالي 82.5% مقارنة بما تبقى الى غاية نهاية السنة والتي جاءت نسبتها بـ 17.5% تم ترحيلها الى السنة الموالية بغية دراستها، والملاحظ ايضا انه عند المقارنة بين الملفات المقبولة والملفات المرفوضة كانت النسبة الاكبر للمرفوضة وهذا يعتبر امر طبيعي، لأنه ناتج عن محاولة المكلف بالضريبة للتخفيف من عبء الضريبة، في المقابل نجد المديرية الولائية للضرائب تسعى لتحصيل اكبر نسبة من الايرادات الضريبية.

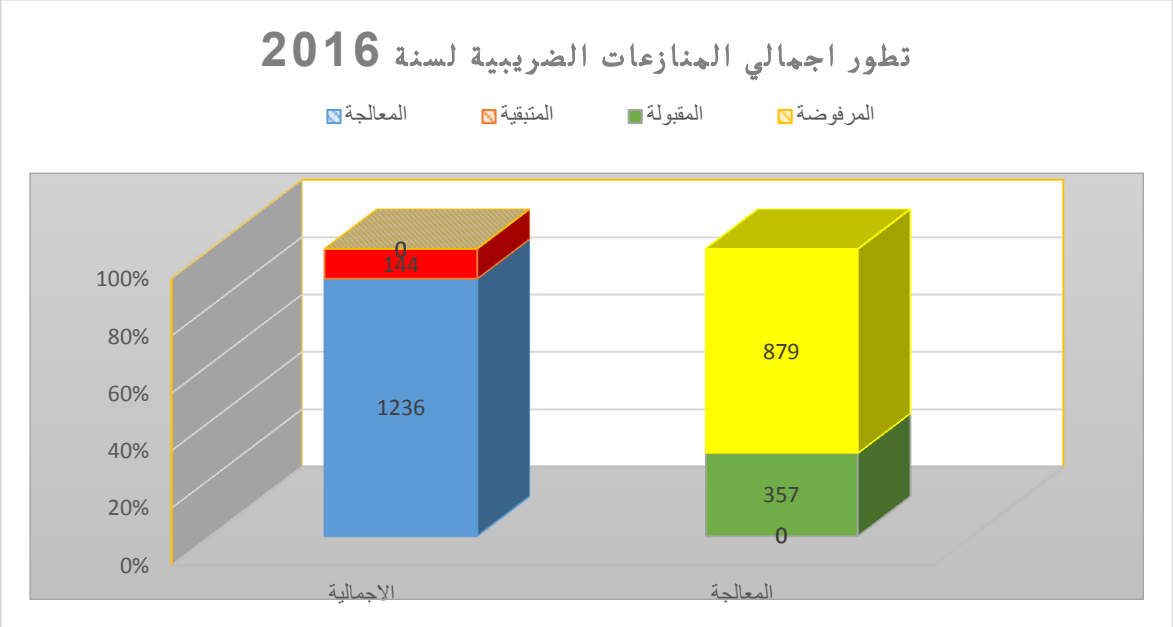
الشكل رقم 07: تطور اجمالي المنازعات الضريبية لسنة 2015



المصدر: احصائيات المديرية الولائية للضرائب بولاية المسيلة

يبين لنا الشكل البياني رقم07 عدد المنازعات الاجمالية التي تم استلامها من طرف المديرية الولائية للضرائب، والمقدرة بـ 1604 شكوى تم تقديمها من طرف المكلفين بالضريبة بإقليم الولاية، حيث نجد ان نسبة الشكاوى المعالجة مثلت اكبر نسبة والتي كانت حوالي 47% (40% مرفوضة، 08% مقبولة) مقارنة بما تبقى الى غاية نهاية السنة والتي جاءت نسبتها بـ 05% تم ترحيلها الى السنة الموالية، والملاحظ ايضا انه عند المقارنة بين الملفات المقبولة والملفات المرفوضة كانت النسبة الاكبر للمرفوضة وهذا كما اسلفنا سابقا يعد امرا طبيعيا، وهذا يرجع الى محاولة المكلف بالضريبة للتخفيف من عبء الضريبة، وكذا سعي المديرية الى تحقيق انسب في التحصيل الضريبي.

