

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت.



شعبة: محاسبة وجباية.

تخصص: محاسبة وجباية

كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم

التسيير.

قسم: العلوم المالية والمحاسبة.

## مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطالبتين:

- طاهري مريم آية

- بن حليمة زليخة

تحت عنوان:

عصرنة الإدارة الجبائية ودورها في تحسين الخدمات الجبائية

المقدمة للمكلف بالضريبة

دراسة حالة بمركز الضرائب لولاية تيارت

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

د. معاشي مليكة (أستاذ محاضر ب -جامعة ابن خلدون تيارت) رئيسا.

د. بوراس بودالية (أستاذ محاضر ب -جامعة ابن خلدون تيارت) مشرفا ومقررا.

د. شريف محمد (أستاذ محاضر أ -جامعة ابن خلدون تيارت) ممتحنا.

السنة الجامعية: 2025/ 2024



# شكر الله

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

﴿رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأُدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾

## النمل [19]

**الشكر موصول لكل من ساهم في إنجاز هذا العمل العلمي المتواضع ونخص بالذكر:**

أساتذتنا الأفاضل رواد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة ابن خلدون الذين رافقونا طوال فترة تكويننا، راجين لهم من المولى دوام الصحة والعافية والمزيد من التقدم والتألق والنجاح وبالأخص الأستاذة "بوراس بودالية" التي أشرفت على توجيهنا ولم تدخر جهداً في تقديم الدعم لنا منذ بداية مسار هذا البحث إلى غاية إتمامه، فلها منا وافر الاحترام والتقدير. نغتنم الفرصة لتقديم الشكر الجزيل الى كل الطاقم العامل في مركز الضرائب لتعاونهم معنا وخاصة رؤساء المصالح وعلى رأسهم السيد "جرادي بن عيسى" لإبدائه اهتماماً بموضوع دراستنا ببارك الله فيهم وجزاهم خيراً.

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

والشكر موصول أيضاً إلى لجنة المناقشة الذين تكرموا بمنحنا جزءاً من وقتهم لقراءة هذه المذكرة وقبولهم مناقشتها.

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

## إهداء

بداية أحمد الله تبارك وتعالى على توفيقه لي حتى أكلل مسيرتي  
الدراسية بمذكرتي هذه.

هي ذي ثمرة جهد بفضلته تعالى أجنيها اليوم لأهديها إلى:  
من هم سبب وجودي ومدرستي الأولى في الحياة، والدي الكريمين  
حفظهما الله ورعاهما.

من كانوا سندي وسيضلون، إخوتي وأختي فهم عزي ومفخرتي  
ومصدر أملتي وتفاؤلي.

كل من كان لهم الأثر الجميل في القلب فيدفعني للمضي قدما نحو  
تحقيق طموحاتي، سواء كان ذلك بكلمة طيبة أو بدعوة في ظهر  
الغيب صادقة.

من حملوا أقدس رسالة في الكون أساتذتي الذين قدموا لي الكثير  
خلال كل أطواري التعليمية.

كل طالب شق طريقه وسخر جهده لكسب العلم.

إليكم جميعا أهدي هذا العمل العلمي المتواضع.

**مريم**

## إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبتوفيقه ينال العلم وتدرك  
الغايات.

إلى روعي والدي الطاهرتين أسأل الله أن يجعل هذا العمل صدقة  
جارية عنكما ودعوة وفاء لا تنقطع.

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

إلى إخوتي وأخواتي شكرا لوقوفكم إلى جانبي بكل حب.

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

إلى كل من آمن بي أهدىكم هذا العمل فهو ثمرة حبكم ودعمكم.

**زليخة**

## قائمة المحتويات

### قائمة المحتويات

| الصفحة   | المحتوى   |
|--|---|
|  | شكر وتقدير  |
|  | إهداء   |
|  | قائمة المحتويات   |
|  | قائمة الجداول   |
|  | قائمة الاشكال   |
|  | قائمة الملاحق   |
|  | قائمة الاختصارات والرموز  |
| أ هـ   | مقدمة عامة  |
| <b>الفصل الأول: الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرية.</b>                  |   |
| 1  | تمهيد.  |
| 2  | <b>المبحث الأول: عصرية الإدارة الجبائية الجزائرية.</b>  |
| 2  | المطلب الأول: الإصلاحات الجبائية ودواعي العصرية.  |
| 12   | المطلب الثاني: عصرية الإدارة الجبائية في ظل مفهوم الإدارة الالكترونية.  |
| 18   | <b>المبحث الثاني: الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة.</b>   |
| 18   | المطلب الأول: التعريف بالخدمات الجبائية.  |
| 22   | المطلب الثاني: جودة الخدمات الجبائية الرقمية وإجراءات تحسينها.  |
| 29   | خلاصة.  |
| <b>الفصل الثاني: دور برنامج العصرية في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة التابع لمركز الضرائب لولاية تيارت.</b> |   |
| 30   | تمهيد.  |
| 31   | <b>المبحث الأول: نظرة عامة حول مركز الضرائب ومصلحة الاستقبال والاعلام.</b>  |
| 31   | المطلب الأول: مركز الضرائب لولاية تيارت.  |
| 38   | المطلب الثاني: مصلحة الاستقبال والإعلام والتوجيه.   |
| 39   | <b>المبحث الثاني: تقييم جودة الخدمات الجبائية المقدمة في إطار العصرية من طرف مركز الضرائب لولاية تيارت والعوائق المعترضة.</b> |
| 39   | المطلب الأول: مدى مساهمة برنامج العصرية في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف من طرف مركز الضرائب.                         |

## قائمة المحتويات

|    |  |
|----|--|
| 50 | المطلب الثاني: التحديات التي يواجهها مركز الضرائب إزاء تفعيل برنامج العصرية. |
| 52 | خلاصة.   |
| 53 | خاتمة عامة.  |
| 55 | قائمة المصادر والمراجع.  |
| 59 | الملاحق.   |
| 63 | الملخص.  |

## قائمة الجداول

### قائمة الجداول

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



## قائمة الاشكال

### قائمة الاشكال

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

## قائمة الملاحق

### قائمة الملاحق

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

## قائمة الرموز والاختصارات

### قائمة الرموز والاختصارات

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

مقدمة

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

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

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

### إشكالية الدراسة

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

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

وللإحاطة بكامل جوانب هذه الإشكالية ارتأينا طرح الأسئلة الفرعية الآتية:

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

## فرضيات الدراسة

- تعتبر القرارات التي جاءت بها قوانين المالية مطلع التسعينات منعرجا حاسما في مسار النظام الجبائي الجزائري؛
- تقوم الإدارة الجبائية بإعلام المكلف بواجباته الضريبية كما تراعي مقدرته التكاليفية ووضاعه المالية والاجتماعية؛
- يتلقى المكلف بالضريبة خدمات ترقى نوعا ما لتطلعاته مادامت الإدارة الجبائية توفر عليه عناء التنقل في القيام بإجراءاته التصريحية.

## أهمية الدراسة

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

## أهداف الدراسة

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

## أسباب اختيار الموضوع

تراوحت هاته الأسباب ما بين موضوعية وذاتية وأخرى عملية.

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

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

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

## حدود الدراسة

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

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

## منهج الدراسة

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

## مجتمع البحث:

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

## دراسات سابقة

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

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

✓ أن أهم اهداف برنامج العصرنة هو استحداث هياكل جبائية جديدة وتزويدها بمختلف تكنولوجيات المعلومات؛

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

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

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

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

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

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

### مساهمة البحث

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



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

### صعوبات الدراسة

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

### هيكل الدراسة

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

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

# الفصل الأول:

الإطار العام للإدارة الجبائية

المستحدثة والخدمات المقدمة

للمكلف بالضريبة في ظل العصرية

## تمهيد

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

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

## المبحث الأول: عصرية الإدارة الجبائية الجزائرية

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

### المطلب الأول: الإصلاحات الجبائية ودواعي العصرية

يبين هذا المطلب الإصلاحات الجبائية، ودواعي عصرية الإدارة الجبائية.

#### الفرع الأول: الإصلاحات الجبائية

##### أولا: تعريف الإصلاحات الجبائية

- التعريف الأول: يعرف الإصلاح الجبائي على أنه التغييرات التي تطرأ على النظام الضريبي في الدولة لمواكبة التطورات الاقتصادية والاجتماعية أو لتحقيق خطط التنمية في مرحلة معينة من مراحل النمو، ويمكن أن يكون الإصلاح الضريبي شاملا لكل الهيكل الضريبي بالدولة أو أن يكون هذا الإصلاح جزئيا لنوع معين من الضرائب أو لبعض أحكام الضريبة بعينها وهي عملية تتطلب دراسة متكاملة للنظام الضريبي السائد<sup>1</sup>؛
- التعريف الثاني: الإصلاح الضريبي هو عملية تستهدف تحقيق الكفاءة والعدالة والاقتصاد وتشمل إصلاح التشريعات الضريبية والجهاز الضريبي وتهدف إلى التنسيق بين الأهداف الاقتصادية والكفاءة والعدالة والفعالية الإدارية<sup>2</sup>.

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

<sup>1</sup>- بوكرشاوي براهيم وآخرون، "دور الإصلاحات الضريبية في تحسين الأداء الضريبي في الجزائر"، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الاعمال، العدد 2، 2022، ص 114.

<sup>2</sup>- شيخي حسين، عتيق لعل، "سياسات إصلاح النظام الجبائي-دراسة حالة-الجزائر"، مجلة المنهل الاقتصادي، العدد 1، 2022، ص 666.

## ثانيا: فترات الإصلاح الجبائي

1) النظام الجبائي في الفترة (1962\_1969): خلال هذه الفترة لجأت الجزائر إلى مسايرة القوانين والتشريعات الضريبية الفرنسية، وسعت إلى البحث عن إيرادات مالية جديدة لإثراء الخزينة العمومية وكان ذلك بالرفع من التعريف الجمركية والاعتماد على الضريبة المفروضة على الرواتب والأجور، كما قامت السلطات الجزائرية برفع الضريبة الوحيدة الإجمالية على الإنتاج TUGP والضريبة الوحيدة الإجمالية على الخدمات TUGPS مع الرفع في نسب الضرائب غير المباشرة على السلع الكمالية؛

2) النظام الجبائي في فترة التخطيط (1970\_1990): أهم ما ميز هذه الفترة هو ظهور النظام الجبائي الجزائري ما بعد الاستقلال وذلك بدخول قوانين الجبائية الأولى حيز التنفيذ من خلال التوقيع على الأمر رقم 75-87 المؤرخ في 1975/12/30، والمتضمن المصادقة على القوانين الجبائية التالية:

- قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة بمقتضى الأمر رقم 76-101 المؤرخ في 1976/12/09؛

- قانون الرسوم على الاعمال بمقتضى الأمر رقم 76-102 المؤرخ في 1976/12/09؛

- قانون الطابع بمقتضى الأمر رقم 76-103 المؤرخ في 1976/12/09؛

- قانون الضرائب غير المباشرة بمقتضى الأمر رقم 76-104 المؤرخ في 1976/12/09؛

- قانون التسجيل بمقتضى الأمر رقم 76-105 المؤرخ في 1976<sup>1</sup>/12/09.