الشكل رقم 08: تطور اجمالي المنازعات الضريبية لسنة 2016

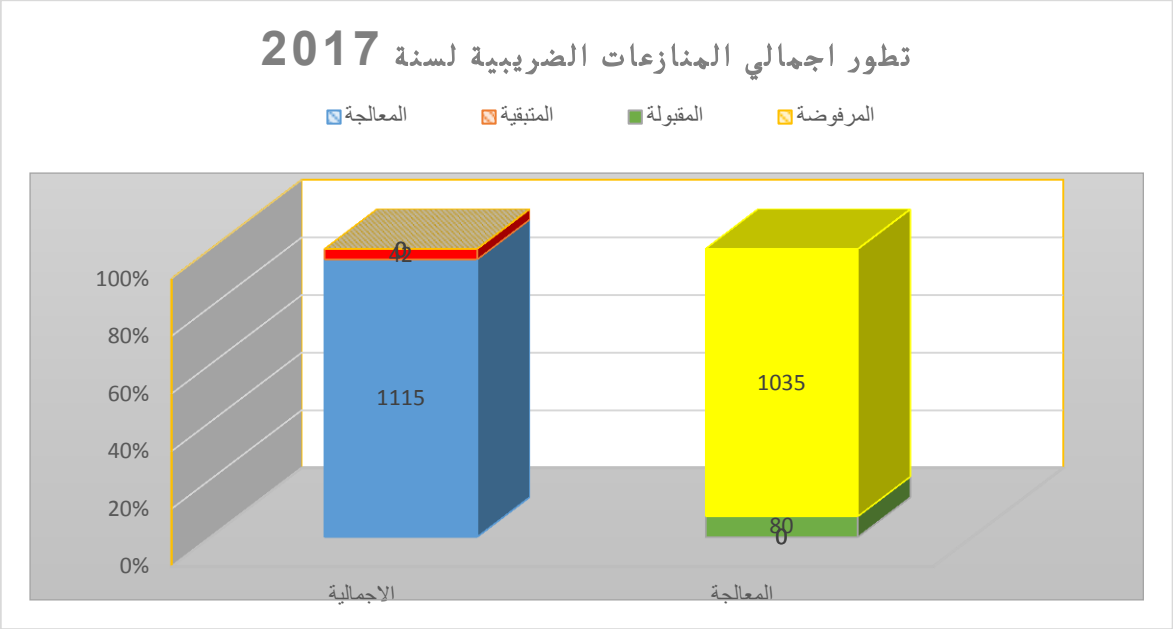


المصدر: احصائيات المديرية الولائية للضرائب بولاية المسيلة

الملاحظ في الشكل البياني رقم08 ان عدد المنازعات الاجمالية التي تم استلامها من طرف المديرية الولائية للضرائب لولاية المسيلة، والمقدرة بـ 1380 شكوى تم تقديمها من طرف المكلفين بالضريبة بإقليم الولاية، ونجد ان عددها قل مقارنة بالسنة التي سبقتها، كما نجد ان نسبة الشكاوى المعالجة مثلت اكبر نسبة والتي كانت حوالي 47% (34% مرفوضة، 14% مقبولة) مقارنة بما تبقى الى غاية نهاية السنة والتي جاءت نسبتها بـ 05% تم ترحيلها الى السنة الموالية بغية دراستها، والملاحظ ايضا انه عن المقارنة بين الملفات المقبولة والملفات المرفوضة كانت النسبة الاكبر للمرفوضة وهذا يعتبر امر طبيعي، مع نقص في عدد الشكاوى المرفوضة مقارنة بسنة 2015،لانه ناتج عن نقص في وعاء الشكاوي من جهة ،بالإضافة عن محاولة المكلف

بالضريبة للتخفيف من عبء الضريبة، في المقابل نجد المديرية الولائية للضرائب تسعى لتحصيل اكبر نسبة من الايرادات الضريبية من جهة اخرى.