وهنا عرف النظام الجبائي جملة من التعديلات خاصة بعد الأزمة التي شهدتها الاقتصاد الوطني أواخر الثمانينات 1986 بسبب انهيار سعر البترول مما أدى إلى إصدار مجموعة من الضرائب وإلغاء أخرى (انظر الملحق رقم 01)، حيث تم الرفع النسبي لنسب الضرائب المطبقة خاصة الضريبة الوحيدة الإجمالية على الإنتاج وتعديل سلم الضرائب على الرواتب والأجور وإحياء الضريبة الفلاحية، كما سجل الرفع من معدل الضريبة على الأرباح الصناعية والتجارية من 50% إلى 55% سنة 1987 لتعويض النقص المسجل في الجباية البترولية<sup>2</sup>؛

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

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

<sup>2</sup>-عابي وليد وآخرون، "الإصلاحات الجبائية في الجزائر ودورها في تمويل الموازنة العامة للفترة 1993\_2017"، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، العدد 2، 2019، ص 61.

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

الضريبة على أرباح الشركات IBS، والضريبة على الدخل الإجمالي IRG، والرسم على القيمة المضافة<sup>1</sup> TVA؛

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

(5) التعديلات الجبائية الخاصة بسنة 2008: تأسيس النظام الحقيقي المبسط خاص بالمهني غير التجارية. حيث تحدد الضريبة من الربح الحقيقي للأشخاص الطبيعيين الذين يقدر رقم أعمالهم ب (8.000.000 دج) ولا يخضعون للضريبة الجزائرية الوحيدة<sup>2</sup>؛

(6) التعديلات الجبائية الخاصة بسنة 2017: تم إقرار حزمة من الرسوم الجديدة ورفع الرسم على القيمة المضافة من 17% إلى 19% بالنسبة للمعدل العادي ومن 7% إلى 9% بالنسبة للمعدل المخفض<sup>3</sup>؛

(7) التعديلات الجبائية الخاصة بسنة 2024: تم إلغاء الرسم على النشاط المهني TAP من أجل تخفيف العبء الضريبي على المؤسسات ودعم الاستثمار وتحسين مناخ الاعمال<sup>4</sup>؛

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

**1\_ التعديلات في الضريبة على أرباح الشركات IBS:** جاءت الضريبة على أرباح الشركات لتعوض وتراجع نقائص الضريبة على الأرباح الصناعية والتجارية BIC السابقة وذلك من خلال أنها تطبق دون استثناء على الأشخاص المعنويين على عكس الضريبة على الأرباح الصناعية والتجارية التي تفرض على الأشخاص المعنويين في شكل معدل نسبي وعلى الأشخاص الطبيعيين في شكل معدل تصاعدي كما أنها تطبق دون التمييز بين المؤسسات الوطنية والأجنبية<sup>5</sup>.

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

<sup>2</sup> -الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب، 2025/03/14، سا: 22:45.

<sup>3</sup> -عابي وليد وآخرون، "الإصلاحات الجبائية في الجزائر ودورها في تمويل الموازنة العامة للفترة 1993\_2017"، مرجع سبق ذكره، ص 66.

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

<sup>5</sup> -حميد بوزيدة، "التقنيات الجبائية مع تمارين محلولة"، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن عكنون الجزائر، 2007، ص 71.

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

جدول رقم (1\_1): التعديلات التي طرأت على معدلات الضريبة على أرباح الشركات (1992\_2024)

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

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

يمثل هذا الجدول مجموعة التعديلات التي أدخلت على معدلات الضريبة على أرباح الشركات منذ تأسيسها سنة 1992 إلى غاية 2024. حيث تميزت بوجود معدل مرتفع في البداية على جميع الأنشطة الممارسة من طرف الأشخاص المعنويين دون استثناء بنسبة 42%. بعدها تم تخصيص معدلين لهذه الضريبة معدل عادي بنسبة 38% ومعدل مخفض بنسبة 5% على الأرباح المعاد استثمارها، لتبدأ معدلات هاته الضريبة بالانخفاض تدريجيا وتستحدث ثلاث معدلات حسب الأنشطة بداية من 2009 لتشهد تعديلا سنة 2016 وهو المطبق حاليا.

## 2\_ التعديلات في الضريبة على الدخل الإجمالي IRG: تأسست هذه الضريبة بموجب المادة 38 من قانون

المالية لسنة 1992 لتضع حدا للعديد من الضرائب النوعية والكمية. تتميز بأنها ضريبة سنوية وإجمالية، تصريحية، ومع ذلك هناك استثناءات تتعلق بهذه الخصائص (انظر الملحق رقم 02) على سبيل المثال بالرغم من أنها تعتبر سنوية إلا أنها تدفع شهريا على أجور العمال، وبالرغم من أنها تعتبر تصريحية إلا أنها تستند إلى الاقتطاع من المصدر دون الحاجة للإعلان عنها من قبل الشخص الملزم<sup>1</sup>. إلا أن أغلب المداخل الخاضعة لهاته الضريبة يتم إدراجها في السلم التصاعدي بالشرائح.

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

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

| معدل الضريبة | قسط الدخل الخاضع للضريبة |
|--------------|--------------------------|
| 0            | اقل من 25200             |
| %12          | من 25201 الى 37800       |
| %15          | من 37801 الى 63000       |
| %19          | من 63001 الى 100800.     |
| %23          | من 100801 الى 151200.    |
| %29          | من 151201 الى 278000.    |
| %35          | من 278001 الى 289800.    |
| %42          | من 289801 الى 478800.    |
| %49          | من 478801 الى 592200.    |
| %56          | من 592201 الى 718200.    |
| %63          | من 718201 الى 718200.    |
| %70          | اكثر من 718200.          |

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

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

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

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

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



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

3\_التعديلات في الرسم على القيمة المضافة TVA: تم تطبيق هاته الضريبة وفقا لقانون المالية لسنة 1992 بحيث تم تعويض النظام السائد من قبل والمتضمن للرسم الوحيد الإجمالي على الانتاج TUGP والرسم الوحيد الإجمالي على تأدية الخدمات<sup>1</sup> TUGPS.

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

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

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

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

4\_التعديلات في الرسم على النشاط المهني TAP: كانت النشاطات الصناعية والتجارية قبل سنة 1996 تخضع للرسم على النشاط الصناعي والتجاري TAIC بمعدل %2.55، والنشاطات غير التجارية (كالمهن الحرة) إلى الرسم على النشاط غير التجاري TANC بمعدل %6,05. وقد تم توحيد هذين الرسمين ابتداء من 1996/1/1 في شكل الرسم على النشاط المهني TAP يطبق على النشاطين السابقين بمعدل واحد %2,66.

<sup>1</sup> خلاصي رضا، "النظام الجبائي الجزائري الحديث"، دار هومة للنشر والتوزيع، بوزريعة الجزائر، الطبعة الثانية، 2006، ص 123.

<sup>2</sup> - حميد بوزيدة، "التقنيات الجبائية دروس وتمارين محلولة"، مرجع سبق ذكره، ص 131.

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

(2025)

| معدلات الرسم  | الفترة     |
|---|------------|
| TAP %2,66 موحد لكل الأنشطة التجارية وغير التجارية   | 1996_2000. |
| 1% بالنسبة لنشاط الإنتاج.<br>3% بالنسبة لنشاط نقل المحروقات بواسطة الانايبب.<br>2% بالنسبة لباقي الأنشطة.   | 2001_2021  |
| 3% بالنسبة لنشاط نقل المحروقات بواسطة الانايبب.<br>1,5% بالنسبة لباقي الأنشطة.  | 2022_2023  |
| إلغاء الرسم على النشاط المهني واستحداث الرسم المحلي للتضامن كما يلي:<br>- 1,5% بالنسبة للأنشطة المنجمية؛<br>- 3% بالنسبة لنشاط نقل المحروقات بواسطة الانايبب. | 2024_2025  |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على قوانين المالية.

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

**5\_التعديلات في الضريبة الجزائرية الوحيدة IFU:** حسب قانون المالية لسنة 2007 تم تأسيس الضريبة الجزائرية الوحيدة لتحل محل النظام الجزافي للضريبة على الدخل الإجمالي وتعوض الضريبة على أرباح الشركات والرسم على القيمة المضافة والرسم على النشاط المهني<sup>1</sup>.

- المادة 282 مكرر 4 من قانون الضرائب المباشرة والرسوم المماثلة: يحدد معدل الضريبة الجزائرية الوحيدة كما يأتي<sup>2</sup>:

- 5% بالنسبة لأنشطة الإنتاج وبيع السلع؛

- 12% بالنسبة للأنشطة الأخرى.

<sup>1</sup>- نفس المرجع السابق، ص 123.

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

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

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

جدول رقم (6-1): التعديلات التي طرأت على أسقف رقم الاعمال السنوي الخاضع ل (IFU) 2007-  
(2024)

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

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

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

### الفرع الثاني: دواعي عصرية الإدارة الجبائية

#### أولا: تعريف عصرية الإدارة الجبائية

- التعريف الأول: هي عملية تهدف إلى تغيير تنظيم هياكل الإدارة الجبائية وكيفية تسييرها وهذا باعتماد أسلوب جديد يعتمد بالدرجة الأولى على تجميع المهام في مصلحة واحدة، وتصنيف المكلفين بالضريبة حسب أهميتهم وكذا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بغية تسهيل الإجراءات الجبائية على المكلفين بالضريبة ورفع من مستوى الاستجابة الطوعية لهم<sup>1</sup>؛
- التعريف الثاني: هي عملية تحديث وتجديد للنظام العام للإدارة الجبائية ويتجلى ذلك في الإصلاحات التشريعية والإصلاحات الهيكلية لها والعمل على سد الثغرات والفراغات القانونية للتشريع الجبائي والانتقال من النمط الأفقي (حسب وظائف الإدارة الجبائية) إلى النمط العمودي (حسب أهمية المكلفين) من أجل

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

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

رفع مردودية الجباية وفعالية الأداء وكذا إنشاء هياكل جديدة بهدف تحقيق الأهداف المسطرة التي يتبناها برنامج عصرية الإدارة الجبائية<sup>1</sup>.

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

**ثانيا: انتقادات النظام الجبائي القديم: وهي كالاتي:**

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

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

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

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

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

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

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

بالإضافة إلى الأوضاع الدولية التي شهدت سيطرة الثورة العلمية التكنولوجية واتجاه الدول المتقدمة نحو التكتل الاقتصادي<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - قويدر محمد الطيب، "عصرية الإدارة الجبائية في الجزائر-دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية الوادي-"، مجلة اقتصاد المال والاعمال، العدد 1، 2021، ص552.

<sup>2</sup> - بوكرشاوي براهيم وآخرون، "دور الإصلاحات الضريبية في تحسين الأداء الضريبي في الجزائر"، مرجع سبق ذكره، ص 116.