الشكل رقم 09: تطور اجمالي المنازعات الضريبية لسنة 2017



المصدر: احصائيات المديرية الولائية للضرائب بولاية المسيلة

من خلال الشكل البياني رقم09 الذي يوضح لنا عدد المنازعات الاجمالية التي تم استلامها من طرف المديرية الولائية للضرائب لولاية المسيلة، والمقدرة بـ 1157شكوى تم تقديمها من طرف المكلفين بالضريبة بإقليم الولاية، حيث نجد ان نسبة الشكاوى المعالجة مثلت اكبر نسبة والتي كانت حوالي 49% (46% مرفوضة، 03% مقبولة) مقارنة بما تبقى الى غاية نهاية السنة والتي جاءت نسبتها بـ 02% هذه الاخير وصلت الى ادنى مستوى، التي تم ترحيلها الى السنة الموالية بغية دراستها، والملاحظ ايضا ان الملفات المقبولة وصلت الى اقل نسبة والملفات المرفوضة كانت لها النسبة الاعلى بكثير وهذا يعتبر امرا طبيعيا، لأنه ناتج عن محاولة المكلف بالضريبة للتخفيف من عبء الضريبة، في المقابل نجد المديرية الولائية للضرائب تسعى لتحصيل اكبر نسبة من الايرادات الضريبية.

ثانيا: أثر رقمنة المنازعات الضريبية على معالجة المنازعات الضريبية (المعالجة، المتبقية)

بغية معرفة أثر رقمنة العمليات الخاصة بسير المنازعات الضريبية المعالجة منها والمتبقية، يأتي الجدول رقم 05 ادناه الذي يعطي نسب المنازعات الضريبية المعالجة والمتبقية من اجمالي المنازعات المرفوعة على مستوى المديرية الفرعية للمنازعات.

الجدول رقم 6: النسب المئوية للمنازعات المعالجة والمتبقية خلال 2014-2017

السنة / المنازعات	2014		2015		2016		2017	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
الاجمالي	1368	%100	1604	%100	1380	%100	1157	%100
المعالجة	1125	%82،23	1440	%89،77	1236	%89،56	1115	%96،36
المتبقية	243	%17،76	164	%10،22	144	%10،43	42	%3،63

المصدر: من اعداد الطالب بناء على احصائيات المديرية الفرعية للضرائب

عند مقارنة الارقام والنسب الموضحة في الجدول رقم 06نجد ان نسب الملفات المعالجة من حجم الوعاء الكلي للمنازعات الاجمالية على مستوى المديرية الولائية في تزايد مستمر ففي سنة 2014 تجاوزت نسبة 82% حتى بلغت سنة 2017 حوالي 97% والتي تكاد تكون كلية. في حين نجد ان المتبقية منها هي الاخرى في تناقص متواصل ففي 2014 كانت النسبة المتبقية حوالي 17% الى ان اصبحت سنة 2017 تقريبا 03% وهي نسبة ضئيلة جدا.

ويعود السبب الرئيسي في هذا الانخفاض حسب ما تم استخلاصه من المبحوثين(المقابلة) الى فعالية تسيير المنازعات الضريبية على مستوى المديرية وكل فروعها بالأساس الى تبني المديرية لنهج رقمنة العمليات الضريبية كتوفر برمجيات خاصة بمعالجة المنازعات، وما يوفره هذا النهج من مزايا نتيجة ارتباطه الوثيق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ثالثا: أثر رقمنة المنازعات الضريبية على معالجة المنازعات الضريبية المقبولة والمرفوضة

ان استخدام تكنولوجيا المعلومات على سير المنازعات الضريبية المقبولة والمرفوضة، يتم ايضاحه من خلال عرض النسب الخاصة بكل واحدة منهما مقارنة بإجمالي حجم المنازعات المعالجة على مستوى المديرية الفرعية للمنازعات، والموضحة في الجدول رقم 07 ادناه.