ثالثا: آفاق النظام الجبائي الجديد: وتتمثل في:

- أ. تبسيط النظام الجبائي: سواء في هيكل النظام الضريبي بحيث تم استبدال عدة ضرائب معقدة بضرائب بسيطة وإلغاء الضرائب غير الضرورية، أو في التشريع الضريبي بحيث أصبحت القوانين الضريبية واضحة ومدعمة بتفسيرات وتحليلات من طرف المختصين؛
- ب. تخفيف العبء الضريبي: وذلك بتخفيض المعدلات الضريبية واتخاذ إجراءات تسمح بمرونة النظام الجبائي لصالح المؤسسات مما يحفزها على توسيع نشاطها؛
- ت. توجيه النشاط الاقتصادي: يهدف النظام الجبائي الجديد إلى التحكم في النشاط الاقتصادي وتشجيع الأعوان الاقتصادية بما فيهم المؤسسات على زيادة الاستثمارات عن طريق امتيازات ضريبية كاتخاذ سياسة الإعفاء واستخدام بعض التقنيات المحفزة على الاستثمار وتوسيع المشاريع؛
- ث. تدعيم قطاع المحروقات: فالإصلاح الجبائي يهدف إلى فتح قطاع المحروقات للمستثمر الأجنبي لتمويل ميزان المدفوعات وتدعيم احتياطات الصرف وتطوير هذا القطاع؛
- ج. تفعيل الإدارة الجبائية: فمن الأهداف الهامة للإصلاح الجبائي تحقيق إدارة ضريبية فعالة تسهر على تطبيقه ومتابعته؛
- ح. تحقيق العدالة الضريبية: يسعى النظام الجبائي الجديد إلى تحقيق العدالة الضريبية وذلك من خلال التوزيع العادل للعبء الضريبي من خلال التوسع في تطبيق الضريبة التصاعدية بدل الضريبة النسبية ومراعاة المقدرة التكلفية والظروف الشخصية للمكلفين؛
- خ. محاربة الغش الضريبي: وذلك من خلال إنشاء ضرائب واضحة يسهل متابعتها وإجبار المكلفين بمسك دفاتر منتظمة يمكن مراقبتها ودمج بعض الهياكل لإدارية ببعضها وتوسيع تقنية الاقتطاع من المصدر<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>-لشلح الصافية، "الإصلاح الضريبي، الأسباب، الدوافع والأهداف"، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، العدد 04، 2016، ص

## المطلب الثاني: عصرية الإدارة الجبائية في ظل مفهوم الإدارة الالكترونية

هذا المطلب تناول ماهية الإدارة الالكترونية، ومضمون عصرية الإدارة الجبائية.

### الفرع الأول: ماهية الإدارة الالكترونية

#### أولاً: تعريف الإدارة الالكترونية

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

من خلال التعاريف السابقة نجد بأن مفهوم الإدارة الالكترونية يقوم على مبدئين هما:

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

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

#### ثانياً: أهداف الإدارة الالكترونية: تسعى الإدارة الالكترونية إلى:

##### 1- الوصول إلى أفضل خدمة: وذلك من خلال:

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

<sup>1</sup> - محمد ياسر عبد العال، "الإدارة الالكترونية وتحديات المجتمع الرقمي"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جمهورية مصر العربية، 2016، ص 71.

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

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

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

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

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

ثالثا: مقومات الإدارة الإلكترونية: من أهم مقومات الإدارة الإلكترونية نجد:

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

2. الحاسب الآلي والتدفق الإداري: فمن بين مقومات الإدارة الإلكترونية الحاسب الآلي والشبكات وأجهزة الاتصال الحديثة، إلى جانب وجود قاعدة بيانات ومعلومات مخزنة تستند إليها، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإنه يتعين وجود طريقة لتدفق البيانات والمعلومات عبر المسارات المحددة من جهات الرئاسة إلى المرؤوسين بطريقة آلية وهو ما يطلق عليه بالتدفق الإداري للبيانات<sup>2</sup>.

### الفرع الثاني: مضمون عصرية الإدارة الجبائية

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

<sup>1</sup>- محمد ياسر عبد العال، "الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي"، مرجع سبق ذكره، صفحة 74.

<sup>2</sup>- نفس المرجع السابق، ص 84.

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

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

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

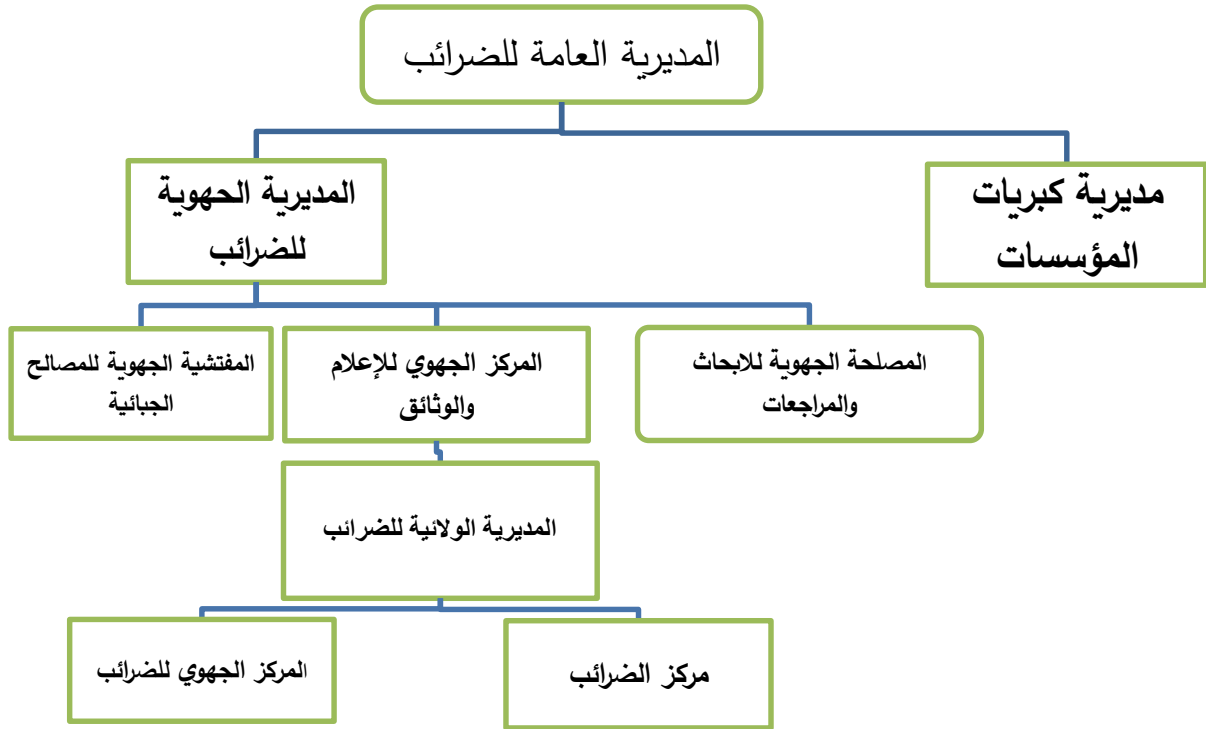
2. **مراكز الضرائب CDI:** في إطار استكمال النموذج التنظيمي الجديد للإدارة الجبائية الذي تم الإعلان فيه عن مشروع إنشاء مراكز الضرائب في سبتمبر 2001، تم إطلاق أول مركز ضريبي من بين 65 مركز بروفية في 2009 بهدف السماح للإدارة الجبائية بتقييم فعالية التنظيم والأساليب وكذا الأدوات المحددة لعمل المركز، لتتوالى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

3. **المراكز الجوارية للضريبة CPI:** تعد المراكز الجوارية للضرائب من المصالح العملية للمديرية العامة للضرائب التي تم إطلاقها في إطار برنامج العصرية بهدف ضمان تقديم أحسن خدمة للمكلفين من خلال القيام بتجميع المهام الممارسة من قبل المفتشية والقباضة قصد تمكين المكلفين من أداء واجباتهم الجبائية بطريقة بسيطة وسريعة. حيث يتم تنظيم المركز الجوارى للضرائب في ثلاث مصالح رئيسية كما يختص بتسيير الملفات للمكلفين الخاضعين للضريبة الجزافية الوحيدة، أي المكلفين الطبيعيين الذين لا يتجاوز رقم أعمالهم ثمانية ملايين دينار (8.000.000 دج) والذين لم يختاروا الخضوع للنظام الحقيقي، كما يقوم بتسيير ومراقبة تحصيل الضريبة على الدخل الإجمالي (رسم الإقامة، رسم التطهير) وكذا الرسم العقاري بالإضافة إلى حقوق وإيرادات أخرى<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>-نوي نجاة، "دور مركز الضرائب في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين - مركز الضرائب البويرة-"، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، العدد 01، 2021، ص 331.



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



المصدر: الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب

ثانيا: إجراءات التحول الرقمي والأنظمة الجبائية الإلكترونية

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

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

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

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

المصدر: شعوادي سفيان، "الإصلاحات الجبائية كآلية لعصرية الإدارة الضريبية"، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث

الاقتصادية، العدد 2، 2023، ص 424.

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

5\_ البطاقة الالكترونية الوطنية للغشاشين: إن من أهم الإصلاحات الجبائية هو استحداث بطاقة الكترونية للغشاشين، والتي تعتبر ملفا إلكترونيا يحتوي على قاعدة بيانات للمكلفين الذين يثبت أنهم قاموا بانتهاكات خطيرة للقوانين والتشريعات الضريبية كالامتناع عن دفع الضريبة أو الغش في التصريحات أو تحويل المزايا الجبائية إلى وجهات مغايرة... الخ<sup>1</sup>.

6\_ البطاقة المغناطيسية للتعريف الجبائية: تعد التعريف الجبائية NIF بمثابة بطاقة الهوية للمكلف بالضريبة، وهي تحتوي على خمسة عشر (15) رقما بالنسبة للأشخاص الطبيعيين وعشرون رقما (20) بالنسبة للأشخاص المعنويين<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>- شعوادي سفيان، "الإصلاحات الجبائية كآلية لعصرية الإدارة الضريبية"، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، العدد 2، 2023، ص 423.

<sup>2</sup>- شعوادي سفيان، "قراءة في الخدمات الالكترونية للإدارة الجبائية"، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية المتقدمة، العدد 1، 2023، ص 27.

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

ثالثا: متطلبات تفعيل العصرية: لتفعيل برنامج العصرية يجب مراعاة العديد من المتطلبات والتي من بينها:

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

<sup>1</sup>-ركي حسين، عماري سمير، "واقع وآفاق عصرية الإدارة الضريبية في الجزائر"، مجلة ارساد للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد 1، 2020، ص ص 25-31.

## المبحث الثاني: الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة

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

### المطلب الأول: التعريف بالخدمات الجبائية

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

### الفرع الأول: ماهية الخدمات الجبائية

#### أولاً: تعريف الخدمة

- التعريف الأول: تمثل الخدمات طبقاً لما أوردته جمعية التسويق الأمريكية بأنها منتجات غير ملموسة أو على الأقل هي كذلك إلى حد كبير إذ لا يمكن نقلها أو تخزينها أو فصلها عن مقدمها<sup>1</sup>؛
- التعريف الثاني: تعرف على أنها تصرفات أو أنشطة أو أداة تقدم من طرف إلى طرف آخر، وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس<sup>2</sup>.

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

#### ثانياً: تعريف الخدمات الجبائية

تعرف على أنها أي نشاط أو إنجاز أو منفعة تقدمها الإدارة الجبائية للمكلف التابع لها وتكون أساساً غير ملموسة وأن إنتاجها غير مرتبط بمنتج مادي ملموس ولا ينتج عنها أية ملكية<sup>3</sup>.

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

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

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

## الفصل الأول: الإطار العام لإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرية.

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

1. الزيارة الشخصية: حيث يقوم المكلف بالضريبة بزيارة الإدارة الجبائية لتقديم إقرارته الضريبية أو للحصول على المعلومات والإرشادات التي يحتاجها؛
2. الاستخدام الورقي للمعاملات: يتم استخدام الأوراق والمستندات المطبوعة في التعاملات الضريبية كقوائم البيع، السجلات المحاسبية...؛
3. الدفع النقدي في مكاتب الضرائب: حيث يقوم المكلفين بدفع الضرائب نقدا مباشرة لدى المصالح الضريبية؛
4. استخدام البريد السريع: يمكن للأفراد والشركات استخدام البريد السريع لتقديم الوثائق الضريبية أو دفع الضرائب<sup>1</sup>.

### الفرع الثاني: الخدمات الجبائية وعوامل تميزها

أولا: أساليب التعامل مع المكلف بالضريبة: تمثلت هذه الأساليب في<sup>2</sup>:

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

<sup>1</sup> -بن الشهب وسام، "تقييم جودة خدمات الإدارة الجبائية من وجهة نظر المكلفين بالضريبة -دراسة تطبيقية بمفتشية الضرائب ميلا جنوب-"، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحفيظ بو الصوف ميلا، 2024/2023، ص28.

<sup>2</sup> -قبس حسن عواد البدراني، "المركز القانوني للمكلف بالضريبة"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2016، ص102\_153. -بتصرف-

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

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

- أغراض اقتصادية: كتشجيع نشاط اقتصادي معين وتوجيه غير مباشر للأفراد نحو الاستثمار فيه؛
- أغراض اجتماعية: فالإعفاءات تعتبر وسيلة غير مباشرة لمعالجة بعض الأحوال الاجتماعية التي تتناول العجز والبطالة واختلال التوازن الاجتماعي؛
- أغراض سياسية: وهي تتعلق بالاعتبارات الدولية كالإعفاءات التي تقرها الاتفاقيات الدولية الممنوحة للممثلات الدبلوماسية والقنصلية وفقا لشروط معينة تفاديا للازدواج الضريبي.

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

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

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

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

### ثانيا: الضمانات الممنوحة للمكلف بالضريبة

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

1-1\_ التظلم الإداري المسبق: بحيث يتقدم المكلف بدفع الضريبة الى مصلحة الضرائب بشكوى في

اختصاص الطعن النزاعي وهو الطعن امام الإدارة المصدرة للقرار وذلك وفق شروط معينة؛

1-2\_ التظلم والطعن امام اللجان الإدارية: وتسمى لجان الطعن الإدارية للضرائب المباشرة والرسوم

المماثلة والضرائب على رقم الأعمال.

## 2-ضمانات المكلف عند تحصيل الضريبة: وتشمل:

### 2-1\_الطلبات: وتتمثل في:

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

### 2-2\_الاعتراضات: وتتمثل في:

- الاعتراض على إجراءات المتابعة: وفي هذا يمكن للمكلف أن يعترض على سند التحصيل أو التحصيل الجبري؛
- الاعتراض على إجراءات البيع: وهذا في حال مخالفة العون المكلف بالمتابعة لإجراءات بيع أموال المكلف المحجوزة<sup>1</sup>.

## ثالثاً: عوامل تميز الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة: من بين الأمور التي لا بد على موظفي الإدارة

مراعاتها عند تقديم الخدمات هناك:

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

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

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

## المطلب الثاني: جودة الخدمات الجبائية الرقمية وإجراءات تحسينها

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

### الفرع الأول: الرقمنة وجودة الخدمات الجبائية الالكترونية

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

### ثانياً: مفهوم جودة الخدمات الجبائية

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

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

1- الخدمات المتاحة عبر الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب: <https://www.mfdgi.gov.dz/>

يعد الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب بوابة مهمة وذلك من خلال الخدمات التي يقدمها والتي من بينها:

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

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

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



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

✓ الدفع الإلكتروني للضرائب بحيث يستطيع المكلف بالضريبة تسديد ما بذمته من استحقاقات من خلال عملية الاتصال الإلكتروني وذلك بإحدى الوسائل الإلكترونية كالأوراق التجارية الإلكترونية أو النقود الإلكترونية أو بطاقات الائتمان أو أية وسيلة إلكترونية أخرى<sup>1</sup>.

بالإضافة إلى خدمات رقمية أخرى:

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

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

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

2- الخدمات المتاحة عبر بوابة "جبائتك" <https://jibayatic.mfdgi.gov.dz/> : إن الاشتراك في "جبائتك" إلزامي الغرض منه هو إقامة علاقة تعاقدية بين إدارة الضرائب ودافع الضريبة وذلك للاستفادة من الخدمات:

✓ إجراء العمليات من المقر مع المديرية العامة للضرائب وتجنب التنقلات من أجل تقديم التصريحات الجبائية؛

✓ الولوج إلى الإدارة الجبائية 24/24 ساعة خلال كامل أيام الأسبوع؛

✓ تزويد المكلف بالضريبة بالمعلومات حول رزنامته الجبائية المحينة مع التزاماته الجبائية؛

✓ الولوج إلى استثماراته التصريحية المودعة والاطلاع عليها؛

✓ الدفع عن طريق الانترنت لضرائبه ورسومه؛

✓ الاطلاع على دينه الجبائي الكلي؛

<sup>1</sup> - شعوادي سفيان، "الإصلاحات الجبائية كآلية لعصرية الإدارة الضريبية، مرجع سبق ذكره، ص 425.

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

✓ طلب الشهادات الجبائية؛

✓ طلب الامتيازات الجبائية؛

✓ تقديم الطعون: طعون ولائية، جهوية، مركزية، تخفيض غير مشروط وغيره<sup>1</sup>.

3-الخدمات المتاحة عبر بوابة "مساهمتك": [https://moussahamtic\\_aide@mf.gov.dz](https://moussahamtic_aide@mf.gov.dz) " مساهمتك "

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

✓ يمكن للمكلف الولوج الى حسابه في أي وقت وفي جميع أيام الأسبوع؛

✓ تصريح الضرائب والرسوم عبر الوثائق التالية ج 50 بمختلف أنواعها، ج 12، ج 12 مكرر، رسم

التوطين البكي، ويتم إثراء هذه البوابة باستمرار؛

✓ تتيح البوابة مساعدة آلية وحساب آلي للمبالغ المستحقة عند إدراج المكلف للبيانات؛

✓ دفع الضرائب والرسوم المصرح بها عن بعد باستخدام مختلف البطاقات: بطاقة الدفع ما بين البنوك

CIB، البطاقة الذهبية، خدمة التحويل الالكتروني؛

✓ يمكن للمكلف استلام وطبع وصل عملية الدفع المنجزة؛

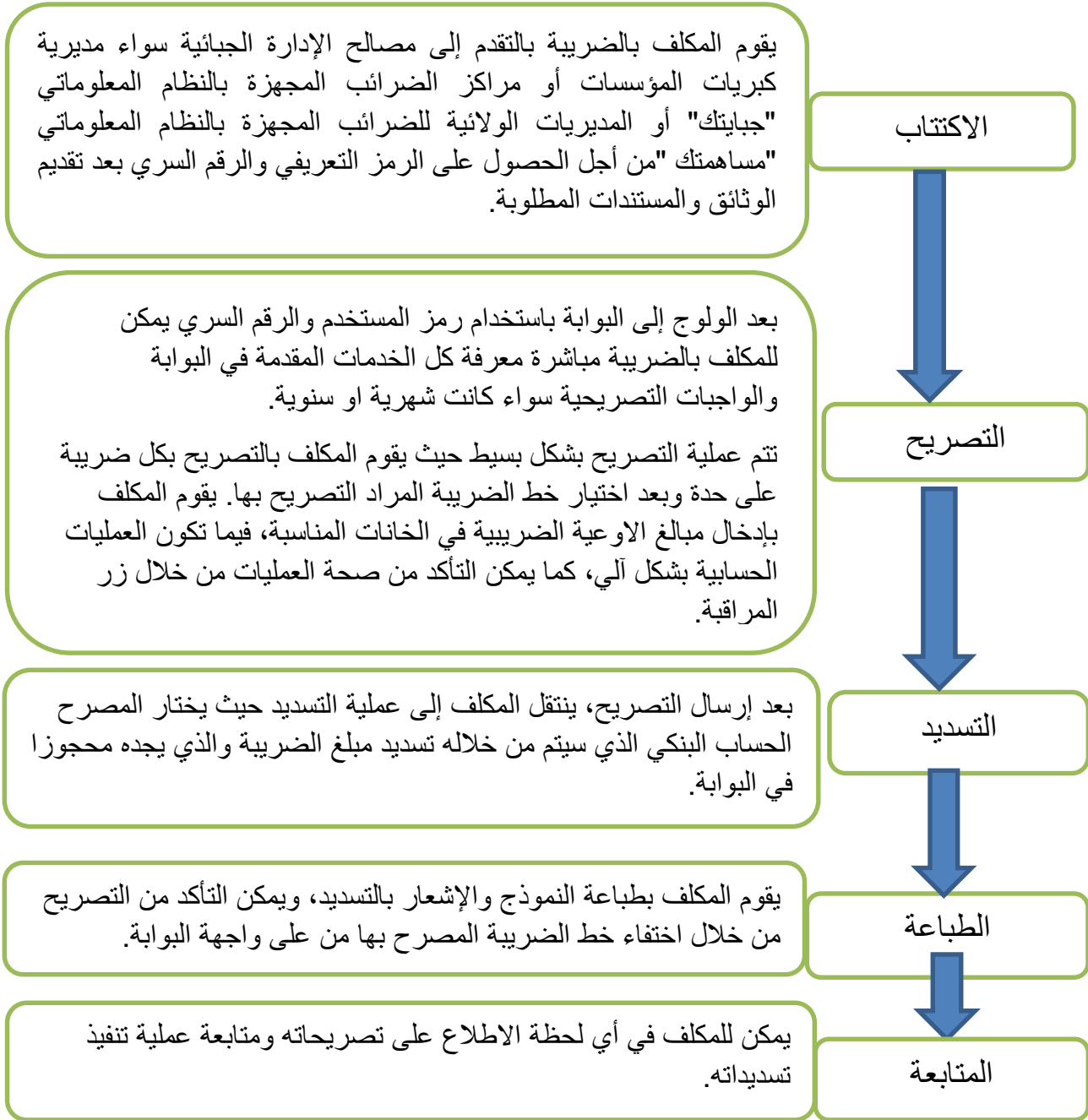
وهي حل مؤقت عبر قباضات الضرائب يؤول إلى الزوال حالما تتوفر مراكز الضرائب والمراكز الجوارية

للضرائب<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>- نوي نجاة، "دور مركز الضرائب في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين -مركز ضرائب البويرة -"، مرجع سبق ذكره، ص 336.

<sup>2</sup>- موقع دليل استخدام بوابة مساهمتك [https://moussahamtic\\_aide@mf.gov.dz](https://moussahamtic_aide@mf.gov.dz)

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



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

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

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

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

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

- ✓ تتيح للمكلفين بالضريبة تقديم طلب الترقيم الجبائي عبر الإنترنت؛
- ✓ تسمح بمتابعة معالجة طلباتهم المتعلقة بالترقيم الجبائي؛
- ✓ إمكانية إصدار شهادة الترقيم الجبائي؛
- ✓ المصادقة على رقم التعريف الجبائي؛
- ✓ ادخال الاستفسارات المتعلقة بالترقيم الجبائي<sup>1</sup>.

### الفرع الثاني: إجراءات تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف

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

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

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

#### 2- الاستقبال المادي (الجسماني): نظراً لأهمية الاستقبال المادي وأثره على مستعملي الإدارة الجبائية،

حرصت DGI على تحسين نوعية هذه الخدمة حيث يقوم بتسيير مصلحة الاستقبال أعوان مؤهلون لهم دراية وتم تكوينهم في هذا المجال وذلك من خلال الالتزام بالقواعد التالية:

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

<sup>2</sup> - خروبي هني، "انعكاسات عصرية الإدارة الضريبية وتحسين خدماتها على المردودية الجبائية"، أطروحة دكتوراه، تخصص محاسبة وجبائية معمقة، جامعة الشلف، 2022، ص 89.