الجدول رقم7: حجم المنازعات المقبولة والمرفوضة 2014-2017

السنة / المنازعات	2014		2015		2016		2017	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
المعالجة	1125	%100	1440	%100	1236	%100	1115	%100
المقبولة	356	%31،64	236	%16،38	357	%28،88	80	%7،17
المرفوضة	769	%68،35	1204	%83،61	879	%71،11	1035	%92،82

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على بيانات المديرية الولائية للضرائب

يتضح لنا من الجدول رقم 07 اعلاه ان نسبة ملفات المنازعات المرفوضة ارتفعت من سنة لأخرى باستثناء 2016 ويرجع هذا الارتفاع الى عدة اسباب اهمها التسجيل الرقمي لكل المعطيات والبيانات الخاصة بكل المكلفين داخل اقليم الولاية، وسهولة الوصول اليها بالإضافة الى دقة وسرعة التحقيق والتدقيق في البيانات المالية والذي يعود الى الاستخدام المتزايد في تكنولوجيا المعلومات والاتصال كالبرمجيات والحواسيب.

اما من حيث المقارنة وبالاعتماد على نتائج المقابلات نجد ان عدد الملفات المعالجة بين سنتي 2014 و2015 ارتفعت من 1125 الى 1440 وذلك بسبب الزيادة النسبية في استخدام تكنولوجيا المعلومات، وهذا حسب ما صرح به رئيس مكتب الشكاوى والمدير الفرعي لمديرية المنازعات، في حين نلاحظ انها في تناقص ابتداء من سنة 2015 الى غاية 2017 ويرجع ذلك الى عدة اسباب اهمها دقة وفعالية الانظمة الجبائية في تحديد الوعاء الضريبي الصحيح للمكلف الذي تأثر هو الاخر بمدى استخدام تكنولوجيا المعلومات حسب ماصرح به مدير المديرية الفرعية للمنازعات.

رابعا: تحديات تطبيق تكنولوجيا المعلومات بالإدارة العمومية

المعوقات التي واجهت تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مديرية الضرائب بالمسيلة تتوافق بشكل كبير مع ما جاءت به مروش آمال حول اهم تحديات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العمومية الجزائرية والتي تتمثل في عدة نقاط أهمها:[1]

1-التخوف من التقنية وعدم الإقتناع بالتعاملات الالكترونية، خوفا مما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية، ويمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الالكترونية، أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العمومية، إذ أن من مظاهر أمن المعلومات، بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها، والجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي: -

- ✓ **العنصر المادي:** من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.
- ✓ **العنصر التقني:** باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات.
- ✓ **العنصر البشري:** بالعمل على تنمية مهارات ورفع قدرات وخبرات العاملين في هذا المجال.

2-غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الالكترونية وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي

3-ضعف اقتناع الإدارة العليا بدواعي التحول ومتطلباته

4-قلة المعرفة الحاسوبية لدى الإداريين الذين يمتلكون قرار إدخال هذه التقنية داخل الإدارات العمومية

5-قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات وبكفاءة عالية.

6-مقاومة العاملين لتطبيق هذه التقنية وضعف الرغبة بها وعزوفهم عن استخدامها وضعف القناعة لديهم بسبب مخاوف نفسية وصحية، بالإضافة لطبيعة الإنسان وميله لمقاومة التغيير.

في حين يرى عبد المومن بن صغير ان محدودية الجانب التشريعي في هذا المجال، وذلك من خلال غياب التشريعات المناسبة، حيث تحتاج الأعمال الإلكترونية إلى وضع أنظمة وتشريعات تتناسب مع طبيعتها،

[1] مروش آمال، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بالجزائر دراسة ميدانية بمنظمة الضمان الاجتماعي، مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والإتصالية، المجلد 3، العدد 6، الجزائر، ص 206.