- تنظيم وتحسين نوعية الاستقبال؛
- وضع تنظيم ملائم بالنسبة للأشخاص ذوي الحركة المحدودة وذوي الصعوبات؛
- التعريف بالهوية؛
- احترام السرية وتخفيض مدة الانتظار؛
- تسهيل الخطوات الإدارية؛
- معرفة التعامل مع العلاقات والحالات الحرجة؛
- التسيير الفعال للاستقبال بالمواعيد<sup>1</sup>.

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

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

- إجبارية تقديم وصل لكل طلب أو شكوى تخص المكلفين بالضريبة؛
- إجبارية الرد خلال أجل أقصاه ثلاثون (30) يوماً مفتوحة عندما يكون الملف كاملاً؛
- عندما يكون الملف ناقصاً يجب على المصلحة القيام بطلب كتابي للمكلف بالضريبة يتضمن تزويدها بالمعلومات الإضافية خلال أجل أقصاه عشرة (10) أيام مفتوحة وعند استلام المعلومات المطلوبة يبدأ سريان أجل جديد مدته ثلاثون (30) يوم؛
- يجب أن يتضمن كل بريد يصدر عن المصلحة على الأقل تاريخ ومكان الإصدار، موضوع البريد (الاسم واللقب) وكذا هوية الممضي لهذا البريد (الاسم واللقب والوظيفة)؛
- بذل الجهود الخاصة عند كتابة الرسائل، وهذا باتباع أسلوب يمكن للمرسل إليه القراءة والفهم بسهولة؛
- تحسين متابعة البريد الوارد عن طريق الخطأ وذلك بتحويله إلى المصلحة المعنية وإبلاغ المكلف بالضريبة بذلك.

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

- الرد على الأسئلة المطروحة عن طريق البريد الإلكتروني خلال ثلاثة (03) أيام مفتوحة ابتداء من تاريخ استقبال الرسالة؛
- في حالة ما إذا كان الموضوع يتطلب رأي مصالح أخرى أو معلومات تكميلية يجب إبلاغ المعني بواسطة رسالة انتظار إلكترونية خلال أجل ثلاثة (03) أيام ابتداء من تاريخ وصول الرسالة؛
- ينبغي على الرسالة الإلكترونية أن تكتب بأسلوب يتلاءم مع مستوى معرفة المرسل<sup>2</sup>.

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

<sup>2</sup>- خروبي هني، "انعكاسات عصرية الإدارة الضريبية وتحسين خدماتها على المردودية الجبائية"، مرجع سبق ذكره، ص 91.

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

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

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

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

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

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

- نشر البلاغات الصحفية: تلجأ DGI في أغلب الأحيان إلى البلاغات الصحفية باعتبارها وسيلة اتصال مع الجمهور؛
- الوثائق الجبائية: يتعلق الأمر بكل منشورات DGI من قوانين جبائية، دلائل، وثائق، مطويات... الخ<sup>1</sup>.

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

## خلاصة

كان هذا الفصل بعنوان الإطار العام للإدارة الجبائية المستحدثة والخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة في ظل العصرية، حيث تطرقنا نظريا إلى أهم الإصلاحات التي أدت إلى عصرية الإدارة الجبائية بالاعتماد على معطيات الإدارة الالكترونية، وكذا أهم الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة والإجراءات المتخذة لتحسين هاته الخدمات، والمتمثلة في تحسين استقبال مستعملي الإدارة الضريبية، التسيير الفعال للاتصال البريدي. بالإضافة إلى محاولة التقرب من المكلفين عن طريق المنظمات المهنية ووسائل الإعلام ومنشورات المديرية العامة للضرائب وذلك لرفع الوعي الضريبي لديهم.

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

## الفصل الثاني:

دور برنامج العصرة في تحسين

جودة الخدمات الجبائية المقدمة

للمكلف بالضريبة التابع لمركز

الضرائب لولاية تيارت



## تمهيد

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

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

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

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

### المبحث الأول: نظرة عامة حول مركز الضرائب ومصلحة الاستقبال والاعلام

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

#### المطلب الأول: مركز الضرائب لولاية تيارت

يوضح هذا المطلب ماهية مركز الضرائب بشكل عام، ثم يعطي تعريفا مفصلا حول مركز الضرائب لولاية تيارت.

#### الفرع الأول: ماهية مركز الضرائب

##### أولا: تعريف مركز الضرائب

يعد مركز الضرائب مصلحة عملية جديدة مستحدثة تابعة للمديرية العامة للضرائب تختص بتسيير الملفات الجبائية وتحصيل الضرائب المستحقة من طرف المكلفين بالضريبة متوسطي الدخل الخاضعين للنظام الحقيقي<sup>1</sup> الذين يتراوح رقم أعمالهم السنوي ما بين ثمانية (8.000.000 دج) ملايين ومليار (1.000.000.000 دج) حسب المادة 06 من ق.م. التصحيحي\_ وكذا المؤسسات الفردية الخاضعة للنظام الجزافي التي تختار الخضوع للنظام الحقيقي.

##### ثانيا: تصنيفات مركز الضرائب

تصنف مراكز الضرائب على حسب الملفات التي تقوم بتسييرها وقد قسمت إلى ثلاثة أصناف على هذا الأساس:

- 1) مراكز الضرائب صنف 01: يضم من 8000 إلى 12000 ملف جبائي يسهر على تسييرها من 120 إلى 150 عون جبائي؛
- 2) مراكز الضرائب صنف 02: يضم من 4000 إلى 8000 ملف جبائي يسهر على تسييرها من 90 إلى 120 عون جبائي؛

<sup>1</sup>-نوي نجاه، "دور مركز الضرائب في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين"، مرجع سبق ذكره، ص333.

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

3) مراكز الضرائب صنف 03: يضم أقل من 4000 ملف جبائي يسهر على تسييرها من 60 إلى 90 عون جبائي<sup>1</sup>.

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

- توحيد وتجميع التعامل الضريبي لنفس المكلف في ملف واحد؛
- تخفيض عدد المصالح القاعدية؛
- استغلال شبكة الانترنت والتكنولوجيا الحديثة للتواصل مع المكلفين؛
- إنشاء مصلحة الإعلام والاستقبال لتحسين العلاقة مع الخاضعين للضريبة<sup>2</sup>.

الفرع الثاني: مركز الضرائب لولاية تيارت

أولا: تقديم مركز الضرائب لولاية تيارت

1) التعريف بمركز الضرائب لولاية تيارت

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

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

<sup>1</sup> - نفس المرجع السابق، ص 334.

<sup>2</sup> - طلحة مختار، رحمان أحمد، "قياس أثر إصلاحات هيكل الإدارة الجبائية على جودة الخدمة العمومية"، مجلة البشائر الاقتصادية، العدد 3، 2019، ص 137.

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

### 2) الأشخاص التابعين لمركز الضرائب

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

### 3) الضرائب والرسوم المسيرة من طرف CDI

- ✓ الضريبة على الدخل الإجمالي فئة الأرباح المهنية؛
- ✓ الضريبة على أرباح الشركات؛
- ✓ الرسم على القيمة المضافة؛
- ✓ الرسم الداخلي على الاستهلاك؛
- ✓ رسم المرور؛
- ✓ الاقتطاعات من المصدر المستحقة على الرواتب، الأجور، العلاوات؛
- ✓ الاقتطاعات من المصدر على توزيع أرباح الأسهم على الشركاء؛
- ✓ حقوق الطابع<sup>1</sup>.

### ثانيا: تنظيم مركز الضرائب

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

### 1) المصلحة الرئيسية للتسيير: وتكلف بـ:

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

<sup>1</sup> - دليل الخاضع للضريبة التابع لمركز الضرائب 2021.

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

وهناك مصالح تعمل على تسييرها:

- ❖ المصلحة المكلفة بجباية القطاع الصناعي؛
- ❖ المصلحة المكلفة بجباية قطاع البناء والأشغال العمومية؛
- ❖ المصلحة المكلفة بجباية القطاع التجاري؛
- ❖ المصلحة المكلفة بجباية قطاع الخدمات؛
- ❖ المصلحة المكلفة بجباية المهن الحرة.

### (2) المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث: وتكلف بـ:

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

تعمل على تسيير مصالح فرعية أخرى وهي:

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

### (3) المصلحة الرئيسية للمنازعات: وتتكلف بـ:

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

المصالح الفرعية التي تعمل على تسييرها هي:

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

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

4) المصلحة الرئيسية للتحصيل (القباضة): وتكف بـ:

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

تعمل على تسيير المصالح التالية:

❖ مصلحة المحاسبة؛

❖ مصلحة المتابعات؛

❖ مصلحة الصندوق.

5) مصلحة الاستقبال والإعلام: وتكف بـ:

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

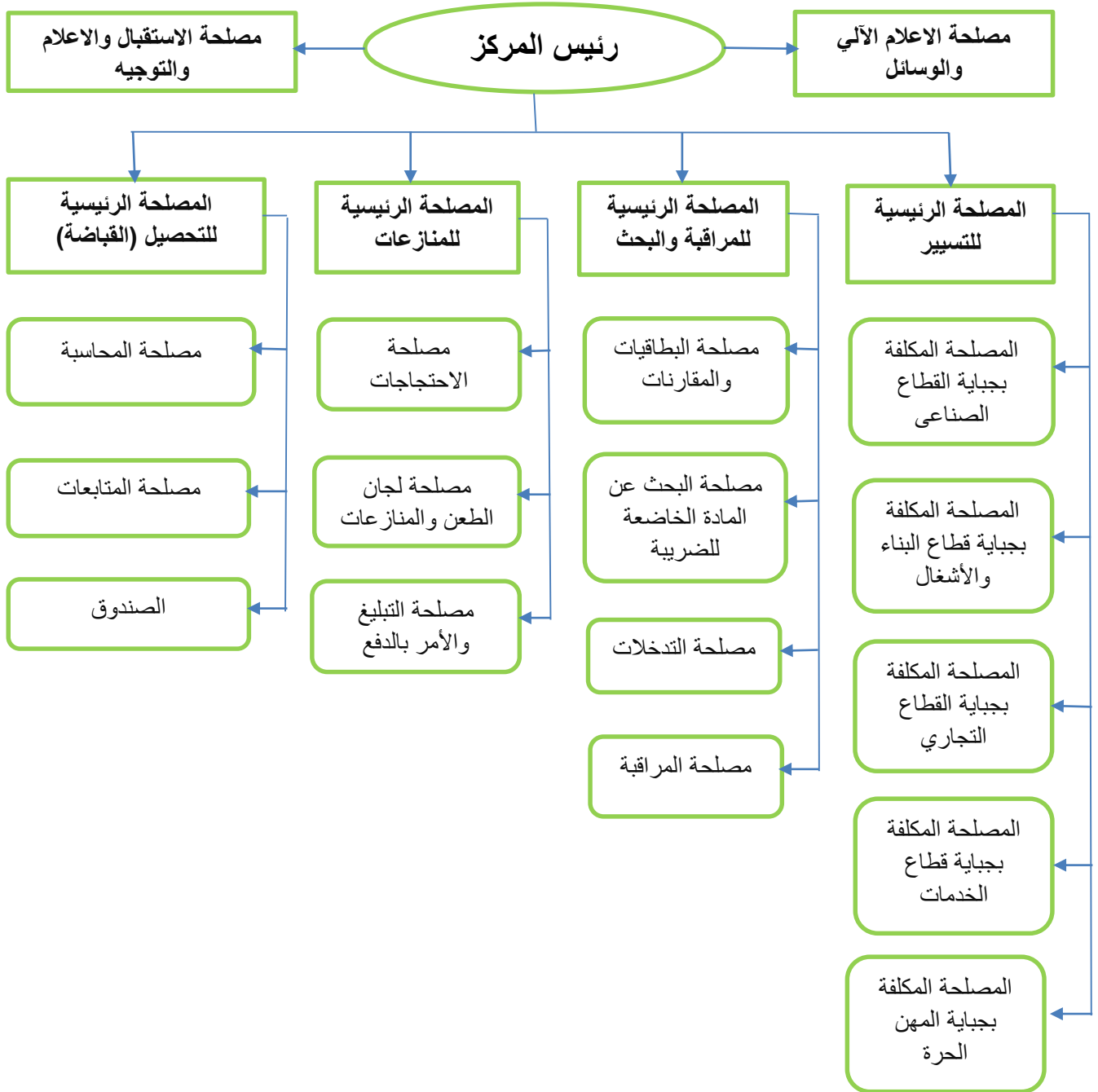
6) مصلحة الاعلام الآلي والوسائل: وتكف بـ:

- ✓ استغلال التطبيقات المعلوماتية وتسيير التأهيلات ورخص الدخول الموافقة لها؛
- ✓ إحصاء حاجيات المصالح من عتاد ولوازم أخرى؛
- ✓ الاشراف على المهام المتصلة بالنظافة وأمن المقرات<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب، اطلع عليه يوم 27 أبريل 2025، 11:16.

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

الشكل رقم (1\_2): الهيكل التنظيمي لمركز الضرائب



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

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

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

**(1) في مجال الوعاء: وتتمثل في:**

- مسك وتسيير الملفات الجبائية للشركات وغيرها من الأشخاص المعنويين برسم المداخل الخاضعة للضريبة على أرباح الشركات؛
- مسك وتسيير الملفات الجبائية للمكلفين بالضريبة الخاضعين للنظام الحقيقي لفرض الضريبة برسم عائدات الأرباح الصناعية والتجارية؛
- إصدار الجداول وقوائم التحصيلات وشهادات الإلغاء أو التخفيض ومعاينتها والمصادقة عليها.

**(2) في مجال التحصيل: وتتمثل في:**

- التكفل بالجداول وسندات الإيرادات وتحصيل الضرائب والرسوم والأتاوى؛
- تنفيذ العمليات المادية للدفع والقبض واستخراج النقود؛
- ضبط الكتابات ومركز لتسليم القيم.

**(3) في مجال الرقابة: وتتمثل في:**

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

**(4) في مجال المنازعات: وتتمثل في:**

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

**(5) في مجال الاستقبال والاعلام: وتتمثل في:**

- ضمان مهمة الاستقبال واعلام المكلفين بالضريبة؛
- التكفل بالإجراءات الإدارية المرتبطة بالوعاء لاسيما تلك المتعلقة بإنشاء المؤسسات وتعديل نظامها الأساسي؛
- تنظيم المواعيد وتسييرها؛
- نشر المعلومات والآراء لصالح المكلفين بالضريبة التابعين لاختصاص مركز الضرائب<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة المالية، مرسوم تنفيذي رقم 06-327 مؤرخ في 18 / 09 / 2006 يحدد تنظيم المصالح الخارجية للإدارة الخارجية وصلاحياتها، المادة 20، ص11.



## المطلب الثاني: مصلحة الاستقبال والإعلام والتوجيه

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

### الفرع الأول: تقديم مصلحة الاستقبال والإعلام

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

### الفرع الثاني: دور مصلحة الاستقبال والإعلام

تسهر مصلحة الاستقبال والإعلام على القيام بـ:

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

- تحديد موقع مصالح الإدارة الجبائية عبر خريطة غوغل؛
- وضع منتدى النقاش يسمح بتبادل المعلومات والآراء؛
- إمكانية الاتصال عبر فضاء تفاعلي لطلب أي معلومة عبر الرابط [contact\\_dgi@mf.gov.dz](mailto:contact_dgi@mf.gov.dz)؛

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

- توفير قنوات للاتصال عبر الشبكات الاجتماعية (فيسبوك، تويتر، غوغل) بغية تعزيز علاقتها مع المكلفين<sup>1</sup>.

### المبحث الثاني: تقييم جودة الخدمات الجبائية المقدمة من طرف مركز الضرائب لولاية تيارت في إطار العصرية والعوائق المعترضة

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

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

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

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

##### أولاً: استجابة مركز الضرائب لمتطلبات التحول الرقمي

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

#### 1) شمولية برنامج العصرية: يسير برنامج العصرية وفق خطة يتم تنفيذها عبر مراحل وهذا حسب

البرنامج الاولي الذي أصدرته المديرية العامة للضرائب. هذا ما جعل بعض مصالح CDI يتم التعامل فيها بطرق عصرية وباقي المصالح سيتم إدراجها ضمن برنامج العصرية لاحقاً<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>-نوي نجا، "دور مركز الضرائب في تحسين الخدمة المقدمة للمكلفين"، مرجع سبق ذكره، ص335.

<sup>2</sup> -مقابلة مع السيد جرادى بن عيسى، رئيس المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث، "عصرية الإدارة الجبائية ودورها في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة"، مركز الضرائب لولاية تيارت، 5 افريل 2025، ساعة 13:30.

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

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

- الإلمام الشامل بالمكلفين بالضريبة كل حسب وضعيته الخاصة وخصوصياته؛
  - تعزيز الثقافة الجبائية لدى المكلفين بالضريبة من خلال اعتماد تقنية التحصيل الإلكتروني؛
  - المساهمة في تخفيض الحصاص التي تمثل مستحقات ضريبية لدى المكلف بالضريبة والتي يصعب تحصيلها وبالتالي زيادة معدل التحصيل الضريبي والحد من مشكل انعدام الثقافة الجبائية التي تعاني منه الإدارة الجبائية؛
  - التكفل السريع بانشغالات المجتمع الضريبي سواءا تعلق الأمر منها بالانشغالات الجبائية أو الانشغالات الخاصة بحسن الاستقبال ونوعية الخدمة العمومية على مستوى الإدارة الجبائية؛
  - المعالجة السريعة والفعالة للكم الهائل من التصريحات الجبائية للمكلفين بالضريبة في آن واحد؛
  - سهولة وسرعة التعرف واكتشاف المكلفين بالضريبة الذين يثبت ارتكابهم للغش والتهرب الضريبي والذين يخلون بالتزاماتهم الضريبية<sup>1</sup>.
- ✓ **مصلحة الاستقبال والإعلام والتوجيه:** يعتبر استقبال المكلفين بالضريبة من طرف الإدارة الجبائية من أهم الإجراءات المتبعة لتحسين علاقتها بهم من خلال طرح انشغالاتهم حول الضريبة وتوضيح أسباب تكليفهم، حيث ساهم برنامج النظام المعلوماتي الجبائي SAP في تبسيط هذا الاجراء من خلال:

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

<sup>1</sup>-محي الدين محمود عمر، بوزيان فيصل، "عصرية الإدارة الجبائية كألية لتعزيز الثقة وتحسين الخدمات المقدمة للمكلفين بالضريبة"، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 01، 2021، ص 156.

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

8- حجز المواعيد بالنسبة للمكلفين للحصول على كلمة المرور<sup>1</sup>.

✓ مصلحة الاعلام الآلي والوسائل: تعتبر مصلحة الاعلام الآلي هي المسؤولة عن تطبيق الإدارة الالكترونية داخل الهياكل الجبائية المستحدثة بشكل عام حيث تتولى:

1- تسيير البرمجيات والتطبيقات والمواقع الالكترونية؛

2- ضمان الأمن المعلوماتي؛

3- فتح وتسيير حسابات المستخدمين؛

4- توفير الاحتياجات من أجهزة الاعلام الآلي على مستوى كل مصلحة، بالإضافة إلى القيام بصيانة الأجهزة الموجودة<sup>2</sup>.

✓ المصلحة الرئيسية للتسيير: طورت المديرية العامة للضرائب نظام التسيير الجبائي SGF والذي يمكن اعتباره كحل لتحسين تسيير مختلف العمليات والإجراءات الجبائية على مستوى المصالح القاعدية والتي تتعلق بالملف الجبائي<sup>3</sup>. يتميز هذا النظام بالعديد من المزايا.

1- المعالجة الكلية للمعلومات حسب نشاط المكلف؛

2- تسيير ملفات المكلفين ومعالجة التصريحات بسرعة وبدقة عاليتين؛

3- إدارة حركات الملفات الجبائية حسب الأوعية؛

4- تصنيف وحفظ الملفات الجبائية<sup>4</sup>.

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

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

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

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

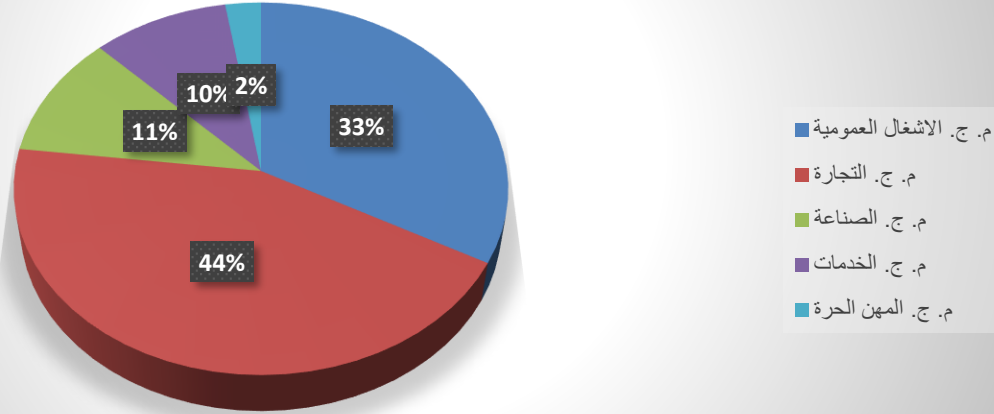
<sup>1</sup> -SAHLI BOUCHRA ; la relation entre la numérisation et CDI ; rapport de stage ; centre des impôt Tiaret ; 3eme année master économie numérique ; école supérieure d'économie ; d'Oran ; 2022,2023 ; p 15.

<sup>2</sup> -SAHLI BOUCHRA ; LBID ; p 14.

<sup>3</sup> -مجلة المديرية العامة لضرائب، عدد شهر نوفمبر 2024، ص 22.

<sup>4</sup> -SAHLI BOUCHRA; OP- CIT; p 16.

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



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الجدول السابق

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

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

- إنشاء ملفات جبائية جديدة خلال السنة؛
  - توقيف بعض الأنشطة استنادا لطلبات ممارسيها خلال نفس السنة؛
  - التحويلات من وإلى مركز الضرائب حسب نوع الأنشطة الخاضعة لمجال تخصصه.
- ✓ **المصلحة الرئيسية للتحصيل (القباضة):** تعتبر رقمنة إجراءات التحصيل الجبائي خيارا استراتيجيا لأداء مهام الإدارة الجبائية المستحدثة بكفاءة وذلك باستخدام نظام المعلومات الجبائي SAP والذي يساعد على:

- 1- تحديد الضريبة أو مجموعة الضرائب التي يخضع لها المكلف؛
- 2- تحديد وضعية المكلف الدائنة أو المدينة تجاه مركز الضرائب؛
- 3- الحساب التلقائي للمبالغ الضريبية المستحقة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - SAHLI BOUCHRA; OP- CIT; p17.