مما يستلزم الدقة والوعي التام بكافة جوانب التقنية المستخدمة في هذه التطبيقات، لتحقيق الأمن المعلوماتي، بالإضافة الى التكلفة الباهضة للاستثمار في تقنيات المعلومات، خاصة على المدى البعيد، وخاصة إذا كان بشكل واسع على مستوى الدولة، وكذا سيطرة المفاهيم التقليدية، والمتمثلة في البيروقراطية السلبية وعدم إمكانية التغلب عليها، ضعف الوعي الاجتماعي بالمميزات والفوائد من تطبيقات الحكومة الإلكترونية شكل معوق في طريق التحول للعمل الإلكتروني والمجتمع المعلوماتي.[1]

[1] عبد المومن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات-الأفاق"، المركز الديمقراطي العربي، 2016، متوفر على الرابط: http://democraticac.de/?p=38171

خلاصة الفصل

لقد اتضح من خلال هذا الجانب التطبيقي ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التسيير الفعال للمنازعات الضريبية بالمديرية الولائية للضرائب بولاية المسيلة، حيث تم التركيز على اهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة داخل المديرية، اذ تمت الاستعانة بأداة المقابلة وكذا الزيارة الميدانية لمقر المديرية المعنية من اجل جمع كل المعلومات والمعطيات التي تخدم الدراسة، وهذا بغية اسقاط الجانب النظري على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات من طرف المديرية الفرعية للمنازعات الضريبية.

بعد إجراء تحليل ومقارنة لنتائج المقابلة مع الجانب النظري لهذه الدراسة وكذا التحليل الاحصائي للبيانات والمعطيات المحصل عليها من طرف المديرية، تم التوصل إلى نتائج مهمة ساعدت على اختبار الفرضيات والإجابة عن التساؤل الرئيسي للدراسة، التي سوف يتم توضيحها بشكل مفصل في الخاتمة مع تقديم بعض المقترحات والتوصيات.

خاتمة

الخاتمة العامة

أولا: نتائج الدراسة

لقد تم التوصل من خلال معالجة الإشكالية الرئيسية للبحث الى النتائج التالية:

1-تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدرجة كبيرة في تطوير اقتصاديات الدول وتسهيل المعاملات التجارية والادارية، حيث يعتبر الاقتصاد الرقمي القائم على الانترنت وتكنولوجيا المعلومات القوة الحالية والقادمة لجميع الدول.

2-ان الجزائر سعت ولا تزال تسعى من اجل ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف القطاعات كالإدارة والصحة والتعليم وغيرها، بالإضافة الى تبني مختلف المشاريع وبذل المجهودات الرامية الى تطوير وترقية البنية التحتية بغية اللحاق بركب الدول المتقدمة.

3-لقد كان إدخال تكنولوجيا المعلومات على القطاع المالي للدولة بصفة عامة والانظمة الضريبية بصفة خاصة ضرورة حتمية فرضتها المتغيرات الإقليمية والدولية، فهي تتيح لهذه الانظمة فرصة التخلص من العديد من النقائص التي كانت تعاني منها.

4-يعتبر ادراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى الادارة الجبائية مرحلة هامة في مواصلة برنامج التحديث. وهي تتطلب تكييف التشريع الجبائي من أجل التوجه نحو التقنيات غير المادية وتأطير الدخول الالكتروني للنظام المركزي.

5-على هذا المسعى قامت المديرية العامة للضرائب بتوظيف متعامل إسباني Indra-sistemas قصد اقتناء ووضع نظام معلوماتي جبائي، يرمي المخطط التنظيمي لمصالح المديرية العامة للضرائب إلى تحكم أفضل في فئة المكلفين بالضريبة فيما يخص الأنشطة والأملاك التي يتوفر عليها هؤلاء. غير أن هذا التنظيم الجديد يتطلب من الآن فصاعدا، اللجوء إلى الإجراءات الحديثة لمعالجة معلوماتية لكل المعطيات المرتبطة بفرض الضريبة على المكلفين بها وتحصيل مختلف أنواع الضرائب والرسوم.