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

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

✓ **المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث:** تعد عملية الرقابة الجبائية باستخدام الرقمنة من المشاريع التي اعتمدها الإدارة الجبائية، إلا أن DGI والمراكز التابعة لها لم تكتمل كليا من عملية إدماج محور الرقابة الجبائية ضمن نظام المعلومات الجبائي "جبائتك"، إذ لا يزال المحققين الجبائيين لدى مديريات الضرائب يعتمدون على الطريقة الكلاسيكية في عملية الرقابة الجبائية بما فيها التحقيق المحاسبي<sup>1</sup>؛

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

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

- تعدد وطول آجال الفصل في الشكوى: حيث تتراوح بين شهرين كأدنى حد عندما يتعلق الأمر في الفصل في بعض المنازعات الضريبية، وثمانية أشهر كأقصى حد في الأحوال التي يقتضي فيها القانون الحصول على الرأي المطابق للإدارة المركزية وهي آجال طويلة نسبيا إذا أخذنا بعين الاعتبار ضرورة تكريس فكرة الإدارة الالكترونية والإدارة الجوارية وغيرها من أساليب التسيير العصرية<sup>2</sup>.

**(2) تقديم الخدمات الجبائية عن بعد:** يسعى مركز الضرائب لولاية تيارت من خلال برنامج العصرية إلى توفير خدمات ضريبية رقمية تتمثل فيما يلي:

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

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

<sup>1</sup> - قوادي محمد، "رقمنة النظام الضريبي ودوره في دعم الرقابة الجبائية في الجزائر"، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، العدد 02، 2022، ص 244.

<sup>2</sup> - ملال إيمان، "منازعات الوعاء الضريبي -المرحلة الإدارية-"، مذكرة ماستر تخصص قانون الاعمال، جامعة مولاي الطاهر سعيدة، 2019-2020، ص 89.

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

- 2- التبادل السريع للمعلومات بين المصالح، ومع مختلف المصالح المؤسساتية من خلال تطوير واجهات متعددة؛
  - 3- رقمنة عملية تسيير المادة الضريبية؛
  - 4- التشغيل الآلي لعمليات المحاسبة، عمليات الخزينة، الحساب الفعلي للمبلغ الرئيسي للتصريح والتعريف بالمكلفين بالضريبة؛
  - 5- رقمنة التبليغات الموجهة للمكلفين بالضريبة مع إعطاء المحققين إمكانية القيام بعملية المقاربة بين المعلومات الواردة بعد إنشاء العرائض؛
  - 6- الحصول على الجداول الإحصائية في الوقت المناسب والتي من شأنها أن تسمح بتقييم أداء المصالح حسب صنف الضرائب وقطاع النشاط؛
  - 7- تقديم معطيات ملخصة وموثوقة للدراسات الاستشرافية والتحليلية واتخاذ القرارات؛
  - 8- تقليص تكاليف الطلبات المتعلقة بالمطبوعات الجبائية<sup>1</sup>.
- ❖ **إعداد مستخرج الضرائب بواسطة بوابة "جبايتك":** يمكن حصر خطوات استخراج وثيقة مستخرج الضرائب وفق للطريقة الحديثة في النقاط التالية:
- 1- يتقدم المكلف بالضريبة على مستوى مكتب الواجهة ل CDI لتقديم طلبه مرفقا برقم التعريف الجبائي فقط؛
  - 2- يتم تسجيل طلب المكلف من قبل عون الاستقبال فورا ويحول الكترونيا إلى عون القباضة الذي بدوره يدخل اسم ولقب المكلف في قاعدة بيانات "جبايتك" وينقر على خانة البحث؛
  - 3- بنقرة زر يتحصل عون القباضة على الوضعية الجبائية للمكلف ويتأكد من وضعية تسديداته لإعداد الوثيقة المطلوبة فورا؛
  - 4- يستلم المكلف وثيقة مستخرج الضرائب بعد عملية المراقبة والتأكد أي بعد بضع دقائق أو ساعات<sup>2</sup>.
- ❖ **استخراج رزنامة التسديد اعتمادا على بوابة "جبايتك":** يمكن حصر خطوات استخراج رزنامة تسديد الديون وفقا لطريقة الحديثة في النقاط التالية:
- 1- يستلزم على المكلف بالضريبة تحديد موعد لإجراء مقابلة مع عون من أعوان القباضة التابعة ل CDI لتقديم طلب الاستفادة من رزنامة التسديد؛
  - 2- يحضر المكلف بالتاريخ المحدد للموعد ويقابل عون القباضة، هذا الأخير يدخل المعلومات الأساسية عن المكلف (اسمه، لقبه، رقم التسجيل الجبائي) على مستوى برنامج "جبايتك" للحصول

<sup>1</sup>-شعواوي سفيان، "قراءة في الخدمات الالكترونية للإدارة الجبائية"، مرجع سبق ذكره، ص 23.

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

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

على وضعيته الجبائية ومعرفة مبلغ المستحقات غير المدفوعة المعني بتسديدها من خلال الرزنامة، في نفس الموعد يتم إعلام المكلف بالقرار النهائي لاستفادته او عدم استفادته مع شرح طريقة التسديد<sup>1</sup>.

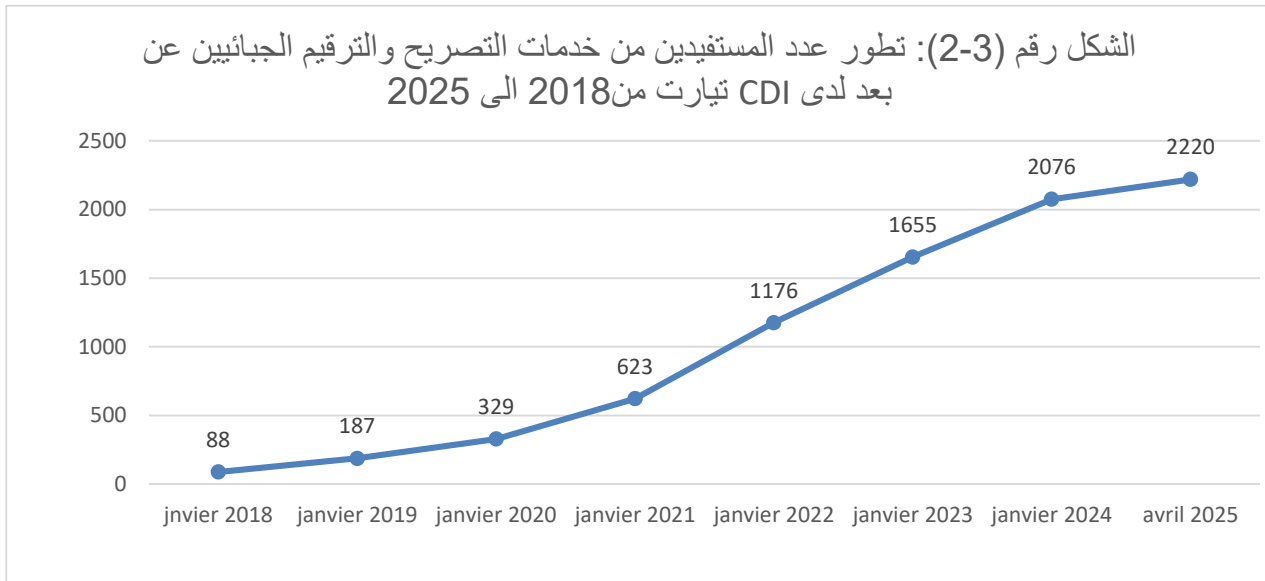
❖ طلبات الترقية الجبائي عن بعد NIF: توفر تقنية الترقية الجبائي عن بعد العديد من المزايا:

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

جدول رقم (2-2): تطور عدد المستفيدين من خدمات التصريح والترقيم الجبائيين عن بعد NIF لدى مركز الضرائب تيارت (2018\_2025)

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

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



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الجدول السابق.

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

<sup>1</sup>- نفس المرجع السابق، ص 394.

<sup>2</sup>- شعوادي سفيان، "قراءة في الخدمات الالكترونية لإدارة الجبائية"، مرجع سبق ذكره، ص 27.



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

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

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

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

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

- تسليم عن كل دفع ضريبي للمكلف بالضريبة وصل مقطوع من سجل قانوني؛
- تقييد الالتزامات في جداولهم تواليا مع عملية التحصيل؛
- تسليم للمكلف بالضريبة مجانا تصريح بالدفع إثباتا على أداءه لضرائب<sup>1</sup>.

### ثانيا: مساعي مركز الضرائب للتعريف بالخدمات الجبائية الرقمية

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

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

<sup>1</sup>-خروبي هني، "انعكاسات عصرية الإدارة الضريبية وتحسين خدماتها على المردودية الجبائية"، مرجع سبق ذكره، ص 127.

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

2025 الهدف منه شرح المستجدات الواردة في قانون المالية الجديد، وضمان الفهم الموحد بين الإدارة ومكفئها بحضور عدد هام من المواطنين والمحاسبين<sup>1</sup>.

(2) توفير وتوزيع الوثائق الجبائية: نذكر منها:

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

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

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

❖ رسائل المديرية العامة للضرائب: يتم نشرها دوريا حيث تعالج كل القضايا الضريبية، وهي متعلقة كذلك بهياكل الإدارة المركزية والمصالح الخارجية وكذا تأدية الأقساط الثابتة. كما يتم نشرها على المواقع الالكترونية، وقد بلغ عددها لحد الآن 89 عدد<sup>2</sup>.

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

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

أولا: استقبال مستخدمي مركز الضرائب: يهتم موظفو CDI وعلى رأسهم مدير المركز باستقبال المكلفين بالضريبة باعتباره من أهم الإجراءات المتخذة لتحسين علاقة الإدارة الجبائية بهم وهذا في إطار التعلية رقم 580 الخاصة بالقواعد الجبائية وإجراءات تحسين علاقة الإدارة الجبائية بمستخدميها<sup>4</sup>، وذلك لتفسير انشغالاتهم حول الضريبة وتوضيح أسباب تكليفهم، كما يعمل هذا الاجراء على تصحيح الأخطاء الواقعة من قبل المكلفين

1) -مقابلة مع السيد جرادي بن عيسى، رئيس المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث، "عصرية الإدارة الجبائية

ودورها في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة"، مركز الضرائب لولاية تيارت، 5

أفريل 2025، ساعة 13:30.

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

3- نفس المرجع السابق، ص 31.

4- ركي حسن، عماري سمير، "واقع وآفاق عصرية الإدارة الضريبية في الجزائر"، مرجع سبق ذكره، ص 30.

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

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

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

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

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

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

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

كما تجدر الإشارة بأن CDI لا يستلم أي استفسارات أو رسائل من طرف المكلفين عن طريق البريد الإلكتروني لتفضيل هذا الأخير إما إجراء مقابلة مع أعوان المركز أو طرح انشغالاته عن طريق المكالمات الهاتفية<sup>1</sup>.

### ثانياً: مرجع نوعية الخدمة مؤشر أساسي لتحسين استقبال المكلفين بالضريبة

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

### ❖ المحاور الأساسية لمرجع نوعية الخدمة

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

- التزام الأعوان المكلفين بالاستقبال بوضع تحت تصرف المكلفين بالضريبة جميع المعلومات التي من شأنها تسهيل الوصول إلى الخدمات (مواقيت العمل، أيام الاستقبال، أرقام الهواتف، عناوين المصالح...)
- توجيه المكلف بالضريبة والتكفل به؛
- تسهيل الإجراءات وتبسيطها للأشخاص ذوي القدرات المحدودة على الحركة.

<sup>1</sup> -مقابلة مع بعض أعوان مصلحة الاستقبال والتوجيه، "عصرية الإدارة الجبائية ودورها في تحسين الخدمات الجبائية

المقدمة للمكلف بالضريبة"، مركز الضرائب لولاية تيارت، 10 أبريل 2025، ساعة 09:00.

<sup>2</sup> -محي الدين محمود عمر، "عصرية الإدارة الجبائية كألية لتعزيز الثقة وتحسين الخدمات المقدمة للمكلف بالضريبة"، مرجع سبق ذكره، ص 158.

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

(2) المحور الثاني: الاستقبال اللائق والفعال للمكلف بالضريبة:

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

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

- الرد على البريد في حدود مدة أقصاها ثلاثون (30) يوما مفتوحة؛
- الرد على المكالمات الهاتفية والتكفل بها؛
- الرد على الأسئلة التي يطرحها المكلفون بالضريبة عن طريق البريد الإلكتروني "الموقع الإلكتروني" في مدة أقصاها ثلاثة أيام مفتوحة.

(4) المحور الرابع: الاستماع إلى توقعات المكلفين بالضريبة:

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

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

- قيادة ومتابعة احترام الالتزامات واجراء التقييم الذاتي للممارسات؛
- تنظيم الوثائق المتعلقة بمرجعية نوعية الخدمة والتعريف بمؤشرات متابعة التزامات جودة الخدمة؛
- إعداد ميزانية سنوية وإطلاق إجراءات جديدة لتحسين الاستقبال والخدمات المقدمة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>-تابتي خديجة، "الإصلاحات الجبائية في الجزائر: مرجع نوعية الخدمة دعامة لرفع الثقافة الجبائية"، مجلة المنهل الاقتصادي، العدد 01، 2024، ص 548.

## المطلب الثاني: التحديات التي يواجهها مركز الضرائب إزاء تفعيل برنامج العصرية

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

### الفرع الأول: التحديات المرتبطة بالنظام والمجتمع الجبائي

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

#### أولاً: من الناحية الفنية والقانونية

##### (1) التحديات القانونية

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

##### (2) التحديات الفنية التقنية

- عدم متابعة التقدم التقني في مجال الحاسب الآلي حيث ارتفعت معدلات التعبير في تكنولوجيا المعلومات بصورة كبيرة في الوقت الذي يبحث فيه الأفراد عن استقرار نسبي؛
- عدم وجود مواصفات ومعايير ثابتة لأجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في إنجاز الخدمات؛
- عدم اعتماد الوثائق الالكترونية كبديل عن الوثائق الورقية في إجراء المعاملات؛
- ازدياد حجم سرقة بطاقات الائتمان وكذلك سرقة التوقيع الالكتروني<sup>2</sup>.

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

<sup>2</sup>-محمد ياسر عبد العال، "الإدارة الالكترونية وتحديات المجتمع الرقمي"، مرجع سبق ذكره، ص 318.

## ثانيا: من الناحية الإدارية والمجتمع الضريبي

### (1) التحديات الإدارية

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

### (2) تحديات مرتبطة بالمكلفين بالضريبة

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

## الفرع الثاني: التحديات المرتبطة بمركز الضرائب

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

### أولا: من الناحية المادية

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

### ثانيا: من الناحية البشرية

- ضرورة الاهتمام بالتكوين المتواصل وذلك لأهميته في مساعدة موظفي مركز الضرائب على تنمية مهاراتهم التقنية وتحسين كفاءتهم وتقويم سلوكياتهم الإدارية وذلك بإشراف مصلحة خاصة بالتكوين موجودة على مستوى مديرية الضرائب لولاية تيارت؛
- انخفاض الخبرات التكنولوجية والكفاءة العليا في تقديم الخدمات؛
- عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الالكترونية حيث يقتصر تدريبهم على الشرح النظري دون أن يرتبط ذلك بالتنفيذ الفعلي لها؛
- عدم تطور طرق اختيار الموظفين القائمة على الأجهزة الالكترونية؛
- ضعف طرق تقديم الخدمات التي يقوم بها الكوادر البشرية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>- نفس المرجع السابق، ص317.

### خلاصة

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

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

خاتمة



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

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

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

### اختبار الفرضيات

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

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

## خاتمة

مفتوحة والقيام بلقاءات مع المكاتب والجمعيات المهنية والمحاسبين، بالإضافة إلى مراعاة الجانب التكميلي للممول من خلال فرض الضريبة المناسبة لدخله ومنحه ضمانات في حالة مروره بعسر مالي؛

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

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

- يعتبر مركز الضرائب لولاية تيارت من بين الهياكل الجبائية المستحدثة والتي استجابت لمتطلبات برنامج العصرية من خلال القيام بالإجراءات الإدارية بواسطة البوابة الرقمية "جبايتك" عبر معظم مصالحه ماعدا مصالحتي الرقابة والمنازعات؛
- لإنجاح برنامج العصرية كان لا بد على السلطات المعنية وعلى رأسها المديرية العامة للضرائب إرفاقه بمجموعة من الإجراءات المتمثلة في التزامات وتوصيات موجهة لأعوان الإدارة الجبائية لتحقيق الأهداف المرجوة من هذا البرنامج. وكأهم إجراء نجد الالتزامات بمرجع نوعية الخدمة التي تحدد كيفية التعامل مع المكلفين بالضريبة؛
- يسير برنامج العصرية وفق خطة يتم تطبيقها تدريجيا، ومن المتوقع إدراج إمكانية الدفع الإلكتروني للضرائب والرسوم من طرف المكلفين التابعين لمراكز الضرائب والمراكز الجوارية للضرائب في آجال لاحقة؛
- تعمل مصلحة الاستقبال والإعلام بمركز الضرائب على إضفاء طابع المهنية بما يسمح بتسهيل المعاملات الإدارية للمكلفين وبالتالي تحسين نوعية الخدمة المقدمة؛
- على الرغم من انطلاق مركز الضرائب في العمل بالتقنيات الحديثة منذ بداية 2018 إلا أنه لا يزال يعاني الكثير من الصعوبات أهمها محدودية الوسائل المادية والبشرية وكذا التكنولوجية.

### آفاق البحث:

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

قائمة المصادر

والمراجع

المراجع باللغة العربية

•الكتب

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

•الرسائل العلمية

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

•المقالات العلمية

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

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

## قائمة المصادر والمراجع

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

### • النصوص القانونية

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

### • التقارير والدوريات

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

### • المقابلات

## قائمة المصادر والمراجع

1) مقابلة مع السيد جرادي بن عيسى، رئيس المصلحة الرئيسية للمراقبة والبحث، "عصرنة الإدارة الجبائية ودورها في تحسين الخدمات الجبائية المقدمة للمكلف بالضريبة"، مركز الضرائب لولاية تيارت، 5 أفريل 2025، ساعة 13:30.

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

### • المراجع الإلكترونية

- 1) الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب، "نوافذ على المالية العامة من الاستقلال حتى الثورة الرقمية".
- 2) الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب، مهنيون، النظام الحقيقي المبسط.
- 3) موقع دليل استخدام بوابة مساهمتك [https://moussahamtic\\_aide@mf.gov.dz](https://moussahamtic_aide@mf.gov.dz)
- 4) الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب، المناشير، المنشور رقم 09 المتعلق بإلغاء الرسم على النشاط المهني.

### مراجع باللغة الأجنبية

- 1) SAHLI BOUCHRA ; **la relation entre la numérisation et CDI** ; rapport de stage ; centre des impôt Tiaret ; 3<sup>eme</sup> année master économie numérique ; école supérieure d'économie ; d'Oran ; 2022,2023.
- 2) La lettre de la DGI N°90/2018, **MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION FISCAL**, MDF.
- 3) La lettre de la DGI N° 60/2012, **LE REFERENTIEL QUALITE DE SERVICE UNE NOUVELLE DEMARCHE QUALITE**, MDF.
- 4) La lettre de la DGI N°38/2009, **LES RELATIONS DE L'ADMINISTRATION FISCALE A L'USAGER UNE NOUVELLE APPROCHE**, MDF.

الملاحق



## الملاحق

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

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

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

جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014-2015.

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

المالية لسنة 2025

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

المصدر: هني خروبي، انعكاسات عصرنة الإدارة الضريبية وتحسين خدماتها على المردودية الجبائية، أطروحة دكتوراه، تخصص

محاسبة وجباية معمة، جامعة حسبية بن بوعلي الشلف، 2021-2022.

IMMATRICULATION FISCALE EN LIGNE

19 Juin 2020 18:00:00

Vititeurs Connectés au Site:5475898

00000000

Faites votre demande de NIF ici

Vous êtes une personne morale

1-Formulaire de demande d'immatriculation fiscale

2-Suivre votre demande

3-Editer votre attestation d'immatriculation fiscale

4-Relancer votre statut de reception

5-Relancer votre numéro demande

6-Relancer votre demande

Vous êtes une personne physique

1-Formulaire de demande d'immatriculation fiscale

2-Suivre votre demande

3-Editer votre attestation d'immatriculation fiscale

4-Relancer votre statut de reception

5-Relancer votre numéro demande

6-Relancer votre demande

Textes Législatifs et Réglementaires

Authentifier votre NIF

Procédure d'obtention du NIF

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

Les étapes à suivre:

Première étape - Dépôt de la demande

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

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

Deuxième étape - Suivi de la demande

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

Troisième étape - Impression de l'attestation d'immatriculation fiscale

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

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

Pour valider votre attestation, vous devez vous présenter au service de gestion dont vous dépendez (pour inspection ou non CE ou CEE) muni de vos documents (pour la vérification et l'émission d'attestation fiscale).

Si vous n'avez pas accès au service, le responsable de votre gestionnaire agréé peut copier et coller les données de votre attestation de validation de votre NIF sur le site [www.dgfi.dz](http://www.dgfi.dz).

Activer Windows  
Accédez aux paramètres

المصدر: الموقع الالكتروني لرقم التعريف الجبائي.

الملحق رقم (04): مختلف المنصات الجبائية الالكترونية المتاحة

النظام المعلوماتي الجبائي جبايتك

تمريضاتكم الجبائية عن بعد عبر الأنترنت

✓ سرعة ✓ أمن ✓ سهولة

midgi.gov.dz

المديرية العامة للضرائب مساهمتك

صرحوا و ادفعوا ضرائبكم عن بعد ببطاقتكم البنكية

المديرية العامة للضرائب - الجزائر

midgi.gov.dz

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
جزيرة المنامة  
المديرية العامة للضرائب

استفيدوا من خدمات المنصة الرقمية لدفع حقوق الطابع عبر الأنترنت

طابعكم

tabioecom.mf.gov.dz

المديرية العامة للضرائب

تسيرتك

المنصة الرقمية لاقتناء  
قسمة السيارات عبر الأنترنت

tabioecom.mf.gov.dz

المصدر: الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب.

## الملخص

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

الكلمات المفتاحية: الإصلاحات الجبائية، عصرنه الإدارة الجبائية، الإدارة الإلكترونية، الخدمات الجبائية.

## Summary

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

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