6-إن استخدام الإنترنت يقتصر فقط على بعض المصالح في المديرية، أما فيما يخص وسائل الإتصال فيستخدم البريد العادي والإنترنت في حين أنه سجلت نسبة إستخدام البريد العادي أكبر من الإنترنت مما يدل على عدم التخلي عن الأساليب التقليدية في تعاملاتها.

7-هناك حاجة ماسة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة القضايا النزاعية وتقديم الجداول الإحصائية الموجزة وهذا من أجل إعداد مؤشرات التسيير والنجاعة بصفة عاجلة وآلية.

ثانيا: اختبار صحة الفرضيات

تم اختبار فرضيات الدراسة كالتالي:

الفرضية الفرعية الأولى: فيما يخص الفرضية الفرعية الأولى التي مفادها ان تكنولوجيا المعلومات تساهم في رفع سرعة وتحسين دقة معالجة المنازعات الضريبية، ولقد تحققت من خلال فائدة التسجيل الرقمي لكل المعطيات والبيانات الخاصة بكل المكلفين داخل اقليم الولاية، وسهولة الوصول اليها بالإضافة الى دقة وسرعة التحقيق والتدقيق في البيانات المالية والذي يعود الى الاستخدام المتزايد في تكنولوجيا المعلومات والاتصال كالبرمجيات والحواسيب.

الفرضية الفرعية الثانية: القائلة بان إستخدام تكنولوجيا المعلومات يلعب دورا كبيرا ومهما في تحسين جودة مدخلات/مخرجات عملية معالجة المنازعات الضريبية. هي محققة لان تحليل ومقارنة البيانات المحصل عليها من المديرية أوضح ان دقة وفعالية الانظمة الجبائية في تحديد الوعاء الضريبي الصحيح للمكلف يعود بالأساس لتكنولوجيا المعلومات.

الفرضية الرئيسية: تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في التسيير الفعال للمنازعات الضريبية، محققة لكون المنازعات المتبقية خلال سنوات المقارنة اخذت في التناقص الى ان وصلت لـ3% فقط سنة 2017 ويعود السبب الرئيسي في هذا الانخفاض الى فعالية تسيير المنازعات الضريبية على مستوى المديرية وكل فروعها بالأساس الى تبني المديرية لنهج رقمنة العمليات الضريبية كتوفر برمجيات خاصة بمعالجة المنازعات، وما يوفره هذا النهج من مزايا نتيجة ارتباطه الوثيق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ثالثا: اقتراحات الدراسة

على ضوء النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم بعض الاقتراحات والتي من اهمها:

- ضرورة تفعيل الانترانت بين جميع المصالح الداخلية والخارجية لمديرية الضرائب بشكل اوسع مقارنة بما هو موجود.
- الاعتماد اكثر فاكثر على الشبكة العنكبوتية خصوصا في مجال ايصال المعلومات لجميع المكلفين.

- فتح حسابات الكترونية لكل مكلف يستطيع من خلالها معرفة كل المعلومات التي تخصه ورفع تظلمه مباشرة للهيئة الوصية.
- الاهتمام أكثر بنوعية الأجهزة المستخدمة وجعلها اكثر مواكبة للتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات مع التأكد من هذه الاجهزة انها مؤمنة ولا تحوي أي مكونات غير متحكم فيها.
- رفع مستوى التأهيل لدى موظفي ادارة الضرائب مع العمل على الرسكلة الدورية لهم في مجال تكنولوجيا المعلومات
- يجب على المديرية استخدام البرنامج المقترح من طرف المديرية العام للضرائب "**جبايتك**" الذي يعتبر برنامج ناجع والذي هو لحد الان غير مفعل.
- تفعيل مركز الضرائب لكون حذا الأخير جاء ليعطي دفعا قويا للاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في اطار النظام الجبائي والذي يعتمد على برنامج الكتروني يسمى نظام التسيير الجبائي.
- تفعيل جميع المراكز الجوارية للضرائب الموزعة على بلديات الولاية.

رابعا: أفاق الدراسة

ان تعدد جوانب الدراسة وتشعب ابعادها سمح بإمكانية دراستها من جوانب عديدة وبأبعاد مختلفة ولذلك يمكن اقتراح العديد من المواضيع التي تكون مكملة لهذه الدراسة، أو تزيد في إثرائها من الناحيتين النظرية والعملية وتتمثل هذه المواضيع فيما يلي:

- ✓ **مدى مساهمة النظام المعلوماتي "جبايتك" في تحسين الأداء المالي والوظيفي للنظام الجبائي الجزائري.**
- ✓ **دور تكنولوجيا المعلومات في محاربة التهرب الضريبي**

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

أولا: الكتب

1. امزيان عزيز، المنازعات الجبائية في التشريع الجزائري، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2005.
2. بشير عباس العلاق، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر، 2007.
3. خضر مصباح إسماعيل الطيطي، أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيات المعلومات، الطبعة الأولى، دار الحامة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2010.
4. خيري عثمان فريز فرج عبد العال، انهاء المنازعة الضريبية على الدخل بطريق الاتفاق، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2013.
5. فارس السبتي، المنازعات الضريبية في التشريع والقضاء الجزائري، الطبعة، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، بوزريعة، الجزائر، 2008.
6. كوسة فضيل، الدعوى الضريبية وإثباتها في ضوء اجتهادات مجلس الدولة، الطبعة الاولى، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، بوزريعة، الجزائر، 2010.
7. محمد الصرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الاولى، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2009.
8. محمد عبد الفتاح الصيرفي، البحث العلمي الدليل التطبيقي للباحثين، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2002.
9. ولهي بوعلام، جباية المؤسسة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزء الاول، عين مليلة، الجزائر، 2018.

ثانيا: الرسائل والأطروحات

1. بدايرية يحي، الإطار القانوني لتسوية النزاع الضريبي في ظل التشريع الجزائري، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة.
2. بن بوزيد شهرزاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة شركة الخدمات العامة والتجارة آل دوداح، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2012.
3. بن شريف ليدية، الإجراءات الإدارية والقضائية في منازعات الضرائب في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، 2016.
4. قشنيطي منيرة، فعالية إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الإقتصادية الجزائرية دراسة حالة –شركة الخطوط الجوية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والإتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر 3، 2012.
5. قصاص سليم، المنازعات الجبائية للضريبة المباشرة في القانون الجزائري، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2008.

6. معطي سيد أحمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية دراسة تحليلية استبيانيه حالة بنوك سعيدة، مذكرة ماجستير في إدارة الأفراد وحوكمت الشركات، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2012.
7. معوج عبد الحكيم، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بيئة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: أثر العوامل غير المادية في نجاح/فشل مشاريع تطبيق نظم المعلومات– مع دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية–، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2012.

ثالثا: المقالات والمجلات المحكمة

1. أكرم محسن الياسري، ايناس ناصر عكلة، أثر الخصائص التكنولوجيا للمعلومات المصرفية وحكومة المصارف في تحقيق الرقابة السلوكية، مجلة دراسات ادارية، المجلد 05، العدد 09، جامعة البصرة، العراق، 2012.
2. بن بوزة الصديق، بن زيان إيمان، واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر خلال الفترة 2000-2016، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 34، جامعة باتنة 1، الجزائر، 2016.
3. بن كيح نسرين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، مجلة الابداع، الاصدار 7، العدد 8، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2017.
4. حسين شنيني، واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل من الجزائر، مصر والإمارات خلال الفترة 2000-2010، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 09، 2011.
5. زينب طعمة سلطان، تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الاسبقيات التنافسية دراسة استطلاعية في معمل السجاد الكاظمية، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد 100، الجامعة المستنصرية، كربلاء، العراق، 2014.
6. صقر عبد الرحيم، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الالكترونية في القطاع العام في منطقة الإسكوا، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا الإسكوا، الامم المتحدة، 2009.
7. عباس لحمر، عمار طهرات، واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر وسبل اندماجها في الاقتصاد الجديد، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 4، العدد 01، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2018.
8. عبد المومن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات-الأفاق"، المركز الديمقراطي العربي، 2016، متوفر على الرابط: http://democraticac.de/?p=38171
9. عمار عبد اللطيف زين العبدين، تحديات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرها على المكتبات الاكاديمية والعاملين فيها ودور اقسام المعلومات والمكتبات في مواجهتها، المجلة العراقية للمعلومات، المجلد 13، الجامعة العراقية للمكتبات والمعلومات، العراق،2012.
10. فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 115، المجلد 02، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2016.

11. محاخبية نصيرة، حمدي باشا نادية، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل التنمية المستدامة التجربة الفرنسية نموذجا، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العراق، المجلد 16، العدد 4، 2014.
12. مروش آمال، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بالجزائر دراسة ميدانية بمنظمة الضمان الاجتماعي، مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والإتصالية، المجلد 3، العدد 6، الجزائر.
13. مناضل عباس حسين، تكنولوجيا المعلومات وانعكاساتها على البيئة الرقمية في دول عربية مختارة، المجلة العراقية للعلوم الادارية، المجلد 6، الاصدار 25، جامعة كربلاء، العراق، 2009.
14. هشام عبد الله حمد، تحليل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والإبداع التكنولوجي في الشركات الصناعية شركة المشروبات الغازية في كركوك انموذجا، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، العراق، المجلد 12، العدد 34، 2016.

رابعا: المداخلات

1. يحياوي محمد، واقع التنمية التحتية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالجزائر، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي السنوي الدولي الأول للذكاء الاقتصادي الأنظمة الرقمية والذكاء الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2014.
2. فاطمة الزهراء طلحي، بوفاس الشريف، تكنولوجيا المعلومات والتعليم العالي في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني المعنون حول الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 05-06 مارس 2014.

خامسا: القوانين والمراسيم

1. قانون الاجراءات الجبائية، 2018.
2. المرسوم التنفيذي رقم 327/06، الخاص بتنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحيتها المؤرخ في18 سبتمبر 2006، الجريدة الرسمية رقم 59,الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, 24 سبتمبر 2006.
3. المرسوم التنفيذي رقم 60/91، الخاص بتنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها والمؤرخ في 1991/02/23، المادة رقم 06، الجريدة الرسمية رقم 09، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 27 فبراير 1991.
4. قرار وزاري مشترك، المحدد لتنظيم المصالح الخارجية للادارة الضريبية وصلاحيتها المؤرخ في 21 فبراير 2009,الجريدة الرسمية رقم 20، المادة 59-118، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية, 29 مارس 2009.

سادسا: تقارير رسمية

1. Direction Générale des Impôts, LE SYSTÈME D'INFORMATION : levier majeur de modernisation de la DGI, Bulletin d'information de la Direction Générale des Impôts, N° 80 – 2015.
2. Direction Générale des Impôts, Le lancement du nouveau système d'information de la DGI « Jibaya'tic »: Une gestion de l'impôt plus transparente, Bulletin d'information de la Direction Générale des Impôts, N° 85 – 2017.

سابعا: مواقع الانترنت

https://www.mpttn.gov.dz
https://www.internetworldstats.com/af/dz.htm
https://www.itu.int/ar/ITU-D/ICT-Applications/Pages/default.aspx

الملاحق

تم بحمد الله